



CWaPE
Commission
Wallonne
pour l'Energie

Date du document : 14/02/2018, rectifié le 16/05/2018

LIGNES DIRECTRICES

CD-18b14-CWaPE-0011

MODALITÉS PRATIQUES POUR LA MISE EN ŒUVRE DE LA RÉGLEMENTATION WALLONNE EN MATIÈRE DE FOURNITURE DE SUBSTITUTION EN CAS DE DÉFAILLANCE D'UN FOURNISSEUR

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

Table des matières

1.	CADRE LEGAL ET PORTÉE DES LIGNES DIRECTRICES	3
2.	CHAMP D'APPLICATION	4
3.	MISE EN ŒUVRE DU RÉGIME DE FOURNISSEUR DE SUBSTITUTION EN CAS DE DÉFAILLANCE D'UN FOURNISSEUR	6
3.1.	<i>Préalable</i>	6
3.2.	<i>Procédure suite à la rupture de l'accès</i>	6
3.2.1.	Phase d'information suite à la rupture de l'accès.....	8
3.2.2.	Le transfert du portefeuille de client	9
3.2.3.	Fin du régime de fournisseur de substitution	10
4.	CONDITIONS DE LA FOURNITURE DE SUBSTITUTION	10

1. CADRE LEGAL ET PORTÉE DES LIGNES DIRECTRICES

L'article 43bis, §2 du Décret 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité, porte que :

*« § 2. La CWaPE exerce sa mission de surveillance et de contrôle, soit d'initiative, soit à la demande du ministre, ou du Gouvernement, soit à la demande de tiers dans les cas spécialement prévus par le présent décret, soit sur injonction du Parlement wallon. **Pour l'accomplissement de cette mission** et dans les conditions prévues par le présent décret, **la CWaPE arrête des règlements, notamment les règlements techniques visés à l'article 13, et des lignes directrices, prend des décisions et injonctions, et émet des recommandations et des avis. (...)***

Les lignes directrices donnent, de manière générale, des indications sur la manière dont la CWaPE entend exercer, sur des points précis, ses missions de surveillance et de contrôle. Elles ne sont obligatoires ni pour les tiers, ni pour la CWaPE, qui peut s'en écarter moyennant une motivation adéquate. Elles sont publiées sur le site Internet de la CWaPE dans les dix jours ouvrables de leur adoption. (...) ».

Il s'agit de la base légale sur laquelle les lignes directrices ont été établies.

Les présentes lignes directrices visent à donner une indication sur la manière dont la CWaPE entend veiller à la correcte application des dispositions régionales en matière de substitution d'un fournisseur en cas de défaillance d'un fournisseur. L'interprétation porte sur la mise en œuvre des dispositions suivantes :

- les articles 2 35°, 8 §3 et 13 14° du Décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité, ci-après désigné le décret électricité ;
- les articles 2 32°, 8 et 14 12° du Décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz, ci-après désigné le décret gaz ;
- l'article 124 §3 de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 3 mars 2011 approuvant le règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité en Région wallonne et l'accès à ceux-ci ;
- l'article 117 §2 de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 12 juillet 2007 approuvant le règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution de gaz en Région wallonne et l'accès à ceux-ci.

La CWaPE attire l'attention sur le fait que les présentes lignes directrices :

- *ne visent qu'à l'interprétation des dispositions susmentionnées, et ce dans l'attente d'une éventuelle révision du régime de substitution actuel, notamment dans le cadre de discussions interrégionales en cours ;*
- *sont uniquement d'application dans le cas d'une défaillance de marché concernant 20 000 points de fourniture maximum (électricité et gaz en Wallonie). Au-delà de 20 000 points d'accès, ces lignes directrices ne s'appliquent pas ;*
- *ont été élaborées, en concertation avec le secteur, en vue de limiter l'impact sur les différents acteurs, en tenant compte d'un cas-type hypothétique, et en vue d'apporter une solution pragmatique dans le cas où une défaillance devrait se matérialiser dans l'attente d'une éventuelle révision du régime de substitution actuel.*

La CWaPE se réserve le droit de revoir ces lignes directrices en concertation avec les acteurs de marché concernés, notamment à la demande d'un acteur du marché de l'énergie ou suite à un retour d'expérience.

Les décrets électricité et gaz prévoient qu'en cas de défaillance d'un fournisseur d'énergie, la fourniture des clients finals est assurée par un fournisseur de substitution désigné par le gestionnaire de réseau.

Les modalités d'intervention, les critères, les conditions et la procédure sont réglés par les règlements techniques gaz et électricité. Il est à noter que, outre le fait que les dispositions ne sont pas suffisamment précises, celles-ci ne sont pas identiques dans les deux textes. D'autre part, les règlements techniques actuellement en vigueur sont antérieurs aux modifications décrétales des 11 avril 2014 et 21 mai 2015, qui ont étendu le rôle du fournisseur désigné au cas de défaillance d'un fournisseur.

Dans l'attente d'une éventuelle révision de ce régime, notamment dans le cadre des discussions interrégionales en cours, ces lignes directrices ont été établies à la suite de nombreux échanges sur ce sujet avec les gestionnaires de réseaux et les fournisseurs, en vue d'apporter une réponse pragmatique, dans le cas où une défaillance de marché devait survenir en l'absence actuelle d'un cadre légal clair et précis tout en tentant de limiter les impacts sur les différents acteurs.

2. CHAMP D'APPLICATION

Les décrets électricité et gaz définissent le fournisseur de substitution comme étant : « *un fournisseur désigné par le gestionnaire de réseau, chargé de la fourniture d'électricité dans les cas suivants : 1° aux clients devenus éligibles tant que ceux-ci n'ont pas choisi un fournisseur; 2° aux clients finals en cas de défaillance du fournisseur avec lequel ces clients ont conclu un contrat de fourniture; ».*

Il ressort de cette disposition que le mécanisme de substitution concerne divers acteurs à savoir, le gestionnaire de réseau, les clients finals ainsi que les fournisseurs. Dans le cadre de ces lignes directrices, la CWaPE fait référence aux définitions prévues par les dispositions décrétales applicables en la matière.

Les clients finals :

Par « clients finals », les dispositions décrétales en électricité et en gaz visent « *toute personne physique ou morale achetant de l'électricité/du gaz pour son propre usage* ». Cette notion regroupe tant les clients résidentiels que les clients non résidentiels.

Fournisseur de substitution :

La CWaPE est d'avis que le fournisseur qui assumera le rôle de fournisseur de substitution doit être compris comme étant le fournisseur désigné par le gestionnaire de réseau (ou le fournisseur « par défaut ») lors de la libéralisation.

Dans cet ordre d'idée, les décrets prévoient que le gestionnaire de réseau est tenu de désigner au moins un fournisseur de substitution. De plus, le fournisseur de substitution, outre le fait qu'il intervienne lors de la défaillance d'un fournisseur, est également celui qui était chargé de la fourniture

d'énergie, au moment de la libéralisation du marché, pour les clients finals n'ayant pas choisi de fournisseur.

Les tableaux suivants reprennent, pour l'électricité et le gaz, les réseaux de distribution et les fournisseurs de substitution qui y sont associés.

GRD électricité	Secteur	Fournisseur de substitution
AIEG		- EDF LUMINUS pour Andenne, Rumes et Viroinval - ENGIE ELECTRABEL pour Gesves et Ohey
AIESH		- ENGIE ELECTRABEL pour le réseau basse tension et le réseau haute tension alimenté au départ du réseau de transport français - EDF LUMINUS pour le réseau haute tension alimenté au départ du réseau de transport belge
Gaselwest		ENGIE ELECTRABEL
ORES	Brabant wallon	ENGIE ELECTRABEL
	Est	
	Hainaut	
	Luxembourg	
	Mouscron	
	Namur	
Verviers		
RESA		EDF LUMINUS
Réseau des Energies de Wavre		ESSENT

Tableau 1 (rectifié le 16/05/2018) : les réseaux de distribution d'électricité et leurs fournisseurs de substitution

GRD gaz	Secteur	Fournisseur de substitution
Gaselwest		ENGIE ELECTRABEL
ORES	Brabant wallon	ENGIE ELECTRABEL
	Hainaut	
	Luxembourg	
	Mouscron	
	Namur	
RESA		EDF LUMINUS

Tableau 2 (rectifié le 16/05/2018) : les réseaux de distribution de gaz et leurs fournisseurs de substitution

3. MISE EN ŒUVRE DU RÉGIME DE FOURNISSEUR DE SUBSTITUTION EN CAS DE DÉFAILLANCE D'UN FOURNISSEUR

3.1. Préalable

La mise en œuvre du régime de fournisseur de substitution, présentée ci-après, découle du constat de défaillance d'un fournisseur. La défaillance d'un fournisseur peut intervenir dans les trois situations suivantes:

- le non-respect des conditions générales du contrat d'accès¹ ;
- le non-respect des dispositions réglementaires relatives à la licence de fourniture² ;
- la faillite d'un fournisseur.

Ces situations conduisent toutes à un évènement unique : la résiliation du contrat d'accès, et donc la rupture de l'accès au réseau de distribution. Cette rupture d'accès peut être automatique dans le cas d'une faillite³, ou résulter d'un processus nécessitant des étapes et des courriers d'avertissement préalables en cas de non-respect des dispositions du contrat d'accès ou en cas d'un retrait de licence de fourniture.

Sur la base de ces considérations, la CWaPE estime que le point de départ du régime de fournisseur de substitution est la résiliation du contrat d'accès par le gestionnaire de réseau.

Il convient que la CWaPE et le (ou les) gestionnaire(s) de réseau de distribution concerné(s) se tiennent mutuellement informés de différents manquements d'un fournisseur pouvant mener au constat de défaillance de celui-ci préalablement à la résiliation du contrat d'accès, mais également tout au long de la mise en place de la procédure du fournisseur de substitution.

Au plus tard 10 jours avant la résiliation prévue du contrat d'accès d'un fournisseur (J-10), et pour autant qu'il en soit lui-même informé (i.e. cas du non-respect des conditions générales du contrat d'accès ou du lancement d'une procédure de retrait de licence de fourniture), le gestionnaire de réseau de distribution se charge d'informer le fournisseur de substitution et, sous une forme anonyme, des volumes de fourniture que celui-ci serait susceptible de devoir approvisionner en cas de lancement du régime de fournisseur de substitution. Le fournisseur de substitution assure à cette information la confidentialité absolue.

3.2. Procédure suite à la rupture de l'accès

En théorie, la rupture du contrat d'accès au réseau du fournisseur défaillant implique automatiquement et immédiatement le lancement du régime de fournisseur de substitution, et donc du transfert de portefeuille de client du fournisseur défaillant vers le portefeuille du fournisseur de substitution.

Une telle approche butte, néanmoins, sur un certain nombre de contraintes opérationnelles qu'il convient de prendre en compte, dont :

¹ Conditions générales d'accès au réseau de distribution d'électricité (approuvées par la CWaPE le 19/10/2010) et Conditions générales d'accès au réseau de distribution de gaz naturel (approuvées par la CWaPE le 25/11/2011).

² Conformément aux arrêtés du Gouvernement wallon des 21 mars 2002 relatif à la licence de fourniture d'électricité et 16 octobre 2003 relatif à la licence de fourniture de gaz.

³ Conditions générales d'accès au réseau de distribution d'électricité (approuvées par la CWaPE le 19/10/2010) et Conditions générales d'accès au réseau de distribution de gaz naturel (approuvées par la CWaPE le 25/11/2011).

- la mise en œuvre difficile d'un *switch* massif dès la rupture d'accès du fournisseur défaillant (au jour J0, voir figure 1) ;
- la difficulté pour le fournisseur de substitution de s'organiser afin d'assurer tant le rapatriement dans son portefeuille de la clientèle du fournisseur défaillant que son approvisionnement (i.e. *sourcing*) ;
- l'impossibilité pour la clientèle de fournisseur défaillant de faire valoir son droit à l'éligibilité préalablement à son transfert dans le portefeuille du fournisseur de substitution ;
- la prise en charge par le fournisseur de substitution de l'entièreté des risques de défaut de paiement en cas de non-paiement des clients transférés.

Dès lors, la CWaPE en concertation avec l'ensemble des fournisseurs désignés et des gestionnaires de réseau se sont accordés sur les modalités de mise en œuvre du régime de fournisseur de substitution, qui s'établit comme suit :

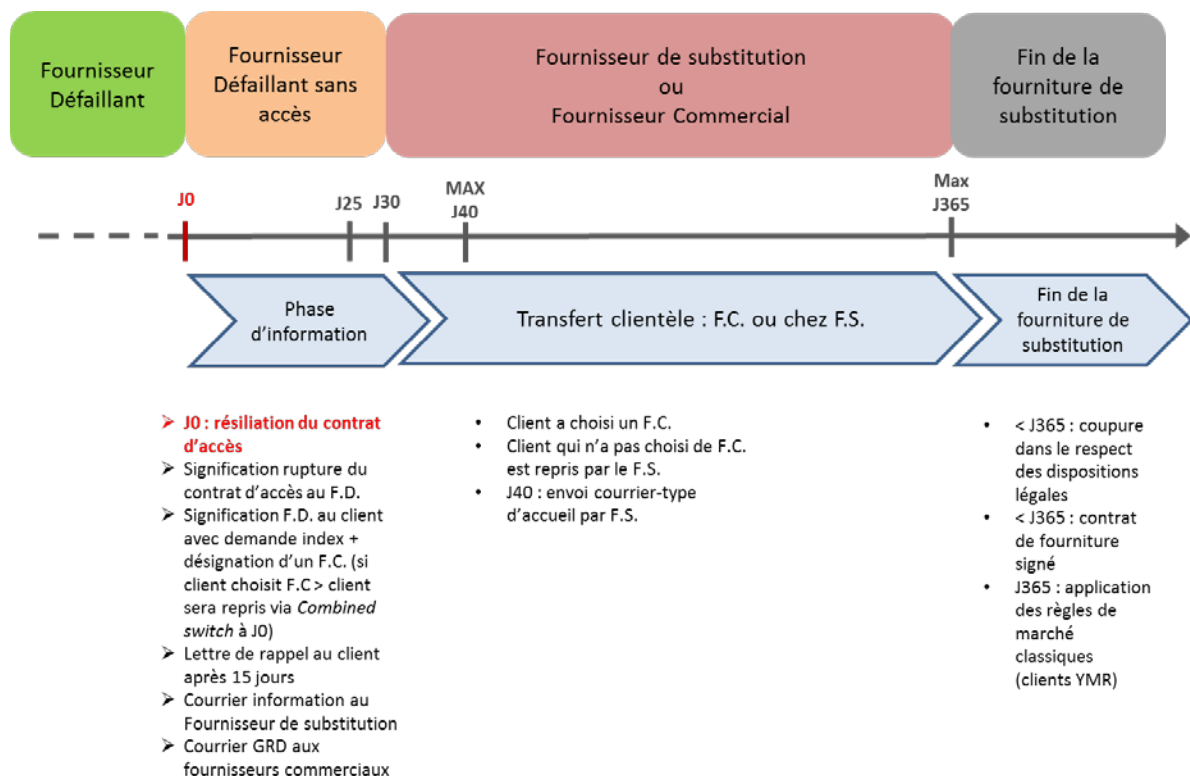


Figure 1 : synthèse de la mise en œuvre du régime de fournisseur de substitution

Au jour de la rupture de l'accès du fournisseur défaillant au réseau de distribution (J0), le gestionnaire de réseau :

- en informe les utilisateurs du réseau et confirme l'information au fournisseur de substitution. Les utilisateurs du réseau de distribution (ci-après désignés « *URD* ») disposent d'un délai de 25 jours à dater de la rupture de l'accès pour pouvoir changer de fournisseur. A défaut de réaction de la part de l'URD et donc de changement de fournisseur, l'URD est automatiquement transféré dans le portefeuille de clients du fournisseur de substitution (J30) (clients YMR) ;
- bloque les paiements relatifs aux rechargements des compteurs à budget vers le fournisseur défaillant ;
- informe l'ensemble des fournisseurs commerciaux du lancement de la procédure ;

- à partir J+15, informe hebdomadairement le fournisseur de substitution sur l'évolution du portefeuille du fournisseur défaillant, afin de permettre à ce dernier d'évaluer au mieux le volume qui pourrait lui incomber à la date de transfert.

La reprise du client YMR du fournisseur défaillant par le fournisseur de substitution s'effectue via un *combined switch* avec un effet rétroactif à J0. La CWaPE incite également les fournisseurs commerciaux à reprendre la clientèle via ce même processus de marché (*combined switch avec effet rétroactif*).

Pour les clients MMR et AMR, vu l'impossibilité matérielle d'appliquer le même modèle que pour les clients YMR, la CWaPE estime que la fourniture de substitution doit prendre la forme, en cas de contact avec un client du fournisseur défaillant, d'une obligation de faire offre à des conditions non discriminatoires.

Sur base de l'information transmise hebdomadairement par le GRD, le fournisseur s'engage à prendre les mesures nécessaires au niveau de sa politique de *sourcing*.

La CWaPE procédera à l'analyse et à l'objectivation de l'impact financier pour le fournisseur de substitution lié à la mise en œuvre du régime de fournisseur de substitution. Cette analyse servira à alimenter les réflexions dans le cadre de travaux ultérieurs liés à la fourniture de substitution.

3.2.1. Phase d'information suite à la rupture de l'accès

Tout d'abord, la CWaPE estime qu'une phase d'information du marché doit suivre la résiliation du contrat d'accès. Cette phase d'information du marché vise :

- à informer et inciter la clientèle du fournisseur défaillant à choisir un nouveau fournisseur commercial (clients YMR, MMR et AMR), à défaut de quoi elle serait transférée dans le portefeuille du fournisseur de substitution qui en assumera la fourniture (clients YMR) ;
- à préparer le fournisseur de substitution à la reprise du solde restant du portefeuille du fournisseur défaillant (en J30) (clients YMR) ;
- à donner la possibilité aux autres fournisseurs commerciaux d'accueillir dans leur portefeuille un certain nombre de clients actifs du fournisseur défaillant (clients YMR, MMR et AMR).

Concrètement, en J0, le gestionnaire de réseau informe le fournisseur défaillant de la résiliation de son contrat d'accès. Il communique également le lancement de la procédure de substitution au fournisseur désigné, ainsi qu'à l'ensemble des fournisseurs commerciaux.

Le gestionnaire de réseau informe, à deux reprises (en J0 et en J15), la clientèle du fournisseur défaillant de ses droits, et l'incite à contracter avec un nouveau fournisseur commercial. A cet égard, il attire l'attention sur le fait que la liste des fournisseurs commerciaux actifs en Région wallonne figure sur le site de la CWaPE. Le client aura également la possibilité de consulter le simulateur de prix de la CWaPE (accessible via le lien suivant : <https://www.compacwape.be>) ou d'autres simulateurs.

Le courrier-type adressé dans ce contexte par le gestionnaire de réseau de distribution doit être validé par la CWaPE. Ce courrier-type reprendra les informations utiles permettant de faciliter la communication entre l'URD et son nouveau fournisseur commercial, et de permettre à ce dernier de mettre en œuvre les modalités prévues en matière de *switch*.

Le gestionnaire de réseau informera les URD de la possibilité de contacter le fournisseur de substitution ou, subsidiairement et par écrit, le Service régional de médiation pour l'énergie pour toutes questions ou compléments d'informations concernant le mécanisme de substitution du fournisseur.

Cette phase d'information a pour avantage d'offrir aux parties concernées un délai leur permettant de s'organiser suite à la résiliation du contrat d'accès du fournisseur défaillant.

3.2.2. Le transfert du portefeuille de client

3.2.2.1. Les clients YMR

Entre J0 et J25, le client qui a choisi de contracter avec un nouveau fournisseur commercial doit l'informer qu'il provient du portefeuille du fournisseur défaillant, et lui communiquer les informations reprises dans le courrier-type susmentionné.⁴

Les clients qui n'ont pas fait usage de leur droit à l'éligibilité seront transférés dans le portefeuille du fournisseur de substitution (J30).

Le fournisseur de substitution disposera alors de 10 jours calendrier, soit au plus tard en J40, pour informer ces clients de son activité en tant que fournisseur de substitution et les inviter à signer un contrat de fourniture. Le courrier-type adressé par les fournisseurs de substitution doit être préalablement validé par la CWaPE.

La procédure de transfert des clients du fournisseur défaillant vers le fournisseur de substitution s'effectuera via un processus de marché de type « *combined switch* »⁵ avec effet rétroactif en J0. La CWaPE incite les fournisseurs commerciaux à recourir au même processus de marché.

En vertu de ce processus, le fournisseur de substitution sera en droit de facturer le client pour les prélèvements effectués à partir J0, et pour lesquels le fournisseur aura à supporter les coûts du *sourcing* des volumes d'énergies⁶.

Si, entre J0 et J30, un client final prend contact avec un fournisseur commercial en vue d'un contrat de fourniture, le gestionnaire de réseau de distribution est autorisé à affecter l'index communiqué par le client à la date de J0.

Le gestionnaire de réseau de distribution assurera un *monitoring* vérifiant que tant les fournisseurs de substitution que les fournisseurs commerciaux concernés appliquent effectivement – via un *combined switch* – une reprise rétroactive (en J0) pour les clients du fournisseur défaillant.

3.2.2.2. Les clients MMR et AMR

Aucun processus de marché ne permet à un fournisseur de reprendre les clients MMR et AMR avec effet rétroactif.

Ces derniers devront faire l'objet d'un contact direct et personnalisé par les GRD afin :

- de les inciter à signer un contrat le plus rapidement possible avec un fournisseur commercial ;
- de les informer que le fournisseur de substitution est obligé de leur faire une offre non discriminatoire.

⁴ Cette étape est notamment nécessaire afin de permettre le lancement du processus de marché « *combined switch* », lequel permet la reprise du client en J0.

⁵ Voir www.atrias.be.

⁶ Lors de la réconciliation des volumes d'énergie, ce processus permettra de corriger l'allocation des différents volumes entre le fournisseur défaillant et les fournisseurs ayant repris la clientèle.

Pour les clients MMR et AMR, comme précisé ci-dessus, dès qu'un client final prend contact avec le fournisseur de substitution, la fourniture de substitution prend la forme d'une obligation de faire offre à des conditions non-discriminatoires.

Au terme d'un délai de 30 jours, à défaut d'un contrat, le GRD procédera à l'interruption des fournitures.

3.2.3. 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. Dans ce sens, lors de la rupture de l'accès du fournisseur défaillant, si le client n'a pas contracté avec un fournisseur commercial de son choix, il est transféré automatiquement dans le portefeuille du fournisseur de substitution (clients YMR). Ce dernier est, de ce fait, responsable de l'alimentation en électricité et/ou en gaz des clients finals suite à la défaillance de leur (ancien) fournisseur.

La CWaPE considère que :

- 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 ;
- le régime du fournisseur de substitution étant un régime d'exception prévu pour répondre à une situation d'urgence, la CWaPE considère que cette notion d'urgence ne se justifie plus au-delà d'un délai de 365 jours et que, passé ce délai, les règles normales de marché s'appliquent.

4. CONDITIONS DE LA FOURNITURE⁷ DE SUBSTITUTION

La fourniture de substitution s'effectue dans le cadre d'une relation réglementaire unissant le fournisseur de substitution à l'ancienne clientèle du fournisseur défaillant. Dans un tel scénario, il n'y a pas de relation contractuelle - établissant les conditions sous lesquelles cette fourniture doit être effectuée - entre ce fournisseur de substitution et cette clientèle.

La CWaPE relève, en outre, qu'aucune disposition réglementaire ne précise les conditions de fourniture sous lesquelles ce mécanisme de substitution doit être appliqué.

La CWaPE estime qu'il est donc opportun que ces conditions de fourniture fassent l'objet d'un certain encadrement. En effet, il importe que, d'une part, le fournisseur de substitution ne profite pas de la relation réglementaire qui le lie à cette clientèle pour imposer des conditions qui seraient considérées comme déraisonnables et, d'autre part, qu'il puisse faire valoir le caractère légitime de ces conditions de fourniture auprès de la clientèle.

Dans le même ordre d'idée, la CWaPE considère que l'application, par le fournisseur de substitution, des conditions de fourniture du fournisseur défaillant semble difficilement concevable en raison,

⁷ Les conditions de fourniture comprennent, d'une part, le prix de la fourniture d'énergie et, d'autre part, les services (modalités de paiement, durée de l'offre, énergie verte, ...) proposés par le fournisseur.

notamment, de l'impossibilité pour le fournisseur de substitution de proposer une pareille offre de prix et service.

Sur la base de ces considérations, la CWaPE estime que le fournisseur de substitution devrait appliquer les mêmes conditions de fourniture que celles qu'il applique, en tant que fournisseur désigné, à sa clientèle dite passive, soit la clientèle éligible n'ayant pas encore contracté avec un fournisseur commercial⁸.

A noter que, pour la catégorie de clients AMR et MMR, il n'existe pas de conditions équivalentes. S'il est contacté par un client MMR ou AMR du fournisseur défaillant, le fournisseur de substitution doit lui faire une offre non discriminatoire.

En tout état de cause, l'application des conditions de fourniture, au portefeuille de client du fournisseur défaillant, doit être fait de manière transparente et non discriminatoire.

* *
*

⁸ Les informations relatives aux conditions tarifaires s'appliquant à ces produits sont surlignées en gris dans le comparateur tarifaire de la CWaPE (www.compacwape.be).