Décrets Juge de paix

Depuis le 1^{er} janvier 2023, modification de la procédure en cas de défaut de paiement pour les clients résidentiels :

En cas de défaut de paiement, toute décision de coupure ou d'activation du prépaiement de votre compteur est désormais soumise à une décision du juge de paix.

En cas de décision de la CLE de confirmation de perte de statut ou de refus de pose du compteur à prépaiement, la coupure de fourniture est désormais soumise à une décision du juge de paix

SITUATIONS	COUPURE POSSIBLE SANS DECISION DU JUGE DE PAIX	COUPURE AVEC OBLIGATION DECISION DU JUGE DE PAIX	COUPURE POSSIBLE EN HIVER
Moza	✓		✓
Refus placement càp	✗	✓	✗
Fin de contrat anticipée (EOC)	✓		✗
Suivi CLE perte statut	✗	✓	✗
Sécurité du réseau	✓		✓
Impossibilité suppression limiteur	✗	✓	✗

Source : CWAPE

Ligne du temps

- ▶ Avec la mise en demeure (j+25 minimum¹), le client reçoit un formulaire à remplir l'informant de différentes possibilités pour l'aider à régler ses factures telles que :
 - Demander un plan de paiement à son fournisseur ;
 - Demander de l'aide au CPAS ou demander le lancement d'une procédure en médiation de dettes ;
 - Demander une analyse de sa situation par le service régional de médiation pour l'énergie ;
 - Demander le placement d'un compteur à prépaiement ;
 - Demander que son dossier soit examiné par le juge de paix.

¹ J= date d'échéance de la facture.

- ▶ S'il n'y a pas de réaction ou de paiement dans les 15 jours, le fournisseur envoie la déclaration en défaut de paiement avec, à nouveau, le formulaire pour que le client fasse un choix.
- ▶ Si 30 jours après la mise en demeure le client n'a toujours pas payé ou réagit au formulaire, le fournisseur peut soit :
 - ▶ Demander le placement ou l'activation du prépaiement
 - Si le client est absent ou le refuse, cfr 2eme possibilité
 - ▶ Demander la résiliation de votre contrat auprès du juge de paix
- ▶ Si le fournisseur saisit le juge de paix pour la résiliation du contrat car aucune autre solution n'a été trouvée à l'échéance de la procédure de défaut de paiement et que le juge l'accepte, le fournisseur en informe le GRD et le client. Ce dernier est averti qu'il doit choisir rapidement un nouveau fournisseur pour éviter la coupure d'énergie. Cette information est jointe à la signification du jugement. (1 mois ?)
- ▶ **Conclure et respecter un plan de paiement permet à tout moment de suspendre la procédure**

NB : pas de coupure possible pour résiliation de contrat pendant la période hivernale (1/11 au 31/3)

Choix dans le formulaire

- ▶ **Si le client a demandé un plan de paiement à son fournisseur**
 - ▶ **Si le client propose** lui-même un étalement, le fournisseur doit lui répondre dans les 15 jours.
 - Si le fournisseur ne répond pas, cela est considéré comme une acceptation et le client effectue les paiements comme annoncé.
 - Si le fournisseur refuse cette proposition et propose un autre montant d'étalement, le client a à son tour 15 jours pour réagir
 - Si le client ne répond pas dans les 15 jours à la contre-proposition du fournisseur, cela est considéré comme une acceptation et le client devra s'exécuter
 - Si le client refuse cette contre-proposition et qu'il n'y a pas d'accord, la procédure reprend
 - ▶ **Si le client ne fait pas de proposition**, c'est le fournisseur qui lui proposera dans les 10 jours un échéancier
 - Si le client ne répond pas, cela est considéré comme une acceptation et le client devra effectuer les paiements comme annoncé
 - Si le client refuse cette proposition et formule une contre-proposition d'étalement, le fournisseur a à son tour 15 jours pour réagir

- Si le fournisseur ne répond pas dans les 15 jours à la contre-proposition du client, cela est considéré comme une acceptation et le client effectuera les paiements comme annoncé
- Si le fournisseur refuse cette contre-proposition et qu'il n'y a pas d'accord, la procédure reprend

▶ **Si le client a coché qu'il allait demander de l'aide au CPAS**

- Suite à **la demande du client auprès de son CPAS**, c'est le CPAS qui pourra demander au fournisseur de stopper temporairement la procédure afin de lui permettre de faire l'enquête socio-budgétaire de la situation, intervenir avec un fonds ou proposer un plan de paiement raisonnable au fournisseur
- Attention : cette suspension temporaire ne peut pas dépasser **30 jours**

▶ **Si le client a coché qu'il allait demander le lancement d'une procédure en médiation de dettes**

- Suite à **la demande du client auprès d'un service agréé**, c'est le service de médiation de dettes agréé qui pourra demander au fournisseur de stopper temporairement la procédure afin de faire l'analyse budgétaire la situation du client ou négocier un plan de paiement raisonnable
- Attention, cette suspension temporaire ne peut pas dépasser 30 jours

▶ **Si le client a choisi de demander une analyse de sa situation par le service régional de médiation pour l'énergie**

- Pour introduire sa plainte au SRME, le client devra impérativement avoir déjà contacté par écrit le fournisseur pour essayer de résoudre le souci
- La plainte doit être liée soit aux factures en défaut de paiement, soit à la procédure de défaut de paiement en elle-même
- Le SRME demande au fournisseur de stopper la procédure, afin de lui permettre de traiter la plainte introduite. Cette suspension pourra se prolonger jusqu'à la fin de la procédure de médiation

▶ **Si le client a demandé le placement d'un compteur à prépaiement**

- Le fournisseur va contacter le GRD qui placera /activera le compteur prépaiement
 - ⇒ Si le client est équipé d'un smartmeter (compteur communicant), l'activation de la fonction prépaiement sera effectuée dans les 15 jours ouvrables
 - ⇒ Si non, le smartmeter sera placé un dans les 40 jours ouvrables et le prépaiement activé au plus tard le lendemain du placement

▶ **Si le client choisit l'examen de son dossier par le juge de paix**

- Une « requête conjointe » sera déposée par le fournisseur auprès du juge de paix du domicile du client
- C'est le fournisseur qui paie les frais de dépôt de la requête

- Les 2 parties seront convoquées à une audience devant le juge pour expliquer la situation et leur position
- Chaque partie peut être représentée par un avocat
- Le juge décidera en fin de procédure de qui doit payer les frais de justice mais aussi, en cas de défaut de présentation du client à l'audience, de l'indemnité de procédure en faveur du fournisseur

Prépaiement et FMG

- ▶ Si vous êtes considéré comme client protégé, le compteur à prépaiement devra obligatoirement être programmé pour permettre au client de disposer d'une fourniture minimale garantie en cas de non-rechargement
- ▶ La fourniture minimale est alors garantie pendant une période de 6 mois. Le juge de paix peut décider d'une durée plus longue
- ▶ Le drop d'un client protégé par son fournisseur commercial vers le fournisseur social stoppe la procédure de défaut de paiement