

## Conditions générales de vente

### ARTICLE 1 – GÉNÉRALITÉS

1.1. Définitions : Les termes suivants utilisés dans les présentes Conditions générales ou dans les contrats personnalisés sont définis comme suit :

a) Point de raccordement : la localisation physique du point où l'énergie est mise à la disposition du client par Mega. A ce point correspond une adresse et un numéro EAN unique.

b) Mega : dénomination de la société Power Online SA (BE0535.615.192) ayant son siège social à Rue Natalis, 2, 4020 Liège.

c) Client : toute personne qui consomme de l'électricité ou du gaz fourni par Mega. Les présentes Conditions générales suivent les prescrits du Code de droit économique selon lequel il convient de distinguer les clients qui peuvent être qualifiés de consommateurs ou de non-consommateurs. Dans la même logique, ces clients peuvent être qualifiés de résidentiels ou de professionnels.

d) Parties : Mega et le Client. Ensemble, ils forment les Parties.

e) Consommateur : toute personne qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre d'activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale (conformément au Code de droit économique).

f) Non-consommateur : toute personne physique ou morale qui achète, exclusivement à des fins professionnelles, de l'électricité, du gaz et/ou des services apparentés.

g) Client résidentiel : les clients résidentiels conformément à la définition reprise dans la législation applicable de la région où le Point de raccordement est situé.

h) Client professionnel : toute personne physique, morale ou toute organisation qui exerce une activité professionnelle ou assimilée.

i) Contrat : est formé par les documents énumérés ci-après ; le formulaire contractuel (formulaire d'inscription), la confirmation de conclusion de contrat envoyée par Mega, les présentes Conditions générales de vente et les Conditions particulières, composées de : (1) la carte tarifaire en vigueur au moment de la signature du contrat, disponible sur le site [www.mega.be](http://www.mega.be) et envoyée avec le contrat, également disponible sur l'espace client myMega ; (2) l'Annexe relative à la Politique de confidentialité ; (3) tout complément ou adaptation ayant fait l'objet d'un accord entre Mega et le Client. En cas de contradiction entre les Conditions générales et les Conditions particulières, ces dernières prévalent.

j) Obligations de service public : les obligations de service public conformément à la définition reprise dans la législation applicable de la région où le Point de raccordement est situé.

k) Jour de réception : le troisième jour ouvrable après l'envoi pour toute correspondance papier.

l) Jour ouvrable : est un jour de la semaine à l'exception du samedi, du dimanche et des jours fériés légaux.

m) Gestionnaire de réseau : le gestionnaire de réseau de distribution et/ou de transport d'électricité et/ou de gaz.

n) Installation : l'ensemble des lignes, canalisations et accessoires, équipements de connexion et de distribution, les appareils électriques, transformateurs et moteurs raccordés ou pas au Point de raccordement en vue de la consommation d'énergie, à partir du compteur ou un endroit assimilé de consommation établi par le Gestionnaire de réseau et le Client.

o) Livraison : la mise à disposition par Mega sur le réseau, au Point de raccordement (pas le transport ni la distribution) de la quantité d'électricité et/ou de gaz convenue avec le Client.

p) Instruments de mesure : l'ensemble des appareils destinés à mesurer et/ou compter l'électricité ou le gaz naturel consommés au Point de raccordement, en ce compris, entre autres, le(s) Compteur(s), les appareils de mesure, les transformateurs de mesure et les appareils de télécommunication.

1.2. En signant le formulaire contractuel, le Client accepte l'intégralité des Conditions générales et Particulières et reconnaît en avoir une parfaite connaissance renonçant de ce fait à se prévaloir de tout document contraire, et notamment de ses propres conditions générales.

1.3. Les présentes Conditions générales sont d'application pour la fourniture d'électricité et de gaz naturel et/ou produits ou services apparentés aux Consommateurs et aux Clients professionnels.

1.4. La validité du Contrat et des Conditions générales n'est en aucun cas entachée par la nullité d'une partie dudit Contrat à moins qu'il ne s'agisse d'un élément essentiel du Contrat. La non-application d'une ou de plusieurs dispositions du Contrat dans le chef de Mega ne peut être considérée comme une renonciation à ladite disposition, ni comme une limitation de ses droits ou obligations.

### ARTICLE 2. CONCLUSION DU CONTRAT

2.1. Le Contrat est conclu dès que le Client a accepté l'offre de Mega, ou, le cas échéant, à l'expiration du droit de rétractation applicable mentionné à l'article 2.2. des présentes Conditions générales. Le Contrat est également soumis aux conditions suspensives visées à l'article 2.3. L'application des présentes Conditions générales constitue une condition déterminante du consentement de Mega à contracter avec le Client. Par la signature du Contrat de Mega, le Client accepte l'intégralité du Contrat et notamment, les Conditions générales et ses annexes, les Conditions particulières éventuelles, la Carte tarifaire ainsi que la Politique de confidentialité de Mega. Le Client reconnaît en avoir une parfaite connaissance et renonce à l'application de ses propres conditions générales et/ou de toute autre communication ou tout autre accord écrit qui entrerait en contradiction.

2.2. Dans l'hypothèse d'un Contrat conclu à distance (ex : via téléphone ou via le site internet) et pour les Contrats conclus en dehors de l'entreprise, Mega confirme le Contrat par écrit au Client. Le Consommateur dispose d'un droit de rétractation de 14 jours calendrier suivant la réception de ladite confirmation sans pour autant que cela n'affecte à l'encontre des Obligations de service public auxquelles Mega est tenue. Le Consommateur peut, s'il le souhaite, utiliser le modèle de rétractation de l'annexe 1, sans que cela ne soit obligatoire.

2.3. Nonobstant l'article 2.2. et sans préjudice de la réglementation applicable, le Contrat est conclu sous les trois conditions suspensives (le Contrat n'existe pas tant que les conditions ne sont pas remplies) suivantes :

(1) que Mega puisse prendre les dispositions nécessaires afin que soit effectué le changement de fournisseur de gaz et/ou d'électricité

(2) que le Contrat soit accepté par Mega à la suite de vérifications. Si Mega refuse d'accepter le présent Contrat, Mega devra en aviser le Client dans un délai de 10 jours à dater de la conclusion du Contrat. Un tel refus d'acceptation peut valablement se produire lorsque :

- Le Client professionnel présente un risque financier et/ou le Client ne démontre pas qu'il a acquitté ses dettes légitimes auprès de Mega, sauf lorsque le Client, avec l'accord explicite et préalable de Mega, constitue une garantie auprès de Mega avant la fin du délai de 10 jours selon les modalités décrites à l'article 10. La garantie peut être une caution bancaire ou un versement d'un montant égal à trois mois de consommation estimée.

- La version des Conditions contractuelles signée par le Client n'est pas ou n'est plus applicable. Dans ce cas, Mega prendra contact avec le Client pour renégocier le Contrat.

- La Carte tarifaire n'est pas d'application pour le type de Client concerné et/ou pour le territoire où est située l'adresse de raccordement et/ou pour la période à laquelle le Client souhaite être livré par Mega. Dans ce cas, Mega prendra contact avec le Client pour renégocier le Contrat.

- Il apparaît, après consultation au registre d'accès, qu'un changement de fournisseur ne peut être effectué immédiatement étant donné qu'une autre opération relative au Point de raccordement est en cours ou que celui-ci n'est pas actif. Si l'opération en cours est une procédure de placement de compteur à budget, initiée par un autre fournisseur, le contrat est entaché de nullité.

-(3) que le Client transmette de manière correcte et complète l'ensemble des données utiles à la fourniture notamment ses coordonnées, le code EAN du point de fourniture ainsi que tout document utile à l'établissement du Contrat.

#### ARTICLE 3 – DURÉE ET FIN DU CONTRAT, RECONDUCTION, RENOUELEMENT ET RÉSILIATION

3.1. Le Contrat peut être conclu pour une durée déterminée ou indéterminée. La durée du Contrat correspond à celle choisie par le Client, disponible dans le formulaire contractuel, indiquée dans les Conditions Particulières et confirmée par Mega.

3.2. La durée du Contrat prend cours à compter du premier jour de Livraison.

3.3. Dans les limites du cadre légal, des délais réglementaires et des moyens techniques, Mega tente dans la mesure du possible de débiter la Livraison à la date souhaitée par le Client.

3.4. La Livraison commencera dès que Mega aura été enregistrée comme fournisseur dans le registre d'accès du Gestionnaire de réseau pour le Point de raccordement concerné. La date de début de la Livraison sera indiquée sur la première facture d'acompte et dans la confirmation du Contrat envoyée par Mega aux Consommateurs.

3.5. Un Contrat à durée déterminée est reconduit automatiquement au terme de la durée initiale pour une durée équivalente à la durée initiale, sauf dans les cas prévus à l'article 3.6.

3.6. Mega se réserve le droit de modifier ses tarifs lors du renouvellement du Contrat bien que le Contrat soit renouvelé sur un produit aux caractéristiques équivalentes et conformément à l'article 6.3. des Conditions générales. Sans préjudice des articles 3.8. à 3.10. et sans préjudice de la réglementation applicable, le Client peut refuser ce renouvellement en notifiant sa résiliation par écrit au plus tard un mois avant l'échéance de la période en cours. Mega peut renoncer au renouvellement ou à la reconduction du Contrat en signifiant sa résiliation par écrit au plus tard 2 mois avant l'échéance de la période en cours.

3.7. Si le Gestionnaire de Réseau communique à Mega que le Client change de fournisseur d'énergie, cette communication tient lieu de notification valide de résiliation de la part du Client.

3.8. Le Consommateur peut résilier anticipativement le Contrat à tout moment, sans indemnité de rupture, moyennant un délai de préavis de 3 semaines.

3.9. Le Client professionnel qui résilie anticipativement le Contrat ou y met un terme sans délai de préavis ou avec un délai trop court, sera redevable d'une indemnité égale à 3 mois de consommation calculée sur la moyenne des 6 mois précédents ou, à défaut, sur la période écoulée avec un minimum de 200 euros, à l'exception des Clients se trouvant dans les conditions de l'article 3.10. Mega se réserve le droit de réclamer le remboursement de son dommage si celui-ci est plus important.

3.10. Le Client professionnel dont la consommation annuelle pour l'ensemble de ses Points de fourniture d'électricité ne dépasse pas 100MWh et le Client professionnel dont la consommation annuelle pour l'ensemble de ses points de fourniture de gaz ne dépasse pas 100MWh peut toujours résilier le Contrat moyennant le respect d'un délai de préavis de 3 semaines.

3.11. Mega peut choisir de ne pas reconduire ou renouveler le Contrat à durée déterminée, sans être redevable de quelconque indemnité au Client, par le biais d'un écrit adressé au Client, au plus tard 2 mois avant la fin de la période en cours.

3.12. Si, après avoir notifié sa volonté de résilier son Contrat, le Client continue à consommer de l'électricité et/ou du gaz naturel sans avoir conclu un contrat avec un autre fournisseur ou dans le cas d'un changement de fournisseur mais dont la date effective de ce changement est postérieure

à la date de la résiliation du contrat avec Mega, la fourniture se poursuit aux mêmes conditions contractuelles que celles qui étaient en vigueur au moment de la notification de la résiliation par le Client.

3.13. Si le Contrat prend fin sans que Mega ait reçu préalablement un avis du Gestionnaire de réseau ou du Client professionnel l'informant qu'un changement de fournisseur a eu lieu, Mega a le droit de faire clôturer le Point de raccordement et d'en imputer les frais éventuels au Client professionnel, sans préjudice des indemnités visées à l'article 3.9.

3.14. Sans préjudice des articles 3.8. et 3.10. et de la législation applicable, Mega et le Client peuvent résilier un Contrat à durée indéterminée, à tout moment, moyennant le respect d'un délai de préavis de 2 mois.

#### **ARTICLE 4 : MANDAT**

4.1. Le Client mandate Mega pour qu'elle effectue ou fasse effectuer toutes les opérations visant à procéder au changement de fournisseur (résiliation du contrat en cours auprès du fournisseur actuel), à l'accès au réseau, à la Livraison et en vue de demander toutes les données nécessaires, en ce compris les historiques, auprès des Gestionnaires de réseaux.

4.2. Mega a le droit de demander toute information si cela est requis pour respecter ses obligations légales.

#### **ARTICLE 5 – PRIX**

5.1. Le Client est redevable du prix de l'énergie fixé conformément à la Carte tarifaire en vigueur à la date de la signature du Contrat, sur la base des données de consommation fournies par le Gestionnaire de réseau. Ce prix reste d'application sauf dérogation explicite détaillée dans le Contrat, et sans préjudice de ce qui est dit à l'article 6.

5.2. Si le Client a opté pour un prix de l'énergie fixe, le prix appliqué à ce Contrat est fixé dans la Carte tarifaire valable au moment de la conclusion du Contrat. Si le Client a opté pour un prix variable de l'énergie, le prix évolue en fonction de la formule d'indexation des prix mentionnée sur la Carte tarifaire. Ce prix reste d'application, sauf dérogation explicite détaillée dans le Contrat, et sans préjudice de ce qui est dit à l'article 6.

5.3. Toutes les autres composantes du prix dont le Client est débiteur, tels que les frais de distribution et de transport, les coûts d'utilisation du réseau pour les propriétaires de panneaux solaires, ainsi que les impôts, redevances, taxes et suppléments applicables qui sont imposés par les autorités locales, régionales et fédérales à Mega en tant qu'intermédiaire sont refacturés net, un par un, au Client.

5.4. Par ailleurs, dans le cadre des obligations légales, Mega doit justifier une partie de la fourniture d'électricité à l'aide de certificats verts et/ou de cogénération et/ou de documents analogues. Mega facture au Client une contribution verte sur la base du prix du marché majoré de frais de transaction et de gestion.

5.5. De plus amples informations au sujet des prix peuvent être obtenues via le site internet [www.mega.be](http://www.mega.be).

#### **ARTICLE 6 – MODIFICATION DES CONDITIONS ET DES PRIX**

6.1.1. Pour les Consommateurs avec un contrat à durée déterminée, les conditions, contractuelles et tarifaires sont fixes sur la durée du contrat, sous réserve des modifications qui sont causées par des éléments qui ne dépendent pas de la seule volonté de Mega et dans le respect des conditions visées aux articles 6.3. à 6.8. Il en va notamment ainsi pour :

- Des modifications législatives ou réglementaires, incluant en ce qui concerne les prix, les possibles modifications des tarifs de transport de distribution qui peuvent être modifiés par les Gestionnaires de réseau, et des perceptions pour compte des autorités régionales et fédérales (taxes, impôts, obligations de services public, etc.). Lesdites modifications seront automatiquement intégrées dans les tarifs et dans les factures dès leur entrée en vigueur.

- Des modifications aux tarifs variables qui seraient nécessitées par des changements d'indices de prix qui ne seraient plus publiées que ce soit par les autorités, les fédérations, les sociétés de cotation, les bourses.

6.1.2. Pour les Consommateurs avec un contrat à durée indéterminée, Mega est en droit de modifier les conditions du Contrat et/ou les prix dans le respect des conditions visées aux articles 6.3. à 6.8.

6.2. Pour les clients Non-consommateurs, Mega est en droit de modifier les conditions du Contrat et/ou les prix dans le respect des conditions visées aux articles 6.3. à 6.8.

6.3. Mega est en droit d'effectuer les modifications mentionnées à l'art. 6.1.1, 6.1.2. et 6.2. à condition d'en informer le Client au moins deux mois à l'avance par courrier ou par e-mail. Lesdites modifications entrent en vigueur deux mois après le jour de leur notification au Client, à moins que celles-ci ne mentionnent une date ultérieure d'entrée en vigueur ou que les modifications résultent directement ou indirectement de décisions des autorités.

6.4. Si la modification ne résulte pas d'une mesure imposée par les autorités publiques, le Client qui n'est pas d'accord avec les nouvelles conditions et/ou nouveaux prix doit en informer Mega par écrit dans le mois qui suit le jour de la réception de la communication de la modification.

6.5. Si le Client informe Mega à temps du refus d'accepter les nouvelles conditions et/ou les nouveaux prix, ce refus aura pour effet de mettre automatiquement fin au Contrat au jour où les nouvelles conditions et/ou prix aurai(en)t dû entrer en vigueur.

6.6. En l'absence de notification de refus des nouvelles conditions et/ou prix dans les délais précités, Mega considère que cette absence de notification vaut acceptation des nouvelles conditions et/ou prix.

6.7. Les dispositions qui précèdent ne s'appliquent que si les modifications portent sur des éléments essentiels du contrat de fourniture (par exemple le prix ou la durée du contrat) ; ces dernières ne s'appliquent pas si ce sont des modifications législatives ou réglementaires.

6.8. Toute modification relative au Point de raccordement du Client peut donner lieu à une adaptation du Contrat et des tarifs applicables.

## ARTICLE 7 – FACTURATION ET CONDITIONS DE PAIEMENT

7.1. Pour ce qui est de la détermination de la quantité d'énergie livrée, Mega s'en tient aux données de comptage mises à disposition par le Gestionnaire de réseau.

7.2. Mega peut facturer des acomptes et fixer raisonnablement le montant de ces factures. Le montant des acomptes est déterminé sur la base de l'estimation de la consommation du Client fournie par le Gestionnaire de réseau, des conditions tarifaires hors ristourne éventuelle et de tous les tarifs de transport, distribution, taxes, surcharges et cotisations applicables. Pour la période où le tarif de l'énergie n'est pas encore connu, Mega utilise une estimation selon les dernières tendances du marché de l'énergie. En cas de modification des circonstances de consommation ou des tarifs, Mega peut, et conformément à la législation, modifier le montant des acomptes s'il motive sa démarche par un explicatif. Le Client peut demander à Mega de revoir le montant des acomptes. Mega répond à cette demande dans un délai raisonnable et motive sa réponse. Pour le Consommateur, la modification de l'acompte n'est appliquée que s'il ne s'y oppose pas dans les 15 jours suivant la notification préalable du nouveau montant.

7.3. Les acomptes sont facturés, au choix du Client, tous les mois, deux mois, trimestre, semestre ou chaque année sous réserve des Conditions particulières et du type de relevé du compteur.

7.4. Les factures d'acompte sont régularisées annuellement en fonction de la consommation mise à disposition par le Gestionnaire de réseau, si le relevé de compteur du Client s'effectue sur une base annuelle et à condition que Mega ait reçu ces données du Gestionnaire de réseau. Les factures sont régularisées mensuellement en fonction de la consommation mise à disposition par le Gestionnaire de réseau, si le relevé de compteur du Client s'effectue sur une base mensuelle ou en continu et à condition que Mega ait reçu ces données du Gestionnaire de réseau. Si le Client est d'opinion que la consommation mise à disposition par le Gestionnaire de réseau à Mega n'est pas correcte, il peut demander une révision de la consommation dans les délais prévus dans la législation. Sur la base de cette demande Mega lancera une demande au Gestionnaire de réseau pour corriger la consommation. Mega informera le Client, dans un délai raisonnable, de la possibilité de donner suite à cette demande.

7.5. Mega détermine de manière raisonnable et, conformément à la législation, le moment où la facture de régularisation est éditée, après réception des données de mesurage du Gestionnaire de réseau. Mega envoie, selon les données de mesurage reçues, des factures de régularisation séparées par type d'énergie. Si le Gestionnaire de réseau ne transmet pas à temps à Mega les données de consommation du Client, Mega a le droit de calculer la facture de régularisation sur la période pour laquelle Mega dispose des données du Gestionnaire de réseau.

7.6. Le paiement des acomptes et des factures de décompte se fait, au choix du Client, soit par virement, soit par domiciliation ou par d'autres moyens de paiement proposés ultérieurement par Mega. Aucun coût supplémentaire n'est

porté en compte du Consommateur qui refuse le paiement par domiciliation. Le Consommateur a le droit d'exclure la facture de décompte ou la facture finale du paiement par domiciliation.

7.7. La facture que le Client reçoit de Mega doit être payée dans les 15 jours calendrier qui suivent la jour de sa réception.

7.8. Si la domiciliation est choisie comme mode de paiement, le Client veillera à ce que de l'argent soit toujours présent en suffisance sur le compte à débiter.

7.9. Si le Client a choisi de payer ses factures par domiciliation, l'ordre de domiciliation s'effectuera aux dates convenues entre le Client et Mega. Un délai de 15 jours est prévu entre le jour de réception de la facture et la date d'exécution de l'ordre de domiciliation.

7.10. S'il ressort de la facture de régularisation ou de clôture que Mega est redevable d'un montant, il sera remboursé dans un délai de 15 jours calendrier à dater du jour de réception de la facture, à condition que Mega connaisse avec certitude le numéro de compte sur lequel ce montant doit être versé et à condition que le compte du Client dans les livres Mega ne présente pas un solde échu pour la même énergie. Si Mega ne dispose pas du numéro de compte sur lequel ce montant doit être versé, Mega en informe le Client sur la facture de régularisation. Le délai de remboursement prend cours dès le moment où Mega a été mise au courant du numéro de compte par le Client.

7.11. Si le Client ou Mega estime qu'il y a une erreur de facturation, les Parties se concerteront pour trouver une solution amiable. De telles contestations peuvent être formulées, jusqu'à 12 mois après la date d'échéance de la facture contestée. Ces délais ne s'appliquent pas en cas d'erreur d'un tiers tel que le Gestionnaire de réseau. Dans ce cas, les délais prévus par la législation sont d'application. En tout état de cause, le Client payera la partie incontestablement due de la facture. Si cette contestation n'est pas effectuée dans les délais, la facture est réputée acceptée et ne peut plus être contestée. Si une facture est effectivement erronée en la défaveur du Client, l'intérêt légal sera porté en compte sur les sommes à rembourser à compter du jour de paiement du montant erronément facturé.

7.12. Sauf disposition légale ou réglementaire contraire, Mega peut imputer des frais administratifs et/ou des intérêts pour l'envoi de factures supplémentaires, de duplicata, de rappels ou de mises en demeure. Le coût s'élève à maximum 7,50 € par lettre pour les frais de rappel et de maximum 15 € par lettre pour les mises en demeure. En cas de paiement en retard de la totalité ou d'une partie de la facture, ou si la présentation d'une domiciliation est refusée par l'institution financière, le Client est tenu, de plein droit et sans mise en demeure ou rappel, au paiement d'intérêts de retard à compter de la date de l'échéance, sur le montant total de la facture, jusqu'à la date du paiement intégral :

(1) Si le Client est un Consommateur, Mega applique à cet effet le taux d'intérêt légal à partir de la mise en demeure. Le Client qui reste en défaut de paiement après expiration du délai prévu dans la mise en demeure adressée par Mega (à



l'expiration de la procédure « de non-paiement » et/ou de placement du compteur à budget) et dès la transmission du ou des facture(s) impayée(s) à un tiers mandaté pour procéder au recouvrement (huissier de justice ou avocat), sera tenu de payer de plein droit un dédommagement forfaitaire égal à :

- 20 euros si le montant restant dû est inférieur ou égal à 150 euros ;
- 30 euros augmentés de 10 % du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 et 500 euros si le montant restant dû est compris entre 150,01 et 500 euros ;
- 65 euros augmentés de 5 % du montant dû sur la tranche supérieure à 500 euros avec un maximum de 2000 euros si le montant restant dû est supérieur à 500 euros.

Le dédommagement forfaitaire ne s'applique pas aux Consommateurs pour leur(s) Point(s) de raccordement à Bruxelles ni en Wallonie.

Le bénéficiaire de la présente clause peut être invoqué de manière réciproque par le Consommateur à l'encontre de Mega aux mêmes conditions, dans l'hypothèse où cette dernière viendrait à manquer à son obligation principale de manière fautive, à l'exclusion des cas de force majeure ou de circonstances dont elle ne peut être tenue pour responsable.

(2) Si le Client n'est pas un Consommateur, Mega applique le taux d'intérêt prévu par la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales et promérite une indemnité forfaitaire de 40 euros pour les frais de recouvrement encourus. En outre, le Non -consommateur qui reste en défaut de paiement après envoi de la mise en demeure sera tenu de payer de plein droit un dédommagement forfaitaire égal à 15% de tout montant impayé avec un minimum de 125 € sans préjudice du droit de Mega de prouver l'existence et l'étendue d'un dommage réel plus élevé et d'en réclamer le remboursement sous réserves des dispositions 1022 et 1023 du Code Judiciaire. Tous les montants sont exigibles immédiatement.

7.13. Si à un moment quelconque, une ou plusieurs factures, dont la date d'échéance est expirée, sont impayées, tout paiement effectué ensuite par le Client est imputé d'abord sur les frais, puis les intérêts et ensuite sur le capital.

7.14. Tout retard de paiement d'une facture a pour conséquence que toutes les autres factures couvrant le même type d'énergie, même si un délai de paiement avait été accordé, sont exigibles immédiatement par l'envoi d'une mise en demeure. Il est supposé que tout paiement du Client corresponde à la facture due la plus récente.

7.15. Si le Client n'est pas un Client résidentiel, Mega est en droit de mettre fin à toute Livraison si le Client ne paie pas son arriéré dans les 15 jours après avoir été mis en demeure par écrit par Mega. Dans ce cas, le Client est également redevable de l'indemnité de rupture prévue à l'article 3.9. Si le Client est un Client résidentiel, Mega peut mettre fin à la Livraison moyennant le respect des procédures prévues par la législation applicable de la région où le Point de raccordement est situé ou prendre les actions prévues dans cette législation. Mega n'est responsable d'aucun dommage qui découlerait de cette interruption de livraison.

7.16.1. Dans l'hypothèse de l'activation de la fonction de prépaiement, à la demande d'un Client résidentiel pour le Point de raccordement en Wallonie : 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 résidentiel, et, à défaut, au plus tard le jour ouvrable suivant le placement du compteur communicant. Le délai pour le placement ne peut pas excéder 40 jours. Le Client résidentiel peut faire la demande directement au gestionnaire de réseau ou par le biais de Mega.

7.16.2. Les Clients résidentiels wallons qui appartiennent à une des catégories déterminées par l'article 33 du Décret Électricité et par l'article 31bis du Décret Gaz sont des clients protégés. Les catégories et la procédure pour obtenir le statut de client protégé comme prévu par la législation wallonne sont décrites à l'Annexe 2. La procédure suivie par Mega en cas de non-paiement ou de défaut de paiement des Clients-résidentiels wallons est celle prévue par la législation wallonne.

A cet égard, toutes les informations spécifiques au statut de client résidentiel wallon et/ou de client protégé ainsi que les coordonnées des gestionnaires de réseau actifs en Région wallonne sont aussi disponibles sur le site du régulateur wallon, la CWaPE : [www.cwape.be](http://www.cwape.be)

7.17. Les dispositions légales et réglementaires relatives aux obligations de service public prévalent sur les présentes conditions.

## **ARTICLE 8 - SUSPENSION ET INTERRUPTION DES LIVRAISONS**

Mega peut suspendre les Livraisons dans les circonstances suivantes et ce, tant que ces circonstances durent :

- cas de force majeure ou situation d'urgence telle que définie dans le règlement technique ;
- arrêt ou interruption du fait du Gestionnaire de réseau ;
- dans toutes les circonstances où Mega peut résilier le Contrat.

## **ARTICLE 9 - OBLIGATIONS DES PARTIES**

9.1. Le Client ne peut empêcher de façon quelconque, par une opération ou une négligence, que la quantité d'énergie livrée soit correctement constatée ou de créer une situation qui empêche le fonctionnement normal du compteur.

9.2. Le Client est responsable du raccordement adéquat et de la conformité de son Installation au moment de la Livraison par Mega dans la limite de ce que lui imposent les règlements techniques.

9.3. Le Client est tenu d'informer Mega de toute modification de son adresse ou de son nom ou encore de raison sociale ou de ses coordonnées de facturation.

9.4. Il appartient au Client, le cas échéant, d'informer Mega de son statut de Client protégé ou de son droit à l'obtention du tarif social et de transmettre toutes les pièces nécessaires à cet égard, dans les délais et selon les modalités fixées par la loi.

9.5. Mega est tenue d'assurer les tâches liées à la fourniture telles que décrites dans les réglementations fédérales et régionales applicables, en substance se charger de négocier l'achat d'énergie auprès des producteurs et des importateurs

et de revendre cette énergie à ses Clients belges, dans le respect des conditions imposées par les licences de fourniture. Mega n'est tenue d'aucune obligation quant aux missions qui incombent aux gestionnaires de réseau (entre autres l'acheminement de l'électricité depuis le réseau haute/moyenne tension et l'acheminement du gaz depuis le réseau haute/moyenne pression jusqu'aux habitations individuelles, la gestion, l'entretien et le développement du réseau de distribution destiné à alimenter les Clients finaux, l'entretien, le comptage des consommations, le traitement des pannes, etc).

#### **ARTICLE 10 – GARANTIE**

10.1. Mega peut demander au Client une garantie dans les cas suivants, sans pour autant que cela n'aïlle à l'encontre des Obligations de service public auxquelles Mega est tenue :

(1) si le Client a des dettes impayées et échues chez Mega au moment où il souhaite à nouveau devenir Client.

(2) s'il existe des raisons objectives de douter de la solvabilité du Client professionnel, en d'autres termes :

- s'il apparaît que sa solvabilité, au regard des comptes annuels publiés à la Banque nationale de Belgique, ne lui permet pas de faire face à ses dettes ;
- s'il apparaît que le Client professionnel ne rencontre pas les exigences de "Credit check" établi par un tiers compétent pour ce faire.

10.2. Sauf disposition légale ou réglementaire contraire, Mega peut réclamer au Client professionnel la constitution d'une garantie, en cours de contrat, selon les modalités visées à l'article 10.3. s'il apparaît :

(1) que sa solvabilité, au regard des comptes annuels publiés à la Banque nationale de Belgique, ne lui permet pas de faire face à ses dettes ;

(2) qu'il ne rencontre pas les exigences de "Credit check" établi par un tiers compétent pour ce faire ;

(3) qu'au cours d'une période de 12 mois, le Client professionnel a laissé à deux reprises une facture impayée à son échéance ;

(4) qu'il fait l'objet d'une procédure de réorganisation judiciaire ou de faillite.

10.3. Cette garantie sera constituée par une caution bancaire ou par le versement d'un montant égal à trois mois de consommation estimée sur le compte bancaire renseigné par Mega.

10.4. La garantie réclamée par Mega doit être constituée endéans les 10 jours qui suivent la demande de constitution de cette-dernière. En cas de constitution tardive de la garantie, Mega se réserve le droit de procéder immédiatement à l'interruption de la livraison d'énergie, par analogie à l'article 7.15.

10.5. La garantie sera restituée au Client à la fin du Contrat dans les 30 jours suivant la date de la facture de clôture ou servira à l'apurement de montants impayés. Le Consommateur peut demander le remboursement de la garantie s'il a payé ponctuellement toutes ses factures sans rappel de paiement pendant au moins 1 an et qu'il n'a aucune dette envers Mega au moment de la demande.

10.6. Une telle garantie peut être demandée lors de la signature du Contrat ou en cours de son exécution lorsque

des raisons objectives et spécifiques telles que celles mentionnées aux points 10.1 et 10.2 le justifient. Si le Client est un consommateur et que son Point de raccordement se situe en Région Wallonne ou si le Point de raccordement du Client se situe en Région Bruxelles-Capitale, Mega ne peut demander au Client une garantie durant l'exécution du Contrat.

10.7. Pour les Clients professionnels, Mega a le droit de s'informer à tout moment sur la solvabilité du Client et ce, pendant toute la durée du présent Contrat. A cet effet, le Client s'engage à fournir à Mega toutes les informations utiles et ce à la première demande de cette dernière.

#### **ARTICLE 11 – DÉMÉNAGEMENT**

11.1. En cas de déménagement, le Client doit :

- Informer Mega de sa nouvelle adresse au plus tôt trente jours avant la date effective du déménagement et au plus tard 30 jours après le déménagement effectif.

- Communiquer le relevé du compteur du Point de raccordement quitté. Si aucun habitant n'emménage à cette adresse, le Client est tenu de communiquer le relevé de compteur selon la méthode non-contraignante définie au choix par Mega (photographie, document de reprise des énergies, etc.). Si un nouvel habitant vient habiter à cette adresse, le relevé est communiqué sur le document de reprise des énergies fourni par Mega et signé ensemble par le Client et le nouvel habitant. Si le bâtiment est loué, le propriétaire signera aussi en l'absence d'un nouveau locataire. Si le Client ne transmet pas son relevé d'index, ce dernier peut être estimé par le Gestionnaire de réseau.

11.2. En cas de déménagement, le Contrat se poursuit à la nouvelle adresse et les données des Conditions particulières sont adaptées à la nouvelle situation, sauf si :

(1) le Client déménage à l'étranger ou dans un territoire ou une Région où Mega n'est pas en mesure techniquement d'assurer la Livraison d'énergie ou ;

(2) s'il déménage vers une habitation dans laquelle il n'y a pas de compteur séparé pour la consommation d'électricité et/ou de gaz, ou ;

(3) si le Client est un Consommateur et qu'il emménage auprès d'un Consommateur qui dispose déjà d'un contrat ou ;

(4) si le Client résilie le Contrat à compter de la date de déménagement ou ;

(5) si le Client conclut un contrat avec un autre fournisseur à compter de la date de déménagement.

11.3. Si pour une raison quelconque, le Client n'informe pas Mega du déménagement dans les délais prévus, il reste tenu de ses obligations conformément au présent Contrat.

11.4. Si le Client ne respecte pas les obligations qui lui incombent en vertu de l'article 11.1. des présentes Conditions, le Client mandate irrévocablement Mega pour qu'elle demande la clôture du compteur au Gestionnaire de réseau. Le Client est responsable de tous les frais liés à la clôture et Mega n'assume aucune responsabilité pour le dommage qui pourrait en découler.

#### **ARTICLE 12 – RESPONSABILITÉS**

12.1. Les Gestionnaires de réseau sont seuls responsables à pleine et entière décharge de Mega de la continuité technique de la Livraison d'énergie, de la qualité technique de l'énergie

et de la constatation de la quantité d'énergie fournie, conformément aux dispositions contenues dans la législation et les règlements techniques applicables. Sur la base du règlement ou contrat de raccordement conclu entre le Client et le Gestionnaire de réseau, le Client peut s'adresser directement à son Gestionnaire de réseau en cas de dommages résultant d'une interruption, d'une limitation ou d'une irrégularité dans la Livraison de l'énergie.

12.2. Mega n'est pas responsable des dommages causés par le mauvais fonctionnement du réseau, des Installations au Point de raccordement, de l'équipement de mesure, de données de mesures erronées, de variations de tension et de fréquence, de manquements dans le chef du Gestionnaire de réseau, ni des conséquences du non-respect du contrat conclu entre le Client et le Gestionnaire de réseau. Mega n'est pas non plus responsable de la qualité et de l'exactitude des données échangées (comme par exemple, les consommations annuelles standard, les profils synthétiques de charge). Toutes ces données relèvent de la responsabilité du Gestionnaire de réseau et sont indépendantes du présent Contrat.

12.3. Sans préjudice de ce qui précède, la responsabilité de Mega et la responsabilité du Client ne sont engagées que pour :

(1) les dommages matériels directs résultant d'une faute grave ou intentionnelle ou de l'inexécution de toute prestation principale du présent Contrat et,

(2) la mort ou les dommages corporels résultant d'un acte ou d'une omission. Pour le Consommateur, l'indemnisation des dommages matériels directs est limitée par sinistre à un montant qui n'excède pas la totalité des factures de 12 mois ou la durée du contrat de fourniture si celle-ci est plus courte. Pour les autres Clients, un montant de maximum 500 euros. Mega et le Client ne sont pas responsables l'un envers l'autre des dommages indirects ou consécutifs, d'une perte de production, d'un manque à gagner et d'une perte de revenus.

12.4. Toute demande de dommages et intérêts doit être notifiée à l'autre partie, par écrit, dans les 30 jours ouvrables à compter de la date de la survenance du dommage ou de la date où le dommage aurait raisonnablement pu être constaté. Toute demande de dommages et intérêts introduite après ce délai n'ouvrira pas droit à indemnisation.

12.5. Si la responsabilité de Mega devait être mise en cause pour vices cachés au sens de l'article 1641 à 1649 du Code civil, cette responsabilité est en tout cas exclue si Mega arrive à démontrer que le vice était indécélable.

12.6. Le présent article s'applique à tous droits sous réserve des dispositions régionales existantes en matière d'indemnisation (voir le site web de la CWaPE ou de BRUGEL).

### **ARTICLE 13 – CESSION**

13.1. Mega a le droit de céder, sans accord explicite et obligatoire du Client, le Contrat à un tiers pour autant que celui-ci respecte les dispositions légales en matière de Livraison d'électricité ou de gaz et dispose des autorisations nécessaires, et, dans la mesure où les conditions mentionnées dans le présent Contrat sont maintenues. Mega

informera le Client en cas de cession dans les plus brefs délais.

13.2. Le Client peut céder le Contrat à un tiers, ainsi que les droits et obligations qui en découlent, pour autant que ce tiers s'engage par écrit à respecter le présent Contrat et ce, uniquement en cas d'accord préalable et écrit de Mega à ce sujet.

Tous les frais qui se rapportent à cette cession sont à la charge du Client. Le Client est tenu d'en informer Mega dans les plus brefs délais.

### **ARTICLE 14 – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES**

14.1. Par la Conclusion du Contrat, le Client accepte le traitement de ses données à caractère personnel pour les finalités et selon les modalités de traitement renseignées ci-après.

14.2. Mega est responsable du traitement des données à caractère personnelles et traite ces données conformément à la Politique de confidentialité. Les données à caractère personnelles sont enregistrées dans les fichiers de Mega et sont traitées aux fins suivantes :

(1) la bonne exécution du Contrat,

(2) le respect des dispositions légales par Mega,

(3) informer le Client des produits et services de Mega.

Certaines de ces données peuvent être communiquées aux autorités publiques, aux Gestionnaires de réseau, aux entreprises contractuellement liées et aux sociétés directement ou indirectement liées à Mega.

14.3. Conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données), le Client dispose d'un droit d'accès direct, de rectification de ses données personnelles et de la suppression de certaines d'entre elles dans les fichiers de Mega. Le Client dispose également du droit de s'opposer à toute utilisation de ses données à des fins de marketing direct. Ce droit peut être exercé gratuitement sur simple demande adressée à Mega, Rue Natalis 2 à 4020 Liège.

### **ARTICLE 15 – DROIT APPLICABLE ET LITIGES**

Le Contrat et les présentes Conditions générales sont exclusivement soumis au droit belge. Pour les Consommateurs, sont compétents les tribunaux de leur domicile et les tribunaux du siège de Mega soit les Tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Liège-Division Liège. Pour les Non-Consommateurs, sont exclusivement compétents pour connaître des litiges concernant le Contrat les Tribunaux de l'arrondissement de Liège-Division Liège.

### **ARTICLE 16 – DISPOSITIONS NULLES- ABSENCE D'ABANDON DE DROIT**

16.1. Si une ou plusieurs clauses du Contrat devaient être déclarées nulles, illégales, non-exécutives, cette nullité ne porterait pas préjudice à la validité, la légalité ou la nature exécutoire des autres clauses. Lorsqu'une telle invalidité, illégalité ou le caractère non-exécutif porte effectivement préjudice aux droits d'une des Parties, la/les clause(s) concernée(s) sera/seront automatiquement et de plein droit

remplacée(s) par la/les clause(s) légale(s) qui assure(nt) le plus possible le respect de l'équilibre contractuel et économique.

16.2. La non-application d'une ou plusieurs dispositions du Contrat dans le chef de Mega ne peut être considérée comme une renonciation à ladite disposition, ni comme une limitation de ses droits ou obligations.

#### **ARTICLE 17 - CONSOMMATION CONTRACTUELLE**

17.1. Dans le cas où le Contrat signé par le Non-consommateur mentionne une quantité d'énergie estimée qui sera prélevée au(x) Point(s) de raccordement, le Client convient que cette quantité est présumée équilibrée sur les différents mois de l'année.

17.2. Dans l'hypothèse où la consommation effective du Non-consommateur est inférieure de plus de 30 % à celle mentionnée à l'article 17.1., le Client s'engage à payer en tout

état de cause 70% de la consommation convenue. Dans l'hypothèse où la consommation effective du Non-consommateur est supérieure, pendant la première moitié de la durée d'exécution du contrat, de plus de 60 % à celle convenue en application de l'article 17.1., Mega est autorisée à demander la résiliation anticipée de la Convention. Mega notifie cette décision par écrit. La résiliation entre en vigueur le premier jour du deuxième mois qui suit l'envoi du courrier de résiliation.

17.3. L'article 17 est d'application pour les Clients professionnels avec une consommation annuelle de plus de 200 MWh d'électricité et de plus de 400 MWh de gaz naturel pour l'ensemble de leurs points de fourniture.

***Conditions générales mise à jour le 09/04/2024***



## Annexe 1

### INFORMATIONS STANDARDISEES SUR LA RETRACTATION

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours. Le délai de rétractation expire 14 jours après le jour de la conclusion du contrat.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous (Mega (Power Online SA), Rue Natalis, 2, 4020 Liège, info@mega.be) notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation sans que cela ne soit obligatoire.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Si vous avez demandé de commencer la fourniture de gaz ou/et d'électricité pendant le délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

### MODELE DE FORMULAIRE DE RETRACTATION

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat

- A l'attention de Mega (Power Online NV), Rue Natalis 2, 4020 Liège, info@mega.be:
- Je/Nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz (\*) ci-dessous
- Contrat conclu le (...)
- Nom du (des) client(s) résidentiel(s)
- Adresse du (des) client(s) résidentiel(s)
- Adresse de fourniture d'électricité et/ou de gaz, si différente de l'adresse du (des) client(s) résidentiel(s)
- Signature du (des) client(s) résidentiel(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)
- Date

(\*) Biffez la mention inutile.

## Annexe 2

- **La législation bruxelloise relatives aux clients protégés :**

### ***Les dispositions de l'Ordonnance Electricité de 19 juillet 2001***

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

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

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

§ 1er bis. Le ménage visé au paragraphe 1er, 1°, dont le montant de la dette est supérieur à 150 euros pour la facture d'électricité ou 250 euros pour la facture unique reprenant les deux énergies, est automatiquement reconnu comme client protégé soixante jours après l'envoi de la mise en demeure, sauf en cas d'opposition du ménage visée à l'alinéa 2. Dès la mise en demeure, le fournisseur informe le ménage de cette procédure, à la suite de quoi le ménage peut s'opposer à l'obtention automatique du statut de client protégé. Dès l'obtention automatique de ce statut, le fournisseur en informe le fournisseur de dernier ressort et le client protégé est fourni par ce dernier pour autant que le ménage remplisse toujours les conditions définies à l'alinéa 1er. Le Gouvernement peut adapter et compléter les conditions et modalités précitées et étendre la catégorie des bénéficiaires de la procédure d'obtention automatique du statut de client protégé sur la base d'une évaluation du nombre de ménages reconnus comme client protégé conformément à cette procédure. § 2. Dès la mise en demeure, sur demande du client et après l'enquête sociale, le C.P.A.S. peut également attribuer au ménage le statut de client protégé. Dès l'obtention de ce statut, le C.P.A.S. en informe le fournisseur de dernier ressort et le client protégé est fourni par ce dernier. § 3. Si le ménage ne remplit aucune des conditions énumérées au § 1er du présent article, il peut, dès la mise en demeure, s'adresser à Brugel pour obtenir ce statut. Les critères d'attribution tiennent compte des revenus conformément aux alinéas 2 à 5 et du nombre de personnes qui constituent le ménage. Les revenus globalisés de tous les membres du ménage candidat au statut de client protégé visé à l'alinéa 1er ne peuvent excéder, au cours du même exercice fiscal, la somme de 37.600 euros. Ces revenus n'incluent pas ceux des enfants à charge étant les enfants pour lesquels des allocations familiales ou d'orphelins sont attribuées à un membre dudit ménage. Ces revenus tiennent compte du revenu cadastral des biens immeubles situés en Belgique ou à l'étranger, occupés ou non à titre de résidence principale, diminué d'un montant de 745 euros. Pour les ménages dont deux membres au moins perçoivent, au jour de l'introduction de la demande, des revenus professionnels au sens du Code des Impôts sur le Revenu, le montant visé à l'alinéa 2 est porté à 52.600 euros. Pour chaque membre du ménage candidat visé à l'alinéa 1er considéré comme personne à charge par la législation fiscale, les montants visés aux alinéas 2 et 3 sont majorés. Cette majoration s'élève à 3.000 euros pour la première personne à charge et à 1.500 euros pour les personnes à charge suivantes. Ces montants sont liés à l'évolution de l'indice des prix conformément au mécanisme fixé par la loi du 2 août 1971 organisant un régime de liaison à l'indice des prix à la consommation des traitements, salaires, pensions, allocations et subventions à charge du trésor public, de certaines prestations sociales, des limites de rémunération à prendre en considération pour le calcul de certaines cotisations de sécurité sociale des travailleurs, ainsi que des obligations imposées en matière sociale aux travailleurs indépendants. Brugel réalise annuellement une évaluation relative aux prix facturés aux clients finals et à l'impact de l'évolution de ces prix sur le nombre de ménages candidats au statut de client protégé visé à l'alinéa 1er et sur les montants des revenus définis conformément aux alinéas 2, 3 et 4. La première évaluation est communiquée au Gouvernement au plus tard le 1er janvier 2023. Sur la base de l'évaluation visée à l'alinéa 6, le Gouvernement peut modifier les montants des revenus visés aux alinéas 2, 3 et 4. Le Gouvernement peut préciser le type de revenus à prendre en considération et la procédure à suivre par Brugel pour l'obtention du statut de client protégé. Dès l'obtention de ce statut, Brugel en informe le fournisseur de dernier ressort et le client protégé est fourni par ce dernier. § 3bis. Le ménage est reconnu comme client protégé pour une durée déterminée de maximum cinq ans, sous réserve de l'application du paragraphe 6. Dans le cas où le ménage reconnu comme client protégé est engagé dans un processus de médiation de dettes avec un centre de médiation agréé ou de règlement collectif de dettes, il est reconnu comme client protégé pour une durée indéterminée, sous réserve de l'application du paragraphe 6. § 4. Dès que le ménage a le statut de client protégé, le contrat conclu avec le fournisseur est suspendu et le fournisseur ne peut demander au juge de paix la résolution du contrat pendant la durée de la suspension. Dès qu'il a reçu la preuve que le ménage est protégé, le gestionnaire du réseau le fournit en tant que fournisseur de dernier ressort. Dans l'hypothèse où le fournisseur de dernier ressort alimente le ménage en électricité et en gaz, l'article 25undecies, alinéa 2 s'applique à celui-ci. Le plan d'apurement peut être renégocié et est communiqué par le fournisseur au fournisseur de dernier ressort. § 5. Tout " client protégé " est un " client vulnérable " au sens de la directive (UE) 2019/944 du Parlement européen et du Conseil du 5 juin 2019 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et modifiant la directive 2012/27/UE. § 6. Dès que le ménage a remboursé la totalité de sa dette en respectant le plan d'apurement, le fournisseur en informe le fournisseur de dernier ressort et le ménage n'est plus reconnu comme client protégé et la suspension du contrat visée au paragraphe 4 prend fin.

Sauf si le statut est arrivé à expiration conformément au paragraphe 3bis ou s'il y est mis fin conformément à l'alinéa 1er ou à la demande écrite du ménage, le statut de client protégé est maintenu aussi longtemps que le ménage réunit les conditions requises par les paragraphes 1er, 2 ou 3 et qu'il respecte son plan d'apurement. Tous les deux ans, le fournisseur de dernier ressort demande : 1° au ménage de fournir la preuve qu'il réunit les conditions requises par les paragraphes 1er,

2 ou 3, dans les nonante jours de sa demande écrite. Le fournisseur de dernier ressort en avertit le C.P.A.S. Passé ce délai, la suspension prend fin et le contrat entre le fournisseur et le ménage reprend tous ses effets. Le fournisseur de dernier ressort en avertit le C.P.A.S. ; 2° au fournisseur de confirmer que le ménage respecte son plan d'apurement. Si le ménage ne respecte pas son plan d'apurement, la suspension prend fin et le contrat entre le fournisseur et le ménage reprend tous ses effets. Le fournisseur de dernier ressort en avertit le C.P.A.S.

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

§ 8. - Si le client protégé a toutefois constitué des dettes à l'égard du fournisseur de dernier ressort, celui-ci peut recouvrer ses créances par toute voie de droit. Si le client protégé ne respecte pas son plan d'apurement vis-à-vis de son fournisseur tout en payant ses fournitures au fournisseur de dernier ressort, le fournisseur de dernier ressort rappelle au ménage la nécessité de respecter son plan d'apurement pour conserver son statut de client protégé et en informe le C.P.A.S. Si le client protégé reste en défaut de paiement vis-à-vis du fournisseur de dernier ressort, après que celui-ci l'a mis en demeure, ce fournisseur transmet au C.P.A.S. de la commune du point de fourniture, le nom et l'adresse du client protégé. Si au plus tard soixante jours après la transmission du nom du client protégé au C.P.A.S., ce dernier n'a pas fait savoir au fournisseur de dernier ressort que ce client bénéficie d'une aide sociale par le C.P.A.S. ou n'a pas transmis au fournisseur de dernier ressort une proposition de plan d'apurement pour toutes les dettes vis-à-vis du fournisseur de dernier ressort, contresignée pour accord par le client, le fournisseur de dernier ressort peut demander devant le juge de paix la résolution du contrat de fourniture de dernier ressort avec preuve du respect de la procédure prévue. De même, le fournisseur de dernier ressort peut demander la résolution du contrat de fourniture de dernier ressort en cas de non-respect du plan d'apurement évoqué ci-dessus. La résolution du contrat de fourniture de dernier ressort entraîne de plein droit la résolution du contrat avec le fournisseur initial. Le Gouvernement peut préciser les modalités de ces procédures. § 9. Dans l'hypothèse où l'alimentation d'un ménage fait défaut ou dans l'hypothèse où le ménage a des dettes auprès d'au moins deux fournisseurs, le C.P.A.S. peut, après enquête sociale, imposer au fournisseur de dernier ressort une fourniture garantie à charge du ménage pour une durée déterminée de douze mois. Le fournisseur de dernier ressort peut refuser la fourniture garantie dans l'hypothèse où le ménage a une dette de 300 euros ou plus auprès du fournisseur de dernier ressort et qu'aucun plan d'apurement raisonnable n'est conclu pour cette dette. La fourniture garantie prend fin à l'expiration d'un délai de douze mois à compter du premier jour de la fourniture garantie par le fournisseur de dernier ressort, sauf si elle a pris fin préalablement à la demande du ménage ou si le ménage a conclu un contrat de fourniture portant sur le point de prélèvement concerné. Le C.P.A.S. peut, après enquête sociale, renouveler pour une nouvelle durée déterminée de douze mois la fourniture garantie. A l'échéance du délai de douze mois et en l'absence de contrat de fourniture pour le point de prélèvement concerné ou de renouvellement du droit à la fourniture garantie, le gestionnaire du réseau de distribution procède à la coupure du point de prélèvement concerné. La coupure d'un ménage en vertu du présent paragraphe ne peut intervenir pendant la période hivernale conformément au paragraphe 6. Au plus tard quatre mois avant la fin de l'expiration du délai de douze mois, le fournisseur de dernier ressort envoie au ménage bénéficiant de la fourniture garantie une lettre pour : 1° lui rappeler la date d'échéance de son droit à la fourniture garantie ; 2° l'inviter à conclure un contrat de fourniture sortant ses effets au plus tard à l'échéance de son droit à la fourniture garantie ; 3° lui rappeler la possibilité de renouveler son droit à la fourniture garantie et l'inviter à s'adresser au C.P.A.S. de sa commune de résidence s'il souhaite demander ce renouvellement ; 4° lui rappeler qu'à l'échéance de son droit à la fourniture garantie, en l'absence de contrat de fourniture ou de renouvellement du droit à la fourniture garantie, il sera procédé à la coupure du point de prélèvement concerné. Cette notification se fait par lettre recommandée. Si le ménage bénéficiant de la fourniture garantie a constitué des dettes à l'égard du fournisseur de dernier ressort, celui-ci peut recouvrer ses créances par toute voie de droit. Une évaluation qualitative et quantitative de la mise en œuvre du présent paragraphe est communiquée au Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale par le Gouvernement, sur proposition du Ministre, au plus tard en janvier 2025. Cette évaluation comprend au minimum les éléments suivants : le nombre de ménage bénéficiant d'une fourniture garantie et le coût que représente la mise en œuvre de ce paragraphe.

#### **Les dispositions de l'Ordonnance Gaz du 1<sup>er</sup> avril 2004**

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

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

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

§ 1er bis. Le ménage visé au paragraphe 1er, 1°, dont le montant de la dette est supérieur à 150 euros pour la facture de gaz ou 250 euros pour la facture unique reprenant les deux énergies, est automatiquement reconnu comme client protégé soixante jours après l'envoi de la mise en demeure, sauf en cas d'opposition du ménage visée à l'alinéa 2. Dès la mise en demeure, le fournisseur informe le ménage de cette procédure, à la suite de quoi le ménage peut s'opposer à l'obtention automatique du statut de client protégé. Dès l'obtention automatique de ce statut, le fournisseur en informe le fournisseur de dernier ressort et le client protégé est fourni par ce dernier pour autant que le ménage remplisse toujours les conditions définies à l'alinéa 1er. Le Gouvernement peut adapter et compléter les conditions et modalités précitées et étendre la catégorie des bénéficiaires de la procédure d'obtention automatique du statut de client protégé sur la base d'une évaluation du nombre de ménages reconnus comme client protégé conformément à cette procédure. § 2. Dès la mise en demeure, sur demande du client et après l'enquête sociale, le C.P.A.S. peut également attribuer au ménage le statut de client protégé. Dès l'obtention de ce statut, le C.P.A.S. en informe le fournisseur de dernier ressort et le client protégé est fourni par ce dernier. § 3. Si le ménage ne remplit aucune des conditions énumérées au § 1er du présent article, il peut dès la mise en demeure s'adresser à Brugel pour obtenir ce statut. Les critères d'attribution tiennent compte des revenus conformément aux alinéas 2 à 5 et du nombre de personnes qui constituent le ménage. Les revenus globalisés de tous les membres du ménage candidat au statut de client protégé visé à l'alinéa 1er ne peuvent excéder, au cours du même exercice fiscal, la somme de 37.600 euros. Ces revenus n'incluent pas ceux des enfants à charge étant les enfants pour lesquels des allocations familiales ou d'orphelins sont attribuées à un membre dudit ménage. Ces revenus tiennent compte du revenu cadastral des biens immeubles situés en Belgique ou à l'étranger, occupés ou non à titre de résidence principale, diminué d'un montant de 745 euros. Pour les ménages dont deux membres au moins perçoivent, au jour de l'introduction de la demande, des revenus professionnels au sens du Code des Impôts sur le Revenu, le montant visé à l'alinéa 2 est porté à 52.600 euros. Pour chaque membre du ménage candidat visé à l'alinéa 1er considéré comme personne à charge par la législation fiscale, les montants visés aux alinéas 2 et 3 sont majorés. Cette majoration s'élève à 3.000 euros pour la première personne à charge et à 1.500 euros pour les personnes à charge suivantes. Ces montants sont liés à l'évolution de l'indice des prix conformément au mécanisme fixé par la loi du 2 août 1971 organisant un régime de liaison à l'indice des prix à la consommation des traitements, salaires, pensions, allocations et subventions à charge du trésor public, de certaines prestations sociales, des limites de rémunération à prendre en considération pour le calcul de certaines cotisations de sécurité sociale des travailleurs, ainsi que des obligations imposées en matière sociale aux travailleurs indépendants. Brugel réalise annuellement une évaluation relative aux prix facturés aux clients finals et à l'impact de l'évolution de ces prix sur le nombre de ménages candidats au statut de client protégé visé à l'alinéa 1er et sur les montants des revenus définis conformément aux alinéas 2, 3 et 4. La première évaluation est communiquée au Gouvernement au plus tard le 1er janvier 2023. Sur la base de l'évaluation visée à l'alinéa 6, le Gouvernement peut modifier les montants des revenus visés aux alinéas 2, 3 et 4. Le Gouvernement peut préciser le type de revenus à prendre en considération et la procédure à suivre par Brugel pour l'obtention du statut de client protégé. Dès l'obtention de ce statut, Brugel en informe le fournisseur de dernier ressort et le client protégé est fourni par ce dernier. § 3bis. Le ménage est reconnu comme client protégé pour une durée déterminée de maximum cinq ans, sous réserve de l'application du paragraphe 6. Dans le cas où le ménage reconnu comme client protégé est engagé dans un processus de médiation de dettes avec un centre de médiation agréé ou de règlement collectif de dettes, il est reconnu comme client protégé pour une durée indéterminée, sous réserve de l'application du paragraphe 6. § 4. Dès que le ménage a le statut de client protégé, le contrat conclu avec le fournisseur est suspendu et le fournisseur ne peut demander au juge de paix la résolution du contrat pendant la durée de la suspension. Dès qu'il a reçu la preuve que le ménage est protégé, le gestionnaire du réseau le fournit en tant que fournisseur de dernier ressort. Dans l'hypothèse où le fournisseur de dernier ressort alimente le ménage en électricité et en gaz, l'article 20novies, alinéa 5 s'applique à celui-ci. Le plan d'apurement peut être renégocié et est communiqué par le fournisseur au fournisseur de dernier ressort. § 5. Tout " client protégé " est un " consommateur vulnérable " au sens de la Directive 2009/73/CE du Parlement européen et du Conseil du 13 juillet 2009 concernant des règles communes pour le marché intérieur du gaz. § 6. Dès que le ménage a remboursé la totalité de sa dette en respectant le plan d'apurement, le fournisseur en informe le fournisseur de dernier ressort, le ménage n'est plus reconnu comme client protégé et la suspension du contrat visée au paragraphe 4 prend fin. Sauf si le statut est arrivé à expiration conformément au

paragraphe 3bis ou s'il y est mis fin conformément à l'alinéa 1er ou à la demande écrite du ménage, le statut de client protégé est maintenu aussi longtemps que le ménage réunit les conditions requises par les paragraphes 1er, 2 ou 3 et qu'il respecte son plan d'apurement. Tous les deux ans, le fournisseur de dernier ressort demande :

1° au ménage de fournir la preuve qu'il réunit les conditions requises par les paragraphes 1er, 2 ou 3, dans les nonante jours de sa demande écrite. Le fournisseur de dernier ressort en avertit le C.P.A.S. Passé ce délai, la suspension prend fin et le contrat entre le fournisseur et le ménage reprend tous ses effets. Le fournisseur de dernier ressort en avertit le C.P.A.S. ;

2° au fournisseur de confirmer que le ménage respecte son plan d'apurement. Si le ménage ne respecte pas son plan d'apurement, la suspension prend fin et le contrat entre le fournisseur et le ménage reprend tous ses effets. Le fournisseur de dernier ressort en avertit le C.P.A.S.

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

§ 8. Si le client protégé a toutefois constitué des dettes à l'égard du fournisseur de dernier ressort, celui-ci peut recouvrer ses créances par toute voie de droit. Si le client protégé reste en défaut de paiement vis-à-vis du fournisseur de dernier ressort, après que celui-ci l'a mis en demeure, ce fournisseur transmet au C.P.A.S. de la commune du point de fourniture, le nom et l'adresse du client protégé. Si au plus tard soixante jours après la transmission du nom du client protégé au C.P.A.S., ce dernier n'a pas fait savoir au fournisseur de dernier ressort que ce client bénéficie d'une aide sociale par le C.P.A.S. ou n'a pas transmis au fournisseur de dernier ressort une proposition de plan d'apurement pour toutes les dettes vis-à-vis du fournisseur de dernier ressort, contresignée pour accord par le client, le fournisseur de dernier ressort peut demander devant le juge de paix la résolution du contrat de fourniture de dernier ressort avec preuve du respect de la procédure prévue. De même, le fournisseur de dernier ressort peut demander la résolution du contrat de fourniture de dernier ressort en cas de non-respect du plan d'apurement évoqué ci-dessus. La résolution du contrat de fourniture de dernier ressort entraîne de plein droit la résolution du contrat avec le fournisseur initial. Le Gouvernement peut préciser les modalités de ces procédures. § 9. Dans l'hypothèse où l'alimentation d'un ménage fait défaut ou dans l'hypothèse où le ménage a des dettes auprès d'au moins deux fournisseurs, le C.P.A.S. peut, après enquête sociale, imposer au fournisseur de dernier ressort une fourniture garantie à charge du ménage pour une durée déterminée de douze mois. Le fournisseur de dernier ressort peut refuser la fourniture garantie dans l'hypothèse où le ménage a une dette de 300 euros ou plus auprès du fournisseur de dernier ressort et qu'aucun plan d'apurement raisonnable n'est conclu pour cette dette. La fourniture garantie prend fin à l'expiration d'un délai de douze mois à compter du premier jour de la fourniture garantie par le fournisseur de dernier ressort, sauf si elle a pris fin préalablement à la demande du ménage ou si le ménage a conclu un contrat de fourniture portant sur le point de prélèvement concerné. Le C.P.A.S. peut, après enquête sociale, renouveler pour une nouvelle durée déterminée de douze mois la fourniture garantie. A l'échéance du délai de douze mois et en l'absence de contrat de fourniture pour le point de prélèvement concerné ou de renouvellement du droit à la fourniture garantie, le gestionnaire du réseau procède à la coupure du point de prélèvement concerné. La coupure d'un ménage en vertu du présent paragraphe ne peut intervenir pendant la période hivernale conformément au paragraphe 6. Au plus tard quatre mois avant la fin de l'expiration du délai de douze mois, le fournisseur de dernier ressort envoie au ménage bénéficiant de la fourniture garantie une lettre pour : 1° lui rappeler la date d'échéance de son droit à la fourniture garantie ; 2° l'inviter à conclure un contrat de fourniture sortant ses effets au plus tard à l'échéance de son droit à la fourniture garantie ; 3° lui rappeler la possibilité de renouveler son droit à la fourniture garantie et l'inviter à s'adresser au C.P.A.S. de sa commune de résidence s'il souhaite demander ce renouvellement ; 4° lui rappeler qu'à l'échéance de son droit à la fourniture garantie, en l'absence de contrat de fourniture ou de renouvellement du droit à la fourniture garantie, il sera procédé à la coupure du point de prélèvement concerné. Cette notification se fait par lettre recommandée. Si le ménage bénéficiant de la fourniture garantie a constitué des dettes à l'égard du fournisseur de dernier ressort, celui-ci peut recouvrer ses créances par toute voie de droit. Une évaluation qualitative et quantitative de la mise en œuvre du présent paragraphe est communiquée au Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale par le Gouvernement, sur proposition du ministre, au plus tard en janvier 2025. Cette évaluation comprend au minimum les éléments suivants : le nombre de ménages bénéficiant d'une fourniture garantie et le coût que représente la mise en œuvre de ce paragraphe.

#### **• La législation wallonne relative aux clients protégés :**



## ***Les dispositions du Décret Electricité du 12 avril 2001***

### **Art. 33.**

§ 1er. Les clients résidentiels relevant d'une des catégories suivantes sont des clients protégés :

1° tout consommateur considéré comme client protégé bénéficiant du tarif social spécifique par ou en vertu de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité ;

2° tout consommateur qui bénéficie d'une décision de guidance éducative de nature financière prise par un centre public d'action sociale ou qui fait l'objet d'un suivi assuré par une institution agréée en application du décret du 7 juillet 1994 concernant l'agrément des institutions pratiquant la médiation de dettes et les médiateurs visés à l'article 1675/17 du Code judiciaire ;

§ 2. Après avis de la CWaPE, le Gouvernement détermine la procédure et les modalités d'octroi et de perte du statut de client protégé. Il peut étendre la liste des clients protégés à d'autres catégories de clients finals.

§ 3. Tout client protégé visé au paragraphe 1er est un " client vulnérable " au sens de la directive 2019/944/UE. Le Gouvernement peut étendre la liste des clients vulnérables en tenant compte, notamment, de critères tels que le niveau de revenus, la part des dépenses d'énergie dans le revenu disponible, l'efficacité énergétique du logement, la forte dépendance à l'égard d'équipements électriques pour des raisons de santé.

### **Art. 33bis.**

Le gestionnaire de réseau de distribution fournit l'électricité au tarif social au client protégé visé à l'article 33, § 1er, 2°, et § 2, sauf si le client demande à être fourni, au tarif commercial, par un fournisseur de son choix.

Le gestionnaire de réseau de distribution est habilité à fournir l'électricité au tarif social au client protégé visé à l'article 33, § 1er, 1°, du présent décret, lorsque le client le demande.

Le transfert du client protégé vers le gestionnaire de réseau de distribution, entraîne la résiliation automatique du contrat de fourniture en cours sans frais de résiliation ni indemnité de résiliation.

## ***Les dispositions du Décret Gaz du 19 décembre 2002***

### **Art. 31bis.**

§ 1er. Les clients résidentiels relevant d'une des catégories suivantes sont des clients protégés :

1° tout consommateur considéré comme client protégé bénéficiant du tarif social spécifique par ou en vertu de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité ;

2° tout consommateur qui bénéficie d'une décision de guidance éducative de nature financière prise par un centre public d'action sociale ou qui fait l'objet d'un suivi assuré par une institution agréée en application du décret du 7 juillet 1994 concernant l'agrément des institutions pratiquant la médiation de dettes et les médiateurs visés à l'article 1675/17 du Code judiciaire ;

§ 2. Après avis de la CWaPE, le Gouvernement détermine la procédure et les modalités d'octroi et de perte du statut de client protégé. Il peut étendre la liste des clients protégés à d'autres catégories de clients finals.

### **Art. 31ter, §1**

§ 1er. Le gestionnaire de réseau fournit le gaz au tarif social au client protégé visés à l'article 31bis, § 1er, 2° et § 2, sauf si le client demande à être fourni, au tarif commercial, par un fournisseur de son choix. Le gestionnaire de réseau est habilité à fournir du gaz au tarif social au client protégé visé à l'article 31bis, § 1er, 1°, lorsque le client le demande.

Le transfert du client vers le gestionnaire de réseau entraîne la résiliation de plein droit du contrat de fourniture en cours sans frais ni indemnité de résiliation.

## ***Les dispositions de l'Arrêté du Gouvernement wallon Electricité du 30 mars 2006***

### **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.

## **Les dispositions de l'Arrêté du Gouvernement wallon Gaz du 30 mars 2006**

### **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.