

Energie : nouveautés en matière de tarif social, de facture énergétique et de compteur à budget

Christelle Wauthier (mars 2019)

Ce 1^{er} avril 2019, d'importantes modifications législatives en matière d'énergie entrent en vigueur. L'Observatoire fait le point sur ces changements qui auront un impact certain sur le travail quotidien du médiateur de dettes.

Ces modifications portent essentiellement sur l'élargissement du tarif social, les mentions obligatoires du contrat de fourniture énergétique, la facture énergétique et le non-paiement de celle-ci ainsi que sur les compteurs à budget.



- Arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018 modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité, l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz et l'arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale d'avis de coupure (M.B. 12.10.2018, p. 77538) qui entre en vigueur le **1^{er} avril 2019**.
- Loi du 24 février 2019 modifiant la loi-programme du 27 avril 2007 en ce qui concerne l'octroi du tarif social pour le gaz et l'électricité, et modifiant l'arrêté royal du 29 mars 2012 fixant les règles de détermination du coût de l'application des tarifs sociaux pour les entreprises d'électricité et les règles d'intervention pour leur prise en charge (M.B. 15.03.2019, p. 27126) qui entre en vigueur le **15 mars 2019**.

1. Les mentions obligatoires du contrat de fourniture énergétique

Outre les mentions déjà prévues auparavant, le contrat conclu entre le fournisseur d'énergie et le consommateur doit également contenir :

- la possibilité pour le consommateur de ne pas payer sa facture de régularisation par domiciliation lorsque celui-ci a choisi ce mode de paiement pour les factures d'acompte ;
- les coordonnées d'organismes qui dispensent des conseils sur les droits des consommateurs en matière d'énergie ;
- la nullité du contrat de fourniture énergétique conclu pendant une procédure en défaut de paiement et de placement d'un compteur à budget avec un autre fournisseur.

Le fait d'être ou d'avoir eu le statut de « client protégé » ne constitue pas un motif pour cesser ou refuser la fourniture énergétique d'un client, la demande de garanties bancaires et/ou sûretés et des conditions de fourniture moins favorables.



Avant de conclure un nouveau contrat de fourniture énergétique, le fournisseur peut demander au client l'apurement de la dette qui lui est due.

2. La facture énergétique

2.1. Les mentions obligatoires

En plus des mentions déjà prévues, la facture de régularisation doit également contenir :

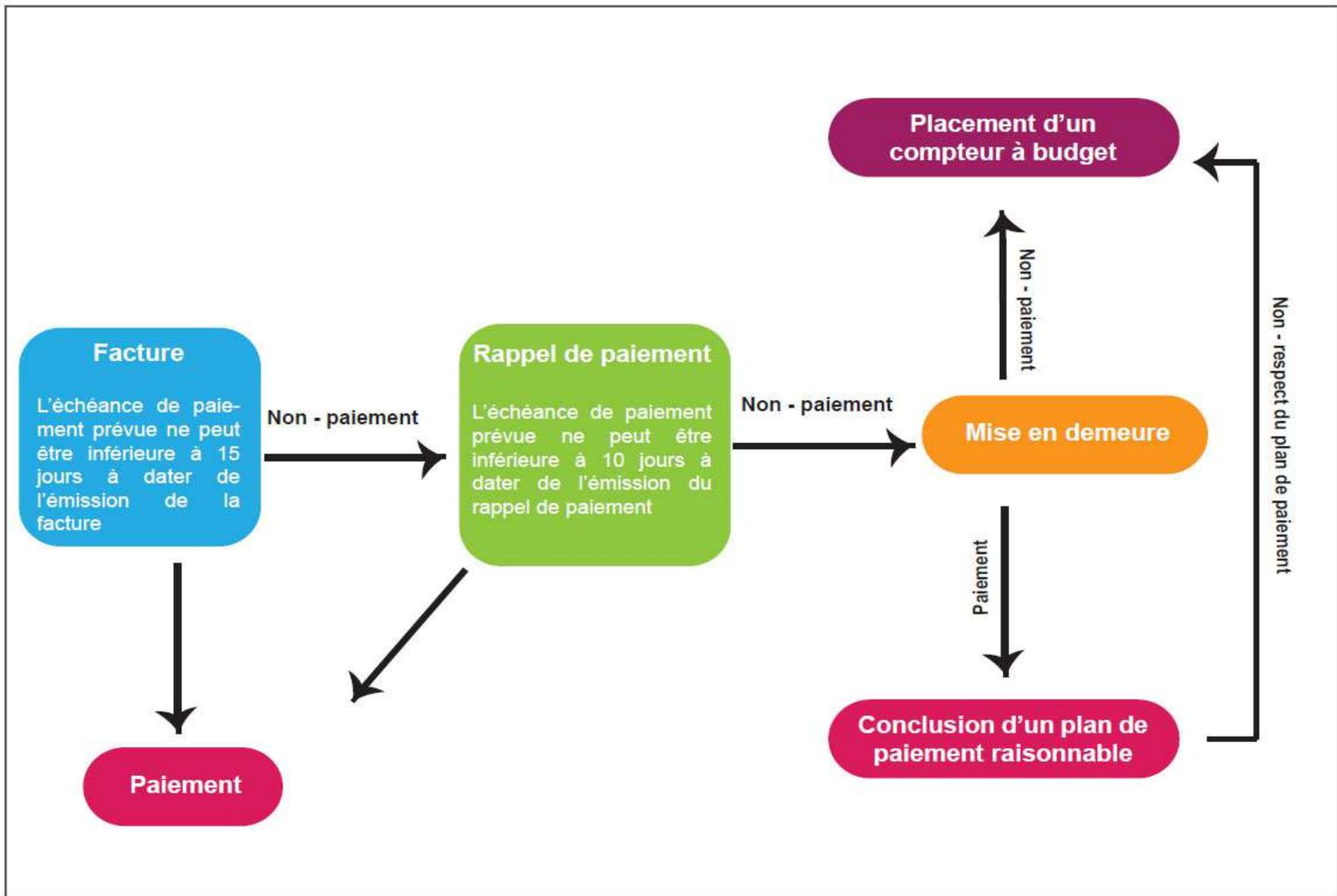
- le tarif social en cas d'application de celui-ci ;
- le nombre de kWh consommé pendant la période couverte et préciser si ces kWh sont estimés ou réels ;
- les coordonnées d'organismes qui dispensent des conseils sur les droits des consommateurs en matière d'énergie ;
- en annexe de la facture de régularisation, les dates et les montants des rechargements lorsqu'il y a un compteur à budget actif.

L'échéance de paiement ne peut pas être inférieure à 15 jours à dater de l'émission de la facture.

2.2. Non-paiement de la facture à l'échéance prévue

Certaines modifications sont apportées à la procédure en place.

Si le client ne paie pas sa facture dans le délai imparti, le fournisseur doit préalablement l'inviter à le contacter pour conclure un plan de paiement raisonnable ou, le cas échéant, le C.P.A.S. ou le service de médiation de dettes compétent.



Le rappel de paiement

Le fournisseur envoie, en premier lieu, un rappel de paiement qui mentionne :

- le délai dans lequel la facture doit être payée (ce délai ne peut pas être inférieur à 10 jours à dater de l'émission du rappel) ;
- les coordonnées de leur service compétent pour élaborer et conclure un plan de paiement ;
- la possibilité de prendre contact avec un C.P.A.S. ou un médiateur agréé en vue de conclure un plan de paiement ***raisonnable***.

Un plan de paiement raisonnable est un plan qui prend en compte :

- la situation financière du débiteur ;
- le montant de la dette à apurer ;
- la période concernée.

La mise en demeure

À l'échéance fixée dans le rappel de paiement, et sans réaction du client défaillant, le fournisseur lui envoie une mise en demeure par ***courrier simple***.

Le courrier de mise en demeure doit :

- reprendre les montants réclamés et les factures concernées ;
- informer le client de son droit à négocier un plan de paiement raisonnable et de son droit à se faire assister par un C.P.A.S. ou le service de médiation de dettes ;
- signaler qu'à défaut de réaction du client à l'invitation du fournisseur à conclure un plan de paiement raisonnable ou en cas de non-respect du plan de paiement conclu ou en cas de non-paiement d'une nouvelle facture échue, la procédure de défaut de paiement sera poursuivie ou reprise en l'état.

Le fournisseur peut également intégrer dans la mise en demeure une facture due mais non échue si les conditions générales le prévoient. Dans ce cas, le fournisseur doit le préciser dans la lettre de mise en demeure.

La conclusion d'un plan de paiement raisonnable

En cas de conclusion d'un plan de paiement raisonnable, la procédure de défaut de paiement est suspendue.

Est raisonnable, le plan de paiement qui tient compte des intérêts et de la situation des deux parties et qui permet au client d'apurer totalement sa dette, c'est-à-dire qui tient compte d'éléments objectifs tels que le profil du client, le montant de sa dette et l'historique de son compte client.

Si, au terme des 15 jours qui suivent l'envoi de la mise en demeure, le client défaillant n'a toujours pas exécuté ses obligations (ni plan de paiement raisonnable, ni de paiement intervenu), le fournisseur peut mettre en œuvre la procédure de placement d'un compteur à budget.



- Aucun frais ne peut être réclamé en cas de conclusion d'un plan de paiement raisonnable avec le fournisseur.
- En cas de non-paiement ou du placement d'un compteur à budget, le fournisseur peut réclamer :
 - 1° le solde restant dû des factures échues ;
 - 2° l'éventuel montant de l'intérêt contractuel limité au taux légal¹;
 - 3° les éventuels frais de recouvrement pour impayés avec un plafond de 7,50 € pour un courrier de rappel et de 15 € pour une lettre de mise en demeure. Les frais totaux réclamés ne peuvent dépasser 55 € par année civile, par énergie et par fournisseur d'énergie.
- Selon la CWAPE², le fournisseur ne peut pas réclamer le paiement d'une clause pénale même si le cumul de celle-ci avec les frais de recouvrement qui peuvent être réclamés n'excède pas 55 €.

3. Les compteurs à budget

3.1. Le placement du compteur

Le placement d'un compteur à budget est uniquement possible pour les clients :

- qui ont une **dette supérieure à 100 € TTC** pour la facture d'électricité OU gaz ou bien 200 € TTC pour la facture combinée de gaz ET d'électricité
- ET qui sont déclarés en défaut de paiement ou qui ne respectent pas le plan de paiement raisonnable conclu ou le paiement d'une nouvelle facture arrivée à échéance.

Toute demande de placement ou de réactivation d'un compteur à budget est **gratuite** :

- pour les clients protégés ;
- pour les clients non protégés déclarés en défaut de paiement par leur fournisseur ;
- lorsque la demande de placement ou d'activation est soutenue par le C.P.A.S. ;
- lors d'un déménagement, lorsque le client avait un compteur à budget actif à son précédent domicile.

Lorsque le client ne peut être présent à la date fixée par le gestionnaire de réseau pour le placement du compteur, il doit en apporter la preuve par écrit au gestionnaire du réseau de distribution qui postpose la date de placement. Le client doit contacter le gestionnaire du réseau pour fixer une nouvelle date de placement dans les 5 jours qui suivent la date initialement prévue.

Si, pour des raisons totalement indépendantes de la volonté du client, le placement du compteur n'a pu être effectué, celui-ci en apporte la preuve au gestionnaire de réseau qui devra le contacter pour planifier un nouveau rendez-vous ou pour rétablir l'alimentation et procéder au placement dans les 10 jours de la réception du courrier du client. En cas de dépassement de ce délai, le gestionnaire du réseau est tenu de dédommager le client.

¹ Taux à 2 % au 1^{er} janvier 2019.

² file:///C:/Users/c_wauthier/Downloads/Ligne-directrice-relative-la-limitation-.pdf

Ligne directrice CD-19b20-CWAPE-0022 « Limitation annuelle des frais de recouvrement » du 19/02/2019.

En cas d'accord sur un plan de paiement raisonnable, la procédure de placement peut être suspendue. En cas de non-respect de cet accord, la procédure de placement reprendra son cours en l'état après notification au client par courrier simple.

3.2. En cas de contestation

Dans les 10 jours de la mise en demeure, le client défaillant peut saisir le Service régional de médiation pour l'Energie³ pour contester la procédure de placement ou d'activation du compteur à budget.

Le Service régional de médiation pour l'Energie peut suspendre la procédure de placement pour permettre l'analyse de la contestation avec, le cas échéant, le gestionnaire du réseau de distribution.

3.3. Paiement de la consommation

Le fournisseur ne peut pas envoyer de facture d'acompte à un client qui dispose d'un compteur à budget actif. En effet, le système de prépaiement remplace les factures d'acompte.

4. Les tarifs sociaux

Depuis le 15 mars 2019, peuvent également bénéficier du tarif social, les personnes qui perçoivent, suite à la reconnaissance d'un handicap par le SPF Sécurité sociale - Direction générale des personnes handicapées :

- une allocation suite à une incapacité permanente de travail d'au moins 65 % ;
- une allocation de remplacement de revenus ;
- une allocation d'intégration ;
- une allocation pour l'aide aux personnes âgées ;
- une allocation pour l'aide d'une tierce personne ;
- des allocations familiales majorées pour enfants handicapés (incapacité mentale ou physique de 66 % au moins).

Dorénavant, le fournisseur commercial doit inviter le client protégé qui souhaite bénéficier du tarif social à contacter son gestionnaire de réseau de distribution. Si le client introduit sa demande par courrier, le fournisseur commercial l'informe par écrit du transfert de sa demande au gestionnaire de réseau de distribution et lui communique les coordonnées utiles.

Le fournisseur commercial informe sans délai le gestionnaire de réseau de distribution qui reprend le client protégé en tant que fournisseur social et lui communique les attestations de son statut. Le gestionnaire de réseau de distribution informe le client dans un délai de maximum 30 jours de cette reprise et de ses conséquences, notamment au point de vue de la fourniture minimale garantie.

³ Commission Wallonne pour l'Energie (CWAPE)
Route de Louvain-la-Neuve 4 boîte 12
5001 NAMUR
T : 081/32 53 02
F : 081/33 08 11
E-mail : srm@cwape.be