



COMMISSION WALLONNE POUR L'ÉNERGIE

AVIS

CD-16f16-CWaPE-1593

sur

*'l'avant-projet d'arrêté du Gouvernement wallon modifiant
l'arrêté du 30 mars 2006 relatif
aux obligations de service public dans le marché de l'électricité,
l'arrêté du 30 mars 2006 relatif
aux obligations de service public dans le marché du gaz,
l'arrêté du 17 juillet 2003 relatif
à la commission locale d'avis de coupure,
abrogeant l'arrêté du 16 janvier 2014 relatif
à l'obligation de service public à charge des gestionnaires de réseau
de distribution favorisant l'utilisation rationnelle de l'énergie,
adopté en 1^{re} lecture le 28 avril 2016'*

*rendu en application de l'article 43bis, § 1^{er} du décret du 12 avril 2001
relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité*

Le 24 juin 2016

Table des matières

1. PARTIE 1 - AVIS DE LA CWAPE PORTANT SUR LES CHAPITRES 2 ET 3 DU PROJET D'ARRETE	4
1.1. Section 1	4
1.1.1. élargissement des catégories de clients protégés	4
1.1.2. L'application des OSP sociales aux clients résidentiels pour la fourniture d'électricité au lieu de leur résidence principale.	8
1.1.3. Modification des délais relatifs à la procédure de rappel et de mise en demeure en cas de non-paiement.....	9
1.1.4. Plan de paiement raisonnable	12
1.1.5. Intervention du Service de médiation dans le cadre de la procédure de contestation de l'activation ou de la pose d'un compteur à budget.....	16
1.1.6. Placement du compteur à budget – montant minimum de dette	17
1.1.7. Impossibilité de placer le compteur à budget pour des raisons techniques, médicales, structurelles ou sociales.	20
1.2. Section 2	23
1.2.1. Impossibilité de changer de fournisseur lorsqu'une procédure de placement de compteur à budget est en cours	23
1.2.2. Introduire la possibilité pour le fournisseur de conditionner la conclusion d'un contrat au fait que le client apure l'entièreté des dettes auprès de ce même fournisseur pour la même énergie.....	24
1.2.3. Encadrer la procédure de transfert des clients protégés en défaut de paiement vers le GRD	25
1.2.4. Gratuité du placement du compteur à budget pour les clients dès qu'ils reçoivent un courrier de rappel.....	26
1.2.5. Activation du limiteur de puissance conditionnée à une demande du client ou du CPAS	27
1.2.6. Aide hivernale.....	28
1.2.7. Coordonnées de contact d'organismes indépendants de conseil aux consommateurs	29
1.2.8. Communication avec le client – envoi des courriers par mail/fax.....	29
1.3. Section 3	30
1.3.1. Articles 19 et 48 du projet d'AGW	30
1.3.2. Articles 21 et 50 du projet d'AGW	31
1.3.3. Article 36 de l'AGW OSP électricité et article 38 de l'AGW OSP gaz	31
1.3.4. Entrée en vigueur du projet d'AGW	32
1.3.5. Dispositions des décrets à exécuter dans le projet d'AGW.	34
1.4. Section 4	34
1.4.1. Articles 8 et 39 du projet d'AGW	34
1.4.2. Article 10 et 41 du projet d'AGW	34
1.4.3. Article 16 du projet d'AGW.....	35
1.4.4. Articles 24 et 54 du projet d'AGW	35
1.4.5. Article 29 et 30 du projet d'AGW	35
1.4.6. Article 50 du projet d'AGW.....	36
1.4.7. Dispositions du chapitre 3 du projet d'AGW	36
2. PARTIE 2 - AVIS DE LA CWAPE PORTANT SUR LE CHAPITRES 4 DU PROJET D'AGW – MODIFICATION DE L'ARRETE DU GOUVERNEMENT WALLON DU 17 JUILLET 2003 RELATIF A LA COMMISSION LOCALE D'AVIS DE COUPURE.....	37
2.1. Composition des CLE - Article 62 du projet d'AGW	37
2.2. Décision/avis des CLE lors des réunions de la CLE pour impossibilité de placer un compteur à budget pour raisons techniques, médicales, structurelles ou sociales.....	38
2.3. Décision de la CLE relative aux plans de paiement raisonnables.....	39
2.4. Organisation de la CLE sous forme de téléconférence	39
2.5. Relevé de compteur effectué par le GRD dans le cadre des CLE.....	40
2.6. CLE Fourniture minimale garantie (FMG)	41
2.7. CLE aide hivernale	42

Introduction

En date du 10 mai 2016, le Ministre wallon de l'Énergie a sollicité l'avis de la CWaPE sur le projet d'arrêté du Gouvernement wallon modifiant l'arrêté du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité, l'arrêté du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz, l'arrêté du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale d'avis de coupure, abrogeant l'arrêté du 16 janvier 2014 relatif à l'obligation de service public à charge des gestionnaires de réseau de distribution favorisant l'utilisation rationnelle de l'énergie.

Préalablement, la CWaPE a apprécié le fait d'avoir été associée aux travaux préparatoires de ce projet d'AGW. A l'occasion de ces démarches constructives, la CWaPE a déjà pu faire part de certaines de ses remarques et propositions.

Cet avis regroupe donc nombre de commentaires déjà formulés lors des groupes de travail organisés dans le cadre de l'élaboration de ce projet d'AGW et apporte également des propositions d'adaptations complémentaires.

Cet avis est composé de deux parties :

- La première partie est consacrée à l'avis de la CWaPE portant tant sur le chapitre 2 et sur le chapitre 3 du projet d'AGW, à savoir sur les adaptations ayant trait aux AGW relatifs aux obligations de service public dans le marché de l'électricité et du gaz. Cette partie comprend quatre sections :
 - Section 1 – Les commentaires généraux de la CWaPE sur les grandes orientations intégrées dans le projet d'AGW ;
 - Section 2 – Les commentaires sur les modifications proposées précédemment par la CWaPE qui n'ont pas été intégrées dans le projet d'AGW ;
 - Section 3 – Les commentaires de fond sur certains articles qui n'avaient jusqu'alors pas encore fait l'objet de proposition d'adaptation de la CWaPE ;
 - Section 4 – Les commentaires de forme sur certains articles.
- La deuxième partie est consacrée à l'avis de la CWaPE portant sur le chapitre 4 du projet d'AGW, à savoir sur les adaptations ayant trait à l'AGW relatif à la commission locale d'avis de coupure.

1. PARTIE 1 - AVIS DE LA CWAPE PORTANT SUR LES CHAPITRES 2 ET 3 DU PROJET D'ARRETE

1.1. Section 1

1.1.1. ELARGISSEMENT DES CATEGORIES DE CLIENTS PROTEGES

L'article 4 du projet d'AGW propose d'étendre la catégorie de clients protégés régionaux aux personnes bénéficiaires de l'intervention majorée (ou BIM), dont les revenus nets imposables annuels ne dépassent pas le montant de 15.999€ et qui sollicitent l'intervention du CPAS afin qu'il analyse la situation, valide l'effectivité des deux conditions précitées et rédige une attestation *ad hoc*.

Cette protection serait valable un an et pourrait être prolongée pour le même délai par le CPAS si l'analyse de celui-ci conclut à la nécessité de maintenir la protection du client.

La CWaPE souligne que cette proposition contient de réelles et de nombreuses avancées.

Le fait d'élargir le statut de client protégé régional sur base d'un critère tenant compte du revenu répond clairement à une préoccupation formulée tant par les CPAS, que les associations sociales, et est partagée par les GRD.

Elle conditionne également l'octroi et la reconduction du statut protégé à une analyse individualisée et à une décision du CPAS, critère qui était explicitement soutenu, notamment aussi par la FEBEG.

La durée d'accès au statut et sa reconduction sont définis et permettent ainsi de clarifier la périodicité du droit tant pour les clients, que pour les autres acteurs impliqués dans le processus.

Le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité tel que modifié par le décret du 11 avril 2014 et le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz tel que modifié par le décret du 21 mai 2015 avaient introduit une nouvelle catégorie de clients protégés exclusivement régionaux sur base du maximum à facturer (ou MAF). Il est rapidement apparu que des difficultés majeures notamment d'accès et de disponibilité des données nécessaires empêchaient la définition des procédures et modalités d'octroi du statut de client protégé au sens régional à cette catégorie supplémentaire. En outre, la pertinence du critère MAF, qui est liée à un niveau minimum de frais relatifs à des soins de santé, pour accorder la protection régionale, posait question.

Face à ce constat, le Gouvernement wallon a, au travers du projet d'arrêté, remplacé cette catégorie liée au maximum à facturer par celle visée ci-avant relative aux bénéficiaires de l'intervention majorée avec plafond de revenus et intervention du CPAS.

La CWaPE estime toutefois nécessaire que le Gouvernement complète les articles 3 et 35 du projet d'AGW en apportant les précisions suivantes :

- Les articles 3 et 35 du projet d'arrêté précisent la limite des revenus nets imposables mais n'indiquent pas si ceux-ci seront majorés ou adaptés en fonction de la composition du ménage.

A titre de référence, le site internet du SPF Économie indique que le seuil de pauvreté en Belgique correspond à 1.085 euros par mois ou 13.023 euros par an pour une personne isolée ou de 2.279 euros par mois pour un ménage composé de deux adultes et de deux enfants. (Pour plus d'infos : <http://statbel.fgov.be/fr/statistiques/chiffres/travailvie/eu-silc/pauvrete/>). Il est donc aisé de conclure que pour une personne isolée, le plafond prévu par le Gouvernement de 15.999 € est supérieur au seuil de pauvreté en Belgique, mais ce n'est plus le cas dès lors que le ménage se compose de plusieurs personnes.

Proposition de la CWaPE

La CWaPE est d'avis, comme c'est le cas pour l'octroi du BIM, que le Gouvernement prévoit et précise le montant de la majoration du plafond de revenus en fonction de la composition du ménage.

Elle suggère au Gouvernement d'appliquer comme méthode de calcul pour adapter ce plafond de revenus, celle utilisée pour adapter le plafond de revenu pour le BIM, (la majoration prévue pour l'année 2016 est de 18,51 %¹ par personnes à charge ou partenaire cohabitant.)

La CWaPE est également d'avis que le plafond de revenu devra être adapté annuellement afin de tenir compte de l'évolution du coût de la vie. Il est proposé que cette révision annuelle du plafond soit proportionnelle à l'adaptation annuelle du plafond de revenus pour le BIM. A titre d'exemple, pour l'année 2016, le plafond de revenus de 15.999 euros représente 91% du plafond de revenus BIM pour une personne isolée.

- La CWaPE estime également nécessaire que le Gouvernement **précise la méthode utilisée pour calculer le revenu net imposable** pris en considération pour obtenir le statut de protégé. Au niveau du BIM, le plafond de revenu et la méthode de calcul des revenus varient en fonction du fait que les personnes se trouvent dans une situation particulière (veuve, invalide, pensionné, handicapé, chômeur complet depuis au moins un an, ...) Dans le cas où les personnes se trouvent dans une des situations particulières précitées, le calcul des revenus se base sur les revenus actuels du ménage. Dans les autres cas, le calcul des revenus se base sur les revenus du ménage de l'exercice d'imposition de l'année précédente. La CWaPE invite le Gouvernement à préciser ces informations et lui suggère d'établir un parallèle avec la méthode de calculs utilisée par les mutuelles dans le cadre de l'octroi du BIM.
- En ce qui concerne la **prolongation du droit** au statut de client protégé régional sur base du revenu, la CWaPE estime que le texte gagnerait à être clarifié. Cette prolongation peut-elle n'être obtenue qu'une seule fois pour une année seulement, après une analyse du CPAS ou peut-elle être prolongée d'année en année ? La CWaPE se demande également si, pour bénéficiaire de la prolongation d'un an, le client doit nécessairement toujours répondre aux deux conditions mentionnées au § 1^{er} alinéa 1^{er} ou si le CPAS peut prolonger cette protection même si le client ne répond plus à ces conditions, pour autant que le CPAS conclue à la nécessité de maintenir la protection du client. Dans l'hypothèse où l'intention du Gouvernement consisterait à n'accorder la possibilité d'une prolongation qu'au client qui remplit toujours les deux conditions, la CWaPE estime que si le CPAS le juge nécessaire, la prolongation au droit précité ne devrait pas être limitée à une seule année.

¹ Pourcentage calculé par la CWaPE sur base du plafond annuel de revenus figurant sur le site de l'INAMI au 01/01/2016 et de la majoration de ce plafond prévue par personne à charge. (http://www.inami.fgov.be/fr/themes/cout-remboursement/facilite-financiere/Pages/intervention-majoree-plafonds-revenus.aspx#1._Plafond_annuel_pour_les_revenus_actuels_-_montants%c2%a0EUR)

Concernant la proposition du Gouvernement d'étendre le statut de client protégé aux personnes bénéficiant du BIM avec un plafond de revenu, la CWaPE souligne également les points suivants :

La CWaPE s'interroge sur la portée très large de la mesure et sur l'accroissement du nombre de clients protégés régionaux qui en découlerait. D'après une estimation effectuée sur base des hypothèses de calculs joints en annexe, le nombre de ménages complémentaires qui pourraient être impactés par la mesure s'élève **100.939 ménages en électricité dont 33.613 auraient également le gaz**. Ce chiffre ne tient pas compte des clients qui sont déjà repris dans les catégories régionales de clients protégés². Par contre, la majorité des clients protégés fédéraux ne se retrouvent pas dans ces chiffres. Une analyse détaillée de la méthode de calcul utilisée par la CWaPE pour obtenir ces données ainsi que de l'impact au niveau des coûts que cette mesure occasionnerait est jointe en annexe 1 au présent avis.

Afin d'effectuer cette analyse, la CWaPE a estimé la proportion de ménages BIM revenus qui ne seraient pas impactés par la mesure, soit le pourcentage des ménages BIM ayant un revenu supérieur à 15.999€ et inférieur au plafond de revenus BIM. Pour obtenir ce pourcentage, la CWaPE a pris en considération la structure du revenu total net imposable par classe de revenu de €1000 euros pour l'année 2013 figurant sur le site du SPF Économie. La CWaPE a comparé le nombre de déclarations présentant un revenu inférieur à 16.000 euros, en ce compris les déclarations de revenu net imposable nul, pour tenir compte du plafond de revenus proposé par le gouvernement, avec le nombre de déclarations de revenus inférieurs à 17.650 euros, montant correspondant au plafond de revenus BIM pour l'année 2016.

Au final, il apparaît que pour l'ensemble des déclarations ayant un revenu total inférieur à 17.650 euros, 89,38% de celles-ci ont un revenu ne dépassant pas 16.000 euros. Ensuite ce pourcentage a été appliqué au nombre de ménages BIM-revenus en Région wallonne.

La CWaPE a estimé que le surcoût potentiel pour la collectivité de l'extension du statut de client protégé régional aux ménages BIM-plafond de revenus à 15.999 euros s'élèverait à 85.914.018 € sur base annuelle. Les coûts pris en considération seraient ceux supportés par les GRD, les CPAS, les fournisseurs et ceux à charge de la collectivité. Les coûts supportés par les fournisseurs n'ont pu être que partiellement identifiés et sont par conséquent sous-estimés.

L'impact de cette mesure engendrerait une augmentation de la facture total pour l'ensemble des clients basse tension de 3,49% en électricité, soit 29,12 euros sur une facture annuelle moyenne pour un client-type Dc et, pour l'ensemble des clients basse pression, de 4,27% en gaz, soit de 65,06 euros sur une facture annuelle moyenne pour un client-type D3.

- Afin de mieux cibler les personnes réellement en difficulté de paiement de leurs factures d'énergie, la CWaPE souligne **le rôle essentiel d'analyse individuelle des situations qui devra être mené par les CPAS**. Cette analyse devra tenir compte notamment de l'ensemble des revenus du ménage (par exemple les revenus locatifs qui ne sont pas pris en compte dans le calcul des revenus nets imposables, le fait que le client soit propriétaire ou locataire, l'état de son logement...). **Il semble primordial que le Gouvernement définisse et cible davantage le rôle des CPAS dans ce cadre.**
- Aussi, toujours afin de mieux cibler les personnes précarisées réellement en difficulté de paiement de leur facture d'énergie, la CWaPE soutient le principe que les clients protégés visés par les nouvelles dispositions bénéficient de bas revenus mais présentent également des difficultés manifestes de payer leurs factures d'énergie. Ce principe avait été mis en

² Au terme de l'année 2015, en Région wallonne, 15.500 clients étaient considérés comme des clients protégés exclusivement régionaux en électricité et 8.657 en gaz.

avant dans les propositions émises récemment par la FEBEG, les GRD et les CPAS à savoir **d'octroyer le statut de client protégé régional aux ménages ayant un niveau de revenu inférieur ou égal au niveau de revenu défini dans le BIM et qui se trouvent simultanément en difficulté de paiement**. L'accès à ce statut interviendrait dès lors que le client en défaut de paiement aurait sollicité le CPAS et que ce dernier aurait, après analyse, validé officiellement son accès au statut de client protégé, compte tenu de son niveau de revenu et de sa situation de défaut de paiement.

Cette position de la FEBEG, des GRD et des CPAS s'inspire largement de la proposition soutenue par l'entière des acteurs du marché, précédemment exprimé via le principe d'octroi de la PRC (protection régionale conjoncturelle)³, aux clients précarisés déclarés en défaut de paiement. Pour rappel, le principe était que cette aide temporaire soit octroyée aux personnes en difficulté de paiement de leurs factures d'énergie et rencontrant simultanément une situation de précarité. Elle leur permettrait, outre de bénéficier du tarif social, d'avoir accès aux avantages prévus pour les clients protégés comme la fourniture minimale garantie ou l'aide hivernale. L'octroi de la protection régionale conjoncturelle serait conditionné à une analyse du CPAS ou d'une association sociale qui pourrait tenir compte, outre des revenus du client, de sa situation médicale, de l'état de son logement,...

Proposition de la CWaPE

La CWaPE propose de modifier les dispositions du projet d'AGW comme suit (modifications en caractère gras)

« Art.3. Dans le même arrêté, il est inséré un Chapitre 1 bis, comportant l'article 2ter, rédigé comme suit :

« Chapitre 1bis. Clients protégés

*Art. 2ter. §1. Outre les clients visés à l'article 33, §1^{er} du décret électricité, les clients résidentiels bénéficiaires de l'intervention majorée visés à l'article 37, §19 de la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités coordonnée le 14 juillet 1994, ~~dont les revenus nets imposables ne dépassent pas le montant de 15.999 € qui sont considérés comme en défaut de paiement, conformément à l'article 31 du présent arrêté~~ et qui sollicitent l'intervention du CPAS afin qu'il analyse la situation, valide l'effectivité des deux conditions précitée et rédige une attestation ad hoc, acquièrent le statut de clients protégés. **Cette protection, valable un an, peut être prolongée chaque année pour le même délai pour autant que les conditions précitées soient toujours remplies et que le CPAS conclue à la nécessité de maintenir la protection du client.**»*

« Art.35. Dans le même arrêté, il est inséré un Chapitre 1 bis, comportant l'article 2bis rédigé comme suit :

« Chapitre 1bis. Clients protégés

Art. 2bis. §1. Outre les clients visés à l'article 31 bis, §1^{er} du décret gaz, les clients résidentiels bénéficiaires de l'intervention majorée visés à l'article 37, §19 de la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités coordonnée le 14 juillet 1994, ~~dont les revenus nets imposables ne dépassent pas le montant de 15.999 € qui sont considérés comme en défaut~~

³ Cf. Etude d'évaluation (CD-10j13- CWaPE) concernant les mesures sociales applicables en Région wallonne du 13 octobre 2010 et Etude d'évaluation – partie 2 (CD-11k25-CWaPE) concernant les mesures sociales applicables en Région wallonne du 25 novembre 2011

de paiement, conformément à l'article 34 du présent arrêté et qui sollicitent l'intervention du CPAS afin qu'il analyse la situation, valide l'effectivité des deux conditions précitée et rédige une attestation ad hoc, acquièrent le statut de clients protégés. Cette protection, valable un an, peut être prolongée chaque année pour le même délai pour autant que les conditions précitées soient toujours remplies et que le CPAS conclue à la nécessité de maintenir la protection du client. »

- Dans un article paru dans la revue l'Observatoire de février 2015, mais également lors d'une présentation préparée par le service de lutte contre la pauvreté, la précarité, et l'exclusion sociale en avril 2015, il a été souligné que « *le non-accès aux droits, dont le non-recours ou non demande est une forme, est une réalité dont l'ampleur est plus grande qu'on ne l'imagine généralement et qui touche particulièrement les personnes les plus défavorisées.* » Dès lors que l'extension du statut de client protégé tel que prévu dans le projet d'AGW n'est pas un droit qui s'ouvre de manière automatique, la CWaPE attire l'attention du Gouvernement sur **l'importance d'une communication efficace et récurrente à ce sujet.**
- Pour conclure, la CWaPE pense essentiel de rappeler que l'ensemble des acteurs et associations sociales soulignent, au-delà des mesures curatives proposées via cet arrêté, l'importance et la priorité à accorder à la mise en œuvre et au financement d'actions préventives et d'accompagnement afin de maîtriser et de diminuer la consommation d'énergie des ménages et principalement des ménages en difficultés de paiement. Il est primordial que des actions soient également prévues par le Gouvernement afin de prévenir les difficultés potentielles des clients précarisés et de les accompagner dans les actions à accomplir.

1.1.2. L'APPLICATION DES OSP SOCIALES AUX CLIENTS RESIDENTIELS POUR LA FOURNITURE D'ELECTRICITE AU LIEU DE LEUR RESIDENCE PRINCIPALE.

Les articles 13 et 43 du projet d'AGW prévoient que les OSP à caractère social s'appliquent aux clients résidentiels pour la fourniture d'électricité ou de gaz au lieu de leur résidence principale.

La CWaPE est d'avis que cette modification permet de cibler les mesures sociales et par conséquent les coûts qui sont engendrés.

La CWaPE constate toutefois que le projet d'AGW fait parfois référence à la résidence principale (art.13 et 43 du projet d'AGW), parfois au domicile ou au domicile principal (art.22 et 52 du projet d'AGW).

Proposition de la CWaPE

La CWaPE suggère d'harmoniser les termes employés et de privilégier, pour des raisons de preuve, la notion de domicile, qui est une notion légale, à l'inverse de la résidence principale, qui est une notion de fait. Le domicile est le lieu où une personne est inscrite dans le registre de la population, après que les services de la Commune aient vérifié que ce lieu correspondait bien à la résidence principale et habituelle de la personne.

La CWaPE propose dès lors de modifier le projet d'AGW comme suit :

« **Art.13.** Dans le Chapitre IV du même arrêté, avant la section 1^{er}, il est inséré un article 25ter rédigé comme suit :

« Art.25ter. Les dispositions du présent Chapitre s'appliquent aux clients résidentiels pour la fourniture d'électricité au lieu de leur ~~résidence principale domicile~~. »

« **Art.22.** A l'article 34 du même arrêté, les modifications suivantes sont apportées :

1° le paragraphe 2 est remplacé par ce qui suit : « §2. Le placement ou la réactivation du compteur à budget au domicile ~~principal~~ du client est gratuit dans les cas suivants : (...) »

« **Art.43.** Dans le Chapitre IV du même arrêté, avant la section 1^{er}, il est inséré un article 29ter rédigé comme suit :

« Art.29ter. Les dispositions du présent Chapitre s'appliquent aux clients résidentiels pour la fourniture de gaz au lieu de leur ~~résidence principale domicile~~. »

« **Art.52.** A l'article 36 du même arrêté, modifié par l'arrêté du Gouvernement wallon du 24 septembre 2015, les modifications suivantes sont apportées :

1° le paragraphe 2 est remplacé par ce qui suit : « §2. Le placement ou la réactivation du compteur à budget au domicile ~~principal~~ du client est gratuit dans les cas suivants : (...) »

La CWaPE trouverait également utile qu'un socle minimum d'OSP soient aussi prévues notamment pour les PME ou pour les lieux de résidence secondaire afin de permettre entre autres des étapes à respecter et des informations à communiquer par les fournisseurs et GRD au client en cas de non-paiement, ou de résiliation de contrat. Ces OSP ciblées permettraient d'éviter des situations de coupure par manque d'informations ou de compréhension du client qui sont régulièrement rapportées au service régional de médiation de la CWaPE. La CWaPE suggère que ces OSP s'inspirent largement des procédures MIG⁴ mises en place pour éviter une coupure sans quelque forme de préavis. Ces procédures pourraient donc être transcrites à terme en un texte législatif encadrant les situations de défaut de paiement de ces clients, sans pour autant nécessiter d'adaptation des procédures actuelles entre acteurs de marché.

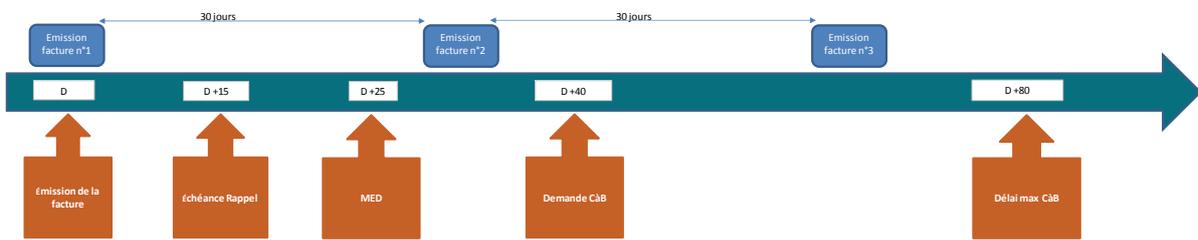
Dans l'attente d'un texte législatif garantissant une meilleure protection pour les PME et les résidences secondaires, la CWaPE restera attentive à l'évolution de ces procédures MIG et veillera à attirer l'attention du Gouvernement si des dérives devaient être constatées.

1.1.3. MODIFICATION DES DELAIS RELATIFS A LA PROCEDURE DE RAPPEL ET DE MISE EN DEMEURE EN CAS DE NON-PAIEMENT.

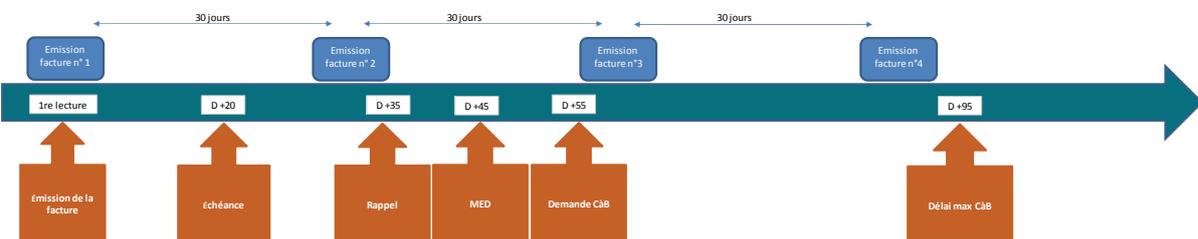
Les articles 16, 17 et 45 bis et 46 du projet d'AGW allongent de 15 jours le délai endéans lequel le fournisseur peut envoyer son premier courrier de rappel après l'échéance de la facture et raccourcissent de 5 jours le délai entre l'envoi du courrier de mise en demeure (ou MED) et la déclaration de défaut de paiement du client qui entraîne la demande de pose du compteur à budget. La CWaPE présente ci-dessous une ligne du temps comparant la procédure actuelle et la procédure telle que modifiée par le projet d'AGW.

⁴ Ensemble des règles relatives à l'échange d'informations entre fournisseurs et GRD conformément aux règlements techniques pour la gestion des réseaux de distribution.

DELAIS DE RECOUVREMENT ACTUEL



DELAIS DE RECOUVREMENT PROPOSE DANS LE PROJET D'AGW



La CWaPE ne perçoit pas la plus-value apportée en allongeant de 15 jours le délai entre l'échéance de la facture et l'envoi du premier rappel. Elle estime que l'allongement de ce délai pourrait entraîner des conséquences négatives tant pour le client que pour son fournisseur :

- Cela allonge la procédure de non-paiement et dès lors risque d'augmenter le niveau d'endettement du client ;
- Le message véhiculé par l'instauration d'un délai de 15 jours entre l'échéance de la facture et la lettre de rappel n'est pas de nature à inciter le client à payer sa facture à temps ;
- Avec des factures d'acompte envoyées mensuellement, la nouvelle facture d'acompte arriverait avant que l'envoi du rappel pour la facture d'acompte précédente n'ait pu avoir lieu ;
- Ces nouveaux délais introduisent un décalage par rapport à une logique de gestion budgétaire mensuelle des factures du client.

En outre, la CWaPE n'a pas eu connaissance de difficultés liées à la durée des délais actuels.

La CWaPE n'est par ailleurs pas non plus favorable à raccourcir le délai entre la mise en demeure et la déclaration de défaut de paiement du client. Un délai de 15 jours minimum semble bien nécessaire pour permettre au client de contacter son fournisseur afin de lui demander un plan de paiement raisonnable et éventuellement de se rendre dans son CPAS pour demander une assistance dans sa négociation.

La CWaPE est par contre favorable à ce qu'un délai minimum d'échéance pour une facture soit prévu, mais que ce délai soit de minimum 15 jours, comme c'est majoritairement d'usage actuellement. L'imposition d'un délai minimum ne doit pas porter préjudice à la règle, couramment répandue dans les conditions générales des fournisseurs, selon laquelle le paiement en retard d'une facture a pour effet que toutes les autres factures concernant la même énergie deviennent immédiatement exigibles. La CWaPE propose toutefois d'encadrer cette règle dans le projet d'AGW, en particulier dans le cas où un plan de paiement a été conclu. Une proposition de modification des articles 16 et 45 bis du projet d'AGW est reprise ci-dessous.

Proposition de la CWaPE

La CWaPE propose de modifier et compléter les dispositions du projet d'AGW comme suit (modifications en caractère gras) :

« **Art. 16.** Dans l'article 29, du même arrêté, les modifications suivantes sont apportées :

- a) ~~À l'alinéa 1^{er} Au §1^{er}, alinéa 1^{er}, les mots « dans les quinze jours suivant » sont ajoutés entre les mots « le montant de la facture » et les mots « l'échéance prévue » et les mots : « qui ne peut être inférieure à vingt quinze jours à dater de la réception la facture » sont ajoutés entre les mots : « l'échéance prévue » et les mots : « le fournisseur envoie un rappel (.....) » ;~~
- b) ~~Au §1^{er}, alinéa 1^{er}, le 1^o est complété par les mots « qui tienne compte de la situation financière du client, ainsi que du montant de la dette à apurer et de la période concernée » ;~~
- c) ~~Au §1^{er}, alinéa 1^{er}, le 2^o est complété par les mots « en vue notamment de conclure un plan de paiement raisonnable » ;~~
- d) ~~Au §1^{er}, à l'alinéa2^o, les mots « couplé avec un limiteur de puissance » sont abrogés ;~~
- e) ~~**Un paragraphe 3, rédigé comme suit, est ajouté : « §3 Les échéances prévues au §1er ne font pas obstacle à la possibilité pour un fournisseur de rendre immédiatement exigibles de nouvelles factures qui étaient non échues lors de l'envoi de la mise en demeure. Les montants de ces nouvelles factures sont inclus dans la procédure prévue dans la présente section.**~~
~~**Dans l'hypothèse où les conditions générales du fournisseur prévoient une telle règle, la lettre de mise en demeure le mentionne explicitement.**~~
~~**Cette règle ne peut toutefois pas s'appliquer si un plan de paiement est conclu et respecté par le client.**~~

« **Art. 45bis.** Dans l'article 32, §1^{er} du même arrêté, les modifications suivantes sont apportées :

- a) ~~Au §1^{er}, alinéa 1^{er}, les mots « dans les quinze jours suivant » sont ajoutés entre les mots « le montant de la facture » et les mots « l'échéance prévue » et les mots : « qui ne peut être inférieure à vingt quinze jours à dater de la réception de la facture » sont ajoutés entre les mots : « l'échéance prévue » et les mots : « le fournisseur envoie un rappel (.....) » ;~~
- b) ~~2^o à l'alinéa 1^{er}, le 1^o est complété par les mots « qui tienne compte de la situation financière du client, ainsi que du montant de la dette à apurer et de la période concernée » ;~~
- c) ~~3^o à l'alinéa 1^{er}, le 2^o est complété par les mots « en vue notamment de conclure un plan de paiement raisonnable » ;~~

- d) un paragraphe 3, rédigé comme suit, est ajouté : « §3 Les échéances prévues au §1er ne font pas obstacle à la possibilité pour un fournisseur de rendre immédiatement exigibles de nouvelles factures qui étaient non échues lors de l'envoi de la mise en demeure. Les montants de ces nouvelles factures sont inclus dans la procédure prévue dans la présente section.
Dans l'hypothèse où les conditions générales du fournisseur prévoient une telle règle, la lettre de mise en demeure le mentionne explicitement.
Cette règle ne peut toutefois pas s'appliquer si un plan de paiement est conclu et respecté par le client. »

« Art.17.

(...)

- b) à l'alinéa 2, les mots « le fournisseur » sont remplacés par les mots « Le fournisseur », le mot « recommandé » est abrogé, ~~le mot « quinze » est remplacé par le mot « dix »~~ et les mots « si le montant de la dette est supérieur à 150 euros, toute taxes comprises, pour la facture d'électricité sont ajoutés en fin d'alinéa ; (...) »

« Art.46.

(...)

- b) à l'alinéa 2, le mot « Le » est remplacé par les mots « le », le mot « recommandé » est abrogé, ~~le mot « quinze » est remplacé par le mot « dix »~~ et les mots « et qu'un compteur à budget lui sera placé d'office si le montant de la dette est supérieure à 200 euros, toutes taxes comprises, pour la facture de gaz » sont ajoutés en fin d'alinéa ; (...) »

1.1.4. PLAN DE PAIEMENT RAISONNABLE

L'article 33 bis du décret électricité et l'article 31 ter du décret gaz prévoient qu'en cas de mise en demeure du client, le fournisseur est tenu de proposer un plan de paiement raisonnable et d'informer son client de la possibilité de bénéficier de l'assistance du CPAS dans sa négociation. Ils prévoient aussi que le Gouvernement définit la notion de plan de paiement raisonnable.

Les articles 16, 17, 18, 19, 21 et 45bis, 46, 47, et 50 du projet d'AGW introduisent la notion de plan de paiement raisonnable. Les articles 21 et 50 conditionnent la demande de placement du compteur à budget au fait que le client ait été déclaré en défaut de paiement ou n'ait pas respecté le plan de paiement raisonnable ou le paiement d'une nouvelle échéance.

Les articles 27 et 57 du projet d'AGW introduisent la possibilité pour le client de contester la procédure d'activation ou de pose d'un compteur à budget en cas de contestation de la négociation du plan de paiement raisonnable.

Les articles 24 et 54 introduisent le fait que la procédure de défaut de paiement est suspendue en cas d'accord des parties relatif à un plan de paiement raisonnable.

Le caractère raisonnable du plan de paiement, vu la multiplicité des situations propres à chaque client, est particulièrement complexe et difficile à objectiver. A ce sujet, la CWaPE soutient le cadre proposé dans le projet d'AGW dans lequel le CPAS peut négocier le plan de paiement raisonnable.

La CWaPE est toutefois d'avis qu'il est nécessaire de préciser et clarifier les articles précités et notamment les notions et informations listées ci-dessous et détaillées ci-après:

- La notion de **proposition** et de **négociation** d'un plan de paiement raisonnable,
- La notion de **non-respect** de plan de paiement raisonnable et accompagner cette notion de « l'absence de réaction du client à une proposition de plan de paiement »,
- Le fait que l'enclenchement de la procédure de placement d'un compteur à budget soit conditionné au fait que le client ait été déclaré en défaut de paiement **ou** au non-respect du plan de paiement raisonnable ou du paiement d'une nouvelle échéance,
- La possibilité pour un fournisseur d'imposer un intérêt de retard dans le cadre de la conclusion d'un plan de paiement.

Une clarification de ces notions est essentielle, tant pour le client et le fournisseur, que pour le service régional de médiation dans le cadre d'une éventuelle contestation de la procédure de placement du compteur à budget.

La CWaPE formule ci-après des propositions.

a) Proposition de plan de paiement raisonnable

Les articles 17 et 46 du projet d'AGW prévoient que le courrier de mise en demeure informe le client de son droit à demander un plan de paiement raisonnable.

La CWaPE estime que la simple mention sur le courrier de rappel ou de mise en demeure que le client a le droit de demander à son fournisseur un plan de paiement raisonnable n'est pas suffisamment contraignante et ne respecte pas l'obligation pour le fournisseur de **proposer** un plan de paiement raisonnable telle que prévue par les décrets gaz et électricité.

Toutefois, contraindre les fournisseurs à joindre systématiquement à leur courrier de mise en demeure une proposition de plan de paiement raisonnable avec des montants et échéances à respecter sans qu'un contact préalable avec le client n'ait été établi apparaît à la CWaPE comme une mesure automatisée et aveugle qui ne rencontre pas l'esprit voulu par le législateur. Une telle mesure risquerait de rater l'objectif recherché à savoir permettre au client d'apurer une dette d'énergie à un rythme respectueux de sa situation financière et sociale. Sans contact préalable, le fournisseur est dans l'impossibilité de proposer un plan raisonnable adapté à la situation du client.

La CWaPE suggère dès lors une proposition intermédiaire qui conférerait un rôle plus actif au fournisseur en matière de proposition de plan de paiement raisonnable.

La CWaPE suggère également d'insérer une disposition supplémentaire qui permettrait de protéger le client qui aurait directement conclu un plan de paiement avec son fournisseur (sans faire appel à un CPAS ou à un centre de médiation de dette agréé). Il pourrait en effet s'avérer que dans certains cas, le client se rende compte *a posteriori* qu'il ne sera pas en mesure de respecter le plan de paiement convenu ou qu'il souhaiterait bénéficier de l'expertise du CPAS ou d'un centre d'un médiation de dettes agréé à ce sujet. La CWaPE propose dès lors d'octroyer au client un délai de rétractation de 14 jours à dater de la notification de l'accord par le fournisseur.

b) Non-respect du plan de paiement et absence de réaction du client à une proposition de plan de paiement.

La CWaPE estime nécessaire d'ajouter au non-respect du plan de paiement le fait que l'absence de réaction du client à une proposition de plan de paiement entraîne également le suivi de la procédure de défaut de paiement.

- c) Le fait que l'enclenchement de la procédure de placement d'un compteur à budget soit conditionné au fait que le client ait été déclaré en défaut de paiement ou au non-respect du plan de paiement raisonnable ou du paiement d'une nouvelle échéance.

Proposition de la CWaPE

Conformément aux remarques formulées ci-dessus, la CWaPE propose de modifier le projet d'arrêté comme suit :

« Art.17 (....)

Dans l'article 30 du même arrêté, modifié par l'arrêté du Gouvernement wallon du 28 février 2008, les modifications suivantes sont apportées :

b) à l'alinéa 2, les mots « le fournisseur » sont remplacés par les mots « Le fournisseur », le mot « recommandé » est abrogé, ~~le mot « quinze » est remplacé par le mot « dix »~~ et les mots « si le montant de la dette est supérieur à 150 euros, toute taxes comprises, pour la facture d'électricité et que le client ne réagit pas à la proposition de conclure un plan de paiement raisonnable ou ne respecte pas le plan de paiement raisonnable conclu avec le fournisseur» sont ajoutés en fin d'alinéa ;

c) l'article est complété par un alinéa 3 rédigé comme suit : « Le courrier de mise en demeure reprend les montants réclamés et les factures concernées. Il informe le client de son droit à demander un plan de paiement raisonnable et à se faire assister par le CPAS ou le service de médiation de dette. Le courrier précise qu'en cas d'absence de réaction du client à la proposition de conclure un plan de paiement raisonnable, de non-respect du plan de paiement raisonnable conclu avec le fournisseur ou de non-paiement de toute nouvelle facture venue à ~~ou de toute nouvelle~~ échéance ~~et du règlement des factures d'acompte~~, la procédure de défaut de paiement sera poursuivie ou reprise en l'état » ;

d) L'article est complété par un alinéa 4 rédigé comme suit « En cas d'absence de réaction du client au courrier de mise en demeure dans les sept jours qui suivent l'envoi de celui-ci, le fournisseur prend contact avec le client en vue de convenir avec lui des termes d'un éventuel plan de paiement raisonnable. En cas de conclusion d'un plan de paiement, la procédure de défaut de paiement est suspendue. »

« Art.18. Dans le même arrêté, il est inséré un article 30bis rédigé comme suit :

« Art.30bis. Pour les clients dont la situation a fait l'objet d'une analyse par un CPAS ou un service de médiation de dettes agréé, le plan de paiement raisonnable s'établit à hauteur de 20 euros par mois ou plus en fonction de l'évaluation du budget disponible par le CPAS ou le service de médiation de dettes agréé.

Dans tous les cas, est raisonnable uniquement le plan de paiement qui permette au client de payer ses dettes en lui garantissant simultanément ainsi qu'à sa famille de pouvoir mener une vie conforme à la dignité humaine.

La procédure de demande de placement d'un compteur à budget est suspendue le temps de l'analyse socio-budgétaire, qui ne peut pas excéder trente jours, du CPAS ou du service de médiation de dettes agréé.

Tout accord ou modification du plan de paiement convenue d'un commun accord est notifiée au client par le fournisseur. Lorsque le droit de rétractation prévu à l'alinéa suivant existe, le courrier de notification précise les modalités d'exercice de ce droit.

Le client qui conclut un plan de paiement directement avec son fournisseur, sans passer par l'intermédiaire d'un CPAS ou d'un centre de médiation de dettes agréé, dispose d'un droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision. Ce droit est exercé par l'envoi d'un courrier recommandé, ou tout autre support accepté par le fournisseur, au fournisseur dans les quatorze jours de la réception de la notification visée à l'alinéa précédent. »

« Art.46 (....)

b) à l'alinéa 2, le mot « Le » est remplacé par les mots « le », le mot « recommandé » est abrogé, ~~le mot « quinze » est remplacé par le mot « dix »~~ et les mots « et qu'un compteur à budget lui sera placé d'office si le montant de la dette est supérieure à 200 euros, toutes taxes comprises, pour la facture de gaz » ;

c) L'article est complété par un alinéa 3 rédigé comme suit : « Le courrier de mise en demeure reprend les montants réclamés et les factures concernées. Il informe le client de son droit à demander un plan de paiement raisonnable et à se faire assister par le CPAS ou le service de médiation de dette. Le courrier précise qu'en cas d'absence de réaction du client à la proposition de conclure un plan de paiement raisonnable, de non-respect du plan de paiement raisonnable conclu avec le fournisseur ou de non-paiement de toute nouvelle facture venue à ~~ou de toute nouvelle~~ échéance ~~et du règlement des factures d'acompte~~, la procédure de défaut de paiement sera poursuivie ou reprise en l'état » ;

d) L'article est complété par un alinéa 4 rédigé comme suit : « En cas d'absence de réaction du client au courrier de mise en demeure dans les sept jours qui suivent l'envoi de celui-ci, le fournisseur prend contact avec le client en vue de convenir avec lui des termes d'un éventuel plan de paiement raisonnable. En cas de conclusion d'un plan de paiement, la procédure de défaut de paiement est suspendue.

« Art.47. Après l'article 33 du même arrêté, il est inséré un nouvel article 33bis rédigé comme suit :

« Art.33bis. Pour les clients dont la situation a fait l'objet d'une analyse par un CPAS ou un service de médiation de dettes agréé, le plan de paiement raisonnable s'établit à hauteur de 20 euros par mois ou plus en fonction de l'évaluation du budget disponible par le CPAS ou le service de médiation de dettes agréé.

Dans tous les cas, est raisonnable uniquement le plan de paiement qui permette au client de payer ses dettes en lui garantissant simultanément ainsi qu'à sa famille de pouvoir mener une vie conforme à la dignité humaine.

La procédure de demande de placement d'un compteur à budget est suspendue le temps de l'analyse socio-budgétaire, qui ne peut pas excéder trente jours, du CPAS ou du service de médiation de dettes agréé.

Tout accord ou modification du plan de paiement convenue d'un commun accord est notifiée au client par le fournisseur. Lorsque le droit de rétractation prévu à l'alinéa suivant existe, le courrier de notification précise les modalités d'exercice de ce droit.

Le client qui conclut un plan de paiement directement avec son fournisseur, sans passer par l'intermédiaire d'un CPAS ou d'un centre de médiation de dettes agréé, dispose d'un droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision. Ce droit est exercé par l'envoi d'un courrier recommandé, ou tout autre support accepté par le fournisseur, au fournisseur dans les quatorze jours de la réception de la notification visée à l'alinéa précédent. »

d) Durée du plan de paiement raisonnable au regard de l'application d'un intérêt de retard

Partant du principe légitime qu'un intérêt de retard peut être appliqué par le fournisseur sur le solde non encore payé du plan de paiement raisonnable, la CWaPE attire l'attention du Gouvernement sur le fait qu'un plan de paiement avec mensualité de 20 euros peut être excessivement long avec pour conséquence une aggravation de la dette pour le client. En outre, au sein des justices de paix, il est observé des décisions de plans de paiement avec un délai se situant plutôt entre 6 et 12 mois. Il y a donc un danger qu'une spirale d'endettement s'installe pour le client si les durées des plans de paiement devaient s'avérer trop longues. A défaut d'une proposition alternative, la CWaPE propose de surveiller l'application de ces plans de paiement dès l'entrée en vigueur de l'AGW.

1.1.5. INTERVENTION DU SERVICE DE MEDIATION DANS LE CADRE DE LA PROCEDURE DE CONTESTATION DE L'ACTIVATION OU DE LA POSE D'UN COMPTEUR A BUDGET

Les articles 27 et 57 du projet d'AGW, relatifs à la contestation de l'activation ou de la pose de compteur à budget identifient plusieurs situations dans lesquelles le client peut saisir le Service régional de médiation pour l'énergie. Dans la mesure où toutes ces situations concernent des cas où la régularité de la procédure de placement du compteur à budget est mise en cause, la CWaPE estime préférable de simplifier la rédaction de ces articles.

Finalement, la référence au Service fédéral de médiation pour l'énergie pouvant induire un risque de confusion dans le chef du client, la CWaPE suggère de ne pas y faire expressément référence.

La CWaPE estime que le délai de 10 jours pour saisir le Service régional de médiation, qui court à dater de la mise en demeure, ne permettrait pas au client d'entamer préalablement les démarches nécessaires auprès de son fournisseur ou son gestionnaire de réseau afin de contester la procédure de placement du compteur à budget. La CWaPE suggère dès lors de ne pas imposer de délai pour saisir le Service régional de médiation mais de prévoir que ce dernier peut être saisi dès la mise en demeure.

Il est également proposé de renvoyer, en ce qui concerne les documents à fournir dans le cadre de la demande et la procédure d'instruction de cette dernière, aux dispositions de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 8 janvier 2009 relatif au Service régional de médiation pour l'énergie. Le cas échéant, le client pourra solliciter le traitement en urgence de sa plainte, conformément à l'article 17 de cet AGW.

Proposition de la CWaPE

La CWaPE propose de remplacer les articles 27 et 57 du projet d'AGW comme suit:

« Art.27 Dans le chapitre 4 du même arrêté, il est inséré une section 3ter comportant l'article 37ter, rédigée comme suit :

Section 3ter Contestation de l'activation ou de la pose d'un compteur à budget

Article 37 ter. Dès la déclaration de défaut de paiement visée à l'article 31, le client peut contester la procédure de placement ou d'activation du compteur à budget et saisir le Service régional de médiation pour l'énergie.

La demande est introduite et instruite conformément aux dispositions de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 8 janvier 2009 relatif au Service régional de médiation pour l'énergie.

Le Service régional de médiation pour l'énergie peut suspendre la procédure de placement du compteur à budget pour permettre l'analyse du dossier, le cas échéant, en concertation avec le gestionnaire de réseau de distribution, le fournisseur ou le CPAS »

« Art. 57. Dans la section 3bis, inséré par l'article 60, il est inséré un article 40bis rédigé comme suit : Article 40 bis. Dès la déclaration de défaut de paiement visée à l'article 34, le client peut contester la procédure de placement ou d'activation du compteur à budget et saisir le Service régional de médiation pour l'énergie.

La demande est introduite et instruite conformément aux dispositions de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 8 janvier 2009 relatif au Service régional de médiation pour l'énergie.

Le Service régional de médiation pour l'énergie peut suspendre la procédure de placement ou de l'activation du compteur à budget pour permettre l'analyse du dossier, le cas échéant, en concertation avec le gestionnaire de réseau de distribution, le fournisseur ou le CPAS »

1.1.6. PLACEMENT DU COMPTEUR A BUDGET – MONTANT MINIMUM DE DETTE

Les articles 21 et 50 du projet d'AGW prévoient un montant minimum de dettes avant que la demande de placement du compteur à budget ne puisse être introduite, soit 150 euros en électricité et 200 euros en gaz. La volonté du Gouvernement est de limiter le nombre de placements de compteur à budget, et donc les coûts relatifs dans le chef du GRD, ainsi que de cibler des placements de compteur à budget uniquement lorsque le montant de la dette devient important. Il apparaît raisonnable à la CWaPE de fixer un seuil minimum de dettes afin de limiter l'envoi intempestif de demandes de placement de compteur à budget et de réserver ces procédures aux situations plus critiques.

La CWaPE craint toutefois que proposer une limite dans le montant de la dette au moment du placement du compteur à budget ne retarde simplement la procédure de placement du compteur à budget et n'aggrave la situation d'endettement des ménages. La CWaPE proposera un monitoring de cette pratique notamment afin :

- d'évaluer son impact au niveau de l'évolution de l'endettement des clients ;
- d'apprécier les coûts évités par les GRD au regard de ce risque d'endettement plus important pour certains URD.

Afin de calculer la portée de cette mesure et notamment le pourcentage de clients qui pourraient être concernés, la CWaPE a demandé aux fournisseurs et GRD de lui communiquer, pour l'année 2015, le montant de la dette du client au moment du placement ou de la réactivation du compteur à budget.

En électricité

Pour l'année 2015, pour l'ensemble des fournisseurs commerciaux, la dette moyenne en électricité lors du placement du compteur à budget pour leurs clients non protégés s'élève à 521 euros.

Chez les fournisseurs commerciaux⁵, la segmentation des clients non protégés en fonction du montant de la dette au moment du placement du compteur à budget se présente comme suit :

- 21,8% des clients présentaient une dette inférieure ou égale à 100€ au moment du placement du compteur à budget,
- 6,6% des clients présentaient une dette comprise entre 100 et 150€ au moment du placement du compteur à budget,
- 6,9% des clients présentaient une dette comprise entre 150 et 200 € au moment du placement du compteur à budget,
- 7,1% des clients présentaient une dette comprise entre 200 et 250 € au moment du placement du compteur à budget,
- 26,3% des clients présentaient une dette comprise entre 250 et 500€ au moment du placement du compteur à budget,
- 17,7% des clients présentaient une dette comprise entre 500 et 1000€ au moment du placement du compteur à budget,
- 13,6% des clients présentaient une dette supérieure à 1000€ au moment du placement du compteur à budget.

La CWaPE note que des disparités importantes existent entre les différents fournisseurs commerciaux par rapport aux données présentées ci-dessus.

La segmentation est fort différente lorsqu'on analyse ces informations pour les GRD⁶ pour les clients protégés qu'ils alimentent et pour lesquels ils ont demandé le placement d'un compteur à budget.

Pour l'ensemble des GRD, la dette moyenne en électricité lors du placement du compteur à budget pour leurs clients protégés s'élève à 395 euros.

La segmentation des clients protégés alimentés et déclarés en défaut de paiement par le GRD en fonction du montant de la dette au moment du placement du compteur à budget électricité se présente comme suit :

- 4,8% des clients présentaient une dette inférieure ou égale à 100€ au moment du placement du compteur à budget,
- 4% des clients présentaient une dette comprise entre 100 et 150€ au moment du placement du compteur à budget,
- 5,9% des clients présentaient une dette comprise entre 150 et 200 € au moment du placement du compteur à budget,
- 8,5% des clients présentaient une dette comprise entre 200 et 250 € au moment du placement du compteur à budget,
- 42,5% des clients présentaient une dette comprise entre 250 et 500€ au moment du placement du compteur à budget,

⁵ Sur base des informations récoltées auprès d'ENGIE ELECTRABEL, d'EDF LUMINUS, d'ENECO, d'ENI, d'ESSENT, et de LAMPPIRIS. Les autres fournisseurs n'ont pas été en mesure de communiquer à la CWaPE les données demandées.

⁶ L'AIEG n'a pas été en mesure de communiquer l'ensemble des données demandées et n'est donc pas reprise dans la segmentation présentée.

- 25,3% des clients présentaient une dette comprise entre 500 et 1000€ au moment du placement du compteur à budget,
- 9% des clients présentaient une dette supérieure à 1000€ au moment du placement du compteur à budget.

En gaz

En gaz, pour l'ensemble des fournisseurs commerciaux en 2015, la dette moyenne au moment du placement du compteur à budget pour les clients non protégés s'élevait à 610 €.

Chez les fournisseurs commerciaux⁷, la segmentation des clients non protégés en fonction du montant de la dette au moment du placement du compteur à budget se présente comme suit :

- 17,8% des clients présentaient une dette inférieure ou égale à 100€ au moment du placement du compteur à budget,
- 4,5% des clients présentaient une dette comprise entre 100 et 150€ au moment du placement du compteur à budget,
- 5,1% des clients présentaient une dette comprise entre 150 et 200 € au moment du placement du compteur à budget,
- 5,2% des clients présentaient une dette comprise entre 200 et 250 € au moment du placement du compteur à budget,
- 24,1% des clients présentaient une dette comprise entre 250 et 500€ au moment du placement du compteur à budget,
- 25,6% des clients présentaient une dette comprise entre 500 et 1000€ au moment du placement du compteur à budget,
- 17,7% des clients présentaient une dette supérieure à 1000€ au moment du placement du compteur à budget.

Pour l'ensemble des GRD en 2015⁸, la dette moyenne en gaz lors du placement du compteur à budget pour les clients protégés qu'ils alimentent et qu'ils ont déclaré en défaut de paiement s'élève à 627 euros

Chez les GRD gaz, pour les clients protégés qu'ils alimentent et pour lesquels ils ont demandé le placement d'un compteur à budget, la segmentation se présente comme suit :

- 5% des clients présentaient une dette inférieure ou égale à 100€ au moment du placement du compteur à budget,
- 3,2% des clients présentaient une dette comprise entre 100 et 150€ au moment du placement du compteur à budget,
- 5,2% des clients présentaient une dette comprise entre 150 et 200 € au moment du placement du compteur à budget,
- 6% des clients présentaient une dette comprise entre 200 et 250 € au moment du placement du compteur à budget,
- 23,5% des clients présentaient une dette comprise entre 250 et 500€ au moment du placement du compteur à budget,

⁷ Sur base des informations récoltées auprès d'ENGIE ELECTRABEL, d'EDF LUMINUS, d'ENECO, d'ENI, d'ESSENT, et de LAMPIRIS. Les autres fournisseurs n'ont pas été en mesure de communiquer à la CWaPE les données demandées.

⁸ Notons qu'en gaz, pour l'année 2015, l'ajournement du placement des compteurs à budget gaz en 2013 et le retard dans les placements des compteurs à budget gaz en 2014 a eu un impact sur l'évolution à la hausse de la dette des clients protégés au moment du placement des compteurs à budget en gaz.

- 30,9% des clients présentaient une dette comprise entre 500 et 1000€ au moment du placement du compteur à budget,
- 26,2% des clients présentaient une dette supérieure à 1000€ au moment du placement du compteur à budget.

1.1.7. IMPOSSIBILITE DE PLACER LE COMPTEUR A BUDGET POUR DES RAISONS TECHNIQUES, MEDICALES, STRUCTURELLES OU SOCIALES.

L'article 28 et l'article 58 du projet d'AGW sont relatifs à l'impossibilité de placer le compteur à budget pour des raisons techniques, médicales, structurelles ou sociales.

La CWaPE partage l'idée de ne pas imposer le placement d'un compteur à budget lorsque la situation ne le permet pas. La CWaPE s'interroge par contre sur l'opportunité de formaliser cette mesure et craint donc que le fait de légiférer autour d'exceptions traitées aujourd'hui sans problème n'entraîne plus de complications et d'abus.

Cette position est également partagée par les CPAS, les GRD et les fournisseurs d'énergie.

La CWaPE rappelle à cette fin au Gouvernement l'avis concerté entre la fédération des CPAS, les GRD et la FEBEG présenté au Cabinet du Ministre Furlan le 19 juin 2015 lors d'une réunion de concertation:

« L'introduction de cette notion de « raisons techniques, médicales, structurelles ou sociales » dans le texte actuellement en vigueur est problématique pour l'ensemble des acteurs puisqu'elles sont restrictives, qu'elles risquent de mettre à mal la souplesse du fonctionnement actuel et occasionneront potentiellement des dérives non souhaitables (certificat médical de complaisance par exemple). Les situations d'empêchement (impossibilité de placer un compteur à budget) trouvent toujours une issue dans le cadre des collaborations qu'entretiennent les CPAS et les gestionnaires de réseaux compte tenu de leur implication en qualité de facilitateur social. Cette introduction est donc malheureuse. »

La proposition émise par les acteurs dans l'avis précité était donc la suivante :

« Nous proposons d'éviter l'utilisation des « raisons techniques, médicales, structurelles ou sociales. » Nous suggérons plutôt de confier l'évaluation des raisons qui empêchent le placement du compteur à budget aux gestionnaires de réseau, compte tenu de leur implication en qualité de facilitateur social, en concertation avec les CPAS s'ils sont concernés par le problème rencontré. »

La CWaPE souligne toutefois que les décrets électricité (article 33 bis/1) et gaz (article 31 ter §1) prévoient que le Gouvernement définisse les raisons techniques, médicales, structurelles ou sociales qui pourraient empêcher le placement du compteur à budget et détermine la ou les alternatives.

Dès lors, à défaut de modification de ces décrets, la CWaPE recommande au Gouvernement d'apporter des précisions et des clarifications, tant par rapport aux **suivis** des situations d'impossibilité de placer le compteur à budget que par rapport à la **définition** des raisons techniques, médicales, structurelles ou sociales.

La CWaPE émet les remarques suivantes :

a) **Suivi** des situations d'impossibilité de placer le compteur à budget

Dans la situation actuelle, le projet d'AGW ne prévoit plus la fourniture X en cas de dépassement du délai de placement du compteur à budget, et donc *a fortiori* dans les cas d'impossibilité de placement du compteur à budget ; le client restant alimenté par le fournisseur commercial.

En conséquence, le fournisseur n'aura pas d'autres solutions que de saisir la CLE ou de demander directement la résiliation du contrat.

La CWaPE regrette que le chapitre 4 du projet d'AGW ne précise pas les différentes décisions que pourraient prendre la CLE dans ces situations.

La CWaPE entrevoit néanmoins quatre issues à une réunion de la CLE dans ces cas :

- Soit le CPAS va intervenir dans le paiement des dettes du client avec, le cas échéant, une guidance sociale énergétique ou financière, voire un accompagnement du client au niveau d'un plan de paiement (pour lequel le fournisseur ne pourra pas envisager de demande de placement de compteur à budget en cas de non-respect) ;
- Soit le client va trouver une solution pour payer ses dettes ;
- Soit la CLE autorisera la coupure du point ;
- Si aucune des trois propositions ci-dessus n'est envisagée lors de la réunion de la CLE, le fournisseur commercial se verra dans l'obligation de devoir assurer la fourniture d'un client qui présente des dettes sans pouvoir prévenir une certaine augmentation de celles-ci. Sa seule échappatoire sera alors de résilier le contrat qui le lie avec ce client, ce qui peut être fait moyennant un préavis de deux mois

Le risque est donc grand de se retrouver face à de plus en plus de situations de demandes de résiliations de contrats et à des clients qui auront de plus en plus de difficultés à trouver un fournisseur qui accepte de les fournir.

Face à ce risque, la CWaPE est d'avis que pour ces situations d'impossibilité, le Gouvernement précise que la fourniture du client soit assurée par le GRD.

L'article 34, alinéa 1^{er}, 3^o, d) du décret électricité et 32, §1^{er}, 3^o, d) du décret gaz, disposent que le Gouvernement peut imposer au gestionnaire de réseau d'assurer, à titre temporaire et dans les cas spécifiquement prévus par le Gouvernement, la fourniture des clients finals qui se retrouvent provisoirement sans contrat de fourniture.

La CWaPE est d'avis qu'il pourrait être fait usage de cette habilitation pour prévoir une solution alternative en cas d'impossibilité de placement d'un compteur à budget. Le projet d'AGW pourrait ainsi prévoir que le gestionnaire de réseau a l'obligation de fournir le client final sans contrat de fourniture, pendant la durée de l'impossibilité de placer le compteur à budget. Dès lors qu'une telle alimentation par le gestionnaire de réseau doit rester limitée dans le temps, il conviendrait que cette impossibilité soit réévaluée annuellement dans le cadre d'une CLE.

La CWaPE estime également nécessaire que le Gouvernement précise et détermine un planning d'évaluation de la situation. Ce timing devrait tenir compte des raisons d'impossibilités de placer le compteur à budget : par exemple, une impossibilité de placer le compteur à budget pour raisons médicales doit pouvoir être réévaluée au terme de la période de maladie si celle-ci est temporaire

b) **Définition** des raisons techniques, médicales, structurelles et sociales

La CWaPE estime que le GRD est le plus à même pour déterminer les raisons techniques qui empêchent le placement du compteur à budget. Par ailleurs, à l'exception des raisons médicales ou sociales qui empêcheraient le placement du compteur à budget, le GRD dispose souvent de leviers d'actions pour résoudre les situations d'impossibilités de placement.

Par rapport aux raisons médicales qui pourraient empêcher le placement du compteur à budget, la CWaPE se pose les questions suivantes :

- La protection de la vie privée des personnes sera-t-elle respectée ?
- Les médecins seront-ils suffisamment informés de l'utilisation d'un compteur à budget pour justifier l'impossibilité de son placement ou la nécessité de sa désactivation ? Quels seront les certificats qui seront jugés comme recevables par les GRD ou les CPAS pour justifier le fait que le compteur à budget ne doit pas être placé ?
- Si le rôle des CPAS et GRD se limite à un constat en cas d'impossibilité médicale de placer le compteur à budget sur base d'un certificat médical, quelle est la plus-value de leur action ?
- N'y-a-t-il pas lieu de distinguer des incapacités de longues durées de situations de maladie beaucoup plus ponctuelles, et ce selon le degré d'isolement de la personne concernée?

Face à ces constats et questions, la CWaPE est d'avis de prendre en considération les personnes isolées qui disposent d'une invalidité permanente, laquelle pourrait être confirmée par une carte d'invalidité remise par le client au GRD ainsi que les personnes pour lesquelles l'alimentation en électricité ou gaz répond à un besoin vital

La CWaPE préconise que ce principe soit finalisé via un arrêté ministériel, en concertation avec les acteurs du marché.

Proposition de la CWaPE

La CWaPE propose au Gouvernement de remplacer les articles 28 et 58 du projet d'AGW comme suit :

*« **Article 28.** Dans le Chapitre 4 du même arrêté, il est inséré une section 3quater, comportant l'article 37quater, rédigée comme suit : « Section 3quater. Impossibilité de placement du compteur à budget et désactivation de la fonction du compteur à budget.*

(...)

Art 37 quater. §1er Le placement ou la réactivation du compteur à budget peut être impossible pour des raisons techniques, médicales, structurelles ou sociales.

En cas d'impossibilité constatée par le gestionnaire de réseau de distribution, le cas échéant suite à un avis du CPAS, de placer le compteur à budget pour raisons techniques, médicales, structurelles ou sociales, le gestionnaire de réseau de distribution prend en charge l'alimentation du point d'accès à compter du jour où le fournisseur est délié de ses obligations contractuelles et pendant la durée d'impossibilité. Le gestionnaire de réseau de distribution fournit le client selon un tarif déterminé par le Ministre après proposition de la CWaPE. La situation d'impossibilité de placer le compteur à budget pour raisons médicales, structurelles ou sociales est réévaluée annuellement par la CLE.

§2. Le Ministre détermine les cas d'impossibilités de placer un compteur à budget pour des raisons médicales.

« Article 58 Dans le Chapitre IV du même arrêté, il est inséré une section 3ter, comportant l'article 40ter, rédigée comme suit : « Section 3ter. Impossibilité de placement du compteur à budget et désactivation de la fonction du compteur à budget.

(...)

Art 40ter §1er Le placement ou la réactivation du compteur à budget peut être impossible pour des raisons techniques, médicales, structurelles ou sociales.

En cas d'impossibilité constatée par le gestionnaire de réseau de distribution, le cas échéant suite à un avis du CPAS, de placer le compteur à budget pour raisons techniques, médicales, structurelles ou sociales, le gestionnaire de réseau de distribution prend en charge l'alimentation du point d'accès à compter du jour où le fournisseur est délié de ses obligations contractuelles et pendant la durée d'impossibilité. Le gestionnaire de réseau de distribution fournit le client selon un tarif déterminé par le Ministre après proposition de la CWaPE. La situation d'impossibilité de placer le compteur à budget pour raisons médicales structurelles ou sociales est réévaluée annuellement par la CLE.

§2. Le Ministre détermine les cas d'impossibilité de placer un compteur à budget pour des raisons médicales ».

1.2. Section 2

Certaines propositions émises par la CWaPE lors des groupes de travail « tarif et régulation » ou dans le cadre de discussions préalables avec le Cabinet du Ministre de l'Energie ou de l'administration n'ont pas toujours trouvé écho dans le projet d'AGW.

La section 2 de cet avis rappelle et argumente ces propositions afin qu'elles puissent être intégrées dans le projet d'AGW.

1.2.1. IMPOSSIBILITE DE CHANGER DE FOURNISSEUR LORSQU'UNE PROCEDURE DE PLACEMENT DE COMPTEUR A BUDGET EST EN COURS

La CWaPE avait proposé au Gouvernement d'introduire à l'article 4 des AGW OSP gaz et électricité l'impossibilité pour le client déclaré en défaut de paiement et faisant l'objet d'une demande de placement de compteur à budget en cours de changer de fournisseur. L'objectif de cette mesure était premièrement d'éviter que le client n'introduise systématiquement une demande de changement de fournisseur afin d'éviter le placement du compteur à budget, deuxièmement, d'empêcher la constitution de dettes multiples chez différents fournisseurs (« effet carrousel »), et finalement de générer des coûts inutiles chez les GRD qui doivent traiter, planifier, puis annuler ces demandes de placement de compteur à budget, et qui de surcroît en cas de retard dans la procédure devront verser une indemnité aux fournisseurs.

Proposition de la CWaPE

La CWaPE propose de compléter les articles 6 et 37 du projet d'AGW comme suit :

« Art.6. A l'article 4 ; §1^{er} du même arrêté, modifié en dernier lieu par l'arrêté du Gouvernement wallon du 24 septembre 2015, les modifications suivantes sont apportées :

(...)

4° le paragraphe est complété par le q) rédigé comme suit :

« q) la mention que le contrat est entaché de nullité si celui-ci est conclu au cours de la procédure prévue à la section 3, initiée par un autre fournisseur. »

« **Art.37.** Dans l'article 4 ; §1^{er} du même arrêté, modifié en dernier lieu par l'arrêté du Gouvernement wallon du 24 septembre 2015, les modifications suivantes sont apportées :

(...)

d) le paragraphe est complété par le q) rédigé comme suit :

« q) la mention que le contrat est entaché de nullité si celui-ci est conclu au cours de la procédure prévue à la section 3, initiée par un autre fournisseur. »

1.2.2.INTRODUIRE LA POSSIBILITE POUR LE FOURNISSEUR DE CONDITIONNER LA CONCLUSION D'UN CONTRAT AU FAIT QUE LE CLIENT APURE L'ENTIERETE DES DETTES AUPRES DE CE MEME FOURNISSEUR POUR LA MEME ENERGIE.

Les articles 6 des AGW OSP prévoient expressément le fait pour un fournisseur, de pouvoir tenir compte, dans sa proposition de contrat, de risques exceptionnels. Cette prise en compte ne peut avoir lieu que via l'imposition préalable d'une garantie bancaire.

La CWaPE admet toutefois que, dans le chef des fournisseurs, il puisse ne pas être cohérent de reprendre un client qui possède des dettes sans lui demander d'apurer ces dernières.

Proposition de la CWaPE

La CWaPE propose de modifier et compléter les articles 7 et 38 du projet d'AGW, modifiant les articles 6 des AGW OSP, comme suit :

« **Art.7.** A l'article 6 du même arrêté, modifié par l'arrêté du Gouvernement wallon du 6 décembre 2006 et par l'arrêté du Gouvernement wallon du 28 février 2008, les modifications suivantes sont apportées :

1° à l'alinéa 1^{er}, les mots « sans préjudice des dispositions de l'article 28 » sont abrogés ;

2° à l'alinéa-5, les mots « L'existence » sont remplacés par les mots « Le fait d'être ou d'avoir été client protégé, l'existence » et les mots « d'un tel statut ou » sont insérés entre les mots « en l'absence » et les mots « de compteurs à budget ;

3° l'article est complété par un alinéa rédigé comme suit : « La disposition prévue à l'alinéa 1^{er} ne porte pas atteinte au droit du fournisseur de demander, à un client qui possède une dette antérieure auprès de ce même fournisseur, l'apurement de cette dette avant d'accepter la conclusion d'un nouveau contrat. »

Art.38. ~~Dans l'article 6, alinéa 5,~~ du même arrêté, inséré par l'arrêté du Gouvernement wallon du 6 décembre 2006, **les modifications suivantes sont apportées :**

1° à l'alinéa 5, les mots « l'existence » sont remplacés par les mots « le fait d'être ou d'avoir été client protégé, l'existence » et les mots « d'un tel statut ou » sont insérés entre les mots « en l'absence » et les mots « de compteur à budget » ;

2° l'article est complété par un alinéa rédigé comme suit : « La disposition prévue à l'alinéa 1^{er} ne porte pas atteinte au droit du fournisseur de demander, à un client qui possède une dette antérieure auprès de ce même fournisseur, l'apurement de cette dette avant d'accepter la conclusion d'un nouveau contrat. »

1.2.3.ENCADRER LA PROCEDURE DE TRANSFERT DES CLIENTS PROTEGES EN DEFAUT DE PAIEMENT VERS LE GRD

L'article 33 bis/1 du Décret électricité et l'article 31ter, §1^{er} du Décret gaz prévoient que le client protégé est alimenté par son gestionnaire de réseau de distribution dès que son fournisseur l'a déclaré en défaut de paiement. Les articles 21, 1° et 50, 1° du projet d'AGW modifient les articles 31 §1^{er} (électricité) et 34, §1^{er} (gaz) des AGW OSP afin d'exécuter ces dispositions des Décrets.

La CWaPE a pu constater que l'absence de modalités et de dispositions légales encadrant le suivi de ces articles a occasionné de nombreuses dérives, dont notamment le fait que certains fournisseurs refusaient d'informer le GRD lorsqu'ils avaient reçu la preuve du remboursement de la totalité de la dette d'un client protégé qu'ils avaient transféré (ou « droppé ») auprès du GRD suite à un défaut de paiement, en partant du fait que le contrat qui le liait avec ce client était résilié. Le GRD, par contre, était dans l'impossibilité de connaître la situation de dette du client auprès du fournisseur commercial à l'initiative de la procédure visée aux articles des décrets précités et ne pouvait dès lors pas interrompre la procédure de placement du compteur à budget sans obtenir la confirmation de l'apurement des dettes du client auprès du fournisseur commercial.

La CWaPE a donc envoyé aux fournisseurs et aux GRD un courrier en janvier 2012 afin de leur communiquer sa position sur les dossiers d'annulation de procédure de placement des compteurs à budget pour les clients protégés transférés chez le fournisseur social suite à un défaut de paiement. Cette position prévoit expressément que le fournisseur informe le GRD lorsque le client protégé qu'il a transféré suite à une situation de défaut de paiement a apuré l'ensemble de ses dettes.

La CWaPE propose que le projet d'AGW prévoie que le Ministre est habilité à déterminer la procédure applicable dans ces situations.

Proposition de la CWaPE

La CWaPE propose de modifier et compléter les articles 21, 1° et 50, 1° du projet d'AGW comme suit :

*« **Art.21.** A l'article 31 du même arrêté, modifié par l'arrêté du Gouvernement wallon du 6 décembre 2006 et l'arrêté du Gouvernement wallon du 28 février 2006, les modifications suivantes sont apportées :*

*1° au paragraphe 1^{er}, les mots « Lorsqu' » est remplacé par les mots « Pour une dette de 150 euros au minimum et lorsqu' », les mots « ou qu'il n'a pas respecté un plan de paiement raisonnable ou le paiement d'une nouvelle échéance » sont insérés entre les mots « défaut de paiement » et les mots « le fournisseur adresse », et les mots « Lorsque ce client est un client protégé, le fournisseur joint les documents visés à l'article 27 » sont remplacés par les mots « Cette demande est conditionnée par la proposition d'un plan de paiement raisonnable avec le client , et le cas échéant, le CPAS ou le service de médiation de dette agréé. Lorsque ce client est un client protégé, le fournisseur communique au gestionnaire de réseau de distribution les éléments attestant du statut du client. Dans ce cas, le client est transféré et alimenté par le gestionnaire de réseau de distribution. **Le Ministre qui a l'Energie dans ses attributions détermine la procédure de transfert du client protégé déclaré en défaut de paiement vers son gestionnaire de réseau et les obligations qui en découlent.** » (...)*

***Art.50.** A l'article 31 du même arrêté, modifié par l'arrêté du Gouvernement wallon du 6 décembre 2006 et l'arrêté du Gouvernement wallon du 28 février 2006, les modifications suivantes sont apportées :*

1° au paragraphe 1^{er}, les mots « Lorsqu' » est remplacé par les mots « Pour une dette de 200 euros au minimum et lorsqu' », les mots « ou qu'il n'a pas respecté un plan de paiement raisonnable ou le paiement d'une nouvelle échéance » sont insérés entre les mots « défaut de paiement » et les mots « le fournisseur adresse », et les mots « Lorsque ce client est un client protégé, le fournisseur joint les documents visés à l'article 31 » sont remplacés par le mots « Cette demande est conditionnée par la proposition d'un plan de paiement raisonnable avec le client, et le cas échéant, le CPAS ou le service de médiation de dette agréé. Lorsque ce client est un client protégé, le fournisseur communique au gestionnaire de réseau de distribution les éléments attestant du statut du client. Dans ce cas, le client est transféré et alimenté par le gestionnaire de réseau de distribution. **Le Ministre qui a l'Energie dans ses attributions détermine la procédure de transfert du client protégé déclaré en défaut de paiement vers son gestionnaire de réseau et les obligations qui en découlent.** » (....) »

1.2.4. GRATUITE DU PLACEMENT DU COMPTEUR A BUDGET POUR LES CLIENTS DES QU'ILS REÇOIVENT UN COURRIER DE RAPPEL

Les articles 22 et 52 du projet d'AGW introduisent la gratuité de la pose du compteur à budget pour les clients non protégés **lorsque ceux-ci ont été déclarés en situation de défaut de paiement.**

La CWaPE considère comme totalement justifiée cette proposition du fait que, d'après les informations communiquées par ORES, près de 83% des frais de placement ou d'activation réclamés au client pour le placement de compteur à budget en électricité pour l'année 2015 demeurent impayés. Ce pourcentage s'élève à 88 % en gaz. ORES indique également que vu les montants relatifs aux frais de placement et d'activation, les frais du GRD pour recouvrer ces dettes sont plus importants que ces frais de placement eux-mêmes.

Par contre, la CWaPE avait suggéré que la gratuité de la pose de compteur à budget soit octroyée aux clients non protégés **dès qu'ils avaient reçu un courrier de rappel. La pose du compteur, alors proposée comme solution dans la lettre de rappel, est réalisée dans ce cas uniquement à la demande du client.** En effet, le compteur à budget est un des instruments permettant à certains ménages de maîtriser leur budget énergétique, il serait regrettable que ces derniers se mettent expressément en défaut de paiement pour pouvoir profiter de la gratuité de la pose.

Proposition de la CWaPE

La CWaPE suggère dès lors au Gouvernement de modifier les articles 22 et 52 du projet d'AGW afin de prévoir la gratuité du placement du compteur à budget pour le client non protégé dès que celui-ci a reçu un courrier de rappel.

« Art.22. A l'article 34 du même arrêté, modifié par l'arrêté du Gouvernement wallon du 24 septembre 2015, les modifications suivantes sont apportées :

1° le paragraphe 2 est remplacé par ce qui suit : « §2. Le placement ou la réactivation du compteur à budget ~~au domicile principal~~ du client est gratuit dans les cas suivants :

1° pour le client protégé ;

2° pour le client non protégé qui ~~a été déclaré en défaut de paiement par~~ a reçu un courrier de rappel de son fournisseur ;

3° Lorsque la demande de placement ou d'activation émane du CPAS ;

4° lors d'un déménagement, lorsque le client avait un compteur à budget actif à son précédent domicile ;

2° le paragraphe 3 est abrogé ».

« **Art.52.** A l'article 36 du même arrêté, modifié par l'arrêté du Gouvernement wallon du 24 septembre 2015, les modifications suivantes sont apportées :

1° le paragraphe 2 est remplacé par ce qui suit : « §2. Le placement ou la réactivation du compteur à budget **au domicile** du client est gratuit dans les cas suivants :

1° pour le client protégé ;

2° pour le client non protégé qui ~~a été déclaré en défaut de paiement par~~ a reçu un courrier de rappel de son fournisseur ;

3° Lorsque la demande de placement ou d'activation émane du CPAS ;

4° lors d'un déménagement, lorsque le client avait un compteur à budget actif à son précédent domicile ;

2° le paragraphe 3 est abrogé ».

Dans l'hypothèse où le gouvernement garderait la formulation initialement proposée, et donc la gratuite de la pose de compteur à budget pour les clients non protégés déclarés en défaut de paiement uniquement, la CWaPE suggère à tout le moins au Gouvernement, de supprimer la mention figurant aux articles 29,§1^{er},3° (électricité) et 32,§1^{er},3° (gaz) des AGW OSP précisant que le courrier de rappel mentionne que le client a la faculté de demander au gestionnaire de réseau de placer un compteur à budget car, à cette étape de la procédure, le placement lui serait facturé.

1.2.5. ACTIVATION DU LIMITEUR DE PUISSANCE CONDITIONNEE A UNE DEMANDE DU CLIENT OU DU CPAS

Les clients protégés sous compteur à budget peuvent bénéficier automatiquement de la fourniture minimale garantie (FMG), plafonnée à 10 ampères, et ce sans recharger leur compteur à budget.

A plusieurs reprises, les CPAS et les GRD ont attiré l'attention de la CWaPE sur le fait qu'une grande partie des clients protégés sous compteur à budget n'ont pas conscience lorsqu'ils utilisent cette fourniture minimale garantie, que l'électricité consommée reste à leur charge et, lorsque l'utilisation perdure, qu'ils créent une dette parfois importante. La CWaPE a donc prévu une procédure (cf. Lignes directrices de la CWaPE CD12I03) qui permet rapidement de conscientiser le client au fait que sa consommation sous limiteur reste à sa charge, de limiter la création de la dette, et de faire intervenir la CLE après 6 mois de consommation sous FMG. Toutefois la méthode prévue par la CWaPE est conditionnée d'une part au suivi de ses Lignes directrices par les GRD et au monitoring des clients protégés sous compteur à budget, et d'autre part au fait que les clients ne rechargent plus leur compteur à budget pendant trois mois consécutifs pour des montants supérieurs à dix euros. Bien que les Lignes directrices de la CWaPE permettent de rencontrer une partie de situations de clients sous compteur à budget, il n'en demeure pas moins que, malgré cette procédure, les clients protégés sous compteur à budget qui utilisent la fourniture minimale garantie créent une dette plus ou moins importante dont ils n'ont, dans la majorité des cas pas conscience et qu'ils ne comprennent pas.

La CWaPE est dès lors d'avis, suite aux remarques formulées par les GRD et les CPAS, ainsi qu'au vu de l'augmentation attendue de clients protégés régionaux, que la fonction limiteur de puissance du compteur à budget en électricité **ne devrait être activée qu'à la demande du client ou du CPAS.**

Le GRD aura l'obligation d'informer le client protégé à la pose ou à la réactivation du compteur à budget, ainsi qu'annuellement de son droit à la fourniture minimale garantie.

Proposition de la CWaPE

La CWaPE propose de modifier et de compléter les articles 29 et 30 du projet d'AGW comme suit :

« **Art.29.** L'article 38 du même arrêté est remplacé par ce qui suit :

Art.38. §1^{er} La fourniture du client protégé sous compteur à budget est assurée par le gestionnaire de réseau de distribution au client.

La fonction limiteur de puissance du compteur à budget est activée à la demande du client ou du CPAS. »

Le gestionnaire de réseau de distribution informe le client protégé à la pose ou à la réactivation du compteur à budget et annuellement de son droit à la fourniture minimale garantie.(....) »

« **Art.30.** (...) »

Le CPAS du client ou le client protégé peut demander à tout moment que le limiteur de puissance du client soit désactivé.

~~***Le client protégé peut demander à son gestionnaire de réseau de distribution que le limiteur de puissance soit désactivé dès qu'il a payé les arriérés liés à la fourniture minimale garantie.***~~

~~***La procédure prévue aux articles 38 et 39 est interrompue dès lors que le client acquitte la ou les factures relatives à la fourniture minimale garantie. (...) »***~~

Il conviendra également d'adapter l'article 32 de l'AGW OSP électricité.

1.2.6.AIDE HIVERNALE

L'article 40 de l'AGW OSP gaz prévoit que, dans le cadre de l'octroi de l'aide hivernale, le client reste redevable de 30% de la facture liée à l'aide qui lui sera octroyée. Le fournisseur social doit alors introduire à l'Administration une demande visant à obtenir la prise en charge des 70% du coût de la fourniture de gaz octroyée dans ce cadre.

Pour information, le montant relatif aux 70% qui pouvaient être réclamés par les GRD wallons en dans leur rôle de fournisseur social au fond énergie dans la cadre de l'octroi de l'aide hivernale s'élève pour 2015 à 30.597 euros.

La CWaPE estime toutefois qu'en fonction de la situation du client, la CLE devrait pouvoir revoir à la hausse ou à la baisse le pourcentage de la consommation qui sera pris en charge par le client.

Enfin, à l'instar de la proposition d'obligation d'information du GRD envers le client final de son droit à la fourniture minimale garantie, la CWaPE juge opportun de prévoir une mesure similaire pour l'aide hivernale. Cette proposition ne fait que confirmer les bonnes pratiques existantes.

Proposition de la CWaPE

La CWaPE propose donc de modifier et compléter l'article 55 du projet d'AGW comme suit :

« **Art.55** A l'article 40 du même arrêté, modifié par l'arrêté du Gouvernement wallon du 28 février 2008, les modifications suivantes sont apportées :

1° à l'alinéa 1er, les mots « qui se chauffe au gaz ou qui utilise le gaz pour son eau chaude sanitaire » sont insérés entre les mots « Lorsque le client protégé » et les mots « n'est plus en mesure » ;

2° à l'alinéa 4, les mots « de la facture liée à ces consommations » sont remplacés par les mots « de ces consommations » et les mots « le client reste redevable de 30% de la facture liée à ces consommations » sont remplacés par les mots « le client reste redevable d'un pourcentage de la facture liée à ces consommations. Ce pourcentage est fixé à 30% de la facture. La CLE peut, lorsque c'est justifié, diminuer ou augmenter ce pourcentage dans sa décision. » ;

3° un 6ème alinéa, rédigé comme suit, est ajouté :

« Au minimum un mois avant le début de la période hivernale, le gestionnaire de réseau de distribution informe le client protégé sous compteur à budget de son droit à l'aide hivernale et des modalités nécessaires pour l'obtenir. »

1.2.7.COORDONNEES DE CONTACT D'ORGANISMES INDEPENDANTS DE CONSEIL AUX CONSOMMATEURS

Plusieurs dispositions des AGW OSP Gaz et Electricité, dont certaines sont modifiées par le projet d'AGW, prévoient que le fournisseur communique, sur le contrat de fourniture et ses avenants, sur les factures et sur les sites internet destinés aux particuliers, les coordonnées de contact, en ce compris l'adresse de courrier électronique, d'associations de défense des consommateurs finals, d'agences de l'énergie ou d'organisme similaires auxquels s'adresser.

Certains fournisseurs s'interrogent sur la liste des organismes repris dans les articles précités.

Proposition de la CWaPE

La CWaPE propose que la disposition suivante soit insérée dans le chapitre 2 et le chapitre 3 du projet d'AGW :

Dans le chapitre 2 :

« Art X. La CWaPE peut établir la liste des organismes visés aux articles 4, §1er, o ; 7§1er, 17° ; 7§2, 9° et 7bis. »

Dans le chapitre 3 :

« Art X La CWaPE peut établir la liste des organismes visés aux articles 4, §1er, o ; 7§1er, 15° ; 7§2, 9° et 7bis. »

1.2.8.COMMUNICATION AVEC LE CLIENT – ENVOI DES COURRIERS PAR MAIL/FAX

Dans le cadre des modifications à intégrer dans le projet d'AGW, et dans un but de simplification et de réduction des coûts, la CWaPE partage la suggestion proposée par les fournisseurs, de prévoir la possibilité pour le fournisseur d'envoyer certains courriers par courriel.

Proposition de la CWaPE

La CWaPE propose ci-dessous d'insérer dans le chapitre 2 et le chapitre 3 du projet d'AGW un article qui vise essentiellement les communications faites par le fournisseur ou par le GRD aux clients et aux CPAS, et inversement.

« Art. X Sans préjudice des dispositions du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution relatives à l'échange d'information et hormis les cas où la formalité du recommandé est imposée, tous les rappels, accusés de réception, communications, notifications ou autres échanges d'informations prévus dans le présent arrêté peuvent s'effectuer par courrier électronique moyennant accord exprès et préalable des destinataires. »

1.3. Section 3

Dans cette section, la CWaPE souhaite attirer l'attention du Gouvernement sur certaines dispositions reprises dans le projet d'AGW aux chapitres 2 et 3, ou sur certains articles qui figurent déjà dans les AGW OSP gaz et électricité qui nécessiteraient des précisions ou adaptations suite aux modifications apportées par le projet d'AGW afin d'éviter des dérives ou des interprétations inadéquates. La CWaPE émet des remarques de fond sur ces articles.

La CWaPE propose également dans cette partie de l'avis d'apporter des modifications sur des articles des AGW OSP qui ne sont pas modifiés dans le projet d'AGW.

1.3.1. ARTICLES 19 ET 48 DU PROJET D'AGW

Dans les articles 19 et 48 du projet d'AGW modifiant respectivement les articles 30ter et 33 des AGW OSP électricité et gaz figure la phrase suivante :

« Sauf demande contraire du client, la compensation entre une dette afférente à la fourniture de gaz et une créance afférente à la fourniture d'électricité, ou inversement **n'est pas autorisée.** »

Les discussions menées dans le cadre des groupes de travail du mois d'octobre 2015 organisés par le Ministre de l'Energie, Monsieur Paul Furlan, proposait une logique inverse de celle figurant dans le projet d'AGW, qui rencontrait les préoccupations des parties présentes. La formulation retenue dans le cadre de ces groupes de travail était la suivante : « Sauf demande contraire du client, la compensation entre une dette afférente à la fourniture de gaz et une créance à la fourniture d'électricité, ou inversement **est autorisée.** »

Proposition de la CWaPE

La CWaPE propose au Gouvernement de modifier les articles 19 et 48 du projet d'AGW afin de faire figurer dans ces articles la phrase ayant rencontré les préoccupations communes des parties lors du GT, à savoir : « *Sauf demande contraire du client, la compensation entre une dette afférente à la fourniture de gaz et une créance afférente à la fourniture d'électricité, ou inversement **est autorisée.*** »

Le reste du premier paragraphe demeure inchangé afin de conserver la position commune des différentes parties présentes lors du GT.

1.3.2. ARTICLES 21 ET 50 DU PROJET D'AGW

Dans les articles 21 et 50 du projet d'AGW modifiant respectivement les articles 31 et 34 des AGW OSP électricité et gaz figurent les phrases suivantes :

« Le client peut justifier de son incapacité à être présent lors du placement du compteur à budget. Il en apporte la preuve par écrit au gestionnaire de réseau de distribution qui postpose la date du placement dudit compteur et suspend le délai visé au paragraphe 5 alinéa 1^{er}. »

La CWaPE est d'avis qu'il est nécessaire de supprimer de ces phrases, la mention **« et suspend le délai visé au paragraphe 5, alinéa 1^{er} »**, sinon le GRD n'a plus d'incitant à tout mettre en œuvre pour placer le compteur à budget dans un délai raisonnable (et par conséquent, limiter le risque d'endettement croissant du client), étant donné que les dédommagements prévus au §5 des articles susmentionnés en cas de dépassement du délai de placement ne s'appliqueront pas.

Proposition de la CWaPE

La CWaPE propose de modifier les articles 21 et 50 du projet d'AGW comme suit :

« Art.21. A l'article 31 du même arrêté, modifié par l'arrêté du Gouvernement wallon du 6 décembre 2006 et l'arrêté du Gouvernement wallon du 28 février 2008, les modifications suivantes sont apportées :

(...)

2° dans le paragraphe 4, un alinéa rédigé comme suit est inséré entre les alinéas 2 et 3 :

« Le client peut justifier de son incapacité à être présent lors du placement du compteur à budget. Il en apporte la preuve par écrit au gestionnaire de réseau de distribution qui postpose la date de placement dudit compteur ~~et suspend le délai visé au paragraphe 5, alinéa 1^{er}~~. (...)»

Art. 50. A l'article 31 du même arrêté, modifié par l'arrêté du Gouvernement wallon du 6 décembre 2006 et l'arrêté du Gouvernement wallon du 28 février 2008, les modifications suivantes sont apportées :

(...)

2° au paragraphe 4, un alinéa rédigé comme suit est inséré entre les alinéas 2 et 3 :

« Le client peut justifier de son incapacité à être présent lors du placement du compteur à budget. Il en apporte la preuve par écrit au gestionnaire de réseau de distribution qui postpose la date de placement dudit compteur ~~et suspend le délai visé au paragraphe 5, alinéa 1^{er}~~. (...)».

1.3.3. ARTICLE 36 DE L'AGW OSP ELECTRICITE ET ARTICLE 38 DE L'AGW OSP GAZ

Les articles 36 de l'AGW OSP électricité et 38 de l'AGW OSP gaz ne sont pas modifiés par le projet d'AGW. Ces articles indiquent que « Lorsqu'un client a remboursé les dettes liées à sa consommation d'électricité, il peut demander à son fournisseur de faire désactiver gratuitement le système de prépaiement. »

Lors des différents contrôles que la CWaPE a pu faire auprès des fournisseurs commerciaux, mais également lors de la vérification de leurs conditions générales, la CWaPE a pu se rendre compte que l'interprétation de cet article était différente d'un fournisseur à l'autre. Les conditions exigées pour demander la désactivation du système de prépaiement diffèrent selon le fournisseur.

La CWaPE a notamment pu constater que certains fournisseurs demandaient la désactivation du système de prépaiement dès l'entrée en vigueur du contrat sans attendre la demande du client. Cette pratique, contraire au prescrit légal, ne permet pas aux clients qui le souhaiteraient, de conserver leur compteur à budget. La CWaPE réitère la nécessité de respecter le principe selon lequel en cas de changement de fournisseur, hors cas de déménagement, le nouveau fournisseur ne peut pas demander la désactivation du compteur à budget, sans que la demande n'émane du client.

Les articles 36 et 38 des AGW précités font référence explicite au remboursement de dettes pour procéder à la désactivation, sans préciser qu'il s'agit exclusivement des dettes auprès du fournisseur actuel du client. La CWaPE est d'avis que le nouveau fournisseur (fournisseur B) d'un client pour lequel un compteur à budget a été posé suite à la demande d'un précédent fournisseur (fournisseur A), ne peut demander à ce client ou à son précédent fournisseur (fournisseur A) la preuve de l'apurement de ses dettes auprès de ce précédent fournisseur. Cela supposerait un échange d'informations entre les fournisseurs sur l'état de dettes d'un client dont les modalités ne sont pas établies. La CWaPE craint que cet échange n'entraîne l'établissement d'une « black list » des clients et n'y est donc pas favorable.

La CWaPE propose au Gouvernement une modification de ces articles afin d'harmoniser les pratiques adoptées par les fournisseurs.

Proposition de la CWaPE

La CWaPE propose d'insérer dans le projet d'AGW des articles 23 bis et 53 bis modifiant les articles 36 de l'AGW OSP électricité et 38 de l'AGW OSP gaz, rédigés comme suit :

« Art.23bis. L'article 36 du même arrêté est remplacé par ce qui suit : « La désactivation du compteur à budget est demandée par le fournisseur au gestionnaire de réseau de distribution, uniquement à la demande du client et à condition que ce dernier n'ait pas de dettes liées à sa consommation d'électricité vis-à-vis de son fournisseur actuel. La désactivation du compteur à budget est gratuite pour le client. ».

« Art. 53bis. L'article 38 du même arrêté est remplacé par ce qui suit : « La désactivation du compteur à budget est demandée par le fournisseur au gestionnaire de réseau de distribution, uniquement à la demande du client et à condition que ce dernier n'ait pas de dettes liées à sa consommation de gaz vis-à-vis de son fournisseur actuel. La désactivation du compteur à budget est gratuite pour le client. »

1.3.4. ENTREE EN VIGUEUR DU PROJET D'AGW

La date d'entrée en vigueur du projet d'AGW n'est pas précisée. Par défaut, le projet d'AGW entrera donc en vigueur le 10^{ème} jour après sa publication du Moniteur belge.

Toutefois, certaines mesures proposées dans le projet d'AGW impliquent d'importantes adaptations des procédures et des systèmes informatiques des acteurs. La CWaPE rappelle également que suite à l'étude en cours sur les compteurs à budget, elle pourrait conseiller au Gouvernement de modifier d'autres dispositions des AGW OSP. Il semblerait donc opportun, dans un souci de cohérence, de coordonner l'entrée en vigueur de ces différents changements afin de minimiser l'impact de ceux-ci sur les différents acteurs de marché et des clients finals.

Par ailleurs, certaines mesures telles que la suppression de la fourniture sous X pour les clients en attente du placement d'un compteur à budget ne pourront être implémentées avant l'introduction du MIG 6. La CWaPE suggère donc que ces mesures ne puissent pas entrer en vigueur avant le 1^{er} janvier 2018, date d'introduction du MIG 6.

La CWaPE suggère dès lors de prévoir que l'arrêté entre en vigueur le 1^{er} janvier 2008 tout en habilitant le Ministre à prévoir une date d'entrée en vigueur antérieure, à l'exception des mesures précitées.

Il y aurait aussi lieu de prévoir, dans ce cas, une mesure transitoire pour traiter les clients toujours sous fourniture X au moment de l'entrée en vigueur de la mesure. Le nouveau régime vise à laisser ces clients chez leur fournisseur commercial mais à obliger le gestionnaire de réseau à payer une indemnité au fournisseur en cas de dépassement du délai.

La CWaPE relève qu'à la fin 2015, dans l'attente de la régularisation d'une procédure de placement d'un compteur à budget, 6757 clients étaient alimentés en électricité et 6682 clients étaient alimentés en gaz par leur gestionnaire de réseau.

Il convient dès lors de déterminer le sort qui sera réservé à ces clients. Dès l'entrée en vigueur des articles 21 alinéa 1^{er}, 4^o et 50, alinéa 1^{er}, 4^o du projet d'AGW, il semble préférable que le gestionnaire de réseau continue à alimenter ces clients dans l'attente de la régularisation de la procédure (apurement des dettes, placement du compteur à budget ou coupure). L'autre solution consiste à transférer ceux-ci immédiatement vers le fournisseur qui avait initié la procédure de placement de compteur à budget, -auquel cas se pose la question de savoir si et à partir de quand une indemnité devra être payée par le gestionnaire de réseau de distribution au fournisseur.

La CWaPE suggère que cette question soit réglée par Arrêté Ministériel.

Proposition de la CWaPE

La CWaPE suggère d'introduire deux nouveaux articles dans le projet d'AGW, rédigés comme suit :

« Art. X. Le présent arrêté entre en vigueur le 1^{er} janvier 2018.

Sauf pour les articles 21, alinéa 1^{er}, 4^o et 50, alinéa 1^{er}, 4^o, le Ministre qui a l'Energie dans ses attributions peut fixer une date d'entrée en vigueur antérieure à celle mentionnée à l'alinéa 1^{er}, sans que cette date puisse être antérieure à 6 mois après la publication au Moniteur belge du présent arrêté. »

« Art X. Le Ministre qui a l'Energie dans ses attributions détermine les dispositions transitoires applicables aux situations dans lesquelles les clients sont alimentés par le gestionnaire de réseau dans l'attente de la régularisation d'une procédure de placement d'un compteur à budget initiée avant l'entrée en vigueur des articles 21 alinéa 1^{er}, 4^o et 50, alinéa 1^{er}, 4^o ».

1.3.5. DISPOSITIONS DES DECRETS A EXECUTER DANS LE PROJET D'AGW.

La CWaPE constate que le projet d'AGW ne contient aucune disposition qui trouverait à s'appliquer pour les clients résidentiels raccordés à un réseau privé. La CWaPE rappelle que l'article 34ter du décret électricité et l'article 33bis du décret gaz prévoient qu'après avis de la CWaPE, le Gouvernement peut, s'il y a lieu, imposer au gestionnaire de réseau privé, de façon exclusive ou partagée avec les gestionnaires de réseaux, certaines obligations de service public contrôlées par la CWaPE.

1.4. Section 4

Dans cette section, la CWaPE attire l'attention du Gouvernement, dans un souci de cohérence et de concordance des articles, sur la nécessité d'apporter des modifications de forme à certains articles du projet d'AGW pour les chapitres 2 et 3.

1.4.1. ARTICLES 8 ET 39 DU PROJET D'AGW

Les articles 8 et 39 du projet d'AGW modifient les articles 6bis des AGW et précisent qu'en cas de déménagement, le fournisseur reste en charge du point d'accès concerné pour un délai, fixé par le ministre, compris entre 30 et 120 jours.

Dans un souci de cohérence, les articles 22 bis de l'AGW OSP électricité et 23 bis de l'AGW OSP gaz devraient également être adaptés.

1.4.2. ARTICLE 10 ET 41 DU PROJET D'AGW

La CWaPE relève que les articles 10 et 41 du projet d'AGW modifient les articles 16 de l'AGW OSP électricité et 17 de l'AGW OSP gaz, en précisant que la pose d'un compteur à budget est gratuite en cas de défaut de paiement de tout client résidentiel et pas uniquement pour la fourniture au lieu de leur résidence principale. Dès lors que la procédure de placement de compteur à budget n'est imposée que pour les clients résidentiels au lieu de leur résidence principale, il ne paraît pas cohérent de prévoir la gratuité de la pose d'un compteur à budget en cas de défaut de paiement d'un client au lieu de sa résidence secondaire.

La CWaPE propose dès lors que les articles 10 et 41 du projet d'AGW n'intègrent pas la modification visant la possibilité de gratuité du placement d'un compteur à budget en cas de situation de défaut de paiement. Les références aux articles 34, §2 de l'AGW OSP électricité et 36, §1^{er} de l'AGW OSP Gaz sont suffisantes pour assurer la gratuité de la pose d'un compteur à budget pour un client résidentiel en défaut de paiement pour le lieu de sa résidence principale.

La CWaPE propose que le projet d'AGW soit adapté comme suit :

« Art.10. A l'article 16, du même arrêté, modifié par l'arrêté du Gouvernement wallon du 28 février 2008, les modifications suivantes sont apportées :

1° le paragraphe 3, est complété par les mots « sauf ~~lorsqu'il résulte d'une situation de défaut de paiement ou~~ dans les cas mentionnés à l'article 34, §2 » ;

2° le paragraphe 4 est abrogé. »

« **Art.41.** A l'article 17, du même arrêté, modifié par l'arrêté du Gouvernement wallon du 28 février 2008, les modifications suivantes sont apportées :

1° le paragraphe 3, est complété par les mots « ~~sauf lorsqu'il résulte d'une situation de défaut de paiement ou~~ dans les cas mentionnés à l'article 36 §1^{er} » ;

2° le paragraphe 4 est abrogé. »

1.4.3. ARTICLE 16 DU PROJET D'AGW

L'article 16, d) du projet d'AGW abroge les mots « couplés avec un limiteur de puissance » à l'alinéa 2 de l'article 29 de l'AGW OSP électricité. Par souci de cohérence, il conviendrait également d'abroger, à l'article 29, §1^{er}, alinéa 1^{er}, 3° les mots : « ou, lorsque le client est un client protégé, un compteur à budget couplé avec un limiteur de puissance ».

1.4.4. ARTICLES 24 ET 54 DU PROJET D'AGW

Les articles 24 et 54 du projet d'AGW modifient les articles 37 et 39 des AGW OSP gaz et électricité. Dans un souci de cohérence par rapport aux articles précédents, la CWaPE propose que les modifications suivantes soient également apportées :

« **Art.24.** Dans l'article 37 du même arrêté, modifié par l'arrêté du Gouvernement wallon du 28 février 2008, les modifications suivantes sont apportées :

1° Le nombre « 31 » est remplacé par le nombre « 29 » ;

2° les mots « ou d'accord des parties relatif à un plan de paiement raisonnable » sont insérés entre les mots « quant au paiement de la dette » et les mots « Le non-respect » ;

3° les mots « par recommandé » sont abrogés. »

« **Art.54.** Dans l'article 39 du même arrêté, modifié par l'arrêté du Gouvernement wallon du 28 février 2008, les modifications suivantes sont apportées :

1° Le nombre « 34 » est remplacé par le nombre « 32 » ;

2° les mots « ou d'accord des parties relatif à un plan de paiement raisonnable » sont insérés entre les mots « quant au paiement de la dette » et les mots « Le non-respect » ;

3° les mots « par recommandé » sont abrogés. »

1.4.5. ARTICLE 29 ET 30 DU PROJET D'AGW

Suite aux modifications apportées par les articles 29 et 30 du projet d'AGW, lesquels modifient les articles 38 et 39 de l'AGW OSP électricité, il est également nécessaire d'abroger l'article 40 de l'AGW électricité.

Par ailleurs, l'article 17 du projet d'AGW abroge l'envoi de la mise en demeure par courrier recommandé. Dans un souci de cohérence par rapport à cette modification, la CWaPE propose que l'envoi du recommandé en cas de mise en demeure dans le cadre de la procédure de paiement des arriérés liées à la fourniture minimale garantie.

La CWaPE propose que le projet d'AGW soit modifié comme suit :

« **Art.29.** L'article 38 du même arrêté est remplacé par ce qui suit :

(...)

§3. Si à l'échéance le client n'a pas payé sa facture ou trouvé d'accord quant au paiement des arriérés liés à la fourniture minimale, le gestionnaire de réseau lui envoie un courrier de rappel. Ce courrier de rappel reprend au minimum les mentions prévues à l'article 29, §1^{er}, alinéa 1^{er}, 1°, 2° et 4°.

Si le client n'a pas trouvé d'accord quant au paiement à l'échéance du courrier de rappel, le gestionnaire de réseau lui adresse ~~par recommandé~~ une mise en demeure. (...) »

1.4.6. ARTICLE 50 DU PROJET D'AGW

L'article qui doit être modifié par l'article 50 du projet d'AGW est l'article 34 de l'AGW OSP Gaz et non l'article 31.

La CWaPE suggère de modifier comme suit l'article 50 du projet d'AGW :

Art.50. A l'article ~~31-34~~ du même arrêté, modifié par l'arrêté du Gouvernement wallon du 6 décembre 2006 et (...) »

1.4.7. DISPOSITIONS DU CHAPITRE 3 DU PROJET D'AGW

Certains articles figurant dans le chapitre 3 du projet d'AGW dont l'article 58, font référence au limiteur de puissance. Cette mention doit être omise dès lors que le chapitre 3 modifie l'AGW OSP gaz.

2. PARTIE 2 - AVIS DE LA CWAPE PORTANT SUR LE CHAPITRES 4 DU PROJET D'AGW – MODIFICATION DE L'ARRETE DU GOUVERNEMENT WALLON DU 17 JUILLET 2003 RELATIF A LA COMMISSION LOCALE D'AVIS DE COUPURE

De manière générale, la CWAPE souhaite souligner les nombreuses avancées positives que présente le chapitre 4 du projet d'AGW.

Les ajustements apportés permettent d'adapter les textes législatifs aux réalités du terrain, de clarifier des situations, mais également de permettre une plus grande souplesse nécessaire à l'organisation et à la prise des décisions des CLE.

La CWAPE attire toutefois l'attention du Gouvernement sur les points suivants :

2.1. COMPOSITION DES CLE- ARTICLE 62 DU PROJET D'AGW

L'article 62, 2° du projet d'AGW ajoute un alinéa à l'article 2 de l'AGW du 17 décembre 2003 relatif à la Commission locale d'avis de coupure (ci-après dénommé l'«AGW CLE»), précisant que le gestionnaire de réseau de distribution auquel le client est raccordé est membre de la commission avec voix délibérative lorsqu'il n'intervient pas en qualité de fournisseur social. Cet article indique également que, le fournisseur ou le gestionnaire de réseau intervenant en qualité de fournisseur social, sont invités à participer à la commission sans voix délibérative.

La CWAPE rappelle son avis CD-13b07-CWAPE-468 du 20 février 2013 sur le projet de décret modifiant le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité. La CWAPE faisait état de ce que, compte tenu du fait que tous les clients protégés doivent être alimentés par le GRD dès le placement du compteur à budget, le GRD interviendrait principalement en tant que fournisseur social et que sa présence au sein de la Commission était requise pour permettre à la CLE de pouvoir exercer correctement sa mission. Il y était aussi précisé que la présence du fournisseur commercial devait également être requise lorsque la CLE se réunissait pour se prononcer sur la proposition de plan raisonnable formulée par ce fournisseur commercial.

La CWAPE estime que le décret, tel qu'il a été modifié par le Décret du 11 avril 2014, n'a pas répondu à ces préoccupations.

Les précisions apportées dans l'article 62, 2° du projet d'AGW vont également complètement à l'encontre du rôle que doit jouer le fournisseur ou le fournisseur social dans le cadre d'une CLE.

Lorsqu'un fournisseur commercial ou le fournisseur social convoque et participe à une CLE, son avis et dès lors sa voix doit être prise en considération dans le cadre de la délibération de la décision de la CLE.

Par ailleurs, la CWAPE relève qu'en excluant le GRD de la composition de la CLE lorsqu'il est également fournisseur social, la CLE sera, dans tous les cas où elle devra statuer relativement à un client protégé, uniquement composée d'un représentant du Centre d'aide sociale et du CPAS et que ce faisant, ces derniers se verraient confier un rôle démesuré.

Au vu des commentaires formulés ci-dessus, une modification des Décrets électricité et gaz est nécessaire.

Sous réserve de ces modifications, la CWaPE est donc d'avis que :

Le GRD, en tant que **fournisseurs social** du client, doit être membre de la commission avec voix délibérative pour les CLE suivantes :

- CLE fourniture minimale garantie,
- CLE aide hivernale,
- CLE perte statut du client protégé,
- CLE plan de paiement raisonnable pour le client protégé alimenté par le fournisseur social,
- CLE impossibilité de placer le compteur à budget pour le client protégé alimenté par le fournisseur social.

Le GRD doit être membre de la commission avec voix délibérative pour la CLE impossibilité de placer le compteur à budget.

Le fournisseur du client indépendamment du fait que ce rôle soit rempli par le fournisseur social doit être membre de la commission avec voix délibérative pour les CLE suivantes :

- les CLE plan de paiement raisonnable pour le client qu'il alimente,
- les CLE impossibilité de placer le compteur à budget pour le client qu'il alimente.

Proposition de la CWaPE

La CWaPE invite le Gouvernement à remplacer l'article 62 du projet d'AGW comme suit :

« Art.62. A l'article 2 du même arrêté, modifié par l'arrêté du Gouvernement wallon du 6 décembre 2006, les modifications suivantes sont apportées :

1° à l'alinéa 1^{er}, les mots « l'aide » sont remplacés par les mots »l'action » ;

2° trois alinéas rédigés comme suit sont insérés entre les alinéas 2 et 3 :

« Le gestionnaire de réseau de distribution est membre de la commission avec voix délibérative, lorsque la commission se réunit en cas d'impossibilité de placer le compteur à budget pour raisons techniques, médicales structurelles ou sociales, même s'il intervient également en qualité de fournisseur social du client.

Le fournisseur social est membre de la commission avec voix délibérative.

Le fournisseur est membre de la commission avec voix délibérative lorsque la commission se réunit en ce qui concerne le plan de paiement raisonnable ou en en cas d'impossibilité de placer le compteur à budget pour raisons techniques, médicales structurelles ou sociales »

2.2. DECISION/AVIS DES CLE LORS DES REUNIONS DE LA CLE POUR IMPOSSIBILITE DE PLACER UN COMPTEUR A BUDGET POUR RAISONS TECHNIQUES, MEDICALES, STRUCTURELLES OU SOCIALES

Les articles 64 et 67 modifient l'article 4 de l'AGW CLE de manière à prévoir un 3° selon lequel la commission se réunit, à la demande du fournisseur, fournisseur social, du GRD ou du CPAS en cas d'impossibilité de placer un compteur à budget pour raisons techniques, médicales, structurelles ou sociales.

Comme indiqué précédemment dans son avis, la CWaPE déplore le fait que le Gouvernement n'ait pas précisé dans le chapitre 4 du projet d'AGW relatif à la CLE les différentes décisions que pourraient prendre la CLE en cas d'impossibilité de placer un compteur à budget et le suivi de celles-ci.

La CWaPE invite donc le Gouvernement à préciser celles-ci. Elle rappelle au Gouvernement ses remarques et propositions formulées précédemment dans le présent avis (voir point 1.1.7.).

La CWaPE note que l'article 64 modifie également l'article 4 de l'AGW CLE de manière à prévoir que la Commission se réunit en cas de désaccord entre le CPAS et le gestionnaire de réseau de distribution suite à une impossibilité de placement. La CWaPE ne voit pas quand cette situation pourrait se produire. Elle propose au Gouvernement de supprimer ce point.

2.3. DECISION DE LA CLE RELATIVE AUX PLANS DE PAIEMENT RAISONNABLES

Les articles 64 et 67 indiquent que la commission se réunit en ce qui concerne le plan de paiement raisonnable

Dès lors que le caractère raisonnable du plan de paiement n'a pas été précisé dans les AGW OSP, et que l'intervention du CPAS dans le cadre du plan de paiement a par contre été clarifiée dans les articles 18 et 47 du projet d'AGW, la CWaPE s'interroge sur les nouvelles opportunités que la réunion de la CLE offrirait.

La CWaPE invite donc le Gouvernement à préciser le rôle de cette CLE, et les différentes décisions que celle-ci pourrait prendre.

La CWaPE rappelle également au Gouvernement que, conformément à l'article 33 ter, §2, 3° du décret électricité et à l'article 31 quater, §2, 3° du décret gaz, la CLE dont question est uniquement destinée aux clients protégés ou aux situations de plans de paiement négociés avec les CPAS.

Enfin, pour la bonne forme, la CWaPE attire l'attention du Gouvernement sur le fait que les références aux articles de l'AGW indiquées dans les articles 64 et 67 ne sont pas correctes.

2.4. ORGANISATION DE LA CLE SOUS FORME DE TELECONFERENCE

Les articles 64 et 67 du projet d'AGW indiquent que la réunion de la CLE peut être réalisée sous forme de téléconférence.

Les GRD sont parfois amenés à effectuer de longs déplacements pour des réunions de CLE alors que celles-ci ne concernent parfois qu'un nombre très restreint de dossiers. Ce constat risque de s'appliquer aussi aux fournisseurs commerciaux suite à la modification de l'AGW CLE.

Afin de rationaliser les déplacements des différents participants et les frais qui en découlent, la CWaPE soutient l'introduction dans le texte de la possibilité de réaliser des réunions de CLE sous forme de téléconférence.

La CWaPE doute toutefois de l'opportunité de généraliser cette pratique à l'ensemble des situations, compte tenu des contraintes de nature organisationnelle ou technique, et estime nécessaire que la réalisation d'une CLE sous forme de téléconférence soit laissée à l'appréciation des différents acteurs de la CLE.

Proposition de la CWaPE

La CWaPE propose de modifier les articles 64 et 67 comme suit :

« Art.64. L'article 4 du même arrêté, modifié par l'arrêté du Gouvernement wallon du 6 décembre 2006 et par l'arrêté du Gouvernement wallon du 28 février 2008, est remplacé par ce qui suit :

Art.4. (...)

*La réunion, qui peut être réalisée sous forme de téléconférence **sous réserve de l'accord des différents membres de la Commission**, a lieu dans le mois qui suit le mois de sa saisine.*

« Art.67. L'article 6bis du même arrêté, modifié par l'arrêté du Gouvernement wallon du 6 décembre 2006 et par l'arrêté du Gouvernement wallon du 28 février 2008, est remplacé par ce qui suit :

Art.6bis (...)

*La réunion, qui peut être réalisée sous forme de téléconférence **sous réserve de l'accord des différents membres de la Commission**, a lieu dans le mois qui suit le mois de sa saisine ».*

2.5. RELEVÉ DE COMPTEUR EFFECTUÉ PAR LE GRD DANS LE CADRE DES CLE

Les articles 64 et 67 du projet d'AGW précisent ce qui suit :

« Le gestionnaire de réseau effectue un relevé de compteur chez le client sauf si un relevé a été effectué dans les trois mois qui précèdent. En cas d'absence du client, le gestionnaire de réseau laisse un avis de passage confirmant au client la date à laquelle la réunion de la commission est prévue. L'avis de passage comprend les mêmes informations que celles mentionnées dans la convocation envoyée par le président. »

La CWaPE estime que cette disposition ne devrait pas être obligatoire car elle entraîne des démarches pour les GRD qui ne participent pas forcément au bon déroulement de la CLE et des frais qui, dès lors, pourraient être évités.

Dans le cadre de l'organisation d'une CLE fourniture minimale garantie ou aide hivernale, le GRD aura déjà, préalablement à la réunion de la CLE, demandé au client de lui communiquer ses index et pourrait avoir eu accès aux index récents du client via un rechargement. Le GRD pourrait également demander au client, préalablement à la réunion de la CLE FMG ou aide hivernale, de passer sa carte dans son compteur à budget et de venir avec celle-ci lors de la réunion afin de « récupérer » des index récents du client. Le passage du GRD dans le cadre de l'organisation de ces CLE au domicile du client n'est donc pas obligatoire.

Dans le cadre d'une CLE perte de statut, le relevé d'index du client n'apporte pas une plus-value à la décision de la CLE.

La connaissance des index récents du client pourrait toutefois être nécessaire dans le cadre de l'organisation des CLE plan de paiement raisonnables ou impossibilité de placer le compteur à budget. Le client pourrait dans ces cas simplement communiquer ses index au GRD qui pourrait les valider.

Proposition de la CWaPE

La CWaPE propose de modifier les articles 64 et 67 comme suit :

Art.64. L'article 4 du même arrêté, modifié par l'arrêté du Gouvernement wallon du 6 décembre 2006 et par l'arrêté du Gouvernement wallon du 28 février 2008, est remplacé par ce qui suit :

Art.4. (...)

« Le gestionnaire de réseau ~~effectue un relevé de compteur chez le client sauf si un relevé a été effectué dans les trois mois qui précèdent. En cas d'absence du client, le gestionnaire de réseau laisse un avis de passage confirmant au client la date à laquelle la réunion de la commission est prévue. L'avis de passage comprend les mêmes informations que celles mentionnées dans la convocation envoyée par le président.~~ met en œuvre les moyens nécessaires pour connaître les index récents du client.»

« Art. 67. L'article 6bis du même arrêté, modifié par l'arrêté du Gouvernement wallon du 6 décembre 2006 et par l'arrêté du Gouvernement wallon du 28 février 2008, est remplacé par ce qui suit :

Art.6bis. (...)

« Le gestionnaire de réseau ~~effectue un relevé de compteur chez le client sauf si un relevé a été effectué dans les trois mois qui précèdent. En cas d'absence du client, le gestionnaire de réseau laisse un avis de passage confirmant au client la date à laquelle la réunion de la commission est prévue. L'avis de passage comprend les mêmes informations que celles mentionnées dans la convocation envoyée par le président.~~ met en œuvre les moyens nécessaires pour connaître les index récents du client.

2.6. CLE FOURNITURE MINIMALE GARANTIE (FMG)

L'article 6 §2 de l'AGW CLE tel que modifié par le projet d'AGW prévoit, dans le cas où la commission est défavorable à la suspension de la fourniture minimale garantie, que la décision précise les délais et le fractionnement des créances liées à la fourniture minimale garantie à rembourser par le client protégé. L'engagement du client quant au paiement de ces créances est transmis au fournisseur social.

Proposition de la CWaPE

La CWaPE est d'avis de modifier l'article 66 du projet d'AGW comme suit :

« Art.66. A l'article 6 du même arrêté, modifié par l'arrêté du Gouvernement wallon du 6 décembre 2006, les modifications suivantes sont apportées :

(...)

*3° au paragraphe 2, alinéa 2, les mots « gestionnaire de réseau et le cas d'échéant, fournisseur visé à l'article 2 » sont remplacés par les mots « fournisseur social. **Si le client ne s'engage pas à respecter le plan de remboursement ou ne respecte son engagement, le gestionnaire de réseau de distribution peut procéder à la suspension de la fourniture minimale garantie. Dans ce cas, le fournisseur social adresse un courrier au client l'informant de la date de la suspension de la fourniture minimale garantie. La suspension de la fourniture minimale garantie ne peut survenir avant un délai de cinq jours à dater de cette notification.** »*

L'objectif de cet ajout est d'éviter que le client ne continue à s'endetter et n'aggrave sa situation. Il établit par ailleurs un parallèle avec les mentions prévues dans la cadre de la CLE aide hivernale dans le cas où le client ne respecte pas ses engagements ou ne respecte pas le plan de paiement prévu.

2.7. CLE AIDE HIVERNALE

Conformément à la proposition de la CWaPE formulée *supra* (voir point 1.2.6.), la CWaPE est d'avis que le montant de l'aide hivernale et dès lors de la contribution du client dans la fourniture de gaz pourraient être revus lors d'une décision de la CLE. En fonction de la situation du client, la CLE devrait pouvoir décider lorsque cela se justifie, qu'un pourcentage supérieur ou inférieur aux 70% du coût de la fourniture de gaz octroyée au client protégé pendant la période hivernale sera pris en charge par le fonds énergie.

Proposition de la CWaPE

La CWaPE propose de modifier l'article 69 du projet d'AGW comme suit :

Art.69. A l'article 6quater du même arrêté, inséré par l'arrêté du Gouvernement wallon du 6 décembre 2006, les modifications suivantes sont apportées :

(...)

2° Au paragraphe 2, alinéa 1^{er}, les mots « défavorable à la suspension de la fourniture » sont remplacés par les mots « favorable à la poursuite de l'aide hivernale » et les mots « Dans son avis, la Commission précise le pourcentage du montant de la consommation qui sera prise en charge par le client. » sont insérés après les mots « Celui-ci doit s'engager à respecter le plan de remboursement » ;

(...)

6° Au paragraphe 3, les mots « Le gestionnaire de réseau introduit à la Division de L'Energie de la Direction générale des Technologies, de la Recherche et de l'Energie une demande visant à obtenir la prise en charge du montant évalué à 70% du coût de la fourniture de gaz octroyée au client protégé pendant la période située entre le 15 novembre et le 15 mars telle que décidée par le commission. » sont remplacés par les mots : « Le Fournisseur social introduit à la Direction générale opérationnelle de l' Aménagement, du Territoire, du Logement, du Patrimoine et de l'Energie une demande visant à obtenir la prise en charge du montant correspondant au pourcentage du coût de l'aide hivernale octroyée par la Commission au client protégé pendant la période située entre le 1^{er} novembre et le 15 mars, qui n'a pas été mis à charge du client. »

Annexe à l'avis CD-16f16-CWaPE-1593 du 24 juin 2016
sur l'avant-projet d'arrêté du Gouvernement wallon modifiant
l'arrêté du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité,
l'arrêté du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz,
l'arrêté du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale d'avis de coupure,
abrogeant l'arrêté du 16 janvier 2014 relatif à l'obligation de service public à charge
des gestionnaires de réseau de distribution favorisant l'utilisation rationnelle de l'énergie,
adopté en 1^{re} lecture le 28 avril 2016

Analyse relative aux surcoûts potentiels de l'extension du statut de client protégé régional
aux bénéficiaires de l'intervention majorée avec plafond de revenus à 15.999 euros

1. Introduction

Les articles 3 et 35 du projet d'AGW⁹ proposent d'étendre la catégorie de clients protégés régionaux aux clients bénéficiaires du BIM, dont les revenus nets imposables ne dépassent pas le montant de 15.999€ et qui sollicitent l'intervention du CPAS afin qu'il analyse la situation, valide l'effectivité des deux conditions précitées et rédige une attestation ad hoc.

La présente annexe vise à chiffrer l'impact potentiel relatif aux coûts de l'implémentation de ces articles du projet d'AGW.

2. Hypothèses de départ

Afin de disposer des éléments d'information nécessaires à la réalisation de cette étude, la CWaPE a interrogé l'INAMI, les fournisseurs, les CPAS et les GRD. Les données récoltées annuellement par la CWaPE auprès des fournisseurs et des gestionnaires de réseau de distribution relatives aux obligations de service public à caractère social et aux coûts des obligations de service public ont également été utilisées. Enfin, ORES a transmis à la CWaPE des données complémentaires qui ont permis d'affiner l'analyse.

Il est vraisemblable que certains des « nouveaux clients protégés » repris dans ce scénario étudié soient déjà reconnus comme clients protégés via les catégories de clients protégés régionaux ou fédéraux existantes. Toutefois, à défaut de pouvoir comparer les deux bases de données (clients protégés actuels et clients protégés nouveaux), la CWaPE a décidé de ne pas tenir compte de cette variable dans l'analyse effectuée et le calcul des coûts qui en découle. D'autres variables telles que le nombre de clients qui seraient déjà sous compteur à budget au moment de l'octroi du statut de protégé n'ont pas été prises en considération à défaut de disposer de données suffisantes pour en connaître l'impact sur l'hypothèse étudiée.

⁹ Projet d'arrêté du Gouvernement wallon modifiant l'arrêté du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité, l'arrêté du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz, l'arrêté du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale d'avis de coupure, abrogeant l'arrêté du 16 janvier 2014 relatif à l'obligation de service public à charge des gestionnaires de réseau de distribution favorisant l'utilisation rationnelle de l'énergie., ci-après nommé « projet d'AGW »

L'analyse est également faite sans tenir compte des autres modifications proposées dans le projet d'AGW car il est impossible pour la CWaPE au vu des discussions en cours à ce sujet et des interrogations subsistantes de déterminer leur impact et leurs coûts. A titre d'exemple, les paramètres pris en considération n'incluent pas les nouvelles CLE prévues dans les décrets et exécutées dans le projet d'AGW, à savoir les « CLE plan de paiement » et les « CLE impossibilité de placer le compteur à budget ».

Enfin, ayant d'initiative fait un exercice comparable fin de l'année 2015 pour estimer le coût d'une protection sociale envers les clients bénéficiant du Maximum à Facturer (ou MAF) et les clients BIM en défaut de paiement, pour lequel la plupart des paramètres utilisés provenait des chiffres observés en 2014, la CWaPE a souhaité s'inscrire dans la continuité de cette exercice et est donc repartie des mêmes paramètres pour réaliser cette étude.

Extension des catégories de clients protégés régionaux aux clients bénéficiaires de l'intervention majorée, dont les revenus nets imposables ne dépassent pas le montant de 15.999€.

Nombre de ménages concernés par la mesure :

Le droit à l'intervention majorée est ouvert de deux manières différentes :

- de manière automatique, par la mutualité auprès de laquelle est inscrit ou affilié le bénéficiaire concerné, en fonction de la situation du bénéficiaire, ou si ce dernier bénéficie de certains avantages précisés par la loi. On parle alors du « BIM social ». La plupart des conditions pour pouvoir bénéficier du BIM social sont identiques à celles nécessaires pour bénéficier du statut de client protégé fédéral ;
- après une enquête sur les revenus du ménage concerné, effectuée par la mutualité, pour autant que le ménage ait disposé, depuis une période de référence, de revenus dont le montant annuel brut imposable n'atteint pas un plafond déterminé dans la loi. On parle alors de « BIM revenus ».

Etant donné que la plus grande majorité des bénéficiaires du BIM social est déjà reprise dans les catégories de clients protégés fédéraux, la CWaPE a pris en considération pour cette étude uniquement les bénéficiaires du « BIM revenus ».

D'après les données extraites du site de l'INAMI, il apparaît qu'au 31/12/2014, 235.282 personnes bénéficiaient du BIM revenus en qualité de titulaire en Région wallonne.

L'INAMI a toutefois apporté les précisions suivantes :

“Un titulaire dans la réglementation soins de santé (BIM inclus) est un assuré social avec un droit personnel. Le droit d'un titulaire est acquis en fonction des règles d'ouverture, de maintien et de prolongation du droit sur les soins de santé (par ces cotisations et sa qualité. Le droit acquis par une personne à charge (PAC) est en fonction du droit de son titulaire. La plupart des PAC sont des enfants de moins de 25 ans, mais il y a des cohabitants, des époux/épouses ou des ascendants qui ont des droits dérivés comme PAC.

Le terme de « titulaire » pour les soins de santé n'a strictement rien à voir avec la position de chef de ménage. Deux personnes cohabitantes majeures ne seront pas toujours titulaires (peut-être le sont-elles toutes les deux, peut-être une des deux et peut-être aucune des deux n'est titulaire).

Les chiffres disponibles sur le site web de l'INAMI donnent des informations par assuré, pas par ménage. Par exemple: un ménage BIM est composé de 3 personnes (deux titulaires et une PAC). Les trois membres du ménage sont repris dans les statistiques."

La CWaPE a interrogé l'INAMI et la BCSS afin de connaître le nombre de ménages qui bénéficiaient du « BIM revenus », mais cette donnée n'est pas disponible.

La CWaPE a donc estimé que 20% des titulaires bénéficiaires du BIM revenus sont en ménage avec un autre titulaire BIM, et que donc le nombre de ménage BIM correspond à 80% des titulaires BIM.

Ensuite, la CWaPE a estimé la proportion de ménages BIM revenus qui ne seraient pas impactés par la mesure (soit le pourcentage des ménages BIM ayant un revenu supérieur à 15.999€ et inférieur au plafond de revenus BIM). Pour obtenir ce pourcentage, la CWaPE a pris en considération la structure du revenu total net imposable par classe de revenu de €1000 euros pour l'année 2013 figurant sur le site du SPF Economie. La CWaPE a comparé le nombre de déclarations présentant un revenu inférieur à 16.000 euros (en ce compris les déclarations de revenu net imposable nul), pour tenir compte du plafond de revenus proposé par le gouvernement, avec le nombre de déclarations de revenus inférieurs à 17.650 euros, montant correspondant au plafond de revenus BIM pour l'année 2016). Il apparaît que pour l'ensemble des déclarations ayant un revenu total inférieur à 17.650 euros, 89,38% de celles-ci ont un revenu ne dépassant pas 16.000 euros.

Afin de ne tenir compte que des BIM dont les revenus étaient inférieur à 15.999 euros, le pourcentage de 89,38% a été appliqué à ce nombre de ménages BIM-revenus en Région wallonne.

Enfin, parmi ceux-ci, la CWaPE a estimé que 75% d'entre eux feraient la démarche de se rendre auprès d'un CPAS et que 80% de ces derniers obtiendraient, après une analyse par le CPAS, qui tiendrait compte notamment de l'ensemble de leurs revenus et de leur situation sociale, le statut de client protégé.

3. Détermination des paramètres

L'analyse de ce scénario concernant les ménages impactés et les coûts potentiels de la mesure repose sur les hypothèses et données suivantes :

- Pourcentage de ménages déclarés en défaut de paiement : 15%

Ce chiffre se base sur les données annuelles 2014¹⁰ récoltées par la CWaPE quant à la part des clients en défaut de paiement dans les clients protégés (sans distinction entre protégés fédéraux et régionaux à défaut d'informations suffisantes).

¹⁰ Des chiffres légèrement supérieurs sont obtenus pour l'année 2015

- Pourcentage de ménages déclarés en défaut de paiement dont les créances passeront en réduction de valeur : 60% des ménages protégés en défaut de paiement

Donnée déterminée par ORES

- Nombre de CLE perte de statut organisée : 9,16% de tous les ménages protégés régionaux

Cette donnée a été calculée par la CWaPE :

- sur base des données annuelles 2014 récoltées auprès des différents GRD ;
- sur base des informations d'ORES qui a pu chiffrer que 70% des CLE « perte statut » organisées en 2014 l'ont été pour des clients protégés exclusivement régionaux.

Le pourcentage est le résultat du rapport entre, d'une part le nombre de CLE « perte statut » organisées en 2014 pour les clients protégés exclusivement régionaux pour l'électricité, et d'autre part le nombre total de clients protégés régionaux alimentés en électricité par les GRD fin 2014.

- Nombre de CLE FMG¹¹ organisées : 7,7% des ménages protégés sous compteur à budget électricité.

Pourcentage obtenu par la CWaPE en calculant la proportion du nombre de CLE Fourniture minimale garantie organisées en 2014 par rapport au nombre total de clients protégés sous compteur à budget actif avec limiteur de puissance fin 2014.

Afin de déterminer le nombre potentiel de nouveaux clients protégés concernés par une CLE FMG (à savoir les nouveaux clients protégés régionaux qui ont en plus un compteur à budget en électricité) la CWaPE s'est basée sur les informations communiquées par ORES et a pu calculer qu'au mois de septembre 2015, 33% de tous les clients protégés régionaux alimentés par ORES étaient sous compteur à budget actif en électricité.

- Nombre de CLE « aide hivernale » organisées : 20,29% des ménages protégés régionaux sous compteur à budget gaz

Pourcentage obtenu par la CWaPE en calculant la proportion du nombre de CLE « aide hivernale » organisées en 2014 par rapport au nombre total de clients protégés sous compteur à budget actif fin 2014.

Afin de déterminer le nombre potentiel de nouveaux clients protégés concernés par une CLE aide hivernale (à savoir les nouveaux clients protégés régionaux qui ont en plus un compteur à budget en gaz) la CWaPE s'est basée sur les informations communiquées par ORES et a pu calculer qu'au mois de septembre 2015, 31% de tous les clients protégés régionaux alimentés par ORES étaient sous càb en gaz.

¹¹ FMG : Fourniture minimale garantie

- Nombre de ménages pour lesquels une intervention du fonds énergie est demandée suite à une CLE FMG : 10,51 % de tous les ménages pour lesquels une CLE FMG est organisée.

Pourcentage obtenu par la CWaPE en calculant la proportion du nombre d'interventions de la CLE FMG demandées en 2014 par rapport au nombre total de CLE FMG organisées en 2014.

- Nombre de ménages recevant une aide hivernale : 64,25% de tous les ménages pour lesquels une CLE aide hivernale est organisée.

Pourcentage obtenu par la CWaPE en calculant la proportion du nombre d'octrois d'aide hivernale obtenu par rapport au nombre total de CLE aide hivernale organisées en 2014.

4. Détermination des coûts

Pour estimer les coûts potentiels, la CWaPE a pris en considération les coûts suivants :

Coûts des GRD

- o Coûts relatifs à la gestion des clients protégés (switching, billing, dunning, CLE, callcenter, bâtiments, réductions de valeur sur créances douteuses liés aux consommations sous limiteur, ...). Ces coûts moyens sont exprimés par ménage « protégé » alimenté par le GRD et par an. Les données dont la CWaPE a tenu compte ont été communiquées par ORES. Les coûts estimés liés aux réductions de valeur pour les ménages en défaut de paiement n'ont pas été pris en compte étant donné que le gain liés à ces réductions de valeur chez les fournisseurs n'a pu être estimé (cfr. infra).
- o Coûts relatifs à la différence entre le tarif social et le prix de référence. S'agissant de clients protégés régionaux, ces coûts ne peuvent être récupérés via le fonds « clients protégés » géré par la CREG et sont en conséquence répercutés dans les tarifs des GRD.

N.B. L'exonération quota pour les clients protégés régionaux a été prise en considération dans les coûts à charge de la collectivité.

Coûts des fournisseurs

Certains coûts supportés par les fournisseurs suite à l'implémentation de ce scénario ont pu être identifiés par la FEBEG et communiqués à la CWaPE :

- o Coûts unitaires moyens de gestion des attestations des « nouveaux clients protégés régionaux »
- o Coûts liés à la gestion commerciale et administrative pour cette catégorie de clients.

D'autres coûts et gains ont été identifiés mais sans qu'une donnée chiffrée n'ait pu être communiquée :

- perte commerciale suite à l'inéligibilité d'une partie de leur clientèle.
- gain suite à la diminution des réductions de valeur sur créances douteuses.

Coûts des CPAS

Les coûts pour les CPAS identifiés par la CWaPE et qui feraient suite à l'implémentation de ce scénario sont les suivants :

- Coûts de gestion des CLE. Par défaut, la CWaPE s'est basée sur le coût unitaire moyen de gestion d'une CLE communiqué par ORES.
- Coût unitaire moyen par analyse de dossier BIM. Par défaut, considérant la charge de travail que cela pourrait représenter par rapport au travail de gestion d'une CLE, la CWaPE a pris comme coût moyen par dossier BIM, la moitié du coût unitaire moyen de gestion d'une CLE.

Coûts à charge de la collectivité

- Coûts à charge du marché des CV

Les GRD sont exonérés du quota pour les clients protégés régionaux qu'ils alimentent. Ces quotas devront toutefois être pris en charge par les autres utilisateurs du réseau. Afin de calculer ce coût par client protégé supplémentaire, la CWaPE a procédé au calcul suivant :

$$= 3,5 \times 65\text{€} \times 0,277.$$

3,5 = consommation moyenne exprimée en MWh

65 € = coût d'achat des CV par ELIA

0,277 = quota de CV pour l'année 2015

- Coûts d'intervention du fonds énergie suite à une décision de la CLE

Le fonds énergie peut notamment intervenir :

- suite à une décision de la CLE FMG de prise en charge d'une partie de la dette relative à la fourniture minimale garantie ;
- Suite à une décision de la CLE aide hivernale de prendre en charge une partie de la dette relative à l'octroi de l'aide hivernale (et ce jusqu'à 70% du montant total de l'aide hivernale octroyée).

La CWaPE a calculé ces montants sur base des statistiques communiquées pour l'année 2014.

5. Résultats

Extension des catégories de clients protégés régionaux aux clients bénéficiaires de l'intervention majorée, dont les revenus nets imposables ne dépassent pas le montant de 15.999€

Hypothèse BIM- plafond de revenus à 15.999 euros

	# ménages
Nombre ménages BIM-protégés ELEC	100.939
Nombre de ménages BIM-protégés GAZ	33.613
Nombre de ménages BIM qui consommeront sous limiteur/an	9.993
Nombre total de CLE supplémentaires	13.925
Nombre de ménages pour lequel un intervention du fonds énergie est demandé suite CLE FMG	270
Nombre de ménages recevant une aide hivernale	1.358

coûts GRD

coûts gestion applicables pour tous les ménages/an (E+G confondus)	coût /ménage	TOTAL
TOTAL (coûts du billing, coûts du switching, coûts du dunning, ...)		€ 29.400.270

coûts applicables uniquement pour "clients mauvais payeurs"/an (E+G confondus)	coût /ménage	TOTAL
coûts RDV pour conso sous limiteur		€ 1.386.788
TOTAL		€ 1.386.788

coûts passage CLE/an (E+G confondus)	coût /ménage	TOTAL
coûts passage en CLE	€ 230,05	€ 3.203.477

Différence TSS et prix de référence (par énergie)	coût/ménage	TOTAL
Electricité	€ 105	€ 10.626.903
Gaz	€ 480	€ 16.134.830
TOTAL		€ 26.761.732

COUTS TOTAUX GRD (total des coûts - gain potentiel)	€ 60.752.267
--	---------------------

Coûts CPAS

	coût unitaire	TOTAL
coûts passage en CLE	€ 230	€ 3.203.477
coûts analyse dossier BIM	€ 115	€ 14.513.197
COUTS TOTAUX CPAS		€ 17.716.674

Coûts fournisseurs

	coût unitaire	TOTAL
Coûts analyse de l'attestation (coût exprimé par attestation reçue)	€ 9	€ 908.455
Coûts plainte + questions clients + gestion administrative complémentaire	0,05 €	€ 5.047
Perte commerciale suite à l'inéligibilité d'une partie supplémentaire de leur clientèle	coûts non chiffrés	
Gain potentiel: coûts évités RDV	coûts non chiffrés	

Coûts collectivité

coûts prise en charge exonération de quota	coûts / ménage protégé supplémentaire	TOTAL
coûts à supporter par les clients non protégés relatifs à la prise en charge de l'exonération quota des clients protégés supplémentaires	€ 63,02	€ 6.360.950

Coûts fonds énergie	coût moyen	TOTAL
Electricité - Intervention fonds énergie suite à une CLE FMG	€ 146,18	€ 39.405
GAZ - Intervention fonds énergie suite à une CLE aide hivernale	€ 96,60	€ 131.220
COUTS COLLECTIVITE TOTAUX		€ 6.531.575

La CWaPE a estimé que le surcoût potentiel pour la collectivité de l'extension du statut de client protégé régional aux ménages BIM-plafond de revenus à 15.999 euros s'élèverait annuellement à 85.914.018 EUR.

Les coûts prix en considération sont ceux supportés par les GRD, les CPAS et ceux à charge de la collectivité. Les coûts supportés par les fournisseurs n'ont pas pu être que partiellement identifiés et sont par conséquent sous-estimés.

6. Analyse de sensibilité

Une analyse de sensibilité pourrait être réalisée par la CWaPE s'il s'avérait utile de faire varier certaines hypothèses de calcul.

7. L'impact sur la facture de l'extension de la clientèle protégée aux ménages BIM-plafond de revenus à 15.999 euros

L'impact de cette mesure engendrerait une augmentation de la facture totale de 3,49 % en électricité, soit de 29,12 EUR sur une facture annuelle moyenne pour un client-type Dc et de 4,27 % en gaz, soit de 65,06 EUR sur une facture annuelle moyenne pour un client-type D3. Les coûts prix en considération sont ceux supportés par les GRD, les CPAS et ceux à charge de la collectivité.

	Nombre MWh 2014	Coût/MWh	Coût sur la facture annuelle (D3 et Dc)	Facture annuelle D3 et Dc (moyenne fournisseur désigné - 2eme semestre 2015)	En % de la facture totale
Electricité	8.241.506	€ 6,88	€ 29,12	€ 834,00	3,49%
Gaz	12.256.301	€ 2,31	€ 65,06	€ 1.524,00	4,27%