



COMMISSION WALLONNE POUR L'ÉNERGIE

DECISION

CD-13i05-CWaPE

*'sur la procédure de désactivation
de la fonction « limiteur de puissance »
d'un compteur à budget électricité
d'un client qui n'est plus alimenté
par le fournisseur social'*

*rendue en application de l'article 13 du décret du 12 avril 2001 relatif à
l'organisation du marché régional de l'électricité*

Le 3 septembre 2013

Décision sur la procédure de désactivation de la fonction limiteur de puissance d'un compteur à budget électricité d'un client qui n'est plus alimenté par le fournisseur social

1. Objet

L' Art. 32 de l' AGW du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité stipule que, *“lorsqu' un client est un client protégé, le compteur à budget est couplé à un limiteur de puissance.”*

L'article 38 de l'arrêté susmentionné indique également que *« le client protégé qui n'alimente pas son compteur à budget bénéficie de la fourniture minimale garantie dont la puissance est fixée à 1300 watts. Celle-ci est assurée pendant six mois dater de la mise en service du limiteur de puissance. »* Au terme des six mois, lors que le client a bénéficié uniquement de la fourniture minimale garantie et qu'il n'a pas acquitté les factures liées à cette consommation, il revient au fournisseur, conformément à l'article 39 du même AGW, de déclarer le client en défaut récurrent de paiement. L'étape suivante prévue par la législation est la saisine de la CLE.

Un accord de marché, conclu dès septembre 2006 entre fournisseurs et GRD en concertation avec la CWaPE, préconise le transfert du client protégé en défaut de paiement vers son GRD, à qui il reviendra de le déclarer, le cas échéant, en défaut récurrent de paiement.

Le suivi des clients protégés sous limiteur de puissance a par ailleurs fait l'objet d'une ligne directrice de la CWaPE. Cette ligne directrice prévoit notamment un monitoring mensuel de la part des GRD des rechargements des clients protégés sous compteur à budget pour pouvoir initier, des lors que la période de fourniture minimale garantie est présumée, la procédure de facturation des consommations voire, le cas échéant, de saisine de la CLE.

Il ressort des informations mentionnées ci-dessus qu'afin de pouvoir bénéficier d'un compteur à budget équipé d'un limiteur de puissance, le client doit répondre à deux conditions: d'une part être un client protégé, et d'autre part être fourni par le GRD (car seul le GRD est habilité à saisir la CLE et à suivre le client sous limiteur de puissance). Dès lors qu'une de ces deux conditions n'est plus remplie, le retrait de la fourniture minimale garantie doit avoir lieu.

Peuvent notamment être concernés par cette procédure de retrait, le client qui aurait perdu son statut de client protégé ou le client (non protégé) qui emménage sur un point équipé d'un compteur à budget actif avec un limiteur de puissance.

L'encadrement de cette procédure de retrait de la fonction limiteur de puissance dès lors qu'un client n'est plus alimenté par le fournisseur social n'est pas précisé dans la législation wallonne. L'objet de la présente décision est de décrire la procédure à suivre par les GRD dans ce cas. Cette procédure ne concerne que les situations extérieures à une décision de retrait de la fourniture minimale garantie telle que prévue dans le cadre d'une CLE FMG.

2. Historique

En date du 18 juin 2013, la CWaPE a envoyé un courrier à l'ensemble des GRD (en électricité) les informant de son intention de publier une « décision » décrivant une procédure à suivre par les GRD lors de la désactivation de la fonction limiteur de puissance d'un compteur à budget d'un client qui n'est plus alimenté par le fournisseur social. Dans ce courrier, le régulateur invitait les GRD à formuler les remarques ou commentaires qu'ils jugeaient utiles relatifs à cette procédure pour le 30 juin 2013.

En date du 25 juin 2013, le GRD ORES a réagi en marquant son total accord quant à la proposition élaborée. La CWaPE n'a pas reçu de réaction émanant des autres GRD.

3. Décision de la CWaPE

Dès lors qu'un GRD est informé qu'un client fourni par un fournisseur autre que le fournisseur social est équipé d'un compteur à budget muni d'un limiteur de puissance, il programme une action spéciale en Talexus prévoyant la désactivation de la fonction limiteur. Parallèlement à cette action, le GRD envoie un courrier au client l'informant de la procédure et l'invitant à passer sa carte dans un terminal bancaire XENTA, ou un bureau d'accueil d'un GRD, et ensuite dans son compteur. Dans le cas d'un nouveau client emménageant sur le point, le GRD l'invitera à prendre contact avec lui en lui communiquant l'ensemble des coordonnées nécessaires pour le joindre.

Si, après trois mois, le client n'a pas réagi, le GRD envoie un courrier recommandé rappelant au client les démarches à effectuer. Le courrier indiquera également au client:

- qu'à défaut d'entreprendre ces démarches, le GRD passera à son domicile (avec mention de la date et d'une plage horaire) afin de procéder à la désactivation de la fonction limiteur de son compteur à budget. Un délai de 15 jours minimum devra être prévu entre la date d'envoi du courrier et la date du passage du GRD ;
- de la possibilité laissée au client de prendre contact avec le GRD pour modifier la date et /ou l'heure de rendez-vous (+ mentions des coordonnées nécessaires du GRD pour le joindre) ;
- qu'en cas de refus d'accès du client ou d'absence du client le jour du passage du GRD, une coupure pourra avoir lieu étant donné que le client maintient une situation qui lui offre des droits dont il ne peut bénéficier selon la législation relative aux obligations de service public.

L'absence de réaction du client au courrier, ou son refus ou absence lors du passage du GRD pour procéder à la désactivation de la fonction du limiteur entraînera la coupure du point.

* *
*