



**CWaPE**  
Commission  
Wallonne  
pour l'Energie

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

**VERSION OFFICIEUSE CONSOLIDÉE ET COMMENTÉE PAR LA CWaPE AU 10/07/2020**

Les commentaires de la CWaPE insérés dans cette version officieusement consolidée de l'AGW OSP gaz constituent des Lignes directrices au sens de l'article 43bis, §2 du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité. Celui-ci dispose que :

*« La CWaPE exerce sa mission de surveillance et de contrôle, soit d'initiative, soit à la demande du ministre, ou du Gouvernement, soit à la demande de tiers dans les cas spécialement prévus par le présent décret, soit sur injonction du Parlement wallon. Pour l'accomplissement de cette mission et dans les conditions prévues par le présent décret, la CWaPE arrête des règlements, notamment les règlements techniques visés à l'article 13, et des lignes directrices, prend des décisions et injonctions, et émet des recommandations et des avis.*

(...)

*Les lignes directrices donnent, de manière générale, des indications sur la manière dont la CWaPE entend exercer, sur des points précis, ses missions de surveillance et de contrôle. Elles ne sont obligatoires ni pour les tiers, ni pour la CWaPE, qui peut s'en écarter moyennant une motivation adéquate. Elles sont publiées sur le site Internet de la CWaPE dans les dix jours ouvrables de leur adoption ».*

Les commentaires dans la présente version consolidée visent essentiellement les dispositions applicables aux obligations de service public à caractère social. Ce document est destiné à évoluer dans le futur pour éventuellement intégrer des commentaires relatifs aux autres thèmes, et en tout état de cause les évolutions réglementaires ou de positionnement de la CWaPE. Le lecteur est donc invité à s'assurer de disposer de la version à jour du document.

Le Gouvernement wallon,

Vu le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz, modifié par le décret du 18 décembre 2003 et par le décret-programme du 3 février 2005, notamment les articles 32, 33, 36, §1<sup>er</sup>, et 37;

Vu l'arrêté du Gouvernement wallon du 4 décembre 2003 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz et modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 10 avril 2003 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité, modifié par l'arrêté du Gouvernement wallon du 9 décembre 2004;

Vu l'avis de la CWaPE CD-5i06-CWaPE-102 du 13 septembre 2005;

Vu l'avis du Conseil supérieur des Villes, Communes et Provinces de la Région wallonne du 21 septembre 2005;

Vu l'avis 39.621/4 du Conseil d'Etat, donné le 16 janvier 2006, en application de l'article 84, alinéa 1<sup>er</sup>, 1<sup>o</sup>, des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat;

Sur proposition du Ministre du Logement, des Transports et du Développement territorial;

Après délibération,

Arrête:

## **Chapitre premier**

### **Dispositions générales**

#### **Art. 1<sup>er</sup>.**

(Le présent arrêté assure, pour ce qui concerne les compétences de la Région wallonne, la transposition partielle de la Directive 2009/73/CE du Parlement européen et du Conseil du 13 juillet 2009 concernant des règles communes pour le marché intérieur du gaz naturel et abrogeant la Directive 2003/55/CE ainsi que de la Directive 2012/27/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2012 relative à l'efficacité énergétique, modifiant les Directives 2009/125/CE et 2010/30/UE et abrogeant les Directives 2004/8/CE et 2006/32/CE. – AGW du 24 septembre 2015, art. 1<sup>er</sup>)

#### **Art. 2.**

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

1<sup>o</sup> « décret »: le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz;

2<sup>o</sup> ((...) – AGW du 24 septembre 2015, art. 2, a))

3<sup>o</sup> (« Commission »: commission locale pour la prévention des coupures et des interruptions de fourniture, en abrégé « commission locale pour l'énergie », instituée par l'article 31<sup>quater</sup> du décret; – AGW du 24 septembre 2015, art. 2, b))

4<sup>o</sup> (« médiateur de dettes »: l'institution agréée en application de la partie 2, livre 1<sup>er</sup>, du titre III du Code wallon de l'Action sociale et de la Santé, du Chapitre I du décret de la Communauté germanophone du 29 avril 1996 concernant la médiation et l'apurement de dettes et le médiateur visé à l'article 1675/17 du Code judiciaire; – AGW du 24 septembre 2015, art. 2, c))

5<sup>o</sup> (Fonds énergie et du développement durable »: fonds visé à l'article 51<sup>bis</sup> du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité; – AGW du 24 septembre 2015, art. 2, d))

6<sup>o</sup> « compteur à budget »: le compteur de gaz permettant le prépaiement des consommations d'énergie via une carte rechargeable (ou tout autre système équivalent);

7<sup>o</sup> (« règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution »: l'arrêté du Gouvernement wallon du 12 juillet 2007 relatif au règlement technique pour la

gestion des réseaux de distribution de gaz en Région wallonne et l'accès à ceux-ci; – AGW du 28 février 2008, art. 24);

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

9° « zone de distribution de gaz »: zone où le gaz est considéré comme disponible, c'est-à-dire, zone où la distance entre le point de prélèvement et le réseau de distribution est inférieure à 25 m;

10° « code EAN »: champ numérique unique de 18 positions pour l'identification univoque d'un point d'accès (European Article Number);

11° (« registre d'accès »: le registre visé à l'article 2, 44° de l'arrêté du Gouvernement wallon du 12 juillet 2007 relatif au règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution de gaz en Région wallonne et l'accès à ceux-ci. – AGW du 24 septembre 2015, art. 2, e))

12° ((...) – AGW du 24 septembre 2015, art. 2, f))

---

 Ligne directrice CD-19b20-CWaPE-0018 du 18/02/2019 relative à la notion de client résidentiel et non résidentiel  
À défaut d'autres informations, un client ayant signé un contrat professionnel de fourniture n'utilise pas l'essentiel de sa consommation d'électricité (ou de gaz) à des fins domestiques (cf : article 2, 39° du décret « électricité » du 12 avril 2001: « *client résidentiel: client final dont l'essentiel de la consommation d'électricité ou de gaz est destiné à l'usage domestique* »).

À cet égard, la CWaPE estime que les fournisseurs doivent éviter qu'un client wallon dont l'essentiel de sa consommation est destinée à un usage domestique ne signe un contrat professionnel. Elle leur recommande donc d'inscrire cette condition dans les conditions générales de leurs contrats destinés aux clients wallons, de prévoir une mention dans le contrat professionnel par laquelle le client déclarerait reconnaître que la majorité de sa consommation n'est pas à usage domestique, et que le fait de signer un contrat professionnel ne lui permettra pas de bénéficier de protections liées aux clients résidentiels.

Disponible sur lien suivant :

<https://www.cwape.be/docs/?doc=4244>

---

## **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;

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 28 février 2008, art. 25).

**(Art. 3bis.**

En cas de déménagement, la fourniture par le fournisseur avec lequel le client a conclu un contrat ou, le cas échéant, celle assurée par le fournisseur désigné, se poursuit à la nouvelle adresse du client selon les mêmes conditions.

Cette poursuite de fourniture ne s'applique pas dans les cas suivants:

1° si le client résilie le contrat de fourniture à compter de la date de déménagement;

2° si le client conclut un contrat avec un autre fournisseur à compter de la date de déménagement;

3° si le client déménage à l'étranger ou dans une autre Région;

4° si le client emménage à l'adresse d'un autre client ayant déjà un contrat de fourniture – AGW du 28 février 2008, art. 26).

**Art. 4.**

(§1<sup>er</sup>. Le contrat de fourniture et ses avenants contiennent, au minimum, les informations suivantes: – AGW du 24 septembre 2015, art. 4, 1°)

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

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

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

d) les services fournis ainsi que, le cas échéant, les niveaux de qualité des services offerts et le délai nécessaire au raccordement initial;

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

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

g) les prix unitaires, à la date d'entrée en vigueur du contrat, des différentes composantes de la fourniture qui font l'objet de la facture, conformément à l'article 7;

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

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

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

k) les modalités de paiement des factures;

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

(m) la procédure d'information à respecter en cas de déménagement, le numéro de téléphone, l'adresse postale et électronique permettant de joindre le service du fournisseur spécialement chargé des procédures de déménagements. Via ces moyens de contact, le client peut obtenir une copie du formulaire de déménagement établi par la CWaPE après consultation des régulateurs régionaux – AGW du 28 février 2008, art. 27);

n) la procédure de règlements des litiges;

(o) les coordonnées de contact, en ce compris l'adresse de courrier électronique, d'organismes indépendants de conseil aux consommateurs, d'agences de l'énergie ou d'organismes similaires auprès desquels ils peuvent obtenir des conseils sur les droits de consommateurs, sur les mesures existantes en matière d'efficacité énergétique, sur les profils de référence correspondant à leur consommation d'énergie et sur les spécifications techniques d'appareils consommateurs d'énergie qui peuvent permettre d'en réduire la consommation. – AGW du 24 septembre 2015, art. 4, 2°)

p) la mention de la possibilité d'exclure la facture de régularisation de la domiciliation.

q) la mention que le contrat est entaché de nullité si celui-ci est conclu au cours de la procédure prévue à la section 3, initiée par un autre fournisseur.

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

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

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

§5. Le fournisseur notifie son contrat type de fourniture et toute modification l'affectant à la CWaPE. Aucun contrat type ne peut entrer en vigueur sans avoir été préalablement notifié à la CWaPE.

§6. Les dispositions des §§1<sup>er</sup> à 5 ne sont pas applicables aux gestionnaires de réseaux de

distribution, lorsqu'ils sont fournisseurs d'un client final au titre du présent arrêté.

## **Art. 5.**

§1<sup>er</sup>. Le fournisseur veille à assurer la fourniture ininterrompue de gaz à ses clients finals, dans les quantités demandées par ceux-ci.

§2. Afin de respecter l'obligation définie au §1<sup>er</sup>, le fournisseur est tenu d'acheter la quantité de gaz nécessaire correspondant à la consommation de ses clients finals.

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

## **Art. 6.**

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

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

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

Aucune garantie bancaire ou autres sûretés ne peut être imposée, tant par le fournisseur choisi que par le fournisseur désigné, en cours d'exécution d'un contrat – AGW du 28 février 2008, art. 28).

(Le fait d'être ou d'avoir été client protégé, l'existence, le placement ou l'activation d'un compteur à budget ne peuvent en aucun cas constituer un motif autorisant une cessation de fourniture, un refus de fourniture, l'imposition de garanties bancaires ou autres sûretés ou encore des conditions de fourniture moins favorables de celles appliquées en l'absence d'un tel statut ou de compteurs à budget – AGW du 6 décembre 2006, art. 1<sup>er</sup>).

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.

#### **(Art. 6bis.**

En cas de déménagement, le fournisseur reste en charge du point d'alimentation concerné pour un délai, fixé par le ministre, compris entre trente et cent-vingt jours après sa demande visée à l'article 23bis, alinéa 1<sup>er</sup> – AGW du 28 février 2008, art. 29).

#### **Art. 7.**

§1<sup>er</sup>. Les factures comprennent au moins les mentions suivantes, le cas échéant, dans une annexe:

- 1° le numéro EAN du point d'accès;
- 2° la période couverte par le décompte;
- 3° le délai de paiement et la date d'échéance de celle-ci;

4° le nombre de kWh consommés pendant la période couverte en précisant si celui-ci a été estimé ou non;

5° le prix du kWh, hors T.V.A.;

6° la valeur des éventuels paramètres d'indexation;

7° le coût au kWh et la redevance totale d'accès aux réseaux de transport et de distribution, hors T.V.A.;

8° le montant au kWh et le montant total de chacune des redevances, surcharges et cotisations tant fédérales que régionales grevant le prix de la fourniture, hors T.V.A.;

9° le prix total du kWh (comprenant les éléments sous 5°, 7° et 8°), hors T.V.A.;

10° le montant global de la facture, hors T.V.A.;

11° le coût de la procédure administrative en cas de règlement tardif ainsi que les coordonnées du service contentieux;

12° le numéro de téléphone du service à contacter 24 h/24 h en cas de suspicion de fuite de gaz ou en cas de panne résultant d'un problème technique sur le réseau;

(13° les moyens de contact (téléphone, adresse électronique, fax,...) du service de gestion de la clientèle ainsi que le délai endéans lequel une réponse sera apportée à toute demande formulée par le client. Ce délai ne peut dépasser dix jours ouvrables. La réponse motivée doit, à tout le moins, mentionner si la demande est fondée ou non ou si elle doit être examinée davantage;

14° 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 nécessaires à son déménagement, ainsi qu'une copie d'un formulaire de

déménagement établi par la CWaPE après consultation des régulateurs régionaux; – AGW du 28 février 2008, art. 30, 1°)

(15° les coordonnées de contact (y compris les adresses internet) d'associations de défense des consommateurs finals, d'agences de l'énergie ou d'organismes similaires auxquels s'adresser pour obtenir des informations sur les droits de consommateurs, sur les mesures visant à améliorer l'efficacité énergétique qui existent, sur les profils comparatifs d'utilisateurs finals et sur les spécifications techniques objectives d'équipements consommateurs d'énergie. – AGW du 24 septembre 2015, art. 4, 1°)

16° le cas échéant, la mention que la facturation est faite sur la base du tarif social.

§2. Par dérogation au §1<sup>er</sup>, les factures qui portent sur des acomptes périodiques comprennent au moins les mentions suivantes:

1° le numéro EAN du point d'accès;

2° la période couverte par le décompte;

3° le délai de paiement et la date d'échéance de celui-ci;

4° le montant global de la facture, hors T.V.A.;

5° le coût de la procédure administrative en cas de règlement tardif ainsi que les coordonnées du service contentieux;

6° le numéro de téléphone du service à contacter 24 h/24 h en cas de suspicion de fuite de gaz ou en cas de panne résultant d'un problème technique sur le réseau;

(7° les moyens de contact (téléphone, adresse électronique, fax,...) du service de gestion de la clientèle ainsi que le délai endéans lequel une réponse sera apportée à

toute demande formulée par le client. Ce délai ne peut dépasser dix jours ouvrables. La réponse motivée doit, à tout le moins, mentionner si la demande est fondée ou non ou si elle doit être examinée davantage;

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 nécessaires à son déménagement ainsi qu'une copie d'un formulaire de déménagement établi par la CWaPE après consultation des régulateurs régionaux; – AGW du 28 février 2008, art. 30, 2°)

(9° les coordonnées de contact (y compris les adresses internet) d'associations de défense des consommateurs finals, d'agences de l'énergie ou d'organismes similaires auxquels s'adresser pour obtenir des informations sur les droits de consommateurs, sur les mesures visant à améliorer l'efficacité énergétique qui existent, sur les profils comparatifs d'utilisateurs finals et sur les spécifications techniques objectives d'équipements consommateurs d'énergie. – AGW du 24 septembre 2015, art. 4, 2°)

10° le cas échéant, la mention que la facturation est faite sur la base du tarif social.

(§3. Au minimum une fois par an, le fournisseur établit, pour chaque client final, une facture de régularisation. Cette facture doit être 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. La date des chargements et les montants chargés sont annexés à la facture de régularisation.

Pour les clients disposant d'un compteur à budget actif, le gestionnaire de réseau de

distribution est tenu, en cas d'index estimés, d'ajuster celui-ci au moyen du dernier index connu au travers du rechargement de la carte du compteur à budget.

**En cas de régularisation en faveur du client, le remboursement du trop perçu devra être effectué dans les trente jours suivant la date de la facture de régularisation.**

**§4. Dès lors qu'il est mis fin au contrat de fourniture par l'une ou l'autre des parties, une facture de clôture doit être établie par le fournisseur dans les (six semaines après que ce changement a eu lieu – AGW du 24 septembre 2015, art. 4, 3°) En cas de régularisation en faveur du client, le remboursement du trop perçu devra être effectué dans les trente jours suivant la date de la facture de clôture.**

**Dans le cas où 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 doit être libérée dans les trente jours suivant la date de la facture de clôture – AGW du 28 février 2008, art. 30, 3°).**

---

 Position de la CWaPE concernant le §1<sup>er</sup>, al. 1<sup>er</sup>, 6°

La CWaPE est d'avis que le fournisseur puisse renvoyer le client pour cette information vers son site internet ou lui indiquer qu'il peut les recevoir sur simple demande.

 Position de la CWaPE concernant le §1<sup>er</sup>, al. 1<sup>er</sup>, 9°

Lorsqu'il s'agit de l'application du tarif social, la CREG recommande de prendre seulement le tarif total sur la facture du client protégé. La CWaPE suggère aux fournisseurs de suivre les recommandations de la CREG pour les factures des clients protégés.

 Position de la CWaPE concernant le §1<sup>er</sup>, al. 1<sup>er</sup>, 11°

La CWaPE est d'avis que pour une facture présentant un solde en faveur du client, ou si des frais de recouvrement ne sont jamais appliqués, ils ne doivent pas obligatoirement figurer sur la facture de régularisation.

 Position de la CWaPE concernant le §1<sup>er</sup>, al. 1<sup>er</sup>, 14°

La CWaPE est d'avis qu'un renvoi vers le service client du fournisseur est donc suffisant s'il est bien précisé que le client peut s'adresser à ce service en cas de déménagement (et que le numéro de téléphone, l'adresse postale et électronique du service clientèle soit mentionné quelque part sur la facture). Une formulation précisant « Pour toute question, nous vous invitons à contacter notre service clientèle » n'est pas suffisante.

 Position de la CWaPE concernant le §1<sup>er</sup>, al. 1<sup>er</sup>, 16°

La CWaPE est d'avis que même si la facture provient du fournisseur social, la mention de l'application du tarif social doit figurer sur la facture adressée au client protégé.

 Position de la CWaPE concernant l'article 7,§3, al. 1<sup>er</sup>

Le fournisseur est tenu d'envoyer, au moins une fois par an une facture de régularisation.

Le relevé d'index intermédiaire n'emporte pas d'obligation, dans le chef du fournisseur, d'envoyer une facture de régularisation (intermédiaire) au client final.

 Position de la CWaPE concernant l'article 7,§3, al. 1<sup>er</sup>

La CWaPE est d'avis que les « dates de rechargement » doivent préciser le jour, le mois et l'année du rechargement. En ce sens, préciser le montant total des rechargements par mois n'apparaît pas suffisant. Il convient par ailleurs de faire référence à des « rechargements », et non des « acomptes ».

Le détail des rechargements peut être annexé à la facture.

La CWaPE est d'avis, dans un souci de clarté, que le montant des rechargements soit communiqué TVAC.

 Position de la CWaPE concernant l'article 7,§3

Le fournisseur est tenu d'envoyer, au moins une fois par an une facture de régularisation.

Le relevé d'index intermédiaire n'emporte pas d'obligation, dans le chef du fournisseur, d'envoyer une facture de régularisation (intermédiaire) au client final.

 Ligne directrice CD-19b20-CWaPE-0020 du 18/02/2020 relative au *remboursement du solde créditeur du client sous compteur à budget*

La CWaPE estime qu'en cas de régularisation en faveur d'un client sous compteur à budget suite à la réception d'une facture de régularisation, le remboursement du solde doit être effectué dans les trente jours si le client le demande.

Le fournisseur doit informer le client de la possibilité d'être remboursé du solde positif sur simple demande de sa part. Il indique cette information sur la première page de la facture ainsi que les modalités de contact pour ce faire, ou à défaut, dans un courrier accompagnant la facture. Dans ce cadre, si le client contacte le fournisseur, ce dernier doit informer le client des conséquences qui découlent du remboursement du solde positif.



Position de la CWaPE, concernant l'article 7, §§ 3, al. 3 et 4, al. 1<sup>er</sup>

Le remboursement des montants repris dans des factures de consommation ne peut nullement être conditionné à une vérification des index auprès des clients. La facturation doit en effet s'effectuer sur base des index transmis par le gestionnaire de réseau de distribution. En cas de doute à ce propos, le fournisseur peut prendre contact avec le gestionnaire de réseau de distribution et/ou avec le client afin de vérifier les index sans toutefois que cette action ne fasse en sorte de bloquer un remboursement. Les estimations effectuées par le gestionnaire de réseau de distribution sont, a priori, considérées comme fiables.

---

**DROIT FUTUR (en vigueur au 1<sup>er</sup>/01/2021, art. 10, AGW du 2/5/2019)**

**Art. 7**

§ 1<sup>er</sup>. Les factures qui portent sur des acomptes périodiques comprennent au moins les mentions suivantes:

1° le numéro EAN du point d'accès;

2° la période couverte par le décompte;

3° le délai de paiement et la date d'échéance de celui-ci;

4° le montant global de la facture, hors T.V.A. et T.V.A. comprise;

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

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

7° les moyens de contact y compris le téléphone, l'adresse électronique, ou le fax, du service de gestion de la clientèle ainsi que le délai dans lequel une réponse est

apportée à toute demande formulée par le client;

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

9° les coordonnées (adresse, numéro de téléphone, courrier électronique et site internet) du service de médiation de la CWaPE chargé de fournir la liste d'associations de défense des consommateurs finals, d'agences de l'énergie ou d'organismes similaires auxquels s'adresser pour obtenir des informations sur les droits de consommateurs, sur les mesures visant à améliorer l'efficacité énergétique qui existent, sur les profils comparatifs d'utilisateurs finals et sur les spécifications techniques objectives d'équipements consommateurs d'énergie;

10° le cas échéant, la mention que la facturation est faite sur la base du tarif social.

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

§ 2. Au minimum une fois par an, le fournisseur établit, pour chaque client résidentiel final, une facture de régularisation. Cette facture est établie au plus tard dans les soixante jours suivant la date maximale de transmission au fournisseur des données issues du relevé des compteurs opéré par le gestionnaire de réseau et prévue dans le règlement

*technique pour la gestion des réseaux de distribution.*

*Pour les clients disposant d'un compteur à budget actif, le gestionnaire de réseau de distribution ajuste, en cas d'index estimés, celui-ci au moyen du dernier index connu au travers du rechargement de la carte du compteur à budget.*

*En cas de régularisation en faveur du client, le remboursement du trop-perçu est effectué dans les trente jours suivant la date de la facture de régularisation. Pour les clients sous compteur à budget, le remboursement du solde est effectué à la demande du client, dans les trente jours. Lorsqu'un solde positif supérieur à un montant déterminé par la CWaPE en faveur du client sous compteur à budget existe, le fournisseur est tenu d'en informer son client au minimum une fois par an.*

*§ 3. Dès lors qu'il est mis fin au contrat de fourniture par l'une ou l'autre des parties, une facture de clôture est établie par le fournisseur dans les six semaines après que ce changement a eu lieu. En cas de régularisation en faveur du client, le remboursement du trop-perçu est effectué dans les trente jours suivant la date de la facture de clôture.*

*Si une garantie bancaire ou une autre sûreté au sens de l'article 6, alinéa 3, a été constituée par le client en début de contrat et si l'intégralité des consommations a été payée par le client au moment de la clôture de son contrat, ladite garantie est libérée dans les trente jours suivant la date de la facture de clôture.*

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

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

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

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

*3° le numéro de la facture et sa date;*

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

*5° l'indication des mentions suivantes :*

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

*b) l'adresse de livraison;*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4° la communication structurée à indiquer pour le paiement;

5° les modalités de paiement : virement ou domiciliation.

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

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

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

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

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

a) la composante énergie;

b) la composante distribution;

c) la composante transport;

d) la composante taxe et surcharge;

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

6° un aperçu comparatif de la consommation du client;

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

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

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

Concernant l'alinéa 5, 4°, pour chaque composante, il est précisé le montant hors

*T.V.A., le montant de la T.V.A. et le montant T.V.A. comprise.*

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

#### **Art. 7bis.**

Les sites Internet destinés aux particuliers contiennent au minimum les informations suivantes: les coordonnées de contact (y compris les adresses internet) d'associations de défense des consommateurs finals, d'agences de l'énergie ou d'organismes similaires auxquels s'adresser pour obtenir des informations sur les 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 24 septembre 2015, art. 5)

***DROIT FUTUR (en vigueur au 1<sup>er</sup>/01/2021, art. 11, AGW du 2/5/2019)***

#### **Art. 7bis.**

*§ 1er. Sur simple demande, tout client résidentiel peut obtenir de son fournisseur plus de détail sur sa facture. 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, un courrier contenant une annexe comprenant au minimum l'ensemble des mentions suivantes :*

*1° le nombre de kWh consommé sur la période couverte par le décompte, en précisant si celui-ci a été estimé ou non lorsque cette information*

*relative au caractère estimé de l'index a été fournie par le gestionnaire de réseau de distribution, par produit faisant l'objet du contrat de fourniture, pendant la période couverte, le cas échéant, par tranche horaire;*

*2° le prix, hors T.V.A., du kW/kWh fourni, par produit faisant l'objet du contrat de fourniture, le cas échéant par tranche horaire;*

*3° la valeur des éventuels paramètres d'indexation;*

*4° le coût au kWh et la redevance totale d'accès au réseau de transport, hors T.V.A.;*

*5° le coût au kWh et la redevance totale d'accès au réseau de distribution, hors T.V.A.;*

*6° 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.;*

*7° le prix total du kWh comprenant les éléments visés aux 2°, 4°, 5° et 7°, hors T.V.A.;*

*8° le montant global de la facture, hors T.V.A. et T.V.A. comprise;*

*9° les coordonnées du service contentieux;*

*10° dans le cas de clients équipés de compteur à budget, la date des chargements et les montants chargés au cours de la période.*

*11° les moyens de contact y compris le téléphone, l'adresse électronique, ou le fax, du service de gestion de la clientèle ainsi que le délai dans lequel une réponse est apportée à toute demande formulée par le client;*

*12° 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 consultations des régulateurs régionaux, ou à défaut, celui établi par la CWaPE;*

*13° les coordonnées (adresse postale et électronique, numéro de téléphone, et site internet) du service de médiation de la CWaPE*

*chargé de fournir la liste d'associations de défense des consommateurs finals, d'agences de l'énergie ou d'organismes similaires auxquels s'adresser pour obtenir des informations sur les droits de consommateurs, sur les mesures visant à améliorer l'efficacité énergétique qui existent, sur les profils comparatifs d'utilisateurs finals et sur les spécifications techniques objectives d'équipements consommateurs d'énergie;*

*14° le cas échéant, la mention que la facturation est faite sur la base du tarif social ainsi que les périodes pour lesquelles le tarif social est d'application;*

*15° le bilan récapitulatif prévu à l'article 11.*

*Concernant l'alinéa 1er, 11°, le délai ne peut dépasser dix 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 peut être apportée.*

*§ 2. Les factures établies par le fournisseur social sont systématiquement accompagnées de l'annexe visée au paragraphe 1er.*

**DROIT FUTUR (en vigueur au 1<sup>er</sup>/01/2021, art. 12, AGW du 2/5/2019)**

#### **Art. 7ter.**

*Après concertation des fournisseurs et gestionnaires de réseau de distribution, la CWaPE peut proposer au Ministre d'adapter la mention visée à l'article 7, paragraphe 4, alinéa 5, 4°*

#### **Art. 8.**

Lorsque le fournisseur alimente un client résidentiel par un système de cartes rechargeables pouvant être alimentées via le système visé à l'article 18, il fournit à son client une liste des points de vente et d'alimentation de la carte rechargeable, en précise les modalités d'alimentation et invite le client à joindre les services du

gestionnaire de réseau concerné pour la fourniture de cartes, l'initialisation ou toute modification de celles-ci.

#### **(Art. 8bis.**

Les fournisseurs sont tenus de mettre en place un point de contact téléphonique et une adresse électronique accessibles uniquement aux centres publics d'action sociale dans le cadre de leurs missions – AGW du 28 février 2008, art. 31).

#### **Art. 9.**

Le fournisseur peut, conformément aux dispositions du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution relatives à l'échange d'informations, demander au gestionnaire du réseau de suspendre la fourniture d'un client en cas de fraude prouvée d'un client.

En cas de fraude, la fourniture peut être suspendue pendant le temps nécessaire à la régularisation de la situation, en ce compris le remboursement de la dette éventuelle résultant de la fraude, des frais de suspension de la fourniture et des frais encourus lors de son rétablissement.



Position de la CWaPE, Notion de fraude

La notion de fraude n'est pas définie par le législateur wallon, que ce soit dans les décrets du 12 avril 2001 et du 19 décembre 2002 ou dans les arrêtés du 30 mars 2006.

A défaut de définition décrétable, la fraude visée doit s'entendre conformément à sa définition au sens commun du terme et suppose dès lors un acte malhonnête fait dans l'intention de tromper en contrevenant à la loi ou aux règlements. Dans plusieurs arrêts, la Cour de cassation a par ailleurs consacré le principe général du droit « *Fraus omnia corrumpit* », lequel suppose l'existence d'une fraude définie comme toute tromperie, déloyauté dans le but de nuire ou de réaliser un gain (Voy. not. Cass. 6 novembre 2002 ; Cass. 3 mars 2011). Il y a lieu d'entendre par « gain », non seulement le bénéfice financier, mais également tout autre avantage qui serait retiré de la manœuvre frauduleuse.

A la lumière de ces définitions, la manipulation intentionnelle d'un compteur en vue d'échapper à l'application d'une règle prévue par la législation, notamment une manœuvre destinée à éviter le fonctionnement du mécanisme de prépaiement

d'un compteur à budget, constitue, selon la CWaPE, une opération frauduleuse visée par l'article 9 de l'AGW du 30 mars 2006. Dans ce cas, le gain réalisé consiste dès lors à obtenir indûment l'octroi de fourniture d'énergie sans prépaiement. Le fait que la consommation de cette énergie soit comptabilisée sur le compteur ne fait pas obstacle à ce qu'une telle manœuvre soit qualifiée de fraude.

Dès lors, la fraude visée par l'article 9 de l'AGW du 30 mars 2006 engloberait aussi bien l'atteinte volontaire à l'intégrité du compteur (p.e. manipulation du compteur dans le but de consommer de l'énergie gratuitement, sans que celle-ci soit mesurée) que l'atteinte volontaire au module de prépaiement (p.e. manipulation du compteur dans le but de détourner le système de prépaiement mis en place).

Notons enfin que l'article 9 de l'AGW exige que la fraude soit prouvée.

---

## **Art. 10.**

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

### **(Art. 10bis.)**

Le fournisseur est tenu de respecter un délai de préavis de deux mois minimum pour renoncer au contrat à durée indéterminée ou pour s'opposer à la reconduction tacite d'un contrat à durée déterminée de clients résidentiels – l'AGW du 28 février 2008, art. 32).

## **Section 2**

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

#### **Art. 11.**

§1<sup>er</sup>. Au minimum une fois par an, le fournisseur établit, pour chaque client final, un bilan récapitulatif. Ce bilan vise à fournir au client un outil d'analyse des consommations énergétiques.

Pour les clients dont le relevé de consommation est annuel, le bilan récapitulatif accompagne la facture annuelle et reprend la consommation des douze mois précédant le relevé.

Pour les clients dont le relevé de consommation est mensuel, le bilan récapitulatif est envoyé avec la facture annuelle de régularisation et reprend la consommation relative aux douze derniers mois.

***DROIT FUTUR (en vigueur au 1<sup>er</sup>/01/2021, art. 13, AGW du 2/5/2019)***

*§ 1er. Au minimum une fois par an, le fournisseur établit, pour chaque client résidentiel final, un bilan récapitulatif. Ce bilan fournit au client un outil d'analyse des consommations énergétiques et reprend la consommation des douze mois précédant le relevé.*

§2. Dans la mesure où ils ne sont pas repris dans les documents accompagnant la facture envoyée au client final, le bilan récapitulatif mentionne obligatoirement:

1° les consommations, la période sur lesquelles elles portent ainsi que le prix moyen global du kWh, toutes taxes, redevances, surcharges et cotisations comprises, consommé au cours de la période de douze mois précédant le relevé, conformément au §1<sup>er</sup>, ainsi qu'au cours des deux périodes de douze mois antérieures, dans la mesure où le client final était effectivement fourni par ce fournisseur;

2° pour les clients résidentiels, la consommation moyenne de clients types, telle que définie par la CWaPE, similaire à celle du client final et présentée sous forme

graphique avec mention de la position de ce dernier par rapport à cette consommation moyenne.

§3. Le bilan récapitulatif mentionne les redevances, surcharges et cotisations perçues par les pouvoirs publics, hors T.V.A., en les répartissant sur une base fédérale ou régionale, en indiquant leur libellé légal.

§4. La CWaPE approuve le modèle du bilan récapitulatif transmis par chaque fournisseur.



Position de la CWaPE concernant le §2, 1° :

Les factures de régularisation (ou bilan récapitulatif) portant majoritairement sur la période d'un an, indique le prix moyen global qui est égal au total des coûts facturés au client divisé par le total des kWh facturés au client.

La CWaPE attire l'attention des fournisseurs sur le fait que la facture doit également reprendre :

- Le prix total au kWh HTVA. Il s'agit donc du même montant mais duquel est déduit la TVA ;
- Le prix moyen global du kWh, toutes taxes, redevances, surcharges et cotisations comprises consommé au cours des deux périodes de douze mois antérieurs dans la mesure où le client final était fourni par ce fournisseur.

#### **Art. 12.**

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

#### **Art. 13.**

Les fournisseurs sont tenus:

1° (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 à la libéralisation du marché 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. 33, 1°);

2° (... – AGW du 6 décembre 2006, art. 2)

(... – AGW du 28 février 2008, art. 33, 2°)

#### **Art. 14.**

(Abrogé – AGW du 6 décembre 2006, art. 3)

### **Chapitre III**

#### **Obligations de service public spécifiques aux gestionnaires de réseaux**

##### **Section première**

##### **En matière de sécurité, régularité et qualité d'approvisionnement**

##### **Sous-section première**

##### **Raccordement individuel, accès et compteurs à budget**

#### **Art. 15.**

L'ouvrage de raccordement individuel, c'est-à-dire destiné à alimenter un seul point d'accès, comprend le branchement individuel connecté à la canalisation de distribution éventuellement via un branchement collectif, ainsi que le dispositif de comptage.

#### **Art. 16.**

Lorsque le client est dans une zone de distribution de gaz, le gestionnaire du réseau est tenu de répondre à toute demande de raccordement individuel, conformément aux dispositions des règlements techniques

pour la gestion du réseau de transport local et des réseaux de distribution.

Conformément à l'article 32, 3°, c, du décret, seul le coût de la portion du branchement individuel éventuellement nécessaire pour compléter le raccordement standard vers le réseau est à charge du client.

#### **Art. 17.**

§1<sup>er</sup>. Le gestionnaire du réseau de distribution place un compteur à budget chez le client résidentiel qui en fait la demande, directement ou via son fournisseur, dans les (*quarante jours* – AGW du 28 février 2008, art. 34) de la demande.

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

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

§3. Le coût du placement du compteur à budget est à charge du client sauf dans les cas visés à l'article 36, §1er.

#### **Art. 18.**

§1<sup>er</sup>. En concertation avec la CWaPE et les fournisseurs, les gestionnaires de réseaux sont responsables de la conception, de la mise en œuvre et de l'exploitation d'un système commun de rechargement du compteur à budget valable sur l'ensemble du territoire et permettant, au minimum pendant les heures ouvrables ou pendant les plages horaires offrant un service reconnu équivalent estimé par la CWaPE, le rechargement du compteur dans chaque

commune qui comporte au moins une zone de distribution de gaz à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2007 au plus tard.

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

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

#### **Art. 19.**

§1<sup>er</sup>. Conformément aux dispositions légales et réglementaires en la matière, le gestionnaire de réseau exécute les tâches et obligations qui lui incombent en vertu du décret et de ses arrêtés d'exécution en vue d'assurer, sauf cas de force majeure, un accès ininterrompu ou conforme aux modalités d'interruptibilité à un débit-horaire et une pression d'alimentation stables, conformes aux spécifications énoncées dans le règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution, aux clients finals connectés au réseau dont il assure la gestion.

§2. En cas de coupure programmée, le gestionnaire de réseau informe les clients concernés, conformément aux délais et procédures définies dans le règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution.

Toute coupure de l'alimentation résultant d'un problème technique sur le réseau doit être rétablie dans les meilleurs délais.

§3. Sauf cas de force majeure, la réparation intégrale de tout dégât causé, par la faute, en ce compris le défaut de précaution du

gestionnaire de réseau, aux installations du client pour cause de perturbation de la pression, de coupure anormalement prolongée par rapport aux dispositions du règlement technique et des contrats, est à charge du gestionnaire du réseau. L'avis motivé de la CWaPE peut être sollicité quant au caractère anormalement prolongé de la coupure. La CWaPE formule cet avis motivé après avoir entendu les parties en cause.

#### **Art. 20.**

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

§2. En particulier et en vue d'assurer la continuité de la fourniture tout en permettant à un client final d'exercer son éligibilité, le gestionnaire de réseau est tenu de fournir, dans un délai maximum de huit jours ouvrables, les informations de comptage permettant à un fournisseur de faire une offre de prix pour la fourniture de gaz à un client final.

Les données sont transmises à la demande du client final ou de toute personne mandatée par lui.

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

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

#### **(Art. 20bis.**

Les gestionnaires de réseau de distribution sont tenus de mettre en place un point de

contact téléphonique et une adresse électronique accessibles uniquement aux centres publics d'action sociale dans le cadre de leurs missions – AGW du 28 février 2008, art. 35).

#### **Art. 21.**

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

#### **Art. 22.**

Le gestionnaire du réseau peut suspendre la fourniture en cas de fraude prouvée d'un client. Il en informe sans délai le fournisseur, conformément aux dispositions du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution relatives à l'échange d'information.

La fourniture peut être suspendue pendant le temps nécessaire à la régularisation de la situation, en ce compris le remboursement de la dette éventuelle résultant de la fraude, des frais de suspension de la fourniture et des frais encourus lors de son rétablissement.

#### **Art. 23.**

Suite à la notification prévue à l'article 10, le gestionnaire du réseau de distribution modifie les données du registre d'accès relatives au code EAN concerné.

(Sans préjudice de l'article 23bis – AGW du 28 février 2008, art. 36), en l'absence de notification d'un nouveau fournisseur pour ce code à partir de la date de cessation du contrat de fourniture précédent, il procède sans délai à la coupure du raccordement.

#### **(Art. 23bis.**

Lorsque le gestionnaire de réseau de distribution est informé par un fournisseur,

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

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

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 calendrier.

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 gestionnaire du réseau de distribution met alors en œuvre une procédure de régularisation.

Le Ministre détermine les modalités de cette procédure de régularisation.

Si au terme de cette procédure de régularisation aucun fournisseur n'a été enregistré pour le point d'accès concerné, le

gestionnaire de réseau de distribution procède à la suspension de la fourniture de gaz.

À partir du 31<sup>e</sup> jour suivant la demande du fournisseur portant sur la suppression de son enregistrement au point d'accès concerné, le gestionnaire de distribution est tenu de prendre en charge l'alimentation du point d'accès jusqu'au terme de la procédure de régularisation – AGW du 28 février 2008, art. 37).

## **Sous-section 2**

### **Extension du réseau**

#### **Art. 24.**

Les extensions du réseau sont constituées des nouvelles conduites de distribution et des branchements collectifs qui ne constituent pas des raccordements individuels et qui visent à répondre adéquatement aux besoins de développement du réseau concerné.

#### **Art. 25.**

Lorsqu'un ou plusieurs fournisseurs, sur base d'une étude commerciale, informent le gestionnaire de réseau que des clients potentiels souhaitent un raccordement au gaz, ils présentent un dossier de demande d'extension du réseau au gestionnaire de réseau.

Ce dossier comprend notamment:

1° un plan de situation des raccordements potentiels à réaliser;

2° les spécificités techniques éventuelles relatives à l'alimentation d'un ou plusieurs clients, y compris les modalités de prélèvement;

3° une copie (éventuellement expurgée des données commercialement sensibles et non indispensables à l'étude du dossier) des engagements écrits des consommateurs potentiels mentionnant notamment les prévisions de consommation des clients concernés;

4° une estimation de la demande potentielle additionnelle, non encore confirmée par des engagements écrits de la part de clients potentiels, accompagnée de la méthode de calcul et des hypothèses sous-jacentes.

#### **Art. 26.**

Le ou les dossier(s) visé(s) à l'article 25, élaboré(s) en deux exemplaires, est (sont) transmis au gestionnaire de réseau, soit par recommandé postal, soit sous format informatique avec accusé de réception. Le gestionnaire de réseau dispose de 30 jours pour requérir des informations complémentaires; passé ce délai, la demande est réputée complète. En cas de requêtes successives de précisions que les demandeurs jugeraient infondées et dilatoires, ceux-ci peuvent solliciter l'intervention de la CWaPE.

#### **Art. 27.**

§1<sup>er</sup>. Le gestionnaire de réseau informe les demandeurs du délai d'examen nécessaire; ce délai ne peut excéder trois mois à dater de la réception définitive de la demande.

Le gestionnaire de réseau prend en considération tous les dossiers introduits pendant les douze derniers mois écoulés et toujours en cours afin de déterminer le caractère économiquement justifié de l'extension projetée. Il prend également en considération les extensions ou les projets d'extensions qui sont géographiquement contigus.

Le caractère économiquement justifié est calculé sur l'ensemble des éléments

constitutifs de l'extension en ce compris les raccordements individuels projetés.

Pour calculer la rentabilité, le gestionnaire de réseau met en relation les recettes supplémentaires escomptées par les nouveaux raccordements avec les dépenses liées à l'extension projetée, selon la méthode définie au §3.

§2. Le gestionnaire de réseau notifie sa décision favorable ou défavorable à l'extension dans les dix jours de la fin de l'examen du dossier.

Si l'examen a conclu à une extension non économiquement justifiée, et sans préjudice de l'article 32, 3°, b, alinéa 4, du décret, les demandeurs peuvent introduire un recours contre la décision du gestionnaire de réseau auprès de la CWaPE, qui statue dans les cinquante jours de la réception du recours.

§3. La rentabilité d'une extension donnée est calculée suivant la méthode de la valeur actuelle nette. Le ministre précise les modalités détaillées d'application de cette méthode, ainsi que les paramètres à prendre en compte.

#### **Art. 28.**

Le gestionnaire de réseau analyse, conformément à la méthode définie à l'article 27, §3, les demandes d'extension de réseau en provenance de tout tiers intéressé.

### **Section 2**

#### **En matière de collecte des données**

#### **Art. 29.**

Le gestionnaire de réseau transmet à la CWaPE, pour le 31 mars de chaque année,

les données suivantes relatives à l'année civile écoulée. Celles-ci sont fournies par voie électronique, selon le formulaire fourni par la CWaPE:

1° le nombre de points de prélèvements et la consommation globale ventilés par type de clients (professionnels et résidentiels), et pour les clients professionnels, par secteur d'activité correspondant au code NACE-BEL avec 4 chiffres ou, à défaut, tel que défini par l'Administration;

2° les coordonnées (code EAN et adresse), classées par ordre décroissant de consommation, des clients professionnels raccordés ainsi que leur secteur d'activité tel que défini au 1°;

3° les kWh injectés sur le réseau par toute installation de production connectée à ce réseau;

4° les kWh injectés et prélevés sur tout autre réseau;

5° le nombre, la cause, localisation et durée des coupures d'alimentation par niveau de pression;

6° toute information relative aux extensions des réseaux.

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

### **(Section 3**

**En matière d'information et de sensibilisation à l'utilisation rationnelle de l'énergie et aux énergies renouvelables – AGW du 6 décembre 2006, art. 5)**

#### **(Art. 29bis.**

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 à la libéralisation du marché 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. 38);

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 (l'article 51bis du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité. – AGW du 24 septembre 2015, art. 6, 1°)

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

Le remboursement des primes est pris en charge par le (Fonds énergie et du développement durable. – AGW du 24 septembre 2015, art. 6, 2°) – AGW du 6 décembre 2006, art. 6).

### **Section 4. En matière de protection de l'environnement**

#### **Art. 29ter.**

Le gestionnaire de réseau de distribution installe et exploite une cabine d'injection de gaz issu de sources d'énergie renouvelables, dénommé ci-après gaz SER, à la demande du producteur de ce gaz. Cette cabine comprend au minimum une installation de contrôle de qualité, de détente, d'odorisation, de comptage et d'injection.

Cette cabine servira exclusivement à l'injection de gaz SER.

Le gestionnaire de réseau de distribution met à la disposition du producteur de ce gaz, au niveau de la cabine, les données du contrôle de qualité et de comptage. Le producteur de gaz SER met à disposition du gestionnaire de réseau de distribution au niveau de son point de contrôle, les données du contrôle de qualité et de comptage du gaz SER qu'il produit.

A la demande du producteur, le gestionnaire de réseau de distribution, en collaboration avec le gestionnaire de réseau de transport le cas échéant, remet une offre pour un poste de rebours, s'il est techniquement possible, vers un réseau de pression supérieure permettant d'absorber la quantité de gaz SER excédentaire injectée dans un réseau de pression inférieure, lorsque les consommations estimées sur ce réseau de pression inférieure sont insuffisantes pour permettre les injections prévues par le producteur.

Le gestionnaire de réseau de distribution répercute les coûts :

1° d'exploitation, en ce compris les coûts opérationnels éventuels liés au rebours vers un réseau de pression supérieure, au producteur sur la base d'un tarif périodique préalablement approuvé par la CWaPE;

2° d'installation de la cabine à l'ensemble des consommateurs.

#### **Art. 29quater.**

Sur la base des capacités techniques et de la consommation locale de son réseau, le gestionnaire de réseau de distribution propose un contrat de raccordement pour l'injection de gaz SER au producteur de ce gaz.

Le contrat visé à l'alinéa 1er comprend au minimum :

1° la capacité de production de l'installation ainsi que le volume de production annuelle de gaz SER estimé par le producteur;

2° le niveau de pression du gaz SER à l'entrée de la cabine d'injection et sa valeur minimale garantie par le producteur;

3° une estimation par le gestionnaire de réseau de distribution des débits horaire injectables depuis le point d'injection du producteur;

4° les caractéristiques du gaz SER produit, ainsi que les fréquences et modes d'analyse;

5° une description des intrants attendus et du processus de production du gaz SER;

6° la référence à une liste positive d'intrants autorisés, d'un point de vue technique, ainsi que de leur proportion maximale autorisée dans le mélange d'intrants. Cette liste d'intrants pourra se baser sur une liste de référence commune à l'ensemble des gestionnaires de réseaux de gaz approuvée par le Ministre après avis de la CWaPE et du Comité Transversal Biomasse. En l'absence d'une telle liste de référence, la liste d'intrants figurant au contrat sera établie d'un commun accord entre le gestionnaire de réseau et le producteur de gaz SER. De même, en fonction de certaines configurations particulières du réseau, le gestionnaire de réseau pourra, après motivation, s'écarter de la liste de référence;

7° les modalités de communication entre le producteur et le gestionnaire de réseau de distribution en ce qui concerne les périodes de non injection du producteur de gaz SER et d'indisponibilité de réseau;

8° les coûts de raccordement, en ce compris les coûts éventuels liés au rebours vers un réseau de pression supérieure.

Toute modification du processus de production, tout intrant non repris dans la liste positive évoquée ci-dessus ainsi que tout dépassement de la proportion maximale autorisée doit être notifié préalablement par le producteur au gestionnaire de réseau, à la CWaPE et fera l'objet d'une modification de contrat. En l'absence de notification préalable, le gestionnaire de réseau de distribution peut suspendre l'injection jusqu'à la modification du contrat.

Le modèle de contrat est soumis à la CWaPE pour approbation. Les contrats, conformes à ce modèle, conclus effectivement entre les parties sont notifiés à l'Administration et à la CWaPE pour information.

#### **Art. 29quinquies.**

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

#### **Art. 29sexies.**

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

#### **Art. 29septies.**

La CWaPE adresse au Gouvernement, pour le 30 juin de chaque exercice, un

rapport annuel relatif à l'évolution des projets d'injection de gaz SER pour l'exercice précédent.

Le rapport visé à l'alinéa 1er :

1° intègre le potentiel de développement d'unités d'injection en fonction de la capacité des réseaux de distribution et de transport;

2° analyse l'équilibre du marché à la lumière de la balise suivante :

le coût total d'installation des cabines d'injection de gaz SER n'entraîne pas un dépassement de plus de 0,3 % du revenu total des gestionnaires de réseau de distribution, pour l'activité de distribution de gaz naturel en Région wallonne, sur base annuelle.

Dans les conclusions du rapport visé à l'alinéa 1er, la CWaPE propose, en cas de non-respect de la balise, une adaptation du mécanisme de soutien aux cabines d'injection pour les futures installations.

## **Chapitre IV**

### **Obligations de service public à caractère social**

#### **Section première**

#### **Fourniture aux clients protégés**

#### **Art. 30.**

(§1<sup>er</sup>. Conformément à l' article 31ter du décret, le gestionnaire du réseau de distribution fournit du gaz au tarif social au client protégé.

Le cas échéant, le client protégé adresse une demande écrite au gestionnaire du réseau de distribution auquel le client est raccordé.

Dès réception de cette demande, et, sans préjudice des dispositions techniques pour la gestion du réseau de distribution relatives

à l'échange d'informations, le gestionnaire dudit réseau est tenu de fournir le client protégé.

§2. Dans cette hypothèse, le gestionnaire de réseau de distribution est considéré comme fournisseur du client protégé – AGW du 6 décembre 2006, art. 7).

§3. Pour les clients protégés visé à l'article 31bis, § 1er 2° et § 2 du décret et sauf si le client demande à être fourni, au tarif commercial, par un fournisseur de son choix, le fournisseur informe sans délai le gestionnaire de réseau de distribution qui reprend le client en tant que fournisseur social dans un délai de 30 jours maximum suivant la demande introduite par le fournisseur commercial.

### **Art. 31.**

§1<sup>er</sup>. 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 – AGW du 28 février 2008, art. 39, 1°).

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 – AGW du 6 décembre 2006, art. 8).

§1bis. Lorsque qu'un client protégé visé à l'article 31bis, §1er, 2°, et § 2 du décret se manifeste par téléphone chez le fournisseur, ce dernier invite le client à contacter son gestionnaire de réseau de distribution. Lorsque le client protégé se manifeste par écrit chez le fournisseur, ce dernier informe le client par écrit que vu son statut de client protégé visé à l'article 31bis, §1er, 2°, et §2 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.

§2. (La demande pour bénéficier du statut de client protégé doit être renouvelée chaque année – AGW du 6 décembre 2006, art. 4).

Pour les autres catégories de personnes visées à l'article 33 du même décret, la demande est renouvelée chaque année. En ce cas, le document est complété soit par le centre public d'action sociale, soit par le médiateur de dettes.

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

(§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 – AGW du 28 février 2008, art. 39, 2°).



Position de la CWaPE concernant le §3

En l'absence de mention expresse, le fournisseur ne peut imposer au client concerné la formalité de l'envoi de l'écrit par courrier recommandé afin de l'informer de la perte de son statut de client protégé.

 Modèles de rapport de réunion des Commissions locales pour l'énergie (« CLE ») :

Conformément à l'article 2, al. 4 de l'AGW du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale pour l'énergie, la CWaPE a proposé au Ministre un modèle de réunion CLE qui a été approuvé par l'arrêté ministériel du 5 juillet 2019 (M.B. 28.11.2019, pp. 108986 et svt)

Documents disponibles sur le site internet de la CWaPE à l'adresse suivante :

<https://www.cwape.be/?dir=2.4.06>

---

## Section 2

### Procédure applicable au client résidentiel en cas de non-paiement

#### Art. 32.

§1<sup>er</sup>. Lorsque le client n'a pas acquitté le montant de la facture à l'échéance prévue qui ne peut être inférieure à quinze jours à dater de l'émission de la facture, 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 qui tienne compte de la situation financière du client, ainsi que du montant de la dette à apurer et de la période concernée;

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

(↔)

4° la procédure suivie si le client n'apporte pas une solution quant au paiement de la facture en question; cette procédure prévoit, sauf refus explicite du client, la

communication de son nom au centre public d'action sociale.

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

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

§3. Les échéances prévues au §1<sup>er</sup> ne font pas obstacle à la possibilité pour un fournisseur de rendre immédiatement exigibles de nouvelles factures qui étaient non échues lors de l'envoi de la mise en demeure. Les montants de ces nouvelles factures sont inclus dans la procédure prévue dans la présente section.

Dans l'hypothèse où les conditions générales du fournisseur prévoient une telle règle, la lettre de mise en demeure le mentionne explicitement.

Cette règle ne peut toutefois pas s'appliquer si un plan de paiement est conclu et respecté par le client.

---

 Position de la CWaPE concernant le point de départ des délais visé au §1<sup>er</sup>

Les délais visés aux §1<sup>er</sup>, al. 1<sup>er</sup> et §1<sup>er</sup>, al. 1<sup>er</sup>, 1° commencent à courir au moment où le client reçoit le courrier et non au moment de l'envoi du courrier.

 Position de la CWaPE concernant l'envoi de plusieurs lettres de rappel

La CWaPE n'est pas opposée à ce que les fournisseurs envoient des rappels complémentaires par sms ou mails avant la fin des délais visés au §1<sup>er</sup>. Toutefois ces rappels complémentaires, avant l'expiration des délais au §1<sup>er</sup>, ne pourront pas être facturés au client. Si un fournisseur prévoit l'envoi de deux lettres de rappel qui sont facturées au client, la seconde lettre de rappel ne pourra être envoyée qu'une fois que les délais prévus auront été respectés.



Position de la CWaPE concernant le point de départ des délais visé au §3

En cas de retard de paiement, les nouvelles factures émises ne pourront être considérées comme immédiatement exigibles qu'après l'envoi du courrier de mise en demeure relatif à la première facture faisant défaut, et seulement si cette règle est prévue dans les CG du fournisseur et mentionnée dans le courrier de mise en demeure. Cette règle ne peut s'appliquer au stade de l'envoi du rappel.



Position de la CWaPE concernant le §1<sup>er</sup>, 1°

Le fournisseur est tenu de communiquer dans son courrier de rappel les coordonnées du service compétent pour l'établissement d'un plan de paiement. La mention pour le client de la possibilité « d'obtenir un plan de paiement » doit figurer dans le courrier de rappel.

La mention du type « *En cas de difficulté de paiement, vous pouvez contacter notre service clientèle* » n'est donc pas suffisante.



Position de la CWaPE concernant le §1<sup>er</sup>, 4°

La CWaPE considère que les informations minimales suivantes doivent figurer dans la lettre de rappel concernant la « procédure suivie » :

- Le délai dispose le client pour payer la facture faisant l'objet du rappel, à savoir un délai de minimum 10 jours ;
- Le fait qu'un courrier de mise en demeure sera envoyé au client, ainsi que les frais liés à l'envoi d'un tel courrier (et ce, même dans le cas du client qui a atteint la limite des frais de recouvrement, bien que ces frais ne seront, *in fine*, pas réclamés) ;
- le fait que son nom sera communiqué au CPAS sauf refus explicite du client.



Position de la CWaPE concernant le §1<sup>er</sup>, al. 2

Si le fournisseur distingue les courriers adressés à des clients protégés ou non protégés, la CWaPE est d'avis que les courriers adressés à des clients non protégés ne contiennent pas obligatoirement ces informations. En revanche, si aucune distinction n'est faite, tous les courriers de rappel devront indiquer au minimum les informations visées au présent aliéna.

La CWaPE est également d'avis que, si un fournisseur, qui fournit un client pour les deux énergies, envoie un seul courrier de rappel pour des factures relatives aux deux énergies, il conviendra qu'il précise que c'est le compteur à budget en électricité qui est couplé à un limiteur de puissance.

Le décret prévoyant que le limiteur de puissance ne sera plus activé qu'à la demande du CPAS, cette information doit également apparaître dans les courriers de rappel adressés à des clients «électricité».

### 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 raisonnable(... – AGW du 28 février 2008, art. 40, 1°).

(le fournisseur adresse au client, par courrier, 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 – AGW du 28 février 2008, art. 40, 2°), et qu'un compteur à budget lui sera placé d'office si le montant de la dette est supérieur à 100 euros, toutes taxes comprises, pour la facture de gaz, ou de 200 euros pour la facture combinée d'électricité et de gaz en cas de facture combinée, et que le client ne réagit pas à l'invitation du fournisseur à le contacter en vue de conclure un plan de paiement raisonnable ou ne respecte pas le plan de paiement raisonnable conclu avec le fournisseur.

Le courrier de mise en demeure reprend les montants réclamés et les factures concernées. Il informe le client de son droit à négocier un plan de paiement raisonnable et à se faire assister par le CPAS ou le service de médiation de dette. Le courrier précise qu'en cas d'absence de réaction du client à l'invitation du fournisseur à le contacter en vue de 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 prévue aux articles 32 à 35 sera poursuivie ou reprise en l'état.

En cas de conclusion d'un plan de paiement raisonnable entre un client et son fournisseur, la procédure de défaut de paiement est suspendue.

 Position de la CWaPE concernant l'envoi de courrier recommandé électronique, Note d'examen du 25/06/2020, CD-20f25-CWaPE relative à la communication par recommandé électronique dans les AGW OSP

Dans la mesure où les conditions contractuelles le prévoient, les lettres de rappel et de mise en demeure peuvent faire l'objet d'envoi recommandé électronique, conformément à la réglementation applicable en la matière.

 Position de la CWaPE concernant l'alinéa 1<sup>er</sup>, 4<sup>o</sup>

Afin de répondre aux exigences prévues à l'alinéa 1<sup>er</sup>, 4<sup>o</sup>, la CWaPE est d'avis que, dans le courrier de mise en demeure, le client doit être informé des dispositions suivantes :

- Il dispose de 15 jours pour payer ou réagir au courrier (Le terme général « En l'absence de réaction de votre part endéans les 15 jours », est accepté. Il n'est pas obligé que soit précisé « en l'absence de réaction à notre invitation à conclure un plan de paiement raisonnable, ou de non-respect du plan de paiement raisonnable »).
- En l'absence de réaction un compteur à budget lui sera placé.
- Le compteur à budget sera placé si le montant de la dette est de 100€ ou 200 € pour une facture combinée (si c'est un fournisseur qui propose uniquement une énergie ou si le courrier est adressé au client pour une seule énergie, la CWaPE suggère au fournisseur de ne pas mentionner la limite des 200€ pour une facture combinée.)
- Si le client conclut et respecte un plan de paiement raisonnable et le paiement de nouvelle facture venue à échéance, la procédure est suspendue.

 Position de la CWaPE concernant le point de départ du délai visé à l'alinéa 2

Voir commentaire sous article 32..

 Position de la CWaPE concernant l'alinéa 2

Le fournisseur est tenu de communiquer dans son courrier de mise en demeure les coordonnées du service compétent pour l'établissement d'un plan de paiement. La mention pour le client de la possibilité « d'obtenir un plan de paiement » doit figurer dans le courrier de mise en demeure.

La mention du type « En cas de difficulté de paiement, vous pouvez contacter notre service clientèle » n'est donc pas suffisante.

---

### Art. 33bis.

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. Si le client bénéficie de l'intervention du médiateur de dettes agréé ou du CPAS, une adaptation du plan de paiement proposé initialement par le fournisseur pourra être demandée par le médiateur de dettes agréé ou le CPAS dans le cadre de sa mission de respect de la dignité humaine.

A la demande du médiateur de dettes agréé ou du CPAS, la procédure de demande de placement d'un compteur à budget est suspendue 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.

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

### Art. 33ter.

Le montant de la dette réclamée par le fournisseur au client dans le cadre de la procédure applicable au client résidentiel en cas de non paiement ou dans le cadre du placement du compteur à budget ne pourra excéder la somme des composantes suivantes :

1<sup>o</sup> le solde restant dû sur les factures échues ;

2° l'éventuel montant de l'intérêt contractuel plafonné au taux légal ;

3° les éventuels frais de recouvrement pour impayés plafonnés à 7,5 euros pour un courrier de rappel et 15 euros pour une lettre de mise en demeure. Les frais totaux réclamés pour l'envoi des courriers de rappel et de mise en demeure ou de défaut de paiement ne peuvent pas excéder 55 euros par an et par énergie.

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

---

 Ligne directrice CD-19b20-CWaPE-0022 du 19/02/2019 relative à la limitation annuelle des frais de recouvrement (Disponible sur lien suivant : <https://www.cwape.be/docs/?doc=4248>)

Le fournisseur ne peut réclamer au client résidentiel, en cas de non-paiement, que les intérêts de retard prévus (et plafonnés au taux légal) ainsi que les frais de rappel et de mise en demeure ou de déclaration de défaut de paiement tels que plafonnés.

L'application de clauses pénales est exclue, même si le cumul n'atteint pas 55€.

Cette règle ne s'applique qu'au lieu du domicile du client résidentiel. Les résidences secondaires sont donc exclues.

Cette limitation est applicable, par énergie, par année civile et par fournisseur.

De plus, la CWaPE souligne que cette règle reste d'application lorsque le client n'est plus actif auprès du fournisseur à l'initiative de la procédure de non paiement ou de défaut de paiement (notamment après un « drop » ou un « switch »)

---

### **Art. 33quater.**

La cession par un fournisseur de toute créance ou le recouvrement par un tiers de celles-ci ne libère pas ce fournisseur de ses obligations envers son client.

## **Section 3**

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

#### **Art. 34.**

§1<sup>er</sup>. Pour une dette de 100 euros au minimum et soit lorsqu'un client est déclaré en défaut de paiement ou soit lorsqu'il n'a pas respecté un plan de paiement raisonnable ou le paiement d'une nouvelle échéance, 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. Cette demande est conditionnée par l'invitation faite par le fournisseur envers son client de le contacter en vue de conclure un plan de paiement raisonnable. Lorsque ce client est un client protégé, le fournisseur communique au gestionnaire de réseau de distribution les éléments attestant du statut du client. Dans ce cas, le client est transféré et alimenté par le gestionnaire de réseau de distribution qui est chargé de le fournir et qui informe le client de ce transfert et de ses conséquences notamment en ce qui concerne le secours hivernal. Le Ministre qui a l'Energie dans ses attributions détermine la procédure de transfert du client protégé déclaré en défaut de paiement vers son gestionnaire de réseau et les obligations qui en découlent.

§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.

Le client peut justifier de son incapacité à être présent lors du placement du compteur à budget. Il en apporte la preuve par écrit au gestionnaire de réseau de distribution qui postpose la date du placement dudit compteur. Le client contacte son gestionnaire de réseau de distribution pour établir une nouvelle date de visite dans les 5 jours ouvrables suivants la date initialement proposée.

(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 soit de planifier un nouveau rendez-vous en vue du placement du compteur à budget, soit 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 – AGW du 6 décembre 2006, art. 11).

§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 §1<sup>er</sup>.

Sur proposition de la CWaPE, le ministre détermine le montant forfaitaire et les modalités de dédommagement du gestionnaire de réseau de distribution vers le fournisseur en cas de dépassement du délai de placement visé à l'alinéa 1<sup>er</sup>. – AGW du 28 février 2008, art. 41)



Position de la CWaPE concernant l'article 34, §3

En l'absence de mention expresse, le fournisseur ne peut pas imposer de formalisme particuliers (notamment un écrit ou un courrier recommandé) au client qui s'oppose à la transmission de ses coordonnées au centre public d'action sociale).

La CWaPE encourage néanmoins les parties à se ménager une preuve, sur support durable, de cette opposition.

---

## Art. 35.

§1<sup>er</sup>. 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* – AGW du 28 février 2008, art. 42, 1<sup>o</sup>) 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 de gaz 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 §1<sup>er</sup> – AGW du 28 février 2008, art. 42, 2<sup>o</sup>).

#### **Art. 36.**

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

§ 2. Le placement ou la réactivation du compteur à budget au domicile du client est gratuit pour toute demande introduite après l'entrée en vigueur de cet arrêté dans les cas suivants :

- 1° pour le client protégé ;
- 2° pour le client non protégé qui a été déclaré en défaut de paiement par son fournisseur ;
- 3° lorsque la demande de placement ou d'activation est soutenue par le CPAS ;
- 4° lors d'un déménagement, lorsque le client avait un compteur à budget actif à son précédent domicile.

#### **Art. 37.**

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

à la consommation postérieure au placement du compteur à budget. Lorsqu'un client dispose d'un compteur à budget activé, le fournisseur ne peut pas lui adresser de factures d'acomptes.

#### **Art. 38.**

La désactivation du compteur à budget est demandée par le fournisseur au gestionnaire de réseau de distribution, uniquement à la demande du client et à condition que ce dernier n'ait pas de dettes liées à sa consommation de gaz vis-à-vis de son fournisseur actuel. La désactivation du compteur à budget est gratuite pour le client.



Position de la CWaPE concernant l'article 38

La désactivation du compteur à budget est un droit dans le chef du client, qui peut être librement exercé. La demande de désactivation du compteur à budget ne peut se faire que suite à une demande introduite par un client.

Un fournisseur ne peut dès lors d'initiative introduire une demande de désactivation en cours d'exécution de contrat ou parallèlement à un switch sans un accord préalable formel de son (nouveau) client.

---

#### **Art. 39.**

La procédure visée aux articles 32 à 37 est suspendue à tout moment en cas d'accord des parties quant au paiement de la dette ou d'un 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 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 – AGW du 28 février 2008, art. 43).



#### Position de la CWaPE concernant l'article 37

Il appartient au fournisseur de veiller au suivi quotidien du paiement du client pour lequel il a introduit une demande de placement de compteur à budget, et d'annuler sa demande dès qu'il constate que le client a payé sa dette.

Une démarche complémentaire du client (comme l'annonce d'un paiement, un courrier, ou un contact téléphonique) ne peut être une condition complémentaire pour que le fournisseur vérifie les paiements et, le cas échéant, annule sa demande.

En cas d'urgence (notamment, coupure imminente ou placement d'un compteur imminent), la CWaPE tolérera qu'un contact du client avec son fournisseur puisse être demandé afin de vérifier, rapidement, l'état de la dette de ce client. Cette prise de contact ne peut, toutefois, pas être considérée comme une exigence du fournisseur vis-à-vis de son client pour annuler ou suspendre la procédure de défaut de paiement ou de placement du compteur à budget.

L'obligation du fournisseur dans le cadre de la procédure qui doit, le cas échéant, être annulée est une obligation de moyen, consistant en l'introduction de la demande sans délai auprès du GRD. La CWaPE reconnaît toutefois que l'aboutissement de la demande auprès du GRD échappe à la responsabilité du fournisseur.

---

#### **Art. 40.**

La fourniture du client protégé sous compteur à budget est assurée par le gestionnaire du réseau de distribution.

Lorsque le client protégé n'est plus en mesure d'alimenter son compteur à budget pendant la période située entre le (*1<sup>er</sup> novembre* – AGW du 28 février 2008, art. 44) et le 15 mars pour la résidence qu'il occupe à titre de résidence principale, il en informe par écrit le gestionnaire de réseau de distribution. Ce dernier saisit la Commission.

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

Sur base de la situation du client, la Commission statue sur la poursuite de la fourniture pour la période visée à l'alinéa 1<sup>er</sup>, sur sa période d'application et sur la prise en charge du coût lié à celle-ci avant sa décision d'une part et après sa décision, d'autre part.

Le Fonds Energie prend en charge le coût des fournitures de gaz conformément à la décision de la Commission. Dans un tel cas, le client reste redevable de 30 % de ces consommations, 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 3bis**

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

#### **(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.

À cet effet, le fournisseur avertit le gestionnaire de réseau de distribution de la situation visée à l'alinéa 1<sup>er</sup>, 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 – AGW du 28 février 2008, art. 46).

#### **Art. 40bis/1.**

Suite à la mise en demeure visée à l'article 33, le client peut contester la procédure de placement du compteur à budget et saisir le service régional de médiation pour l'énergie.

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

Dans les dix jours suivant l'échéance de la mise en demeure visée à l'article 30, le service régional de médiation pour l'énergie

peut suspendre la procédure de placement du compteur à budget pour permettre l'analyse, le cas échéant, en concertation avec le gestionnaire de réseau de distribution et le CPAS.

### **Section 3ter**

#### **Contestation de l'activation ou du placement d'un compteur à budget**

##### **Art. 40ter.**

Dans les dix jours de la mise en demeure visée à l'article 33, le client peut contester la procédure de placement du compteur à budget et saisir le service régional de médiation pour l'énergie.

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

Le service régional de médiation pour l'énergie peut suspendre la procédure de placement du compteur à budget pour permettre l'analyse, le cas échéant, en concertation avec le gestionnaire de réseau de distribution et le CPAS.

#### **CHAPITRE IV/1. Obligations de service public en matière de conversion des réseaux au gaz à haut pouvoir calorifique**

##### **Art. 40ter.**

Au sens du présent chapitre, l'on entend par:

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

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

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

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

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

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

#### **Art. 40quater.**

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

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

- 1° un courrier;
- 2° une page spécifique sur le site internet du gestionnaire de réseau;
- 3° un numéro d'appel répondant aux questions liées à la conversion du réseau;

4° des communications directes.

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

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

1° le contexte et les raisons de la conversion du gaz L au gaz H;

2° les conséquences de la conversion sur les appareils utilisant du gaz;

3° la nécessité de faire vérifier les appareils utilisant du gaz par un technicien agréé en vue de vérifier leur compatibilité au gaz H;

4° l'obligation de donner accès au gestionnaire de réseau de distribution au détenteur réseau se trouvant, le cas échéant, chez l'utilisateur;

5° l'adresse du site internet de l'Agence wallonne de l'Air et du Climat qui reprend la liste des techniciens agréés en combustibles gazeux;

6° la possibilité de coupler cette procédure de contrôle de compatibilité à celle de contrôle périodique obligatoire des appareils de chauffage au gaz;

7° la mention des dispositifs d'aide existants pouvant trouver à s'appliquer au cadre de la conversion du gaz L au gaz H;

8° le rappel de l'importance du respect des critères de sécurité et salubrité des installations au gaz telles que visées dans le Code wallon du logement et de l'habitat durable;

9° l'adresse du site internet d'information commun aux autorités fédérale et régionales sur la conversion;

10° le numéro d'appel d'information du Contact Center du SPF Economie ainsi que le numéro d'appel mis à disposition par le gestionnaire du réseau de distribution, visé au paragraphe 2, 3°;

11° l'obligation pour le locataire d'informer son propriétaire des obligations liées à la conversion et inversement.

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

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

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

1° la date de conversion;

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

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

1° de la date de la conversion;

2° de la procédure de conversion;

3° des conséquences de la conversion;

4° de la possibilité d'assister à une séance d'information, organisée par le gestionnaire de réseau de distribution, dans les trois mois de l'envoi postal ou électronique.]1

#### **Art. 40quinquies.**

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

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

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

1° le contexte et les raisons de la conversion du gaz L au gaz H;

2° les conséquences de la conversion sur les appareils utilisant du gaz;

3° la nécessité de faire vérifier les appareils utilisant du gaz par un technicien agréé;

4° l'adresse du site internet de l'Agence wallonne de l'Air et du Climat qui reprend la liste des techniciens agréés en combustibles gazeux;

5° la possibilité de coupler cette procédure de contrôle de compatibilité à

celle de contrôle périodique obligatoire des appareils de chauffage au gaz;

6° la mention des dispositifs d'aide existants pouvant trouver à s'appliquer au cadre de la conversion du gaz L au gaz H;

7° le rappel de l'importance du respect des critères de sécurité et salubrité des installations au gaz telles que visées dans le Code wallon du logement et de l'habitat durable;

8° l'adresse du site internet d'information commun aux autorités fédérale et régionales sur la conversion;

9° le numéro d'appel d'information du Contact Center du SPF Economie;

10° l'obligation pour le locataire d'informer son propriétaire des obligations liées à la conversion et inversement.

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

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

1° la date de conversion;

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

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

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

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

#### **Art. 40sexies.**

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

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

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

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

En collaboration avec les gestionnaires de réseau de distribution et les fournisseurs, la CWaPE évalue, pour chaque zone concernée, l'efficacité des plans de

communication visés à l'alinéa 1er, notamment sur base de techniques d'évaluation appropriées et du retour d'expérience.

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

## Chapitre V

### Contrôle de la CWaPE

#### Art. 41.

La CWaPE peut requérir des fournisseurs et gestionnaires de réseaux toute information et tout document nécessaires aux fins de procéder au contrôle du respect de leurs obligations de service public. La CWaPE peut procéder au contrôle sur place.

#### Art. 42.

Avant le 31 mars de chaque année, les fournisseurs et les gestionnaires de réseau 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.

#### Art. 43.

Conformément à l'article 36, §2, du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz, la CWaPE réalise un rapport détaillé quant à l'exécution des obligations de service public imposées aux fournisseurs et aux gestionnaires de réseaux.

## Chapitre VI

### Dispositions transitoires et finales

#### Art. 48.

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