



COMMISSION WALLONNE POUR L'ENERGIE

AVIS COMPLEMENTAIRE à l'avis CD-7k27-CWaPE-179 du 3 décembre 2007

CD-8b25-CWaPE-179'

concernant

'le projet d'arrêté du Gouvernement wallon modifiant les arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz et de l'électricité'

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

Le 22 février 2008

**Avis complémentaire à l'avis CD-7k27-CWaPE-179 du 3 décembre 2007 sur le
projet d'arrêté du Gouvernement wallon
modifiant les arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006
relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz et de l'électricité**

I. OBJET

En date du 21 décembre 2007, le Ministre ayant l'énergie dans ses attributions (ci-après « le Ministre ») a sollicité de la CWaPE un avis complémentaire sur un projet d'arrêté du Gouvernement wallon modifiant les arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz et de l'électricité, ci après dénommés AGW OSP GAZ et AGW OSP ELEC.

Cette demande d'avis complémentaire porte sur les questions spécifiques suivantes :

- *Comment la CWaPE envisage-t-elle concrètement la procédure de suspension du contrat de fourniture et sa reprise à dater du placement du compteur à budget ? Cette proposition ne risque-t-elle pas d'entraîner de nouvelles charges administratives tant pour les clients résidentiels que pour les opérateurs ? La CWaPE peut-elle proposer des solutions d'adaptation de la législation en projet, notamment en termes d'échange d'information et d'encadrement de modalités pratiques, afin que cette procédure puisse se dérouler de façon optimale ?*
- *Comment la CWaPE propose-t-elle de régler le cas des clients protégés qui, après la fourniture temporaire par le GRD, ont été coupés suite à une décision de la CLAC puisque le programme de placement de compteur à budget ne leur sera pas applicable ?*
- *La CWaPE peut-elle donner son avis sur l'encadrement des garanties bancaires et autres sûretés tel que formulé dans le présent avant-projet d'arrêté ? le montant de deux mois de consommation et la formulation de pareille imposition lui semble-t-elle adéquats au regard de la protection des consommateurs et de l'ensemble des cas pratiques rencontrés ?*
- *La CWaPE peut-elle valider le planning et les modalités imposées par l'article 44 de l'AGW OSP GAZ concernant le plan d'action de placement des compteurs à budget ?*
- *Dans le cas de la demande d'annulation de la demande de placement du compteur à budget en cas d'apurement de la dette du client intervenant 3 jours ouvrables avant la date de placement, la procédure d'information applicable entre les acteurs semble-t-elle suffisante à la CWaPE ? Comment le fournisseur sera concrètement en mesure d'appliquer cette disposition ?*
- *Enfin, en ce qui concerne le formulaire de régularisation en cas de déménagement problématique, suite à l'avis de la CWaPE du 3 décembre 2007, la possibilité pour le client de faire sceller le compteur a été insérée. Ne faudrait-il toutefois pas prévoir que cette faculté ne peut s'effectuer qu'avec l'autorisation du propriétaire de l'immeuble concerné ? Par ailleurs, le formulaire de régularisation permet-il bien de viser également le cas du propriétaire souhaitant conserver un tarif d'inoccupation sans toutefois sceller le compteur dans l'attente de l'arrivée du prochain locataire ?*

En date du 11 janvier 2008, le Ministre a fait parvenir à la CWaPE une question spécifique supplémentaire :

- *Conformément aux arrêtés du 30 mars 2006 relatifs aux obligations de service public dans le marché de l'électricité et du gaz, les GRD sont tenus de fournir les clients protégés au tarif social tant que ceux-ci disposent de la qualité de client protégé. Cette preuve est à renouveler annuellement. Ces arrêtés prévoient également l'obligation pour le client résidentiel d'avertir son fournisseur de la perte de sa qualité de client protégé.*

Par ailleurs, l'arrêté ministériel du 27 février 2007 définissant le modèle de formulaires à fournir au fournisseur de gaz et d'électricité par le client protégé prévoit que le fournisseur de ce client est tenu de lui envoyer un rappel deux mois avant l'expiration du délai de validité du document attestant la qualité de ce client.

Toutefois, la législation, dans son état actuel, ne prévoit pas explicitement les possibilités pour le gestionnaire de réseau de distribution d'arrêter de fournir le client résidentiel dans le cas où le client ne transmet pas, dans les délais requis, la preuve de son statut de « client protégé ».

Dans ce cas, même si un client n'a pas de dettes vis-à-vis du GRD, il conviendrait de prévoir pour ces derniers, un « filet de sécurité » supplémentaire si le client ne dispose plus de sa qualité de client protégé et refuse de signer un contrat de fourniture avec un fournisseur.

A cet égard, je souhaite que la CWaPE examine cette problématique et propose une modification de la législation afin d'assurer la sécurité juridique pour les gestionnaires de réseau de distribution confrontés à ce cas de figure.

En date du 23 janvier 2008, le Ministre a fait parvenir à la CWaPE une nouvelle question spécifique sur ce projet de modification des arrêtés OSP gaz et électricité du 30 mars 2006, et de l'arrêté du 17 décembre 2003 relatif à la commission locale d'avis de coupure :

- *L'article 23 en projet de cet arrêté modificatif fixe la date d'entrée en vigueur de ces dispositions au jour de sa signature.*

Toutefois, certaines dispositions nécessitent des adaptations, d'un point de vue technique, des opérateurs, notamment celles relatives :

- *au renforcement de l'information du client résidentiel (mention dans la proposition de contrat de la date d'entrée en vigueur du contrat, mention dans les factures périodiques et de clôture des coordonnées du service de gestion de la clientèle et délai endéans lequel une réponse motivée sera apportée à la demande du client, mention des coordonnées du service spécifique relatif à la procédure de déménagement,...) ;*
- *aux données statistiques à transmettre la CWaPE en vue de l'établissement de son rapport annuel sur les obligations de service public;*
- *à la procédure d'envoi de la facture de régularisation et de clôture,...*

Par conséquent, il est proposé de prévoir une date d'entrée en vigueur différée pour ces dispositions afin de permettre aux acteurs d'adapter en conséquence leur système informatique. Il est proposé que ces mesures spécifiques n'entrent en vigueur que dans un délai de trois mois après la publication de l'arrêté. Les obligations de collecte des nouvelles données devront toutefois être transmises à la CWaPE pour son prochain rapport annuel (mars 2009). Il va de soi que les dispositions transitoires gaz entreront immédiatement en vigueur.

La CWaPE peut-elle confirmer que le délai de trois mois est un délai raisonnable pour les dispositions en question ?

En date du 24 janvier 2008, le Ministre a fait parvenir à la CWaPE une question supplémentaire relative à la problématique soulevée par la procédure transitoire dans l'attente des compteurs à budget gaz :

- *Selon les dispositions en projet (articles 44 et 45) de cet AGW modificatif, il s'avère que deux cas de figures peuvent se présenter :*
 1. *Client déclaré en défaut de paiement en gaz avant le 1er août 2008 : le régime transitoire de l'article 45 en projet s'applique. Le contrat du client avec son fournisseur est suspendu et il est alimenté par son GRD en cas de défaut de paiement. Si le client ne paie pas sa consommation de gaz au GRD, ce dernier après rappel et mise en demeure, peut saisir la CLAC. Sinon, le GRD alimente ce client jusqu'au placement effectif d'un compteur à budget.*
 2. *Client déclaré en défaut de paiement après le 1er août 2008 : les dispositions définitives (article 30 et suivants de l'AGW OSP gaz du 30 mars 2006) s'appliquent : en cas de défaut de paiement, le fournisseur doit demander au GRD de placer un compteur à budget chez ce client. Si le GRD dépasse le délai de placement (qui a été allongé à 40 jours), le contrat est suspendu jusqu'au placement effectif du compteur à budget ; le client étant fourni par son GRD.*

Il apparaît que dans le 1er cas, le GRD peut saisir la CLAC en cas de défaut de paiement du client ; tandis que dans le second cas, rien n'est prévu, le GRD devant, dans tous les cas alimenter le client jusqu'au placement du compteur à budget.

Cette mesure si elle incite les GRD à placer rapidement (et conformément à leur plan d'actions), instaure néanmoins un régime de protection différent pour les clients selon qu'ils ont été déclarés en défaut de paiement avant ou après le 1er août 2008.

Pourriez-vous examiner cette problématique dans le cadre de l'avis de la CWaPE ?

En date du 30 janvier 2008, le Ministre a fait parvenir à la CWaPE deux questions supplémentaires consécutives aux observations formulées par la FEBEG :

- *Le projet d'AGW modificatif renvoie à la procédure « ordinaire » de déménagement telle que prévue dans les règlements techniques. Toutefois, les fournisseurs remettent en cause la praticabilité de la procédure visée dans ces RT (article 129§3 du RT distribution électricité et 116 du RT gaz) qui imposent au client d'informer son fournisseur 4 semaines avant son déménagement et prévoit l'utilisation des formulaires des GRD. Il s'avère que ces délais sont difficilement tenables et que dans la pratique, les formulaires utilisés sont ceux des fournisseurs. Les RT laissent toutefois la possibilité à la CWaPE d'imposer un formulaire type.*

Par ailleurs, les formulaires types de déménagement établis par la CWaPE imposent au client de transmettre ledit formulaire dans la semaine du déménagement (comme dans le cadre de l'Accord fédéral).

Au vu de ce qui précède, ne convient-il pas d'abroger les articles susmentionnés des RT et d'insérer une nouvelle disposition dans les AGW OSP reprenant cette procédure ordinaire de déménagement moyennant modification des délais et imposition du formulaire tel que déterminé par la CWaPE ? Pourquoi le délai de 4 semaines avait-il été retenu à l'époque ? La CWaPE a-t-elle, par ailleurs, connaissance de difficultés d'application des formulaires utilisés par les fournisseurs ?

- *La FEBEG conteste également le délai de 30 jours imposé pour l'établissement de la facture de régularisation et propose que la facture soit établie dans les 60 jours suivant la date de transmission au fournisseur des données issues du relevé des compteurs opéré par le GRD. Quel est l'avis de la CWaPE concernant cette proposition des fournisseurs ? Le délai de 30 jours n'est-il pas tenable dans la pratique ?*

II. AVIS DE LA CWaPE

Structure de l'avis

Le présent avis est structuré en trois parties:

En première partie, la CWaPE donne l'état de sa réflexion sur les principes généraux appliqués en région wallonne pour le traitement des situations de défaut de paiement, et attire l'attention sur le niveau de complexité qui doit être mis en œuvre en région wallonne pour permettre un fonctionnement du marché libéralisé qui soit efficace et garant des droits des différents acteurs, en ce y compris ceux des clients.

Dans la deuxième partie, la CWaPE se prononcera sur les questions particulières soulevées par le Ministre:

1. Procédure de suspension du contrat de fourniture lors d'un retard de placement du compteur à budget ;
2. Le cas des clients protégés qui, après la fourniture temporaire par le GRD, ont été coupés suite à une décision de la CLAC ;
3. L'encadrement des garanties bancaires et autres sûretés ;
4. Planning et les modalités imposées par l'article 44 de l'AGW OSP GAZ concernant le plan d'action de placement des compteurs à budget ;
5. Annulation de la demande de placement du compteur à budget en cas d'apurement de la dette du client ;
6. Formulaire de régularisation en cas de déménagement problématique ;
7. Perte de statut de client protégé ;
8. Date d'entrée en vigueur différée pour les dispositions modificatives ;
9. Régime de protection différent pour les clients selon qu'ils ont été déclarés en défaut de paiement avant ou après le 1er août 2008.
10. Procédure et formulaire de déménagement
11. Délai d'établissement de la facture annuelle de régularisation

Une troisième partie est consacrée à des points complémentaires sur lesquels la CWaPE désire attirer l'attention du Gouvernement wallon :

12. Qualification d'un refus de placement de compteur à budget
13. Problématique du retour sur le marché des clients non protégés qui sont alimentés par le GRD et ne disposent pas d'un contrat de fourniture avec un fournisseur
14. Facture de régularisation des clients disposant d'un compteur à budget
15. Divers

PARTIE I : PRINCIPES GÉNÉRAUX APPLIQUÉS EN RÉGION WALLONNE AUX SITUATIONS DE DÉFAUT DE PAIEMENT

La libéralisation des marchés de l'électricité et du gaz a nécessité la mise en place d'un processus automatisé d'échange d'informations entre les GRD et les fournisseurs aux fins de pouvoir gérer de manière efficace à la fois les modifications contractuelles entre les clients et leurs fournisseurs (changement de fournisseur, nouveaux raccordements, changement de compteurs, déménagements, etc.), et à la fois les données de consommation en se rapprochant le plus possible d'un suivi en temps réel.

Une plate-forme d'échange de ces informations a ainsi été mise en place à l'initiative des GRD et des fournisseurs, la plate-forme UMIX.

Cette plate-forme a défini un mode opératoire d'échange d'information sur le territoire belge - le protocole UMIG - en conformité avec les législations régionales, et en particulier avec les Règlements techniques régionaux et les obligations de service public régionales.

Les obligations de service public ont ainsi dû être intégrées dans le protocole UMIG pour que les différents scenarii mis au point, tels que, notamment, la mise en place d'un nouveau point de raccordement, le changement de fournisseur, le changement de client, le changement combiné de fournisseur et de client, et la fermeture d'un point de fourniture, intègrent les procédures régionales de traitement des situations de défaut de paiement.

Des différences importantes sont apparues dans les traitements régionaux des situations de défaut de paiement des clients résidentiels, principalement entre la législation flamande et la législation wallonne.

En région flamande, lorsqu'un client résidentiel, qu'il soit ou non protégé, est déclaré en défaut de paiement, il est systématiquement transféré vers son GRD qui est chargé de le fournir.

Les lignes directrices du traitement des situations de défaut de paiement en région flamande sont les suivantes¹:

- Le fournisseur signale au GRD que son client est en défaut de paiement, et que le GRD devra l'alimenter dans les 30 jours ;
- Après 30 jours le GRD alimente le client et, si le client est à nouveau qualifié en défaut de paiement, lui place alors un compteur à budget avec limiteur de courant ;
- lorsque le client a été alimenté par le GRD sans générer de dettes pendant une période de 180 jours², le GRD l'invite à conclure un contrat avec un fournisseur ;
- au bout d'une procédure bien définie, si le client n'a pas conclu de contrat avec un fournisseur, le GRD saisit la LAC (Lokale Advies Commissie) pour solliciter un avis favorable à la coupure.

Cette méthode de traitement a pour avantage de confier le traitement complet des cas de clients en défaut de paiement au GRD qui accompagne ainsi les clients au moyen des différents outils d'accompagnement que sont les plans de paiement, les compteurs à budget, et les saisines de LAC, et pour désavantage de laisser chez le GRD une clientèle importante, avec certaines difficultés de renvoyer cette clientèle vers le circuit commercial.

¹ Les lignes directrices énoncées sont basées sur la législation en vigueur ainsi que sur le nouveau projet modificatif de l'arrêté du Gouvernement flamand sur les obligations de service public, adopté en 2^{ème} lecture.

² Cette période de 180 jours est introduite dans le projet modificatif et n'est pas d'application actuellement.

En région wallonne, lorsqu'un client est déclaré en défaut de paiement, une distinction est faite au départ entre les clients protégés et les clients non protégés.

Les lignes directrices sont les suivantes :

a) clients protégés :

- les clients sont transférés vers le GRD qui les alimente après 30 jours (comme en Région flamande) ;
- le GRD leur place un compteur à budget avec limiteur de courant ;
- le client peut retourner sur le marché s'il n'a pas de dettes envers le GRD et s'il conclut, à son initiative, un contrat avec un fournisseur.

b) clients non protégés :

- le fournisseur demande au GRD de placer un compteur à budget (sans limiteur de courant) ;
- après 30 jours le GRD doit avoir placé le compteur à budget, et les sommes payées par le client au GRD sont rétrocédées au fournisseur ;
- lorsque le client a honoré ses dettes vis-à-vis de son fournisseur, il peut demander de désactiver la fonction « compteur à budget »

Cette méthode de traitement a pour avantage de garder dans le circuit commercial les clients non protégés équipés d'un compteur à budget (95% de la clientèle qualifiée en défaut de paiement sont des clients non protégés), sans qu'ils ne représentent plus un risque pour leur fournisseur puisqu'ils paient à l'avance.

Cette méthode n'a pas encore pu être appliquée en gaz au vu de l'absence des compteurs à budget gaz, ce qui est à l'origine des mesures transitoires appliquées en gaz³.

Cette méthode présente toutefois des exigences importantes en matière de gestion des échanges d'informations entre les différents acteurs :

- les GRD wallons ont mis au point un système informatique - le système « multi-vendeurs » - qui permet de rétrocéder mensuellement à chaque fournisseur les sommes versées par leurs clients équipés d'un compteur à budget ; ce système fonctionne depuis le 1^{er} janvier 2007 ;
- les GRD wallons ont, dans la foulée, multiplié le nombre de points de rechargement des cartes de compteur à budget en permettant le rechargement dans chaque cabine téléphonique ou payphone installé en Belgique équipé d'un lecteur « Proton » ; ce système fonctionne depuis le 1^{er} octobre 2007 ;

Les autres échanges d'informations doivent être gérés au départ de la plate-forme UMIX, tels que :

- la demande de placement de compteur à budget ;
- la demande de coupure en cas de refus de placement de compteur à budget ;

Les protocoles mis en oeuvre par la plate-forme UMIX doivent être intégrés dans l'ensemble des protocoles de manière à permettre la tenue du registre d'accès par les GRD.

La nouvelle procédure de suspension de contrat entre le fournisseur et le client lorsque le GRD dépasse le délai imparti pour le placement d'un compteur à budget doit également faire l'objet de l'établissement d'un protocole UMIG.

Au vu des nombreuses questions qui se posent à la veille de la troisième lecture du projet d'arrêté modificatif des AGW OSP GAZ et ELECTRICITE, la CWaPE a voulu répondre de manière la plus complète et la plus précise possible à ces questions, a également ajouté des points complémentaires pour éviter certaines difficultés, mais désire attirer l'attention du Gouvernement wallon sur la complexité croissante du modèle mis en œuvre en Région wallonne.

³ Les mesures transitoires ont été analysées dans l'avis CD-7k27-CWaPE-179 du 3 décembre 2007, et sont modifiées dans le projet d'arrêté modificatif de l'AGW OSP GAZ de manière à diminuer fortement, voire supprimer, le nombre de coupures de gaz pressenties pour 2008.

Le choix wallon de garder la clientèle non protégée déclarée en défaut de paiement dans le circuit commercial se heurte à des difficultés spécifiques:

- de mise en place de protocoles d'échanges d'information propres à cette clientèle au sein de la plate-forme UMIX ; ces protocoles ne sont pas encore tous opérationnels, et sont en outre sujet à de nombreuses modifications eu égard aux modifications législatives dont question, notamment, dans le présent avis ;
- de gestion des échanges d'informations relatifs à cette clientèle entre les acteurs, en ce y compris les relevés et transferts d'index ;
- de mise au point par les fournisseurs de procédures spécifiques à cette clientèle qui soient conformes à la législation et efficaces.

Lorsque des dysfonctionnements, de nature informatique ou organisationnelle, apparaissent dans les procédures utilisées - ces dysfonctionnements existent -, le client peut subir des effets dommageables, tels qu'une coupure abusive ou des erreurs de facturation.

Ce modèle mis en œuvre en région wallonne a été préféré à celui mis en œuvre en région flamande de manière à garder les clients non protégés déclarés en défaut de paiement - soit 95% de la clientèle déclarée en défaut de paiement - dans le circuit commercial puisque, équipés d'un compteur à budget, ces clients ne représentent plus un risque commercial pour leur fournisseur.

Nonobstant cet objectif toujours recherché, ainsi que les autres avantages pressentis en matière de coûts à charge des GRD, nous devons constater que la complexité croissante du modèle mis en œuvre requiert ainsi des développements dont l'impact en matière tant de faisabilité organisationnelle qu'en matière de coût, ne peut être estimé au stade actuel.

La CWaPE est d'avis que la mise en œuvre de la nouvelle procédure prévue pour pallier la non disponibilité des compteurs à budget sur le marché, en confiant aux GRD la mission de gérer l'ensemble de la clientèle en défaut de paiement, qu'elle soit protégée ou non protégée, doit être mise à profit pour mettre simultanément en place une évaluation générale des procédures suivies - tant au niveau de la faisabilité organisationnelle que des coûts induits -, en concertation avec les fournisseurs, GRD, et CPAS, aux fins de valider ces procédures.

PARTIE II : ANALYSE DE LA CWAPE QUANT AUX POINTS PARTICULIERS SOULEVÉS PAR LE MINISTRE

1. Procédure de suspension du contrat de fourniture lors d'un retard de placement du compteur à budget

- *Comment la CWaPE envisage-t-elle concrètement la procédure de suspension du contrat de fourniture et sa reprise à dater du placement du compteur à budget ? Cette proposition ne risque-t-elle pas d'entraîner de nouvelles charges administratives tant pour les clients résidentiels que pour les opérateurs ? La CWaPE peut-elle proposer des solutions d'adaptation de la législation en projet, notamment en termes d'échange d'information et d'encadrement de modalités pratiques, afin que cette procédure puisse se dérouler de façon optimale ?*

1.1. Mise en place d'une procédure complète MIG

La plateforme UMIX a été chargée par les GRD et fournisseurs de la mise au point des procédures d'échange de données entre eux en conformité avec les législations fédérale et régionales.

Une procédure « MIG » conforme au projet de législation wallonne est en cours d'élaboration, et devrait être opérationnelle après l'entrée en vigueur du nouveau protocole « MIG 4 », entrée en vigueur programmée pour le mois d'août 2009.

Cette procédure « MIG » a été présentée le 28 janvier 2008 à la CWaPE par la « Task force Structuring » de la plate-forme UMIX.

Cette procédure « MIG » intègre les différents aspects spécifiques à la réglementation wallonne et qui n'avaient pas encore fait l'objet de protocoles automatiques dédiacés comme la procédure de qualification de défaut de paiement tant en gaz qu'en électricité, avec la différentiation entre la procédure applicable aux clients protégés et celle applicable aux clients non protégés, ainsi que la procédure de placement de compteur à budget, et la procédure de coupure à la suite d'un refus de placement de compteur à budget.

Cette procédure « MIG » comprend les échanges de données relatifs à la suspension de contrat entre le fournisseur et son client pour raison de retard de placement du compteur à budget par le GRD.

La procédure complète telle que présentée par la « Task force Structuring » de la plate-forme UMIX, permettra d'éviter les conflit de scenarii dont question au point 1.3 ci-dessous, et offre, à priori, des garanties suffisantes pour sa bonne exécution.

1.2. Mise en place d'une procédure transitoire

Dans l'attente de la mise en place de la procédure MIG, une procédure transitoire doit être mise en oeuvre par les GRD et les fournisseurs.

La procédure transitoire se base sur des instructions MIG dites « élémentaires » qui permettent aux opérateurs de respecter la législation.

Il est ainsi prévu que, dès lors qu'un GRD ne parvient pas à installer un compteur à budget dans les délais requis par la législation (40 jours), il signale cette situation au fournisseur concerné sous une forme encore à déterminer (lettre, fax, mail, site web), et, simultanément, envoie une lettre avertissant le client de la suspension provisoire de son contrat avec son fournisseur pour des raisons pratiques de retard de placement du compteur et que, dans l'attente, c'est le GRD qui lui facturera de plein droit l'énergie fournie au tarif prévu à cet effet par la législation fédérale.

A ce moment le GRD transmettra au fournisseur les index (estimés) de consommation pour que celui-ci puisse éditer une facture de « clôture provisoire ».

A partir de ce moment, en fonction du délai de placement pressenti, le GRD décidera s'il convient, ou non, d'éditer des factures d'acomptes (ce sera le cas pour les clients GAZ déclarés en défaut de paiement avant le 1^{er} août 2008).

Au moment du placement du compteur à budget, le GRD relèvera les index réels de consommation, procédera le cas échéant à une rectification des index estimés au début de la période de suspension, et signalera cette situation au fournisseur sous une forme encore à déterminer (lettre, fax, mail, site web).

Le fournisseur devra alors envoyer un courrier au client pour lui notifier que le contrat qui les lie reprend ses effets mais en mode « prépaiement », mode selon lequel les tarifs programmés dans le compteur à budget seront les tarifs prévus par la législation fédérale, et le fournisseur émettra une facture de régularisation annuelle (la plupart du temps il s'agira d'une note de crédit).

1.3. Points d'attention

La procédure transitoire relative à la suspension de contrat pour raison de retard de placement du compteur s'inscrit dans la procédure générale actuellement utilisée pour le placement des compteurs à budget depuis le 1^{er} janvier 2007. Cette procédure générale actuelle est elle-même provisoire et non régie par les protocoles MIG.

Cette situation peut provoquer des conflits entre divers scenarii, dont, notamment :

- conflit entre le scénario de placement de compteur à budget et celui de changement de fournisseur ;
- conflit entre le scénario de placement de compteur à budget et celui de déménagement problématique (MOZA) ;
- conflit entre le scénario de placement de compteur à budget et la demande d'annulation de placement par le fournisseur à la suite de l'apurement des dettes par le client en dernière minute ;

Ces conflits⁴ - réels - peuvent avoir des répercussions dommageables (c'est à dire une coupure) pour les clients qui refusent le placement du compteur à budget :

- parce qu'ils ont entre-temps changé de fournisseur ;
- parce que, à la suite d'un déménagement non signalé, la demande de placement de compteur à budget (ou de coupure de gaz) était en fait demandée pour l'occupant précédent ;
- parce que le client a apuré ses dettes en dernière minute et que la demande d'annulation introduite par le fournisseur est arrivée trop tard (après la coupure) ;

⁴ Voir le point 12 du présent avis qui détaille les différents conflits de scenarii évoqués

D'autres conflits peuvent survenir étant donné l'impossibilité actuelle, pour le fournisseur, de distinguer une fin définitive de contrat (Situation EoC⁵ signifiée par un message « Loss »⁶) et une suspension de contrat (également signifiée par un message « Loss ») : dans ce dernier cas le client reçoit une « facture de clôture » alors qu'il s'agit d'une « suspension de contrat » pour raison de retard de placement du compteur à budget dans le chef du GRD.

La procédure complète « MIG » telle que présentée au point 1.1. ci-dessus devrait permettre d'éviter de tels conflits puisque toute procédure est automatiquement gérée en relation avec le registre d'accès.

Dans l'attente il convient de mettre en place des procédures ou « verrous » manuels qui permettent d'éviter ces différents conflits.

Des conflits de scenarii ayant déjà été identifiés au cours de l'année 2007, notamment quant à la vérification préalable, par le GRD, de la recevabilité de la demande de placement de compteur à budget ou de coupure de gaz, la CWaPE avait demandé aux GRD de mettre en place des procédures manuelles aux fins de procéder à ces vérifications.

Ces procédures se mettent actuellement en place et doivent encore être aménagées pour gérer la procédure de suspension de contrat dont question.

1.4. Charges administratives

Aucune charge administrative n'est, à priori, pressentie du côté du client, même si ce dernier risque de bénéficier d'un tarif moins intéressant, à savoir le tarif fédéral appliqué par les GRD pour la fourniture aux clients non protégés.

Dans l'attente de la mise en place de la procédure complète « MIG » les GRD devront assumer les charges induites par les ressources dédiées à la gestion des procédures manuelles mise en place en ce compris l'édition des informations vers le client et le fournisseur, ainsi que les charges que constituent la gestion de la fourniture des clients pendant la période de suspension (gestion des approvisionnements, estimation et relevé des index, facturation, recouvrement, contacts clientèle, etc.).

Il faut faire remarquer à ce sujet que, hormis le problème spécifique (et non négligeable) de la suspension de contrat, les ressources déjà dédiées par les GRD pour éviter les conflits de scenarii sont une conséquence de l'absence de mise en place d'un protocole MIG pour la procédure générale de placement de compteur à budget conformément à la législation qui le prévoit depuis juin 2003....

Lorsque la procédure complète « MIG » sera opérationnelle, les charges induites par les procédures manuelles seront fortement diminuées, et les charges de gestion de fourniture devraient également diminuer.

⁵ EoC : End of Contract

⁶ Loss : perte du client

1.5. Proposition

Il est proposé de préciser aux articles 2bis des AM du 23 juin 2006 déterminant les procédures de placement d'un compteur à budget d'électricité et de gaz que :

- *Lorsque le GRD ne parvient pas à installer un compteur à budget dans les délais requis par la législation (40 jours), il signale cette situation au fournisseur concerné, conformément aux dispositions du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution relatives à l'échange d'information, et, simultanément, envoie une lettre avertissant le client de la suspension provisoire de son contrat avec son fournisseur pour des raisons pratiques de retard de placement du compteur et que, dans l'attente, c'est le GRD qui lui facturera de plein droit l'énergie fournie au tarif prévu à cet effet par la législation fédérale. Le modèle de lettre est préalablement soumis à l'examen de la CWaPE.*
- *A ce moment le GRD transmettra au fournisseur les index de consommation ;*
- *Sur la base des index lui communiqués par le GRD, le fournisseur adressera à son client une facture de « clôture provisoire » pour raison de suspension du contrat à la suite du retard de placement du compteur à budget.*
- *Au moment où le compteur à budget est placé, le GRD relève les index réels de consommation, facture l'énergie fournie aux tarifs prévus à cet effet par la législation fédérale, et signale cette situation au fournisseur conformément aux dispositions du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution relatives à l'échange d'information.*
- *Le fournisseur envoie alors un courrier au client pour lui notifier que le contrat qui les lie reprend ses effets mais en mode « prépaiement », mode selon lequel les tarifs programmés dans le compteur à budget seront les tarifs prévus par la législation fédérale, et qu'il émettra une facture de régularisation annuelle. Le modèle de lettre est préalablement soumis à l'examen de la CWaPE.*

2. Cas des clients protégés qui, après la fourniture temporaire par le GRD, ont été coupés suite à une décision de la CLAC

- *Comment la CWaPE propose-t-elle de régler le cas des clients protégés qui, après la fourniture temporaire par le GRD, ont été coupés suite à une décision de la CLAC puisque le programme de placement de compteur à budget ne leur sera pas applicable ?*

La CWaPE comprend que la question concerne en réalité deux situations différentes :

- a) le cas des clients protégés : la situation présentée dans la question se rencontre déjà actuellement, du moins dans son principe pour le gaz ; lorsqu'un client protégé déclaré en défaut de paiement et donc, dans tous les cas, alimenté par son GRD, fait l'objet d'une saisine de CLAC qui conclut à une autorisation de coupure, ce client se trouve, déjà maintenant, dans ladite situation ;

- b) le cas des clients non protégés : il s'agit d'un cas de figure non encore rencontré ; cela concerne en effet les clients non protégés qui, après la fourniture temporaire par le GRD - dans le cas du gaz uniquement et pour les clients déclarés en défaut de paiement avant le 1^{er} août 2008 - ont été coupés suite à une décision de la CLAC ; ces clients se retrouvent ainsi dans la même situation

Pour être à nouveau fourni en gaz le client dispose, dans les deux cas précités, de deux possibilités :

- conclure un contrat avec un fournisseur commercial ;
- saisir la CLAC afin qu'elle revienne sur sa décision

Cette dernière possibilité est prévue par l'article 46 du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz, article qui définit les missions générales de la CLAC et stipule que : « *La commission est convoquée à l'initiative du gestionnaire de réseau de distribution ou du client....* »

....

Le Gouvernement définit les modalités et la procédure de fonctionnement de la commission.... ».

L'AGW du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale d'avis de coupure modalise le décret à ce sujet mais reste muet sur les modalités de convocation de la CLAC à l'initiative du client.

Il serait dès lors important de clarifier ces modalités dans le projet d'arrêté modifiant les AGW OSP GAZ et AGW OSP ELEC.

Il y a lieu de faire remarquer que cette faculté est opérationnelle en région flamande mais qu'elle est peu utilisée.

La procédure appliquée en région flamande est la suivante : lorsqu'un client a fait l'objet d'un avis favorable à la coupure par la LAC (Lokale Advies Commissie), que la procédure est terminée (soit donc la coupure effectuée), et que le client estime que cette situation n'a plus raison d'être, il introduit une demande de ré-alimentation auprès du GRD. Si le GRD ne répond pas favorablement à cette demande dans les 5 jours, le client peut saisir le LAC qui statue dans les 30 jours de la saisine.

Le nombre de cas s'élève, pour EANDIS, à quelques dizaines de demandes introduites chaque mois via les CPAS. Il s'avère toutefois qu'une solution trouve place la plupart du temps avant que la LAC ne se réunisse. A ce moment l'accord conclu fait l'objet d'une confirmation lors de la prochaine tenue de la LAC.

La CWAPE propose dès lors de compléter l'article 4 de l'AGW du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale d'avis de coupure par l'alinéa suivant :

« Lorsque le client a fait l'objet d'une coupure décidée par la CLAC, et s'il est d'avis que cette situation n'est plus justifiée, il peut demander la réouverture de son compteur auprès du GRD. Si le GRD ne répond pas favorablement dans les 5 jours, le client peut saisir la CLAC. Il introduit alors sa demande auprès de son CPAS qui transfère la demande au président de la CLAC en y joignant un avis sur le bien fondé de la demande. Si l'avis est favorable à la saisine, le président convoque la CLAC en suivant la procédure décrite aux alinéas précédents. »

La CWAPE est d'avis d'une part que cette possibilité de saisine de la CLAC par le client ne présente pas ou peu de risques d'accroissement du nombre de saisines, et d'autre part qu'il permet de répondre aux critiques fréquemment formulées à l'encontre des missions confiées aux CLAC pour ne pas avoir mis en place de possibilité de ré-examen de leurs décisions.

Le fait que des clients non protégés sont également concernés par ces dispositions puisque le projet de suspension de contrat pour raison de retard de mise en place des compteurs à budget gaz les concerne également, ne modifie pas l'avis de la CWaPE à ce sujet.

3. Encadrement des garanties bancaires et autres sûretés

- *La CWaPE peut-elle donner son avis sur l'encadrement des garanties bancaires et autres sûretés tel que formulé dans le présent avant-projet d'arrêté ? le montant de deux mois de consommation et la formulation de pareille imposition lui semble-t-elle adéquats au regard de la protection des consommateurs et de l'ensemble des cas pratiques rencontrés ?*

Avant d'aborder la question posée, la CWaPE est d'avis de compléter l'alinéa 3 de l'article 6 des AGW OPS GAZ et ELECTRICITE comme suit :

« ...via la constitution d'une garantie bancaire, ou d'autres sûretés, ou encore d'une provision. » La CWaPE a en effet constaté que c'est régulièrement sous la forme d'une provision versée sur le compte du fournisseur que les garanties sont constituées.

Quant à la question posée :

L'article 6 des AGW OSP GAZ et AGW OSP ELEC est modifié par une disposition limitant à un montant de deux mois de consommation les garanties et autres sûretés réclamées.

La CWaPE constate que ce plafond est inférieur à ce qui est généralement prévu par les fournisseurs, et qui, à sa connaissance, n'a pas été critiqué à ce jour par le SPF Economie.

La CWaPE est d'avis qu'une limitation des garanties bancaires ou autres sûretés est nécessaire, mais que, sur la base de la demande exprimée par la FEBEG, cette limitation pourrait être portée à 3 mois ce qui correspond mieux au risque du fournisseur.

Il y aurait toutefois lieu de retarder l'obligation pour les fournisseurs de libérer les garanties bancaires et autres sûretés non pas dans les 30 jours suivant la date de la facture (annuelle) de régularisation mais bien dans les 30 jours suivant la date de la facture de clôture. En effet, le risque sensé être couvert par ces garanties bancaires ou autres sûretés ne disparaît pas avec l'édition de la facture de régularisation annuelle, mais bien avec le règlement de la facture de clôture.

Quant aux modalités de libération de ces garanties bancaires ou autres sûretés, il y a également lieu de bien les différencier en fonction de leur nature :

- s'il s'agit d'une garantie bancaire, celle-ci devrait pouvoir être libérée dès le règlement complet de la facture de clôture ;
- s'il s'agit d'une provision constituée par le client chez le fournisseur, le montant constitué devrait être déduit de la facture de clôture.

Le nouveau §3 de l'article 7 des AGW OSP GAZ et AGW OSP ELEC devrait dès lors être modifié comme suit :

« Dans le cas où une garantie bancaire ou autre sûreté au sens de l'article 6 alinéa 3 du présent arrêté, a été constituée par le client en début de contrat et si l'intégralité des consommations a été payée par le client au moment de la clôture de son contrat, ladite garantie doit être libérée dans les 30 jours suivant la date de la facture de clôture. »

« Dans le cas où il s'agit d'une provision constituée par le client chez son fournisseur, celui-ci est tenu de déduire directement le montant de la provision du montant final de la facture de clôture. »

Par ailleurs, il nous semble très utile de signaler un autre élément dans le contexte des garanties.

Actuellement l'article 6 de l'arrêté du Gouvernement wallon relatif aux obligations de service public prévoit que « *L'existence, le placement ou l'activation d'un compteur à budget ne peuvent en aucun cas constituer un motif autorisant une cessation de fourniture, un refus de fourniture, l'imposition de garanties bancaires ou autres sûretés ou encore des conditions de fourniture moins favorables de celles appliquées en l'absence de compteurs à budget* ». Compte tenu de cette disposition, la CWaPE considère que pratiquement, en cours d'exécution du contrat, des garanties et autres sûretés ne pourraient plus être imposées, dès lors qu'un défaut de paiement constitue le point de départ d'une procédure de placement de compteur à budget visée à cet article 6. Les faits démontrent toutefois que certains fournisseurs rechignent encore à supprimer de leurs conditions générales toute possibilité de réclamer des garanties et autres sûretés en cours d'exécution du contrat, se contentant de certifier que l'article 6 de l'arrêté sera bien respecté. Pour rappel, nous avons interrogé l'ensemble des fournisseurs par courrier du 13 septembre dernier au sujet de la réalité de leurs pratiques et de la manière dont l'article 6 est interprété. Leurs réponses ont été souvent équivoques, quand ils n'ont pas éludé la question.

On peut donc craindre que dans les faits des garanties soient réclamées à un stade où, selon le fournisseur, il n'est pas encore question de « placement » de compteur à budget au sens de l'article 6 précité. Certains fournisseurs pourraient aussi conditionner l'acceptation d'un plan de paiement, qui permet selon l'arrêté OSP une suspension de la procédure de placement du compteur à budget, à l'imposition d'une garantie. Tous ces cas de figure vont à notre avis à l'encontre de la philosophie voulue à travers le mécanisme des compteurs à budget. Pour éviter ces éventuelles pratiques, il conviendrait d'interdire formellement dans l'AGW l'imposition de garanties et autres sûretés en cours d'exécution du contrat.

4. Planning et modalités imposées par l'article 44 de l'AGW OSP GAZ concernant le plan d'action de placement des compteurs à budget

- *La CWaPE peut-elle valider le planning et les modalités imposées par l'article 44 de l'AGW OSP GAZ concernant le plan d'action de placement des compteurs à budget ?*

Le planning et les modalités imposées par l'article 44 de l'AGW OSP GAZ concernant le plan d'action de placement des compteurs à budget devraient être modifiés compte tenu des observations suivantes.

Le plan d'action réclamé par le projet d'arrêté modificatif ne pourrait être valablement établi avant le mois d'août 2008 puisqu'il concerne tous les clients déclarés en défaut de paiement avant le 1^{er} août 2008.

La CWaPE estime qu'il serait plus pertinent d'être informé, mois par mois, sur le nombre de clients en attente du placement d'un compteur à budget ainsi que sur le planning prévu pour le placement des compteurs à budget, et ce à partir d'avril 2008.

La CWaPE propose dès lors que lui soit transmis le 15^{ème} jour du mois n, et la première fois le 15 avril 2008 :

- le nombre de clients en attente du placement d'un compteur à budget pour le mois n-1 ;
- le nombre cumulé de clients en attente du placement d'un compteur à budget
- le planning des placements de compteurs à budget
- les perspectives de résorption du nombre de clients en attente du placement d'un compteur à budget

La CWaPE ne voit pas l'intérêt que pourrait apporter l'approbation d'un plan d'action unique par le Ministre.

5. Annulation de la demande de placement du compteur à budget en cas d'apurement de la dette du client

- *Dans le cas de la demande d'annulation de la demande de placement du compteur à budget en cas d'apurement de la dette du client intervenant 3 jours ouvrables avant la date de placement, la procédure d'information applicable entre les acteurs semble-t-elle suffisante à la CWaPE ? Comment le fournisseur sera concrètement en mesure d'appliquer cette disposition ?*

D'importantes difficultés subsistent en effet :

- Si un client apure ses dettes 3 jours avant la date de placement pour le compteur à budget, le fournisseur aura besoin d'un délai minimal pour le vérifier. Soit le fournisseur a prévu une interrogation systématique et régulière de ses fichiers de créance, et il pourra donc opérer les vérifications nécessaires, par exemple tous les jours, ou 2 fois par semaine, ou une fois par semaine, en fonction de son organisation propre, soit le client aura fait parvenir au fournisseur la preuve de paiement. Dans le premier cas il faut donc laisser quelque temps au fournisseur, typiquement 1 semaine, pour opérer cette vérification. Dans le second cas, comme le client aura dû vraisemblablement utiliser un courrier, un fax, ou un mail, accompagné de la preuve de paiement, il conviendrait de donner 5 jours ouvrables au fournisseur pour lui permettre de traiter cet écrit lui communiqué par le client : c'est en effet le délai auquel tous les fournisseurs ont souscrit via l'accord sur le consommateur mis en place par le SPF Economie en juillet 2006.
- Les GRD ne communiquent pas systématiquement aux fournisseurs la date prévue pour le placement du compteur à budget et cela en raison de difficultés pratiques d'organisation chez certains GRD ;
- 20% des demandes de placement de compteur à budget sont suivies d'un placement effectif. Dans de nombreux cas le client est absent ou refuse l'accès à son installation. Une deuxième tentative sera alors effectuée par le GRD au plus tard le jour prévu pour la coupure.

Après analyse de ce problème, et présentation d'une formule alternative devant la « Task force Structuring » de la plate-forme UMIX le 28 janvier dernier, la CWaPE propose de modifier comme suit la procédure d'annulation de la demande de placement du compteur à budget telle que prévue dans l'arrêté modificatif en cas d'apurement de la dette avant le placement du compteur à budget.

Il est proposé de préciser l'échéance de la possibilité d'annulation de la demande de placement en se référant à un délai compté positivement à partir d'un événement dont la date d'occurrence est connue et contrôlable, et non à partir d'un délai compté négativement avant une date présumée, incertaine, et non vérifiable :

La CWaPE propose qu'un délai soit donc compté à partir de la date de la lettre recommandée que le GRD doit émettre lorsqu'il qualifie une situation de refus de placement de compteur à budget et qu'il avertit le client qu'une coupure sera effectuée.

La CWaPE propose en outre que, pour les raisons susmentionnées, le délai minimum applicable pour la coupure soit porté de 10 de calendrier (cfr articles 2 des arrêtés ministériels du 23 juin 2006 déterminant les procédures de placement d'un compteur à budget électricité et gaz) à 15 jours ouvrables :

- le client disposerait d'un dernier délai de 5 jours ouvrables pour apurer ses dettes et faire parvenir la preuve de paiement à son fournisseur ;
- le fournisseur disposerait d'un délai de 5 jours ouvrables pour traiter la demande du client (conforme à l'accord sur le consommateur) et annuler la demande de placement chez le GRD ;
- le GRD disposerait de 5 jours ouvrables pour modifier son planning par l'annulation de la demande de placement.

La CWaPE est d'avis qu'une telle procédure est réalisable et permet en outre à la CWaPE d'en vérifier le respect.

Voir la ligne du temps de la procédure en annexe du présent avis.

6. Formulaire de régularisation en cas de déménagement problématique

- *En ce qui concerne le formulaire de régularisation en cas de déménagement problématique, suite à l'avis de la CWaPE du 3 décembre 2007, la possibilité pour le client de faire sceller le compteur a été insérée. Ne faudrait-il toutefois pas prévoir que cette faculté ne peut s'effectuer qu'avec l'autorisation du propriétaire de l'immeuble concerné ? Par ailleurs, le formulaire de régularisation permet-il bien de viser également le cas du propriétaire souhaitant conserver un tarif d'inoccupation sans toutefois sceller le compteur dans l'attente de l'arrivée du prochain locataire ?*

De manière générale, et en dehors des cas de déménagements problématiques, la CWaPE est d'avis que seul le signataire d'un contrat de fourniture d'un point de raccordement est en mesure de demander à faire sceller son compteur, et ne peut donc être tenu de soumettre cette demande au propriétaire de l'immeuble concerné.

Que le signataire du contrat soit lui-même un propriétaire qui quitte ce point à la suite d'une vente de l'habitation, ou un locataire qui quitte ce point à la suite d'une cessation de bail locatif ne change rien dans la mesure où le contrat de fourniture a été conclu uniquement entre lui-même et le fournisseur.

Dans le cas d'un déménagement problématique, et où le GRD constate que l'occupant qui lui renvoie le formulaire de régularisation, ou l'occupant qu'il rencontre lors de sa visite et remplit à ce moment ledit formulaire, choisit l'option de faire sceller le compteur, et si aucun autre client (et notamment le propriétaire) n'a, à ce moment, demandé, via un fournisseur, que lui soit attribué le point de raccordement - le GRD est, en tant que responsable du registre d'accès, au courant de cette situation -, le GRD ne peut prendre le risque d'attendre une éventuelle reprise du point de raccordement par un propriétaire qui n'aurait pas introduit cette demande.

Enfin la CWaPE rappelle que le tarif d'inoccupation dont question ci-dessus n'est pas repris dans le formulaire de régularisation du GRD mais que ce tarif est défini dans le contrat de fourniture éventuel liant le fournisseur et le propriétaire pour les périodes d'inoccupation du bien loué.

7. Perte de statut de client protégé

- *Conformément aux arrêtés du 30 mars 2006 relatifs aux obligations de service public dans le marché de l'électricité et du gaz, les GRD sont tenus de fournir les clients protégés au tarif social tant que ceux-ci disposent de la qualité de client protégé. Cette preuve est à renouveler annuellement. Ces arrêtés prévoient également l'obligation pour le client résidentiel d'avertir son fournisseur de la perte de sa qualité de client protégé.*

Par ailleurs, l'arrêté ministériel du 27 février 2007 définissant le modèle de formulaires à fournir au fournisseur de gaz et d'électricité par le client protégé prévoit que le fournisseur de ce client est tenu de lui envoyer un rappel deux mois avant l'expiration du délai de validité du document attestant la qualité de ce client.

Toutefois, la législation, dans son état actuel, ne prévoit pas explicitement les possibilités pour le gestionnaire de réseau de distribution d'arrêter de fournir le client résidentiel dans le cas où le client ne transmet pas, dans les délais requis, la preuve de son statut de « client protégé ».

Dans ce cas, même si un client n'a pas de dettes vis-à-vis du GRD, il conviendrait de prévoir pour ces derniers, un « filet de sécurité » supplémentaire si le client ne dispose plus de sa qualité de client protégé et refuse de signer un contrat de fourniture avec un fournisseur.

A cet égard, je souhaite que la CWaPE examine cette problématique et propose une modification de la législation afin d'assurer la sécurité juridique pour les gestionnaires de réseau de distribution confrontés à ce cas de figure.

La CWaPE a abordé cette problématique avec les fournisseurs et les GRD au cours d'une réunion de concertation tenue le 19 avril 2007. Cette concertation avait été mise en place par la CWaPE pour examiner les situations dans lesquelles les GRD étaient amenés à fournir des clients non protégés sans que ces situations ne soient spécifiquement couvertes par la législation wallonne.

La concertation a abouti à l'établissement de la proposition CD-7f26-CWaPE-168 du 28 juin 2007 concernant les déménagements problématiques, les retards de placement de compteurs à budget et coupures de gaz, ainsi que les fins de contrat de fourniture.

Parmi les cas étudiés lors de cette concertation, figurait celui du client protégé qui est alimenté par le GRD et perd son statut de protégé.

Le cas du client protégé qui est alimenté par le GRD et perd son statut de protégé n'a pas fait l'objet d'une proposition particulière de la CWaPE au motif qu'il ne représentait pas un problème particulier quant à son ampleur, ni dans son impact financier pour le GRD.

L'ampleur ne peut être cernée avec précision : le nombre de cas est restreint au nombre de protégés fédéraux qui se verraient retirer leur droit au RIS, et au nombre de protégés régionaux qui ne seraient plus en médiation de dette ou en guidance éducative de nature financière ou étrangers en séjour non autorisé. L'ampleur est présumée limitée. Les informations que les GRD devront dorénavant remettre trimestriellement à la CWaPE comprennent la répartition entre les principales catégories de clients protégés, ce qui devrait permettre de préciser l'ampleur de cette problématique.

Dès que le GRD a connaissance de la perte de statut de protégé de son client, il devrait en outre être autorisé à immédiatement modifier les conditions tarifaires appliquées au client en substituant le tarif fédéral applicable aux clients non protégés au lieu du tarif social.

En tout état de cause, la réunion de concertation du 19 avril 2007 avait abouti à conclure à ce sujet que « une procédure particulière pourrait être prévue qui permette une gestion aisée de ces situations par les GRD ».

A titre indicatif, il faut signaler que, dans son projet d'arrêté modificatif des obligations de service public, la Région flamande prévoit à cet effet que le GRD peut exiger le retour d'un client (protégé ou non protégé) vers le circuit commercial lorsque le client n'a plus contracté de dette vis-à-vis de lui pendant une période de 180 jours. A ce moment le GRD invite le client à lui montrer, endéans un délai de 15 jours, qu'il cherche activement un nouveau fournisseur.

Si le client ne montre pas au GRD qu'il cherche activement un fournisseur ou si le client n'a pas trouvé de fournisseur, le GRD peut alors saisir la LAC (Lokale Advies Commissie) pour demander la coupure.

Compte tenu de ce qui précède, la CWaPE est d'avis qu'il y aurait lieu de prévoir que lorsqu'un client protégé est alimenté par le GRD, soit à sa demande, soit parce qu'il avait été préalablement déclaré en défaut de paiement, et que ce client perd son statut de client protégé, les principes suivants soient appliqués :

- le GRD donnerait un délai de 2 mois au client pour qu'il puisse trouver un fournisseur ; la CWaPE estime qu'un délai inférieur à 2 mois serait insuffisant (voir à ce sujet le point 13 ci-dessous) ;
- si le client ne dispose pas d'un contrat opérationnel au bout du délai de 2 mois, le GRD saisirait alors la CLAC pour une coupure du point d'alimentation ; compte tenu de ce que le GRD dispose de toutes les informations sur les consommations et les dettes du client vis-à-vis de lui-même, et que le CPAS est à priori en possession d'un dossier relatif à ce client puisqu'il s'agissait d'un client qui bénéficiait jusqu'alors du statut de protégé, la CWaPE est d'avis qu'il y a lieu de faire intervenir la CLAC pour prévenir toute coupure abusive ; il y a lieu en effet d'éviter tout risque d'erreur administrative qui aurait, à tort, été à la base d'une perte apparente du statut de client protégé.

8. Date d'entrée en vigueur différée pour les dispositions modificatives

- *L'article 23 en projet de cet arrêté modificatif fixe la date d'entrée en vigueur de ces dispositions au jour de sa signature.*

Toutefois, certaines dispositions nécessitent des adaptations, d'un point de vue technique, des opérateurs, notamment celles relatives :

- a) au renforcement de l'information du client résidentiel (mention dans la proposition de contrat de la date d'entrée en vigueur du contrat, mention dans les factures périodiques et de clôture des coordonnées du service de gestion de la clientèle et délai endéans lequel une réponse motivée sera apportée à la demande du client, mention des coordonnées du service spécifique relatif à la procédure de déménagement,...) ;*
- b) aux données statistiques à transmettre la CWaPE en vue de l'établissement de son rapport annuel sur les obligations de service public;*
- c) à la procédure d'envoi de la facture de régularisation et de clôture,...*

Par conséquent, il est proposé de prévoir une date d'entrée en vigueur différée pour ces dispositions afin de permettre aux acteurs d'adapter en conséquence leur système informatique. Il est proposé que ces mesures spécifiques n'entrent en vigueur que dans un délai de trois mois après la publication de l'arrêté. Les obligations de collecte des nouvelles données devront toutefois être transmises à la CWaPE pour son prochain rapport annuel (mars 2009). Il va de soi que les dispositions transitoires gaz entreront immédiatement en vigueur.

La CWaPE peut-elle confirmer que le délai de trois mois est un délai raisonnable pour les dispositions en question ?

Sur la base des informations récoltées auprès des acteurs du secteur, la CWaPE est d'avis que le délai de trois mois après la publication au Moniteur belge parait raisonnable pour les dispositions en question, à l'exception des mesures transitoires gaz dont l'entrée en vigueur est prévue le jour de la signature de l'arrêté modificatif.

9. Régime de protection différent pour les clients selon qu'ils ont été déclarés en défaut de paiement avant ou après le 1er août 2008

- *Selon les dispositions en projet (articles 44 et 45) de cet AGW modificatif, il s'avère que deux cas de figures peuvent se présenter :*
 - a) *Client déclaré en défaut de paiement en gaz avant le 1er août 2008 : le régime transitoire de l'article 45 en projet s'applique. Le contrat du client avec son fournisseur est suspendu et il est alimenté par son GRD en cas de défaut de paiement. Si le client ne paie pas sa consommation de gaz au GRD, ce dernier après rappel et mise en demeure, peut saisir la CLAC. Sinon, le GRD alimente ce client jusqu'au placement effectif d'un compteur à budget.*
 - b) *Client déclaré en défaut de paiement après le 1er août 2008 : les dispositions définitives (article 30 et suivants de l'AGW OSP gaz du 30 mars 2006) s'appliquent : en cas de défaut de paiement, le fournisseur doit demander au GRD de placer un compteur à budget chez ce client. Si le GRD dépasse le délai de placement (qui a été allongé à 40 jours), le contrat est suspendu jusqu'au placement effectif du compteur à budget ; le client étant fourni par son GRD.*

Il apparaît que dans le 1er cas, le GRD peut saisir la CLAC en cas de défaut de paiement du client ; tandis que dans le second cas, rien n'est prévu, le GRD devant, dans tous les cas alimenter le client jusqu'au placement du compteur à budget.

Cette mesure si elle incite les GRD à placer rapidement (et conformément à leur plan d'actions), instaure néanmoins un régime de protection différent pour les clients selon qu'ils ont été déclarés en défaut de paiement avant ou après le 1er août 2008.

Pourriez-vous examiner cette problématique dans le cadre de l'avis de la CWaPE ?

La question semble posée à la fois sous l'angle du client qui disposerait de deux régimes distincts de protection (contre une coupure) suivant qu'il ait été déclaré en défaut de paiement avant ou après le 1^{er} août 2008, et à la fois sous l'angle du GRD où il s'agit non pas de régimes de protection différents, mais de préjudices différents que le GRD pourrait subir de la part de clients déclarés en défaut de paiement avant et après cette même date.

Pour les cas de clients déclarés en défaut de paiement après le 1^{er} août 2008, il s'agit de mesures similaires à celles prises pour l'électricité, mesures qui pallient les difficultés organisationnelles pressenties (et constatées) par le GRD face à un afflux soudain de demandes de placement de compteurs à budget émises par les fournisseurs ; cette situation part de l'hypothèse que les compteurs à budget sont disponibles sur le marché mais que des difficultés organisationnelles surviennent à la suite d'un indisponibilité des compteurs pour raison de rupture de stock ou d'un manque de ressources de placement, car l'afflux constaté était imprévisible. Dans ce cas le client reste alimenté jusqu'au moment du placement.

Pour les cas de clients déclarés en défaut de paiement avant le 1^{er} août 2008, il s'agit d'une mesure visant à diminuer le nombre de coupures de gaz dans l'attente de la disponibilité des compteurs à budget gaz sur le marché.

En ce qui concerne le client, la CWaPE est d'avis que, dans les faits, le client est aussi bien protégé dans les deux cas : dans le premier cas l'alimentation du client ne peut en aucune manière être interrompue, et dans le second cas, son alimentation peut être interrompue s'il est à nouveau déclaré en défaut de paiement et si la CLAC marque son accord sur la coupure.

En ce qui concerne le GRD, la CWaPE est d'avis que les risques de créances douteuses pourraient être plus élevés dans le premier cas, mais qu'il convient de garder à l'esprit que la gestion du placement des compteurs à budget est une mission d'obligations de service public qui a été confiée aux GRD aux fins d'accompagner les clients en défaut de paiement, et que les mesures prises sont en quelque sorte un incitant à une obligation de résultat.

10. Procédure et formulaire de déménagement

- *Le projet d'AGW modificatif renvoie à la procédure « ordinaire » de déménagement telle que prévue dans les règlements techniques. Toutefois, les fournisseurs remettent en cause la praticabilité de la procédure visée dans ces RT (article 129§3 du RT distribution électricité et 116 du RT gaz) qui imposent au client d'informer son fournisseur 4 semaines avant son déménagement et prévoit l'utilisation des formulaires des GRD. Il s'avère que ces délais sont difficilement tenables et que dans la pratique, les formulaires utilisés sont ceux des fournisseurs. Les RT laissent toutefois la possibilité à la CWaPE d'imposer un formulaire type.*

Par ailleurs, les formulaires types de déménagement établis par la CWaPE imposent au client de transmettre l'édit formulaire dans la semaine du déménagement (comme dans le cadre de l'Accord fédéral).

Au vu de ce qui précède, ne convient-il pas d'abroger les articles susmentionnés des RT et d'insérer une nouvelle disposition dans les AGW OSP reprenant cette procédure ordinaire de déménagement moyennant modification des délais et imposition du formulaire tel que déterminé par la CWaPE ? Pourquoi le délai de 4 semaines avait-il été retenu à l'époque ? La CWaPE a-t-elle, par ailleurs, connaissance de difficultés d'application des formulaires utilisés par les fournisseurs ?

Le délai de 4 semaines doit être respecté pour ce qui concerne le Règlement de distribution ELECTRICITE tandis qu'il est simplement conseillé dans le Règlement technique de distribution GAZ.

Ce délai de 4 semaines avait été convenu antérieurement avec les GRD qui pensaient alors devoir assumer ce rôle d'information entre le client et son fournisseur.

La CWaPE n'a aucune objection à ce que la référence à l'article 129 §3 du Règlement technique ELECTRICITE soit supprimée et à ce que le règlement technique soit adapté en conséquence.

Quant aux formulaires, le RTD ELECTRICITE rend obligatoire l'utilisation d'un formulaire fourni par le GRD, éventuellement imposé par la CWaPE.

Le RTD GAZ quant à lui précise qu'un formulaire est mis à disposition de l'utilisateur par le fournisseur.

Pour ce qui concerne l'obligation éventuelle d'utiliser un formulaire de déménagement, et conformément au triptyque transmis dernièrement au Ministre aux fournisseurs et GRD et à destination de tous les clients résidentiels sur proposition de la CWaPE concernant la procédure de déménagement, il est proposé de s'en tenir à une recommandation d'utilisation du formulaire présenté par le fournisseur (ou, à défaut, de celui établi par la CWaPE) et non à une obligation.

La CWaPE est d'avis d'uniformiser les Règlements techniques ELECTRICITE et GAZ en cette matière et, en l'occurrence, de proposer d'intégrer dans le RTD ELECTRICITE la même règle que celle prévue dans le RTD GAZ.

La CWaPE se propose ainsi de préparer une modification du Règlement Technique ELECTRICITE.

Dans l'attente il est proposé de modifier les articles 3 des AGW OSP et ELEC comme suit :

« ...

4°. La procédure d'information à respecter en cas de déménagement, en ce y compris le formulaire de déménagement recommandé par le fournisseur et validé par la CWaPE, ou à défaut celui établi par la CWaPE ;

5°. »

11. Délai d'établissement de la facture annuelle de régularisation

- *La FEBEG conteste également le délai de 30 jours imposé pour l'établissement de la facture de régularisation et propose que la facture soit établie dans les 60 jours suivant la date de transmission au fournisseur des données issues du relevé des compteurs opéré par le GRD. Quel est l'avis de la CWaPE concernant cette proposition des fournisseurs ? Le délai de 30 jours n'est-il pas tenable dans la pratique ?*

La CWaPE constate en effet que les fournisseurs éprouvent des difficultés à établir leur facture de régularisation annuelle dans des délais courts à la suite des rectifications d'index nécessitées par les estimations auxquelles les GRD doivent recourir à la suite des difficultés rencontrées dans la prise de connaissance de ces index.

La CWaPE propose de porter le délai d'établissement de la facture à 60 jours suivant la transmission au fournisseur des données issues du relevé du compteur par le GRD, comme demandé par la FEBEG.

Il apparaît en outre qu'il n'existe actuellement pas d'obligation légale pour un client de transmettre ses index au GRD.

La CWaPE se propose dès lors de prévoir une obligation pour un client de transmettre ses index sur demande du GRD.

Cette obligation pourrait être prévue dans un prochain décret et la CWaPE fera une proposition dans ce sens.

PARTIE III: POINTS COMPLEMENTAIRES

12. Qualification d'un refus de placement des compteurs à budget

Les points d'attention développés à la section 1.3 du présent avis attiraient l'attention sur la problématique des refus de placement de compteurs à budget.

Le nombre de coupures d'électricité pour raison de refus de placement de compteurs à budget s'est élevé à 2.000 coupures pour l'année 2006.

Aussi la CWaPE fait état ci-dessous des résultats de son analyse des situations de refus de placement de compteur à budget. La CWaPE considère que ces situations ne nécessitent pas de modification législative à ce stade.

Il est apparu que les refus de placement peuvent être attribués à diverses raisons qui ne tiennent pas tous à un refus d'honorer ses dettes.

Nous dénombrons à priori 5 situations-type qui, tout en étant apparemment des situations de refus de placement de compteur à budget permettant au GRD de procéder à une coupure, ne peuvent être toutes qualifiées comme telles :

1. Cas du client qui a bien reçu les rappels, mises en demeure, et qualification de situation de défaut de paiement de la part de leur fournisseur, qui a également été invité par son GRD à convenir d'un rendez-vous pour placement du compteur à budget, et le refuse explicitement ;
2. Cas du client qui a bien reçu les rappels, mises en demeure, et qualification de situation de défaut de paiement de la part de leur fournisseur, qui a également été invité par son GRD à convenir d'un rendez-vous pour placement du compteur à budget, et qui ne répond pas à ces demandes de rendez-vous (avis de passage, lettre du GRD au client constatant l'impossibilité du placement avec copie au fournisseur, confirmation par le fournisseur de la demande de coupure, lettre recommandée du GRD annonçant la coupure) pour cause d'absence ou de refus d'accès, et se voit donc qualifié d'un refus tacite de placement ;
3. Cas du client qui a bien reçu les rappels, mises en demeure, et qualification de situation de défaut de paiement de la part de leur fournisseur, qui a également été invité par son GRD à convenir d'un rendez-vous pour placement du compteur à budget, mais qui honore ses dettes avant la date prévue pour le placement et qui, pour cette raison refuse explicitement ou tacitement (absence) le placement du compteur à budget ;
4. Cas du client qui a bien reçu les rappels, mises en demeure, et qualification de situation de défaut de paiement de la part de leur fournisseur, qui a également été invité par son GRD à convenir d'un rendez-vous pour placement du compteur à budget, mais qui a conclu un contrat auprès d'un nouveau fournisseur et qui, pour cette raison refuse explicitement ou tacitement (absence) le placement du compteur à budget ;
5. Cas du client qui a quitté son point de raccordement sans prévenir son fournisseur, et dont l'habitation est occupée par un nouvel utilisateur qui ne dispose pas (encore) de contrat de fourniture et ne s'est pas signalé ; le nouvel occupant de l'habitation concernée n'est pas le client qui a reçu les rappels, mises en demeure, lettre de qualification de situation de défaut de paiement, avis de passage, lettre du GRD au client constatant l'impossibilité du placement avec copie au fournisseur, et la lettre recommandée du GRD annonçant la coupure ; n'étant pas concerné par la situation de défaut de paiement qui était à l'origine de la demande de placement du compteur à budget, le nouvel occupant refuse alors explicitement ou tacitement (absence) le placement du compteur à budget ; cette situation relève en réalité d'un déménagement problématique.

Parmi ces 5 situations-type, seules les 2 premières devraient autoriser le GRD à procéder à la coupure pour autant que les procédures prévues par l'AM du 23 juin 2006 déterminant les procédures de placement d'un compteur à budget électricité et d'activation de la fonction à prépaiement aient été respectées scrupuleusement.

Dans la pratique ces différents cas sont, au stade actuel, assimilés à des refus de placement de compteur à budget, et, sauf exception, font l'objet d'une coupure, en ce y compris pendant la période hivernale d'interdiction de coupure, puisque celle-ci n'est, à priori, pas d'application dans ce cas.

Il est impossible actuellement de déterminer la part de chaque catégorie dans l'enveloppe globale des coupures pour raison de refus de placement de compteur à budget.

L'arrêté modificatif prévoit de donner la possibilité au client d'apurer sa dette de manière à permettre l'annulation de la demande de placement du compteur à budget (cfr section 5 du présent avis). Cette modification devrait permettre de supprimer une grande partie des cas relevant de la 3^{ème} situation-type décrite ci-dessus.

La 4^{ème} situation-type décrite ci-dessus (changement de fournisseur intervenant après la demande de placement de compteur à budget par le fournisseur actif) devrait être régie par le futur protocole MIG en cours d'élaboration. Les demandes de changement de fournisseur intervenant dans les 10 jours qui suivent la demande de placement d'un compteur à budget, et pour autant qu'elles prévoient que le changement ait lieu dans un délai inférieur à 30 jours, seront prises en considération, tandis que les autres seront rejetées. La CWaPE est d'avis que cette règle est acceptable et de nature à permettre un fonctionnement normal du marché tout en limitant raisonnablement la faculté pour un client « d'échapper au compteur à budget » pour raison de défaut de paiement en changeant simplement de fournisseur. Dans l'attente de la mise en œuvre de la procédure MIG, le GRD mettra en place une procédure transitoire interne qui respecte cette règle.

La 5^{ème} situation-type décrite ci-dessus (déménagement problématique constaté au moment prévu pour la pose d'un compteur à budget) appelle les commentaires suivants :

- Si l'occupant de l'habitation sise au point de raccordement concerné par la demande de placement du compteur à budget n'est pas le client repris au registre d'accès du GRD, et n'est donc pas en mesure d'apprécier ni la raison de la demande de placement, ni l'impact d'un refus de placement, le GRD devrait suspendre immédiatement la procédure de placement, prévenir le nouvel occupant qu'il est dans l'obligation de disposer d'un contrat de fourniture, prévenir le fournisseur responsable de la demande de placement du compteur de ce qu'il s'agit d'un déménagement problématique, et présenter immédiatement un formulaire de régularisation au client comme dans la procédure prévue pour les déménagements problématiques.
- En pratique le GRD devrait ainsi, dès qu'il se présente chez un client pour la pose d'un compteur à budget, d'abord vérifier qu'il a bien affaire au client repris dans le registre d'accès ; s'il s'avère qu'il s'agit plutôt d'un déménagement problématique, le GRD pourrait en outre, d'initiative, déjà présenter un formulaire de régularisation à ce nouvel occupant dans l'intérêt de toutes les parties.

13. Problématique du retour sur le marché des clients non protégés qui sont alimentés par le GRD et ne disposent plus d'un contrat de fourniture avec un fournisseur

L'arrêté modificatif de l'AGW OSP GAZ met en place l'obligation pour le GRD d'alimenter le client déclaré en défaut de paiement avant le 1^{er} août 2008.

L'article 45 §6 du futur AGW OSP GAZ (cfr article 29 de l'arrêté modificatif) charge également le GRD d'alimenter les clients dont le contrat de fourniture de gaz « *est résilié pour une autre cause qu'un défaut de paiement, ou vient à échéance durant la période d'interdiction de coupure visée au §7 du présent article et si, ledit client au terme du contrat ou du délai de résiliation, n'a pas signé de contrat avec un nouveau fournisseur* ».

La CWaPE attire l'attention du Gouvernement sur la nécessité de rendre cette clause applicable non seulement aux cas qui se présenteront dans le futur, mais également aux cas concernés par la période d'interdiction de coupure ayant débuté au 15 novembre 2007.

Concernant ces mêmes clients, l'article 45§6 du futur AGW OSP GAZ stipule que « *Quinze jours avant la fin de la période d'interdiction de suspension de la fourniture visée au §7 du présent article, le gestionnaire de réseau de distribution informe, par courrier, le client de son obligation de conclure un contrat de fourniture au plus tard dans les 30 jours ouvrables suivant la période d'interdiction de suspension de la fourniture visée au §7 du présent article. Ce courrier l'informe qu'à défaut de conclusion d'un contrat de fourniture, il sera procédé alors à la suspension de la fourniture de gaz.* »

La CWaPE est d'avis que la période de 30 jours ouvrables est trop courte : en effet la recherche d'un fournisseur, la conclusion d'un contrat, les vérifications administratives que le fournisseur doit respecter dans le cadre de l'Accord sur le consommateur conclu entre les fournisseurs et le SPF Economie, ainsi que le délai de mise en service proprement dit nécessitent une période de 2 mois.

Il y a aurait également lieu de confirmer que les clients non protégés, déclarés en défaut de paiement avant le 15 novembre 2007, ayant fait l'objet d'une demande de coupure introduite auprès du GRD avant le 15 novembre, mais qui n'ont pas fait l'objet d'une coupure au motif que le GRD n'a pu réaliser celle-ci avant le 15 novembre, et dont le contrat a donc été résilié de facto 30 jours après la demande de coupure, doivent également être fournis par le GRD.

La CWaPE propose en conséquence de modifier comme suit l'article 32 de l'arrêté modificatif :

« *Article 32. La procédure, visée à l'article 45, paragraphes, 4, 5, et 6, est applicable aux clients résidentiels non protégés déclarés en défaut de paiement avant et pendant la période d'interdiction de la suspension de fourniture visée au §7 de l'article 45 de l'AGW OSP GAZ ayant pris cours le 15 novembre 2007. Cette procédure est également applicable aux clients résidentiels non protégés dont le contrat a été résilié pour une autre cause qu'un défaut de paiement ou est venu à échéance pendant la période d'interdiction de la suspension de fourniture visée au §7 de l'article 45 de l'AGW OSP GAZ ayant pris cours le 15 novembre 2007.* »

14. Facture de régularisation des clients disposant d'un compteur à budget

Au cours des dernières semaines, la CWaPE a été interpellée à de nombreuses reprises dans des dossiers de facture de régularisation de clients disposant d'un compteur à budget.

A l'examen des dossiers concernés, la CWaPE a constaté que les montants réclamés à l'occasion de la facture de régularisation annuelle pouvaient être très élevés (plusieurs centaines d'euros), sur base de consommations également élevées, alors même que le client n'a pu consommer que ce qu'il a effectivement prépayé au moyen des rechargements de la carte de son compteur à budget.

Il semblerait en définitive que le problème trouve son origine dans l'utilisation d'un index estimé et non relevé, pour calculer la facture de régularisation.

Ainsi sur cette base, des kWhs sont facturés au client alors qu'ils n'ont été ni prépayés ni consommés.

Cette pratique va en outre à l'encontre de la philosophie qui sous-tend le concept du compteur à budget de viser, au moyen du prépaiement des consommations, à éviter la création d'une dette ou d'une nouvelle dette dans le chef du client.

Dès lors la CWaPE est d'avis qu'il convient, pour les clients disposant d'un compteur à budget activé, d'une part d'imposer aux GRD, en cas d'index estimé, d'ajuster celui-ci au moyen du dernier index connu au travers du rechargement de la carte du compteur à budget afin de faire correspondre au maximum l'index transmis avec la consommation réelle prépayée, d'autre part d'interdire aux fournisseurs d'établir une facture de régularisation annuelle en tenant compte d'un index estimé par eux-mêmes.

La CWaPE propose en conséquence d'inclure un article complémentaire dans l'arrêté modificatif :

« Article . Pour les clients disposant d'un compteur à budget actif, le GRD est tenu, en cas d'index estimé, d'ajuster celui-ci au moyen du dernier index connu au travers du rechargement de la carte du compteur à budget ».

15. Divers

Article 5 modifiant l'article 7 de l' AGW OSP ELEC:

Dans le 15°, il y aurait lieu de remplacer « *sera apportée à la demande formulée par le client* » par « *sera apportée à toute demande formulée par le client* » à l'instar du 7°. La CWaPE ne voit pas pourquoi il y aurait une différence entre les factures d'acompte périodiques et les factures de régularisation annuelle dans l'application de cette disposition.

Article 18 modifiant l'article 7 de l' AGW OSP GAZ:

Dans le 13°, il y aurait lieu de remplacer « *sera apportée à la demande formulée par le client* » par « *sera apportée à toute demande formulée par le client* » à l'instar du 7°. La CWaPE ne voit pas pourquoi il y aurait une différence entre les factures d'acompte périodiques et les factures de régularisation annuelle dans l'application de cette disposition.

Article 1^{er} modifiant l'article 3 de l'AGW OSP ELEC:

Dans le 5°, il y aurait lieu de remplacer « *la date d'entrée en vigueur du contrat ...* » par « *la date d'entrée en vigueur présumée du contrat ...* ». Le fournisseur n'est pas en mesure de déterminer de manière certaine la date d'entrée en vigueur effective du contrat.

Article 14 modifiant l'article 3 de l'AGW OSP GAZ:

Dans le 5°, il y aurait lieu de remplacer « *la date d'entrée en vigueur du contrat ...* » par « *la date d'entrée en vigueur présumée du contrat ...* ». Le fournisseur n'est pas en mesure de déterminer de manière certaine la date d'entrée en vigueur effective du contrat.

Article 3 de l'AM du 23-06-2006 déterminant les procédures de placement d'un compteur Electricité/Gaz et d'activation de la fonction à prépaiement:

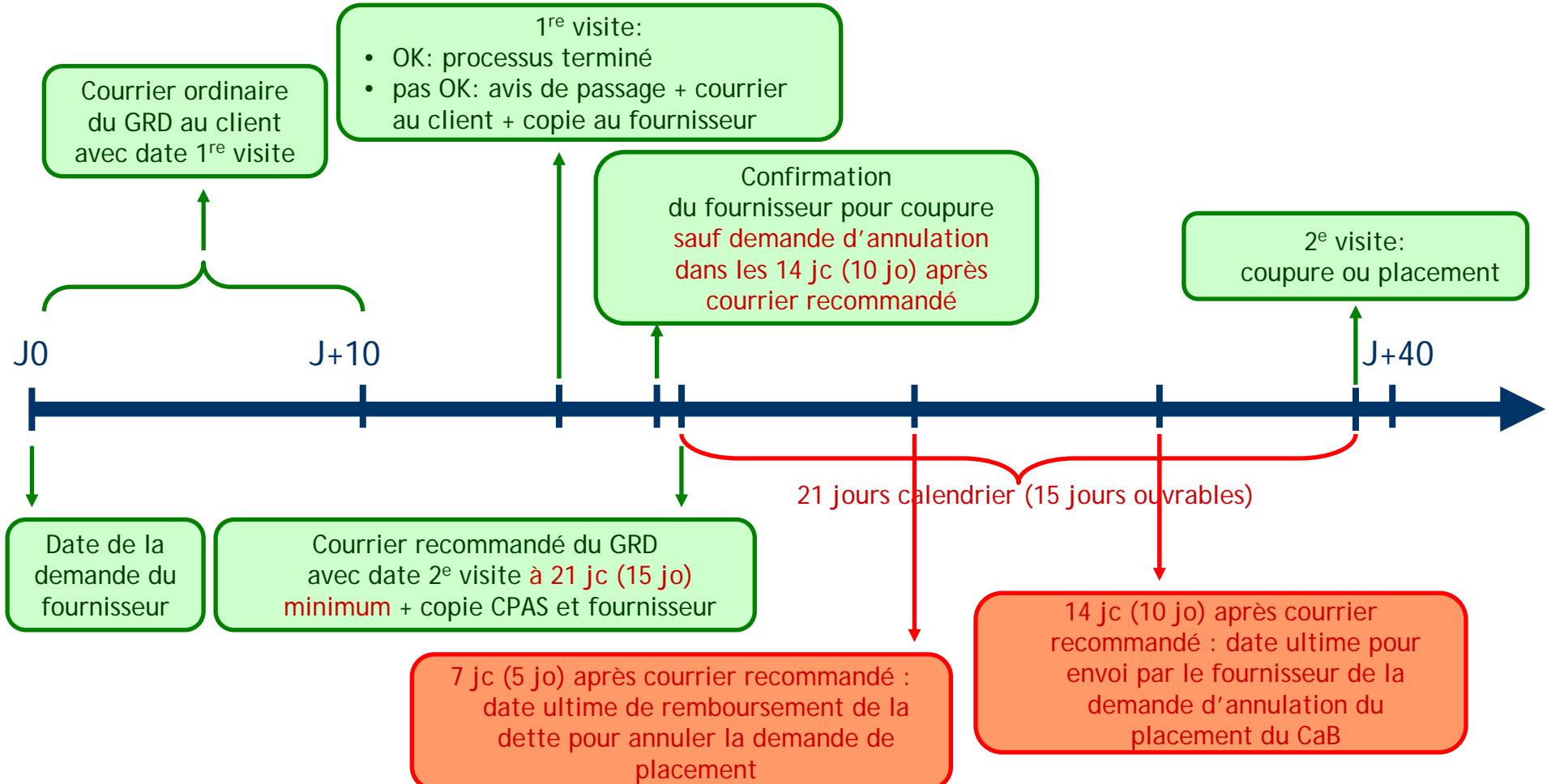
Les processus de placement de compteur à budget et d'activation de la fonction à prépaiement n'étant pas tout à fait similaires, la CWaPE propose d'apporter les modifications suivantes :

- Dans le a) 4°, il y aurait lieu de remplacer « informe le client que si l'activation de la fonction à prépaiement ne peut avoir lieu à la date prévue initialement ou ultérieurement convenue, pour cause d'absence du client ou de refus d'accès à son domicile, ... » par « informe le client que si l'activation de la fonction à prépaiement ne peut avoir lieu à la date prévue initialement ou ultérieurement convenue, pour cause d'absence de réaction du client, ... »
- Dans le b), il y aurait lieu de remplacer « si, à la date initialement prévue ou ultérieurement convenue, l'activation de la fonction à prépaiement du compteur à budget ne peut avoir lieu, pour cause d'absence du client ou de refus d'accès à son domicile, le gestionnaire de réseau laisse un avis de passage et adresse ... » par « si, à la date initialement prévue ou ultérieurement convenue, l'activation de la fonction à prépaiement du compteur à budget ne peut avoir lieu pour cause d'absence de réaction du client, le gestionnaire de réseau adresse un courrier ... »

* *
*

ANNEXE: Ligne du temps de la procédure de placement d'un compteur à budget

ANNEXE : Ligne du temps de la procédure de placement d'un compteur à budget



→ En rouge : nouvelle proposition