



CWaPE
Commission
Wallonne
pour l'Energie

Date du document 18/06/2018

COMMUNICATION

CD-18f07-CWaPE-0048

LE RÉGIME DE FOURNISSEUR DE SUBSTITUTION

Communication établie suite à la résiliation par RESA, ORES et GASELWEST du contrat d'accès au réseau du fournisseur BELPOWER et au retrait de la licence de fourniture de BELPOWER par la CWaPE

Table des matières

1. Contexte	3
2. Qui est mon gestionnaire de réseau ?.....	3
3. Je suis client de Belpower sur le réseau de RESA, d'ORES ou de GASELWEST. Que signifie pour moi la résiliation du contrat d'accès par le gestionnaire de réseau ?	3
4. Je suis client de Belpower sur le réseau de l'AIEG, de l'AIESH ou du REW. Que signifie pour moi le retrait de la licence de fourniture d'électricité de Belpower par la CWaPE?.....	3
5. Qui sont les fournisseurs de substitution ?	4
6. Vers quel fournisseur commercial dois-je me tourner ?	4
7. Quelle est la date de résiliation du contrat d'accès ?.....	4
8. Quelle est la date de retrait de la licence de fourniture d'électricité de Belpower par la CWaPE ?5	
9. Dois-je continuer à payer mes consommations antérieures à la date de la résiliation du contrat d'accès/du retrait de la licence de fourniture ?	5
10. Quand vais-je recevoir une facture de clôture de Belpower ?.....	5
11. J'ai une question au sujet d'une facture de Belpower. Vers qui puis-je me tourner ?	5
12. Je suis détenteur d'une installation photovoltaïque et je bénéficie de la compensation. Y a-t-il un risque que je perde une partie du bénéfice de ce mécanisme ?.....	6
13. Je vends mes certificats verts à Belpower. Le fournisseur pourra-t-il toujours me les racheter? ..	6
14. Je dispose d'un compteur à budget actif. En quoi suis-je impacté par l'activation de la procédure du fournisseur de substitution ?.....	6
15. Je suis un client protégé. Vais-je continuer à bénéficier du tarif social chez mon nouveau fournisseur ?	7
16. Y a-t-il des frais de résiliation de contrat ?	7
17. Puis-je demander une indemnité ?	7
18. Je dispose d'un contrat de fourniture de gaz.	7
19. Je ne trouve pas la réponse à ma question dans cette FAQ. Que puis-je faire ?	7

1. CONTEXTE

RESA, ORES et GASELWEST ont décidé de résilier le contrat d'accès de Belpower respectivement les 1^{er}, 6 et 12 juin 2018. **La CWaPE a ensuite décidé de retirer la licence de fourniture d'électricité de la société BELPOWER S.A. en Région Wallonne, avec effet au 1^{er} juillet 2018.** Les clients finals de Belpower se retrouvent donc sans fournisseur.

Le législateur a prévu, pour ce type de circonstances, un régime de fournisseur de substitution afin d'éviter une interruption de fourniture. La procédure de fournisseur de substitution s'applique à partir de ces dates pour les clients finals fournis par Belpower selon le réseau auquel ils sont raccordés.

2. QUI EST MON GESTIONNAIRE DE RÉSEAU ?

Pour connaître votre gestionnaire de réseau, cliquez [ici](#).

3. JE SUIS CLIENT DE BELPOWER SUR LE RÉSEAU DE RESA, D'ORES OU DE GASELWEST. QUE SIGNIFIE POUR MOI LA RÉSILIATION DU CONTRAT D'ACCÈS PAR LE GESTIONNAIRE DE RÉSEAU ?

La résiliation du contrat d'accès de Belpower par RESA, ORES et GASELWEST signifie que ce fournisseur n'est plus en mesure de fournir de l'électricité à ses clients sur ces réseaux. Ces clients se retrouvent dès lors sans fournisseur. Le législateur a prévu, pour ce type de circonstances, un régime de fournisseur de substitution afin d'éviter une interruption de fourniture.

En application des [lignes directrices de la CWaPE](#), le gestionnaire de réseau informe immédiatement les clients concernés par courrier. Ceux-ci disposent de 25 jours pour contracter avec un nouveau fournisseur commercial. La [liste des fournisseurs commerciaux](#) figure sur le site de la CWaPE. La CWaPE met également à la disposition des clients un [simulateur](#) leur permettant de comparer les tarifs des différents fournisseurs commerciaux. Au terme de ce délai de 25 jours, le gestionnaire de réseau transmettra au fournisseur de substitution la liste des clients n'ayant pas opté pour un nouveau fournisseur afin de leur assurer une continuité de la fourniture. Le fournisseur de substitution appliquera le produit annoncé dans le courrier du gestionnaire de réseau et surligné en gris dans les résultats du simulateur tarifaire de la CWaPE.

Ces fournisseurs seront en droit de facturer les clients concernés à partir de la date de résiliation du contrat d'accès.

4. JE SUIS CLIENT DE BELPOWER SUR LE RÉSEAU DE L'AIEG, DE L'AIESH OU DU REW. QUE SIGNIFIE POUR MOI LE RETRAIT DE LA LICENCE DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ DE BELPOWER PAR LA CWAPE?

Le retrait de la licence de fourniture d'électricité de Belpower par la CWaPE signifie que ce fournisseur n'est plus en mesure de fournir de l'électricité à ses clients. Ceux-ci se retrouvent dès lors sans fournisseur. Le législateur a prévu, pour ce type de circonstances, un régime de fournisseur de substitution afin d'éviter une interruption de fourniture.

En application des [lignes directrices de la CWaPE](#), le gestionnaire de réseau informe immédiatement les clients concernés par courrier. Ceux-ci disposent de 25 jours pour contracter avec un nouveau fournisseur commercial. La [liste des fournisseurs commerciaux](#) figure sur le site de la CWaPE. La CWaPE met également à la disposition des clients un [simulateur](#) leur permettant de comparer les tarifs des différents fournisseurs commerciaux. Au terme de ce délai de 25 jours, le gestionnaire de réseau transmettra au fournisseur de substitution la liste des clients n'ayant pas opté pour un nouveau fournisseur afin de leur assurer une continuité de la fourniture. Le fournisseur de substitution appliquera le produit annoncé dans le courrier du gestionnaire de réseau et surligné en gris dans les résultats du simulateur tarifaire de la CWaPE.

Ces fournisseurs seront en droit de facturer les clients concernés à partir de la date de retrait de la licence de fourniture d'électricité par la CWaPE.

5. QUI SONT LES FOURNISSEURS DE SUBSTITUTION ?

Pour les clients raccordés au réseau de :

- RESA : EDF Luminus ;
- ORES : Engie Electrabel ;
- GASELWEST : Engie Electrabel ;
- 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 ;
- REW : ESSENT.

6. VERS QUEL FOURNISSEUR COMMERCIAL DOIS-JE ME TOURNER ?

Si vous ne souhaitez pas être alimenté par le [fournisseur de substitution](#), la CWaPE vous recommande de recourir à son [simulateur](#) pour trouver le fournisseur commercial qui vous conviendra le mieux.

Dans vos contacts avec le nouveau fournisseur commercial, informez celui-ci que vous provenez du portefeuille du fournisseur Belpower. Communiquez-lui également les informations reprises dans le courrier reçu du gestionnaire de réseau et le contrat/produit spécifique que vous souhaitez.

7. QUELLE EST LA DATE DE RÉSILIATION DU CONTRAT D'ACCÈS ?

Pour les clients de Belpower raccordés au réseau de RESA, il s'agit du 1^{er} juin 2018.

Pour les clients de Belpower raccordés au réseau d'ORES, il s'agit du 6 juin 2018.

Pour les clients de Belpower raccordés au réseau de GASELWEST, il s'agit du 12 juin 2018.

Pour les clients de Belpower raccordés aux réseaux de REW, AIEG et AIESH, il s'agit du 1^{er} juillet 2018.

8. QUELLE EST LA DATE DE RETRAIT DE LA LICENCE DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ DE BELPOWER PAR LA CWAPE ?

Il s'agit du 1^{er} juillet 2018.

9. DOIS-JE CONTINUER À PAYER MES CONSOMMATIONS ANTÉRIEURES À LA DATE DE LA RÉSILIATION DU CONTRAT D'ACCÈS/DU RETRAIT DE LA LICENCE DE FOURNITURE ?

Oui. Belpower est en droit de vous facturer vos consommations d'électricité jusqu'à la date de résiliation du contrat d'accès (pour les clients raccordés au réseau de RESA, d'ORES et de GASELWEST) et jusqu'à la date de retrait de la licence de fourniture (pour les clients raccordés à un autre gestionnaire de réseau, soit AIEG, AIESH et REW). Vous serez invité à communiquer à votre gestionnaire de réseau votre relevé de compteur, à défaut votre gestionnaire de réseau devra estimer votre consommation.

Les factures d'acompte qui seraient émises par Belpower après la résiliation du contrat d'accès/le retrait de la licence de fourniture ne sont pas justifiées et ne devraient pas être payées.

10. QUAND VAIS-JE RECEVOIR UNE FACTURE DE CLÔTURE DE BELPOWER ?

Un fournisseur d'énergie est tenu de vous envoyer une facture de clôture dans les 6 semaines suivant la réception des données de mesure du gestionnaire du réseau de distribution.

Si cette facture présente un solde à payer qui ne serait pas couvert par les acomptes facturés pour la période, elle devra être payée. En cas de non-paiement ou de paiement partiel de cette facture, vous vous exposez à la procédure applicable au client en défaut de paiement, laquelle engendre des frais supplémentaires. Notez que la facture de clôture est due par le client, même si elle est émise en dehors du délai susmentionné.

Si cette facture est en votre faveur, le trop-perçu devrait vous être remboursé par Belpower, conformément aux dispositions réglementaires applicables, pour peu que le fournisseur ait les capacités financières suffisantes pour ce faire.

Enfin, veuillez noter également que tout fournisseur d'énergie peut envoyer des factures de rectificatives suite à l'ajustement ultérieur des données de mesure par le gestionnaire de réseau.

11. J'AI UNE QUESTION AU SUJET D'UNE FACTURE DE BELPOWER. VERS QUI PUIS-JE ME TOURNER ?

Vous devez adresser directement vos questions relatives à vos factures à Belpower. Le cas échéant, vous devez d'abord adresser vos plaintes concernant votre facture à Belpower. En l'absence de réponse satisfaisante, vous pouvez déposer une plainte auprès du [Service de médiation de l'énergie](#).

12. JE SUIS DÉTENTEUR D'UNE INSTALLATION PHOTOVOLTAÏQUE ET JE BÉNÉFICIE DE LA COMPENSATION. Y A-T-IL UN RISQUE QUE JE PERDE UNE PARTIE DU BÉNÉFICE DE CE MÉCANISME ?

La CWaPE considère, vu que le changement de fournisseur n'est pas réalisé à votre initiative, que tout autoproducteur qui souhaiterait revendiquer une compensation sur une base annuelle, est en droit de le demander au gestionnaire de réseau concerné. L'index relevé au jour de la résiliation d'accès au réseau de BELPOWER devra donc prendre en compte ce droit à la compensation sur base annuelle lorsque le client le demande.

13. JE VENDS MES CERTIFICATS VERTS À BELPOWER. LE FOURNISSEUR POURRA-T-IL TOUJOURS ME LES RACHETER ?

L'achat des certificats verts par le fournisseur s'inscrit dans le cadre d'une relation contractuelle entre le fournisseur et le producteur, qui échappe à la compétence de la CWaPE. Belpower pourrait mieux vous renseigner à ce propos.

14. JE DISPOSE D'UN COMPTEUR À BUDGET ACTIF. EN QUOI SUIS-JE IMPACTÉ PAR L'ACTIVATION DE LA PROCÉDURE DU FOURNISSEUR DE SUBSTITUTION ?

La procédure décrite à la [question 3](#) et à la [question 4](#) s'applique à vous comme à tout autre client. Vous pourrez donc toujours recharger la carte de votre compteur et disposer de l'électricité ainsi prépayée. Les montants rechargés après résiliation du contrat d'accès seront transmis au nouveau fournisseur (fournisseur de substitution ou fournisseur que vous aurez choisi et avec lequel vous aurez signé un contrat de fourniture d'énergie). C'est votre gestionnaire de réseau de distribution qui veillera à ce que les paiements que vous effectuerez après la date de résiliation du contrat d'accès/de retrait de la licence de fourniture soient transmis à votre nouveau fournisseur.

Belpower est tenu de vous envoyer une facture de clôture dans les 6 semaines suivant la réception des données de mesure du gestionnaire du réseau de distribution, après résiliation du contrat d'accès/retrait de la licence de fourniture.

Si cette facture présente un solde à payer qui ne serait pas couvert par les rechargements du compteur à budget, elle devra être payée. En cas de non-paiement ou de paiement partiel de cette facture, vous vous exposez à la procédure applicable au client en défaut de paiement, laquelle engendre des frais supplémentaires. Notez que la facture de clôture est due par le client, même si elle est émise en dehors du délai susmentionné.

Si cette facture est en votre faveur, le trop-perçu devrait vous être remboursé par Belpower, conformément aux dispositions réglementaires applicables, pour peu que le fournisseur ait les capacités financières suffisantes pour ce faire.

Enfin, veuillez noter également que tout fournisseur d'énergie peut envoyer des factures de rectificatives suite à l'ajustement ultérieur des données de mesure par le gestionnaire de réseau

15. JE SUIS UN CLIENT PROTÉGÉ. VAIS-JE CONTINUER À BÉNÉFICIER DU TARIF SOCIAL CHEZ MON NOUVEAU FOURNISSEUR ?

Si vous êtes un client protégé régional (soit un client en médiation de dettes, en guidance budgétaire ou en règlement collectif de dettes), contactez votre [gestionnaire de réseau de distribution](#) afin qu'il devienne votre fournisseur d'énergie. Il pourra vous fournir à un tarif plus avantageux ([le tarif social](#)).

Si vous êtes un client protégé fédéral (soit un client qui reçoit une allocation du SPF sécurité social, de l'Office National des Pensions (ONP) ou certaines aides du CPAS – pour de plus amples informations, cliquez [ici](#)), vous n'avez pas de démarches complémentaires à accomplir pour bénéficier du tarif social chez votre nouveau fournisseur (que ce soit le fournisseur de substitution ou un fournisseur avec lequel vous aurez signé un contrat de fourniture d'électricité). Votre nouveau fournisseur sera averti automatiquement de votre statut de client protégé. Il vous facturera vos consommations d'électricité au tarif social.

Attention toutefois, si vous constatez que le tarif social ne vous est pas octroyé automatiquement, demandez une attestation auprès de l'organisme compétent (SPF Sécurité sociale, ONP ou CPAS) et transmettez-la à votre fournisseur d'énergie (ou à votre gestionnaire de réseau si c'est ce dernier qui vous fournit).

16. Y A-T-IL DES FRAIS DE RÉSILIATION DE CONTRAT ?

Non, aucuns frais de résiliation de contrat ne s'appliquent.

17. PUIS-JE DEMANDER UNE INDEMNITÉ ?

Aucune indemnité ne s'applique suite à l'activation de la procédure du fournisseur de substitution.

18. JE DISPOSE D'UN CONTRAT DE FOURNITURE DE GAZ.

Vous n'êtes pas concerné par la résiliation du contrat d'accès/le retrait de la licence de fourniture d'électricité de Belpower.

19. JE NE TROUVE PAS LA RÉPONSE À MA QUESTION DANS CETTE FAQ. QUE PUIS-JE FAIRE ?

Vous pouvez appeler le numéro général de la CWaPE (081/33 08 10) ou contacter par écrit le Service régional de médiation pour l'énergie :

- par courrier : route de Louvain-la-Neuve 4 bte 12 à 5001 NAMUR (Belgrade) ;
- par courriel : srm@cwape.be.

* *
*