



Date du document : 30/01/2020

PROPOSITION COMMUNE DES RÉGULATEURS RÉGIONAUX BELGES : RÉGIME DE FOURNITURE DE SUBSTITUTION

Table des matières

1	INTRODUCTION	3
2	RÉTROACTES.....	4
3	CADRE.....	4
3.1	Défaillance et fin des activités de fourniture	4
3.2	Suivi en amont des fournisseurs	5
3.3	Régime de fourniture de substitution modulable en fonction du type de clients : AMR/MMR, YMR	6
3.4	Réseaux de distribution de gaz et d'électricité et réseaux fermés professionnels.....	6
3.5	Régime de fourniture de substitution modulable en fonction de la taille du fournisseur défaillant.....	6
4	PROPOSITIONS	7
4.1	Objectifs généraux.....	7
4.2	Prérequis pour l'ensemble des scénarii présentés ci-après.....	8
4.3	Scénarii	9
4.3.1	Défaillance programmée	9
4.3.2	Défaillance soudaine	13
5	POINTS D'ATTENTION.....	15
5.1	Le responsable d'équilibre/ l'affréteur	15
5.2	La compensation pour le service du GRD.....	15
5.3	L'indemnité pour les dommages subis par les clients.....	16
5.4	La récupération des acomptes des clients	16
5.5	Les clients sous compteur à budget [Wallonie]	16
5.6	Les prosumers	16
5.7	Les autorités publiques	18
5.8	Le jour J0 : la fin des activités du fournisseur défaillant	19
5.9	Les conditions de fourniture du fournisseur de substitution.....	19
5.9.1	Pour les YMR.....	19
5.9.2	Pour les AMR et les MMR.....	21
5.10	La décision des régulateurs de mettre fin à la licence d'un fournisseur.....	21
5.11	Les processus de marché en cours d'exécution au moment de la défaillance	22
5.12	Protection des données personnelles.....	22
6	CONCLUSION	23

1 INTRODUCTION

Le fournisseur joue un rôle clé dans le marché libéralisé de l'énergie, et plus spécifiquement encore sur le réseau de distribution. Il est la personne de contact du client en ce qui concerne les processus du marché, il est tenu d'acheter l'énergie consommée par ses clients et il facture le client final en tenant compte de la cascade des coûts (coûts du réseau de transmission et de distribution, taxes, charges, ...). Il conclut également, pour acheminer cette énergie, un contrat d'accès avec le gestionnaire de réseau de distribution (GRD) qui accorde à ce fournisseur le « droit d'accès » à son infrastructure de réseau.

Quel que soit le modèle de marché, le risque existe qu'un fournisseur ne parvienne plus à honorer ses obligations, que celles-ci soient contractuelles, réglementaires ou financières et cesse ses activités.

Dans un marché libéralisé, en l'absence de réglementation suffisamment précise, la confusion règne quant à ce qui doit être entrepris sur le marché dans un pareil cas. De manière soudaine, tous les clients d'un fournisseur défaillant se retrouveraient sans fournisseur. Dans une logique pure du marché, cela signifierait qu'ils ne seraient plus approvisionnés en énergie et seraient déconnectés du réseau. Les processus habituels du marché entraîneraient alors l'exclusion de ces clients, le cas échéant après le suivi d'une procédure spécifique. Pour différentes raisons, cette situation n'est aucunement souhaitable. En effet, en cas de déconnection du réseau, les clients concernés pourraient être exposés à des préjudices qui peuvent être graves. Pour les clients résidentiels, cela signifierait la privation de l'accès à un bien de première nécessité, alors que pour les clients professionnels, cela pourrait conduire à un important préjudice financier et, le cas échéant, signifier la fin de leur activité. En outre, la survenance d'une telle situation pourrait entacher la confiance que les consommateurs accordent au marché et nuire à la dynamique de ce dernier, de même qu'elle pourrait impacter la sécurité du réseau.

Si la défaillance d'un fournisseur d'énergie peut se produire, sa résolution, uniquement au travers d'une logique de marché, pourrait mener à des résultats socialement et économiquement inacceptables. Ce constat impose donc la mise en place d'une réglementation relative au fournisseur de substitution complète et fonctionnelle, en vue de protéger les consommateurs.

L'objectif de la présente note est de proposer les contours d'une réglementation qui pourrait être adoptée pour faire face à la défaillance d'un fournisseur commercial afin de permettre le maintien de la fourniture des clients impactés. Elle est le résultat d'une concertation menée entre les 3 régulateurs régionaux, à savoir Brugel, la CWaPE et le VREG. Le régulateur fédéral (la CREG) a participé à ces travaux en qualité d'observateur.

Tout en restant cohérent avec la Directive 2009/73/CE du Parlement européen et du Conseil du 13 juillet 2009 concernant des règles communes pour le marché intérieur du gaz naturel et abrogeant la directive 2003/55/CE, et notamment son article 3.3, un tel dispositif réglementaire contribuera en outre à transposer partiellement la Directive (UE) 2019/944 du Parlement européen et du Conseil du 5 juin 2019 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et modifiant la directive 2012/27/UE qui incite les États membres à organiser à l'attention des résidentiels et des petites entreprises un service universel de fourniture d'électricité au moyen d'un fournisseur de dernier recours désigné à cet effet.

2 RÉTROACTES

Les régulateurs régionaux se coordonnent, depuis un certain nombre d'années, pour développer une réflexion commune en matière de fourniture de substitution et pour inviter leurs gouvernements respectifs à adopter un cadre légal et réglementaire complet en la matière, sur la base d'une proposition mûrement étudiée.

Les régulateurs régionaux ont rencontré en 2017 un certain nombre de *stakeholders* (i.e. fournisseur, affréteur, gestionnaire de réseau, curateur, ...) avec pour objectif de dresser les contours d'une proposition équilibrée en la matière. Un premier projet d'avis a été publié début 2018 et soumis à consultation publique. Celui-ci a permis de recueillir un grand nombre de réactions de la part des *stakeholders*¹.

Parallèlement à cela, les marchés régionaux de l'énergie ont été confrontés à deux évènements peu communs, à savoir les défaillances:

- du fournisseur commercial Belpower SA, ce qui a nécessité d'enclencher dans chacune des Régions un régime spécifique de fourniture de substitution ;
- du responsable d'équilibre ANODE, en charge de l'équilibrage du portefeuille de plusieurs nouveaux fournisseurs, ce qui illustre une fragilité de la régulation entourant les marchés régionaux de l'énergie.

Bien que malheureuse, l'expérience de Belpower a eu pour effet l'expérimentation de certains modèles de fourniture de substitution, ce qui a permis aux régulateurs régionaux d'une part, et aux acteurs de marché d'autre part, d'en retirer des leçons.

Dans le cadre de ce second avis, les régulateurs régionaux ont tenté d'établir un nouveau projet de modèle à soumettre à consultation. Lors de l'établissement de celui-ci, les régulateurs régionaux ont poursuivi un triple objectif :

- la prise en compte d'une grande partie des remarques formulées suite à la consultation relative au premier projet d'avis ;
- la simplification, notamment sous la forme de procédures de marché les plus efficaces possible ;
- une répartition équilibrée des contributions des différents acteurs de marché, respectueuses des rôles de chacun, pour permettre au marché de gérer une situation de crise comme celle de la défaillance d'un fournisseur commercial.

3 CADRE

3.1 Défaillance et fin des activités de fourniture

Dans le cadre de cet avis relatif à la fourniture de substitution, une distinction est faite entre les situations de défaillance, à savoir tout évènement conduisant à la résiliation du contrat d'accès, d'un fournisseur commercial, et une situation où des transferts de clientèle peuvent s'avérer nécessaires

¹ Document accessible via le lien suivant : <https://www.cwape.be/?dir=4&news=757>.

sans pour autant qu'une décision formelle de type « résiliation de contrat d'accès » ou « retrait de licence de fourniture » n'ait été nécessaire (comme par exemple la cessation des activités d'un fournisseur telle qu'expliquée ci-après). A noter que le retrait d'une licence de fourniture conduit nécessairement, et automatiquement, à une résiliation du contrat d'accès.

La seconde hypothèse s'illustre par la situation d'un fournisseur commercial disposant d'un portefeuille actif de clients, et respectant ses obligations réglementaires et contractuelles, qui envisage de cesser son activité de fourniture. Dans une telle situation, le transfert de la clientèle peut être effectué moyennant un accord commercial avec un ou plusieurs fournisseurs repreneurs, le cas échéant en respectant certaines dispositions réglementaires visant à protéger la clientèle concernée. Une telle situation ne nécessite pas la mise en œuvre d'un régime de fourniture de substitution puisque la fourniture en tant que telle de la clientèle n'est pas menacée par quelle que défaillance que ce soit. Le présent avis ne traite dès lors pas de cette situation.

La situation de défaillance d'un fournisseur, soudaine ou non, qui se traduit par une résiliation du contrat d'accès nécessite la mise en place d'un cadre réglementaire spécifique pour garantir la continuité de la fourniture de la clientèle concernée alors que l'accès a été rompu.

Le présent avis distingue également deux situations de défaillance de fournisseur :

- dans une 1^{ère} situation, un fournisseur est reconnu défaillant suite à une décision de retrait de licence de fourniture de l'autorité responsable, souvent le régulateur, ou suite à une décision de résiliation du contrat d'accès d'un ou plusieurs gestionnaires de réseaux. Une telle situation offre aux différents acteurs une fenêtre de temps qui peut être mise à profit pour permettre au marché d'organiser une prise en charge et une information de la clientèle impactée. Le présent avis parlera alors de **défaillance programmée**.
- dans une situation où la **défaillance** du fournisseur est **soudaine**, il est impossible d'organiser ex ante un processus de transfert de la clientèle et d'assurer une communication des acteurs concernés afin de les préparer à une situation d'urgence à venir. Dans une situation de défaillance soudaine, une régulation spécifique doit être envisagée.

3.2 Suivi en amont des fournisseurs

Une situation de défaillance soudaine, inopinée, d'un fournisseur commercial peut, davantage encore qu'une situation où celle-ci peut être prévue par les acteurs concernés, être dommageable pour le marché de la fourniture, la clientèle et les acteurs de marché.

Afin d'éviter pareille situation, les régulateurs régionaux sont d'avis qu'un suivi particulier de l'activité de fourniture doit être renforcé, susceptible le cas échéant de conduire, en cas de non-respect de la réglementation en vigueur, au retrait de la licence de fourniture, et partant, à la résiliation du contrat d'accès.

Le suivi préventif des activités de fourniture ne fait toutefois pas partie du scope du présent avis. En effet, le présent avis a pour objectif de permettre l'organisation d'une consultation autour d'un cadre inter-régional en matière de fourniture de substitution. Il a donc pour vocation de ne traiter que de questions qui interviennent à la suite d'une défaillance constatée d'un fournisseur commercial, et non de questions qui s'inscrivent en amont d'une éventuelle défaillance.

3.3 Régime de fourniture de substitution modulable en fonction du type de clients : AMR/MMR, YMR

Les processus de marché, et les règles régissant l'activité de fourniture de gaz et d'électricité, ont été mises en place en tenant compte de la diversité de la clientèle concernée. À titre d'exemple, l'activité de fourniture à la clientèle résidentielle comprend un grand nombre d'obligations de service public, destinée à la protéger, qui ne sont pas applicables à la clientèle industrielle.

Pour tenir compte de ces particularités, mais également des spécificités propres de chaque type de client, les régulateurs régionaux estiment qu'en matière de fourniture de substitution, il convient de distinguer les clients YMR d'une part (les petites PME étant incluses dans les clients YMR), et les clients AMR/MMR d'autre part. Si l'ensemble de ces clients sont inclus dans le scope du présent avis, les régulateurs estiment que les règles en matière de fourniture de substitution qui leur sont appliquées pourront diverger sur certains aspects.

3.4 Réseaux de distribution de gaz et d'électricité et réseaux fermés professionnels

Le présent avis porte la fourniture de substitution aux clients raccordés aux réseaux de distribution d'électricité et de gaz, par opposition aux clients raccordés aux réseaux de transport/transport local et aux réseaux fermés de distribution.

La situation sur un réseau fermé professionnel est très spécifique et n'a pas encore fait l'objet de discussion avec les acteurs concernés. Les régulateurs estiment à ce stade que le gestionnaire de réseau fermé devrait prévoir lui-même les procédures et les systèmes nécessaires pour sensibiliser ses utilisateurs du réseau/détenteurs d'accès à trouver une solution en présence d'un fournisseur défaillant. À l'évidence, le gestionnaire de réseau fermé pourrait s'inspirer des procédures décrites dans le présent document. Si un fournisseur ne remplissait plus ses obligations et si le gestionnaire de réseau fermé ne trouvait aucune solution avec l'utilisateur du réseau concerné, le gestionnaire de réseau fermé professionnel (et/ou son détenteur d'accès) deviendrait lui-même responsable d'assurer la fourniture temporaire à son client aval, dans l'attente d'une solution définitive avec ce client.

3.5 Régime de fourniture de substitution modulable en fonction de la taille du fournisseur défaillant

Dans le cadre de la solution proposée par les régulateurs régionaux en matière de fourniture de substitution, une responsabilité importante est attribuée aux gestionnaires de réseaux de distribution, soit via la reprise de la clientèle concernée, soit par une délégation – conforme aux règles de marché - de cette responsabilité à d'autres fournisseurs commerciaux.

La taille, exprimée en fonction de la part de marché du fournisseur défaillant (i.e. nombre de clients YMR au sein d'une zone desservie par un gestionnaire de réseau), apparaît néanmoins comme un aspect critique susceptible d'influer sur la capacité des gestionnaires de réseau et/ou des fournisseurs commerciaux, à assumer de manière efficace le rôle de fournisseur de substitution.

Les régulateurs recommandent que cette taille soit estimée sur base des dernières données disponibles, diminuée d'un facteur de correction reflétant autant que possible la migration, avant la date effective de la fourniture de substitution (J0), des clients du fournisseurs défaillant vers d'autres fournisseurs commerciaux. Le calcul de ce facteur de correction devrait reposer sur l'expérience passée et tenir également compte de la proximité de J0.

Sur base de données historiques empiriques, il semble qu'un transfert de 60%, avant J0, de la clientèle concernée vers les fournisseurs commerciaux peut être jugé réaliste lorsque la communication est menée efficacement².

Pour cette raison, les régulateurs régionaux opèrent dans le cadre de cet avis une distinction parmi les différents fournisseurs commerciaux selon leur taille. Ainsi, sont considérés comme :

- a. **fournisseurs de petite taille** : les fournisseurs :
- disposant d'une part de marché inférieure à 4% ou
 - dont la part de marché est inférieure au double des fournitures, à des clients protégés ou sous forme de fourniture X, du gestionnaire de réseau de distribution.

Ce critère, laissé à l'appréciation du gestionnaire de réseau, sera soumis à l'approbation du régulateur régional.

Compte tenu de la situation particulière de la Région de Bruxelles-Capitale et dans un objectif d'avoir un régime le plus possible harmonisé avec les autres Régions, en Région bruxelloise les fournisseurs disposant d'une part de marché inférieure à 5% seront d'office considérés comme des fournisseurs de petite taille ;

- b. **fournisseurs de taille moyenne** : les autres fournisseurs – non repris dans la catégorie ci-dessous – actifs sur un réseau de distribution donné ;
- c. **fournisseurs de grande taille** : les fournisseurs disposant d'une part du marché régional supérieure à 20,00%. Le caractère exceptionnel d'un évènement de type défaillance d'un fournisseur de grande taille justifie un traitement exceptionnel qui sort du scope du présent avis. Pour ces cas de figure, les régulateurs se proposent d'informer le Ministre régional en charge de la matière.

4 PROPOSITIONS

4.1 Objectifs généraux

L'objectif de la présente note est de proposer les contours d'une réglementation qui pourrait être adoptée pour faire face à la défaillance d'un fournisseur commercial, actif sur le réseau de distribution en Belgique, et permettre de maintenir la fourniture des clients impactés. Elle est soumise à l'avis et à la consultation des acteurs. Elle sera ensuite soumise aux Gouvernements régionaux en vue d'une éventuelle adaptation de la réglementation en vigueur.

La réglementation envisagée vise à répondre aux objectifs généraux suivants :

² Idéalement, la communication doit démarrer au moins un mois avant J0.

- une transposition de la Directive du 13 juillet 2019 concernant des règles communes pour le marché intérieur du gaz naturel et abrogeant la directive 2003/55/CE et de la Directive (UE) 2019/944 du Parlement européen et du Conseil du 5 juin 2019 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et modifiant la directive 2012/27/UE ;
- une prise en compte de l'ensemble des clients du fournisseur défaillant (YMR, AMR et MMR) ; mais également des situations particulières des clients *prosumers*, des clients sous compteur à budget, des clients publics, (dont les situations sont présentées dans le chapitre 5). Les procédures et échéances sont adaptées en fonction du profil du client (YMR et AMR/MMR) ;
- un maintien ininterrompu de la fourniture pour les clients ;
- un respect de tous les acteurs dans leur rôle et obligations ;
- la recherche d'un certain équilibre dans la prise en charge des responsabilités par les différents acteurs et l'efficacité de la procédure pour la société dans son ensemble ;
- la sécurité du réseau.

4.2 Prérequis pour l'ensemble des scénarii présentés ci-après

Le jour J0, est le jour où la fourniture de substitution est effective. Le jour J0 correspond au jour de la résiliation du contrat d'accès par le GRD, celle-ci pouvant le cas échéant faire suite au retrait d'une licence de fourniture par les régulateurs qui implique *de facto* la rupture du contrat d'accès du ou des GRD concernés. Idéalement le jour J0 sera identique pour tous les GRD d'une même région, et identique dans les trois régions, pour autant que les conditions menant à la résiliation du contrat d'accès soient rencontrées conjointement, dans le cas d'un fournisseur qui serait actif dans les trois régions³. Toutefois, cette condition n'est pas indispensable pour que les scénarii proposés ci-après puissent s'appliquer.

Une décision de résiliation du contrat d'accès ou de retrait de licence ne pourra pas avoir d'effet rétroactif.

Par ailleurs, toute décision de retrait de licence ou de rupture de l'accès au réseau de distribution devrait idéalement prendre effet le 1er jour du mois qui suit la décision.

Les scénarii proposent des démarches à accomplir idéalement avant le jour J0 et dans les mois qui suivent le jour J0.

Les scénarii proposés ci-dessous partent du prérequis que le GRD aura désigné préalablement un ou plusieurs fournisseur(s) de substitution. Le GRD devra désigner un ou des fournisseur(s) de substitution de manière transparente et non discriminatoire tout en veillant au bon fonctionnement du marché. Plusieurs fournisseurs de substitution peuvent être désignés par le GRD pour tenir compte de différents profils de client et/ou de la taille du fournisseur défaillant.

La relation unissant le client à son fournisseur de substitution est de nature réglementaire (en distinction avec la relation contractuelle) et entraîne donc des règles de marché distinctes.

Idéalement, les GRD informeront le/les fournisseurs de substitution, le fournisseur défaillant et son responsable d'équilibre/affréteur de la rupture du contrat d'accès ou du retrait de licence au plus tard à J0-1 mois. Le fournisseur défaillant enverra un message de fin de contrat (« *End Of Contract* » -

³ Voir aussi dans les points d'attention les points 5.8 et 5.10

« EOC ») pour tous les points qu'il alimente à J0-1 mois ; à défaut, le GRD est autorisé à s'envoyer le message d'EOC.

La législation doit enfin prévoir que, dès la décision de la rupture du contrat d'accès ou du retrait de licence, **tous les clients** du fournisseur défaillant et du fournisseur de substitution doivent être autorisés à changer de fournisseur sans frais ni indemnité.

4.3 Scénarii

Les scénarii présentés ci-dessous distinguent la situation de fin de fourniture soudaine, de la situation de défaillance d'un fournisseur pour laquelle les régulateurs et GRD ont la possibilité d'agir de manière anticipative et donc de préparer cette fin annoncée.

Pour chaque situation, les scénarii proposés distinguent les procédures en fonction du profil du client (YMR, AMR et MMR) et de la taille du fournisseur défaillant.

Dans chaque scénario, le GRD a la mission d'organiser la mise en œuvre du régime de fournisseur de substitution. Le GRD a également le rôle d'informer les différents acteurs (fournisseur défaillant, fournisseur de substitution, clients du fournisseur défaillant, responsable d'équilibre/affréteur, régulateurs) de la mise en œuvre et du suivi des procédures mises en place en fonction des différents scénarii présentés ci-après.

Les régulateurs ont également un rôle essentiel d'information et de communication entre eux⁴, mais également vis-à-vis des acteurs actifs dans leurs régions.

Un scénario de base est présenté. Ensuite différentes variantes de ce scénario sont proposées dont la mise en œuvre est laissée à l'appréciation du GRD concerné.

Les différentes variantes ou options envisagées dans la réglementation proposée sont laissées ouvertes pour la discussion.

4.3.1 Défaillance programmée

4.3.1.1 Les clients YMR

4.3.1.1.1 Petit fournisseur

➤ Scénario 1 (clients YMR d'un petit fournisseur)

- **J0 -1 mois (au plus tard)**

Dans un scénario idéal, le fournisseur défaillant envoie un EOC au moins un mois avant J0.

⁴ Voir notamment le point 5.10

Le GRD informe les responsables d'équilibre/affréteur et les clients du fournisseur défaillant de la fin des activités de ce fournisseur et de la nécessité pour les clients de trouver un nouveau fournisseur rapidement avant J0.

- **J0-15 jours (au plus tard)**

Les GRD envoient un courrier vers les clients du fournisseur défaillant pour les informer de la fin des activités de ce fournisseur et de la nécessité pour les clients de trouver un nouveau fournisseur rapidement. Le courrier informe également le client qu'à défaut de trouver un autre fournisseur, il sera transféré vers le GRD en J0 et facturé à un tarif qui pourrait être supérieur à celui qui lui était appliqué par le fournisseur défaillant (sauf pour les clients protégés qui continueront à être alimentés au tarif social). Le courrier invite le client à communiquer ses index lors du changement de fournisseur.

Ils communiquent également ces informations sur leurs sites internet, et utilisent toutes les données dont ils disposent pour assurer cette communication.

Les régulateurs veillent pareillement à communiquer ces informations sur leurs sites internet.

- **J0 (jour de la rupture du contrat d'accès ou du retrait de licence)**

Les clients qui n'auraient pas encore changé de fournisseur sont repris par leur GRD avec un index en J0. Le GRD facture ces clients sur base du tarif social pour les clients protégés ou sur base du tarif fournisseur X⁵ pour les autres clients.

Les GRD invitent les clients via les contacts avec le centre d'appel ou via les informations sur leurs sites internet à trouver un nouveau fournisseur.

- **J0+1 mois**

Le GRD envoie un deuxième courrier pour inciter les clients, qui n'auraient pas encore signé un nouveau contrat avec un fournisseur commercial, à le faire. Le GRD les informe qu'à défaut de réaction de leur part, ils seront repris en J0+3 mois par un fournisseur de substitution.

Les régulateurs précisent également ces informations sur leurs sites internet.

Le GRD informe régulièrement, en minimum en J0+1 mois et en J0+ 3 mois, le fournisseur de substitution du nombre et du profil des clients (ainsi que du volume prélevé) qui n'ont pas encore fait de démarches à intervalles réguliers et au minimum en J0+1 mois et en J0+ 3 mois.

⁵ Tarif maximum approuvé par la CREG

- **J0+3 mois**

Le fournisseur de substitution reprend les clients avec les index en J0+3 mois (index estimés à défaut d'index réels relevés). Au plus tard cinq jours avant la reprise en J0+3 mois, il envoie un courrier aux clients pour leur communiquer les conditions générales et spécifiques. (Concernant les conditions contractuelles et tarifaires, voir le point 5.9)

- **Variante 1A**

Le GRD ne facture pas les clients.

Les fournisseurs (en ce compris le fournisseur de substitution) reprennent les clients avec un index en J0, même si la date effective de reprise est postérieure à J0.

Les volumes liés aux clients dont la date de reprise est postérieure à J0 sont intégrés dans le résidu de l'allocation, et donc supportés également par l'ensemble du marché. Le résidu sera corrigé plus tard par le *rest term*⁶ lors de la réconciliation.

- **Variante 1B**

Une procédure de régularisation, similaire au MOZA⁷, est lancée par les GRD en J0+2 mois pour les clients qui n'auraient pas encore effectué de démarches pour trouver un nouveau fournisseur. Cette procédure pourrait aboutir, dans certains cas, à la coupure du point d'accès à partir de J0+3 mois.

Une telle procédure pourrait être privilégiée pour les clients YMR non résidentiels, et ainsi se distinguer du scénario 1 qui resterait applicable aux clients YMR résidentiels.

Si la variante 1B est combinée avec la variante 1A, les consommations qui ne seront pas facturées par le GRD entre J0 et la date de la régularisation seront intégrées dans le *rest term*, et donc à charge du GRD. Dans cette variante, il n'y a donc pas de passage du client chez un fournisseur de substitution commercial.

4.3.1.1.2 Les fournisseurs moyens

En fonction de la taille du fournisseur moyen défaillant et du GRD, ce dernier pourrait ne pas être en mesure de reprendre un grand nombre de clients.

Le GRD aura alors la possibilité, soit de suivre le scénario 1 (avec ou sans les variantes), soit de prendre le scénario 2 présenté ci-après.

- **Scénario 2**

- **J0 -1 mois (au plus tard)**

Dans un scénario idéal, le fournisseur défaillant envoie un EOC au minimum un mois avant J0.

⁶ Le *rest-term* d'un Gestionnaire du réseau de distribution (électricité) ou d'un Gestionnaire du réseau de distribution par SRA (gaz) est la somme des réconciliations des différents Fournisseurs sur ce même Gestionnaire du réseau de distribution et par SRA (en gaz). (Source : UMIG Part II E Settlement Fase/stappenplannen|Segment Tabellen, 04 Settlement Reconciliation).

⁷ Procédure de régularisation en cas de déménagement qui n'a pas été notifié au fournisseur

Le GRD informe les responsables d'équilibre/affréteur et les clients du fournisseur défaillant de la fin des activités de ce fournisseur et de la nécessité pour les clients de trouver un nouveau fournisseur rapidement avant J0.

Il informe également le client, par courrier, qu'à défaut de trouver un autre fournisseur, il sera transféré vers le fournisseur de substitution en J0 et facturé à un tarif qui pourrait être supérieur à celui qui lui était appliqué par le fournisseur défaillant (sauf pour les clients protégés qui continueront à être alimentés au tarif social). Le courrier invite le client à communiquer ses index lors du changement de fournisseur.

Les GRD communiquent également ces informations sur leurs sites internet, et utilisent toutes les données dont ils disposent pour assurer cette communication.

Les régulateurs veillent pareillement à communiquer ces informations sur leurs sites internet.

- **J0 (jour de la rupture du contrat d'accès ou du retrait de licence)**
 - En J0, les clients YMR qui n'ont pas été *switchés* vers un nouveau fournisseur commercial sont transférés vers le fournisseur de substitution.
 - Les fournisseurs commerciaux reprennent à J0, ou le plus rapidement possible après J0, les clients du fournisseur défaillant qui ont signé un contrat avec eux.

- **J0+3 mois**

Le fournisseur de substitution a la possibilité mettre fin à la fourniture, via un EOC, des clients YMR n'ayant pas signés de contrat, moyennant avertissement préalable des clients.

Idéalement, au plus tard à J0-1 mois, le GRD déterminera et informera les acteurs (fournisseur de substitution, responsables d'équilibre, affréteurs, régulateurs) du scénario qu'il suivra (scénario 1 ou 2).

4.3.1.2 Les clients AMR et MMR

Il n'est pas envisageable que le GRD facture les clients AMR et MMR. Le GRD en effet ne facture aucun client avec cette fréquence de mesure, et ne dispose ni des prix ni de l'infrastructure opérationnelle et informatique pour le faire. Une solution de recours vers le marché semble nécessaire.

Le scénario proposé est identique que le fournisseur défaillant soit petit ou moyen.

➤ **Scénario 3**

- **J0 -1 mois (au plus tard)**

Dans un scénario idéal, le fournisseur défaillant envoie un EOC au minimum un mois avant J0.

Le GRD informe les responsables d'équilibre/affréteur et les clients AMR et MMR du fournisseur défaillant de la fin des activités de ce fournisseur et de la nécessité pour les clients de trouver un nouveau fournisseur rapidement avant JO.

Le GRD informe le fournisseur de substitution de l'obligation qui lui incombe de faire, à la demande du client, une offre non-discriminatoire (voir chapitre 5.9) aux clients émanant du fournisseur défaillant. A partir du moment où un contrat est signé, le régime de fourniture de substitution n'est plus applicable.

- **JO (jour de la rupture du contrat d'accès ou du retrait de licence)**

Le GRD procède en JO à la coupure des points des clients AMR ou MMR qui n'ont pas changé de fournisseur. Il n'y a donc pas de passage du client chez un fournisseur de substitution.

4.3.2 Défaillance soudaine

Le scénario appliqué en cas de défaillance soudaine vise, comme expliqué précédemment, les situations de défaillance soudaine d'un fournisseur pour lesquelles il est difficile, voire impossible, pour les gestionnaires de réseaux de distribution ou les régulateurs d'anticiper, notamment, le transfert de la clientèle de ce fournisseur. Pour rappel, l'objectif de la présente procédure est de maintenir la continuité de la fourniture d'énergie des clients et ce, même si l'un des acteurs doit faire face à une subite incapacité d'exercer son activité.

Les régulateurs considèrent que deux situations sont susceptibles d'être qualifiées de défaillance soudaine à savoir : la faillite du fournisseur lui-même ou la faillite du responsable d'équilibre/de l'affréteur du fournisseur. Sont qualifiés de défaillance soudaine les cas pour lesquels la défaillance n'a pu être communiquée au client avant JO-20j.

4.3.2.1 Faillite du fournisseur

En cas de faillite à JO, c'est donc la loi du 08/08/1997 sur les faillites qui s'applique. Conformément à l'article 46 de cette loi, il revient au curateur de décider de la poursuite ou non de l'exécution des contrats en cours, sauf si le jugement déclaratif de faillite y met fin. Les fournisseurs devront prévoir qu'en cas de faillite, l'ensemble de leurs contrats de fourniture seront résiliés automatiquement et de plein droit. Cela permet d'éviter au curateur de devoir se prononcer sur la possible poursuite de l'activité d'un fournisseur. Bien qu'*in concreto* la poursuite des contrats soit difficilement envisageable, il est préférable de ne pas laisser planer de doute quant à cette éventualité.

Chaque fournisseur actif sur le marché belge de l'énergie devra donc prévoir dans ses conditions générales de fourniture et/ou dans ses contrats, une clause de résiliation de ceux-ci en cas de faillite.

La réglementation en matière d'accès au réseau de distribution doit également prévoir qu'en cas de faillite d'un fournisseur, l'accès au réseau de celui-ci est rompu de plein droit dès la déclaration de faillite faite auprès du greffe du tribunal de commerce.

La faillite à J0 entraîne donc automatiquement la fin de l'accès au réseau de distribution de ce fournisseur.

Les gestionnaires de réseaux de distribution informent à partir de J0, au plus tard à J0+5, les clients du fournisseur. Les régulateurs font également une communication officielle vers le marché.

Le régime applicable à partir de J0 est celui prévu et développé, selon le type de clients et de fournisseur, au point précédent 4.3.1. « Défaillance programmée », en ce incluses ses différentes variantes, à l'exception du scénario 3 prévu pour les clients AMR et MMR. En cas de faillite soudaine le scénario pour les clients AMR et MMR proposé est le suivant :

➤ **Scénario 3 bis (défaillance soudaine – clients AMR – MMR)**

▪ **J0 (jour de la rupture du contrat d'accès ou du retrait de licence)**

- En J0, les clients AMR et MMR qui n'ont pas été *switchés* vers un nouveau fournisseur sont transférés vers le fournisseur de substitution.
- Le GRD informe le fournisseur de substitution de l'obligation qui lui incombe de faire, à la demande du client, une offre non-discriminatoire (voir chapitre 5.9) aux clients émanant du fournisseur défaillant. A partir du moment où un contrat est signé, le régime de fourniture de substitution n'est plus applicable.

▪ **J0+2 à 4 semaines**

Le fournisseur de substitution a la possibilité mettre fin à la fourniture, via un EOC, des clients AMR et MMR n'ayant pas signés de contrat, moyennant avertissement préalable des clients. L'idée est de laisser minimum 20 jours aux clients pour changer de fournisseur après la date de la communication par le GRD de la défaillance de son fournisseur

4.3.2.2 Défaillance soudaine du responsable d'équilibre/de l'affréteur du fournisseur

Dans ce contexte, le J0 correspond au jour de la défaillance du responsable d'équilibre/de l'affréteur du fournisseur, à condition que celle-ci ait été imprévisible, et n'ait pu être anticipée par les acteurs du marché.

Selon la réglementation applicable en matière d'énergie, tout fournisseur doit avoir un responsable d'équilibre/affréteur par point d'accès. Si, à J0, ce responsable d'équilibre/cet affréteur n'existe plus, le fournisseur sera alors dans l'incapacité de pouvoir fournir ses clients. À défaut d'avoir trouvé un nouveau responsable d'équilibre/affréteur immédiatement après la défaillance de l'ancien, ou d'avoir mis en place une autre solution afin d'assurer son équilibre et son approvisionnement, le fournisseur sera alors qualifié de défaillant. En pratique, les acteurs concernés, y compris les régulateurs, tenteront de dégager une solution pour offrir au fournisseur concerné un délai lui permettant de changer de responsable d'équilibre/de l'affréteur du fournisseur. Il reste que, en cas de constat de défaillance du fournisseur, les régulateurs régionaux considèrent que dans ce scénario, c'est le régime visé au point 4.3.1 « Défaillance programmée » qui s'applique à partir de J0.

4.3.2.3 Remarques

En tout état de cause, que ce soit la situation de défaillance soudaine d'un responsable d'équilibre/affréteur ou de la faillite d'un fournisseur, il est difficilement envisageable que ces événements surviennent de manière soudaine dans la pratique. L'état de faillite, par exemple, ne sera déclaré que s'il y a, notamment, une cessation persistante des paiements du fournisseur. Il est donc raisonnable de penser que le fournisseur ne sera pas à son premier défaut de paiement à l'égard du gestionnaire de réseau. Il en va de même en ce qui concerne le responsable d'équilibre/l'affréteur vis-à-vis du gestionnaire de réseau de transport. Ces situations pourraient donc être détectées préventivement par les gestionnaires de réseaux et répercutées auprès du régulateur, ce qui permettrait d'éviter la survenance d'une défaillance inopinée⁸.

Une régulation d'ordre préventive ainsi qu'un suivi plus accru du fournisseur devront donc être mis en place en vue de prévenir la défaillance soudaine d'un acteur, qu'il soit responsable d'équilibre/affréteur ou fournisseur. Cet aspect ne fait toutefois pas partie de la présente note.

Question consultation publique

Statut des fournisseurs de substitution : lorsqu'un fournisseur commercial est appelé à alimenter les clients du fournisseur défaillant dans le cadre du régime de fournisseur de substitution, convient-il de considérer que ce fournisseur est le fournisseur de substitution et agit pour son compte ou qu'il fournit exclusivement pour le compte du gestionnaire de réseau qui serait le fournisseur de substitution légal ?

5 POINTS D'ATTENTION

5.1 Le responsable d'équilibre/ l'affréteur

Le responsable d'équilibre/l'affréteur du fournisseur défaillant reste responsable de l'équilibre jusqu'à J0. Après cette date, c'est le responsable d'équilibre/l'affréteur du GRD ou du fournisseur de substitution commercial, selon les cas, qui devient responsable de l'équilibre.

Outre les clients du fournisseur défaillant, les GRD auront le devoir d'informer les responsables d'équilibres/affréteurs du fournisseur défaillant et des éventuels fournisseurs de substitution de l'évolution de la situation.

Dans la procédure du fournisseur de substitution, la législation devrait idéalement prévoir la possibilité pour le GRD de conclure de manière temporaire et spécifique un contrat d'approvisionnement avec le responsable d'équilibre/l'affréteur du fournisseur défaillant, afin de couvrir les volumes d'énergie des clients de ce dernier qui seront temporairement repris par le GRD, et ce sans passer par une procédure de marché public.

5.2 La compensation pour le service du GRD

Les méthodologies tarifaires en vigueur dans chaque région déterminent la manière dont les coûts liés à la procédure de fourniture de substitution sont récupérés par les tarifs.

⁸ Voir également le point 5.10 à ce sujet

5.3 L'indemnité pour les dommages subis par les clients

Une éventuelle compensation des clients pour les dommages qu'ils ont subis du fait de la défaillance de leur ancien fournisseur ne fait pas partie du cadre de la présente note.

5.4 La récupération des acomptes des clients

La récupération des acomptes versés par le client à son ancien fournisseur défaillant ne fait pas partie du cadre de la présente note.

5.5 Les clients sous compteur à budget [Wallonie]

En Wallonie, dans le cadre des obligations de service public (OSP), certains clients finals disposent (tout en étant clients d'un fournisseur commercial), d'un compteur à budget pour l'électricité et le gaz naturel. Les clients peuvent y charger des crédits qui seront reversés par le gestionnaire de réseau de distribution vers le fournisseur en question. Ces clients peuvent ainsi prélever l'électricité ou le gaz naturel à hauteur du volume correspondant aux crédits chargés.

En cas de défaillance ou de faillite de leur fournisseur, il n'est pas exclu que les clients wallons sous compteur à budget perdent tout ou partie du crédit déjà chargé sur leur compteur à budget. Ce point est d'autant plus critique qu'il est recommandé à ces clients de charger du crédit pour leur compteur à budget gaz durant l'été – pour un montant parfois important – pour avoir suffisamment de crédit en prévision de l'hiver.

Ces derniers devront également encore pouvoir conserver le bénéfice de leurs crédits lorsque le fournisseur défaillant cessera ses fournitures.

Pour ce faire, la réglementation doit prévoir que, dans une telle situation, les paiements (associés à ces crédits) du gestionnaire de réseau de distribution vers le fournisseur défaillant seront interrompus dès la décision de rupture du contrat d'accès ou de retrait de licence. Sur base du crédit non consommé en J0, le GRD s'assurera que le fournisseur défaillant ne reçoive pas un montant prépayé supérieur à ce qui a été consommé par le client sous compteur à budget en J0.

5.6 Les prosumers

En Flandre et en Wallonie⁹, le producteur qui dispose d'une unité de production d'énergie verte d'une puissance inférieure ou égale à 10 kVa, en BT avec relevé sur base annuelle, peut bénéficier d'une compensation entre les prélèvements et les fournitures au réseau, pour chaque période comprise entre deux relevés d'index. A Bruxelles, cette compensation porte uniquement sur la composante énergie, et non sur les tarifs du réseau. Le producteur peut revendiquer cette compensation sur base annuelle sauf si une intervention technique (ou assimilée) sur son raccordement est réalisée à son initiative (notamment s'il y a changement de fournisseur) ou en cas de remplacement de son compteur imposé par la métrologie fédérale. Dans ces conditions, la compensation ne sera réalisée que sur des intervalles de temps inférieurs à la base annuelle.

⁹ Art.153 du règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité et l'accès à ceux-ci.

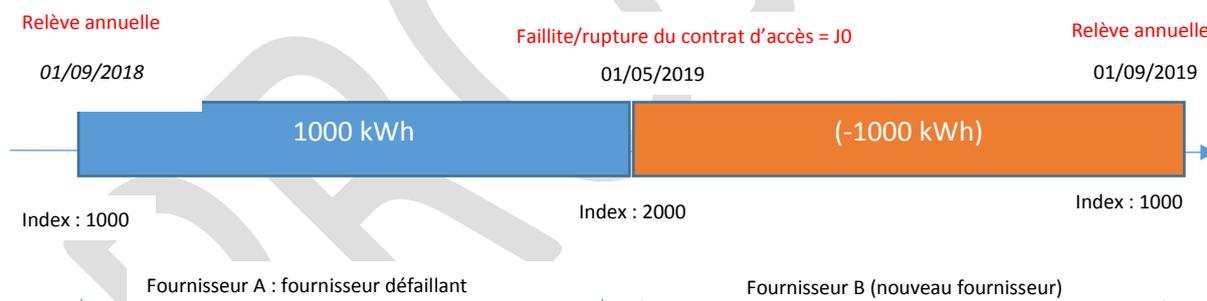
En cas de défaillance d'un fournisseur, la compensation pourrait ne pas être appliquée sur une base annuelle, car la facture de régularisation du nouveau fournisseur du client ne porterait pas sur une année complète (sauf dans le cas où le relevé d'index aurait lieu à une date très proche de J0).

Afin de respecter toutes les situations des *prosumers*, aucune modification des règles de marchés en vigueur n'est prévue par défaut. Une rectification des index afin de permettre la compensation sur base annuelle sera appliquée au client *prosumer* en cas de défaillance de son fournisseur **uniquement si le client le demande à son gestionnaire de réseau de distribution**. Le GRD veillera à avoir une communication ciblée pour les *prosumers* afin de leur permettre d'opter pour l'option qui leur est la plus favorable. Dans ce cas, le GRD communiquera au nouveau fournisseur, non pas l'index en J0 ; mais le dernier index qu'il aura communiqué au fournisseur défaillant afin d'établir la dernière facture de régularisation.

Les régulateurs promeuvent également le principe selon lequel les règles applicables en matière de compensation ne peuvent constituer un frein pour les *prosumers* à adopter un comportement proactif dans la recherche d'un nouveau fournisseur commercial. Une communication ciblée vers les *prosumers* sera nécessaire pour les inciter à demander ou non une rectification des index permettant la compensation annuelle.

Vous trouverez ci-dessous deux exemples, où la règle prévoyant que le GRD communique au nouveau fournisseur, non pas l'index en J0, mais le dernier index communiqué au fournisseur défaillant en vue d'établir sa facture annuelle, est soit favorable, soit défavorable au client *prosumer*.

Exemple 1 : cas du client dont la production annuelle est \geq à sa consommation annuelle



Facturation selon le principe: index communiqué au nouveau fournisseur = index en J0

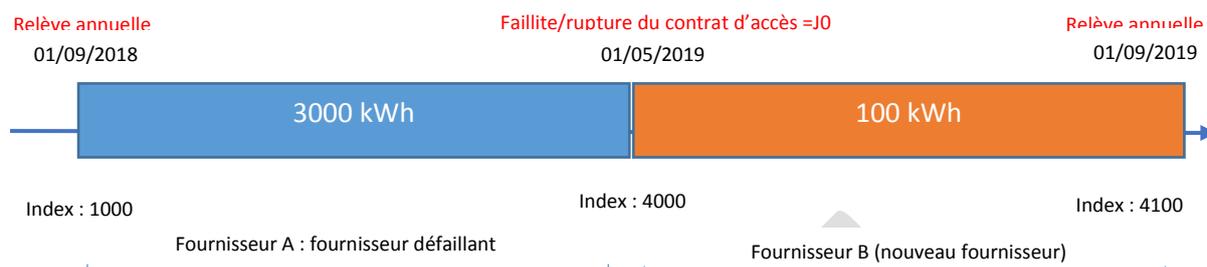
- Facturation fournisseur A = 1000 kWh
- Facturation fournisseur B : 0 kWh

Facturation selon le principe : index communiqué au nouveau fournisseur = index du dernier relevé annuel (soit index au 01/09/2018)

- Facturation fournisseur A = 0 kWh
- Facturation fournisseur B := 0 kWh

Dans le cas de l'exemple 1, il est dans l'intérêt du client *prosumer* que l'index communiqué au nouveau fournisseur (fournisseur B) à J0 soit l'index du dernier relevé annuel.

Exemple 2 : Cas du client qui paie ses acomptes régulièrement et dont la production annuelle est < à sa consommation.



Facturation selon le principe : index communiqué au nouveau fournisseur = index en JO

- Facturation fournisseur A = 3000 kWh
- Facturation fournisseur B : 100 kWh

Facturation selon le principe : index utilisé à la faillite = index du dernier relevé annuel (soit index au 01/09/2018)

- Facturation fournisseur A = 0 kWh
- Facturation fournisseur B := 3100 kWh

Dans le cas de l'exemple 2, il est dans l'intérêt du client prosumer que l'index communiqué au nouveau fournisseur (fournisseur B) à JO soit bien l'index à JO. En effet, sinon le client risque fortement de ne jamais recevoir du fournisseur défaillant les acomptes versés à ce dernier avant JO et risque de devoir les repayer au nouveau fournisseur après JO.

5.7 Les autorités publiques

Il est possible pour les autorités publiques de désigner un autre fournisseur d'énergie sur la base d'une procédure de passation de marché nouvelle mais plus simple, à savoir la procédure négociée sans publication préalable.¹⁰

Cette procédure est envisageable dans la mesure strictement nécessaire lorsque les délais de la procédure ouverte, restreinte ou concurrentielle avec négociation ne peuvent être respectés pour des raisons d'extrême urgence résultant d'événements imprévisibles pour le pouvoir adjudicateur. Les circonstances invoquées pour justifier l'urgence impérieuse ne doivent en aucun cas être imputables au pouvoir adjudicateur.

Cette procédure se fait sans publication préalable. Une consultation de plusieurs opérateurs économiques doit néanmoins, et dans la mesure du possible, avoir lieu. Dans ce sens, il est préférable qu'une consultation des offres possibles des fournisseurs soit faite même si elle n'est pas obligatoire. En tout état de cause, le déroulement de cette procédure est bien sûr beaucoup plus simple que lorsqu'il est nécessaire de passer par la publication du contrat.

¹⁰ Loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics, article 42 §1^{er} 1° b) : « dans la mesure strictement nécessaire, lorsque l'urgence impérieuse résultant d'événements imprévisibles pour le pouvoir adjudicateur ne permet pas de respecter les délais exigés par la procédure ouverte, restreinte ou concurrentielle avec négociation. Les circonstances invoquées pour justifier l'urgence impérieuse ne peuvent, en aucun cas, être imputables au pouvoir adjudicateur; ».

Contrairement aux autres procédures de passation des marchés, il n'y a pas de délais prescrits par la loi. Cette procédure peut donc être achevée dans les plus brefs délais, au plus tard en quelques jours ou semaines. Les régulateurs sont d'avis que dans le cas de la défaillance de leur fournisseur d'énergie, la situation justifie que les autorités publiques recourent à cette procédure négociée sans publication préalable. Le courrier des GRD les informant de la défaillance de leur fournisseur doit par ailleurs en faire explicitement mention.

Au vu du caractère exceptionnel de la situation, la procédure négociée sans publication préalable pourrait être appliquée.

5.8 Le jour J0 : la fin des activités du fournisseur défaillant

Il est important que la réglementation possède un point de départ parfaitement clair. La présente note propose donc que le jour J0 corresponde au jour de la résiliation du contrat d'accès au réseau de distribution. **En cas de rupture d'accès au réseau, la réglementation doit prévoir que les contrats de fourniture liant le fournisseur défaillant à ses clients soient résiliés de plein droit.**

Ce point de départ marque ainsi la fin de la situation normale du marché et le début de la solution proposée.

Idéalement, le jour J0 devra être similaire pour tous les GRD d'une même région, et dans le cas d'un fournisseur actif dans plusieurs régions du pays, similaire pour toutes les régions.

Il ne sera toutefois pas toujours possible de lancer le régime relatif à la fourniture de substitution simultanément dans les trois Régions. Il est évident que la fin de l'accès au réseau de distribution pourrait, dans une région spécifique, conduire plus rapidement à des problèmes que dans d'autres régions. La seule mauvaise publicité liée à la résiliation de l'accès au réseau dans une région inciterait vraisemblablement les clients d'une autre région à choisir un autre fournisseur.

Dans le cas d'un fournisseur actif dans plusieurs régions du pays, il est donc important que les régulateurs aient la possibilité de débattre entre eux de l'éventualité d'une rupture de l'accès et se consultent le plus possible avant de décider d'un retrait, le cas échéant simultané, de la licence d'un fournisseur.

À tout le moins, ils avertiront les autres régulateurs si un fournisseur mettait fin à ses activités de manière brutale (faillite).

À moins que les circonstances ne le rendent impossible, la décision des régulateurs qui mène à un retrait de licence ou la décision du GRD qui mène à un refus d'accès au réseau de distribution doit être communiquée au minimum 30 jours avant la date de retrait de licence ou de la rupture du contrat d'accès.

5.9 Les conditions de fourniture du fournisseur de substitution

5.9.1 Pour les YMR

Les clients du fournisseur défaillant qui sont transférés vers un fournisseur commercial agissant en tant que fournisseur de substitution ne concluent pas de contrat avec celui-ci pour leur alimentation en

électricité et/ou gaz naturel. En d'autres termes, plutôt qu'une relation contractuelle, une relation réglementaire démarre entre le client et le fournisseur de substitution.

Le fournisseur de substitution informe ce client aussi tôt que possible de son rôle et fournit ce client comme s'il avait un contrat avec lui.

Le fournisseur de substitution applique pour sa fourniture (effectuée dans le cadre du régime de fournisseur de substitution) les mêmes conditions que celles qu'il applique à ses autres clients. Les conditions doivent donc correspondre à un produit qui est offert activement (pas de produit dormant). Le fait que les clients du fournisseur défaillant ne contractent pas avec le fournisseur de substitution (il s'agit d'une relation réglementaire) ne doit pas conduire à leur appliquer un traitement distinct par rapport à celui appliqué aux autres clients (i.e. qui ont effectivement contracté avec le fournisseur en question). Le produit choisi porte uniquement sur la fourniture d'électricité/de gaz, et non pas sur les services optionnels et obligatoires fournis à titre onéreux.

La proposition de fournir aux clients du fournisseur défaillant à des conditions correspondant à un produit offert activement aux autres clients du fournisseur de substitution vise à prévenir tout abus et à éviter que le fournisseur de substitution ne crée un produit distinct (spécifique à la fourniture de substitution) à un prix non conforme au marché.

Le fournisseur de substitution informe son client dès que possible, et au plus tard endéans les 5 jours avant sa fourniture, de sa reprise temporaire, du produit et des conditions qui lui seront appliqués dans ce contexte ainsi que des possibilités dont dispose ce client en vue de régulariser sa situation, en particulier :

- la conclusion d'un contrat avec le fournisseur de substitution lui-même, avec le cas échéant présentation de l'éventail des produits qui peuvent lui être proposés ;
- la conclusion d'un contrat avec un autre fournisseur commercial, avec, pour les YMR le renvoi vers le site de comparaison du régulateur régional afin de chercher le contrat le plus favorable.

En outre, le fournisseur de substitution informe le client des conséquences qui pourraient suivre si celui-ci n'entreprenait aucune action.

➤ **En ce qui concerne le prix :**

Le fournisseur de substitution ne peut appliquer, dans le cadre de la fourniture de substitution, des conditions de prix moins favorables que celles qu'il applique à ses clients ordinaires. En d'autres termes, bien que le régime de fournisseur de substitution ne contienne aucune disposition en matière de prix, le prix appliqué dans le cadre du régime de substitution ne peut être supérieur à celui appliqué par le fournisseur dans le cadre de la fourniture aux clients qui, durant cette période, ont contracté avec lui pour un produit actif.

➤ **Changement de fournisseur**

Tout client, qu'il soit de type résidentiel ou non, doit respecter les mêmes délais et conditions en matière de *switch* (du fournisseur de substitution vers le fournisseur de son choix) que ceux applicables en pareille circonstance aux autres clients résidentiels. Ceci ne fait pas obstacle à la possibilité de changer, le cas échéant, de fournisseur de manière rétroactive en J0 (comme mentionné précédemment).

➤ **Obligation de reprendre les clients**

Le fournisseur de substitution désigné via une procédure légale ou via un appel d'offre serait dans l'obligation de reprendre les clients selon les scénarii décrits ci-dessus. Il ne leur serait pas possible de refuser un client, notamment car ce client présenterait des dettes antérieures à son égard.

➤ **Fin du régime de fournisseur de substitution**

Le régime de la fourniture de substitution constitue une entorse au principe du libre fonctionnement du marché qui se justifie afin de garantir, au-delà de la défaillance du fournisseur d'origine, la continuité de la fourniture en énergie au client final. Ce mécanisme constitue donc une mesure de protection pour l'ensemble des clients.

- le régime de fourniture de substitution prend fin en cas de coupure dans le respect des dispositions légales ou lorsque le client signe un contrat de fourniture avec un fournisseur de son choix (fournisseur commercial actif sur le marché, y compris le fournisseur qui assume le rôle de fournisseur de substitution). Dans ce dernier cas, la relation réglementaire liant le client au fournisseur de substitution prend fin, et est remplacée par une relation contractuelle avec le fournisseur de son choix. Cette relation contractuelle est régie par les règles normales du marché de l'énergie ;
- Pour les clients YMR, le régime du fournisseur de substitution étant un régime d'exception prévu pour répondre à une situation d'urgence, son application ne se justifie plus au-delà d'un délai d'un an. Passé ce délai, les règles normales de marché s'appliquent.

5.9.2 Pour les AMR et les MMR

Le fournisseur de substitution a l'obligation de faire offre à des conditions non discriminatoires aux clients AMR et MMR du fournisseur défaillant.

5.10 La décision des régulateurs de mettre fin à la licence d'un fournisseur

Le régime prévu ci-avant aborde la rupture de l'accès au réseau de distribution actionnée dans la majorité des cas par le gestionnaire de réseau lorsqu'un de ses fournisseurs est considéré comme défaillant. Dans certaines situations, il est néanmoins envisageable que dans une région, ce soit le régulateur qui ait la main sur la fin de l'activité du fournisseur en vue d'éviter de manière proactive « l'effet domino » qu'une défaillance localisée de ce dernier pourrait avoir sur l'ensemble du marché. À titre non exhaustif, le régulateur pourrait, par exemple, être amené à retirer la licence d'un fournisseur dans sa région sur base d'une défaillance constatée dans une autre région, suite à la défaillance de son responsable d'équilibre, ou encore sur base d'une défaillance constatée sur le réseau de transport d'un fournisseur actif à la fois sur le réseau de distribution et de transport.

Les régulateurs considèrent que le régime des licences de fourniture est une matière régionale spécifique. La présente note, ayant pour objectif d'être commune aux trois régions, n'abordera donc pas ce sujet. Dans cet ordre d'idée, il reviendra à chaque région de revoir sa propre réglementation en matière de licence, en tenant compte des dispositions existantes, en vue d'appréhender toutes les

situations possibles dans lesquelles un régulateur serait amené à retirer la licence d'un fournisseur et à appliquer, de ce fait, le régime de fourniture de substitution prévu dans cette note.

Au surplus, les régulateurs insistent sur le fait que toute décision de retrait de licence devra être suffisamment motivée et se fonder sur des critères objectifs et non discriminatoires, tel que le critère de la capacité financière du fournisseur.

5.11 Les processus de marché en cours d'exécution au moment de la défaillance

- *Les clients YMR dont la relève tombe entre J0 et J0+ 2 mois*

Dans le cas du scénario 1 prévoyant la facturation du client par le GRD, si un index est relevé entre J0 et J0+2 mois, aucune procédure spécifique ne devra être prévue.

Dans le cas du scénario 1A (pas de facturation par le GRD) lors de la reprise du point par le fournisseur de substitution, ce seront les index en J0 qui seront communiqués et utilisés par défaut.

- *Les clients pour lesquels une demande de placement de compteur à budget est en cours*

[En Wallonie], la procédure s'interrompt dès l'annonce du retrait de licence ou de la défaillance.

- *La procédure de MOZA*

La procédure de MOZA se poursuit. Une attention particulière doit être prévue dans le cas où le client choisit sur le formulaire de régularisation le fournisseur défaillant.

- *Le Switch*

La procédure de switch se poursuit sauf si le switch prévoit le transfert du client vers le fournisseur défaillant. Dans ce cas, la procédure s'interrompt.

Question consultation publique

Traitement des switches en cours : En présence d'un switch, ayant pour date effective une date postérieure à j0 (ED>0), d'un client du fournisseur défaillant vers un fournisseur commercial tiers, y aurait-il lieu d'imposer J0 comme date effective ou est-il préférable d'annuler le switch en cours et de transférer le client concerné vers le fournisseur de substitution ?

5.12 Protection des données personnelles

Le GRD applique les différents scénarii dans le respect de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel. Les GRD peuvent utiliser les données dont ils disposent pour assurer au mieux la communication à l'attention des clients concernés dans la finalité de la présente note.

6 CONCLUSION

L'année 2018, marquée par la défaillance du fournisseur commercial Belpower et du responsable d'équilibre Anode, en charge de l'équilibrage du portefeuille de plusieurs fournisseurs, ont :

- d'une part, confirmé l'importance des travaux menés jusque-là par les régulateurs régionaux, assisté par la CREG présente en tant qu'observatrice, en matière de fourniture de substitution et l'intérêt d'adopter une approche en la matière aussi commune que possible entre les Régions ;
- d'autre part, convaincu les régulateurs régionaux de la nécessité d'adopter une approche plus souple en matière de fourniture de substitution, justifiant une refonte de leurs premières réflexions ayant conduit, début 2018, à une première consultation publique en la matière.

La présente note distingue plusieurs scénarii en matière de procédure de fourniture de substitution, afin de tenir compte de la taille du fournisseur défaillant (i.e. petit, moyen ou grand), du type de client concerné (YMR, MMR et AMR) et de la capacité propre du gestionnaire de réseau de distribution à pouvoir reprendre momentanément un portefeuille de client,... De même, via l'organisation par les gestionnaires de réseau de distribution de marchés publics, les fournisseurs commerciaux pourront, en fonction des cas de figure, jouer un rôle important dans la fourniture de substitution.

Il reste que toute procédure de fourniture de substitution est susceptible de limiter de manière temporaire certains droits des clients, d'occasionner des frais (élevés) et de présenter quelques limitations techniques. La réglementation relative au fournisseur de substitution ne devrait dès lors être mise en œuvre que dans les situations où aucune alternative n'existe. Les régulateurs devront examiner la possibilité de donner au fournisseur défaillant le temps nécessaire pour chercher une solution au sein du marché, par exemple en vendant leur portefeuille de clients. Ce ne serait qu'après avoir envisagé toutes les autres possibilités sans trouver de solution moins lourde de conséquences que le régulateur retirerait la licence de fourniture. Les régulateurs notent en outre que dans certaines situations, le gestionnaire de réseau de distribution pourrait interdire l'accès sans l'avis du régulateur¹¹.

Les régulateurs estiment opportun de soumettre une nouvelle fois ses réflexions à la consultation publique, à la suite de quoi une version finale pourra être établie et conduire – le cas échéant - à la formulation de propositions législatives/réglementaires en matière de fourniture de substitution.

Enfin, les régulateurs régionaux précisent que leurs réflexions en matière de fourniture de substitution ne remettent nullement en cause l'opportunité de développer conjointement une réflexion parallèle sur la mise en œuvre d'une approche préventive, sous la forme par exemple d'un suivi approfondi du respect par les fournisseurs commerciaux des critères d'octroi des licences de fourniture, notamment de ceux ayant trait à leurs capacités financières.

¹¹ Uniquement en Région flamande et wallonne.