



COLLOQUE DU 11 DÉCEMBRE 2024

**CADRE LÉGAL RELATIF À LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR
RÉSIDENTIEL EN RÉGION WALLONNE**

Présenté par Emmanuelle BACK et Amal DETAILLE, Conseillères juridiques



AGENDA

1. Compétences partagées
2. Obligations en phase précontractuelle
3. Clients protégés
4. Obligations contractuelles
5. Obligations dans le cadre de la facturation
6. Déménagement
7. Difficultés de paiement du client résidentiel
8. Résiliation et fin de contrat
9. Fourniture de substitution
10. Conclusion et points d'attention

1. COMPÉTENCE PARTAGÉE

La répartition des compétences en matière économique comme en matière d'énergie est organisée par la Loi Spéciale du 8 août 1980 de Réformes Institutionnelles et complétée par des interprétations de la Cour constitutionnelle.

- L'autorité fédérale, dans le cadre de sa compétence en matière économique, est compétente pour fixer des règles générales de protection des consommateurs
- La Région, dans le cadre de sa compétence en matière d'énergie, peut édicter des dispositions complémentaires

La manière dont sont rédigés les décrets et arrêtés de Gouvernement wallon (AGW) est importante pour en faciliter la lecture et la compréhension par l'ensemble des parties prenantes du marché y compris le consommateur final
=> Nécessité de disposer d'un cadre clair, lisible et compréhensible de tous



1. COMPÉTENCE PARTAGÉE (SUITE)

En Région wallonne, le législateur a choisi de renforcer la protection du consommateur en spécifiant des mesures de protection au travers d'obligations de service public :

- à charge des gestionnaires de réseaux de distribution
- à charge des fournisseurs disposant d'une licence générale de fourniture



2. OBLIGATIONS EN PHASE PRÉCONTRACTUELLE

- Répondre dans les 10 jours ouvrables et remettre une proposition de contrat de fourniture
- Assurer une parfaite information du client quant aux conditions contractuelles (art.4 des Arrêtés du 30 mars 2006 du Gouvernement wallon relatifs aux obligations de service public dans le marché de l'électricité et du gaz (AGW OSP))
- Établir des conditions générales lisibles, équitables, transparentes, ... et reprendre les dispositions relatives aux clients protégés, au prépaiement, à la procédure en cas de défaut de paiement et en cas de déménagement

3. CLIENTS PROTÉGÉS

L'on compte deux catégories de clients protégés: fédéraux et régionaux



Art. 33 Décret électricité: « clients vulnérables »

- Décision de guidance éducative de nature financière
- Médiation de dettes
- Règlement collectif de dettes

Avantages financiers mais pas que...

- Application d'un tarif avantageux
- Alimentés par leur gestionnaire de réseau (GRD)
- Fourniture Minimale Garantie



4. OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

- Formalisme quant au contenu du contrat
- Fournir tout client résidentiel qui en fait la demande à des conditions non-discriminatoires : garantie € et « risques exceptionnels »
(double limite: max. 3 mois de consommations et max. 200 euros)
- Si nouvelles conditions notifiées, le client demeure libre de dénoncer le contrat
- Assurer une fourniture d'énergie ininterrompue et de qualité

5. OBLIGATIONS DANS LE CADRE DE LA FACTURATION

- 1) **Mentions obligatoires** listées dans l'AGW OSP (+ Arrêté royal du 9/12/21 fixant les autres exigences minimales auxquelles doivent répondre les factures et les informations relatives à la facturation de gaz et d'électricité)
 - ⇒ Informations plus détaillées ou explications complémentaires à la demande du client (5 jours ouvrables et gratuitement)
 - N.B.: suspension de la procédure prévue en cas de non-paiement jusqu'à réception des informations demandées.
- 2) **Etablir une facture de régularisation** au minimum une fois par an et une **facture de clôture** s'il est mis fin au contrat et ce, dans les délais fixés;
- 3) **Remboursement** si décompte en faveur du client (! respect des délais);
- 4) **Remboursement** de la garantie bancaire (clôture du contrat).

6. DÉMÉNAGEMENT

- Obligation de préciser la procédure à suivre en cas de déménagement
- Mise à disposition du formulaire de déménagement
- Si relevés d'index transmis par téléphone: confirmation écrite dans les 7 jours
- Particularités propres au compteur à budget ou à prépaiement
 - ↳ le placement d'un compteur à budget ou l'activation du prépaiement dans le futur logement est gratuit
- Prise de contact par le Gestionnaire de réseau de distribution si pas de fournisseur choisi:
 - ↳ procédure de régularisation

7. DIFFICULTÉS DE PAIEMENT DU CLIENT RÉSIDENTIEL

1. Plan de paiement

- Possibilité de conclure un plan de paiement raisonnable:
 - ↳ Doit tenir compte des intérêts et situations des deux parties et permet au client d'apurer concrètement sa dette
 - ↳ Il doit être basé sur des éléments « objectifs »
- Suspension de la procédure de défaut de paiement/en cas de non-paiement ;
- Intervention du CPAS/médiateur.

2. Contacter le CPAS

En fonction de la situation du consommateur, possibilité d'accompagnement à différents égards: aide à la rédaction d'un plan de paiement, conseils quant à la gestion des dépenses énergétiques,...

7. DIFFICULTÉS DE PAIEMENT DU CLIENT RÉSIDENTIEL (SUITE)

3) en cas de non-paiement et de défaut de paiement

Obligation pour le fournisseur d'énergie de respecter :

- Les différentes étapes de la procédure
- Les délais minimums qui y sont associés
- Les exigences procédurales y compris les mentions devant figurer dans les différents documents (formulaire accompagnant le courrier de mise en demeure et de déclaration de défaut de paiement , négociation du plan de paiement ...)
- Conditions financières (montant minimum de dette pour l'envoi du courrier de mise en demeure; montants maximum pour les frais de recouvrement; interdiction de clause pénale ...) qui y sont associées

8. RÉSILIATION ET FIN DE CONTRAT

- Si contrat à durée déterminée: obligation pour le fournisseur d'attendre le terme du contrat
 - Si contrat à durée indéterminée: obligation pour le fournisseur de respecter un délai de préavis de minimum 2 mois ou pour s'opposer à la reconduction tacite d'un contrat à durée déterminée
- ↪ Dans les deux hypothèses, à l'échéance du contrat ou au terme du préavis: risque de coupure si aucun fournisseur sur le point
- ↪ Si en période hivernale : fourniture via le GRD en fourniture X
- Obligation du GRD d'informer le client pour qu'il conclue un nouveau contrat avant la fin de la période hivernale

Cadre légal en évolution :

- Régime actuel d'application à titre transitoire;
- Régime futur inscrit dans les décrets E/G mais pas encore en vigueur;
- Nouvelle disposition issue de la directive 2024/1711 concernant le fournisseur de dernier recours;
- Finalisation d'une proposition d'avant-projet d'AGW par la CWaPE.

Mesure de protection :

- Le fournisseur de substitution reprend, à titre transitoire et pour une durée déterminée, les droits et obligations d'un fournisseur défaillant afin d'assurer la continuité de fourniture aux clients;
- La fourniture de substitution prend court à partir du jour de la défaillance du fournisseur défaillant à savoir le jour de la résiliation effective du contrat d'accès ou de la suspension de l'accès au réseau du fournisseur défaillant par le gestionnaire de réseau de distribution;
- Le client est libre d'exercer son éligibilité => la fourniture de substitution prend fin « de façon prématurée » le jour où entre en vigueur le contrat de fourniture conclu par le client avec un fournisseur.

- 1) La **protection du consommateur est une mission transversale de la CWaPE** mais est également une **mission particulière** à travers:
 - Contrôles des Obligations de Service Public (OSP)
 - Obligations de rapportage dans le cadre des licences permettant notamment la détection des anomalies
 - Médiation via le SRME et retours des plaintes permettant également de relever des anomalies
 - Contrôle des conditions générales et des contrats-types des acteurs
 - Formations des acteurs de terrains et à portée plus générale (webinaires CPAS notamment) (SRME et CWaPE)
 - Missions d'information générale (SRME et CWaPE)
 - Mise à disposition d'un comparateur
 - Compétence d'avis sur les décrets et AGW
 - Être une force de proposition (mémoire/rapport annuel/propositions)

10. CONCLUSION ET POINTS D'ATTENTION (SUITE)

2) Vu l'évolution de plus en plus rapide du cadre légal européen, la **transposition correcte et actualisée de ce cadre est un réel défi**

↳ il est nécessaire de disposer d'un cadre régional wallon à jour

3) Compétences partagées en matière de protection du consommateur:

- Importance d'une concertation entre les niveaux de pouvoir et d'une consultation de la CWaPE préalable à l'adoption des textes
- Risques accrus de conflits de normes entre le cadre fédéral et régional
Exemples récents : conflit entre le Livre XIX du Code de droit économique et les décrets / AGW OSP
- Nouveaux développements judiciaires : arrêt de la Cour constitutionnelle en matière de tarif social



MERCI POUR VOTRE ATTENTION.

Présenté le 11 décembre 2024 par Emmanuelle BACK et Amel DETAILLE, Conseillères juridiques

PROTECTION DU CONSOMMATEUR – LE CADRE WALLON RELATIF AU CLIENT RESIDENTIEL