

*Date du document : 06/09/2023*

## LIGNE DIRECTRICE

CD-23i06-CWaPE-0051

(révision de la ligne directrice CD-19b20-CWaPE-0021 du 18 février 2019)

### **SUIVI DU CLIENT PROTEGE ALIMENTE PAR SON GESTIONNAIRE DE RESEAU DE DISTRIBUTION SUITE A LA DECLARATION DE DEFAUT DE PAIEMENT PAR UN FOURNISSEUR COMMERCIAL**

*Établie en application de l'article 43bis, §2 du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité, et de l'article 36bis du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz*

## Table des matières

1.	CADRE LEGAL ET PORTEE DES LIGNES DIRECTRICES .....	3
2.	CHAMP D'APPLICATION .....	4
3.	SUIVI DE LA PROCEDURE DE DROP ET D'ACTIVATION DU PREPAIEMENT DANS LE CADRE DU TRANSFERT DU CLIENT PROTEGE EN DEFAUT DE PAIEMENT VERS LE GESTIONNAIRE DE RESEAU DE DISTRIBUTION .....	6
4.	OBLIGATIONS DU FOURNISSEUR COMMERCIAL AVANT LE DROP EFFECTIF DU CLIENT PROTEGE EN DEFAUT DE PAIEMENT .....	6
5.	ENTREE EN VIGUEUR .....	6

## 1. CADRE LEGAL ET PORTEE DES LIGNES DIRECTRICES

L'article 43 *bis*, § 2, du décret 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité, ainsi que l'article 36 *bis* du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz portent que :

*« § 2. La CWaPE exerce sa mission de surveillance et de contrôle, soit d'initiative, soit à la demande du ministre, ou du Gouvernement, soit à la demande de tiers dans les cas spécialement prévus par le présent décret, soit sur injonction du Parlement wallon. Pour l'accomplissement de cette mission et dans les conditions prévues par le présent décret, la CWaPE arrête des règlements, notamment les règlements techniques visés à l'article 13, et des lignes directrices, prend des décisions et injonctions, et émet des recommandations et des avis. [...]»*

*Les lignes directrices élaborées par la CWaPE, [...]donnent, de manière générale, des indications sur la manière dont la CWaPE entend exercer, sur des points précis, ses missions de surveillance et de contrôle. Elles ne sont obligatoires ni pour les tiers, ni pour la CWaPE, qui peut s'en écarter moyennant une motivation adéquate. Elles sont publiées sur le site Internet de la CWaPE dans les dix jours ouvrables de leur adoption. [...]».*

En outre, l'article 43, § 1<sup>er</sup> *bis*, 4°, du décret électricité précité et l'article 36 *bis* du décret gaz précité précisent tous deux également que :

*« §1<sup>er</sup>bis. Dans le cadre de ses missions, la CWaPE poursuit les objectifs suivants :  
[...]*

*4° contribuer à assurer un service public universel de qualité dans le secteur de la fourniture d'électricité ou de gaz, et contribuer à la protection des clients protégés [...] ».*

Il s'agit des bases légales sur lesquelles cette ligne directrice a été établie.

La présente ligne directrice vise à donner une indication sur la manière dont la CWaPE entend veiller à la correcte application des dispositions régionales en **matière de suivi du client protégé alimenté par son gestionnaire de réseau à la suite de la déclaration de défaut de paiement par un fournisseur commercial.**

L'interprétation porte sur la mise en œuvre des dispositions suivantes :

- L'article 33 *bis*/3 du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité (ci-après, « décret électricité ») ;
- L'article 31 *ter*/1 du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz (ci-après, « décret gaz ») ;
- Les articles 31 et 35 à 37 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché régional de l'électricité (ci-après, « AGW OSP électricité ») ;
- Les articles 34 et 37 à 39 de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché régional du gaz (ci-après, « AGW OSP gaz ») ;

*La CWaPE attire l'attention sur le fait que les présentes lignes directrices ne visent qu'à l'interprétation des dispositions susmentionnées.*

*La CWaPE se réserve le droit de revoir ces lignes directrices, notamment à la suite d'une modification des décrets électricité et gaz et des arrêtés du gouvernement wallon et arrêtés ministériels y relatifs.*

Pour le contenu de ces lignes directrices, la CWaPE s'est inspirée d'observations et de bonnes pratiques constatées auprès des acteurs de marché et de situations présentées auprès du service de médiation pour l'énergie.

La présente ligne directrice annule et remplace la version publiée le 18 février 2019 (ligne directrice CD-19b20-CWaPE-0021).

## **2. CHAMP D'APPLICATION**

Les décrets électricité<sup>1</sup> et gaz prévoient que :

*« Le client protégé est alimenté par son gestionnaire de réseau de distribution dès que son fournisseur l'a déclaré en défaut de paiement. »*

Les AGW OSP électricité et gaz<sup>2</sup> prévoient lorsque le client est déclaré en défaut de paiement que :

*« Le cas échéant, le fournisseur communique au gestionnaire de réseau de distribution les coordonnées du client et les éléments attestant que le client est un client protégé tel que défini à l'article 33, § 1<sup>er</sup>, du décret. Dans ce cas, le client est transféré et alimenté par le gestionnaire de réseau de distribution qui informe le client de ce transfert et de ses conséquences en ce qui concerne la fourniture minimale garantie [électricité]/l'aide hivernale [gaz]. Le Ministre détermine la procédure de transfert du client protégé déclaré en défaut de paiement vers son gestionnaire de réseau et les obligations qui en découlent. »*

Les AGW OSP électricité et gaz<sup>3</sup> prévoient également que :

*« La procédure applicable en cas de non-paiement et la procédure de défaut de paiement sont suspendues 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 par écrit au client, entraîne de plein droit la reprise de la procédure en l'état.*

*A la réception du paiement complet permettant l'apurement de la dette par le fournisseur, ce dernier est tenu d'annuler auprès du gestionnaire de réseau la procédure qu'il a initiée dans les cinq jours ouvrables de la réception dudit paiement.*

*A partir de la conclusion d'un accord concernant un plan de paiement de la dette, le fournisseur est tenu d'annuler auprès du gestionnaire de réseau la procédure qu'il a initiée dans les cinq jours ouvrables de l'accord intervenu ».*

---

<sup>1</sup> Article 33bis/3 du décret électricité, article 31ter/1 du décret gaz

<sup>2</sup> Article 31, §1<sup>er</sup> de l'AGW OSP électricité, article 34, §1<sup>er</sup> de l'AGW OSP gaz

<sup>3</sup> Article 37 de l'AGW OSP électricité et article 39 de l'AGW OSP gaz

## Difficultés observées

En 2019, la CWaPE avait rédigé une ligne directrice (CD-19b20-CWaPE-0021) relative au suivi du drop du client protégé en défaut de paiement. Celle-ci prévoit la poursuite de la procédure de placement d'un compteur à prépaiement après le drop du client protégé (et ce même si le client n'avait pas de dettes envers le fournisseur social) et encadre le rôle du fournisseur commercial et du GRD quant au suivi du paiement de la dette du client dans cette situation. Cependant, la CWaPE a régulièrement pu constater que la ligne directrice engendrait un certain nombre de questions et suscitait des incompréhensions. Il est notamment compliqué pour un fournisseur de suivre le paiement d'un client qu'il n'alimente plus, mais aussi d'annuler des procédures qu'il a initiées vis-à-vis de ce client. De plus, la procédure prévue dans la ligne directrice se révèle être incompatible avec la nouvelle procédure de défaut de paiement prévue par les Décrets « juge de paix »<sup>4</sup> qui sont entrés en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023. Il semble notamment difficilement concevable pour un client droppé et ne présentant pas ou pas encore de dette envers son fournisseur social, qu'en cas de refus de ce client d'activer le prépaiement, le fournisseur social doive introduire un dossier devant le juge de paix pour une dette du client envers son fournisseur commercial.

Actuellement, il n'existe toujours pas de dispositions légales qui précisent et encadrent la procédure de transfert du client protégé déclaré en défaut de paiement vers son gestionnaire de réseau et les obligations qui en découlent.

L'absence de cadre légal dans cette situation et l'incompatibilité de certaines dispositions de la précédente ligne directrice de la CWaPE (CD-19b20-CWaPE-0021) avec les règles prévues par les décrets juge de paix pourraient engendrer des interprétations et suivis différents d'un fournisseur ou d'un GRD à l'autre.

La CWaPE est donc d'avis qu'une révision et mise à jour de sa précédente ligne directrice est nécessaire.

## Position de la CWaPE

La CWaPE est d'avis que les dispositions prévues par la réglementation précitée doivent être appliquées de la même manière qu'il s'agisse d'un client protégé ou non. Toutefois, elle comprend également que le rôle de *l'ex-fournisseur commercial et du GRD* dans cette situation doit pouvoir être encadré notamment afin de pouvoir correctement accompagner et informer le client protégé dans cette situation.

Dans ce contexte, la CWaPE constate que le cadre légal demande un éclaircissement. L'objectif de la présente ligne directrice est en conséquence de préciser la manière dont la CWaPE exercera ses missions de contrôle concernant les délais et rôles et obligations de chaque acteur dans le suivi de la demande de « drop » des clients protégés en défaut de paiement.

---

<sup>4</sup> Décret du 17 février 2022 modifiant les articles 2, 33bis/1, 34 et 35 du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et insérant les articles 33bis/3 et 33bis/4  
Décret du 6 octobre 2022 modifiant le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz et remplaçant l'article 9 du décret du 17 février 2022 modifiant les articles 2, 33bis/1, 34 et 35 du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et insérant les articles 33bis/3 et 33bis/4

### **3. SUIVI DE LA PROCEDURE DE DROP ET D'ACTIVATION DU PREPAIEMENT DANS LE CADRE DU TRANSFERT DU CLIENT PROTEGE EN DEFAUT DE PAIEMENT VERS LE GESTIONNAIRE DE RESEAU DE DISTRIBUTION**

Dès qu'un client protégé est déclaré en défaut de paiement chez un fournisseur commercial, ce dernier introduit une « *demande de drop* » auprès de son gestionnaire de réseau de distribution, accompagnée de la preuve de protection du client concerné.

Au maximum trente jours après cette « *demande de drop* », sans réaction du client ou de son fournisseur, le client est transféré vers son gestionnaire de réseau de distribution qui devient le fournisseur social du client.

La CWaPE estime également que le GRD et le fournisseur commercial qui a demandé le drop du client doivent veiller à informer correctement le client protégé en défaut de paiement du suivi de la procédure et lui communiquer les informations adéquates.

**Le drop effectif du client protégé en défaut de paiement annule la procédure d'activation de la fonction de prépaiement lancée par le fournisseur commercial.**

### **4. OBLIGATIONS DU FOURNISSEUR COMMERCIAL AVANT LE DROP EFFECTIF DU CLIENT PROTEGE EN DEFAUT DE PAIEMENT**

Comme indiqué précédemment, les AGW OSP électricité et gaz <sup>5</sup> prévoient que le fournisseur qui a demandé l'activation de la fonction à prépaiement, est tenu d'annuler sa demande en cas d'apurement de la dette du client résidentiel.

Ils prévoient également la suspension de la procédure de défaut de paiement en cas d'accord des parties quant au paiement de la dette ou d'accord des parties relatif à un plan de paiement raisonnable.

Enfin, ils encadrent aussi les délais endéans lequel le fournisseur est tenu d'annuler sa demande auprès du GRD dans ces conditions

La CWaPE est d'avis que ces dispositions s'appliquent également au fournisseur commercial qui a introduit une demande de drop d'un client protégé en défaut de paiement jusqu'au drop effectif du client protégé.

Elles ne sont plus d'application après le drop effectif du client protégé.

### **5. ENTREE EN VIGUEUR**

La présente ligne directrice entre en vigueur dans les 10 jours qui suivent sa publication sur le site internet de la CWaPE et prévaudra aussi longtemps que le législateur wallon ne modifie pas la réglementation applicable dans un sens qui ne serait plus totalement conciliable avec celle-ci.

\* \*  
\*

---

<sup>5</sup> Article 31, §1<sup>er</sup> de l'AGW OSP électricité, article 34, §1<sup>er</sup> de l'AGW OSP gaz