

# Allgemeine Geschäftsbedingungen von AECO für Privatkunden (Version 12.2021)

## 1. Vertrag

Ihr Vertrag mit AECO besteht aus den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), den Besonderen Konditionen für Energielieferungen und die Preise (BK), und für Wallonien und die Region Brüssel-Hauptstadt, die Anlagen zu den Öffentlichen Dienstverpflichtungen für Energie. Im Falle der Widersprüchlichkeit haben die BKs Vorrang vor den AGBs.

Ihr Vertrag bezieht sich auf die Lieferung von Strom und/oder Erdgas. Sollten wir Ihnen die Möglichkeit geben, die Vertragskonditionen zu bestätigen mittels eines einmaligen Codes der telefonisch aktiviert wird, einer Webanwendung, einem Webformular oder einer E-Mail, dann gilt die Nutzung als ausreichender Nachweis Ihrer Einwilligung.

## 2. Definitionen

Der **Lieferpunkt** ist der Punkt, wo wir Ihnen Strom oder Erdgas zur Verfügung stellen. In den BK ist der Lieferpunkt mit einer Adresse und einer einmaligen EAN-Nummer angegeben.

Die **Netzwerkkosten** sind Nutzungstarife des Verteilernetzes und Nebenleistungen, sowie die periodischen Strom- und Gas-Verteilernetzanschlüsse und die Kosten für die Nutzung des Transportnetzes für Strom und Gas.

Das **Empfangsdatum. Empfang** ist der dritte Arbeitstag nach dem Versand eines Dokuments. Ein Arbeitstag ist jeder Wochentag mit Ausnahme von Samstagen, Sonntagen und gesetzlichen Feiertagen.

## 3. Beginn, Dauer, Ende

3.1. Die BK bestimmen die Vertragsdauer. Die Vertragsdauer beginnt mit dem ersten Tag der Lieferung. Falls sich Ihr Lieferpunkt in der Region Brüssel-Hauptstadt befindet, respektiert AECO die Minimumlieferdauer von drei Jahren. Sofern nicht anders in den BK festgelegt, wird ein befristeter Vertrag immer wieder stillschweigend um 1 Jahr verlängert.

Die Energielieferung kann nur starten unter folgenden Bedingungen:

- AECO ist als Lieferant für den Lieferpunkt im Zugangsregister des Verteilernetzbetreibers registriert;
- Ihre Anschlussstelle ist bereits an das Verteilernetz angeschlossen und wurde nicht stillgelegt; und
- Im Falle eines neuen Anschlusses oder eines unterbrochenen Anschlusses wurde die Öffnung des Zählers durch den Verteilernetzbetreiber vorgenommen.

Wenn der Vertrag während einer laufenden Prozedur zur Platzierung eines Budgetzählers, die ein anderer Lieferant lanciert hat, abgeschlossen wird, ist dieser Vertrag nichtig.

3.2. Der Vertrag tritt in Kraft nach Ablauf des Widerrufsrechts – d.h. die Frist in der Sie uns schriftlich mitteilen können, dass Sie keinen Vertrag mit uns wünschen. Wenn Sie den Vertrag telefonisch abgeschlossen haben, müssen Sie diesen schriftlich bestätigen und anschließend verfügen Sie über ein Widerrufsrecht von 14 Kalendertagen ab dem Empfangsdatum dieser Bestätigung. Wird der Vertrag nicht auf telephonischem Wege abgeschlossen, verfügen Sie über ein Widerrufsrecht von 14 Kalendertagen ab Datum des Vertragsabschlusses.

3.3. Sie können Ihren Vertrag jederzeit mit einer einmonatigen Kündigungsfrist ohne Entschädigung schriftlich ankündigen. Sobald der Verteilernetzbetreiber uns Ihren Lieferantenwechsel mitteilt, gilt dies für uns als ausreichende Information über Ihr Vertragsauflösung, unter Vorbehalt, dass die Kündigungsfrist eingehalten wird.

AECO kann einen Vertrag mit unbestimmter Dauer jederzeit mittels schriftlicher Kündigung innerhalb einer Frist von 2 Monaten beenden. AECO kann einen Vertrag mit bestimmter Dauer mittels schriftlicher Kündigung spätestens 2 Monate vor Ende der Vertragslaufzeit beenden.

## 4. Preise

4.1. Zusätzlich zu unseren Energiepreisen werden angerechnet:

- die Mehrwertsteuer;
- alle Steuern, Abzüge, Gebühren, Beiträge, Zuschläge, Abgaben, Zusätze und Lasten (Kosten), die uns von den zuständigen Behörden auferlegt werden, die wir an unsere Kunden weiter berechnen dürfen und müssen und die mit unserer Aktivität als Strom- und Gaslieferant im weitesten Sinne in Verbindung stehen oder daraus erfolgen;
- die Netzwerkkosten.

4.2. Unsere Tarifkarten geben Auskunft über unsere Preise und Konditionen.

4.3. Dienstleistungen die der Netzbetreiber für Sie im Rahmen des Vertragsabschlusses, der Ausführung oder der Kündigung erbringend sowie alle Kosten, die er an AECO berechnet, die mit Ihrem oder Ihren Lieferpunkten zu tun haben, sind nicht in unseren Preisen enthalten. Sie sind zu Ihren Lasten und werden Ihnen deshalb weiterberechnet.

## 5. Änderung der Bedingungen und der Preise

5.1. Die Änderung von Preisen und/oder Konditionen, die nicht zum Nachteil des Kunden ausfallen, darf der Lieferant jederzeit vornehmen, nachdem der Kunde im Vorfeld hierüber in Kenntnis gesetzt wurde mittels Dokumente, die per Post oder per E-Mail versandt werden oder die über unsere Webseite [www.aeco.be](http://www.aeco.be) bekannt gegeben werden.

5.2. Für Änderungen von Preisen und/oder Konditionen von Verträgen mit unbestimmter Dauer, die zum Nachteil des Kunden ausfallen, gelten folgende Regeln: Preiserhöhungen und/oder -Änderungen dürfen ausgeführt werden, wenn sie spätestens 2 Monate vor dem Inkrafttreten schriftlich angekündigt werden per Post oder per E-Mail. Bei einer Postmitteilung gilt das Empfangsdatum und bei einer E-Mail-Nachricht das Versanddatum als das Datum der Ankündigung. Sollten Sie mit den Preis- oder Konditionsänderungen nicht einverstanden sein, müssen Sie uns dies schriftlich innerhalb eines Monats nach dem Empfangsdatum der Ankündigung mitteilen. Wenn Sie uns Ihre Weigerung zeitig mitteilen, dann versteht sich von selbst, dass Sie Ihren Vertrag ohne Entschädigung aufkündigen und dieser am Tag des Inkrafttretens der neuen Preise oder Konditionen endet. Das heißt, dass Sie zeitig einen anderen Anbieter wählen müssen. Ohne zeitige Mitteilung der Weigerung bedeutet dies hingegen, dass Sie unsere neuen Preise und/oder Konditionen akzeptieren.

5.3. Für Änderungen von Preisen und/oder Konditionen von Verträgen mit bestimmter Dauer, die zum Nachteil des Kunden ausfallen, gelten folgende Regeln: Preiserhöhungen und/oder -Änderungen darf AECO ausführen wenn (1) wir Ihnen die neuen Preise und/oder Konditionen per Post oder per E-Mail mindestens 2 Monate vor Ende der laufenden Periode Ihres Vertrags mitteilen (bei einer Postmitteilung gilt das Empfangsdatum und bei einer E-Mail-Nachricht das Versanddatum als das Datum der Ankündigung), (2) die vorgeschlagenen neuen Preise und/oder Konditionen erst in Kraft treten nach Ablauf der laufenden Vertragsdauer, und (3) Sie ausdrücklich Ihr Einverständnis mit den neuen Preisen und/oder Konditionen geben. Sollten Sie mit den Preis- oder Konditionsänderungen nicht einverstanden sein, müssen Sie uns dies schriftlich innerhalb eines Monats nach dem Empfangsdatum

der Ankündigung mitteilen. Wenn Sie uns Ihre Weigerung zeitig mitteilen, dann versteht sich von selbst, dass Sie Ihren Vertrag ohne Entschädigung aufkündigen und dieser am Tag des Inkrafttretens der neuen Preise oder Konditionen endet. Das heißt, dass Sie zeitig einen anderen Anbieter wählen müssen. Ohne ausdrückliches schriftliches Einverständnis Ihrerseits und auch ohne schriftliche Verweigerung wird AECO Sie weiter beliefern. Hier werden dann die Preise und Konditionen des günstigsten äquivalenten Angebots angewandt (Es werden hier aber keine möglichen kurzzeitlichen Reduktionen berücksichtigt). Folgende Kriterien werden bei der Produktwahl berücksichtigt: Exklusiv-Online-Verträge, Fixpreis oder variabler Preis, Vertragsdauer und inkludierter Service. Die Preise des günstigsten Produktes, womit Sie dann beliefert werden, werden Ihnen dann nach Vertragsende mitgeteilt. Sollten die Preise und/oder Konditionen mit unserem ursprünglichen Vorschlag übereinstimmen, müssen diese nicht erneut mitgeteilt werden. Damit wird das Einverständnis Ihrerseits vorausgesetzt.

5.4. Im Falle eines Umzugs wird der Vertrag an der neuen Adresse weitergeführt und die Angaben der BK werden angepasst. Für die Ausstellung einer korrekten Abschlussrechnung, müssen Sie uns spätestens 30 Kalendertage nach dem effektiven Umzugsdatum die Zählerstände der von Ihnen bis zum Umzug verbrauchten Energie mitteilen – Zählerstand und Datum, worüber Sie eine schriftliche Vereinbarung mit dem neuen Bewohner (oder dem Besitzer) treffen – sowie gleichzeitig seinen Namen, seine Anschrift und seinen Energielieferanten. Hierzu nutzen Sie das offizielle Energieübernahmedokument.

## 6. Haftung

6.1. Die Netzbetreiber sind verantwortlich für die Kontinuität der Energielieferung und für die Qualität der gelieferten Energie, in Übereinstimmung mit den Bestimmungen der geltenden Gesetzgebung und Regelungen. Deshalb sind weder AECO noch Sie dafür haftbar. Im Falle eines Schadens infolge einer Unterbrechung, einer Einschränkung oder einer Unregelmäßigkeit in Ihrer Energielieferung, müssen Sie sich direkt an den Netzbetreiber wenden. Der Lieferant ist nur dann in der Verantwortung, wenn eine Unterbrechung von seiner Seite widerrechtlich beantragt wurde oder aufgrund eines Bearbeitungs- oder Fakturierungsfehlers entsteht.

6.2. Ungeachtet dessen und der etwaigen Anwendung einer regionalen Schadensersatzregelung in Sachen Energie haften Sie und AECO nur für (i) unmittelbare Sachschäden infolge eines Fehlers und (ii) für den Todesfall oder Personenschäden infolge einer Handlung oder Unterlassung. Die Entschädigung für den unmittelbaren Sachschaden wird pro Schadensfall pauschal festgelegt auf die Summe unserer Rechnungsbeträge für das betreffende Produkt für den Zeitraum von 12 Monaten vor dem Schadenseintritt, bzw. in Ermangelung dessen, auf den durchschnittlichen Monatsbetrag der verfügbaren Rechnungen, multipliziert mit 12, bzw. in Ermangelung dessen, dem Zwülffachen des vereinbarten monatlichen Betrags der Anzahlungsrechnungen. Im Allgemeinen sind AECO und Sie verpflichtet, die notwendigen und angemessenen Maßnahmen zur Begrenzung des Schadens zu ergreifen.

6.3. Sollte unsere Zuständigkeit in Frage kommen wegen versteckter Mängel im Sinne der Artikel 1641 bis 1649 des Zivilrechts, ist unsere Verantwortung in jedem Fall ausgeschlossen, wenn es uns gelingt aufzuzeigen, dass der Mangel nicht nachweisbar war.

## 7. Fakturierung - Zinsen und Kosten - Anpassung

7.1. Die Lesung Ihrer Zählerstände und die Berechnung Ihres Energieverbrauchs gewährleistet der Netzbetreiber. Dieser teilt uns die Angaben mit, auf deren Basis wir Ihre (monatliche oder jährliche) Abrechnung erstellen.

7.2. Falls Ihre Zählerlesung monatlich geschieht, senden wir Ihnen eine monatliche Abrechnung. Erhalten wir Ihre monatlichen Verbrauchsangaben nicht rechtzeitig vom Verteilernetzbetreiber, haben wir das Recht die monatliche Abrechnung anhand eines geschätzten Verbrauchs zu erstellen. Dieser geschätzte Verbrauch wird abgerechnet sobald wir Ihre Verbrauchsdaten vom Netzbetreiber erhalten haben.

Falls Ihre Zählerlesung jährlich erfolgt, senden wir Ihnen Anzahlungsrechnungen, deren Betragshöhe anhand Ihres Verbraucherprofils, das der Netzbetreiber festlegt, berechnet wird. Sie haben das Recht, eine Anpassung des Betrags der Anzahlungsrechnungen anzufordern, wonach wir Sie innerhalb einer angemessenen Frist darüber in Kenntnis setzen, ob wir Ihrem Antrag Folge leisten können. Die Anzahlungsrechnungen werden bei der Abschlussrechnung verrechnet. Ihre Abschlussrechnung umfasst die Dauer eines Jahres oder eines kürzeren Zeitraums, wenn Sie zu diesem Zeitpunkt noch nicht ein Jahr bei uns Kunde sind. Falls wir Ihre Verbrauchsangaben nicht sofort nach der Zählerlesung erhalten, wird Ihr Verbrauch angepasst an den berechneten Verbrauch für den Zeitraum zwischen der Zählerlesung und dem Datum der Abschlussrechnung. Dieser Verbrauch wird bei Ihrer nächsten Abrechnung berücksichtigt, auf Basis des realen Verbrauchs während dieser Zeitspanne.

7.3. Unsere Rechnungen sind innerhalb einer Frist von 15 Kalendertagen nach Empfangsdatum zu zahlen. Sie haben die Wahl zwischen einer Banküberweisung oder einer Zahlung per Bankinzug. Beim Bankinzug sehen wir mindestens eine Frist von 15 Kalendertagen zwischen dem Erhalt der Abschlussrechnung und dem Auftrag des Bankinzugs vor. Wenn Sie sich gegen die Zahlung per Bankinzug entscheiden gemäß den Vorgaben bezüglich Zahlungsmodalitäten, werden Ihnen keine Zusatzkosten berechnet. Sie haben das Recht die Abschlussrechnung von der Domizilierung auszuschließen.

Sollte sich bei der Abschlussrechnung herausstellen, dass wir Ihnen einen Betrag schulden, werden wir Ihnen diesen Betrag innerhalb von 15 Kalendertagen ab Empfangsdatum zurückerstaten. Falls Sie über einen Budgetzähler verfügen, wird die Rückerstattung nur auf ausdrückliche Anfrage Ihrerseits ausgeführt. Wenn wir nicht über Ihre Bankdaten verfügen, beginnt die Frist ab dem Datum, da Sie uns Ihre Bankdaten mitgeteilt haben.

Im Falle von Zahlungsschwierigkeiten, können wir Ihnen einen Zahlungsplan gewährleisten. Die höchstmögliche Anzahl Raten hierfür beträgt 12 Monate und wird auf Basis Ihrer Zahlungshistorie erstellt.

7.4. Beschwerden über eine Rechnung können vom Kunden formuliert werden. Rechnungen können in einer Frist von bis zu 12 Monaten nach dem Verstreichen des Zahlungstermins der Rechnung korrigiert werden. Rechnungen können auch hiernach noch korrigiert werden, sollten Dritte, wie z.B. der Netzbetreiber, die falsche oder verspätete Berechnung verursacht haben.

7.5. Wenn Sie Ihre Rechnung nicht zeitig zahlen, senden wir Ihnen eine Mahnung. Zahlen Sie den offenen Betrag nicht innerhalb der in der Mahnung angegebenen Frist, senden wir Ihnen eine Inverzugsetzung. Wir behalten uns das Recht vor, im Falle einer Nicht-Zahlung den Vertrag zu beenden laut der Gesetzgebung in Bezug auf die öffentlichen Dienstverpflichtungen.

7.6. Die Kosten eines Mahnbriefes (max. 7,50 € pro Brief) und einer Inverzugsetzung (max. 15 € pro Brief) sind zu Ihren Lasten. Dies gilt ebenfalls für die entstandenen Kosten durch Verrichtungen, die ein Netzbetreiber für Sie unternimmt und uns direkt anrechnet.

7.7. Bei einem Zahlungsrückstand können wir Zinsen berechnen zum gesetzlichen Zinssatz ab dem Verfalldatum der Rechnung.

7.8. Sollten Sie Anrecht auf eine Rückerstattung haben infolge einer falschen Fakturierung oder einer späten Rückzahlung, dann haben Sie Anrecht auf die Zahlung von Zinsen zum gesetzlichen Zinssatz, es sei denn die regionale Regelung sieht einen Schadensersatz hierfür vor. Die Kosten der Mahnung und der Inverzugsetzung sind in diesem Fall zu unseren Lasten.

## 8. Garantie

In den folgenden Fällen können wir von Ihnen für die Laufzeit des Vertrags eine Garantie verlangen:

- falls Sie unser Kunde werden möchten nachdem der Vertrag beim vorherigen Lieferanten beendet wurde wegen unbezahlter Rechnungen;
- falls Sie Schulden bei uns haben zum Zeitpunkt des Antrags zur Zeichnung eines Vertrags. In diesem Fall können wir Sie außerdem bitten, zuerst alle Schulden zu tilgen;
- falls Sie innerhalb eines Zeitraums von 24 Monaten vor der Anfrage, Kunde bei uns zu werden, oder während der Ausführung Ihres Vertrags, einen Zahlungsrückstand von mindestens 2 Monaten bei uns hatten/haben.

Wenn sich Ihr Lieferpunkt in Wallonien befindet, können wir keine Garantie fordern für die Laufzeit des Vertrags.

Der Vertrag tritt nicht in Kraft solange die Garantie nicht geleistet wurde und/oder solange Sie die offenen Rechnungen nicht beglichen haben.

Diese Garantie entspricht maximal dem dreifachen Betrag des durchschnittlich monatlich geschuldeten Betrags. Die Garantie wird Ihnen innerhalb von 30 Tagen nach der Abschlussrechnung erstattet oder wird zur Zahlung der offenen Rechnungen genutzt. Sollten Sie ununterbrochen während eines ganzen Jahres Ihre Rechnungen zeitig beglichen haben, zahlen wir Ihnen die Garantie auf einfache Anfrage Ihrerseits zurück. Falls sich Ihr Lieferpunkt in der Region Brüssel-Hauptstadt befindet, kann eine Garantie verlangt werden, wenn Sie einen Vertrag abschließen möchten, Sie jedoch eine unbezahlte Schuld gegenüber uns haben.

## 9. Schutz persönlicher Daten

9.1. AECO ist verantwortlich für die Nutzung Ihrer persönlichen Daten. Indem Sie den Allgemeinen Geschäftsbedingungen zustimmen, bestätigen Sie die Datenschutzbestimmungen von AECO gelesen und angenommen zu haben. Unter dem Link [www.aeco.be/de/privatkunden/datenschutz/erklaerung/](http://www.aeco.be/de/privatkunden/datenschutz/erklaerung/) sind diese verfügbar. Der vorliegende Artikel ist nur eine Zusammenfassung und im Falle einer Nichtübereinstimmung zwischen dem Artikel und die Datenschutzpolitik, hat diese Vorrang. Bei Fragen in Verbindung mit der Verarbeitung Ihrer persönlichen Daten können Sie uns kontaktieren per E-Mail an [service@aeco.be](mailto:service@aeco.be) oder telefonisch unter Nummer 087 63 24 44.

9.2. AECO kann Ihre persönlichen Daten bearbeiten für Verwaltungszwecke vor früheren, zukünftigen oder aktuellen Kunden. Hierzu gehört u.a. die Verwaltung und Erfüllung Ihrer Verträge mit AECO, das Angebot oder die Werbung von Produkten und Dienstleistungen, die gute Abwicklung der Lieferung, die Verwaltung des Zugangs zum Kundenportal, der Schutz der Rechte, des Besitzes oder der Sicherheit von AECO, Ihrer Kunden oder von Dritten (u.a. im Kampf gegen Betrug, die Verwaltung von Rechtsstreitigkeiten oder Gerichtsverfahren, die Verwaltung legaler oder vorgeschriebener Verpflichtungen von AECO), die Buchhaltung, die Kreditverwaltung (u.a. Inkasso und/oder Abtretung von Schulden an Inkassobüros). Um unsere Forderungen zu verwalten, können wir die Angaben die Sie uns vermittelt haben mit anderen Informationen (inkl. persönliche Informationen) die wir von Dritten und/oder aus öffentlichen Quellen beziehen bündeln, um das Einziehungsverfahren zu optimieren und die bestgeeignete Methode zu bestimmen (z.B. ein gültliches oder ein gerichtliches Inkasso). Die Verwaltung basiert auf Ihren Vertrag mit AECO, auf das berechtigte Interesse von AECO (vor allem durch Direct-Marketing), die rechtlichen Pflichten von AECO und Ihrem Einverständnis. Sie können in Bezug auf das Marketing jederzeit Ihr Einverständnis zurückziehen. Für die Vertragsabwicklung der Lieferung tauschen wir Ihre persönlichen Daten (d.h. vollständiger Name, Adresse, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Lieferadresse, Mitgliedsnummer, Kundennummer, Vertragsnummer und Anzahl Anteile) mit den Partner-Gesellschaften von AECO aus, falls der Liefervertrag von einer Mitgliedschaft und/oder die der Gewährung von Vorteilen in Natura vom Mitgliedsstatus und der Anzahl gezeichneter Anteile abhängen.

9.3. Zwecks vorgenannter Aktivitäten, werden Ihre persönlichen Daten von uns und von folgenden Dritten verarbeitet: die Netzbetreiber, unser Geschäftspartner, Inkassobüros und andere Zwischenparteien für die Verwaltung unserer Forderungen, Gesellschaften die zur Gruppe gehören (z.B. Energie 2030 srl, Clean Power Europe SCE) und die zuständigen Behörden. Ihre persönlichen Daten werden nicht länger als notwendig aufbewahrt.

9.4. Sie können Zugang erhalten zu Ihren persönlichen Daten, die Korrektur oder Löschung beantragen, die Bearbeitung verweigern oder die Einschränkung der Bearbeitung anfragen, per Brief an AECO, Breite Wege 1, 4730 Raeren.

## 10. Elektronische Kommunikation

10.1. Auf unserer Website unter [www.aeco.be](http://www.aeco.be) steht Ihnen ein persönlicher Kundenbereich zur Verfügung, der Ihnen Zugriff auf bestimmte e-services ermöglicht.

Um Zugang zum Kundenbereich zu bekommen, erhalten Sie einen Aktivierungscode, mit dem Sie sich unter [www.aeco.be](http://www.aeco.be) registrieren können. Passwort und Login können Sie selbst festlegen; für den entsprechenden Schutz sind Sie selbst verantwortlich. AECO darf Ihre E-Mail-Adresse benutzen, um Ihnen die Aktivierung zu senden. Sie haften allein für die Verwendung der über die elektronischen Dienste erhaltenen Daten. Sofern die Internet-Dienste für den Versand dieser Daten benutzt werden, verpflichtet sich AECO, angemessene Sicherheitsmaßnahmen zu ergreifen. AECO lehnt jedoch jegliche Haftung ab und gibt daher keinerlei Garantie für ein eventuelles Abfangen dieser Daten. AECO ist nicht verantwortlich und gibt keinerlei Garantie bezüglich des Zugangs, der Verbindungsgeschwindigkeit mit und/oder der Verfügbarkeit von Internet oder anderen IT-Diensten.

10.2. Wenn Sie sich dafür entscheiden, Informationen zu Ihrem Vertrag per E-Mail zu erhalten, oder Ihren Vertrag online abzuschließen, sind Sie damit einverstanden, dass AECO alle Mitteilungen in Bezug auf Ihren Vertrag mit AECO im Rahmen der Möglichkeit per E-Mail versendet. Dies bedeutet, dass Sie Ihre Mitteilungen nicht mehr in Papierform per Post erhalten. Die Mitteilungen können unter anderem die Preise und/oder die Bedingungen Ihres Vertrags – einschließlich etwaiger Änderungen, Ihre persönlichen Daten und/oder Umzüge betreffen.

10.3. Wenn Sie sich dafür entscheiden, Ihre Rechnungen und/oder Berechnungsnotizen und -mitteilungen, einschließlich Mahnungen, per E-Mail zu erhalten, wird AECO Ihnen diese Dokumente, soweit möglich, nur per E-Mail zusenden. In diesem Fall erhalten Sie diese Dokumente nicht mehr in Papierform per Post, und die elektronische Rechnung (und/oder Berechnungsnote) wird die einzige offizielle Rechnung (und/oder Berechnungsnote) sein. Sie sind für das

Herunterladen und Speichern Ihrer Rechnungen und/oder Berechnungsnotizen verantwortlich. AECO archiviert Ihre Rechnungen zwei Jahre lang im Kundenbereich.

10.4 Wenn Sie sich dafür entscheiden, Informationen zu Ihrem Vertrag und/oder Ihre Rechnungen und Mitteilungen entsprechend per E-Mail zu erhalten, verpflichten Sie sich, Ihre E-Mails regelmäßig abzurufen und sicherzustellen, dass Ihre Mailbox über ausreichende Kapazität zur Speicherung dieser E-Mails verfügt. Außerdem haben Sie zu gewährleisten, dass E-Mails von AECO nicht als Spam ausgefiltert werden. Überdies müssen Sie AECO über den Kundenbereich unverzüglich über etwaige Änderungen Ihrer E-Mail-Adresse unterrichten. Sollte AECO feststellen, dass E-Mails nicht zustellbar sind, kann AECO eigenmächtig beschließen, diese Mitteilungen erneut in Papierform per Post an Sie zu senden. Sie haben jederzeit die Möglichkeit, über Ihren Kundenbereich mitzuteilen, dass Sie diese Mitteilungen künftig wieder in Papierform auf dem Postwege erhalten möchten.

#### 11. Übertragung

Wir dürfen den Vertrag an Dritte übertragen solange wir dafür sorgen, dass Sie dadurch nicht weniger Garantien erhalten. Im Falle eines Übertrags werden wir Sie hierüber informieren.

#### 12. Vollmacht

Sofern Sie nicht ausdrücklich schriftlich Einspruch erheben, ermächtigen Sie uns, in Ihrem Namen:

- Ihre Verbrauchsdaten der letzten drei Jahre beim Netzbetreiber anzufragen;
- Ihren laufenden Vertrag bei Ihrem vorherigen Lieferanten zu kündigen im Falle eines Lieferantenwechsels.

#### 13. Vertraulichkeit

Die Angaben bezüglich dieses Vertrags werden vertraulich behandelt. Ohne Ihre Zustimmung werden wir diese nicht an Dritte weiterreichen, es sei denn wir sind hierzu von Seiten der Behörden verpflichtet. Verarbeiter, die Parteien, die diesen Vertrag infolge von Artikel 10 übernehmen könnten, die Netzbetreiber und die zuständigen Behörden gelten nicht als Dritte für die Anwendung dieses Artikels.

#### 14. Anwendbares Recht

Das belgische Recht findet Anwendung.

# Anhang zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen: Öffentliche Soziale Dienstverpflichtungen in der Wallonischen Region für den Strom- und Gasmarkt

Gemäß Beschluss der Wallonischen Regierung vom 19. Juli 2018, der den Beschluss der Wallonischen Regierung vom 30. März 2006 bezüglich der Öffentlichen Sozialen Dienstverpflichtungen für den Strommarkt abändert, gemäß Beschluss der Wallonischen Regierung vom 17. Juli 2003 bezüglich der lokalen Kommission für Gutachten zu Unterbrechungen, Artikel 56, und gemäß Beschluss der Wallonischen Regierung vom 30. März 2006 bezüglich der Öffentlichen Sozialen Dienstverpflichtungen für den Gasmarkt, führt AECO hiernach die gesetzlichen Bestimmungen auf mit Bezug zu geschützte Kunden, Budgetzähler mit oder ohne Leistungsbegrenzer sowie zur Prozedur für die Erklärung zur Zahlungsunfähigkeit.

Die Bestimmungen bezüglich geschützter Kunden, Zahlungsverzug und die Prozedur zur Platzierung eines Budgetzählers gelten ausschließlich die Energielieferungen am Wohnsitz eines Privatkunden.

*Die Gesetzestexte wurden leider nicht in Deutsch veröffentlicht. Daher folgen die Texte in Französisch.*

## I. MARCHÉ DE L'ÉLECTRICITÉ

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

#### Section I. Fourniture aux clients protégés

**Art 26. §1.** Conformément à l'article 33bis du décret, le gestionnaire de réseau de distribution fournit de l'électricité au tarif social au client protégé. Le cas échéant, le client protégé adresse une demande écrite au gestionnaire de réseau de distribution auquel le client est raccordé.

Dès réception de cette demande, et, sans préjudice des dispositions techniques pour la gestion du réseau de distribution relatives à l'échange d'informations, le gestionnaire avertit le client protégé.

§2. Dans cette hypothèse, le gestionnaire de réseau de distribution est considéré comme fournisseur du client protégé.

§3. Pour les clients protégés visés à l'article 33, 1<sup>er</sup>, 2<sup>e</sup>, et 2, du décret et sauf si le client demande à être fourni, au tarif commercial, par un fournisseur de son choix, le fournisseur informe sans délai le gestionnaire de réseau de distribution qui reprend le client en tant que fournisseur social dans un délai de 30 jours maximum suivant la demande introduite par le fournisseur commercial et qui informe ce client de cette reprise et des conséquences de celle-ci notamment en ce qui concerne la fourniture minimale garantie.

**Art 27. §1.** Lorsque le client est un client protégé, il en informe le fournisseur, par écrit, éventuellement par l'intermédiaire du Centre public d'action sociale. Le client protégé annexe à son courrier toute pièce justificative nécessaire.

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

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

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

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

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

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

§4. Si le client alimenté par le gestionnaire de réseau de distribution perd sa qualité de client protégé, le gestionnaire de réseau de distribution l'invite à conclure dans les deux mois un contrat avec un fournisseur. Si le client ne dispose pas d'un contrat à l'expiration de ce délai, le gestionnaire de réseau de distribution peut introduire auprès de la Commission une demande motivée en vue de procéder à la suspension de la fourniture d'électricité.

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

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

1<sup>o</sup> la nouvelle date d'échéance du paiement qui ne peut être inférieure à dix jours ainsi que les coordonnées de son service compétent pour l'élaboration d'un plan de paiement qui tiennent compte de la situation financière du client, ainsi que du montant de la dette à apurer et de la période concernée ;

2<sup>o</sup> la faculté de faire appel au Centre public d'action sociale ou à un médiateur de dettes agréé, ainsi que les coordonnées de ces organismes en vue notamment de conclure un plan de paiement raisonnable ;

3<sup>o</sup> la faculté de demander au gestionnaire de réseau de distribution de placer un compteur à budget ou, lorsque le client est un client protégé, un compteur à budget couplé avec un limiteur de puissance. Les échéances prévues au 1<sup>er</sup> ne font pas obstacle à la possibilité pour un fournisseur de rendre immédiatement exigibles de nouvelles factures qui étaient non échues lors de l'envoi de la mise en demeure. Les montants de ces nouvelles factures sont inclus dans la procédure prévue dans la présente section. Dans l'hypothèse où les conditions générales du fournisseur prévoient une telle règle, la lettre de mise en demeure le mentionne explicitement. Cette règle ne s'applique pas si un plan de paiement est conclu et respecté par le client ;

4<sup>o</sup> la procédure suivie si le client n'apporte pas une solution quant au paiement de la facture en question ; cette procédure prévoit, sans refus explicite du client, la communication de son nom au Centre public d'action sociale.

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

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

**Art 30.** Lorsque, à l'échéance fixée dans le rappel visé à l'article 29, le client n'a pas soit :

1. acquitté le montant de la facture ;
2. demandé le placement d'un compteur à budget ;
3. conclu un plan de paiement avec le service compétent du fournisseur ;
4. informé le fournisseur, sur base d'une attestation du Centre public d'action sociale ou du service de médiation de dettes agréé, des négociations entreprises pour conclure un plan de paiement raisonnable,

le fournisseur adresse au client, par courrier, une mise en demeure qui précise qu'à défaut de solution proposée dans un délai de quinze jours suivant l'envoi de la mise en demeure, le client sera considéré comme en défaut de paiement et qu'un compteur à budget lui sera placé d'office si le montant de la dette est supérieur à 100 euros, toutes taxes comprises, pour la facture d'électricité, ou de 200 euros pour la facture combinée d'électricité et de gaz en cas de facture combinée et que le client ne réagit pas à l'invitation du fournisseur à le contacter en vue de conclure un plan de paiement raisonnable ou ne respecte pas le plan de paiement raisonnable conclu avec le fournisseur.

À défaut de solution proposée dans un délai de quinze jours suivant l'envoi de la mise en demeure, le client sera considéré comme en défaut de paiement et un compteur à budget lui sera placé d'office. Le courrier de mise en demeure reprend les montants réclamés et les factures concernées. Il informe le client de son droit à négocier un plan de paiement raisonnable et à se faire assister par le Centre public d'action sociale ou le service de médiation de dette. Le courrier précise qu'en cas d'absence de réaction du client à l'invitation du fournisseur à conclure un plan de paiement raisonnable, de non-respect du plan de paiement raisonnable conclu avec le fournisseur ou de non-paiement de toute nouvelle facture venue à échéance, la procédure prévue aux articles 29 à 33 sera poursuivie ou reprise en l'état.

En cas de conclusion d'un plan de paiement raisonnable entre un client et son fournisseur, la procédure de défaut de paiement est suspendue.

**Art 30bis.** Est raisonnable le plan de paiement qui tient compte des intérêts et situations des deux parties et permet concrètement au client d'apurer entièrement sa dette, c'est-à-dire qui tient compte des éléments objectifs tels que : le profil du client, le montant de sa dette, l'historique de son compte client. Si le client bénéficie de l'intervention du médiateur de dettes agréé ou du Centre public d'action sociale, une adaptation du plan de paiement proposé initialement par le fournisseur pourra être demandée par le médiateur de dettes agréé ou le Centre public d'action sociale dans le cadre de sa mission de respect de la dignité humaine.

À la demande du médiateur de dettes agréé ou du Centre public d'action sociale, la procédure de demande de placement d'un compteur à budget est suspendue le temps de l'analyse socio-budgétaire et de la négociation d'un plan de paiement raisonnable avec le fournisseur, qui ne peuvent pas excéder trente jours, par le Centre public d'action sociale ou par le médiateur de dettes agréé. Tout accord ou modification du plan de paiement convenue d'un commun accord est notifiée au client par le fournisseur.

**Art 30ter.** Le montant de la dette réclamée par le fournisseur au client dans le cadre de la procédure applicable au client résidentiel en cas de non-paiement ou dans le cadre du placement du compteur à budget ne peut pas excéder la somme des composantes suivantes :

1<sup>o</sup> le solde restant dû sur les factures échues ;

2<sup>o</sup> l'éventuel montant de l'intérêt contractuel plafonné au taux légal ;

3<sup>o</sup> les éventuels frais de recouvrement pour impayés plafonnés à 7,5 euros pour un courrier de rappel et 15 euros pour une lettre de mise en demeure. Les frais totaux réclamés pour l'envoi des courriers de rappel et de mise en demeure ou de défaut de paiement ne peuvent pas excéder 55 euros par an et par énergie. Dans tous les cas, aucun frais ne peut être réclamé pour un plan de paiement raisonnable conclu dans le cadre de la procédure prévue aux articles 29 à 33 du présent arrêté.

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

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

**Art 31. §1.** Pour une dette de 100 euros au minimum et lorsqu'un client est déclaré en défaut de paiement ou qu'il n'a pas respecté un plan de paiement raisonnable pour le paiement d'une nouvelle échéance, le fournisseur adresse, conformément aux dispositions du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution relatives à l'échange d'informations, au gestionnaire de réseau de distribution une demande de placer chez le client un compteur à budget. Cette demande est conditionnée par l'invitation faite par le fournisseur envers son client de le contacter en vue de conclure un plan de paiement raisonnable avec le client, et le cas échéant, le Centre public d'action sociale ou le service de médiation de dette agréé. Lorsque ce client est un client protégé, le fournisseur communique au gestionnaire de réseau de distribution les éléments attestant du statut du client. Dans ce cas, le client est transféré et alimenté par le gestionnaire de réseau de distribution qui informera le client de ce transfert et de ses conséquences notamment en ce qui concerne la fourniture minimale garantie. Le Ministre de l'Énergie détermine la procédure de transfert du client protégé déclaré en défaut de paiement vers son gestionnaire de réseau et les obligations qui en découlent.

§2. A la même date, le fournisseur adresse une copie de cette demande au client et l'informe que, sauf opposition de sa part notifiée au fournisseur dans les cinq jours, ses coordonnées seront notifiées au Centre public d'action sociale. Le client peut justifier de son incapacité à être présent lors du placement du compteur à budget. Il en apporte la preuve par écrit au gestionnaire de réseau de distribution qui postpose la date de placement du compteur. Le client contacte son gestionnaire de réseau de distribution pour établir une nouvelle date de visite dans les 5 jours ouvrables suivants la date initialement proposée.

§3. Sauf opposition du client, le fournisseur transmet les coordonnées de ce client dans les dix jours de la demande de placement du compteur à budget au Centre public d'action sociale.

§4. Si le client en défaut de paiement refuse ou entrave le placement d'un compteur à budget dans le cadre de la procédure définie au présent article, sa fourniture d'électricité est suspendue par le gestionnaire du réseau à la requête du fournisseur. Dans ce cas, les frais de suspension et de rétablissement ultérieur de la fourniture sont à la charge du client. Si le refus de placement du compteur à budget est totalement indépendant de la volonté du client, il en apporte la preuve par courrier recommandé au gestionnaire de réseau, éventuellement par l'intermédiaire du Centre public d'action sociale. Le gestionnaire de réseau est tenu soit de planifier un nouveau rendez-vous en vue du placement du compteur à budget, soit de rétablir la fourniture et de placer le compteur à budget dans les dix jours de la réception du courrier. Dans ce cas, les frais de suspension et de rétablissement de la fourniture sont à charge du gestionnaire de réseau de distribution.

§5. Le Ministre détermine la procédure de placement du compteur à budget. Le délai de placement ne peut excéder quarante jours suivant la date de réception de la demande visée au §1er. Sur proposition de la CWaPE, le Ministre détermine le montant forfaitaire et les modalités de dédommagement du gestionnaire de réseau de distribution vers le fournisseur en cas de dépassement du délai de placement visé à l'alinéa 1<sup>er</sup>.

**Art 32.** Lorsque le client visé aux articles 29 à 31 est un client protégé, le compteur à budget est couplé à un limiteur de puissance (maximum 10 ampères) afin d'assurer la fourniture minimale d'électricité sur une période de six mois. Ce limiteur de puissance est activé sur demande du Centre public d'action sociale. Aucun retrait de fourniture minimale garantie d'électricité ne peut intervenir pendant la période hivernale, soit du 1<sup>er</sup> novembre au 15 mars.

L'électricité garantie consommée sera facturée par le gestionnaire de réseau de distribution au client protégé.

**Art 33. §1.** Lorsqu'un client, disposant d'un compteur à budget dont le mode de prépaiement est désactivé, est déclaré en défaut de paiement, le fournisseur enjoint le gestionnaire de réseau de distribution – conformément aux dispositions du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution relatives à l'échange d'informations – de faire modifier dans les quarante jours de la notification, les paramètres de la carte rechargeable du client ou tout autre système équivalent en vue d'activer le système de prépaiement. Le fournisseur informe sans délai le client et le Centre public d'action sociale de la demande adressée au gestionnaire de réseau.

§2. Si le client en défaut de paiement refuse ou entrave l'activation du système de prépaiement d'un compteur à budget dans le cadre de la procédure définie au présent article, sa fourniture d'électricité pourra être suspendue par le gestionnaire de réseau de distribution, à la requête du fournisseur.

Dans ce cas, les frais de suspension et de rétablissement ultérieur de la fourniture sont à la charge du client.

§3. Le Ministre détermine la procédure d'activation de la fonction à prépaiement. Le délai d'activation ne peut excéder quarante jours suivant la date de réception de la demande visée au §1er.

**Art 33bis.** Le fournisseur peut demander au gestionnaire de réseau de distribution le placement d'un compteur à budget chez le client n'ayant pas donné suite à une mise en demeure d'un montant supérieur à 100,-€ par contrat d'énergie ou ayant refusé ou non respecté le plan de paiement raisonnable. Le client peut contester, par écrit ou par voie électronique, la procédure de placement du compteur à budget qui sera alors suspendue pour permettre l'analyse de la situation par le gestionnaire de réseau de distribution.

**Art 34. §1.** Les dispositions de l'article 16, §2 à §4 sont applicables dans le cadre de la demande visée à l'article 31, §1er.

§2. Le placement ou la réactivation du compteur à budget au domicile du client est gratuit pour toute demande introduite après l'entrée en vigueur de cet arrêté et dans les cas suivants :

- 1<sup>o</sup> pour le client protégé ;
- 2<sup>o</sup> pour le client non protégé qui a été déclaré en défaut de paiement par son fournisseur ;
- 3<sup>o</sup> lorsque la demande de placement ou d'activation est soutenue par le Centre public d'action sociale ;
- 4<sup>o</sup> lors d'un déménagement, lorsque le client avait un compteur à budget actif à son précédent domicile.

**Art 35. §1.** Le fournisseur informe le client du montant exact de la dette existante au moment du placement du compteur à budget, en ce compris les frais de procédure antérieure au placement du compteur à budget. Le recouvrement de cette dette ne peut en aucun cas être imputé sur les paiements liés à la consommation postérieure au placement du compteur à budget.

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

**Art 36.** La désactivation du compteur à budget est demandée par le fournisseur au gestionnaire de réseau de distribution, uniquement à la demande du client et à condition que ce dernier n'ait pas de dettes liées à sa consommation d'électricité vis-à-vis de son fournisseur actuel. La désactivation du compteur est gratuite pour le client.

**Art 37.** La procédure visée aux articles 29 et 35 est suspendue à tout moment en cas d'accord des parties quant au paiement de la dette ou d'accord des parties relatif à un plan de paiement raisonnable. Le non-respect d'un plan de paiement relatif au règlement de la dette, notifié au client, entraîne de plein droit la reprise de la procédure en l'état.

Le fournisseur qui a demandé le placement d'un compteur à budget ou l'activation de la fonction à prépaiement, est tenu d'annuler sa demande en cas d'apurement de la dette du client résidentiel. Le Ministre détermine les modalités d'application de l'annulation de la demande de placement du compteur à budget et de l'activation de la fonction à prépaiement.

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

**Art 37bis.** Le gestionnaire de réseau de distribution est tenu d'assurer, à titre temporaire – pendant la période d'interdiction de coupure visée à l'article 2, 58<sup>o</sup> du décret – la fourniture électrique du client résidentiel dont le contrat a été résilié ou est arrivé à échéance durant cette même période et qui, au terme du contrat ou du délai de résiliation, n'a pas signé de contrat avec un nouveau fournisseur.

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

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

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

#### Section III ter – Contestation de l'activation ou du placement d'un compteur à budget.

**Art. 30 – Mise en demeure**  
Dans les dix jours de la mise en demeure visée à l'article 30, le client peut contester la procédure de placement ou d'activation du compteur à budget et saisir le service régional de médiation pour l'énergie.

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

Le Service régional de médiation pour l'énergie peut suspendre la procédure de placement du compteur à budget pour permettre l'analyse, le cas échéant, en concertation avec le gestionnaire de réseau de distribution et le Centre public d'action sociale.

#### Section IV. Fourniture minimale garantie aux clients protégés

**Sous-section 1. Fourniture minimale garantie et défaut récurrent de paiement**  
**Art 38. §1.** La fourniture du client protégé sous compteur à budget est assurée par le gestionnaire de réseau de distribution du client.

Si la fonction limiteur de puissance du compteur à budget est activée à la demande du Centre public d'action sociale, le gestionnaire de réseau de distribution informe expressément le client que cette fourniture minimale garantie reste à sa charge et lui est facturée. Le client protégé qui n'alimente pas son compteur à budget bénéficie alors de la fourniture minimale garantie dont la puissance est fixée à dix ampères. Celle-ci est assurée pendant six mois à dater de la mise en service du limiteur de puissance.

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

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

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

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

Si le client n'a pas trouvé d'accord quant au paiement à l'échéance du courrier de rappel, le gestionnaire de réseau lui adresse une mise en demeure.

Ce courrier l'informe de la procédure ultérieure et notamment du fait qu'à défaut de solution proposée dans les quinze jours suivant l'envoi de la mise en demeure, il est considéré en défaut récurrent de paiement et que la commission locale pour l'énergie est saisie du dossier en vue notamment de statuer sur la poursuite ou non de la possibilité de bénéficier de la fourniture minimale garantie.

Le gestionnaire de réseau transmet au Centre public d'action sociale du client, la copie du courrier visé à l'alinéa précédent.

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

Le Centre public d'action sociale du client peut demander à tout moment que le limiteur de puissance du client soit désactivé.

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

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

## II. MARCHÉ DU GAZ

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

#### Section I. Fourniture aux clients protégés

Article 30. §1. Conformément à l'article 31ter du décret, le gestionnaire de réseau fournit de l'électricité au tarif social au client protégé.

Le cas échéant, le client protégé adresse une demande écrite au gestionnaire de réseau de distribution auquel le client est raccordé.

Dès réception de cette demande, et sans préjudice des dispositions techniques pour la gestion du réseau de distribution relatives à l'échange d'informations, le gestionnaire dudit réseau est tenu de fournir le client protégé.

§2. Dans cette hypothèse, le gestionnaire de réseau de distribution est considéré comme fournisseur du client protégé.

§3. Pour les clients protégés visé à l'article 31bis, 1<sup>er</sup>, 2<sup>o</sup>, et 2, du décret et sauf si le client demande à être fourni, au tarif commercial, par un fournisseur de son choix, le fournisseur informe sans délai le gestionnaire de réseau de distribution qui reprend le client en tant que fournisseur social dans un délai de 30 jours maximum suivant la demande introduite par le fournisseur commercial et qui informe ce client de cette reprise et des conséquences de celle-ci.

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

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

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

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

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

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

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

§4. Si le client alimenté par le gestionnaire de réseau de distribution perd sa qualité de client protégé, celui-ci l'invite à conclure dans les deux mois un contrat avec un fournisseur. Si le client ne dispose pas d'un contrat à l'expiration de ce délai, le gestionnaire de réseau peut introduire auprès de la Commission une demande motivée en vue de couper la fourniture de gaz.

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

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

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

2<sup>o</sup> la faculté de faire appel au Centre public d'action sociale ou à un médiateur de dettes agréé, ainsi que les coordonnées de ces organismes en vue notamment de conclure un plan de paiement raisonnable ;

3<sup>o</sup> la faculté de demander au gestionnaire de réseau de placer un compteur à budget ou, lorsque le client est un client protégé, un compteur à budget ;

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

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

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

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

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

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

Art 33. Lorsque, à l'échéance fixée dans le rappel visé à l'article 32, le client n'a pas soit :

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

2<sup>o</sup> demandé le placement d'un compteur à budget ;

3<sup>o</sup> conclu un plan de paiement avec le service compétent du fournisseur ;

4<sup>o</sup> informé le fournisseur, sur base d'une attestation du Centre public d'action sociale ou du service de médiation de dettes agréé, des négociations entreprises pour conclure un plan de paiement raisonnable, le fournisseur adresse au client, par courrier, une mise en demeure qui précise qu'à défaut de solution proposée dans un délai de quinze jours suivant l'envoi de la mise en demeure, le client sera considéré comme en défaut de paiement, et qu'un compteur à budget lui sera placé d'office si le montant de la dette est supérieur à 100 euros, toutes taxes comprises, pour la facture de gaz, ou de 200 euros pour la facture combinée d'électricité et de gaz en cas de facture combinée, et que le client ne réagit pas à l'invitation du fournisseur à le contacter en vue de conclure un plan de paiement raisonnable ou ne respecte pas le plan de paiement raisonnable conclu avec le fournisseur.

Le courrier de mise en demeure reprend les montants réclamés et les factures concernées. Il informe le client de son droit à négocier un plan de paiement raisonnable et à se faire assister par le Centre public d'action sociale ou le service de médiation de dette. Le courrier précise qu'en cas d'absence de réaction du client à l'invitation du fournisseur à le contacter en vue de conclure un plan de paiement raisonnable, de non-respect du plan de paiement raisonnable conclu avec le fournisseur ou de non-paiement de toute nouvelle facture venue à échéance, la procédure prévue aux articles 32 à 35 sera poursuivie ou reprise en l'état.

En cas de conclusion d'un plan de paiement raisonnable entre un client et son fournisseur, la procédure de défaut de paiement est suspendue.

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

Art 33bis. Est raisonnable le plan de paiement qui tient compte des intérêts et situations des deux parties et permet concrètement au client d'apurer entièrement sa dette, c'est-à-dire qui tient compte des éléments objectifs tels que : le profil du client, le montant de sa dette, l'historique de son compte client. Si le client bénéficie de l'intervention du médiateur de dettes agréé ou du Centre public d'action sociale, une adaptation du plan de paiement proposé initialement par le fournisseur pourra être demandée par le médiateur de dettes agréé ou le Centre public d'action sociale dans le cadre de sa mission de respect de la dignité humaine.

À la demande du médiateur de dettes agréé ou du Centre public d'action sociale, la procédure de demande de placement d'un compteur à budget est suspendue le temps de l'analyse socio-budgétaire et de la négociation d'un plan de paiement raisonnable avec le fournisseur, qui ne peuvent pas excéder trente jours, par le Centre public d'action sociale ou par le médiateur de dettes agréé.

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

Art 33ter. Le montant de la dette réclamée par le fournisseur au client dans le cadre de la procédure applicable au client résidentiel en cas de non-paiement ou dans le cadre du placement du compteur à budget ne pourra excéder la somme des constantes suivantes :

1<sup>o</sup> le solde restant dû sur les factures échues ;

2<sup>o</sup> l'éventuel montant de l'intérêt contractuel plafonné au taux légal ;

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

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

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

Art 34. §1. Pour une dette de 100 euros au minimum et lorsqu'un client est déclaré en défaut de paiement ou qu'il n'a pas respecté un plan de paiement raisonnable ou le paiement d'une nouvelle échéance, le fournisseur adresse, conformément aux dispositions du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution relatives à l'échange d'informations, au gestionnaire de réseau une demande de placer chez ce client un compteur à budget. Cette demande est conditionnée par l'invitation faite par le fournisseur envers son client de le contacter en vue de conclure un plan de paiement raisonnable. Lorsque ce client est un client protégé, le fournisseur communique au gestionnaire de réseau de distribution les éléments attestant du statut du client. Dans ce cas, le client est transféré et alimenté par le gestionnaire de réseau de distribution qui est chargé de le fournir et qui informe le client de ce transfert et de ses conséquences notamment en ce qui concerne le secours hivernal. Le Ministre de l'Énergie détermine la procédure de transfert du client protégé déclaré en défaut de paiement vers son gestionnaire de réseau et les obligations qui en découlent.

§2. A la même date, le fournisseur adresse une copie de cette demande au client et l'informe que, sauf opposition de sa part notifiée au fournisseur dans les cinq jours, ses coordonnées seront notifiées au Centre public d'action sociale.

§3. Sauf opposition du client, le fournisseur transmet les coordonnées de ce client dans les dix jours de la demande de placement du compteur à budget au Centre public d'action sociale.

§4. Si le client en défaut de paiement refuse ou entrave le placement d'un compteur à budget dans le cadre de la procédure définie au présent article, sa fourniture de gaz sera suspendue par le gestionnaire du réseau, à la requête du fournisseur. Dans ce cas, les frais de suspension et de rétablissement ultérieur de la fourniture sont à la charge du client.

Si le refus de placement du compteur à budget est totalement indépendant de la volonté du client, il en apporte la preuve par recommandé au gestionnaire de réseau, éventuellement par l'intermédiaire du Centre public d'action sociale. Le client peut justifier de son incapacité à être présent lors du placement du compteur à budget. Il en apporte la preuve par écrit au gestionnaire de réseau de distribution qui postpose la date du placement dudit compteur. Le client contacte son gestionnaire de réseau de distribution pour établir une nouvelle date de visite dans les 5 jours ouvrables suivants la date initialement proposée.

Le gestionnaire de réseau est tenu soit de planifier un nouveau rendez-vous en vue du placement du compteur à budget, soit de rétablir la fourniture et de placer le compteur à budget dans les dix jours de la réception du courrier recommandé. Dans ce cas, les frais de suspension et de rétablissement de la fourniture sont à charge du gestionnaire de réseau de distribution.

§6. Le Ministre détermine la procédure de placement du compteur à budget. Le délai de placement ne peut excéder quarante jours suivant la date de réception de la demande visée au §1.

Sur proposition de la CWaPE, le Ministre détermine le montant forfaitaire et les modalités de dédommagement du gestionnaire de réseau de distribution vers le fournisseur en cas de dépassement du délai de placement visé à l'alinéa 1<sup>er</sup>.

Art 35. §1. Lorsqu'un client, disposant d'un compteur à budget dont le mode de prépaiement est désactivé, est déclaré en défaut de paiement, le fournisseur enjoint le gestionnaire de réseau, conformément aux dispositions du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution relatives à l'échange d'informations, de faire modifier, dans les quarante jours de la notification, les paramètres de la carte rechargeable du client, ou tout autre système équivalent, en vue d'activer le système à prépaiement. Le fournisseur informe sans délai le client et le Centre public d'action sociale de la demande adressée au gestionnaire de réseau.

§2. Si le client en défaut de paiement refuse ou entrave l'activation du système à prépaiement d'un compteur à budget, dans le cadre de la procédure définie au présent article sa fourniture de gaz pourra être suspendue par le gestionnaire du réseau, à la requête du fournisseur.

Dans ce cas, les frais de suspension et de rétablissement ultérieur de la fourniture sont à la charge du client.

§3. Dès l'activation de la fonction à prépaiement, le gestionnaire de réseau est chargé de la fourniture si le client est protégé.

§4. Le Ministre détermine la procédure d'activation de la fonction à prépaiement. Le délai d'activation ne peut excéder quarante jours suivant la date de réception de la demande visée au §1.

Art 36. §1. Les dispositions de l'article 17, §§2, 4 et 5 sont applicables dans le cadre de la demande visée à l'article 34, §1.

§2. Le placement ou la réactivation du compteur à budget au domicile du client est gratuit pour toute demande introduite après l'entrée en vigueur de cet arrêté dans les cas suivants :

1<sup>o</sup> pour le client protégé ;

2<sup>o</sup> pour le client non protégé qui a été déclaré en défaut de paiement par son fournisseur ;

3<sup>o</sup> lorsque la demande de placement ou d'activation est soutenue par le Centre public d'action sociale ;

4<sup>o</sup> lors d'un déménagement, lorsque le client avait un compteur à budget actif à son précédent domicile.

Art 37. Le fournisseur informe le client du montant exact de la dette existante au moment du placement du compteur à budget, en ce compris les frais de procédure antérieure au placement du compteur à budget. Le recouvrement de cette dette ne peut en aucun cas être imputé sur les paiements liés à la consommation postérieure au placement du compteur à budget.

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

Art 38. La désactivation du compteur à budget est demandée par le fournisseur au gestionnaire de réseau de distribution, uniquement à la demande du client et à condition que ce dernier n'ait pas de dettes liées à sa consommation de gaz vis-à-vis de son fournisseur actuel. La désactivation du compteur à budget est gratuite pour le client.

Art 39. La procédure visée aux articles 32 à 37 est suspendue à tout moment en cas d'accord des parties quant au paiement de la dette ou d'un accord des parties relatif à un plan de paiement raisonnable. Le non-respect d'un plan de paiement relatif au règlement de la dette, notifié par au client, entraîne de plein droit la reprise de la procédure en l'état.

Le fournisseur qui a demandé le placement d'un compteur à budget ou l'activation de la fonction à prépaiement, est tenu d'annuler sa demande en cas d'apurement de la dette du client résidentiel. Le Ministre détermine les modalités d'application de l'annulation de la demande de placement du compteur à budget et de l'activation de la fonction à prépaiement.

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

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

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

Le Fonds Énergie prend en charge le coût des fournitures de gaz conformément à la décision de la Commission. Dans un tel cas, le client reste redevable de 30% de ces consommations, la décision précise le volume de gaz mis à disposition et les données ayant abouti à cette estimation, ainsi que la période d'application. Le maintien du mécanisme visé à l'alinéa 2 et l'intervention du Fonds Énergie sont exclus lorsque la Commission conclut à la mauvaise volonté manifeste du client.

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

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

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

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

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

Art. 40ter. Dans les dix jours de la mise en demeure visée à l'article 33, le client peut contester la procédure de placement du compteur à budget et saisir le service régional de médiation pour l'énergie.

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

Le service régional de médiation pour l'énergie peut suspendre la procédure de placement du compteur à budget pour permettre l'analyse, le cas échéant, en concertation avec le gestionnaire de réseau de distribution et le Centre public d'action sociale.



