



CWaPE
Commission
Wallonne
pour l'Energie

Date du document : 04/10/2018

LIGNE DIRECTRICE

CD-18h29-CWaPE-xxx

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

Etablie 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 36 bis 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.	LANCEMENT DE LA PROCEDURE DE PLACEMENT DU COMPTEUR A BUDGET DANS LE CADRE DU TRANSFERT DU CLIENT PROTEGE EN DEFAUT DE PAIEMENT VERS LE GESTIONNAIRE DE RESEAU DE DISTRIBUTION ..	6
4.	ANNULATION DU DROP ET DE LA PROCEDURE DE PLACEMENT DU COMPTEUR A BUDGET DU CLIENT PROTEGE EN DEFAUT DE PAIEMENT	6
4.1.	<i>Après la demande de drop, mais avant le drop effectif du client</i>	7
4.2.	<i>Après le drop effectif du client.....</i>	7
5.	DESACTIVATION DU COMPTEUR A BUDGET.....	8
6.	ENTREE EN VIGUEUR	9

1. CADRE LEGAL ET PORTEE DES LIGNES DIRECTRICES

L'article 43bis, §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 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^{er} bis, 4^e du décret électricité précité et l'article 36 bis du décret gaz précité précisent également que :

*« §1^{er} bis. Dans le cadre de ses missions, la CWaPE poursuit les objectifs suivants :
[...]*

4^o 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 de paiement du client protégé alimenté par son gestionnaire de réseau suite à la déclaration de défaut de paiement par un fournisseur commercial.

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

- L'article 33bis/1 du Décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité (ci-après, Décret électricité);
- L'article 31 ter, §2 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 les 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) ;
- l'article 2, §2 de l'Arrêté ministériel du 03 mars 2008 déterminant les procédures de placement d'un compteur à budget électricité et d'activation de la fonction prépaiement et abrogeant l'arrêté du 23 juin 2006 (ci-après, Arrêté ministériel électricité) ;

- l'article 2, §2 de l'Arrêté ministériel du 03 mars 2008 déterminant les procédures de placement d'un compteur à budget gaz et d'activation de la fonction prépaiement (ci-après, Arrêté ministériel 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 suite à une modification des décrets électricité et gaz et des arrêtés du gouvernement wallon et arrêtés ministériels y relatifs.

Le contenu de ces lignes directrices résulte d'observations et de bonnes pratiques constatées et de situations présentées auprès du service de médiation pour l'énergie.

2. CHAMP D'APPLICATION

Le décret gaz prévoit que le client protégé est alimenté par son gestionnaire de réseau de distribution suite à la déclaration de défaut de paiement par le fournisseur.

Le décret électricité prévoit que le client protégé est alimenté par son gestionnaire de réseau de distribution dès que son fournisseur l'a déclaré en défaut de paiement. Il précise également que pour les clients protégés, le compteur intègre ou est couplé à un limiteur de puissance, activé à la demande du C.P.A.S. en vue d'assurer une fourniture minimale garantie d'électricité. Cette fourniture minimale garantie porte sur une puissance de dix ampères et est garantie au client protégé pendant une période de six mois

Les AGW OSP électricité et gaz prévoient que le fournisseur qui a demandé le placement d'un compteur à budget ou l'activation de la fonction à prépaiement, est tenu d'annuler sa demande en cas d'apurement de la dette du client résidentiel. Ils prévoient également « la désactivation du compteur à budget peut être demandée par le fournisseur au gestionnaire de réseau de distribution, uniquement à la demande du client et à condition que ce dernier n'ait pas de dettes liées à sa consommation d'électricité/de gaz vis-à-vis du fournisseur actuel. La désactivation du compteur à budget est gratuite pour le client. »

Les Arrêtés ministériels électricité et gaz précisent que la procédure de placement du compteur à budget, en ce compris la demande de suspension de la fourniture d'électricité ou de gaz est annulée si le client apporte la preuve du remboursement de la totalité de sa dette au fournisseur dans les cinq jours ouvrables à dater du recommandé (*soit le recommandé envoyé par le gestionnaire de réseau de distribution annonçant la coupure du point, soit le courrier prévu à l'article 2, §2 des arrêtés ministériels du 3 mars 2008 déterminant les procédures de placement d'un compteur à budget électricité/et gaz et d'activation de la fonction à prépaiement*).

Difficultés observées

Il n'existe pas de « processus de marché » qui prévoit et encadre le suivi des clients protégés en défaut de paiement transférés du fournisseur commercial vers son gestionnaire de réseau de distribution, ni actuellement de dispositions légales¹ qui précisent les délais endéans ce transfert doit avoir lieu (*le décret électricité prévoit le transfert dès que le fournisseur l'a déclaré en défaut de paiement, et le décret gaz, prévoit le transfert suite à la déclaration de défaut de paiement par le fournisseur*) ou qui déterminent les délais endéans lesquels le gestionnaire de réseau de distribution doit lancer la procédure de placement du compteur à budget.

En outre, l'absence actuelle de dispositions légales² relatives au suivi du paiement des clients protégés dans cette situation, lequel doit permettre, en cas d'apurement de la dette du client, l'annulation de la demande de placement du compteur à budget, l'annulation de la demande de suspension de la fourniture d'énergie ou la désactivation du système de prépaiement, engendre des difficultés complémentaires et des interprétations et suivis différents d'un fournisseur ou d'un GRD à l'autre. En effet, le fournisseur qui a demandé le transfert ou « drop » de son client protégé en défaut de paiement n'est plus le fournisseur actif sur le point après le drop et n'a plus l'information du suivi de la procédure de placement du compteur à budget. Par ailleurs, le gestionnaire de réseau de distribution, agissant en tant que fournisseur social actif sur le point après le transfert du client protégé, n'a de vue ni sur la hauteur de la dette ni sur son remboursement par le client et ne peut donc pas lui-même annuler la demande de pose de compteur à budget ou la demande de suspension de fourniture. Le client protégé dans cette situation est souvent perdu et démuné face à deux interlocuteurs différents et des informations parfois contradictoires qui lui sont communiquées.

Enfin, il n'existe pas non plus de procédure spécifique prévue dans le MIG pour ce type de communication.

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. Un service universel de qualité doit pouvoir être assuré qui passe à fortiori par une protection adéquate des clients vulnérables. Toutefois, elle comprend également que le rôle de *l'ex-fournisseur commercial* dans cette situation doit pouvoir être encadré et limité dans le temps et que les GRD doivent également pouvoir disposer de l'information adéquate afin de pouvoir, en cas d'apurement de la dette du client, annuler la procédure de pose de compteur à budget ou de suspension de la fourniture.

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

¹ L'AGW modifiant les AGW OSP et l'AGW relatif à la commission locale d'avis de coupure adopté par le Gouvernement wallon le 19 juillet 2018 prévoit à l'article 18 et à l'article 48 modifiant respectivement l'article 31 de l'AGW OSP électricité et l'article 34 de l'AGW OSP gaz que « Le Ministre de l'Energie détermine la procédure de transfert du client protégé déclaré en défaut de paiement vers son gestionnaire de réseau de distribution et les obligations qui en découlent »

² Voir point ci-dessus.

3. LANCEMENT DE LA PROCEDURE DE PLACEMENT DU COMPTEUR A BUDGET 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. Cette double information (la demande de drop et la preuve du statut de client protégé) conduit le GRD à lancer également une procédure de placement du compteur à budget.

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.

Au minimum 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 que le GRD ne doit pas attendre que le client soit effectivement « *droppé* » chez lui pour lancer la procédure de placement du compteur à budget. Elle est d'avis que le GRD doit lancer la procédure de placement de compteur à budget dès qu'il a validé la demande de drop et qu'il a bien réceptionné la preuve du statut de client protégé. Ce timing s'aligne sur celui mis en place pour les clients non protégés en défaut de paiement.

4. ANNULATION DU DROP ET DE LA PROCEDURE DE PLACEMENT DU COMPTEUR A BUDGET DU CLIENT PROTEGE EN DEFAUT DE PAIEMENT

Les AGW OSP électricité et gaz prévoient que le fournisseur qui a demandé le placement d'un compteur à budget ou l'activation de la fonction à prépaiement, est tenu d'annuler sa demande en cas d'apurement de la dette du client résidentiel.

Les Arrêtés ministériels électricité et gaz précisent que la procédure de placement du compteur à budget, en ce compris la demande de suspension de la fourniture d'électricité ou de gaz est annulée si le client apporte la preuve du remboursement de la totalité de sa dette au fournisseur dans les cinq jours ouvrables à dater du recommandé (*recommandé envoyé par le gestionnaire de réseau de distribution annonçant la coupure du point*).

La CWaPE est d'avis que le suivi des paiements des clients protégés en défaut de paiement doit être interprété différemment en fonction du stade de la procédure auquel se trouve le client.

4.1. Après la demande de drop, mais avant le drop effectif du client

Entre la demande de drop, et le drop effectif du client protégé, s'écoule un délai de trente jours au minimum. Durant cette période, le fournisseur commercial à l'initiative de la demande de drop reste le fournisseur actif du client. La CWaPE considère que le fournisseur commercial doit veiller quotidiennement au suivi du paiement des clients protégés concernés et demander l'annulation de la demande de drop du client, sans exigence d'intervention complémentaire du client, **en cas d'apurement de la dette du client protégé**.

Cette obligation à charge du fournisseur est contenue dans l'article 37 de l'AGW OSP électricité et l'article 39 de l'AGW OSP gaz selon lesquels « [...]Le fournisseur qui a demandé le placement d'un compteur à budget ou l'activation de la fonction à prépaiement, est tenu d'annuler sa demande en cas d'apurement de la dette du client résidentiel.

L'annulation de la demande de drop entraîne l'annulation de la procédure de pose de compteur à budget chez le GRD.

4.2. Après le drop effectif du client

Après le drop effectif du client, le fournisseur à l'initiative de la demande de drop n'est plus fournisseur du client et n'a plus d'information relative au suivi de la procédure de placement du compteur à budget. Toutefois les GRD doivent pouvoir disposer de l'information adéquate afin de pouvoir, en cas d'apurement de la dette du client, annuler la procédure de pose de compteur à budget ou de suspension de la fourniture et respecter les exigences légales prévues dans ce cadre.

Après le drop effectif du client protégé, la CWaPE est d'avis que le fournisseur à l'initiative de la demande de drop doit veiller quotidiennement au suivi du paiement des clients protégés concernés et informer spontanément le GRD, **en cas d'apurement de la dette du client protégé pendant au minimum les 40 jours qui suivent le transfert du client vers son GRD**.

Au-delà du délai des 40 jours qui suivent le transfert du client vers son GRD, le fournisseur, ou le cas échéant le sous-traitant ou tiers agissant pour son compte, est tenu d'informer le GRD du remboursement de la dette du client, si le client apure sa dette et lui envoie la preuve de remboursement. (ou si la preuve du paiement lui est apportée par une personne tierce agissant pour compte du client (CPAS, service de médiation, etc.)). Le fournisseur confirme le remboursement au gestionnaire de réseau de distribution au plus tard dans les cinq jours ouvrables à dater du constat de l'apurement de la dette sur son compte.

Après le drop effectif, si le client protégé contacte son GRD pour l'informer de l'apurement de ses dettes envers le fournisseur à l'initiative de la demande de drop, le GRD interroge le fournisseur concerné pour vérifier ces informations.

En cas de confirmation de l'apurement des dettes du client par le fournisseur à l'initiative de la demande du drop, le GRD annule la procédure de placement de compteur à budget lancée suite à la demande de drop du client protégé en défaut de paiement.

Si un client protégé droppé suite à un défaut de paiement d'un fournisseur commercial n'acquiesce pas les factures envoyées par le fournisseur social, ce dernier doit respecter l'ensemble de la procédure applicable au client résidentiel en cas de non-paiement prévue par les AGW OSP.

Après le drop, en cas d'annulation de la procédure de placement du compteur à budget, le client protégé reste chez le fournisseur social.

Les gestionnaires de réseau doivent prévoir une adresse email et une procédure spécifiques à communiquer aux fournisseurs commerciaux afin que ces derniers puissent les informer de l'annulation de la procédure de placement de compteur à budget.

Les fournisseurs doivent également prévoir une adresse email et une procédure spécifiques à communiquer aux GRD afin que ces derniers puissent les interroger quant à l'apurement de la dette d'un client qui les aurait contactés afin d'annuler la procédure de placement de compteur à budget.

Les fournisseurs et les GRD veillent à communiquer sans délai les demandes et informations relatives à l'apurement des dettes des clients protégés droppés suite à un défaut de paiement.

La CWaPE invite par ailleurs les fournisseurs à faire preuve de souplesse dans la cadre de la procédure d'annulation de la pose du compteur à budget. En particulier la CWaPE estime que même lorsqu'un client n'a pas respecté le formalisme de l'envoi de la preuve de paiement exigé à l'article 2 des arrêtés ministériels précités, le fournisseur devrait demander l'annulation de la pose du compteur à budget si celui-ci dispose via un autre canal de la preuve de l'apurement de la dette (et notamment la trace du paiement sur ses comptes) afin d'éviter une situation de coupure ou un placement de compteur à budget pour lequel une demande de désactivation interviendrait directement, conformément à l'article 36 de l'AGW OSP en électricité et à l'article 38 de l'AGW OSP en gaz, entraînant des coûts inutiles et conséquents pour la collectivité.

La CWaPE rappelle également que la cession par un fournisseur de toute créance ou le recouvrement par un tiers ne libère pas ce fournisseur de ses obligations envers son client.

5. DESACTIVATION DU COMPTEUR A BUDGET

Les AGW OSP électricité et gaz prévoient que la désactivation du compteur à budget puisse être demandée par le fournisseur au gestionnaire de réseau de distribution, uniquement à la demande du client et à condition que ce dernier n'ait pas de dettes liées à sa consommation de d'électricité ou de gaz vis-à-vis du fournisseur actuel.

Comme précisé précédemment, les fournisseurs sociaux n'ont plus l'information relative à l'état de la dette du client auprès du fournisseur à l'initiative de la demande de placement du compteur à budget dans le cas étudié.

En outre, il apparaît déraisonnable et contraire à l'esprit de la législation de procéder trop rapidement à la désactivation du compteur à budget sur base du fait que le client ne présente pas de dettes auprès de son fournisseur actuel (soit le fournisseur social dans le cas étudié)

La CWaPE est d'avis que trois situations doivent amener le GRD à procéder à la désactivation du compteur à budget du client protégé

- Le fournisseur à l'initiative de la demande de placement informe le GRD que le client ne présente plus de dettes chez lui et le client n'a pas non plus de dettes vis-à-vis du fournisseur social.
- Six mois au minimum après le placement du compteur à budget, le client, ou son CPAS, demande la désactivation et le client ne présente pas de dettes auprès du fournisseur social.

- Si le client change de fournisseur et que le nouveau fournisseur demande la désactivation du compteur à budget.

6. ENTREE EN VIGUEUR

La présente ligne directrice entre en vigueur au plus tard le jour de l'entrée en vigueur de l'arrêté du Gouvernement wallon modifiant les AGW OSP gaz et électricité et l'AGW relatif à la commission locale d'avis de coupure, 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.

* *

*