CWaPE
Commission
Wallonne
pour l'Energie

PROJET

Date du document : 4/10/2018

LIGNE DIRECTRICE

CD-18h29-CWaPE-xxx

REMBOURSEMENT DU SOLDE CREDITEUR DU CLIENT SOUS COMPTEUR A BUDGET

Etablie en application de l'article 43bis §2 du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité, et de l'article 36 bis du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz

Commission wallonne pour l'Energie (CWaPE), route de Louvain-La-Neuve 4 bte 12, 5001 NAMUR (Belgrade)
Tél. 081 33 08 10 - Fax 081 33 08 11 - www.cwape.be

Table des matières

1. CADRE LEGAL ET PORTEE DES LIGNES DIRECTRICES 3
2. CHAMP D'APPLICATION 4
3. LA FACTURE DE REGULARISATION DES CLIENTS SOUS COMPTEUR A BUDGET 5
4. ENTREE EN VIGUEUR 6

1. CADRE LEGAL ET PORTEE DES LIGNES DIRECTRICES

L'article 43*bis*, §2 du Décret 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité, ainsi que l'article 36 bis du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz portent que :

> « *§ 2. La CWaPE exerce sa mission de surveillance et de contrôle, soit d'initiative, soit à la demande du ministre, [2 ou du Gouvernement,]2 soit à la demande de tiers dans les cas spécialement prévus par le présent décret, soit sur injonction [2 du Parlement wallon]2.* ***Pour l'accomplissement de cette mission*** *et dans les conditions prévues par le présent décret,* ***la CWaPE arrête*** *des règlements, notamment les règlements techniques visés à l'article 13,* ***et des lignes directrices****, prend des décisions et injonctions, et émet des recommandations et des avis. (…)*
> *Les lignes directrices donnent, de manière générale, des indications sur la manière dont la CWaPE entend exercer, sur des points précis, ses missions de surveillance et de contrôle. Elles ne sont obligatoires ni pour les tiers, ni pour la CWaPE, qui peut s'en écarter moyennant une motivation adéquate. Elles sont publiées sur le site Internet de la CWaPE dans les dix jours ouvrables de leur adoption. (…)* ».

Il s'agit de la base légale sur laquelle cette ligne directrice a été établie.

La présente ligne directrice vise à donner une indication sur la manière dont la CWaPE entend veiller à la correcte application des dispositions régionales en matière de remboursement du solde créditeur du client sous compteur à budget.

L'interprétation porte sur la mise en œuvre des dispositions suivantes :

- L'article 34 bis, a) du Décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité (ci-après, Décret électricité);
- L'article 33 §1er, a) du Décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz (ci-après, Décret gaz) ;
- L'article 7, §3 de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans les marché régional de l'électricité (ci-après, AGW OSP électricité);
- L'article 7, §3 de de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché régional du gaz (ci-après, AGW OSP gaz) ;

La CWaPE attire l'attention sur le fait que les présentes lignes directrices ne visent qu'à l'interprétation des dispositions susmentionnées.

La CWaPE se réserve le droit de revoir cette ligne directrice, notamment suite à une modification des décrets électricité et gaz et des arrêtés du gouvernement wallon et arrêtés ministériels y relatifs.

2. CHAMP D'APPLICATION

La présente ligne directrice porte sur la situation des clients sous compteur à budget qui suite à la réception d'une facture de régularisation présente un solde en leur faveur.

Difficultés observées

Les contraintes techniques des compteurs à budget actuels permettent de n'implémenter que deux tarifs dans les compteurs à budget :

- Le tarif implémenté pour les clients protégés est le tarif social maximal, tel que publié par la CREG et modifié tous les 6 mois suivants les publications de la CREG ;
- Le tarif implémenté pour les clients non protégés est le PMAX (prix du fournisseur X), tel que validé par la CREG et modifié tous les 6 mois.

Conformément à l'article 7, §3 des AGW électricité et gaz, une facture de régularisation doit être envoyée au minimum une fois par an aux clients sous compteur à budget. Cette facture de régularisation reprend les coûts à payer relatifs à la consommation du client pour la période couverte par la facture et facturés au tarif prévu par le contrat qui le lie avec son fournisseur commercial (ou dans le cas du client protégé, au tarif social) desquels sont déduits les rechargements effectués par le client durant la période couverte par le décompte. Si les montants chargés durant la période couverte par le décompte sont supérieurs aux coûts liés à la consommation du client, la facture de régularisation présente un solde en faveur du client. Conformément à l'article 7, §3 des AGW précités, les fournisseurs sont donc tenus de rembourser au client le solde positif dans les trente jours qui suivent la date de la facture de régularisation.

Toutefois, lorsque le compteur à budget est placé sur le vecteur chauffage, il est recommandé aux clients de procéder à des rechargements pendant l'été afin de préfinancer leur consommation hivernale et d'éviter de la sorte de devoir consacrer des sommes trop importantes pendant l'hiver au rechargement du compteur. Si la facture de régularisation arrive à la fin de l'été, le remboursement du client à ce moment annihilerait ses efforts de préfinancement de la consommation hivernale durant l'été.

Certains clients effectuent des rechargements moins régulièrement mais pour de montants plus importants. Si le relevé d'index est effectué juste après un rechargement, et qu'un remboursement est effectué, alors le client consommera pour un montant qui lui aura été préalablement remboursé avec pour conséquence la création d'une dette chez le fournisseur.

Au vu des deux raisons précitées, la CWaPE n'était pas opposée à la pratique appliquée par certains fournisseurs de ne pas rembourser automatiquement le client sous compteur à budget suite à l'émission d'une facture de régularisation en sa faveur.

Toutefois, suite à l'examen de dossiers de clients sous compteur à budget portés à la connaissance de la CWaPE, il ressort que certains fournisseurs ne remboursent systématiquement pas les clients sous compteur à budget présentant un solde en leur faveur suite à l'émission d'une facture de régularisation, alors que les soldes créditeurs de certains de ces clients atteignent des montants très élevés.

Par ailleurs, les factures de régularisation envoyées par certains fournisseurs à leurs clients sous compteur à budget ne permettent pas à ces derniers d'avoir une connaissance précise de leur situation de compte auprès de ce fournisseur. Notamment, certains fournisseurs ne portent pas en compte, sur la facture de régularisation, la totalité des rechargements effectués par le client sur la période concernée par la facture, et ce, afin de présenter un solde nul pour la période visée par la facture de régularisation.

Position de la CWaPE

La CWaPE est d'avis que les dispositions prévues par la réglementation précitée doivent être appliquées. De surcroit, les clients sous compteur à budget doivent pouvoir eux-mêmes décider si les montants qu'ils ont chargés ont trait ou non à la période de relève.

La CWaPE est également d'avis que, conformément à l'article 34bis du Décret électricité et à l'article 33, §1er du Décret gaz, les fournisseurs doivent assurer auprès des clients sous compteur à budget, une facturation claire, transparente, non discriminatoire et **contrôlable** des fournitures d'électricité ou de gaz.

Dans ce contexte, la CWaPE constate que le cadre légal demande un éclaircissement méthodologique. L'objectif de la présente ligne directrice est par conséquent de préciser un cadre qui permet de rencontrer les objectifs voulus par le législateur tout en préservant le client sous compteur à budget de la création de nouvelles dettes.

3. LA FACTURE DE REGULARISATION DES CLIENTS SOUS COMPTEUR A BUDGET

Au vu de ce qui précède, la CWaPE estime qu'en cas de régularisation en faveur d'un client sous compteur à budget suite à la réception d'une facture de régularisation, le remboursement du solde doit être effectué dans les trente jours **si le client le demande.**

Afin de bien informer le client sous compteur à budget de ses droits, mais également des conséquences qui en découlent (création possible de dettes/suppression des efforts de préfinancement de la consommation hivernale durant l'été/ …), outre les obligations légales prévues, la CWaPE estime que les factures de régularisation des clients sous compteur à budget doivent également veiller à respecter les points suivants :

- L'ensemble des montants prépayés par le client durant la période concernée par le décompte doivent être clairement mentionnés[1] et déduits des montants facturés.
- Le cas échéant, le montant du solde créditeur du client pour la période visée par la facture de régularisation doit être clairement mentionné et doit pouvoir être contrôlé par le client.
- Sur la première page et de manière très clairement visible le fournisseur doit informer le client de son droit d'être remboursé du solde positif sur simple demande de sa part, et des conséquences qui en découlent

[1] L'obligation de mentionner les montants chargés dans la facture de régularisation est prévue par L'AGW modifiant les AGW OSP et l'AGW relatif à la commission locale d'avis de coupure adopté par le Gouvernement wallon le 19 juillet 2018. Cet AGW prévoit à l'article 6 et à l'article 38 modifiant l'article 7 des AGW OSP électricité et gaz que « Lorsque le compteur à budget est actif, la date et des chargements et les montants chargés sont annexés à la facture de régularisation. »

4. ENTREE EN VIGUEUR

La présente ligne directrice entre en vigueur au plus tard le jour de l'entrée en vigueur de l'arrêté du Gouvernement wallon modifiant les AGW OSP gaz et électricité et l'AGW relatif à la commission locale d'avis de coupure, et prévaudra aussi longtemps que le législateur wallon ne modifie pas la réglementation applicable dans un sens qui ne serait plus totalement conciliable avec celle-ci.

* *
*