

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

Conformément à l'article 25ter de l'Ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'article 20bis de l'Ordonnance du 1<sup>er</sup> avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, concernant des redevances de voirie en matière de gaz et d'électricité et portant modification de l'Ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale, OCTA+ reproduit ci-dessous les obligations de service public relatives à la fourniture aux clients protégés.

### MARCHÉ DE L'ÉLECTRICITÉ

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

Art. 25ter. A tout client qui le lui demande, le fournisseur doit, dans les dix jours ouvrables, faire une proposition raisonnable et non discriminatoire de contrat de fourniture, communiquer les conditions générales de fourniture et notamment, s'il s'agit d'un client résidentiel, les dispositions de la présente ordonnance relatives aux clients protégés.

Toutefois, le fournisseur peut, dans le même délai, refuser par écrit de faire une proposition de contrat de fourniture à un de ses clients ou anciens clients qui n'a pas apurés ses dettes ou qui n'a pas respecté son plan de paiement ou d'apurement.

Le Gouvernement peut préciser les modalités de cette obligation.

[...]

Art. 25sexies. § 1er. En cas de non-paiement du montant facturé relatif à la consommation d'électricité dans les 15 jours suivant l'envoi du rappel, le fournisseur entame la procédure de placement d'un limiteur de puissance.

Les frais réels de placement et d'enlèvement du limiteur de puissance sont à charge du gestionnaire de réseau de distribution.

§ 2. En vue de procéder au placement du limiteur, le fournisseur adresse une mise en demeure par lettre recommandée au ménage, l'avertissant de l'imminence du placement du limiteur et l'informant de son intention de prévenir le CPAS où se situe le point de fourniture du ménage.

Cette même lettre informe le ménage qu'il a le droit, dans les dix jours de sa réception, de refuser la communication de son nom au CPAS par lettre recommandée adressée au fournisseur.

§ 3. Le placement intervient dix jours au moins après le délai de dix jours laissé au ménage pour refuser la communication de son nom au CPAS.

§ 4. Aucune coupure d'électricité destinée à l'utilisation domestique ne peut être effectuée sans l'autorisation du juge de paix.

§ 5. Immédiatement après avoir procédé au placement du limiteur le fournisseur avertit le CPAS concerné.

Le CPAS peut faire réaliser une enquête sociale auprès du ménage dont le nom lui a été communiqué, dans le but de trouver avec lui une solution aux difficultés de paiement qu'il rencontre.

S'il estime que la situation sociale, les conditions techniques de consommation ou la composition de famille du ménage le justifient, le peut enjoindre le fournisseur de rétablir, pour une période qu'il détermine et ne pouvant excéder six mois, la puissance initiale dont disposait le ménage, avec un plafond de 4.600 watts.

Cette période est mise à profit pour élaborer, éventuellement avec l'aide d'un service de médiation de dettes, entre le ménage et le fournisseur un plan d'apurement raisonnable des dettes et pour adopter des mesures de guidance.

§ 6. Le ménage peut demander que le limiteur soit retiré dès qu'il a régularisé sa situation ou s'il a déjà remboursé la moitié de la dette en respectant le plan d'apurement. Dans ce cas, le fournisseur fait procéder au retrait du limiteur dans les 15 jours qui suivent la demande.

§ 7. Dans le cas de la négociation d'un plan d'apurement, le fournisseur fait procéder au retrait du limiteur de puissance dans les 15 jours de la réception du plan d'apurement et d'un document certifiant que le CPAS assure l'accompagnement du ménage.

§ 8. Si le plan d'apurement n'est pas respecté, le fournisseur peut à nouveau faire limiter la puissance à la puissance précédemment limitée.

§ 9. Le Gouvernement peut préciser les modalités des § 1er à 8.

Art. 25septies. § 1. Dès la mise en demeure prévue à l'article 25sexies, § 2, le ménage qui le demande est reconnu comme client protégé s'il remplit une ou plusieurs des conditions énumérées au §3 du présent article.

Dès qu'il a reçu la preuve que le client est protégé conformément au § 3 du présent article, le gestionnaire du réseau de distribution le fournit en tant que fournisseur de dernier ressort et place un limiteur de 1.380 watts si aucun limiteur de puissance n'est déjà installé. Le fournisseur négocie un plan d'apurement avec son client qui est basé sur la situation arrêtée au moment du transfert. Il communique ce plan au fournisseur de dernier ressort.

§ 2. Immédiatement après avoir reçu du ménage la demande de protection, le fournisseur de dernier ressort avertit celui-ci par lettre recommandée qu'il a l'intention de communiquer son identité au CPAS de la commune où se situe son point de fourniture.

Cette lettre informe le ménage qu'il a le droit de refuser la communication de son nom au CPAS par lettre recommandée adressée au fournisseur de dernier ressort dans les dix jours de la réception de ladite lettre.

Le CPAS peut faire réaliser une enquête sociale auprès du ménage dont le nom lui a été communiqué, dans le but de trouver avec lui une solution aux difficultés de paiement qu'il rencontre.

S'il estime que la situation sociale, la composition de famille du ménage ou les conditions techniques de consommation le justifient, le CPAS peut enjoindre le fournisseur de dernier ressort de rétablir la puissance initiale dont disposait le ménage, avec un plafond de 4600 watts.

§3. Le ménage est reconnu comme client protégé s'il remplit une ou plusieurs conditions suivantes :

- il bénéficie du tarif social spécifique;

- il est engagé dans un processus de médiation de dettes avec un centre de médiation agréé ou de règlement collectif de dettes.

Art. 25octies. §1er . Si le plan d'apurement visé à l'article 25sexies, § 5 n'est pas respecté et que le client n'est pas reconnu comme client protégé conformément à l'article 25septies, §3, le fournisseur ne peut demander au juge de paix la résiliation du contrat qui le lie au ménage qu'après réalisation de la procédure prévue aux articles 25ter à 25sexies et après maintien de la fourniture sous limiteur pendant une période de 60 jours minimum de façon ininterrompue.

Un mois avant la date du dépôt de la demande de résiliation devant le juge de paix, le fournisseur informe le client par lettre recommandée de son intention de prévenir le CPAS de la commune où se situe le point de fourniture du ménage.

Cette lettre informe le ménage qu'il a le droit de refuser la communication de son nom au CPAS par lettre recommandée adressée au fournisseur dans les dix jours de la réception de ladite lettre.

Passé ce délai, la demande de résiliation au juge de paix doit être communiquée par le fournisseur au CPAS de la commune du domicile du client.

Le fournisseur ne peut opérer de coupure qu'après notification au client du jugement de résiliation du contrat par le juge de paix.

§2. Si le plan d'apurement visé à l'article 25sexies, § 5 n'est pas respecté, le CPAS peut attribuer le statut de client protégé, sur base de l'enquête qu'il a menée pour l'établissement du plan d'apurement et il informe simultanément le gestionnaire du réseau de distribution qui assure une fourniture de dernier ressort.

§3 Si le plan d'apurement visé à l'article 25sexies, § 5 n'est pas respecté, le ménage qui ne rentre pas dans les conditions énumérées à l'article 25septies, § 3, peut aussi s'adresser à la Commission pour obtenir ce statut. Les critères d'attribution tiennent compte des revenus et de la composition du ménage. Le Gouvernement précise les revenus à prendre en considération et la procédure à suivre par la Commission pour l'obtention du statut de client protégé. Dès l'obtention de ce statut, la Commission informe le fournisseur de dernier ressort et le client protégé est fourni par le fournisseur de dernier ressort.

§4. Dès que le ménage a fait la preuve qu'il remplit une des conditions énoncées à l'article 25septies, § 3, ou dès la décision du CPAS ou de la Commission d'attribuer le statut de client protégé, les effets du contrat conclu avec le fournisseur sont, conformément à ce contrat, suspendus et le fournisseur ne peut demander au juge de paix la résiliation du contrat pendant la durée de la suspension du contrat. Le fournisseur et le fournisseur de dernier ressort se communiquent réciproquement et périodiquement l'état de suivi du plan d'apurement signé en vue de l'application du § 5. Dans le cas où un client est fourni en gaz et en électricité par le même fournisseur, la reconnaissance comme client protégé en électricité entraîne automatiquement la reconnaissance comme client protégé en gaz.

§5. Si le client protégé a apuré ses dettes vis-à-vis de son fournisseur, la suspension prend fin et le contrat entre le fournisseur et le client protégé reprend tous ses effets.

Si toutefois il a constitué des dettes à l'égard du fournisseur de dernier ressort, celui-ci peut recouvrer ses dettes par toute voie de droit. Néanmoins, dès qu'il a remboursé la moitié de ses dettes auprès de son fournisseur en respectant le plan d'apurement, le client protégé peut demander que le limiteur soit retiré. Dans ce cas, le fournisseur fait procéder au retrait du limiteur dans les 15 jours qui suivent la demande.

Si le client protégé ne respecte pas son plan d'apurement vis-à-vis de son fournisseur tout en payant ses fournitures au fournisseur de dernier ressort, la fourniture par le fournisseur de dernier ressort est, au-delà d'une période de six mois, limitée à une puissance de 1380 Watts. De plus, l'accès au tarif social spécifique étendu prévu l'article 25tredecies est maintenu mais les 500 kWh gratuits annuels sont supprimés.

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 CPAS de la commune du point de fourniture d'électricité, le nom et l'adresse du client protégé. Si au plus tard soixante jours après la transmission du nom du client protégé au CPAS, ce dernier n'a pas fait savoir au fournisseur de dernier ressort que ce client bénéficie d'une aide sociale par le CPAS 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 résiliation du contrat de fourniture de dernier ressort. Sans préjudice de l'alinéa 1 du présent paragraphe, la résiliation du contrat de fourniture de dernier ressort entraîne la résiliation du contrat avec le fournisseur initial. Le Gouvernement peut préciser les modalités de ces procédures.

§6. Dans tous les cas où il prononce la résiliation d'un contrat de fourniture entre le 1<sup>er</sup> octobre et le 31 mars, le juge de paix, peut ordonner la fourniture à charge du client, limitée ou non, par le fournisseur de dernier ressort, pour le délai qui sépare la résiliation effectuée du contrat du 31 mars.

Entre le 1<sup>er</sup> octobre et le 31 mars, dans les cas où la dignité humaine est atteinte faute de fourniture d'électricité, le CPAS peut à tout moment imposer au fournisseur de dernier ressort une fourniture à charge du client, limitée ou non.

Le Gouvernement peut après avis de la Commission, arrêter les modalités et conditions complémentaires relatives aux fournitures hivernales du présent paragraphe. Il peut exceptionnellement prolonger la période hivernale au-delà du 31 mars si le climat l'exige.

[...]

Art. 25tredecies. La protection sociale prévue par l'arrêté ministériel du 15 mai 2003 portant fixation de prix maximaux pour la fourniture d'électricité aux clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire, est étendue aux clients fournis par le gestionnaire du réseau de distribution en vertu de la présente ordonnance.  
[...]

## MARCHÉ DU GAZ

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

Article 20bis. A tout client qui le lui demande, le fournisseur doit, dans les dix jours ouvrables, faire une proposition raisonnable et non discriminatoire de contrat de fourniture, communiquer les conditions générales de fourniture et notamment, s'il s'agit d'un client résidentiel, les dispositions de la présente ordonnance relatives aux clients protégés. Toutefois, le fournisseur peut, dans le même délai, refuser par écrit de faire une proposition de contrat de fourniture à un de ses clients ou anciens clients qui n'a pas apuré ses dettes ou qui n'a pas respecté son plan de paiement ou d'apurement. Le Gouvernement peut préciser les modalités de cette obligation.  
[...]

Article 20quater. § 1. En cas de non-paiement du montant facturé pour la consommation de gaz dans les 10 jours qui suivent l'envoi de la mise en demeure de payer, le fournisseur peut envoyer une lettre au ménage par laquelle il l'informe de son intention de prévenir le C.P.A.S. de la commune où se situe son point de fourniture. Cette lettre informe le ménage qu'il a le droit, dans les dix jours de sa réception, de refuser la communication de son nom au C.P.A.S. par lettre recommandée adressée au fournisseur.

§ 2. Le fournisseur ne peut procéder à aucune coupure de gaz destiné à l'utilisation domestique sans avoir préalablement accompli la procédure décrite dans le présent chapitre et sans l'autorisation du juge de paix.

§ 3. Dans les dix jours de l'envoi de la lettre visée au § 1 et si le ménage n'a pas refusé la communication de son nom au C.P.A.S. conformément au paragraphe 1, le fournisseur avertit le C.P.A.S.. Dans les 60 jours de cet avertissement, le C.P.A.S. peut faire réaliser une enquête sociale auprès du ménage dont le nom lui a été communiqué, élaborer, éventuellement avec l'aide d'un service de médiation de dettes, un plan d'apurement raisonnable des dettes entre le ménage et le fournisseur ou prendre toutes autres mesures de guidance.

§ 4. Si le client refuse la communication de son nom au C.P.A.S., si aucun plan de paiement n'est conclu avec ou sans la guidance du C.P.A.S. ou encore si le plan de paiement n'est pas respecté, le fournisseur peut envoyer une lettre au ménage l'informant que si, dans les 15 jours calendrier, il ne paye pas, ne reprend pas le suivi du plan de paiement ou ne lui fournit pas la preuve qu'il est client protégé, l'autorisation de résilier le contrat et de procéder à la coupure de gaz sera demandée au juge de paix.

§ 5. Le Gouvernement peut préciser les modalités des paragraphes 1 à 4.

Article 20quinquies. § 1. Dès la mise en demeure prévue à l'article 20quater, § 1, le ménage peut être reconnu comme « client protégé » s'il remplit une ou plusieurs des conditions énumérées au § 2. Dès qu'il a reçu la preuve que le client est protégé, le gestionnaire du réseau de distribution fournit le ménage qui le demande en tant que fournisseur de dernier ressort. Il avertit le fournisseur. Celui-ci négocie avec son client un plan d'apurement basé sur la situation arrêtée au moment du transfert et communique ce plan au fournisseur de dernier ressort.

§ 2. Le ménage est reconnu comme client protégé s'il remplit une ou plusieurs des conditions suivantes :

- il bénéficie du tarif social spécifique;
- il est engagé dans un processus de médiation de dettes avec un centre de médiation agréé ou de règlement collectif de dettes.

§ 3. Nonobstant l'article 20quater, § 4, si le client ne respecte pas le plan d'apurement conclu avec le fournisseur et qu'il n'est pas protégé conformément au § 2, le C.P.A.S. peut, à sa demande, lui attribuer le statut de client protégé, s'il estime que la situation sociale, la composition du ménage ou les conditions techniques de consommation le justifient.

§ 4. Nonobstant l'article 20quater, § 4, si le client ne respecte pas le plan d'apurement conclu avec le fournisseur et qu'il n'est pas protégé conformément au § 2, il peut aussi demander à la Commission de lui attribuer le statut de client protégé. Les critères d'attribution tiennent compte des revenus et de la composition du ménage. Le gouvernement précise les revenus à prendre en considération et la procédure pour l'obtention du statut de client protégé. Dès l'obtention de ce statut, la Commission en informe le fournisseur de dernier ressort et le client protégé est fourni par le fournisseur de dernier ressort.

§ 5. Dès que le ménage a fait la preuve qu'il est protégé conformément à l'article 20quinquies, § 2, § 3 ou § 4, le contrat conclu avec le fournisseur est suspendu et le fournisseur ne peut demander au juge de paix la résiliation du contrat pendant la durée de la suspension du contrat. Le fournisseur et le fournisseur de dernier ressort se communiquent réciproquement et périodiquement l'état de suivi du plan d'apurement signé en vue de l'application de l'article 20sexies.

Dans le cas où un client est fourni en gaz et en électricité par le même fournisseur, la reconnaissance comme client protégé en gaz entraîne automatiquement la reconnaissance comme client protégé en électricité.

Article 20sexies. Si le client est reconnu comme client protégé et qu'il a apuré ses dettes vis-à-vis de son fournisseur, la suspension prend fin et le contrat entre le fournisseur et le client protégé reprend tous ses effets.

Si toutefois, il a constitué des dettes à l'égard du fournisseur de dernier ressort, celui-ci peut recouvrer ses dettes 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 II. ressort, au-delà d'une période de six mois, l'accès au tarif social spécifique étendu visé à l'article 20decies lui est supprimé.

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 de payer, ce fournisseur transmet au C.P.A.S. de la commune du point de fourniture de gaz, 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 octroyée 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 résiliation du contrat de fourniture de dernier ressort. Sans préjudice de l'alinéa 1 du présent §, la résiliation du contrat de fourniture de dernier ressort entraîne la résiliation du contrat avec le fournisseur initial.

Le Gouvernement peut préciser les modalités de ces procédures.

Dans tous les cas où il prononce la résiliation d'un contrat de fourniture entre le 1 octobre et le 31 mars, le juge de paix peut ordonner la fourniture à charge du client, par le gestionnaire du réseau de distribution fournissant en tant que fournisseur de dernier ressort, pour le délai qui sépare la résiliation effective du contrat du 31 mars.

Entre le 1 octobre et le 31 mars, dans les cas où la dignité humaine est atteinte faute de fourniture de gaz, le C.P.A.S. peut à tout moment imposer au fournisseur de dernier ressort une fourniture à charge du client.

Le Gouvernement peut, après avis de la Commission, arrêter les modalités et conditions complémentaires relatives aux fournitures hivernales du présent paragraphe. Il peut exceptionnellement prolonger la fourniture temporaire au-delà du 31 mars si le climat l'exige.  
[...]

Article 20decies. La protection sociale prévue par l'arrêté ministériel du 23 décembre 2003 portant fixation de prix maximaux pour la fourniture de gaz aux clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire, est étendue aux clients fournis par le gestionnaire du réseau de distribution en vertu de la présente ordonnance.  
[...]