



**CWaPE**

Commission  
Wallonne  
pour l'Énergie

# L'exécution des obligations de service public imposées aux fournisseurs et gestionnaires de réseau

RAPPORT ANNUEL SPECIFIQUE 2013

Établi en application de l'article 44 du Gouvernement wallon du 30 mars 2006  
relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité ainsi  
qu'en application de l'article 43 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30  
mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz.





# TABLE DES MATIÈRES

<b>Introduction</b>	—	<b>4</b>
<b>1.Évaluation des obligations de service public à caractère social au bénéfice des clients résidentiels imposées aux fournisseurs et aux gestionnaires de réseau de distribution</b>	—	<b>6</b>
<b>1.1. Répartition de la clientèle résidentielle wallonne entre les fournisseurs et les GRD</b>	—	<b>6</b>
<b>1.2. Les clients protégés et le tarif social</b>	—	<b>8</b>
1.2.1. Les clients protégés	—	8
1.2.2. Le tarif social	—	11
<b>1.3. La procédure en cas de non paiement</b>	—	<b>13</b>
1.3.1. Rappels et mises en demeure	—	13
1.3.2. La déclaration de défaut de paiement	—	15
1.3.3. Les clients protégés déclarés en défaut de paiement	—	18
<b>1.4. Le compteur à budget</b>	—	<b>19</b>
1.4.1. Les compteurs à budget en électricité	—	20
1.4.2. Les compteurs à budget gaz	—	23
1.4.3. Le délai de placement des compteurs à budget	—	25
1.4.4. Les rechargements des compteurs à budget	—	25
1.4.5. Les auto-coupures	—	28
1.4.6. Les désactivations et réactivations des compteurs à budget	—	30
<b>1.5. Les clients présentant un retard de paiement</b>	—	<b>31</b>
<b>1.6. Les coupures de l'alimentation en électricité/gaz</b>	—	<b>32</b>
1.6.1. Les coupures consécutives à un refus de placement de compteur à budget	—	33
1.6.2. Les coupures consécutives à un déménagement problématique	—	35
1.6.3. Les coupures consécutives à une fin de contrat	—	37
1.6.4. Les coupures consécutives à une fraude prouvée	—	37
1.6.5. Les coupures consécutives à une perte de statut de client protégé	—	38
1.6.6. Les interruptions de fourniture pour l'année 2013	—	38
<b>1.7. L'alimentation temporaire par le GRD (fournisseur X)</b>	—	<b>39</b>
<b>1.8. Les plans de paiement</b>	—	<b>41</b>
<b>1.9. Les Commissions locales pour l'Énergie (CLE)</b>	—	<b>44</b>
1.9.1. La CLE relative à la fourniture minimale garantie	—	45
1.9.2. La CLE relative à l'octroi d'une carte gaz en période hivernale	—	47
1.9.3. La CLE relative à la perte de statut de client protégé	—	49
1.9.4. La CLE relative à une demande de réouverture de compteur	—	50
<b>1.10. Perspectives d'évolution des OSP à caractère social</b>	—	<b>50</b>
<b>2. Les indicateurs de performance des fournisseurs</b>	—	<b>52</b>
<b>2.1 Services de facturation</b>	—	<b>52</b>
<b>2.2. Services d'information</b>	—	<b>54</b>
<b>3. Le coût des obligations de service public</b>	—	<b>56</b>
<b>Conclusion</b>	—	<b>58</b>

## INTRODUCTION

L'accès à l'énergie apparaît comme un droit fondamental, indispensable à la dignité humaine, de sorte que des mesures ou « obligations de service public » encadrant la fourniture d'énergie aux clients résidentiels ont été mises en place par le législateur. Ces obligations de service public (ci-après nommées « OSP ») sont imposées aux fournisseurs et gestionnaires de réseau de distribution.

Les obligations de service public dans le marché de l'énergie sont de différentes natures et concernent notamment :

- La protection des consommateurs résidentiels, en particulier les consommateurs les plus fragilisés, au travers des OSP dites à caractère social (clients protégés, procédure de déclaration en défaut de paiement, placement de compteurs à budget...);
- La gestion de situations particulières telles des déménagements problématiques et/ou des fins de contrat au travers d'OSP dites de fonctionnement de marché ;
- L'information et la sensibilisation à l'utilisation rationnelle de l'énergie et aux énergies renouvelables (diffusion de documents, octroi de primes, traitement des dossiers d'installations photovoltaïques) ;
- Les services aux utilisateurs et/ou à la clientèle au travers d'OSP imposant d'assurer un service efficace de gestion des plaintes mais aussi de respecter les objectifs de performance définis par la CWaPE en concertation avec les acteurs ;
- L'entretien et l'amélioration de l'efficacité énergétique de l'éclairage public communal.

Une des missions dont la CWaPE a été investie par le Gouvernement wallon consiste à veiller au respect et à l'application par les acteurs du marché (fournisseurs et GRD) de ces OSP telles que définies dans les arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatifs aux obligations de service public dans les marchés de l'électricité et du gaz (ci-après « AGW OSP »). Ce contrôle est assuré, au sein de la CWaPE, par la Direction socio-économique en collaboration avec les autres Directions. Cette mission permet aussi, le cas échéant, d'informer le Gouvernement wallon quant à l'adéquation de ces obligations aux objectifs visés ainsi qu'aux réalités du terrain.

Les AGW OSP prévoient également que la CWaPE réalise, chaque année, un rapport détaillé quant à l'exécution des obligations de service public imposées aux fournisseurs et gestionnaires de réseau de distribution. Afin de réaliser ce rapport, la CWaPE tient notamment compte des éléments suivants:

- Une analyse des données statistiques communiquées par les fournisseurs et les gestionnaires de réseau de distribution relatives à la clientèle résidentielle qu'ils alimentent ;
- Le contrôle auprès des acteurs concernés du respect des différentes OSP ;
- Des éléments portés à la connaissance de la CWaPE tout au long de l'année notamment grâce à l'échange et à la collaboration avec les différents acteurs du secteur (fournisseurs, GRD, mais également associations sociales et de consommateurs, CPAS) ;
- L'analyse des coûts relatifs aux OSP de manière à mettre en perspective les montants alloués à une OSP spécifique avec l'objectif poursuivi par la mesure ;
- Le développement d'indicateurs de performance relatifs à certaines OSP.

L'analyse des informations transmises et récoltées pendant l'année 2013 a permis la rédaction de ce rapport qui dresse des constats, identifie des tendances et/ou évolutions et établit des comparaisons tant entre les acteurs que par rapport aux années précédentes. Il met également en exergue un ou plusieurs dysfonctionnement(s) ou manquement(s) constaté(s) au cours de l'année auprès d'un acteur ou sur l'ensemble des marchés du gaz et de l'électricité.

Ce rapport abordera également les perspectives d'évolution des OSP à la lumière du nouveau décret modifiant le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité qui a été approuvé par le Parlement wallon en avril 2014. Ce nouveau décret contient un certain nombre d'adaptations au niveau des mesures sociales afin notamment d'améliorer et de renforcer les mécanismes de protection de la clientèle précarisée et d'améliorer la procédure de défaut de paiement.

Le rapport traitera, premièrement, de l'évaluation des OSP à caractère social et de leur application par les fournisseurs et GRD durant l'année 2013.

Dans un second temps, c'est la qualité des différents services des fournisseurs actifs aux clients résidentiels et les mesures obtenues au travers des indicateurs de performance qui seront présentées.

Enfin, les objectifs poursuivis au travers des OSP seront mis en perspective avec une évaluation des coûts qu'ils génèrent dans le chef des fournisseurs et, plus particulièrement, des GRD.

Afin de bien interpréter l'ensemble des données statistiques et informations présentes dans ce rapport, une connaissance des procédures légales relatives aux OSP imposées aux fournisseurs et aux GRD est nécessaire. C'est la raison pour laquelle celles-ci sont rappelées, le cas échéant, dans les différents chapitres présentés.

## 1. ÉVALUATION DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC À CARACTÈRE SOCIAL AU BÉNÉFICE DES CLIENTS RÉSIDENTIELS IMPOSÉES AUX FOURNISSEURS ET AUX GESTIONNAIRES DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

Conformément à l'article 43 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité et à l'article 42 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz, les fournisseurs et les GRD sont tenus de remettre à la CWaPE, chaque année, un ensemble de données statistiques qui ont trait aux OSP et à leur application.

Avant d'aborder l'analyse de ces données, il paraît utile de présenter le paysage énergétique wallon en termes, d'une part, de fournisseurs actifs sur le segment résidentiel du marché de l'électricité et du gaz et, d'autre part, de GRD présents sur le territoire de la Région wallonne.

### 1.1. Répartition de la clientèle résidentielle wallonne entre les fournisseurs et les GRD

La fourniture d'électricité et de gaz aux clients résidentiels en Wallonie se répartit entre les fournisseurs commerciaux et les gestionnaires de réseau de distribution. Ces derniers peuvent être amenés à fournir de l'électricité et/ou du gaz à des clients résidentiels, soit en tant que fournisseur social (fourniture uniquement réservée aux clients protégés), soit en tant que fournisseur X (fourniture à des clients résidentiels dans certains cas prévus par la législation wallonne). De plus amples informations à ce sujet seront fournies dans la suite de ce rapport.

Fin 2013, 10 fournisseurs commerciaux fournissaient de l'électricité à des clients résidentiels et 9 fournisseurs étaient actifs en gaz.

En électricité, les fournisseurs commerciaux suivants alimentent des clients résidentiels : BELPOWER, ECS (Electrabel Customer Solutions), EDF LUMINUS, ELEXYS<sup>1</sup>, ENECO, ENERGIE 2030, ENI, ESSENT, LAMPIRIS et OCTA+.

En gaz, les fournisseurs commerciaux suivants alimentent des clients résidentiels : ANTARGAZ, ECS, EDF LUMINUS, ELEXYS<sup>2</sup>, ENECO, ENI, ESSENT, LAMPIRIS et OCTA+.

Les GRD peuvent être classés en trois catégories selon qu'ils gèrent les réseaux de gaz ou d'électricité ou les deux :

1. les GRD actifs uniquement pour l'électricité : AIEG, AIESH, IEH, INTEREST, INTERMOSANE, PBE et la Régie de Wavre,
2. le GRD actif uniquement pour le gaz : IGH,
3. les GRD actifs tant pour l'électricité que pour le gaz : GASELWEST, IDEG, INTERLUX, SEDILEC, SIMOGEL et RESA TECTEO.

Ils peuvent également être qualifiés « GRD mixtes » ou « GRD purs ».

Les GRD suivants font partie des « GRD mixtes » : GASELWEST, IDEG, IEH, IGH, INTEREST, INTERLUX, INTERMOSANE, SEDILEC et SIMOGEL<sup>3</sup>.

L'AIEG, l'AIESH, la PBE, RESA TECTEO et la Régie de Wavre font partie des « GRD purs ».

1 Le nombre de clients résidentiels alimentés par ELEXYS en Wallonie fin 2013 étant très faible tant en électricité qu'en gaz, les données relatives à ce fournisseur n'ont pas été prises en compte dans la suite de ce rapport.

2 Idem

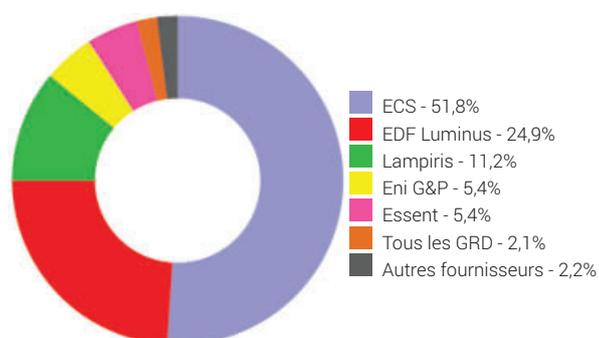
3 Depuis le 31 décembre 2013, ORES est officiellement devenue le gestionnaire des réseaux de distribution des 197 communes jusqu'alors regroupées au sein des anciennes intercommunales mixtes wallonnes. Au terme d'une opération de fusion, 8 GRD mixtes (IDEG, IEH, IGH, INTEREST, INTERLUX, INTERMOSANE, SEDILEC et SIMOGEL) se sont unis pour constituer la société ORES ASSETS scrl qui opère sous la marque ORES. Dans le contexte de cette fusion, ces intercommunales ont légalement été dissoutes et ont cessé d'exister à dater du 31 décembre 2013.

A noter également que, suite à l'arrêté du Gouvernement wallon du 20 juin 2013, Tecteo a été désigné en tant que gestionnaire de distribution d'électricité pour le territoire de la ville de Liège, territoire dont le réseau était jusqu'alors géré par l'intercommunale Interomosane. Même si la clientèle d'Interomosane sur la ville de Liège a été reprise courant 2013 par Tecteo, les données statistiques relatives à cette clientèle ont été intégrées, par souci de clarté et de simplification, pour toute l'année 2013 dans les chiffres d'Interomosane.

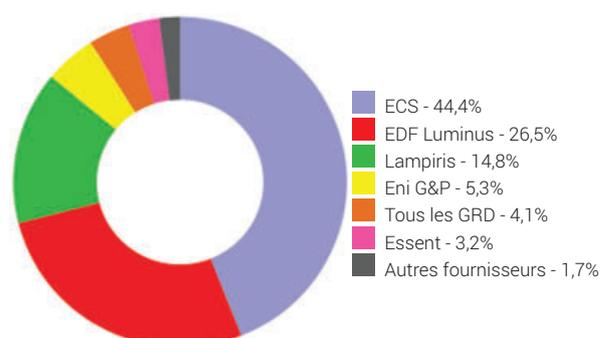
Fin 2013, la Wallonie dénombrait un total de 1.566.481 clients résidentiels alimentés en électricité et 612.272 clients résidentiels alimentés en gaz.

Les parts de marché des clients résidentiels wallons se répartissent de la manière suivante entre les différents fournisseurs commerciaux et les GRD :

Graphique 1 : Répartition des parts de marché des clients résidentiels en électricité



Graphique 2 : Répartition des parts de marché des clients résidentiels en gaz



La proportion des clients résidentiels alimentés par les GRD en électricité fin 2013 (soit 2,09% ou 32.000 clients) est relativement stable par rapport aux deux dernières années. Par contre, la part des clients résidentiels alimentés par les GRD en gaz (soit 4,11% ou 25.140 clients) a augmenté (+15,50%) par rapport à l'année 2012 de sorte que les GRD étaient, en fin 2013, le 5<sup>ème</sup> fournisseur de gaz en Wallonie. Cette croissance du nombre de clients alimentés en gaz par les GRD au terme de l'année 2013 est, notamment, la conséquence de l'augmentation importante des clients alimentés par le fournisseur X suite à l'ajournement de la pose des compteurs à budget gaz à partir de juillet 2013. Ce point sera présenté de manière plus détaillée dans la suite de ce rapport.

Parmi les clients alimentés par leur GRD en électricité fin 2013, plus de 81% le sont en tant que clients protégés et 19% sont alimentés par le GRD en tant que fournisseur X. Concernant la fourniture des clients alimentés par leur GRD en gaz, la répartition se décline en 64% de clients alimentés par leur GRD en tant que clients protégés et 36% de clients fournis via le fournisseur X.

Il faut également constater que la part des clients alimentés par les fournisseurs repris sous le vocable « autres » dans les graphiques présentés ci-dessus poursuit sa croissance en 2013. Il s'agit des fournisseurs suivants :

- en électricité : BELPOWER, ENECO, ENERGIE 2030, et OCTA+;
- en gaz : ANTARGAZ, ENECO et OCTA+.

## 1.2. Les clients protégés et le tarif social

### 1.2.1. Les clients protégés

Des catégories de clients protégés ont été définies tant par les autorités fédérales que par les autorités régionales afin d'octroyer une protection spécifique aux clients considérés en situation précaire ou plus vulnérables.

Le principal avantage octroyé au client protégé est de pouvoir être facturé en électricité et/ou en gaz au tarif social (expliqué au point suivant de ce rapport).

Le statut de client protégé permet également de bénéficier de certaines « protections » dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz dont notamment les suivantes :

- Les clients protégés peuvent demander à être alimentés par leur gestionnaire de réseau (GRD) ;
- Le placement d'un compteur à budget est gratuit pour un client protégé en défaut de paiement ;
- Si le client protégé utilise un compteur à budget en électricité, il peut bénéficier d'une fourniture minimale garantie (limitée à 10 ampères) dans le cas où il n'est plus en mesure de recharger son compteur à budget. Pour le gaz, le client protégé qui n'est plus en mesure d'alimenter son compteur à budget, a la possibilité, pendant la période hivernale (soit du 1<sup>er</sup> novembre au 15 mars), de s'adresser à son GRD afin de bénéficier d'une aide pour maintenir la fourniture de gaz dans tout logement qu'il occuperait à titre principal. Dans les deux cas (en électricité comme en gaz) l'énergie reste à la charge du client protégé et devra être payée. Toutefois, dans certaines situations prévues par la législation, la Commission locale pour l'énergie (CLE) pourra étudier le dossier du client et statuer sur d'éventuelles modalités de prise en charge des coûts liés à ces aides. (Pour plus d'informations à ce sujet, voir le chapitre consacré aux CLE).

Un client résidentiel peut être considéré comme client protégé en Région wallonne s'il appartient à l'une des catégories citées ci-dessous :

**La première catégorie** concerne les personnes ou les familles dont au moins une personne, domiciliée à la même adresse, bénéficie d'une des interventions suivantes d'un CPAS :

- le revenu d'intégration sociale,
- une aide sociale financière équivalente au revenu d'intégration sociale,
- un secours partiellement ou totalement pris en charge par l'Etat fédéral,
- une avance sur :
  - le revenu garanti aux personnes âgées ou la garantie de revenus aux personnes âgées,
  - une allocation aux personnes handicapées.

**La deuxième catégorie** porte sur les personnes ou familles dont au moins une personne, domiciliée à la même adresse, bénéficie d'une des interventions suivantes du Service public fédéral de la Sécurité sociale (anciennement la « Vierge Noire ») :

- une allocation en qualité de personne handicapée suite à une incapacité permanente de travail de 65% au moins,
- une allocation de remplacement de revenus aux personnes handicapées,
- une allocation d'intégration aux personnes handicapées,
- une allocation pour l'aide aux personnes âgées handicapées,
- une allocation pour l'aide d'une tierce personne,
- un supplément aux allocations familiales pour les enfants souffrant d'une incapacité (physique ou mentale) d'au moins 66%.

**La troisième catégorie** touche les personnes ou familles dont au moins une personne, domiciliée à la même adresse, bénéficie d'une des interventions suivantes de l'Office national des pensions :

- une allocation pour personnes handicapées suite à une incapacité permanente de travail d'au moins 65%,
- une garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) ou du revenu garanti aux personnes âgées (RGPA),
- une allocation pour l'aide d'une tierce personne.

**La quatrième catégorie** a trait aux locataires, occupant un appartement situé dans un immeuble donné en location à des fins sociales, et dont le chauffage au gaz naturel est assuré par une installation collective. Le tarif social ne s'applique, en l'occurrence ici, qu'au gaz naturel.

**La cinquième catégorie** concerne les personnes qui bénéficient :

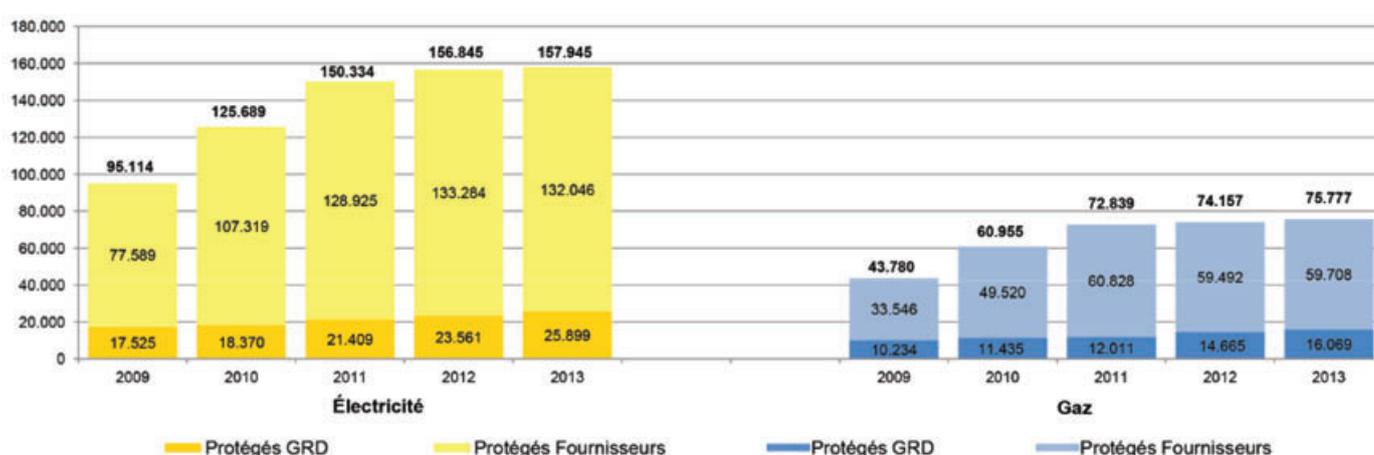
- d'une décision de guidance éducative de nature financière prise par un CPAS,
- d'une médiation de dettes auprès d'un CPAS ou d'un centre de médiation de dettes agréé,
- d'un règlement collectif de dettes.

Les quatre premières catégories énoncées ci-dessus sont reprises tant dans les textes fédéraux que régionaux. On les appelle dès lors les catégories fédérales de clients protégés ou « clients protégés fédéraux ». La cinquième catégorie, par contre, n'est définie que dans les textes régionaux et concerne donc, uniquement, les personnes domiciliées en Région wallonne. Cette dernière catégorie est communément appelée la catégorie des « clients protégés exclusivement régionaux ».

Le projet de décret modifiant le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et approuvé par le Parlement wallon en avril 2014 (dénommé « le nouveau décret ») prévoit l'élargissement des catégories de clients protégés exclusivement régionaux aux bénéficiaires du maximum à facturer (ou MAF). Le maximum à facturer (MAF) est une aide financière en matière de santé. Elle intervient dès que les dépenses en termes de frais de santé d'un ménage atteignent un montant déterminé. Ce mécanisme prévoit alors que certains de ces frais sont intégralement remboursés par la mutuelle.

Le graphique ci-après illustre l'évolution du nombre de clients protégés (fédéraux et régionaux) alimentés par les fournisseurs et les GRD en électricité et en gaz.

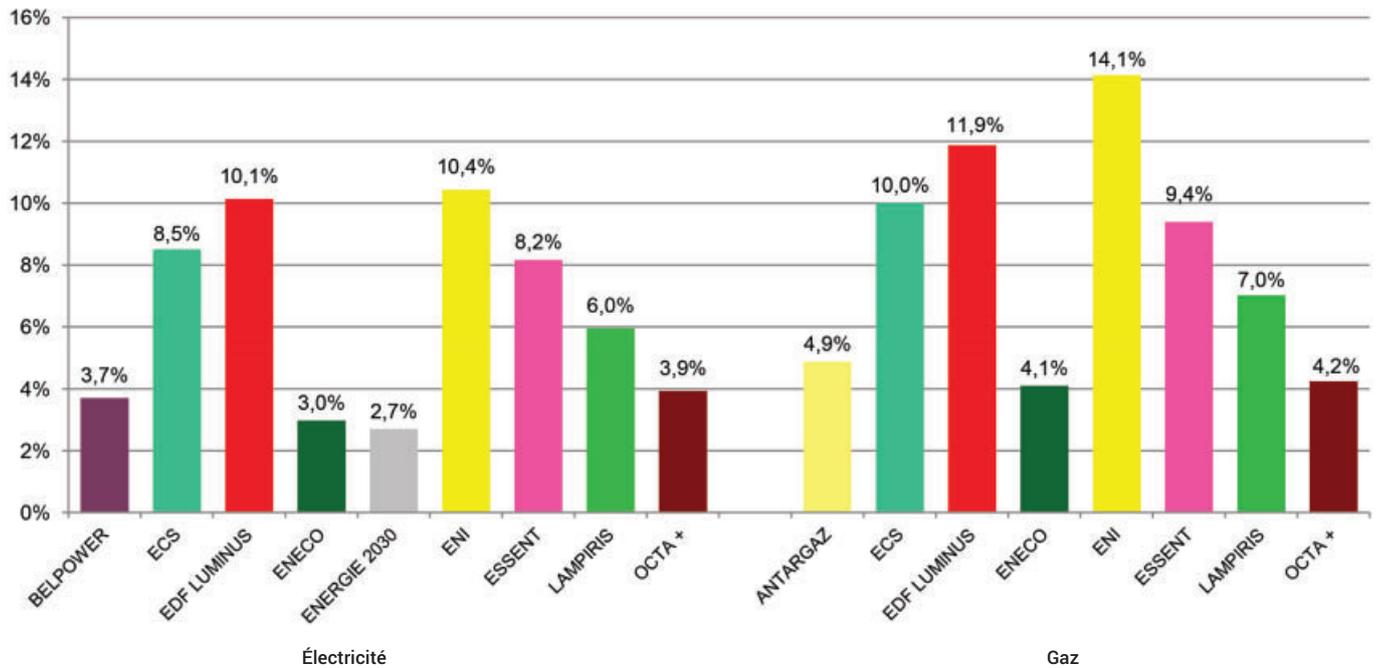
Graphique 3 : Évolution du nombre de clients protégés



Le nombre total de clients protégés fin 2013 (fédéraux et régionaux) reste relativement stable en électricité et poursuit sa croissance en gaz (+2,2% par rapport à la fin de l'année 2012). Au terme de l'année 2013, il apparaît que la part des clients protégés dans le total des clients résidentiels s'élève respectivement à 10,08% en électricité et 12,38% en gaz.

Une comparaison des chiffres communiqués par les fournisseurs met en évidence des différences parfois sensibles au niveau de la part de la clientèle protégée qu'ils alimentent parmi leur clientèle résidentielle globale. Le graphique ci-dessous illustre ce constat.

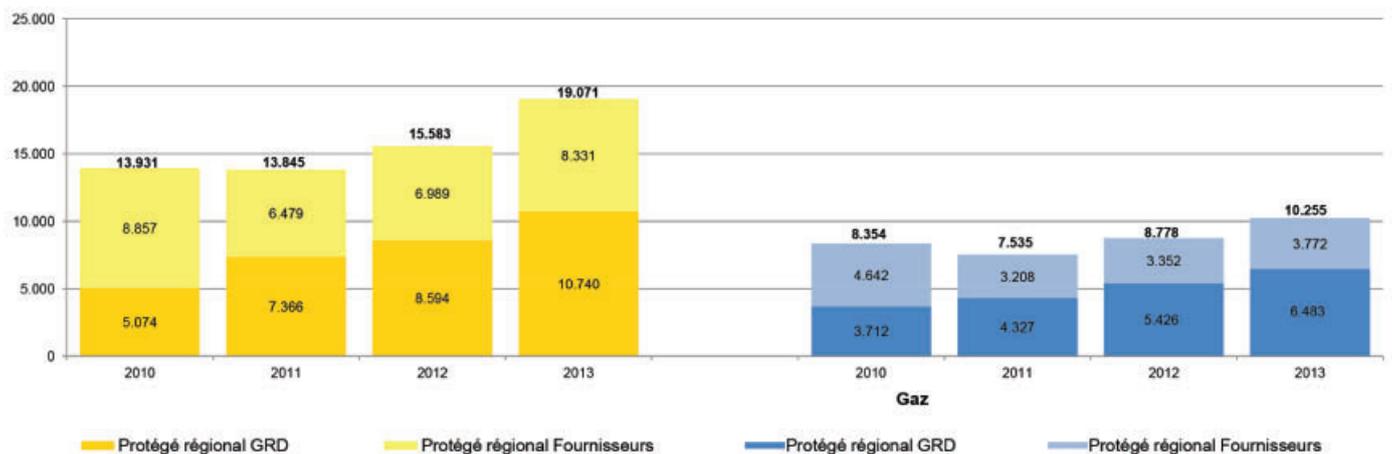
Graphique 4 : Pourcentage de la clientèle protégée en électricité et en gaz (exprimée en % de la clientèle résidentielle alimentée par un fournisseur commercial)



Parallèlement à l'évolution globale du nombre total de clients protégés dont question ci-avant, il est important de souligner l'augmentation, en 2013, du nombre de « clients protégés exclusivement régionaux ». Ainsi, en 2013, ce nombre s'accroît de 22,4% en électricité et de 16,5% en gaz par rapport à 2012.

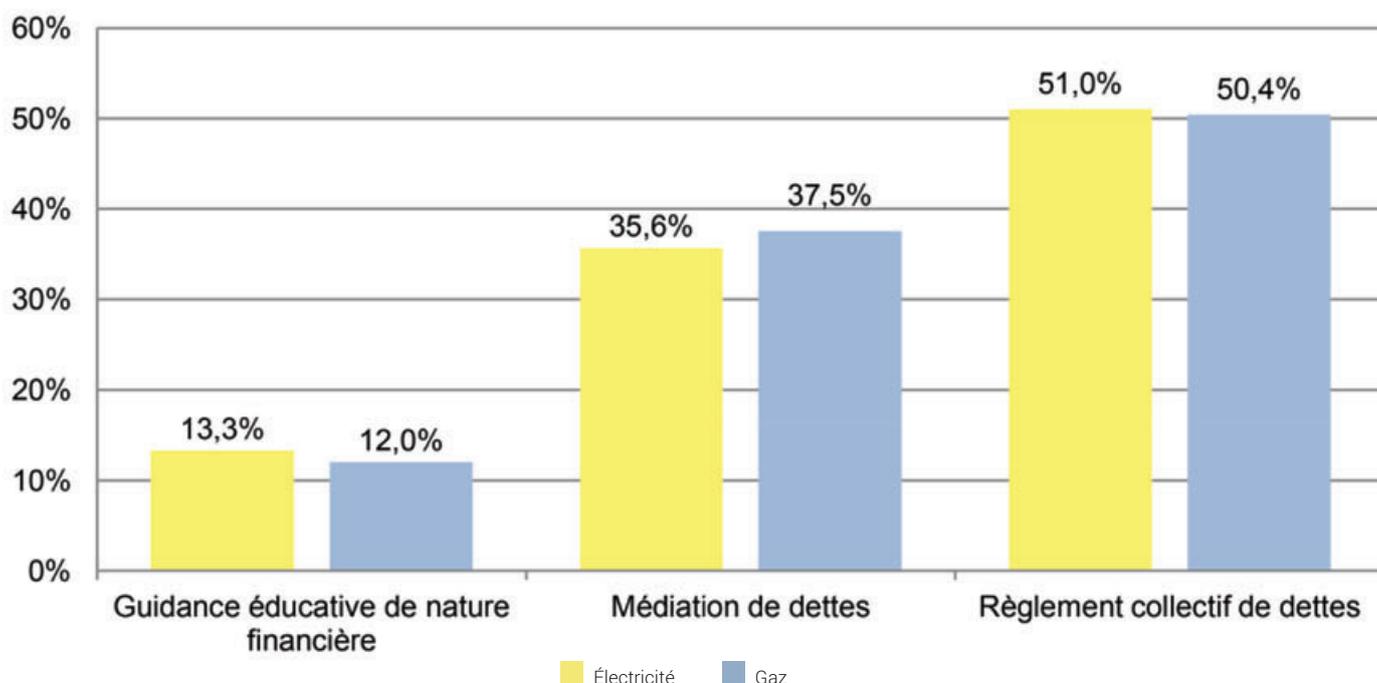
Cette évolution est d'autant plus interpellante que l'année 2012 avait également vu le nombre de ces clients croître de manière significative. Sachant que l'octroi du statut de « client protégé exclusivement régional » est associé à une situation de précarité financière, on peut dès lors raisonnablement penser que la conjoncture économique défavorable actuelle est un des facteurs qui a induit cette hausse.

Graphique 5 : Évolution du nombre de clients protégés exclusivement régionaux (fournisseurs et GRD)



Le graphique suivant illustre, d'après les chiffres communiqués par les GRD et par les fournisseurs disposant de l'information (à savoir EDF LUMINUS, ENECO, ENI, ESSENT, LAMPIRIS et OCTA+), la répartition de la clientèle protégée exclusivement régionale entre les différentes catégories concernées. Comme pour les trois années précédentes, les clients en règlement collectif de dettes restent les plus représentés.

Graphique 6 : Répartition de la clientèle protégée exclusivement régionale (exprimée en pourcentage du nombre de clients protégés exclusivement régionaux)



### 1.2.2. Le tarif social

Comme indiqué précédemment, le principal avantage octroyé aux clients protégés est l'octroi du tarif social. Le tarif social pour le gaz naturel et/ou l'électricité existe depuis 2004 et permet aux clients protégés de bénéficier pour la fourniture de ces énergies de tarifs réduits. C'est la Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz (la CREG) qui est chargée de fixer ce tarif social tous les six mois.

Ce tarif social est le même chez tous les fournisseurs d'énergie et GRD. Pour l'électricité, il existe un tarif social pour le tarif simple, pour le tarif bi-horaire et pour le tarif exclusif nuit. Pour le gaz naturel, il n'existe qu'un tarif social unique.

Depuis 2009, le tarif social est appliqué, dans la plupart des cas, automatiquement aux clients protégés fédéraux (soit les clients appartenant aux 4 premières catégories citées ci-avant) qu'ils soient alimentés par un fournisseur commercial ou par un GRD. Le client n'a alors plus de démarche à accomplir ni d'« attestation papier » à transmettre à son fournisseur d'énergie.

C'est le SPF économie qui est chargé de ce processus d'automatisation et qui communique, tous les trois mois, aux fournisseurs, via un fichier intitulé « fichier SOCTAR », la liste des clients à qui ils doivent appliquer le tarif social, pour quels points de raccordement et pour quelle période. Dans certains cas toutefois, cette automatisation n'a pas pu avoir lieu et le client doit alors demander une attestation auprès de l'organisme compétent (CPAS, SPF Sécurité sociale, ONP) et la transmettre à son fournisseur d'énergie.

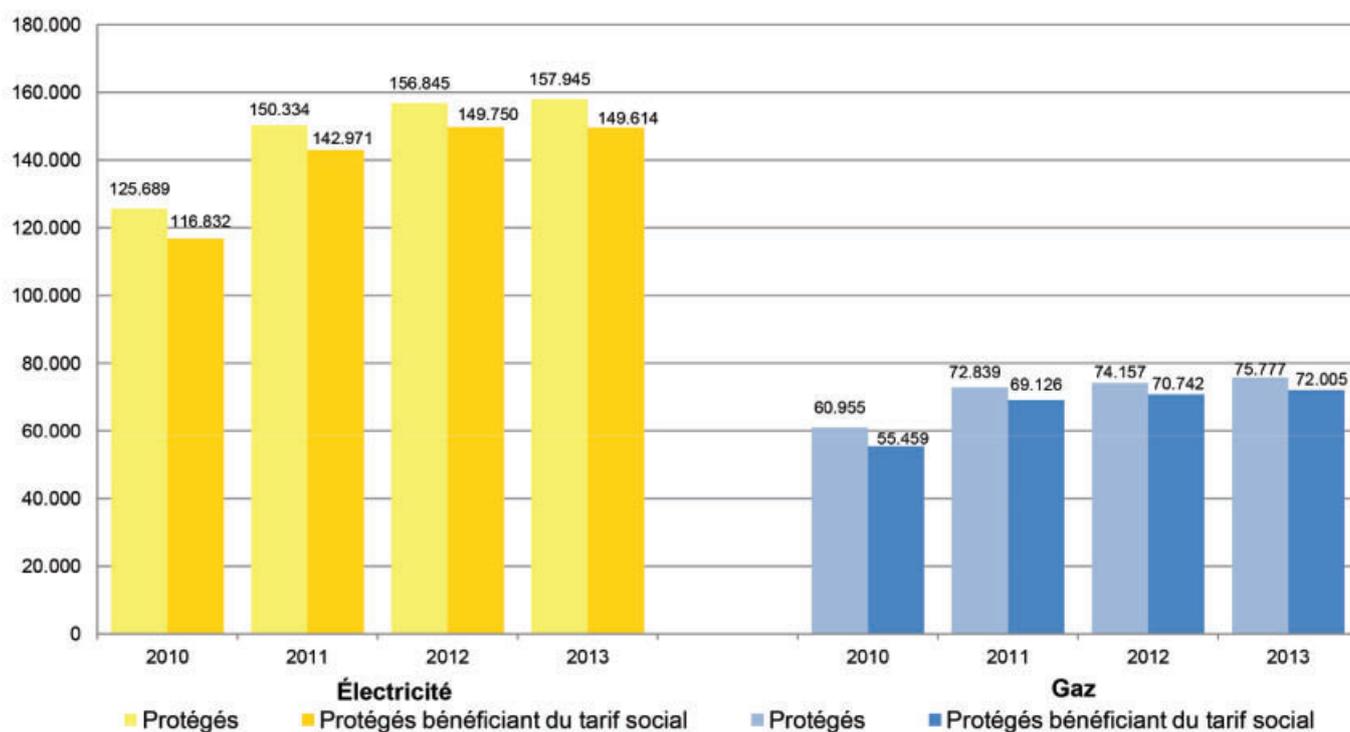
Contrairement aux clients protégés fédéraux, les clients protégés exclusivement régionaux (soit les clients appartenant à la cinquième catégorie définie précédemment) ne sont pas repris dans le fichier SOCTAR.

Afin de pouvoir bénéficier du tarif social, les clients protégés exclusivement régionaux doivent remplir deux conditions :

- Être alimentés par leur gestionnaire de réseau (GRD). Les fournisseurs commerciaux ne sont, en effet, pas contraints d'octroyer le tarif social aux clients protégés exclusivement régionaux qu'ils alimentent, le mécanisme de compensation de la différence entre le tarif commercial du contrat qui le lie au client résidentiel et le tarif social n'étant d'application que pour les seuls clients protégés fédéraux ;
- Transmettre à leur GRD, chaque année, une nouvelle attestation complétée soit par le CPAS, soit par le centre agréé de médiation de dettes, soit par le médiateur de dettes désigné.

Le fait que les catégories de clients protégés soient différentes au niveau fédéral et au niveau régional explique la différence entre le nombre de clients protégés et le nombre de clients bénéficiant du tarif social, puisqu'un client protégé exclusivement régional qui est alimenté par un fournisseur commercial n'aura pas le bénéfice du tarif social. Ce décalage est illustré dans le graphique ci-dessous.

Graphique 7 : Évolution du nombre de clients protégés et du nombre de clients bénéficiant du tarif social.



Il apparaît, au terme de l'année 2013, que près de 95% des clients protégés bénéficient du tarif social tant en électricité qu'en gaz. Ce pourcentage est comparable à celui calculé pour les deux années précédentes.

Il reste cependant un certain nombre de clients qui ignorent que leur statut pourrait leur permettre de bénéficier du tarif social à condition d'être alimentés par leur GRD.

Toutefois, le nouveau décret électricité prévoit le transfert automatique des clients protégés exclusivement régionaux vers les gestionnaires de réseaux afin de leur permettre de bénéficier du tarif social spécifique. De la sorte, le décalage évoqué plus haut entre le nombre de clients protégés et le nombre de clients bénéficiant du tarif social devrait prochainement se réduire fortement voire disparaître, du moins en électricité, dès l'entrée en vigueur des mesures introduites dans le nouveau décret électricité.

### 1.3. La procédure en cas de non paiement

Dès lors qu'un client résidentiel est confronté à des difficultés dans le paiement de ses factures d'électricité et/ou de gaz, son fournisseur ou son GRD, quand celui-ci intervient au titre de fournisseur du client, est tenu de respecter certaines démarches ainsi que des délais minima prévus par la législation sociale et définis aux articles 29 et suivants (électricité) et 32 et suivants (gaz) des AGW OSP. Ces démarches ne sont toutefois d'application que pour autant que le client soit toujours alimenté par l'acteur concerné (notion de « client actif »).

De manière simplifiée, elles reprennent les étapes suivantes :

- En cas d'absence de paiement à l'échéance de la facture, le fournisseur envoie un rappel dont l'échéance ne peut être inférieure à 10 jours ;
- Si, au terme du délai inscrit dans le courrier de rappel, le client n'a pas, soit acquitté le montant de la facture, soit demandé le placement d'un compteur à budget ou conclu un plan de paiement avec son fournisseur, ce dernier, lui envoie une mise en demeure par courrier recommandé lui octroyant un ultime délai de 15 jours pour régulariser sa situation ;
- Si, après l'envoi du rappel et de la mise en demeure, le client n'a pas été en mesure de régulariser le paiement de sa facture le fournisseur peut le déclarer en défaut de paiement et initier une demande de placement d'un compteur à budget auprès du GRD. Une distinction est toutefois à opérer s'il s'agit d'un client protégé ou non. (De plus amples informations à ce sujet sont proposées dans le chapitre consacré à la déclaration en défaut de paiement et au placement du compteur à budget) ;
- Si le client n'a toujours pas été en mesure de payer l'ensemble de ses dettes, le GRD lui placera un compteur à budget. En cas d'absence du client ou de refus explicite du client, le GRD peut, à la demande du fournisseur, suspendre l'alimentation en énergie du client. Dans ce cas toutefois, le GRD doit préalablement à la coupure, adresser un courrier recommandé au client l'informant de la date de la coupure de son alimentation en énergie et lui laissant un délai de 5 jours ouvrables pour apurer sa dette et en apporter la preuve à son fournisseur afin de pouvoir demander l'annulation de la procédure.

Les fournisseurs disposent de la possibilité d'introduire des étapes supplémentaires qui prennent souvent la forme d'un contact téléphonique avec le client, d'un envoi de courrier de rappel supplémentaire, d'un allongement du délai de régularisation en tenant compte de la situation du client.

A noter que le « nouveau décret » imposera au fournisseur d'électricité de proposer un plan de paiement raisonnable à tout client mis en demeure suite à des difficultés de paiement. Ce point sera plus largement abordé dans le chapitre consacré au plan de paiement.

L'attention doit être également attirée sur le fait que les données statistiques reprises dans les points suivants proviennent tant des données fournies par les fournisseurs commerciaux que par les GRD agissant comme fournisseur social (pour les clients protégés qu'ils alimentent).

#### 1.3.1. Rappels et mises en demeure

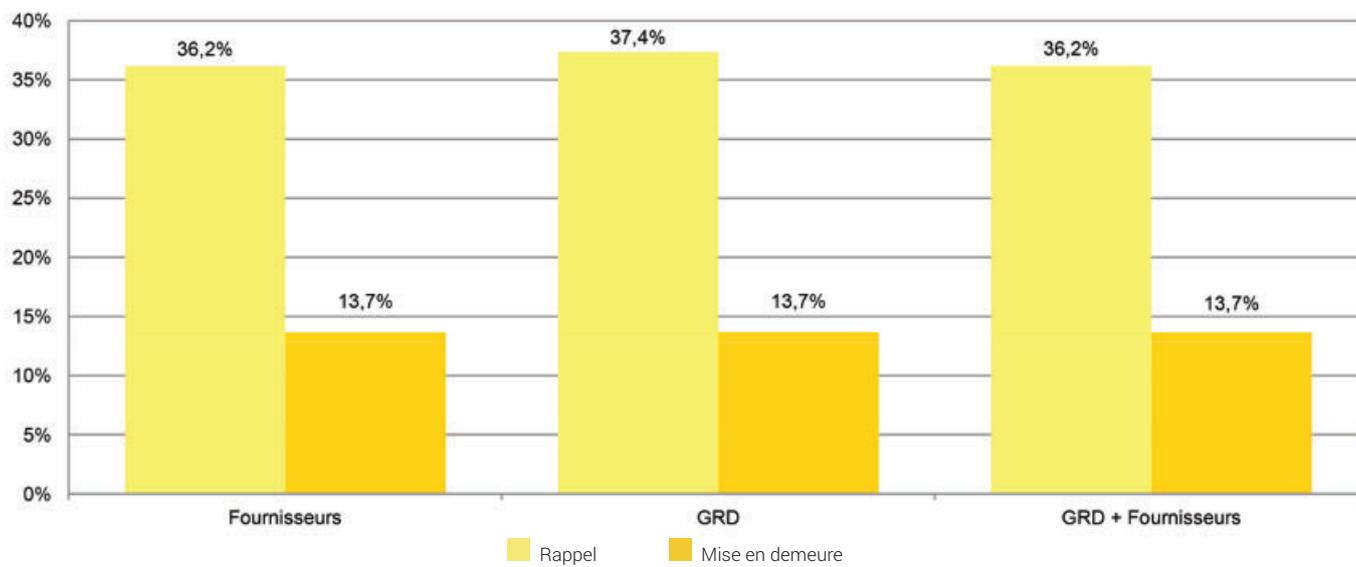
##### En électricité

Dans le courant de l'année 2013, près de 567.000 clients, soit 36,2% de la clientèle résidentielle totale fournie en électricité, ont reçu au moins un courrier de rappel en électricité. Ce pourcentage est comparable (quoique légèrement inférieur) aux pourcentages observés pour l'année 2012 (36,8%) et pour l'année 2011 (37,51%). Toutefois, le pourcentage de clients protégés fournis en électricité par un GRD ayant reçu au moins un rappel en 2013 (soit 37,4%) est légèrement supérieur à celui observé pour les clients fournis par un fournisseur commercial (soit 36,2%).

Sur la même période, près de 214.000 clients, soit 13,7% de la clientèle résidentielle, ont reçu au moins un courrier de mise en demeure. Ce chiffre est également légèrement inférieur à celui observé pour l'année 2012 (14,20%) et à l'année 2011 (14,52%). Il convient cependant de souligner que le pourcentage de clients protégés alimentés par leur GRD ayant reçu au moins un courrier de mise en demeure en électricité en 2013 (soit 13,7%) est nettement inférieur à celui de l'année 2012 (soit 31,7%).

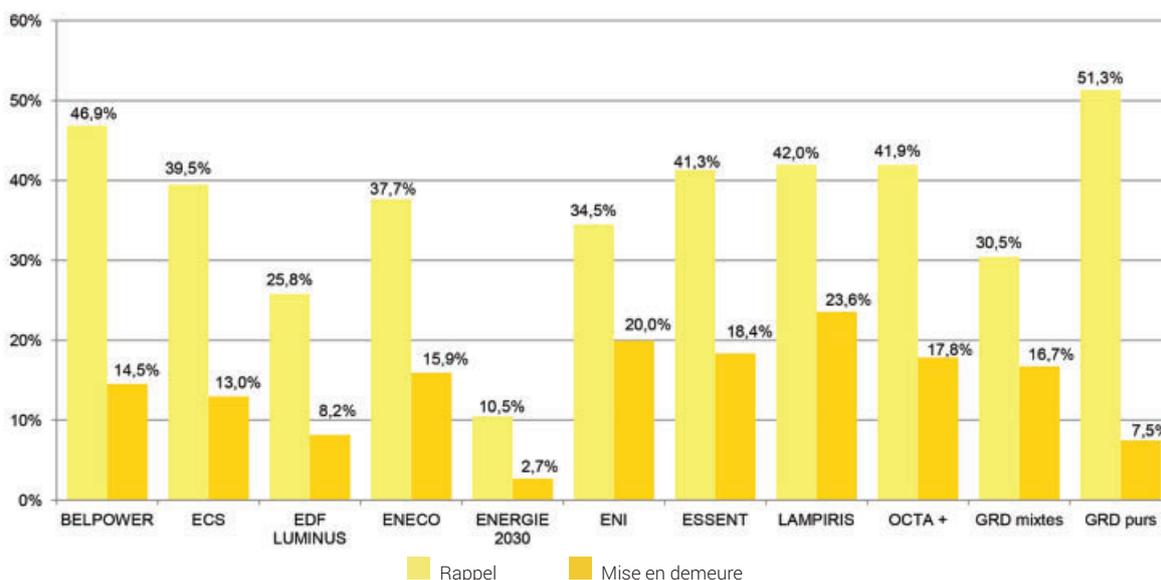
Le graphique ci-dessous illustre ces informations.

Graphique 8 : Pourcentage de la clientèle résidentielle ayant reçu au moins un rappel/une mise en demeure en électricité



Des variations parfois importantes existent entre les fournisseurs et les GRD (mixtes ou purs) en ce qui concerne le pourcentage de la clientèle résidentielle alimentée à qui un rappel/ une mise en demeure a été envoyé(e). La figure ci-dessous reprend, par fournisseur et par GRD, le pourcentage de la clientèle résidentielle ayant reçu au moins un rappel/une mise en demeure en électricité sur l'année 2013. Notons que RESA TECTEO a indiqué que, suite à la mise en place d'un nouvel outil informatique en novembre 2012, la procédure de relance en cas de non paiement a été optimisée. Ceci explique notamment le pourcentage élevé de clients chez les GRD purs ayant reçu un courrier de rappel en 2013.

Graphique 9 : Pourcentage de la clientèle ayant reçu au moins un rappel/une mise en demeure en électricité (exprimé par fournisseur et par GRD, en % de leur clientèle résidentielle)



## En gaz

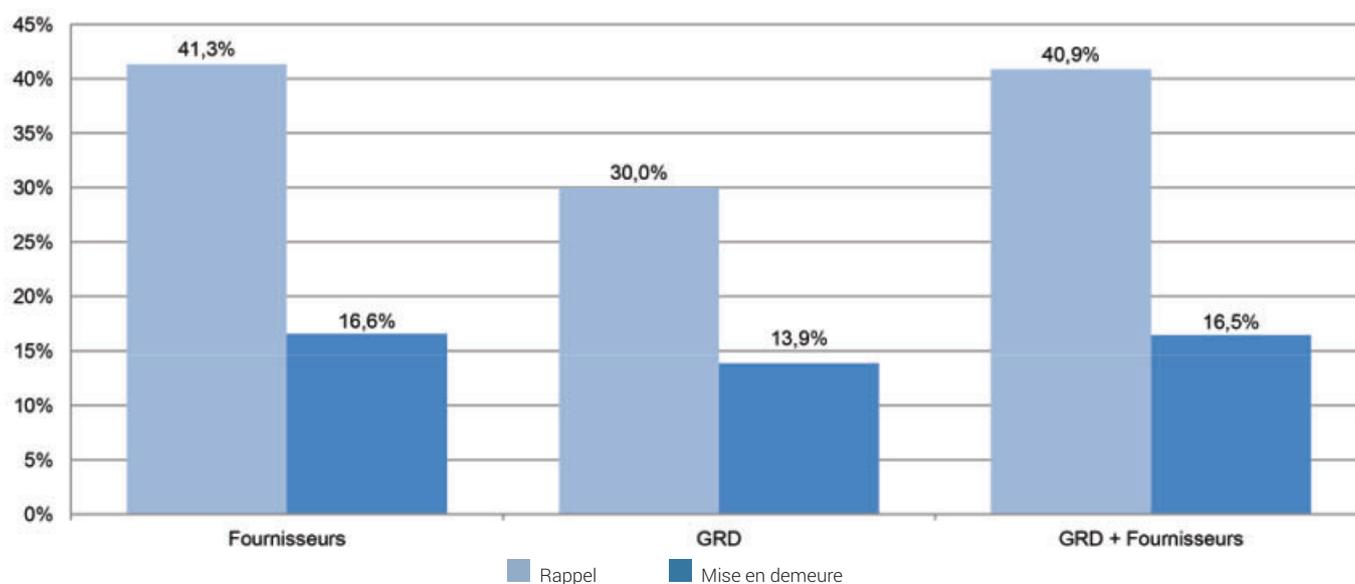
Étant donné que la majorité des clients gaz sont également clients pour l'électricité, et pour la plupart auprès du même fournisseur, la procédure de recouvrement est alors initiée pour les deux énergies, sans pouvoir distinguer de manière précise les situations de non paiement spécifiques à l'un des deux vecteurs énergétiques. On peut toutefois observer, qu'au total, les pourcentages de clients ayant reçu au moins un rappel et au moins une mise en demeure en gaz en 2013, sont plus élevés que ceux constatés pour l'électricité.

Ainsi, en 2013, 250.260 clients, soit près de 41% du total de la clientèle résidentielle en gaz, ont reçu au moins un courrier de rappel en gaz. Ce pourcentage est légèrement inférieur à l'année 2012 où plus de 41,5% des clients gaz avaient reçu au moins un courrier de rappel. Une différence importante est constatée au niveau des clients alimentés par des fournisseurs commerciaux (où près de 41,34% des clients ont reçu au moins un courrier de rappel sur l'année 2013) et ceux alimentés par les GRD (où 30% des clients sont concernés).

Au total, sur l'année 2013, 100.923 clients, soit 16,48% du total des clients résidentiels gaz ont reçu un courrier de mise en demeure. à nouveau, ce chiffre est inférieur à celui calculé pour l'année 2012 (17,4%). La différence constatée entre les fournisseurs commerciaux et les GRD est nettement moins marquée que celle observée au niveau du pourcentage de clients ayant reçu au moins un rappel.

Le graphique ci-dessous illustre ces informations.

Graphique 10 : Pourcentage de la clientèle résidentielle ayant reçu au moins un rappel/une mise en demeure en gaz



### 1.3.2. La déclaration de défaut de paiement

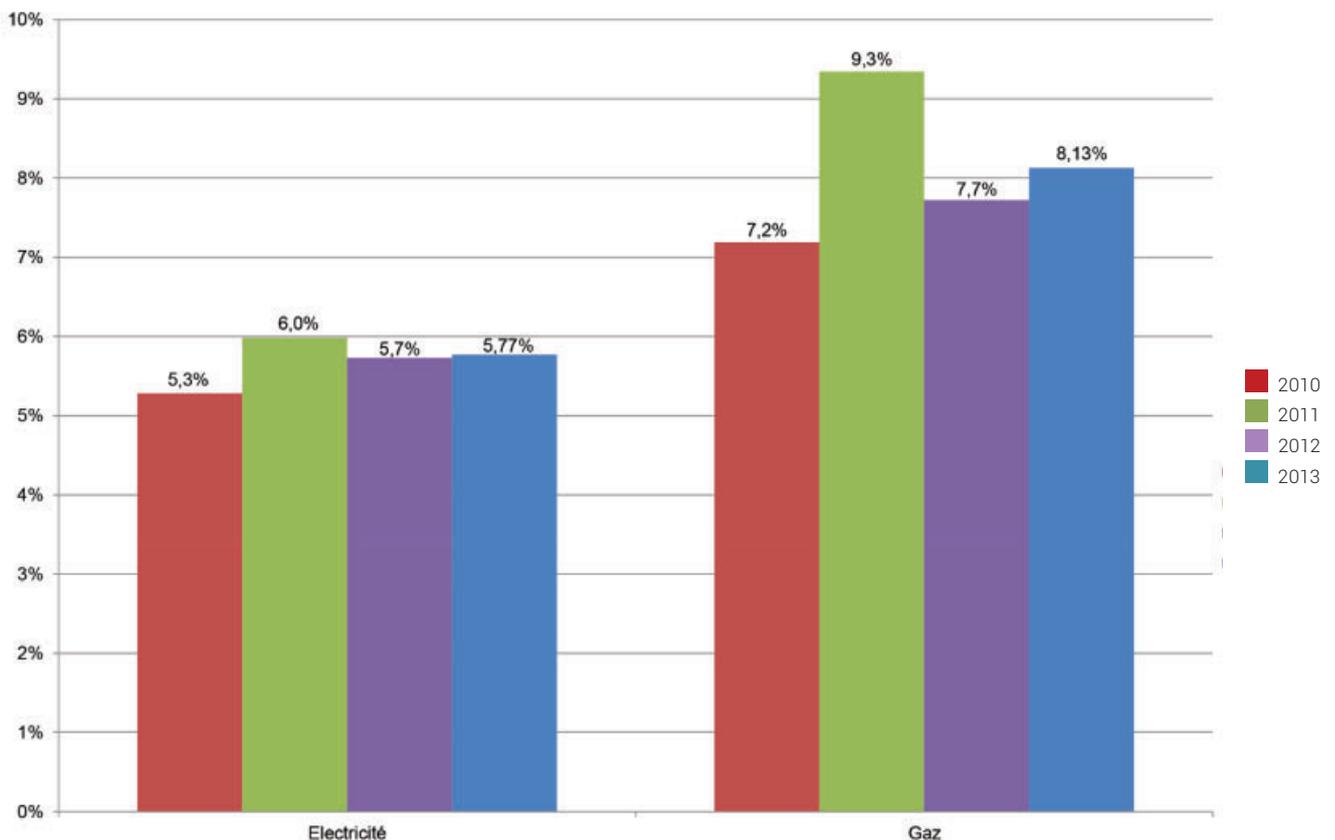
Comme indiqué précédemment, si le client n'a pas été en mesure de régulariser sa situation après l'envoi d'au moins un courrier de rappel et d'un courrier de mise en demeure, le fournisseur peut, conformément aux articles 31 (en électricité) et 34 (gaz) des AGW OSP, le déclarer en défaut de paiement.

En 2013, 5,8% de la clientèle résidentielle en électricité, soit 90.400 clients résidentiels ont été déclarés en défaut de paiement en électricité. Ce chiffre est similaire à celui constaté pour l'année 2012.

En gaz, 8,1% de la clientèle résidentielle, soit 49.770 clients, ont été déclarés en défaut de paiement. Ce pourcentage est légèrement supérieur à celui observé pour l'année 2012, à savoir 7,70%. Rappelons, toutefois, qu'en 2012, le GRD pur en gaz ayant dû adapter ses programmes informatiques, n'avait pas pu mettre en œuvre l'ensemble de la procédure de défaut de paiement et n'avait dès lors pas déclaré de clients en défaut de paiement. La situation a dès lors été régularisée sur l'année 2013 ce qui explique notamment l'augmentation constatée.

Le graphique ci-dessous reprend l'évolution du nombre de clients déclarés en défaut de paiement tant en gaz qu'en électricité.

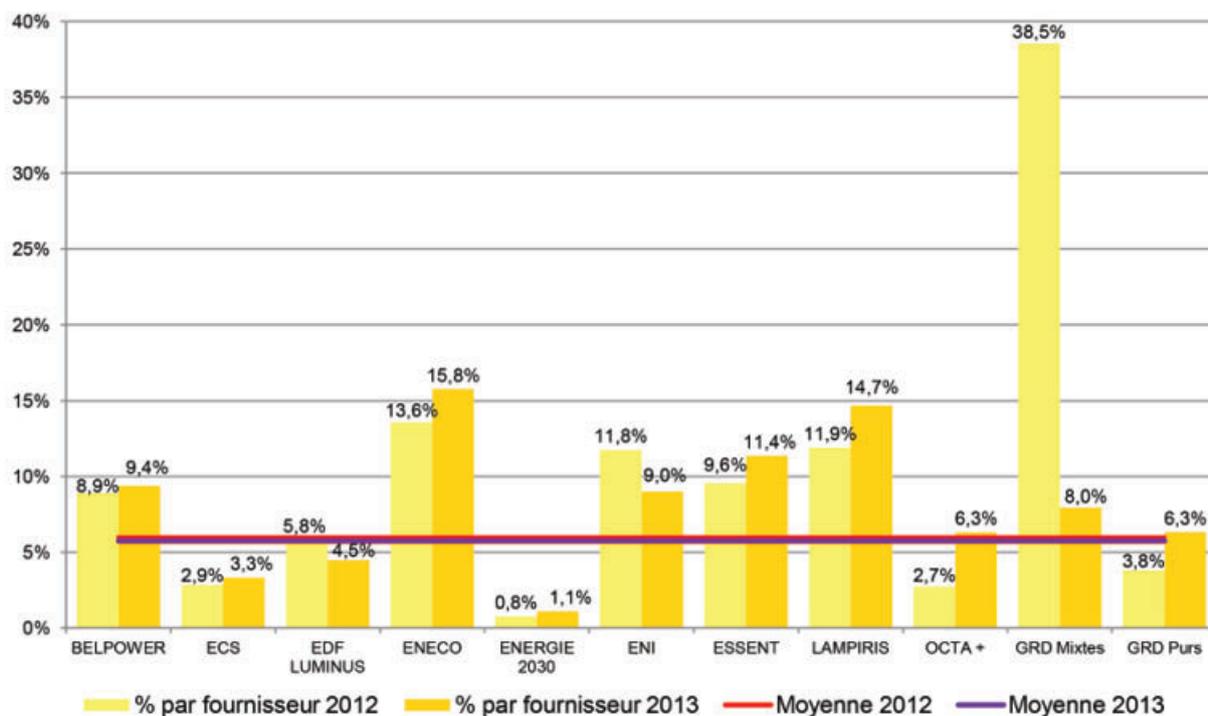
Graphique 11 : Évolution du nombre de clients déclarés en défaut de paiement (exprimé en % de la clientèle résidentielle)



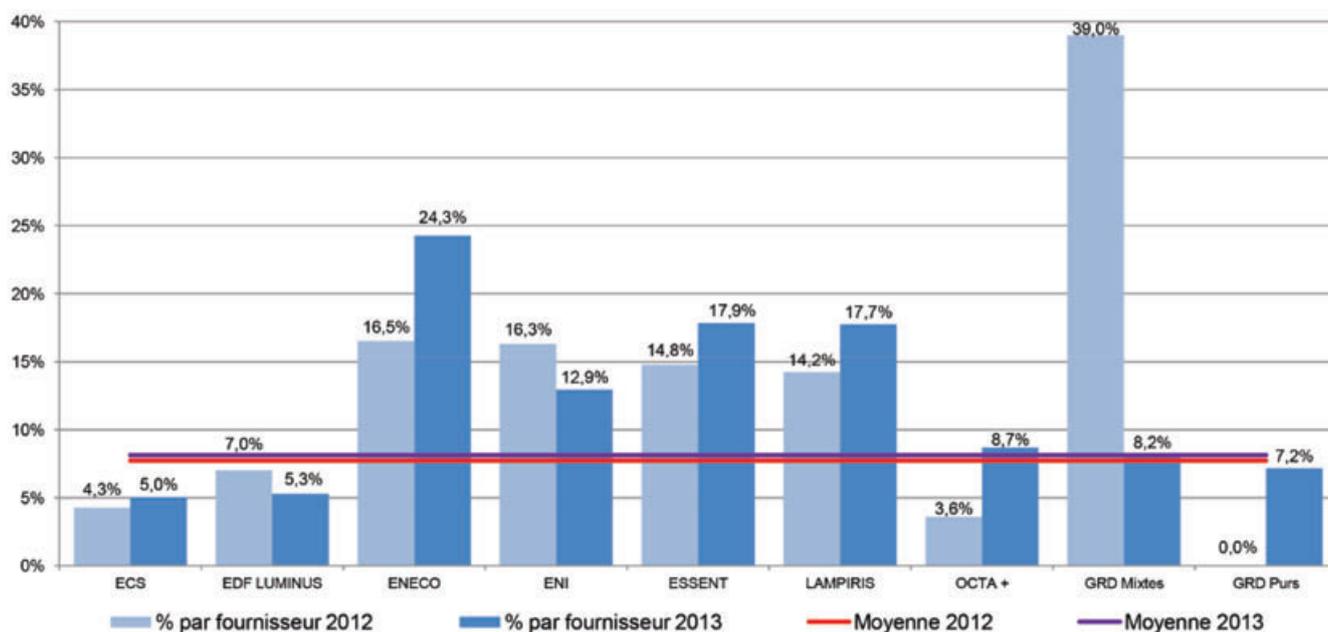
Des écarts au niveau du pourcentage de clients déclarés en défaut de paiement au sein de leur clientèle résidentielle sont perceptibles non seulement entre les acteurs, mais également d'une année à l'autre. On remarque, notamment, que le pourcentage de clients déclarés en défaut de paiement par les GRD mixtes est en nette diminution tant en électricité qu'en gaz en 2013 et revient à un niveau comparable à la moyenne du secteur. On notera également que les deux fournisseurs ayant les plus grandes parts de marché (soit ECS et EDF LUMINUS) présentent, pour l'année 2013, le pourcentage le plus faible de clients déclarés en défaut de paiement dans leur clientèle résidentielle tant en électricité (à l'exception du fournisseur Energie 2030) qu'en gaz.

Les graphiques ci-dessous présentent ces écarts.

Graphique 12 : Nombre de clients résidentiels déclarés en défaut de paiement en électricité (exprimé par fournisseur et en pourcentage de leur clientèle résidentielle)



Graphique 13 : Nombre de clients résidentiels déclarés en défaut de paiement en gaz (exprimé par fournisseur et en pourcentage de leur clientèle résidentielle)



### 1.3.3. Les clients protégés déclarés en défaut de paiement

Le nombre de clients protégés déclarés en défaut de paiement (voir tableau ci-dessous) s'est réduit durant l'année 2013 comparativement aux chiffres des années précédentes.

Tableau 1 : Nombre de clients protégés déclarés en défaut de paiement - 2010-2013

Electricité	2013	2012	2011	2010
Part des clients protégés parmi les clients en défaut de paiement	16%	23%	19%	12%
Part des clients en défaut de paiement dans les clients protégés	9%	13%	11%	8%
Part des clients protégés parmi les clients en défaut de paiement chez un fournisseur	13%	14%	14%	6%
Part des clients en défaut de paiement dans les clients alimentés par le fournisseur social	9%	38%	22%	20%
Gaz	2013	2012	2011	2010
Part des clients protégés parmi les clients en défaut de paiement	19%	22%	20%	15%
Part des clients en défaut de paiement dans les clients protégés	12%	14%	15%	11%
Part des clients protégés parmi les clients en défaut de paiement chez un fournisseur	16%	16%	16%	7%
Part des clients en défaut de paiement dans les clients alimentés par le fournisseur social	11%	23%	19%	20%

Ainsi, dans le total des clients déclarés en défaut de paiement, la part des clients protégés a diminué en 2013 de manière plus ou moins marquée en électricité et en gaz puisque cette part s'est fixée à 16% en électricité et à 19% en gaz alors qu'elle s'établissait en 2012 respectivement à 23% en électricité et à 22% en gaz.

La même évolution est constatée si l'on compare le nombre de clients protégés déclarés en défaut de paiement avec le nombre total de clients protégés. La part des clients en défaut de paiement dans les clients protégés n'est plus que de 9% en électricité (13% en 2012) et de 12% (14% en 2012) en gaz.

La réduction globale du taux de défaut de paiement trouve son origine essentiellement chez le fournisseur social, chez qui seuls 9% (contre 38% en 2012) des clients protégés alimentés en électricité et 11% (contre 23% en 2012) des clients protégés alimentés en gaz ont été déclarés en défaut de paiement en 2013.

Les chiffres sont nettement plus stables du côté des fournisseurs même s'il est nécessaire de faire une distinction entre les fournisseurs historiques et les fournisseurs « nouveaux entrants ». Parmi les clients protégés alimentés par ECS et EDF LUMINUS, seuls 5,4% d'entre eux ont été déclarés en défaut de paiement. Par contre, pour les autres fournisseurs, le taux de déclaration en défaut de paiement s'élève en moyenne à plus de 23% !

Il n'en demeure pas moins que le nombre de clients protégés qui rencontrent des problèmes de paiement reste préoccupant et est, à tout le moins, un signe des difficultés récurrentes rencontrées par les clients, et, notamment, les clients protégés. Toutefois, la majorité des clients en défaut de paiement sont non protégés, ce qui amène à se poser la question de savoir si les catégories actuelles de clients protégés recouvrent effectivement l'ensemble des personnes en situation précaire.

A cet égard, le « nouveau décret » contient des nouvelles dispositions permettant de mieux cibler la clientèle à protéger mais aussi d'assurer un accompagnement plus efficace de cette clientèle en cas de difficultés de paiement. Notons, également, l'élargissement des catégories de clients protégés moyennant la prise en compte du niveau de revenu en parallèle avec les dépenses médicales (catégorie des clients protégés liée au « maximum à facturer »), le transfert des clients protégés exclusivement régionaux vers le GRD pour qu'ils bénéficient du tarif social...

La CWaPE déplore cependant que la proposition visant à instaurer un mécanisme d'accompagnement des clients dès lors qu'ils sont confrontés à des difficultés de paiement, à savoir la mise en place d'une « protection régionale conjoncturelle » comme formulée dans le cadre de l'étude sur les mesures sociales et soutenue par les différents acteurs, n'ait pas été retenue.

Pour rappel, ce mécanisme visait à permettre au client de rembourser la dette vis-à-vis de son fournisseur via un plan de paiement adapté et en allégeant temporairement ses factures via une alimentation temporaire par le GRD et l'application du tarif social sur ses consommations de gaz et d'électricité.

#### 1.4. Le compteur à budget

Un compteur à budget fonctionne par prépaiement de l'énergie via une carte électronique rechargeable. C'est le GRD qui, à la demande du fournisseur ou du client, place le compteur à budget dans l'habitation du client. Ce dernier recevra alors une carte à insérer dans le lecteur du compteur à budget et pourra ensuite consommer de l'énergie pour une somme équivalente au montant crédité sur la carte.

Le placement d'un compteur à budget vise à aider le client à mieux maîtriser ses consommations mais également, le cas échéant, à limiter son endettement puisqu'il devra recharger préalablement la carte de son compteur à budget pour pouvoir consommer de l'électricité et/ou du gaz. À défaut de crédit suffisant sur la carte, le compteur à budget se coupe de sorte que pour pouvoir disposer à nouveau d'électricité ou de gaz, le client est dans l'obligation de recharger sa carte.

Le compteur à budget sera installé au domicile du client :

- Si, d'initiative, le client le demande. Le GRD procédera alors au placement du compteur à budget au tarif en vigueur ;
- Si le client n'a pas réglé ses factures d'énergie après, au minimum, un rappel et une mise en demeure. Le coût du placement du compteur à budget sera facturé dans ce cas au client non protégé à 100 euros en électricité et à 150 euros en gaz. L'installation d'un compteur à budget est gratuite pour un client protégé.

Les articles 31 et suivants (électricité) et 34 et suivants (gaz) des AGW OSP définissent les différentes étapes et les délais minima à respecter pour procéder au placement d'un compteur à budget en cas de défaut de paiement. En outre, les arrêtés ministériels du 3 mars 2008 déterminent les procédures de placement d'un compteur à budget.

De manière simplifiée, les étapes minimales relatives au placement d'un compteur à budget en cas de défaut de paiement d'un client peuvent être résumées comme suit :

- Le fournisseur déclare le client en défaut de paiement et demande le placement d'un compteur à budget ;
- Dans les 10 jours de la réception de la demande, le GRD doit envoyer un courrier au client pour l'informer notamment de la date et de la plage horaire du placement du compteur à budget. Ce courrier lui précise également que si le placement ne peut avoir lieu à la date convenue, pour cause d'absence du client ou de refus d'accès, son alimentation en énergie pourra être suspendue ;
- Si le placement du compteur à budget ne peut avoir lieu, le GRD doit laisser un avis de passage au client et en informer son fournisseur ;
- Si le fournisseur demande la suspension de l'alimentation, le GRD doit adresser au client un recommandé qui précise la date et l'heure de la suspension de la fourniture et qui lui laisse un délai de 5 jours ouvrables pour apurer sa dette et en apporter la preuve à son fournisseur afin de pouvoir demander l'annulation de la procédure. La suspension de la fourniture d'électricité ne peut intervenir avant un délai de quinze jours ouvrables à dater de l'envoi du recommandé.

Par ailleurs, le GRD dispose, à dater de la demande de placement de compteur à budget initiée par le fournisseur, de quarante jours pour finaliser la procédure de placement du compteur à budget. A défaut, le contrat entre le client et son fournisseur sera suspendu et le GRD reprendra provisoirement l'alimentation de client le temps de finaliser la procédure. Cette reprise provisoire par le GRD fait partie des cas d'alimentation temporaire d'un client par son GRD en tant que fournisseur X (pour plus d'informations à ce sujet voir le chapitre consacré au fournisseur X). Cette fourniture temporaire par le GRD sera facturée au client au prix maximum tel que défini dans les arrêtés ministériels fédéraux du 1er juin 2004 (électricité) et du 15 février 2005 (gaz).

Une distinction doit toutefois être opérée selon que le client déclaré en défaut de paiement est protégé ou non. Si le client concerné est non protégé, alors ce dernier restera, après le placement du compteur à budget, alimenté par son fournisseur commercial aux mêmes conditions qu'auparavant.

Par contre, si le client est un client protégé, il se verra « droppé » ou transféré chez son GRD qui assurera, après le drop et le placement du compteur à budget, sa fourniture en énergie au tarif social.

A noter que le « nouveau décret électricité » introduit parmi les dispositions visant à améliorer la procédure de défaut de paiement diverses mesures relatives au placement des compteurs à budget dont notamment :

- La suspension par les gestionnaires de réseau de la procédure de placement du compteur à budget en cas de contestation notifiée par écrit ou par voie électronique du client au GRD et intervention des CLE en cas de litige ;
- L'introduction de la notion de « raisons techniques, médicales, structurelles ou sociales » pouvant justifier l'impossibilité de placer un compteur à budget et la détermination d'alternatives envisageables ;
- L'abandon de la fourniture X, c'est-à-dire la fourniture par le gestionnaire de réseau, en cas de retard de placement de compteur à budget. Si le gestionnaire de réseau dépasse, pour des raisons qui lui sont imputables, le délai de placement qui sera établi par le Gouvernement, il sera alors redevable au fournisseur qui a introduit la demande de placement, d'une intervention forfaitaire.

Il est à souligner que, pour les chapitres suivants, les termes « placements » et/ou « réactivations » des compteurs à budget sont compris sous le vocable « placement de compteur à budget ».

#### 1.4.1. Les compteurs à budget en électricité

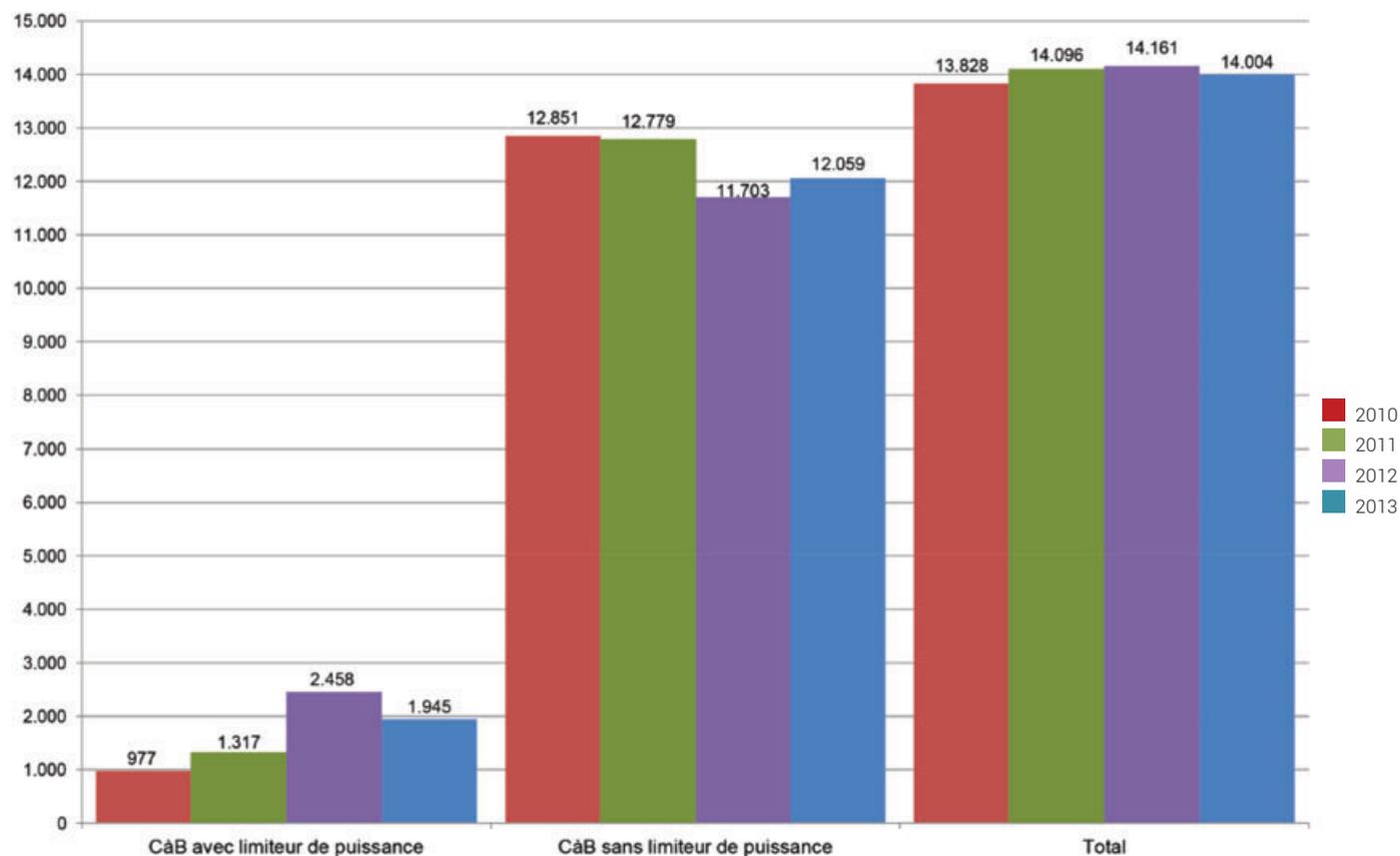
##### La demande et le placement des compteurs à budget électriques

La tendance à la baisse, constatée en 2012, du nombre de demandes de placement de compteur à budget en électricité se poursuit en 2013 avec un total de 86.600 demandes introduites par les fournisseurs et les GRD en tant que fournisseur social. Cela représente une diminution de 2% du nombre de demandes de placement introduites en 2013 par rapport à l'année 2012. Il est cependant à noter que cette évolution est fortement liée à la nette diminution des demandes de placement introduites par ECS en 2013, diminution trouvant essentiellement son origine dans un changement majeur du système informatique.

Au total, pour l'année 2013, ce sont près de 14.000 compteurs à budget en électricité qui ont été placés, soit une diminution de 1,1% du nombre de placements par rapport à l'année 2012. Cette tendance est le résultat de deux évolutions contradictoires, à savoir une très nette diminution (-20,9%) du nombre de placements à destination des clients protégés et une augmentation (+3%) du nombre de placements pour les clients non protégés.

Le graphique ci-dessous détaille ces informations.

Graphique 14 : Évolution du nombre de placements de compteurs à budget en électricité



Parmi les 86.600 demandes de placement d'un compteur à budget initiées par les fournisseurs et les GRD en tant que fournisseur social, on constate que seulement 16,2% d'entre elles ont conduit, in fine, au placement effectif d'un compteur à budget. La grande différence entre le nombre de demandes de placement et le nombre de placements effectifs s'explique par plusieurs éléments et notamment les suivants :

- Si le client apure sa dette moyennant le respect des délais légalement prévus, il peut demander l'annulation de la procédure de placement à son fournisseur ou à son GRD si celui-ci agit en tant que fournisseur social. Ce sont ainsi près de 36.650 demandes qui ont été annulées (soit près de 41,2% du total des demandes de placement des compteurs à budget) en raison de l'apurement total de la dette du client en 2013 ;
- Le client peut également ne pas être présent lors du placement d'un compteur à budget ou le refuser en raison de l'image toujours négative associée à celui-ci. Ainsi, l'année 2013 a été marquée par près de 43.000 refus de placement de compteur à budget électricité ou absence du client lors du placement du compteur à budget (soit près de 50% du total des demandes introduites). Notons toutefois que si le nombre de refus de placement du compteur à budget en électricité progresse de manière significative en 2012 et 2013, la croissance du nombre total de coupures de l'alimentation pour refus de placement d'un compteur à budget reste nettement plus limitée (soit 6.700 coupures en 2013 pour refus de placement d'un compteur à budget contre 6.450 en 2012 et 6.200 en 2011) ;

- Des situations de déménagement ou de changement de fournisseurs donnent majoritairement lieu à l'annulation de la demande de placement ;
- Une demande de placement peut être initiée à plusieurs reprises pour un même client et, dès lors, être comptabilisée plusieurs fois dans le nombre total de demandes de placement.

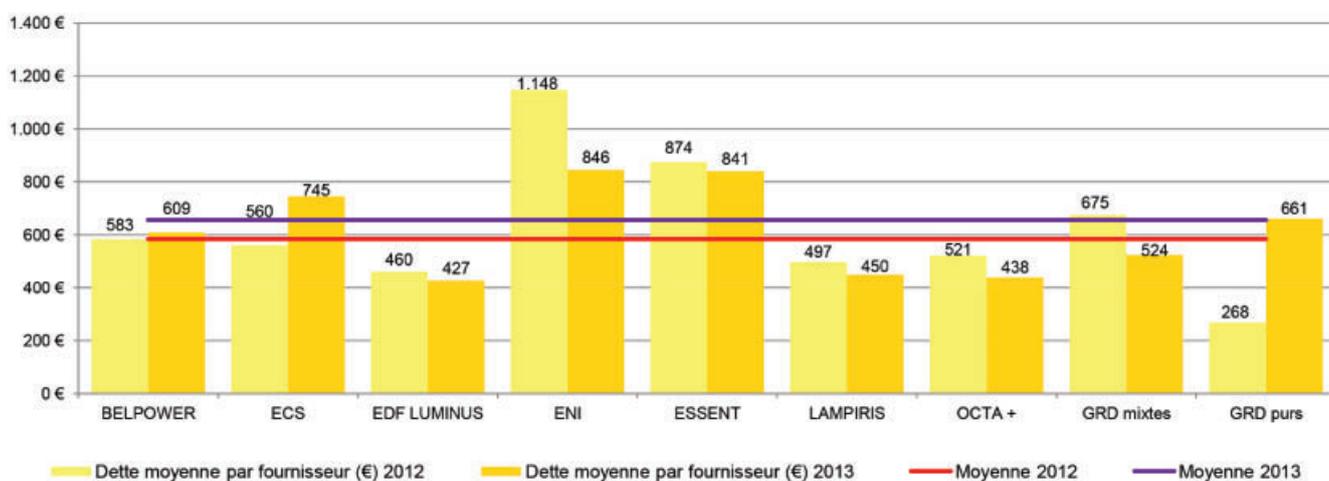
En conclusion, fin 2013, le nombre de compteurs à budget électricité placés sur le territoire de la Wallonie s'élevait à près de 124.131. Il importe toutefois de souligner que seulement 47,9% d'entre eux étaient effectivement actifs. Une nette différence est identifiée entre, d'une part, les compteurs à budget avec limiteur de puissance (92% de compteurs actifs) et, d'autre part, ceux sans limiteur de puissance (seulement 43,8% de compteurs actifs).

#### Le montant de la dette au moment du placement du compteur à budget en électricité

Les arrêtés OSP prévoient que le fournisseur informe le client du montant exact de sa dette au moment du placement du compteur à budget. Par ailleurs, les arrêtés précités interdisent explicitement que la dette antérieure au placement du compteur à budget soit récupérée au travers des rechargements de la carte du compteur.

Le montant de la dette moyenne au moment du placement du compteur à budget électrique pour l'ensemble des clients résidentiels, soit 655 euros, a augmenté en 2013 (+12,2%) par rapport à l'année 2012. Comme le montre le graphique ci-dessous des variations importantes existent entre les acteurs, mais également pour un même fournisseur et GRD d'une année à l'autre.

Graphique 15 : Montant de la dette moyenne en électricité (€) au moment du placement du compteur à budget



La répartition des clients, dès lors qu'il est tenu compte de différents paliers de dettes au moment du placement du compteur à budget présente les résultats suivants :

- 44,8% des clients présentaient une dette inférieure ou égale à 250 euros au moment du placement du compteur à budget,
- 23,04% des clients présentaient une dette comprise entre 250 et 500 euros au moment du placement du compteur à budget,
- 18,4% des clients présentaient une dette comprise entre 500 et 1.000 euros au moment du placement du compteur à budget,
- 13,7% des clients présentaient une dette supérieure à 1.000 euros au moment du placement du compteur à budget.

Cette répartition est relativement similaire à celle constatée pour l'année 2012.

## 1.4.2. Les compteurs à budget en gaz

### Le contexte particulier de l'année 2013

Les compteurs à budget gaz ont été introduits sur le marché mi-2008, après un long processus de développement et de définition de spécifications techniques. Comme pour beaucoup de produits industriels, plusieurs versions successives ont ensuite été développées, tant afin d'intégrer les retours d'expérience que pour des contraintes logistiques propres au fabricant.

En 2012, les gestionnaires de réseaux ont constaté que certaines familles de compteurs pouvaient présenter des anomalies et avoir, sous certaines conditions cumulées, un comportement insatisfaisant. La CWaPE a été informée de cette situation et l'a portée à la connaissance des autorités fédérales en charge de la sécurité et de la qualité des produits ainsi que des autorités régionales et des autres régulateurs.

Fin juin 2013, les médias ont répandu la nouvelle d'un « problème de sécurité » dans l'utilisation des compteurs à budget gaz. Si cette affirmation est un raccourci, basé sur des sources incomplètes, elle a néanmoins permis aux gestionnaires de réseaux et à la CWaPE d'attirer l'attention du public sur les précautions normales qu'il convient de prendre lors de toute utilisation d'un appareil à gaz.

En parallèle, Synergrid a pris les dispositions pour obtenir du fabricant des améliorations du produit en vue d'éliminer tous les risques identifiés de dysfonctionnements potentiels. Dans l'intervalle, les commandes ont été suspendues, avec pour effet l'ajournement du placement chez les clients. Les clients en défaut de paiement en gaz et en attente de placement du compteur à budget, ont été transférés chez le GRD, au titre de fournisseur temporaire, conformément à l'article 34 de l'arrêté OSP du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz. Cette situation aura un impact important sur les données statistiques relatives au placement des compteurs à budget gaz pour l'année 2013 comme il pourra être constaté ci-après.

De manière préventive, à la demande du Gouvernement wallon, les consignes pour une bonne utilisation ont été rappelées aux utilisateurs dans le courant de l'été 2013. Également à sa demande, la CWaPE a étudié, en concertation avec le SPF Economie, la CREG, la VREG et les gestionnaires de réseau des pistes alternatives au cas où le scénario extrême d'une sortie du modèle « compteurs à budget » devrait être envisagé.

Fin 2013, la Direction Générale de la Qualité et de la Sécurité du SPF Économie a examiné les éléments d'analyse de risque évalués par les GRD, avec l'appui d'experts. Il en ressort que la plupart des versions, peuvent être maintenues en fonction. En Région wallonne, une seule famille de compteurs sera remplacée, sans qu'il y ait pour autant urgence.

Entretemps, sous la pression de Synergrid, le fabricant a développé une nouvelle version de compteur à budget et a revu ses procédures de contrôle en usine. Les autorités fédérales et les GRD ont estimé que ces nouvelles dispositions étaient de nature à répondre aux exigences de sécurité. Bien entendu, les contrôles sur réseau seront renforcés afin de valider cette position. A partir du printemps 2014, l'arrivée de ces nouveaux compteurs permettra aux GRD de reprendre le placement, résorber le retard et procéder aux remplacements nécessaires.

### La demande de placement et le placement des compteurs à budget gaz

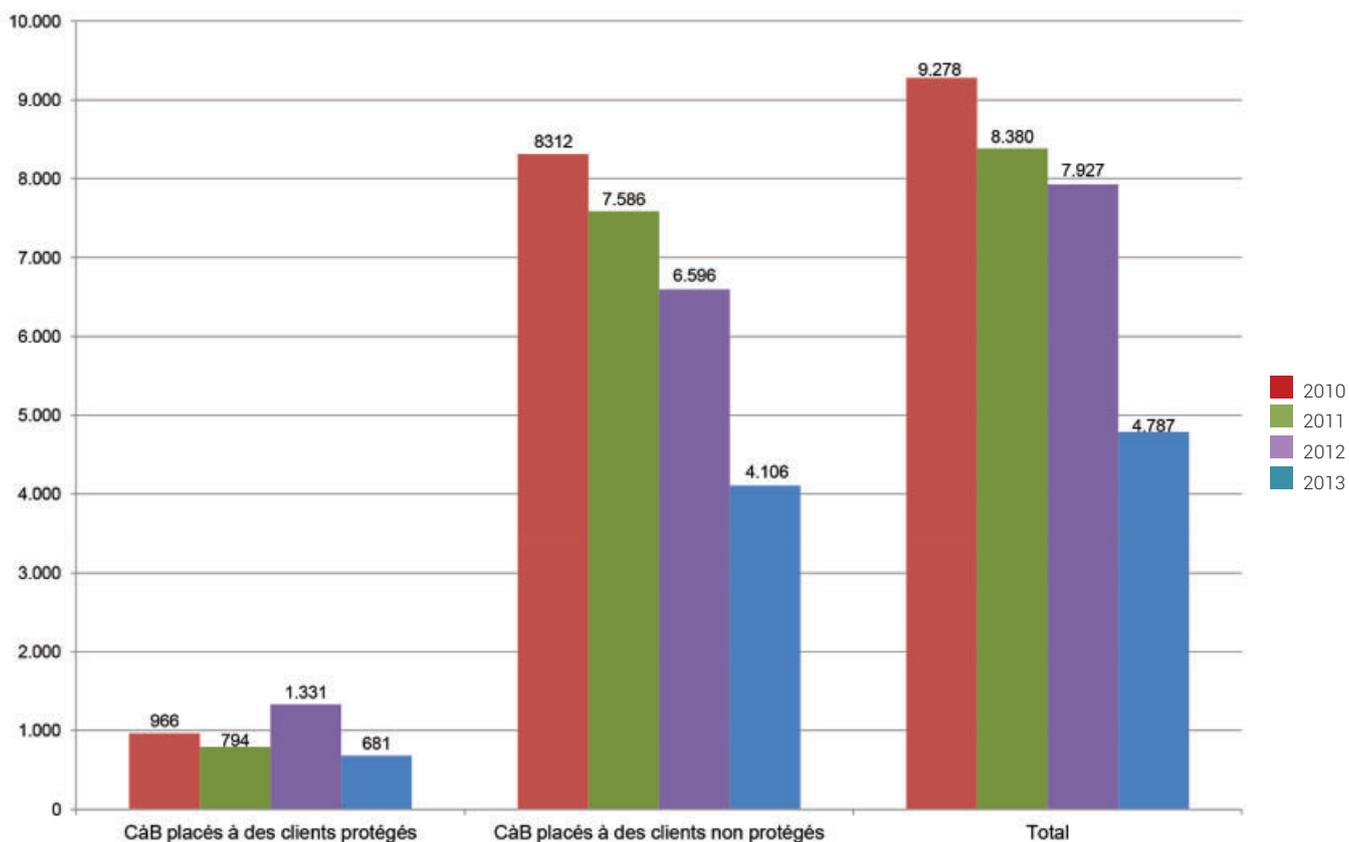
Le nombre de demandes de placement de compteurs à budget gaz introduites par les fournisseurs et les GRD augmente en 2013 avec un total de 45.347 demandes introduites par les fournisseurs et les GRD à titre de fournisseur social. Cela représente une augmentation de 3% du nombre de demandes de placement introduites en 2013 par rapport à l'année 2012. L'accroissement du nombre de demandes de placement aurait pu être plus important sans la sensible diminution du nombre de demandes introduites par ECS en 2013, diminution trouvant essentiellement son origine dans un changement majeur du système informatique.

Rappelons également qu'en 2012, le GRD pur en gaz avait indiqué que, vu la mise en place du nouveau système informatique de gestion, il n'avait pas pu mener à terme la procédure de non paiement telle qu'établie par les textes légaux, de sorte qu'il n'avait initié aucune demande de placement de compteur à budget gaz en 2012. L'année 2013 a permis de régulariser cette situation et dès lors le nombre de demandes de placement introduites par ce GRD s'est fortement accru.

Au vu de l'ajournement du placement des compteurs à budget gaz (à partir de juillet 2013 pour le GRD pur en gaz et à partir de fin août/début septembre pour les GRD mixtes) pour les raisons précitées, le nombre de compteurs à budget gaz effectivement placés, soit 4.787, s'inscrit en nette diminution en 2013 par rapport à l'année précédente (- 39,6% par rapport à l'année 2012).

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution annuelle du nombre de placements de compteurs à budget gaz sur les 4 dernières années.

Graphique 16 : Évolution du nombre de placements de compteurs à budget gaz



En conclusion, fin 2013, le nombre de compteurs à budget gaz placés sur le territoire de la Wallonie s'élevait à près de 38.755. Il importe toutefois de souligner que seulement 58,30% d'entre eux étaient effectivement actifs. Ici également une différence est constatée entre les compteurs à budget de clients protégés (89,8% de compteurs actifs) et ceux de clients non protégés (seulement 54,4% de compteurs actifs).

### 1.4.3. Le délai de placement des compteurs à budget

Comme indiqué précédemment, la législation prévoit que le GRD dispose, à dater de la demande de placement du compteur à budget initiée par le fournisseur, de quarante jours pour finaliser la procédure de placement. Dans les faits, on peut toutefois constater que ce délai n'est pas toujours respecté.

#### En électricité

Au total, parmi les compteurs à budget placés sur l'année 2013, près de 63% des compteurs à budget en électricité ont été placés dans le respect du délai de 40 jours. Ce pourcentage est nettement supérieur à celui constaté en 2012 (où il n'était que de 28,8%) et 2011 (soit 27%). Le délai moyen de placement des compteurs à budget en électricité en 2013 était de 60 jours, contre 84 en 2012, et 85 en 2011. Il est à noter que le délai moyen de placement des compteurs budget électricité chez les GRD de petite taille (AIEG, AIESH, Régie de Wavre) est nettement inférieur à celui constaté pour les autres GRD.

#### En gaz

En 2013, sur les 4.787 compteurs à budget gaz placés, seuls 35,56% de ceux-ci l'ont été dans un délai de 40 jours. Comme pour l'électricité, ce pourcentage est supérieur à celui constaté en 2012 (où il était de 21,7%) et en 2011 (soit 8%). Le délai moyen de placement des compteurs à budget en gaz en 2013 était de 108 jours (à savoir 65 jours pour les GRD mixtes et 175 jours pour le GRD pur) contre 110 jours en 2012, et 90 jours en 2011.

Notons que le délai de placement étant calculé proportionnellement au nombre de compteurs à budget effectivement placés, l'ajournement du placement des compteurs à budget gaz depuis l'été 2013 n'influence pas cette donnée.

### 1.4.4. Les rechargements des compteurs à budget

Le prépaiement des consommations, imposé par la présence d'un compteur à budget, passe par le rechargement d'une carte. Ce n'est qu'une fois la carte du compteur à budget rechargée que le client pourra consommer l'énergie prépayée.

Une modification importante est intervenue dans le courant de l'année 2013 au niveau des moyens de rechargement mis à la disposition des détenteurs d'un compteur à budget. En effet le contrat liant les GRD à Belgacom pour l'utilisation des cabines téléphoniques publiques est arrivé à terme en 2013 et n'a pas été renouvelé.

Dans ce cadre, les GRD ont travaillé de concert de manière à mettre en place une solution alternative, indispensable pour la viabilité du système vu la part majoritaire prise ces dernières années par les cabines téléphoniques publiques dans le total des rechargements des cartes de compteur à budget. Les GRD ont retenu la solution de mise à disposition de terminaux « Xenta » dans les bureaux d'accueil des GRD et les locaux des CPAS ayant marqué leur accord mais aussi dans des lieux publics.

Les terminaux dans les lieux publics (soit principalement les librairies, les commerces de proximité, les petites et moyennes surfaces...) permettent le rechargement uniquement de manière assistée, le commerçant devant faire basculer le terminal en mode « rechargement compteur à budget ».

Par contre, dans les bureaux d'accueil et les CPAS, les rechargements, via terminal, de la carte du compteur à budget peuvent être réalisés de manière autonome au moyen d'une carte bancaire.

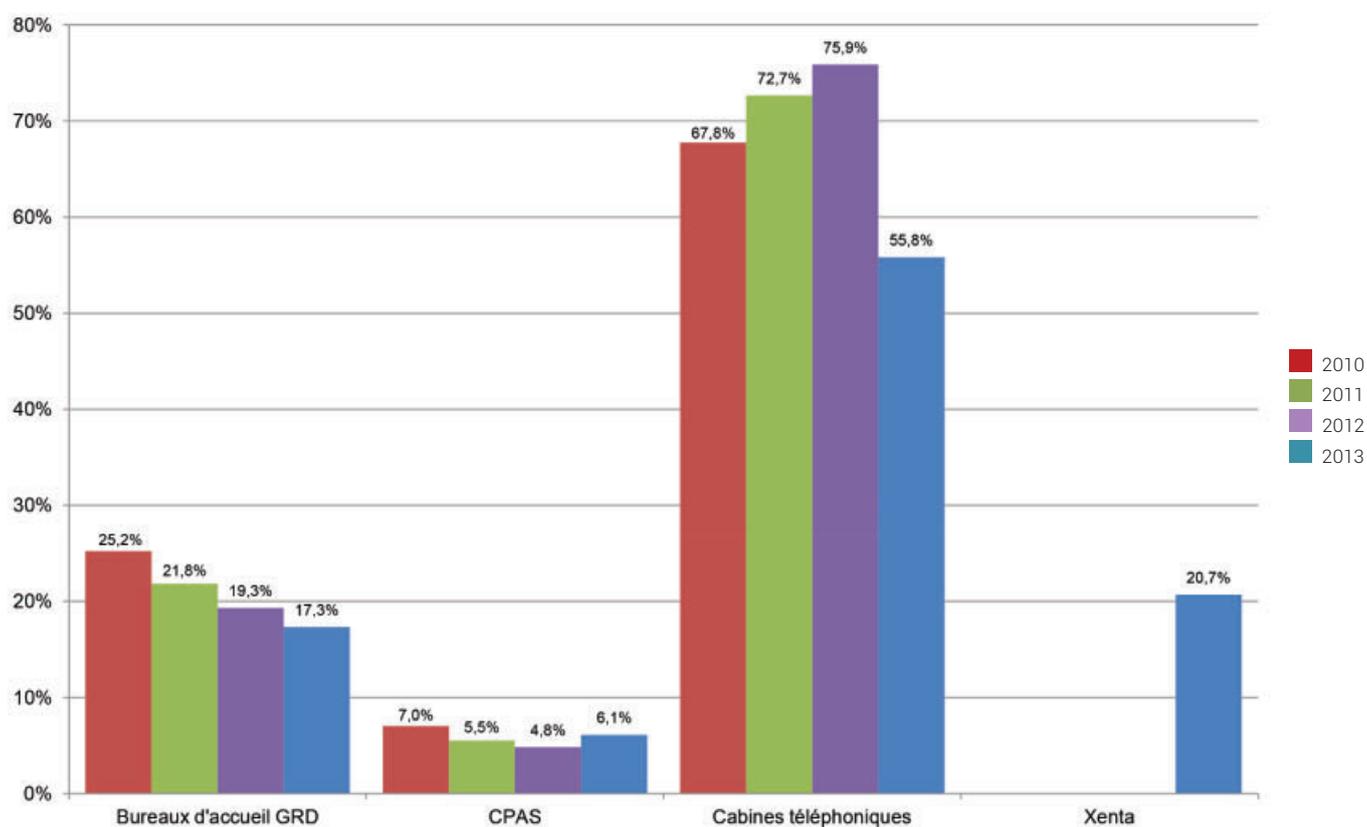
La mise en place du nouveau système de rechargement a fait l'objet en août et septembre 2013 d'une campagne de communication à destination des clients disposant d'un compteur à budget. Via cette communication, le client a reçu les informations indispensables et les explications nécessaires en vue de favoriser la transition vers l'utilisation des nouveaux terminaux de rechargement.

Ainsi, afin de pouvoir recharger la carte de son compteur, le client disposait en 2013 des possibilités suivantes :

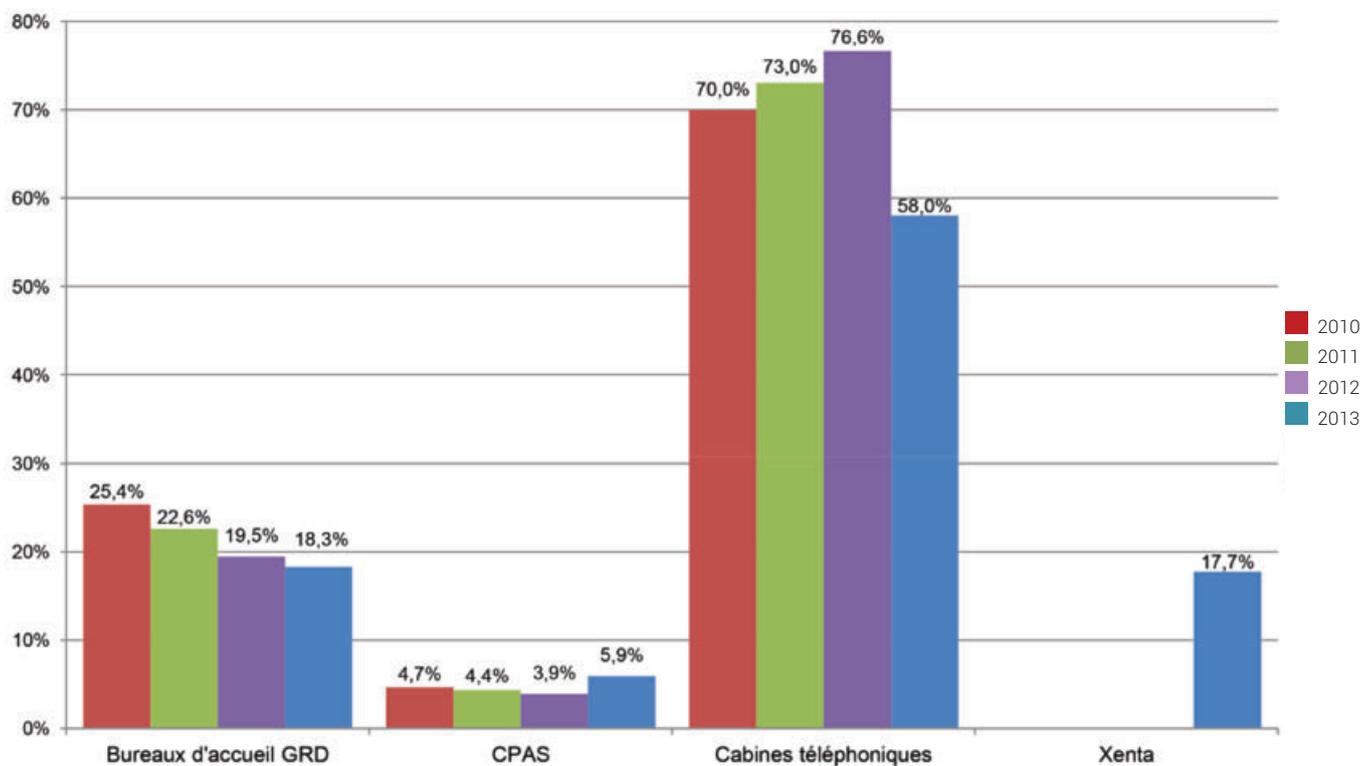
- le bureau d'accueil de son GRD,
- les CPAS équipés d'un dispositif de rechargement,
- la cabine téléphonique publique de Belgacom (jusqu'en septembre 2013),
- les terminaux Xenta (à partir de septembre 2013).

Les graphiques ci-après présentent l'évolution du nombre de rechargements des cartes des compteurs à budget électricité et gaz en fonction du lieu de rechargement.

Graphique 17 : Évolution du nombre de rechargements des compteurs à budget électricité par lieu de rechargement (exprimé en % du nombre total de rechargements effectués)



Graphique 18 : Évolution du nombre de rechargements des compteurs à budget en gaz par lieu de rechargement (exprimé en % du nombre total de rechargements effectués)



Tant en électricité qu'en gaz, il apparaît que le mode de rechargement le plus utilisé par la clientèle en 2013 était la cabine téléphonique publique et ensuite le terminal Xenta, une fois que les cabines n'étaient plus accessibles pour le rechargement des cartes.

Ensuite ce sont les bureaux d'accueil des GRD qui reçoivent la préférence des clients pour le rechargement des cartes avec 17 à 18% des rechargements de cartes.

Enfin le solde des rechargements, soit 6% en électricité et en gaz, est réalisé dans les locaux des CPAS équipés à cette fin.

Même si la toute grande majorité des rechargements passe par l'utilisation d'une carte bancaire, il convient de garder à l'esprit qu'une part, certes décroissante, des rechargements est toujours payée en liquide (13% en électricité et 12% en gaz). Aussi il est primordial de maintenir ce mode de paiement auprès de certains points de rechargement afin d'éviter de rajouter des barrières à l'accès à l'énergie des personnes les plus vulnérables.

Les habitudes de rechargement du compteur à budget électricité ou gaz sont présentées dans le tableau ci-dessous au travers de l'évolution de la fréquence annuelle de rechargement et du montant moyen rechargé par les clients protégés et non protégés.

Tableau 2 : Évolution de la fréquence annuelle de rechargement et du montant moyen rechargé par les clients protégés et non protégés

Electricité	Clients protégés					Clients non protégés			
	2010	2011	2012	2013		2010	2011	2012	2013
Nombre de Càb rechargés	4.697	6.019	8.700	10.966		46.100	48.602	53.819	60.485
Fréquence moyenne de rechargement	12,0	15,3	13,9	12,7		16,6	18,0	18,9	17,6
Montant moyen de rechargement	€ 36,0	€ 36,6	€ 35,0	€ 34,4		€ 36,0	€ 35,8	€ 36,4	€ 38,9
Gaz	Clients protégés					Clients non protégés			
	2010	2011	2012	2013		2010	2011	2012	2013
Nombre de Càb rechargés	2.150	2.973	4.431	4.885		16.100	19.562	21.861	21.951
Fréquence moyenne de rechargement	8,3	9,2	10,6	10,9		13,0	11,8	13,0	13,5
Montant moyen de rechargement	€ 39,0	€ 38,0	€ 39,3	€ 42,8		€ 42,0	€ 41,4	€ 43,3	€ 47,4

Il ressort du tableau ci-dessus que :

- En électricité, le montant moyen de rechargement décroît légèrement pour les clients protégés alors qu'il progresse quelque peu pour les clients non protégés. Par contre, la fréquence moyenne de rechargement tend à diminuer tant pour les protégés que pour les non protégés ;
- En gaz, la fréquence moyenne de rechargement et le montant moyen de rechargement s'inscrivent en hausse par rapport à l'année 2012 pour les clients protégés ainsi que pour les non protégés.

#### 1.4.5. Les auto-coupures

Les clients équipés d'un compteur à budget électricité ou gaz peuvent, dès lors qu'ils sont dans l'impossibilité de recharger leur carte faute de moyens financiers suffisants, être confrontés à une auto-coupure de l'alimentation en électricité ou en gaz.

En effet, lorsque le crédit disponible sur la carte du compteur à budget est totalement utilisé, la fourniture d'énergie est interrompue. Toutefois à ce moment-là, le client a encore la possibilité d'activer « le crédit de secours » en appuyant sur le bouton prévu à cet effet. L'enclenchement du crédit de secours va permettre au client d'être à nouveau temporairement alimenté en énergie et lui laisser le temps matériel nécessaire pour aller recharger sa carte. Une fois le crédit de secours épuisé et à défaut de rechargement de la carte du compteur à budget, le client sera confronté à une « auto-coupure » en électricité ou en gaz.

Le système actuellement en place empêche qu'une coupure de l'alimentation par manque de crédit intervienne en soirée ou durant la nuit les jours de semaine, ou entre le vendredi soir et le lundi matin, (ce pour autant que le crédit disponible soit positif au moment où la période de non coupure débute).

Le compteur à budget, et plus particulièrement ce mécanisme d'auto-coupure, font régulièrement l'objet de critiques dans le sens où ils imposent au client concerné de donner la priorité à ses dépenses d'énergie s'il en a les moyens, ou, à défaut de moyens suffisants, d'endosser la responsabilité de l'interruption de l'alimentation, laquelle ne nécessite pas l'intervention du gestionnaire de réseau.

Déjà dans le passé, la CWaPE avait obtenu de la part des GRD certaines informations relatives aux auto-coupures dans le but de tenter d'objectiver le phénomène ; malheureusement ces informations étaient difficilement exploitables et ne permettaient pas d'évaluer correctement l'ampleur du phénomène.

Néanmoins, aujourd'hui et malgré les limitations persistantes du système en place, les GRD ont trouvé le moyen d'extraire des données permettant de dégager une vue d'ensemble sur les auto-coupures.

L'analyse et l'interprétation des données nécessitent de garder à l'esprit que :

- Le système n'est pas en mesure de faire la différence entre une coupure demandant un rechargement et une coupure permettant encore l'enclenchement du crédit de secours. Or la première coupure enregistrée et comptabilisée n'est tout de même pas comparable à la seconde vu la possibilité offerte au client d'enclencher le crédit de secours ;
- Le système ne permet de mesurer le temps que dure une auto-coupure ;
- Il n'est pas possible de fournir des données mensuelles pour tous les clients puisqu'un rechargement par le client est nécessaire pour que les informations inscrites sur la carte (et donc les auto-coupures) parviennent aux GRD ;
- L'étude ne permet pas de distinguer une auto-coupure liée à des difficultés financières, d'une auto-coupure pour une autre raison (déménagement, absence prolongée du consommateur,...) ;
- En électricité, le nombre d'auto-coupures comptabilisées correspond au nombre d'impulsions envoyées par le module pour couper le disjoncteur ; en gaz, le nombre d'auto-coupures comptabilisées correspond au nombre de fermetures de la vanne ;
- En électricité, les informations relatives à des disjoncteurs brûlés, bloqués ou défectueux, lesquels engendrent des données erronées, sont identifiables et ne viennent donc pas polluer les résultats ;
- En gaz, il est nécessaire d'attendre un délai pour pouvoir enclencher le crédit de secours une fois le solde inscrit sur la carte épuisé. Si le client ne respecte pas ce délai, le système détecte un dysfonctionnement et une nouvelle coupure est comptabilisée. Le client aura toutefois encore la possibilité de disposer du crédit de secours dès lors qu'il aura respecté le délai et les prescriptions techniques.

#### En électricité

L'étude a porté sur la période décembre 2013 à janvier 2014 sur un total de près de 23.300 compteurs à budget électricité. Il est à noter que la période étudiée dans cette première analyse, soit la période hivernale, a très probablement un impact sur les résultats obtenus.

Les principaux enseignements que l'on peut retirer de l'étude sont que :

- Pour plus de 73% de l'échantillon, aucune auto-coupure n'a été enregistrée ;
- Pour la majorité des autres clients (16% de l'échantillon), le nombre d'auto-coupures enregistrées est de deux (sachant que pour la première auto-coupure comptabilisée, le crédit de secours peut être enclenché) ;
- Pour le solde, le nombre d'auto-coupures ne va pas au-delà de six.

Rappelons également que les clients protégés, équipés d'un compteur à budget, qui ne seraient pas en mesure de recharger leur compteur, peuvent bénéficier de la fourniture minimale garantie.

#### En gaz

Une analyse similaire a été réalisée sur la même période sur un total de plus de 12.700 compteurs à budget gaz.

En gaz, le compteur interne du compteur à budget comptabilise le nombre de fermeture et d'ouverture de la vanne. Après retrait de certaines données non fiables, les résultats suivants ont pu être identifiés :

- Pour 36% de l'échantillon, aucune auto-coupure n'a été enregistrée ;
- Pour une bonne partie des autres clients (36% de l'échantillon), le nombre d'auto-coupures enregistrées est de deux sachant que pour la première auto-coupure comptabilisée, le crédit de secours peut être enclenché ;
- Pour le solde, le nombre d'auto-coupures ne va pas au-delà de huit.

Par ailleurs, il est utile de rappeler que les clients vulnérables qui seraient confrontés à des auto-coupures régulières ont la possibilité, pour autant qu'ils soient clients protégés et alimentés par leur GRD, de bénéficier d'une aide hivernale.

Cette première analyse en appelle d'autres de manière d'une part à s'assurer sur base objective de l'ampleur du phénomène des auto-coupures et d'autre part à évaluer l'éventuelle variation du phénomène en fonction des périodes (période hivernale ou non hivernale, notamment pour le gaz).

#### 1.4.6. Les désactivations et réactivations des compteurs à budget

Les articles 36 (électricité) et 38 (gaz) des AGW OSP prévoient que lorsqu'un client a remboursé les dettes liées à sa consommation en électricité et en gaz, il peut demander à son fournisseur de faire désactiver gratuitement le système à prépaiement.

Dans les faits, d'autres situations peuvent également amener à la désactivation d'un compteur à budget telles que le changement de fournisseur ou l'emménagement d'un client sur un point de fourniture équipé d'un compteur à budget actif.

##### En électricité

Dans le courant de l'année 2013, les GRD ont procédé à la désactivation de 15.660 compteurs à budget. D'après les informations récoltées, il apparaît qu'une grande majorité de celles-ci (près de 88%) faisaient suite à un switch (changement de fournisseur et/ou de client sur un point d'alimentation).

Les compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2013, sont restés actifs durant une période moyenne de 653 jours soit près de deux ans. Cette moyenne est nettement inférieure à celle observée en 2012 où les compteurs à budget électricité désactivés au cours de l'année étaient restés actifs en moyenne pendant une période de 1.000 jours.

Dès lors qu'il est tenu compte des différents paliers de durée d'activation, la répartition des compteurs à budget en électricité désactivés dans le courant de l'année 2013, donne les résultats suivants :

- 7% des compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2013 ont été actifs entre 1 jour et 1 mois,
- 17,5% des compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2013 ont été actifs entre 1 mois et 6 mois,
- 15,7% des compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2013 ont été actifs entre 6 mois et 1 an,
- 22% des compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2013 ont été actifs entre 1 an et 2 ans,
- 37,8% des compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2013 ont été actifs au-delà de 2 ans.

##### En gaz

Les GRD ont procédé à la désactivation de 6.854 compteurs à budget gaz durant le courant de l'année 2013. Comme pour l'électricité, il apparaît que la majorité de celles-ci (près de 88%) faisait suite à un switch.

Les compteurs à budget gaz désactivés au cours de l'année 2013 sont restés actifs pendant une période moyenne de 495 jours. Cette moyenne est relativement stable depuis deux ans.

Dès lors qu'il est tenu compte des différents paliers de durée d'activation, la répartition des compteurs à budget en gaz désactivés dans le courant de l'année 2013, donne les résultats suivants :

- 2,5% des compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2013 ont été actifs entre 1 jour et 1 mois,
- 15,6% des compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2013 ont été actifs entre 1 mois et 6 mois,
- 18% des compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2013 ont été actifs entre 6 mois et 1 an,
- 26,4% des compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2013 ont été actifs entre 1 an et 2 ans,
- 37,5% des compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2013 ont été actifs au-delà de 2 ans.

En comparaison avec les données observées pour l'année 2012, on peut constater que pour les deux derniers paliers, soit pour les compteurs actifs au-delà d'un an, le pourcentage est plus élevé en 2013 qu'en 2012.

## 1.5. Les clients présentant un retard de paiement

Les éléments repris ci-après visent à présenter une photo de la situation en termes de paiement des factures d'électricité et de gaz au 31 décembre 2013 tant pour la clientèle alimentée par les fournisseurs commerciaux que pour celle des GRD.

L'objectif est avant tout de mettre en avant l'ampleur des difficultés rencontrées par la clientèle résidentielle dans le paiement de ses factures d'énergie. Tout client qui, au 31 décembre 2013, n'a pas honoré une facture de consommation échue émise soit par son fournisseur soit par son GRD est pris en considération, et ce, indépendamment du stade de la procédure auquel il se trouvait à cette même date.

Une distinction est cependant opérée entre d'une part les « clients actifs », soit ceux alimentés par l'acteur concerné à la date de la mesure, et d'autre part les « clients inactifs », soit ceux qui ne sont plus alimentés par cet acteur mais qui attend toujours le paiement des sommes dues pour ce client.

En fin 2013, ce sont près de 173.000 clients actifs électricité et 86.000 clients actifs gaz qui présentaient un retard de paiement de leur(s) facture(s). Il convient de noter que pour les GRD, seule la clientèle protégée est visée à l'exclusion des clients alimentés sous fournisseur X dont la situation sera abordée ultérieurement dans ce rapport.

Pour ce qui concerne le nombre de clients en retard, il apparaît que les chiffres en électricité s'inscrivent en légère baisse (- 3%) par rapport à 2012 alors que ceux en gaz témoignent d'un net accroissement (+ 16%). Exprimé en pourcentage, ce sont respectivement 11% et 14% de la clientèle résidentielle électricité et gaz qui étaient en retard de paiement.

Tableau 3 : Dettes des clients actifs

		Fournisseurs	Fourn, (2012)	GRD	GRD (2012)	Total (2013)	Total (2012)
Electricité	Clients en retard	167.483	165.645	5.306	12.483	172.789	178.128
	% clientèle	11%	11%	21%	53%	11%	12%
	Dettes totales	€ 48.111.333	€ 38.414.147	€ 1.323.975	€ 2.322.348	€ 49.435.308	€ 40.736.495
	Dettes moyennes	€ 287	€ 232	€ 250	€ 186	€ 286	€ 229
Gaz	Clients en retard	79.976	67.754	6.516	6.938	86.492	74.692
	% clientèle	14%	12%	41%	47%	14%	13%
	Dettes totales	€ 26.925.354	€ 20.371.329	€ 2.134.293	€ 1.891.511	€ 29.059.648	€ 22.262.840
	Dettes moyennes	€ 337	€ 301	€ 328	€ 273	€ 336	€ 298

Par contre, tant en électricité qu'en gaz, la dette totale connaît, au global, une forte croissance mais avec des différences très importantes entre fournisseurs et GRD comme il ressort du tableau repris ci-dessus. De même, au niveau des fournisseurs, la tendance globalement observée ne se retrouve pas chez l'ensemble des fournisseurs actifs sur le segment de marché résidentiel de sorte qu'il importe de rester prudent dans l'interprétation de ces données.

Une autre évolution marquante est à noter au niveau de la clientèle des GRD où la part des clients en retard de paiement a sensiblement diminué, du moins en électricité, pour revenir à un niveau proche de celui de l'année 2011. La diminution est nettement moins marquée en gaz, essentiellement en raison des chiffres communiqués par RESA gaz.

A côté du retard des clients actifs, les fournisseurs et GRD sont également amenés à recouvrer des dettes liées aux clients inactifs. Les pourcentages de clients résidentiels « inactifs » en retard de paiement s'élevaient à 8% en électricité et à 12% en gaz, pourcentages en sensible diminution par rapport à la situation de l'année précédente.

Il convient cependant de rester attentif au fait que le nombre de clients résidentiels vulnérables se retrouve vraisemblablement tant dans les clients actifs (en retard de paiement de leurs factures) que dans les clients inactifs (dont les dettes envers leur(s) ancien(s) fournisseur(s) ou GRD ne sont pas encore apurées). Au niveau du recouvrement de la dette, celle des clients inactifs sera à recouvrer via toutes voies de droit et non au travers de la procédure définie dans les AGW OSP.

Tableau 4 : Dettes des clients inactifs

		Fournisseurs	Fourn. (2012)	GRD	GRD (2012)	Total (2013)	Total (2012)
Electricité	Clients en retard	121.225	133.860	18.852	15.148	140.077	149.008
	Dette totale	€ 67.924.363	€ 73.565.639	€ 6.502.904	€ 5.371.156	€ 74.427.267	€ 78.936.795
	Dette moyenne	€ 560	€ 550	€ 345	€ 355	€ 531	€ 530
Gaz	Clients en retard	68.074	69.444	11.785	10.182	79.859	79.626
	Dette totale	€ 44.323.716	€ 45.279.792	€ 6.117.698	€ 5.414.820	€ 50.441.414	€ 50.694.612
	Dette moyenne	€ 651	€ 652	€ 519	€ 532	€ 632	€ 637

Pour les clients inactifs, il apparaît que le niveau de dette totale et moyenne est nettement supérieur aux chiffres relatifs aux clients actifs. L'évolution des chiffres par rapport à l'année 2012 n'est pas similaire pour les fournisseurs et pour les GRD.

Pour les fournisseurs et en électricité, le nombre de clients inactifs en retard de paiement et la dette totale s'inscrivent en diminution plus ou moins marquée alors qu'en gaz la situation côté fournisseurs n'a que peu évolué.

Pour les GRD, le nombre de clients inactifs en retard de paiement et la dette totale sont en augmentation alors que la dette moyenne se réduit modestement.

## 1.6. Les coupures de l'alimentation en électricité/gaz

La législation wallonne prévoit certaines situations dans lesquelles des interruptions de la fourniture d'électricité et/ou de gaz d'un client résidentiel wallon sont autorisées moyennant le respect d'une procédure définie.

Il s'agit notamment des cas suivants :

- la coupure consécutive à un refus de placement de compteur à budget,
- la coupure consécutive à un déménagement problématique,
- la coupure faisant suite à une fin de contrat,
- la coupure faisant suite à une fraude prouvée,
- la coupure faisant suite à la perte de statut de clients protégés.

Ces différentes situations de coupure sont présentées dans ce chapitre.

### 1.6.1. Les coupures consécutives à un refus de placement de compteur à budget

Dans le cadre de la procédure de placement d'un compteur à budget suite à un défaut de paiement pour un client résidentiel, les arrêtés ministériels du 3 mars 2008 déterminant les procédures de placement d'un compteur à budget en électricité et en gaz prévoient que le GRD se présente une première fois au domicile du client en vue de placer le compteur à budget. Ce premier passage a fait l'objet d'un courrier préalable informant le client de la date et de la tranche horaire durant laquelle la visite du GRD aura lieu. Le client a la possibilité de prendre contact avec le GRD pour modifier la date du passage afin de trouver un moment qui pourra convenir aux deux parties (GRD et client). La lettre informe également le client que si le GRD n'est pas en mesure de placer le compteur à budget, pour cause d'absence du client ou de refus d'accès à son domicile, son alimentation en gaz/électricité pourra être suspendue.

Lorsque le compteur à budget ne peut être placé à l'occasion de la visite du GRD pour refus explicite du client ou absence de ce dernier au rendez-vous fixé, le GRD lui adresse, conformément à la procédure légale, un courrier recommandé l'avertissant de la date de l'interruption de son alimentation électrique ou de gaz. Le client aura toutefois encore la possibilité d'annuler la procédure de coupure en apurant l'entièreté de ses dettes auprès de son fournisseur endéans les 5 jours ouvrables à dater de la réception du recommandé et d'en apporter la preuve à son fournisseur.

Toutefois, les GRD acceptent, dès lors que le client en exprime le souhait, de placer le compteur à budget lors du second passage au domicile du client en lieu et place de la coupure.

Notons également qu'une coupure pour refus de placement d'un compteur à budget peut intervenir en hiver et pour un client protégé. Les données récoltées relatives aux coupures pour refus de placement d'un compteur à budget englobent, dans ce chapitre, tant les coupures pour refus explicite que celles consécutives à l'absence du client.

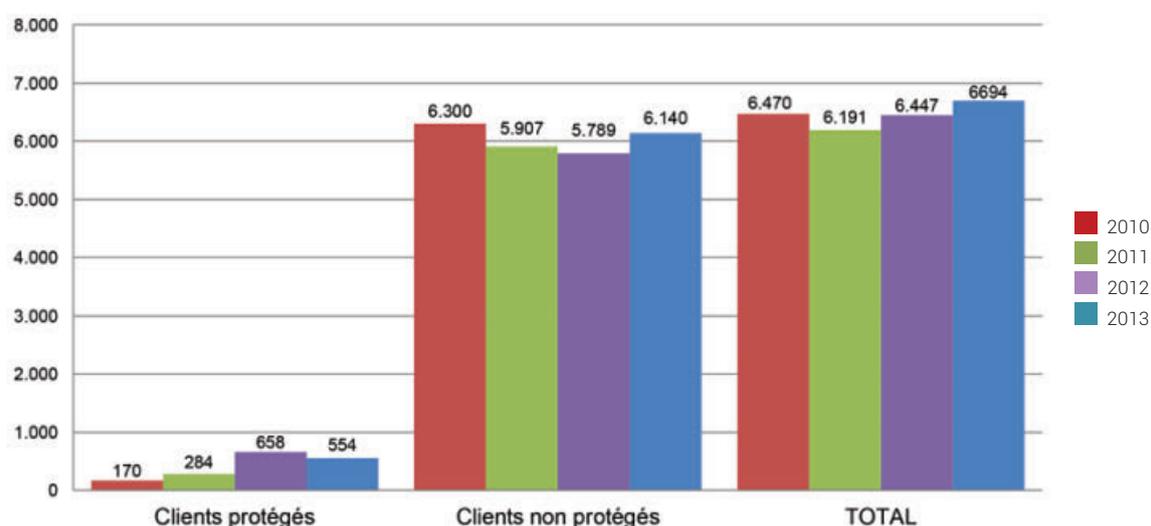
#### En électricité

En 2013, les GRD ont procédé à un total de 6.694 coupures de l'alimentation électrique des clients pour refus de placement d'un compteur à budget, chiffre en augmentation (+3,8%) par rapport à l'année 2012. Cette croissance est le résultat de deux évolutions. D'une part, une diminution importante par rapport à l'année 2012 (-5,8%) du nombre de coupures effectuées pour un client protégé et, d'autre part, une augmentation (+6,1%) du nombre de coupures effectuées pour un client non protégé.

Parmi les 6.694 coupures effectuées dans ce cadre en 2013, 8,3% concernaient les clients protégés.

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution du nombre de coupures en électricité pour refus de placement d'un compteur à budget sur les 4 dernières années.

Graphique 19 : Évolution du nombre de coupures en électricité pour refus de placement de compteur à budget



Notons que le GRD pur RESA TECTEO a indiqué avoir procédé, en 2013, à une campagne spécifique de régularisation de vieux dossiers en souffrance de placement des compteurs à budget datant de 2007/2008. Cette campagne de régularisation a conduit à des coupures, lesquelles n'étaient pas liées à une situation explicite de refus de placement de compteur en électricité durant l'année 2013. Les coupures relatives à cette situation particulière n'ont pas été prises en considération pour la réalisation de ce graphique.

Un certain nombre de points de fourniture en électricité, coupés pour cause de refus de placement, font l'objet d'une réouverture plus ou moins rapide de leur alimentation. Il apparaît ainsi que, durant l'année 2013, 79% des clients protégés et 75% des clients non protégés, ayant été coupés dans ce cadre, ont vu leur alimentation rétablie par le GRD. Pour près de 64% d'entre eux et ce, tant pour les clients protégés que non protégés, cette réouverture a eu lieu dans les quinze jours suivant la suspension de l'alimentation.

### En gaz

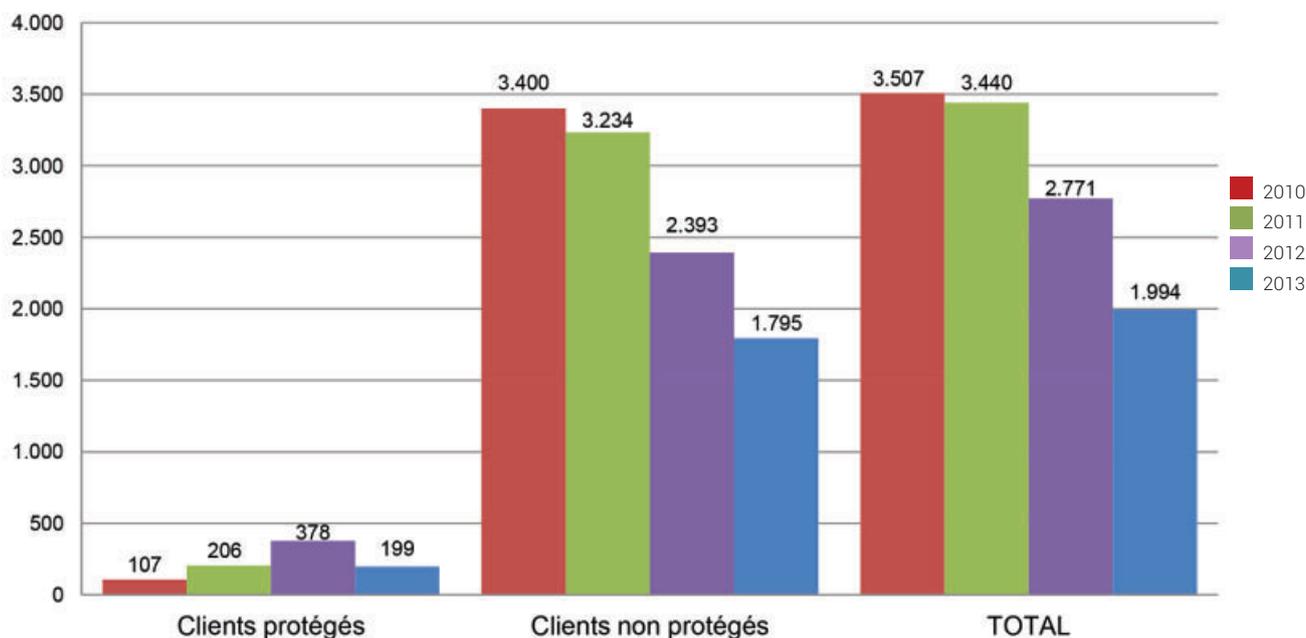
En ce qui concerne le gaz, rappelons que le contexte particulier relatif au placement des compteurs à budget gaz rencontré durant l'année 2013 a occasionné l'ajournement du placement de ceux-ci à partir de l'été 2013 (pour de plus amples informations à ce sujet, consulter le chapitre relatif aux compteurs à budget gaz).

Cette situation a un impact important sur le nombre de coupures suite à un refus de placement des compteurs à budget gaz puisque celui-ci a diminué de 28% par rapport à l'année 2012. On dénombre ainsi, en 2013, un total de 1.994 coupures en gaz réalisées dans ce cadre, contre 2.711 en 2012 et 3.440 en 2011.

Parmi les 1.994 coupures comptabilisées en 2013, 10% d'entre elles concernaient les clients protégés.

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution du nombre de coupures en gaz pour refus de placement d'un compteur à budget sur les 4 dernières années.

Graphique 20 : Évolution du nombre de coupures en gaz pour refus de placement du compteur à budget en gaz



Les réouvertures des points d'alimentation ayant été coupés en gaz pour refus de placement d'un compteur à budget sont légèrement moins nombreuses qu'en électricité. Ainsi, quelques 70% des clients protégés et 68% des clients non protégés ayant été coupés dans ce cadre, ont vu leur alimentation rétablie par le GRD durant l'année 2013. Ce pourcentage est nettement supérieur à celui observé pour les 2 dernières années. Notons cependant que l'alimentation n'a été rétablie dans les 15 jours de la suspension que pour 45% des points d'alimentation en gaz ayant été coupés ; cette donnée porte tant sur les clients protégés que pour les clients non protégés et est bien inférieure à celle constatée en électricité.

### 1.6.2. Les coupures consécutives à un déménagement problématique

En cas de déménagement, la législation prévoit que le contrat de fourniture se poursuit à la nouvelle adresse du client et selon les mêmes conditions.<sup>4</sup>

Tant le client entrant que le client sortant sont tenus de communiquer à leur fournisseur respectif la date de leur emménagement/déménagement ainsi que le relevé des index de consommation en vue de la facturation des prélèvements effectués.

Dans les faits toutefois, il arrive qu'un fournisseur soit averti du déménagement d'un de ses clients, mais qu'aucun nouveau client ne se soit manifesté sur le point de fourniture concerné. Les consommations alors éventuellement prélevées ne peuvent de ce fait être attribuées à un client donné et sont donc assimilées à un prélèvement illégitime d'électricité et/ou de gaz ;

Les AGW OSP, ainsi que l'arrêté ministériel du 3 mars 2008, ont fixé des règles et des démarches à effectuer afin de régulariser ce type de situation. Cette procédure est appelée « MOZA ».

De manière simplifiée elle peut être résumée comme suit:

- Le fournisseur du « client sortant » informe le GRD du déménagement d'un de ses clients et lui indique qu'il ne doit plus être « enregistré » comme fournisseur du point de fourniture concerné. Le gestionnaire de réseau de distribution ne dispose d'aucune information relative à un éventuel nouveau client. On parle alors d'une « demande de MOZA » ;
- Le gestionnaire de réseau de distribution doit prendre contact par écrit avec le « nouvel habitant » de l'immeuble ou le propriétaire de l'immeuble dans les 5 jours ouvrables qui suivent la demande de MOZA ;
- Si, au terme d'un délai de 10 jours, le gestionnaire de réseau de distribution n'a reçu aucun suivi à sa demande écrite, il doit se rendre, dans les 15 jours qui suivent, au domicile du « nouvel occupant » concerné et lui soumettre un formulaire de régularisation qui lui offre les trois possibilités suivantes :
  - Si le client dispose d'un contrat de fourniture à son ancienne adresse, mais qu'il n'a pas encore prévenu son fournisseur de son déménagement, il communique le nom de son fournisseur actuel ;
  - Si le client ne dispose pas d'un contrat de fourniture, il peut être alimenté par le dernier fournisseur connu de l'ancien occupant ;
  - Si le nouvel occupant ou le propriétaire souhaite la fermeture du compteur, le formulaire de régularisation permet au client de le demander au GRD ;
- Si personne n'est présent lors du passage du GRD, ce dernier doit laisser un avis de passage invitant le « nouvel occupant » à prendre contact avec lui dans les 15 jours afin de régulariser la situation ;
- Si le « nouvel occupant » refuse de compléter le formulaire de régularisation, ou s'il ne réagit pas aux courriers ou à l'avis de passage du GRD, le GRD peut couper l'alimentation de l'habitation concernée.

<sup>4</sup> Cette poursuite de fourniture ne s'applique pas dans les 4 cas suivants :  
 1 - si le client résilie le contrat de fourniture à compter de la date de déménagement ;  
 2 - si le client conclut un contrat avec un autre fournisseur à compter de la date du déménagement ;  
 3 - si le client déménage à l'étranger ou dans une autre Région ;  
 4 - si le client emménage à l'adresse d'un autre client ayant déjà un contrat de fourniture.

### En électricité

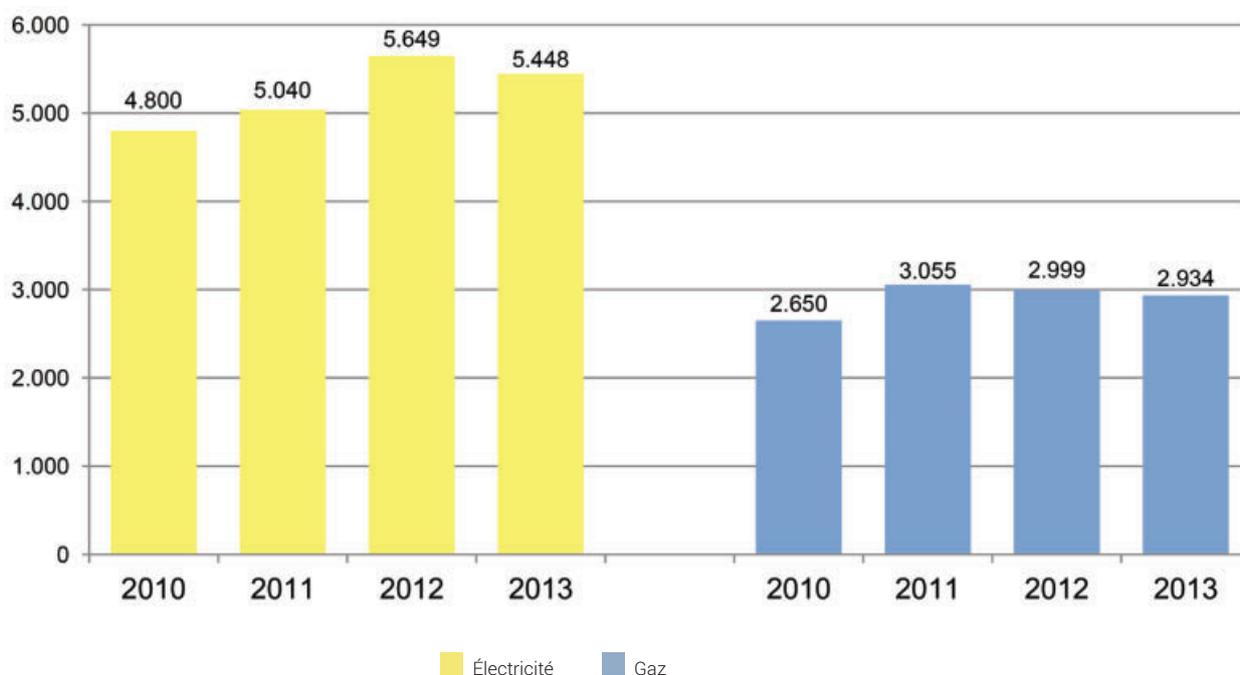
Dans le courant de l'année 2013, les fournisseurs ont introduit un total de 40.907 demandes de MOZA (41.260 en 2012) lesquelles ont conduit à la suspension de l'alimentation en électricité de près de 5.450 points, soit 13% du total des demandes de MOZA introduites. Le nombre total des coupures en électricité réalisées dans ce cadre a diminué de 3,6% en un an.

### En gaz

En ce qui concerne le gaz, les fournisseurs ont introduit un total de 18.415 demandes de MOZA (18.276 en 2012) lesquelles ont conduit à la suspension de l'alimentation en gaz de 2.934 points, soit 16% du total des demandes de MOZA introduites. Comme pour l'électricité, le nombre total de coupures réalisées dans ce cadre en gaz a également connu une diminution de l'ordre de 2,2% en un an.

Le tableau ci-dessous présente l'évolution du nombre de coupures suite à l'échec de la procédure de MOZA sur les 4 dernières années pour le gaz et l'électricité<sup>5</sup>.

Graphique 21 : Évolution du nombre d'interruptions de fourniture suite à l'échec de la procédure



Tant en électricité qu'en gaz, le nombre total de demandes de MOZA introduites par les fournisseurs reste très élevé. Cette situation démontre que trop peu de clients ont le réflexe de penser à informer leur fournisseur d'énergie de leur déménagement. Outre le risque d'être coupé, cela peut engendrer d'autres conséquences comme, par exemple, le fait d'être facturé pour la consommation de l'ancien locataire de l'immeuble.

C'est dans le but de réduire le nombre de déménagements problématiques et, de la sorte, le volume de plaintes portant sur cette question que la CWaPE a mis sur pied un groupe de travail consacré à cette thématique.

Ces travaux, qui ont été menés en étroite collaboration avec les autres régulateurs régionaux, la VREG pour la Région flamande, et BRUGEL pour la région de Bruxelles Capitale, ont été finalisés en 2013. Ils ont mené à l'adoption et à la mise en place d'un formulaire unique, commun à tous les acteurs et valable partout en Belgique, intitulé « document de reprise des énergies ». Ce document est à utiliser à chaque fois qu'il y a un changement d'utilisateur sur un point de fourniture d'électricité et/ou de gaz et donc notamment dans le cadre d'un déménagement.

<sup>5</sup> En mai 2014, RESA TECTEO a communiqué à la CWaPE des données modifiées relatives au nombre de coupures en gaz suite à l'échec de la procédure de MOZA pour l'année 2012. Ces données modifiées ont été intégrées aux chiffres relatifs à l'année 2012.

Ce document est disponible depuis juin 2013 sur le site internet de tous les fournisseurs, GRD et régulateurs. Il a remplacé les anciens formulaires de déménagement propres à chaque fournisseur. Le nouvel « Accord pour le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » finalisé fin 2013 prévoit également son utilisation par les fournisseurs et les clients puisqu'il précise que :

*« Le fournisseur met le formulaire de déménagement uniformisé à disposition du consommateur tant en version papier que sous format électronique ; ce dernier l'utilise de préférence pour la communication d'un déménagement et du relevé du compteur. »*

Il n'en demeure pas moins que la nécessité de compléter ce formulaire demeure encore trop peu connue des clients. La CWaPE accorde une importance particulière à la diffusion de ces nouveaux éléments auprès des acteurs intéressés (contacts presse, B post, fédération des CPAS...) et leur demande de relayer ces informations.

### 1.6.3. Les coupures consécutives à une fin de contrat

Les fins de contrat résidentiel peuvent être à l'initiative du client ou à l'initiative du fournisseur.

Les fins de contrat à l'initiative du client révèlent une certaine dynamique de marché. Elles sont la conséquence, dans la plus grande majorité des cas, d'une démarche volontaire du client afin de changer de fournisseur. Depuis septembre 2012, chaque citoyen peut changer gratuitement de fournisseur d'énergie en Belgique, moyennant un préavis d'un mois. Il ne faut donc plus s'acquitter d'une indemnité de rupture de contrat, et ce quel que soit le type de contrat (fixe, semi-fixe, variable, à durée déterminée ou indéterminée...).

Une fin de contrat, dès lors que le client concerné a conclu un nouveau contrat avec un autre fournisseur d'énergie ne pose, en soi, aucun problème. La situation est toutefois toute autre lorsque la résiliation du contrat ou la non-reconduction du contrat est à l'initiative du fournisseur. Les AGW OSP prévoient que le fournisseur est tenu de respecter un délai de préavis de deux mois minimum pour renoncer au contrat à durée indéterminée ou pour s'opposer à la reconduction tacite d'un contrat à durée déterminée signé par un client résidentiel. Toutefois, si au terme du délai prévu, le client n'a pas conclu un nouveau contrat avec un nouveau fournisseur d'énergie, il risque de voir son alimentation coupée. Afin d'éviter que des clients résidentiels dans cette situation ne se trouvent sans énergie en période hivernale, le législateur a mis en place une procédure spécifique qui prévoit que le gestionnaire de réseau de distribution les fournisse à titre temporaire. (Pour de plus amples informations à ce sujet, consultez le chapitre relatif à l'alimentation temporaire par le fournisseur X). Cette fourniture doit, toutefois, et comme son nom l'indique, rester temporaire. Dès lors, la législation prévoit également, que, quinze jours avant la fin de la période hivernale, le GRD envoie un courrier au client l'informant de l'obligation de conclure un contrat avec un fournisseur dans un délai de 60 jours ouvrables maximum. A défaut de la conclusion d'un contrat au terme du délai, le GRD peut procéder à la suspension de l'alimentation en énergie du client.

Le nombre de cas dans lesquels les GRD ont été amenés à procéder à la coupure de l'alimentation en énergie d'un client en raison de l'absence de contrat conclu par le client concerné avec le fournisseur de son choix au terme du délai prévu ont connu une augmentation en 2013. Ainsi, en 2013, ce sont 58 coupures qui ont été réalisées en électricité (contre 47 en 2012) et 30 en gaz (contre 11 en 2012).

### 1.6.4. Les coupures consécutives à une fraude prouvée

Les arrêtés OSP prévoient que le gestionnaire de réseau peut suspendre la fourniture en cas de fraude prouvée d'un client. La fourniture pourra alors être suspendue le temps nécessaire à la régularisation de la situation, en ce compris le remboursement de la dette éventuelle résultant de la fraude, des frais de suspension de la fourniture et des frais encourus lors de son rétablissement.

Les coupures consécutives à une fraude prouvée réalisées en 2013 ont connu, par rapport à l'année 2012, une croissance en électricité, mais une très nette diminution en gaz. Ainsi, en 2013, les GRD ont procédé à 21 coupures de l'alimentation électrique pour fraude (contre 8 en 2012). En gaz, 41 cas de fraude ont amené à la coupure de l'alimentation (contre 268 en 2012). Comme pour l'année précédente, toutes les coupures pour fraude en gaz en 2013, ont été effectuées par le GRD pur. Ce dernier a par ailleurs indiqué que la charge de travail n'avait pas permis, en 2013 et comme par le passé, d'assurer un suivi des situations de fraude.

### 1.6.5. Les coupures consécutives à une perte de statut de client protégé

Les protections complémentaires à destination des clients protégés visent également le cas du client protégé alimenté par son GRD en tant que fournisseur social, mais dont le statut de client protégé n'a pas été renouvelé auprès du GRD.

Dans cette situation, les AGW OSP prévoient que le GRD invite le consommateur à conclure, dans les deux mois, un contrat avec un fournisseur de son choix. Si le client ne dispose pas d'un contrat à l'expiration de ce délai, le GRD peut introduire auprès de la Commission locale pour l'Énergie (CLE) une demande en vue de procéder à la suspension de la fourniture d'énergie (pour de plus amples informations à ce sujet, consultez le chapitre consacré aux CLE)

Notons que la CWaPE a également indiqué dans sa ligne directrice du 14 février 2011 (CD-11b14-CWaPE) que la suspension de la fourniture d'énergie dans ce cadre ne pouvait intervenir en période hivernale.

En 2013, les GRD ont procédé à la suspension de 289 points d'alimentation en électricité dans cette situation et à 201 coupures en gaz.

### 1.6.6. Les interruptions de fourniture pour l'année 2013

Le tableau ci-dessous illustre, pour l'année 2013, le poids relatif des interruptions de fourniture d'énergie des clients résidentiels en gaz et en électricité pour les différentes situations présentées dans ce chapitre.

Tableau 5 : Statistiques relatives aux interruptions de fourniture d'énergie de clients résidentiels

	ELECTRICITE	%TOTAL ELEC	GAZ	%TOTAL GAZ
Absence de contrat conclu	58	0,46%	30	0,58%
Fraude prouvée	21	0,17%	41	0,79%
Perte de statut client protégé	289	2,31%	201	3,87%
Echec de la procédure de MOZA	5.448	43,55%	2.934	56,42%
Refus de placement de compteurs à budget	6.694	53,51%	1.994	38,35%
<b>TOTAL</b>	<b>12.510</b>		<b>5.200</b>	

Comme on peut le constater des données reprises ci-dessus plus de 95% des coupures observées pour l'année 2013 sont le résultat, tant en gaz qu'en électricité, d'un échec de la procédure de MOZA ou d'un refus de placement de compteur à budget.

## 1.7. L'alimentation temporaire par le GRD (fournisseur X)

Dans certaines situations particulières, le GRD est amené à assurer temporairement l'alimentation du client résidentiel. On parle alors d'alimentation du GRD au titre de « Fournisseur X ».

Ces situations, décrites dans la législation, visent notamment et principalement les quatre situations suivantes :

### ***Demandes de placement d'un compteur à budget non finalisées par le GRD endéans les 40 jours de l'acceptation de la demande du fournisseur***

Le GRD assure l'alimentation du client, en tant que fournisseur X, à partir du 41<sup>ème</sup> jour et jusqu'à la finalisation de la procédure (pour de plus amples informations à ce sujet, voir le chapitre consacré au compteur à budget). Cette situation concernait au 31 décembre 2013 près de :

- 5.000 clients en électricité (soit 81% du total des clients sous fournisseur X au 31 décembre 2013 en électricité),
- 7.960 clients en gaz (soit 87,7% du total des clients sous fournisseur X au 31 décembre 2013 en gaz).

### ***Demandes de régularisation d'une situation de déménagement problématique non finalisée endéans les 30 jours de l'acceptation de la demande du fournisseur***

Le GRD assure l'alimentation du client à partir du 31<sup>e</sup> jour et jusqu'à la finalisation de la procédure (régularisation de la situation ou coupure de l'alimentation). (Pour de plus amples informations à ce sujet, voir le chapitre consacré aux coupures consécutives à un déménagement problématique.) Cette situation concernait au 31 décembre 2013 près de :

- 680 clients en électricité (soit 11% du total des clients sous fournisseur X au 31 décembre 2013 en électricité),
- 690 clients en gaz (soit 7,6% du total des clients sous fournisseur X au 31 décembre 2013 en gaz).

### ***Clients concernés par une perte de statut de client protégé et qui, dans l'attente soit du renouvellement de l'attestation, soit de la décision de la CLE sont alimentés temporairement par le GRD au titre de fournisseur X***

Cette situation concernait au 31 décembre 2013 près de :

- 10 clients en électricité (soit 0,16% du total des clients sous fournisseur X au 31 décembre 2013 en électricité),
- 19 clients en gaz (soit 0,21% du total des clients sous fournisseur X au 31 décembre 2013 en gaz).

### ***Clients non protégés qui, ne disposant pas d'un contrat de fourniture en hiver en raison de la dénonciation ou de la non reconduction du contrat précédent, sont alimentés par le GRD (l'alimentation du GRD dans ce cas aura lieu uniquement en période hivernale et, au maximum, jusqu'à deux mois après la fin de cette période).***

Cette situation concernait au 31 décembre 2013 près de :

- 11 clients en électricité (soit 0,18% du total des clients sous fournisseur X au 31 décembre 2013 en électricité),
- 14 clients en gaz (soit 0,15% du total des clients sous fournisseur X au 31 décembre 2013 en gaz).

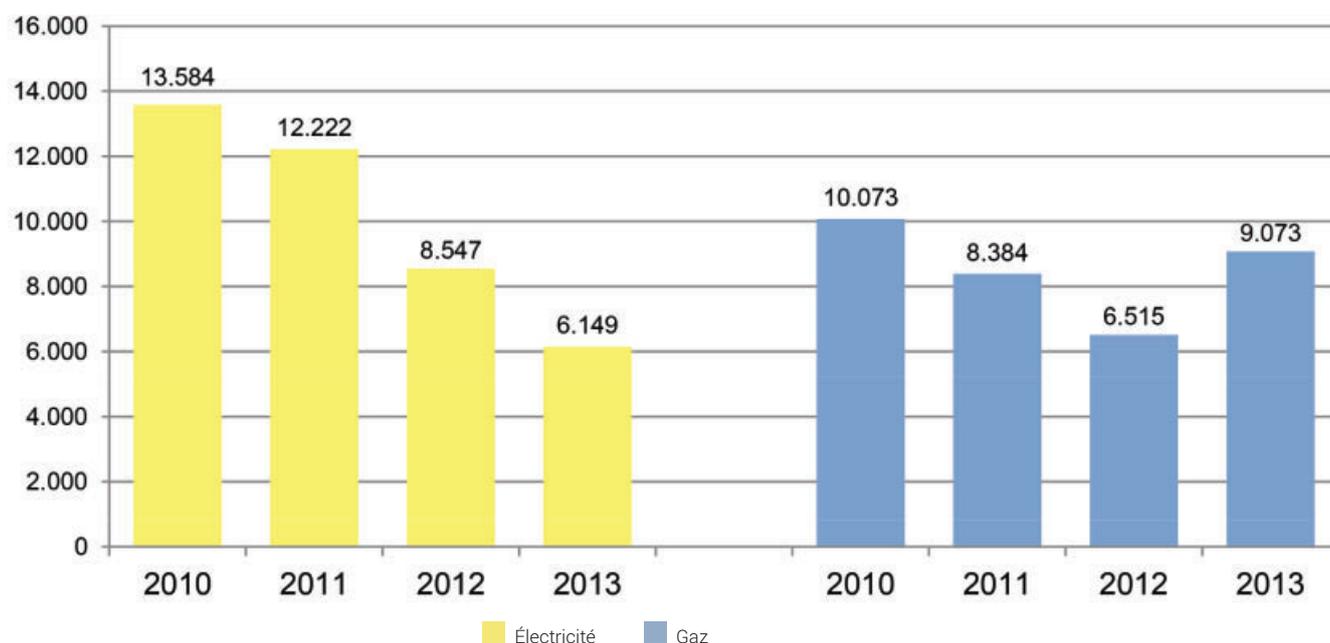
Par ordre d'importance, c'est sans conteste l'alimentation des clients dans le cadre du retard du placement du compteur à budget qui occupe la première place des situations temporaires de l'alimentation du GRD. Pour le reste, ce sont essentiellement les situations de déménagement problématique qui conduisent le GRD à assurer une alimentation temporaire, dans l'attente d'une régularisation de la situation.

Rappelons que le nouveau décret introduit diverses mesures relatives au placement des compteurs à budget dont notamment l'abandon de la fourniture X, c'est-à-dire la fourniture par le gestionnaire de réseau, en cas de retard de placement de compteur à budget au-delà d'un certain délai. Si le gestionnaire de réseau dépasse, pour des raisons qui lui sont imputables, le délai de placement qui sera établi par le Gouvernement, il sera alors redevable au fournisseur qui a introduit la demande de placement, d'une intervention forfaitaire dont la méthode de calcul devra être fixée par le Gouvernement.

Sur les 4 dernières années le nombre total de clients alimentés sous X en électricité régresse. Par contre, suite à l'ajournement du placement des compteurs à budget en gaz, le nombre de clients sous X en gaz au 31 décembre 2013 est en très nette augmentation (pour de plus amples informations à ce sujet, voir le chapitre consacré au compteur à budget gaz). Ainsi, entre 2012 et 2013, le nombre total de clients alimentés par le fournisseur X a diminué de 28% en électricité et a progressé de près de 39% en gaz.

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution du nombre total de clients alimentés par le fournisseur X sur les 4 dernières années.

Graphique 22 : Évolution du nombre de clients alimentés par le fournisseur X



La durée de la fourniture X, initialement prévue comme une fourniture temporaire par le législateur, peut parfois s'étendre sur plusieurs semaines, voire plusieurs mois.

Le tableau ci-dessous présente, tant pour l'électricité que pour le gaz, l'évolution entre 2012 et 2013 de la durée de la fourniture X.

Tableau 6 : Évolution de la durée de la fourniture X entre l'année 2012-2013

Durée de la fourniture X	Electricité		Gaz	
	Part dans le total 2012	Part dans le total 2013	Part dans le total 2012	Part dans le total 2013
Moins de 7 jours	8%	12%	4%	6%
De 7 jours à 1 mois	29%	23%	8%	13%
De 1 à 3 mois	24%	18%	22%	20%
De 3 à 6 mois	12%	17%	16%	31%
Plus de 6 mois	27%	30%	50%	30%

Comme on peut le constater du tableau qui précède, Il s'avère que peu de situations sont régularisées rapidement car près de 30% des clients alimentés sous X au 31 décembre 2013 l'étaient depuis plus de 6 mois et ce, tant en gaz qu'en électricité.

Ceci a des conséquences pour le client qui se voit facturer au tarif maximum tel que défini dans les arrêtés ministériels fédéraux du 1er juin 2004 (électricité) et du 15 février 2005 (gaz).

Les conséquences ne sont pas non plus moindres pour les GRD qui doivent gérer des clients dont la plupart sont dans une situation financière délicate puisque la majorité de la clientèle sous X est concernée par une situation de placement de compteur à budget. Par ailleurs, bien que des courriers leur soient envoyés afin d'expliquer la reprise de la fourniture par le GRD, certains clients ne comprennent pas cette procédure et dès lors refusent de payer les factures liées à ce « nouveau fournisseur » qu'ils n'ont pas choisi et qui les facture par ailleurs à un prix supérieur à celui de leur fournisseur commercial.

En conséquence, les GRD éprouvent des grandes difficultés à récupérer les éventuelles créances des clients alimentés et ayant été alimentés par le fournisseur X. Ainsi au 31 décembre 2013 plus de 114.000 clients résidentiels en électricité (soit plus de 7% du total des clients résidentiels en électricité) présentaient un retard de paiement auprès du fournisseur X (clientèle passive ou active) avec un arriéré moyen de paiement de l'ordre de 377 euros. En gaz, ce sont près de 74.000 clients résidentiels (soit près de 12% du total des clients résidentiels en gaz) qui présentaient un retard de paiement auprès du fournisseur X avec un arriéré moyen de paiement à hauteur de 490 euros.

Notons toutefois que des écarts importants au niveau de l'alimentation sous X existent entre les GRD, les petits GRD purs présentent peu ou pas de cas d'alimentation en fourniture X ou alors pour des périodes relativement courtes.

## 1.8. Les plans de paiement

Alors même que les articles 29, 30 et 37 de l'AGW OSP en électricité et 32, 33 et 39 de l'AGW OSP en gaz prévoient la possibilité, pour le client, de se voir octroyer un plan de paiement par son fournisseur pour le règlement de ses factures, l'octroi d'un plan de paiement, et à fortiori, la détermination des conditions particulières de celui-ci restent à l'initiative du seul fournisseur dans le cadre de sa relation contractuelle avec son client.

Toutefois, les fournisseurs sont généralement favorables à l'octroi des plans de paiement dont ils déterminent les conditions d'octroi en fonction de l'historique de paiement du client auprès du fournisseur, du montant de la dette, ou du stade de la procédure de défaut de paiement auquel il se trouve. Les fournisseurs sont enclins à faire preuve de davantage de souplesse dès lors que le plan de paiement a été négocié par l'intermédiaire du CPAS du client.

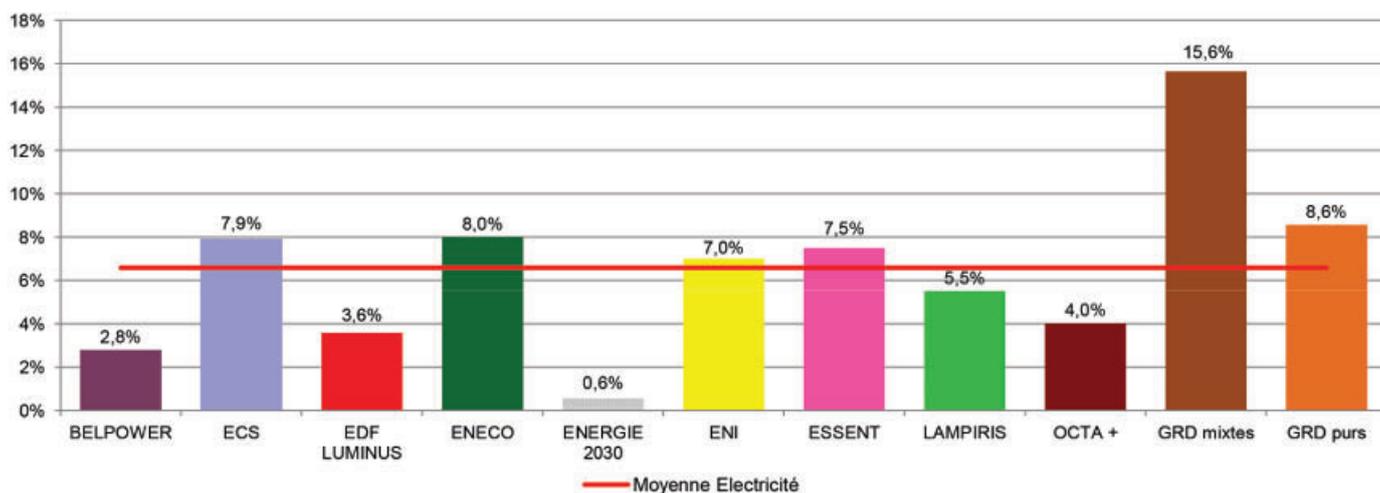
Il est important d'attirer l'attention sur le fait que le « nouveau décret » a introduit la notion de plan de paiement raisonnable afin d'éviter le placement parfois trop rapide et inapproprié du compteur à budget et de privilégier la recherche d'une solution concertée entre le client en difficulté de paiement et son fournisseur.

En substance la nouvelle disposition impose au fournisseur d'électricité de proposer un plan de paiement raisonnable à tout client mis en demeure suite à des difficultés de paiement. Cette notion de « plan de paiement raisonnable » doit cependant encore être définie par le Gouvernement. Mais il ne fait aucun doute qu'un plan de paiement raisonnable devra tenir compte des capacités financières du client et pouvoir être adapté en fonction des situations particulières de manière à constituer un moyen efficace pour le fournisseur de recouvrer progressivement sa créance sans devoir engager des frais de procédure importants.

Au cours de l'année 2013, les fournisseurs ont octroyé un plan de paiement à 6,6% de la clientèle résidentielle électricité. Au total, ce sont plus de 103.000 plans de paiement qui ont été octroyés en électricité en 2013, chiffre en nette progression par rapport à l'année 2012 (au cours de laquelle 88.000 plans de paiement avaient été conclus en électricité).

Le graphique suivant donne un aperçu du nombre de plans de paiement octroyés au cours de l'année 2013 en électricité.

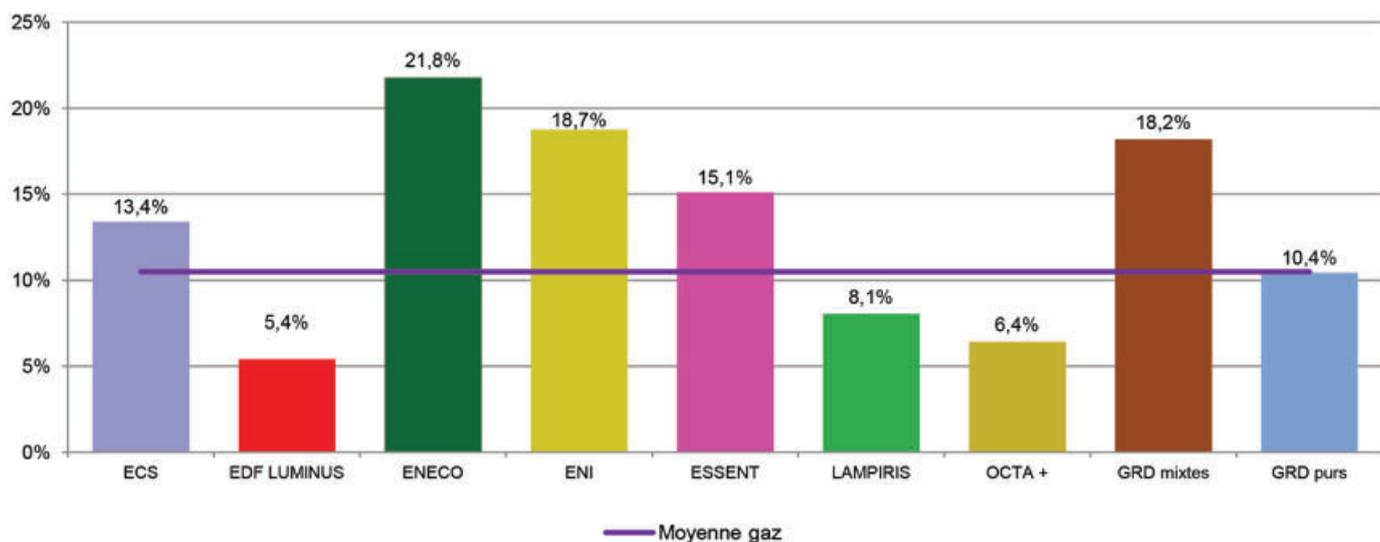
Graphique 23 : Nombre de plans de paiement admis en électricité  
(exprimé par fournisseur et en pourcentage de la clientèle résidentielle)



En gaz, plus de 64.000 clients résidentiels se sont vus octroyer un plan de paiement dans le courant de l'année 2013, ce qui représente en moyenne 10,5% de la clientèle résidentielle en gaz. Comme pour l'électricité, ce chiffre est en forte croissance par rapport à l'année 2012 où 6,8% de la clientèle résidentielle en gaz avait pu en bénéficier.

Le graphique suivant présente le nombre de plans de paiement admis au cours de l'année 2013 en gaz.

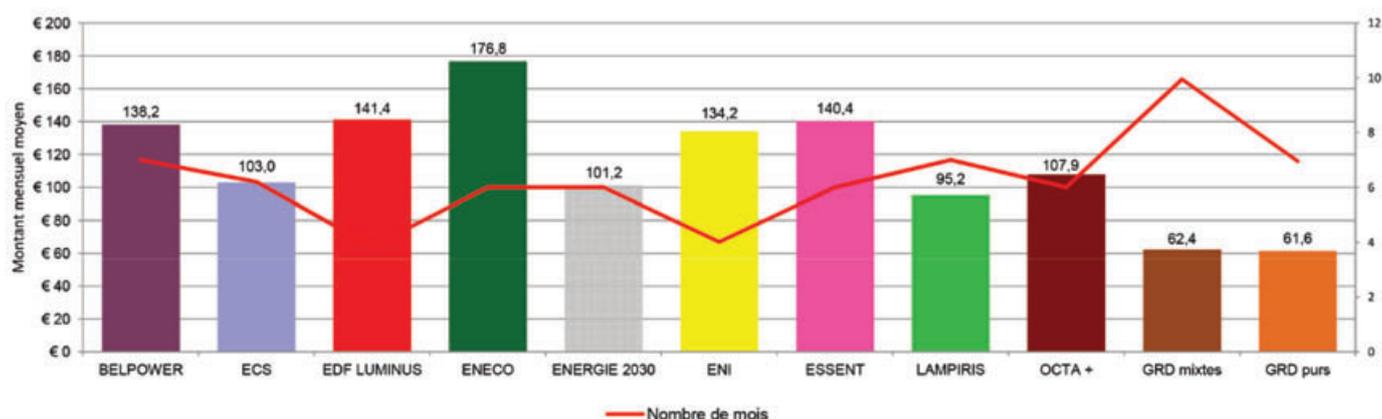
Graphique 24 : Nombre de plans de paiement admis en gaz  
(exprimé par fournisseur et en pourcentage de la clientèle résidentielle)



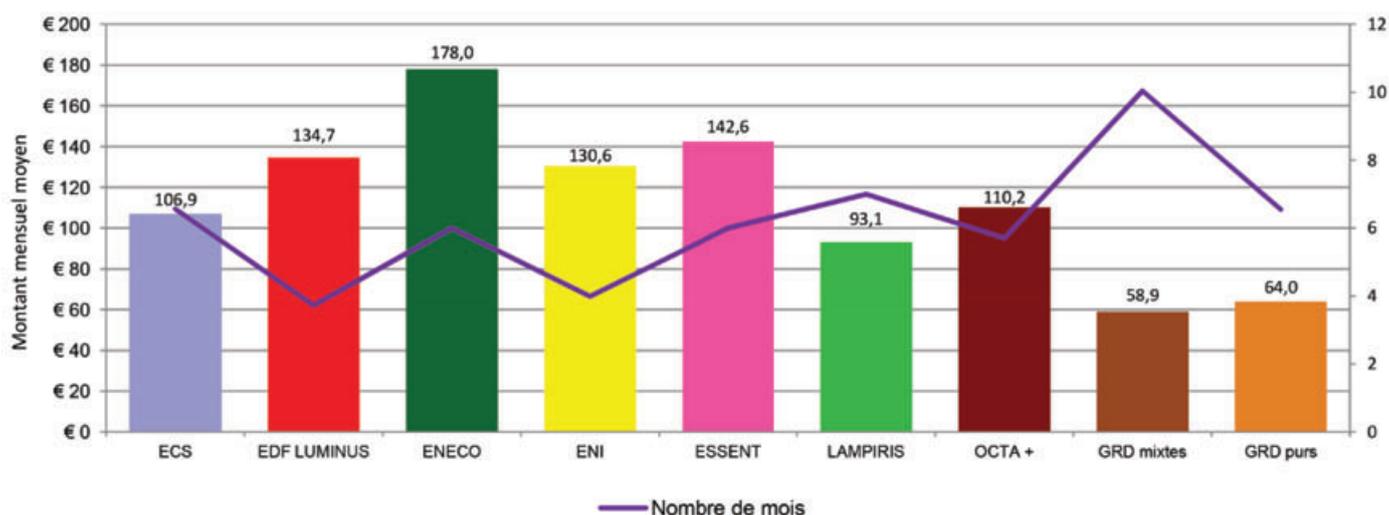
La progression du pourcentage de clients ayant pu bénéficier d'un plan de paiement en électricité ou en gaz en 2013 trouve principalement son origine dans l'accroissement du pourcentage des clients des fournisseurs ECS et Lampiris et, dans une moindre mesure, des GRD qui se sont vus octroyer un plan de paiement. À l'inverse, il est constaté que EDF LUMINUS, qui dispose d'un poids significatif sur le marché résidentiel wallon, est le seul fournisseur à avoir réduit, par rapport à l'année 2012, le nombre de plans de paiement octroyés, ce tant en valeur absolue qu'en valeur relative.

Par ailleurs des variations importantes sont perceptibles au niveau du montant mensuel moyen et au niveau de la durée moyenne du plan de paiement (avant placement du compteur à budget) entre les fournisseurs et les GRD et ce, pour l'électricité comme pour le gaz. Ces variations sont illustrées par les deux graphiques suivants.

Graphique 25 : Montant mensuel moyen (en €) et durée moyenne (en mois) des plans de paiement admis en électricité



Graphique 26 : Montant mensuel moyen (en €) et durée moyenne (en mois) des plans de paiement admis en gaz



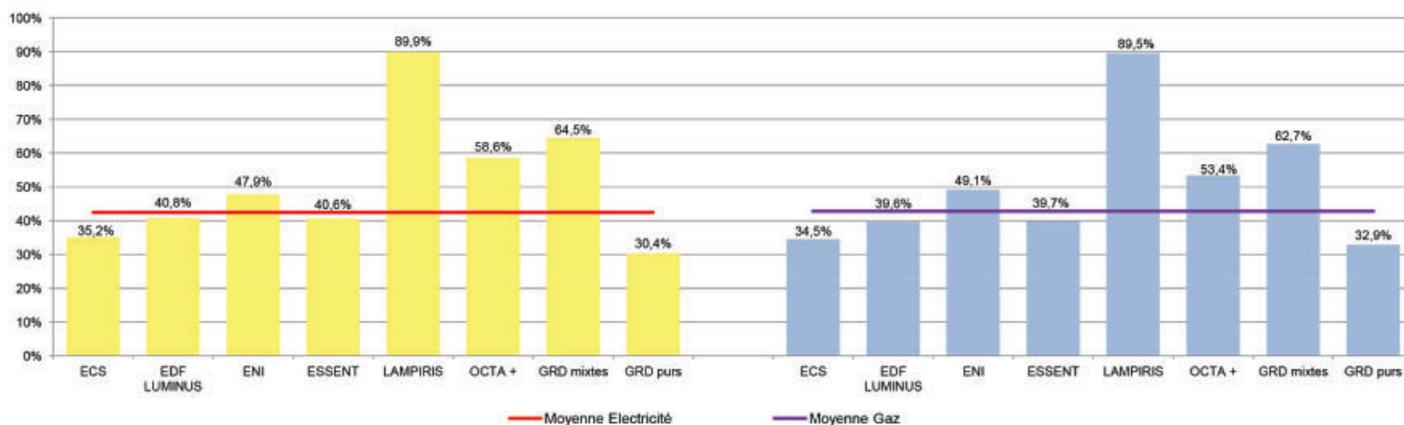
Au global, alors même que des différences très sensibles sont perçues entre les acteurs, il apparaît toutefois que la durée moyenne des plans de paiement tant pour l'électricité que pour le gaz s'est inscrite à la hausse chez les GRD mais également chez les fournisseurs. L'évolution du paiement mensuel moyen est plus contrastée avec une nette décroissance chez les fournisseurs alors que c'est une légère augmentation qui est constatée chez les GRD.

Ainsi, les plans de paiement octroyés en 2013 par les fournisseurs avaient en moyenne une durée de 6 mois (contre 4 mois en 2012) et le montant mensuel moyen s'établissait entre 110 et 115 euros (alors qu'il était de l'ordre de 160 euros en 2012). De même pour les GRD, les plans de paiement admis s'établissaient en moyenne sur 9 mois (contre 7 à 8 mois en 2012) et le montant mensuel moyen était proche de 60 euros (pour 55 euros en 2012).

Le taux de respect des plans de paiement s'est fortement amélioré durant l'année 2013. Ainsi, comme le montre la figure ci-après, en moyenne, en 2013, 42,4% des plans de paiement octroyés en électricité et 42,8% en gaz ont été considérés comme non suivis alors que ces chiffres étaient de 63,5% en électricité et de 60% en gaz.

La très sensible amélioration trouve surtout son explication, sauf erreur dans les chiffres communiqués, dans un bien meilleur taux de réussite des plans de paiement chez le fournisseur ECS par rapport à ce qu'il était précédemment.

Graphique 27 : Nombre de plans de paiement non suivis en électricité et en gaz  
(exprimé par fournisseur et en pourcentage du nombre de plans de paiement octroyés)



## 1.9. Les Commissions locales pour l'Énergie (CLE)

Lorsqu'un client a le statut de « client protégé » le législateur a mis en place des mesures de protections supplémentaires visant à accompagner ce client dans des situations spécifiques. Les décrets gaz et électricité imposent ainsi qu'une « Commission locale pour l'Énergie » (en abrégé CLE) soit constituée dans chaque commune afin de permettre un accompagnement des clients protégés et prévenir des situations de coupure de son alimentation en énergie.

La CLE se réunit afin de prendre une décision dès lors qu'un client protégé se retrouve dans l'une des situations suivantes :

- **En électricité**, lorsque le client protégé en défaut récurrent de paiement bénéficie de manière ininterrompue de la fourniture minimale garantie pendant une période de plus de six mois ;
- **En gaz**, lorsque le client protégé n'est plus en mesure d'alimenter son compteur à budget gaz pendant la période hivernale ;
- **En électricité et/ou en gaz**, lorsque le client protégé alimenté par le GRD perd son statut de client protégé et n'a pas signé de contrat avec un fournisseur de son choix dans les délais requis ou ne transmet pas une nouvelle attestation à la date du renouvellement ;
- **En électricité et/ou en gaz**, lorsque le client, ayant fait l'objet d'une décision de la CLE favorable à la coupure de son alimentation estime que la situation n'est plus justifiée.

Ces différentes situations sont présentées dans la suite de ce chapitre.

La Commission locale pour l'énergie se compose de trois acteurs qui ont chacun un rôle propre et des responsabilités spécifiques:

- un représentant désigné par le conseil de l'action sociale qui assurera également le rôle de président de la Commission,
- un représentant assurant la guidance sociale énergétique au sein du CPAS,
- un représentant du GRD auquel le client est connecté.

Le client est, pour sa part, invité à se présenter à la réunion de la CLE. Toutefois, contrairement au CPAS et au GRD, le client n'a pas de pouvoir de décision au sein de la CLE. Il peut toutefois prendre une part active lors de son déroulement. Le cas échéant, il peut s'y faire assister ou représenter par une personne de son choix.

Notons que le rôle et la constitution des CLE ont été revus dans le cadre du « nouveau décret électricité ».

Ainsi, les nouvelles dispositions prévoient deux nouvelles situations dans lesquelles une CLE sera amenée à se réunir. Premièrement, sur la proposition de conclusion d'un plan de paiement raisonnable adressée à un client résidentiel protégé en électricité ou négociée avec le CPAS ; deuxièmement, en cas d'impossibilité de placement d'un compteur à budget en électricité pour raisons techniques, médicales, structurelles ou sociales confirmées par le gestionnaire de réseau. Dans ce second cas, le fournisseur devra introduire une demande de coupure pour défaut de paiement devant la CLE et le délai de placement du compteur à budget sera suspendu jusqu'à la décision de celle-ci.

Le nouveau décret électricité prévoit également que le fournisseur du client sera invité en cas de saisine de la Commission portant sur un plan de paiement, ou sur les mesures à prendre lorsqu'il y a impossibilité de placer le compteur à budget pour les raisons citées ci-dessus. La dernière modification importante adoptée prévoit que les décisions des Commissions locales pour l'Énergie pourront faire l'objet d'un recours devant le juge de paix du lieu de raccordement du client concerné.

### 1.9.1. La CLE relative à la fourniture minimale garantie

Lorsqu'un client protégé se voit placer un compteur à budget en électricité, celui-ci est équipé d'un « limiteur de puissance ». Il permet au client, dans le cas où il n'est plus en mesure de recharger la carte de son compteur à budget, de bénéficier d'une fourniture minimale garantie d'électricité de 10 ampères, cette alimentation minimale est appelée « fourniture minimale garantie » (ci-après FMG). L'alimentation du client sous FMG reste à charge du client. Ce dernier n'est toutefois plus obligé de recharger la carte de son compteur afin de d'être alimenté en électricité. Il en résulte qu'une « dette liée à la consommation sous limiteur » peut se créer.

Afin d'éviter que la « dette sous limiteur » ne prenne des proportions trop importantes, le législateur a prévu que, lorsque le client protégé a bénéficié de manière ininterrompue de la fourniture minimale garantie pendant une période de six mois et n'a pas acquitté les factures liées à cette consommation, il est alors considéré en situation de « défaut récurrent de paiement » et le GRD saisira la CLE. Il revient alors à la CLE de statuer sur l'opportunité de maintenir ou non la fourniture minimale garantie au client concerné et sur l'éventuelle prise en charge de la dette liée à la consommation sous limiteur de puissance.

Il est à noter que si la CLE décide du retrait de la fourniture minimale garantie, ce retrait ne peut avoir lieu en période hivernale. Lorsque la fourniture minimale garantie est suspendue, le client garde toujours la possibilité de bénéficier de l'électricité à pleine puissance à condition de recharger la carte de son compteur à budget.

Au total en 2013, 446 dossiers relatifs à la FMG ont été examinés en CLE (contre 56 en 2012 et 79 en 2011). Le montant de la dette moyenne liée à la consommation sous limiteur au moment de la réunion de la CLE était de 407 euros (contre 648 euros en 2012) pour une durée moyenne sous limiteur de 12 mois. Cette augmentation importante du nombre de dossiers examinés combinée avec une diminution de la durée moyenne sous limiteur et dès lors de la dette y relative, est notamment le résultat de la mise en application depuis juin 2013 de la « ligne directrice relative à la méthode de détermination de la qualification en défaut récurrent de paiement pour les clients protégés ayant bénéficié de la fourniture minimale garantie et le recours éventuel en CLE ».

Cette ligne directrice a été élaborée par la CWaPE, en concertation avec les GRD pour répondre à plusieurs problématiques distinctes relatives à l'utilisation de la FMG :

- Un client protégé qui recharge sa carte de prépaiement au moins une fois tous les 6 mois n'aura pas alors bénéficié uniquement de la fourniture minimale garantie pendant 6 mois, et ne pourra pas, conformément à l'article 39 de l'AGW OSP ELEC, être déclaré en défaut récurrent de paiement ;
- Les limitations technologiques des compteurs à budget utilisés actuellement ne permettent pas au GRD de détecter le moment où le client se retrouve en négatif et utilise la fourniture minimale garantie ;
- Si le client utilise uniquement la fourniture minimale garantie pendant une période donnée, et ne recharge donc plus sa carte de prépaiement pendant cette période, le GRD ne dispose plus d'informations sur la véritable consommation du client puisque les informations de consommations ne sont disponibles que via une lecture du contenu informatique de la carte de prépaiement. Le GRD ne peut dès lors ni détecter le moment du début de la consommation de la fourniture minimale garantie, ni connaître la hauteur de cette consommation ;
- Un client sous fourniture minimale garantie n'a plus la contrainte de devoir recharger la carte de son compteur à budget afin de pouvoir être alimenté en électricité. Il pourrait dès lors être moins attentif à la gestion de sa consommation ou de ses dépenses énergétiques.

Ces limitations et difficultés avaient pour conséquence d'allonger considérablement la durée de consommation sous limiteur et du délai de saisine de CLE. Les CLE pouvaient dès lors être amenées à statuer sur l'opportunité d'une poursuite de cette fourniture et de son éventuelle prise en charge, alors même que cette dette pouvait avoir atteint des montants très élevés sans que cela n'ait été décelé, et donc sans que la CLE n'ait pu exercer son rôle d'accompagnement social.

La ligne directrice proposée par la CWaPE présente une méthode conventionnelle qui donne aux GRD les moyens de déclarer le client en défaut récurrent de paiement au terme des 6 mois de consommation sous fourniture minimale garantie et de saisir la CLE dans des délais raisonnables, tout en sauvegardant le principe de protection du client tel que voulu par le législateur.

La méthodologie proposée requiert, à tout le moins de la part du GRD, un monitoring mensuel des rechargements des clients protégés sous compteur à budget pour pouvoir initier, à partir du moment où l'utilisation de la fourniture minimale garantie est présumée, la procédure de facturation des consommations voire le cas échéant de saisine de CLE.

Sur les 446 dossiers analysés en 2013, la CLE a décidé du retrait de la FMG dans 89% des cas. Ce pourcentage est supérieur à celui observé en 2012 qui s'élevait à 70%.

Le tableau ci-dessous reprend l'évolution du nombre de CLE relatives à la FMG. On constate que, depuis les 4 dernières années, lorsque la CLE se réunit dans le cadre de l'analyse d'un dossier relatif à la FMG, elle statue majoritairement sur le retrait de la FMG.

*Tableau 7 : Évolution du nombre de CLE relatives à la FMG 2010-2013*

	2010	2011	2012	2013
<b>Nombre de dossiers examinés en CLE</b>	87	79	56	446
<b>Maintien de la FMG</b>	13	13	17	48
<b>Retrait de la FMG</b>	74	66	39	398

### 1.9.2. La CLE relative à l'octroi d'une carte gaz en période hivernale

Contrairement à l'électricité, il n'existe pas en gaz de fourniture minimale garantie pour les clients protégés alimentés sous compteur à budget, et ce pour des raisons de limitation technologique. Cependant, une procédure alternative a été mise en place afin de permettre aux clients protégés sous compteur à budget, dans l'incapacité de recharger leur carte en période hivernale, de pouvoir solliciter une aide auprès du GRD pour recharger leur compteur à budget gaz.

Cette demande est soumise à trois conditions :

1. le client qui demande cette aide doit être reconnu comme un client protégé,
2. il doit utiliser le gaz pour se chauffer et/ou pour chauffer son eau chaude sanitaire,
3. il ne doit pas avoir les moyens suffisants pour recharger son compteur à budget.

Notons également que cette aide ne peut être réclamée que durant la période hivernale fixée en Région wallonne entre le 1<sup>er</sup> novembre et le 15 mars. Toutefois, en 2013, au vu de l'hiver très long constaté, le Gouvernement wallon l'a prolongée jusqu'au 15 avril 2013.

La procédure permettant de bénéficier de l'aide hivernale est définie à l'article 40 de l'AGW OSP Gaz et reprend les étapes suivantes :

- Dès lors que le client protégé n'est plus en mesure d'alimenter son compteur à budget gaz pendant la période hivernale, il en informe par écrit son GRD ;
- Le GRD saisit alors la CLE et dans l'intervalle de la réunion et de la décision de la CLE, il programme une action de « non déconnexion » qui permettra au client de disposer de gaz jusqu'à la tenue de la CLE sans avoir à recharger son compteur à budget. Cette fourniture reste toutefois à charge du client protégé ;
- Sur base d'une évaluation de la situation sociale et financière du client, la CLE statue sur l'octroi ou non d'une aide hivernale (on parle également d'une « carte gaz »), le cas échéant, sur le montant éventuel octroyé mensuellement, ainsi que sur la période durant laquelle le client protégé pourra en bénéficier (généralement cette aide est dispensée à partir de la décision de la CLE et jusqu'à la fin de la période hivernale). Dans le cas où la CLE statue favorablement sur l'octroi d'une « carte gaz », le Fonds énergie prend automatiquement en charge 70% du montant relatif à l'aide hivernale octroyée au client. La Commission détermine également les modalités de remboursement du solde de 30% à charge du client protégé ;

Dans la pratique, si la CLE statue sur l'octroi d'une « carte gaz », le client ne disposera pas physiquement d'une carte. Le GRD programme alors une action permettant à son compteur à budget gaz de passer en négatif. Notons également que cette procédure ne permet pas d'éviter que le client se retrouve en situation d'auto-coupure en période hivernale puisque le volume mensuel qui lui est octroyé est basé entre autres sur sa consommation historique, sur ses ressources financières et sa situation sociale. Le montant qui lui est octroyé pourrait dès lors ne pas être suffisant, notamment en cas de forts changements de température ou de comportements ne favorisant pas une utilisation rationnelle de l'énergie. Par ailleurs, lorsque la CLE octroie une aide hivernale, elle invite le client, si ses possibilités financières le lui permettent, à procéder au rechargement de son compteur à budget gaz pendant les mois plus chauds de l'année, afin de constituer une réserve pour l'hiver suivant.

En 2013, 951 dossiers de clients protégés ayant demandé une aide hivernale ont été examinés en CLE (soit approximativement 25% du total des clients protégés disposant d'un compteur à budget gaz actif). Parmi les dossiers examinés, la CLE s'est prononcée en faveur de l'octroi d'une aide hivernale à 623 reprises (soit dans près de 65,5% des dossiers examinés) pour un montant total de 129.000 euros. Le montant mensuel moyen octroyé s'élevait à 147 euros.

Le refus d'octroyer une aide hivernale peut notamment être motivé par une des raisons suivantes :

- Le client a rechargé la carte de son compteur à budget entre le moment de l'introduction de la demande pour obtenir l'aide hivernale et le moment de la tenue de la CLE ;
- Suite à l'envoi par le GRD du courrier d'information relatif à l'aide hivernale, le client a renvoyé le document de demande d'octroi de cartes sans comprendre de quoi il s'agissait ;
- Le client a entretemps perdu son statut de protégé et ne peut donc plus prétendre à l'aide hivernale ;
- Le client n'a procédé à aucun rechargement depuis l'hiver précédent ;
- Le client dispose de moyens suffisants pour recharger son compteur à budget ;
- ...

Le tableau ci-dessous permet de constater que, lorsque le dossier d'un client est examiné en CLE, elle statue majoritairement en faveur de l'octroi d'une carte gaz.

Tableau 8 : Évolution du nombre de CLE relatives à l'octroi d'aide hivernale en gaz 2010-2013

	2010	2011	2012	2013
<b>Nombre de dossiers examinés en CLE</b>	262	420	599	951
<b>Nombre de dossiers examinés en CLE/ nombre de clients protégés sous càb gaz actifs (exprimé en %)</b>	12%	15%	22%	25%
<b>Octroi d'une carte gaz</b>	165	283	395	623
<b>Refus d'une carte gaz</b>	85	137	204	328

Ce tableau témoigne d'une nette croissance du nombre de dossiers examinés en CLE dans le cadre de l'octroi d'une carte gaz et notamment entre 2012 et 2013 (+59%). Parallèlement le pourcentage de clients protégés sous compteur à budget gaz qui ont fait la démarche de demander cette aide hivernale, est également en augmentation, et ce malgré la complexité de la procédure à suivre. Cette évolution est notamment le fruit des efforts d'informations poursuivis par la CWaPE en collaboration avec les acteurs de marché et plus particulièrement les GRD. Elle témoigne également de l'évolution des difficultés financières rencontrées par les clients protégés afin d'alimenter leur compteur à budget gaz en hiver. Ces derniers, ne recevant plus de factures d'acompte, sont amenés, s'ils n'ont pas constitué de réserve pendant les périodes plus chaudes de l'année, à devoir parfois déboursier d'importants montants pendant les mois les plus froids afin de pouvoir se chauffer.

Il apparaît également que le pourcentage de clients protégés qui introduisent de manière récurrente des demandes d'aide hivernale augmente.

Ainsi, chez le GRD pur, il apparaît que parmi les clients qui ont demandé une aide hivernale durant l'hiver 2013-2014, 39% avaient déjà formulé cette demande lors de l'hiver 2012-2013 et 20% d'entre eux l'avaient également fait lors de l'hiver 2011-2012

Chez les GRD mixtes, 26,3% des clients qui ont fait une demande durant l'hiver 2013-2014, avaient déjà formulé cette demande pendant l'hiver 2012-2013. De même 10% des clients ayant fait une demande en hiver 2013-2014 l'avaient également formulée pendant l'hiver 2011-2012. Toutefois, seuls 3,14% des clients protégés sous compteur à budget gaz chez les GRD mixtes ont introduit une demande d'aide hivernale successivement sur les trois derniers hivers.

### 1.9.3. La CLE relative à la perte de statut de client protégé

Une autre situation dans laquelle la CLE est amenée à se réunir (tant en électricité qu'en gaz) est le cas du client protégé alimenté par son GRD et dont le statut de protégé n'a pas été renouvelé auprès de son GRD. Dans la pratique, il s'agira du cas du client qui n'apparaît plus dans le fichier SOCTAR et/ou du client pour lequel le GRD n'a pas reçu de renouvellement de son attestation papier prouvant sa qualité de protégé.

Les AGW OSP prévoient dans ce cas que le GRD envoie un courrier au client l'invitant à régulariser sa situation endéans un délai de deux mois en apportant la preuve de son statut de protégé ou en concluant un contrat avec un fournisseur de son choix. à défaut, le GRD peut, à l'expiration du délai, introduire auprès de la CLE une demande motivée en vue de procéder à la suspension de la fourniture d'énergie du client.

En fonction des éléments apportés en réunion, la CLE peut prendre trois types de décision :

- Confirmer le statut de protégé du client. La CLE disposera alors, lors de la réunion, d'une attestation prouvant le statut de protégé du client. Dans ce cas, le client restera alimenté par le GRD au tarif social ;
- Confirmer la perte de statut de protégé du client et décider de la suspension de la fourniture d'électricité et/ou de gaz par le gestionnaire de réseau de distribution ;
- Décider d'octroyer un délai supplémentaire afin de permettre au client de signer un contrat avec le fournisseur de son choix et décider qu'à défaut de signature du contrat dans les délais octroyés, la fourniture d'électricité et/ou de gaz sera effectivement interrompue.

Il est important de préciser que si la CLE confirme la perte du statut de protégé du client, la suspension de l'alimentation ne peut être réalisée au plus tôt que 5 jours après la date de notification de l'avis de la CLE. La CWaPE a également indiqué dans sa ligne directrice du 14 février 2011 relative aux dispositions régissant l'interdiction de coupure en période hivernale, que la suspension de la fourniture dans ce cadre ne pouvait intervenir en période hivernale.

Enfin, notons également que, dans la pratique, les CPAS informés par le client ou par le GRD de la perte de statut de protégé ou de l'absence de preuve permettant au GRD de confirmer le statut de protégé du client, vont entamer des démarches afin de solutionner, en amont, bon nombre de situations sans devoir recourir à une réunion de la CLE.

En 2013, la CLE s'est réunie pour examiner près de 1.130 dossiers de perte de statut clients protégés en électricité et 680 en gaz. Il est toutefois vraisemblable que pour les clients fournis pour les deux énergies, un seul dossier ait été examiné en CLE et qu'une seule décision ait été prise pour les deux énergies. Dans près de 61% des dossiers examinés en 2013, tant en électricité qu'en gaz la CLE aura confirmé la perte de statut et décidé de la suspension de la fourniture d'électricité/de gaz. Ce pourcentage connaît une croissance importante puisqu'il était de 50% en 2012 et de 25% en 2011.

Le tableau ci-dessous montre l'évolution du nombre de CLE (gaz et électricité) relatives à la perte de statut des clients protégés et des décisions prises pour les 4 dernières années.

Tableau 9 : Évolution du nombre de CLE (gaz et électricité) relatives à la perte de statut des clients protégés 2010-2013

	2010	2011	2012	2013
<b>Nombre de dossiers examinés en CLE</b>	1.189	2.506	2.671	1.814
<b>Confirmation du statut protégé du client</b>	347	1.437	756	222
<b>Octroi d'un délai supplémentaire au client</b>	245	446	516	460
<b>Confirmation de la perte du statut de client protégé</b>	652	623	1.346	1.132

#### 1.9.4. La CLE relative à une demande de réouverture de compteur

Une dernière situation dans laquelle la CLE est amenée à se réunir est la situation du client dont la fourniture de gaz ou d'électricité a été coupée suite à une décision de la CLE et qui estime que cette situation n'est plus justifiée.

Le client qui désire saisir la CLE sur cette base doit tout d'abord prendre contact avec son GRD afin de demander la remise en service de sa fourniture. Ce n'est qu'en cas de refus du GRD et 5 jours ouvrables après sa demande, que le client peut saisir la CLE en joignant à sa demande l'avis du CPAS.

Si l'avis du CPAS est favorable, la CLE est convoquée par le Président.

Aucune demande de ce type de CLE n'a été faite par un client depuis sa mise en place en février 2008.

### 1.10. Perspectives d'évolution des OSP à caractère social

Les adaptations attendues des mesures à caractère social au travers de l'adoption par le Parlement wallon en avril 2014 du décret modifiant le décret électricité du 12 avril 2001 sont l'aboutissement d'un long processus.

Ainsi ce travail a débuté dès l'année 2010 avec la réalisation par la CWaPE, à la demande du Ministre en charge de l'énergie, d'une étude approfondie des mesures sociales mises en place en Région wallonne. Celle-ci visait à évaluer ces mesures sociales au regard des objectifs de garantie d'accès à l'énergie des clients résidentiels, de maîtrise de la consommation, de lutte contre l'endettement, de marché concurrentiel et de maîtrise des coûts des obligations de service public. Ce travail s'est poursuivi en 2011 avec la mise en place de divers groupes de travail qui ont étudié des propositions d'adaptations destinées à renforcer la protection de la clientèle précarisée et la réalisation d'une étude complémentaire proposant des pistes d'amélioration concernant, notamment, le mécanisme de protection sociale et la procédure de défaut de paiement, laquelle étude a été remise en novembre 2011 au Gouvernement wallon.

Ensuite, de 2012 à 2014, notamment durant la phase d'élaboration du texte du décret modificatif par le Gouvernement wallon, la CWaPE a pu constater que le projet qui lui avait été soumis contenait un certain nombre de dispositions dont les objectifs visaient l'amélioration et le renforcement des mécanismes de protection des clients vulnérables et l'amélioration de la procédure de défaut de paiement. Pendant cette période et au travers de l'avis CD-13b07-CWaPE-468, la CWaPE s'est interrogée et s'interroge encore sur les modalités concrètes de mise en œuvre de certaines propositions et a, le cas échéant, émis de nettes réserves quant à leur application effective au regard de la complexité de gestion qu'elles génèreraient.

Le décret finalement adopté introduit, à ce jour uniquement pour l'électricité, de nouvelles dispositions et/ou adapte certaines mesures à caractère social existantes. Les objectifs poursuivis visent d'une part à mieux protéger les personnes qui se trouveraient en difficulté et d'autre part à aménager la procédure de défaut de paiement actuellement d'application.

Ainsi, la protection des personnes vulnérables devrait se trouver renforcée par l'élargissement des catégories de clients protégés exclusivement régionaux à une nouvelle catégorie de personnes en situation de précarité en y intégrant les clients bénéficiant du maximum à facturer (MAF) en vertu de la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités.

La CWaPE, bien que favorable à la mise en place d'une nouvelle catégorie structurelle de clients protégés basée sur le revenu et liée aux dépenses médicales, craint que l'introduction de cette nouvelle catégorie de clients protégés n'aille pas dans le sens d'une réduction des charges administratives et entraîne probablement des difficultés de gestion dans le chef des acteurs.

Le cas des clients protégés exclusivement régionaux alimentés par des fournisseurs commerciaux est également envisagé puisqu'il est dorénavant prévu que les clients concernés, à moins d'exprimer le souhait de continuer à être alimenté par un fournisseur commercial, seront automatiquement transférés vers leur GRD. Ce faisant, ces clients, pour la plupart en médiation de dettes ou en règlement collectif de dettes, bénéficieront du tarif social spécifique ce qui n'était pas le cas jusqu'à présent.

La procédure applicable en cas de difficultés de paiement fera aussi l'objet d'adaptations de manière à éviter le placement parfois trop rapide et inapproprié du compteur à budget (un certain nombre de compteurs à budget sont en effet désactivés très rapidement après leur mise en service car le client a apuré ses dettes) et à privilégier la recherche d'une solution concertée entre le client en difficulté de paiement et son fournisseur. Ainsi un plan de paiement raisonnable devra être systématiquement proposé au client lors de la mise en demeure. Le législateur a également prévu la mise en place d'une CLE-fournisseurs au sein de laquelle représentants du CPAS et du fournisseur se prononceront le cas échéant, en cas d'échec des négociations entre le client et le fournisseur, sur le caractère raisonnable de la proposition de plan de paiement et définiront les modalités d'intervention du CPAS.

De plus, dans le but d'éviter le placement inapproprié d'un compteur à budget ou la coupure de l'alimentation consécutivement au refus du client, le décret introduit la notion d'impossibilité de placement d'un compteur à budget pour raisons techniques, médicales, structurelles ou sociales. Pour ces situations, le cas particulier du client fera l'objet d'un examen par la CLE qui prendra une décision en termes d'alternative au placement d'un compteur à budget.

La mission d'identification de telles situations d'impossibilité de placement sera l'une des actions relevant de la mission de facilitateur de marché nouvellement attribuée au GRD. Cette mission de facilitateur de marché devrait permettre aux GRD de disposer de l'autorité nécessaire pour suspendre, voire annuler, certains scénarii comme par exemple la procédure de MOZA, la procédure de placement d'un compteur à budget pour pouvoir tenir compte d'une contestation formelle émise par un client, d'une situation à régulariser ou encore d'une situation qui nécessite de changer un scénario lancé par un fournisseur car il se relèverait inadapté.

Enfin, la fourniture temporaire par le GRD (Fournisseur X) en cas de placement « tardif » du compteur à budget, pour le moins incompréhensible pour le client, sera supprimée et remplacée par le paiement d'une indemnité forfaitaire destinée à couvrir les frais de fourniture encourus, indemnité versée aux fournisseurs par les GRD pour tout dépassement du délai nominal de placement d'un compteur à budget. Cette mesure sera de nature à résoudre les difficultés actuelles générées par la suspension temporaire du contrat de fourniture entre le fournisseur et son client, difficultés de nature organisationnelle et ayant un impact budgétaire élevé. Cette mesure ne pourra toutefois produire ses effets de manière efficace et à moindre coût que pour autant que la procédure de placement soit optimisée et que les délais de placement soient strictement monitorés mensuellement par GRD et par énergie.

## 2. LES INDICATEURS DE PERFORMANCE DES FOURNISSEURS

La mise en œuvre et le rapportage des indicateurs de performance constituent également une obligation de service public à charge des fournisseurs, introduite par les décrets gaz et électricité du 17 juillet 2008.

Définis par la CWaPE en concertation avec les fournisseurs, les indicateurs portent d'une part sur les services de facturation et mesurent les délais d'envoi des factures de clôture et de régularisation, ainsi que ceux associés aux remboursements en faveur du client. D'autre part, les services d'information, en particulier la gestion des appels téléphoniques, sont qualifiés par deux indicateurs de performance. Le premier mesure l'accessibilité du centre d'appel, exprimé en pourcentage d'appels répondus par rapport aux appels entrants, tandis que le deuxième évalue le délai d'attente des appels répondus.

Au cours de l'année 2013, la CWaPE a poursuivi la publication trimestrielle des indicateurs de performance. Des actions ponctuelles ont également été menées, visant soit à intégrer de nouveaux fournisseurs ayant fait leur entrée sur le marché wallon, soit à contrôler la qualité des informations transmises pour les fournisseurs préexistants.

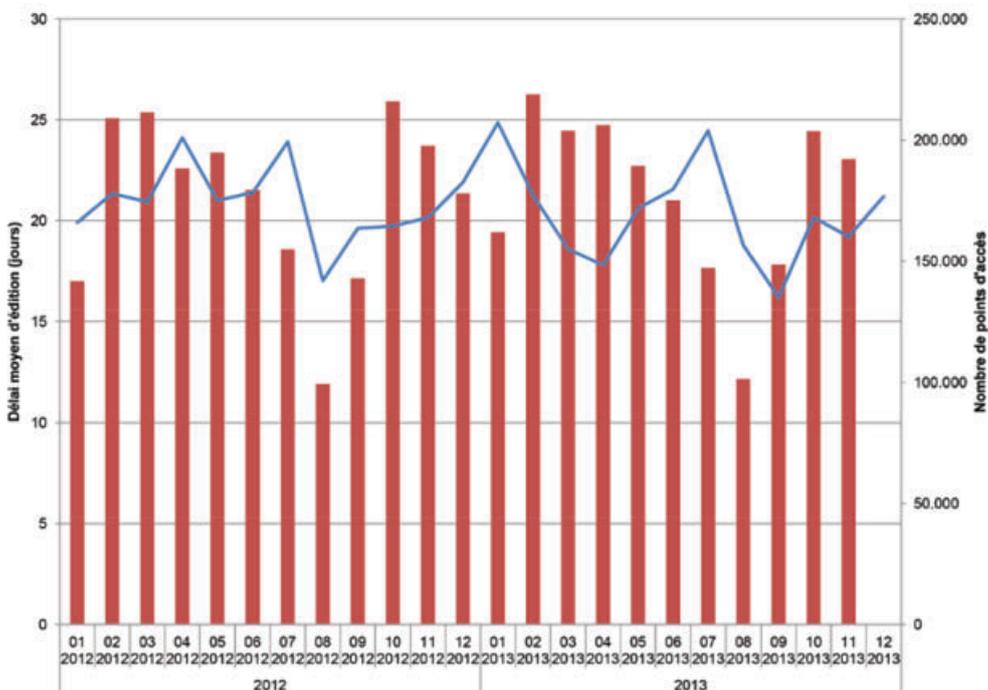
Portant sur les années 2012 et 2013, les graphes suivants illustrent l'évolution des indicateurs de performance pour l'ensemble des fournisseurs actifs sur le segment résidentiel du marché wallon. Ces figures permettent de mettre en relation le niveau de performance atteint en moyenne par rapport aux nombres d'événements à traiter (factures, remboursements, appels téléphoniques). Pour de plus amples informations, les indicateurs par fournisseur sont publiés sur le site de la CWaPE.

### 2.1 Services de facturation

La figure suivante illustre l'évolution du délai d'édition des factures au cours des années 2012 et 2013 (échelle de gauche relative à la courbe continue). Des difficultés ponctuelles associées à des changements informatiques intervenus chez certains fournisseurs ont conduit à une augmentation significative des délais, en particulier en janvier 2013.

La figure illustre également le nombre de points d'accès pour lesquels des factures ont été envoyées, représenté par les bâtonnets se référant à l'échelle de droite. Le volume mensuel moyen de points d'accès concernés tourne autour de 177.000. Les mois de juillet et août sont ceux pour lesquelles l'activité enregistrée est la plus faible, et ce en raison d'une plus faible disponibilité des agents administratifs (périodes de vacances). Comme illustré par la suite, il importe pour les fournisseurs de disposer d'une capacité de traitement adéquate de manière à envoyer rapidement leurs factures aux clients tout en évitant qu'un envoi massif de factures n'engendre un engorgement des centres d'appels.

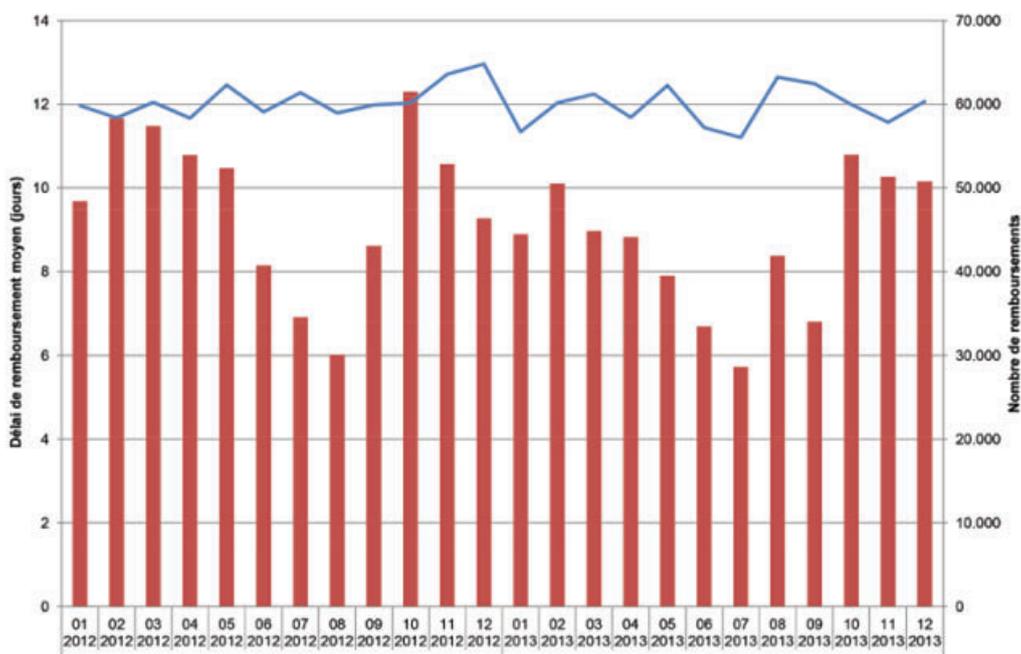
Graphique 28: Évolution du délai d'édition des factures 2012-2013



Suite à l'envoi de factures de clôture ou de régularisation annuelle, le fournisseur peut être amené à rembourser son client. La figure suivante illustre donc, en complément de la figure précédente, l'évolution du délai moyen de remboursement des clients. La même logique présente d'une part le délai (échelle de gauche relative à la courbe continue) et le nombre de remboursements effectués (échelle de droite relative aux bâtonnets).

Ce délai de remboursement évolue de manière relativement stable et tourne autour des 12 jours calendriers. Le volume de remboursement suit quant à lui une tendance fort comparable à celle du nombre de points d'accès.

Graphique 29: Évolution du délai de remboursement 2012-2013



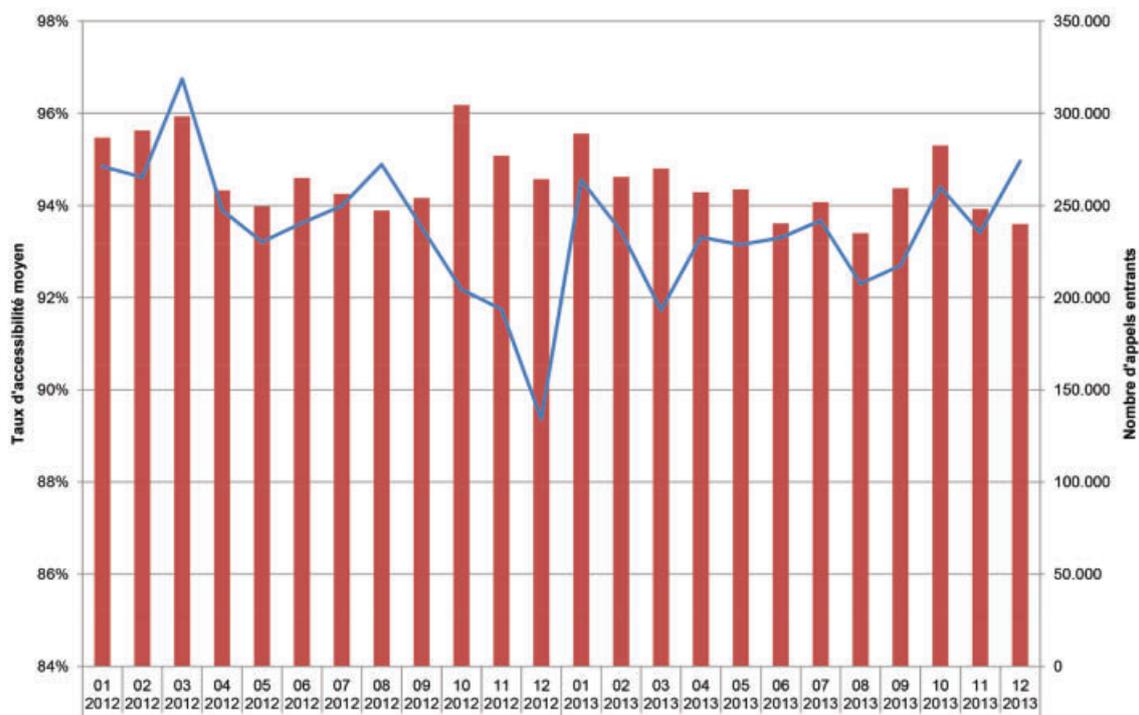
## 2.2. Services d'information

Les services d'information constituent le second aspect évalué par les indicateurs de performance, de manière complémentaire aux services de facturation. Dans ce cadre, l'accent est mis sur l'accessibilité des centres d'appels, canal privilégié des consommateurs wallons pour s'adresser à leur fournisseur d'énergie. L'évolution des indicateurs démontre que les fournisseurs actifs déploient des moyens adéquats pour répondre aux demandes de leurs clients. Toutefois ces moyens impliquent des coûts non négligeables, ce qui incite les fournisseurs à prévoir l'évolution du nombre d'appels, en vue de dimensionner une capacité de traitement d'appels optimale. Ainsi, certains fournisseurs ont adapté leur politique de facturation, en procédant à des envois plus fréquents mais de taille réduite, de manière à éviter une vague d'appels des clients concernés.

Le graphique suivant illustre l'évolution du taux d'accessibilité des centres d'appel téléphonique ainsi que les volumes mensuels d'appels entrants.

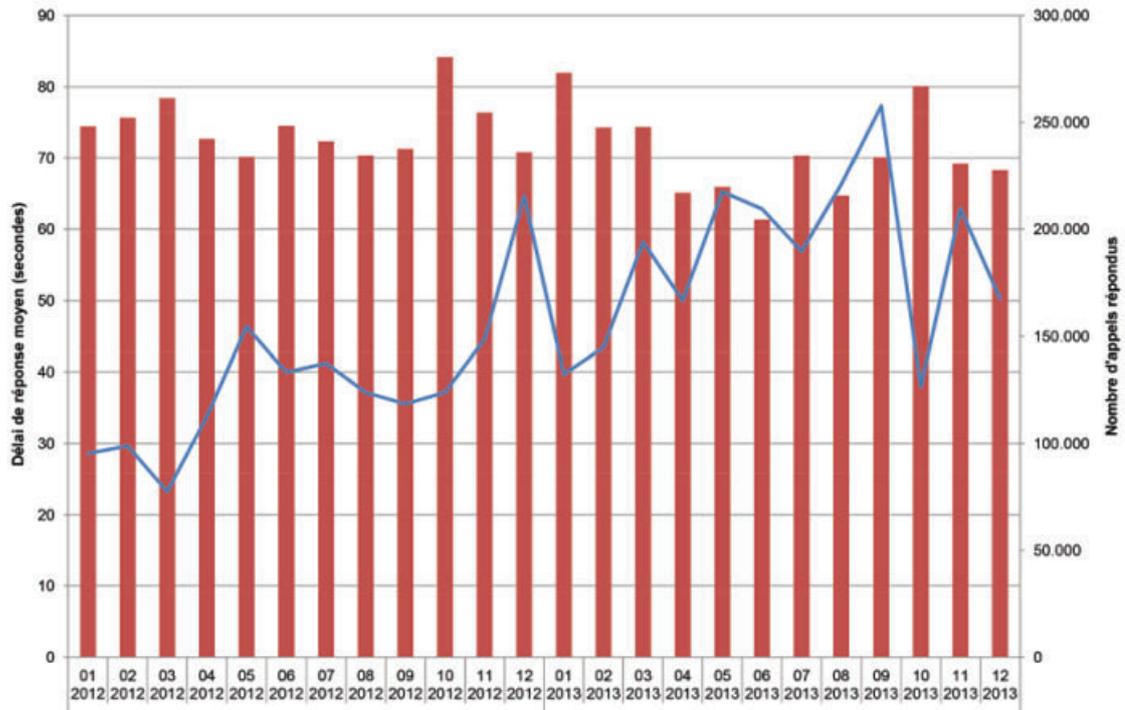
L'accessibilité est restée en 2013 globalement supérieure à 90% et s'est quelque peu améliorée après la détérioration constatée à partir d'avril 2012 et en particulier pour le mois de décembre 2012 suite au lancement de certaines initiatives au niveau fédéral mais également en raison de l'impact de certains processus (ré)organisationnels mis en place chez certains fournisseurs qui n'ont réellement commencé à porter leurs fruits qu'en 2013. Ainsi en 2013, le taux d'accessibilité observé des call centers s'est situé dans une tranche comprise entre 92 et 95%.

Graphique 30: Évolution du taux d'accessibilité 2012-2013



Enfin, le dernier graphique illustre le délai de réponse moyen des appels pris en charge par les fournisseurs actifs en Région wallonne. Cet indicateur évolue logiquement à l'inverse du taux d'accessibilité, puisque un engorgement des centres d'appels diminue la proportion d'appels répondus par rapport aux appels entrants et augmente le temps d'attente des clients. Le pic observé en septembre 2013 est lié à l'impact de la migration chez un opérateur vers un nouveau système informatique.

Graphique 31: Évolution du délai de réponse 2012-2013



### 3. LE COÛT DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC

Chaque année une évaluation du coût des obligations de service public imposées aux gestionnaires de réseau de distribution en Région wallonne est réalisée par la CWaPE.

Les informations utiles sont transmises fin juin par l'ensemble des GRD au moyen d'un formulaire de collecte de données.

Les obligations de service public (OSP) étudiées visent les mesures suivantes : les OSP à caractère social (placement de compteurs à budget, gestion et alimentation de clients protégés et des clients sous fournisseur X), les OSP visant à améliorer le fonctionnement du marché (notamment celles relatives aux déménagements problématiques et aux fins de contrat), les OSP visant à sensibiliser à l'utilisation rationnelle de l'énergie et au recours aux énergies renouvelables, les OSP en matière de protection de l'environnement (essentiellement le raccordement standard gratuit) et l'OSP d'entretien et d'amélioration de l'efficacité énergétique des installations d'éclairage public communal.

Sur base de ces informations, il apparaît que le coût total imputé aux OSP à charge des GRD en 2012 s'élève à 7,38 euros par MWh en électricité et à 2,45 euros par MWh en gaz. Ce coût varie fortement d'un GRD à l'autre comme le montre le tableau ci-dessous.

Tableau 10: Coût moyen 2012 par MWh des OSP à charge des GRD

	OSP à caractère social	OSP fnt de marché	OSP URE	Racc std gratuit	OSP éclairage public	Total 2012
AIEG	€ 1,72	€ 0,06	€ 0,80		€ 1,54	<b>€ 4,12</b>
AIESH	€ 3,86	€ 0,26	€ 1,14		€ 2,14	<b>€ 7,40</b>
RESA ELEC	€ 2,57	€ 0,46	€ 0,19		€ 1,39	<b>€ 4,61</b>
PBE	€ 1,76	€ 0,15	€ 1,32		€ 1,56	<b>€ 4,79</b>
REGIE DE WAVRE	€ 1,86	€ 0,36	€ 0,64		€ 1,53	<b>€ 4,39</b>
GRD MIXTES	€ 4,76	€ 0,66	€ 0,31		€ 2,51	<b>€ 8,24</b>
TOTAL	€ 4,21	€ 0,60	€ 0,32		€ 2,25	<b>€ 7,38</b>
RESA GAZ	€ 1,50	€ 0,05	€ 0,05	€ 1,12		<b>€ 2,72</b>
GRD MIXTES	€ 1,27	€ 0,14	€ 0,05	€ 0,85		<b>€ 2,32</b>
TOTAL	€ 1,35	€ 0,11	€ 0,05	€ 0,94		<b>€ 2,45</b>

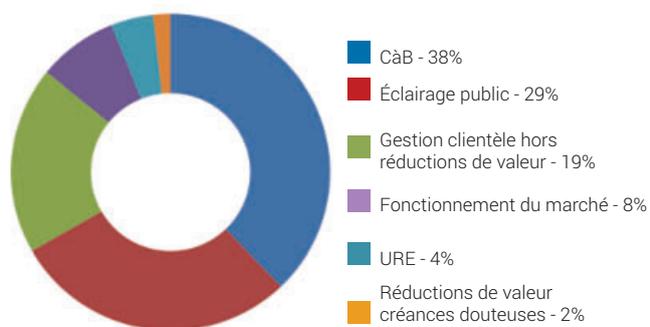
Comme il ressort du tableau suivant, le coût des OSP en électricité pour le client-type Dc1 s'élève en 2012 à 31 euros soit 3,6% de sa facture annuelle et s'élève, en gaz, pour le client-type D3 à 69 euros soit 3,7% de sa facture annuelle.

Tableau 11: Coût des OSP en électricité pour le client-type Dc1

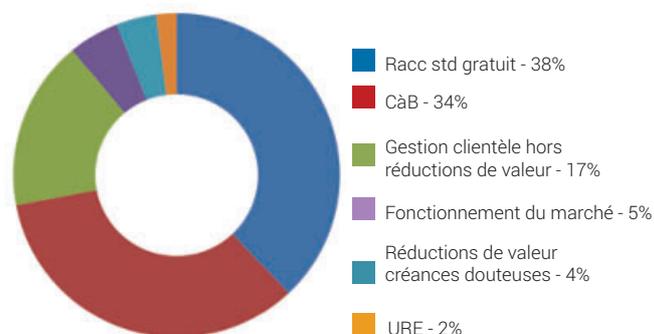
2012		Client-type	Consommation client-type (MWh)	Coût moyen/MWh HTVA	Coût OSP 2012 TVAC	Facture moyenne annuelle TVAC 2012	% facture annuelle 2012
	<b>Electricité</b>	Dc1	3,5	€ 7,38	€ 31,25	€ 872,71	3,6%
	<b>Gaz</b>	D3	23,26	€ 2,45	€ 69,06	€ 1.850,20	3,7%

Exprimé en pourcentage, la répartition des coûts entre les différentes OSP pour l'année 2012 est la suivante :

Graphique 32: Répartition des coûts entre les différentes OSP 2012-électricité



Graphique 33: Répartition des coûts entre les différentes OSP 2012-Gaz



La CWaPE entend poursuivre, en cours de l'année 2014, l'évaluation récurrente des OSP à charge des GRD de manière à analyser leur efficacité au regard de l'objectif poursuivi et de leurs coûts respectifs.

## CONCLUSION

Ce rapport, basé sur les informations transmises par les fournisseurs et gestionnaires de réseau, tente de dresser un constat de l'évolution de la situation du marché de l'électricité et du gaz et plus particulièrement ses conséquences éventuelles sur les clients vulnérables et/ou en situation précaire, notamment en termes de difficultés de paiement.

Pour juger de l'étendue des difficultés de paiement rencontrées par la clientèle résidentielle, la CWaPE s'est penchée sur le nombre et l'ampleur des factures échues et impayées tant des clients résidentiels actifs - soit ceux actuellement alimentés par les fournisseurs et GRD - que des clients résidentiels inactifs - soit ceux ayant été alimentés par l'acteur concerné mais qui ne le sont plus actuellement.

Ainsi, ce sont respectivement 11% et 14% des clients électricité et gaz actifs qui présentent un retard de paiement de leurs factures. D'un autre côté, des clients résidentiels inactifs présentent également dans une moindre proportion des dettes auprès des fournisseurs et GRD, un même client pouvant être redevable de sommes dues tant auprès de son fournisseur actuel que de son ancien fournisseur. A la fin de l'année 2013, le montant global à recouvrer par les fournisseurs et GRD auprès des clients résidentiels actifs ou inactifs en retard de paiement s'élevait à 123 Mios euros en électricité (119 Mios euros en 2012) et à 79 Mios euros en gaz (73 Mios euros en 2012).

Les difficultés de paiement rencontrées par les clients résidentiels déclenchent l'application de la procédure légale de déclaration en défaut de paiement. Cette dernière passe par l'envoi de courriers de rappel et de mise en demeure pour in fine aboutir le cas échéant à la déclaration en défaut de paiement et à la demande de placement d'un compteur à budget.

Contrairement à la tendance observée en 2012, le nombre de clients déclarés en défaut de paiement en 2013 est resté stable en électricité et à quelque peu progressé en gaz (5,7% en électricité et 8,1% en gaz), avec néanmoins des différences substantielles entre les fournisseurs et/ou GRD mais aussi et surtout entre fournisseurs historiques et fournisseurs « nouveaux entrants ». Le montant de la dette moyenne au moment du placement du compteur à budget semble se stabiliser auprès de la plupart des acteurs tant pour l'électricité que pour le gaz, toutefois le niveau de la dette varie assez sensiblement selon l'acteur pris en considération.

Les demandes de placement de compteurs à budget, qui dépendent directement du taux de défaut de paiement, ont, durant l'année 2013 et comparativement à l'année 2012, légèrement diminué en électricité mais ont quelque peu progressé en gaz.

Le nombre de compteurs à budget effectivement placés est quant à lui resté stable en électricité mais a diminué en gaz. L'origine de la très nette diminution du nombre de compteurs à budget gaz placés est à trouver dans l'ajournement du placement des compteurs chez les clients durant la seconde moitié de l'année 2013 dans l'attente de la prise de position du SPF économie relativement à la problématique d'un éventuel problème de sécurité lié à l'utilisation des compteurs à budget gaz.

Un élément reste toutefois inchangé par rapport aux années précédentes, à savoir : le taux de réussite de placement des compteurs à budget qui reste extrêmement faible tant en électricité qu'en gaz. Il apparaît que, dans de nombreux cas, c'est l'apurement de la dette du client dans les délais impartis qui est à l'origine de l'annulation de la procédure de placement. Lorsque le client n'est pas en mesure de rembourser sa dette, il n'est pas rare qu'il soit amené, par crainte du compteur à budget notamment en raison de l'image négative associée à celui-ci, à refuser le placement alors même qu'il a été averti des conséquences de ce refus. Ainsi suite à ces refus, ou suite à l'absence du client lors du passage du GRD pour placer le compteur à budget, les GRD ont tout de même procédé à 6.700 interruptions de fourniture en électricité et à 2.000 coupures de gaz.

L'objectif visé par le Gouvernement wallon en introduisant l'utilisation d'un compteur à budget dans le cadre de la procédure de défaut de paiement est, tout en maintenant l'alimentation en électricité ou en gaz, de permettre de limiter l'endettement des clients en difficulté. Toutefois, le compteur à budget peut dans certaines situations avoir pour conséquence un risque d'auto-coupage de l'alimentation consécutive à un manque de moyens financiers ou obliger le client à revoir l'affectation de son revenu disponible voire à limiter ses besoins. Les données relatives aux auto-coupures communiquées par les GRD, dont l'interprétation doit tenir compte des limitations techniques du système actuel, permettent d'évaluer l'ampleur du phénomène et mettent en évidence une apparente différence dans les comportements en électricité et en gaz. Cette première analyse en appelle d'autres qui devront porter sur l'éventuelle saisonnalité du phénomène et devront confirmer ou infirmer les premières constatations reprises dans ce rapport.

Les clients les plus vulnérables, pour autant qu'ils disposent du statut de client protégé, bénéficient quant à eux de protections additionnelles qui prennent la forme d'une fourniture minimale garantie d'une puissance de 10 ampères en électricité et d'un possible octroi de cartes d'alimentation en gaz durant la période hivernale. L'année 2013 a été marquée, pour ce qui concerne la gestion des dossiers de fourniture minimale garantie en électricité, par une très forte croissance du nombre de situations traitées par les CLE. Cette évolution est la conséquence de l'application de la « ligne directrice relative à la méthode de détermination de la qualification en défaut récurrent de paiement pour les clients protégés ayant bénéficié de la fourniture minimale garantie et le recours éventuel en CLE » qui vise à permettre une prise en charge plus rapide par la CLE des dossiers de clients sous fourniture minimale garantie de manière à ne pas dépasser les six mois prévus par la législation mais surtout à limiter l'endettement des clients concernés.

Par ailleurs, l'année 2013 a vu la fin de la possibilité de recharger la carte du compteur à budget via les cabines téléphoniques puisque le contrat liant les GRD et Belgacom est arrivé à terme et n'a pas été reconduit. Les GRD ont, dès septembre 2013, mis à disposition de la clientèle concernée un nouveau mode de rechargement afin d'offrir une alternative aux cabines téléphoniques publiques. Ce mode de rechargement consiste en l'utilisation de terminaux Xenta dans des lieux publics et notamment dans des commerces de proximité.

Pour les clients en situation précaire, l'octroi du statut de protégé ouvre l'accès, outre à la fourniture minimale garantie en électricité et en gaz, au bénéfice du tarif social. Le nombre de clients disposant du statut de protégé n'a que peu évolué en 2013, comparativement aux chiffres de l'année 2012, et s'établissait à fin 2013 à 10,1% en électricité et à 12,4% en gaz. Il est à noter que la problématique des clients protégés exclusivement régionaux alimentés par un fournisseur commercial n'a toujours pas été résolue de sorte que les clients visés, soit essentiellement des clients en règlement collectif de dettes ou en médiation de dettes, n'ont pu profiter de la totalité des mesures définies à leur avantage. Il faudra en conséquence attendre l'entrée en vigueur du « nouveau » décret électricité pour qu'une procédure de transfert automatique vers le GRD des clients protégés régionaux alimentés par un fournisseur commercial soit appliquée pour qu'enfin la totalité des clients concernés se voient facturer leurs consommations au tarif social.

En outre, le « nouveau » décret électricité contient des améliorations de la législation de nature à rendre possible une meilleure protection de la clientèle vulnérable mais aussi à renforcer l'efficacité des mesures actuelles. Au nombre de ces dispositions, il y a notamment l'élargissement des catégories de clients protégés régionaux aux personnes bénéficiant du « Maximum à facturer » (MAF), l'introduction de l'obligation à charge des fournisseurs de proposer un plan de paiement raisonnable, la définition d'une mission de facilitateur de marché à charge du GRD entre autres dans le cadre des impossibilités de placement d'un compteur à budget et enfin la suppression du passage en fournisseur X en cas de placement tardif du compteur à budget. Aussi la procédure de défaut de paiement et ce faisant la protection de la clientèle vulnérable sont appelées à évoluer dès l'année 2014 suite à l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions définies pour l'électricité.

Les mesures en faveur des clients gaz devraient à priori, à l'occasion de la révision du décret gaz, évoluer dans le même sens que celles définies pour l'électricité. Cependant il est à craindre qu'il existe temporairement un décalage entre les mesures applicables en électricité et en gaz alors que le client concerné se trouverait dans une situation similaire pour les deux vecteurs énergétiques. Ceci ne va pas favoriser la compréhension, par la clientèle vulnérable, du marché libéralisé et de ses procédures. Ainsi, le client reste bien souvent démuné face à certaines situations ou à certaines évolutions du marché et/ou de la législation de sorte qu'un accompagnement entre autres sous la forme de la mise à disposition d'informations utiles et pratiques s'avère encore et toujours indispensable.



**CWAPE**

Commission Wallonne  
pour l'Énergie

Route de Louvain-la-Neuve, 4 (Bte 12)  
B-5101 NAMUR (Belgrade)

Tél. +32 (0)81 33 08 10  
Fax +32 (0)81 33 08 11

[www.cwape.be](http://www.cwape.be)