

ALGEMENE VERKOOPVOORWAARDEN met betrekking tot de levering van aardgas en/of elektriciteit aan particulieren en/of de injectie van elektriciteit door particulieren. Versie van toepassing op contracten gesloten vanaf 16 juli 2025 en van toepassing op alle contracten vanaf 15 oktober 2025.

De Algemene Voorwaarden regelen de relatie tussen de Klant en DATS 24 in het kader van de levering van aardgas en/of elektriciteit en/of het injecteren van elektriciteit. Bij de aanvraag neemt de Klant kennis van de Algemene Voorwaarden en aanvaardt de toepassing ervan op deze Overeenkomst. Op de Overeenkomst kunnen eventueel ook nog bijzondere voorwaarden van toepassing zijn die afzonderlijk ter kennis en aanvaarding aan de Klant zullen worden voorgelegd. Deze bijzondere voorwaarden zijn van toepassing naast de Algemene Voorwaarden zoals hieronder omschreven en laten de Algemene Voorwaarden onverlet, behoudens uitdrukkelijk anders bepaald.

De Algemene Voorwaarden Xtra (te raadplegen op <https://mijnxtra.be/algemene-voorwaarden>) ter kennis gebracht van elke Xtra-klant en door hem aanvaard ten laatste bij de aanvraag van het Xtra-profiel blijven onverminderd van toepassing, inclusief de wijzigingen daaraan die in overeenstemming van de Algemene Voorwaarden Xtra werden doorgevoerd. De begrippen in deze Algemene Voorwaarden waarvan een definitie voorhanden is in de Algemene Voorwaarden Xtra moeten bijgevolg ook op eenzelfde wijze gedefinieerd worden.

1. Definities

- a) **Afnamepunt:** het fysieke punt waar het elektrisch vermogen ter beschikking wordt gesteld. Dit punt wordt gekenmerkt door een uniek EAN-nummer. Eén Aansluitingsadres kan verschillende Afnamepunten hebben.
- b) **Algemene Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden;
- c) **Algemene Voorwaarden Xtra:** ter kennis gebracht van elke Xtra-klant en door hem/haar aanvaard ten laatste bij de aanvraag van het Xtra-profiel.
- d) **Elektriciteitsbron:** de door de Klant gekozen elektriciteitsbron in de Overeenkomst. Bij uitzondering heeft DATS 24 het recht om de levering van elektriciteit aan te vullen met andere, eveneens duurzaam opgewekte, elektriciteit, in het geval zij over onvoldoende elektriciteit op basis van de gekozen Elektriciteitsbron beschikt. Mocht dit het geval zijn, zal DATS 24 hierover informeren.
- e) **Energiedelen:** De activiteit zoals gedefinieerd in artikel 1.1.3, 38°/1 Vlaams decreet van 8 mei 2009 houdende algemene bepalingen betreffende het energiebeleid, dan wel zoals gedefinieerd in artikel 2, 2°quater van het Waals decreet van 12 april 2001 betreffende de organisatie van de gewestelijke elektriciteitsmarkt.
- f) **Injectie:** de inbreng op het distributienet van elektriciteit die van de Klant afkomstig is. De Injectie is aanvullend aan het leveringscontract.
- g) **Installatie:** het geheel van leidingen, kabels en toebehoren, schakel- en verdeelinrichtingen, elektrische toestellen, transformatoren en motoren dat al dan niet is aangesloten op het Aansluitingsadres voor het verbruik van energie, te rekenen vanaf de Meetinrichting of een daarmee door de Netbeheerder en de Klant gelijk te stellen plaats van afname en voor het injecteren van elektriciteit.
- h) **Productie-installatie:** Installatie voor de productie van elektriciteit met een maximaal vermogen van 10 kVA..
- i) **Klant:** iedere natuurlijke persoon die van DATS 24 elektriciteit of aardgas afneemt en/of aanverwante diensten afneemt en/of elektriciteit injecteert, al dan niet als Xtra-klant, voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen.
- j) **Aansluitingsadres:** het adres van het Aansluitingspunt.
- k) **Aansluitingspunt:** de fysieke plaats waar de aansluiting op het distributienet zich bevindt zoals omschreven in de Overeenkomst en het Technisch Reglement.
- l) **Meetinrichtingen:** het geheel van toestellen bestemd voor de meting van de hoeveelheid elektriciteit die wordt afgenomen op het Aansluitingspunt, met onder meer de meters, meetapparaten en telecommunicatietoestellen.
- m) **DATS 24:** DATS 24 NV, met zetel te B-1500, HALLE, Edingensesteenweg 196, BTW-BE 0893.096.618, RPR Brussel.
- n) **Netbeheerder:** de beheerder van het distributienet en/of transportnet voor elektriciteit en aardgas.
- o) **Nettarieven:** de tarieven voor het gebruik van het distributie-en/of transportnet voor elektriciteit en aardgas.
- p) **Ontvangst/Ontvangstdag:** is de derde Werkdag na de verzending van het document. De werkelijke verzending gebeurt ten laatste drie kalenderdagen na factuurdatum.
- q) **Overeenkomst:** de volledige overeenkomst tussen DATS 24 en de Klant bestaande uit alle briefwisseling, de Tariefkaart, de huidige Algemene Voorwaarden, eventuele bijzondere voorwaarden en bijlages, bevestigingse-mail, andere schriftelijke communicaties en indien van toepassing de Injectie van elektriciteit (terugleveringscontract) ondertekend door de Klant. In geval van verkoop op afstand bevat dit de bevestiging van het afsluiten van de Overeenkomst verzonden door DATS 24 aan de Klant, alsook de huidige Algemene Voorwaarden, eventuele bijzondere voorwaarden, eventuele bijlages, en de Tariefkaart, geldend op het ogenblik van de ondertekening van de Overeenkomst, welke beschikbaar zijn op de

website www.dats24.be. Voor wat betreft het Waalse Gewest maakt de bijlage openbare dienstverplichtingen energie ook deel uit van de Overeenkomst. Indien u ook Xtra-klant bent, wordt uw Overeenkomst verder nog aangevuld met de Algemene Voorwaarden Xtra.

- r) **Peer-to-peerhandel:** De activiteit zoals gedefinieerd in artikel 1.1.3, 97°/0 Vlaams decreet van 8 mei 2009 houdende algemene bepalingen betreffende het energiebeleid dan wel zoals gedefinieerd in artikel 2, 2° octies van het Waals decreet van 12 april 2001 betreffende de organisatie van de gewestelijke elektriciteitsmarkt.
- s) **Persoonsgegevens:** alle persoonsgegevens in de zin van de Verordening (EU) 2016/679 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrij verkeer van die gegevens (Algemene Verordening Gegevensbescherming)
- t) **Tariefkaart:** is het document met de geldende tarieven voor afname en Injectie door de Klant bij DATS 24.
- u) **Werkdagen:** alle dagen met uitzondering van zaterdagen, zondagen en feestdagen
- v) **Xtra-klant:** De natuurlijke persoon die, na voltooiing en goedkeuring van zijn/haar aanvraag om een Xtra-profiel aan te maken, over een Xtra-profiel beschikt. Alleen een meerderjarige natuurlijke persoon kan Xtra-klant worden of zijn. Een Xtra-klant handelt steeds in de hoedanigheid van Klant. Een niet-Klant of een minderjarige kan, behoudens andersluidend expliciet akkoord vanwege Colruyt Group, in geen geval Xtra-klant worden of zijn.
- w) **Partij:** DATS 24 en de Klant zijn elk een Partij bij deze Overeenkomst. Samen vormen zij de **Partijen** bij de Overeenkomst.

De begrippen die niet in de Overeenkomst dan wel de Algemene Voorwaarden zijn gedefinieerd, hebben de betekenis zoals bepaald in de toepasselijke

wetgeving en de technische reglementen zoals van toepassing in het Gewest waar het Aansluitingspunt zich bevindt.

2. Totstandkoming van de Overeenkomst

2.1. De Overeenkomst komt tot stand zodra u ons aanbod heeft aanvaard. Indien u ons aanbod aanvaardt via onze website of per e-mail, geldt dit als geldig bewijs in rechte van uw aanvaarding.

2.3. Voor zover toegelaten door en overeenkomstig de toepasselijke wetgeving, kunnen wij u als Klant weigeren indien wij objectieve redenen hebben om te twifelen aan uw kredietwaardigheid. Bovendien kunnen wij van u, voor zover toegelaten door en overeenkomstig de toepasselijke wetgeving, een waarborg vragen in de volgende gevallen: (i) u of één van uw op hetzelfde adres gedomicilieerde gezinsleden heeft nog openstaande schulden bij ons (in welk geval u tevens eerst uw schulden of het gezinslid zijn/haar schulden moet aflossen), (ii) in een periode van 24 maanden voorafgaand aan het sluiten van de Overeenkomst of tijdens de duur van de Overeenkomst heeft u twee of meerdere van onze facturen niet tijdig betaald en/of (iii) uw contract met uw vorige energieleverancier werd beëindigd omdat u uw facturen niet tijdig betaalde.

Indien u niet voldoet aan de vraag tot waarborg binnen een termijn van 15 kalenderdagen, kunnen wij u eveneens als Klant weigeren dan wel de Overeenkomst ontbinden, mits inachtneming van de wettelijke regels.

De waarborg zal hoogstens 3 maanden geschat verbruik bedragen, en mag door ons worden gebruikt om uw schulden aan te zuiveren. De waarborg zal eventueel na compensatie met nog openstaande bedragen, overeenkomstig de toepasselijke wetgeving, worden teruggestort

binnen de 30 kalenderdagen na onze slotfactuur. In alle gevallen kan u de waarborg terugvragen van zodra u gedurende één jaar al uw facturen stipt heeft betaald zonder betalingsherinnering en u bij ons geen openstaande schuld meer heeft.

2.4. Indien uw Aansluitingspunt zich in het Waalse Gewest bevindt, kunnen wij u evenwel geen waarborg vragen tijdens de uitvoering van de Overeenkomst. Bovendien bedraagt de in voorgaande zin bedoelde waarborg hoogstens 200 euro. In dit geval is het sluiten van een Contract afhankelijk van de kwijtschelding van alle eerdere schulden door DATS 24.

2.6. Indien uw Overeenkomst op afstand gesloten wordt (bijvoorbeeld via onze website www.dats24.be), zal de Overeenkomst schriftelijk worden bevestigd via een duurzame drager.

2.7. Als Klant bent u verantwoordelijk voor het tijdig en correct meedelen van de noodzakelijke gegevens voor de levering, alsook de wijzigingen ervan, zoals – maar niet beperkt tot – meetgegevens, verhuis en facturatieadres.

2.8. Het is de taak van de Klant om DATS 24 in voorkomend geval in te lichten over zijn statuut van beschermde klant of zijn recht op de toepassing van het sociaal tarief, en hiervoor alle vereiste stavingstukken over te maken binnen de wettelijk voorziene termijnen en modaliteiten. Vanaf het moment dat het sociaal tarief wordt toegepast zal de Klant genieten van dit specifieke tarief en zullen de bijzondere voorwaarden gelinkt aan dit tarief op hem toepasselijk zijn.

2.9. Indien uw Aansluitingspunt zich in het Waalse Gewest bevindt, kan u verdere informatie inzake de sociale openbare dienstverplichtingen in de elektriciteits- en

aardgasmarkt van DATS 24 (hierin inbegrepen bepalingen omtrent het statuut van beschermde klant) in de bijlage bij deze Algemene Voorwaarden terugvinden.

3. Inwerkingtreding, duur en einde van de Overeenkomst

3.1. De Overeenkomst treedt in werking op het ogenblik waarop DATS 24 voor de Klant als leverancier voor het Aansluitingspunt is geregistreerd in het toegangsregister of aansluitingsregister van de Netbeheerder. Indien de levering reeds voor het moment van de ondertekening van de Overeenkomst is gestart, wordt de Overeenkomst geacht te zijn in werking getreden op de datum waarop de levering effectief is gestart.

3.2. Voor de nieuwe Klant die elektriciteit injecteert op het net ingevolge een wettelijke bepaling of op initiatief van de Klant zelf zal dit terugleveringscontract automatisch geactiveerd worden op het moment dat het afnamecontract in werking treedt of op het moment dat de geproduceerde elektriciteit door de Klant wordt geïnjecteerd, tenzij de Klant mededeelt aan DATS 24 dat hij de geproduceerde elektriciteit aanbiedt aan een derde. De Klant dient dit schriftelijk te communiceren aan DATS 24 via de post of per e-mail aan info@dats24.be of via het nummer 02/363 51 52.

Voor de bestaande Klant die reeds over een afnamecontract beschikte op 1 maart 2021, zal het terugleveringscontract retroactief in werking treden vanaf 1 maart 2021.

3.3. In geval van verkoop op afstand of verkoop buiten de onderneming aan een Klant, zullen wij beginnen te leveren na het verstrijken van uw herroepingstermijn, tenzij u ons uitdrukkelijk zou vragen om al eerder te beginnen leveren.

3.4. Afhankelijk van wat in uw Overeenkomst wordt vermeld, heeft deze een bepaalde of een onbepaalde duur.

3.5. U kan uw Overeenkomst van onbepaalde duur of bepaalde duur op ieder moment schriftelijk opzeggen, per brief of per e-mail, zonder verbrekingsvergoeding, mits het respecteren van een opzegperiode van 3 weken te rekenen vanaf de datum van schriftelijke opzegging. De afsluiting van uw Afnamepunt of de kennisgeving van de wijziging van leverancier via de Netbeheerder wordt, voor dit Afnamepunt, eveneens beschouwd als een opzegging van de Overeenkomst. Indien de Overeenkomst een variabele energieprijis heeft met een vaste vergoeding, en de Klant de Overeenkomst beëindigt in de eerste 6 maanden, dient u de vaste vergoeding pro rata 6 maanden te betalen. Indien de Klant de Overeenkomst beëindigt na meer dan 6 maanden, wordt de vaste vergoeding aangerekend pro rata het aantal effectieve leveringsdagen.

3.6. Indien uw Overeenkomst van onbepaalde duur is, kunnen wij het op ieder moment schriftelijk opzeggen met een opzeg van twee maanden te rekenen van de datum van schriftelijke opzegging.

3.7. Indien uw Overeenkomst van bepaalde duur is, wordt het op het einde van de termijn automatisch verlengd voor een duur gelijk aan de initiële duur, tenzij anders bepaald in uw Overeenkomst. Wij kunnen u ten laatste twee maanden voor de einddatum meedelen dat wij de Overeenkomst niet wensen te hernieuwen, of u kan zelf afzien van de hernieuwing door ons dit ten laatste drie weken voor de hernieuwing schriftelijk mee te delen.

3.8. De opzegging van de Overeenkomst voor de levering van gas en/of elektriciteit (leveringscontract) heeft automatisch tot gevolg dat de Injectie van elektriciteit (terugleveringscontract) wordt opgezegd.

3.9. De Overeenkomst loopt in elk geval door zolang wij in het toegangsregister vermeld staan als verantwoordelijk voor de bevoorrading op uw Afnamepunt.

3.10. Indien een Klant, na zijn wens om de Overeenkomst op te zeggen bekend te hebben gemaakt met het oog op het sluiten van een gelijkaardige overeenkomst bij een andere leverancier, elektriciteit en/of aardgas blijft verbruiken zonder dat een overeenkomst bij een andere leverancier is afgesloten, wordt de levering voortgezet onder dezelfde contractuele voorwaarden als vóór het bericht van de Klant alsook voor de Injectie van elektriciteit.

4. Schorsing of beëindiging van de levering of van de Overeenkomst

4.1. Wij kunnen de levering schorsen of de Overeenkomst vroegtijdig beëindigen per schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang, zonder gerechtelijke tussenkomst noch schadevergoeding en onverminderd onze wettelijke rechten, mits naleving van de wettelijke en reglementaire bepalingen inzake sociale openbare dienst verplichtingen, indien:

- a) U na ingebrekestelling één of meerdere artikelen van de Overeenkomst niet hebt nageleefd, in het bijzonder met betrekking tot uw betalingsverplichtingen;
- b) U fraudeert of de geleverde energie doorlevert aan derden;
- c) U nalaat bij het afsluiten van de Overeenkomst of tijdens de uitvoering ervan ons onmiddellijk in te lichten over ieder

element waarvan u kennis heeft dat de uitvoering van de Overeenkomst kan verhinderen of bemoeilijken;

- d) U nalaat een waarborg te stellen conform artikel 2;
- e) Een schorsing en/of beëindiging wordt opgelegd door een overheid, een (distributie)netbeheerder of een regulator;

4.2. De levering kan eveneens worden onderbroken:

- a) In geval er geen aansluitingsovereenkomst werd afgesloten met de DNB of wanneer de aansluitingsovereenkomst met de DNB geheel of gedeeltelijk werd geannuleerd;
- b) In geval van stopzetting of onderbreking van de distributie door de Netbeheerder;
- c) of op bevel van een overheid.

5. Herroeping (verkoop op afstand)

5.1. Als Klant kan u binnen een termijn van 14 kalenderdagen, kosteloos en zonder motivering afzien van uw Overeenkomst wanneer u die op afstand heeft gesloten overeenkomstig de bepalingen in Boek VI Wetboek van economisch recht en andere toepasselijke wettelijke bepalingen. Deze herroepingstermijn gaat in vanaf de datum van het sluiten van de Overeenkomst, dus van zodra u ons aanbod heeft aanvaard.

5.2. Indien u de Overeenkomst wenst te herroepen, moet u dit doen via een ondubbelzinnige verklaring. Voor goed bewijs van uw tijdige herroeping, gebeurt dit bij voorkeur door het versturen van een brief of email. Deze verklaring kan u sturen naar DATS 24 NV, Edingensesteenweg 196, 1500 Halle, ofwel per e-mail naar info@dats24.be. U kunt – zonder dat u daartoe verplicht bent – het

modelformulier gebruiken dat u kan downloaden op onze website www.dats24.be.

5.3. De bewijslast voor de tijdigheid van de herroeping ligt in ieder geval bij de Klant.

5.4. Indien u gevraagd hebt om de levering reeds te starten tijdens de herroepingstermijn, betaalt u, in geval van herroeping, een bedrag proportioneel aan de reeds uitgevoerde levering tot op het ogenblik van uw kennisgeving van herroeping.

6. Prijs

6.1. De Klant is de prijs verschuldigd die DATS 24 heeft vastgesteld op basis van de Tariefkaart, die van toepassing is op het ogenblik van de afsluiting van de Overeenkomst.

6.2. De terugleververgoeding (injectievergoeding) voor de Injectie van de elektriciteit is vermeld in de Tariefkaart die deel uitmaakt van de Overeenkomst op het moment dat de Klant zijn leveringscontract heeft afgesloten

6.3. De prijs bestaat uit:

- De Energieprijs voor elektriciteit en/of aardgas;
- Toeslagen: Nieuwe en/of bestaande heffingen, taksen, retributies, toeslagen, belastingen, vergoedingen en andere eventuele kosten die door de bevoegde regelgevende overheid of instantie worden opgelegd;
- Nettarieven: de kosten van het transport, de distributie en de huur van de meters, de kosten voor de aansluiting of sluiting van het Aansluitingspunt, eventuele bijkomende netwerkdiensten, het reactief vermogen en het piekvermogen opgelegd door de Netbeheerder;
- Kosten hernieuwbare energie: de kosten die verband houden met de wettelijke verplichting om groenestroomcertificaten, groenewarmtecertificaten, warmtekrachtcertificaten, garanties van

oorsprong en/of soortgelijke certificaten te genereren in het kader van de ontwikkeling van hernieuwbare energiebronnen en de wettelijke verplichtingen inzake milieu.

Deze kosten kunnen met terugwerkende kracht worden aangerekend, indien dit eveneens van toepassing is voor DATS 24.

6.4. In geval van wijzigingen (1) in het regelgevend kader en/of (2) die een algemene verhoging van onze kosten veroorzaken - onafhankelijk van onze wil en objectief aantoonbaar - kan de prijs in lijn met deze wijzigingen tijdens de duurtijd van de Overeenkomst worden aangepast.

6.5. Wijzigingen aan Toeslagen, Nettarieven en Kosten Hernieuwbare Energie:

- zijn niet verbonden aan een voorafgaande kennisgeving;
- worden automatisch volledig doorgerekend;
- mogen retroactief worden doorgerekend conform de regelgeving.

6.6. De kosten voor de aan- of afsluiting van het Aansluitingspunt zijn niet in de prijs inbegrepen. Indien de Netbeheerder deze kosten aan ons aanrekenen, zullen we deze kosten aan u doorrekenen. De huurgelden, vergoedingen voor bijkomende netdiensten, reactieve boetes en/of eventueel andere door de Netbeheerder of door een bevoegde instantie opgelegde kosten worden automatisch volledig aan u doorgerekend.

6.7. Ingeval dat de Klant aan Energiedelen of aan Peer-to-peerhandel doet, zal DATS 24 hiervoor een jaarlijkse administratieve kost per begonnen jaar aanrekenen zoals bepaald volgens de Tariefkaart per EAN die betrokken is bij de activiteit van Energiedelen door de Klant. De Klant is zelf verantwoordelijk voor de correcte aanvraag van zijn dossier bij de distributienetbeheerder ('DNB'). DATS 24 zal

niet aansprakelijk zijn omwille van een incorrecte aanvraag door de Klant bij de DNB.

6.8. Recentste info over onze prijzen, producten en diensten kan u terugvinden op de startpagina van de DATS 24 website. Een lijst van al onze actieve producten kan u terugvinden op de DATS 24 website, meer bepaald op www.dats24.be. De prijsvergelijkers van de regulatoren kan u terugvinden op de websites van de CREG (CREG scan), VREG (V-test) en CWaPe (CompaCWApe).

7. Wijziging van de prijzen en voorwaarden

7.1. Wijzigingen van de prijzen en/of de voorwaarden die niet in uw nadeel zijn, kunnen wij op elk ogenblik doorvoeren door u op voorhand hiervan te informeren via documenten die u per brief, per e-mail, per SMS, op de factuur of via een andere duurzame drager worden meegedeeld.

7.2. Voor prijsverhogingen en/of wijzigingen van de voorwaarden in uw nadeel bij contracten van onbepaalde duur, gelden de volgende regels:

- Deze prijsverhogingen en/of wijzigingen kunnen wij doorvoeren door u minstens 2 maanden op voorhand hiervan te informeren per post of per e-mail. Bij kennisgeving per post wordt de kennisgeving geacht plaats te vinden op de Ontvangstdag, bij kennisgeving per e-mail is dit de datum van verzending.
- Indien u de prijsverhoging en/of uw nieuwe voorwaarden niet aanvaardt, dan moet u ons dat schriftelijk meedelen binnen de 30 dagen vanaf uw Ontvangst van onze kennisgeving. Deelt u ons uw weigering tijdig mee, dan betekent dit automatisch dat u uw Overeenkomst zonder kosten of schadevergoeding opzegt, om te eindigen op de dag waarop anders de nieuwe prijzen en/of voorwaarden van kracht zouden worden. U dient dan desgevallend tijdig een andere leverancier te kiezen. Gebrek van tijdige

kennisgeving van uw weigering zal daarentegen betekenen dat u onze nieuwe prijzen en/of voorwaarden aanvaardt.

7.3. Voor prijsverhogingen en/of wijzigingen van de voorwaarden in uw nadeel bij contracten van bepaalde duur, gelden de volgende regels:

- Deze prijsverhogingen en/of wijzigingen kunnen wij enkel doorvoeren wanneer
(1) wij u kennis geven van ons voorstel van nieuwe prijzen en/of voorwaarden per post of per e-mail, minstens 2 maanden voor het einde van de lopende duur van uw Overeenkomst (waarbij de kennisgeving, indien gedaan per post, zal geacht worden gebeurt te zijn op de Ontvangstdag, en indien gedaan per e-mail, op de datum van verzending), (2) de voorgestelde nieuwe prijzen en/of voorwaarden pas in werking treden na afloop van de lopende duur van uw Overeenkomst .
- Indien u niet akkoord gaat met ons voorstel, dan moet u ons daarvan schriftelijk kennisgeven, minstens een maand voor de afloop van de lopende periode van uw Overeenkomst. Wij zullen geacht worden uw weigering te ontvangen op de Ontvangstdag. Uw kennisgeving van weigering betekent automatisch dat u uw Overeenkomst zonder kosten of schadevergoeding opzegt, om te eindigen op de dag waarop anders de nieuwe prijzen en/of voorwaarden van kracht zouden worden. U dient in dat geval tijdig een andere leverancier te kiezen.
- Indien u niet van leverancier bent veranderd bij het aflopen van de lopende duur van uw Overeenkomst, dan zullen wij u na het aflopen ervan energie blijven leveren, maar dan aan de prijzen en voorwaarden van het goedkoopste product binnen ons aanbod waarvan de kenmerken
(vaste/variabele prijs, groene stroom, duur, diensten, online overeenkomst, enz.) het dichtst aanleunen bij uw Overeenkomst.

7.4. De hierboven beschreven procedure is niet van toepassing op wijzigingen van andere bestanddelen van de prijs dan de energieprijis, zoals gedefinieerd in artikel 6. Deze wijzigingen vallen buiten de wil van DATS 24 en zullen telkens wanneer nodig worden toegepast.

7.5 Voor zover wettelijk toegestaan, kunnen wij eveneens de vaste prijs of de indexeringsformule van de energieprijis op ieder ogenblik wijzigen:

- a) wanneer het reglementair kader wordt gewijzigd en dit de prijs beïnvloedt;
- b) wanneer een parameter uit de indexeringsformule van de variabele energieprijis verdwijnt, niet meer of niet meer regelmatig wordt gepubliceerd. In deze gevallen zullen wij de energieprijis of de parameter voor de indexering van de variabele energieprijis naar een gelijkwaardige parameter aanpassen en brengen wij u zo spoedig mogelijk op de hoogte van deze wijziging.

8. Verplichtingen van de partijen

8.1. De Klant zal door geen enkele handeling of nalatigheid beletten dat de geleverde hoeveelheid energie juist kan worden vastgesteld, dan wel een situatie creëren waardoor het normaal functioneren van de Meetinrichting wordt verhinderd.

8.2. De Klant is verantwoordelijk voor de correcte aansluiting van zijn Installatie op het net op het moment van de levering door DATS 24, zoals voorzien door het Technisch reglement. De Klant doet het nodige opdat al zijn Installaties in goede staat zouden zijn en zouden beantwoorden aan alle technische en wettelijke eisen.

8.3. De Klant zal DATS 24 op de hoogte brengen van elke wijziging van zijn Persoonsgegevens meegedeeld aan DATS 24, ongeacht de aard.

8.4. De Klant verbindt zich tot de tijdige en volledige betaling van zijn voorschotten, afrekeningen en slotfactu(u)r(en). De tijdige en volledige betaling van deze voorschotten, afrekeningen en slotfactu(u)r(en) is een voorwaarde voor de toekenning of instandhouding van een promotie. Indien de Klant tekortschiet in één of meerdere betalingen die relevant zijn voor de toekenning of instandhouding van een promotie, heeft DATS 24, voor zover wettelijk toegestaan, eveneens het recht om deze promotie alsnog niet toe te kennen of, indien deze reeds werd uitbetaald of verrekend, het overeenkomstige bedrag terug te vorderen

8.5. DATS 24 verbindt zich tot de levering van energie aan de Klant en koopt elektriciteit van de Klant in overeenstemming met de bepalingen van de Overeenkomst en de toepasselijke regionale en federale regelgeving.

8.6. DATS 24 verbindt zich ertoe de jaarlijks door de Klant geproduceerde hoeveelheid elektriciteit automatisch af te nemen, voor zover de Klant een leveringscontract heeft afgesloten bij DATS 24 voor zijn elektriciteit en/of aardgas en onder de voorwaarden en modaliteiten die in deze Algemene Voorwaarden zijn vastgelegd.

8.7. De Klant die zijn geïnjecteerde elektriciteit wenst te laten kopen door een derde dient dit bij de ondertekening van zijn leveringscontract aan te geven op de Overeenkomst of gedurende de looptijd van de Overeenkomst DATS 24 hiervan in kennis te stellen. Behalve als dit uitdrukkelijk wordt gevraagd door de Klant brengt de opzegging van het terugleveringscontract niet automatisch de opzegging van de Overeenkomst voor de levering van aardgas en/of elektriciteit (leveringscontract) mee.

8.8. De Klant moet een aansluitingscontract afsluiten met de Netbeheerder en ervoor zorgen dat de Installatie aan de daarvoor geldende normen voldoet en geschikt is om

energie af te nemen of elektriciteit te injecteren op het net.

8.9. De Klant dient DATS 24 onverwijld in kennis te stellen indien zijn Productie-installatie een vermogen heeft dat hoger is dan 10 kVA en dit 3 maanden voor de ingebruikname. In dat geval zal er ook een specifiek injectiecontract met DATS 24 afgesloten dienen te worden.

8.10. Ingeval van een tijdelijke of definitieve buitendienststelling van de Productie-installatie dient de Klant DATS 24 hiervan binnen de maand schriftelijk op de hoogte te brengen.

8.11. De Klant gebruikt de Installatie als een goed huisvader.

8.12. De Klant dient DATS 24 onverwijld in kennis te stellen indien deze aan Energiedelen of Peer-to-peer handel wenst te doen.

8.13. De Klant informeert DATS 24 onmiddellijk over elk element waarvan hij kennis heeft en dat de uitvoering van de Overeenkomst zou kunnen verhinderen, veranderen of bemoeilijken. Het nalaten van deze verplichting kan leiden tot de voortijdige beëindiging van de Overeenkomst.

9. Facturatie

9.1. DNB stelt uw energieverbruik vast en geeft het 1 keer per jaar door aan ons. Hij baseert zich hierbij op de meterstanden die hij zelf heeft opgenomen of die u heeft doorgegeven. Wanneer de DNB niet over een geldige meterstand beschikt, doet hij een schatting. Indien u ons de stand meedeelt, bent u verantwoordelijk voor de juiste opgave daarvan. De gegevens van de Netbeheerder hebben in elk geval voorrang.

9.2. DATS 24 stuurt u maandelijkse voorschotfacturen, waarvan het bedrag bepaald wordt aan de hand van uw geschat verbruik en verbruiksprofiel, dat ons wordt meegedeeld door uw DNB. In het geval u nog geen energie hebt verbruikt, wordt het standaard jaarverbruik of iedere andere schatting geleverd door de DNB

gebruikt. Indien de DNB ons in dit verband correcties overmaakt, zullen wij het bedrag van de voorschotfacturen aanpassen, desgevallend na goedkeuring door de Klant wanneer de aanpassing leidt tot een verhoging van de voorschotfactuur. U kan op <https://profile.dats24.be/nl/> of bij onze klantendienst vragen om uw het geschatte verbruik te herzien en/of het bedrag van uw volgende voorschotten aan te passen, in welk geval wij u binnen een redelijke termijn gemotiveerd zullen informeren of wij aan uw verzoek gevolg kunnen geven.

9.3. De terugleververgoeding die zal worden toegekend aan de Klant door DATS 24 voor de Injectie van elektriciteit zal verminderd worden van het totaalbedrag (inclusief BTW) van de voorschotten die worden aangerekend.

9.4. De tussentijdse voorschotfacturen worden verrekend met uw jaarlijkse afrekeningsfactuur. Wij berekenen uw afrekening over de periode waarvoor de DNB ons de meterindexen en verbruiken bezorgt.

9.5. Indien de Klant aan Energiedelen of aan Peer-to-peerhandel doet wordt de jaarlijkse kost zoals bepaald in artikel 6.7 van deze Algemene Voorwaarden éénmaal per jaar gefactureerd via de afrekeningsfactuur.

9.6. Indien u over een digitale meter beschikt, wordt uw actuele meterstand automatisch doorgestuurd naar de DNB en dient u hiervoor dus zelf niets meer te doen. Wij beschikken over de mogelijkheid om uw maandelijkse afrekeningen in dat geval te baseren op uw reële verbruik.

9.7. Indien u meent dat de meterstanden op uw factuur niet correct zijn, gelieve ons dan te contacteren zodat wij een rechtzetting kunnen

vragen bij de DNB. Na diens akkoord maken wij op die basis een correctiefactuur op.

9.8. Indien u meent dat uw meter niet correct werkt, contacteer dan meteen uw DNB om dit probleem te melden.

10. Betaling

10.1. U dient onze facturen uiterlijk binnen de 15 kalenderdagen na de Ontvangstdag te betalen. Hierbij heeft u de keuze tussen overschrijving of domiciliëring. Indien u zich, overeenkomstig de regelgeving inzake betalingsdiensten verzet tegen de betaling per domiciliëring van een factuur, wordt u geen enkele kost in rekening wordt gebracht voor dit verzet. De domiciliëringsopdracht wordt pas na 15 kalenderdagen na de Ontvangstdag van de factuur uitgevoerd. Als Klant kan u ons vragen om de jaarafrekening of de slotafrekening uit te sluiten van betaling door domiciliëring en zal u hiervoor geen enkele kost worden aangerekend.

10.2. Indien uit uw afrekening blijkt dat wij u – na verrekening van eventuele onbetaalde facturen - een bedrag verschuldigd zijn, zullen wij u binnen een termijn van 15 kalenderdagen terugbetalen indien wij uw rekeningnummer kennen. Indien wij niet over uw rekeningnummer beschikken, begint deze termijn van 15 kalenderdagen pas te lopen vanaf het moment dat wij kennis hebben genomen van dit rekeningnummer.

10.3. Indien u uw factuur niet tijdig betaalt, sturen wij u een herinnering. Betaalt u niet tijdig na onze herinnering, dan sturen wij u een ingebrekestelling. Zonder afbreuk te doen aan de toepassing van bijzondere bepalingen, behouden wij ons bij wanbetaling het recht voor om de Overeenkomst te beëindigen conform de toepasselijke wetgeving inzake openbare dienstverplichtingen. Voor zover

toegelaten door en overeenkomstig de toepasselijke wetgeving heeft de laattijdige betaling van één factuur voor gevolg dat iedere andere factuur, ook al was daarvoor door DATS 24 een afbetalingsplan toegestaan, onmiddellijk opeisbaar is, zonder ingebrekestelling.

10.4. De kosten voor herinneringen (7,50 € / herinnering, waarbij de eerste herinnering voor de eerste drie vervallen schulden in een kalenderjaar u evenwel niet worden aangerekend indien het betrokken Aansluitingspunt zich in het Vlaamse Gewest bevindt) en ingebrekestellingen (15 € / ingebrekestelling) zijn volledig voor uw rekening. Dit geldt eveneens voor de verrichtingen die de Netbeheerder realiseert en ons rechtstreeks aanrekent, waarvan enkel de eerste herinnering gratis is indien het betrokken Aansluitingspunt zich in het Vlaamse Gewest bevindt. Deze verrichtingen worden u op transparante wijze gefactureerd.

10.5. Indien u uw factuur betwist, stuurt u ons de nodige documenten binnen de 12 maanden na het verstrijken van de betalingstermijn van de factuur. Na deze termijn aanvaardt u op definitieve en onvoorwaardelijke wijze onze schuldvordering. Wanneer de klacht echter betrekking heeft op een foute verrekening van kortingen, prijsverminderingen of andere voordelen die reglementair zijn bepaald, geldt deze beperking in tijd niet voor zover de betreffende regelgeving hierin voorziet

10.6. Indien wij een factuur moeten rechtzetten, beschikken wij eveneens over 12 maanden vanaf de uiterste betalingsdatum om dit te doen. Indien de rechtzetting kan worden toegeschreven aan een derde partij, bijvoorbeeld de DNB, dan is er een beperking van 24 maanden van toepassing.

10.7. Wanneer de factuur ook 14 dagen na ontvangst van de betalingsherinnering door de Klant (hetgeen geacht wordt te zijn 3 Werkdagen na verzending via post of 1 kalenderdag na verzending per e-mail) niet (volledig) betaald is, zal de Klant een interest verschuldigd zijn op de nog te betalen som gelijk aan de referentie-interestvoet vermeerderd met acht procentpunten bedoeld in artikel 5, tweede lid, van de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties. Bovendien is de Klant een forfaitaire vergoeding verschuldigd (om DATS 24 te vergoeden voor de opgelopen buitengerechterlijke kosten om de betaling van de verschuldigde bedragen te bekomen) van van:

a) 20 euro als het verschuldigde saldo lager dan of gelijk aan 150 euro is;

b) 30 euro vermeerderd met 10% van het verschuldigde bedrag op de schijf tussen 150,01 en 500 euro als het verschuldigde saldo tussen 150,01 en 500 euro is;

c) 65 euro vermeerderd met 5% van het verschuldigde bedrag op de schijf boven 500,01 euro met een maximum van 2.000 euro als het verschuldigde saldo hoger dan 500 euro is

Indien uw Aansluitingspunt zich in het Waals Gewest bevindt, bent u geen forfaitaire vergoeding verschuldigd. Alsook zullen wij u, naast het verschuldigd saldo en de verwijlinteresten, enkel invorderingskosten aanrekenen tot een maximum van 55 EUR per jaar per energie. Bovenvermelde kosten gelden onverminderd de mogelijke aanrekening van procedurekosten in geval van een gerechtelijke invordering.

10.8. Indien u recht heeft op betaling van ons, ingevolge onze foutieve facturatie of laattijdige terugbetaling, dan heeft u tevens recht op de betaling van dezelfde als in artikel 10.7 vermelde verwijlinteresten, tenzij de gewestelijke regelgeving in dat geval voorziet in een andere regeling of schadevergoeding. Deze interesten beginnen te lopen de dag na de dag waarop wij de betaling conform artikel 10.2

hadden moeten uitvoeren, of, in geval van foutieve facturatie door onze fout, vanaf de datum van uw betwisting. De kosten van uw herinneringsbrieven en ingebrekestelling zijn in dat geval te onzen laste.

10.9. Vanaf het tweede afbetalingsplan rekenen wij een administratieve kost aan van 30 €.

11. Verhuis

11.1. Als u verhuist loopt uw overeenkomst door op het nieuwe adres en worden de gegevens aangepast, tenzij u ons vraagt om de Overeenkomst stop te zetten. Indien u, mits voorlegging van het bewijs, verhuist naar het buitenland of naar een ander Gewest, naar een woning waar er geen aparte meter is voor elektriciteit en/of aardgasverbruik, gaat inwonen bij een andere gebruiker die reeds een leveringsovereenkomst heeft, verhuist naar een gebied waar DATS 24 om objectieve redenen niet (meer) in staat zijn om de Overeenkomst verder te zetten, kan de Overeenkomst door een van de Partijen kosteloos opgezegd worden met ingang van de effectieve verhuisdatum.

11.2. Indien na de verhuis de Overeenkomst wordt verdergezet op het nieuwe adres, zal ook automatisch het injectiecontract mee overgaan tenzij de Klant meedeelt dat dit niet wordt verdergezet bij DATS 24 of wanneer de Klant niet langer beschikt over een Installatie voor de productie van elektriciteit.

11.3. U moet ons op de hoogte brengen van uw verhuisdatum. De meterstanden bezorgt u ons uiterlijk 30 kalenderdagen na de effectieve verhuisdatum. In dit geval stopt de facturatie op uw oude adres op de verhuisdatum zoals bevestigd door de DNB. Indien u ons niet (tijdig) verwittigt, blijven de verplichtingen onder de

Overeenkomst gelden, dus ook de betaling van de afgenomen energie.

11.4. Voor het doorgeven van de meterstanden van het oude en/of het nieuwe adres, gebruikt u het energieovernamedocument (www.dats24.be). Dit document moet door alle betrokkenen worden ondertekend. In dit geval worden de meterstanden geacht niet onderling te worden betwist.

11.5. Om de continuïteit van levering te verzekeren, moeten we beschikken over de gegevens van de nieuwe bewoner van het adres dat u verlaat. Indien u deze gegevens niet heeft, dan geef u ons de gegevens van de eigenaar door.

12. Aansprakelijkheid

12.1. De Netbeheerders staan in voor de continuïteit van de levering van energie en de kwaliteit van de geleverde energie overeenkomstig de bepalingen vervat in de toepasselijke wetgeving en reglementen. Bijgevolg zijn wij niet aansprakelijk voor de schade veroorzaakt door het niet goed functioneren van het net, de Installaties op het Afnamepunt, de Meetinrichting, fouten in meetgegevens, variaties in spanning en frequentie, tekortkomingen van de DNB, noch voor de gevolgen van het niet-nakomen van de afspraken tussen u en de DNB. DATS 24 is geen schadevergoeding verschuldigd voor technische problemen of handelingen waarvoor derden verantwoordelijk zijn. In geval u schade zou ondervinden als gevolg van een tekortkoming van de DNB, kan u deze rechtstreeks aanspreken.

12.2. Zonder afbreuk te doen aan de overige bepalingen inzake aansprakelijkheid in deze Overeenkomst en in andere regelgeving, zijn wij

ten opzichte van elkaar enkel aansprakelijk in geval van:

- de niet-uitvoering van de voornaamste verbintenissen van de Overeenkomst, tenzij in geval van overmacht;
- bedrog, grove of opzettelijke fout;
- van een handeling of nalaten van onze kant in geval van overlijden of lichamelijk letsel.

12.3. In geval van aansprakelijkheid zal enkel de rechtstreeks veroorzaakte materiële schade vergoed worden die voortvloeit uit fout. De vergoeding van de rechtstreekse materiële schade zal bovendien maximaal gelijk zijn aan 12 maal uw gemiddelde maandverbruik van de laatste zes maanden, of bij gebreke hieraan op 12 maal het overeenkomen maandelijks bedrag van uw tussentijdse facturen. Deze beperking is niet van toepassing in geval van overlijden of lichamelijke schade berokkend aan de Klant als gevolg van een handeling of nalatigheid van onze kant.

12.4. DATS 24 is niet aansprakelijk voor indirecte of gevolgschade, productieverlies of gederfde inkomsten. Iedere vergoeding van immateriële schade zoals bedrijfsschade, winstderving, productieverlies, verlies van gegevens of verlies van inkomsten is uitdrukkelijk uitgesloten. In afwijking van artikel 6.3 van het Burgerlijk Wetboek sluiten de Partijen hierbij elke buitencontractuele aansprakelijkheid van de ene Partij jegens de andere Partij(en) en jegens de hulppersonen/aannemers van de andere Partij(en) uit voor schade veroorzaakt door de niet-nakoming van een contractuele verplichting onder deze Overeenkomst. De hulppersonen/aannemers kunnen zich als derdebegunstigden beroepen op de bepalingen van dit artikel.

12.5. Schade dient door de Klant gedomicilieerd in het Vlaams Gewest zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen één maand na de datum waarop de schade is ontstaan of na de datum waarop de

schade redelijkerwijs had kunnen worden vastgesteld, schriftelijk aan ons te worden gemeld. Voor de Klant gedomicilieerd in het Waals Gewest dient schade eveneens zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen de termijnen zoals voorgeschreven door artikel 31bis van het Waals decreet betreffende de organisatie van de gewestelijke elektriciteitsmarkt te worden gemeld dan wel artikel 30ter van het Waals decreet betreffende de organisatie van de gewestelijke gasmarkt. Laattijdige schadeclaims worden niet vergoed.

12.6. De aansprakelijkheid van DATS 24 betreffende de verborgen gebreken zoals gedefinieerd door de artikelen 1641 tot 1649 van het oud Burgerlijk Wetboek is uitgesloten wanneer DATS 24 aantoont dat het risico niet kon worden gedetecteerd.

13. Bescherming Persoonsgegevens

13.1. Als verantwoordelijke voor de verwerking van uw Persoonsgegevens, verwerken wij uw Persoonsgegevens steeds in overeenstemming met de toepasselijke privacyregelgeving. Wij verwerken uw Persoonsgegevens voor de doeleinden zoals beschreven in onze privacy policy. In geval van tegenstrijdigheid tussen dit artikel en onze privacy policy, heeft deze laatste voorrang.

13.2. Door uitdrukkelijk in te stemmen en akkoord te gaan met uw Overeenkomst, geeft u aan de privacy policy van DATS 24 gelezen te hebben en akkoord te gaan met de verwerking van uw Persoonsgegevens volgens onze privacy policy. U vindt de meeste recente versie van de privacy policy van DATS 24 op https://ecustomermwstatic.colruytgroup.com/ecustomermw/static/pdf/nl/X_PS_DATSENER_GYGAS.pdf

14. Volmacht

U geeft ons het uitdrukkelijk mandaat om in uw naam al het nodige te doen voor de goede uitvoering van de Overeenkomst, hierin inbegrepen:

- uw verbruiksgegevens van de laatste 3 jaren op te vragen bij de DNB;
- in geval van een leverancierswissel, uw lopende contract bij uw vorige leverancier op te zeggen, alsook de hiervoor noodzakelijke gegevens op te vragen.

15. Overmacht

15.1. In geval van overmacht worden de verplichtingen onder deze Overeenkomst, behalve de verplichting tot het betalen van een geldsom, geschorst of beperkt gedurende de periode van de overmacht. Onder overmacht wordt verstaan: elke onvoorzienbare en onvermijdbare gebeurtenis onafhankelijk van onze wil de uitvoering van onze verbintenis onmogelijk maakt, zoals – maar niet beperkt tot – het uitvallen van het net, problemen in het transport of de distributie, het niet kunnen verkrijgen van (voldoende) elektriciteit.

15.2. Indien de Overeenkomst door overmacht gedurende meer dan 3 maanden niet kan worden uitgevoerd, hebben zowel u als wij het recht om de Overeenkomst schriftelijk te beëindigen, zonder enige schadevergoeding verschuldigd te zijn.

16. Communicatie en klachten

Voor alle vragen of klachten kan u terecht bij de klantendienst van DATS 24:

- per telefoon: 02/363 51 52
- op onze website: www.dats24.be
- per brief: DATS 24 NV,
Edingensesteenweg 196, 1500 Halle
- per e-mail: info@dats24.be

Wanneer u niet tevreden bent over de voorgestelde oplossing van de klantendienst, kan u contact opnemen met de Ombudsman voor de Energie (Koning Albert II - Laan 8 bus 6, 1000 Brussel, Fax : + 32 (0) 2 211 10 69; klacht@ombudsmanenergie.be. Dat is een onafhankelijke, onpartijdige instantie, erkend door de FOD Economie, die een kosteloze verzoeningsservice aanbiedt tussen een klant en een leverancier betreffende het functioneren van de elektriciteits- en aardgasmarkt. Via www.ombudsmanenergie.be kan u een elektronisch klachtenformulier versturen. .

Indien het Contract met DATS 24 online werd afgesloten, kan de Klant eveneens beroep doen op het ODR platform voor onlinebeslechting met betrekking tot het geschil (ec.europa.eu/consumers/odr/)

Indien het Aansluitingspunt zich in het Waalse Gewest bevindt, kan u zich eveneens wenden tot de Service régional de médiation pour l'énergie (SRME) / Arbitrage- en bemiddelingsdienst van de Waalse energiec commissie

17. Toepasselijk recht en geschillen

17.1. Het Belgisch recht is van toepassing op de Overeenkomst. Geschillen omtrent de Overeenkomst zullen worden voorgelegd aan de Belgische hoven en rechtbanken. U heeft het recht om het geschil aanhangig te maken bij de bevoegde rechtbank van uw woonplaats

18. Geen afstand van recht

18.1. Het niet-aandringen op de uitvoering van enige bepaling van de Overeenkomst, kan niet worden opgevat als een afstand van recht of een beperking daarvan.

19. Slotbepalingen

19.1. Zo één van de bepalingen van de

Overeenkomst ongeldig of nietig zou zijn, zal dit geen invloed hebben op de geldigheid van de andere bepalingen van de Overeenkomst maar zal naar best vermogen deze ongeldige of nietige bepaling vervangen worden door een geldige bepaling die zo nauw mogelijk aansluit bij de initiële bedoeling van partijen.

19.3. U bent verplicht de nodige medewerking te verlenen bij de uitvoering van de Overeenkomst onder meer door ons zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen van alle omstandigheden die voor de uitvoering van de

Overeenkomst van belang kunnen zijn. U kan zonder onze schriftelijke toestemming uw rechten en verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst niet aan een derde overdragen.

19.4. Wij mogen uw Overeenkomst overdragen aan een derde mits wij ervoor zorgen dat u daardoor niet minder garanties krijgt. In geval van overdracht zullen wij u daarvan inlichten.

DATS 24 verbindt zich tot het naleven van het Akkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits-en gasmarkt".

Bijlage aan de Algemene Voorwaarden voor residentiële afnemers in het Waals gewest

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

Conformément à l'article 3 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité et l'article 3 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz, DATS 24 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. En cas de déménagement, il est par ailleurs recommandé d'utiliser le document de reprise des énergies disponible sur www.dats24.be

MARCHÉ DE L'ÉLECTRICITÉ

Chapitre IV. Obligations de service public à caractère social Section première Fourniture aux clients protégés

Art. 26. § 1er. Conformément à l'article 33bis du décret, le gestionnaire du 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 du réseau de distribution auquel le client est raccordé.

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

Le gestionnaire de réseau informe le client dans les meilleurs délais de la reprise en tant que fournisseur social et des conséquences de celle-ci en ce qui concerne la fourniture minimale garantie. Le gestionnaire de réseau de distribution doit notamment préciser au client protégé les modalités d'activation de la fourniture minimale garantie, le fait qu'elle reste à sa charge et lui sera facturée, ainsi que les conséquences si le client ne paie pas les coûts liés à cette fourniture minimale garantie. Le gestionnaire de réseau précise également les conditions pour que le client puisse demander lui-même la désactivation de la fourniture minimale garantie.

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

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

Art. 27. § 1er. Lorsque le client est un client protégé, il en informe le fournisseur, par écrit, éventuellement par l'intermédiaire du centre public d'action sociale. Le client protégé annexe à son courrier toute pièce justificative nécessaire. Le fournisseur accuse réception dudit courrier dans un délai de cinq jours ouvrables. Cet accusé de réception mentionne si la fourniture d'électricité sera assurée ou non au tarif social spécifique.

Après avis de la " CWaPE ", le Ministre définit le modèle du document à transmettre au fournisseur. (Lorsque le client protégé est alimenté par le gestionnaire de réseau de distribution et qu'il conclut un contrat avec un fournisseur de son choix, le gestionnaire de réseau de distribution transmet, conformément aux dispositions techniques pour la gestion du réseau de distribution relatives à l'échange d'informations, au fournisseur choisi par le client protégé, la preuve du statut du client protégé.)

§ 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, § 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 33, § 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.

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

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

Art. 28. (Abrogé)

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

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

1° la nouvelle date d'échéance du paiement qui ne peut être inférieure à dix jours ainsi que les coordonnées téléphoniques, courriel et postales 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 téléphoniques, électroniques et postales de ces organismes. Le site de l'Observatoire du Crédit permettant au client de consulter les coordonnées des services de médiation de dette est renseigné.

3° ...

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; le courrier de rappel reprend les montants réclamés et les factures concernées.

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.

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

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

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

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

Art. 30. La procédure de mise en demeure visée par l'article 33bis/1, alinéas 1 et 2, du décret s'applique lorsque le montant de la dette du client, toutes taxes comprises, est supérieur à 100 euros pour la facture d'électricité, ou à

200 euros en cas de facture combinée, et si à l'échéance fixée dans le rappel visé à l'article 29, le client n'a pas soit :

1° acquitté le montant de la facture; 2° ...

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.

Lorsque les conditions visées à l'alinéa 1er sont remplies, le fournisseur adresse au client une mise en demeure conformément à l'article 33bis/1, alinéas 1er et 2, du décret. Le courrier de mise en demeure informe le client de la suite de la procédure applicable et, notamment, qu'un courrier de défaut de paiement lui sera envoyé ainsi que les couts liés à cette procédure. Si la dette est liée à une facture de décompte ou de clôture basée sur un index estimé, le client peut solliciter la réalisation gratuite d'un relevé d'index pour objectiver le montant de la dette.

Le courrier de mise en demeure reprend les montants réclamés et les factures concernées. Il invite le client à le contacter en vue de conclure un plan de paiement raisonnable et il l'informe de son droit à se faire assister par le CPAS ou par le service de médiation de dettes. Le courrier précise les coordonnées téléphoniques, courriel et postales de son service compétent pour l'élaboration d'un plan de paiement qui tienne compte de la situation financière du client. Pour les clients non-protégés, le courrier renseigne la page du site de la CWaPE présentant les conditions d'octroi du statut de client protégé régional, au sens de l'article 33, § 1er, 2°, et § 2, du décret. Le courrier précise qu'en cas d'absence de réaction du client dans un délai de quinze jours à l'invitation du fournisseur à conclure un plan de paiement raisonnable, de non-respect du plan de paiement raisonnable conclu avec le fournisseur ou de non-paiement de toute nouvelle facture venue à échéance, la procédure applicable en cas de non-paiement et la procédure de défaut de paiement seront poursuivies ou reprises en l'état. Le formulaire visé à l'annexe 1re est joint au courrier de mise en demeure. En cas de conclusion d'un plan de paiement raisonnable entre un client et son fournisseur, la procédure applicable en cas de non-paiement ou la procédure de défaut de paiement sont suspendues, conformément à l'article 33bis/1, alinéa 6, du décret.

Art. 30bis.1 § 1er. Est raisonnable le plan de paiement qui tient compte des intérêts et situations des deux parties et permet concrètement au client d'apurer entièrement sa dette, c'est-à-dire qui tient compte des éléments objectifs tels que : le profil du client, le montant de sa dette, l'historique de son compte client.

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

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

§ 4. Si le client fait part de sa demande de conclusion d'un plan de paiement par le biais du formulaire prévu aux articles 30 et 31, il peut soumettre une proposition de plan de paiement au fournisseur conjointement au renvoi du formulaire. Dans le cas où le plan de paiement est conclu par téléphone, le fournisseur le confirme par écrit au client. L'absence de réaction du fournisseur dans un délai de quinze jours à compter de la réception de la proposition du plan de paiement du client signifie, dans le chef du créancier, une acceptation du plan qui a été proposé. Le refus du fournisseur d'accepter le plan de paiement doit être notifié par écrit, contenir une contre-proposition de plan de paiement.

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

d'un délai de quinze jours pour faire part au fournisseur de son acceptation ou d'une éventuelle demande d'adaptation du plan de paiement proposé par le fournisseur conformément aux alinéas 1 et 2 du présent paragraphe.

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

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

§ 6. Tout non-respect du plan de paiement est notifié au client par écrit par le fournisseur.

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 de défaut de paiement, en ce compris pendant la procédure de recouvrement amiable, ne peut pas excéder la somme des composantes suivantes :

1° le solde restant dû sur les factures échues;

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

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

Par dérogation au 3°, des frais de recouvrement pour impayés ne s'appliquent pas à un client protégé alimenté par le fournisseur social.

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.

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

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

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.

Art. 30quinquies. § 1er. Si le client fait part de sa demande de recourir au dépôt d'une requête conjointe devant le juge de paix par le biais du formulaire, et que le fournisseur accepte, il lui communique un formulaire de requête conjointe, complété pour la partie qui lui est relative dans les plus brefs délais. Le client est tenu de remplir, signer et renvoyer le formulaire de requête conjointe au fournisseur dans un délai de sept jours ouvrables après la réception du modèle de requête conjointe communiqué par le fournisseur. Le fournisseur introduit le dossier auprès du juge de paix dans les plus brefs délais après la réception des documents complétés par le client. La procédure appliquée en cas de non-paiement ou de défaut de paiement est suspendue à partir de la demande de dépôt d'une requête conjointe par le client et jusqu'à la décision du juge de paix. Dans le cas où le client ne renvoie pas le formulaire de requête conjointe complété dans un délai de sept jours ouvrables, la procédure appliquée en cas de non-paiement ou de défaut de paiement reprend.

§ 2. Si le client fait part de sa demande de recourir au dépôt d'une requête conjointe devant le juge de paix par le biais du formulaire, et que le fournisseur refuse le dépôt de la requête conjointe, le fournisseur est tenu d'informer le client de l'absence de suivi de sa demande de dépôt de la requête conjointe et de proposer un plan de paiement

raisonnable au client dans les plus brefs délais. La procédure appliquée en cas de non-paiement ou de défaut de paiement est suspendue. Le client dispose d'un délai de quinze jours pour faire part au fournisseur de son acceptation ou d'une éventuelle demande d'adaptation du plan de paiement proposé par le fournisseur. Au-delà de ce délai de quinze jours, la procédure appliquée en cas de non-paiement ou de défaut de paiement reprend. Par dérogation, conformément à l'article 33bis/3 du décret, les dispositions prévues à l'article 31bis § 1, 1°, ne s'appliquent pas.

Art. 30sexies. § 1er. Si le client demande l'activation du prépaiement par le biais du formulaire prévu aux articles 30 et 31 du présent arrêté, le fournisseur adresse une demande d'activation du prépaiement au gestionnaire de réseau. La procédure applicable en cas de non paiement ou de défaut de paiement est suspendue.

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

§ 3. Si le placement ou l'activation de la fonction communicante du compteur est considéré comme techniquement impossible ou non-économiquement raisonnable en application des dispositions prévues à l'article 5 de l'Arrêté du Gouvernement wallon relatif aux compteurs communicants, le gestionnaire de réseau en informe le fournisseur et annule la procédure d'activation du prépaiement. Dans ce cas, la procédure applicable en cas de non paiement ou de défaut de paiement peut reprendre en l'état. Les dispositions prévues à l'article 31bis § 1, 1°, ne s'appliquent pas.

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

Section 3 Défaut de paiement d'un client résidentiel

Art. 31. § 1er. Le fournisseur informe le client par courrier qu'il est en défaut de paiement lorsque, à l'échéance fixée dans le courrier de mise en demeure visé à l'article 33bis/1 du décret, et sans préjudice des éventuelles suspensions de délais visées aux articles 30bis, §§ 3 et 4, 30quinquies et 30sexies, le client n'a pas soit :

- 1° acquitté le montant de la facture impayée ;
- 2° demandé l'activation de la fonction de prépaiement ;
- 3° conclu un plan de paiement raisonnable avec le service compétent du fournisseur et respecté le plan de paiement raisonnable et le paiement des nouvelles factures échues du fournisseur ;
- 4° demandé au fournisseur la saisine du juge de paix par requête conjointe.

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

A l'exception des clients protégés qui ne sont pas alimentés par le fournisseur social, le formulaire visé à l'annexe 1re est joint au courrier de déclaration de défaut de paiement visé à l'article 33bis/1/ alinéas 4 et 5, du décret.

Le courrier de déclaration de défaut de paiement reprend les montants réclamés et les factures concernées. Il informe le client de son droit de négocier un plan de paiement raisonnable et l'informe de son droit de se faire assister par le CPAS ou par le service de médiation de dettes. Pour les clients non-protégés, le courrier renseigne la page du site de la CWaPE présentant les conditions d'octroi du statut de client protégé régional, au sens de l'article 33, § 1er, 2°, et § 2, du décret.

Le cas échéant, le fournisseur communique au gestionnaire de réseau de distribution les coordonnées du client et les éléments attestant que le client est un client protégé tel que défini à l'article 33, § 1er, du décret. Dans ce cas, le client est transféré et alimenté par le gestionnaire de réseau de distribution qui informe le client de ce transfert et

de ses conséquences en ce qui concerne la fourniture minimale garantie. Le Ministre détermine la procédure de transfert du client protégé déclaré en défaut de paiement vers son gestionnaire de réseau et les obligations qui en découlent.

- § 2. Conformément à l'article 33bis/1, alinéa 4, du décret, le courrier de déclaration de défaut de paiement informe le client que sauf opposition de sa part notifiée au fournisseur dans les cinq jours à dater de la réception du courrier de déclaration de défaut de paiement, son nom, son prénom, son adresse postale, son numéro de téléphone et le cas échéant son adresse électronique seront notifiés au CPAS dans les 10 jours de la réception du courrier, pour lui permettre de bénéficier de son assistance dans la négociation d'un plan de paiement raisonnable, d'aides financières ou de mesures de guidance telles que visées par la organique des CPAS du 8 juillet 1976 et la loi du 4 septembre 2002 visant à confier aux centres publics d'aide sociale la mission de guidance et d'aide sociale financière dans le cadre de la fourniture d'énergie aux personnes les plus démunies.
- § 3. Dans le cas où le client manifeste son choix de solliciter l'accompagnement du centre public d'action sociale ou du service de médiation de dettes agréé dans le formulaire, il prend contact avec la structure dans les plus brefs délais.
- § 4. Quelle que soit la solution choisie par le client résidentiel via le formulaire, cette solution ne fait pas obstacle à la possibilité, pour le consommateur, de conclure un plan de paiement à tout moment.

Art. 31bis. § 1er. Lorsque, à l'échéance fixée dans le courrier de déclaration de défaut de paiement visé à l'article 33 bis/1 du décret, et sans préjudice des éventuelles suspensions de délais visées aux articles 30bis, §§ 3 et 4, 30 quinquies et 30sexies, le client n'a pas réagi conformément à l'article 31 alinéa 1er, 1°, 2°, 3° ou 4°, le fournisseur :

- 1° adresse, conformément aux dispositions du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution relatives à l'échange d'informations, au gestionnaire de réseau une demande de placement de compteur à budget ou d'activation de la fonction de prépaiement chez le client. Il informe le client par courrier de la demande de placement ou d'activation, et de la possibilité de refuser le placement ou l'activation et des moyens pour le signifier tels que prévus au § 5 ;
- 2° ou saisit le juge de paix pour demander toute mesure visant au remboursement de la dette, l'activation du prépaiement, la résiliation du contrat de fourniture.

§ 2. Si le client refuse ou entrave l'activation du prépaiement ou si le placement ou l'activation de la fonction communicante du compteur est considéré comme techniquement impossible ou non-économiquement raisonnable en application des dispositions prévues à l'article 5 de l'arrêté du Gouvernement wallon relatif aux compteurs communicants, le fournisseur saisit le juge de paix pour demander la résiliation du contrat de fourniture. Le gestionnaire de réseau annule la procédure d'activation du prépaiement auprès du fournisseur lorsque le client entrave l'activation du prépaiement.

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

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

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

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

§ 6. Le client peut notifier son refus d'activation de la fonction de prépaiement par téléphone ou par mail ou par courrier au fournisseur. Le fournisseur annule la demande d'activation du prépaiement auprès du gestionnaire de réseau ; Est considérée comme entrave à l'activation du prépaiement le fait que le client soit absent au moment du deuxième passage du gestionnaire de réseau ou lorsqu'il refuse de donner accès au compteur au gestionnaire de réseau.

Art. 32. § 1er. Concomitamment à la signification par le fournisseur du jugement au client, le fournisseur informe le CPAS du client par écrit ou par voie électronique de sa décision de procéder à l'exécution de ce jugement, sauf si le client a précédemment refusé la communication de ses coordonnées en application de l'article 31, § 2.

§ 2. Lorsque le fournisseur demande l'activation de la fonction de prépaiement sur décision du juge de paix, sans préjudice d'autres modalités arrêtées par le juge de paix dans son jugement, les dispositions prévues à l'article 31bis,

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

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

§ 4. Lorsque le contrat de fourniture est résilié sur décision du juge de paix, sans préjudice d'autres modalités arrêtées par le juge de paix dans son jugement, les articles 10 et 22 s'appliquent.

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

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

Art. 33. (Abrogé)

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

§ 2. ...

§ 3. ...

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

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

Art. 35bis. Le fournisseur informe le client du montant exact de la dette existante au moment de l'activation de la fonction de prépaiement, en ce compris les frais de procédure antérieurs à l'activation de la fonction de prépaiement. Le recouvrement de cette dette ne peut pas être imputé sur les paiements liés à la consommation postérieure à l'activation de la fonction de prépaiement.

Lorsque la fonction de prépaiement est activée chez un client, le fournisseur ne peut pas lui adresser de factures d'acomptes.

Art. 36. La désactivation du compteur à budget ou de la fonction de prépaiement peut être demandée à tout moment par le client à son fournisseur. S'il n'a pas de dette liée à sa consommation d'électricité vis-à-vis de son fournisseur actuel, ou si la demande d'activation du prépaiement a été formulée volontairement par le client, en dehors d'une procédure de non paiement et en l'absence de dette du client vis-à-vis de son fournisseur, le fournisseur est tenu de transmettre la demande au gestionnaire de réseau dans les sept jours. La désactivation de la fonction de prépaiement est gratuite pour le client.

Art. 37. § 1er. La procédure applicable en cas de non-paiement et la procédure de défaut de paiement sont suspendues à tout moment en cas d'accord des parties quant au paiement de la dette ou d'accord des parties relatif à un plan de paiement raisonnable. Le non-respect d'un plan de paiement relatif au règlement de la dette, notifié par écrit au client, entraîne de plein droit la reprise de la procédure en l'état.

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

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

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

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

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

Section 3bis – 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 du réseau de distribution est tenu d'assurer, à titre temporaire, pendant la période d'interdiction de coupure visée à l'article 2, 58°, du décret la fourniture électrique du client résidentiel dont le

contrat a été résilié ou est arrivé à échéance ou pour lequel la fourniture est suspendue à la suite d'une décision du juge de paix durant cette même période et qui, au terme du contrat, du délai de suspension ou du délai de résiliation, n'a pas signé de contrat avec un nouveau fournisseur.

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

La fourniture d'électricité au client résidentiel par le gestionnaire de réseau de distribution s'effectue conformément au tarif visé à l'arrêté ministériel du 1er juin 2004 fixant les prix maximaux pour la fourniture d'électricité par les gestionnaires de réseaux de distribution aux clients finals dont le contrat de fourniture a été résilié par leur fournisseur. Au minimum un mois avant la fin de la période d'interdiction de coupure, le gestionnaire de réseau de distribution informe, par courrier, le client de son intérêt de conclure un contrat de fourniture au plus tard à la fin de la période d'interdiction de coupure. Ce courrier l'informe qu'à défaut de conclusion d'un contrat de fourniture, il sera procédé à la suspension de la fourniture d'électricité.

Art. 37bis/1. § 1er. La suspension d'alimentation réalisée dans le cadre d'une résiliation de contrat signifiée par le fournisseur au client ou dans le cadre d'une résiliation de contrat décidée par le juge de paix lors d'une procédure de défaut de paiement ne peut avoir lieu durant la période hivernale ;

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

§3. La fourniture d'électricité au client résidentiel par le gestionnaire de réseau de distribution s'effectue conformément au tarif visé à l'arrêté ministériel du 1er juin 2004 fixant les prix maximaux pour la fourniture d'électricité par les gestionnaires de réseaux de distribution aux clients finals dont le contrat de fourniture a été résilié par le fournisseur et qui ne peuvent pas être considérés comme des clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire, au sens de l'article 20, § 2, de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité .

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

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

§ 6. Le Ministre détermine les modalités d'application de cette fourniture et les obligations qui en découlent. Section 3ter. - Contestation auprès du Service régional de médiation.

Art. 37ter. Au cours de la procédure applicable en cas de non-paiement et de la procédure de défaut de paiement, le client peut contester lesdites procédures, telles que la procédure d'activation de la fonction de prépaiement, et saisir le Service régional de médiation pour l'énergie.

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

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

Section 4 Fourniture minimale garantie aux clients protégés

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

Art. 38. § 1er. La fourniture du client protégé sous compteur à budget, ou sous compteur communicant dont la fonction de prépaiement est activée, est assurée par le gestionnaire de réseau de distribution du client.

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

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

§ 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 dont la fonction limiteur a été activée, le gestionnaire de réseau de distribution établit une facture de décompte relative à la fourniture minimale garantie du client concerné. Le seuil du montant minimum de rechargement pourra le cas échéant être revu par la CWaPE en accord avec les CPAS, et les gestionnaires de réseaux de distribution.

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

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

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

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

Le gestionnaire de réseau transmet au CPAS du client, la copie du courrier visé à l'alinéa précédent.

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

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 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.

I. MARCHÉ DU GAZ

Chapitre IV. Obligations de service public à caractère social Section première Fourniture aux clients protégés

Art. 30. § 1er. Conformément à l'article 31ter du décret, le gestionnaire du réseau de distribution fournit du gaz au tarif social au client protégé.

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

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

Le gestionnaire de réseau informe le client dans les meilleurs délais de la reprise en tant que fournisseur social et des conséquences de celle-ci. Le gestionnaire de réseau de distribution doit notamment préciser au client protégé les modalités d'activation de l'aide hivernale et les impacts de celle-ci sur son tarif.

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

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

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

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

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

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.

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

§ 4. Si le client alimenté par le gestionnaire perd sa qualité de protégé, le gestionnaire de réseau de distribution l'invite à conclure dans les deux mois un contrat avec un fournisseur. Si le client alimenté par le fournisseur social perd sa qualité de client protégé, le fournisseur social l'invite à conclure dans les deux mois un contrat avec un fournisseur. Cette invitation informe le client que sauf opposition de sa part notifiée au fournisseur social dans les cinq jours, son nom, son prénom, son adresse postale, son numéro de téléphone et le cas échéant son adresse électronique seront communiqués au CPAS dans les dix jours. Si le client ne dispose pas d'un contrat à l'expiration du délai de deux mois, le fournisseur social peut introduire auprès de la Commission une demande motivée en vue de procéder

à l'analyse de la situation du client. Dans le cas où la coupure du client est envisagée par la commission locale pour l'énergie, le fournisseur social saisit le juge de paix en vue de demander la suspension de la fourniture de gaz.

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

Art. 32. § 1er. Lorsque le client n'a pas acquitté le montant de la facture à l'échéance prévue 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 téléphoniques, courriel et postales de son service compétent pour l'élaboration d'un plan de paiement qui tienne compte de la situation financière du client, 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 téléphoniques, électroniques et postales de ces organismes. Le site de l'Observatoire du Crédit permettant au client de consulter les coordonnées des services de médiation de dette est renseigné;
- 3° ...

- 4° la procédure suivie si le client n'apporte pas une solution quant au paiement de la facture en question; cette procédure prévoit, sauf refus explicite du client, la communication de son nom au centre public d'action sociale;
- 5° le courrier de rappel reprend les montants réclamés et les factures concernées

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

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

§ 3. Les échéances prévues au § 1er ne font pas obstacle à la possibilité pour un fournisseur de rendre immédiatement exigibles de nouvelles factures qui étaient non échues lors de l'envoi de la mise en demeure. Les montants de ces nouvelles factures sont inclus dans la procédure prévue dans la présente section. Dans l'hypothèse où les conditions générales du fournisseur prévoient une telle règle, la lettre de mise en demeure le mentionne explicitement.

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

Art. 33. La procédure de mise en demeure visée par l'article 31ter du décret s'applique lorsque le montant de la dette du client, toutes taxes comprises, est supérieur à 100 euros pour la facture de gaz, ou à 200 euros en cas de facture combinée, et si à l'échéance fixée dans le rappel visé à l'article 32, le client n'a pas soit:

- 1° acquitté le montant de la facture; 2° ...
- 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;

Lorsque les conditions visées à l'alinéa 1er sont remplies, le fournisseur adresse au client une mise en demeure conformément à l'article 31ter du décret. Le courrier de mise en demeure informe le client de la suite de la procédure applicable et notamment qu'un courrier de défaut de paiement lui sera envoyé ainsi que les coûts liés à cette procédure. Si la dette est liée à une facture de décompte ou de clôture basée sur un index estimé, le client peut solliciter la réalisation gratuite d'un relevé d'index pour objectiver le montant de la dette.

Le courrier de mise en demeure reprend les montants réclamés et les factures concernées. Il invite le client à le contacter en vue de conclure un plan de paiement raisonnable et il l'informe de son droit à se faire assister par le CPAS ou par le service de médiation de dettes. Le courrier précise les coordonnées téléphoniques, courriel et postales de son service compétent pour l'élaboration d'un plan de paiement qui tienne compte de la situation financière du client. Pour les clients non-protégés, le courrier renseigne la page du site de la CWaPE présentant les

conditions d'octroi du statut de client protégé régional. Le courrier précise qu'en cas d'absence de réaction du client dans un délai de quinze jours à l'invitation du fournisseur à conclure un plan de paiement raisonnable, de non-respect du plan de paiement raisonnable conclu avec le fournisseur ou de non-paiement de toute nouvelle facture venue à échéance, la procédure applicable en cas de non-paiement et la procédure de défaut de paiement seront poursuivies ou reprises en l'état. Le formulaire visé à l'annexe 1re est joint au courrier de mise en demeure.

En cas de conclusion d'un plan de paiement raisonnable entre un client et son fournisseur, la procédure applicable en cas de non-paiement et la procédure de défaut de paiement sont suspendues, conformément à l'article 31ter, § 2, alinéa 6, du décret.

Art. 33bis. § 1er. Est raisonnable le plan de paiement qui tient compte des intérêts et situations des deux parties et permet concrètement au client d'apurer entièrement sa dette, c'est-à-dire qui tient compte des éléments objectifs tels que : le profil du client, le montant de sa dette, l'historique de son compte client.

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

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

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

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

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

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

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

§ 6 Tout non respect du plan de paiement est notifié au client par écrit par le fournisseur.

Art. 33ter. Le montant de la dette réclamée par le fournisseur au client dans le cadre de la procédure applicable au client résidentiel en cas de non paiement ou de défaut de paiement, en ce compris pendant la procédure de recouvrement amiable, ne pourra excéder la somme des composantes suivantes :

1° le solde restant dû sur les factures échues;

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

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

Par dérogation au 3°, des frais de recouvrement pour impayés ne s'appliquent pas à un client protégé régional alimenté par le fournisseur social.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- 1° acquitté le montant de la facture impayée ;
- 2° demandé l'activation de la fonction de prépaiement ;
- 3° conclu un plan de paiement raisonnable avec le service compétent du fournisseur et respecté le plan de paiement raisonnable et le paiement des nouvelles factures échues du fournisseur ;
- 4° demandé au fournisseur la saisine du juge de paix par requête conjointe.

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

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

Le courrier de déclaration de défaut de paiement reprend les montants réclamés et les factures concernées. Il informe le client de son droit de négocier un plan de paiement raisonnable et l'informe de son droit de se faire assister par le CPAS ou par le service de médiation de dettes. Pour les clients non-protégés, le courrier renseigne la page du site de la CWaPE présentant les conditions d'octroi du statut de client protégé régional, au sens de l'article 2, 37°, du décret.

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

§ 2. Conformément à l'article 31ter paragraphe 2 alinéa 4 du décret, le courrier de déclaration de défaut de paiement informe le client que sauf opposition de sa part notifiée au fournisseur dans les cinq jours à dater de la réception du courrier de déclaration de défaut de paiement, son nom, son prénom, son adresse postale, son numéro de téléphone et le cas échéant son adresse électronique seront notifiés au CPAS, pour lui permettre de bénéficier de son assistance dans la négociation d'un plan de paiement raisonnable, d'aides financières ou de mesures de guidance telles que visées par la loi organique des CPAS du 8 juillet 1976 et la loi du 4 septembre 2002 visant à confier aux centres publics d'aide sociale la mission de guidance et d'aide sociale financière dans le cadre de la fourniture d'énergie aux personnes les plus démunies

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

§ 4. Quelle que soit la solution choisie par le client résidentiel via le formulaire, cette solution ne fait pas obstacle à la possibilité, pour le consommateur, de conclure un plan de paiement à tout moment.

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

1° adresse, conformément aux dispositions du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution relatives à l'échange d'informations, au gestionnaire de réseau une demande de placement de compteur à budget ou d'activation de la fonction de prépaiement chez le client. Il informe le client par courrier de la demande de placement ou d'activation et de la possibilité de refuser le placement ou l'activation et des moyens pour le signifier tels que prévus au § 5 ;

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

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

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

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

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

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

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

Est considérée comme entrave à l'activation du prépaiement le fait que le client soit absent au moment du deuxième passage du gestionnaire de réseau ou lorsqu'il refuse de donner accès au compteur au gestionnaire de réseau.

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

§ 2. Lorsque le fournisseur demande l'activation de la fonction de prépaiement sur décision du juge de paix, sans préjudice d'autres modalités arrêtées par le juge de paix dans son jugement, les dispositions prévues à l'article 34bis,

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

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

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

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

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

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

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

Lorsque la fonction de prépaiement est activée chez un client, le fournisseur ne peut pas lui adresser de factures d'acomptes.

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

Art. 39. § 1er. La procédure applicable en cas de non-paiement et la procédure de défaut de paiement sont suspendues à tout moment en cas d'accord des parties quant au paiement de la dette ou d'accord des parties relatif à un plan de paiement raisonnable. Le non-respect d'un plan de paiement relatif au règlement de la dette, notifié par écrit au client, entraîne de plein droit la reprise de la procédure en l'état.

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

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

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

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

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

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 1er novembre et le 15 mars pour la résidence qu'il occupe à titre de résidence principale, il en informe par écrit le gestionnaire de réseau de distribution. Ce dernier saisit la Commission.

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

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

Le Fonds Energie prend en charge le coût des fournitures de gaz conformément à la décision de la Commission. Dans un tel cas, le client reste redevable de 30 % de 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 ou pour lequel la fourniture est suspendue à la suite d'une décision du juge de paix durant cette même période et qui, au terme du contrat, du délai de suspension ou du délai de résiliation, n'a pas signé de contrat avec un nouveau fournisseur.

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

La fourniture de gaz au client résidentiel non protégé par le gestionnaire de réseau de distribution s'effectue conformément au tarif visé à l'arrêté ministériel du 15 février 2005 fixant les prix maximaux pour la fourniture de gaz naturel par les entreprises de distribution aux clients finals dont le contrat de fourniture a été résilié par leur fournisseur et qui ne peuvent pas être considérés comme des clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire au sens de l'article 15/10, § 2, de la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations.

Quinze jours avant la fin de la période d'interdiction de coupure visée à l'article 40, le gestionnaire de réseau de distribution informe, par courrier, le client de son intérêt de conclure un contrat de fourniture au plus tard dans les

soixante jours ouvrables suivant la fin de la période d'interdiction de coupure. Ce courrier l'informe qu'à défaut de conclusion d'un contrat de fourniture, il sera procédé à la suspension de la fourniture de gaz.

Section 3ter. - Contestation auprès du Service régional de médiation.

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.

Art. 40bis/2. Au cours de la procédure applicable en cas de non-paiement et de la procédure de défaut de paiement, le client peut contester lesdites procédures, telles que la procédure d'activation de la fonction de prépaiement, et saisir le Service régional de médiation pour l'énergie.

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

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

Art. 40bis/3. § 1er. La suspension d'alimentation réalisée dans le cadre d'une résiliation de contrat signifiée par le fournisseur au client ou dans le cadre d'une résiliation de contrat décidée par le juge de paix lors d'une procédure de défaut de paiement ne peut avoir lieu durant la période hivernale ;

§ 2. Dans le cas où la résiliation du contrat est décidée par le juge de paix, au lendemain de la date effective de cessation du contrat, le gestionnaire de réseau de distribution est tenu de prendre en charge l'alimentation du point d'accès jusqu'au terme de la procédure de régularisation. La fourniture de gaz au client résidentiel par le gestionnaire de réseau de distribution s'effectue conformément au tarif visé à l'arrêté ministériel du 15 février 2005 fixant les prix maximaux pour la fourniture de gaz naturel par les entreprises de distribution aux clients finaux dont le contrat de fourniture a été résilié par leur fournisseur et qui ne peuvent pas être considérés comme des clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire, au sens de l'article 15/10, § 2, de la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations

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

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

§ 5. Le Ministre détermine les modalités d'application de cette fourniture et les obligations qui en découlent.