

*Date du document : 27 mai 2021*

## DECISION

CD-21e27-CWaPE-0524

**DÉTERMINATION DU MONTANT DU SOLDE POSITIF EN FAVEUR DU CLIENT  
SOUS COMPTEUR À BUDGET À PARTIR DUQUEL LE FOURNISSEUR EST TENU  
D'INFORMER SON CLIENT CONFORMÉMENT À L'ARTICLE 7, § 2, ALINÉA 3,  
DE L'ARRÊTÉ DU GOUVERNEMENT WALLON RELATIF AUX OBLIGATIONS DE  
SERVICE PUBLIC DANS LE MARCHÉ DE L'ÉLECTRICITÉ**

*Rendu en application de l'article 43bis, § 1<sup>er</sup>, du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et à l'article 36bis du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz*

## Table des matières

1.	CADRE LÉGAL .....	3
2.	RÉTROACTES .....	3
3.	RÉACTIONS DES ACTEURS .....	3
3.1.	FEBEG - FOURNISSEURS .....	3
3.2.	GRD.....	4
3.3.	CPAS .....	4
3.4.	ASSOCIATIONS SOCIALES .....	4
4.	DÉCISION DE LA CWAPE .....	5

## 1. CADRE LÉGAL

L'article 7, § 2, alinéa 3, de l'arrêté du Gouvernement Wallon relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité, tel que modifié par l'article 1<sup>er</sup> de l'arrêté du Gouvernement wallon du 2 mai 2019 modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité et l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz (ci-après « AGW Simplification de la facture ») prévoit que :

*"En cas de régularisation en faveur du client le remboursement du trop-perçu est effectué dans les trente jours suivant la date de la facture de régularisation. Pour les clients sous compteur à budget, le remboursement du solde est effectué à la demande du client, dans les trente jours de la demande. Lorsqu'un solde positif supérieur à un montant déterminé par la CWaPE en faveur du client sous compteur à budget existe, le fournisseur est tenu d'en informer son client au minimum une fois par an."*

Cette disposition étant entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2021, il appartient à la CWaPE de déterminer ce montant, objet de la présente décision.

## 2. RÉTROACTES

Une première note avait été présentée au CODIR du 29 janvier 2021 (point 6), note dans laquelle on pouvait retrouver une brève analyse des différentes options possibles dans le cadre de la détermination du montant de solde positif en faveur des clients sous compteur à budget.

L'analyse avait notamment mis en avant les options suivantes :

- Soit le montant est déterminé sur base d'un pourcentage de la facture annuelle du client ;
- Soit le montant correspond à un montant absolu exprimé en EUR ;
- Soit le montant correspond à une combinaison des deux premières options, par exemple le minimum entre le montant défini sur base du pourcentage et le montant absolu.

De manière, d'une part, à s'assurer de la praticabilité des options avancées et, d'autre part, de vérifier l'adéquation de ces options avec la réalité vécue sur le terrain par les clients concernés, il est apparu indispensable de soumettre ces options aux différents acteurs du secteur.

Une note reprenant les différentes options possibles précitées a donc été soumise aux fournisseurs, aux GRD, aux CPAS ainsi qu'aux associations sociales, afin de récolter leurs remarques et observations.

## 3. RÉACTIONS DES ACTEURS

Tous les acteurs ont, entre les mois de mars et de mai, réagi à la proposition de la CWaPE.

### 3.1. FEBEG - Fournisseurs

Les fournisseurs ont soit réagi au travers de la FEBEG soit de manière individuelle. La FEBEG estime que l'obligation d'information de l'article 1 de l'AGW "simplification de la facture" est automatiquement rencontrée pour les fournisseurs qui font apparaître sur la facture de régularisation, le solde net du consommateur (chargements – consommation – soldes ouverts précédents éventuels)

Les autres réactions de la FEBEG et des fournisseurs se référaient à la proposition de la CWaPE mais semblaient considérer que cette proposition visait à la détermination d'un montant au-delà duquel un remboursement du client serait automatique. En effet, le courriel transmis par la FEBEG en date du 1<sup>er</sup> avril reprend ainsi la phrase suivante « *Pour déterminer le seuil à partir duquel le fournisseur doit*

*effectuer un remboursement ...* ». Pourtant le texte de l'AGW précise utilement que le remboursement du solde n'est pas automatique mais est bien à effectuer à la suite de la demande du client.

### 3.2. GRD

Tous les GRD wallons sont d'avis, dès lors qu'il existe un solde positif en faveur du client sous compteur à budget, qu'il convient de les informer. En conséquence pour les GRD, le montant devrait être fixé à 0 EUR.

Les GRD ont également informé la CWaPE qu'en cas de solde positif en faveur du client au moment de la facture de régularisation, un remboursement de ce solde était systématiquement réalisé.

### 3.3. CPAS

Les réactions de la Fédération des CPAS est parvenue à la CWaPE au travers d'un courriel du 18 mai.

Deux éléments sont à retenir de la réponse de la Fédération des CPAS laquelle fait davantage référence au remboursement du solde positif qu'à « l'obligation d'information sur le solde positif ».

D'une part, les CPAS pointent une discrimination dans le fait de ne pas rembourser le solde positif - même s'il n'est que de 20 euros – des clients sous compteur à budget. En outre, chaque euro compte pour certains ménages et, selon les CPAS, il est difficilement concevable que cette clientèle subisse une règle différente que les clients ordinaires.

D'autre part, il apparaît important pour les CPAS d'éviter l'endettement des ménages sous compteur à budget, lequel pourrait survenir à la suite du remboursement d'un montant chargé dans le compteur mais pas encore consommé.

### 3.4. Associations sociales

Parmi les associations sociales, seule la réaction du RWADE est parvenue à la CWaPE par courriel en date du 19 mai.

Sans vraiment se référer à la proposition de la CWaPE relative à l'obligation d'information, le RWADE considère cette mesure comme problématique car de nombreux consommateurs sous compteur à budget ne se rendraient pas compte qu'un contrat les lie encore à un fournisseur commercial de sorte qu'il serait possible selon eux que des sommes dues ne soient jamais réclamées et soient dès lors conservées pendant de très longues périodes par le fournisseur.

Aussi le RWADE recommande que la distinction entre clients avec et sans compteur à budget actif, concernant le remboursement du solde créditeur, soit supprimée.

Enfin, pour le RWADE, les clients sous compteur à budget actif devraient également être remboursés par le fournisseur, sans devoir en faire la demande, sauf s'ils manifestent un avis contraire.

## 4. DÉCISION DE LA CWAPE

La CWAPE est d'avis que le fournisseur doit être tenu d'informer son client au moins une fois par an dès l'existence d'un solde positif en faveur du client sous compteur à budget, c'est-à-dire dès que le montant du solde en faveur d'un client sous compteur à budget est supérieur à 0 EUR. Ce solde positif peut avoir trait tant à la période visée par la facture de régularisation que le cas échéant à des périodes antérieures pour lesquelles le fournisseur sera toujours redevable envers son client.

En conséquence, la CWAPE a déterminé le montant prévu à l'article 7, § 2, alinéa 3, dernière phrase, de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité, à 0 EUR.

Ceci est motivé par les raisons suivantes :

- cette obligation d'information au-delà du montant précité est d'ores et déjà remplie dans les faits par les fournisseurs commerciaux et sociaux au travers de la présentation du solde créditeur ou débiteur de la facture de régularisation ;
- cela permet d'éviter une distinction entre clients avec ou sans compteur à budget actif ;
- ceci cadre pleinement avec le prescrit de l'article 34bis, § 2, 2°, a), du décret « électricité » qui impose aux fournisseurs d'« *assurer une facturation claire, transparente, non discriminatoire et contrôlable des fournitures d'électricité* ».
- ceci est en ligne tant avec l'avis de la CWAPE sur le projet d'AGW modifiant l'AGW du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité et l'AGW du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz<sup>1</sup> qu'avec la ligne directrice de la CWAPE, qui a été soumise à consultation, relative au « remboursement du solde créditeur du client sous compteur à budget »<sup>2</sup>.

\* \*  
\*

---

<sup>1</sup> <https://www.cwape.be/sites/default/files/cwape-documents/4000.pdf>

<sup>2</sup> <https://www.cwape.be/sites/default/files/cwape-documents/4246.pdf>