

L'EXÉCUTION DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC IMPOSÉES AUX FOURNISSEURS ET GESTIONNAIRES DE RÉSEAU

RAPPORT ANNUEL SPECIFIQUE 2012

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



CWaPE

Commission
Wallonne
pour l'Énergie



CWaPE

Commission
Wallonne
pour l'Energie

SOMMAIRE

1. Objet	4
2. Analyse des données relatives aux obligations de service public imposées aux fournisseurs et aux GRD	5
2.1. Cadre légal.....	5
2.2. Répartition de la clientèle résidentielle wallonne entre les fournisseurs et les GRD	5
2.3. Les clients protégés et le tarif social	6
2.4. Clients présentant un retard de paiement.....	11
2.5. La procédure en cas de non paiement des clients actifs	12
2.5.1. <i>Le rappel et la mise en demeure</i>	13
2.5.2. <i>La déclaration de défaut de paiement</i>	15
2.5.3. <i>Les clients protégés déclarés en défaut de paiement</i>	17
2.6. Le compteur à budget.....	18
2.6.1. <i>Le placement des compteurs à budget en électricité</i>	18
2.6.2. <i>Le placement des compteurs à budget en gaz</i>	20
2.6.3. <i>Le placement des compteurs à budget à la première ou à la seconde visite et le délai de placement</i>	21
2.6.4. <i>Le montant de la dette au moment du placement du compteur à budget</i>	22
2.6.5. <i>Les rechargements des compteurs à budget</i>	23
2.6.6. <i>Les désactivations et réactivations des compteurs à budget</i>	26
2.7. Les coupures de l'alimentation en électricité/gaz.....	27
2.7.1. <i>Les coupures consécutives à un refus de placement de compteur à budget</i>	27
2.7.2. <i>Les coupures consécutives à un déménagement problématique</i>	29
2.7.3. <i>Les coupures consécutives à une fin de contrat</i>	31
2.7.4. <i>Les coupures consécutives à une fraude prouvée</i>	31
2.8. L'alimentation temporaire par le GRD (« fourniture X »).....	31
2.9. Les plans de paiement.....	33
2.10. Les commissions locales pour l'énergie (CLE)	36
2.10.1. <i>La CLE relative à la fourniture minimale garantie en électricité</i>	36
2.10.2. <i>La CLE relative à l'octroi d'une carte gaz en période hivernale</i>	38
2.10.3. <i>La CLE relative à la perte de statut de client protégé</i>	39
3. Perspectives d'évolution des OSP à caractère social	40
4. Les indicateurs de performance des fournisseurs	42
4.1. Services de facturation.....	42
4.2. Services d'information.....	44
5. Le contrôle du respect des obligations de service public auprès des acteurs de marché ..	46
6. Les coûts des obligations de service public auprès des acteurs de marché	48
7. Conclusion	50
8. Liste des figures	52
9. Liste des tableaux	53

1. OBJET

Le contrôle de l'application et du respect des « obligations de service public » - ci-après dénommées OSP- telles que définies dans les arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatifs aux obligations de service public dans les marchés du gaz et de l'électricité est assuré, au sein de la CWaPE, par la direction socio-économique en collaboration avec les autres directions.

Les obligations de service public imposées aux fournisseurs et aux gestionnaires de réseau 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 effective par les acteurs de marché de ces OSP. Ceci permet également, le cas échéant, d'informer les autorités publiques quant à l'adéquation de ces obligations aux objectifs visés ainsi qu'aux réalités de terrain.

La réalisation de cette mission est assurée au travers des actions suivantes :

- Le contrôle in situ, auprès des acteurs concernés, du respect des différentes OSP qui leur sont imposées ;
- L'échange et la collaboration avec les différents acteurs du secteur (fournisseur, GRD, associations sociales et consommateurs, CPAS, ...) afin d'ouvrir un dialogue nécessaire et de débattre avec eux de l'efficacité des mesures en termes tant quantitatifs que qualitatifs ;
- L'analyse des coûts de manière à mettre en rapport les montants alloués à une OSP spécifique avec l'objectif poursuivi par la mesure ;
- Le développement, en concertation avec les acteurs, d'indicateurs de performance relatifs à certaines OSP imposées à ces mêmes acteurs.

A cet égard, 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 ainsi que l'article 42 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz (ci-après « AGW OSP ») prévoient que la CWaPE réalise, chaque année, « un rapport détaillé quant à l'exécution des obligations de service public imposées aux fournisseurs et aux gestionnaires de réseau ».

Le présent rapport se base tant sur les statistiques communiquées par les fournisseurs et gestionnaires de réseau que sur des éléments portés à la connaissance de la CWaPE tout au long de l'année 2012 dans le cadre de sa mission de contrôle. Le rapport traitera premièrement de l'évaluation des OSP à caractère social et de leur application par les fournisseurs et GRD durant l'année 2012.

Les OSP à caractère social consistent en des mesures mises en place par le législateur pour encadrer la fourniture d'énergie aux clients résidentiels, l'accès à l'énergie apparaissant comme un droit fondamental et indispensable à la dignité humaine.

Ces mesures de protection s'articulent autour de plusieurs principes et notamment :

- La possibilité pour certaines catégories de clients de bénéficier du statut de protégé et des mesures de protection complémentaires qui en découlent ;
- La gestion des dépenses liées à la consommation d'énergie au travers de l'utilisation d'un compteur à budget.

Dans ce cadre, la CWaPE abordera également les perspectives d'évolution de ces mêmes OSP à la lumière du projet de décret modifiant le décret électricité du 12 avril 2001 et de l'avis rendu par la CWaPE suite à la demande du Ministre compétent et des propositions de modifications formulées à cette occasion.

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

Ensuite, le rapport traitera de l'exercice effectif de la mission de contrôle auprès des acteurs.

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

2. ANALYSE DES DONNÉES RELATIVES AUX OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC IMPOSEES AUX FOURNISSEURS ET AUX GRD.

2.1. Cadre légal

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. Sur base de l'analyse des données récoltées, en ce compris la comparaison entre acteurs et par rapport aux années précédentes, la CWaPE réalise un rapport détaillé mettant en évidence des constats, des tendances et/ou des évolutions relatifs au marché de l'énergie, notamment en ce qui concerne les résultats des mesures de protection de la clientèle vulnérable et/ou en situation précaire.

L'analyse de ces données est abordée dans la suite de ce rapport.

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

L'alimentation des clients résidentiels en électricité et en gaz se répartit entre les fournisseurs commerciaux et les gestionnaires de réseau de distribution (ou GRD). Ces derniers peuvent être amenés à alimenter des clients résidentiels, soit en tant que fournisseur social (alimentation de la clientèle protégée), soit en tant que fournisseur X (alimentation temporaire de clients dans certaines situations spécifiques prévues par la législation wallonne)¹.

Actuellement, en Région wallonne, neuf fournisseurs commerciaux sont actifs sur le marché des clients résidentiels en électricité et sept en gaz.

En électricité, les fournisseurs suivants alimentent les clients résidentiels : BELPOWER, ECS (Electrabel Customer Solutions) EDF LUMINUS, ENECO, ENERGIE 2030, ENI, ESSENT, LAMPIRIS et OCTA+.

En gaz, sept fournisseurs commerciaux, à savoir : ECS, EDF LUMINUS, ENECO, ENI, ESSENT, LAMPIRIS et OCTA + sont actifs sur le marché des clients résidentiels.

¹ De plus amples informations à ce sujet sont apportées dans la suite du rapport.

Les GRD peuvent être répartis en trois catégories distinctes :

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.

Notons que, pour la suite du rapport, les GRD suivants font partie des « GRD mixtes » : GASELWEST, IDEG, IEH, IGH, INTEREST, INTERLUX, INTERMOSANE, SEDILEC et SIMOGEL.

Les GRD suivants sont communément appelés « GRD purs » : AIEG, AIESH, PBE, RESA TECTEO et la Régie de Wavre.

Fin 2012, la Wallonie dénombrait un total de 1.533.000 clients résidentiels électricité et 596.500 clients résidentiels gaz. Parmi ceux-ci, 2,16% pour l'électricité et 3,56 % pour le gaz, étaient alimentés par les GRD. Ces clients résidentiels alimentés par leur GRD l'étaient soit par des GRD mixtes (66% en électricité et 41% pour le gaz) soit par des GRD purs. De même, les GRD alimentaient principalement des clients protégés au titre de fournisseur social (71% en électricité et 69% pour le gaz) alors que la fourniture temporaire comme fournisseur X était nettement plus limitée (29% en électricité et 31% en gaz).

Quoique des différences sensibles puissent apparaître entre les GRD, on constate toutefois que la part des clients protégés dans le total des clients alimentés par les GRD s'est accrue en 2012 par rapport à 2011 (de l'ordre de 7 à 9%).

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

Figure 1 - Répartition des parts de marché des clients résidentiels en électricité

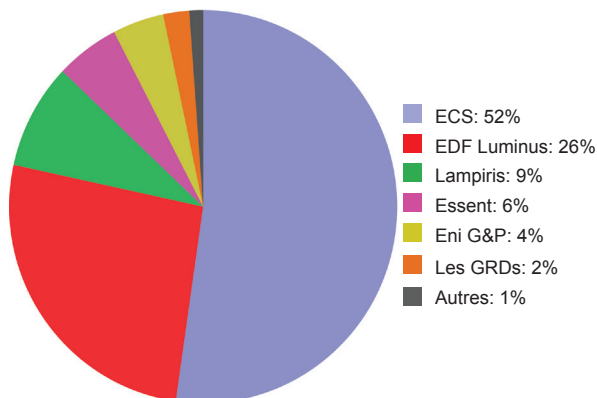
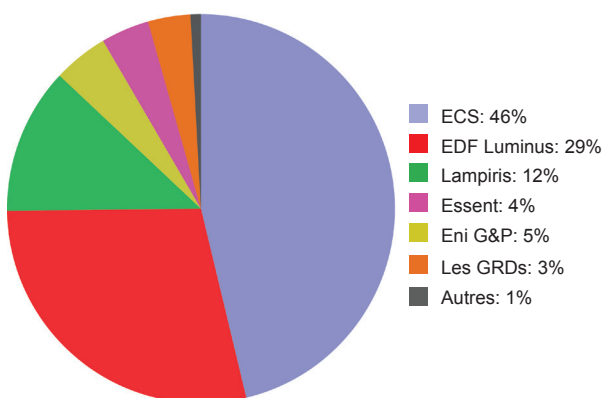


Figure 2 - Répartition des parts de marché des clients résidentiels en gaz



2.3. Les clients protégés et le tarif social

Afin de protéger certains clients considérés en situation précaire, le législateur a défini des catégories de « clients protégés », lesquelles bénéficient de protections complémentaires.

Le principal avantage octroyé au client protégé est de pouvoir être facturé en électricité et/ ou en gaz au tarif social. Le tarif social a vu le jour en 2004. Il s'agit d'un tarif plus favorable que le tarif commercial ordinaire. Il est calculé deux fois par an par la Commission de Régulation de l'électricité et du Gaz (la CREG) sur la base des tarifs commerciaux les plus bas proposés par les fournisseurs de gaz naturel et d'électricité. Le tarif social est le même chez tous les fournisseurs d'énergie ou gestionnaires de réseau.

En Région wallonne, le tarif social pour le gaz naturel et/ou l'électricité est octroyé aux personnes appartenant à l'une des 5 catégories citées ci-après.

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.

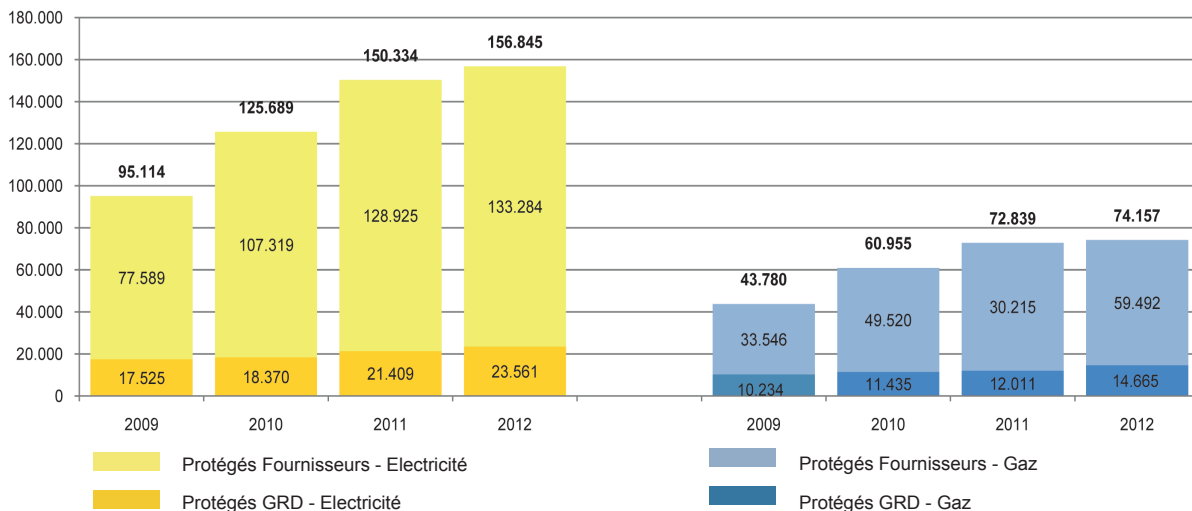
La cinquième catégorie concerne les personnes qui bénéficient :

- 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.

Il est à noter que 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 de clients protégés exclusivement régionaux.

Le graphique présenté ci-après illustre l'évolution du nombre total de clients protégés (fédéraux et régionaux).

Figure 3 - Évolution du nombre de clients protégés



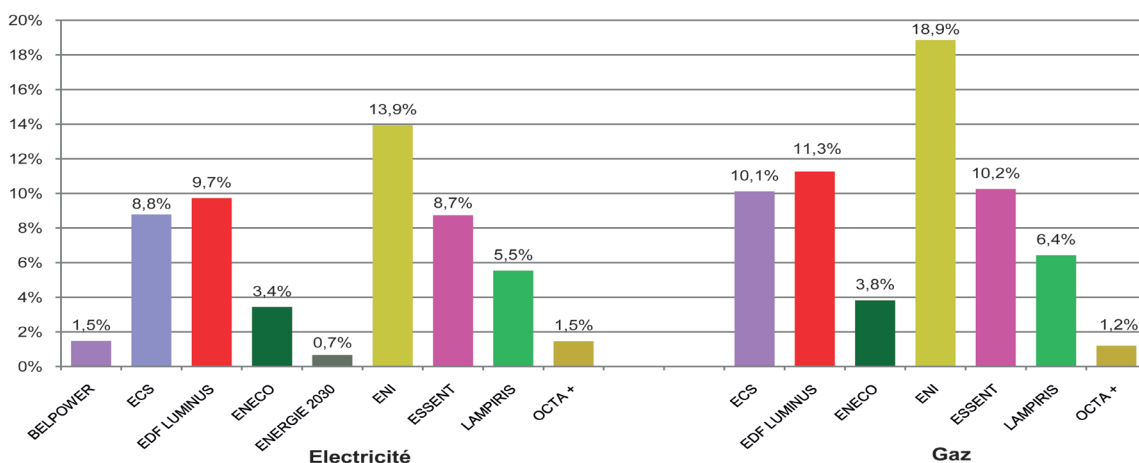
Le nombre total de clients protégés (fédéraux et régionaux) a poursuivi sa croissance, en 2012, avec une hausse, par rapport à 2011, de 4,3% en électricité et de 1,8% en gaz. Cette hausse est cependant nettement plus modeste que celle observée les deux années précédentes. Au terme de l'année 2012, le nombre total de clients protégés (fédéraux ou régionaux) s'élevait à 156.845 en électricité, soit 10,2% du total de la clientèle résidentielle alimentée en électricité, et à 74.157 clients en gaz, soit 12,4 % du total des clients résidentiels alimentés au gaz.

L'augmentation, sur les cinq dernières années, du nombre total de clients protégés en gaz et en électricité s'élève à près de 85 %. Ce chiffre est similaire pour les deux vecteurs énergétiques.

Une comparaison des chiffres renseignés par les fournisseurs met en évidence des différences au niveau de la part de la clientèle protégée alimentée dans le total de leur clientèle résidentielle. Comme pour l'année 2011, le fournisseur ENI se distingue des autres fournisseurs par la part relativement importante de clients protégés qu'il fournit.

Le graphique ci-dessous présente, pour les fournisseurs commerciaux, la part relative de la clientèle protégée dans leur portefeuille de clients résidentiels.

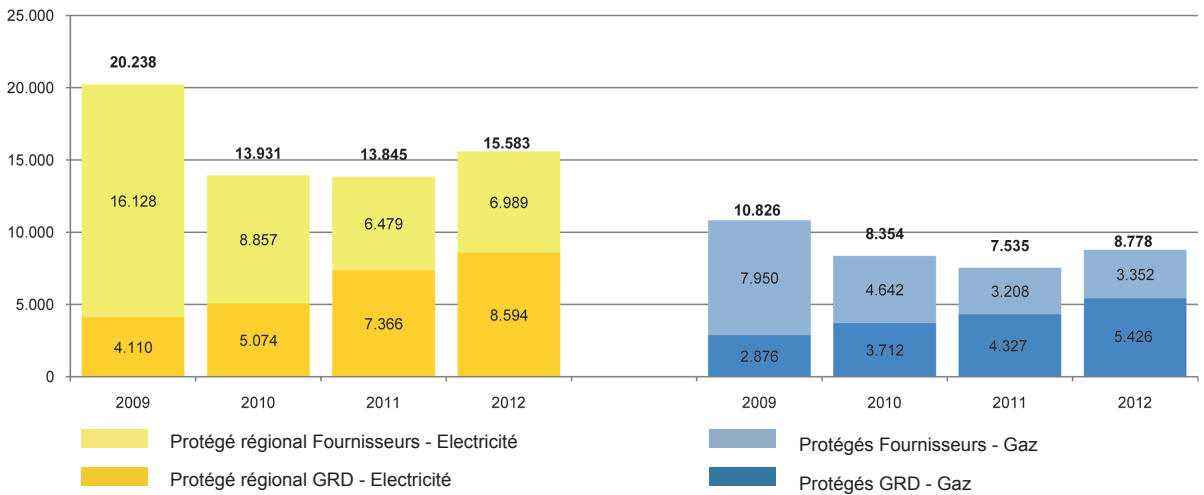
Figure 4 - Pourcentage de la clientèle protégée en électricité et en gaz (exprimée en % de la clientèle résidentielle alimentée)



La hausse du nombre total de clients protégés est, notamment, la conséquence de l'augmentation importante en 2012 du nombre de clients protégés exclusivement régionaux. Ainsi, le nombre de clients protégés régionaux progresse de 12,6% en électricité en 2012 (par rapport à 2011) alors qu'il était resté stable entre 2010 et 2011. En gaz, la même tendance est observée avec une augmentation de 16,5% de clients protégés exclusivement régionaux alors que l'année 2011 avait connu une diminution de leur nombre par rapport à 2010.

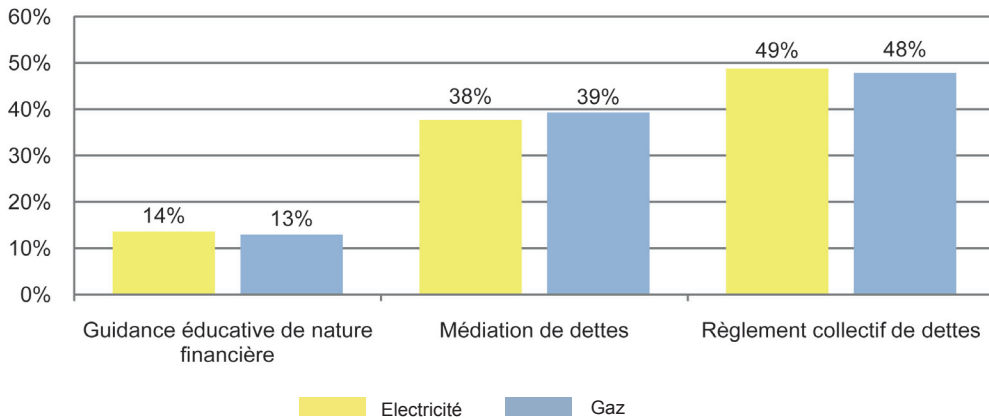
Il est à noter, qu'entre 2008 et 2012, le nombre de clients protégés exclusivement régionaux a augmenté de 208% en électricité et de 128,7% en gaz. Toutefois, l'essentiel du pic a été constaté entre 2008 et 2010.

Figure 5 - Évolution du nombre de clients protégés régionaux (fournisseurs et GRD)



D'après les chiffres communiqués par les GRD et par les fournisseurs commerciaux disposant de l'information (à savoir : EDF LUMINUS, ENI ESSENT, LAMPIRIS et OCTA+), il apparaît que la répartition des clients protégés régionaux peut être illustrée par le graphique suivant. Comme en 2011, les clients en règlement collectif de dettes restent les plus représentés.

Figure 6 - Répartition de la clientèle protégée régionale (exprimée en pourcentage du nombre de clients protégés régionaux)



Comme indiqué précédemment, le principal avantage octroyé aux clients protégés est l'octroi du tarif social. 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). Le client n'a alors plus de démarche à accomplir ni d'« attestation papier » à transmettre à son fournisseur d'énergie. Cette application automatique a pour conséquence que la plupart des ayants droit obtiennent le tarif social sans devoir prendre eux-mêmes d'initiative particulière. Les clients protégés fédéraux bénéficient du tarif social, qu'ils soient alimentés par un fournisseur commercial ou par un GRD.

C'est le SPF Economie 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 (ou à son gestionnaire de réseau si c'est ce dernier qui le fournit).

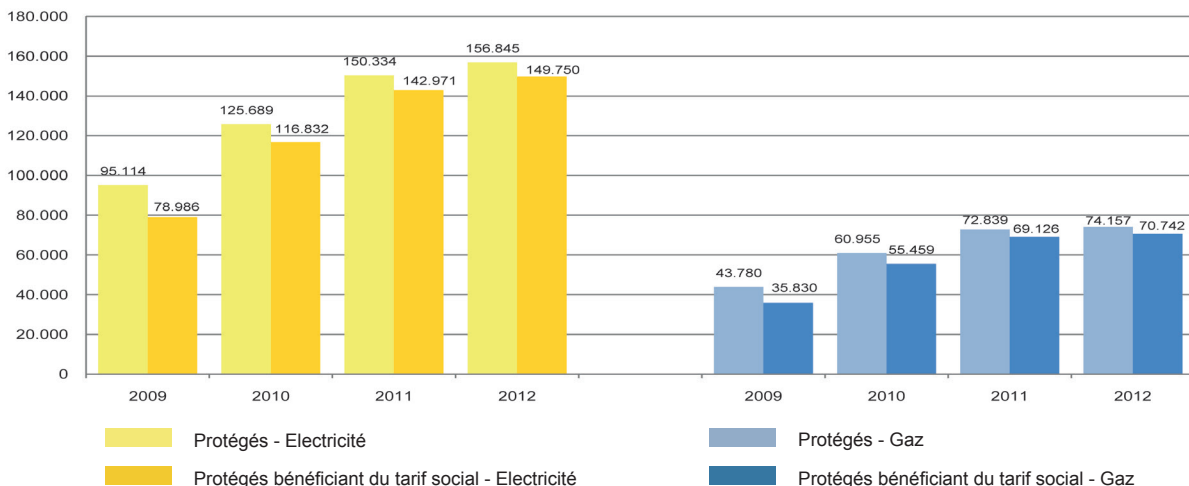
Contrairement aux clients protégés fédéraux, les clients protégés exclusivement régionaux (soit les clients appartenant à la cinquième catégorie définie précédemment) ne sont pas repris dans le fichier SOCTAR lequel est limité aux seules catégories fédérales de clients protégés.

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. A l'inverse, tout client protégé, qu'il relève d'une catégorie fédérale ou exclusivement régionale, peut être alimenté par son GRD. Dans tous les cas, l'alimentation par le GRD se fera au tarif social ;
- transmettre à leur GRD une 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 qu'une différence se crée 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.

Figure 7 - Evolution du nombre de clients protégés et du nombre de clients bénéficiant du tarif social



Il est constaté que l'écart entre le nombre de clients protégés et le nombre de clients alimentés au tarif social a légèrement diminué en 2012 comparativement à l'année 2011. Au terme de l'année 2012, il apparaît que près de 95,5% du total des clients protégés bénéficient du tarif social en électricité et en gaz.

Il reste encore toutefois un certain nombre de clients protégés qui ignorent que leur statut pourrait leur permettre de bénéficier du tarif social. La CWaPE est ainsi d'avis qu'un transfert systématique de la clientèle protégée – à tout le moins régionale – vers le GRD serait de nature à résoudre cette difficulté liée au statut régional du client protégé et à permettre à ces clients de bénéficier du tarif social.

Cette alimentation automatique et inconditionnelle des clients protégés régionaux par leur GRD a, par ailleurs, été mise en avant par la CWaPE dans l'avis qu'elle a remis au Gouvernement wallon relatif au nouveau projet de décret électricité.

2.4. Clients présentant un retard de paiement

Avant d'aborder dans le détail les différentes étapes de la procédure de déclaration en défaut de paiement, une photo de l'ampleur des difficultés de paiement rencontrées par la clientèle résidentielle est présentée ci-après.

Les chiffres mentionnés font état de la situation en termes de paiement des factures d'électricité et de gaz au 31 décembre 2012 tant pour la clientèle alimentée par les fournisseurs commerciaux que pour celle des GRD.

Une distinction est opérée entre, d'une part, les clients alimentés par l'acteur concerné à la date de la mesure (« clients actifs ») et, d'autre part, les clients qu'ils n'alimentent plus actuellement mais desquels ils attendent toujours le paiement des sommes dues (« clients inactifs »).

Au total, à fin 2012, ce sont 178.000 clients actifs électricité et 75.000 clients actifs gaz qui présentaient un retard de paiement de leur facture indépendamment du stade de la procédure auquel ils se trouvaient à cette date (de l'échéance de la facture à la demande de placement d'un compteur à budget). Par rapport à la situation à fin 2011, ces chiffres sont comparables mis à part le nombre de clients en retard de paiement en gaz qui a diminué sensiblement.

Tableau 1 - Clients actifs présentant un retard de paiement

		Fournisseurs	Fourn. (2011)	GRD	GRD (2011)	Total (2012)	Total (2011)
Electricité	Clients en retard	165.645	174.283	12.483	5.389	178.128	179.672
	% clientèle	11%	12%	53%	25%	12%	12%
	Dette totale	38.414.147 €	39.717.514 €	2.322.348 €	1.190.303 €	40.736.495 €	40.907.818 €
	Dette moyenne	232 €	228 €	186 €	152 €	229 €	228 €
Gaz	Clients en retard	67.754	78.549	6.938	6.639	74.692	85.188
	% clientèle	12%	14%	47%	55%	13%	15%
	Dette totale	20.371.329 €	20.560.850 €	1.891.511 €	823.434 €	22.262.840 €	21.384.284 €
	Dette moyenne	301 €	262 €	273 €	86 €	298 €	251 €

Exprimé en pourcentage, ce sont respectivement 12% et 13% de la clientèle résidentielle électricité et gaz qui étaient en retard de paiement mais avec des différences très importantes entre fournisseurs et GRD comme il ressort du tableau repris ci-dessus.

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 le document.

La principale évolution marquante est à observer au niveau de la clientèle de ces mêmes GRD où la part de clients en retard de paiement atteint, voire dépasse selon les cas, les 50% alors qu'en 2011 elle atteignait 25 % en électricité et 55 % en gaz.

Cette évolution résulte probablement de la conjonction de plusieurs facteurs et notamment les suivants : une adaptation des systèmes de facturation des principaux GRD permettant une facturation plus rapide mais aussi une identification plus précise des clients en retard de paiement, les problèmes financiers dont sont accablés une partie non négligeable de la clientèle alimentée (clients protégés régionaux en médiation de dettes et en règlement collectif de dettes) et, enfin, la conjoncture économique relativement défavorable.

D'un autre côté, 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'élèvent à 10% en électricité et à 13% en gaz, pourcentages en sensible diminution par rapport à la situation de l'année précédente.

Une part non négligeable de clients résidentiels 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). La procédure de recouvrement de la dette est sensiblement différente puisque les dettes des clients inactifs seront à recouvrer via toutes voies de droit et non pas via application décrite dans les AGW OSP.

Tableau 2 - Clients inactifs présentant un retard de paiement

		Fournisseurs	Fourn. (2011)	GRD	GRD (2011)	Total (2012)	Total (2011)
Electricité	Clients en retard	133.860	174.741	15.148	9.510	149.008	184.251
	Dette totale	73.565.639 €	83.961.861 €	5.371.156 €	3.599.346 €	78.936.794 €	87.561.207 €
	Dette moyenne	550 €	480 €	355 €	174 €	530 €	475 €
Gaz	Clients en retard	69.444	85.804	10.182	8.366	79.626	94.170
	Dette totale	45.279.792 €	46.823.175 €	5.414.820 €	4.315.057 €	50.694.611 €	51.138.232 €
	Dette moyenne	652 €	546 €	532 €	278 €	637 €	537 €

Il apparaît que pour les clients inactifs, le niveau de dette totale et moyenne est bien supérieur aux chiffres relatifs aux clients actifs. Toutefois, par rapport à l'année 2011, certaines différences entre fournisseurs et GRD sont perceptibles quant à l'évolution des chiffres.

Ainsi, en ce qui concerne les fournisseurs, le nombre de clients inactifs en retard de paiement et la dette totale s'inscrivent en diminution plus ou moins marquée alors que le niveau de la dette moyenne progresse sensiblement, cette tendance étant observée tant en électricité qu'en gaz.

Par contre, pour les GRD, tous les indicateurs (nombre de client inactifs, dette totale et dette moyenne) sont en augmentation.

2.5. La procédure en cas de non paiement des clients actifs

Au préalable, la CWaPE tient à préciser que les données transmises tant par les fournisseurs commerciaux que par les GRD agissant comme fournisseur social (soit les données relatives aux clients protégés qu'ils alimentent) ont été prises en considération.

Les articles 29 et suivants (en électricité) et 32 et suivants (en gaz) des arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatifs aux obligations de service public définissent différentes étapes et délais minima à respecter par les fournisseurs lorsqu'un de leur client résidentiel est confronté à des difficultés de paiement de ses factures d'électricité et/ou de gaz.

Cette procédure prévoit notamment que lorsqu'un client n'a pas payé sa facture, le fournisseur lui envoie un courrier de rappel dont l'échéance ne peut être inférieure à 10 jours. A l'échéance, et en cas d'absence de réaction du client, le fournisseur lui envoie une mise en demeure par courrier recommandé qui lui octroie un délai de 15 jours pour régulariser sa situation. Ensuite, à l'issue du délai stipulé dans le recommandé, le fournisseur peut déclarer son client en défaut de paiement et demander le placement du compteur à budget à son gestionnaire de réseau de distribution. Si le client est protégé, c'est une procédure de drop qui est initiée par le fournisseur.

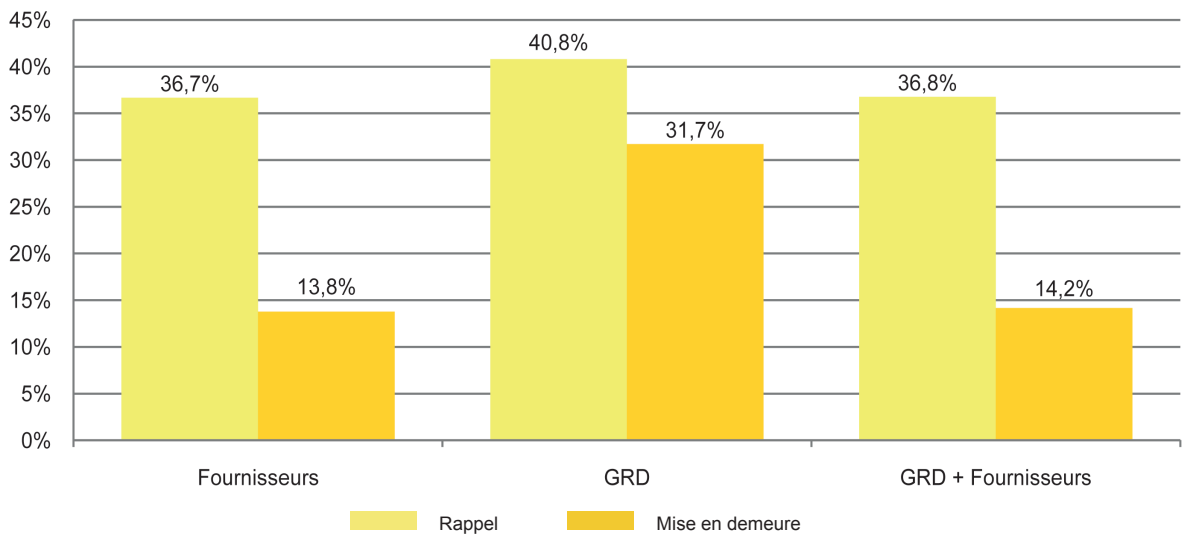
Le fournisseur dispose bien entendu de la possibilité de compléter cette procédure par des modalités propres, que ce soit sous la forme d'un contact téléphonique, de l'envoi d'un deuxième rappel, de l'allongement du délai de paiement ou encore de la négociation d'un plan de paiement. Ces différentes procédures auxquelles un certain nombre de fournisseurs ont recours, ont pour objectif de permettre au client résidentiel de régulariser sa situation avec son fournisseur ou de trouver un arrangement pour le paiement de ses factures.

2.5.1. Le rappel et la mise en demeure

Dans le courant de l'année 2012, 563.500 clients, soit 36,8% de la clientèle résidentielle, ont reçu au moins un courrier de **rappel** en électricité. Ce chiffre est stable par rapport à ceux observés sur les deux dernières années. Toutefois, le pourcentage de clients fournis en électricité par un GRD ayant reçu un rappel (soit 41%) est légèrement plus élevé que celui observé pour les clients fournis par un fournisseur commercial (soit 36,7%). Il convient également de constater que le nombre total de rappels envoyés en électricité (soit 1.717.000 rappels), connaît une légère diminution par rapport à l'année 2011 qui avait connu un record dans le nombre total de rappels envoyés avec un total de 1.748.000 rappels.

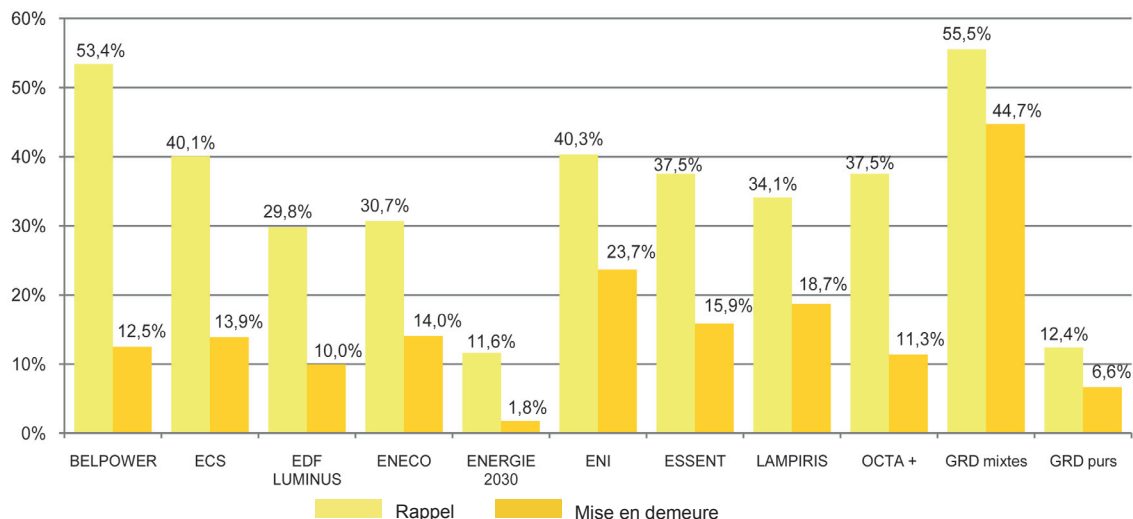
En moyenne 14,2% de la clientèle résidentielle, soit 217.246 clients, ont reçu au moins un courrier de **mise en demeure** en électricité. Ce chiffre est également similaire à celui observé pour l'année 2011. Toutefois, et comme le détaille le graphique ci-dessous, ce pourcentage est nettement plus élevé chez les clients fournis par un GRD (soit 31,7%) que pour les clients fournis par un fournisseur commercial (soit 13,8%). Quant au nombre total de mises en demeure envoyées, il continue sa progression par rapport au nombre record obtenu en 2011 avec un total de 412.450 mises en demeure envoyées en 2012.

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



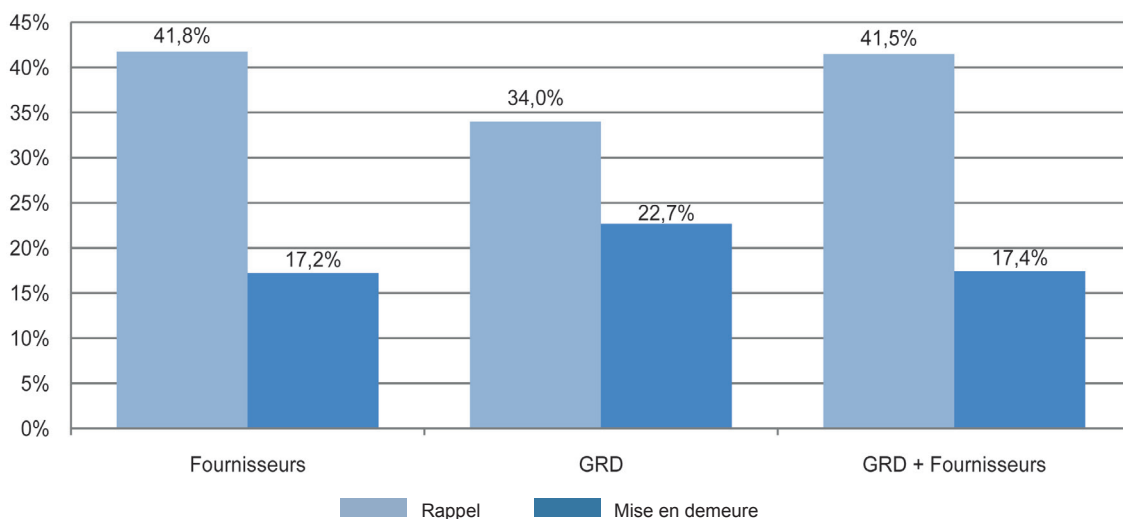
Le graphique suivant reprend, par fournisseur et par GRD, le pourcentage de la clientèle ayant reçu au moins un rappel ou une mise en demeure dans le courant de l'année 2012 en électricité. On peut constater que des écarts, parfois importants, existent entre les fournisseurs et les GRD (mixtes et purs).

Figure 9 - Pourcentage de clientèle ayant reçu au moins un rappel/une mise en demeure en électricité



Étant donné que la majorité des clients gaz sont également clients pour l'électricité, et pour la plupart d'entre eux, auprès du même fournisseur, il apparaît que la procédure de défaut de paiement est alors initiée pour les deux énergies, sans pouvoir distinguer de manière exacte les situations de non paiement spécifiques à l'un des deux vecteurs énergétiques. Aussi, les clients ayant reçu un rappel/une mise en demeure en gaz se retrouvent, dans une forte proportion, parmi les clients ayant reçu un rappel/une mise en demeure en électricité.

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



2.5.2. La déclaration de défaut de paiement

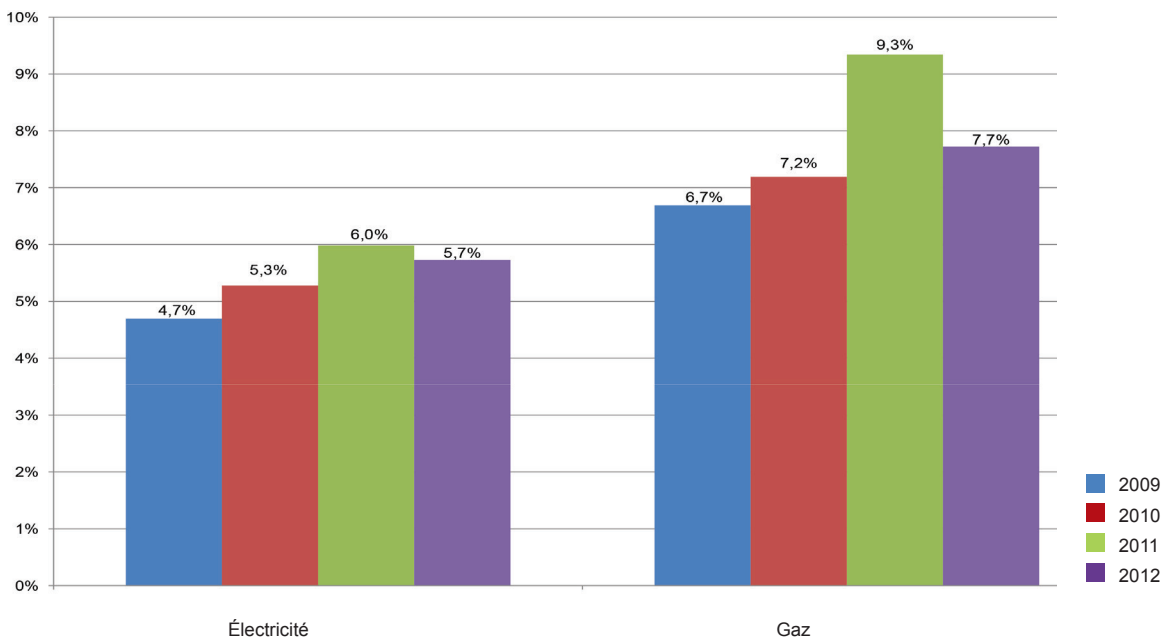
Si, après l'envoi d'au moins un rappel et d'une mise en demeure, le client n'a pas été en mesure de régulariser sa situation, le fournisseur peut, pour autant que la procédure prévue par les AGW OSP ait été respectée, le déclarer en défaut de paiement.

En 2012, ce sont près de 87.850 clients, soit 5,7% des clients résidentiels, qui ont été déclarés en défaut de paiement en électricité. Ce chiffre est sensiblement inférieur à celui observé pour l'année précédente pour laquelle 6% de la clientèle résidentielle avait été déclarée en défaut de paiement en électricité.

En gaz, ce sont 46.000 clients qui ont été déclarés en défaut de paiement, soit 7,7% de la clientèle résidentielle. On peut constater que le nombre total de clients déclarés en défaut de paiement en gaz diminue de 1,6% par rapport à l'année 2011. Cette diminution trouve notamment son origine dans le fait que le GRD pur en gaz ayant dû adapter ses programmes informatiques, n'a pu mettre en œuvre l'ensemble de la procédure de défaut de paiement en 2012 et n'a dès lors pas déclaré de clients en défaut de paiement cette année-là.

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

Figure 11 - Évolution du nombre de clients déclarés en défaut de paiement



Des écarts importants sont perceptibles entre les acteurs au niveau du pourcentage de leur clientèle résidentielle déclarée en défaut de paiement. Ainsi, on constate notamment que le pourcentage des clients déclarés en défaut de paiement est nettement plus élevé chez les GRD. En moyenne, et pour l'ensemble des GRD (mixtes et purs), 27,6% de leurs clients ont été déclarés en défaut de paiement en électricité et 16,1 % en gaz. Au près des fournisseurs commerciaux, ce pourcentage ne s'élève qu'à 5,3% en électricité et 7,4% en gaz.

Cette différence trouve notamment son origine dans le fait qu'une grande partie (36,5 %) des clients protégés alimentés en électricité par les GRD sont des clients protégés régionaux (clients pour la plupart en médiation de dettes et règlement collectif de dettes) et, dès lors, dans une situation financière particulièrement difficile.

Les graphiques ci-après présentent, pour les différents acteurs, le pourcentage des clients déclarés en défaut de paiement en électricité et en gaz.

Figure 12 - Nombre de clients résidentiels déclarés en défaut de paiement en électricité

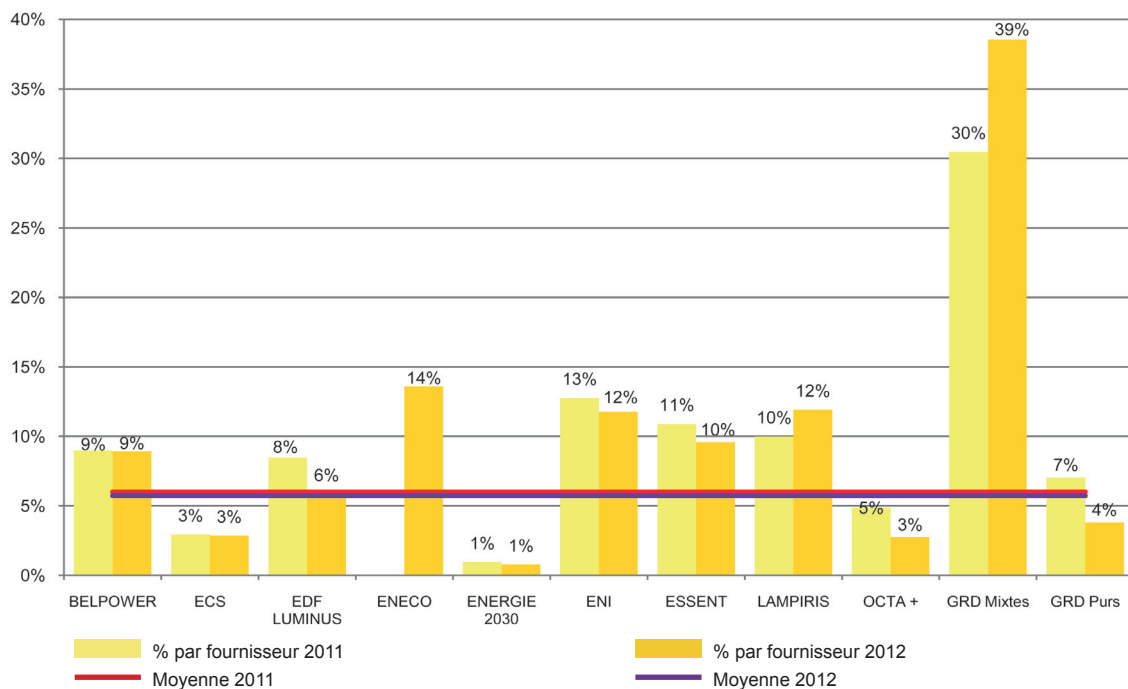
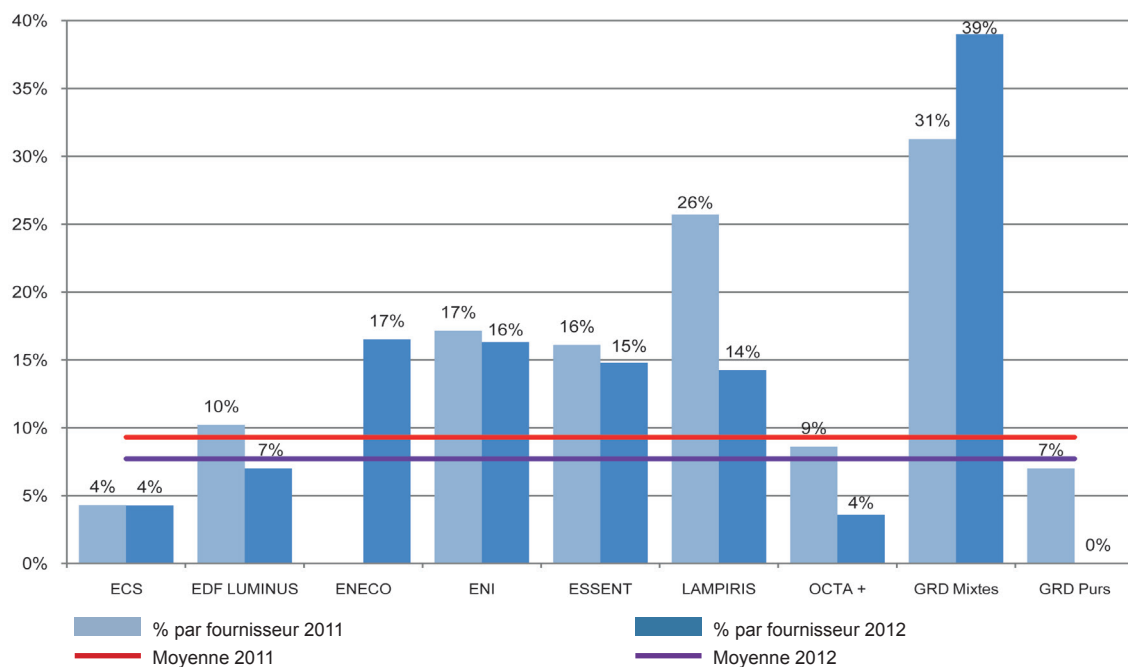


Figure 13 - Nombre de clients résidentiels déclarés en défaut de paiement en gaz



2.5.3. Les clients protégés déclarés en défaut de paiement.

L'évolution à la hausse du nombre de clients protégés déclarés en défaut de paiement s'est poursuivie durant l'année 2012 comme en attestent les différents chiffres repris dans le tableau ci-après.

Tableau 3 : Clients protégés déclarés en défaut de paiement

Electricité	2012	2011	2010
Pourcentage des clients en défaut de paiement qui sont protégés	23%	19%	12%
Pourcentage des clients protégés qui sont en défaut de paiement	13%	11%	8%
Pourcentage des clients en DDP auprès d'un fournisseur qui sont protégés	14%	14%	6%
Pourcentage de clients protégés alimentés par le GRD en défaut de paiement	38%	22%	20%
Gaz	2012	2011	2010
Pourcentage des clients en défaut de paiement qui sont protégés	22%	20%	15%
Pourcentage des clients protégés qui sont en défaut de paiement	14%	15%	11%
Pourcentage des clients en DDP auprès d'un fournisseur qui sont protégés	16%	16%	7%
Pourcentage de clients protégés alimentés par le GRD en défaut de paiement	23%	19%	20%

Ainsi, la part des clients déclarés en défaut de paiement en 2012, qui disposaient du statut de client protégé, s'est élevée à 23 % en électricité et à 22 % en gaz, soit une sensible augmentation par rapport aux chiffres de l'année précédente où cette part s'établissait respectivement à 19% en électricité et à 20% en gaz.

En outre, la part de la clientèle protégée déclarée en défaut de paiement en 2012 (en pourcentage de la clientèle protégée globale) a continué à progresser, du moins en ce qui concerne l'électricité, pour s'établir, au terme de la période, à 13 % en électricité et à 14 % en gaz.

Enfin, on observera que la part des clients protégés, alimentés par les GRD et déclarés en défaut de paiement par ces derniers, a connu une forte croissance tant en électricité qu'en gaz.

L'évolution du nombre de clients protégés qui rencontrent des problèmes de paiement est à tout le moins un signe des difficultés sans cesse croissantes rencontrées par les clients, et notamment les clients protégés. Cependant, 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 catégories sociales en situation précaire.

A cet égard, la CWaPE reste convaincue que des moyens pourraient être mis en œuvre afin de permettre non seulement de mieux cibler la clientèle à protéger mais aussi d'assurer un accompagnement efficace de cette clientèle en cas de difficultés de paiement. Ainsi, un élargissement des catégories de clients protégés sur la base du revenu, comme proposé dans le projet de modification du décret électricité du 12 avril 2001, pourrait être de nature à y contribuer.

De même, une piste alternative consisterait en un mécanisme d'accompagnement des clients dès lors qu'ils sont confrontés à des difficultés de paiement, telle la proposition de « protection régionale conjoncturelle » formulée dans le cadre de l'étude sur les mesures sociales et soutenue par les différents acteurs. 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.

2.6. Le compteur à budget

Lorsque le client est déclaré en défaut de paiement, son fournisseur adresse une demande de placement d'un compteur à budget auprès du GRD du client. Les articles 31 et suivants (en électricité) et 34 et suivants (en gaz) des arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatifs aux obligations de service public définissent les différentes étapes et délais minima à respecter pour procéder au placement d'un compteur à budget.

Le placement d'un compteur à budget vise à limiter l'endettement du client mais aussi à le responsabiliser dans la gestion de sa dette puisqu'il devra recharger préalablement la carte de son compteur à budget pour pouvoir consommer de l'électricité et/ou du gaz. A 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.

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.

Les clients protégés en défaut de paiement bénéficient également d'autres avantages et protections liés au compteur à budget tels que :

- Le placement gratuit du compteur à budget tant en gaz qu'en électricité ;
- Le placement d'un compteur à budget équipé d'un limiteur de puissance en électricité qui garantit une fourniture minimale en électricité (limitée à 10 ampères) dans le cas où le client n'est plus en mesure de recharger la carte de son compteur à budget (pour plus d'informations à ce sujet , voir le point 2.6.1.) ;
- La possibilité, s'il dispose d'un compteur à budget gaz, de s'adresser à son GRD afin de bénéficier de « carte gaz » durant la période hivernale (pour plus d'informations à ce sujet, voir le point 2.6.2.).

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 point 2.8.). 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).

A noter également que toute la procédure de placement du compteur à budget est suspendue si le client acquitte le montant total de ses dettes vis-à-vis de son fournisseur et lui envoie la preuve de son paiement dans le respect des délais prévus par la législation.

2.6.1. Le placement des compteurs à budget en électricité

En 2012, ce sont près de 88.400 **demandes de placement** d'un compteur à budget en électricité qui ont été introduites par les fournisseurs et les GRD en tant que fournisseur social. Un compteur à budget en électricité a ainsi été demandé pour 4,3% de la clientèle protégée et 5,9% de la clientèle non protégée. Au total, une demande de compteur à budget en électricité a été introduite pour 5,8% de l'ensemble des clients résidentiels alimentés en électricité.

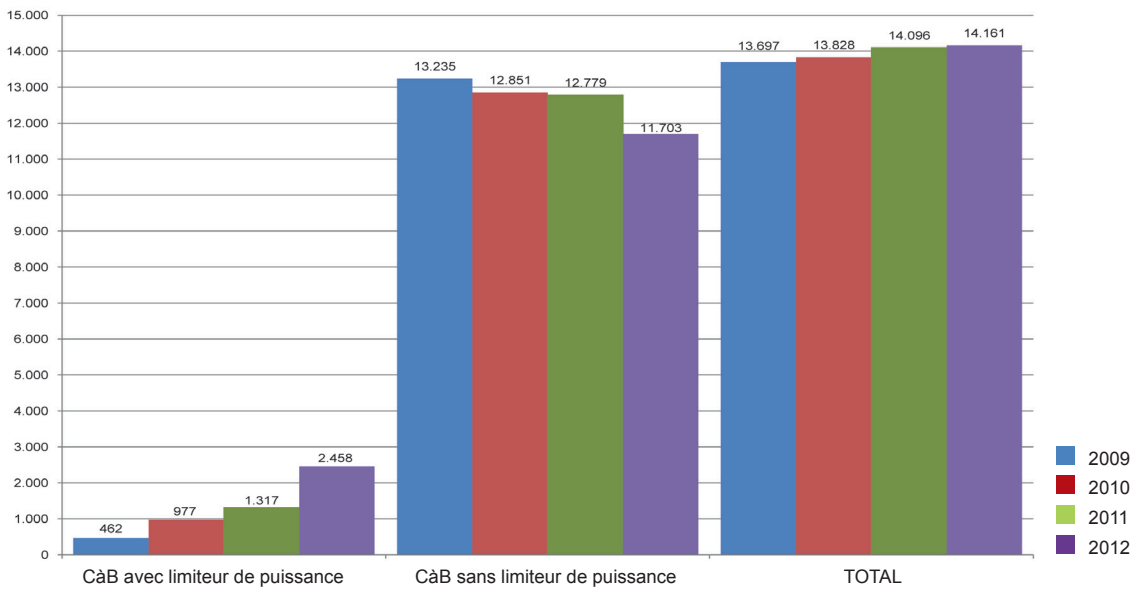
Par rapport à l'année 2011, on constate que le nombre de demandes introduites par les GRD pour les clients qu'ils alimentent régresse puisqu'il est passé de 5.200 (en 2011) à 3.400 (en 2012).

Parmi les 88.400 demandes initiées par les fournisseurs et les GRD, seulement 16% d'entre elles ont conduit in fine au placement d'un compteur à budget en électricité. On dénombre ainsi 2.458 compteurs à budget avec un limiteur de puissance placés chez les clients protégés (soit pour 1,6% de l'ensemble des clients protégés) et 11.703 compteurs à budget « classiques » placés chez les clients non protégés (soit pour 0,9% de l'ensemble des clients non protégés).

Si l'on peut constater une diminution du nombre de demandes de placement de compteur à budget en électricité par rapport à l'année 2011 (96.000 demandes avaient été initiées en 2011), on s'aperçoit toutefois que le nombre de placements effectifs de compteurs à budget en électricité (soit 14.161 compteurs à budget placés en 2012) reste quant à lui relativement stable par rapport à l'année précédente.

Cette tendance est le résultat de deux évolutions contradictoires, à savoir une diminution du nombre de placements de compteur à budget pour les clients non protégés (-8,4% par rapport à 2011) et une nette augmentation du nombre de placements pour les clients protégés (+86,6% par rapport à 2011). Certains GRD expliquent cette augmentation par une gestion et un suivi plus strict des clients protégés en défaut de paiement qu'ils alimentent. RESA TECTEO indique également que l'année 2012 a permis le « rattrapage » de nombreuses situations de défaut de paiement initiées en fin 2011. Le graphique ci-dessous détaille ces informations.

Figure 14 - Évolution du nombre de placements de compteurs à budget électricité



Par ailleurs, l'énorme différence entre le nombre de demandes de placement et le nombre de placements effectifs trouve son origine dans 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 son GRD si celui-ci agit en tant que fournisseur social). Ce sont ainsi près de 39.500 demandes qui ont été annulées (soit près de 45 % des demandes) en raison de l'apurement total de la dette du client ;
- Beaucoup de clients craignent le compteur à budget, en raison notamment de l'image négative et des contraintes associées à celui-ci, ce qui les amènent à refuser son placement. L'année 2012 a été marquée par une hausse très importante du nombre de refus de placement des compteurs à budget en électricité tant chez les clients protégés que chez les non protégés puisqu'ils sont passés de 20.300 refus pour 2011 à près de 39.500² pour 2012 (soit 40% du nombre de demandes introduites). Notons toutefois que si le nombre de refus de placement explose en 2012, le nombre total de suspensions de la fourniture électrique suite à un refus de placement de compteur à budget reste quant à lui relativement stable par rapport à 2011 (soit 6.560 coupures en électricité suite à un refus de placement d'un compteur à budget en 2012 contre 6.200 coupures en 2011).
- Des situations de déménagement ou de changement de fournisseurs donnent également majoritairement lieu à l'annulation de la demande de placement.
- Une demande de placement peut être initiée à plusieurs reprises pour un même client.

² Notons que le GRD ORES nous indique à ce propos que suite à la mise en place d'un nouvel outil de gestion, il peut comptabiliser plus précisément le nombre de refus de placement.

2.6.2. Le placement des compteurs à budget en gaz

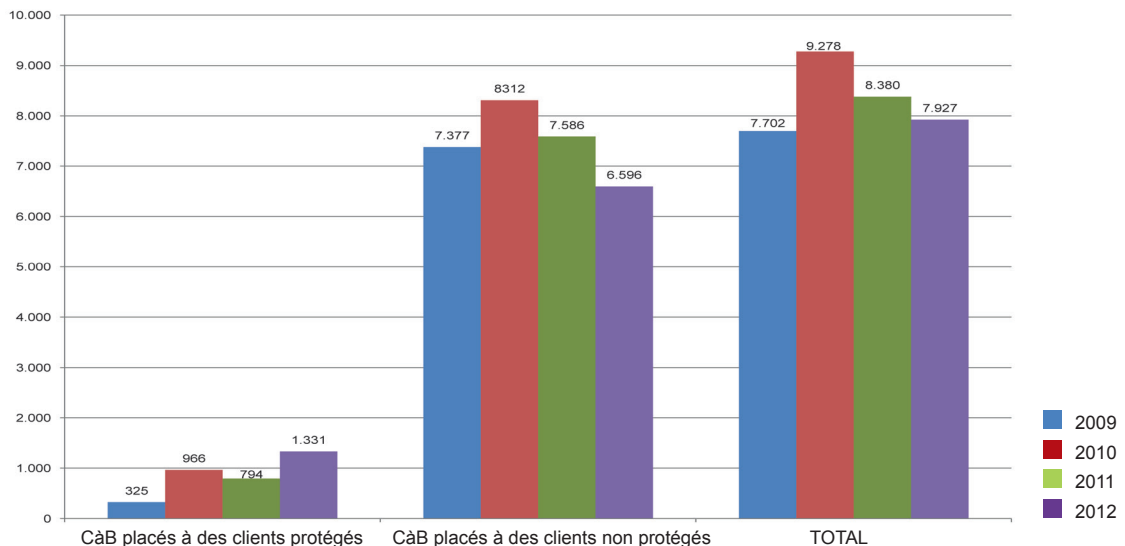
Le nombre de **demandes de placement** de compteurs à budget gaz diminue également en 2012 avec un total de 44.000 demandes introduites par les fournisseurs (et GRD au titre de fournisseur social). En 2011, ce nombre était de 46.700. Un compteur à budget gaz a été demandé pour 5,1% de la clientèle protégée et pour 7,7% de la clientèle non protégée. Au total, une demande de compteur à budget gaz a été introduite pour 7,4% de la clientèle résidentielle en gaz.

Cette diminution du nombre de demandes de placement en 2012 est principalement due à la baisse très importante du nombre de demandes introduites par les GRD (1.109 demandes introduites en 2012 contre 3.620 en 2011). Rappelons à ce sujet que le GRD pur en gaz a indiqué que, vu la mise en place d'un nouveau système informatique de gestion, la procédure de non paiement telle qu'établie par les textes légaux n'a pu être menée à son terme de sorte qu'aucune demande de placement de compteur à budget en gaz n'a été initiée durant l'année 2012.

La tendance à la baisse du nombre de **placements de compteurs** à budget gaz s'est poursuivie durant l'année 2012 avec un total de 7.927 compteurs à budget gaz placés (dont 1.331 à destination des clients protégés), soit une diminution en 2012 de 5,4% du nombre de placements de compteurs à budget gaz par rapport à l'année 2011. Toutefois, et comme pour l'électricité, cette évolution est le résultat de deux évolutions contradictoires. D'une part, la nette augmentation en 2012 (par rapport à 2011) du nombre de clients protégés qui se sont vus placer un compteur à budget dans le courant de l'année (+67,6%) et, d'autre part, une diminution du nombre de placement de compteur à budget chez les clients non protégés (-13,1%).

Le graphique ci-après montre l'évolution du nombre de compteurs à budget gaz placés annuellement depuis leur introduction sur le marché à la mi-2008.

Figure 15 - Évolution du nombre de placements de compteurs à budget gaz



Seulement 18% des demandes de placement des compteurs à budget gaz introduites par les fournisseurs ont abouti, in fine, au placement d'un compteur à budget en gaz. Ce chiffre est stable par rapport à l'année 2011. Les arguments soulevés en électricité pour expliquer le faible taux de placement peuvent également être avancés pour le gaz.

- L'apurement total de la dette du client envers son fournisseur ou GRD a engendré l'annulation de plus de 20.750 demandes de placement de compteur à budget gaz (soit 47% des demandes introduites).
- Une très nette augmentation du nombre de refus de placement des compteurs à budget gaz puisque ce nombre est passé de 6.100 refus de placement en 2011 à près de 19.370 pour 2012 (soit 44% des demandes introduites en 2012). Assez paradoxalement, on constate que bien que le nombre de refus de placement du compteur à budget gaz est en nette croissance en 2012, le nombre de coupures de l'alimentation en gaz diminue puisqu'un total de 2.771 points d'alimentation en gaz ont été coupés en 2012 contre 3.440 en 2011.

2.6.3. Le placement des compteurs à budget à la première ou à la seconde visite et le délai de placement

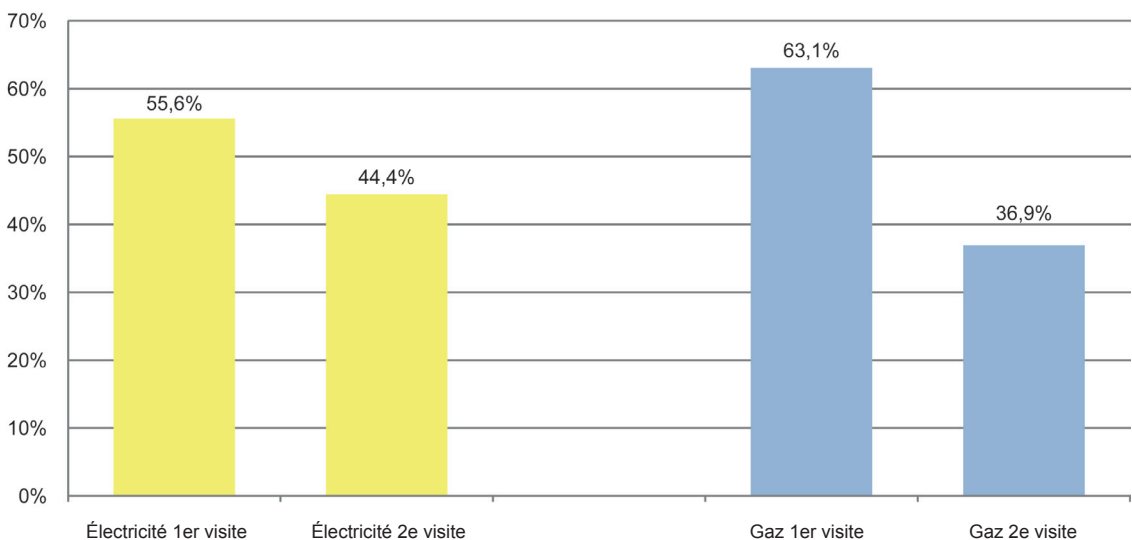
Les arrêtés ministériels du 03 mars 2008 déterminant les procédures de placement d'un compteur à budget en gaz et en électricité et d'activation de la fonction à prépaiement prévoient que le GRD se présente une première fois au domicile du client en vue de placer le compteur à budget. Ce premier passage fait l'objet d'un courrier préalable dans lequel le GRD précise la date et la tranche horaire durant laquelle la visite aura lieu. Ce courrier communique également au client les coordonnées du service compétent du GRD à contacter s'il souhaite modifier la date ou l'heure du rendez-vous.

Lorsqu'un compteur à budget ne peut être placé lors de la visite du GRD en raison du refus du client (refus explicite ou absence de ce dernier lors du rendez-vous fixé), le GRD lui adresse un courrier recommandé avertissant le client de la date de la coupure de son alimentation en énergie.

Dans la pratique toutefois, la majorité des GRD accepte de placer le compteur à budget lors du deuxième passage au domicile du client en lieu et place de la coupure.

Le graphique ci-dessous montre la proportion des compteurs à budget placés en 2012 lors de la première ou de la deuxième visite du GRD. Il apparaît que davantage de compteurs à budget sont placés à la première visite du GRD tant pour l'électricité que pour le gaz, le pourcentage de placements à la première visite étant relativement plus élevé en gaz qu'en électricité.

Figure 16 - Placements des compteurs à budget réalisés à la 1re ou à la 2ème visite du GRD



La législation prévoit que 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. Dans les faits toutefois, seuls 28,8 % des compteurs à budget en électricité et 21,7 % des compteurs à budget en gaz sont placés endéans les délais prévus. Ainsi, pour l'année 2012, le délai moyen de placement d'un compteur à budget s'élève à 84 jours en électricité et à 110 jours en gaz.

Notons toutefois que des variations importantes existent entre les GRD à ce sujet et que certains GRD électricité de plus petite taille (AIEG, AIESH et la Régie de Wavre) parviennent à finaliser l'ensemble de la procédure de placement endéans les 40 jours. Par ailleurs, les délais importants constatés chez d'autres GRD sont à priori la conséquence de difficultés techniques et organisationnelles rencontrées face à un nombre très important de demandes de placement d'un compteur à budget transmises par les fournisseurs.

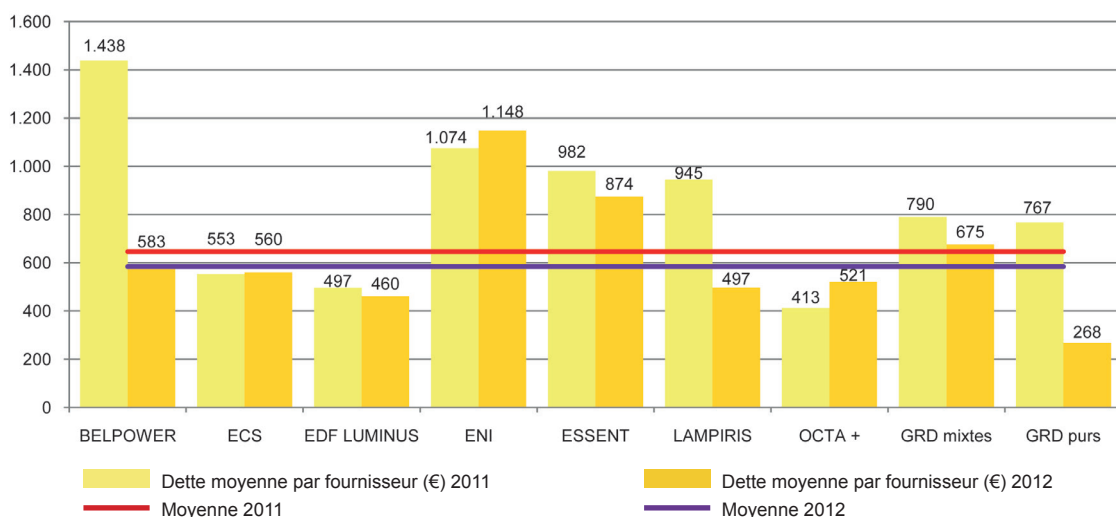
Ce dépassement des délais dans le placement des compteurs à budget n'est pas sans conséquence pour les clients non protégés en défaut de paiement puisque ces derniers voient leur alimentation, dans l'attente du placement du compteur à budget, temporairement reprise par le fournisseur X. Cette alimentation leur est facturée au prix maximum par le GRD, ce qui est de nature à accroître leurs difficultés financières.

2.6.4. Le montant de la dette au moment du placement du compteur à budget

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.

La dette moyenne au moment du placement du compteur à budget en électricité a légèrement diminué en 2012 puisqu'elle s'élève à 548 euros en 2012 contre 646 en 2011. Comme le montre le graphique ci-dessous, des variations parfois très importantes existent entre les acteurs mais également pour un même fournisseur ou GRD d'une année à l'autre. Certains fournisseurs expliquent la baisse importante de la dette moyenne de leur clientèle par une procédure de défaut de paiement raccourcie ou plus soutenue, ce qui entraîne que la dette au moment du placement s'en trouve de facto diminuée.

Figure 17 - Montant de la dette moyenne en électricité au moment du placement du compteur à budget

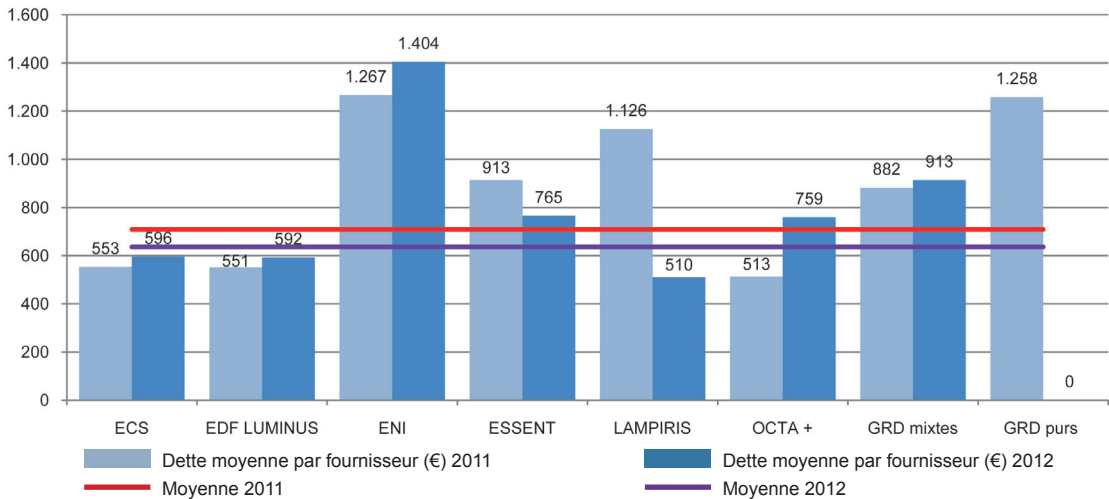


D'un autre côté, la répartition des clients, dès lors qu'il est tenu compte de différents paliers de dettes au moment du placement du compteur à budget, donne, pour ce qui concerne l'électricité, les résultats suivants :

- 50 % des clients présentaient une dette, au moment du placement du compteur à budget, inférieure ou égale à 250 euros ;
- 24 % des clients présentaient une dette, au moment du placement du compteur à budget, comprise entre 250 et 500 euros ;
- 14 % des clients présentaient une dette, au moment du placement du compteur à budget, comprise entre 500 et 1000 euros ;
- 12 % des clients présentaient une dette, au moment du placement du compteur à budget, supérieure à 1000 euros.

Comme pour l'électricité, le montant de la dette moyenne au moment du placement du compteur à budget en gaz a également diminué s'élevant à 636 euros en 2012 contre 708 euros en 2011. Le graphique ci-après illustre des différences significatives entre les acteurs.³

Figure 18 - Montant de la dette moyenne en gaz 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, donne, pour ce qui concerne le gaz, les résultats suivants :

- 42,6 % des clients présentaient une dette, au moment du placement du compteur à budget, inférieure ou égale à 250 euros ;
- 23,4 % des clients présentaient une dette, au moment du placement du compteur à budget, comprise entre 250 et 500 euros ;
- 18,7 % des clients présentaient une dette, au moment du placement du compteur à budget, comprise entre 500 et 1000 euros ;
- 15,3 des clients présentaient une dette, au moment du placement du compteur à budget, supérieure à 1000 euros.

Notons que des données relatives à la répartition des clients au regard des différents paliers de dettes sont relativement similaires pour les deux vecteurs énergétiques.

2.6.5. Les rechargements des compteurs à budget

Le client qui dispose d'un compteur à budget doit prépayer ses consommations au moyen d'une carte de rechargement, et ce, afin de pouvoir consommer l'énergie concernée (gaz/électricité).

Afin de pouvoir recharger la carte de son compteur, le client disposait en 2012 de trois possibilités :

- le bureau d'accueil de son GRD ;
- les CPAS qui disposaient d'un dispositif de rechargement ;
- la cabine téléphonique publique de BELGACOM.

Tant en électricité qu'en gaz, la cabine téléphonique reste, de loin, le mode de rechargement le plus utilisé par la clientèle. Ainsi, près de 71% des rechargements en électricité et 74% des rechargements en gaz ont été effectués via ce canal.

³ Rappelons que le GRD pur n'ayant pas lancé de procédure de placement de compteur à budget en gaz pour les clients protégés qu'il alimente en 2012 n'a pas communiqué de montant de dette moyenne pour l'année précitée.

Le second lieu de rechargement choisi par les usagers en 2012 est le bureau d'accueil des GRD où 21 à 22% des rechargements des cartes ont été effectués.

Le solde des rechargements, soit 7% en électricité et 5% en gaz, est réalisé dans les locaux des CPAS équipés à cette fin.

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.

Figure 19 - Évolution du nombre de rechargements des compteurs à budget électricité par lieu de rechargement

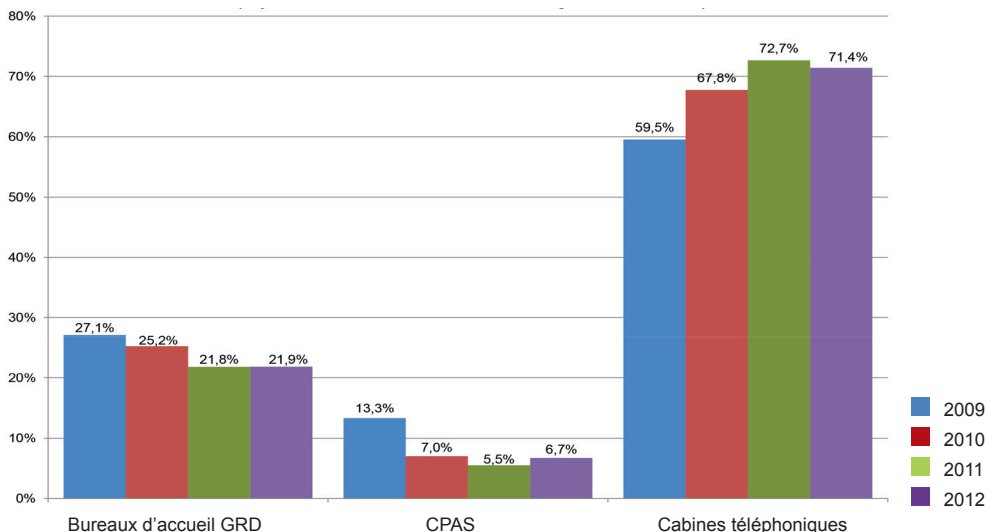
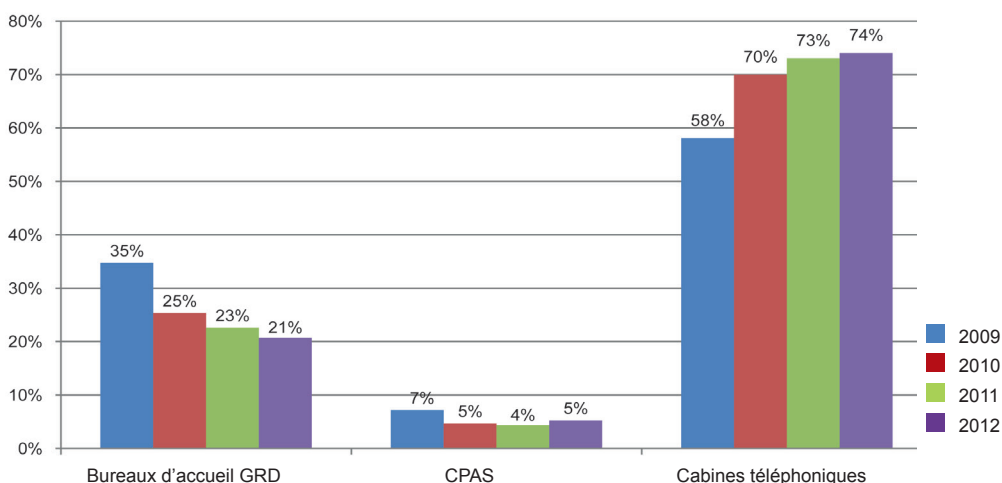


Figure 20 - Évolution du nombre de rechargements des compteurs à budget en gaz par lieu de rechargement



En raison de l'arrivée à terme, fin 2013, du contrat liant les GRD et Belgacom pour la mise à disposition des cabines téléphoniques publiques, les GRD ont travaillé de concert à la mise en place d'une solution alternative. La recherche de cette solution alternative est d'une importance capitale vu la part majoritaire prise ces dernières années par les cabines téléphoniques en ce qui concerne les rechargements de la carte des compteurs à budget.

Afin de répondre à l'abandon programmé de la technologie des bornes de rechargement via les cabines téléphoniques fin 2013, les GRD ont retenu la solution de mise à disposition de terminaux « Xenta » tant dans les bureaux d'accueil des GRD et les locaux des CPAS ayant marqué leur accord que dans des lieux publics.

La mise à disposition de terminaux dans les bureaux d'accueil des GRD et dans les locaux des CPAS permettra le rechargement de manière autonome de la carte du compteur à budget, ce au moyen d'une carte bancaire. Mais la partie non négligeable de la clientèle vulnérable (16 % en électricité et 15 % en gaz) qui continue de payer en liquide les rechargements de la carte du compteur à budget devrait toutefois pouvoir continuer à payer en liquide auprès de certains points de rechargements. A défaut, cela risquerait d'ajouter de nouvelles barrières à l'accès à l'énergie des personnes les plus vulnérables.

Par contre, la mise à disposition de terminaux dans des lieux publics (sont principalement visés les librairies, les commerces de proximité, les petites et moyennes surfaces, ...) ne permettra le rechargement de la carte que de manière assistée, le commerçant devant faire basculer le terminal en mode « rechargement compteur à budget ».

En ce qui concerne la couverture géographique du système alternatif de rechargement, il apparaît que, conformément à l'article 17 de l'AGW OSP, chaque commune (après fusion) disposera au minimum d'un point de rechargement sur son territoire. Ce sont au total quelques 750 lieux publics qui devraient être accessibles, d'ici la fin de l'année 2013, à la clientèle concernée pour le rechargement de la carte de leur compteur à budget. De plus, il n'existe aucune contrainte géographique pour le client qui peut recourir à n'importe quel terminal en Région wallonne.

La mise en place du nouveau système fera également l'objet d'un plan de communication à destination des clients disposant d'un compteur à budget actif. Par ce biais, le client recevra les informations indispensables et les explications nécessaires qui devraient favoriser la transition vers l'utilisation des nouveaux terminaux de rechargement.

Concernant les habitudes de rechargement du compteur à budget électricité ou gaz, le tableau ci-dessous reprend l'évolution de la fréquence annuelle de rechargement et du montant moyen rechargé par les clients protégés et non protégés.

Tableau 4 - 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			
	2009	2010	2011	2012	2009	2010	2011	2012
Nombre de câb rechargés	3.715	4.697	6.019	8.700	44.500	46.100	48.602	53.819
Fréquence moyenne de rechargements	11,0	12,0	15,3	13,9	12,5	16,6	18,0	18,9
Montant moyen de rechargement	€ 34,7	€36,0	€ 36,6	€ 35,0	€ 35,9	€ 36,0	€ 35,8	€ 36,4
Gaz	Clients protégés				Clients non protégés			
	2009	2010	2011	2012	2009	2010	2011	2012
Nombre de câb rechargés	900	2.150	2.973	4.431	14.100	16.100	19.562	21.861
Fréquence moyenne de rechargements	6,0	8,3	9,2	10,59	7,0	13,0	11,8	13,0
Montant moyen de rechargement	€ 37,6	€ 39,0	€ 38,0	€ 39,3	€ 41,7	€ 42,0	€ 41,4	€ 43,3

Il ressort du tableau ci-dessus que :

- En électricité, le montant moyen de rechargement reste relativement stable sur les 4 dernières années (36 €) et ne semble pas être impacté par le statut du client (protégé ou non). Toutefois, la fréquence moyenne de rechargement diminue en 2012 pour les clients protégés en électricité alors qu'elle augmente pour les clients non protégés.
- En gaz par contre, le montant moyen mais également la fréquence moyenne des rechargements ont augmenté, en 2012, tant pour les clients protégés que pour les clients non protégés. Ces augmentations sont probablement la conséquence d'une année 2012 plus froide que l'année 2011. Le nombre de rechargements des compteurs à budget gaz et le montant moyen rechargé s'en trouvent donc logiquement accrus.

2.6.6. 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 d'électricité/de 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.

Dans le courant de l'année 2012, les GRD ont procédé à la désactivation de 12.889 compteurs à budget en électricité et de 5.579 désactivations en gaz. Il ressort toutefois des informations récoltées qu'une part importante (soit 86,5% pour l'électricité et 62,2% pour le gaz) des désactivations des compteurs à budget ne faisait pas suite à un remboursement de la dette initiale du client mais bien à un switch⁴, cette part étant stable par rapport à l'année 2011 tant en électricité qu'en gaz.

Suite à ces nombreuses désactivations, il apparaît que seuls 51,2% des 112.381 compteurs à budget électricité en place au 31/12/2012 sur les 13 territoires des GRD électricité étaient effectivement activés.

Cependant, préalablement à leur désactivation, les compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2012, sont restés actifs durant une période de 1.000 jours, soit près de trois ans. Ce chiffre est relativement similaire à celui obtenu en 2011 où les compteurs à budget électricité désactivés en cours d'année étaient restés actifs en moyenne pendant une période de 1.086 jours.

La répartition des compteurs désactivés dans le courant de l'année 2012, dès lors qu'il est tenu compte de différents paliers de durée d'activation, donne, pour ce qui concerne l'électricité, les résultats suivants :

- 7% des compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2012 ont été actifs entre 1 jour et 1 mois ;
- 19,1% des compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2012 ont été actifs entre 1 mois et 6 mois ;
- 17,2% des compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2012 ont été actifs entre 6 mois et 1 an ;
- 23,6% des compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2012 ont été actifs entre 1 an et 2 ans ;
- 33,1% des compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2012 ont été actifs au-delà de 2 ans.

Depuis leur introduction sur le marché fin 2008, ce sont quelques 35.850 compteurs à budget gaz (chiffre arrêté au 31/12/2012) qui ont été installés sur les territoires des différents GRD gaz de la Région wallonne. Toutefois, à cette même date, la part de compteurs à budget gaz activés ne s'élevait qu'à 66% du total.

Les compteurs à budget gaz désactivés dans le courant de l'année 2012 sont restés actifs pendant une période moyenne de 503 jours (400 jours en 2011). Cette hausse de la durée moyenne sur plusieurs années, ainsi que la différence par rapport à l'électricité s'expliquent probablement par l'arrivée plus tardive des compteurs à budget gaz sur le marché de l'énergie.

La répartition des compteurs désactivés dans le courant de l'année 2012, dès lors qu'il est tenu compte de différents paliers de durée d'activation, donne, pour ce qui concerne le gaz, les résultats suivants:

- 3,6 % des compteurs à budget en gaz désactivés au cours de l'année 2012 ont été actifs entre 1 jour et 1 mois ;
- 20 % des compteurs à budget en gaz désactivés au cours de l'année 2012 ont été actifs entre 1 mois et 6 mois ;
- 20 % des compteurs à budget en gaz désactivés au cours de l'année 2012 ont été actifs entre 6 mois et un an ;
- 24 % des compteurs à budget en gaz désactivés au cours de l'année 2012 ont été actifs entre 1 an et 2 ans ;
- 32,4% des compteurs à budget en gaz désactivés au cours de l'année 2012 sont restés actifs au-delà de 2 ans.

D'un autre côté, des compteurs à budget ont fait l'objet d'une réactivation. C'est entre autres le cas pour les compteurs à budget présents, quoique désactivés, à l'adresse d'un client qui est déclaré en défaut de paiement par son fournisseur. Ce dernier demandera au GRD la réactivation du compteur à budget. La demande de réactivation d'un compteur à budget doit respecter les mêmes étapes que celles prévues dans la procédure de placement d'un compteur à budget non encore placé.

⁴ Un « switch » est le terme utilisé dans le jargon professionnel pour désigner un déménagement d'un client à une autre adresse, un changement de clients sur une adresse et/ ou un changement de fournisseur

Au cours de l'année 2012, les GRD ont procédé à la réactivation effective de 5.615 compteurs à budget en électricité et 1.173 compteurs à budget gaz.

2.7. Les coupures de l'alimentation en électricité/gaz

La législation wallonne prévoit certaines situations pour lesquelles des interruptions de la fourniture de l'alimentation en énergie 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

2.7.1. Les coupures consécutives à un refus de placement de compteur à budget

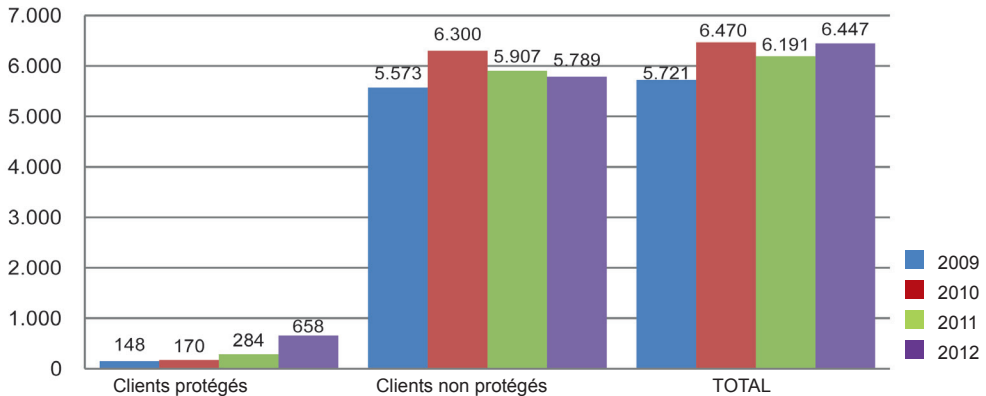
Les arrêtés ministériels du 03 mars 2008 déterminant les procédures de placement d'un compteur à budget en gaz et en électricité et d'activation de la fonction à prépaiement prévoient, en cas d'absence de réaction d'un client dans le cadre d'une procédure de défaut de paiement, que le fournisseur demande au GRD de passer au domicile du client en vue de placer un compteur à budget. Lorsqu'un compteur à budget ne peut être placé lors de la visite programmée du GRD en raison du refus explicite du client ou en cas d'absence de ce dernier, le GRD peut, à la demande du fournisseur, suspendre l'alimentation en énergie du client. Dans ce cas, le GRD doit lui adresser préalablement un courrier recommandé l'avertissant de la date de la coupure de son alimentation en énergie. Ce recommandé mentionne également la possibilité pour le client d'apurer sa dette endéans les 5 jours ouvrables et d'apporter la preuve du paiement à son fournisseur afin de pouvoir demander l'annulation de la procédure. La coupure de l'alimentation en énergie ne pourra intervenir avant un délai de 15 jours ouvrables à dater de l'envoi du recommandé.

A noter que la coupure de l'alimentation en énergie dans le cadre d'un refus de placement de compteur à budget **peut** intervenir en hiver.

En 2012, les GRD ont procédé à 6.447 coupures de l'alimentation d'électricité des clients résidentiels. Par rapport à 2011, cela représente une augmentation de 4% du nombre total des coupures réalisées dans ce cadre. Cette augmentation est le résultat de deux évolutions. D'une part, une nette augmentation par rapport à 2011 (soit +131%) du nombre de coupures pour refus de placement d'un compteur à budget en électricité chez les clients protégés (658 cas de coupures en électricité en 2012 chez les clients protégés contre 284 en 2011) et, d'autre part, une légère diminution (-2%) du nombre de coupures chez les clients non protégés (5.789 en 2012 contre 5.907 en 2011).

Le graphique ci-dessous présente l'évolution du nombre de coupures en électricité pour refus de placement du compteur à budget.

Figure 21 : Évolution du nombre de coupures en électricité pour refus de placement du compteur à budget

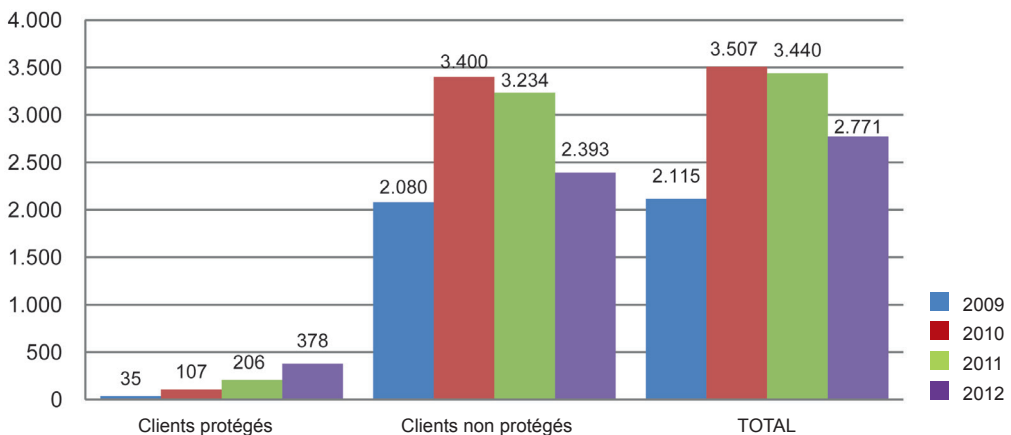


En ce qui concerne le gaz, on notera que l'évolution à la baisse du nombre de coupures pour refus de placement d'un compteur à budget en gaz se poursuit en 2012 puisque, au total, ce sont quelques 2.771 coupures en gaz qui ont été réalisées dans ce cadre, soit une diminution de 19,4% par rapport à l'année 2011.

On constate toutefois, comme en électricité, que ce nombre diminue (-26%) chez les clients non protégés, mais augmente de manière importante (+83,5% par rapport à l'année 2011) chez les clients protégés alors même que le GRD pur en gaz n'a pas (pour des raisons déjà évoquées ci-avant) déclaré les clients protégés qu'il alimente en défaut de paiement durant 2012 de sorte qu'aucune procédure pour le placement d'un compteur à budget n'a été initiée par le GRD.

Le graphique ci-dessous présente l'évolution du nombre de coupures en gaz pour refus de placement du compteur à budget.

Figure 22 : Évolution du nombre de coupures en gaz pour refus de placement du compteur à budget



2.7.2. Les coupures consécutives à un déménagement problématique

Lorsqu'un client déménage ou emménage, il est tenu d'en informer son fournisseur d'énergie au plus tard dans les 7 jours ouvrables qui suivent la date de son déménagement/emménagement. Afin que son fournisseur puisse établir une facture de clôture pour son ancienne adresse et commencer la facturation à sa nouvelle adresse, il doit également lui communiquer les relevés des compteurs d'énergie de son ancienne et de sa nouvelle adresse.

Dans les faits toutefois, il arrive qu'un fournisseur soit averti du déménagement d'un de ses clients, mais qu'il n'ait aucune information sur un éventuel « repreneur ». Les consommations futures ne peuvent dès lors pas être attribuées à un client donné. Dans une telle situation, la législation wallonne prévoit que le fournisseur du « client sortant » en informe le GRD, et que ce dernier prenne contact, par écrit, avec le nouvel utilisateur du point ou le propriétaire de l'immeuble, dans les cinq jours ouvrables, afin de déterminer le nouveau fournisseur du point d'accès. La procédure mise en place afin de régulariser cette situation est appelée procédure de « MOZA ».

Si le nouvel utilisateur du point d'accès ou le propriétaire de l'immeuble ne donne aucune suite à la demande du gestionnaire de réseau de distribution dans un délai de 10 jours calendriers, le gestionnaire de réseau de distribution met en œuvre une procédure de régularisation. Les différentes modalités de cette procédure sont énoncées dans les articles 1 à 3 pour l'électricité et 4 à 6 pour le gaz de l'arrêté ministériel du 03 mars 2008 relatif à la procédure de régularisation prévue dans le cadre d'un déménagement.

La suite de la procédure prévoit que le GRD se rende dans les 15 jours ouvrables au domicile du client concerné et lui soumette un formulaire de régularisation comprenant les options suivantes :

- Si le client dispose déjà d'un contrat de fourniture à son ancienne adresse, mais n'a pas encore prévenu son fournisseur de son déménagement, le formulaire reprend le nom du fournisseur de l'ancienne adresse ainsi que l'accord du client d'être alimenté par ledit fournisseur. Dans le cas d'un déménagement, la législation fédérale prévoit, par ailleurs, qu'un contrat de fourniture se poursuive à la nouvelle adresse sauf dans les situations suivantes :
 - ✓ si le client déménage à l'étranger ou dans une autre région ;
 - ✓ si le client emménage chez quelqu'un qui a déjà souscrit un contrat avec un fournisseur ;
 - ✓ si le client déménage dans un logement avec un loyer toutes charges comprises. Dans ce dernier cas, en effet, le propriétaire aura souscrit un contrat avec un fournisseur.
- Si le client ne dispose pas encore d'un contrat de fourniture, le formulaire de régularisation permet au client d'être fourni par le fournisseur de l'ancien occupant ;
- Si le client souhaite faire sceller le compteur, le formulaire de régularisation permet au client de demander au GRD de faire sceller, aux frais du client, le dispositif de l'alimentation.

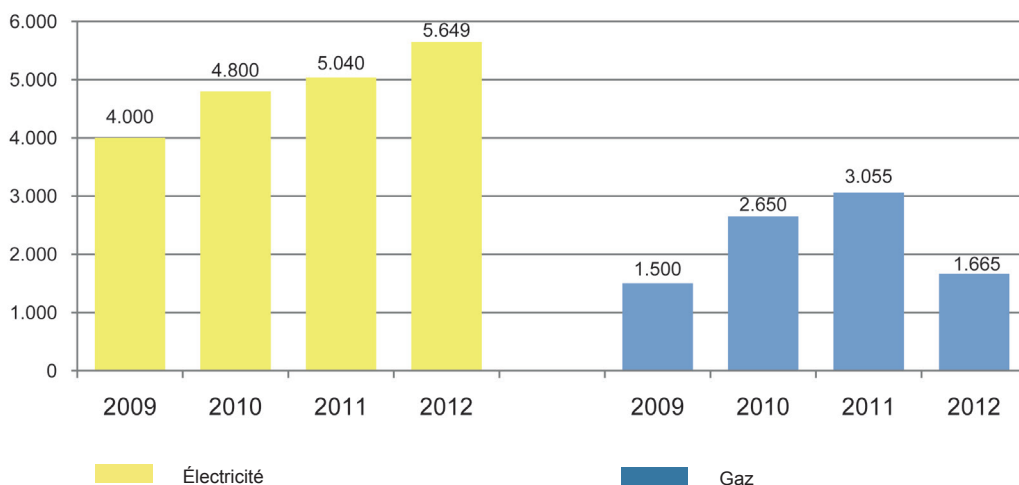
Dans le cas où le client refuse de compléter et de signer le formulaire de régularisation ou s'il ne réagit pas aux courriers du GRD, la procédure de MOZA est alors considérée comme en échec et le gestionnaire de réseau de distribution peut procéder à la suspension de la fourniture d'électricité.

Durant le courant de l'année 2012, en électricité, les fournisseurs ont introduit 41.260 **demandes** de MOZA (39.500 en 2011) auprès des GRD, lesquelles ont conduit à la suspension de l'alimentation de 5.650 points en électricité, soit une hausse de 12,1% du nombre de **coupures en électricité**.

Le nombre de **coupures en gaz** suite à l'échec de la procédure de régularisation dans le cadre d'un déménagement baisse de façon importante en 2012 pour passer de 3.055 cas (chiffres de 2011) à 1.665 cas (chiffres de 2012) ce qui représente une diminution de 45,5% en un an. Ces chiffres sont à mettre en perspective avec le nombre de **demandes** de MOZA introduites par les fournisseurs auprès des GRD en gaz qui a, quant à lui, augmenté pour passer de 17.500 demandes en 2011 à 18.276 en 2012.

Le graphique ci-dessous présente l'évolution depuis 2009 du nombre d'interruptions de fourniture suite à l'échec de la procédure de régularisation dans le cadre d'un déménagement. Le nombre de coupures en électricité suite à l'échec de la procédure de régularisation croît régulièrement chaque année. En gaz par contre, après avoir augmenté entre 2009 et 2011, le nombre de coupures diminue en 2012.

Figure 23 : Nombre d'interruptions de fourniture suite à l'échec de la procédure de régularisation dans le cadre d'un déménagement



Tant en électricité qu'en gaz, une augmentation du nombre de demandes de MOZA introduites par les fournisseurs est observée. Cette information démontre que trop peu de clients qui déménagent ont le réflexe de penser à en informer leur fournisseur d'énergie. Outre le risque d'être coupé, cela peut engendrer d'autres conséquences sérieuses comme, par exemple, d'être facturé pour la consommation du locataire de son ancien logement.

C'est la raison pour laquelle les trois régulateurs régionaux, le VREG pour la Région flamande, la CWaPE pour la Région wallonne et BRUGEL pour la Région de Bruxelles-Capitale, travaillent de concert avec les fournisseurs et gestionnaires de réseaux pour améliorer les différents processus de déménagement. Cette collaboration a abouti à l'idée de mettre en place un formulaire unique et commun à tous les acteurs et valable partout en Belgique, intitulé « document de reprise des énergies », à utiliser chaque fois qu'il y a un changement d'utilisateur sur un point de fourniture de gaz et/ou d'électricité et donc notamment dans le cadre d'un déménagement, mais également d'un décès, d'une séparation, ...

Le « document de reprises des énergies », sera disponible en juin 2013 auprès des régulateurs mais aussi des fournisseurs et gestionnaires de réseaux. Il devrait remplacer, à terme, les anciens formulaires de déménagement qui étaient propres à chaque fournisseur. Il sera également accompagné de questions/réponses permettant au consommateur de mieux comprendre quand il doit l'utiliser, comment celui-ci doit être rempli, à qui il doit être transmis, endéans quel délai, et quelle en est la valeur.

Ce document de reprise des énergies, **qui ne sera pas un contrat de fourniture**, devra être signé conjointement par le consommateur qui laisse un point de fourniture et par celui qui le reprend. Il devra être établi en 2 exemplaires, chacune des parties recevant le sien.

Les régulateurs sont d'avis que des références uniques et communes aux trois Régions et à tous les acteurs de marché permettront de conscientiser les consommateurs sur l'importance de communiquer leur déménagement et éviteront de la sorte, autant que possible, les contestations relatives à ces situations.

2.7.3. Les coupures consécutives à une fin de contrat

Un client qui souhaite changer de fournisseur doit, au risque de se retrouver sans fournisseur, signer un contrat avec un autre fournisseur. Afin de dynamiser le marché de l'énergie, le législateur fédéral a d'ailleurs introduit dans l'article 5 de la loi du 25 août 2012 (portant sur des dispositions diverses en matière d'énergie) le fait que les factures des fournisseurs devaient notamment porter la mention qu' « aucune indemnité n'est due en cas de rupture. ». Les dispositions fédérales prévoient également que ce soit le nouveau fournisseur qui veille à ce que le changement de fournisseur se déroule correctement et à ce que le nouveau contrat de fourniture ne prenne cours qu'à l'expiration du délai de résiliation stipulé dans l'ancien contrat (sauf demande contraire de la part du consommateur).

La situation est toutefois bien différente lorsque la résiliation de contrat relève de l'initiative du fournisseur. C'est pourquoi, afin d'éviter que des clients résidentiels ne se retrouvent sans énergie pendant l'hiver, l'AGW OSP (l'article 37 bis en électricité et 40 bis en gaz) prévoit que, dans le cas où le contrat d'un client résidentiel arrive à échéance ou a été résilié durant la période hivernale (soit du 1er novembre au 15 mars), si ce client n'a pas signé de contrat avec un nouveau fournisseur au terme du contrat ou du délai de résiliation, le GRD est tenu de le fournir à titre temporaire (ce point est développé dans le chapitre intitulé « L'alimentation temporaire par le GRD (fourniture X) »).

Quinze jours avant la fin de la période hivernale, le GRD doit informer par courrier, le client de son intérêt de conclure un contrat de fourniture dans un délai maximal de 60 jours ouvrables. Ce courrier l'informe également, qu'à défaut d'entreprendre ces démarches, le GRD pourra procéder à la suspension de la fourniture en électricité/gaz.

Les situations pour lesquelles le GRD est amené à procéder à l'interruption de la fourniture d'électricité ou de gaz dans ce cas restent très rares. Ainsi en 2012, ce sont 47 coupures de ce type qui ont été réalisées en électricité (17 coupures en 2011) et 11 en gaz (10 en 2011).

2.7.4. 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.

En 2012, les GRD ont procédé à 8 coupures de l'alimentation électrique pour fraude. En gaz par contre, 268 cas de fraude ont amené à la coupure de l'alimentation. Toutes les coupures pour fraude en gaz, en 2012, ont été effectuées par le GRD pur.

2.8. L'alimentation temporaire par le GRD (« fourniture X »)

La législation prévoit des situations pour lesquelles le GRD est amené à fournir temporairement un client « résidentiel » en énergie, le GRD agissant dans ces cas au titre de « Fournisseur X ».

Les quatre situations qui représentent la majorité des cas « d'alimentation sous fournisseur X » sont énoncées ci-après en ordre décroissant :

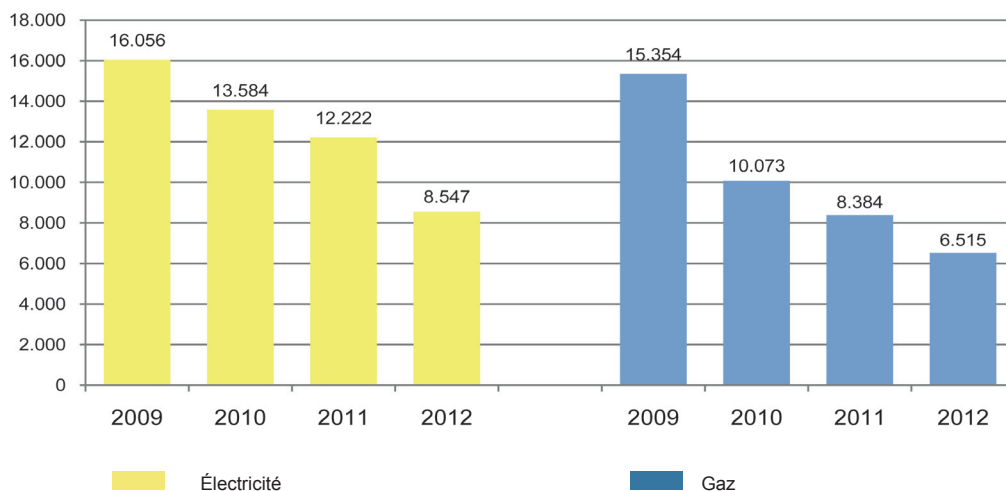
- **les demandes de placement d'un compteur à budget non finalisées par le GRD endéans les 40 jours de l'acceptation de la demande du fournisseur.** Le GRD assure l'alimentation du client, en tant que fournisseur X, à partir du 41^e jour et jusqu'à la finalisation de la procédure. Cette situation a concerné pour l'année 2012 :
 - ✓ 6.000 clients en électricité (soit 70% du total des clients sous fournisseur X en électricité).
 - ✓ 4.660 clients en gaz (soit 71,5% du total des clients sous fournisseur X en gaz).
- **les 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^e jour et jusqu'à la finalisation de la procédure (régularisation de la situation ou coupure de l'alimentation). Cette situation a concerné pour l'année 2012 :
 - ✓ 1.400 clients en électricité (soit 16,4% du total des clients sous fournisseur X en électricité)
 - ✓ 554 clients en gaz (soit 8,5% du total des clients sous fournisseur X en gaz)

- **les 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 a concerné pour l'année 2012 :
 - ✓ près de 100 clients en électricité (soit 1,2% du total des clients sous fournisseur X en électricité)
 - ✓ près de 250 clients en gaz (soit 3,8% du total des clients sous fournisseur X en gaz)
- **les 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).** En 2012, cette situation a concerné :
 - ✓ 145 clients en électricité (soit 1,7% du total des clients sous fournisseur X en électricité)
 - ✓ 26 clients en gaz (soit 0,4% du total des clients sous fournisseur X en gaz)

Le graphique suivant présente l'évolution du nombre total de clients alimentés par le fournisseur X sur les quatre dernières années.

Sur cette période, le nombre total de clients alimentés sous X régresse très nettement, tant en électricité qu'en gaz. Ainsi, entre 2011 et 2012, le nombre total de clients alimentés par le fournisseur X a diminué de 30% en électricité et de 22% en gaz. Cette diminution est clairement perçue chez les GRD mixtes suite à des mesures prises pour diminuer le nombre de clients sous fournisseur X.

Figure 24 - Évolution du nombre de clients alimentés par le fournisseur X



La durée de cette fourniture X, initialement prévue comme temporaire par la législation, s'étend parfois sur de nombreuses semaines, voire de nombreux mois avec des conséquences tant pour le client (sa consommation sous fournisseur X lui étant facturée aux prix maxima par le GRD) que pour les GRD (lourdeur de gestion, difficultés de récupération des créances, ...).

Le tableau ci-dessous présente, tant pour l'électricité que pour le gaz, l'évolution entre 2011 et 2012 de la durée de la fourniture X

Tableau 5 : Évolution de la durée de la fourniture X

Durée de la fourniture X	Electricité		Gaz	
	Part dans le total	Part dans le total	Part dans le total	Part dans le total
	2011	2012	2011	2012
Moins de 7 jours	7%	8%	8%	4%
De 7 jours à 1 mois	14%	29%	15%	8%
De 1 à 3 mois	22%	24%	23%	22%
De 3 à 6 mois	20%	12%	15%	16%
Plus de 6 mois	37%	27%	39%	50%

Les chiffres de l'année 2012 présentent une nette diminution de la part des clients alimentés en électricité par le fournisseur X pendant 3 mois ou plus (57% en 2011 contre 40% en 2012). En gaz, par contre, la situation reste très problématique puisque la moitié des clients alimentés par le fournisseur X en 2012 l'auront été pendant au moins six mois. Notons toutefois que cette évolution importante en gaz est à interpréter avec prudence car, l'année dernière, le GRD RESA TECTEO n'avait pu communiquer les chiffres relatifs à la durée de la fourniture X en gaz et que, en 2012, plus de la moitié des clients alimentés sous X, en gaz, pendant 6 mois ou plus étaient fournis par RESA TECTEO. Ceci s'explique essentiellement par un délai de placement des compteurs à budget extrêmement élevé de l'ordre de 200 jours.

La durée de cette fourniture est d'autant plus problématique que les clients ainsi alimentés par leur GRD pendant une période plus ou moins longue éprouvent de grandes difficultés à honorer les factures du GRD relatives à la fourniture X.

Des écarts importants au niveau de l'alimentation sous X existent entre les GRD, les petits GRD purs présentent peu ou pas d'alimentation en fourniture X ou des délais relativement courts.

2.9. Les plans de paiement

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.

Plus précisément, ces articles indiquent que le fournisseur communique, lors de l'envoi du courrier de rappel, les coordonnées de son service compétent pour l'élaboration d'un plan de paiement. Ils précisent également la possibilité laissée aux parties de suspendre la procédure de défaut de paiement en cas d'accord quant au règlement de la dette, en précisant que le non respect d'un plan de paiement entraînera la reprise de la procédure en l'état.

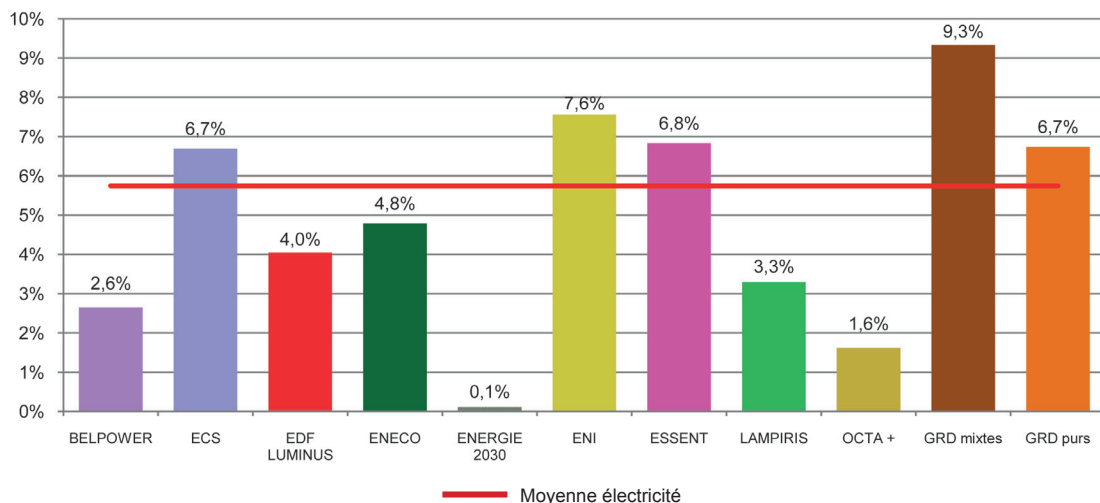
En pratique, l'octroi même d'un plan de paiement, et à fortiori, la détermination des conditions particulières de celui-ci restent à l'initiative du seul fournisseur dans le cadre de sa relation contractuelle avec son client. Toutefois, les fournisseurs sont favorables à l'octroi des plans de paiement dont ils déterminent généralement 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 se montrent généralement plus souples dès lors que le plan de paiement a été négocié par l'intermédiaire du CPAS du client.

La CWaPE est favorable à ce que des mesures soient mises en place 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 ce sens, elle estime que l'octroi d'un plan de paiement qui tient compte des capacités financières du client et qui peut être adapté à sa situation particulière constitue un moyen efficace pour le fournisseur de recouvrer progressivement sa créance sans devoir engager des frais de procédure importants.

Au cours de l'année 2012, les fournisseurs et les GRD ont octroyé un plan de paiement à quelques 5,7% de la clientèle résidentielle en électricité. Au total, ce sont près de 88.000 plans de paiement qui ont été octroyés en électricité en 2012, chiffre en légère régression par rapport à l'année 2011 (où près de 89.000 plans de paiement avaient été conclus en électricité).

La figure suivante donne un aperçu du nombre de plans de paiement octroyés au cours de l'année 2012 en électricité.

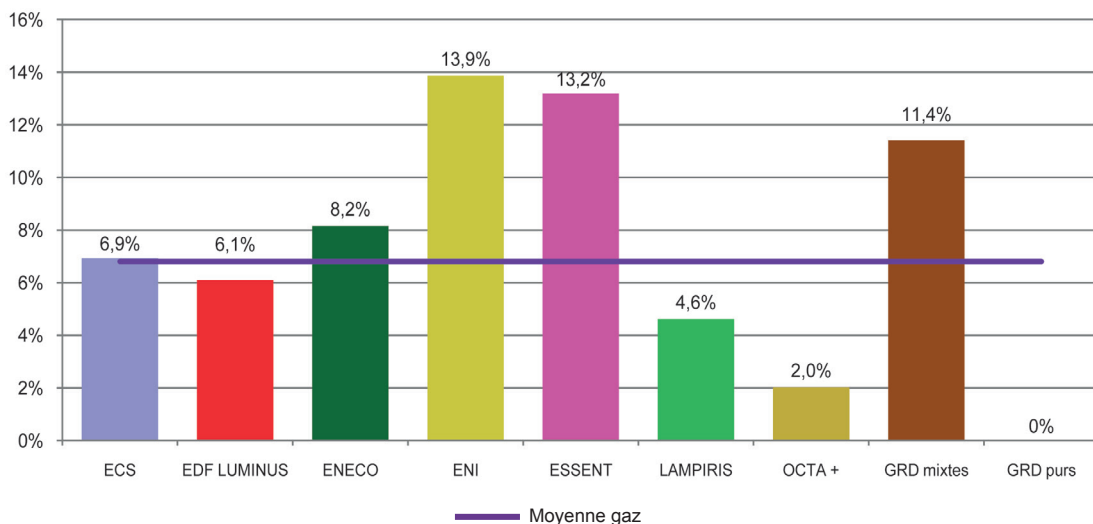
Figure 25 - Nombre de plans de paiement admis en électricité



En gaz, près de 40.600 clients résidentiels se sont vus octroyer un plan de paiement dans le courant de l'année 2012, ce qui représente en moyenne 6,8% de la clientèle. Comme pour l'électricité, ce chiffre est en diminution par rapport à l'année 2011 où 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 2012 en gaz.

Figure 26 - Nombre de plans de paiement admis en gaz



La baisse du pourcentage de clients ayant pu bénéficier d'un plan de paiement tant en électricité qu'en gaz, en 2012, s'explique notamment par la nette diminution par rapport à l'année 2011 du pourcentage des clients des GRD mixtes qui se sont vus octroyer un plan de paiement (- 16,3% en électricité et -39% en gaz). Les GRD mixtes indiquent à ce propos ne pas avoir modifié ou durci leur politique en la matière et précisent également qu'ils travaillent en étroite collaboration avec les CPAS afin d'élaborer un plan de paiement. Selon eux, cette diminution serait liée à une absence de réaction de la part de la clientèle.

L'analyse des informations transmises a également permis de constater des variations importantes tant au niveau du montant mensuel moyen, que de la durée moyenne des plans de paiement (avant placement du compteur à budget) entre les fournisseurs et les GRD et ce, pour l'électricité comme pour le gaz.

Les plans de paiement octroyés par les GRD en 2012 ont une durée supérieure à ceux des fournisseurs pour un montant mensuel moyen à rembourser nettement inférieur.

Le tableau ci-dessous illustre ces différences :

Tableau 6 : Plans de paiement octroyés par les GRD en 2012

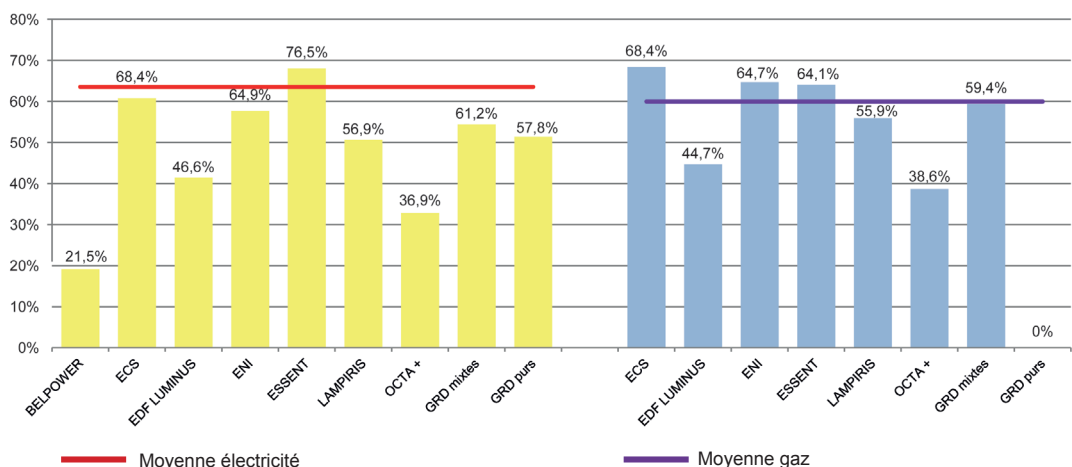
	Plan de paiement en ELECTRICITE		Plan de paiement en GAZ	
	Durée moyenne (en mois)	Paiement mensuel moyen (en €)	Durée moyenne (en mois)	Paiement mensuel moyen (en €)
Fournisseur	4	164	4	156
GRD	7	55	7,9	54

On note également que la durée moyenne des plans de paiement tant pour l'électricité que pour le gaz a nettement diminué entre 2011 et 2012 chez les GRD pour passer d'une durée moyenne de 12 mois (élec) / 13 mois (gaz) en 2011 à 7 mois (élec) / 8 mois (gaz) en 2012. Toutefois, et assez étonnamment, le paiement mensuel moyen d'un plan de paiement a également diminué chez les GRD tant pour l'électricité que pour le gaz puisqu'il était de 70 € en électricité en 2011 et qu'il est passé à 55 € en 2012. Pour le gaz, ce montant mensuel moyen était de 62,5 € en 2011 et de 54 € en 2012.

Le taux de respect des plans de paiement ne s'est pas beaucoup amélioré durant l'année 2012 puisque, comme le montre le graphique ci-après, en moyenne 63,5% des plans de paiement octroyés en électricité et 60 % en gaz n'ont pas été respectés selon les modalités convenues au départ. Pour l'année 2011, ces chiffres étaient de 67% en électricité et de 62 % en gaz.

Des différences parfois importantes sont à noter entre les fournisseurs.

Figure 27 - Nombre de plans de paiement non suivis en électricité et en gaz



2.10. Les commissions locales pour l'énergie (CLE)

Les décrets gaz et électricité imposent qu'une Commission Locale pour la prévention des coupures et des interruptions de fourniture, en abrégé « Commission locale pour l'énergie » (CLE), soit constituée dans chaque commune. L'objectif des CLE est de permettre un accompagnement des clients protégés confrontés à des situations spécifiques.

Les missions de la CLE font partie des obligations de service public telles que reprises dans les arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatifs aux obligations de service public et sont modalisées par l'arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 2003.

La CLE peut être saisie dans 4 situations particulières:

- **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 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 en gaz**, lorsque le client, ayant fait l'objet d'une décision de la CLE favorable à la coupure de son alimentation et estime que la situation n'est plus justifiée. Le client peut alors demander la réouverture de son compteur auprès du GRD. Dans le cas où ce dernier ne répond pas favorablement à sa demande et que le CPAS confirme le bien-fondé de la demande du client, une CLE sera saisie. La saisine est alors faite par le client (cette dernière situation n'ayant jamais fait l'objet de la tenue d'une CLE, elle ne sera pas abordée de manière détaillée dans les points suivants)

La Commission Locale pour l'Energie 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.

Chaque membre de la commission peut se faire remplacer par un suppléant qu'il désigne.

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 pouvoir de décision au sein de la CLE. Il peut toutefois prendre une part active à son déroulement. Le cas échéant, il peut s'y faire assister ou représenter par une personne de son choix.

La commission statue à la majorité des membres. En cas de partage des voix, le Président a voix prépondérante. La commission délibère à huis clos.

2.10.1. La CLE relative à la fourniture minimale garantie en électricité

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 la « fourniture minimale garantie » (ci-après FMG). L'alimentation du client sous FMG reste à charge du client.

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 le maintien de la fourniture minimale garantie et sur la prise en charge de la dette liée à la consommation sous limiteur de puissance.

Il est à noter qu'en cas de décision favorable de la CLE au retrait de la fourniture minimale garantie, ce retrait ne peut avoir lieu en période hivernale (du 1er novembre au 15 mars). Par ailleurs, malgré la suspension de la fourniture minimale garantie, le client aura toujours la possibilité de bénéficier de l'électricité à pleine puissance moyennant le rechargement de la carte de son compteur à budget.

Durant l'année 2012, 56 dossiers relatifs à la FMG ont été examinés en CLE (79 dossiers avaient été examinés en 2011). Le montant de la dette moyenne sous limiteur au moment de la réunion de la CLE était de 648 € pour une durée moyenne sous limiteur de 14 mois (la durée moyenne sous limiteur était de 20 mois en 2011).

La CLE a décidé du retrait de la FMG pour 39 des dossiers examinés tandis que pour 17 clients, la FMG a été maintenue. L'intervention du Fonds énergie a été sollicitée pour 15 dossiers pour un montant total de 4.242 €. Enfin, 23 clients se sont vus octroyer un plan de paiement destiné à rembourser le montant de la dette relative à la FMG.

Le tableau ci-dessous reprend l'évolution du nombre de CLE relatives à la FMG. 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

	2009	2010	2011	2012
Nombre de dossiers examinés en CLE	116	87	79	56
Maintien de la FMG	26	13	13	17
Retrait de la FMG	90	74	66	39

Au vu du nombre total de clients protégés disposant d'un compteur à budget avec limiteur de puissance actifs au 31/12/2012 (soit 9.210 clients) il apparaît que le nombre de dossiers examinés en CLE dans le cadre de la FMG est très restreint. Par ailleurs, la durée moyenne de consommation sous limiteur au moment de la décision de la CLE tourne aux alentours des 14 mois, bien au-delà des 6 mois prévus par la législation.

Ces constats sont la conséquence de plusieurs problématiques distinctes dont notamment les suivantes :

- 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.

Par ailleurs, 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 donc ni détecter le moment du début de la consommation de la fourniture minimale garantie, ni connaître la hauteur de cette consommation.

Enfin, 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 ont pour conséquence un allongement important de la durée de consommation sous limiteur et du délai de saisine de CLE. Les CLE sont alors amenées à statuer sur l'opportunité d'une poursuite éventuelle de cette fourniture et de son éventuel financement, alors même que cette dette peut 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.

Consciente de ces difficultés techniques et organisationnelles et des conséquences qu'elles engendrent, la CWaPE a élaboré dans le courant de l'année 2012, en concertation avec les acteurs concernés, une ligne directrice intitulée : « 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. »

L'objectif de cette ligne directrice est de proposer 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 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.

La ligne directrice a été publiée en décembre 2012 et est entrée en vigueur dès sa publication. Les GRD disposaient toutefois d'une période transitoire de maximum 6 mois afin de pouvoir implémenter les mesures définies dans celle-ci dans leurs systèmes. La CWaPE évaluera, à terme, la mise en place des procédures définies dans cette ligne directrice et son impact sur la gestion des CLE relatives à la FMG.

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

Dans le cas où un client protégé qui utilise un compteur à budget gaz n'est pas en mesure de recharger la carte de son compteur à budget gaz durant la période hivernale (soit du 1er novembre au 15 mars), il peut solliciter son GRD afin d'obtenir une aide pour recharger son compteur à budget gaz.

Dès lors que le client a introduit une telle demande, le GRD est tenu de saisir la CLE. Dans l'intervalle de la décision de la Commission, le GRD programme une action de « non déconnexion » du compteur à budget gaz qui permettra au client de disposer du gaz jusqu'à la réunion de la CLE sans avoir à recharger son compteur à budget. Cette fourniture reste toutefois à la charge du client protégé.

La CLE devra évaluer les difficultés sociales et financières du client et statuer sur l'octroi d'une carte d'alimentation en gaz et, le cas échéant, sur le montant éventuel octroyé, ainsi que sur la période pendant 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 wallon prend en charge 70% du coût de la fourniture de gaz octroyée au client. La Commission devra dès lors également déterminer les modalités de remboursement des 30% restants à charge du client protégé.

Notons dans les faits que si la CLE statue sur l'octroi d'une carte gaz, le client ne disposera pas physiquement d'une carte, mais le GRD programmera une action permettant à son compteur à budget gaz de passer en négatif. En 2012, 857 clients protégés sous compteur à budget gaz (soit approximativement 22% du total des clients protégés disposant d'un compteur à budget gaz actif) ont introduit une demande d'aide hivernale auprès de leur GRD. Ces demandes ont conduit in fine à la tenue d'une CLE pour 599 clients. Parmi les dossiers examinés, la CLE s'est prononcée en faveur de l'octroi d'une carte gaz à 395 reprises (soit pour 66% des dossiers examinés). Le montant mensuel moyen octroyé via les cartes gaz s'élevait à 123 euros.

Le tableau ci-dessous témoigne de l'évolution du nombre de CLE relatives à l'octroi de cartes d'alimentation de gaz en hiver et des décisions prises. On pourra constater que lorsque le dossier d'un client est examiné par la CLE, elle statue majoritairement en faveur de l'octroi d'une carte gaz.

Tableau 8 : Évolution du nombre de CLE relatives à l'octroi de cartes d'alimentation de gaz en hiver et décisions prises

	2009	2010	2011	2012
Nombre de dossiers examinés en CLE	13	262	420	599
Octroi d'une carte gaz	12	165	283	395
Montant mensuel octroyé	197€	202€	157€	123€
Refus d'octroi d'une carte gaz	1	85	137	204

L'analyse du tableau ci-dessus témoigne d'une nette croissance du nombre de dossiers examinés en CLE dans le cadre de l'octroi d'une carte gaz sur les 4 dernières années, et ce, malgré la relative complexité de la procédure à suivre pour les clients concernés. Cette croissance risque de se poursuivre en 2013, le GRD ORES nous ayant indiqué début décembre 2012 que le nombre de demandes hivernales qu'il avait réceptionnées uniquement sur le mois de novembre 2012 était plus élevé que le nombre total de demandes enregistrées sur toute la période hivernale précédente. Cette évolution est probablement la conséquence des efforts d'information poursuivis par la CWaPE par l'intermédiaire des acteurs du marché et plus particulièrement des GRD.

Il n'en demeure pas moins qu'il subsiste de nombreux clients en difficulté qui, parce que la procédure est soit mal comprise ou trop complexe, soit ignorée, ne bénéficient pas de l'aide hivernale.

2.10.3. La CLE relative à la perte de statut de client protégé

Les articles 27 (électricité) et 31 (gaz) des AGW OSP prévoient que :

« La demande pour bénéficier du statut de client protégé doit être renouvelée chaque année » et que « le client est tenu d'informer par écrit le fournisseur de la perte de sa qualité de client protégé dans les quinze jours de celle-ci. » Ces articles précisent également que « Si le client alimenté par le gestionnaire de réseau de distribution perd sa qualité de client protégé, le gestionnaire de réseau de distribution l'invite à conclure dans les deux mois un contrat avec un fournisseur. Si le client ne dispose pas d'un contrat à l'expiration de ce délai, le gestionnaire de réseau peut introduire auprès de la Commission une demande motivée en vue de procéder à la suspension de la fourniture d'électricité »

Dans la pratique, lorsqu'un GRD est informé qu'un de ses clients a perdu sa qualité de protégé ou lorsque le GRD n'a pas reçu l'information prouvant qu'un client qu'il alimente bénéficie toujours du statut de protégé (via le fichier SOCTAR ou une attestation papier) il envoie un courrier au client. Ce courrier l'invite à régulariser sa situation endéans un délai de deux mois (apporter la preuve de son statut de protégé ou conclure un contrat avec un fournisseur de son choix). A 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'électricité et/ ou de gaz.

Les CLE pour perte de statut de client protégé peuvent 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.

Le tableau ci-dessous montre l'évolution du nombre de CLE (gaz et électricité) relatives à la perte de statut de client protégé et des décisions prises. On pourra constater à l'analyse de celui-ci que la croissance du nombre de dossiers « perte de statut » examinés en CLE se poursuit sur les 4 dernières années. Par ailleurs, en 2012, sur les 2671 dossiers étudiés, la CLE a confirmé la perte de statut de client protégé dans un peu plus de 50% des cas. Ce chiffre est en nette évolution par rapport à l'année 2011 où la CLE avait davantage confirmé le statut de protégé du client.

Tableau 9 : Évolution du nombre de CLE (gaz et électricité) relatives à la perte de statut de client protégé et décisions prises

	2009	2010	2011	2012
Nombre de dossiers examinés en CLE	1.285	1.189	2.506	2.671
Confirmation du statut de protégé	413	347	1.437	756
Octroi d'un délai supplémentaire au client	57	245	446	516
Confirmation de la perte du statut de client protégé	249	652	623	1.346

3. PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION DES OSP À CARACTÈRE SOCIAL

En 2010, à la demande du Ministre en charge de l'énergie, la CWaPE avait réalisé 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.

En 2011, divers groupes de travail ont étudié des propositions d'adaptations destinées à renforcer la protection de la clientèle précarisée. Ces travaux ont donné lieu à une étude complémentaire proposant des pistes d'amélioration concernant, notamment, le mécanisme de protection sociale et la procédure de défaut de paiement. Cette étude a été remise en novembre 2011 au Gouvernement wallon. La CWaPE était d'avis que les propositions émises dans cette étude, parmi lesquelles certaines avaient recueilli l'assentiment de l'ensemble des acteurs du marché, constituaient autant de principes généraux qui pourraient être intégrés dans le futur décret.

Le 04 décembre 2012, le Gouvernement wallon a adopté, en première lecture, un avant-projet de décret modifiant le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité. La CWaPE a pu constater que le projet qui lui a été soumis contient un certain nombre de dispositions dont les objectifs visent l'amélioration et le renforcement des mécanismes de protection des clients vulnérables et l'amélioration de la procédure de défaut de paiement.

Au travers de l'avis CD-13b07-CWaPE-468 sur le projet de décret de la Région wallonne modifiant le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité, la CWaPE s'est interrogée 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. En outre, la CWaPE a également proposé, dans ce cadre, tant des adaptations d'obligations de service public existantes que l'introduction de nouvelles obligations de service public à charge des fournisseurs et/ou des GRD dans le but de se donner les moyens en vue d'une amélioration de la protection des clients finals et d'un renforcement des mesures de protection sociale.

Le projet envisage ainsi notamment d'élargir les catégories de clients protégés régionaux à de nouvelles catégories de personnes en situation de précarité en y intégrant les clients bénéficiant du maximum à facturer (MàF) revenu en vertu de la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, sur la base des tranches de revenu.

La CWaPE est favorable à la mise en place d'une nouvelle catégorie structurelle de clients protégés basée sur le revenu mais a insisté sur la nécessité de ne pas compliquer davantage un processus dont les acteurs et bénéficiaires ont maintes fois souligné la complexité, sur la demande récurrente de tous les intervenants de réduire les charges administratives et sur l'importance de la communication efficace entre les intervenants.

Dans son analyse, la CWaPE a démontré que l'introduction de cette nouvelle catégorie de clients protégés n'allait pas dans le sens d'une réduction des charges administratives et entraînerait probablement des difficultés de gestion dans le chef des acteurs. La CWaPE en veut pour preuve qu'une année « MàF » ne peut être clôturée que deux ans après l'année calendrier concernée parce que les attestations de soins donnés peuvent encore être introduites jusqu'à deux ans après la prestation.

Dans ce cadre la CWaPE, à défaut de la mise en place d'une protection régionale conjoncturelle (telle que suggérée dans les études réalisées en 2010 et 2011, mesure qui avait rencontré l'adhésion des fournisseurs, des GRD et des associations sociales et qui permettait en outre de tenir compte d'une difficulté de paiement – éventuellement provisoire – rencontrée par un client) a proposé comme alternative de faire référence à un statut existant, par exemple le statut OMNIO ou BIM. Ainsi, la voie administrative sur base de preuves de revenus déjà disponibles est une mesure de nature à limiter les coûts de traitement administratif des dossiers tant pour les acteurs que pour les ménages qui ne devraient pas multiplier les démarches envers différentes institutions

En outre, toujours en ce qui concerne les clients protégés, il est prévu, alors que de nombreux clients protégés régionaux restent alimentés par le fournisseur de leur choix à un tarif nettement supérieur au tarif social auquel ils ont droit, de donner à ceux-ci la possibilité d'être alimenté au tarif social par leur GRD. La CWaPE est toutefois d'avis que le fait d'obtenir une protection régionale devrait entraîner un transfert automatique et inconditionnel du client protégé vers son GRD, au risque sinon de limiter fortement la résolution de la problématique rencontrée actuellement en raison essentiellement de l'ignorance des clients concernés quant à leurs droits.

Le projet de décret modifiant le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité introduit également des modifications au niveau de la procédure à appliquer en cas de difficulté de paiement. La CWaPE est favorable à ce que des mesures soient prises afin d'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 de privilégier la recherche d'une solution concertée entre le client en difficulté de paiement et son fournisseur.

Ainsi la CWaPE a relevé que désormais un plan de paiement raisonnable devra être systématiquement proposé au client lors de la mise en demeure et que cette obligation mise à charge du fournisseur devra bénéficier à l'ensemble des clients. Afin de s'assurer de l'efficacité de la mesure, notamment au bénéfice des clients les plus vulnérables, la CWaPE estime qu'il conviendra d'imposer au fournisseur de communiquer l'information adéquate au client et notamment de prévoir une mention explicite à insérer dans le courrier de mise en demeure informant le client qu'il peut s'adresser au CPAS pour négocier le plan de paiement.

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. Néanmoins la CWaPE considère qu'afin d'éviter une surcharge importante pour les CLE mais aussi pour ne pas perturber de manière sensible le déroulement de la procédure de déclaration en défaut de paiement pour une majorité de clients, la mesure devrait être limitée à la clientèle vulnérable (à savoir les clients protégés ou les clients qui demandent l'aide du CPAS pour négocier le plan de paiement). De la sorte l'imposition d'obligations de service public à charge des fournisseurs qui prévoient des mesures d'encadrement pour la négociation de plans de paiement s'inscrit dans la ligne de la directive européenne et n'est pas de nature à entraver le droit commercial régissant les relations contractuelles entre le fournisseur et son client.

Relativement au placement inapproprié d'un compteur à budget, le projet de décret introduit la notion d'impossibilité de placement d'un compteur à budget pour raisons techniques et pour raisons impérieuses de santé. A ce propos la CWaPE souligne que, au vu des expériences rencontrées sur le terrain, limiter la notion de raison médicale aux seules raisons impérieuses de santé dépendant d'un appareillage électrique pourrait être trop restrictif. Ainsi des personnes présentant de sérieuses difficultés à se déplacer, suite à un handicap ou une maladie grave, pourraient être confrontées à des problèmes majeurs pour procéder au rechargement de la carte.

De plus il semble à la CWaPE qu'il est également nécessaire d'y intégrer les raisons structurelles ou relevant du domaine social rendant difficile voire impossible le placement et/ou l'utilisation d'un compteur à budget (chauffage collectif, difficulté à se déplacer, ...). De plus la CWaPE est d'avis, qu'outre la définition des raisons techniques, médicales, structurelles ou sociales qui pourraient empêcher le placement du compteur à budget, il serait opportun que le Gouvernement détermine la ou les alternatives envisageables en fonction des situations rencontrées.

La CWaPE considère que la mission d'identification de telles situations d'impossibilité de placement devrait être confiée au gestionnaire de réseau et constituerait l'une des actions relevant de la mission de facilitateur de marché que pourrait remplir le GRD, mission de facilitateur à formaliser via l'imposition à charge des GRD d'une nouvelle obligation de service public. Pour la CWaPE, 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 défaut de paiement, 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.

La CWaPE rappelle que cette mission avait d'ailleurs été identifiée dans l'étude CD-11k25-CWaPE et avait recueilli l'accord de l'ensemble des acteurs de terrain lors des concertations organisées préalablement à l'élaboration de l'étude.

Enfin la CWaPE a pris acte dans le projet de modification du décret électricité de la suppression de la fourniture temporaire par le GRD (Fournisseur X) en cas de placement « tardif » du compteur à budget.

Cette suppression fait suite à la proposition commune des fournisseurs et GRD, initialement formulée dès 2011, qui vise à supprimer le recours à la fourniture X tout en instaurant le principe d'une intervention forfaitaire destinée à couvrir les frais de fourniture encourus, intervention versée aux fournisseurs par les GRD pour tout dépassement du délai nominal de placement d'un compteur à budget.

La CWaPE est d'avis que cette proposition devrait permettre de 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. Dans le cadre de l'étude CD-11k25-CWaPE susmentionnée, la CWaPE avait déjà fait part de son avis favorable par rapport au mécanisme proposé et au fait de reconnaître la dite « intervention forfaitaire destinée à couvrir les frais de fourniture encourus » comme une obligation de service public pour autant qu'elle soit encadrée et accompagnée notamment des éléments suivants : d'une part les délais de placement devront être monitorés mensuellement par GRD et par énergie et d'autre part l'optimisation de la procédure de placement devra être reconnue comme un objectif de performance suivant des modalités à définir dans le cadre du développement des KPI GRD.

4. 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 2012, 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.

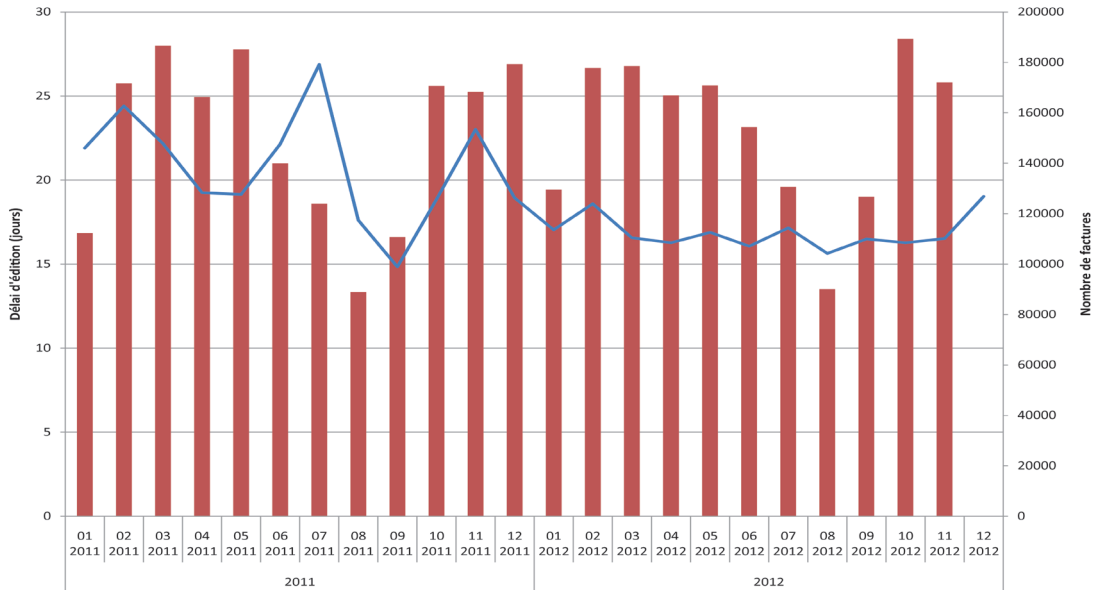
Portant sur les années 2011 et 2012, les graphes suivants illustrent l'évolution des indicateurs de performance pour l'ensemble des fournisseurs actifs sur le marché wallon. Ces figures permettent de mettre en relation le niveau de performance atteint en moyenne par rapport aux nombres d'événements à traiter (factures, remboursements, appels téléphoniques). Pour de plus amples informations, les indicateurs par fournisseur sont publiés sur le site de la CWaPE.

4.1. Services de facturation

La figure suivante illustre l'évolution du délai d'édition des factures au cours des années 2011 et 2012 (échelle de gauche relative à la courbe continue). Des difficultés ponctuelles associées à des changements informatiques intervenus chez différents fournisseurs ont conduit, à deux reprises, à une augmentation significative des délais, en février et juillet 2011. Toutefois, ce délai s'est progressivement stabilisé entre 15 et 20 jours calendriers à partir de septembre 2011.

Le graphique identifie également le nombre de factures envoyées, représentée par les bâtonnets se référant à l'échelle de droite. Le volume mensuel de facturation est généralement compris entre 15.000 et 20.000, à l'exception des mois de janvier, juillet et août, en raison d'une plus faible disponibilité des agents administratifs (périodes de vacances). Comme illustré par après aux travers des services d'information, 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.

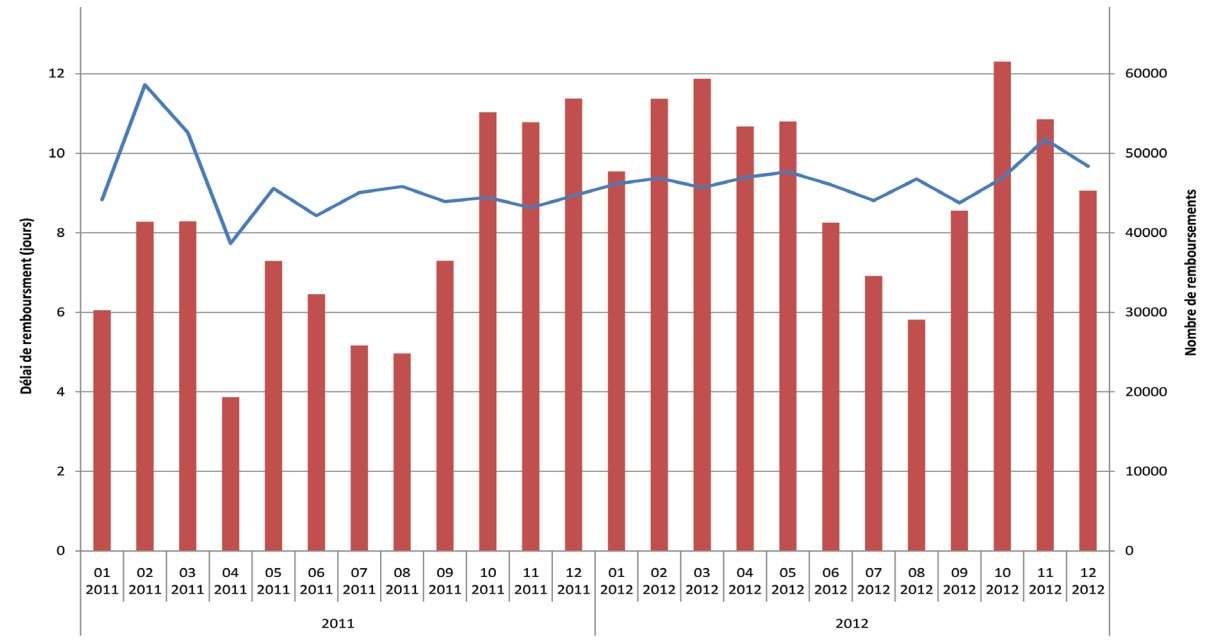
Figure 28 - Évolution du délai de facturation 2011-2012



Suite à l'envoi de factures de clôture ou de régularisation annuelle, le fournisseur peut être amené à rembourser son client. La figure suivante détaille donc, en complément du graphe précédent, l'évolution de délai 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 est compris entre 8 et 12 jours calendriers. Au niveau du volume de remboursements, on constate, à partir d'octobre 2011, une augmentation significative du nombre de remboursements en faveur des clients. Ceci peut notamment s'expliquer par une année 2011 assez clémente sur le plan climatique, conduisant lors de la régularisation annuelle de la consommation au remboursement du trop-perçu via les acomptes mensuels. Cette tendance devrait toutefois s'inverser pour les mois à venir, considérant la rudesse de l'hiver 2012-2013.

Figure 29 - Évolution du délai de remboursement 2011 - 2012



4.2. 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 démontrent 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. Plusieurs fournisseurs ont ainsi 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. Mais des difficultés peuvent survenir, conduisant à une détérioration du centre d'appels lors d'événements imprévus, comme décrit par après.

La figure suivante illustre l'évolution du taux d'accessibilité des centres d'appel téléphonique ainsi que les volumes mensuels d'appels entrants.

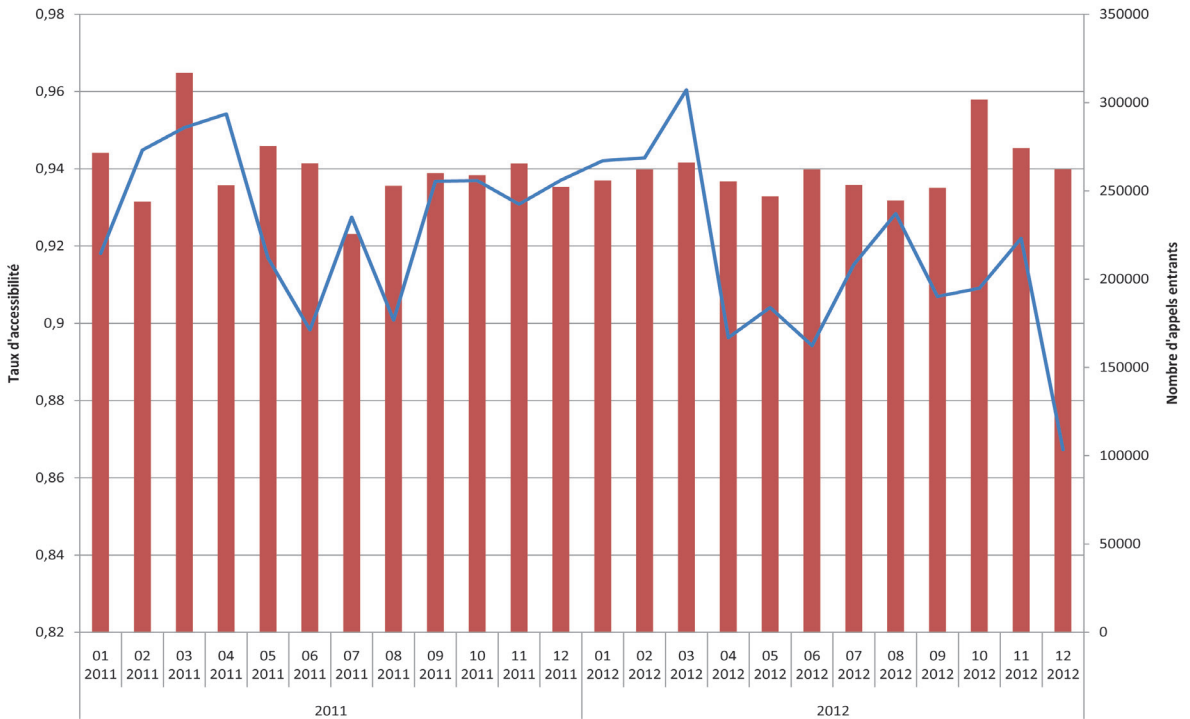
Bien que l'accessibilité évolue pour 2011 dans une fourchette comprise entre 90% et 98%, on constate une détérioration du niveau de service à partir d'avril 2012 qui se confirme durant le reste de l'année. En particulier, le mois de décembre 2012 est associé à une baisse sensible du niveau d'accessibilité des centres d'appels.

En principe, cette variation du niveau de service devrait pouvoir s'expliquer par le nombre d'appels entrants. Or le graphique illustre au contraire une stabilité des volumes mensuels d'appels entrants, ce qui peut sembler paradoxal. Les raisons se trouvent ailleurs :

- D'une part, la plus faible disponibilité des agents du call-center durant les mois de juillet et août introduit une baisse saisonnière de l'accessibilité des call-centers ; ceci explique, en partie, la diminution de l'accessibilité pour les mois d'été 2011.
- D'autre part, des initiatives menées au niveau fédéral en 2012, comme le gel des prix ou la campagne « Osez Comparer » en vue de dynamiser le marché résidentiel, ont eu un impact sur la charge d'appels à traiter par les agents du call-center. Il ressort de l'analyse des volumes d'appels que l'impact de ces initiatives a été plus grand auprès des clients néerlandophones qu'auprès des clients francophones. Alors que pour ces derniers

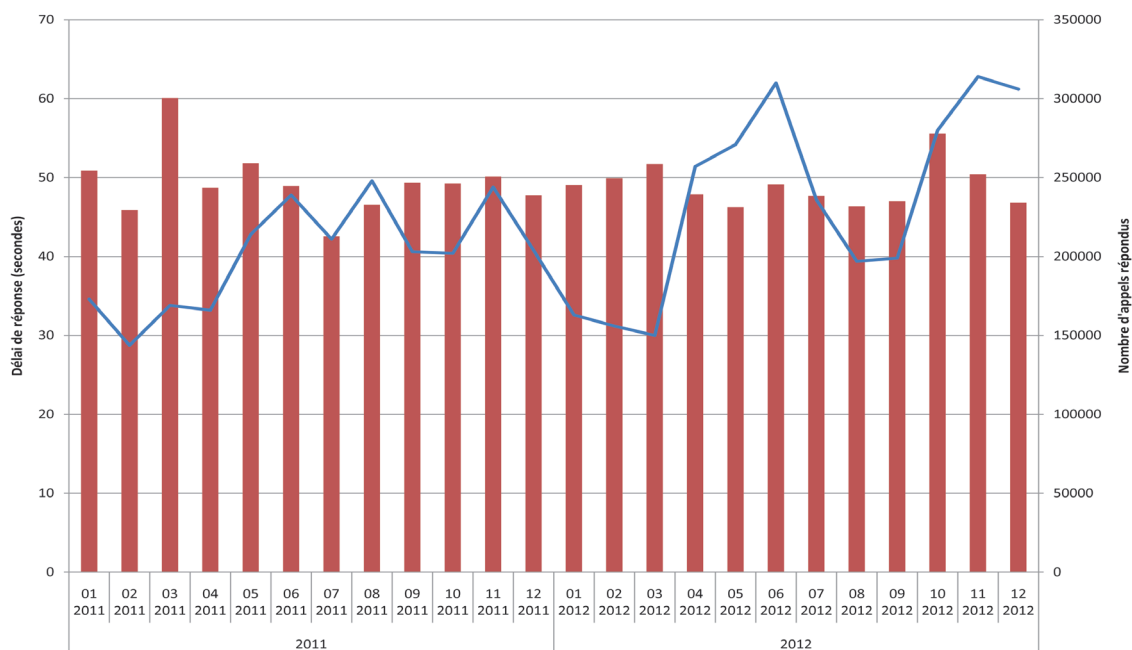
les volumes restent relativement stables, les appels émis par les clients flamands a augmenté de près de 50% durant les mois d'avril à septembre pour certains fournisseurs. Bien que les indicateurs ne portent que sur les appels de langue française, plusieurs fournisseurs disposent d'un centre d'appel multilingue, ce qui permet de bénéficier d'effet d'échelle (meilleur foisonnement des appels, agents multilingues,...). Une augmentation des appels de langue néerlandaise a donc impacté le niveau d'accessibilité général des centres d'appels.

Figure 30 - Évolution du taux d'accessibilité 2011 - 2012



Enfin, la dernière figure représente le délai de réponse des appels pris en charge par les fournisseurs actifs en Région wallonne. Cet indicateur évolue logiquement à l'inverse du taux d'accessibilité, puisqu'un engorgement des centres d'appels diminue la proportion d'appels répondus par rapport aux appels offerts et augmente le temps d'attente des clients. Les constats posés précédemment s'applique donc également pour expliquer l'évolution à la hausse du délai de réponse.

Figure 31 - Évolution du délai de réponse 2011 - 2012



5. LE CONTRÔLE DU RESPECT DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC AUPRÈS DES ACTEURS DE MARCHÉ

Les décrets électricité et gaz imposent aux fournisseurs et aux gestionnaires de réseau de distribution des obligations de service public, ci-après nommées OSP. Ces OSP ont, pour la plupart, été modalisées par les arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatifs aux obligations de service public dans le marché de l'électricité et du gaz. L'objectif de ces OSP est, entre autres, de protéger les consommateurs, et, en particulier les clients fragilisés, dans le marché du gaz et de l'électricité en imposant aux acteurs certaines règles et balises à respecter.

Les OSP peuvent être classées en plusieurs catégories distinctes :

- Les OSP relatives au fonctionnement du marché, dont l'objet est de garantir un fonctionnement efficace par une répartition adéquate des droits et obligations entre les divers intervenants (exemple du processus de déménagement, des mystery switch,...) ;
- Les OSP en matière de service à la clientèle (comme la gestion des plaintes, la gestion des indemnités, les indicateurs de performance, ...) ;
- Les OSP à caractère social dont l'objet principal est la protection des clients vulnérables (par exemple, la procédure de placement d'un compteur à budget, la procédure de déclaration de défaut de paiement, ...) ;
- Les OSP relatives à la promotion des énergies renouvelables ;
- Les OSP relatives à l'information et à la sensibilisation à l'utilisation rationnelle de l'énergie.

La mise en œuvre et le respect des différentes OSP requièrent notamment que chaque acteur tienne compte simultanément :

- du prescrit légal wallon ;
- des contraintes apportées par le prescrit fédéral dans les matières y relatives ;
- des contraintes apportées par les procédures de communication entre les acteurs (notamment les procédures MIG) ;
- des dispositions et contraintes propres à chaque acteur (telles que la stratégie commerciale, les règles internes, la gestion des risques financiers, ...).

Au sein de la CWaPE, c'est la direction socio-économique, en collaboration avec les autres directions, qui est chargée de surveiller et de contrôler l'application de ces OSP par les fournisseurs et par les GRD. Ce contrôle est réalisé à travers diverses actions dont notamment des visites de contrôle qui sont effectuées au sein même des services des acteurs du marché.

Depuis 2007, la CWaPE réalise des visites de contrôle qui visent en alternance les gestionnaires de réseau et les fournisseurs d'énergie des clients résidentiels wallons. Lors de celles-ci, la CWaPE vérifie que le prescrit légal régional wallon est correctement respecté et mis en œuvre tant dans les processus informatiques et organisationnels des acteurs, qu'au niveau des informations communiquées à la clientèle, ou encore des documents qui lui sont transmis (facture, courrier, ...). A l'issue de ces contrôles, la CWaPE dresse un rapport qui reprend, le cas échéant, différentes remarques portant sur des modifications à implémenter ou des suggestions d'amélioration au niveau des procédures. Pour chaque remarque, la CWaPE indique également à l'acteur un délai de mise en conformité exprimé en nombre de mois. A l'échéance de chaque délai, la CWaPE vérifie si l'entreprise s'est conformée aux remarques émises. En cas de négligence de la part d'un acteur, le Comité de Direction de la CWaPE pourra être saisi et, le cas échéant, une sanction pourra être imposée à l'acteur.

La méthode suivie par la CWaPE pour la réalisation de ces contrôles « in situ » a été élaborée d'une manière qui s'est voulue transparente, non discriminatoire et respectueuse vis-à-vis de tous les acteurs.

Une première ligne directrice décrivant la méthode de contrôle suivie par la CWaPE pour effectuer cette mission avait été rédigée en 2011. Elle dressait les contours des obligations imposées aux fournisseurs ainsi que les modalités pratiques de contrôle sur place par des membres de la CWaPE.

Au cours de l'année 2012, la CWaPE a finalisé sa campagne de contrôles in situ auprès des GRD et a assuré le suivi de ceux-ci. Dès juin 2012, la CWaPE a programmé des visites de contrôle auprès des fournisseurs, la priorité étant mise sur les nouveaux fournisseurs entrant sur le marché qui n'avaient, jusqu'alors, fait l'objet d'aucune visite de contrôle. Sur base de l'expérience acquise depuis 2007, la CWaPE a révisé la ligne directrice (version intitulée : CD-12j29-CWaPE à propos des missions de surveillance et de contrôle de l'exécution des obligations de service public par les fournisseurs d'électricité et de gaz aux clients résidentiels) de manière à distinguer les contrôles à effectuer auprès des nouveaux fournisseurs entrant dans le marché et les contrôles ultérieurs.

Ainsi, pour les fournisseurs ayant déjà été précédemment contrôlés, la CWaPE a décidé de mettre davantage l'accent sur la vérification de certains points particuliers et notamment :

- des factures des clients protégés sous compteurs à budget ;
- de la procédure de défaut de paiement des clients protégés ;
- des conditions d'octroi des garanties bancaires (si d'application) ;
- des procédures liées aux demandes d'indemnisation ;
- des outils et règles de reporting des indicateurs de performance.

Par ailleurs, en fonction des plaintes, faits ou infractions portés à la connaissance de la CWaPE, un contrôle plus précis d'un point problématique peut également être ajouté lors de la visite et faire l'objet, le cas échéant, d'une remarque dans le rapport de contrôle.

Le contrôle des fournisseurs se poursuivra tout au long de l'année 2013.

La CWaPE reste également attentive aux modifications ainsi qu'aux nouvelles OSP qui seront, le cas échéant, imposées par le législateur dans le cadre de la révision du décret électricité et veillera à adapter son programme de contrôle en conséquence.

6. LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC AUPRÈS DES ACTEURS DE MARCHÉ

La CWaPE réalise chaque année une évaluation du coût des obligations de service public imposées aux gestionnaires de réseau de distribution en Région wallonne.

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 2011 s'élève à 6,66€ par MWh en électricité et à 1,98€ 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 2011 par MWh des OSP à charge des GRD

Coût moyen 2011 par MWh des OSP à charge des GRD						
	OSP à caractère social	OSP fctnt de marché	OSP URE	Racc std gratuit	OSP éclairage public	Total 2011
AIEG	€ 1,55	€ 0,06	€ 0,45		€ 1,22	€ 3,28
AIESH	€ 2,98	€ 0,26	€ 0,63		€ 1,78	€ 5,65
RESA ELEC	€ 4,73	€ 0,40	€ 0,13		€ 1,21	€ 6,48
PBE	€ 0,87	€ 0,16	€ 0,68		€ 1,12	€ 2,82
REGIE DE WAVRE	€ 2,78	€ 0,33	€ 0,22		€ 1,28	€ 4,60
GRD MIXTES	€ 4,65	€ 0,51	€ 0,07		€ 1,63	€ 6,86
TOTAL	€ 4,55	€ 0,47	€ 0,10		€ 1,53	€ 6,66
RESA GAZ	€ 1,11	€ 0,05	€ 0,03	€ 0,41		€ 1,60
GRD MIXTES	€ 1,43	€ 0,10	€ 0,03	€ 0,61		€ 2,17
TOTAL	€ 1,32	€ 0,08	€ 0,03	€ 0,54		€ 1,98

Comme il ressort du tableau suivant, le coût des OSP en électricité pour le client-type Dc1 s'élève en 2011 à 28€ soit 3,4% de sa facture annuelle et s'élève, en gaz, pour le client-type D3 à 56€ soit 3,4% de sa facture annuelle.

Tableau 11 : Coût des OSP pour les clients-type Dc1 et D3

2011	Client-type	Consommation client-type (MWh)	Coût moyen/ MWh HTVA	Coût OSP 2011 TVAC	Facture moyenne annuelle TVAC	%facture annuelle 2011	
	Électricité	Dc1	3,5	6,66	28,20	841,24	3,4%
	Gaz	D3	23,26	1,98	55,69	1.653,60	3,4%

Gains annuels moyens réalisables pour un client-type actif par rapport à la moyenne des fournisseurs désignés (client-type passif)

Exprimé en pourcentage, la répartition des coûts entre les différentes OSP pour l'année 2011 est la suivante :

Figure 32 : Répartition des coûts des OSP 2011 – électricité

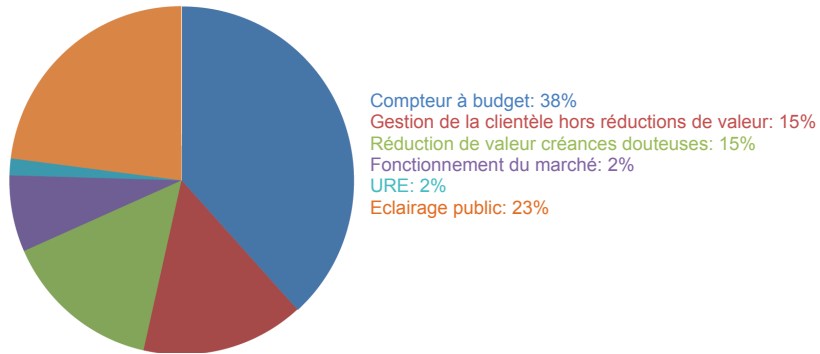
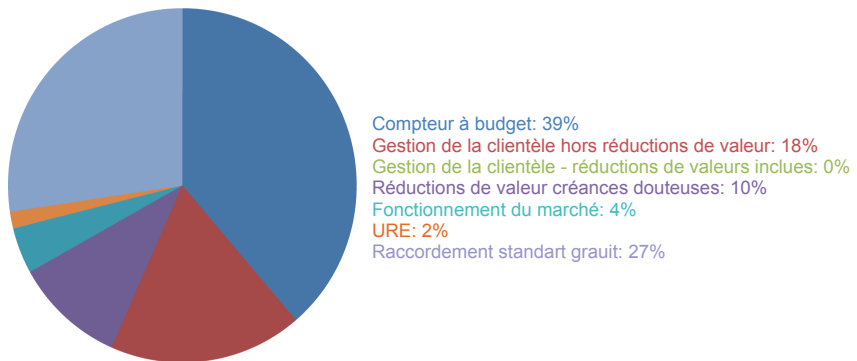


Figure 33 : Répartition des coûts des OSP 2011 – Gaz



La CWaPE entend poursuivre, au cours de l'année 2013, 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.

7. CONCLUSION

Au travers de l'analyse des informations transmises par les fournisseurs et gestionnaires de réseau, la CWaPE a dressé 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.

Le présent rapport a mis en exergue plusieurs indicateurs des difficultés de paiement rencontrées par la clientèle résidentielle en Région wallonne. En premier lieu, c'est 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 - qui ont été abordés. Ainsi, ce sont respectivement 12% et 13% 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 les mêmes proportions 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 2012, le montant global à recouvrer par les fournisseurs et GRD auprès des clients résidentiels actifs ou inactifs en retard de paiement s'élevait à 119 Mios € en électricité et à 73 Mios € en gaz.

Ces retards de paiement sont le point de départ de l'application de la procédure légale de déclaration en défaut de paiement, laquelle 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 les deux dernières années, le nombre de clients déclarés en défaut de paiement en 2012, qui reste à un niveau élevé (5,7 % en électricité et 7,7 % en gaz), a cependant diminué tant en électricité qu'en gaz, la diminution en gaz étant plus marquée qu'en électricité et des différences substantielles étant perceptibles entre les acteurs (Fournisseurs ou GRD). La même évolution a été constatée en ce qui concerne le montant de la dette moyenne au moment du placement du compteur à budget, le niveau de la dette variant assez sensiblement selon qu'il s'agisse de fournisseurs historiques (dettes relativement maîtrisées et inférieures à la moyenne) ou de nouveaux entrants (dettes dans la plupart des cas plus importantes).

En conséquence, les demandes de placement de compteurs à budget électricité et gaz se sont inscrites légèrement en baisse en 2012 comparativement à l'année 2011. Le nombre de compteurs à budget effectivement placés est, quant à lui, resté stable en électricité mais a sensiblement diminué en gaz. Par ailleurs, tant en électricité qu'en gaz la même tendance a été observée, à savoir que le nombre de compteurs à budget placés chez des clients non protégés a diminué alors que le nombre de ceux-ci, placés chez des clients protégés, a fortement progressé.

Un élément problématique reste toutefois inchangé par rapport aux années précédentes : le taux de réussite de placement des compteurs à budget qui reste extrêmement faible et qui était pour 2012 de l'ordre de 16 % en électricité et de 18% pour le gaz.

Deux éléments sont susceptibles d'expliquer le faible taux de réussite. Premièrement, dans le cas où le client apure sa dette moyennant le respect de délais légalement définis, il peut demander l'annulation de la procédure de placement à son fournisseur ou à son GRD agissant comme fournisseur social. Plus de 45% des demandes de placement ont ainsi été annulées en 2012 pour cette raison. Deuxièmement, des clients, par crainte du compteur à budget, notamment en raison de l'image négative associée à celui-ci, sont amenés à en refuser le placement ou, dans certains cas, à développer des stratégies de fuite (impliquant l'abandon de la procédure) telles qu'un déménagement non signalé voire un changement de fournisseur. Le refus implicite ou explicite du client de se voir placer un compteur à budget, alors même qu'il a été averti des conséquences de ce refus, a conduit les GRD à procéder à 6.560 interruptions de fourniture en électricité et à 2.770 coupures de gaz.

L'objectif de l'utilisation d'un compteur à budget est pourtant de permettre de limiter l'endettement des clients en difficulté à la seule dette d'avant placement, du moins pour les clients ne bénéficiant pas de protection particulière. Néanmoins, le compteur à budget peut toutefois amener le client à être confronté au risque d'auto-coupure de l'alimentation consécutive à un manque de moyens financiers ou encore amener ce client à revoir l'affectation de son revenu disponible voire à limiter ses besoins.

Afin de protéger davantage les clients les plus vulnérables, le système s'accompagne de mesures de protection complémentaires à la condition que le client sous compteur à budget dispose du statut de client protégé. Les clients protégés sous compteur à budget disposent, en électricité, d'une fourniture minimale garantie d'une puissance de 10 ampères et, en gaz, de la possibilité d'introduire une demande auprès du GRD pour obtenir des cartes d'alimentation du compteur à budget durant la période hivernale.

Alors que l'attribution de la fourniture minimale garantie en électricité est instantanée via enclenchement du limiteur de puissance, l'octroi de cartes d'alimentation en gaz nécessite une démarche active de la part des clients concernés.

En outre, les modes de rechargement offerts aux clients dans le cadre de l'utilisation du compteur à budget sont en passe de subir des changements importants en raison de l'arrivée à terme, fin 2013, du contrat liant les GRD et Belgacom pour la mise à disposition des cabines téléphoniques publiques. Les GRD ont travaillé de concert à la mise en place d'une solution alternative, cette solution alternative étant d'une importance capitale au vu de la part majoritaire prise ces dernières années par les cabines téléphoniques dans le total des rechargements des compteurs à budget.

Le statut de client protégé ouvre l'accès à des avantages, et notamment la fourniture minimale garantie en électricité et gaz pour les clients équipés d'un compteur à budget, mais le principal avantage consiste, avant tout, en l'octroi du tarif social. L'analyse des chiffres transmis à la CWaPE confirme la croissance observée depuis plusieurs années et ce, essentiellement en raison de l'optimisation du mécanisme d'octroi automatique du statut de client protégé, du nombre de personnes bénéficiant du statut de client protégé, du moins en ce qui concerne les catégories fédérales de clients protégés. Ainsi, fin 2012, quelques 10,2 % en électricité et 12,4 % en gaz des clients résidentiels bénéficiaient du statut de client protégé.

La problématique des clients protégés exclusivement régionaux, dont près de 90% sont des clients en règlement collectif de dettes ou en médiation de dettes, alimentés par un fournisseur commercial, n'a pas toujours été résolue. Ainsi, fin 2012, quelques 45 % (électricité) et 38% (gaz) des clients protégés exclusivement régionaux, à défaut d'être alimentés par leur GRD, ne bénéficiaient pas de l'application du tarif social. Il apparaît finalement que seule l'introduction d'une procédure de « transfert automatique » vers le GRD de clients protégés régionaux alimentés par un fournisseur permettrait de s'assurer que la totalité des clients concernés se voient facturer leurs consommations au tarif social. L'idée d'un tel transfert, inscrite dans le projet de décret modifiant le décret électricité et récoltant l'adhésion de l'ensemble des parties (fournisseurs, GRD, acteurs sociaux et régulateur) devrait pouvoir être mise en application prochainement.

Le projet de décret modifiant le décret électricité, de même que l'avis CD-13b07-CWaPE-468 y relatif, outre le transfert automatique vers le GRD des clients protégés exclusivement régionaux, contiennent des améliorations de la législation actuelle 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 en fonction de critères de revenus, 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 notamment 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.

Enfin, indépendamment des mesures concrètes qui seront finalement adoptées par le Gouvernement wallon suite à l'évaluation des procédures mises en place et aux propositions concrètes visant à les optimiser, le client reste démuné dès lors qu'il est confronté à certaines situations types (un déménagement problématique, une fin de contrat ou un changement de fournisseur) de sorte qu'un accompagnement, entre autres sous la forme de la mise à disposition d'informations utiles et pratiques, reste indispensable.

10. LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Répartition des parts de marché des clients résidentiels en électricité.....	6
Figure 2 : Répartition des parts de marché des clients résidentiels en gaz.....	6
Figure 3 : Évolution du nombre de clients protégés.....	8
Figure 4 : Pourcentage de la clientèle protégée en électricité et en gaz.....	8
Figure 5 : Évolution du nombre de clients protégés régionaux (fournisseurs et GRD).....	9
Figure 6 : Répartition de la clientèle protégée régionale (exprimée en pourcentage du nombre de clients protégés régionaux).....	9
Figure 7 : Évolution du nombre de clients protégés et du nombre de clients bénéficiant du tarif social.....	10
Figure 8 : Pourcentage de la clientèle résidentielle ayant reçu au moins un rappel/une mise en demeure en Électricité.....	13
Figure 9 : Pourcentage de clientèle ayant reçu au moins un rappel/une mise en demeure en électricité.....	14
Figure 10 : Pourcentage de la clientèle résidentielle ayant reçu au moins un rappel/une mise en demeure en gaz.....	14
Figure 11 : Évolution du nombre de clients déclarés en défaut de paiement.....	15
Figure 12 : Nombre de clients résidentiels déclarés en défaut de paiement en électricité.....	16
Figure 13 : Nombre de clients résidentiels déclarés en défaut de paiement en gaz.....	16
Figure 14 : Évolution du nombre de paiements de compteurs à budget électricité.....	19
Figure 15 : Évolution du nombre de placements de compteurs à budget gaz.....	20
Figure 16 : Placement des compteurs à budget réalisé à la 1re ou à la 2ème visite du GRD.....	21
Figure 17 : Montant de la dette moyenne en électricité au moment du placement du compteur à budget.....	22
Figure 18 : Montant de la dette moyenne en gaz au moment du placement du compteur à budget.....	23
Figure 19 : Évolution du nombre de rechargements des compteurs à budget électricité par lieu de rechargement.....	24
Figure 20 : Évolution du nombre de rechargements des compteurs à budget en gaz par lieu de rechargement.....	24
Figure 21 : Évolution du nombre de coupures en électricité pour refus de placement du compteur à budget en électricité.....	28
Figure 22 : Évolution du nombre de coupures en gaz pour refus de placement du compteur à budget en gaz.....	28
Figure 23 : Nombre d'interruptions de fourniture suite à l'échec de la procédure de régularisation dans le cadre d'un déménagement.....	30
Figure 24 : Évolution du nombre de clients alimentés par le fournisseur X.....	32
Figure 25 : Nombre de plans de paiement admis en électricité.....	34
Figure 26 : Nombre de plans de paiement admis en gaz.....	34
Figure 27 : Nombre de plans de paiement non suivis en électricité et en gaz.....	35
Figure 28 : Évolution du délai de facturation 2011-2012.....	43
Figure 29 : Évolution du délai de remboursement 2011 - 2012.....	44
Figure 30 : Évolution du taux d'accessibilité 2011 - 2012.....	45
Figure 31 : Évolution du délai de réponse 2011 - 2012.....	46
Figure 32 : Répartition des coûts des OSP 2011 – électricité.....	49
Figure 33 : Répartition des coûts des OSP 2011 – Gaz.....	49

9. LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Clients actifs présentant un retard de paiement	11
Tableau 2 : Clients inactifs présentant un retard de paiement	12
Tableau 3 : Clients protégés déclarés en défaut de paiement	17
Tableau 4 : Évolution de la fréquence annuelle de rechargement et du montant moyen rechargé pour les clients protégés et non protégés.....	25
Tableau 5 : Évolution de la durée de la fourniture X	33
Tableau 6 : Plans de paiement octroyés par les GRD en 2012	35
Tableau 7 : Évolution du nombre de CLE relatives à la FMG	37
Tableau 8 : Évolution du nombre de CLE relatives à l'octroi de cartes d'alimentation de gaz en hiver et décisions prises	38
Tableau 9 : Évolution du nombre de CLE (gaz et électricité) relatives à la perte de statut de client protégé et décisions prises	40
Tableau 10 : Coût moyen 2011 par MWh des OSP à charge des GRD	48
Tableau 11 : Coût des OSP en électricité pour le client-type Dc1.....	48



CWaPE

Commission
Wallonne
pour l'Energie

route de Louvain-La-Neuve 4 bte 12
B-5001 NAMUR (Belgrade)

Tél. +32 (0)81330810
Fax. +32 (0)81330811

www.cwape.be