

CONDITIONS GENERALES DE VENTE**ELECTRICITE – GAZ NATUREL****APPLICABLE EN REGION BRUXELLES-CAPITALE A COMPTER DU****1er avril 2015****ARTICLE 1. CHAMP D'APPLICATION ET OBJET DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

1.1 Les présentes conditions générales de vente (ci-après "CGV") sont applicables aux Clients situés en région Bruxelles-Capitale souscrivant à une offre Poweo ayant en ce qui concerne l'électricité une puissance souscrite inférieure à 56kVA et une consommation annuelle inférieure à 50MWh et en ce qui concerne le gaz naturel une consommation annuelle inférieure à 100 MWh.

1.2 Les présentes CGV ne préjugent pas des garanties dont le Client dispose en vertu de l'accord intitulé "le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité" dans sa version du 16 octobre 2013.

1.3 Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel aux Clients par le Fournisseur.

1.4 En apposant sa signature sur le bulletin de souscription ou en validant sa souscription sur internet, le Client reconnaît accepter l'intégralité des CGV et des autres conditions du Contrat, et déclare en avoir une connaissance parfaite, de sorte qu'il renonce explicitement de se prévaloir de tout document contraire et notamment de ses propres conditions générales.

ARTICLE 2. DÉFINITIONS

"Carte Tarifaire": désigne le document reprenant l'ensemble des conditions tarifaires qui sont d'application pour la fourniture au Client et faisant partie intégrante du Contrat.

"Client": désigne toute personne physique ou morale qui consomme de l'électricité et/ou du gaz naturel fourni par le Fournisseur et ce pour un usage professionnel et/ou non professionnel.

"Client professionnel": désigne toute personne physique ou morale qui achète et consomme de l'électricité et/ou du gaz naturel, à des fins partiellement ou exclusivement professionnelles.

"Consommateur" ou "Client particulier ou résidentiel": désigne toute personne physique qui achète et consomme de l'électricité et/ou du gaz naturel, à des fins qui n'entrent pas dans le cadre d'une activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

"Contrat": désigne le dispositif contractuel constitué du bulletin de souscription, de la Carte Tarifaire, de leurs éventuels avenants et des CGV et des Conditions Spécifiques (CS).

" Délai de rétractation" ou " Délai de réflexion" : désigne le délai pendant lequel le Consommateur a la possibilité d'annuler sa souscription à l'offre de Fournisseur. Les conditions et les modalités d'exercice de ce droit sont définies à l'article 3.3.

"Fournisseur": désigne Direct Energie Belgium commercialisant

ses offres sous la marque Poweo.

"Fourniture": désigne la mise à disposition sur le réseau des quantités d'électricité et/ou de gaz naturel conventionnellement déterminée avec le Client, à l'exception du transport et de la distribution dont la responsabilité incombe au Gestionnaire de Réseau.

"Gestionnaire de Réseau": désigne selon le cas le(s) gestionnaire(s) de réseau compétent pour la distribution et/ou le transport d'électricité et/ou de gaz naturel.

"Jour calendrier": désigne tous les jours de la semaine, même les week-end et les jours fériés.

"Point de fourniture": désigne le lieu physique où se trouve le raccordement au réseau, identifié par un code EAN unique.

ARTICLE 3. CONCLUSION DU CONTRAT - DURÉE DU CONTRAT

3.1 Sous réserve des dispositions des articles 3.3 et 6, le Contrat est conclu à la date de signature du bulletin de souscription ou de l'acceptation par voie électronique (ci-après "Date de souscription").

3.2 Dans le cadre d'une vente à distance, le Fournisseur confirme le Contrat conclu à distance par écrit ou sur un autre support durable. Dans l'hypothèse d'un Contrat conclu par téléphone, le Fournisseur confirme le Contrat par une lettre adressée personnellement au Client. Avec l'accord exprès et préalable du Client, cette confirmation peut se faire sur un support durable.

Dans le cadre d'une vente par téléphone, le Client doit confirmer ce Contrat expressément et par écrit ou par tout autre moyen de communication électronique. Lorsque le Consommateur veut que la fourniture d'électricité et/ou du gaz naturel commence pendant le Délai de rétractation prévu ci-dessous, le Consommateur devra en faire une demande expresse.

3.3 Le Consommateur dispose d'un droit de rétractation de quatorze (14) Jours calendrier à partir de l'envoi de la confirmation du Contrat par le Fournisseur ou dans le cas d'une vente par téléphone à partir de la date de confirmation du Contrat par le Client.

Pour exercer ce droit, le Consommateur a :

(i) soit la possibilité d'utiliser le modèle formulaire de rétractation (coupon d'annulation) joint au bulletin de souscription et également disponible sur le site du Fournisseur.

(ii) soit la possibilité d'adresser un courrier à l'adresse suivante : Poweo - Service souscription - Twin Square Madison - Culliganlaan -1A, 1831 DIEGEM, comprenant les éléments permettant de l'identifier (nom, prénom du titulaire du Contrat, n° de Contrat, Date de souscription).

Lorsque le Consommateur a exercé son droit de rétractation après avoir expressément demandé la fourniture d'électricité et/ou le gaz naturel pendant le Délai de rétractation, il sera tenu à payer un montant qui correspond à ce qui a été fourni jusqu'au moment où il a communiqué l'exercice de son droit de rétractation. Ce prix est calculé sur la base du prix total prévu dans le Contrat.

3.4 Sans préjudice des limites et des délais légaux, ainsi que des possibilités techniques, le Fournisseur essaie dans la mesure du

possible de commencer à fournir le Client à la date souhaitée par le Client ou au jour suivant la fin de son contrat avec son fournisseur précédent pour autant que cette date ait été transmise au Fournisseur. En tout état de cause, la Fourniture ne commencera qu'à compter de la(es) date(s) où le Fournisseur sera désigné par le(s) Gestionnaire(s) de Réseau dans le registre d'accès en tant que fournisseur pour le(s) Point(s) de fourniture faisant l'objet du Contrat (ci-après "Date d'activation") et pour autant que les conditions prévues à l'article 5.3 sont remplies.

3.5 Sans préjudice des dispositions de l'article 3.6, les Conditions Spécifiques déterminent la durée du Contrat et les conditions de résiliation du Contrat.

3.6 Le Client pourra résilier le Contrat à tout moment, sans pénalité de sortie. La résiliation sera effective à la date à laquelle le(s) Point(s) de fourniture sera(ont) alimenté(s) en électricité et/ou en gaz naturel par un autre fournisseur, ou est(sont) fermé(s), et lorsque le Fournisseur ne sera plus enregistré comme fournisseur auprès du Gestionnaire de Réseau pour le raccordement du Point de fourniture.

ARTICLE 4. DESCRIPTION DES PRESTATIONS FOURNIES PAR LE FOURNISSEUR

4.1 Le Fournisseur s'engage à assurer selon les modalités définies au Contrat et en conformité avec les législations fédérales et régionales applicables, le service de Fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel nécessaire à l'alimentation de l'installation du Client. Ce service consiste dans la vente d'électricité et/ou de gaz naturel et la facturation correspondante. Le Fournisseur n'est en aucun cas responsable des obligations qui incombent au Gestionnaire de Réseau en vertu de la législation applicable.

4.2 Le Client mandate le Fournisseur pour qu'il effectue ou fasse effectuer toutes les opérations visant à procéder au(x) changement(s) de fournisseur, à l'accès au(x) réseau(x), à la Fourniture et demande toutes les données, en ce compris les historiques des données de consommation auprès des Gestionnaires de Réseau. Si ces opérations engendrent des frais, ils seront facturés au Client par le GRD ou le cas échéant par le Fournisseur dans les conditions de l'article 7.2 des présentes CGV.

ARTICLE 5. OBLIGATIONS DU CLIENT

5.1 Le Client s'engage à régler les factures émises par le Fournisseur dans les conditions de l'article 9.

5.2 Le Client ne peut empêcher ou limiter de quelque manière, par une opération ou par une négligence, que la comptabilisation correcte des quantités d'énergie livrées n'intervienne. Le Client s'abstient par ailleurs, de créer une situation qui empêche et/ou altère le fonctionnement normal du compteur.

5.3 Le Client est responsable et veille à ce qu'au moment de la Fourniture par le Fournisseur le raccordement correct soit disponible et ait été réalisé en conformité avec la législation applicable, et notamment les dispositions des règlements

techniques pertinents. Le Client prend les mesures adéquates et nécessaires pour que ses installations soient opérationnelles, en bon état et conformes aux exigences légales et techniques.

5.4 Le Client informe le Fournisseur de toute modification relative à son nom, sa raison sociale et ses coordonnées de contact (adresse, email, téléphone) ou bancaires.

5.5 Le Client informe le Fournisseur de tout élément et/ou circonstance dont il a connaissance qui pourrait entraver, empêcher, ou rendre plus compliquée l'exécution du Contrat.

5.6 Le cas échéant, il appartient également au Consommateur d'informer le Fournisseur de son statut de client protégé et de son droit à l'obtention du tarif social. A ce titre, le Consommateur devra transmettre toutes les pièces nécessaires, dans les délais et selon les conditions fixées par la législation applicable. Le Consommateur informe également le Fournisseur de la perte de son statut de client protégé dans les quinze (15) Jours calendrier de celle-ci.

ARTICLE 6. GARANTIE

Les Conditions Spécifiques déterminent les conditions de mise en œuvre par le Client d'une éventuelle garantie.

ARTICLE 7. PRIX

7.1 Le Client est redevable du prix de l'énergie fixé en conformité avec la Carte Tarifaire en vigueur. La Carte Tarifaire est annexée au bulletin de souscription. Les conditions d'évolution des prix sont prévues dans les CS propres à chaque offre.

Les autres composantes du prix qui s'ajoutent au prix de l'énergie et dont le Client devra s'acquitter comprennent notamment :

- les surcharges applicables (taxes, redevances et cotisations),
- les frais de transport et de distribution et le cas échéant les autres coûts liés à l'utilisation des réseaux de transport et de distribution.

Toutes informations relatives aux prix applicables sont disponibles auprès du Service Clientèle ou sur le site internet www.poweo.be.

7.2 Le Fournisseur facturera au Client les éventuels frais qui lui seront facturés par le Gestionnaire de Réseau pour des services effectués par ce dernier conformément aux dispositions de l'article 4.2.

ARTICLE 8. FACTURATION

8.1 En ce qui concerne la détermination de la quantité d'énergie livrée au Client, le Fournisseur s'appuie sur les données de comptage fournies par le Gestionnaire de Réseau. Le Client est en droit de communiquer son relevé d'index, le cas échéant validé par le Gestionnaire de Réseau en application de la législation applicable. Lorsqu'il existe des doutes sur l'exactitude des relevés, ou si les données ne sont pas disponibles, incorrectes ou incomplètes, les Parties peuvent chacune demander, à leur frais, au Gestionnaire de Réseau de vérifier les index.

8.2 Le Fournisseur est en droit de facturer des acomptes dont il fixe le montant et la périodicité raisonnablement et de manière transparente sur base:

(i) des données de consommation communiquées par le Gestionnaire de Réseau;

(ii) des données communiquées par le Client et le cas échéant validées par le Gestionnaire de Réseau.

Lorsqu'il procède à la fixation du montant des acomptes ainsi que lors de la modification de ce montant par type d'énergie, le Fournisseur transmettra au Client un explicatif relatif au mode de calcul avant que la facturation effective de l'acompte n'intervienne.

8.3 Sur la base des relevés qui lui sont envoyés par le Gestionnaire de Réseau, le Fournisseur émettra chaque année, une facture de décompte, correspondant à la consommation effective du Client, déduction faite des acomptes mensuels facturés par le Fournisseur. La facture de décompte est établie au plus tard dans les soixante (60) Jours calendrier suivant la date maximale de transmission au Fournisseur des données issues du relevé de compteur opéré par le Gestionnaire de Réseau. En l'absence de relevés transmis par le(s) Gestionnaires de Réseau, le Fournisseur se réserve la possibilité d'établir la facture de décompte pour la période dont il dispose de données fournies par le Gestionnaire de Réseau.

8.4 Sauf dispositions légales contraires, le Fournisseur pourra rectifier des erreurs de facturation dans un délai de douze (12) mois suivant la date ultime de paiement de la facture par le Client. Ce délai ne s'appliquera pas dans le cas d'une régularisation due à un tiers et notamment aux Gestionnaires de Réseau. Le Consommateur pourra contester une facture pendant une période de douze (12) mois à compter de la date de réception de la facture. Le délai de contestation est de soixante (60) Jours calendrier pour les Clients professionnels. La réclamation du Client ne l'autorise pas à suspendre le paiement de la facture, mais uniquement de la partie contestée. Si une facture est effectivement erronée en la défaveur du Client ou que le Fournisseur rembourse le Client de manière tardive, il sera tenu compte des indemnités régionales applicables, ou à défaut l'intérêt légal sera porté en compte sur les sommes à rembourser à compter du jour du paiement du montant erroné facturé ou de la date d'échéance du remboursement.

8.5 En cas de résiliation du Contrat, le Fournisseur adressera au Client une facture de clôture dans les soixante (60) Jours calendrier suivant la date de communication du relevé des compteurs transmis par le Gestionnaire de Réseau.

ARTICLE 9. PAIEMENT

9.1 Les sommes dues par le Client devront être payées dans un délai de quinze (15) Jours calendrier à compter de la date de réception de la facture. Une facture est réputée reçue dans les trois (3) Jours calendrier qui suivent la date d'envoi de cette dernière.

9.2 Les factures peuvent être payées par domiciliation ou par virement bancaire. La durée du mandat de domiciliation sera limitée à la durée du Contrat. Le Client ayant opté pour la domiciliation prendra les précautions nécessaires pour que le

compte à débiter soit toujours approvisionné en suffisance. Dans le cadre du paiement des factures par domiciliation, un délai de quinze (15) Jours calendrier conformément à l'article 9.1 ci-dessus est d'application avant que l'ordre d'exécution ne puisse intervenir.

Le Client qui aura opté pour le paiement par domiciliation ne recevra pas de factures d'acomptes intermédiaires mais sera informé du montant de ses acomptes mensuels et de la date à laquelle ces acomptes seront débités de son compte bancaire. Le Client ayant opté pour le paiement par virement, recevra, tous les mois, des factures d'acomptes intermédiaires. Aucun coût supplémentaire ne sera porté en compte au Client qui refuse le paiement par domiciliation et qui procède au paiement par virement. Si un ordre de domiciliation est refusé par l'institution bancaire du Client, les frais engagés par le Fournisseur seront intégralement imputés sur le Client.

9.3 Le Client aura la possibilité d'exclure la facture de décompte et de clôture de la domiciliation à tout moment, à condition de le demander au moins quinze (15) Jours calendrier avant la date de facturation. Cette demande pourra être faite par téléphone, par courrier ou par email auprès du Service Clientèle dont les coordonnées complètes figurent sur les factures du Client.

9.4 Lorsqu'une facture de décompte ou de clôture fait apparaître une note de crédit, les sommes dues par le Fournisseur seront remboursées dans un délai de quinze (15) Jours calendrier à compter de la réception de ladite facture, à condition que (i) le Client soit à jour de ses règlements et (ii) que le Fournisseur dispose du numéro de compte du Client. A défaut, le délai de quinze (15) Jours calendrier ne commence à courir qu'à partir du moment où le Fournisseur sera informée du numéro de compte du Client.

9.5. Sans préjudice d'autres dispositions légales ou réglementaires, le Fournisseur est en droit d'imputer des frais administratifs pour l'envoi de factures supplémentaires, de duplicata, de rappel, de mise en demeure, ou dans l'hypothèse où la présentation d'une domiciliation n'était pas acceptée par l'organisme bancaire concerné. Les coûts afférents à l'envoi de courriers ordinaires seront facturés au Client sous forme de frais administratif, à hauteur de sept euros et cinquante centimes (7.50€) TVAC pour un rappel et quinze euros (15€) TVAC pour un courrier recommandé. Aucun frais administratif ne sera appliqué aux Consommateurs bénéficiant du statut de client protégé.

9.6 En cas de retard de paiement, le Fournisseur adressera au Client un courrier de rappel comprenant le cas échéant les mentions imposées par la législation applicable. Lorsque le Client ne réagit pas au rappel, le Fournisseur lui fait parvenir une mise en demeure par courrier recommandé contenant le cas échéant les mentions légales applicables. Le Fournisseur répond aux obligations légales qui lui sont imposées lorsqu'il procède à une mise en demeure et notamment le cas échéant à l'obligation de proposer un plan de paiement raisonnable et d'informer le Consommateur de la possibilité de bénéficier de l'assistance d'un Centre Public d'Action Sociale (CPAS).

9.7 En outre, en cas de retard de paiement ou de paiement partiel, le Client sera redevable, de plein droit et sans qu'une mise en

demeure ne soit nécessaire, d'un intérêt de retard, à compter de l'échéance, et ce sur tous les montants en suspens jusqu'à la date de paiement total. Le taux d'intérêt est égal au taux d'intérêt légal pour les Consommateurs et au taux d'intérêt tel que déterminé par la loi du 2 août 2002 relative à la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales pour les Clients professionnels.

9.8 Tout retard de paiement d'une facture non contestée entraîne l'exigibilité immédiate, sans mise en demeure préalable, de toutes les autres factures échues de la même énergie, même si un délai avait été accordé pour lesdites factures.

9.9 Le Fournisseur sera en droit de mettre fin à toute Fourniture moyennant le respect de la législation applicable et notamment de l'Ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché régional de l'électricité et l'Ordonnance du 1 avril 2004 relative à l'organisation du marché régionale du gaz, modifiées par l'Ordonnance du 14 décembre 2006.

9.10 Lorsqu'en application de la législation régionale applicable, le Gestionnaire de Réseau est appelé à fournir l'électricité au client protégé, le transfert du client protégé vers le Gestionnaire de Réseau entraîne la résiliation automatique du Contrat de fourniture en cours sans frais d'indemnisation.

ARTICLE 10. SUSPENSION ET FORCE MAJEURE

Le Fournisseur est en droit de suspendre toute Fourniture temporairement sans qu'aucune indemnité ne soit due dans les circonstances suivantes et ce tant que lesdites circonstances perdurent: (i) en cas de force majeure ou d'une situation d'urgence telle que définie dans le règlement technique applicable, (ii) l'interruption ou l'arrêt du fait du Gestionnaire de Réseau, (iii) en cas de fraude prouvée du Client et ce pendant le temps nécessaire à la régularisation de la situation et (iv) toutes les circonstances où le Fournisseur peut résilier le Contrat. Dans le cadre de l'exécution du Contrat, la force majeure se comprend comme tout événement imprévisible et inévitable indépendant de la volonté du Fournisseur et qui empêche une Partie d'exécuter ses obligations contractuelles. A titre d'exemple et sans que cette liste ne soit exhaustive sont des cas de force majeure: une panne de réseau, des problèmes de transport ou de distribution, l'impossibilité d'obtenir suffisamment d'électricité ou de gaz naturel, etc.

ARTICLE 11. RESPONSABILITE

11.1 Les Gestionnaires de Réseau sont seuls 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 techniques applicables. Le Fournisseur ne pourra donc être tenu responsable en cas de dommages résultant d'une interruption, d'une limitation ou d'une irrégularité dans la livraison d'énergie et le Client devra dès lors s'adresser directement au Gestionnaire de Réseau concerné. La responsabilité du Fournisseur ne peut pas être engagée pour

des dommages causés par le mauvais fonctionnement du réseau, des installations au Point de fourniture, de l'équipement de mesure, de données de mesures inexactes, de variations de tension et de fréquence, d'erreurs ou de manquements dans le chef du Gestionnaire de Réseau ni des conséquences découlant d'une violation par le Gestionnaire de Réseau du contrat de raccordement établi entre le Gestionnaire de Réseau et le Client. Par ailleurs, le Fournisseur ne peut être tenu responsable de la qualité et de l'exactitude des données échangées.

11.2 Le Fournisseur est responsable du respect de ses obligations définies au Contrat. La responsabilité du Fournisseur ne peut être engagée (i) en cas de manquement du(des) Gestionnaire(s) de Réseau(x) à ses(leurs) obligations à l'égard du Client, (ii) en cas de dommages subis par le Client en raison d'un manquement de sa part, (iii) ou lorsque l'éventuel manquement du Fournisseur est causé par la survenance d'un cas de force majeure.

11.3 Sans préjudice de ce qui précède, les Parties ne verront leur responsabilité être engagée que pour (i) des dommages matériels directs causés à la suite d'un dol, d'une faute lourde ou d'une inexécution d'une obligation essentielle du Contrat (ii) le décès ou les dommages à une personne physique découlant d'un acte ou d'une omission.

L'indemnité relative aux dommages matériels directs qui serait due par le Fournisseur est limitée par sinistre au total des factures de consommation électrique et/ou de gaz naturel, pour la période de trois (3) mois pour un Client professionnel, ou de douze (12) mois pour un Consommateur, qui ont précédé l'émergence du dommage. Le Client et le Fournisseur ne seront pas redevables l'un envers l'autre des dommages consécutifs ou indirects comme par exemple d'une perte de production, d'un manque à gagner, d'une perte de données, d'une perte d'économies, d'une perte de revenus, d'une atteinte à l'image de marque, etc.

Le présent article s'applique sans préjudice des éventuelles dispositions régionales applicables en matière d'indemnisation.

ARTICLE 12. DEMENAGEMENT

12.1 Pour toute question sur son déménagement, le Client peut contacter le Service Clientèle dont les coordonnées figurent sur les factures et sont les suivantes : Poweo Service Clientèle - TWIN SQUARE MADISON - Culliganlaan 1A - 1831 DIEGEM ou 078 79 04 79.

En cas de déménagement, le Client informera le Fournisseur de sa nouvelle adresse au moins trente (30) Jours calendrier avant que n'intervienne la date effective du déménagement, et au plus tard trente (30) Jours calendrier après la date effective du déménagement. Si ce délai est respecté, le Fournisseur cesse la facturation de la consommation d'électricité et/ou de gaz à l'adresse précédente à partir de la date de déménagement. En sus de son adresse le Client communiquera les informations suivantes :
- pour sa nouvelle adresse, le numéro EAN, la date d'emménagement, le(s) relevé(s) du(des) compteur(s) à la date de l'emménagement, ainsi qu'une estimation de sa consommation annuelle.

- pour son ancienne adresse, la date de son déménagement, le nom et les coordonnées de contact du nouvel occupant et/ou du propriétaire du logement ou du local et le(s) relevé(s) du(des)compteur(s) à la date du déménagement.

A ce titre, tant pour son ancienne que pour sa nouvelle adresse, le Client utilisera de préférence le document de reprise des énergies figurant sur le site www.poweo.be. Ce document sera complété conjointement avec le nouvel occupant ou le propriétaire du logement ou du local. En tout état de cause, le Client peut informer le Fournisseur par un autre moyen de son déménagement et du relevé du compteur.

12.2 En cas de déménagement, le Contrat se poursuivra à la nouvelle adresse du Client selon les mêmes conditions sauf si le Client (i) déménage à l'étranger, ou sur un territoire desservi par un GRD où le Fournisseur n'est pas en mesure d'assurer la Fourniture, (ii) dans un logement où il n'y a pas de compteur individuel, (iii) lorsqu'il déménage auprès d'un autre client qui a déjà un autre contrat de fourniture. Dans ces divers cas, le Client pourra mettre un terme au Contrat de manière anticipée.

12.3 Si le Client n'informe pas le Fournisseur dans les délais prévus à l'article 12.1, il reste assujéti aux conditions du présent Contrat et sera notamment redevable de l'électricité et/ou du gaz naturel consommé(e) à l'ancienne adresse jusqu'au lendemain du jour suivant la communication du déménagement par le Client au Fournisseur.

12.4. La facture de clôture en cas de déménagement est établie sur base des relevés de compteur communiqués par le Client, sauf si le Fournisseur a reçu des relevés de compteur différents par l'intermédiaire du Gestionnaire de Réseau.

12.5. Dans l'hypothèse où les obligations prévues à l'article 12.1 ne sont pas rencontrées par le Client, ce dernier sollicitera auprès du GRD la clôture du(es)compteur(s) concerné(s) au Gestionnaire de Réseau. Le Client sera néanmoins responsable de l'ensemble des frais de clôture et le Fournisseur est déchargé de toute responsabilité à l'égard des dommages qui pourraient en résulter.

ARTICLE 13. EVOLUTION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

13.1 A tout moment, le Fournisseur est en droit de procéder à des modifications contractuelles pour autant qu'il en informe le Client au minimum deux (2) mois à l'avance.

13.2 Toute communication pourra se faire par tous les moyens habituels de communication entre le Fournisseur et le Client, et notamment par le biais d'une mention sur la facture. En cas de désaccord avec les nouvelles conditions contractuelles, le Client est en droit de les refuser. Pour ce faire, le Client informe le Fournisseur par courrier recommandé dans le mois du jour de réception par le Client de la communication du Fournisseur relatives aux nouvelles conditions. Lorsque le Client informe le Fournisseur en respectant les conditions ci-mentionnées, ceci entraînera la fin automatique du Contrat à la date du jour où les nouvelles conditions auraient dû entrer en vigueur.

13.3 Si le Client ne notifie pas le Fournisseur à temps de son refus d'accepter les nouvelles conditions, le Client sera considéré

comme ayant accepté les conditions communiquées par le Fournisseur.

13.4 Les dispositions ci-dessus ne trouvent pas à s'appliquer lorsque: (i) les modifications résultent directement ou indirectement des décisions des autorités (ii) si les modifications sont en faveur du Client ou si elles n'entraînent pas une réduction des droits du Client ou ne lui imposent pas de nouvelles obligations.

ARTICLE 14. PROTECTION DE LA VIE PRIVEE

Toutes les données personnelles transmises par le Client au Fournisseur, dans le cadre du Contrat, seront traitées en conformité avec la loi belge du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée. En tant que responsable de leur traitement, le Fournisseur utilisera ces données personnelles exclusivement à des fins de la livraison de l'électricité et/ou du gaz naturel, la bonne exécution du Contrat ainsi qu'au respect des obligations légales du Fournisseur et, le cas échéant, de marketing direct que si le Client y a expressément consenti.

Ces données peuvent être transmises par le Fournisseur (i) à des sociétés directement ou indirectement liées au Fournisseur ou auxquelles le Fournisseur fait appel dans le cadre de l'exécution du Contrat (ii) aux autorités publiques, (iii) aux Gestionnaires de Réseau.

Le Client dispose gratuitement d'un droit d'accès direct, de rectification de ses données personnelles dans les fichiers du Fournisseur, ainsi que le droit de s'opposer à toute utilisation de ses données à des fins de marketing direct. Ce droit peut être exercé sur simple demande par courrier à l'adresse suivante Poweo Service Clientèle - Twin Square Madison - Culliganlaan - 1A, 1831 DIEGEM et ou par email à l'adresse suivante service.client.part@poweo.be pour les Consommateurs et service.client.pro@poweo.be pour les Clients Professionnels.

ARTICLE 15. NULLITÉ PARTIELLE

Dans l'hypothèse où une ou plusieurs clauses du Contrat sont déclarées nulles, illégales ou non exécutoires, pareille circonstance n'affectera pas la validité des autres dispositions du Contrat. Par ailleurs, si la nullité, l'illégalité ou le caractère non exécutoire d'une clause préjudicie les droits d'une des Parties, la clause concernée sera automatiquement et de plein droit remplacée par une clause conforme au régime légal et qui respecte le plus possible l'intention initiale des Parties ainsi que l'équilibre économique et contractuel.

ARTICLE 16. RENONCIATION

Le fait pour le Fournisseur de ne pas exercer (immédiatement) une ou plusieurs clauses du Contrat, ne sera en aucun cas, sauf en cas d'accord écrit et explicite du Fournisseur, considéré comme une renonciation par le Fournisseur du droit de se prévaloir de ces clauses, ni comme une limitation de ses droits ou obligations.

ARTICLE 17. CESSION

Le Client reconnaît et accepte que le Fournisseur peut céder le Contrat à un tiers, sans que l'accord préalable du Client ne soit requis, pour autant que ce tiers respecte les dispositions légales en matière de livraison d'électricité et de gaz naturel, dispose des licences nécessaires et maintienne les conditions (et notamment les garanties en faveur du Client) visées au présent Contrat.

Le Client ne peut pas céder le Contrat à un tiers.

ARTICLE 18. DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

Le Contrat est soumis au droit belge.

Le Service Clientèle est à la disposition du Client pour toute réclamation et mettra tout en œuvre pour y répondre dans les meilleurs délais. Les coordonnées du Service Clientèle sont les suivantes : Poweo Service Clientèle - TWIN SQUARE MADISON - Cullinganlaan 1A - 1831 DIEGEM ou 078 79 04 79.

Le Client et le Fournisseur s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour régler à l'amiable tout différend. Le Client pourra s'adresser au Service Régionale de Médiation pour l'Energie de BRUGEL ou au Service Fédéral de Médiation de l'Energie dont les coordonnées postales, téléphoniques et le site internet sont rappelés sur les factures du Client.

Pour les Clients professionnels seuls les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles seront compétents tandis que pour les Clients particuliers ce sont les tribunaux de leur domicile qui seront compétents.

ANNEXE AUX CONDITIONS GENERALES

Extrait du « Chapitre IVBis Obligations de service public relatives à la fourniture d'électricité » de l'Ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.

Art. 25ter - A tout client qui le lui demande, le fournisseur [fait, dans les 10 jours ouvrables,] une proposition raisonnable et non discriminatoire de contrat de fourniture, [et communique] les conditions générales de fourniture et notamment, s'il s'agit d'un client résidentiel, les dispositions de la présente ordonnance relatives aux clients protégés.

Dans le cas où la demande émane d'un client ou ancien client qui n'a pas apuré entièrement ses dettes contractées auprès du fournisseur concerné tout en ne respectant pas le plan d'apurement éventuellement conclu, le fournisseur peut refuser par écrit de faire une proposition de contrat de fourniture ou faire par écrit une proposition de contrat de fourniture qui sera conclu après que le client aura apporté une caution.

Cette caution, qui ne peut être supérieure au montant de deux provisions mensuelles, ne peut prendre qu'une des formes suivantes :

- un compte individualisé ouvert au nom du client auprès d'une institution financière dont les intérêts produits sont capitalisés au profit du client, le fournisseur acquérant privilège sur l'actif du compte pour toute créance résultant de l'inexécution totale ou partielle des obligations du client;
- une garantie bancaire qui permet au client de constituer progressivement la caution par mensualités constantes en trois années au plus;
- une garantie bancaire résultant d'un contrat-type entre un C.P.A.S. et une institution financière, accordée à la demande du C.P.A.S. au profit du client.

Il ne peut être disposé du compte bancaire au profit du client ou du fournisseur, tant en principal qu'en intérêts, de la garantie bancaire ou du compte sur lequel la reconstitution de la garantie s'est effectuée, que moyennant production soit d'un accord écrit du client, du fournisseur et, s'il y a lieu, du C.P.A.S., soit d'une copie d'une décision judiciaire exécutoire par provision, nonobstant opposition ou appel et sans caution ni cautionnement.

Toutefois, la caution peut être supprimée sur simple demande du client qui prouve s'être acquitté sans retard de toutes les sommes dues au fournisseur pendant les deux années suivant la conclusion du contrat. Dans ce cas, les sommes versées par le client pour la constitution ou la reconstitution de la garantie lui sont remboursées sans délai.

Le Gouvernement peut préciser les modalités de cette obligation.

Art. 25quater - Les fournisseurs garantissent aux ménages une alimentation minimale ininterrompue d'électricité pour la

consommation du ménage à des conditions non discriminatoires. Est considérée comme discriminatoire, toute différence de traitement, non raisonnablement justifiée, fondée notamment sur le statut, le niveau de revenu ou le lieu de résidence. Cette alimentation minimale ininterrompue d'électricité est limitée à une puissance de 2.300 watts.

Cette alimentation n'est pas prévue pour les locaux communs des bâtiments d'habitation, ni pour les secondes résidences, ni pour des habitations inoccupées.

Pour les immeubles collectifs avec chaudière commune, le Gouvernement arrête les modalités de l'obligation relative à cette alimentation minimale ininterrompue d'électricité.

Sous réserve d'une norme fédérale plus favorable au consommateur, notamment au sein de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur et sous réserve également des délais de résolution prévus au présent chapitre, les contrats de fourniture sont conclus pour une période fixe de trois ans au moins.

Toutefois, un ménage peut toujours y mettre fin moyennant un délai de résiliation de maximum deux mois.]1.

Art. 25quinquies - Tout ménage peut demander à son fournisseur par écrit de faire placer un limiteur de puissance de 2.300 watts au moins. Le fournisseur fait procéder au placement du limiteur dans les 15 jours suivant la demande, aux frais du gestionnaire du réseau de distribution.

Art. 25sexies - § 1er. Le non-paiement du montant facturé relatif à la consommation d'électricité fait l'objet d'un rappel par le fournisseur dans les 15 jours suivant la date de l'échéance de la facture. En cas de non-paiement du montant facturé, le fournisseur envoie une mise en demeure par lettre recommandée et par courrier ordinaire au plus tôt dans les 15 jours et au plus tard dans les 30 jours suivant l'envoi du rappel. A défaut de paiement dans les sept jours de la réception de la mise en demeure, le fournisseur propose au ménage un plan d'apurement raisonnable et peut entamer la procédure de placement d'un limiteur de puissance. Le fournisseur l'informe également de son intention de prévenir le C.P.A.S. de la commune où se situe le point de fourniture, ainsi que de son droit de refuser, par lettre recommandée adressée au fournisseur dans les dix jours, la communication de son nom au C.P.A.S.

§ 2. Conformément à l'article 5 de la loi du 20 décembre 2002 relatif au recouvrement amiable des dettes du consommateur, aucune indemnité autre que les montants convenus dans le contrat ne peut être demandée au consommateur.

Pour autant qu'elles aient été contractuellement fixées, aucune somme autre que celles indiquées ci-dessous ne peut être réclamée au consommateur :

1° tous frais de recouvrement pour impayés ne peuvent excéder 7,50 euros pour un rappel et 15 euros pour la mise en demeure, étant entendu que les frais totaux de recouvrement et

administratifs ne pourront excéder la somme de 55 euros. Le Gouvernement peut adapter ces montants forfaitaires en tenant compte de l'indice des prix à la consommation;

2° le solde restant dû;

3° le montant de l'intérêt contractuel de retard.

Une fois que la procédure de résolution est intentée, aucun autre frais de rappel et de mise en demeure ne pourra être réclamé. Les frais réels de placement et d'enlèvement du limiteur de puissance sont à charge du gestionnaire du réseau de distribution.

§ 3. Le placement intervient ou est réputé être intervenu au plus tard dix jours après l'expiration du délai de dix jours laissé au ménage pour refuser la communication de son nom au C.P.A.S.

§ 4. Aucune coupure d'électricité sur un point de fourniture alimentant une résidence principale ou à utilisation principalement domestique ne peut être effectuée sans l'autorisation du juge de paix.

Cette disposition n'est pas d'application lorsque la coupure est requise au motif que la sécurité des biens ou des personnes, ou le bon fonctionnement du réseau de distribution est gravement menacé.

Toute coupure effectuée sans l'autorisation du juge de paix sur la base du présent article fait l'objet d'une mesure d'information par lettre recommandée, mentionnant au consommateur les raisons précises qui ont justifié cette coupure, ainsi que la durée de celle-ci. Une copie de la lettre est adressée à Brugel.

En outre, si le gestionnaire du réseau de distribution, étant chargé par un fournisseur de couper un point de prélèvement non attribué, non couvert par un contrat ou non fourni par défaut, ou ayant constaté un bris de scellés, détecte lors de sa visite sur place la présence d'un consommateur, il invite celui-ci à régulariser sa situation contractuelle dans les quarante jours, période pendant laquelle le gestionnaire du réseau lui rend au moins une visite et laisse un avis de passage. A défaut de régularisation de la part du consommateur dans ce délai, l'autorisation du juge de paix pour la coupure n'est plus requise.

§ 5. Quinze jours après avoir entamé la procédure de placement du limiteur de puissance au placement du limiteur, le fournisseur avertit le C.P.A.S. concerné et lui communique le dossier complet du client, à moins que le ménage ait précédemment refusé la communication de son nom en application du § 1er.

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

Dans les cas où la puissance limitée à 2.300 watts n'est pas suffisante pour assurer le bon fonctionnement d'appareillages de santé ou d'assistance aux personnes, le bon fonctionnement d'un système de chauffage des pièces de vie, le bon fonctionnement d'un système de cuisson des aliments ou pour garantir l'approvisionnement en eau chaude sanitaire, le C.P.A.S., pour une période qu'il détermine et ne pouvant excéder six mois, peut enjoindre le fournisseur de rétablir la puissance initiale dont disposait le ménage, avec un plafond de 4 600

watts. Si le ménage se chauffe principalement à l'électricité, la procédure prévue au Chapitre Vbis de l'ordonnance du 1er avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, concernant des redevances de voiries en matière de gaz et d'électricité et portant modification de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale s'applique.

Cette période est mise à profit par le C.P.A.S. pour proposer des mesures de guidance au ménage, éventuellement avec l'aide d'un service de médiation de dettes.

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

§ 7. Le fournisseur fait procéder au retrait du limiteur de puissance dès l'octroi de termes et délais par le juge de paix ou dès l'accord sur un plan d'apurement accompagné d'un document certifiant que le C.P.A.S. assure l'accompagnement du ménage.

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

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

Art. 25septies - § 1er. Dès la mise en demeure, le ménage qui le demande est reconnu comme client protégé s'il remplit une ou plusieurs conditions suivantes :

1° il bénéficie du tarif social spécifique;

2° il est engagé dans un processus de médiation de dettes avec un centre de médiation agréé ou de règlement collectif de dettes;

3° il bénéficie de l'intervention majorée.

§ 2. Dès la mise en demeure, sur demande du client et après l'enquête sociale, le C.P.A.S. peut également attribuer au ménage le statut de client protégé. Dès l'obtention de ce statut, le C.P.A.S. en informe le fournisseur de dernier ressort et le client protégé est fourni par ce dernier.

§ 3. Si le ménage ne remplit aucune des conditions énumérées au § 1er du présent article, il peut dès la mise en demeure s'adresser à Brugel pour obtenir ce statut. Les critères d'attribution tiennent compte des revenus et de la composition du ménage. Le Gouvernement peut préciser les revenus à prendre en considération et la procédure à suivre par Brugel pour l'obtention du statut de client protégé. Dès l'obtention de ce statut, Brugel en informe le fournisseur de dernier ressort et le client protégé est fourni par ce dernier.

§ 4. Dès que le ménage a le statut de client protégé, le contrat conclu avec le fournisseur est suspendu et le fournisseur ne peut demander au juge de paix la résolution du contrat pendant la durée de la suspension. Dès qu'il a reçu la preuve que le client est protégé, le gestionnaire du réseau le fournit en tant que fournisseur de dernier ressort et, si aucun limiteur de puissance n'est déjà installé, place un limiteur de 2.300 watts sauf dans les cas visés à l'article 25sexies, § 5, alinéa 3. Le plan d'apurement peut être renégocié et est communiqué par le fournisseur au

fournisseur de dernier ressort.

§ 5. Tout " client protégé " est un " consommateur vulnérable " au sens de la Directive 2009/72/CE du Parlement européen et du Conseil du 13 juillet 2009 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité.

§ 6. Dès qu'il a remboursé la totalité de sa dette en respectant le plan d'apurement, le ménage n'est plus reconnu comme client protégé et la suspension du contrat visée au § 4 du présent article prend fin.

Sauf s'il y est mis fin conformément à l'alinéa 1er ou à la demande écrite du client, le statut de client protégé est maintenu aussi longtemps que le client réunit les conditions requises par les paragraphes 1er, 2 ou 3 du présent article. Le fournisseur de dernier ressort peut, à intervalles réguliers, exiger du client qu'il en fournisse la preuve dans les nonante jours de sa demande écrite. Passé ce délai, la suspension prend fin et le contrat entre le fournisseur et le client reprend tous ses effets.

Une évaluation qualitative et quantitative de la mise en oeuvre du présent article est prévue au plus tard en septembre 2012 par le Parlement bruxellois. Cette évaluation comprend au minimum les éléments suivants : le nombre de clients protégés reconnus pour chaque catégorie, le coût que représente la mise en oeuvre de cet article par catégorie et la durée de maintien du statut de client protégé. A cet égard, l'évaluation comprend la consultation des différents intervenants liés à l'octroi du statut de client protégé.

Art. 25octies - § 1er. - Si le plan d'apurement n'est pas respecté et que le client n'est pas reconnu comme client protégé, le fournisseur peut demander au juge de paix la résolution du contrat qui le lie au ménage et l'autorisation de coupure par le gestionnaire de réseau après avoir fourni la preuve du respect de la procédure prévue aux articles 25ter à 25septies et après maintien de la fourniture pendant une période de soixante jours minimum de façon ininterrompue, à partir de la date à laquelle le limiteur a été placé ou est censé avoir été placé.

§ 2. - La demande de résolution du contrat et d'autorisation de coupure peut être introduite par requête contradictoire, conformément à l'article 1034bis du Code judiciaire.

La requête contient la mention selon laquelle le ménage peut, afin de vérifier le montant réclamé pour sa consommation, faire effectuer un décompte des sommes dues ainsi qu'un relevé de son compteur aux frais du fournisseur, à défaut d'index relevé ou d'index communiqué par le client et validé par le gestionnaire du réseau de distribution, au cours des trois derniers mois.

Le gestionnaire du réseau de distribution effectue le relevé endéans les quinze jours de la demande du ménage visée à l'alinéa précédent.

§ 3. - La demande au juge de paix est communiquée par le fournisseur au C.P.A.S. de la commune du domicile du client, à moins que le ménage ait précédemment refusé la communication de son nom en application de l'article 25sexies, § 1er, ainsi que la preuve du respect de la procédure, dans le but

de permettre au C.P.A.S. d'intervenir.

§ 4. - Tout jugement prononçant la résolution du contrat autorise de plein droit la coupure par le gestionnaire du réseau de distribution concerné, en ce compris l'accès au compteur avec l'aide de la force publique si nécessaire.

§ 5. - Dans l'hypothèse où le ménage est domicilié à l'adresse de consommation, le fournisseur ne peut faire procéder à la coupure qu'un mois après la signification au ménage du jugement de résolution.

§ 6. - Sans préjudice de l'article 25sexies, § 4, la coupure d'un ménage ne peut intervenir entre le 1er octobre et le 31 mars, période durant laquelle la fourniture à charge du client, limitée ou non, est assurée par le fournisseur de dernier ressort.

Pour la période entre le 1er octobre et le 31 mars, dans les cas où la dignité humaine est atteinte faute de fourniture d'électricité, le C.P.A.S. peut à tout moment imposer au fournisseur de dernier ressort une fourniture à charge du client, limitée ou non.

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

§ 7. - Le fournisseur et le fournisseur de dernier ressort se communiquent réciproquement et semestriellement l'état de suivi du plan d'apurement.

§ 8. - Si le client protégé a toutefois constitué des dettes à l'égard du fournisseur de dernier ressort, celui-ci peut recouvrer ses créances par toute voie de droit.

Si le client protégé ne respecte pas son plan d'apurement vis-à-vis de son fournisseur tout en payant ses fournitures au fournisseur de dernier ressort, la fourniture par le fournisseur de dernier ressort est, au-delà d'une période de six mois, limitée à une puissance de 2 300 watts. L'accès au tarif social spécifique prévu à l'article 25tredecies est maintenu, sauf si le client protégé ne respecte pas son plan d'apurement pendant plus de six mois ou empêche intentionnellement le gestionnaire du réseau de distribution, d'une quelconque manière, de procéder au placement du limiteur de puissance. Le fournisseur de dernier ressort applique alors les prix maximaux prévus par la législation fédérale pour la fourniture d'électricité par les gestionnaires de réseaux de distribution. Le fournisseur de dernier ressort en avertit le C.P.A.S.

Si le client protégé reste en défaut de paiement vis-à-vis du fournisseur de dernier ressort, après que celui-ci l'a mis en demeure, ce fournisseur transmet au C.P.A.S. de la commune du point de fourniture, le nom et l'adresse du client protégé. Si au plus tard soixante jours après la transmission du nom du client protégé au C.P.A.S., ce dernier n'a pas fait savoir au fournisseur de dernier ressort que ce client bénéficie d'une aide sociale par le C.P.A.S. ou n'a pas transmis au fournisseur de dernier ressort une proposition de plan d'apurement pour toutes les dettes vis-à-vis du fournisseur de dernier ressort, contresignée pour accord par le client, le fournisseur de dernier ressort peut demander devant le juge de paix la résolution du contrat de fourniture de dernier ressort avec preuve du respect de la procédure prévue. De même,

le fournisseur de dernier ressort peut demander la résolution du contrat de fourniture de dernier ressort en cas de non-respect du plan d'apurement évoqué ci-dessus. La résolution du contrat de fourniture de dernier ressort entraîne de plein droit la résolution du contrat avec le fournisseur initial. Le Gouvernement peut préciser les modalités de ces procédures.

Art.25novies. - Pour faciliter la compréhension et la comparaison des offres, quels que soient ses prix et tarifs, le fournisseur indique clairement et séparément dans son offre, le prix unitaire et le prix moyen de chaque kWh facturé selon les quantités vendues et par catégorie tarifaire, les forfaits périodiques, redevances, formules d'indexation, taxes, abonnements et prix des autres services éventuels.

Sur proposition de Brugel, le Gouvernement fixe les normes minimales que doivent respecter les documents de proposition de contrat et de facturation.

Art. 25decies - En cas de déménagement au sein du territoire de la Région de Bruxelles-Capitale et à la demande du ménage, le fournisseur assure, lorsque c'est techniquement possible, que les ménages puissent bénéficier soit du même contrat, soit des mêmes conditions contractuelles et tarifaires dont ils bénéficiaient jusqu'alors, et ce jusqu'à l'expiration du contrat en cours.

En cas de déménagement et en l'absence de fermeture du compteur, un relevé contradictoire des index du compteur est effectué entre l'ancien et le nouvel occupant, ou entre l'ancien occupant et le propriétaire du bien alimenté. Un formulaire de déménagement est établi à cette fin et mis à disposition par Brugel sur son site Internet. A défaut de relevé contradictoire transmis au gestionnaire du réseau de distribution ou de relevé demandé à celui-ci par un fournisseur, l'estimation des index effectuée par le gestionnaire du réseau de distribution fait foi jusqu'à preuve du contraire.

Art. 25undecies - Le système de protection des articles 25quinquies à 25octies est rappelé sur chaque rappel de paiement ou mise en demeure d'une facture suivant un modèle défini par le Gouvernement.

La facturation de l'électricité ne peut être confondue avec la facturation du gaz. Néanmoins, le fournisseur d'électricité et de gaz peut envoyer une facture unique reprenant les deux énergies, tout en mentionnant en détail la consommation en unités monétaires et en unités énergétiques des deux énergies fournies. Le Gouvernement peut fixer les modalités relatives à cette disposition.

Art. 25duodecies - Sans qu'ils puissent discriminer de quelque façon et notamment discrimination en matière de coût, d'investissement et de temps, les fournisseurs et intermédiaires

veillent à :

1° lorsque leurs clients souhaitent changer de fournisseur, dans le respect des termes et conditions des contrats, effectuer ce changement dans un délai de maximum trois semaines à compter de la date de la demande du client final. Les gestionnaires de réseau mettent en place la structure adéquate pour la réalisation de cette obligation;

2° fournir à leurs clients finals toutes les données pertinentes concernant leurs consommations, ainsi que l'ensemble des données personnelles dans leurs dossiers.

De plus, les fournisseurs et intermédiaires veillent à garantir un niveau élevé de protection à leurs clients, notamment en ce qui concerne la transparence des termes et conditions des contrats, l'information générale et les mécanismes de règlement des litiges.

A chaque changement de fournisseur, les frais de relevé de compteur sont à charge du fournisseur quitté.

Art. 25tredecies - La protection sociale prévue par la législation fédérale en matière tarifaire pour les clients protégés est étendue aux clients fournis par le fournisseur de dernier ressort en vertu de la présente ordonnance.

Art. 25quatuordecies - § 1er. Sous réserve d'une norme fédérale plus favorable au consommateur, notamment dans la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur, et de l'accord cadre du 16 septembre 2004, mis à jour le 11 juin 2008, visant le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz, les modalités relatives à l'information des clients finals par les fournisseurs ont pour objet de faire en sorte que les clients :

1° aient droit à un contrat conclu avec leur fournisseur d'électricité précisant :

- a) l'identité et l'adresse du fournisseur;
- b) le service fourni, les niveaux de qualité du service offert, ainsi que le délai nécessaire au raccordement initial;
- c) les types de services de maintenance offerts;
- d) les moyens par lesquels des informations actualisées sur l'ensemble des tarifs applicables et des redevances de maintenance peuvent être obtenues;
- e) la durée du contrat, les conditions de renouvellement et d'interruption des services et du contrat, et l'existence d'une clause de résiliation sans frais;
- f) les compensations et les formules de remboursement éventuellement applicables dans le cas où les niveaux de qualité des services prévus dans le contrat ne sont pas atteints, y compris une facturation inexacte et retardée;
- g) les modalités de lancement des procédures pour le règlement des litiges;

h) la communication de façon claire, sur les factures ou sur le site web du fournisseur d'électricité, d'informations concernant les droits des consommateurs, notamment les modalités de traitement de leurs plaintes et toutes les informations visées au

présent point, les coordonnées de contact (notamment l'adresse Internet) d'organismes indépendants de conseil aux consommateurs, d'agences de l'énergie ou d'organismes similaires auprès desquels ils peuvent obtenir des conseils sur les mesures existantes en matière d'efficacité énergétique, sur les profils de référence correspondant à leur consommation d'énergie et sur les spécifications techniques d'appareils consommateurs d'énergie qui peuvent permettre d'en réduire la consommation.

Les conditions des contrats sont équitables et communiquées à l'avance. En tout état de cause, ces informations sont fournies avant la conclusion ou la confirmation du contrat. Lorsque le contrat est conclu par un intermédiaire, les informations relatives aux éléments visés au présent point sont également communiquées avant que le contrat soit conclu;

2° soient avertis en temps utile de toute intention de modifier les termes et conditions des contrats et soient informés qu'ils ont le droit de dénoncer le contrat au moment où ils sont avisés de l'intention de le modifier. Les fournisseurs de services avisent immédiatement leurs clients de toute augmentation des tarifs, en temps utile et en tout cas avant la fin de la période de facturation normale suivant l'entrée en vigueur de l'augmentation, de manière transparente et compréhensible. Les clients sont libres de dénoncer un contrat s'ils n'en acceptent pas les nouvelles conditions qui leur sont notifiées par leur fournisseur d'électricité;

3° reçoivent des informations transparentes relatives aux prix et aux tarifs pratiqués, dont les tarifs sociaux, ainsi qu'aux conditions générales applicables, en ce qui concerne l'accès aux services d'électricité et à l'utilisation de ces services [4 à la demande des consommateurs, des informations et des estimations concernant les coûts énergétiques leur sont fournies en temps utile, sous une forme aisément compréhensible de telle manière qu'ils puissent comparer les offres sur une base équivalente ;

4° disposent d'un large choix de modes de paiement, qui n'opèrent pas de discrimination induite entre clients. Les systèmes de paiement par provision sont équitables et reflètent de manière appropriée la consommation mensuelle probable. Toute différence dans les conditions générales reflète le coût pour le fournisseur des différents systèmes de paiement. Les conditions générales sont équitables et transparentes. Elles sont énoncées dans un langage clair et compréhensible et ne constituent pas des obstacles non contractuels à l'exercice par les consommateurs de leurs droits, par exemple par un excès de documentation sur le contrat. Les clients sont protégés des méthodes de vente déloyales ou trompeuses;

5° n'aient rien à payer lorsqu'ils changent de fournisseur;

6° puissent disposer de leurs données de consommation et donner accès à leurs relevés de consommation, par accord exprès et gratuitement, à toute entreprise enregistrée en tant que fournisseur ou fournisseur de service énergétique ou agrégateur. Les responsables de la gestion des données sont tenus de communiquer ces données au fournisseur. Brugel

définit les modalités de présentation des données et une procédure d'accès aux données pour les fournisseurs et les consommateurs. Ce service ne donne lieu à aucun surcoût pour le consommateur;

7° soient dûment informés, notamment par voie électronique, de la consommation réelle d'électricité et des coûts s'y rapportant, à une fréquence suffisante, au moins une fois dans une période de 12 mois, pour leur permettre de réguler leur propre consommation d'électricité. Cette information est fournie à des intervalles appropriés, compte tenu de la capacité du compteur du client, du produit électrique en question et du rapport coût-efficacité de telles mesures. Ce service ne donne lieu à aucun surcoût pour le consommateur, il ne comprend pas le droit d'exiger une modification gratuite de l'équipement de comptage ou de la périodicité de relevé. Le fournisseur informe de manière proactive le client final de son droit de lui communiquer, une fois par trimestre, un relevé d'index en vue d'obtenir sans frais des informations précises sur la facturation et les coûts actuels de l'énergie. Seul un relevé validé par le gestionnaire du réseau de distribution est valide pour toute facturation, même lorsque le client final est équipé d'un compteur électronique;

8° reçoivent, à la suite de tout changement de fournisseur d'électricité, un décompte final de clôture, dans un délai de six semaines après que ce changement a eu lieu. Les modalités relatives à l'information des clients par les gestionnaires du réseau de distribution, de transport régional et les fournisseurs, en particulier sur les incidents, les arrêts de fourniture et les modalités relatives à la gestion des plaintes, sont fixées par Brugel.

§ 2. Sans préjudice du § 1er, sauf s'ils justifient une situation d'urgence ou une situation d'incidents multiples, les gestionnaires du réseau de distribution et de transport régional informent les utilisateurs du réseau en moyenne et haute tension, ainsi que leur responsable d'équilibre, au minimum dix jours ouvrables à l'avance, du début de l'interruption et de la durée probable de l'interruption. Ce délai est ramené à cinq jours ouvrables s'il s'agit de la régularisation d'une réparation provisoire. Le responsable d'équilibre informe le fournisseur le cas échéant.

§ 3. En plus des informations prévues au § 2, les gestionnaires du réseau de transport, de distribution et de transport régional publient sur leur site Internet la liste, la durée et les causes des interruptions planifiées ou accidentelles qui ont eu lieu sur le réseau en moyenne et haute tension, endéans les 24 heures. Ces éléments d'information sont également notifiés à Brugel.

§ 4. Les fournisseurs et les gestionnaires de réseaux mettent à disposition de leurs clients respectifs un service de traitement des plaintes efficace dans lequel les clients bénéficient de procédures transparentes, simples et gratuites. Ce service accuse réception de chaque plainte dans un délai de cinq jours ouvrables et y répond de manière motivée endéans les vingt jours ouvrables à dater de l'accusé de réception.

Ces procédures de règlement extrajudiciaire des litiges permettent un règlement équitable et rapide des litiges, dans un délai de deux mois, assorti, lorsque cela se justifie, d'un système de remboursement et/ou de compensation. Brugel fixe les pénalités

encourues en cas de non-respect de cette obligation et peut préciser les modalités attendues en termes d'efficacité du service.

§ 5. Les fournisseurs responsables de plus de 10 000 points de fourniture d'électricité mettent à disposition de leurs clients au moins un service clientèle de proximité. Brugel peut préciser les modalités attendues en termes de proximité du service. Le Gouvernement remet au Parlement une évaluation sur la nécessité de créer un service clientèle de proximité pour les clients, et ce dans un délai de cinq ans.

Art. 25quindécies. - A l'égard des clients professionnels qui emploient moins de 5 personnes et qui sont raccordés au réseau de distribution ou de transport régional, le fournisseur est tenu d'envoyer un rappel, une lettre de mise en demeure et de négocier ensuite un plan d'apurement avant de pouvoir résilier son contrat de fourniture.

[...]

Art. 25vicies - Pour autant que cela soit techniquement possible, financièrement raisonnable et proportionné compte tenu des économies d'énergie potentielles, tout client final peut réclamer au gestionnaire du réseau de distribution, à des prix concurrentiels, l'installation d'un compteur électronique.

Un tel compteur électronique à des prix concurrentiels est toujours fourni soit lorsqu'un compteur existant est remplacé, à moins que cela ne soit pas techniquement possible ou rentable au regard des économies potentielles estimées à long terme, soit lorsqu'il est procédé à un raccordement dans un bâtiment neuf ou un bâtiment faisant l'objet de travaux de rénovation importants, tels que définis dans la Directive 2010/31/UE.

[...]

II Extrait du « Chapitre IVBis Obligations de service public relatives à la fourniture de gaz » de l'Ordonnance du 1^{er} avril 2004, relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale.

Art. 20bis - A tout client qui le lui demande, le fournisseur fait, dans les dix jours ouvrables, une proposition raisonnable et non discriminatoire de contrat de fourniture, et communique les conditions générales de fourniture et notamment, s'il s'agit d'un client résidentiel, les dispositions de la présente ordonnance relatives aux clients protégés.

Dans le cas où la demande émane d'un client ou ancien client qui n'a pas apuré entièrement ses dettes contractées auprès du fournisseur concerné tout en ne respectant pas le plan d'apurement éventuellement conclu, le fournisseur peut refuser par écrit de faire une proposition de contrat de fourniture ou faire par écrit une proposition de contrat de fourniture qui sera conclu après que le client aura apporté une caution.

Cette caution, qui ne peut être supérieure au montant de deux

provisions mensuelles, ne peut prendre qu'une des formes suivantes :

- un compte individualisé ouvert au nom du client auprès d'une institution financière dont les intérêts produits sont capitalisés au profit du client, le fournisseur acquérant privilège sur l'actif du compte pour toute créance résultant de l'inexécution totale ou partielle des obligations du client;

- une garantie bancaire qui permet au client de constituer progressivement la caution par mensualités constantes en trois années au plus;

- une garantie bancaire résultant d'un contrat-type entre un C.P.A.S. et une institution financière, accordée à la demande du C.P.A.S. au profit du client.

Il ne peut être disposé du compte bancaire au profit du client ou du fournisseur, tant en principal qu'en intérêts, de la garantie bancaire ou du compte sur lequel la reconstitution de la garantie s'est effectuée, que moyennant production soit d'un accord écrit du client, du fournisseur et, s'il y a lieu, du C.P.A.S., soit d'une copie d'une décision judiciaire exécutoire par provision, nonobstant opposition ou appel et sans caution ni cautionnement.

Toutefois, la caution peut être supprimée sur simple demande du client qui prouve s'être acquitté sans retard de toutes les sommes dues au fournisseur pendant les deux années suivant la conclusion du contrat. Dans ce cas, les sommes versées par le client pour la constitution ou la reconstitution de la garantie lui sont remboursées sans délai.¹

Le Gouvernement peut préciser les modalités de cette obligation.

Art. 20ter - Les fournisseurs garantissent aux ménages une alimentation ininterrompue de gaz pour la consommation du ménage à des conditions non discriminatoires.

Est considérée comme discriminatoire, toute différence de traitement, non raisonnablement justifiée, fondée notamment sur le statut, le niveau de revenu ou le lieu de résidence.

Cette alimentation n'est pas prévue pour les locaux communs des bâtiments d'habitations, ni pour les secondes résidences, ni pour des habitations inoccupées.

Pour les immeubles collectifs avec chaudière commune, le Gouvernement arrête les modalités de l'obligation relative à cette alimentation ininterrompue de gaz.

Sous réserve des délais de résolution prévus au présent chapitre, les contrats de fourniture sont conclus pour une période fixe de trois ans au moins. Toutefois, un ménage peut toujours y mettre fin moyennant un délai de résiliation de deux mois.

Art. 20quater - § 1er. Le non-paiement du montant facturé relatif à la consommation de gaz fait l'objet d'un rappel par le fournisseur dans les 15 jours suivant la date de l'échéance de la facture. En cas de non-paiement du montant facturé, le fournisseur envoie une mise en demeure par lettre recommandée et par courrier ordinaire au plus tôt dans les 15 jours et au plus tard dans les 30 jours suivant l'envoi du rappel. A défaut de paiement dans les sept jours de la réception de la mise en demeure, le fournisseur propose au ménage un plan d'apurement raisonnable. Le

fournisseur l'informe également de son intention de prévenir le C.P.A.S. de la commune où se situe le point de fourniture, ainsi que de son droit de refuser, par lettre recommandée adressée au fournisseur dans les dix jours, la communication de son nom au C.P.A.S.

Conformément à l'article 5 de la loi du 20 décembre 2002 relatif au recouvrement amiable des dettes du consommateur, aucune indemnité autre que celles qui sont contractuellement prévues ne peut être demandée au consommateur.

Pour autant qu'elles aient été contractuellement fixées, aucune somme autre que celles indiquées ci-dessous ne peut être réclamée au consommateur :

1° tous frais de recouvrement pour impayés ne peuvent excéder 7,50 euros pour un rappel et 15 euros pour la mise en demeure, étant entendu que les frais totaux de recouvrement et administratifs ne pourront excéder la somme de 55 euros. Le Gouvernement peut adapter ces montants forfaitaires en tenant compte de l'indice des prix à la consommation;

2° le solde restant dû;

3° le montant de l'intérêt contractuel de retard.

Une fois que la procédure de résolution est intentée, aucun autre frais de rappel et de mise en demeure ne pourra être réclamé.

§ 2. Le fournisseur ne peut faire procéder à aucune coupure de gaz sur un point de fourniture alimentant une résidence principale ou à utilisation principalement domestique sans avoir préalablement accompli la procédure décrite dans le présent chapitre et sans l'autorisation du juge de paix.

Cette disposition n'est pas d'application lorsque la coupure est requise au motif que la sécurité des biens ou des personnes, ou le bon fonctionnement du réseau de distribution est gravement menacé. Toute coupure effectuée sans l'autorisation du juge de paix sur la base du présent article fait l'objet d'une mesure d'information par lettre recommandée, mentionnant au consommateur les raisons précises qui ont justifié cette coupure, ainsi que la durée de celle-ci. Une copie de la lettre est adressée à Brugel.

En outre, si le gestionnaire du réseau de distribution, étant chargé par un fournisseur de couper un point de prélèvement non attribué, non couvert par un contrat ou non fourni par défaut, ou ayant constaté un bris de scellés, détecte lors de sa visite sur place la présence d'un consommateur, il invite celui-ci à régulariser sa situation contractuelle dans les quarante jours, période pendant laquelle le gestionnaire du réseau lui rend au moins une visite et laisse un avis de passage. A défaut de régularisation de la part du consommateur dans ce délai, l'autorisation du juge de paix pour la coupure n'est plus requise.

§ 3. A moins que le ménage ait précédemment refusé la communication de son nom en application du § 1er, le C.P.A.S. peut faire réaliser une enquête sociale auprès du ménage concerné et proposer des mesures de guidance au ménage, éventuellement avec l'aide d'un service de médiation de dettes.

§ 4. Si le client refuse la communication de son nom au C.P.A.S., si aucun plan de paiement n'est conclu avec ou sans la guidance

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

[...]

Art. 20quinquies - § 1er. Dès la mise en demeure, le ménage qui le demande est reconnu comme client protégé s'il remplit une ou plusieurs conditions suivantes :

1° il bénéficie du tarif social spécifique;

2° il est engagé dans un processus de médiation de dettes avec un centre de médiation agréé ou de règlement collectif de dettes;

3° il bénéficie de l'intervention majorée.

§ 2. Dès la mise en demeure, sur demande du client et après l'enquête sociale, le C.P.A.S. peut également attribuer au ménage le statut de client protégé. Dès l'obtention de ce statut, le C.P.A.S. en informe le fournisseur de dernier ressort et le client protégé est fourni par ce dernier.

§ 3. Si le ménage ne remplit aucune des conditions énumérées au § 1er du présent article, il peut dès la mise en demeure s'adresser à Brugel pour obtenir ce statut. Les critères d'attribution tiennent compte des revenus et de la composition du ménage. Le Gouvernement peut préciser les revenus à prendre en considération et la procédure à suivre par Brugel pour l'obtention du statut de client protégé. Dès l'obtention de ce statut, Brugel en informe le fournisseur de dernier ressort et le client protégé est fourni par ce dernier.

§ 4. Dès que le ménage a le statut de client protégé, le contrat conclu avec le fournisseur est suspendu et le fournisseur ne peut demander au juge de paix la résolution du contrat pendant la durée de la suspension. Dès qu'il a reçu la preuve que le client est protégé, le gestionnaire du réseau le fournit en tant que fournisseur de dernier ressort. Le plan d'apurement peut être renégocié et est communiqué par le fournisseur au fournisseur de dernier ressort.

§ 5. Tout " client protégé " est un " consommateur vulnérable " au sens de la Directive 2009/73/CE du Parlement européen et du Conseil du 13 juillet 2009 concernant des règles communes pour le marché intérieur du gaz.

§ 6. Dès qu'il a remboursé la totalité de sa dette en respectant le plan d'apurement, le ménage n'est plus reconnu comme client protégé et la suspension du contrat visée au § 4 du présent article prend fin.

Sauf s'il y est mis fin conformément à l'alinéa 1er ou à la demande écrite du client, le statut de client protégé est maintenu aussi longtemps que le client réunit les conditions requises par les paragraphes 1er, 2 ou 3 du présent article. Le fournisseur de dernier ressort peut, à intervalles réguliers, exiger du client qu'il en fournisse la preuve dans les nonante jours de sa demande écrite. Passé ce délai, la suspension prend fin et le contrat entre le fournisseur et le client reprend tous ses effets.

§ 7. Une évaluation qualitative et quantitative de la mise en oeuvre du présent article est prévue au plus tard en septembre 2012 par le Parlement bruxellois. Cette évaluation comprend au minimum les éléments suivants : le nombre de clients protégés reconnu pour chaque catégorie, le coût que représente la mise en oeuvre de cet article par catégorie et la durée du maintien du statut de client protégé. A cet égard, l'évaluation comprend la consultation des différents intervenants liés à l'octroi du statut de client protégé.

Art. 20sexies. - § 1er. Si le plan d'apurement n'est pas respecté et que le client n'est pas reconnu comme client protégé, le fournisseur peut demander au juge de paix la résolution du contrat qui le lie au ménage et l'autorisation de coupure par le gestionnaire de réseau après avoir fourni la preuve du respect de la procédure prévue aux articles 20bis à 20quinquies et après maintien de la fourniture pendant une période de soixante jours minimum de façon ininterrompue à partir de la date à laquelle la mise en demeure a été adressée au ménage.

§ 2. La demande de résolution du contrat et d'autorisation de coupure peut être introduite par requête contradictoire, conformément à l'article 1034bis du Code judiciaire.

La requête contient la mention selon laquelle le ménage peut, afin de vérifier le montant réclamé pour sa consommation, faire effectuer un décompte des sommes dues ainsi qu'un relevé de son compteur aux frais du fournisseur, à défaut d'index relevé ou d'index communiqué par le client et validé par le gestionnaire du réseau de distribution, au cours des trois derniers mois.

Le gestionnaire du réseau de distribution effectue le relevé endéans les quinze jours de la demande du ménage visée à l'alinéa précédent.

§ 3. La demande au juge de paix est communiquée par le fournisseur au C.P.A.S. de la commune du domicile du client, à moins que le ménage ait précédemment refusé la communication de son nom en application de l'article 20quater, § 1er, ainsi que la preuve du respect de la procédure, dans le but de permettre au C.P.A.S. d'intervenir.

§ 4. Tout jugement prononçant la résolution du contrat autorise de plein droit la coupure par le gestionnaire de réseau de distribution concerné, en ce compris l'accès au compteur avec l'aide de la force publique si nécessaire.

§ 5. Dans l'hypothèse où le ménage est domicilié à l'adresse de consommation, le fournisseur ne peut faire procéder à la coupure qu'un mois après la signification au ménage du jugement de résolution.

§ 6. Sans préjudice de l'article 20quater, § 2, la coupure d'un ménage ne peut intervenir entre le 1er octobre et le 31 mars, période durant laquelle la fourniture à charge du client est assurée par le fournisseur de dernier ressort.

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

Le Gouvernement peut, après avis de Brugel, arrêter les

modalités et conditions complémentaires relatives aux fournitures hivernales du présent paragraphe. Il peut exceptionnellement prolonger la période hivernale au-delà du 31 mars si le climat l'exige.

§ 7. Le fournisseur et le fournisseur de dernier ressort se communiquent réciproquement et semestriellement l'état de suivi du plan d'apurement.

§ 8. Si le client protégé a toutefois constitué des dettes à l'égard du fournisseur de dernier ressort, celui-ci peut recouvrer ses créances par toute voie de droit.

Si le client protégé ne respecte pas son plan d'apurement vis-à-vis de son fournisseur tout en payant ses fournitures au fournisseur de dernier ressort, l'accès au tarif social spécifique prévu à l'article 20decies est maintenu, sauf si le client protégé ne respecte pas son plan d'apurement pendant plus de six mois. Le fournisseur de dernier ressort applique alors les prix maximaux prévus par la législation fédérale pour la fourniture de gaz par les gestionnaires de réseaux de distribution. Le fournisseur de dernier ressort en avertit le C.P.A.S.

Si le client protégé reste en défaut de paiement vis-à-vis du fournisseur de dernier ressort, après que celui-ci l'a mis en demeure, ce fournisseur transmet au C.P.A.S. de la commune du point de fourniture, le nom et l'adresse du client protégé. Si au plus tard soixante jours après la transmission du nom du client protégé au C.P.A.S., ce dernier n'a pas fait savoir au fournisseur de dernier ressort que ce client bénéficie d'une aide sociale par le C.P.A.S. ou n'a pas transmis au fournisseur de dernier ressort une proposition de plan d'apurement pour toutes les dettes vis-à-vis du fournisseur de dernier ressort, contresignée pour accord par le client, le fournisseur de dernier ressort peut demander devant le juge de paix la résolution du contrat de fourniture de dernier ressort avec preuve du respect de la procédure prévue. De même, le fournisseur de dernier ressort peut demander la résolution du contrat de fourniture de dernier ressort en cas de non-respect du plan d'apurement évoqué ci-dessus. La résolution du contrat de fourniture de dernier ressort entraîne de plein droit la résolution du contrat avec le fournisseur initial. Le Gouvernement peut préciser les modalités de ces procédures.

Art. 20septies - Pour faciliter la compréhension et la comparaison des offres, quels que soient ses prix et ses tarifs, le fournisseur indique clairement et séparément dans son offre, le prix unitaire et le prix moyen de chaque kWh facturé selon les quantités vendues et par catégorie tarifaire, les forfaits périodiques, redevances, formules d'indexation, taxes, abonnements et prix des autres services éventuels. Sur proposition de Brugel, le Gouvernement fixe les normes minimales que doivent respecter les documents de proposition de contrat et de facturation.

Art. 20octies - En cas de déménagement au sein du territoire de la Région de Bruxelles-Capitale et à la demande du ménage, le fournisseur assure, lorsque c'est techniquement possible, que le ménage puisse bénéficier soit du même contrat, soit des mêmes

conditions contractuelles et tarifaires dont il bénéficiait jusqu'alors, et ce jusqu'à l'expiration du contrat en cours. A chaque changement de fournisseur, les frais de relevé de compteur sont à charge du fournisseur quitté.

En cas de déménagement et en l'absence de fermeture du compteur, un relevé contradictoire des index du compteur est effectué entre l'ancien et le nouvel occupant, ou entre l'ancien occupant et le propriétaire du bien alimenté. Un formulaire de déménagement est établi à cette fin et mis à disposition par Brugel sur son site Internet. A défaut de relevé contradictoire transmis au gestionnaire du réseau ou de relevé demandé à celui-ci par un fournisseur, l'estimation des index effectuée par le gestionnaire du réseau fait foi jusqu'à preuve du contraire.

Art. 20novies - Sans qu'ils puissent discriminer de quelque façon et notamment en matière de coût, d'investissement et de temps, les fournisseurs et intermédiaires veillent à :

1° lorsque leurs clients souhaitent changer de fournisseur, dans le respect des termes et conditions des contrats, effectuer ce changement dans un délai de maximum trois semaines à compter de la date de la demande du client final. Le gestionnaire du réseau met en place la structure adéquate pour la réalisation de cette obligation;

2° fournir à leurs clients finals toutes les données pertinentes concernant leurs consommations, ainsi que l'ensemble des données personnelles dans leurs dossiers.

De plus, les fournisseurs et intermédiaires veillent à garantir un niveau élevé de protection à leurs clients, notamment en ce qui concerne la transparence des termes et conditions des contrats, l'information générale et les mécanismes de règlement des litiges.

(Le système de protection des articles 20quater à 20sexies est rappelé sur chaque rappel de paiement ou mise en demeure d'une facture suivant un modèle défini par le Gouvernement.

La facturation du gaz ne peut être confondue avec la facturation de l'électricité. Néanmoins, le fournisseur d'électricité et de gaz peut envoyer une facture unique reprenant les deux énergies, tout en mentionnant en détail la consommation en unités monétaires et en unités énergétiques des deux énergies fournies.

[...]

Art. 20undecies - § 1er. Sous réserve d'une norme fédérale plus favorable au consommateur, notamment dans la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur, et de l'accord cadre du 16 septembre 2004, mis à jour le 11 juin 2008, visant le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz, les modalités relatives à l'information des clients finals par les fournisseurs ont pour objet de faire en sorte que les clients :

1° aient droit à un contrat conclu avec leur fournisseur de gaz précisant :

- a) l'identité et l'adresse du fournisseur;
- b) le service fourni, les niveaux de qualité du service offert,

ainsi que le délai nécessaire au raccordement initial;

c) les types de services de maintenance offerts;

d) les moyens par lesquels des informations actualisées sur l'ensemble des tarifs applicables et des redevances de maintenance peuvent être obtenues;

e) la durée du contrat, les conditions de renouvellement et d'interruption des services et du contrat, et l'existence d'une clause de résiliation sans frais;

f) les compensations et les formules de remboursement éventuellement applicables dans le cas où les niveaux de qualité des services prévus dans le contrat ne sont pas atteints, y compris une facturation inexacte et retardée;

g) les modalités de lancement des procédures pour le règlement des litiges;

h) la communication de façon claire, sur les factures ou sur le site web du fournisseur de gaz, d'informations concernant les droits des consommateurs, notamment les modalités de traitement de leurs plaintes et toutes les informations visées au présent point.

Les conditions des contrats sont équitables et communiquées à l'avance. En tout état de cause, ces informations sont fournies avant la conclusion ou la confirmation du contrat. Lorsque le contrat est conclu par un intermédiaire, les informations relatives aux éléments visés au présent point sont également communiquées avant que le contrat soit conclu;

2° soient avertis en temps utile de toute intention de modifier les termes et conditions des contrats et soient informés qu'ils ont le droit de dénoncer le contrat au moment où ils sont avisés de l'intention de le modifier. Les fournisseurs de services avisent immédiatement leurs clients de toute augmentation des tarifs, en temps utile et en tout cas avant la fin de la période de facturation normale suivant l'entrée en vigueur de l'augmentation, de manière transparente et compréhensible. Les clients sont libres de dénoncer un contrat s'ils n'en acceptent pas les nouvelles conditions qui leur sont notifiées par leur fournisseur de gaz;

3° reçoivent des informations transparentes relatives aux prix et aux tarifs pratiqués, dont les tarifs sociaux, ainsi qu'aux conditions générales applicables, en ce qui concerne l'accès aux services de gaz et à l'utilisation de ces services; à la demande des consommateurs, des informations et des estimations concernant les coûts énergétiques leur sont fournies en temps utiles, sous une forme aisément compréhensible de manière qu'ils puissent comparer les offres sur une base équivalente;

4° disposent d'un large choix de modes de paiement, qui n'opèrent pas de discrimination induite entre clients. Les systèmes de paiement par provision sont équitables et reflètent de manière appropriée la consommation mensuelle probable. Toute différence dans les conditions générales reflète le coût pour le fournisseur des différents systèmes de paiement. Les conditions générales sont équitables et transparentes. Elles sont énoncées dans un langage clair et compréhensible et ne constituent pas des obstacles non contractuels à l'exercice par les consommateurs de leurs droits, par exemple par un excès de documentation sur le contrat. Les clients sont protégés des méthodes de vente déloyales ou trompeuses;

5° n'aient rien à payer lorsqu'ils changent de fournisseur;
6° puissent disposer de leurs données de consommation et donner accès à leurs relevés de consommation, par accord exprès et gratuitement, à toute entreprise enregistrée en tant que fournisseur ou fournisseur de service énergétique. Les responsables de la gestion des données sont tenus de communiquer ces données au fournisseur. Brugel définit les modalités de présentation des données et une procédure d'accès aux données pour les fournisseurs et les consommateurs. Ce service ne donne lieu à aucun surcoût pour le consommateur;

7° soient dûment informés, notamment par voie électronique, de la consommation réelle de gaz et des coûts s'y rapportant, à une fréquence suffisante, au moins une fois dans une période de 12 mois, pour leur permettre de réguler leur propre consommation de gaz. Cette information est fournie à des intervalles appropriés, compte tenu de la capacité du compteur du client, du produit gazier en question et du rapport coût-efficacité de telles mesures. Ce service ne donne lieu à aucun surcoût pour le consommateur, il ne comprend pas le droit d'exiger une modification gratuite de l'équipement de comptage ou de la périodicité de relevé. Le client peut communiquer à son fournisseur, une fois par trimestre, un relevé d'index en vue d'obtenir des informations précises sur la facturation et les coûts actuels de l'énergie. Seul un relevé validé par le gestionnaire du réseau de distribution est valide pour toute facturation, même lorsque le client final est équipé d'un compteur électronique;

8° reçoivent, à la suite de tout changement de fournisseur de gaz, un décompte final de clôture, dans un délai de six semaines après que ce changement a eu lieu. Les modalités relatives à l'information des clients par les gestionnaires du réseau de distribution, de transport régional et les fournisseurs, en particulier sur les incidents, les arrêts de fourniture et les modalités relatives à la gestion des plaintes, sont fixées par Brugel.

§ 2. Sans préjudice du § 1er, sauf s'il justifie une situation d'urgence ou une situation d'incidents multiples, le gestionnaire du réseau 1 jours ouvrables à l'avance, du début de l'interruption et de la durée probable de l'interruption. Ce délai est ramené à cinq jours ouvrables s'il s'agit de la régularisation d'une réparation provisoire. Le responsable d'équilibre informe le fournisseur le cas échéant.

§ 3. En plus des informations prévues au § 2, le gestionnaire du réseau publie sur son site Internet la liste, la durée et les causes des interruptions planifiées ou accidentelles qui ont eu lieu sur le réseau en moyenne pression, endéans les 24 heures. Ces éléments d'information sont également notifiés à Brugel.

§ 4. Les fournisseurs et les gestionnaires de réseaux mettent à disposition de leurs clients respectifs un service de traitement des plaintes efficace dans lequel les clients bénéficient de procédures transparentes, simples et gratuites. Ce service accuse réception de chaque plainte dans un délai de cinq jours ouvrables et y répond de manière motivée endéans les vingt jours ouvrables à dater de l'accusé de réception. Ces procédures

de règlement extrajudiciaire des litiges permettent un règlement équitable et rapide des litiges, dans un délai de deux mois, assorti, lorsque cela se justifie, d'un système de remboursement et/ou de compensation. Brugel fixe les pénalités encourues en cas de non-respect de cette obligation et peut préciser les modalités attendues en termes d'efficacité du service.

[...]

Art. 20duodecies. - A l'égard des clients professionnels qui emploient moins de 5 personnes et raccordés au réseau de distribution, le fournisseur est tenu d'envoyer un rappel, une lettre de mise en demeure et de négocier ensuite un plan d'apurement avant de pouvoir résilier son contrat de fourniture.

[...]

CONDITIONS SPECIFIQUES

OFFRE POWEO FIX

APPLICABLE DANS LA REGION BRUXELLES-CAPITALE A COMPTER DU 1er avril 2015

Les présentes Conditions Spécifiques (CS) de l'offre POWEO FIX font partie du dispositif contractuel tel que décrit dans les Conditions Générales de Vente.

En cas de contradiction, les CS prévalent sur les CGV.

ARTICLE 1. DUREE ET CESSATION DU CONTRAT

1.1 Le Contrat est conclu pour une durée initiale de trois (3) ans à compter de la Date d'activation, sans préjudice des dispositions de l'article 3.6 des CGV. A défaut de résiliation par l'une des Parties, le

Contrat se renouvelle tacitement pour une durée équivalente à la durée initiale.

1.2 Le Client pourra résilier le Contrat à tout moment, sans pénalité de sortie, moyennant le respect d'un délai de préavis de deux (2) mois. Le Fournisseur devra respecter un délai de préavis de deux (2) mois pour s'opposer à la reconduction tacite du Contrat conclu avec un Client.

1.3 La résiliation sera effective à la date à laquelle le(s) Points de fourniture sera(ont) alimenté(s) par un autre fournisseur, ou est(sont) fermé(s) et lorsque le Fournisseur ne sera plus enregistré comme fournisseur auprès du Gestionnaire de Réseau pour le raccordement du Point de fourniture.

Client serait éligibles seront appliqués sur sa facture de décompte, au prorata temporis de la période de facturation concernée.

ARTICLE 2. GARANTIE

Conformément à la législation applicable en région Bruxelles-Capitale, le Fournisseur ne sollicitera aucune garantie. Toutefois, si le Client a des dettes chez le Fournisseur, celui-ci se réserve le droit de ne pas faire une proposition de Contrat, tant que le Client n'aura pas régularisé sa situation.

ARTICLE 3. PRIX ET CONDITIONS D'EVOLUTION

3.1 Les conditions tarifaires sont en principe fixes pendant toute la durée initiale du Contrat. Seules des modifications dues à des événements qui sont indépendants de la seule volonté du Fournisseur peuvent intervenir pendant la durée du Contrat et ce en conformité avec les conditions et modalités prévues à l'article 13 des CGV. Sont ainsi considérées comme acceptables pendant la durée du Contrat des modifications dues à des évolutions législatives, réglementaires ou administratives, incluant en matière de prix, les éventuelles modifications des tarifs de transport et de distribution qui peuvent être modifiés par le Gestionnaire de Réseau, les éventuelles modifications liées aux obligations du Fournisseur en matière d'énergie verte, et des éventuelles perceptions réalisées pour le compte des autorités régionales et fédérales (notamment des taxes, impôts, obligations de services public, etc.). Ces modifications feront l'objet d'une intégration automatique au sein des tarifs et dans les factures dès que ces modifications entreront en vigueur.

Lorsqu'une ou plusieurs de ces modifications surviennent rétroactivement au cours d'une année calendrier déterminée, le Fournisseur peut les imputer immédiatement au Client. Lorsqu'une telle modification rétroactive survient après la cessation du Contrat, le Fournisseur conserve néanmoins la possibilité d'imputer, *pro rata temporis*, ces éléments au Client.

3.2 A l'échéance du Contrat, le Fournisseur pourra procéder à des modifications tarifaires pour autant qu'il en informe le Client, par courrier ou par email, au minimum deux (2) mois à l'avance dans les conditions de l'article 13 des CGV. Les nouveaux prix entreront en vigueur à la fin de la durée initiale du Contrat en cours, sans préjudice des dispositions de l'article 3.6 des CGV.

3.3 Les éventuelles réductions, remises ou primes auxquels le