CONSEIL D'ETAT
LEGISLATION
01-03-2019
RAAD VAN STATE
WETGEVING

SERVICE PUBLIC DE WALLONIE

Projet d'arrêté du Gouvernement wallon du ..... modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité, l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz et l'arrêté du Gouvernement wallon du 21 mars 2002 relatif à la licence de fourniture d'électricité

65574

Le Gouvernement wallon,

Vu le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité, les articles 33 à 34bis, modifiés par le décret du 17 juillet 2008 et par le décret du 11 avril 2014 et les articles 43 et 43bis;

Vu le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz, les articles 31bis à 33bis, modifiés par le décret du 17 juillet 2008 et par le décret du 21 mai 2015 ;

Vu l'arrêté du Gouvernement wallon du 21 mars 2002 relatif à la licence de fourniture d'électricité ;

Vu l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité ;

Vu l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz ;

Vu l'avis n° XXX de la Commission wallonne pour l'énergie du 18 janvier 2019 ;

Vu le rapport du ..... établi conformément à l'article 3, 2°, du décret du 11 avril 2014 visant à la mise en œuvre des résolutions de la Conférence des Nations unies sur les femmes à Pékin de septembre 1995 et intégrant la dimension du genre dans l'ensemble des politiques régionales ;

Vu l'avis ..... du Conseil d'Etat, donné le ....., en application de l'article 84, § 1er, alinéa 1er, 2°, des lois sur le Conseil d'Etat, coordonnées le 12 janvier 1973 ;

Considérant l'avis du pôle Energie du 20 décembre 2012 ;

Sur proposition du Ministre de l'Energie,

Après délibération,

ARRÊTE :

Chapitre 1er Modification de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité

Article 1er. L'article 7 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité, modifié en dernier lieu par l'arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018, est remplacé par ce qui suit :

« Art. 7. § 1er. Les factures qui portent sur des acomptes périodiques comprennent au moins les mentions suivantes:

1° le numéro EAN du point d'accès;

2° la période couverte par le décompte;

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

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

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

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

7° les moyens de contact y compris le téléphone, l'adresse électronique, ou le fax, du service de gestion, de la clientèle ainsi que le délai dans lequel une réponse est apportée à toute demande formulée par le client.

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

9° les coordonnées (adresse, numéro de téléphone, courrier électronique et site internet) du service de médiation de la CWaPE chargé de fournir la liste d'association de défense des consommateurs finals, d'agences de l'énergie ou d'organisme similaires auxquels s'adresser pour obtenir des informations sur

les droits de consommateurs, sur les mesures visant à améliorer l'efficacité énergétique qui existent, sur les profils comparatifs d'utilisateurs finals et sur les spécifications techniques objectives d'équipements consommateurs d'énergie ;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3° le numéro de la facture et sa date ;

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

5° l'indication des mentions suivantes :

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

b) l'adresse de livraison ;

c) la date de début et de fin de la période de relevé, les index correspondants à cette période de relevé en précisant si ceux-ci sont estimés ou non si disponible, la consommation, le cas échéant décliné selon le type de comptage (jour/nuit, exclusif nuit), le nombre de jours couverts par le relevé et la consommation totale par vecteur énergétique ;

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

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

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

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

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

Concernant l'alinéa 2, 4°, lorsque le tarif social n'est pas valable pour l'ensemble de la période couverte par la facture, la facture précise la période exacte pour laquelle ce tarif est valable. La mention portant sur l'identification du contrat et de sa durée ne s'applique pas en cas de fournisseur social ; Concernant l'alinéa 2, 6°, pour chaque montant, la facture précise :

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

2° la date limite pour le payement ou le remboursement,

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

4° la communication structurée à indiquer pour le payement,

5° les modalités de paiement : virement ou domiciliation.

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

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

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

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

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

a) la composante énergie ;

b) la composante distribution ;

c) la composante transport ;

d) la composante taxe et surcharge ;

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

6° les sources d'énergie primaire utilisées, sur une base annuelle, pour produire l'électricité fournie, présentées sous forme de graphique ou de pourcentage par produit faisant l'objet du contrat de fourniture et pour l'ensemble de la fourniture du fournisseur ;

7° un aperçu comparatif de la consommation du client ;

8° le renvoi vers le site internet de la CWaPE permettant d'obtenir des sources d'informations publiques concernant les conséquences environnementales de l'énergie ;

9° sauf pour les clients facturés au tarif social, l'adresse internet de la page du site de la CREG sur laquelle le consommateur peut comparer son contrat avec les offres des différents fournisseurs d'énergie, ainsi que l'adresse internet du simulateur tarifaire de la CWaPE ;

10° pour les clients disposant d'un compteur à budget, la possibilité, en cas de difficulté de paiement, de faire appel au CPAS, à la CWaPE ou à des associations sociales.

Concernant l'alinéa 6, 4°, pour chaque composante, il est précisé le montant hors T.V.A., le montant de la T.V.A. et le montant T.V.A. comprise.

Concernant l'alinéa 6, 5°, les fournisseurs qui sont dans l'incapacité technique de transmettre cette information à la date d'entrée en vigueur de l'arrêté disposent d'un délai d'un an pour s'y conformer.

Concernant l'alinéa 6, 7°, l'aperçu comparatif reprend au minimum les données de la période décomptée et des deux périodes antérieures, dans la mesure où le client final était effectivement fourni par ce fournisseur, agrégées sur base annuelle. Cet aperçu peut être présenté sous forme de graphique. »

Art. 2. L'article 7bis du même arrêté, inséré par l'arrêté du Gouvernement wallon du 24 septembre 2015 est remplacé par ce qui suit :

« Art. 7bis. § 1er. Sur simple demande, tout client résidentiel peut obtenir de son fournisseur plus de détail sur sa facture. Le client peut demander ces informations pour la facture en cours ainsi que pour celles à venir. Son fournisseur lui envoie, sans frais et dans un délai de cinq jours, un courrier contenant une annexe comprenant au minimum l'ensemble des mentions suivantes :

1° le nombre de kWh consommé sur la période couverte par le décompte, en précisant si celui-ci a été estimé ou non, par produit faisant l'objet du contrat de fourniture, pendant la période couverte, le cas échéant, par tranche horaire;

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

3° la valeur des éventuels paramètres d'indexation;

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

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

6° le coût au kWh et le coût total facturés, le cas échéant, pour les certificats verts, hors T.V.A.;

7° le montant au kWh et le montant total de chacune des redevances, surcharges et cotisations tant fédérales que régionales grevant le prix de la fourniture, hors T.V.A.;

8° le prix total du kWh comprenant les éléments visés aux 2°, 4°, 5°, 6° et 7°, hors T.V.A.;

9° le montant global de la facture, hors T.V.A. et T.V.A. comprise ;

10° les coordonnées du service contentieux;

11° dans le cas de clients équipés de compteur à budget, l'historique des rechargements sur la période.

12° les moyens de contact y compris le téléphone, l'adresse électronique, ou le fax, du service de gestion de la clientèle ainsi que le délai dans lequel une réponse est apportée à toute demande formulée par le client;

13° le numéro de téléphone, l'adresse postale et électronique du service du fournisseur spécialement chargé des procédures de déménagements, via lequel le client peut obtenir les informations relatives à la procédure de déménagement ainsi qu'une copie d'un formulaire de déménagement établi par la CWaPE après consultations des régulateurs régionaux, ou à défaut, celui établi par la CWaPE;

14° les coordonnées (adresse, numéro de téléphone, courrier électronique et site internet) du service de médiation de la CWaPE chargé de fournir la liste d'associations de défense des consommateurs finals, d'agences de l'énergie ou d'organismes similaires auxquels s'adresser pour obtenir des informations sur les droits de consommateurs, sur les mesures visant à améliorer l'efficacité

énergétique qui existent, sur les profils comparatifs d'utilisateurs finals et sur les spécifications techniques objectives d'équipements consommateurs d'énergie ;
15° le cas échéant, la mention que la facturation est faite sur la base du tarif social ainsi que les périodes pour lesquelles le tarif social est d'application ;
16° lorsque le client est équipé d'un compteur à budget, la date des chargements et les montants chargés au cours de la période ;
17° le bilan récapitulatif prévu à l'article 11.
Concernant l'alinéa 1er, 6°, le coût est identifié spécifiquement et ne peut en aucun cas être compris dans le poste relatif aux taxes et redevances.
Concernant l'alinéa 1er, 12°, le délai ne peut pas dépasser quinze jours. La réponse motivée mentionne si la demande est fondée ou non ou si elle est examinée davantage le cas échéant en précisant le délai dans lequel une réponse peut être apportée.
§ 2. Les factures établies par le fournisseur social sont systématiquement accompagnées de l'annexe visée au paragraphe 1er. »

Art. 3. Au même arrêté, il est inséré un article 7ter rédigé comme suit :
« *Après concertation des fournisseurs et gestionnaires de réseau de distribution, la CWaPE peut proposer au Ministre d'adapter la mention visée à l'article 7, alinéa 6, 4°.* »

Art. 4. Dans l'article 11 du même arrêté, le paragraphe1er est remplacé par ce qui suit :
« § 1er. Au minimum une fois par an, le fournisseur établit, pour chaque client résidentiel final, un bilan récapitulatif. Ce bilan fournit au client un outil d'analyse des consommations énergétiques et reprend la consommation des douze mois précédant le relevé. »

Art. 5. A l'article 27, § 2bis, du même arrêté, modifié par l'arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018, les mots « et § 2 » sont chaque fois insérés entre les mots « l'article 33, §1er, 2°, » et les mots « du décret ».

Art. 6. À l'article 29, §1er du même arrêté, modifié par l'arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018, les modifications suivantes sont apportées :
1° le 2° est remplacé par ce qui suit : « 2° la faculté de faire appel au centre public d'action sociale ou à un médiateur de dettes agréé, la faculté de leur demander le placement gratuit d'un compteur à budget, ainsi que les coordonnées de ces organismes»
2° le 3° est supprimé

Art. 7. A l'article 31 du même arrêté, les mots « *ou qu'il n'a pas* » sont remplacés par les mots « *et qu'il n'a pas* ».

Art. 8. A l'article 37ter du même arrêté, inséré par l'arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018, les mots « suivant l'échéance » sont insérés entre les mots « Dans les dix jours » et les mots « de la mise en demeure ».

Art. 9. L'article 43 du même arrêté, modifié par les arrêtés du Gouvernement wallon des 28 février 2008 et 19 juillet 2018, est remplacé par ce qui suit :
« Art. 43. Avant le 31 mars de chaque année, les fournisseurs et les gestionnaires de réseau transmettent à la CWaPE un rapport reprenant les données agrégées qui sont nécessaires à l'exécution des missions de cette dernière. La liste et la définition de ces données, ainsi que le modèle de rapport à utiliser sont établis par la CWaPE après consultation des fournisseurs et des gestionnaires de réseau et sont communiqués aux fournisseurs et gestionnaires de réseaux au minimum six mois avant la date ultime de remise du rapport par ceux-ci, à défaut d'un autre accord entre la CWaPE et les fournisseurs et gestionnaires de réseau quant au délai. En matière de Protection des données, la CWaPE est responsable des données à caractère personnel qu'elle traite dans l'exécution de ses missions et pourra les conserver durant un maximum de 10 ans. »

Chapitre 2. Modification de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz

Art. 10. L'article 7 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz, modifié en dernier lieu par l'arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018, est remplacé par ce qui suit :

« § 1er. Les factures qui portent sur des acomptes périodiques comprennent au moins les mentions suivantes:

1° le numéro EAN du point d'accès;

2° la période couverte par le décompte;

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

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

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

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

7° les moyens de contact y compris le téléphone, l'adresse électronique, ou le fax, du service de gestion de la clientèle ainsi que le délai dans lequel une réponse est apportée à toute demande formulée par le client ;;

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

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

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

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

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

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

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

§ 3. Dès lors qu'il est mis fin au contrat de fourniture par l'une ou l'autre des parties, une facture de clôture est établie par le fournisseur dans les six semaines après que ce changement a eu lieu. En cas de régularisation en

faveur du client, le remboursement du trop-perçu est effectué dans les trente jours suivant la date de la facture de clôture.

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

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

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

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

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

3° le numéro de la facture et sa date ;

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

5° l'indication des mentions suivantes :

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

b) l'adresse de livraison ;

c) la date de début et de fin de la période de relevé, les index correspondants à cette période de relevé en précisant si ceux-ci sont estimés ou non si disponible, la consommation, le cas échéant décliné selon le type de comptage (jour/nuit, exclusif nuit), le nombre de jours couverts par le relevé et la consommation totale par vecteur énergétique ;

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

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

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

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

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

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

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

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

2° la date limite pour le payement ou le remboursement,

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

4° la communication structurée à indiquer pour le paiement,

5° les modalités de paiement : virement ou domiciliation.

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

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

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

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

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

a) la composante énergie ;

b) la composante distribution ;

c) la composante transport ;

d) la composante taxe et surcharge ;

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

7° un aperçu comparatif de la consommation du client ;

8° le renvoi vers le site internet de la CWaPE permettant d'obtenir des sources d'information publiques concernant les conséquences environnementales de l'énergie ;

9° sauf pour les clients facturés au tarif social, l'adresse internet de la page du site de la CREG sur laquelle le consommateur peut comparer son contrat avec les offres des différents fournisseurs d'énergie, ainsi que l'adresse internet du simulateur tarifaire de la CWaPE ;

10° Pour les clients disposant d'un compteur à budget, la possibilité, en cas de difficulté de paiement, de faire appel au CPAS, à la CWaPE ou à des associations sociales.

Concernant l'alinéa 6, 4°, pour chaque composante, il est précisé le montant hors T.V.A., le montant de la T.V.A. et le montant T.V.A. comprise.

Concernant l'alinéa 6, 5°, les fournisseurs qui sont dans l'incapacité technique de transmettre cette information à la date d'entrée en vigueur de l'arrêté disposent d'un délai d'un an pour s'y conformer.

Concernant l'alinéa 6, 7°, l'perçu comparatif reprend au minimum les données de la période décomptée et des deux périodes antérieures, dans la mesure où le client final était effectivement fourni par ce fournisseur, agrégées sur base annuelle. Cet aperçu peut être présenté sous forme de graphique. »

Art. 11. L'article 7bis du même arrêté, inséré par l'arrêté du Gouvernement wallon du 24 septembre 2015, est remplacé par ce qui suit :

« Art. 7bis. § 1er. Sur simple demande, tout client résidentiel peut obtenir de son fournisseur plus de détail sur sa facture. Le client peut demander ces informations pour la facture en cours ainsi que pour celles à venir. Son fournisseur lui envoie, sans frais et dans un délai de cinq jours, un courrier contenant une annexe comprenant au minimum l'ensemble des mentions suivantes :

1° le nombre de kWh consommé sur la période couverte par le décompte, en précisant si celui-ci a été estimé ou non, par produit faisant l'objet du contrat de fourniture, pendant la période couverte, le cas échéant, par tranche horaire;

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

3° la valeur des éventuels paramètres d'indexation;

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

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

7° le montant au kWh et le montant total de chacune des redevances, surcharges et cotisations tant fédérales que régionales grevant le prix de la fourniture, hors T.V.A.;

8° le prix total du kWh comprenant les éléments visés aux 2°, 4°, 5°, 6° et 7°, hors T.V.A.;

9° le montant global de la facture, hors T.V.A. et T.V.A. comprise;

10° les coordonnées du service contentieux;

11° dans le cas de clients équipés de compteur à budget, l'historique des rechargements sur la période.

12° les moyens de contact y compris le téléphone, l'adresse électronique, ou le fax, du service de gestion de la clientèle ainsi que le délai dans lequel une réponse est apportée à toute demande formulée par le client;

13° le numéro de téléphone, l'adresse postale et électronique du service du fournisseur spécialement chargé des procédures de déménagements, via lequel le client peut obtenir les informations relatives à la procédure de déménagement ainsi qu'une copie d'un formulaire de déménagement établi par la CWaPE après consultations des régulateurs régionaux, ou à défaut, celui établi par la CWaPE;
14° les coordonnées (adresse postale et électronique, numéro de téléphone, et site internet) du service de médiation de la CWaPE chargé de fournir la liste d'associations de défense des consommateurs finals, d'agences de l'énergie ou d'organismes similaires auxquels s'adresser pour obtenir des informations sur les droits de consommateurs, sur les mesures visant à améliorer l'efficacité énergétique qui existent, sur les profils comparatifs d'utilisateurs finals et sur les spécifications techniques objectives d'équipements consommateurs d'énergie ;
15° le cas échéant, la mention que la facturation est faite sur la base du tarif social ainsi que les périodes pour lesquelles le tarif social est d'application ;
16° lorsque le client est équipé d'un compteur à budget, la date des chargements et les montants chargés au cours de la période ;
17° le bilan récapitulatif prévu à l'article 11.

Concernant l'alinéa 1er, 6°, le coût est identifié spécifiquement et ne peut en aucun cas être compris dans le poste relatif aux taxes et redevances.

Concernant l'alinéa 1er, 12°, le délai ne peut dépasser quinze jours. La réponse motivée mentionne si la demande est fondée ou non ou si elle est examinée davantage le cas échéant en précisant le délai dans lequel une réponse peut être apportée.

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

Art. 12. Au même arrêté, il est inséré un article 7ter rédigé comme suit :
« *Après concertation des fournisseurs et gestionnaires de réseau de distribution, la CWaPE peut proposer au Ministre d'adapter la mention visée à l'article 7, alinéa 6, 4°.* »

Art. 13. Dans l'article 11 du même arrêté, le paragraphe 1er est remplacé par ce qui suit :
« § 1er. Au minimum une fois par an, le fournisseur établit, pour chaque client résidentiel final, un bilan récapitulatif. Ce bilan fournit au client un outil d'analyse des consommations énergétiques et reprend la consommation des douze mois précédant le relevé. »

Art. 14. A l'article 31, §1bis, du même arrêté, les mots « *et § 2* » sont chaque fois insérés entre les mots « *l'article 31, §1er, 2°,* » et les mots « *du décret* ».

Art. 15. À l'article 32, §1er du même arrêté, modifié par l'arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018, les modifications suivantes sont apportées :
1° le 2° est remplacé par ce qui suit : « 2° la faculté de faire appel au centre public d'action sociale ou à un médiateur de dettes agréé, la faculté de leur demander le placement gratuit d'un compteur à budget, ainsi que les coordonnées de ces organismes »
2° le 3° est supprimé

Art. 16. A l'article 34 du même arrêté, les mots « *ou qu'il n'a pas* » sont remplacés par les mots « *et qu'il n'a pas* ».

Art. 17. A l'article 40 du même arrêté, un nouvel alinéa 1er est introduit, rédigé comme suit : « *La fourniture du client protégé sous compteur à budget est assurée par le gestionnaire du réseau de distribution.* ».

Art. 18. A l'article 40bis/1 du même arrêté, inséré par l'arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2008 et remplacé par l'arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018, les mots « suivant l'échéance » sont insérés entre les mots « Dans les dix jours » et les mots « de la mise en demeure ».

Art. 19. A l'article 40quinquies du même arrêté, inséré par l'arrêté du Gouvernement wallon du 25 janvier 2018, les mots « dix mois » sont remplacés par les mots « treize mois ».

Art. 20. L'article 42 du même arrêté, modifié par l'arrêté du Gouvernement wallon du 28 février 2008, est remplacé par ce qui suit :
« Art. 42. Avant le 31 mars de chaque année, les fournisseurs et les gestionnaires de réseau transmettent à la CWaPE un rapport reprenant les données agrégées qui sont nécessaires à l'exécution des missions de cette dernière. La liste et la définition de ces données, ainsi que le modèle de rapport à utiliser sont établis par la CWaPE après consultation des fournisseurs et des gestionnaires de réseau et sont communiqués aux fournisseurs et gestionnaires de réseaux au minimum six mois avant la date ultime de remise du rapport par ceux-ci, à défaut d'un autre accord entre la CWaPE et les fournisseurs et gestionnaires de réseau quant au délai. En matière de Protection des données, la CWaPE est responsable des données à caractère personnel qu'elle traite dans l'exécution de ses missions et pourra les conserver durant un maximum de 10 ans. »

Chapitre 3. Dispositions finales

Art. 21. Le présent arrêté entre en vigueur le 1er janvier 2020.

Art. 22. Le ministre qui a l'Energie dans ses attributions est chargé de l'exécution du présent arrêté.

Namur, le

Pour le Gouvernement :

Le Ministre-Président,

Willy BORSUS

Le Ministre de l'Energie,

Jean-Luc CRUCKE