



COMMISSION WALLONNE POUR L'ÉNERGIE

AVIS

CD-8k12-CWaPE-217

concernant

*'une analyse des prestations relatives
aux "obligations de service public" facturées
par les gestionnaires de réseaux de distribution'*

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

Le 12 novembre 2008

Analyse des prestations relatives aux "obligations de service public" facturées par les gestionnaires de réseaux de distribution

I. Contexte

Depuis l'année 2007, certains GRD ont commencé à facturer aux fournisseurs et aux utilisateurs de réseau de distribution (URD) certaines prestations réalisées dans le cadre des obligations de service public imposées aux acteurs du marché. Cette pratique s'est progressivement généralisée à l'ensemble des GRD.

Comme déjà indiqué dans son avis du 14 mars 2008 relatif aux avant-projets de décret électricité et gaz, la CWaPE estime qu'en agissant de la sorte, les GRD décident eux-mêmes quelles obligations de service public seront réparties sur l'ensemble de la clientèle et quelles obligations seront directement répercutées sur un fournisseur ou un client, alors que ces choix devraient être pris par le Gouvernement.

Ces pratiques peuvent également inciter les fournisseurs à ne pas remplir certaines obligations de service public au motif qu'ils en supportent les coûts sans que cela n'ait été prévu dans la législation.

Dans ce même avis, la CWaPE considérait que l'adoption des projets de décret pouvait être l'occasion d'apporter une solution au problème rencontré.

Ainsi la CWaPE a proposé que *« les décrets prévoient explicitement que les coûts induits par une obligation de service public ne peuvent, hors exceptions décidées par le Gouvernement après avis de la CWaPE, être répercutées vers le fournisseur ou un client final au motif que le fournisseur (ou le client final) aurait formellement introduit la demande à la base des coûts concernés »*.

Consécutivement à cette proposition, les décrets électricité et gaz, tels que modifiés par les décrets modificatifs du 17 juillet 2008, disposent à l'article 34, 9° pour l'électricité et à l'article 32 §1^{er}, 9° pour le gaz que les GRD sont tenus d' *« assurer les interventions administratives et techniques liées aux obligations de service public, sauf exception expressément identifiée par le Gouvernement, après avis de la CWaPE »*.

Dans ce cadre, la CWaPE a décidé d'émettre d'initiative un avis concernant la facturation des prestations relatives aux obligations de service public.

Pour ce faire la CWaPE a consulté les acteurs du marché relativement à cette problématique.

Ainsi les GRD sont venus présenter à la CWaPE en date du 2 septembre leur vision commune du dossier. De leur côté les fournisseurs, par l'entremise de la FEBEG, ont fait part à la CWaPE de leur position relativement à ce dossier à l'occasion d'une réunion tenue le 17 octobre, la position des fournisseurs ayant été confirmée par un courrier de la FEBEG daté du 24 octobre.

II. Principe général de la mutualisation des coûts

Le législateur a défini des obligations de service public à charge des acteurs du marché en vue de protéger certains clients vulnérables et de faciliter les démarches du plus grand nombre dans certaines situations particulières.

L'objectif de ces OSP relève de l'intérêt général et doit donc être soutenu par l'ensemble de la clientèle sous peine d'aggraver la situation financière du client à protéger. Dès lors la facturation directe ou indirecte (via son fournisseur) par le GRD au client final de prestations relatives aux obligations de service public entre en contradiction avec cet objectif d'intérêt général.

Certes les décrets électricité et gaz ne définissent explicitement qu'une obligation de prestation et ne se prononcent pas sur la facturation de ces prestations.

Cependant les commentaires des articles 34 du décret électricité et 32 du décret gaz précisent utilement en ces termes les articles en question :

« les nouveaux articles 34 pour l'électricité et 32 pour le gaz prévoient que toute intervention administrative et technique découlant des obligations de service public (par exemple, l'enlèvement du compteur, la désactivation du compteur, etc.) constitue également une OSP et, dans ce cadre, ne peut, comme c'est actuellement parfois le cas, être facturée à la personne qui en fait la demande ou à son mandataire. Le texte prévoit néanmoins que le Gouvernement peut énumérer certaines prestations spécifiques dont le coût sera directement facturé au client qui en a fait la demande (éventuellement par le biais de son fournisseur)».

Aussi la CWaPE est d'avis qu'il existe, sauf exceptions clairement définies, un principe général de mutualisation des coûts d'une OSP dès lors que l'OSP en question est explicitement définie par la législation comme étant à charge des GRD.

La CWaPE souligne également qu'une obligation de service public doit être vue dans sa globalité en ce sens qu'entre le début de son exécution et sa réalisation finale, toute intervention administrative ou technique qui en découle fait partie intégrante de cette OSP.

III. Position respective des GRD et des fournisseurs

Vision des GRD :

Lors d'une réunion en date du 2 septembre, les GRD sont venus présenter d'initiative leur point de vue quant à la facturation des prestations réalisées dans le cadre des obligations de service public.

Les GRD ont de plus en plus souvent l'impression d'être utilisés par les fournisseurs pour faire pression sur les clients en défaut de paiement afin de permettre à ceux-ci de recouvrer les dettes des clients.

Aussi les GRD considèrent qu'une obligation de service public impose une obligation d'exécution d'une prestation mais non une obligation de prise en charge des coûts liés à l'exécution de cette prestation.

L'objectif poursuivi, via la facturation de certaines prestations OSP directement au client final ou au fournisseur, est de limiter la prise en charge par toute la clientèle - à travers les tarifs - des frais relatifs aux obligations de service public et par là même éviter une augmentation des tarifs mais également dans une certaine mesure d'inciter les fournisseurs à davantage de discernement à l'occasion de l'introduction de leurs demandes de prestations.

En pratique et sauf si les prescriptions légales en disposent autrement, les GRD facturent toujours au demandeur, partie qui par définition est à l'origine des frais selon l'interprétation des GRD.

Vision des fournisseurs :

Le point de vue des fournisseurs, tel que communiqué à la CWaPE, est totalement opposé à la perception du dossier par les GRD.

Pour les fournisseurs, le coût de la prestation doit être mutualisé dès lors que la prestation en question fait partie d'une obligation de service public spécifique au GRD.

D'un autre côté les fournisseurs considèrent, rejoignant en cela les lignes directrices de la CREG, que les prestations qui ne correspondent pas à une obligation spécifique au GRD sont à facturer à la partie qui a causé les frais auprès du GRD.

Ainsi pour les fournisseurs, il est impensable que les prestations OSP leur soient facturées au seul motif qu'ils seraient le demandeur de la prestation. La plupart du temps le fournisseur introduit les demandes de prestations auprès du GRD pour la simple raison que le client est dans l'incapacité de le faire lui-même.

Dès lors, hormis quelques exceptions notamment en cas d'erreurs administratives imputables aux fournisseurs, la facturation de ces prestations serait à adresser au client final.

Lignes directrices de la CREG :

La CREG a publié le 21 août 2008 des lignes directrices relatives à l'approbation et à l'application des tarifs dans le cadre des prestations qui ont été identifiées comme élément d'une obligation de service public tant en électricité qu'en gaz.

La CREG précise d'une part que *« la partie du tarif qui peut être facturée à une tierce partie doit être directement adressée par le GRD à cette tierce partie comme identifié dans les dispositions légales et réglementaires. A défaut de disposition légale ou réglementaire claire, la facturation doit être adressée à la partie qui a causé les frais auprès du GRD »*.

D'autre part la CREG souligne que :

« Toute facturation supplémentaire par le GRD dans le cadre des OSP est uniquement acceptable si les deux conditions suivantes sont remplies :

- *le GRD montre explicitement qu'il s'agit d'une prestation qui entraîne des frais supplémentaires. Cela signifie que la prestation n'est pas couverte par les recettes générées sur la base des tarifs restants qui ont été fixés conformément au budget approuvé par la CREG.*
- *Le GRD montre le lien de causalité entre la prestation demandée par la tierce partie concernée et le coût à charge de celle-ci au moyen du tarif en question ».*

IV. Analyse des prestations OSP facturées par les GRD

Les GRD ont transmis à la CWaPE au début du mois d'octobre une liste de prestations OSP à facturer en fonction du processus concerné. Chaque prestation y est décrite brièvement et il est précisé le cas échéant si la prestation est facturée et à qui elle est facturée.

Les GRD ont également fait part à la CWaPE du fait que ces listes sont en tout point identiques à celles transmises à la CREG dans le cadre des propositions tarifaires.

Les prestations renseignées par les GRD se rapportent à quatre procédures distinctes qui sont les suivantes :

- la procédure de déménagement problématique (MOZA)
- la procédure de fin de contrat (EOC)
- la procédure de défaut de paiement pour les clients non résidentiels (DROP)
- la procédure de placement de compteur à budget

Les procédures et prestations qui y sont associées seront successivement analysées notamment au regard de la législation relative aux obligations de service public imposées aux acteurs du marché, à savoir les AGW OSP électricité et gaz du 30 mars 2006.

1. Les prestations relatives aux déménagements problématiques et aux fins de contrat

1.1 Références légales

Les procédures de fin de contrat et de déménagement problématique sont définies aux articles 22 et 22 bis de l'AGW OSP électricité ainsi qu'aux articles 23 et 23 bis de l'AGW OSP Gaz.

Ces deux procédures sont inscrites au sein du chapitre relatif aux « obligations de service public spécifiques aux GRD ».

La procédure de déménagement problématique telle que décrite impose au GRD, au titre d'obligation de service public, d'exécuter dans ce cadre certaines tâches dont :

- prendre contact par écrit avec le client
- mettre en œuvre une procédure de régularisation
- procéder le cas échéant à la suspension de la fourniture

La procédure de fin de contrat impose au GRD de procéder à la coupure du raccordement en l'absence de notification d'un nouveau fournisseur pour le code EAN concerné à partir de la date de cessation du contrat de fourniture précédent.

1.2 Prestations GRD

Dans ces propositions, le GRD distingue les prestations selon que :

- le MOZA ou l'EOC aboutit à une régularisation (avec ou sans visite sur le terrain)
- le MOZA ou l'EOC est annulé (avec ou sans visite sur le terrain)
- le MOZA ou l'EOC aboutit à une suspension de la fourniture

Dans tous les cas de figure et pour autant que la prestation soit réalisée avant expiration du délai légal (30 jours à dater de l'acceptation de la demande MOZA) ou l'échéance du contrat précédent (EOC), la facture est adressée par le GRD au « fournisseur commercial ».

Par contre, dans les cas où le « délai légal » est expiré, seules certaines prestations sont facturées - des différences sont constatées entre les différents GRD - et la facture est alors adressée directement à l'URD.

1.3 Avis de la CWaPE

La CWaPE est d'avis, étant donné que les procédures MOZA et EOC sont clairement définies dans la législation comme OSP à charge des GRD, que les coûts des prestations des GRD y relatives doivent être mutualisés au travers des coûts de distribution.

Pour la CWaPE il n'y a pas lieu de définir une ou plusieurs exceptions relativement à ces procédures.

2. Les prestations relatives au DROP d'un client non résidentiel

2.1 Références légales

La procédure relative au défaut de paiement d'un client non résidentiel et à la demande éventuelle de drop n'est pas définie par la législation relative aux obligations de service public.

2.2 Avis de la CWaPE

Cette procédure n'étant pas définie comme une OSP à charge du GRD, la CWaPE est par conséquent incompétente pour statuer relativement à la facturation des prestations y relatives.

3. Les prestations relatives au placement d'un compteur à budget électricité ou gaz

3.1 Références légales

Les articles 31 à 37 de l'AGW OSP Electricité et les articles 33bis à 39 de l'AGW OSP Gaz définissent la procédure relative au défaut de paiement d'un client résidentiel et au placement d'un compteur à budget.

Ces procédures sont inscrites au sein du chapitre relatif aux « obligations de service public à caractère social » à charge selon le cas des fournisseurs et/ou des GRD.

3.2 Prestations des GRD dans le cadre d'un placement d'un compteur à budget

Les GRD distinguent les prestations relatives aux situations suivantes :

- le placement d'un compteur à budget pour un client non protégé
- l'activation d'un compteur à budget pour un client protégé ou non protégé
- le placement ou l'activation d'un compteur à budget pour un client protégé

- l'enlèvement du limiteur de puissance d'un compteur à budget (client protégé)
- la coupure au compteur suite au refus de placement d'un compteur à budget
- la coupure au branchement sans accès aux installations suite au refus de placement d'un compteur à budget
- l'abandon de la procédure de placement du compteur à budget en raison de l'application d'un autre processus (prestation administrative avec ou sans déplacement)
- l'annulation de la procédure de placement du compteur à budget à la demande du fournisseur (prestation administrative avec ou sans déplacement)

3.2.1 *Le placement d'un compteur à budget*

L'article 34 §§2 et 3 de l'AGW OSP électricité et de l'article 36 §§2 et 3 de l'AGW OSP Gaz précisent que :

« Dans le respect des tarifs de raccordement approuvés par la CREG, la quote-part du client en défaut de paiement dans le coût du placement du compteur à budget ne peut être supérieure, toutes taxes comprises, à un montant de 100 EUR indexé (150 EUR indexé pour le gaz).

Toutefois, lorsque le client en défaut de paiement est un client protégé, le coût du placement du compteur à budget est à charge du gestionnaire de réseau. »

Les GRD, conformément à la législation, facturent le placement d'un compteur à budget pour un client non protégé en défaut de paiement à respectivement 100 € pour l'électricité et 150 € pour le gaz.

De même le placement d'un compteur à budget pour un client protégé en défaut de paiement n'est pas facturé au client concerné. A noter toutefois que la Régie de Wavre, au contraire des autres GRD, ne précise pas explicitement la gratuité de la prestation pour le client (en fait il n'est pas mentionné à qui la prestation serait facturée mais un tarif est bel et bien renseigné pour cette prestation).

Avis de la CWaPE :

Les prestations facturées et le prix auquel elles sont facturées sont conformes aux dispositions légales.

Comme déjà précisé dans la législation, la facturation du coût de placement effectif d'un compteur à budget directement à l'URD constitue une exception au principe général de la mutualisation.

3.2.2 L'activation d'un compteur à budget

L'article 33 §1er de l'AGW OSP électricité et de l'article 35 §1er de l'AGW OSP Gaz précisent que :

« Lorsqu'un client, disposant d'un compteur à budget dont le module de prépaiement est désactivé, est déclaré en défaut de paiement, le fournisseur enjoint le GRD, conformément aux dispositions du règlement technique du réseau de distribution relatives à l'échange d'informations, de faire modifier, dans les quarante jours de la notification, les paramètres de la carte rechargeable du client, ou tout autre système équivalent, en vue d'activer le système à prépaiement. »

D'une part la législation ne fait aucune distinction entre les clients protégés et non protégés dans le cadre de l'activation d'un compteur à budget.

D'autre part la législation ne mentionne aucun plafond quant au montant à facturer pour cette prestation.

Le prix de la prestation, renseigné par les GRD et correspondant à une visite du point d'accès pour activer la fonction à prépaiement pour un client non protégé, est substantiel mais reste inférieur à la quote-part maximale pour le placement du compteur à budget telle que définie dans la législation.

Ceci n'est toutefois pas vrai dans le cas de TECTEO puisque le prix d'une activation est de 150,75€ +TVA.

En outre il apparaît que les GRD mixtes, TECTEO, l'ALG et la Régie de Wavre ne facturent pas l'activation d'un compteur à budget à des clients protégés.

Avis de la CWaPE :

Jusqu'à présent le nombre d'activations de compteurs à budget semble être inférieur à celui de nouveaux placements. Néanmoins il est probable qu'à terme les activations soient plus nombreuses que les placements.

Aussi le risque de discrimination entre les clients protégés selon que le logement qu'ils occupent dispose déjà ou non d'un compteur à budget, tel que le laissent apparaître les prix des prestations facturées par les GRD, sera d'autant plus marqué.

Ainsi le client protégé en défaut de paiement bénéficie de la gratuité du placement d'un compteur à budget conformément aux dispositions légales. Par contre, dans le cadre de l'activation d'un compteur à budget existant, la législation n'est pas explicite quant à la gratuité de la prestation.

La CWaPE est d'avis qu'il ne peut y avoir de discrimination entre clients protégés et qu'en toutes circonstances les clients protégés en défaut de paiement doivent pouvoir bénéficier de la gratuité du placement ou de l'activation du compteur à budget.

De même il conviendrait de veiller à ce que le prix facturé aux clients non protégés en défaut de paiement pour l'activation de la fonction à prépaiement d'un compteur existant ne puisse excéder la quote-part maximale pour le placement, soit 100 € en électricité et 150 € en gaz.

En conséquence la CWaPE propose une adaptation de la législation OSP, plus particulièrement des articles 34 de l'AGW OSP Electricité et 36 de l'AGW OSP, afin d'explicitier ces exceptions au principe de la mutualisation. Les paragraphes 2 et 3 des articles susmentionnés seraient modifiés comme suit :

« §2. Dans le respect des tarifs de raccordement approuvés par la CREG, la quote-part du client en défaut de paiement dans le coût du placement du compteur à budget, en ce compris l'activation du système à prépaiement, ou l'activation du système de prépaiement ne peut être supérieure, toutes taxes comprises, à un montant de 100 EUR indexé (150 EUR indexé pour le gaz). »

« §3. Toutefois lorsque le client en défaut de paiement est un client protégé, le coût du placement du compteur à budget et de l'activation du système à prépaiement est à charge du gestionnaire de réseau ».

3.2.3 L'enlèvement (la désactivation) d'un limiteur de puissance et la désactivation d'un compteur à budget

Il est à observer que le limiteur de puissance n'est activé que sur les seuls compteurs à budget électricité pour les clients protégés.

L'article 38 §3 de l'AGW OSP électricité précise à cet égard que :

« Le client protégé peut demander à son fournisseur que le limiteur de puissance soit désactivé dès qu'il a payé les arriérés liés à la fourniture minimale garantie ».

Alors que les GRD mixtes ne facturent pas cette prestation aux clients protégés, TECTEO et la Régie de Wavre facturent dans certains cas la prestation à l'URD.

En ce qui concerne la **désactivation du compteur à budget**, l'article 36 de l'AGW OSP électricité et l'article 38 de l'AGW OSP Gaz précisent que :

« Lorsque que le client a remboursé les dettes liées à sa consommation d'électricité - de gaz -, il peut demander à son fournisseur de faire désactiver gratuitement le système à prépaiement ».

Avis de la CWaPE :

L'AGW OSP ne prévoit formellement rien en ce qui concerne la gratuité de la désactivation du limiteur de puissance. La CWaPE fait cependant observer que cette désactivation - qui implique que le client se retrouvera en situation d'auto-coupure en cas de crédit insuffisant sur la carte du compteur à budget - n'est d'aucun intérêt pour le client car il se priverait de la sorte de la fourniture minimale en cas de coup dur. Cependant, la CLE a le droit de demander la désactivation du limiteur de puissance.

Il conviendrait de préciser dans la législation que cette désactivation du limiteur, comme c'est déjà le cas pour la désactivation du compteur à budget, est gratuite dès lors que le client concerné a remboursé ses dettes.

Il est donc proposé de modifier l'article 38 §3 de l'AGW OSP électricité comme suit : *« Le client protégé peut demander à son fournisseur que le limiteur de puissance soit désactivé gratuitement dès qu'il a payé les arriérés liés à la fourniture minimale garantie ».*

Les prestations concernées, telles l'enlèvement du limiteur ou la désactivation du compteur à budget, font partie intégrante de l'ensemble des OSP relatives au « placement compteur à budget », OSP à charge des GRD.

Puisque la législation impose la gratuité de ces prestations au bénéfice du client final, la CWaPE est d'avis que le coût de ces prestations ne peut être facturé directement au fournisseur commercial et doit donc être mutualisé.

3.2.4 Coupure consécutive à un refus de placement de compteur à budget

Les articles 31 §4 et 33 §2 de l'AGW OSP électricité ainsi que les articles 34 §4 et 35 §2 de l'AGW OSP Gaz précisent que :

« Si le client en défaut de paiement refuse ou entrave le placement d'un compteur à budget - l'activation du système à prépaiement du compteur à budget - dans le cadre de la procédure définie au présent article, sa fourniture d'électricité - de gaz - est suspendue par le GRD, à la requête du fournisseur.

Dans ce cas, les frais de suspension et de rétablissement ultérieur de la fourniture sont à charge du client ».

Alors que la majorité des GRD facturent le coût des prestations concernées directement à l'URD conformément à ce qui est prévu dans la législation, l'ALG facture dans certains cas ces prestations directement au « fournisseur commercial ».

Avis de la CWaPE :

Conformément aux dispositions de l'AGW, la facturation de ces prestations doit être directement adressée à l'URD.

La facturation, directement à l'URD, du coût des prestations relatives à l'interruption de fourniture consécutivement à un refus de placement de compteur à budget constitue une exception au principe de mutualisation.

D'un autre côté la CWaPE ne remet pas en question cette facturation à l'URD, telle que prévue dans la législation, dans la mesure où ce dernier a été averti par courrier à plusieurs reprises des conséquences d'un refus de placement d'un compteur à budget.

Toutefois si le refus de placement du compteur à budget est totalement indépendant de la volonté du client et que ce dernier en apporte la preuve, le GRD est tenu de rétablir la fourniture et de placer le compteur à budget dans les 10 jours ouvrables. Dans ce cas les frais de suspension et de rétablissement de la fourniture sont à charge du GRD.

3.2.5 Abandon de la procédure de placement d'un compteur à budget

Les AGW OSP ne reprennent aucune disposition spécifique relative à ces abandons de la procédure de placement de compteur à budget pour cause de changement de client et/ou de fournisseur sur le point de fourniture concerné.

Plus précisément les deux situations visées sont les suivantes :

- avant le jour de la 1ère visite, un changement de client et/ou de fournisseur est enregistré sur le point
- le jour de la visite, un autre URD se trouve sur place et régularise la situation au moyen d'un formulaire de reprise

Dans les deux situations, les GRD facturent la prestation administrative et le cas échéant la visite sur le terrain directement au « fournisseur commercial ».

Avis de la CWaPE :

La CWaPE estime que ces prestations font partie intégrante de l'OSP « placement compteur à budget » à charge des GRD et qu'à ce titre le coût de ces prestations doit être mutualisé.

En outre la CWaPE est d'avis qu'il n'y a pas lieu de définir une exception relativement à ces prestations.

3.2.6 Annulation de la demande de placement d'un compteur à budget

L'article 37 de l'AGW OSP électricité ainsi que l'article 39 de l'AGW OSP Gaz précisent que :

« Le fournisseur qui a demandé le placement d'un compteur à budget ou l'activation de la fonction à prépaiement, est tenu d'annuler sa demande en cas d'apurement de la dette du client résidentiel ».

Les GRD facturent une prestation administrative et le cas échéant une visite sur le terrain directement au « fournisseur commercial » dès lors que la demande d'annulation intervient avant le passage du client vers le fournisseur X.

Avis de la CWaPE :

Selon l'AGW OSP, les fournisseurs sont donc tenus de demander dans ce cas une « annulation de la demande de placement ».

Les conséquences de cette OSP dans le chef des GRDs relèvent de leur obligation générale de service public « placement de compteur à budget » et doit donc être à leur charge et qu'à ce titre le coût de ces prestations doit être mutualisé.

En outre la CWaPE est d'avis qu'il n'y a pas lieu de définir une exception relativement à ces prestations.

4. Liste des exceptions au principe général de mutualisation des coûts OSP

Tel qu'il ressort de l'analyse de la CWaPE, le nombre d'exceptions au principe général de mutualisation des coûts des prestations relatives aux OSP à charge des GRD devrait rester limité.

Ainsi les prestations qui découlent de la procédure de déménagement problématique (MOZA) et de la procédure de fin de contrat (EOC) devraient toutes sans exception entrer dans le champ d'application de la mutualisation des coûts.

La procédure de défaut de paiement d'un client non résidentiel n'est pas définie dans la législation relative aux OSP de sorte que la CWaPE ne peut se prononcer sur le bien-fondé de la facturation des prestations concernées.

Ainsi les seules exceptions identifiées ou confirmées par la CWaPE devraient concerner des prestations effectuées dans le cadre de la procédure de placement d'un compteur à budget.

Hormis les exceptions décrites ci-dessous, les prestations effectuées dans le cadre du placement d'un compteur à budget se voient appliquer le principe de la mutualisation des coûts.

In fine, les trois exceptions sont les suivantes :

- **Placement effectif d'un compteur à budget pour un client non protégé en défaut de paiement** : une partie des coûts de la prestation est facturée directement à l'URD (avec un maximum de 100€ en électricité et de 150€ pour le gaz). Cette exception est déjà inscrite dans la législation.
- **Activation du système à prépaiement d'un compteur à budget désactivé pour un client non protégé en défaut de paiement** : les coûts de la prestation sont facturés directement à l'URD (avec un maximum de 100€ en électricité et de 150€ pour le gaz). Cette exception est à intégrer dans la législation.
- **Interruption de la fourniture d'un client protégé ou non protégé suite à un refus de placement ou d'activation d'un compteur à budget** : les coûts de la prestation sont facturés directement à l'URD. Cette exception est déjà inscrite dans la législation.

Pour ces trois exceptions, la CWaPE est cependant d'avis que le coût de la prestation, dès lors que cette dernière a été effectuée par le GRD consécutivement à une erreur notamment de nature administrative imputable au fournisseur ou à une utilisation erronée ou détournée des procédures prévues, devrait pouvoir être facturé à ce même fournisseur.

5. Prestation de coupure et de rétablissement de la fourniture

Dans le cadre de l'analyse des prestations OSP renseignées par les GRD, la CWaPE a constaté que le coût facturé par la plupart des GRD pour une prestation de coupure de la fourniture de gaz ou d'électricité intègre également les frais relatifs au rétablissement ultérieur de la fourniture. Ceci a pour avantage de ne pas pénaliser le client suivant en cas de déménagement.

Cependant un GRD, l'ALG en l'occurrence, semble vouloir distinguer les deux prestations de coupure et de rétablissement de sorte qu'un client arrivant sur un point de fourniture « coupé » risque de se voir facturer des frais de rétablissement alors qu'il n'est en rien responsable de la coupure.

Dès lors la CWaPE considère que le coût facturé par les GRD à l'occasion d'une interruption de la fourniture doit intégrer systématiquement les frais du rétablissement ultérieur et donc qu'il ne convient plus de facturer séparément la prestation de rétablissement.

* *
*