

OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC A CARACTÈRE SOCIAL EN RÉGION BRUXELLOISE DANS LE MARCHÉ DE L'ÉLECTRICITÉ ET DU GAZ NATUREL

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.

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 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 précéden.

§ 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 la dernière fois en 2017, 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'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. 25viciés. 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.

[...]

Il s'agit du « Chapitre VBis 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.

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 la dernière fois en juin 2017, 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 utile, 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 indue 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.

[...]