

**M. Benoit Dewigne**  
**RUE DE L'AGASSE 27**  
**5030 GEMBLoux**

**Une question ?**  
**engie.be/fr/contact**  
**Ligne Énergie** : 078 35 33 33  
accessible : lu-ve 8:00-19:45 sa 9:00-13:00  
**Lettres** : ENGIE  
Boulevard Simón Bolívar 36 • 1000 Bruxelles  
**Votre numéro de client** : 2 209 961 955

**Date** : 13 juillet 2023

## Vos contrats d'énergie

Chère cliente,  
Cher client,

Merci d'avoir choisi ENGIE pour la fourniture d'électricité et de gaz

Nous avons enregistré vos contrats d'énergie et nous contacterons votre fournisseur d'énergie actuel par l'intermédiaire de votre Gestionnaire de Réseau de Distribution pour mettre fin à vos contrats à la date convenue.

Vous avez choisi Easy: énergie et services en toute simplicité.

De plus vous contribuez à moins de CO<sup>2</sup> avec l'option électricité verte.

En annexe, vous trouverez toutes les informations relatives à vos contrats d'énergie ainsi que nos conditions.

Avez-vous encore des questions sur ce document et les annexes ou sur un autre sujet ? Surfez sur **engie.be/fr/login** et connectez-vous à votre espace client ou consultez les questions les plus fréquemment posées sur **engie.be/fr/contact**. Via votre espace client, vous pouvez également adapter vos coordonnées ou vos montants intermédiaires.

Devez-vous faire face à une panne électrique ou à une odeur gaz ? Prenez contact avec ORES. Vous pouvez retrouver en annexe les données de contact.

Cordialement,

Le Service Clientèle d'ENGIE

Annexes :

- les données contractuelles, les Conditions Générales et Spécifiques, et les fiches tarifaires qui constituent vos conditions contractuelles pour vos contrats d'énergie



## Données contractuelles

### Vos données personnelles

Nom	M. Benoit Dewigne
Votre numéro de client	2209961955
Numéro de GSM	+32493506971
E-mail	benoitdewigne@gmail.com
Votre identifiant	benoitdewigne@gmail.com

Vous pouvez gérer vos données de contact dans votre espace client personnel sur le site web. Vous pouvez également toujours y indiquer que vous ne souhaitez pas recevoir d'e-mails, lettres, appels téléphoniques ou autres messages commerciaux.

### Facturation et paiements

Expédition des factures	via mail à l'adresse benoitdewigne@gmail.com (si cette adresse e-mail n'est pas valable ou n'existe pas, les factures seront envoyées à l'adresse ci-dessous). M. Benoit Dewigne RUE DE L'AGASSE 27 5030 GEMBLOUX
Paiement par	domiciliation
Montant intermédiaire pour l'électricité	100,00 € (6% de TVA incl.) mensuellement
Montant intermédiaire pour le gaz	100,00 € (6% de TVA incl.) mensuellement

### Données de fourniture

Point de prélèvement	RUE DE L'AGASSE 27 SB00001 5030 GEMBLOUX
----------------------	---------------------------------------------

### Vos contrats d'énergie

#### Electricité

Code EAN Electricité	541449020700776022
Contrat	Easy
Electricité verte ?	Oui, avec l'option électricité verte <b>pour 0 €</b>
Prix	fixe consultez la fiche tarifaire en annexe
Contrat conclu via	un Partenaire ENGIE Agréé

Début le	11/08/2023 Cette date est indiquée sous réserve d'enregistrement d'ENGIE comme votre fournisseur dans le registre d'accès du Gestionnaire de Réseau de Distribution.
Se termine le	10/08/2024
Durée du contrat	1 an
Reconduction du contrat	Le contrat est chaque fois reconduit pour 1 an. Les conditions auxquelles est soumise cette reconduction sont reprises dans les Conditions Spécifiques.
Droit de rétractation	Voir note [B]

---

## Gaz

Code EAN Gaz	541449020700776039
Contrat	Easy
Prix	fixe consultez la fiche tarifaire en annexe
Contrat conclu via	un Partenaire ENGIE Agréé
Début le	11/08/2023 Cette date est indiquée sous réserve d'enregistrement d'ENGIE comme votre fournisseur dans le registre d'accès du Gestionnaire de Réseau de Distribution.
Se termine le	10/08/2024
Durée du contrat	1 an
Reconduction du contrat	Le contrat est chaque fois reconduit pour 1 an. Les conditions auxquelles est soumise cette reconduction sont reprises dans les Conditions Spécifiques.
Droit de rétractation	Voir note [B]

---

### Informations utiles

Gestionnaire de Réseau de Distribution	ORES
Questions générales	078 15 78 01
En cas de panne électrique	078 78 78 00 (24h/24)
En cas d'odeur de gaz	0800 87 0 87 (24h/24)
Régulateur d'énergie compétent pour votre région	CWaPE
	Tel.: +32 (0)81 33 08 10
	Website: <a href="http://www.cwape.be">www.cwape.be</a>
	E-mail: <a href="mailto:srm@cwape.be">srm@cwape.be</a>

### Droit de rétractation

[B] Pendant un délai de 14 jours calendrier à partir de la réception de ce courrier, vous avez le droit de vous rétracter de ce(s) contrat(s) sans motif particulier. Votre déclaration doit être adressée à ENGIE, Boulevard Simón Bolívar 36, 1000 Bruxelles. Si vous le souhaitez, vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation que vous trouverez ci-dessous. Si vous nous avez demandé de commencer la fourniture d'énergie sans attendre l'expiration de votre délai de rétractation et que vous faites néanmoins usage de votre droit de rétractation, vous êtes redevable d'un montant qui correspond à l'énergie déjà fournie par ENGIE conformément au code de droit économique. Ce montant sera calculé sur base du prix total convenu dans le(s) contrat(s) et en fonction des données de consommation validées par votre Gestionnaire de Réseau de Distribution.

#### Modèle de formulaire de rétractation

*(Veuillez n'utiliser ce modèle uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)*

**À Boulevard Simón Bolívar 36, 1000 Bruxelles :**

Je/Nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien/la prestation de service (\*) repris ci-dessous :

- Commandé le :
- Nom(s) et prénom(s) du/des consommateur(s) :
- Adresse de livraison :
- Code(s) EAN (uniquement pour les fournitures d'électricité et/ou de gaz) :
- Signature(s) :
- Date

*(\*) Biffez la mention inutile*

Electrabel sa a signé l'Accord concernant le consommateur dans le marché libéralisé d'électricité et de gaz. Cet Accord peut être consulté sur le site internet du SPF Economie <https://economie.fgov.be/fr/themes/energie/sources-denergie> ou via 078 35 33 33.

## Conditions Générales d'Electrabel sa (ci-après « ENGIE ») applicables aux consommateurs (version 202301)

### 1 Contrat

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

Votre Contrat porte sur la fourniture d'électricité ou de gaz naturel (énergie) ou de produits et/ou services que vous achetez à côté de votre énergie. Un Contrat séparé sera conclu systématiquement.

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

Si nous sommes votre fournisseur par défaut, ce Contrat s'applique en vertu des dispositions légales qui ont désigné ENGIE comme fournisseur par défaut.

### 2 Définitions

- Le **Point de prélèvement** est le point où nous vous mettons une puissance électrique ou du gaz naturel à disposition. Il est identifié par une adresse dans les CS et possède un code EAN unique.
- Les **Coûts de réseaux** sont les tarifs d'utilisation du réseau de distribution et des services auxiliaires, ainsi que les tarifs périodiques de raccordement au réseau de distribution pour l'électricité ou le gaz naturel, ainsi que pour l'utilisation du réseau de transport pour l'électricité ou le gaz naturel.
- Le **Jour de réception/la Réception** est le troisième jour ouvrable après l'envoi d'un document. Un jour ouvrable est un jour de la semaine à l'exception du samedi, du dimanche et des jours fériés légaux.
- Le **Produit Equivalent le moins cher** est notre contrat qui se rapproche le plus du Contrat que vous avez eu jusqu'à présent, compte tenu des critères suivants : contrat suffisamment en ligne ou non, électricité verte ou non, prix de l'énergie fixe ou indexé (sans toutefois tenir compte des éventuelles ristournes ou promotions, temporaires ou non, applicables à ce moment-là), la durée du contrat et les services inclus dans le contrat.

### 3 Début, durée et cessation

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

La fourniture d'énergie ne peut commencer qu'à condition que :

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

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

3.2. Les CS déterminent la durée du Contrat. La durée du Contrat commence à courir à la date de début de la fourniture. Sauf disposition contraire dans les CS, un Contrat à durée déterminée est chaque fois reconduit pour une période d'un an.

3.3. Vous pouvez mettre fin à votre Contrat à tout moment sans indemnité de rupture, moyennant un préavis écrit de 3 semaines au maximum à compter de la date de la demande de changement. Si le GRD nous communique que vous avez changé de fournisseur d'énergie, cette communication constitue une notification suffisante de résiliation, pour autant que le délai de préavis ait été respecté. Nous pouvons résilier un Contrat à durée indéterminée à tout moment moyennant un préavis écrit de 2 mois.

Nous pouvons résilier un Contrat à durée déterminée moyennant un préavis écrit signifié au plus tard 2 mois avant la fin de la période en cours.

Si nous sommes votre fournisseur par défaut, nous ne résilierons le Contrat que dans les cas prévus à l'article 6.5. Si vous Contrat a un prix de l'énergie variable avec une redevance fixe, et que vous résiliez votre Contrat au cours des 6 premiers mois, vous devez payer la redevance fixe au prorata des 6 mois. Si vous résiliez votre Contrat après plus de 6 mois, la redevance fixe sera facturée au prorata du nombre de jours de fourniture.

### 4 Modification des conditions et des prix

4.1. Nous pouvons à tout moment apporter des modifications de conditions qui ne sont pas en votre défaveur à condition de vous en informer au préalable par le biais de documents que vous recevez à domicile ou par e-mail et/ou par le biais de notre site Internet [www.engie.be](http://www.engie.be).

4.2. Dans le cadre d'un contrat à durée indéterminée, les modifications de prix et les modifications de conditions en votre défaveur sont soumises aux règles suivantes :

Nous pouvons appliquer une modification du prix ou une modification des conditions en votre défaveur qu'aux conditions suivantes :

(1) nous vous notifions notre proposition de nouveaux prix et/ou de nouvelles conditions par courrier ou par e-mail au moins 2 mois avant la fin de la période en cours de votre Contrat (à cet égard, la notification est réputée avoir eu lieu le Jour de réception si elle a été effectuée par courrier et à la date d'envoi si elle a été effectuée par e-mail) et ; (2) vous acceptez de manière expresse les nouveaux prix et/ou nouvelles conditions sur papier ou au moyen de tout autre support durable.

Si vous n'acceptez pas notre proposition, vous devez nous en faire part par lettre dans les 2 mois à partir de la date que nous vous avons notifié les modifications. Nous serons censés avoir reçu votre refus le Jour de réception de votre courrier. Votre notification de refus implique automatiquement la résiliation, sans frais ni indemnité, de votre Contrat, lequel prendra fin le jour où les nouveaux prix ou les nouvelles conditions auraient dû prendre effet. Il vous faudra alors, le cas échéant, choisir en temps utile un autre fournisseur.

Si nous ne nous confirmez pas explicitement votre accord sur les nouveaux prix et/ou nouvelles conditions et vous n'avez pas changé de fournisseur à la fin de la période en cours de votre Contrat, nous continuerons à vous approvisionner après ce terme, mais alors, aux prix et conditions de notre Produit Equivalent le moins cher de durée indéterminée. Nous vous communiquerons les prix et les conditions de notre Produit Equivalent le moins cher après la fin de la période en cours de votre Contrat. Cependant, si ces prix et conditions correspondent à ceux que nous vous avions préalablement proposés et que nous vous avons confirmé cela lors de notre notification, aucune nouvelle notification concernant les prix et les conditions et vous serez présumé avoir accepté notre proposition.

4.3. Dans le cadre d'un contrat à durée déterminée, les modifications de prix et les modifications de conditions en votre défaveur sont soumises aux règles suivantes :

Nous ne pouvons appliquer une modification du prix ou une modification des conditions en votre défaveur qu'aux conditions suivantes :

(1) nous vous notifions notre proposition de nouveaux prix et/ou de nouvelles conditions par courrier ou par e-mail au moins 2 mois avant la fin de la période en cours de votre Contrat (à cet égard, la notification est réputée avoir eu lieu le Jour de réception si elle a été effectuée par courrier et à la date d'envoi si elle a été effectuée par e-mail) ; (2) les nouveaux prix et/ou nouvelles conditions proposées ne prennent effet qu'après la fin de la période en cours de votre Contrat ; et (3) vous acceptez de manière expresse les nouveaux prix et/ou nouvelles conditions sur papier ou au moyen de tout autre support durable.

Si vous n'acceptez pas notre proposition, vous devez nous en faire part par lettre dans les 2 mois à partir de la date que nous vous avons notifié les modifications. Nous serons censés avoir reçu votre refus le Jour de réception de votre courrier. Votre notification de refus implique automatiquement la résiliation, sans frais ni indemnité, de votre Contrat, lequel prendra fin le jour où les nouveaux prix ou les nouvelles conditions auraient dû prendre effet. Il vous faudra alors, le cas échéant, choisir en temps utile un autre fournisseur.

Si vous ne nous confirmez pas explicitement votre accord sur les nouveaux prix et/ou nouvelles conditions et vous n'avez pas changé de fournisseur à la fin de la période en cours de votre Contrat, nous continuerons à vous approvisionner après ce terme, mais alors, aux prix et conditions de notre Produit Equivalent le moins cher de durée déterminée. Nous vous communiquerons les prix et les conditions de notre Produit Equivalent le moins cher après la fin de la période en cours de votre Contrat. Cependant, si ces prix et conditions correspondent à ceux que nous vous avions préalablement proposés et que nous vous avons confirmé cela lors de notre notification, aucune nouvelle notification concernant les prix et les conditions de votre approvisionnement n'est requise et vous serez présumé avoir accepté notre proposition.

### 5 Responsabilité

5.1. Les gestionnaires de réseau sont responsables de la continuité de la fourniture d'énergie et de la qualité de l'énergie fournie conformément aux dispositions contenues dans la législation et les règlements applicables. Nous n'en sommes dès lors pas responsables. En cas de dommages résultant d'une interruption, d'une limitation ou d'une irrégularité dans la fourniture de votre énergie, vous pouvez vous adresser directement à votre GRD.

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

5.3. Si notre responsabilité devait être mise en cause pour vices cachés au sens des articles 1641 à 1649 de l'ancien Code Civil, notre responsabilité est en tout cas exclue si nous arrivons à démontrer que le vice était indécidable.

### 6 Facturation – intérêts et coûts – rectification

6.1. Le GRD se charge du relevé de vos compteurs et du calcul de votre consommation d'énergie. Il nous transmet ces données pour nous permettre d'établir sur cette base votre décompte (mensuel ou annuel). Si vous avez choisi pour le partage d'énergie, vous devez nous en informer sans délai ainsi que le GRD. En cas de partage d'énergie, nous ne tenons compte uniquement des données de mesure adaptées qui nous sont fournies par le GRD.

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

Si votre relevé de compteur s'effectue sur une base annuelle, nous vous envoyons des factures intermédiaires, dont le montant initial est déterminé par votre profil de consommation, tel qu'établi par votre GRD. Vous avez le droit de nous demander une révision du montant des factures intermédiaires, auquel cas nous vous informerons de façon motivée dans un délai raisonnable si nous pouvons donner suite à votre demande. Nous avons le droit de modifier le montant des factures intermédiaires, sur la base du profil de

consommation calculé tel que déterminé par votre GRD, de l'évolution de votre consommation, des prix existants ou futurs liés à votre contrat actuel ou à son renouvellement. Vous avez le droit de refuser cette révision dans les 15 jours suivant la Réception de notre notification. Les factures intermédiaires sont régularisées moyennant votre décompte. Votre décompte couvre une période d'un an ou une période plus courte si à cette date vous n'êtes pas encore client chez nous depuis un an. Si nous ne recevons pas vos données de consommation immédiatement après le relevé de compteur, votre consommation est complétée de la consommation calculée pour la période entre le relevé et la date du décompte. Cette consommation calculée sera répercutée sur votre prochain décompte sur la base de votre consommation réelle pour cette période.

6.3. Votre consommation d'énergie est toujours due à la date d'échéance de la facture en question. Nos factures sont dues le 15ème jour calendrier à dater du Jour de réception et doivent donc être payées dans ces 15 jours calendrier. Vous avez le choix entre un virement ou une domiciliation. Dans ce dernier cas, nous prévoyons un délai minimal de 15 jours calendrier entre le Jour de réception de votre décompte et l'exécution de l'ordre de domiciliation. Si vous vous opposez au paiement d'une facture par domiciliation conformément à la réglementation en matière de services de paiement, aucun frais ne vous sera porté en compte. Vous avez le droit d'exclure le décompte ou la facture de clôture du paiement par domiciliation.

S'il ressort de votre décompte que nous vous sommes redevables d'un montant, nous vous rembourserons dans un délai de 15 jours calendrier à dater du Jour de réception. Si nous ne disposons pas de votre numéro de compte, le délai de 15 jours calendrier prend cours à partir du moment où nous avons été informé de celui-ci.

En cas de difficultés financières, nous pouvons vous accorder un plan de paiement. Le nombre maximum de mensualités de celui-ci s'élèvera à 12 et sera établi sur la base de votre historique de paiement.

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

6.5. Si vous ne payez pas votre facture à temps nous vous envoyons un rappel. Si vous ne payez pas à temps après notre rappel, nous vous envoyons une mise en demeure. En ce qui concerne l'énergie, nous nous réservons le droit de résilier le Contrat en cas de non-paiement, conformément à la législation concernant les obligations de service public.

En ce qui concerne les autres produits et services que l'énergie, le Contrat prend automatiquement fin en cas de défaut de paiement dans le délai indiqué dans la mise en demeure.

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

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

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

### 7 Garantie

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

- si vous souhaitez devenir client chez nous après que vous nous avez informé que votre contrat avec votre ancien fournisseur a été résilié par défaut de paiement ;
- si vous avez des dettes chez nous au moment où vous souhaitez signer un Contrat avec nous. Dans ce cas, nous pouvons en outre vous demander de d'abord payer ces dettes ;
- si dans les 24 mois qui précèdent le moment où vous souhaitez à nouveau devenir notre client ou lors de l'exécution de votre Contrat, nous vous avons contacté par écrit, soit à plusieurs reprises suite au non-paiement à leur échéance d'au moins six factures, soit à au moins cinq reprises suite au non-paiement à son échéance d'une seule facture.

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

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

Cette garantie s'élèvera à maximum 3 fois la valeur d'un montant mensuel moyen dû. Elle vous sera restituée dans les 30 jours suivant la date de la facture de clôture ou servira à l'apurement de vos montants impayés. Si vous avez payé vos factures sans retard de paiement pendant une période ininterrompue de 1 an, nous vous restituons la garantie sur simple demande.

Toutefois, si votre Point de prélèvement se situe dans la Région de Bruxelles-Capitale, nous nous réservons le droit, si vous avez des dettes impayées chez nous, de ne pas vous demander de garantie mais de ne pas vous faire une proposition de Contrat tant que vous n'avez pas payé vos dettes impayées.

### 8 Protection de vos données personnelles

8.1. ENGIE est responsable du traitement de vos données personnelles. En acceptant ces Conditions Générales, vous indiquez avoir lu et accepté la Politique vie privée d'ENGIE, que vous pouvez trouver via le lien suivant : [www.engie.be/fr/politique-vie-privee](http://www.engie.be/fr/politique-vie-privee), et qui est résumée dans le présent article. En cas de conflit entre le présent article et la Politique vie privée, cette dernière prévaut. Pour toute question concernant le traitement de vos données personnelles, vous pouvez nous contacter via [data.protection.be@engie.com](mailto:data.protection.be@engie.com) ou via poste, Boulevard Simón Bolívar 34, B-1000 Bruxelles.

8.2. ENGIE pourra traiter les données personnelles pour des objectifs de gestion de notre clientèle antérieure, future et actuelle qui comprend, notamment, la gestion et l'exécution de vos contrats avec ENGIE, l'offre et la promotion de produits et services, le bon fonctionnement des fonctionnalités que les produits et services vous offrent, la gestion de l'accès à l'espace client, la protection des droits, de la propriété ou sécurité d'ENGIE, de ses clients ou de tiers (y compris entre autre la lutte contre la fraude, la gestion de litiges ou de procédures juridiques, la gestion des obligations légales ou réglementaires d'ENGIE), la comptabilité d'ENGIE et la gestion des créances d'ENGIE (y compris le recouvrement et/ou la cession de créances à des bureaux de recouvrement). Pour gérer nos créances, nous pouvons combiner les données personnelles que nous vous avez fournies avec des informations (y compris des données personnelles) que nous avons obtenues auprès de tiers et/ou de sources publiques afin d'optimiser le recouvrement et de déterminer la méthode de recouvrement la plus appropriée (par exemple recouvrement amiable ou recouvrement judiciaire). Le traitement est basé sur votre contrat avec ENGIE, sur l'intérêt légitime d'ENGIE (principalement le marketing direct), les obligations légales d'ENGIE ou sur votre consentement. Dans ce dernier cas, vous pouvez toujours révoquer votre consentement.

8.3. Vos données personnelles sont traitées par nous et par les tiers suivants en vue de la réalisation des objectifs précités : nos call centers, les gestionnaires de réseau, nos partenaires commerciaux (par exemple des installateurs de produits liés aux nôtres, entre autre de chauffages, de panneaux solaires, d'isolation), les bureaux de recouvrement et intermédiaires avec qui nous sommes en relation pour la gestion de nos créances, nos sociétés liées (par exemple ENGIE sa, Sungevity, Cozie) et les autorités compétentes. Ces tiers sont situés en Belgique, en France, en Suède, aux Etats-Unis, en Inde et éventuellement dans d'autres pays. Lorsque nous collaborons avec des tiers situés dans des pays en dehors de l'EEE, n'offrant pas un niveau de protection adéquat pour vos données personnelles, nous leur imposons des obligations contractuelles approuvées par une autorité compétente, garantissant une protection adéquate de vos données personnelles. Si vous désirez obtenir une copie de ces obligations contractuelles, veuillez envoyer un e-mail à [data.protection.be@engie.com](mailto:data.protection.be@engie.com). Nous nous réservons le droit de dissimuler toute information confidentielle et non pertinente pour vous dans cette copie. Vos données personnelles ne sont pas conservées plus longtemps que nécessaire pour les objectifs précités.

8.4. Vous pouvez accéder à vos données personnelles ou en demander la correction ou la suppression via [www.engie-benelux-privacy.be](http://www.engie-benelux-privacy.be) ou en nous adressant une lettre à ENGIE Electrabel CMT, Boulevard Simón Bolívar 34, B-1000 Bruxelles. De la même manière, vous pouvez vous opposer au traitement de vos données personnelles ou nous demander de limiter ce traitement. Vous pouvez également demander de transmettre directement vos données personnelles à un autre fournisseur. Vous procéderez de la même manière pour révoquer votre consentement ou si vous ne souhaitez plus recevoir de marketing direct par téléphone, e-mail ou poste en indiquant le(s) moyen(s) de communication visé(s). Si vous avez une réclamation concernant le traitement de vos données personnelles, vous pouvez nous contacter comme indiqué précédemment ou vous pouvez vous adresser à l'Autorité de Protection des Données ([www.privacycommission.be](http://www.privacycommission.be)).

### 9 Cession

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

Si votre Point de prélèvement se situe dans la Région de Bruxelles-Capitale, vous pouvez, en cas de désaccord avec cette cession, résilier votre Contrat sans frais ni indemnité. Nous sommes réputés avoir reçu votre notification de résiliation le Jour de réception.

### 10 Mandat

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

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

### 11 Confidentialité

Les données relatives à ce Contrat seront traitées de manière confidentielle. Nous ne les communiquerons pas à des tiers sans votre autorisation, sauf si nous y sommes obligés par une autorité publique. Les sous-traitants mentionnés à l'article 8 et les parties qui pourraient reprendre ce Contrat conformément à l'article 9 ne sont pas considérés comme des tiers pour l'application de cet article.

### 12 Droit applicable et règlement en ligne des litiges de consommation

Le droit belge s'applique. Les Parties écartent l'application de l'article 5.74 du Code Civil (« Changement de circonstances »).

Si votre Contrat a été conclu par voie électronique, vous pouvez en tant que consommateur faire appel à la plateforme de RLL pour le règlement en ligne de vos litiges via <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>.

**Annexe aux Conditions Générales: obligations de service public à caractère social en Région wallonne dans le marché de l'électricité et du gaz naturel**  
(ref. AD\_GC\_WAL\_REST\_FR\_202304)

Conformément à l'article 3 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité et l'article 3 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz, ENGIE reproduit ci-dessous les dispositions légales relatives aux clients protégés, au compteur à budget avec ou sans limiteur de puissance et à la procédure en cas de défaut de paiement. En cas de déménagement, il est par ailleurs recommandé d'utiliser le document de reprise des énergies disponible sur [www.engie.be/fr/support/faq/demenagement/document-reprise-energies](http://www.engie.be/fr/support/faq/demenagement/document-reprise-energies).

**I. MARCHÉ DE L'ÉLECTRICITÉ**

**Chapitre IV. Obligations de service public à caractère social**

**Section première Fourniture aux clients protégés**

Art. 26. §1<sup>er</sup>. 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 du 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. §1. Lorsque le client est un client protégé, il en informe le fournisseur, par écrit, éventuellement par l'intermédiaire du centre public d'action sociale. Le client protégé annexe à son courrier toute pièce justificative nécessaire.

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

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

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

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

§2bis. Lorsque qu'un client protégé visé à l'article 33, §1er, 2° et §2 du décret se manifeste par téléphone chez le fournisseur, ce dernier invite le client à contacter son gestionnaire de réseau de distribution. Lorsque le client protégé se manifeste par écrit chez le fournisseur, ce dernier informe le client par écrit que vu son statut de client protégé visé à l'article 33, §1er, 2° et §2 du décret, et les dispositions prévues dans les décrets, il a transmis sa demande à son gestionnaire de réseau de distribution. Le fournisseur communique les coordonnées du gestionnaire de réseau de distribution au client.

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

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

(Art 28. Abrogé)

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

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

1° la nouvelle date d'échéance du paiement qui ne peut être inférieure à dix jours ainsi que les coordonnées téléphoniques, courriel et postales de son service compétent pour l'élaboration d'un plan de paiement qui tienne compte de la situation financière du client, ainsi que du montant de la dette à apurer et de la période concernée;

2° la faculté de faire appel au centre public d'action sociale ou à un médiateur de dettes agréé, ainsi que les coordonnées téléphoniques, courriel et postales de ces organismes; Le site de l'Observatoire du Crédit permettant au client de consulter les coordonnées des services de médiation de dette est renseigné.

(3° Abrogé)

4° la procédure suivie si le client n'apporte pas une solution quant au paiement de la facture en question; cette procédure prévoit, sauf refus explicite du client, la communication de son nom au centre public d'action sociale.

5° le courrier de rappel reprend les montants réclamés et les factures concernées.

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

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

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

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

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

Art. 30. La procédure de mise en demeure visée par l'article 33bis/1, alinéas 1 et 2, du décret s'applique lorsque le montant de la dette du client, toutes taxes comprises, est supérieur à 100 euros pour la facture d'électricité, ou à 200 euros en cas de facture combinée, et si à l'échéance fixée dans le rappel visé à l'article 29, le client n'a pas soit :

1° acquitté le montant de la facture;

(2° abrogé ;)

3° conclu un plan de paiement avec le service compétent du fournisseur;

4° informé le fournisseur, sur base d'une attestation du centre public d'action sociale ou du service de médiation de dettes agréé, des négociations entreprises pour conclure un plan de paiement raisonnable.

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

Le courrier de mise en demeure reprend les montants réclamés et les factures concernées. Il invite le client à le contacter en vue de conclure un plan de paiement raisonnable et il l'informe de son droit à se faire assister par le CPAS ou par le service de médiation de dettes.

Le courrier précise les coordonnées téléphoniques, courriel et postales de son service compétent pour l'élaboration d'un plan de paiement qui tienne compte de la situation financière du client. Pour les clients non-protégés, le courrier renseigne la page du site de la CWaPE présentant les conditions d'octroi du statut de client protégé régional, au sens de l'article 33, § 1er, 2°, et § 2, du décret. Le courrier précise qu'en cas d'absence de réaction du client dans un délai de quinze jours à l'invitation du fournisseur à conclure un plan de paiement raisonnable, de non-respect du plan de paiement raisonnable conclu avec le fournisseur ou de non-paiement de toute nouvelle facture venue à échéance, la procédure applicable en cas de non-paiement et la procédure de défaut de paiement seront poursuivies ou reprises en l'état. Le formulaire visé à l'annexe Ireest joint au courrier de mise en demeure.

En cas de conclusion d'un plan de paiement raisonnable entre un client et son fournisseur, la procédure applicable en cas de non-paiement ou la procédure de défaut de paiement sont suspendues, conformément à l'article 33bis/1, alinéa 6, du décret.

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

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

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

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

A défaut d'une proposition de plan de paiement, par le client conjointement au renvoi du formulaire, le fournisseur propose au client un plan de paiement dans un délai de dix jours après la réception du formulaire. Le client dispose d'un délai de quinze jours pour faire part au fournisseur de son acceptation ou d'une éventuelle demande d'adaptation du plan de paiement proposé par le fournisseur conformément aux alinéas 1 et 2 du présent paragraphe.

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

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

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

Art. 30ter. Le montant de la dette réclamée par le fournisseur au client dans le cadre de la procédure applicable au client résidentiel en cas de non-paiement ou de défaut de paiement, en ce compris pendant la procédure de recouvrement amiable ne peut pas excéder la somme des composantes suivantes :

1° le solde restant dû sur les factures échues ;

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

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

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

Dans tous les cas, aucun frais ne peut être réclamé pour un plan de paiement raisonnable conclu dans le cadre de la procédure prévue aux articles 29 à 33 du présent arrêté.

Art. 30quater. La cession par un fournisseur de toute créance ou le recouvrement par un tiers de celles-ci ne libère pas ce fournisseur de ses obligations envers son client.

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

§ 2. Si le client fait part de sa demande de recourir au dépôt d'une requête conjointe devant le juge de paix par le biais du formulaire, et que le fournisseur refuse le dépôt de la requête conjointe, le fournisseur est tenu d'informer le client de l'absence de suivi de sa demande de dépôt de la requête conjointe et de proposer un plan de paiement raisonnable au client dans les plus brefs délais. La procédure appliquée en cas de non-paiement ou de défaut de paiement est suspendue. Le client dispose d'un délai de quinze jours pour faire part au fournisseur de son acceptation ou d'une éventuelle demande d'adaptation du plan de paiement proposé par le fournisseur. Au-delà de ce délai de quinze jours, la procédure appliquée en cas de non-paiement ou de défaut de paiement reprend. Par dérogation, conformément à l'article 33bis/3 du décret, les dispositions prévues à l'article 31bis § 1, 1°, ne s'appliquent pas.

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

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

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

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

### Section 3 Défaut de paiement d'un client résidentiel

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

1° acquitté le montant de la facture impayée ;

2° demandé l'activation de la fonction de prépaiement ;

3° conclu un plan de paiement raisonnable avec le service compétent du fournisseur et respecté le plan de paiement raisonnable et le paiement des nouvelles factures échues du fournisseur ;

4° demandé au fournisseur la saisine du juge de paix par requête conjointe.

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

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

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

Le cas échéant, le fournisseur communique au gestionnaire de réseau de distribution les coordonnées du client et les éléments attestant que le client est un client protégé tel que défini à l'article 33, § 1er, du décret. Dans ce cas, le client est transféré et alimenté par le gestionnaire de réseau de distribution qui informe le client de ce transfert et de ses conséquences en ce qui concerne la fourniture minimale garantie. Le Ministre détermine la procédure de transfert du client protégé déclaré en défaut de paiement vers son gestionnaire de réseau et les obligations qui en découlent.

§ 2. Conformément à l'article 33bis/1, alinéa 4, du décret, le courrier de déclaration de défaut de paiement informe le client que sauf opposition de sa part notifiée au fournisseur dans les cinq jours à dater de la réception du courrier de déclaration de défaut de paiement, son nom, son prénom, son adresse postale, son numéro de téléphone et le cas échéant son adresse électronique seront notifiés au CPAS dans les 10 jours de la réception du courrier, pour lui permettre de bénéficier de son assistance dans la négociation d'un plan de paiement raisonnable, d'aides financières ou de mesures de guidance telles que visées par la organique des CPAS du 8 juillet 1976 et la loi du 4 septembre 2002 visant à confier aux centres publics d'aide sociale la mission de guidance et d'aide sociale financière dans le cadre de la fourniture d'énergie aux personnes les plus démunies.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

§ 2. Lorsque le fournisseur demande l'activation de la fonction de prépaiement sur décision du juge de paix, sans préjudice d'autres modalités arrêtées par le juge de paix dans son jugement, les dispositions prévues à l'article 31bis, § 4 et § 5, s'appliquent. Si, à la suite de la décision du juge de paix, le client entrave le placement d'un compteur communicant, ou si le placement ou l'activation de la fonction communicante du compteur est considéré comme techniquement impossible ou non-économiquement raisonnable en application des dispositions prévues à l'article 5 de l'arrêté du Gouvernement wallon relatif aux compteurs communicants, sans préjudice d'autres modalités arrêtées par le juge de paix dans son jugement, le fournisseur peut saisir le juge de paix pour demander la résiliation du contrat de fourniture. Le gestionnaire de réseau annule la procédure d'activation du prépaiement auprès du fournisseur lorsque le client entrave le placement du compteur communicant ou lorsque son placement ou l'activation de la fonction communicante du compteur est considéré comme techniquement impossible ou non-économiquement raisonnable en application des dispositions prévues à l'article 5 de l'arrêté du Gouvernement wallon relatif aux compteurs communicants.

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

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

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

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

(Art. 33. Abrogé)

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

(§2. Abrogé)

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **Section 3bis – Fourniture à titre temporaire pendant la période hivernale du client résidentiel dont le contrat a été résilié ou est venu à échéance pendant cette même période**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **Section 3ter Contestation auprès du Service régional de médiation**

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

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

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

#### **Section 4 Fourniture minimale garantie aux clients protégés**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **II. MARCHÉ DU GAZ**

### **Chapitre IV. Obligations de service public à caractère social**

#### **Section première Fourniture aux clients protégés**

Art. 30. §1<sup>er</sup>. 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<sup>o</sup> et § 2 du décret et sauf si le client demande à être fourni, au tarif commercial, par un fournisseur de son choix, le fournisseur informe sans délai le gestionnaire de réseau de distribution qui reprend le client en tant que fournisseur social dans un délai de 30 jours maximum suivant la demande introduite par le fournisseur commercial et qui informe ce client de cette reprise et des conséquences de celle-ci.

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

dans les cinq jours ouvrables. Cet accusé de réception mentionne si la fourniture sera assurée ou non au tarif social spécifique.

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

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

§1bis. Lorsque qu'un client protégé visé à l'article 31bis, §1er, 2°, et § 2 du décret se manifeste par téléphone chez le fournisseur, ce dernier invite le client à contacter son gestionnaire de réseau de distribution. Lorsque le client protégé se manifeste par écrit chez le fournisseur, ce dernier informe le client par écrit que vu son statut de client protégé visé à l'article 31bis, §1er, 2°, et §2 du décret, et les dispositions prévues dans les décrets, il a transmis sa demande à son gestionnaire de réseau de distribution. Le fournisseur communique les coordonnées du gestionnaire de réseau de distribution au client.

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

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

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

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

Art. 32. § 1er. Lorsque le client n'a pas acquitté le montant de la facture à l'échéance prévue qui ne peut être inférieure à quinze jours à dater de l'émission de la facture, le fournisseur envoie un rappel comprenant au moins les mentions suivantes:

1° la nouvelle date d'échéance du paiement qui ne peut être inférieure à dix jours ainsi que les coordonnées téléphoniques, courriel et postales de son service compétent pour l'élaboration d'un plan de paiement qui tienne compte de la situation financière du client, ainsi que du montant de la dette à apurer et de la période concernée;

2° la faculté de faire appel au centre public d'action sociale ou à un médiateur de dettes agréé, ainsi que les coordonnées téléphoniques, courriel et postales de ces organismes. Le site de l'Observatoire du Crédit permettant au client de consulter les coordonnées des services de médiation de dette est renseigné.

(3° Abrogé)

4° la procédure suivie si le client n'apporte pas une solution quant au paiement de la facture en question; cette procédure prévoit, sauf refus explicite du client, la communication de son nom au centre public d'action sociale.

5° le courrier de rappel reprend les montants réclamés et les factures concernées.

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

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

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

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

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

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

1° acquitté le montant de la facture;

(2° abrogé);

3° conclu un plan de paiement avec le service compétent du fournisseur;

4° informé le fournisseur, sur base d'une attestation du centre public d'action sociale ou du service de médiation de dettes agréé, des négociations entreprises pour conclure un plan de paiement.

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

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

Le courrier de mise en demeure reprend les montants réclamés et les factures concernées. Il informe le client de son droit à négocier un plan de paiement raisonnable et à se faire assister

par le CPAS ou le service de médiation de dette. Le courrier précise qu'en cas d'absence de réaction du client à l'invitation du fournisseur à le contacter en vue de conclure un plan de paiement raisonnable, de non-respect du plan de paiement raisonnable conclu avec le fournisseur ou de non-paiement de toute nouvelle facture venue à échéance, la procédure prévue aux articles 32 à 35 sera poursuivie ou reprise en l'état.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1° le solde restant dû sur les factures échues ;

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

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

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

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

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

Dans tous les cas, aucun frais ne peut être réclamé pour un plan de paiement raisonnable conclu dans le cadre de la procédure prévue aux articles 32 à 35 du présent arrêté.

Art. 33quater. La cession par un fournisseur de toute créance ou le recouvrement par un tiers de celles-ci ne libère pas ce fournisseur de ses obligations envers son client.

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

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

Art. 33sexies. § 1er. Si le client demande l'activation du prépaiement par le biais du formulaire prévu aux articles 33 et 34 du présent arrêté, le fournisseur adresse une demande d'activation

du prépaiement au gestionnaire de réseau. La procédure applicable en cas de non paiement ou de défaut de paiement est suspendue.

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

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

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

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

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

1<sup>o</sup> acquitté le montant de la facture impayée ;

2<sup>o</sup> demandé l'activation de la fonction de prépaiement ;

3<sup>o</sup> conclu un plan de paiement raisonnable avec le service compétent du fournisseur et respecté le plan de paiement raisonnable et le paiement des nouvelles factures échues du fournisseur ;

4<sup>o</sup> demandé au fournisseur la saisine du juge de paix par requête conjointe.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Sur proposition de la CWaPE, le Ministre détermine le montant forfaitaire et les modalités de dédommagement du gestionnaire de réseau de distribution vers le fournisseur en cas de

dépassement des délais d'activation de la fonction de prépaiement et de placement de compteurs communicants visés à l'alinéa 1er.

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

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

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

§ 2. Lorsque le fournisseur demande l'activation de la fonction de prépaiement sur décision du juge de paix, sans préjudice d'autres modalités arrêtées par le juge de paix dans son jugement, les dispositions prévues à l'article 34bis, §§ 4 et 5, s'appliquent. Si, à la suite de la décision du juge de paix, le client entrave le placement d'un compteur communicant, ou si le placement ou l'activation de la fonction communicante du compteur est considéré comme techniquement impossible ou non-économiquement raisonnable, sans préjudice d'autres modalités arrêtées par le juge de paix dans son jugement, le fournisseur peut saisir le juge de paix pour demander la résiliation du contrat de fourniture. Le gestionnaire de réseau annule la procédure d'activation du prépaiement auprès du fournisseur lorsque le client entrave le placement du compteur communicant ou lorsque son placement ou l'activation de la fonction communicante du compteur est considéré comme techniquement impossible ou non-économiquement raisonnable.

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

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

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

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

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

(§2. Abrogé)

Art. 37. Le fournisseur informe le client du montant exact de la dette existante au moment du placement du compteur à budget, en ce compris les frais de procédure antérieure au placement du compteur à budget. Le recouvrement de cette dette ne peut en aucun cas être imputé sur les paiements liés à la consommation postérieure au placement du compteur à budget. Lorsqu'un client dispose d'un compteur à budget activé, le fournisseur ne peut pas lui adresser de factures d'acomptes.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le Fonds Energie prend en charge le coût des fournitures de gaz conformément à la décision de la Commission. Dans un tel cas, le client reste redevable de 30 % de ces consommations, la décision précise le volume de gaz mis à disposition et les données ayant abouti à cette estimation, ainsi que la période d'application.

Le maintien du mécanisme visé à l'alinéa 2 et l'intervention du Fonds Energie sont exclus lorsque la Commission conclut à la mauvaise volonté manifeste du client.

### **Section 3bis Fourniture à titre temporaire pendant la période hivernale du client résidentiel non protégé dont le contrat a été résilié ou est venu à échéance pendant cette même période**

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

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

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

Quinze jours avant la fin de la période d'interdiction de coupure visée à l'article 40, le gestionnaire de réseau de distribution informe, par courrier, le client de son intérêt de conclure un contrat de fourniture au plus tard dans les soixante jours ouvrables suivant la fin de la période d'interdiction de coupure. Ce courrier l'informe qu'à défaut de conclusion d'un contrat de fourniture, il sera procédé à la suspension de la fourniture de gaz.

### **Section 3ter Contestation auprès du Service régional de médiation.**

Art. 40bis/1. Suite à la mise en demeure visée à l'article 33, le client peut contester la procédure de placement du compteur à budget et saisir le service régional de médiation pour l'énergie.

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

Dans les dix jours suivant l'échéance de la mise en demeure visée à l'article 30, le service régional de médiation pour l'énergie peut suspendre la procédure de placement du compteur à budget pour permettre l'analyse, le cas échéant, en concertation avec le gestionnaire de réseau de distribution et le CPAS.

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

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

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

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

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

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

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

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

## Conditions Spécifiques Easy (202304)

### 1. Objet

1.1. Easy est un Contrat qui vous permet de prélever de l'électricité ou du gaz naturel auprès d'ENGIE.

1.2. Pour toutes vos questions énergétiques, vous pouvez nous contacter via la Ligne Energie ENGIE (078 35 33 33) ou l'espace client : sur notre site [www.engie.be](http://www.engie.be), un espace client personnalisé vous donne accès à certains e-services : vous pouvez y consulter et gérer vous-même vos factures ENGIE, modifier vos données client, demander une domiciliation, régler les modalités d'un nouveau raccordement ou d'un déménagement et modifier vos préférences de communication. Pour accéder à nos e-services, vous recevez un code d'activation avec lequel vous pouvez vous enregistrer sur [www.engie.be](http://www.engie.be). Vous choisissez vous-même un mot de passe et un nom d'utilisateur dont la protection relève de votre responsabilité. Nous pouvons utiliser votre adresse e-mail pour envoyer votre code d'activation. Vous êtes responsable de l'utilisation des données que vous recevez par le biais des services électroniques. Dans la mesure où des services Internet sont utilisés pour transmettre ces données, nous nous engageons à prendre les mesures de sécurité appropriées. Nous déclinons cependant toute responsabilité en cas d'interception éventuelle de ces données. Nous ne sommes pas non plus responsables de l'accessibilité, de la vitesse de connexion et/ou de la disponibilité d'Internet ou d'autres services informatiques, et ne formulons aucune garantie à cet égard.

1.3. Si vous choisissez de recevoir vos informations contractuelles par e-mail, ou en passant votre commande en ligne, vous marquez votre accord avec le fait que nous vous envoyons via e-mail, dans la mesure du possible, toutes les informations concernant votre(vos) contrat(s) (électricité, gaz naturel et/ou autres produits et/ou services) avec ENGIE. Cela implique que vous ne recevrez plus ces informations en version papier par voie postale. Ces informations peuvent, entre autres, concerner les prix et/ou les conditions contractuelles de votre(vos) contrat(s) et d'éventuelles modifications de votre(vos) contrat(s), vos données personnelles et/ou un déménagement.

1.4. Si vous choisissez de recevoir vos factures et les communications à ce sujet par e-mail, ou en passant votre commande en ligne, nous vous envoyons vos factures et les communications à ce sujet que par e-mail, dans la mesure du possible. Si vous combinez la domiciliation et la réception de vos factures par e-mail, vous ne recevez pas de factures intermédiaires par e-mail, mais uniquement votre décompte. Si vous choisissez de recevoir vos factures et les communications à ce sujet par e-mail, vous acceptez que nous vous envoyions vos factures par e-mail. Dans ce cas, vous ne recevez plus vos factures et les communications à ce sujet, y compris les rappels, sur papier par voie postale, et la facture électronique est la seule facture officielle. Vous êtes responsable du téléchargement et de la sauvegarde de vos factures. ENGIE garde vos factures à disposition dans l'espace client pendant une période de 2 ans.

1.5. Vous vous engagez à lire régulièrement vos e-mails et à veiller à ce que votre boîte e-mail dispose d'une capacité suffisante pour recevoir nos e-mails. Vous veillerez à ce que les e-mails d'ENGIE ne soient pas considérés comme du spam. Vous informerez ENGIE immédiatement via votre espace client de toute modification de votre adresse e-mail. Si ENGIE constate qu'elle ne peut pas vous livrer les e-mails, elle peut décider unilatéralement de vous envoyer ces informations à nouveau en version papier par voie postale. Via votre espace client, vous avez, à tout moment, le choix d'indiquer si vous voulez à nouveau recevoir ces informations en version papier par voie postale.

### 2. Contrat, durée et résiliation

2.1. Les Conditions Générales pour consommateurs s'appliquent.

2.2. Si votre Point de prélèvement se situe dans la Région flamande ou dans la Région wallonne, la durée de votre contrat s'élève à 1 an. Si votre Point de prélèvement se situe dans la Région de Bruxelles-Capitale, ENGIE respectera la durée minimale de 3 ans comme le prévoit la législation en vigueur. Votre Contrat se poursuivra ensuite pour des périodes d'1 an.

2.3. Vous pouvez mettre fin à votre Contrat à tout moment sans indemnité de rupture, moyennant le respect d'un délai de préavis d'un mois.

2.4. Si vous déménagez, votre Contrat se poursuit à votre nouvelle adresse et les informations reprises dans Conditions Spécifiques sont adaptées. Afin de nous permettre d'établir une facture de clôture correcte, vous devez, au plus tard 30 jours calendrier après la date effective de déménagement, nous communiquer le relevé des index des compteurs pour l'énergie que vous avez prélevée jusqu'à votre date de déménagement, relevé sur lequel vous devez avoir un accord écrit avec le nouvel occupant (ou le propriétaire), ainsi que le nom et l'adresse de celui-ci. Vous pouvez nous contacter à cet effet au 078/35 33 33, via [www.engie.be](http://www.engie.be), par courrier (BP 10888, 5000 Namur pour la Wallonie et Bruxelles et BP 109, 2600 Berchem pour la Flandre) ou via nos partenaires agréés.

### 3. Prix

3.1. A nos prix d'énergie s'ajoutent : la TVA ; les impôts, prélèvements, redevances, cotisations, contributions, suppléments et charges (Suppléments), qui nous sont imposés par une autorité compétente, que nous pouvons ou devons répercuter sur nos clients, et qui se rapportent à ou découlent de notre activité de fournisseur d'électricité ou de gaz naturel au sens le plus large du terme ; les Coûts de réseaux. De plus amples informations sur nos prix peuvent être obtenues via notre site Internet [www.engie.be](http://www.engie.be).

3.2. Easy offre pour l'électricité un prix de l'énergie indexé (Easy Indexed) ou un prix de l'énergie fixe (Easy Fixed). Le coût énergie verte et, le cas échéant, le coût cogénération, sont portés en compte séparément sur la facture. Ces coûts procèdent de l'obligation légale de présenter des certificats verts et/ou des certificats de cogénération dans le cadre du développement de sources d'énergie renouvelable et peuvent être adaptés en fonction des modifications légales. Les Coûts de réseaux et les Suppléments en vigueur vous sont facturés de manière transparente.

3.3. Si, lors de la conclusion d'un Contrat Easy, vous optez pour de l'électricité verte, ENGIE garantit qu'elle fera injecter dans le réseau une quantité d'électricité venant à 100% des sources d'énergie renouvelable européennes, conformément à votre prélèvement. L'énergie renouvelable provient du vent, du soleil, de la biomasse et de l'énergie hydraulique.

3.4. Easy vous offre pour le gaz naturel un prix de l'énergie indexé (Easy Indexed) ou un prix de l'énergie fixe (Easy Fixed). Les Coûts de réseaux et les Suppléments en vigueur vous sont facturés de manière transparente.

3.5. Nous nous réservons le droit d'adapter chaque année votre prix de l'énergie indexé ou fixe conformément à la procédure prévue par l'article 'Modification des conditions et des prix' des Conditions Générales pour consommateurs, indépendamment d'une éventuelle durée minimale du Contrat.

3.6. Nous nous réservons le droit de vous facturer des frais (administratifs) si vous participez à une forme de partage d'énergie ou de vente pair-à-pair. Ces frais seront indiqués dans la fiche de prix, le cas échéant.

3.7. Le prix de l'énergie, le cas échéant le prix de l'électricité verte et les frais pour le partage d'énergie ou la vente pair-à-pair, les Coûts de réseaux et les Suppléments applicables à ce Contrat figurent dans la fiche de prix en annexe.

### 4. Paiement et facturation

4.1. Si vous payez vos factures par domiciliation, vous ne recevez plus de factures intermédiaires ; seul votre décompte vous est encore envoyé.

4.2. Si vous souhaitez recevoir vos factures par Zoomit, vous recevez vos factures via votre Internet banking. Si vous combinez la domiciliation et Zoomit, vous ne recevez pas de factures intermédiaires via votre Internet banking, mais uniquement votre décompte.

## **5. Contact en cas de plainte**

Les plaintes peuvent être introduites par courrier à l'adresse suivante :  
ENGIE Electrabel CMT, Boulevard Simón Bolívar 36, B-1000 Bruxelles.  
Les plaintes peuvent aussi être introduites sur [www.engie.be](http://www.engie.be).

# Conditions Contractuelles d'Electrabel sa (ci-après « ENGIE ») pour injection (version 202306)

## 1. Contrat

Ces Conditions Contractuelles ont pour objet l'achat par ENGIE de votre électricité produite par une installation de production décentralisée située en Belgique raccordée en basse tension disposant d'un compteur bidirectionnel ou intelligent et injectée par vous sur le réseau de distribution, selon les modalités déterminées dans les présentes Conditions Contractuelles (le "Contrat").

Si ENGIE vous offre la possibilité d'accepter les Conditions Contractuelles en utilisant un code unique que vous activez par téléphone, une application web, un formulaire web ou un e-mail, son utilisation tient lieu de preuve en justice de votre acceptation. Si vous avez conclu le Contrat par téléphone, vous devez le confirmer. ENGIE vous invitera à le faire et vous informera sur la manière de procéder.

## 2. Définitions

*Coûts de Réseau* sont les coûts qui sont liés à l'accès ou au Raccordement au réseau, à l'injection par vous et/ou au prélèvement par ENGIE d'électricité, à la production, à la distribution ou la transmission, à l'utilisation d'électricité ou à l'énergie réactive et les services auxiliaires.

*Contrat d'Accès* est le contrat ou le règlement entre le gestionnaire de réseau et le détenteur d'accès (qui peut être l'utilisateur du réseau, le fournisseur ou le responsable d'accès), désigné conformément à la législation en vigueur. Ce contrat règle, en ce qui concerne les points d'accès, l'accès au réseau pour l'injection et/ou le prélèvement d'électricité.

*Installation* est composée des équipements qui sont reliés au réseau au moyen d'un raccordement et qui ne font pas partie dudit Raccordement. Dans le cadre du présent Contrat, l'Installation est votre installation de production décentralisée en basse tension disposant d'un compteur bidirectionnel ou intelligent.

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

*Point d'Injection* est le point d'accès où l'électricité est injectée par vous sur le réseau.

*Raccordement* est l'ensemble des équipements physiques nécessaires pour raccorder l'Installation au réseau de distribution, y compris le dispositif de mesure.

*Règlement de Raccordement/Contrat de Raccordement* est le règlement/contrat du gestionnaire de réseau, qui détermine les droits et obligations entre vous et le gestionnaire de réseau relatifs à un raccordement déterminé, en ce compris les spécifications techniques pertinentes.

*Responsable d'Équilibre* est le responsable d'accès ou le responsable d'équilibre, comme défini dans le règlement technique applicable, qui est responsable de l'équilibre sur base quart-horaire pour l'ensemble des injections et prélèvements qui lui sont attribués à l'intérieur de la zone de réglage belge.

*Self-bill* est la facture qu'ENGIE établira à votre nom pour l'électricité injectée par vous.

*Surcharges* sont les accises, impôts, taxes, rétributions, cotisations, contributions et charges imposés par une autorité compétente, qui ont trait à la production, à l'injection, au transport, à la distribution, au Raccordement, à l'accès, au prélèvement, à la responsabilité d'équilibre et/ou au comptage d'électricité.

En outre, tous les concepts et termes techniques utilisés dans le présent Contrat qui ne sont pas définis ont la signification qui leur est donnée dans la législation et la réglementation applicables.

## 3. Engagements d'ENGIE

### 3.1 Achat d'électricité

ENGIE s'engage à acheter, au prix tel que déterminé dans la fiche de prix en annexe, toute l'électricité injectée par vous au Point d'Injection, à condition que l'article 6.1.3 soit respecté, et également que :

- votre Installation remplisse la condition de l'article 1, premier alinéa ;
- votre Installation soit conforme à toutes les dispositions légales et réglementaires applicables, y compris au contrôle RGIE ;
- vous ayez signalé votre Installation auprès du gestionnaire de réseau ;
- votre Installation soit correctement raccordée conformément au Règlement de Raccordement et n'ait pas été mise hors service ; et
- le réseau soit disponible et/ou l'accès au réseau soit possible.

## 3.2 Responsabilité d'équilibre

ENGIE s'engage à mettre en œuvre tous les moyens raisonnables afin de respecter les obligations de Responsable d'Équilibre pour le Point d'Injection.

## 3.3 Accès

ENGIE s'engage à conclure, pour toute la durée du Contrat, un Contrat d'Accès pour le Point d'Injection en vue de permettre l'injection d'électricité produite par vous.

## 4. Vos engagements

### 4.1 Vente d'électricité

#### 4.1.1 Injection d'électricité

Vous vous engagez à vendre à ENGIE toute l'électricité que vous injectez dans le réseau. L'électricité injectée est égale à l'électricité produite par l'Installation déduction faite de l'électricité consommée immédiatement sur place.

#### 4.1.2 Règlement de Raccordement ou Contrat de Raccordement

Afin de permettre à ENGIE de prélever l'électricité au Point d'Injection, vous devez respecter les modalités du Règlement de Raccordement ou Contrat de Raccordement applicable du gestionnaire de réseau pour la durée du Contrat. Les conditions du Raccordement et de l'accès au réseau sont établies par le gestionnaire de réseau.

#### 4.1.3 Coûts de Réseau

Les Coûts de Réseau éventuels facturés à ENGIE par le gestionnaire de réseau sont à votre charge et vous seront répercutés de manière transparente par ENGIE, dès qu'ils sont facturés par le gestionnaire de réseau.

### 4.2 Information

4.2.1 Vous coopérerez pour désigner ENGIE vis-à-vis du gestionnaire de réseau en qualité de Responsable d'Équilibre et de détenteur d'accès en ce qui concerne le Point d'Injection.

4.2.2 Vous coopérerez pour permettre à ENGIE de faire appel aux services du gestionnaire de réseau en vue de la mise à disposition des données de comptage vous concernant. A la demande d'ENGIE, vous mettrez à disposition d'ENGIE les données de comptage que vous avez reçues du gestionnaire de réseau.

4.2.3 Si vous installez une nouvelle Installation ou si vous apportez des modifications à votre Installation existante, vous devez le signaler au gestionnaire de réseau et également respecter toutes les dispositions légales et réglementaires applicables relatives à cette Installation.

## 5. Principe général concernant le type de contrat et la relation avec le contrat de fourniture d'énergie

Si vous devenez client d'ENGIE tant pour la fourniture par ENGIE (contrat de fourniture d'énergie) que pour l'achat par ENGIE d'électricité (contrat d'injection), ces contrats doivent alors être toujours du même type. Les Contrats d'un même type sont désignés par le même nom (par ex. "Easy", "Easy Pro", "Direct", "Direct pro", "Bâtiment vide", "Dynamic", "Dynamic pro", "Flow", "Flow pro", "Tarif social", "Drive", "Drive pro", ...).

Il n'est pas possible d'avoir un contrat d'injection et un contrat de fourniture d'énergie de types différents en même temps.

## 6. Début, durée et cessation

### 6.1 Début

6.1.1 Si vous concluez le Contrat en même temps qu'un contrat de fourniture d'énergie avec ENGIE, le Contrat entre en vigueur à la date de la conclusion de votre contrat de fourniture d'énergie, à condition que votre Installation remplisse les conditions prévues à l'article 3.1. Si votre Installation ne satisfait aux conditions prévues à l'article 3.1 au moment de la conclusion du Contrat, celui-ci entrera en vigueur conformément aux dispositions de l'article 6.1.2.

6.1.2 Sauf dans le cas prévu à l'article 6.1.1, le Contrat entre en vigueur :

- pour une nouvelle Installation, à la date à laquelle votre Installation a été correctement signalée, raccordée, contrôlée et mise en service conformément au Règlement de Raccordement, tel que notifié par le gestionnaire de réseau à ENGIE ;
- pour une Installation existante, à la date convenue entre vous et ENGIE lors de la conclusion du Contrat.

6.1.3 L'achat par ENGIE de l'électricité injectée par vous ne peut commencer qu'à condition que :

- ENGIE soit enregistrée dans le registre d'accès du gestionnaire de réseau en tant qu'acheteur de l'électricité injectée par vous au Point d'injection conformément au Règlement de Raccordement ; et
- dans le cas d'un nouveau Raccordement ou d'un Raccordement fermé, l'ouverture des compteurs ait été effectuée par le gestionnaire de réseau.

### 6.2 Durée

6.2.1 Si vous êtes **un client existant** chez ENGIE pour la fourniture d'énergie ou si vous avez conclu votre Contrat en même temps que votre contrat de fourniture d'énergie avec ENGIE, votre Contrat aura la même durée que la durée (restante) de votre contrat de fourniture d'énergie, sans effet rétroactif en ce qui concerne l'injection, et votre Contrat prendra fin à la date de fin prévue dans votre contrat de fourniture d'énergie.

Votre Contrat est à durée déterminée (Easy, Easy pro, Direct, Direct pro, Flow, Flow pro, Dynamic, Dynamic pro, Drive, Drive pro) ou à durée indéterminée (Bâtiment vide, Tarif social), en fonction du type de votre contrat d'injection. Le type de contrat d'injection qui constitue votre Contrat est indiqué dans la notification écrite dans laquelle ENGIE confirme votre Contrat.

Si votre Contrat est à durée déterminée, il est à chaque fois reconduit pour la même durée que la durée de reconduction de votre contrat de fourniture d'énergie.

6.2.2 Si vous n'êtes **pas un client existant** chez ENGIE pour la fourniture d'énergie, votre Contrat a la durée suivante en fonction du type de contrat d'injection que vous avez choisi, par exemple :

- Easy: 1 an;
- Easy pro: 1 an;
- Direct: 1 an;
- Direct pro: 1 an;
- Flow : 1 an ;
- Flow pro : 1 an ;
- Drive: 1 an;
- Drive pro: 1 an;
- Bâtiment vide: durée indéterminée.

Le type de contrat d'injection que vous avez choisi et qui constitue votre Contrat est indiqué dans la notification écrite dans laquelle ENGIE confirme votre Contrat.

Si votre Contrat est à durée déterminée, il est à chaque fois reconduit pour la même durée que la durée initiale du Contrat.

Si votre Point de prélèvement se situe dans la Région de Bruxelles-Capitale, ENGIE respectera la durée minimale de 3 ans comme le prévoit la législation en vigueur, et un Easy, Easy pro, Direct, Direct pro, Drive et Drive pro se poursuivra ensuite pour des périodes d'1 an.

### 6.3 Cessation et conséquences

6.3.1 Vous pouvez mettre fin à votre Contrat à tout moment sans indemnité de rupture, moyennant un préavis écrit d'un mois. Si le gestionnaire de réseau nous communique que vous avez changé d'acheteur pour l'électricité injectée par vous, cette communication constitue pour ENGIE une notification suffisante de votre résiliation, pour autant que le délai de préavis ait été respecté.

6.3.2 Si vous êtes client chez ENGIE pour la fourniture d'énergie et que vous résiliez votre contrat de fourniture d'énergie, votre Contrat prendra fin à la même date que la date à laquelle votre contrat de fourniture d'énergie prend fin. Vous pouvez alors conclure un nouveau contrat d'injection avec ENGIE. Certains types de contrats d'injection peuvent uniquement être conclus si vous concluez en même temps avec ENGIE un contrat de fourniture d'énergie du même type (par exemple : Dynamic, Dynamic pro, Flow, Flow pro).

Dans le cas où votre contrat de fourniture d'énergie serait résilié pour cause de « drop » (c'est-à-dire la résiliation de votre contrat de fourniture d'énergie par votre fournisseur que ce soit ENGIE ou un autre fournisseur), votre Contrat prendra fin à la même date que la date à laquelle votre contrat de fourniture d'énergie prend fin.

6.3.3 ENGIE peut résilier un Contrat à **durée déterminée** moyennant un préavis écrit signifié au plus tard 2 mois avant la fin de la période du Contrat en cours.

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

6.3.5 Si vous avez à la fois un contrat de fourniture d'énergie et un contrat d'injection chez ENGIE et que vous résiliez votre contrat d'injection afin de conclure ultérieurement un nouveau contrat d'injection avec ENGIE du même type que votre précédent contrat d'injection, et si les prix du nouveau contrat d'injection sont les mêmes que ceux de votre précédent contrat d'injection, votre nouveau contrat d'injection sera conclu pour la durée (restante) de votre contrat de fourniture d'énergie.

6.3.6 Si vous avez à la fois un contrat de fourniture d'énergie et un contrat d'injection chez ENGIE et que vous résiliez votre contrat d'injection afin de conclure ultérieurement un nouveau contrat d'injection avec ENGIE du même type que votre précédent contrat d'injection, et si les prix du nouveau contrat d'injection ont changé par rapport à votre précédent contrat d'injection, vous acceptez que la conclusion du nouveau contrat d'injection comprenne également une demande de votre part de résilier votre contrat de fourniture d'énergie existant le jour précédant la date à laquelle votre nouveau contrat d'injection prend effet. Vous avez alors la possibilité de conclure avec ENGIE un nouveau contrat de fourniture d'énergie du même type, aux prix en vigueur à ce moment-là.

6.3.7 Si vous avez à la fois un contrat de fourniture d'énergie et un contrat d'injection chez ENGIE et que vous résiliez votre contrat d'injection afin de conclure ultérieurement un nouveau contrat d'injection avec ENGIE d'un type différent de celui de votre contrat de fourniture d'énergie existant, vous acceptez que la conclusion du nouveau contrat d'injection comprenne également une demande de votre part de résilier votre contrat de fourniture d'énergie existant le jour précédant la date à laquelle votre nouveau contrat d'injection prend effet. Vous avez alors la possibilité de conclure avec ENGIE un nouveau contrat de fourniture d'énergie du même type que votre nouveau contrat d'injection, aux prix en vigueur à ce moment-là.

## 7. Prix

### 7.1 Prix d'injection

Si votre contrat d'injection est de type Easy, Easy pro, Drive ou Drive pro, vous avez le choix entre un prix d'injection indexé (Indexed) et un prix d'injection fixe (Fixed). Dans l'autre cas, votre prix d'injection est toujours un prix d'injection indexé. Si vous êtes un client existant chez ENGIE pour la fourniture d'énergie, un prix d'injection indexé vous sera appliqué, même si vous avez opté pour un prix d'énergie fixe dans votre contrat de fourniture d'énergie.

Les prix d'injection sont déterminés dans la fiche de prix en annexe et sont à majorer :

- de la TVA, dans la mesure où vous déclarez être un consommateur et que la puissance de votre Point d'Injection est supérieure à 10 kVA ;
- de la TVA, dans la mesure où vous déclarez ne pas être un consommateur, c'est à dire que la majorité de votre consommation/injection n'est pas destinée à des fins privées, avec pour conséquence que vous ne bénéficiez pas de la protection des clients résidentiels, sauf si vous êtes soumis au régime d'exonération des petites entreprises sur la base de l'article 56bis du Code de la TVA.

Le prix d'injection (et le cas échéant la TVA) qu'ENGIE vous doit sera réduit des coûts que vous devez supporter, tels qu'ils sont énumérés à l'article 7.2.



## 7.2 Coûts

Les coûts suivants, à majorer le cas échéant de la TVA, vous seront facturés par ENGIE de manière transparente :

- les Surcharges éventuelles;
- les Coûts de Réseau éventuels;
- la redevance fixe annuelle telle qu'elle figure dans la fiche de prix en annexe, sauf si vous êtes déjà client chez ENGIE pour la fourniture d'électricité, auquel cas ENGIE vous facture déjà une redevance fixe annuelle.

Si le montant de cette redevance fixe annuelle est supérieur au montant qu'ENGIE vous doit pour l'électricité injectée par vous, cette différence ne vous sera pas facturée.

## 7.3 Modification des prix et/ou Conditions Contractuelles

7.3.1 ENGIE se réserve le droit de modifier vos prix d'injection et/ou Conditions Contractuelles conformément aux dispositions prévues dans le présent article.

7.3.2 ENGIE peut à tout moment apporter des modifications des prix et/ou Conditions Contractuelles qui ne sont pas en votre défaveur à condition de vous en informer au préalable par le biais de documents que vous recevez à domicile ou par e-mail et/ou par le biais de notre site Internet [www.engie.be](http://www.engie.be).

7.3.3 Pour les modifications des prix et/ou des Conditions Contractuelles pour **les contrats à durée indéterminée**, les règles suivantes s'appliquent :

ENGIE peut modifier les prix et/ou Conditions Contractuelles en votre défaveur à condition de vous en informer au moins deux (2) mois à l'avance par courrier ou par e-mail. Dans le cas d'une notification par courrier, la notification sera réputée avoir été faite le Jour de Réception ; dans le cas d'une notification par e-mail, elle sera réputée avoir été faite le jour de l'envoi.

Si vous n'acceptez pas la modification de prix et/ou les nouvelles Conditions Contractuelles, vous êtes tenu d'en informer ENGIE par écrit dans le mois suivant la Réception de notre notification. Le fait de notifier ENGIE de votre refus dans le délai imparti implique automatiquement la résiliation, sans frais ni indemnité, de votre Contrat, lequel prendra fin le jour où les nouveaux prix et/ou les nouvelles conditions auraient dû prendre effet. Vous devez ensuite, le cas échéant, choisir en temps utile un autre acheteur pour l'électricité injectée par vous, faute de quoi le gestionnaire de réseau sera responsable de l'achat de votre électricité. L'absence de notification de votre refus dans le délai imparti sera par contre considérée comme acceptation de nos nouveaux prix et/ou Conditions Contractuelles.

7.3.4 Pour les modifications de prix et/ou des Conditions Contractuelles pour **les contrats à durée déterminée**, les règles suivantes s'appliquent :

ENGIE peut modifier les prix et/ou Conditions Contractuelles en votre défaveur à condition de vous notifier de notre proposition de nouveaux prix et/ou Conditions Contractuelles au moins deux (2) mois avant la fin de la durée en cours de votre Contrat (la notification, si elle est faite par courrier, sera réputée avoir été faite le Jour de Réception et, dans le cas d'une notification par e-mail, le jour de l'envoi). Les nouveaux prix et/ou Conditions Contractuelles proposés ne prendront effet qu'après la fin de la durée en cours de votre Contrat.

Si vous n'acceptez pas la modification de prix et/ou les nouvelles Conditions Contractuelles, vous devez en faire part à ENGIE par écrit au plus tard un mois avant la fin de la période en cours de votre Contrat. ENGIE est censée avoir reçu votre refus le Jour de réception de votre courrier. La notification de votre refus implique automatiquement la résiliation, sans frais ni indemnité, de votre Contrat, lequel prendra fin le jour où les nouveaux prix et/ou les nouvelles Conditions Contractuelles auraient dû prendre effet.

Vous devez ensuite, le cas échéant, choisir en temps utile un autre acheteur pour l'électricité injectée par vous, faute de quoi le gestionnaire de réseau sera responsable de l'achat de votre électricité.

L'absence de notification de votre refus dans le délai imparti sera par contre considérée comme acceptation de nos nouveaux prix et/ou des nouvelles Conditions Contractuelles.

7.3.5 Si vous déménagez, votre Contrat se poursuit à votre nouvelle adresse dans la mesure où une Installation est présente à cette nouvelle adresse et les données sont adaptées. Afin de nous permettre d'établir une facture de clôture correcte, vous devez nous communiquer, au plus tard 30 jours calendrier après la date effective de déménagement, le relevé des index des compteurs de l'électricité injectée par vous jusqu'à la date de déménagement, relevé sur lequel vous devez avoir un accord

écrit avec le nouvel habitant, ainsi que le nom et l'adresse de celui-ci. Vous pouvez nous contacter à cet effet au 078/35 33 33, via [www.engie.be](http://www.engie.be), par courrier (BP 10888, 5000 Namur pour la Wallonie et Bruxelles et BP 109, 2600 Berchem pour la Flandre) ou via nos partenaires agréés.

## 8. Facturation et modalités de paiement

### 8.1 Généralités

8.1.1 La quantité d'électricité injectée par vous est déterminée conformément aux données de comptage validées, fournies par le gestionnaire de réseau à ENGIE pour le Point d'Injection. En fonction de la fréquence à laquelle le gestionnaire de réseau transmet ces données de comptage validées, ENGIE traitera ces données mensuellement ou annuellement dans votre facture d'énergie, self-bill ou note de calcul, selon que vous relevez du champ d'application de l'article 8.2 ou 8.3.

8.1.2 En cas de doute sur l'exactitude du comptage, le gestionnaire de réseau peut être invité à contrôler l'équipement de mesure conformément au Règlement de Raccordement.

8.1.3 Si vous avez des dettes envers nous au moment où vous concluez ce Contrat ou si vous en accumulez pendant la durée de celui-ci, ENGIE peut suspendre les paiements au titre de ce Contrat jusqu'à ce qu'ENGIE ait reçu le paiement de vos dettes impayées. ENGIE a le droit de compenser les montants qui vous sont dus en vertu de ce Contrat avec toute dette que vous pourriez avoir envers nous.

### 8.2 Vous êtes déjà client chez ENGIE pour la fourniture d'énergie

8.2.1 Vous êtes un **consommateur**:

Si, en tant que consommateur, vous êtes client chez ENGIE pour la fourniture d'énergie, le montant dû par ENGIE pour l'électricité injectée par vous et les coûts associés mentionnés à l'article 7.2. qui sont à votre charge, figureront sur votre facture mensuelle et annuelle de fourniture d'énergie (découlant de votre contrat de fourniture d'énergie).

Dans ce cas, la facturation et les modalités de paiement de votre facture d'énergie sont celles prévues dans votre contrat de fourniture d'énergie (voir "Facturation – intérêts et coûts – rectification" dans les Conditions Générales d'ENGIE pour les consommateurs).

8.2.2 Vous n'êtes **pas** un **consommateur**:

Si vous êtes client chez ENGIE pour la fourniture d'énergie, mais pas un consommateur, le montant dû par ENGIE pour l'électricité injectée par vous (le cas échéant majoré de la TVA) et les coûts associés mentionnés à l'article 7.2. qui sont à votre charge, figureront sur votre self-bill ou la note de calcul que nous vous remettrons. Nous ne vous fournirons pas de self-bill mais une note de calcul dans les circonstances suivantes :

- vous avez choisi d'établir vous-même une facture pour l'électricité injectée par vous ; ou
- vous n'avez pas de numéro de TVA connu dans nos systèmes ;
- vous bénéficiez d'une exonération de la TVA.

Les Coûts de Réseau et Surcharges éventuels seront repris par ENGIE dans une facture séparée envoyée en même temps que votre self-bill ou note de calcul.

8.2.2.1 Si vous êtes soumis à la **procédure de Self-bill**, ENGIE établira elle-même la facturation de l'électricité injectée par vous, à votre nom et pour votre compte. ENGIE établira une facture mensuelle ou annuelle sur la base des données de comptage du gestionnaire de réseau.

Si ENGIE ne dispose pas des dites données de comptage dans les temps ou si une erreur a été commise lors du relevé ou du traitement de ces données de comptage, ENGIE peut estimer la quantité d'électricité injectée pour cette période sur la base d'une évaluation équitable réalisée à partir des données disponibles. Après réception des données de comptage définitives du gestionnaire de réseau, ENGIE dressera une facture de régularisation.

ENGIE facturera les Coûts de Réseau et Surcharges éventuels liés à l'injection à l'aide d'une facture séparée envoyée en même temps que votre self-bill.

8.2.2.2 Si vous choisissez d'établir vous-même votre facture pour l'électricité injectée par vous, la **procédure de note de calcul** est la suivante :

Avant de facturer l'électricité injectée par vous, ENGIE établira une note de calcul mensuelle ou annuelle sur base des données de comptage du gestionnaire de réseau et vous enverra cette note de calcul. Vous facturerez ensuite à ENGIE l'électricité injectée par vous dans les 30 jours calendrier suivant la réception de la note de calcul d'ENGIE.

Si ENGIE ne dispose pas des dites données de comptage dans les temps ou si une erreur a été commise lors du relevé ou du traitement de ces données de comptage, ENGIE peut estimer la quantité d'électricité injectée pour cette période sur la base d'une évaluation équitable réalisée à partir des données disponibles. Après réception des données de comptage définitives du gestionnaire de réseau, ENGIE adaptera la note de calcul pour que vous puissiez établir une facture de régularisation.

Si le Contrat prend fin, ENGIE vous enverra une note de calcul après la fin du Contrat et après avoir reçu les données de comptage du gestionnaire de réseau.

ENGIE facturera les Coûts de Réseau et Surcharges éventuels liés à l'injection dans une facture séparée envoyée en même temps que votre note de calcul.

#### 8.2.2.3 Paiement – rectification – intérêts

Le paiement est effectué dans les 15 jours calendrier à compter de la Réception de la facture par ENGIE ou par vous.

Si une faute dans la facturation est constatée, celle-ci sera rectifiée.

En tout état de cause, la partie non contestée de la facture sera payée sans délai. Une rectification est possible jusqu'à 48 mois à partir de la date d'échéance de la facture à rectifier.

Tout comme ENGIE, vous avez droit, de plein droit et sans mise en demeure, à des intérêts en cas de retard de paiement, calculés au taux d'intérêt légal.

### 8.3 Vous n'êtes pas client chez ENGIE pour la fourniture d'énergie

#### 8.3.1 Vous êtes un consommateur :

Si, en tant que consommateur, vous n'êtes pas client chez ENGIE pour la fourniture d'énergie, le montant dû par ENGIE pour l'électricité injectée par vous et les coûts associés à votre charge figureront sur votre facture mensuelle et annuelle d'injection.

Sur cette facture, le montant qu'ENGIE vous doit pour l'électricité injectée par vous sera déduit des coûts associés facturés par ENGIE tels que visés à l'article 7.2.

Si ENGIE vous doit un montant sur la base de cette facture, ENGIE vous paiera dans un délai de 15 jours calendrier à compter du Jour de Réception. Si ENGIE ne dispose pas de votre numéro de compte, ce délai de 15 jours calendrier ne commencera à courir qu'à partir du moment où ENGIE aura été informée de ce numéro.

Les plaintes concernant une facture peuvent être formulées et les factures peuvent être rectifiées jusqu'à 12 mois après l'expiration du délai de paiement de la facture. Les factures peuvent également être rectifiées par la suite si un tiers, tel que le gestionnaire de réseau, est à l'origine de la facturation incorrecte ou tardive.

Si ENGIE fait un remboursement tardif, vous avez droit au paiement d'intérêts au taux d'intérêt légal, à moins que la réglementation régionale ne prévoie une indemnisation dans ce cas.

#### 8.3.2 Vous n'êtes pas un consommateur :

Si vous n'êtes pas client chez ENGIE pour la fourniture d'énergie et pas un consommateur, le montant dû par ENGIE pour l'électricité injectée par vous (le cas échéant majoré de la TVA) et les coûts associés mentionnés à l'article 7.2. qui sont à votre charge, figureront, selon le cas :

- sur votre self-bill ;
- sur votre note de calcul.

ENGIE facturera les Coûts de Réseau, les Surcharges éventuels et la redevance fixe annuelle dans une facture séparée envoyée en même temps que votre self-bill ou votre note de calcul.

Dans ce cas, les modalités de facturation et de paiement sont les mêmes que celles prévues à l'article 8.2.2.

### 9. Protection de vos données personnelles

9.1 ENGIE est responsable du traitement de vos données personnelles. En acceptant ces Conditions Contractuelles, vous indiquez avoir lu et accepté la Politique vie privée d'ENGIE, que vous pouvez trouver via le lien suivant [www.engie.be/fr/politique-vie-privee](http://www.engie.be/fr/politique-vie-privee), et qui est résumée dans le présent article. En cas de conflit entre le présent article et la Politique vie privée, cette dernière prévaudra. Pour toute question concernant le traitement de vos données personnelles, vous pouvez nous contacter via [data.protection.be@engie.com](mailto:data.protection.be@engie.com) ou via Boîte postale 10020, 1030 Schaerbeek Bruxelles Gare du Nord.

9.2 ENGIE pourra traiter les données personnelles pour des objectifs de gestion de notre clientèle antérieure, future et actuelle qui comprend, notamment, la gestion et l'exécution de vos contrats avec ENGIE, l'offre

et la promotion de produits et services, le bon fonctionnement des fonctionnalités que les produits et services vous offrent, la gestion de l'accès à l'espace client, la protection des droits, de la propriété ou sécurité d'ENGIE, de ses clients ou de tiers (y compris entre autre la lutte contre la fraude, la gestion de litiges ou de procédures juridiques, la gestion des obligations légales ou réglementaires d'ENGIE), la comptabilité d'ENGIE et la gestion des créances d'ENGIE (y compris le recouvrement et/ou la cession de créances à des bureaux de recouvrement). Pour gérer nos créances, nous pouvons combiner les données personnelles que vous nous avez fournies avec des informations (y compris des données personnelles) que nous avons obtenues auprès de tiers et/ou de sources publiques afin d'optimiser le recouvrement et de déterminer la méthode de recouvrement la plus appropriée (par exemple recouvrement amiable ou recouvrement judiciaire). Le traitement est basé sur votre contrat avec ENGIE, sur l'intérêt légitime d'ENGIE (principalement le marketing direct), les obligations légales d'ENGIE ou sur votre consentement. Dans ce dernier cas, vous pouvez toujours révoquer votre consentement.

9.3 Vos données personnelles sont traitées par nous et par les tiers suivants en vue de la réalisation des objectifs précités : nos call centers, les gestionnaires de réseau, nos partenaires commerciaux (par exemple des installateurs de produits liés aux nôtres, entre autre de chauffages, de panneaux solaires, d'isolation), les bureaux de recouvrement et intermédiaires avec qui nous sommes en relation pour la gestion de nos créances, nos sociétés liées (par exemple ENGIE sa, Sungevity, Cozie), les autorités compétentes. Ces tiers sont situés en Belgique, en France, en Suède, aux Etats-Unis, en Inde et éventuellement dans d'autres pays. Lorsque nous collaborons avec des tiers situés dans des pays en dehors de l'EEE, nous n'offrant pas un niveau de protection adéquat pour vos données personnelles, nous leur imposons des obligations contractuelles approuvées par une autorité compétente, garantissant une protection adéquate de vos données personnelles. Si vous désirez obtenir une copie de ces obligations contractuelles, veuillez envoyer un e-mail à [data.protection.be@engie.com](mailto:data.protection.be@engie.com). Nous nous réservons le droit de dissimuler toute information confidentielle et non pertinente pour vous dans cette copie. Vos données personnelles ne sont pas conservées plus longtemps que nécessaire pour les objectifs précités.

9.4 Vous pouvez accéder à vos données personnelles ou en demander la correction ou la suppression via [www.engie-benelux-privacy.be](http://www.engie-benelux-privacy.be) ou en nous adressant une lettre à ENGIE CMT, boulevard Simón Bolívar 36, 1000 Bruxelles. De la même manière, vous pouvez vous opposer au traitement de vos données personnelles ou nous demander de limiter ce traitement. Vous pouvez également demander de transmettre directement vos données personnelles à un autre fournisseur. Vous procéderez de la même manière pour révoquer votre consentement ou si vous ne souhaitez plus recevoir de marketing direct par téléphone, e-mail ou poste en indiquant le(s) moyen(s) de communication visé(s). Si vous avez une réclamation concernant le traitement de vos données personnelles, vous pouvez nous contacter comme indiqué précédemment ou vous pouvez vous adresser à l'Autorité de Protection des Données ([www.privacycommission.be](http://www.privacycommission.be)).

### 10. Communication électronique

10.1 Pour toutes vos questions, vous pouvez contacter ENGIE via votre espace client. Sauf si votre Contrat est de type Direct ou Direct pro, vous pouvez aussi nous contacter via la Ligne Energie (078 35 33 33) si vous êtes un consommateur ou via le Contact Center (078 78 20 20) si vous n'êtes pas un consommateur.

Sur notre site [www.engie.be](http://www.engie.be), un espace client personnalisé vous donne accès à certains services : vous pouvez y consulter et gérer vous-même vos factures, modifier vos données client, modifier vos préférences de communication, demander une domiciliation et régler les modalités d'un nouveau raccordement ou d'un déménagement. Pour accéder à nos e-services, vous recevez un code d'activation avec lequel vous pouvez vous enregistrer sur [www.engie.be](http://www.engie.be). Vous choisissez vous-même un mot de passe et un nom d'utilisateur dont la protection relève de votre responsabilité. ENGIE peut utiliser votre adresse e-mail pour envoyer votre code d'activation. Vous êtes responsable de l'utilisation des données que vous recevez par le biais des services électroniques. Dans la mesure où des services Internet sont utilisés pour transmettre ces données, ENGIE s'engage à prendre les mesures de sécurité appropriées. ENGIE décline cependant toute responsabilité en cas d'interception éventuelle de ces données. ENGIE n'est pas non plus responsable de l'accessibilité, de la vitesse de connexion et/ou de la disponibilité d'Internet ou d'autres services informatiques, et ENGIE ne formule aucune garantie à cet égard.

10.2 Si vous choisissez de recevoir les informations concernant votre Contrat par e-mail, ou en passant votre commande en ligne, vous marquez votre accord avec le fait qu'ENGIE vous envoie via e-mail, dans la mesure du possible, toutes les informations concernant votre Contrat avec ENGIE. Cela implique que vous ne recevrez plus ces informations en version papier par voie postale. Ces informations peuvent, entre autres, concerner les prix et/ou les conditions contractuelles de votre Contrat et d'éventuelles modifications de votre Contrat, vos données personnelles et/ou un déménagement.

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

10.4 Vous vous engagez à lire régulièrement vos e-mails et à veiller à ce que votre boîte e-mail dispose d'une capacité suffisante pour recevoir nos e-mails. Vous veillerez à ce que les e-mails d'ENGIE ne soient pas considérés comme du spam. Vous informerez ENGIE immédiatement via votre espace client de toute modification de votre adresse e-mail. Si ENGIE constate que les e-mails ne peuvent pas vous être livrés, ENGIE peut décider unilatéralement de vous envoyer ces informations à nouveau en version papier par voie postale. Via votre espace client, vous avez, à tout moment, le choix d'indiquer si vous souhaitez à nouveau recevoir ces informations en version papier par voie postale.

## **11. Responsabilité**

Le gestionnaire de réseau est responsable de la continuité de la fourniture d'énergie et de la qualité de l'énergie fournie conformément aux dispositions contenues dans la législation et les règlements applicables. Dès lors, tout comme ENGIE, vous n'êtes pas responsable. En cas de dommages résultant d'une interruption, d'une limitation ou d'une irrégularité dans la fourniture de votre énergie, le gestionnaire de réseau doit être contacté.

Vous veillez au bon fonctionnement et à la maintenance de votre Installation. Vous êtes entièrement responsable des dommages causés par votre Installation à des tiers, tels que, par exemple, le gestionnaire de réseau ou d'autres utilisateurs du réseau. À cet égard, vous garantisiez ENGIE contre tout recours de tiers.

Sans préjudice de ce qui précède et sans préjudice de l'application éventuelle d'une indemnisation régionale en matière d'énergie, tout comme ENGIE (indépendamment de la qualité en laquelle ENGIE agit dans le cadre de ce Contrat), vous n'êtes responsables que pour (i) les

dommages matériels directs résultant d'une faute et (ii) la mort ou les dommages corporels résultant d'un acte ou d'une omission, et non pour de quelconques dommages indirects ou consécutifs, perte de production, perte de profits ou perte de revenus.

L'indemnisation des dommages matériels directs est fixée par sinistre à un forfait correspondant à la totalité de nos factures, self-bills ou vos factures établies sur la base de nos notes de calcul pour le produit concerné pour la période de 12 mois précédant la survenance du dommage ou, à défaut, au montant mensuel moyen des factures disponibles multiplié par 12 ou, à défaut, à 12 fois le montant mensuel convenu des factures intermédiaires, self-bills ou vos factures établies sur la base de nos notes de calcul.

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

## **12. Cession**

ENGIE a le droit de céder le Contrat à un tiers à condition qu'ENGIE présente les mêmes garanties que nous. ENGIE vous informera en cas de cession.

## **13. Mandat**

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

- de demander auprès du gestionnaire de réseau vos données de consommation et d'injection des 3 dernières années,
- en cas de changement de fournisseur pour l'injection, de résilier votre contrat d'injection en cours auprès de votre fournisseur précédent.

## **14. Confidentialité**

Les données relatives à ce Contrat seront traitées de manière confidentielle. ENGIE ne les communiquera pas à des tiers sans votre autorisation, sauf si ENGIE y est obligée par une autorité publique. Les sous-traitants mentionnés à l'article 9, les parties qui pourraient reprendre ce Contrat conformément à l'article 12, le gestionnaire de réseau et les autorités compétentes ne sont pas considérés comme des tiers pour l'application de cet article.

## **15. Droit applicable et règlement en ligne des litiges de consommation**

Le droit belge s'applique. Si votre Contrat a été conclu par voie électronique, vous pouvez en tant que consommateur faire appel à la plateforme de RLL pour le règlement en ligne de vos litiges via <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>.



## EASY Fixed 1 an



Prix fixes électricité pour les contrats conclus en Juillet 2023  
Pour les particuliers en Région Wallonne  
Prix, 6% de tva comprise<sup>(12)</sup>

### Composition du prix de votre énergie<sup>(9)</sup>



- Energie fournie (ENGIE)
- Coûts de réseaux (Gestionnaire de réseau)
- Impôts, charges et tva (Gouvernement)

### Vos avantages

- Un prix fixe pendant 1 an quelle que soit l'évolution du marché de l'énergie
- Une électricité 100 % verte

### Services gratuits

- Service client 5 étoiles en ligne et par téléphone
- Facture par la poste ou par e-mail
- Réductions chez nos partenaires

## Prix fixes de l'énergie - 1 an

Redevance fixe <sup>(1)</sup>	Prix par kWh (€cent/kWh)					Coûts énergie verte <sup>(5)</sup> (€cent/kWh)
	Type d'usage	Normal	Bihoraire Heures pleines	Bihoraire Heures creuses	Exclusif Nuit	
61,48 €/an	+ Consommation <sup>(2)</sup>	20,291	21,795	17,777	17,777	+ 2,996
	- Injection <sup>(3)</sup>	5,384	6,795	1,874		

## Coûts de réseaux (distribution et transport)<sup>(6)</sup>

Gestionnaire du réseau de distribution	Distribution						Transport
	Normal	Bihoraire		Exclusif Nuit	Activité de mesure Relevé annuel	Tarif prosumer <sup>(7)</sup>	
		Heures pleines	Heures creuses				
	€cent/kWh	€cent/kWh	€cent/kWh	€cent/kWh	€/an	€/kWe/an	
AIEG	7,15	7,45	5,95	5,35	23,73	57,38	2,61
AIESH	11,74	12,09	7,78	6,66	17,77	81,83	2,61
ORES (Brabant Wallon)	8,63	9,17	5,16	4,17	13,60	69,66	2,61
ORES (Est)	11,46	12,24	6,90	5,52	13,60	86,31	2,61
ORES (Hainaut)	9,44	9,96	6,15	5,17	13,60	74,34	2,61
ORES (Luxembourg)	10,40	11,06	6,30	5,08	13,60	80,27	2,61
ORES (Mouscron)	9,16	9,71	5,75	4,72	13,60	72,07	2,61
ORES (Namur)	9,99	10,60	6,07	4,95	13,60	77,27	2,61
ORES (Verviers)	11,37	12,06	7,08	5,80	13,60	85,04	2,61
REGIE DE WAVRE	11,77	12,42	10,01	10,01	18,62	77,67	2,61
TECTEO - RESA	9,34	10,37	5,87	5,16	24,90	67,62	2,61



## EASY Fixed 1 an



Prix fixes électricité pour les contrats conclus en Juillet 2023

Pour les particuliers en Région Wallonne

Prix, 6% de tva comprise<sup>(12)</sup>

## Suppléments

### Suppléments (€cent/kWh)

Cotisation sur l'énergie	0,20417
Redevance raccordement <sup>(8)</sup>	0,07500

### Accise fédérale<sup>(11)</sup> (€cent/kWh)

Consommation entre 0 et 3.000 kWh	5,03288
Consommation entre 3.000 et 20.000 kWh	5,03288
Consommation entre 20.000 et 50.000 kWh	4,81876
Consommation entre 50.000 et 1.000.000 kWh	4,74668

(1) La redevance fixe n'est imputée que 1 seule fois chez les clients pour lesquels le prélèvement et l'injection appartiennent au même pack chez ENGIE.

(2) Le prix offert peut être modifié dans le courant du mois (p.ex. suite à des variations dans la disponibilité d'électricité sur le marché). Le prix valable est celui qui est affiché sur engie.be à la date de souscription du contrat. Les formules de prix sont valables pour tous les contrats conclus en Juillet 2023 et débutant au plus tard le dernier jour du 6e mois après la souscription du contrat.

(3) Le tarif d'injection correspond aux prix auxquels ENGIE achète votre électricité produite et injectée sur le réseau conformément aux Conditions Contractuelles de votre Contrat. Ce tarif s'applique uniquement pour les installations de production décentralisées situées en Belgique raccordées en basse tension et disposant d'un compteur intelligent ou bidirectionnel. En plus du tarif d'injection, une redevance fixe est due et sera facturée sauf si vous êtes déjà client chez ENGIE pour la livraison d'électricité, auquel cas vous payez une seule redevance fixe du tarif de consommation. Le prix d'injection n'est pas soumis à la TVA.

(5) Ces coûts sont calculés de la manière suivante :  $Q \times Pc$  pour le coût énergie verte. Q correspond au pourcentage, tel que déterminé légalement, des prélèvements du client pour lequel ENGIE doit remettre des certificats d'énergie verte. Pc correspond au prix par certificat d'énergie verte et s'élève en Juillet 2023 à 71 €. Ce prix est hors TVA. Les coûts sont repris séparément sur la facture et sont adaptés en fonction des modifications légales.

(6) Les coûts de réseau sont approuvés par la CREG et par la CWaPE.

(7) Le tarif prosumer s'applique aux installations d'une puissance de production maximale de 10 kVA disposant d'un compteur d'électricité tournant à l'envers. Il est porté en compte au prorata de l'année civile. Vous trouverez davantage d'informations sur cwape.be.

(8) Vous ne payez pas de TVA sur ces coûts.

(9) Le calcul a été effectué en août 2022 pour un contrat EASY Indexed sur la base d'une consommation privée de 3 500 kWh/an en Wallonie. Prix 6% de tva comprise.

(10) Vous trouverez plus d'informations sur vos paiements sur [www.engie.be/fr/support/faq/facture/paiements/](http://www.engie.be/fr/support/faq/facture/paiements/).

(11) Droit d'accise spécial d'application à partir du 01/01/2022 remplaçant les contributions pour les obligations de service public fédéral et la cotisation fédérale. Il est calculé sur base annuelle, suivant un tarif dégressif par tranche de consommation.

(12) La TVA peut être adaptée en fonction des modifications légales.

Origine de l'électricité verte fournie dans le cadre de EASY: sources d'énergie renouvelables (100%).

Origine de l'électricité fournie dans le cadre de EASY en Région Wallonne en 2021: cogénération de qualité (0,22%), combustibles fossiles (13,41%), nucléaire (84,55%), inconnu (1,81%).

Origine de la fourniture totale d'électricité pour Electrabel sa en Région Wallonne en 2021 : sources d'énergie renouvelables (22,22%), cogénération de qualité (0,17%), combustibles fossiles (10,70%), nucléaire (67,46%), inconnu (1,44%).

### Frais de rappel et de mise en demeure<sup>(8) (10)</sup> Montants d'application en 2023

Frais de rappel (1er gratuit)	7,50 € (max)
Mise en demeure	15,00 € (max)



## EASY Fixed 1 an



Prix fixes gaz naturel pour les contrats conclus en Juillet 2023

Pour les particuliers en Région Wallonne

Prix, 6% de tva comprise <sup>(9)</sup>

### Composition du prix de votre énergie <sup>(6)</sup>



- Energie fournie (ENGIE)
- Coûts de réseaux (Gestionnaire de réseau)
- Impôts, charges et tva (Gouvernement)

### Vos avantages

- Un prix fixe pendant 1 an quelle que soit l'évolution du marché de l'énergie

### Services gratuits

- Service client 5 étoiles en ligne et par téléphone  
- Facture par la poste ou par e-mail  
- Réductions chez nos partenaires

## Prix fixes de l'énergie - 1 an

Redevance fixe (€/an)

40,81



Prix par kWh <sup>(1)</sup> (€cent/kWh)

6,937

## Coûts de réseaux (distribution et transport) <sup>(2)</sup>

Gestionnaire du réseau de distribution	Distribution						Transport €/kWh
	Petite consommation <= 5 000 kWh/an		Moyenne consommation 5 001 – 150 000 kWh/an		Grande consommation >= 150 001 kWh/an		
	Terme fixe €/an	Terme proportionnel €/kWh	Terme fixe €/an	Terme proportionnel €/kWh	Terme fixe €/an	Terme proportionnel €/kWh	
ORES (Brabant Wallon)	26,27	3,534	107,91	1,618	668,49	1,168	0,153
ORES (Hainaut Gaz)	25,54	3,851	103,40	1,883	638,07	1,427	0,153
ORES (Luxembourg)	22,45	2,894	84,29	1,382	508,85	1,049	0,153
ORES (Mouscron)	22,83	3,061	86,66	1,558	524,84	1,208	0,153
ORES (Namur)	26,50	3,748	109,38	1,739	678,47	1,268	0,153
TECTEO - RESA	29,21	3,299	103,10	1,821	813,19	1,611	0,153



## EASY Fixed 1 an



Prix fixes gaz naturel pour les contrats conclus en Juillet 2023

Pour les particuliers en Région Wallonne

Prix, 6% de tva comprise <sup>(9)</sup>

## Suppléments

### Suppléments (€cent/kWh)

Cotisation sur l'énergie 0,10577

Redevance raccordement <sup>(3)</sup> 0,00750

### Accise fédérale <sup>(8)</sup> (€cent/kWh)

Consommation entre 0 & 12.000 kWh 0,87238

Consommation > 12.000 kWh 0,87238

(1) Le prix offert peut être modifié dans le courant du mois (p.ex. suite à des variations dans la disponibilité du gaz naturel sur le marché). Le prix valable est celui qui est affiché sur engie.be à la date de souscription du contrat. Les formules de prix sont valables pour tous les contrats conclus en Juillet 2023 et débutant au plus tard le dernier jour du 6e mois après la souscription du contrat.

(2) Les coûts de réseau sont approuvés par la CREG et par la CWaPE.

(3) Vous ne payez pas de TVA sur ces coûts.

(6) Le calcul a été effectué en août 2022 pour un contrat EASY Indexed sur la base d'une consommation privée de 16000 kWh/an en Wallonie. Prix 6% de tva comprise.

(7) Vous trouverez plus d'informations sur vos paiements sur [www.engie.be/fr/support/faq/facture/paiements/](http://www.engie.be/fr/support/faq/facture/paiements/).

(8) Droit d'accise spécial d'application à partir du 01/01/2023 remplaçant la cotisation fédérale. Il est calculé sur base annuelle, suivant un tarif dégressif par tranche de consommation.

(9) La TVA peut être adaptée en fonction des modifications légales.

### Frais de rappel et de mise en demeure <sup>(3) (7)</sup>

Montants d'application en 2023

Frais de rappel (1er gratuit) 7,50 € (max)

Mise en demeure 15,00 € (max)