

Conditions Générales d'AECO pour les clients résidentiels

(Version 12.2021)

1. Contrat

Votre Contrat avec AECO est constitué des présentes Conditions Générales (CG), des Conditions Particulières de fourniture d'énergie et les prix (CP) et, pour les Régions wallonne et de Bruxelles-Capitale, de l'annexe relative aux obligations de service public en matière d'énergie. En cas de contradiction, les CP prévalent sur les CG.

Votre Contrat porte sur la fourniture d'électricité ou de gaz naturel. Si nous vous offrons la possibilité d'accepter nos conditions contractuelles en utilisant un code unique que vous activez par téléphone, une application web, un formulaire web ou un e-mail, son utilisation tient lieu de preuve en justice de votre acceptation.

2. Définitions

Le **Point de prélèvement** est le point où nous vous mettons une puissance électrique ou du gaz naturel à disposition. Il est identifié par une adresse dans les CP et possède un code EAN unique.

Les **Coûts de réseaux** sont les tarifs d'utilisation du réseau de distribution et des services auxiliaires, ainsi que les tarifs périodiques de raccordement au réseau de distribution pour l'électricité ou le gaz naturel, ainsi que pour l'utilisation du réseau de transport pour l'électricité ou le gaz naturel.

Le **Jour de réception/la Réception** est le troisième jour ouvrable après l'envoi d'un document. Un jour ouvrable est un jour de la semaine à l'exception du samedi, du dimanche et des jours fériés légaux.

3. Début, durée et cessation

3.1. Les CP déterminent la durée du Contrat. La durée du Contrat commence à courir à la date de début de la fourniture.

Si votre Point de prélèvement se situe dans la Région de Bruxelles-Capitale, AECO respectera la durée minimale de fourniture de 3 ans. Sauf disposition contraire dans les CP, un Contrat à durée déterminée est chaque fois reconduit tacitement pour une période d'un an. La fourniture d'énergie ne peut commencer qu'à condition que :

- nous soyons enregistrés comme fournisseur dans le registre d'accès du gestionnaire du réseau de distribution (GRD) pour le Point de prélèvement concerné ;
- votre point de raccordement soit déjà raccordé au réseau de distribution et qu'il n'ait pas été mis hors service ;
- l'ouverture des compteurs ait été effectuée par le GRD, en cas de nouveau raccordement ou de raccordement interrompu.

Le Contrat est entaché de nullité s'il est conclu au cours d'une procédure de placement de compteur à budget, initié par un autre fournisseur.

3.2 Le Contrat entrera en vigueur après expiration de votre délai de rétractation, qui est le délai pendant lequel vous pouvez nous communiquer par écrit que vous ne voulez pas conclure un Contrat avec nous. Si vous concluez le Contrat par téléphone, vous devez le confirmer par écrit et vous disposez ensuite d'un délai de rétractation de 14 jours calendriers qui commence à partir de la Réception par nos soins de votre confirmation. Si le Contrat est conclu d'une autre façon que par téléphone, vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours calendriers à compter de la date de souscription du contrat.

3.3. Vous pouvez mettre fin à votre Contrat à tout moment sans indemnité de rupture, moyennant un préavis écrit d'un mois. Si le GRD nous communique que vous avez changé de fournisseur d'énergie, cette communication constitue une notification suffisante de résiliation, pour autant que le délai de préavis ait été respecté.

AECO peut résilier un Contrat à durée déterminée moyennant un préavis écrit significatif au plus tard 2 mois avant la fin de la période en cours.

AECO peut résilier un Contrat à durée indéterminée à tout moment moyennant un préavis écrit de 2 mois.

4. Prix

4.1. A nos prix d'énergie s'ajoutent :

- la TVA ;
- les impôts, prélèvements, redevances, cotisations, contributions, suppléments et charges (Suppléments), qui nous sont imposés par une autorité compétente, que nous pouvons ou devons répercuter sur nos clients et qui se rapportent à ou découlent de notre activité de fournisseur d'électricité ou de gaz naturel au sens le plus large du terme ;
- les Coûts de réseaux.

4.2. Nos cartes tarifaires vous donnent toutes les informations sur nos prix et les conditions.

4.3. Les prestations que le gestionnaire de réseau réalise pour vous dans le cadre de la conclusion, l'exécution ou la rupture de votre contrat ainsi que tous les frais qu'il facture à AECO et qui se rapportent à votre ou vos point(s) de prélèvement ne sont pas inclus dans nos prix mais sont à votre charge et vous seront dès lors facturés.

5. Modification des conditions et des prix

5.1. Nous pouvons à tout moment apporter des modifications de prix ou de conditions qui ne sont pas en votre défaveur à condition de vous en informer au préalable par le biais de documents que vous recevez à domicile ou par e-mail et/ou par le biais de notre site internet www.aeco.be.

5.2. Dans le cadre d'un contrat à durée indéterminée, les augmentations de prix et les modifications de conditions en votre défaveur sont soumises aux règles suivantes : Nous pouvons appliquer une augmentation du prix ou une modification des conditions à condition de vous en informer au moins 2 mois à l'avance par courrier ou par e-mail. En cas de notification par courrier, la notification est réputée avoir eu lieu le jour de réception. Si la notification est faite par email, c'est la date d'envoi qui fait foi. Si vous n'acceptez pas l'augmentation de prix ou les nouvelles conditions, vous êtes tenu de nous en informer par écrit dans un délai de 1 mois à compter du jour de réception de notre notification. Le fait de nous notifier votre refus dans le délai imparti implique automatiquement la résiliation, sans frais ni indemnité, de votre Contrat, lequel prendra fin le jour où les nouveaux prix ou les nouvelles conditions auraient dû prendre effet. Il vous faudra alors, le cas échéant, choisir en temps utile un autre fournisseur. L'absence de notification de votre refus dans le délai imparti sera par contre considérée comme acceptation des nouveaux prix ou des nouvelles conditions.

5.3. Dans le cadre d'un contrat à durée déterminée, les augmentations de prix et les modifications de conditions en votre défaveur sont soumises aux règles suivantes : Nous ne pouvons appliquer une augmentation du prix ou une modification des conditions qu'aux conditions suivantes : (1) nous vous notifions notre proposition de nouveaux prix et/ou de nouvelles conditions par courrier ou par e-mail au moins 2 mois avant la fin de la période en cours de votre Contrat (à cet égard, la notification est réputée avoir eu lieu le jour de réception si elle a été effectuée par courrier et à la date d'envoi si elle a été effectuée par e-mail) ; (2) les nouveaux prix et/ou nouvelles conditions proposées ne prennent effet qu'après la fin de la période en cours de votre Contrat ; et (3) vous acceptez de manière expresse les nouveaux prix et/ou

nouvelles conditions sur papier ou au moyen de tout autre support durable. Si vous n'acceptez pas notre proposition, vous devez nous en faire part par écrit au plus tard un mois avant la fin de la période en cours de votre Contrat. Nous serons censés avoir reçu votre refus le jour de réception de votre courrier. La notification de votre refus implique automatiquement la résiliation, sans frais ni indemnité, de votre Contrat, lequel prendra fin le jour où les nouveaux prix ou les nouvelles conditions auraient dû prendre effet. Il vous faudra alors, le cas échéant, choisir en temps utile un autre fournisseur. Si vous ne nous confirmez pas explicitement votre accord sur les nouveaux prix et/ou nouvelles conditions et vous n'avez pas changé de fournisseur à la fin de la période en cours de votre Contrat, nous continuerons à vous approvisionner après ce terme, mais alors, aux prix et conditions de notre produit équivalent de durée déterminée le moins cher. Par « produit équivalent le moins cher », nous entendons notre contrat qui se rapproche le plus du Contrat que vous avez eu jusqu'alors, compte tenu des critères suivants : contrat exclusivement en ligne ou non, électricité verte ou non, prix de l'énergie fixe ou indexé (à cet égard, il ne sera néanmoins pas tenu compte des éventuelles ristournes ou promotions, temporaires ou non, applicables à ce moment-là), la durée du contrat et les services inclus dans le contrat. Nous vous communiquerons les prix et les conditions de notre produit équivalent le moins cher après la fin de la période en cours de votre Contrat. Cependant, si ces prix et conditions correspondent à ceux que nous vous avions préalablement proposés et que nous vous avons confirmé cela lors de notre notification, aucune nouvelle notification concernant les prix et les conditions de votre approvisionnement n'est requise et vous serez présumé avoir accepté notre proposition.

5.4. Si vous déménagez, votre Contrat se poursuit à votre nouvelle adresse et les informations reprises dans CP sont adoptées. Afin de nous permettre d'établir une facture de clôture correcte, vous devez nous communiquer, au plus tard 30 jours calendriers après la date effective de déménagement, le relevé des index des compteurs pour l'énergie que vous avez prélevée jusqu'à votre date de déménagement - relevé et date sur lesquels vous devez avoir un accord écrit avec le nouvel occupant (ou le propriétaire) - ainsi que le nom, l'adresse et le fournisseur d'énergie de celui-ci. Pour ceci, vous utilisez le document officiel de reprise des énergies.

6. Responsabilité

6.1. Le gestionnaire de réseau est responsable de la continuité de la fourniture d'énergie et de la qualité de l'énergie fournie conformément aux dispositions contenues dans la législation et les règlements applicables. Dès lors, tout comme AECO, vous n'êtes pas responsable. En cas de dommages résultant d'une interruption, d'une limitation ou d'une irrégularité dans la fourniture de votre énergie, le gestionnaire de réseau doit être contacté. Le fournisseur est bien responsable si cette coupure intervient à la demande de celui-ci en violation des prescriptions de l'ordonnance électricité ou de ses arrêtés d'exécution, ou intervenant en suite d'une erreur de gestion ou de facturation.

6.2. Sans préjudice de ce qui précède et sans préjudice de l'application éventuelle d'un régime régional d'indemnisation en matière d'énergie, votre et notre responsabilité n'est engagée que pour (i) les dommages matériels directs résultant d'une faute et (ii) la mort ou les dommages corporels résultant d'un acte ou d'une omission. L'indemnisation des dommages matériels directs est fixée par sinistre à un forfait correspondant à la totalité de nos factures pour le produit concerné pour la période de 12 mois précédant la survenance du dommage ou, à défaut, au montant mensuel moyen des factures disponibles multiplié par 12 ou, à défaut, à 12 fois le montant mensuel convenu des factures intermédiaires. Nous ne sommes pas responsables l'un envers l'autre des dommages indirects ou consécutifs, d'une perte de production ou d'une perte de revenus.

En général, vous êtes tenus, tout comme AECO, de prendre les mesures nécessaires et raisonnables pour limiter les dommages.

6.3. Si notre responsabilité devait être mise en cause pour vices cachés au sens des articles 1641 à 1649 du Code civil, notre responsabilité est en tout cas exclue si nous arrivons à démontrer que le vice était indécélable.

7. Facturation – intérêts et coûts – rectification

7.1. Le GRD se charge du relevé de vos compteurs et du calcul de votre consommation d'énergie. Il nous transmet ces données pour nous permettre d'établir sur cette base votre décompte (mensuel ou annuel).

7.2. Si votre relevé de compteur s'effectue sur une base mensuelle, nous vous envoyons des décomptes mensuels. Si nous ne recevons pas vos données de consommation mensuelles à temps du GRD, nous avons le droit d'établir votre décompte mensuel sur la base d'une consommation estimée. Cette consommation estimée est recalculée dès que nous recevons les données de consommation du GRD.

7.3. Si votre relevé de compteur s'effectue sur une base annuelle, nous vous envoyons des factures d'acompte, dont le montant est déterminé par votre profil de consommation, tel qu'établi par votre GRD. Vous avez le droit de nous demander une révision du montant des factures intermédiaires, auquel cas nous vous informerons dans un délai raisonnable si nous pouvons donner suite à votre demande. Les factures d'acompte sont régularisées moyennant votre décompte. Votre décompte couvre une période d'un an ou une période plus courte si à cette date vous n'êtes pas encore client chez nous depuis un an. Si nous ne recevons pas vos données de consommation immédiatement après le relevé de compteur, votre consommation est complétée de la consommation calculée pour la période entre le relevé et la date du décompte. Cette consommation calculée sera répercutée sur votre prochain décompte sur la base de votre consommation réelle pour cette période.

7.4. Vous devez payer nos factures au plus tard dans les 15 jours calendriers à dater du jour de réception. Vous avez le choix entre un virement ou une domiciliation. Dans ce dernier cas, nous prévoyons un délai minimal de 15 jours calendriers entre le jour de réception de votre décompte et l'exécution de l'ordre de domiciliation. Si vous vous opposez au paiement d'une facture par domiciliation conformément à la réglementation en matière de services de paiement, aucun frais ne vous sera porté en compte. Vous avez le droit d'exclure le décompte de régularisation ou la facture de clôture du paiement par domiciliation.

S'il ressort de votre décompte que nous vous sommes redevables d'un montant, nous vous rembourserons dans un délai de 15 jours calendriers à dater du jour de réception. Si vous disposez d'un compteur à budget, le solde en votre faveur ne sera remboursé qu'à votre demande. Si nous ne disposons pas de votre numéro de compte, le délai de 15 jours calendriers prend cours à partir du moment où nous avons été informés de celui-ci. En cas de difficultés financières, nous pouvons vous accorder un plan de paiement. Le nombre maximum de mensualités de celui-ci s'éleva à 12 et sera établi sur la base de votre historique de paiement.

7.5. Des contestations peuvent être formulées par le Client. Des factures peuvent être rectifiées jusqu'à 12 mois après l'expiration du délai de paiement de la facture. Des factures peuvent également être rectifiées après ce délai si un tiers, comme le GRD, est à l'origine de la facturation erronée ou tardive.

7.5. Si vous ne payez pas votre facture à la date d'échéance, nous vous envoyons un rappel. Si vous ne payez pas dans le délai fixé dans notre rappel, nous vous envoyons une mise en demeure. Nous nous réservons le droit de résilier le Contrat en cas de non-paiement, conformément à la législation concernant les obligations de service public.

7.6. Les frais de rappels (max. 7,50 € par lettre) et de mises en demeure (max. 15 € par lettre) sont à votre charge. Ceci s'applique également pour les prestations que le gestionnaire de réseau réalise pour vous et nous facture directement.

7.7. Nous avons le droit de vous imputer des intérêts, au taux d'intérêt légal, en cas de non-paiement à partir de la date d'échéance de la facture.

7.8. Si vous avez droit à un paiement de notre part suite à une erreur de facturation ou un remboursement tardif de notre part, vous avez également droit au versement d'intérêts au taux d'intérêt légal, excepté si la réglementation régionale prévoit une indemnité en pareil cas. Les frais de vos lettres de rappel et de mise en demeure sont à votre charge.

8. Garantie

Nous pouvons vous demander une garantie pour la durée de votre Contrat dans les cas suivants :

si vous souhaitez devenir client chez nous après que votre Contrat avec votre ancien fournisseur a été résilié pour défaut de paiement ;

si vous avez des dettes chez nous au moment où vous souhaitez signer un Contrat avec nous. Dans ce cas, nous pouvons en outre vous demander de d'abord payer ces dettes ;

si dans les 24 mois qui précèdent le moment où vous souhaitez à nouveau devenir notre client ou lors de l'exécution de votre Contrat, vous avez (eu) un retard de paiement d'au moins deux mois de consommation.

Si votre Point de prélèvement se situe en Région wallonne, nous ne pouvons vous demander une garantie durant l'exécution de votre Contrat.

Le Contrat n'entrera pas en vigueur tant que vous n'aurez pas constitué la garantie et/ou tant que vous n'aurez pas payé les factures impayées.

Cette garantie s'éleva à maximum 3 fois la valeur d'un montant mensuel moyen dû. Elle vous sera restituée dans les 30 jours suivant la date de la facture de clôture ou servira à l'apurement de vos montants impayés. Si vous avez payé vos factures sans retard de paiement pendant une période ininterrompue de 1 an, nous vous restituons la garantie sur simple demande. Si votre Point de prélèvement se situe en Région Bruxelles-Capitale, une garantie peut être demandée lorsqu'un client sollicite une offre de contrat, et que le client a encore des dettes impayées chez nous.

9. Protection des données personnelles

9.1. AECO est responsable du traitement de vos données personnelles. En acceptant ces Conditions Générales, vous indiquez avoir lu et accepté la Politique vie privée d'AECO, que vous pouvez trouver via le lien suivant : www.aeco.be/fr/particuliers/protection-vie-privée/. Le présent article n'est qu'un résumé et en cas de conflit entre le présent article et la Politique vie privée, cette dernière prévaut. Pour toute question concernant le traitement de vos données personnelles, vous pouvez nous contacter via service@aeco.be ou au +32 (0)87 63 24 44.

9.2. AECO pourra traiter les données personnelles pour des objectifs de gestion de notre clientèle antérieure, future et actuelle qui comprend, notamment, la gestion et l'exécution de vos contrats avec AECO, l'offre et la promotion de produits et services, le bon fonctionnement de la fourniture, la gestion de l'accès à l'espace client, la protection des droits, de la propriété ou sécurité d'AECO, de ses clients ou de tiers (y compris entre autre la lutte contre la fraude, la gestion de litiges ou de procédures juridiques, la gestion des obligations légales ou réglementaires d'AECO), la comptabilité et la gestion des créances (y compris le recouvrement et/ou la cession de créances à des bureaux de recouvrement). Pour gérer nos créances, nous pouvons combiner les données personnelles que vous nous avez fournies avec des informations (y compris des données personnelles) que nous avons obtenues auprès de tiers et/ou de sources publiques afin d'optimiser le recouvrement et de déterminer la méthode de recouvrement la plus appropriée (par exemple recouvrement amiable ou recouvrement judiciaire). Le traitement est basé sur votre contrat avec AECO, sur l'intérêt légitime d'AECO (principalement le marketing direct), les obligations légales d'AECO ou sur votre consentement. Dans ce dernier cas, vous pouvez toujours révoquer votre consentement. Pour l'exécution du contrat de fourniture, nous échangeons vos données personnelles (notamment, le nom complet, l'adresse, l'adresse courriel, le numéro de téléphone, l'adresse de fourniture, le numéro de membre et le numéro de client, le numéro de contrat et le nombre de vos parts) avec les coopératives partenaires d'AECO si le contrat de fourniture dépend d'une adhésion et/ou si l'octroi de certains avantages en nature dépend du statut membre et du nombre de parts souscrites.

9.3. En vue de la réalisation des objectifs précités, vos données personnelles sont traitées par nous et par les tiers suivants : les gestionnaires de réseau, nos partenaires commerciaux, les bureaux de recouvrement et intermédiaires avec qui nous sommes en relation pour la gestion de nos créances, nos sociétés liées (p.ex. Energie 2030 srl, Clean Power Europe SCE) et les autorités compétentes. Vos données personnelles ne sont pas conservées plus longtemps que nécessaire pour les objectifs précités.

9.4. Vous pouvez accéder à vos données personnelles, en demander la correction ou la suppression, vous opposer ou traiter ou demander de limiter ce traitement par écrit à AECO, Breite Wege 1, 4730 Raeren.

10. Communication électronique

10.1. Sur notre site www.aeco.be, un espace client personnalisé vous donne accès à certains e-services. Pour accéder à l'espace client, vous recevez un code d'activation avec lequel vous pouvez vous enregistrer sur www.aeco.be. Vous pouvez choisir vous-même un mot de passe et le nom d'utilisateur dont la protection relève de votre responsabilité. AECO peut utiliser votre adresse e-mail pour vous envoyer l'activation. Vous êtes responsable de l'utilisation des données que vous recevez par le biais de l'espace client. Dans la mesure où des services internet sont utilisés pour transmettre ces données, AECO s'engage à prendre les mesures de sécurité appropriées. AECO décline cependant toute responsabilité en cas d'interception éventuelle de ces données. AECO n'est pas non plus responsable de l'accessibilité, de la vitesse de connexion et/ou de la disponibilité d'internet ou d'autres services informatiques, et AECO ne formule aucune garantie à cet égard.

10.2. Si vous choisissez de recevoir les informations concernant votre Contrat par e-mail, ou en souscrivant le contrat en ligne, vous marquez votre accord avec le fait qu'AECO vous envoie via e-mail, dans la mesure du possible, toutes les informations concernant votre Contrat avec AECO. Cela implique que vous ne recevez plus ces informations en version papier par voie postale. Ces informations peuvent, entre autres, concerner les prix et/ou les Conditions

générales de votre Contrat et les éventuelles modifications de votre Contrat, vos données personnelles et/ou un déménagement.

10.3 Si vous choisissez de recevoir vos factures et/ou notes de calcul et les communications à ce sujet par e-mail, y compris les rappels, AECO vous envoie ces documents à ce sujet que par e-mail, dans la mesure du possible. Dans ce cas, vous ne recevez plus ces documents sur papier par voie postale, et la facture électronique (et/ou note de calcul) est la seule facture officielle (et/ou note de calcul). Vous êtes responsable du téléchargement et de la sauvegarde de vos factures. AECO garde vos factures, self-bills et/ou notes de calcul à disposition dans votre espace client pendant une période de 2 ans.

10.4 Si vous choisissez de recevoir les informations concernant votre Contrat et/ou vos factures et les communications à ce sujet y compris les rappels par e-mail, vous vous engagez à lire régulièrement vos e-mails et à veiller à ce que votre boîte e-mail dispose d'une capacité suffisante pour recevoir nos e-mails. Vous veillerez à ce que les e-mails d'AECO ne soient pas considérés comme du spam. Vous informerez AECO immédiatement via votre espace

client de toute modification de votre adresse e-mail. Si AECO constate que les e-mails ne peuvent pas vous être livrés, AECO peut décider unilatéralement de vous envoyer ces informations à nouveau en version papier par voie postale. Via votre espace client, vous avez, à tout moment, le choix d'indiquer si vous souhaitez à nouveau recevoir ces informations en version papier par voie postale.

11. Cession

Nous avons le droit de céder le Contrat à un tiers à condition qu'il présente les mêmes garanties que nous. Nous vous informerons en cas de cession.

12. Mandat

Sauf avis contraire écrit et explicite de votre part, vous nous mandatez pour qu'en votre nom :

- nous demandions auprès du GRD vos données de consommation pour les 3 dernières années ;
- en cas de changement de fournisseur, nous résiliions votre Contrat en cours auprès de votre fournisseur.

13. Confidentialité

Les données relatives à ce Contrat seront traitées de manière confidentielle. Nous ne les communiquerons pas à des tiers sans votre autorisation, sauf si nous y sommes obligés par une autorité publique. Les sous-traitants, les parties qui pourraient reprendre ce Contrat conformément à l'article 12, le gestionnaire de réseau et les autorités compétentes ne sont pas considérés comme des tiers pour l'application de cet article.

14. Droit applicable

Le droit belge s'applique.

Annexe aux Conditions Générales : Obligations de service public à caractère social en Région wallonne dans le marché de l'électricité et du gaz

Conformément à l'Arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018 modifiant l'Arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité, l'Arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale d'avis de coupure, l'article 56, et conformément à l'Arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz, AECO reproduit ci-dessous les dispositions légales relatives aux clients protégés, au compteur à budget avec ou sans limiteur de puissance et à la procédure en cas de défaut de paiement.

Les dispositions relatives aux clients protégés, aux retards de paiement et à la procédure de placement de compteur à budget s'appliquent uniquement aux clients résidentiels avec une fourniture d'énergie au lieu de leur domicile.

I. MARCHÉ DE L'ÉLECTRICITÉ

Chapitre IV. Obligations de service public à caractère social

Section I. Fourniture aux clients protégés

Art 26. §1. Conformément à l'article 33bis du décret, le gestionnaire de réseau de distribution fournit de l'électricité au tarif social au client protégé. Le cas échéant, le client protégé adresse une demande écrite au gestionnaire de 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.

§3. Pour les clients protégés visés à l'article 33, 1^{er}, 2^e, et 2, du décret et sauf si le client demande à être fourni, au tarif commercial, par un fournisseur de son choix, le fournisseur informe sans délai le gestionnaire de réseau de distribution qui reprend le client en tant que fournisseur social dans un délai de 30 jours maximum suivant la demande introduite par le fournisseur commercial et qui informe ce client de cette reprise et des conséquences de celle-ci notamment en ce qui concerne la fourniture minimale garantie.

Art 27. §1. Lorsque le client est un client protégé, il en informe le fournisseur, par écrit, éventuellement par l'intermédiaire du Centre public d'action sociale. Le client protégé annexe à son courrier toute pièce justificative nécessaire.

Le fournisseur accuse réception dudit courrier dans un délai de cinq jours ouvrables. Cet accusé de réception mentionne si la fourniture d'électricité sera assurée ou non au tarif social spécifique.

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

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

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

§2bis. Lorsque qu'un client protégé visé à l'article 33, 1^{er}, 2^e, du décret se manifeste par téléphone chez le fournisseur, ce dernier invite le client à contacter son gestionnaire de réseau de distribution. Lorsque le client protégé se manifeste par écrit chez le fournisseur, ce dernier informe le client par écrit que vu son statut de client protégé visé à l'article 33, 1^{er}, 2^e, 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.

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

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

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

Art 29. §1. Lorsque le client n'a pas acquitté le montant de sa facture à l'échéance prévue, qui ne peut être inférieure à quinze jours à dater de l'émission de la facture, le fournisseur envoie un rappel comprenant au moins les mentions suivantes :

1^o 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^o la faculté de faire appel au Centre public d'action sociale ou à un médiateur de dettes agréé, ainsi que les coordonnées de ces organismes en vue notamment de conclure un plan de paiement raisonnable ;

3^o la faculté de demander au gestionnaire de réseau de distribution de placer un compteur à budget ou, lorsque le client est un client protégé, un compteur à budget couplé avec un limiteur de puissance. Les échéances prévues au 1^{er} ne font pas obstacle à la possibilité pour un fournisseur de rendre immédiatement exigibles de nouvelles factures qui étaient non échues lors de l'envoi de la mise en demeure. Les montants de ces nouvelles factures sont inclus dans la procédure prévue dans la présente section. Dans l'hypothèse où les conditions générales du fournisseur prévoient une telle règle, la lettre de mise en demeure le mentionne explicitement. Cette règle ne s'applique pas si un plan de paiement est conclu et respecté par le client ;

4^o la procédure suivie si le client n'apporte pas une solution quant au paiement de la facture en question ; cette procédure prévoit, sans 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 de distribution du placement du compteur à budget couplé avec un limiteur de puissance.

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

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

1. acquitté le montant de la facture ;
2. demandé le placement d'un compteur à budget ;
3. conclu un plan de paiement avec le service compétent du fournisseur ;
4. informé le fournisseur, sur base d'une attestation du Centre public d'action sociale ou du service de médiation de dettes agréé, des

négociations entreprises pour conclure un plan de paiement raisonnable,

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 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 d'électricité, 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.

À défaut de solution proposée dans un délai de quinze jours suivant l'envoi de la mise en demeure, le client sera considéré comme en défaut de paiement et un compteur à budget lui sera placé d'office. 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 Centre public d'action sociale 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 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 29 à 33 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.

Art 30bis. 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 Centre public d'action sociale, une adaptation du plan de paiement proposé initialement par le fournisseur pourra être demandée par le médiateur de dettes agréé ou le Centre public d'action sociale dans le cadre de sa mission de respect de la dignité humaine.

À la demande du médiateur de dettes agréé ou du Centre public d'action sociale, 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 Centre public d'action sociale 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 30ter. 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 peut pas excéder la somme des composantes suivantes :

- 1^o le solde restant dû sur les factures échues ;
- 2^o l'éventuel montant de l'intérêt contractuel plafonné au taux légal ;
- 3^o 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 29 à 33 du présent arrêté.

Art 30quater. 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 III. Défaut de paiement d'un client résidentiel et placement du compteur à budget

Art 31. §1. Pour une dette de 100 euros au minimum et lorsqu'un client est déclaré en défaut de paiement ou qu'il n'a pas respecté un plan de paiement raisonnable pour 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 avec le client, et le cas échéant, le Centre public d'action sociale ou le service de médiation de dette agréé. 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 informera le client de ce transfert et de ses conséquences notamment en ce qui concerne la fourniture minimale garantie. Le Ministre de l'Énergie 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. À 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.

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 propose la date de 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.

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

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

Si le refus de placement du compteur à budget est totalement indépendant de la volonté du client, il en apporte la preuve par courrier 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. Dans ce cas, les frais de suspension et de rétablissement de la fourniture sont à charge du gestionnaire de réseau de distribution.

§5. Le Ministre détermine la procédure de placement du compteur à budget. Le délai de placement ne peut excéder quarante jours suivant la date de réception de la demande visée au §1er. Sur proposition de la CWAPE, le Ministre détermine le montant forfaitaire et les modalités de

déménagement du gestionnaire de réseau de distribution vers le fournisseur en cas de dépassement du délai de placement visé à l'alinéa 1^{er}.

Art 32. Lorsque le client visé aux articles 29 à 31 est un client protégé, le compteur à budget est couplé à un limiteur de puissance (maximum 10 ampères) afin d'assurer la fourniture minimale d'électricité sur une période de six mois. Ce limiteur de puissance est activé sur demande du Centre public d'action sociale. Aucun retrait de fourniture minimale garantie d'électricité ne peut intervenir pendant la période hivernale, soit du 1^{er} novembre au 15 mars. L'électricité garantie consommée sera facturée par le gestionnaire de réseau de distribution au client protégé.

Art 33. §1. 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 de distribution - conformément aux dispositions du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution relatives à l'échange d'informations - de faire modifier dans les quarante jours de la notification, les paramètres de la carte rechargeable du client ou tout autre système équivalent en vue d'activer le système de prépaiement. Le fournisseur informe sans délai le client et le Centre public d'action sociale de la demande adressée au gestionnaire de réseau.

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

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

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

Art 33bis. Le fournisseur peut demander au gestionnaire de réseau de distribution le placement d'un compteur à budget chez le client n'ayant pas donné suite à une mise en demeure d'un montant supérieur à 100,-€ par contrat d'énergie ou ayant refusé ou non respecté le plan de paiement raisonnable. Le client peut contester, par écrit ou par voie électronique, la procédure de placement du compteur à budget qui sera alors suspendue pour permettre l'analyse de la situation par le gestionnaire de réseau de distribution.

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

§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 et dans les cas suivants :

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

Art 35. §1. 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.

§2. Lorsqu'un client dispose d'un compteur à budget activé, le fournisseur ne peut pas lui adresser de factures d'acomptes.

Art 36. 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 d'électricité vis-à-vis de son fournisseur actuel. La désactivation du compteur est gratuite pour le client.

Art 37. La procédure visée aux articles 29 et 35 est suspendue à tout moment en cas d'accord des parties quant au paiement de la dette ou d'accord des parties relatif à un plan de paiement raisonnable. Le non-respect d'un plan de paiement relatif au règlement de la dette, notifié 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.

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

Art. 37bis. Le gestionnaire de réseau de distribution est tenu d'assurer, à titre temporaire - pendant la période d'interdiction de coupure visée à l'article 2, 58^o du décret - la fourniture électrique du client résidentiel dont le contrat a été résilié ou est arrivé à échéance durant cette même période et qui, au terme du contrat ou du délai de résiliation, n'a pas signé de contrat avec un nouveau fournisseur.

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

La fourniture d'électricité au client résidentiel par le gestionnaire de réseau de distribution s'effectue conformément au tarif visé à l'arrêté ministériel du 1^{er} juin 2004 fixant les prix maximaux pour la fourniture d'électricité par les gestionnaires de réseau de distribution aux clients finals dont le contrat de fourniture a été résilié par leur fournisseur.

Au minimum un mois avant la fin de la période d'interdiction de coupure, le gestionnaire de réseau de distribution envoie un courrier au client l'informant de son intérêt de conclure un contrat de fourniture ou plus tard à la fin de la période d'interdiction de coupure. Ce courrier l'informe qu'à défaut de conclusion d'un contrat de fourniture, il sera procédé à la suspension de la fourniture d'électricité.

Section III ter - Contestation de l'activation ou du placement d'un compteur à budget.

Art. 30 - Mise en demeure

Dans les dix jours de la mise en demeure visée à l'article 30, le client peut contester la procédure de placement ou d'activation 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 Centre public d'action sociale.

Section IV. Fourniture minimale garantie aux clients protégés

Sous-section 1. Fourniture minimale garantie et défaut récurrent de paiement

Art 38. §1. La fourniture du client protégé sous compteur à budget est assurée par le gestionnaire de réseau de distribution du client.

Si la fonction limiteur de puissance du compteur à budget est activée à la demande du Centre public d'action sociale, le gestionnaire de réseau de distribution informe expressément le client que cette fourniture minimale garantie reste à sa charge et lui est facturée. Le client protégé qui n'alimente pas son compteur à budget bénéficie alors de la fourniture minimale garantie dont la puissance est fixée à dix ampères. Celle-ci est assurée pendant six mois à dater de la mise en service du limiteur de puissance.

§2. Après un constat par le gestionnaire de réseau de distribution d'absence de rechargement de montants supérieurs à 10 euros après une période de trois mois consécutifs d'un client protégé sous compteur à budget dont la fonction limiteur a été activée, le gestionnaire de réseau de distribution établit une facture relative à la fourniture minimale garantie du client concerné. Le seuil du montant minimum de rechargement pourra le cas échéant être revu par la CWaPE en accord avec les Centre public d'action sociale, et les gestionnaires de réseaux de distribution.

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

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

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

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

Le gestionnaire de réseau transmet au Centre public d'action sociale du client, la copie du courrier visé à l'alinéa précédent.

Art. 39. Lorsque le client protégé n'a pas apporté de solution dans les quinze jours de l'envoi de la mise en demeure ou qu'il n'a pas respecté l'accord relatif au paiement des arriérés liés à la fourniture minimale garantie, le gestionnaire de réseau de distribution le qualifie en défaut récurrent de paiement et saisit la commission.

Le Centre public d'action sociale du client peut demander à tout moment que le limiteur de puissance du client soit désactivé.

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

La procédure prévue aux articles 38 et 39 est interrompue dès lors que le client acquitte la ou les factures relatives à la fourniture minimale garantie.

II. MARCHÉ DU GAZ

Chapitre IV. Obligations de service public à caractère social

Section 1. Fourniture aux clients protégés

Article 30. §1. Conformément à l'article 31ter du décret, le gestionnaire de l'électricité fournit de l'électricité au tarif social au client protégé.

Le cas échéant, le client protégé adresse une demande écrite au gestionnaire de 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.

§3. Pour les clients protégés visé à l'article 31bis, 1^{er}, 2^o, et 2, du décret et sauf si le client demande à être foumi, au tarif commercial, par un fournisseur de son choix, le fournisseur informe sans délai le gestionnaire de réseau de distribution qui reprend le client en tant que fournisseur social dans un délai de 30 jours maximum suivant la demande introduite par le fournisseur commercial et qui informe ce client de cette reprise et des conséquences de celle-ci.

Art 31. §1. Lorsque le client est un client protégé, il en informe le fournisseur, par écrit, éventuellement par l'intermédiaire du Centre public d'action sociale. Le client protégé annexe à son courrier toute pièce justificative nécessaire.

Le fournisseur accuse réception dudit courrier dans un délai de cinq jours ouvrables. Cet accusé de réception mentionne si la fourniture d'électricité sera assurée ou non au tarif social spécifique.

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

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

§1bis. Lorsque qu'un client protégé visé à l'article 31bis, 1^{er}, 2^o, 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, 1^{er}, 2^o, 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.

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

§4. Si le client alimenté par le gestionnaire de réseau de distribution perd sa qualité de client protégé, celui-ci 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 couvrir la fourniture de gaz.

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

Art 32. §1. Lorsque le client n'a pas acquitté le montant de sa facture à l'échéance prévue qui ne peut être inférieure à quinze jours à dater de l'émission de la facture, 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, ainsi que les coordonnées de ces organismes en vue notamment de conclure un plan de paiement raisonnable ;

3° la faculté de demander au gestionnaire de réseau de placer un compteur à budget ou, lorsque le client est un client protégé, un compteur à budget ;

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 est soumise à l'approbation de la CWaPE qui dispose de trente jours ouvrables pour se prononcer.

§3. Les échéances prévues au 1^{er} 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.

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,

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, 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 Centre public d'action sociale 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.

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

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 Centre public d'action sociale, une adaptation du plan de paiement proposé initialement par le fournisseur pourra être demandée par le médiateur de dettes agréé ou le Centre public d'action sociale dans le cadre de sa mission de respect de la dignité humaine.

À la demande du médiateur de dettes agréé ou du Centre public d'action sociale, 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 Centre public d'action sociale 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° 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.

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.

Art 34. §1. Pour une dette de 100 euros au minimum et lorsqu'un client est déclaré en défaut de paiement ou qu'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 de l'Énergie 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.

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 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 propose 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.

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 la charge du gestionnaire de réseau de distribution.

§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.

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

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

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

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

§3. 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.

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

§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 Centre public d'action sociale ;

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.

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 par au client, entraîne de plein droit la reprise de la procédure en l'état.

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

Art 40. Lorsque le client protégé n'est plus en mesure d'alimenter son compteur à budget pendant la période située entre le 1^{er} novembre et le 15 mars pour la résidence qu'il occupe à titre de résidence principale, il en informe par écrit le gestionnaire de réseau de distribution. Ce dernier saisit la Commission.

Dans l'intervalle de la décision de la Commission, le gestionnaire de réseau de distribution délivre sans délai des cartes d'alimentation, ou tout autre système équivalent, permettant de rencontrer les besoins du client protégé. Le montant associé à cette fourniture reste à la 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^{er}, 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 Énergie 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 Énergie sont exclus lorsque la Commission conclut à la mauvaise volonté manifeste du client.

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

Art. 40bis. Le gestionnaire de réseau de distribution est tenu d'assurer, à titre temporaire, pendant la période d'interdiction de coupure visée à l'article 40 du décret, la fourniture de gaz au client résidentiel non-protégé dont le contrat a été résilié ou est arrivé à échéance durant cette même période et qui, au terme du contrat ou du délai de résiliation, n'a pas signé de contrat avec un nouveau fournisseur.

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

La fourniture de gaz au client résidentiel non-protégé par le gestionnaire de réseau de distribution s'effectue conformément au tarif visé à l'arrêté

ministériel du 15 février 2005 fixant les prix maximaux pour la fourniture de gaz naturel par les gestionnaires de réseaux de distribution aux clients finals dont le contrat de fourniture a été résilié par leur fournisseur et qui ne peuvent pas être considérés comme des clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire au sens de l'article 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.

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 Centre public d'action sociale.

Annexe aux Conditions Générales : obligations de service public relatives à la fourniture aux clients protégés en Région de Bruxelles-Capitale dans le marché de l'électricité et du gaz

AECO reproduit ci-dessous les obligations de service public relatives à la fourniture aux clients protégés telles que prévues dans l'Ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité et l'Ordonnance du 1^{er} avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz naturel en Région de Bruxelles-Capitale.

I. MARCHÉ DE L'ÉLECTRICITÉ

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

Article 25septies.

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

- 1° il bénéficie du tarif social spécifique ;
- 2° il est engagé dans un processus de médiation de dettes avec un centre de médiation agréé ou de règlement collectif de dettes ;
- 3° il bénéficie de l'intervention majorée.

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

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

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

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

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

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

[...]

Article 25octies

[...]

§ 8. - Si le client protégé a toutefois constitué des dettes à l'égard du fournisseur de dernier ressort, celui-ci peut recouvrer ses créances par toute voie de droit.

Si le client protégé ne respecte pas son plan d'apurement vis-à-vis de son fournisseur tout en payant ses fournitures au fournisseur de dernier ressort, la fourniture par le fournisseur de dernier ressort est, au-delà d'une période de six mois, limitée à une puissance de 2 300 watts. L'accès au tarif social spécifique prévu à l'article 25tredecies est maintenu, sauf si le client protégé ne respecte pas son plan d'apurement pendant plus de six mois ou empêche intentionnellement le gestionnaire du réseau de distribution, d'une quelconque manière, de procéder au placement du limiteur de puissance. Le fournisseur de dernier ressort applique alors les prix maximaux prévus par la législation fédérale pour la fourniture d'électricité par les gestionnaires de réseaux de distribution. Le fournisseur de dernier ressort en avertit le C.P.A.S.

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

[...]

Article 25tredecies.

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

II. MARCHÉ DU GAZ

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

[...]

Article 20quinquies.

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

- 1° il bénéficie du tarif social spécifique ;
- 2° il est engagé dans un processus de médiation de dettes avec un centre de médiation agréé ou de règlement collectif de dettes ;
- 3° il bénéficie de l'intervention majorée.

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

§ 3. Si le ménage ne remplit aucune des conditions énumérées au § 1 du présent article, il peut dès la mise en demeure s'adresser à Brugel pour obtenir ce statut. Les critères d'attribution tiennent compte des revenus et de la composition du ménage. Le Gouvernement peut préciser les revenus

à prendre en considération et la procédure à suivre par Brugel pour l'obtention du statut de client protégé. Dès l'obtention de ce statut, Brugel en informe le fournisseur de dernier ressort et le client protégé est fourni par ce dernier.

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

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

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

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

Article 20sexies

[...]

§ 8. Si le client protégé a toutefois constitué des dettes à l'égard du fournisseur de dernier ressort, celui-ci peut recouvrer ses créances par toute voie de droit. Si le client protégé ne respecte pas son plan d'apurement vis-à-vis de son fournisseur tout en payant ses fournitures au fournisseur de dernier ressort, l'accès au tarif social spécifique prévu à l'article 20decies est maintenu, sauf si le client protégé ne respecte pas son plan d'apurement pendant plus de six mois. Le fournisseur de dernier ressort applique alors les prix maximaux prévus par la législation fédérale pour la fourniture de gaz par les gestionnaires de réseaux de distribution. Le fournisseur de dernier ressort en avertit le C.P.A.S. Si le client protégé reste en défaut de paiement vis-à-vis du fournisseur de dernier ressort, après que celui-ci l'a mis en demeure, ce fournisseur transmet au C.P.A.S. de la commune du point de fourniture, le nom et l'adresse du client protégé.

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

[...]

Article 20decies.

La protection sociale prévue par la législation fédérale en matière tarifaire pour les clients protégés, est étendue aux clients fournis par le gestionnaire du réseau en vertu de la présente ordonnance.