



**CWAPE**  
Commission  
Wallonne  
pour l'Energie

*Date du document : 18/02/2019*

## LIGNE DIRECTRICE

CD-19b20-CWaPE-0019

### **TRANSFERT VERS LE FOURNISSEUR SOCIAL DU CLIENT SOUS COMPTEUR À BUDGET QUI ACQUIERT LE STATUT DE PROTÉGÉ**

*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 36 bis du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz*

## Table des matières

1.	CADRE LÉGAL ET PORTÉE DES LIGNES DIRECTRICES .....	3
2.	CHAMP D'APPLICATION.....	4
3.	TRANSFERT VERS LE FOURNISSEUR SOCIAL DU CLIENT SOUS COMPTEUR A BUDGET QUI ACQUIERT LE STATUT DE PROTÉGÉ .....	5
4.	PERTE DU STATUT DE PROTÉGÉ D'UN CLIENT SOUS COMPTEUR À BUDGET ALIMENTÉ PAR LE GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION .....	6
5.	ENTRÉE EN VIGUEUR .....	6

## 1. CADRE LÉGAL ET PORTÉE 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, [2 ou du Gouvernement,]2 soit à la demande de tiers dans les cas spécialement prévus par le présent décret, soit sur injonction [2 du Parlement wallon]2. **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<sup>er</sup> bis, 4<sup>e</sup> du décret électricité précité et l'article 36 bis du décret gaz précité précisent 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 des clients sous compteur à budget qui acquièrent le statut de protégé.

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) ;
- L'article 38 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);
- L'article 40 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 suite à une modification des décrets électricité et gaz et des arrêtés du gouvernement wallon et arrêtés ministériels y relatifs.*

## 2. CHAMP D'APPLICATION

La présente ligne directrice porte sur la situation des clients sous compteur à budget qui acquiert le statut de client protégé.

Soulignons que le transfert systématique des clients protégés régionaux vers leur gestionnaire de réseau de distribution est déjà encadré par l'article 33 bis du décret électricité et par l'article 31 ter du décret gaz, lesquels prévoient que le gestionnaire de réseau de distribution fournit l'électricité ou le gaz au client protégé régional sauf si le client demande à être fourni, au tarif commercial, par un fournisseur de son choix.

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 CPAS, 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.

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. Il prévoit également que, pendant la période hivernale, le gestionnaire de réseau octroie une aide permettant de maintenir la fourniture de gaz dans tout logement occupé à titre de résidence principale par un client protégé qui n'est plus en mesure d'alimenter son compteur à budget.

L'AGW OSP électricité prévoit que la fourniture du client protégé sous compteur à budget est assurée par le gestionnaire de réseau de distribution du client. Si la fonction limiteur de puissance du compteur à budget est activée à la demande du CPAS, le gestionnaire de réseau de distribution en informe expressément le client que cette fourniture minimale garantie reste à sa charge et lui est facturée. Le client protégé qui n'alimente pas son compteur à budget bénéficie de la fourniture minimale garantie dont la puissance est fixée à dix ampères. Celle-ci est assurée pendant six mois à dater de la mise en service du limiteur de puissance. Il précise également les modalités pratiques encadrant le suivi de l'octroi de cette fourniture minimale garantie.

L'AGW OSP gaz précise les modalités pratiques encadrant l'octroi et le suivi de l'aide permettant au client protégé sous compteur à budget de maintenir sa fourniture de gaz.

### Difficultés observées

En l'état actuel de la législation, seuls les clients protégés sous compteur à budget qui sont alimentés par leur gestionnaire de réseau de distribution peuvent bénéficier de la fourniture minimale garantie en électricité et de l'aide en période hivernale pour le gaz.

Afin que les clients protégés puissent bénéficier de ces aides additionnelles, les décrets électricité et gaz ont prévu (article 33bis/1 du décret électricité et article 31 ter, §2 du décret gaz) que les clients protégés en défaut de paiement alimentés par un fournisseur commercial soient transférés automatiquement vers leur gestionnaire de réseau de distribution.

Il n'existe toutefois aucune disposition qui encadre le transfert automatique des clients qui sont sous compteur à budget et qui acquièrent par la suite le statut de client protégé fédéral<sup>1</sup>. Le suivi appliqué par les fournisseurs commerciaux à cette situation diffère. Certains fournisseurs transfèrent automatiquement ces clients vers les fournisseurs sociaux et d'autres pas. Par conséquent, certains clients sous compteur à budget qui acquièrent par la suite le statut de client protégé fédéral continuent à être alimentés par leur fournisseur commercial et ne bénéficient donc pas des aides complémentaires auxquelles ils pourraient avoir droit.

### Position de la CWaPE

La CWaPE est d'avis que les dispositions prévues par la réglementation précitée doivent être appliquées de la même manière par tous les acteurs du marché. Un service universel de qualité doit pouvoir être assuré qui passe à fortiori par une protection adéquate des clients vulnérables.

Dans ce contexte, la CWaPE constate que le cadre légal demande un éclaircissement méthodologique. L'objectif de la présente ligne directrice est par conséquent de préciser un cadre qui permet de rencontrer les objectifs voulus par le législateur et d'apporter des protections complémentaires aux clients protégés sous compteur à budget.

## **3. TRANSFERT VERS LE FOURNISSEUR SOCIAL DU CLIENT SOUS COMPTEUR A BUDGET QUI ACQUIERT LE STATUT DE PROTÉGÉ**

La CWaPE estime que dès qu'un fournisseur commercial constate qu'un de ses clients sous compteur à budget électricité ou gaz a ou acquiert le statut de client protégé, il procède dans les meilleurs délais, et au plus tard dans les trente jours, au transfert de ce client vers son gestionnaire de réseau de distribution.

Le transfert du client vers le gestionnaire de réseau entraîne la résiliation de plein droit du contrat de fourniture en cours sans frais ni indemnité de résiliation.

Le gestionnaire de réseau de distribution informe précisément le client des raisons de ce transfert et des aides additionnelles qui pourront lui être proposées.

La procédure de transfert des clients sous compteur à budget qui ont ou acquièrent le statut de client protégé est similaire à celle mise en 2014 pour le transfert des clients protégés régionaux vers le GRD.

### **Mise en place de la ligne directrice**

Au plus tard le jour de l'entrée en vigueur de l'AGW OSP, les fournisseurs communiquent aux GRD un fichier reprenant l'ensemble des clients protégés sous compteur à budget dont le point d'alimentation est sur le territoire du GRD. Les GRD envoient un courrier aux clients concernés pour les informer du fait qu'ils vont être transférés vers leur GRD et des protections complémentaires auxquelles ils auront droit. La procédure utilisée pour transférer les clients protégés sous compteur à budget auprès du GRD est le combined switch.

---

<sup>1</sup> L'obligation de transférer un client sous compteur à budget en électricité qui acquiert par la suite le statut de client protégé est reprise dans 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. Cet AGW prévoit à l'article 26 modifiant l'article 38 de l'AGW OSP électricité que : « La fourniture du client protégé sous compteur à budget est assurée par le gestionnaire de réseau de distribution du client »

## Suivi de la ligne directrice

Trimestriellement, après réception des informations relatives au fichier SOCTAR ou au fur et à mesure de la réception des attestations papiers confirmant le statut protégé du client, les fournisseurs commerciaux communiquent aux GRD les clients protégés sous compteur à budget qu'ils alimentent. Les GRD envoient un courrier aux clients concernés pour les informer du fait qu'ils vont être transférés vers leur GRD et des protections complémentaires auxquelles ils auront droit. La procédure utilisée pour transférer les clients protégés sous compteur à budget auprès du GRD est le combined switch.

## **4. PERTE DU STATUT DE PROTÉGÉ D'UN CLIENT SOUS COMPTEUR À BUDGET ALIMENTÉ PAR LE GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION**

Les procédures légales relatives au client alimenté par son gestionnaire de réseau de distribution qui perd son statut de client protégé s'appliquent (article 31, §4 de l'AGW OSP gaz et article 27 §4 de l'AGW OSP électricité).

## **5. ENTRÉE 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.

\* \*  
\*