



COMMISSION WALLONNE POUR L'ENERGIE

LIGNE DIRECTRICE

CD-12103-CWaPE

relative à

'la méthode de détermination de la qualification en défaut récurrent de paiement pour les clients protégés ayant bénéficié de la fourniture minimale garantie et le recours éventuel en CLE'

établies en application de l'article 43bis §2 du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité.

Le 26 novembre 2012

Ligne directrice de la CWaPE relative à la méthode de détermination de la qualification en défaut récurrent de paiement pour les clients protégés ayant bénéficié de la fourniture minimale garantie et le recours éventuel en CLE

1. OBJET

L'article 33 bis du décret du 12 avril 2001 relatif à l'électricité indique ce qui suit :

« En cas de défaut de paiement du client protégé ou à la demande de celui-ci, le gestionnaire de réseau de distribution place chez ce client un compteur à budget avec un limiteur de puissance, en vue d'assurer une fourniture minimale garantie d'électricité. Cette fourniture minimale garantie porte sur une puissance de 10 ampères et est garantie au client protégé pendant une période de 6 mois. »

La réglementation wallonne prévoit à l'article 38 de l'AGW OSP Electricité du 30 mars 2006, que :

§1. « Le client protégé qui n'alimente plus son compteur à budget bénéficie de la fourniture minimale dont la puissance est fixée à 1300 Watts. Celle-ci est assurée pendant six mois à dater de la mise en service du limiteur de puissance. »

L'article 39 du même arrêté indique que :

« Lorsque le client protégé a bénéficié uniquement de la fourniture minimale garantie pendant six mois et n'a pas acquitté les factures relatives à cette fourniture, il est déclaré en défaut récurrent de paiement ».

L'article 40 du même arrêté stipule également que

« §1. En cas de défaut récurrent de paiement,Tant que le client protégé n'acquitte pas ses factures, la fourniture est limitée à une puissance minimale garantie.

Le GRD adresse au client une facture reprenant les mentions suivantes :

1° la date d'échéance du paiement qui ne peut être inférieure à quinze jours...

...

3° la procédure suivie si le client n'apporte pas une solution quant au paiement de la facture en question ; cette procédure prévoit le recours à la Commission (locale pour l'énergie – CLE).

...

§2. Lorsque le client n'a pas trouvé d'accord quant au paiement des arriérés liés à la fourniture minimale garantie à l'échéance visée» au §1^{er}, 1°, le GRD lui adresse par recommandé une mise en demeure.

§3. Lorsque le client n'a pas apporté de solutions dans les quinze jours de l'envoi de la mise en demeure.... Le GRD peut introduire, auprès de la Commission, une demande motivée en vue de couper¹ l'électricité pour cause de mauvaise volonté manifeste. »

Le texte législatif ne donne pas d'indication sur la détermination du début de la période de six mois pendant laquelle le client bénéficie uniquement de la fourniture minimale garantie, ni sur la procédure de validation de la dette sous fourniture minimale garantie, et donc sur la méthode de détermination de la qualification en défaut récurrent de paiement.

La présente ligne directrice vise à éclaircir ces aspects.

¹ Veuillez noter que par « coupure » on entend « retrait de la fourniture minimale garantie »

2. DISPOSITIONS LÉGALES

L'article 43bis, §2 du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité porte que :

« La CWaPE exerce sa mission de surveillance et de contrôle, soit d'initiative, soit à la demande du ministre, soit à la demande de tiers dans les cas spécialement prévus par le présent décret, soit sur injonction du Gouvernement, en application de l'article 47ter, §3bis. 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 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. »

Il s'agit de la base légale sur laquelle la présente ligne directrice est émise.

3. COMMENTAIRES DES DISPOSITIONS RÉGLEMENTAIRES EN MATIÈRE DE FOURNITURE MINIMALE GARANTIE PENDANT SIX MOIS

- *Dispositions légales*

Avant toute chose, il est à noter que les dispositions légales, et notamment l'article 38 §1^{er} de l'AGW OSP électricité, précisent que « *la fourniture minimale garantie est assurée par le fournisseur du client protégé qui facture au client sa consommation sous limiteur* ». Il revient également au fournisseur, conformément à l'article 39 du même AGW de déclarer le client en défaut récurrent de paiement lorsque le client a bénéficié uniquement de la fourniture minimale garantie pendant six mois. Ce n'est qu'à partir de cette déclaration que le GRD est, au sens de l'article 40 §1^{er}, tenu de fournir le client protégé connecté à son réseau.

Ces dispositions ont suscité dès leur entrée en vigueur de nombreuses réactions de la part des acteurs (difficulté d'émettre des factures en l'absence de rechargement et donc d'information quant à la consommation des clients, création d'une dette complémentaire auprès du fournisseur par des clients sous compteur à budget, saisine de CLE par le GRD pour récupération d'une dette fournisseur, ...). En conséquence un accord de marché, conclu dès septembre 2006 entre fournisseurs et GRD en concertation avec la CWaPE, préconise le transfert du client protégé en défaut de paiement vers son GRD, à qui il revient de le déclarer le cas échéant en défaut récurrent de paiement.

Par ailleurs ces mêmes dispositions légales, notamment dans un but de maîtrise de l'endettement, limitent la durée de la fourniture minimale garantie à six mois, dans le cas où le client n'acquiesce pas les factures liées à cette fourniture (pas de paiement des factures du GRD relatives à la consommation sous limiteur ou pas de rechargements de la carte du compteur à budget).

Cela se traduit par une saisine de la CLE dès lors que le client est « déclaré en défaut récurrent de paiement » c'est-à-dire « *lorsque le client a bénéficié uniquement de la fourniture minimale garantie pendant 6 mois et n'a pas acquitté les factures relatives à cette fourniture* »².

² Article 39 de l'AGW OSP du 30 mars 2006

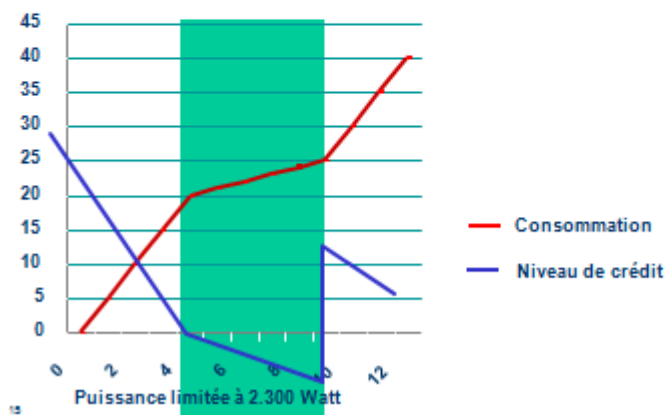
- *Fonction de fourniture minimale garantie*

Les spécificités techniques des compteurs à budget sont telles que la « fourniture minimale garantie » c'est-à-dire la fourniture d'électricité avec une puissance plafonnée à 10 ampères, est une fonction programmée dans le compteur à budget des clients protégés. Cette fonction est alors automatiquement activée chaque fois que le crédit obtenu par prépaiement du client est épuisé, comme le montre la figure ci-dessous.

Puissance limitée d'un compteur à budget

- **La fourniture minimale garantie en électricité**

Lorsque le crédit est épuisé, la consommation est limitée par un seuil de puissance programmable – actuellement 10A



Dès qu'un client protégé sous limiteur recharge sa carte, il peut à nouveau bénéficier d'électricité sans aucune limitation de puissance, à concurrence de 80 % du montant rechargé ; un maximum de 20 % pouvant être affecté au remboursement de la dette sous limiteur.

Une fois le crédit de la carte épuisé, le compteur à budget repasse sous limiteur.

- *Difficultés observées*

Un client protégé qui recharge sa carte de prépaiement au moins une fois tous les 6 mois n'aura pas alors bénéficié uniquement de la fourniture minimale garantie pendant 6 mois, et ne pourra pas, conformément à l'article 39 de l'AGW OSP ELEC, être déclaré en défaut récurrent de paiement.

De plus les limitations technologiques des compteurs à budget utilisés actuellement ne permettent pas au GRD de détecter le moment où le client se retrouve en négatif et utilise la fourniture minimale garantie.

En outre, si le client utilise uniquement la fourniture minimale garantie pendant une période donnée, et ne recharge donc plus sa carte de prépaiement pendant cette période, le GRD ne dispose plus d'informations sur la véritable consommation du client puisque les informations de consommations ne sont disponibles que via une lecture du contenu informatique de la carte de prépaiement.

Le GRD ne peut donc ni détecter le moment du début de la consommation de la fourniture minimale garantie, ni connaître la hauteur de cette consommation.

L'article 38 §1^{er} de l'AGW OSP ELEC prévoit en son dernier alinéa que « *Lorsque le GRD constate une absence de chargement pendant 30 jours, il...demande au client de fournir ses index aux fins d'établir cette facture* ». Si le client ne se manifeste pas, le GRD ne peut qu'éditer une facture sur une base estimée mais sans être certain qu'il s'agit bien d'une utilisation de la fourniture minimale garantie et sans en connaître le montant prélevé.

Enfin un client sous fourniture minimale garantie n'a plus la contrainte de devoir recharger la carte de son compteur à budget afin de pouvoir être alimenté en électricité. Il pourrait dès lors être moins attentif à la gestion de sa consommation ou de ses dépenses énergétiques.

- *Conséquences pratiques*

Ces limitations et difficultés ont pour conséquence un allongement important de la durée de consommation sous limiteur et du délai de saisine de CLE. En pratique on constate que les GRD saisissent la CLE après une période moyenne de consommation sous limiteur de 20 mois (données année 2011).

Les CLE sont alors amenées à statuer sur l'opportunité d'une poursuite éventuelle de cette fourniture et de son éventuel financement, alors même que cette dette peut avoir atteint des montants très élevés (le montant de la dette moyenne au moment de la saisine de la réunion de la CLE en 2011 était de 621 euros) sans que cela n'ait été détecté, et donc sans que la CLE n'ait pu exercer son rôle d'accompagnement social.

Dans ce contexte, la CWaPE constate que le cadre légal demande un éclaircissement méthodologique pour déterminer entre autres le début de la période sous fourniture minimale garantie ainsi que les échéances intermédiaires à respecter de manière à saisir la CLE dans les délais prévus.

L'objectif de la présente ligne directrice est en conséquence de proposer une méthode conventionnelle qui donne aux GRD les moyens de déclarer le client en défaut récurrent de paiement au terme des 6 mois de consommation sous fourniture minimale garantie et de saisir la CLE dans des délais raisonnables tout en sauvegardant le principe de protection du client tel que voulu par le législateur.

La méthodologie proposée requiert à tout le moins du GRD un monitoring mensuel des rechargements des clients protégés sous compteur à budget pour pouvoir initier, à partir du moment où l'utilisation de la fourniture minimale garantie est présumée, la procédure de facturation des consommations voire le cas échéant de saisine de CLE.

Rappelons également que le contexte de cette problématique avait déjà été présenté au point 1.2.6.2. de la section VI de l'Etude d'évaluation des mesures sociales en Région wallonne du 13 octobre 2010 qui indiquait que :

....

« La CWaPE est d'avis qu'une période de consommation sous limiteur de 6 mois peut être conservée, mais que le monitoring des rechargements par le GRD doit détecter très rapidement les situations d'absence de rechargement – par exemple après 30 jours sans rechargement – de manière à initier dès ce moment la période de 6 mois au terme de laquelle une CLE doit être prévue, et que l'obligation de facturation de la consommation sous limiteur ne souffre pas d'exception. »

Enfin, la présente ligne directrice entre en vigueur dès sa publication 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. Les GRD disposeront toutefois d'une période transitoire de maximum 6 mois après la publication de cette ligne directrice afin de pouvoir implémenter dans leurs systèmes les mesures définies dans le présent document.

4. LIGNE DIRECTRICE : DÉCLARATION EN DÉFAUT RÉCURRENT PRÉSUMÉ DE PAIEMENT ET SAISINE DE LA COMMISSION LOCALE POUR L'ÉNERGIE

- Objectif à atteindre

Le but est de donner aux GRD les moyens de respecter le prescrit légal en ce qui concerne tant la déclaration en défaut récurrent de paiement au terme de six mois de fourniture minimale garantie que la saisine de la CLE dans des délais raisonnables.

Ainsi il s'agit premièrement d'estimer, de manière aussi précise que possible compte tenu des contraintes technologiques, le moment à partir duquel le client protégé sous compteur à budget a commencé à utiliser la fourniture minimale garantie.

Ensuite, dans une seconde phase, le GRD applique (en cas d'absence prolongée de rechargements ou encore en cas de rechargements insuffisants) selon un échancier détaillé, une procédure simple allant de la facturation des consommations liées à la fourniture minimale garantie jusqu'à la saisine de la CLE lorsque cela s'avère nécessaire.

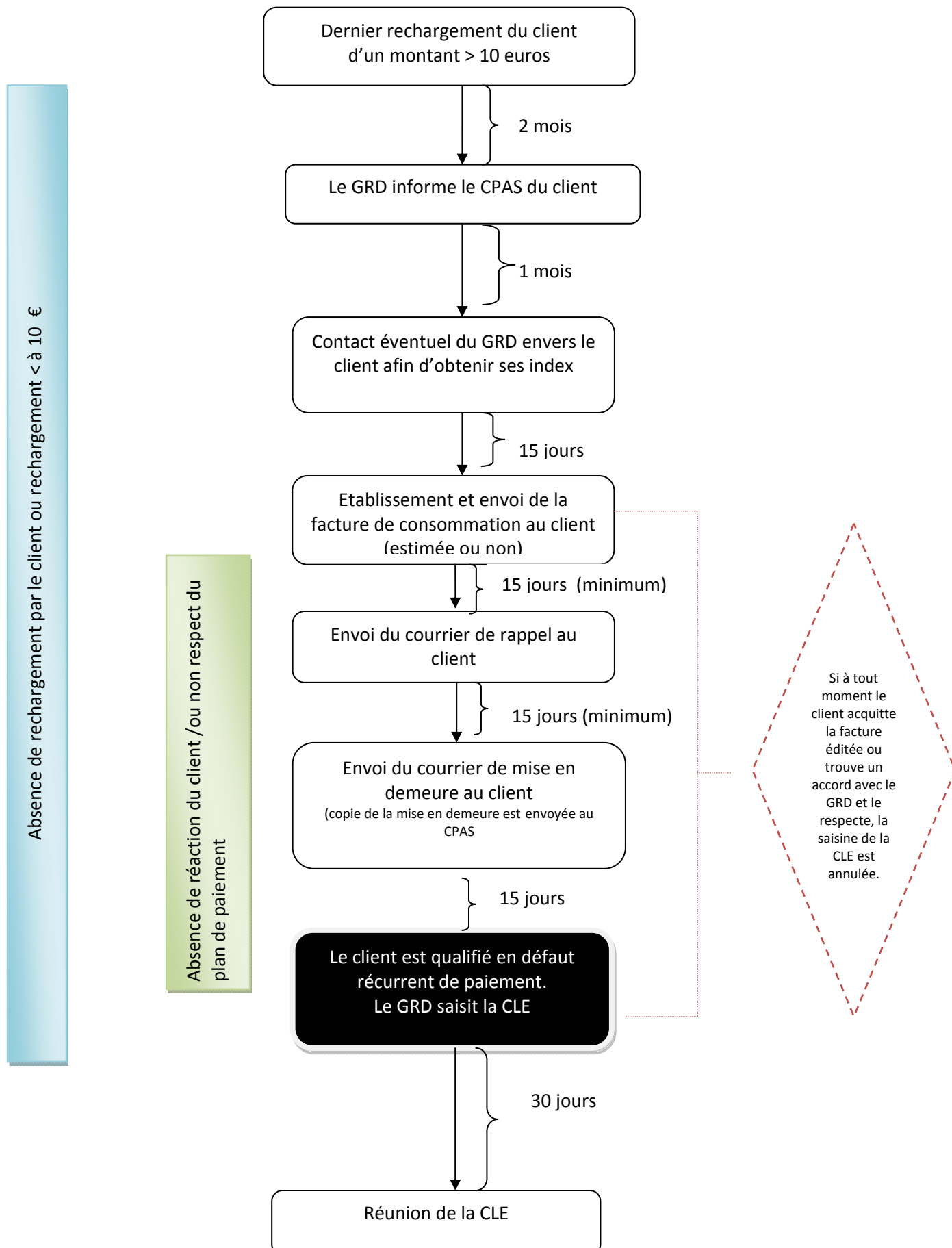
- Moyens à disposition du GRD

Les moyens dont dispose le GRD pour présumer de l'occurrence de l'utilisation de la fourniture minimale garantie, et ensuite la vérifier, sont les suivants :

- Les GRD peuvent vérifier en temps réel la fréquence et le montant des rechargements effectués par les clients protégés munis d'un compteur à budget, via le système informatique de gestion des rechargements des compteurs à budget (Talexus) utilisé par tous les GRD;
- Les GRD disposent de la consommation moyenne historique des points de fourniture concernés (EAV ou Estimated Annual Value).

La gestion de ces différentes informations au travers notamment d'un « monitoring » mensuel des rechargements des clients protégés sous compteur à budget constitue la base de la méthode conventionnelle proposée par la CWaPE pour la déclaration de défaut récurrent de paiement et de saisine de la CLE.

- *Méthode conventionnelle de déclaration en défaut récurrent présumé de paiement et de saisine de la Commission locale pour l'énergie*



- Après un constat par le GRD d'absence de rechargement de montant(s) supérieur(s) à 10 euros pendant deux mois d'un client protégé sous compteur à budget, le GRD en informe le centre public d'action sociale.
- Après un constat par le GRD d'absence de rechargement de montant(s) supérieur(s) à 10 euros pendant une période de trois mois consécutifs d'un client protégé sous compteur à budget, le GRD établit une facture relative à la fourniture minimale garantie du client concerné.

Jusqu'à présent le rechargement de petits montants empêchait de facto d'établir une période ininterrompue de 6 mois sous fourniture minimale garantie de sorte que les clients concernés ne pouvaient être déclarés en défaut récurrent de paiement par leur GRD alors même que la dette liée à la fourniture minimale garantie ne cessait de croître. Aussi la non prise en considération de montants inférieurs à un certain seuil s'explique par la volonté d'accompagner le client vulnérable qui ne rechargerait que de faibles montants de manière épisodique et d'éviter de la sorte la constitution d'une dette importante liée à la fourniture minimale garantie.

Ce seuil est par ailleurs fixé à 10 euros puisqu'il apparaît, au vu des chiffres transmis et relatifs à l'année 2011, que la majorité des rechargements (soit plus de 85 % des rechargements auprès de la plupart des GRD) portent sur des montants supérieurs à 10 Euros.

Ce seuil n'est pas établi de manière définitive et pourra le cas échéant faire l'objet d'une révision régulière dans l'hypothèse où le comportement des clients en termes de montants rechargés devait varier de manière significative.

Dans ce cadre la CWaPE procédera sur base annuelle à une analyse de la distribution des montants rechargés par les clients protégés sur la carte de leur compteur à budget.

Afin d'établir la facture relative à la fourniture minimale garantie, si le GRD ne dispose pas des index du client, il lui demande endéans 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.

- Passé ce délai, le GRD édite et envoie la facture laquelle est basée sur une estimation de la consommation du client si le GRD n'est pas parvenu à obtenir l'information sur sa consommation réelle. Cette estimation de la consommation et à fortiori de la dette sous fourniture minimale garantie tient compte des informations (et notamment les montants rechargés, le ou les index, ...) récupérées à l'occasion du dernier rechargement de la carte mais aussi du profil de consommation historique du client.
- Si le client n'a pas trouvé d'accord quant au paiement des arriérés liés à la fourniture minimale garantie à l'échéance de la facture, le gestionnaire de réseau lui adresse un courrier de rappel.
- 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 par recommandé, une mise en demeure. Ce courrier l'informe qu'à défaut de solution proposée dans les quinze jours suivant l'envoi de la mise en demeure, la commission sera saisie du dossier.

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

Lorsque le client n'a pas apporté de solution dans les quinze jours de l'envoi de la mise en demeure, ou ne respecte pas l'accord relatif au paiement des arriérés liés à la fourniture minimale garantie, le GRD qualifie le client en défaut récurrent présumé de paiement et saisit la CLE.

- Le GRD adresse la demande de saisine de CLE au président de celle-ci en accompagnant sa demande d'une note justificative (conformément à l'article 4 de l'AGW CLAC du 17 juillet 2003) dont il ressort que la procédure en cas de non paiement a été entièrement appliquée. Un relevé des consommations présumées et de dettes liées à la fourniture minimale garantie qui en découlent est annexé à la demande.
- Dans les 10 jours ouvrables de la réception de la demande, le président convoque par courrier une réunion de la CLE et joint à ce courrier la demande du GRD et les annexes aux membres de la CLE. Dans le même délai et comme prévu à l'article 4 de l'AGW CLAC du 17 juillet 2003, la convocation et l'annexe sont également adressées par courrier au client protégé en défaut récurrent de paiement.

Ce courrier invite notamment le client à se présenter à la réunion de la CLE muni de sa carte à prépaiement qu'il aura préalablement passée dans son compteur.

Parallèlement et dans la mesure du possible, l'assistant(e) social(e) en charge de la guidance sociale énergétique prend contact avec le client concerné dans les meilleurs délais et lui fait part, notamment, de l'importance de se présenter muni de sa carte à prépaiement préalablement passée dans son compteur.

- La réunion a lieu dans les 30 jours ouvrables de la saisine.

Si à tout moment, dans l'attente de la réunion de la CLE, le client acquitte la facture éditée, la saisine de CLE est annulée.

Lors de la réunion de la CLE, la mission de celle-ci consistera tout d'abord à vérifier si la présomption de consommations et de dettes liées à la fourniture minimale garantie est vérifiée ou non, et ainsi à valider/invalider le montant éventuel de la dette.

Si la présomption n'est pas vérifiée et si la dette est inexistante, la qualification de défaut récurrent présumé de paiement est annulée.

Si la présomption est vérifiée et la dette établie, la qualification en défaut récurrent de paiement est confirmée. Dans ce cas la CLE, sur base des éléments mis à sa disposition, analyse la situation particulière du client protégé et prend, en connaissance de cause, une décision motivée le concernant.

Les différentes décisions que la CLE pourrait être amenée à prendre sont celles reprises dans l'annexe 1 de l'AM du 21 mai 2008 définissant le modèle de rapport de réunion de la Commission locale pour l'énergie.

Selon le cas de figure, la CLE pourrait décider (liste non exhaustive) :

- d'autoriser le retrait de la fourniture minimale garantie en cas de mauvaise volonté manifeste ;
- de ratifier l'accord négocié entre le client et le gestionnaire de réseau avant la réunion de la CLE et, en cas de non respect de cet accord, d'autoriser le retrait de la fourniture minimale garantie
- d'accorder un plan de paiement ;
- d'accorder une remise de dettes au client via l'intervention du Fonds Energie de la Région wallonne ;
- ...

5. **CONCLUSION**

La CWaPE considère que la méthode conventionnelle décrite ci-dessus permet de résoudre les difficultés rencontrées dans la pratique :

- la prise en charge des clients par le GRD sera plus rapide étant donné que le GRD ne doit plus attendre une période interrompue de six mois sans rechargement ;
- les clients qui rechargent des petits montants (soit moins de 10 Euros selon les hypothèses retenues) et pour lesquels une période ininterrompue de six mois sans rechargement ne pouvait être établie, seront dorénavant pris en charge au même titre que les autres clients protégés ;
- la prise en charge plus rapide des clients concernés devrait être de nature à permettre une réunion de la CLE six mois après le début présumé de la consommation sous limiteur de puissance et en conséquence favoriser une diminution du niveau de dettes en lien avec la fourniture minimale garantie.

* *
*