



**CWaPE**

Commission  
Wallonne  
pour l'Énergie



2016

**RAPPORT  
ANNUEL  
SPÉCIFIQUE**

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

# Table des matières

Introduction .....	3
<b>1. Évaluation des obligations de service public à caractère social au bénéfice des clients résidentiels imposées aux fournisseurs et aux gestionnaires de réseau de distribution.....</b>	<b>5</b>
1.1. Objectifs des OSP sociales.....	5
1.2. Cadre légal des OSP sociales.....	5
1.3. Répartition de la clientèle résidentielle wallonne entre les fournisseurs et les GRD .....	7
1.4. La fourniture aux clients protégés .....	9
1.4.1. Les différentes catégories de clients protégés .....	9
1.4.2. Le nombre de clients protégés .....	10
1.4.3. Le tarif social et les autres mesures de protection envers les clients protégés.....	13
1.5. La procédure applicable au client résidentiel en cas de non-paiement.....	14
1.5.1. Rappels et mises en demeure .....	15
1.5.2. La déclaration de défaut de paiement .....	19
1.5.3. Les clients protégés déclarés en défaut de paiement .....	22
1.6. Le défaut de paiement d'un client résidentiel et le placement du compteur à budget.....	22
1.6.1. Le placement des compteurs à budget en électricité.....	24
1.6.2. Le placement des compteurs à budget en gaz.....	28
1.6.3. Les rechargements des compteurs à budget .....	32
1.6.4. Les autocoupure.....	34
1.6.5. Les désactivations et réactivations des compteurs à budget .....	35
1.7. Évaluation des retards de paiement des clients résidentiels actifs et inactifs .....	37
1.8. Les coupures d'alimentation en électricité et en gaz.....	38
1.8.1. Les coupures consécutives à un refus ou une absence du client lors du passage du GRD en vue de placer le compteur à budget .....	39
1.8.2. Les coupures consécutives à un déménagement problématique .....	41
1.8.3. Les coupures consécutives à une fin de contrat.....	43
1.8.4. Les coupures consécutives à une fraude prouvée.....	44
1.8.5. Les coupures consécutives à une perte de statut de client protégé .....	44
1.8.6. Les coupures en gaz consécutives à l'omission de communiquer ses index par le client protégé qui a bénéficié d'une aide hivernale.....	44
1.8.7. Les interruptions de fourniture pour l'année 2016 .....	45
1.9. L'alimentation temporaire par le GRD en tant que fournisseur X .....	45
1.9.1. Les différentes situations d'alimentation du GRD en tant que fournisseur X .....	45
1.9.2. Évolution du nombre de clients alimentés par le fournisseur X .....	47
1.9.3. La durée de la fourniture X .....	48
1.9.4. Les retards de paiement auprès du fournisseur X .....	49
1.10. Les plans de paiement .....	49
1.11. Les Commissions locales pour l'énergie (CLE) .....	54
1.11.1. La CLE relative à la fourniture minimale garantie en électricité.....	55
1.11.2. La CLE relative à l'octroi d'une carte gaz en période hivernale .....	57
1.11.3. La CLE relative à la perte de statut de client protégé.....	59
1.11.4. La CLE relative à une demande de réouverture de compteur .....	60
1.12. Perspectives d'évolution des OSP à caractère social .....	61
<b>2. Les indicateurs de performance des fournisseurs .....</b>	<b>64</b>
2.1. Services de facturation .....	64
2.2. Services d'information.....	65
<b>3. Le coût des obligations de service public auprès des acteurs de marché .....</b>	<b>67</b>
Conclusion .....	70

# INTRODUCTION

Depuis la libéralisation des marchés du gaz et de l'électricité au 1<sup>er</sup> janvier 2007, tous les clients résidentiels peuvent être alimentés par le fournisseur de leur choix.

Étant donné que l'accès à l'énergie pour l'ensemble de la population apparaît comme une nécessité, la logique de marché concurrentiel imposée par la libéralisation doit nécessairement être assortie de règles ou de balises à respecter. Le législateur a, de ce fait, imposé aux fournisseurs et aux gestionnaires de réseau de distribution (GRD) des obligations de service public – ci-après dénommées OSP - dans différents domaines. Les objectifs de celles-ci sont notamment d'améliorer le fonctionnement du marché de l'énergie, d'assurer la sécurité d'approvisionnement et la protection du consommateur et de l'environnement.

Les OSP sont assez larges et peuvent être classées en plusieurs catégories en fonction des objectifs qu'elles poursuivent :

- les OSP dont l'objectif est de garantir un fonctionnement des marchés, sur les plans commercial, technique et organisationnel qui soit cohérent et compatible avec le fonctionnement des marchés dans les autres États membres,
- les OSP en matière de service à la clientèle,
- les OSP à caractère social (décrites ci-après),
- les OSP visant à sensibiliser le client à l'utilisation rationnelle de l'énergie (URE) et au recours aux énergies renouvelables,
- les OSP en matière de protection de l'environnement,
- les OSP relatives à l'entretien et à l'amélioration de l'efficacité énergétique des installations d'éclairage public,
- les OSP visant à assurer une information aux clients en matière de libéralisation du marché de l'énergie.

La CWaPE a été chargée par le Gouvernement wallon de veiller au respect et à l'application effective de ces OSP par les acteurs du marché. Au sein de la CWaPE, c'est la cellule socio-économique, en collaboration avec les autres directions qui assure cette mission.

La réglementation wallonne prévoit que la CWaPE réalise, chaque année, un rapport détaillé quant à l'exécution des OSP. Le présent rapport a pour objet de répondre à cette obligation en se focalisant principalement sur les OSP à caractère social.

La structure de ce rapport comprend trois parties.

La première partie fournit une évaluation des OSP à caractère social et de leur application par les fournisseurs et les GRD sur base des informations relatives à l'année 2016, informations chiffrées et, le cas échéant, comparées à celles des années précédentes. Afin de récolter ces informations, les fournisseurs de gaz et d'électricité qui alimentent des clients résidentiels, ainsi que les GRD, ont communiqué à la CWaPE un ensemble de données statistiques. C'est principalement sur base de l'analyse de ces données qu'a été rédigé ce rapport. Les informations demandées aux fournisseurs et aux GRD sont affinées d'année en année afin, d'une part, de tenir compte des remarques formulées ou des difficultés rencontrées dans l'obtention des résultats et, d'autre part, de tenir compte de l'évolution du marché et des modifications législatives y relatives. La CWaPE souligne toutefois que les données de certains fournisseurs étaient parfois manquantes ou contenaient des informations qui semblaient erronées ou qui posaient question. C'est la raison pour laquelle les données des fournisseurs concernés n'apparaissent pas dans certains graphiques. La CWaPE n'a pas manqué de contacter ces acteurs afin de vérifier l'exactitude des informations communiquées ou de comprendre les raisons des manquements ou disparités constatées, sans pour autant les résoudre.

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

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

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

# 1. ÉVALUATION DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC A CARACTERE SOCIAL AU BENEFICE DES CLIENTS RESIDENTIELS IMPOSEES AUX FOURNISSEURS ET AUX GESTIONNAIRES DE RESEAU DE DISTRIBUTION

## 1.1. OBJECTIFS DES OSP SOCIALES

Les OSP à caractère social ont pour objectif principal de limiter l'endettement des clients résidentiels vulnérables, mais aussi de les accompagner, sans les déresponsabiliser, dans la gestion de leur dette et de leur consommation d'énergie tout en leur garantissant un accès aux besoins de base en énergie qui permet à tout un chacun de vivre dans la dignité.

## 1.2. CADRE LEGAL DES OSP SOCIALES

Selon les directives européennes 2009/72/CE et 2009/73/CE concernant les règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et du gaz, les États membres de l'Union européenne doivent veiller à ce que les droits et obligations relatifs aux consommateurs vulnérables soient respectés. Ils doivent également prendre des mesures pour protéger les clients finals et, en particulier, les consommateurs vulnérables, et les aider à éviter une interruption de leur approvisionnement énergétique lorsqu'ils traversent des difficultés. En outre, l'utilisateur doit profiter d'un niveau de protection élevé, notamment en ce qui concerne la transparence des termes et conditions des contrats.

En Région wallonne, les dispositions à caractère social et obligations de service public sont définies dans le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité, plus précisément aux articles 33 à 34<sup>ter</sup>, et dans le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz, plus précisément aux articles 31 bis à 33<sup>bis</sup>.

Les OSP ont, principalement, été modalisées dans les arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatifs aux obligations de service public dans le marché de l'électricité et du gaz, ci-après dénommés « AGW OSP électricité » et « AGW OSP gaz ». Le chapitre IV des AGW OSP définit les obligations de service public à caractère social.

Elles portent notamment sur :

- la fourniture aux clients protégés et l'octroi du tarif social,
- la procédure applicable aux clients résidentiels en cas de non-paiement,
- le défaut de paiement et le placement du compteur à budget,
- la fourniture par le GRD à titre temporaire pendant la période hivernale des clients finaux qui se retrouvent sans contrat de fourniture,
- la fourniture minimale garantie aux clients protégés (uniquement en électricité),
- l'octroi d'une aide hivernale (uniquement en gaz).

Ces différents points sont présentés dans la suite de ce rapport.

Il faut souligner que d'importants changements ont été introduits au niveau des OSP suite à l'entrée en vigueur du décret du 11 avril 2014 modifiant le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et du décret du 21 mai 2015 modifiant le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz. Les mesures sociales et obligations de service public ont été adaptées en vue notamment de renforcer les mécanismes de protection des clients vulnérables ou en défaut de paiement.

L'application d'un grand nombre des nouvelles dispositions prévues au niveau des mesures sociales et des obligations de service public requiert cependant de modifier les AGW OSP électricité et gaz ainsi que l'arrêté ministériel du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale d'avis de coupure.

À cette fin, des réunions de concertation ont été initiées par le Cabinet du Ministre de l'Énergie en 2015 et 2016 en vue de travailler sur les nouvelles procédures et obligations de service public à mettre en œuvre.

Ce travail a débouché sur un avant-projet d'arrêté du Gouvernement wallon modifiant les AGW OSP électricité et gaz et l'arrêté du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale d'avis de coupure, et 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. Cet avant-projet a été adopté en première lecture par le Gouvernement wallon le 28 avril 2016.

Par courrier reçu le 10 mai 2016, le Ministre wallon de l'Énergie a sollicité l'avis de la CWaPE sur cet avant-projet. La CWaPE a remis son avis le 24 juin 2016. Il est consultable sur son site Internet.

Les nouvelles dispositions relatives aux mesures sociales et aux OSP introduites dans le décret du 11 avril 2014<sup>1</sup> et dans le décret du 21 mai 2015<sup>2</sup> ainsi que dans l'avant-projet d'arrêté précité seront présentées dans ce rapport. Il faut toutefois souligner qu'au moment de la rédaction de ce rapport, l'avant-projet n'a pas encore été adopté et qu'une grande partie de ces nouvelles dispositions ne sont donc pas encore mises en application.

---

<sup>1</sup> Décret du 11 avril 2014 modifiant le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité

<sup>2</sup> Décret du 21 mai 2015 modifiant le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz

Avant d'aborder l'analyse des données relatives aux OSP sociales, il paraît utile de présenter le paysage énergétique wallon qui comprend, d'une part, les fournisseurs commerciaux actifs sur le segment résidentiel du marché de l'électricité et du gaz et, d'autre part, les GRD présents sur le territoire de la Région wallonne.

### 1.3. REPARTITION DE LA CLIENTELE RESIDENTIELLE WALLONNE ENTRE LES FOURNISSEURS ET LES GRD

Fin 2016, la Wallonie dénombrait un total de 1 599 816 clients résidentiels alimentés en électricité et de 642 729 clients résidentiels alimentés en gaz.

La fourniture d'électricité et de gaz aux clients résidentiels en Wallonie se répartit entre les fournisseurs commerciaux et les gestionnaires de réseau de distribution puisque les GRD sont amenés à assurer la fourniture des clients résidentiels dans certaines situations spécifiques où ils remplissent le rôle de « fournisseur social » ou de « fournisseur X »<sup>3</sup>.

En Région wallonne, au terme de l'année 2016, 17 fournisseurs commerciaux alimentaient en électricité des clients résidentiels : BELPOWER, ENGIE ELECTRABEL, EDF LUMINUS, ENECO, ENERGIE 2030, ENI, ESSENT, LAMPIRIS<sup>4</sup>, OCTA+, POWER ONLINE sous la marque de MEGA, DIRECT ENERGIE sous la marque de POWEO, ELEXYS, TOTAL, ELEGANT, ENOVOS, KLINKENBERG et COMFORT ENERGY<sup>5</sup>.

En gaz, 16 fournisseurs commerciaux alimentaient les clients résidentiels wallons : ANTARGAZ, ENGIE ELECTRABEL, EDF LUMINUS, ELEXYS, ENECO, ENI, ESSENT, LAMPIRIS, OCTA+, POWER ONLINE sous la marque de MEGA, DIRECT ENERGIE sous la marque de POWEO, COMFORT ENERGY, ELEGANT, KLINKENBERG, ENOVOS et CORETEC<sup>6</sup>.

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

- les GRD actifs uniquement pour l'électricité : l'AIEG, l'AIESH, la PBE et le Réseau d'énergie de Wavre,
- les GRD actifs tant pour l'électricité que pour le gaz : GASELWEST, ORES et RESA.

Les GRD peuvent également être qualifiés de « GRD mixtes » ou de « GRD purs », selon que leur actionariat provient respectivement partiellement ou uniquement du secteur public<sup>7</sup>.

Les GRD suivants font partie des « GRD mixtes » : GASELWEST et ORES.

L'AIEG, l'AIESH, la PBE, RESA et le Réseau d'énergie de Wavre font partie des « GRD purs ».

Au terme de l'année 2016, les GRD fournissaient 40 202 clients en électricité et 24 969 clients en gaz.

La proportion des clients résidentiels alimentés par les GRD en électricité fin 2016 (soit 2,51 % du total des clients résidentiels) est relativement stable par rapport aux deux dernières années. La part des clients résidentiels alimentés par les GRD en gaz (soit 3,88 %) a légèrement diminué par rapport à l'année 2015.

---

<sup>3</sup> Pour de plus amples informations à ce sujet, consultez les chapitres consacrés aux clients protégés et à l'alimentation temporaire par le GRD.

<sup>4</sup> Depuis septembre 2016, LAMPIRIS a intégré le groupe TOTAL. Toutefois la marque LAMPIRIS a été conservée sur le marché belge pour la clientèle des particuliers

<sup>5</sup> Le nombre de clients résidentiels alimentés en électricité au terme de l'année 2016 par ELEGANT, TOTAL et ENOVOS étant très faible, les données relatives à ces fournisseurs n'ont pas été prises en compte dans ce rapport.

<sup>6</sup> Le nombre de clients résidentiels alimentés en gaz au terme de l'année 2016 par ELEGANT, ELEXYS, ENOVOS, COMFORT ENERGY et CORETEC étant très faible, les données relatives à ces fournisseurs n'ont pas été prises en compte dans ce rapport.

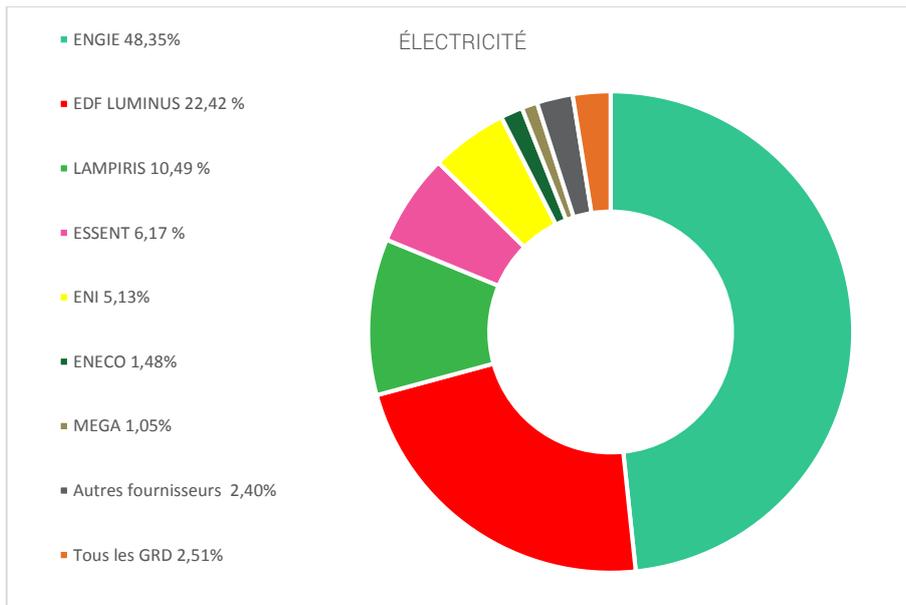
<sup>7</sup> Les développements récents font que la définition et la distinction entre les GRD mixtes et les GRD purs sont amenées à évoluer prochainement.

Parmi les clients alimentés par leur GRD en électricité fin 2016, 82 % sont alimentés par le fournisseur social et 18 % par le fournisseur X. Concernant la fourniture des clients alimentés par leur GRD en gaz, la répartition se décline en 77 % de clients alimentés par le fournisseur social et 23 % par le fournisseur X.

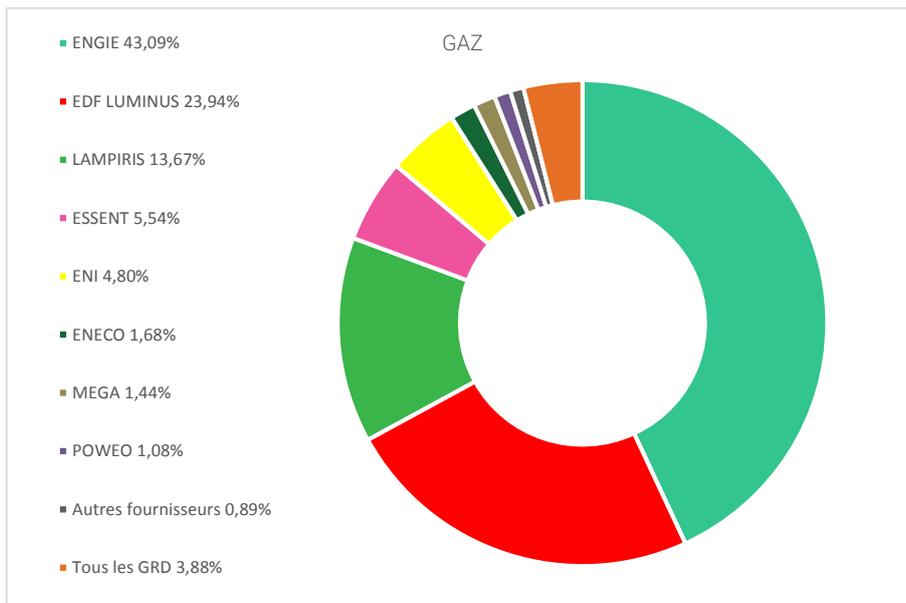
Les deux graphiques ci-dessous illustrent les parts de marché des fournisseurs et GRD sur le segment de marché des clients résidentiels. Les fournisseurs repris sous le vocable « autres » dans les graphiques présentés ci-dessous sont les suivants :

- en électricité : BELPOWER, ENERGIE 2030, POWEO, OCTA +, KLINKENBERG, ELEXYS et COMFORT ENERGY ;
- en gaz : ANTARGAZ, OCTA+, KLINKENBERG.

**GRAPHIQUE 1**     *REPARTITION DES PARTS DE MARCHÉ DES CLIENTS RESIDENTIELS EN ELECTRICITE*



**GRAPHIQUE 2**     *REPARTITION DES PARTS DE MARCHÉ DES CLIENTS RESIDENTIELS EN GAZ*



## 1.4. LA FOURNITURE AUX CLIENTS PROTEGES

### 1.4.1. Les différentes catégories de clients protégés

Certaines catégories de personnes considérées comme plus vulnérables peuvent bénéficier du statut de « client protégé » sous certaines conditions dans le marché du gaz et de l'électricité.

À cet égard, tant l'État fédéral que la Région wallonne ont défini la notion de client protégé, la définition wallonne étant plus large et prévoyant des catégories supplémentaires. Les quatre premières catégories énoncées ci-dessous sont reprises tant dans les textes fédéraux que régionaux. Ces catégories concernent les clients protégés fédéraux. La cinquième catégorie, par contre, n'est définie que dans les textes régionaux et concerne donc, uniquement, les personnes domiciliées en Région wallonne. Cette dernière catégorie est communément appelée la catégorie des « clients protégés exclusivement régionaux ».

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- d'un règlement collectif de dettes,
- du maximum à facturer (ou MAF)<sup>8</sup>

Le décret du 11 avril 2014 modifiant le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et le décret du 21 mai 2015 modifiant le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz ont introduit une nouvelle catégorie de clients protégés exclusivement régionaux sur base du maximum à facturer (ou MAF) en fonction des revenus du ménage. Le MAF est une aide financière en matière de santé. Elle intervient dès que les dépenses relatives aux frais de santé d'un ménage atteignent un montant déterminé. Ce mécanisme prévoit alors que certains de ces frais soient intégralement remboursés par la mutuelle.

Afin d'étendre les catégories de clients protégés aux personnes bénéficiant du MAF, des procédures et modalités d'octroi doivent encore être déterminées par le gouvernement. Il est toutefois rapidement apparu que des difficultés majeures notamment d'accès et de disponibilité des données nécessaires empêchaient la définition de ces procédures et modalités d'octroi.

Face à ce constat, le Gouvernement wallon a, dans son avant-projet d'arrêté modifiant les AGW OSP électricité et gaz<sup>9</sup>, proposé de remplacer cette catégorie liée au MAF par les bénéficiaires de l'intervention majorée (BIM) visés à l'article 37 §19 de la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé dont les revenus annuels nets imposables ne dépassent pas le montant de 15 999 EUR 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. Il faut toutefois souligner, comme indiqué précédemment, qu'afin d'étendre les catégories de clients protégés aux personnes bénéficiant du MAF ou du BIM, des procédures et modalités d'octroi doivent encore être déterminées par le gouvernement. Celles-ci n'ayant pas été définies au terme de l'année 2016, cette nouvelle catégorie de clients protégés exclusivement régionaux n'est pas entrée en vigueur. Elle ne sera donc pas présentée dans la suite de ce chapitre.

## 1.4.2. Le nombre de clients protégés

Au terme de l'année 2016, en Région wallonne, 172 177 clients en électricité, soit 10,76 % de l'ensemble des clients résidentiels alimentés en électricité en Wallonie étaient considérés comme des clients protégés. Parmi ceux-ci, 91,2 % faisaient partie des catégories fédérales de clients protégés et 8,8 % faisaient partie des catégories de clients protégés exclusivement régionales.

En gaz, 85 254 clients, soit 13,26 % du total des clients résidentiels alimentés en gaz en Wallonie étaient considérés comme des clients protégés. Parmi ceux-ci, 90 % appartenaient à une catégorie fédérale de clients protégés et 10 % appartenaient à une catégorie exclusivement régionale.

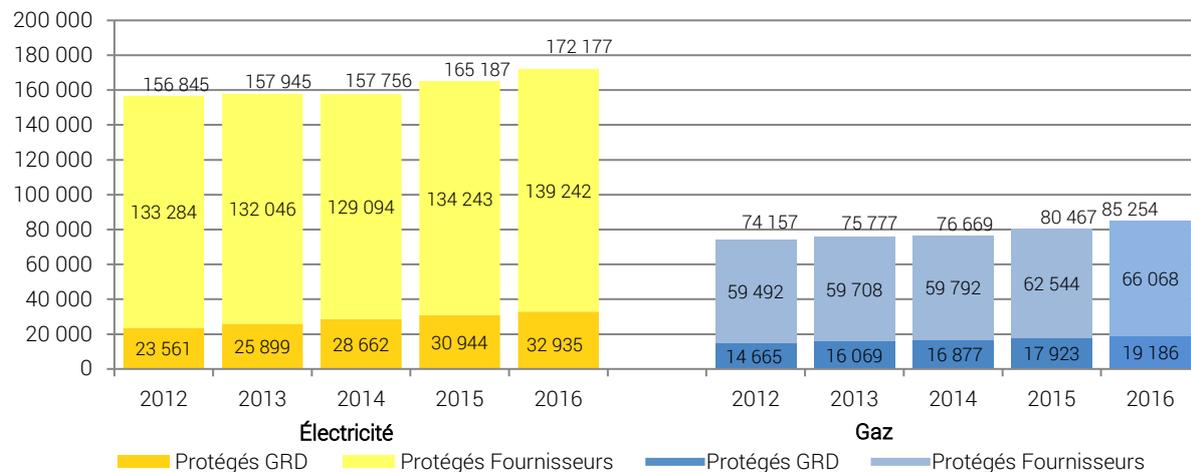
Le nombre total de clients protégés (fédéraux et régionaux) en électricité a augmenté de 4,2 % en 2016 par rapport au nombre total de clients protégés comptabilisés au terme de l'année 2015. En gaz, cette augmentation s'élève à 5,9 %.

Les deux graphiques ci-après illustrent l'évolution sur les cinq dernières années du nombre de clients protégés en électricité et en gaz. Le premier graphique présente également la répartition des clients protégés en fonction du type d'acteur qui les alimente (fournisseurs commerciaux et GRD). Le deuxième graphique présente la répartition des clients protégés en fonction de la catégorie fédérale ou exclusivement régionale à laquelle ils appartiennent.

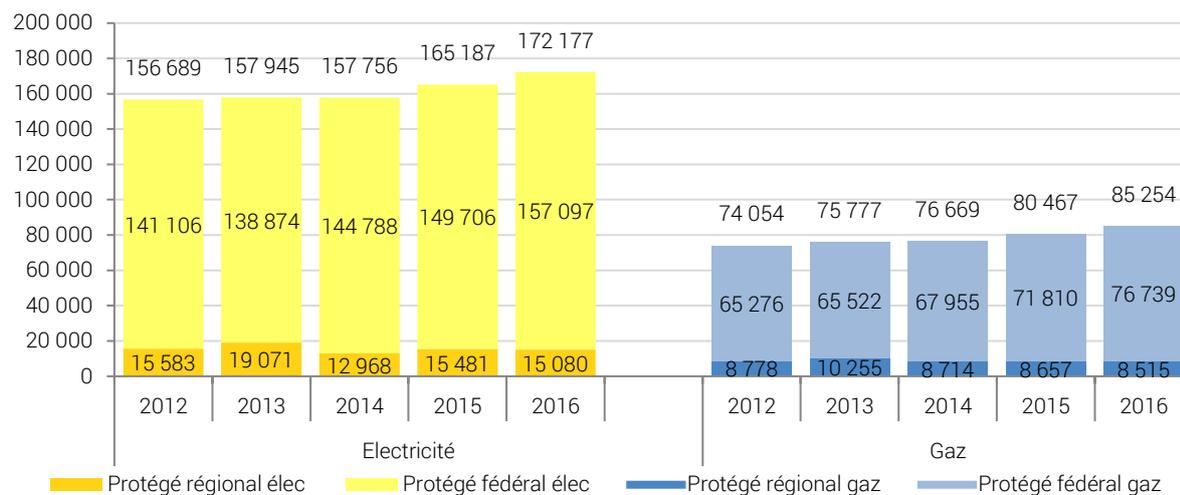
<sup>8</sup> Maximum à facturer en vertu de la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, coordonnée le 14 juillet 1994, modifiée par la loi du 5 juin 2002, titre III, chapitre III bis, Section III et de ses arrêtés d'exécution sur la base de tranches de revenus définies par le Gouvernement.

<sup>9</sup> 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 et 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.

GRAPHIQUE 3 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLIENTS PROTÉGÉS ET RÉPARTITION EN FONCTION DE LA CATÉGORIE FÉDÉRALE OU EXCLUSIVEMENT RÉGIONALE À LAQUELLE ILS APPARTIENNENT



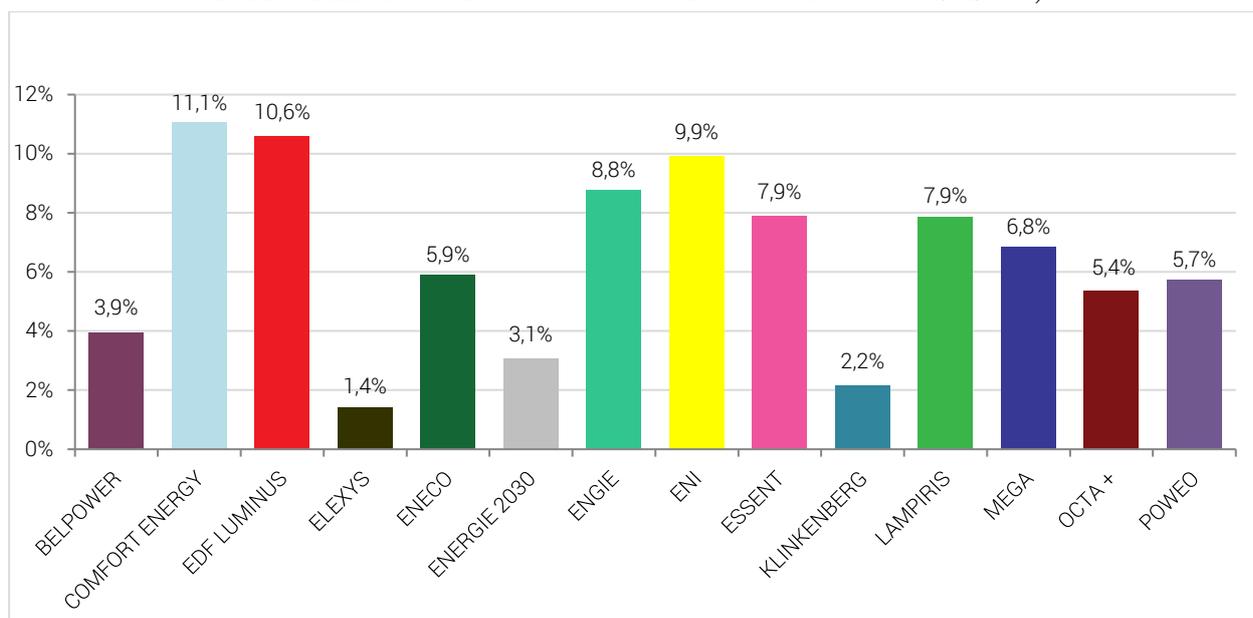
GRAPHIQUE 4 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLIENTS PROTÉGÉS ET RÉPARTITION EN FONCTION DE LA CATÉGORIE FÉDÉRALE OU EXCLUSIVEMENT RÉGIONALE À LAQUELLE ILS APPARTIENNENT



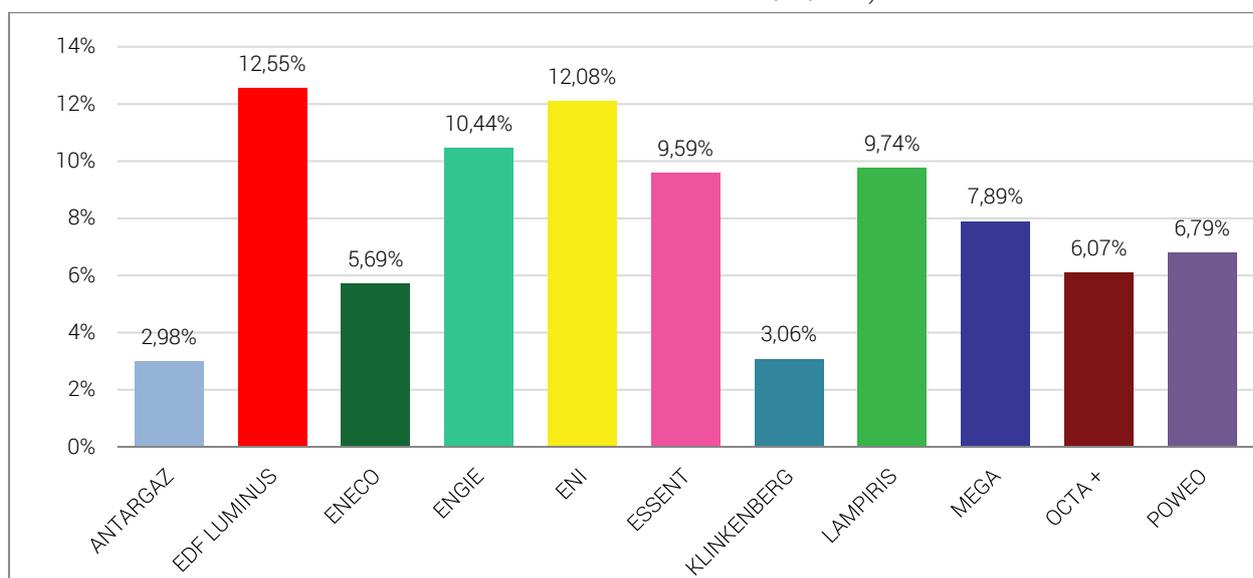
Une comparaison des chiffres communiqués par les fournisseurs met en évidence des différences parfois sensibles au niveau de la part de la clientèle protégée qu'ils alimentent parmi leur clientèle résidentielle globale<sup>10</sup>. Le graphique ci-dessous illustre ce constat.

<sup>10</sup> Données au 31/12/2016

GRAPHIQUE 5 POURCENTAGE DE LA CLIENTELE PROTEGEE EN ELECTRICITE (EXPRIME EN % DE LA CLIENTELE RESIDENTIELLE ALIMENTEE PAR UN FOURNISSEUR COMMERCIAL AU 31/12/2016)



GRAPHIQUE 6 POURCENTAGE DE LA CLIENTELE PROTEGEE EN GAZ (EXPRIME EN % DE LA CLIENTELE RESIDENTIELLE ALIMENTEE PAR UN FOURNISSEUR COMMERCIAL AU 31/12/2016)



#### 1.4.2.1. Les clients protégés exclusivement régionaux

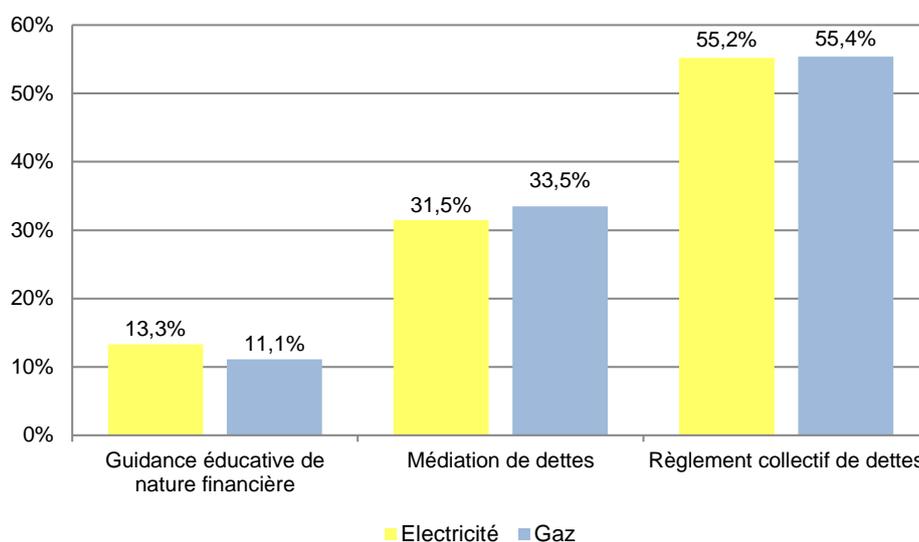
Au terme de l'année 2016, la CWaPE dénombrait 15 080 clients protégés exclusivement régionaux alimentés en électricité et 8 515 clients protégés exclusivement régionaux en gaz.

Le nombre total de clients protégés exclusivement régionaux diminue légèrement par rapport à l'année 2015 tant en électricité (-2,6 %) qu'en gaz (-1,6 %), contrairement à l'augmentation observée pour les clients protégés fédéraux.

Au terme de l'année 2016, seuls 77 clients protégés exclusivement régionaux étaient encore alimentés par un fournisseur commercial en électricité et 45 en gaz. Ceci est la conséquence de l'obligation, introduite par le décret du 11 avril 2014<sup>11</sup> et par le décret du 21 mai 2015<sup>12</sup>, pour les fournisseurs commerciaux de transférer vers le GRD les clients protégés appartenant à l'une des catégories exclusivement régionales afin de leur permettre de bénéficier du tarif social spécifique (tarif dont ils ne peuvent bénéficier s'ils sont alimentés par un fournisseur commercial). Les clients protégés exclusivement régionaux encore alimentés par un fournisseur commercial fin 2016 étaient, dès lors, soit en cours de transfert vers leur GRD, soit avaient demandé à être fournis, au tarif commercial, par un fournisseur de leur choix.

D'après les chiffres communiqués, la répartition de la clientèle protégée exclusivement régionale entre les différentes catégories concernées est illustrée par le graphique ci-dessous. La CWaPE constate, comme pour l'année 2015, que les clients en règlement collectif de dettes restent les plus représentés tant en électricité qu'en gaz.

GRAPHIQUE 7 REPARTITION DE LA CLIENTELE PROTEGEE EXCLUSIVEMENT REGIONALE (EXPRIMEE EN POURCENTAGE DU NOMBRE DE CLIENTS PROTEGES EXCLUSIVEMENT REGIONAUX)



### 1.4.3. Le tarif social et les autres mesures de protection envers les clients protégés

Le principal avantage octroyé au client protégé est de pouvoir être facturé en électricité et/ou en gaz au tarif social.

Le tarif social pour le gaz naturel ou l'électricité existe depuis 2004 et permet aux clients protégés de bénéficier pour la fourniture de ces énergies de tarifs réduits (la réduction est de l'ordre de 30 % par rapport au prix pratiqué par les fournisseurs). C'est la Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz (la CREG) qui est chargée de fixer ce tarif social tous les six mois.

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

<sup>11</sup> Décret du 11 avril 2014 modifiant le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité

<sup>12</sup> Décret du 21 mai 2015 modifiant le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz

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

C'est le SPF Economie qui est chargé de ce processus d'automatisation et qui communique, tous les trois mois, aux fournisseurs, via un fichier intitulé « fichier SOCTAR », la liste des clients à qui ils doivent appliquer le tarif social. Dans certains cas toutefois, le client ne se retrouve pas dans le fichier SOCTAR et doit alors demander une attestation auprès de l'organisme compétent (CPAS, SPF Sécurité sociale, ONP) et la transmettre à son fournisseur d'énergie.

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

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

- Etre alimentés par leur gestionnaire de réseau (GRD). Les fournisseurs commerciaux ne sont, en effet, pas contraints d'octroyer le tarif social aux clients protégés exclusivement régionaux qu'ils alimentent. Comme indiqué précédemment, fin 2016, 99,5 % des clients protégés exclusivement régionaux étaient alimentés par leur GRD<sup>13</sup>. et bénéficiaient donc du tarif social tant pour le gaz que pour l'électricité.  
Transmettre à leur GRD, chaque année, une nouvelle attestation complétée soit par le CPAS, soit par le centre agréé de médiation de dettes, soit par le médiateur de dettes désigné.

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

- Les clients protégés peuvent demander à être alimentés par leur gestionnaire de réseau (GRD) ;
- Le placement d'un compteur à budget est gratuit pour un client protégé en défaut de paiement ;
- Si le client protégé utilise un compteur à budget en électricité, il peut bénéficier d'une fourniture minimale garantie, limitée à 10 ampères, dans le cas où il n'est plus en mesure de recharger son compteur à budget. Pour le gaz, le client protégé, qui n'est plus en mesure d'alimenter son compteur à budget, a la possibilité, pendant la période hivernale (soit du 1<sup>er</sup> novembre au 15 mars), de s'adresser à son GRD afin de bénéficier d'une aide pour maintenir la fourniture de gaz dans tout logement qu'il occuperait à titre principal<sup>14</sup>.

## 1.5. LA PROCEDURE APPLICABLE AU CLIENT RESIDENTIEL EN CAS DE NON-PAIEMENT

Des obligations de service public sont imposées aux fournisseurs ou aux GRD (quand celui-ci intervient au titre de fournisseur du client) dès lors qu'un de leur client résidentiel est confronté à des difficultés de paiement de ses factures d'électricité ou de gaz. Les articles 29 et 30 de l'AGW OSP en électricité et les articles 32 et 33 de l'AGW OSP gaz précisent les procédures et délais minima que les fournisseurs et les GRD sont tenus de respecter face à un client résidentiel en cas de non-paiement.

De manière simplifiée, la procédure prévue par la législation wallonne reprend les étapes suivantes :

- Si le client n'a pas acquitté sa facture à l'échéance, le fournisseur lui envoie un rappel dont la nouvelle échéance de paiement ne peut être inférieure à dix jours.

---

<sup>13</sup> Pour de plus amples informations à ce sujet, voir le point relatif aux clients protégés régionaux.

<sup>14</sup> De plus amples informations au sujet de la fourniture minimale garantie et de l'aide hivernale sont présentées dans le chapitre consacré aux Commissions Locales pour l'Énergie.

- Si, au terme du délai précisé dans le courrier de rappel, le client n'a pas, soit acquitté le montant de la facture, soit demandé le placement d'un compteur à budget ou soit conclu un plan de paiement avec son fournisseur, ce dernier lui envoie une mise en demeure par courrier recommandé lui octroyant un ultime délai de quinze jours pour régulariser sa situation.
- Si, après l'envoi du rappel et de la mise en demeure, le client n'a pas réglé sa facture, le fournisseur peut le déclarer en défaut de paiement et initier une demande de placement d'un compteur à budget auprès du GRD.

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

À noter que le décret du 11 avril 2014 modifiant le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et le décret du 21 mai 2015 modifiant le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz imposent aux fournisseurs de proposer un plan de paiement raisonnable à tout client mis en demeure suite à des difficultés de paiement. Toutefois, pour entrer en vigueur, cette mesure nécessite une définition de la notion de plan de paiement raisonnable et une précision quant aux modalités d'octroi. C'est la raison pour laquelle le Gouvernement wallon a, dans son avant-projet d'arrêté du Gouvernement wallon modifiant les AGW OSP électricité et gaz<sup>15</sup> proposé l'encadrement du plan de paiement raisonnable. L'avant-projet susmentionné propose également de plafonner les éventuels frais de recouvrement et de modifier les délais relatifs à la procédure de rappel et mise en demeure susmentionnés. Ces dispositions n'étaient pas encore d'application au terme de l'année 2016.

La présente section vise à analyser les données statistiques relatives aux différentes étapes énoncées ci-dessus, de l'envoi de la première lettre de rappel à la qualification de client en défaut de paiement.

La CWaPE attire l'attention sur le fait que les données statistiques reprises dans les points suivants proviennent des données fournies par les fournisseurs commerciaux et par les GRD agissant comme fournisseur social pour les clients protégés qu'ils alimentent. Les pourcentages communiqués et les graphiques ont été établis sur base du nombre de clients alimentés au 31/12/2016.

### 1.5.1. Rappels et mises en demeure

#### En électricité

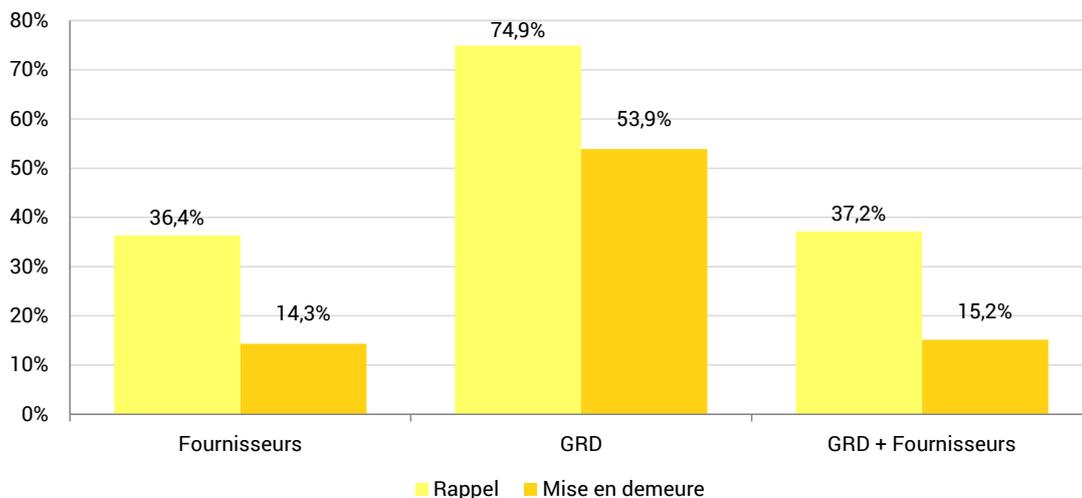
Dans le courant de l'année 2016, 37,2 % de l'ensemble des clients résidentiels wallons ont reçu au moins un courrier de rappel en électricité. Sur la même période, 15,2 % de la clientèle avait reçu au moins une mise en demeure. Ces pourcentages sont légèrement supérieurs à ceux observés pour l'année 2015 où ils s'élevaient respectivement à 37 % de clients ayant reçu un rappel et 14,7 % de clients ayant reçu un courrier de mise en demeure.

La CWaPE observe que les pourcentages des clients protégés fournis en électricité par un GRD ayant reçu au moins un rappel et au moins une mise en demeure, en plus d'être en hausse par rapport aux pourcentages constatés en 2015, sont nettement supérieurs à ceux observés pour les clients alimentés par un fournisseur commercial.

Le graphique ci-après illustre ces informations.

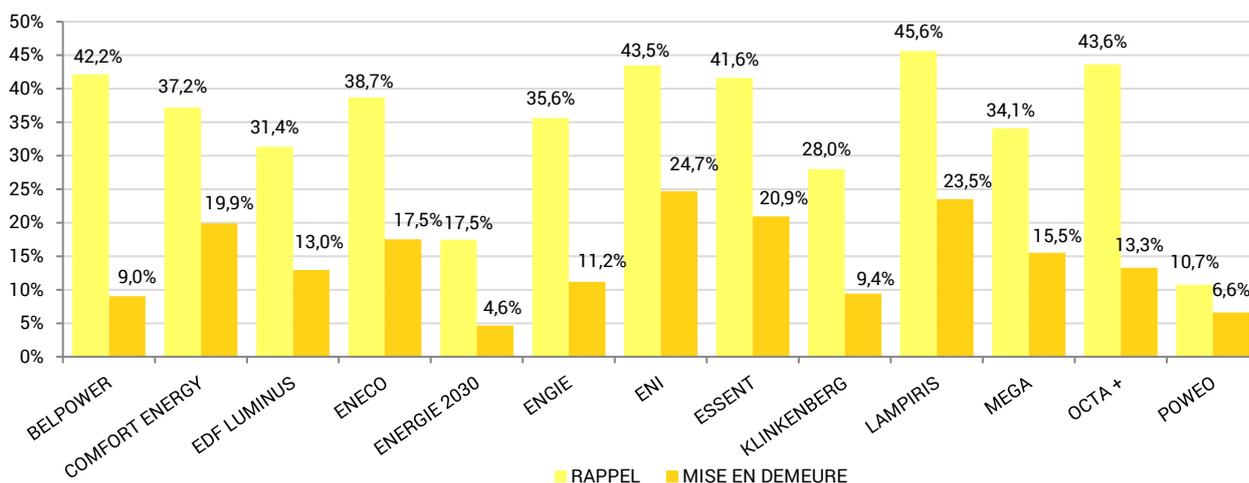
<sup>15</sup> Avant-projet d'arrêté du Gouvernement wallon modifiant l'arrêté du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité, l'arrêté du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz et l'arrêté du 17 juillet 2003 relatif à la 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.

GRAPHIQUE 8 POURCENTAGE DE LA CLIENTELE RESIDENTIELLE AYANT REÇU AU MOINS UN RAPPEL/UNE MISE EN DEMEURE EN ELECTRICITE

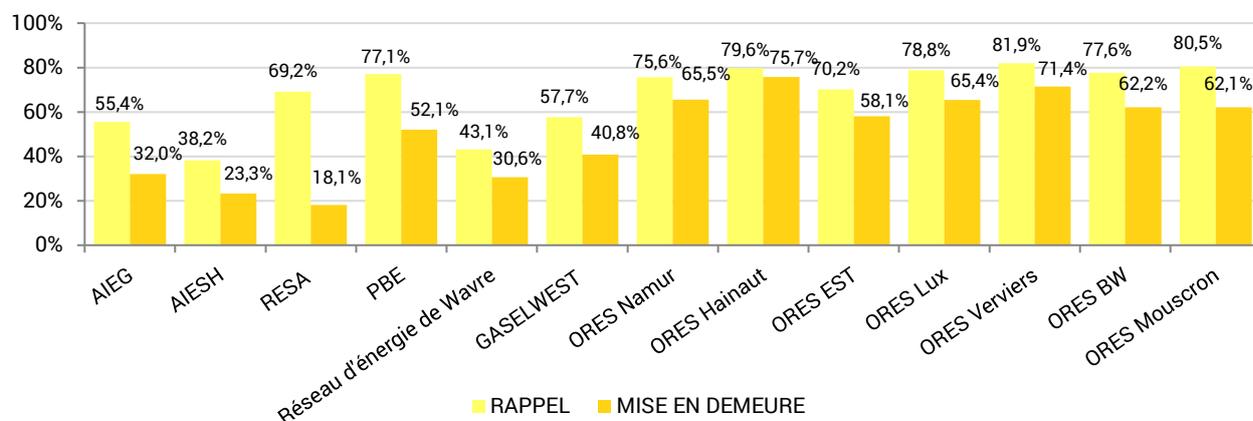


Des variations parfois importantes existent entre les fournisseurs et les GRD (mixtes ou purs) en ce qui concerne le pourcentage de la clientèle résidentielle à qui un rappel ou une mise en demeure a été envoyé. Les graphiques ci-dessous reprennent, par fournisseur et par GRD, le pourcentage de la clientèle résidentielle ayant reçu au moins un rappel ou une mise en demeure en électricité sur l'année 2016.

GRAPHIQUE 9 POURCENTAGE DE LA CLIENTELE AYANT REÇU AU MOINS UN RAPPEL/UNE MISE EN DEMEURE EN ELECTRICITE (EXPRIME PAR FOURNISSEUR COMMERCIAL, EN % DE LEUR CLIENTELE RESIDENTIELLE)



GRAPHIQUE 10 POURCENTAGE DE LA CLIENTELE AYANT REÇU AU MOINS UN RAPPEL/UNE MISE EN DEMEURE EN ELECTRICITE (EXPRIME PAR GRD, EN % DE LEUR CLIENTELE RESIDENTIELLE)



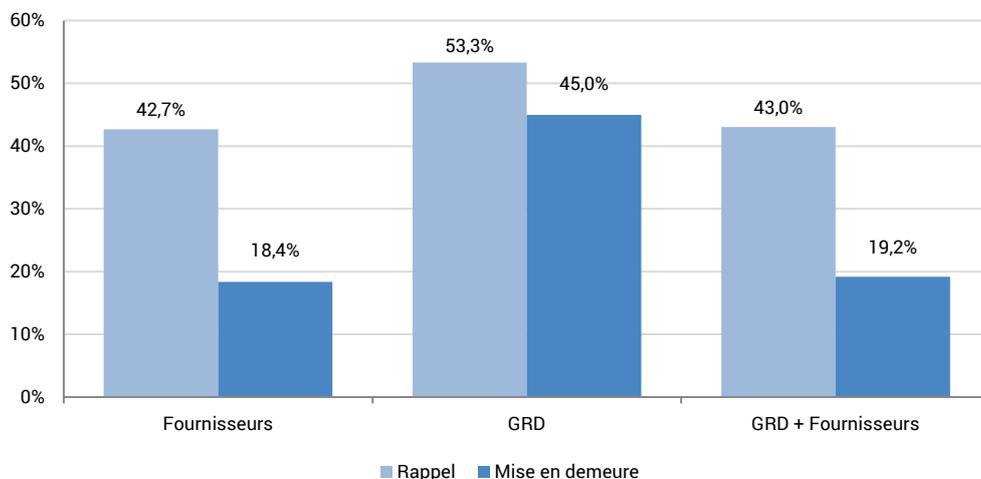
### En gaz

Étant donné que les clients gaz sont également clients pour l'électricité, et pour la plupart auprès du même fournisseur, la procédure de recouvrement est alors initiée pour les deux énergies, sans pouvoir distinguer de manière précise les situations de non-paiement spécifiques à l'un des deux vecteurs énergétiques. La CWaPE observe toutefois qu'au total les pourcentages de clients ayant reçu au moins un rappel ou au moins une mise en demeure en gaz en 2016 sont plus élevés que ceux constatés pour l'électricité. Ainsi, en 2016 près de 43 % du total de la clientèle résidentielle a reçu au moins un courrier de rappel en gaz. Ce pourcentage est légèrement supérieur à celui observé pour l'année 2015 où il s'élevait à 42,8 %.

Sur la même période, près de 19,2 % du total des clients résidentiels en gaz ont reçu un courrier de mise en demeure. Ce pourcentage est également supérieur à celui observé pour l'année précédente (18,6 %).

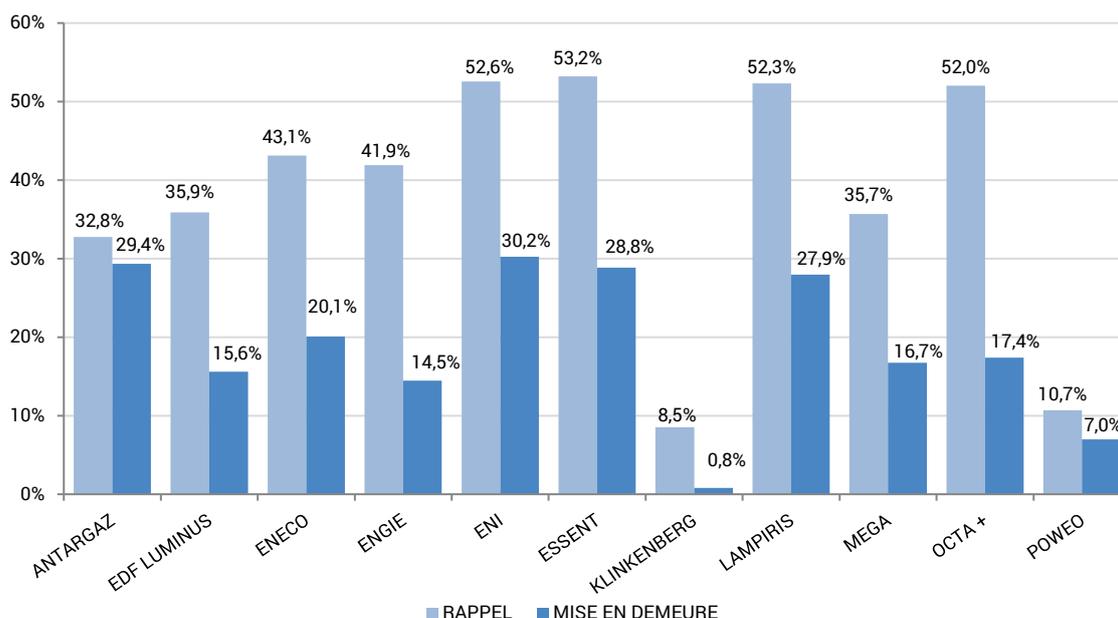
Il faut noter, comme pour l'électricité, que les pourcentages des clients protégés fournis en gaz par un GRD ayant reçu au moins un rappel et au moins une mise en demeure sont supérieurs à ceux observés pour les clients alimentés par un fournisseur commercial. Le graphique ci-dessous illustre ces informations.

GRAPHIQUE 11 POURCENTAGE DE LA CLIENTELE RESIDENTIELLE AYANT REÇU AU MOINS UN RAPPEL/UNE MISE EN DEMEURE EN GAZ

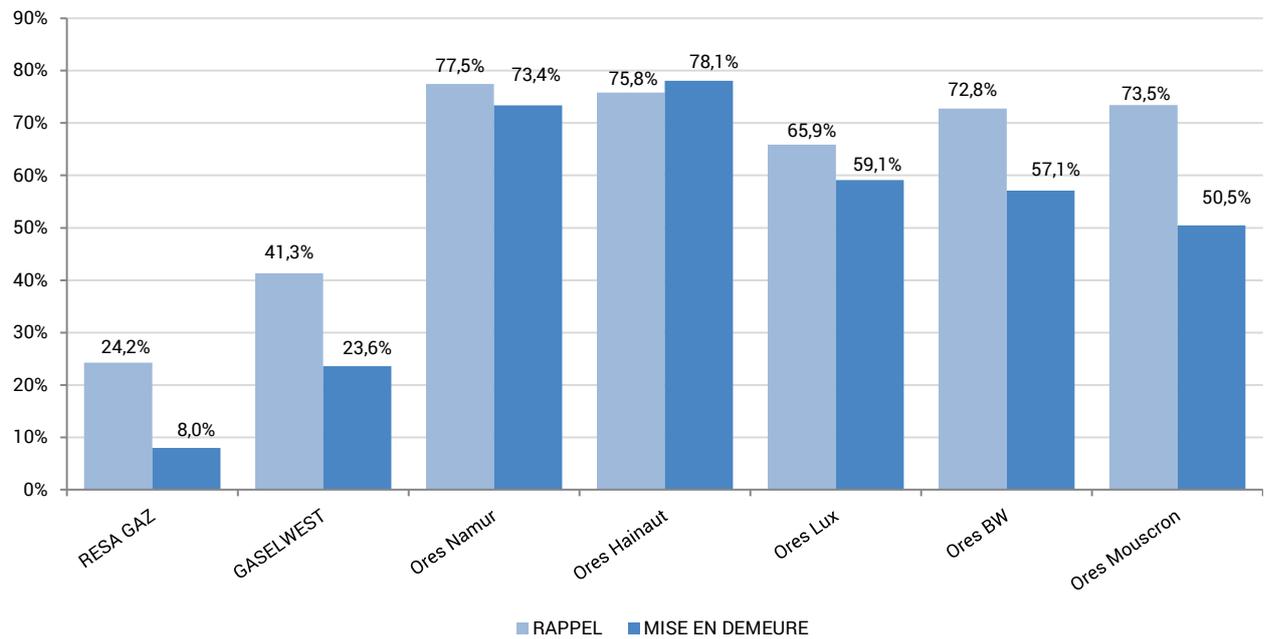


Les graphiques ci-dessous reprennent, par fournisseur et par GRD, le pourcentage de la clientèle résidentielle ayant reçu au moins un rappel ou une mise en demeure en gaz sur l'année 2016. Ils permettent de constater les variations parfois importantes qui existent entre les fournisseurs et entre les GRD (mixtes ou purs) en ce qui concerne le pourcentage de la clientèle résidentielle à qui un rappel ou une mise en demeure a été envoyé. RESA précise notamment que le pourcentage très faible de clients protégés ayant reçu une mise en demeure de leur part s'explique par les changements informatiques qu'ils ont mis en place dans le courant de l'année 2016. Ces modifications ont ralenti les procédures de recouvrement. Certaines procédures étant désormais automatisées, ceci augurerait, selon le GRD, une forme de rattrapage en 2017. Ce pourcentage très faible peut toutefois poser question, au regard des risques d'endettement accrus pour les clients en difficulté de paiement.

GRAPHIQUE 12 POURCENTAGE DE LA CLIENTELE AYANT REÇU AU MOINS UN RAPPEL/UNE MISE EN DEMEURE EN GAZ (EXPRIME PAR FOURNISSEUR COMMERCIAL, EN % DE LEUR CLIENTELE RESIDENTIELLE)



GRAPHIQUE 13 POURCENTAGE DE LA CLIENTELE AYANT REÇU AU MOINS UN RAPPEL/UNE MISE EN DEMEURE EN GAZ (EXPRIME PAR GRD, EN % DE LEUR CLIENTELE RESIDENTIELLE)



### 1.5.2. La déclaration de défaut de paiement

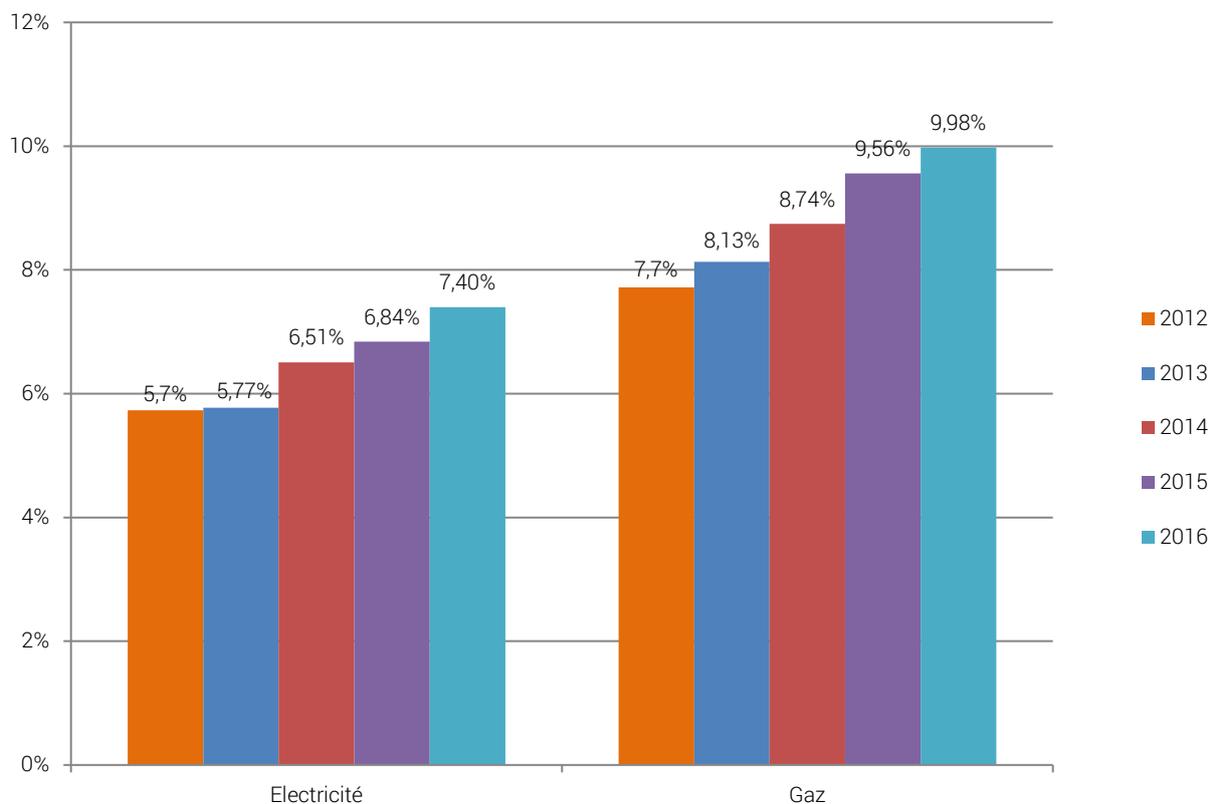
Comme indiqué précédemment, si le client n'a pas régularisé sa situation après la réception des courriers de rappel et de mise en demeure envoyés par le fournisseur, celui-ci peut, conformément aux articles 31 et 34 respectivement des AGW OSP électricité et AGW OSP gaz, le déclarer en défaut de paiement.

En 2016, 7,4 % de la clientèle résidentielle en électricité ont été déclarés en défaut de paiement.

En gaz, 10 % de la clientèle résidentielle ont été déclarés en défaut de paiement.

Comme l'illustre le graphique ci-dessous, le pourcentage de clients déclarés en défaut de paiement progresse sur les cinq dernières années, tant en électricité qu'en gaz.

GRAPHIQUE 14 ÉVOLUTION DU POURCENTAGE DE CLIENTS DÉCLARÉS EN DÉFAUT DE PAIEMENT (EXPRIME EN % DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENNELLE)

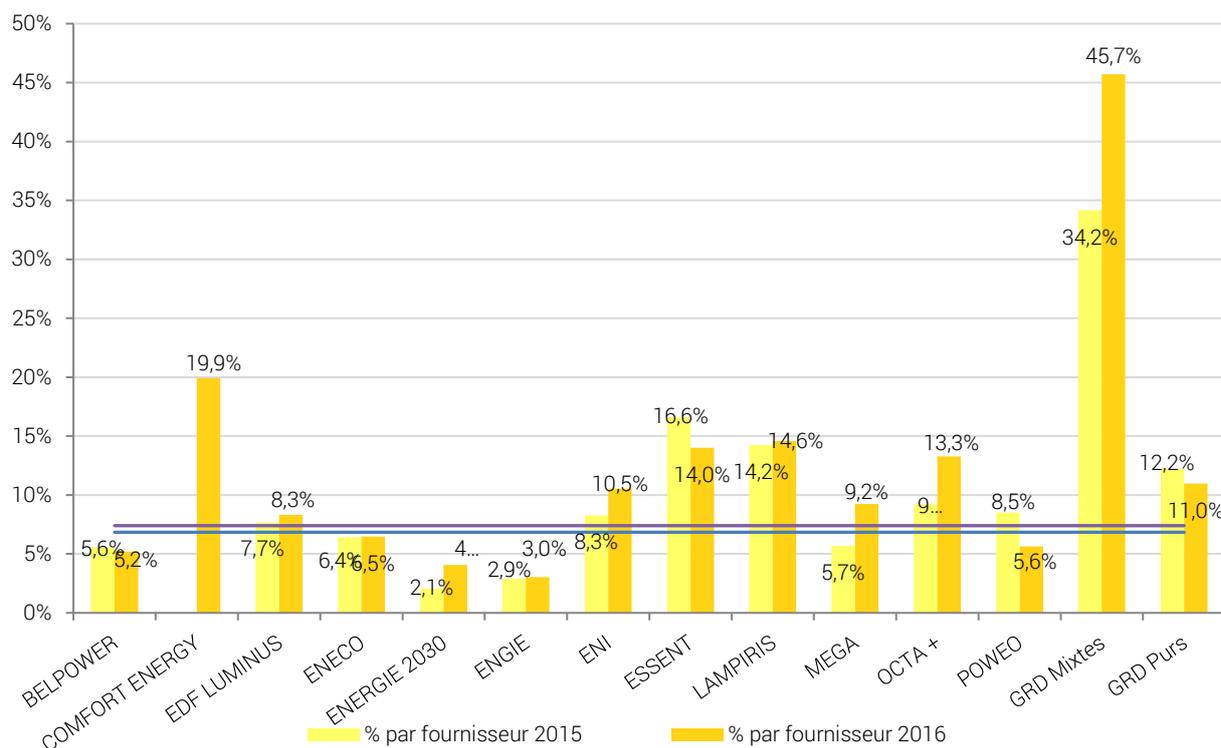


Des écarts au niveau du pourcentage de clients déclarés en défaut de paiement au sein de la clientèle résidentielle sont perceptibles non seulement d'une année à l'autre, mais également entre les acteurs. La CWaPE remarque notamment que l'augmentation importante du pourcentage de clients déclarés en défaut de paiement par les GRD mixtes, constatée en 2015 tant en électricité qu'en gaz, se poursuit en 2016. Les pourcentages de clients déclarés en défaut de paiement par les GRD mixtes en électricité et en gaz sont par ailleurs de loin supérieurs à ceux observés chez les GRD purs mais également à ceux des fournisseurs commerciaux.

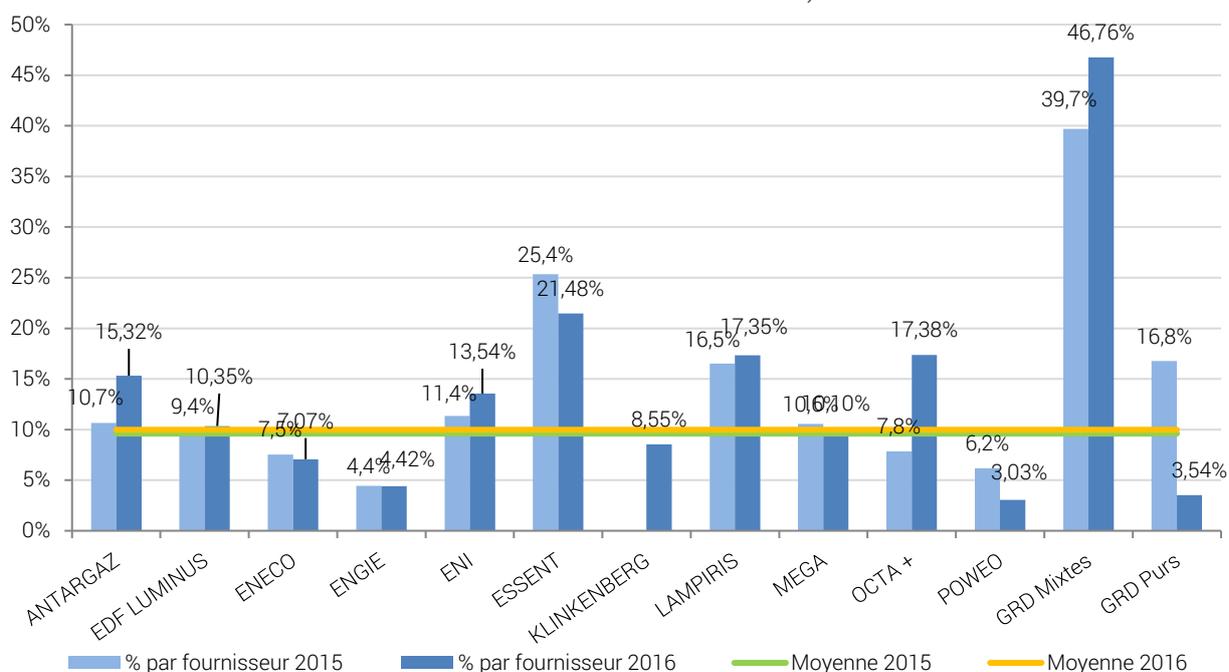
La CWaPE note également que le fournisseur ayant la plus grande part de marché (soit ENGIE-ELECTRABEL) présente, comme en 2015, un pourcentage relativement faible de clients déclarés en défaut de paiement dans sa clientèle résidentielle tant en électricité qu'en gaz par rapport aux autres acteurs du marché.

Les graphiques ci-après présentent ces écarts.

GRAPHIQUE 15 ÉVOLUTION DU POURCENTAGE DE CLIENTS DECLARES EN DEFAUT DE PAIEMENT EN ELECTRICITE (EXPRIME PAR FOURNISSEUR ET EN % DE LEUR CLIENTELE RESIDENTIELLE)



GRAPHIQUE 16 ÉVOLUTION DU POURCENTAGE DU CLIENTS DECLARES EN DEFAUT DE PAIEMENT EN GAZ (EXPRIME PAR FOURNISSEUR ET EN % DE LEUR CLIENTELE RESIDENTIELLE)



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

Le nombre de clients protégés déclarés en défaut de paiement (voir tableau ci-dessous) s'est stabilisé en 2016 comparativement aux années précédentes.

TABLEAU 1 NOMBRE DE CLIENTS PROTEGES DECLARES EN DEFAUT DE PAIEMENT

<b>électricité</b>	2016	2015	2014	2013
Part des clients protégés parmi les clients en défaut de paiement	22%	22%	20%	16%
Part des clients en défaut de paiement dans les clients protégés	15%	14%	13%	9%
Part des clients protégés parmi les clients en défaut de paiement chez un fournisseur	14%	15%	14%	13%
Part des clients en défaut de paiement dans les clients alimentés par le fournisseur social	35%	28%	24%	9%
<b>gaz</b>				
Part des clients protégés parmi les clients en défaut de paiement	23%	24%	21%	19%
Part des clients en défaut de paiement dans les clients protégés	17%	18%	15%	12%
Part des clients protégés parmi les clients en défaut de paiement chez un fournisseur	15%	15%	16%	16%
Part des clients en défaut de paiement dans les clients alimentés par le fournisseur social	28%	29%	21%	11%

Ainsi, la part des clients protégés dans le total des clients déclarés en défaut de paiement a peu évolué en 2016 en électricité et a même légèrement diminué en gaz. Cette part s'est fixée à 22 % en électricité et à 23 % en gaz contre respectivement 22 % en électricité et 24 % en gaz pour 2015.

La même évolution est constatée en ce qui concerne la part des clients en défaut de paiement dans les clients protégés. Cette part s'élève à 15 % en électricité (14 % en 2015) et de 17 % en gaz (18 % en 2015).

L'évolution la plus sensible du taux de défaut de paiement est essentiellement à trouver chez le fournisseur social en électricité, chez qui 35 % (contre 28 % en 2015) des clients protégés qu'il alimente ont été déclarés en défaut de paiement en 2016. Par contre les chiffres en gaz laissent apparaître une certaine stabilisation du taux de défaut de paiement auprès du fournisseur social. De nettes différences sont toutefois constatées entre les GRD tant en électricité qu'en gaz.

Les chiffres sont nettement plus stables du côté des fournisseurs même s'il est nécessaire de faire une distinction entre les fournisseurs historiques et les nouveaux entrants. Parmi les clients protégés alimentés par ENGIE-ELECTRABEL et EDF-LUMINUS, moins de 10 % ont été déclarés en défaut de paiement. Par contre, pour les autres fournisseurs, le taux de défaut de paiement s'élève en moyenne à plus de 20 %!

## 1.6. LE DEFAUT DE PAIEMENT D'UN CLIENT RESIDENTIEL ET LE PLACEMENT DU COMPTEUR A BUDGET

Lorsqu'un client a été déclaré en défaut de paiement, son fournisseur peut demander au gestionnaire de réseau de distribution de placer un compteur à budget. Un compteur à budget induit le prépaiement de l'énergie via une carte électronique rechargeable. C'est le GRD qui, à la demande du fournisseur ou du client, place le compteur à budget dans l'habitation du client. Ce dernier recevra alors une carte à insérer dans le lecteur du compteur à budget. Il pourra consommer de l'énergie pour une somme équivalente au montant crédité sur la carte. A défaut de crédit suffisant sur la carte, l'alimentation est coupée (situation désignée par le vocable autocoupure) de sorte que pour pouvoir disposer à nouveau d'électricité ou de gaz, le client est dans l'obligation de recharger sa carte. Le compteur à budget dispose toutefois d'une réserve, un crédit de secours, pour laisser le temps au client de se rendre dans un des points de rechargement lorsque son crédit est épuisé. Il faut également noter que des mesures de protection complémentaires ont été prévues pour les clients protégés équipés d'un compteur à budget dont la possibilité de bénéficier de la fourniture minimale garantie en électricité et de pouvoir demander l'aide hivernale en gaz<sup>16</sup>.

<sup>16</sup> De plus amples informations à ce sujet sont disponibles dans les chapitres consacrés à la fourniture minimale garantie et à l'aide hivernale.

Les articles 31 à 37bis de l'AGW OSP électricité et 34 à 40 de l'AGW OSP gaz définissent les différentes étapes et les délais minima à respecter pour procéder au placement ou à la réactivation<sup>17</sup> d'un compteur à budget en cas de défaut de paiement. En outre, les arrêtés ministériels du 3 mars 2008 déterminent les procédures de placement d'un compteur à budget.

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

- Le fournisseur déclare le client en défaut de paiement et demande le placement d'un compteur à budget au gestionnaire de réseau de distribution ;
- Dans les dix jours de la réception de la demande, le GRD doit envoyer un courrier au client pour l'informer notamment de la date et de la plage horaire du placement du compteur à budget. Ce courrier lui précise également que si le placement ne peut avoir lieu à la date convenue, pour cause d'absence du client ou de refus d'accès, son alimentation en énergie pourra être suspendue ;
- Le GRD se rend au domicile du client à la date convenue et place le compteur à budget. Si le placement du compteur à budget ne peut avoir lieu car le client n'est pas présent ou refuse le placement du compteur à budget, le GRD doit laisser un avis de passage au client et en informer son fournisseur qui peut alors demander la suspension de l'alimentation du client ;
- La procédure peut être suspendue en cas d'accord des parties quant au paiement de la dette.

Les gestionnaires de réseau de distribution ont également de la possibilité d'introduire des étapes supplémentaires dans la procédure précitée qui prennent souvent la forme d'un contact téléphonique avec le client, d'un second passage pour placer le compteur à budget, etc.

Par ailleurs, le GRD dispose, à dater de la demande de placement de compteur à budget initiée par le fournisseur, de quarante jours pour finaliser la procédure de placement du compteur à budget. À défaut, le contrat entre le client et son fournisseur sera suspendu et le GRD reprendra provisoirement l'alimentation du client le temps de finaliser la procédure. Cette reprise provisoire par le GRD fait partie des cas d'alimentation temporaire d'un client par son GRD en tant que fournisseur X<sup>18</sup>. Cette fourniture temporaire par le GRD sera facturée au client au prix maximum tel que défini dans les arrêtés ministériels fédéraux du 1<sup>er</sup> juin 2004 pour l'électricité et du 15 février 2005 pour le gaz.

Après le placement du compteur à budget, une distinction au niveau de l'acteur qui alimente le client doit être opérée selon que le client déclaré en défaut de paiement est protégé ou non. Si le client concerné n'est pas protégé, alors ce dernier restera, après le placement du compteur à budget, alimenté par son fournisseur commercial aux mêmes conditions qu'auparavant. Par contre, si le client en défaut de paiement est un client protégé, il se verra transféré (ou « droppé ») chez son GRD qui assurera, après le transfert et le placement du compteur à budget (avec un limiteur de puissance en électricité), sa fourniture en énergie au tarif social.

Le décret du 11 avril 2014 modifiant le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et le décret du 21 mai 2015 modifiant le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz introduisent parmi les dispositions visant à améliorer la procédure de défaut de paiement et le placement du compteur à budget diverses mesures dont notamment :

- La suspension par les gestionnaires de réseau de la procédure de placement du compteur à budget en cas de contestation notifiée par écrit ou par voie écrite du client au GRD et intervention des CLE en cas de litige ;

---

<sup>17</sup> Un compteur à budget peut être installé au domicile d'un client, mais être inactif lorsque son module de prépaiement est désactivé. Il fonctionne alors comme un compteur « classique ». Dans cette situation, on ne parle pas du placement d'un compteur à budget au domicile du client, mais de la réactivation de celui déjà présent.

<sup>18</sup> De plus amples informations à ce sujet sont présentées dans le chapitre relatif au fournisseur X.

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

L'avant-projet d'arrêté du Gouvernement wallon modifiant les AGW OSP électricité et gaz<sup>19</sup>, décrit les raisons relatives aux impossibilités de placer le compteur à budget pour raisons techniques, médicales, structurelles et sociales en précisant notamment le rôle du GRD et, dans les cas d'impossibilités médicales, du CPAS. Ce même avant-projet prévoit l'analyse d'une contestation de pose de compteur à budget par le Service régional de médiation pour l'énergie (SRME), en lieu et place du GRD. La contestation s'inscrit alors dans le cadre d'une procédure du SRME. Enfin, l'avant-projet précité propose également la définition d'un montant minimum de dettes pour pouvoir placer le compteur à budget ainsi que la gratuité de la pose du compteur à budget pour la majorité des situations.

La présente section vise à analyser les données statistiques relatives aux différents éléments et étapes énoncés ci-dessus.

La CWaPE attire l'attention sur le fait que les statistiques reprises dans les points suivants proviennent des données communiquées par les fournisseurs commerciaux et par les GRD agissant comme fournisseur social pour les clients protégés qu'ils alimentent. Les termes « placement » et « réactivation » des compteurs à budget sont compris sous le vocable « placement de compteur à budget ».

## 1.6.1. Le placement des compteurs à budget en électricité

### 1.6.1.1. La demande et le placement des compteurs à budget en électricité

Le nombre total de **demandes de placement** de compteurs à budget introduites par les fournisseurs et les GRD en tant que fournisseur social s'est élevé à 93 695 en 2016<sup>20</sup>, chiffre en hausse de 3,75 % par rapport à l'année 2015.

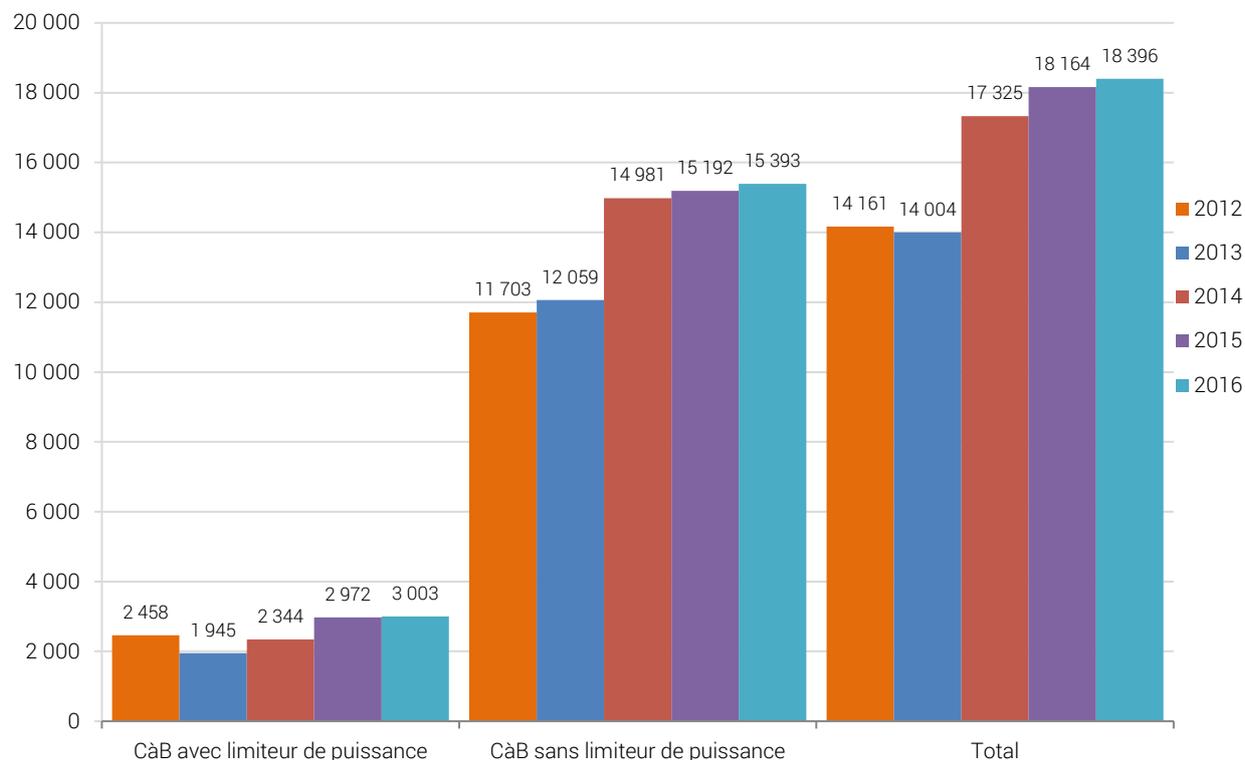
Le nombre total de **placements effectifs** de compteur à budget en électricité s'élève à 18 396, soit une augmentation de 1,3 % par rapport à l'année 2015.

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution du nombre de placements de compteurs à budget électricité sur les cinq dernières années en identifiant ceux placés auprès des clients protégés (équipés d'un limiteur de puissance) et des clients non protégés.

<sup>19</sup> 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 et 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.

<sup>20</sup> Il faut noter qu'une demande de placement peut être initiée à plusieurs reprises pour un même client et, dès lors, être comptabilisée plusieurs fois dans le nombre total de demandes de placement.

GRAPHIQUE 17 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PLACEMENTS DE COMPTEURS A BUDGET EN ELECTRICITE



Plusieurs éléments peuvent expliquer la différence entre le nombre de demandes de placement du compteur à budget traitées durant l'année et le nombre de placements effectifs sur l'année :

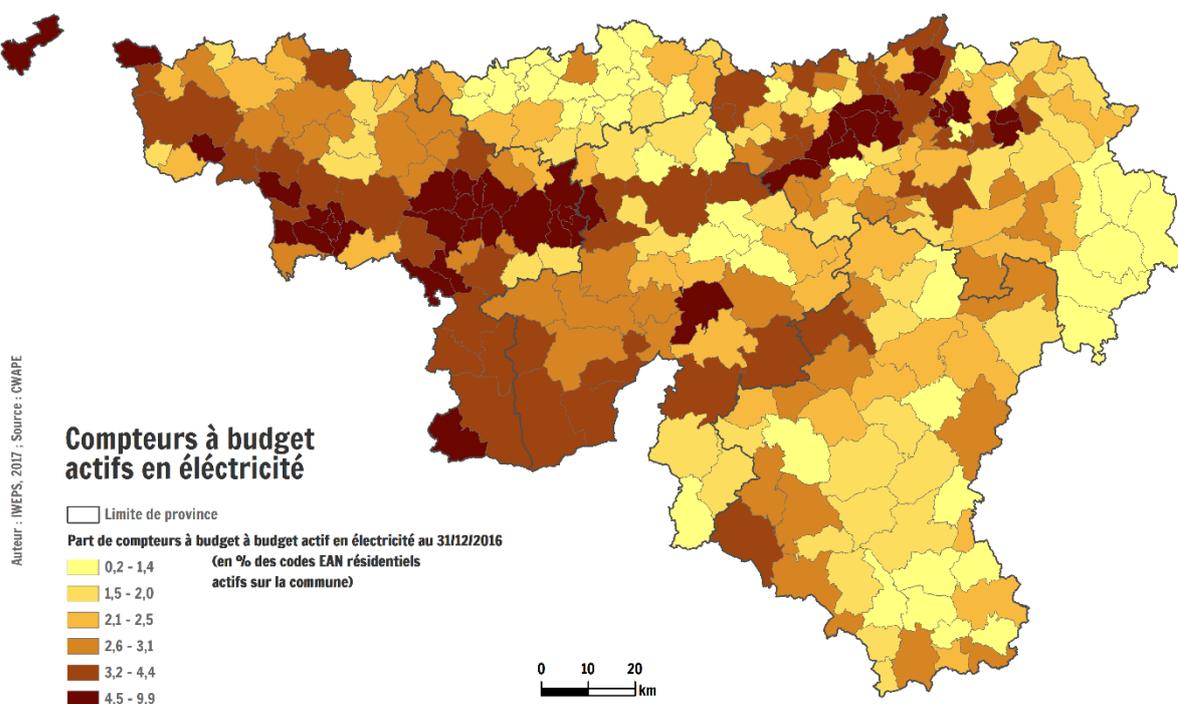
- Si le client apure sa dette envers son fournisseur moyennant le respect des délais légalement prévus, il peut demander l'**annulation** de la procédure de placement à son fournisseur ou à son GRD si celui-ci agit en tant que fournisseur social. Ce sont ainsi 45,2 % des demandes de placement de compteur à budget qui ont été annulées en 2016 en raison de l'apurement total de la dette du client ;
- Dans 11,3 % des cas, ce sont les situations de déménagement ou de changement de fournisseur qui donnent lieu à l'**abandon** de la demande de placement ;
- Le client peut également être **absent** lors du placement d'un compteur à budget ou le **refuser** notamment en raison de l'image parfois négative associée à celui-ci ou lorsqu'il est en litige avec son fournisseur sur les montants dus. Quelque 28,4 % des demandes de placement de compteur à budget ont abouti à un refus de placement de la part du client ou une absence de ce dernier lors du passage du GRD en 2016.

Il faut souligner qu'un refus de placement de compteur à budget (ou absence du client lors du passage du GRD pour placement du compteur à budget) ne clôture pas la procédure de placement du compteur à budget. Celle-ci se poursuivra soit par un abandon ou une annulation de la procédure (cf. les deux premiers points cités ci-dessus), soit par le placement du compteur à budget ou la coupure de l'alimentation du client.

En conclusion, fin 2016, le nombre de compteurs à budget pour l'électricité placés sur le territoire de la Wallonie s'élevait à 155 833. Il importe toutefois de souligner que seulement 66 734 soit 42,8 % d'entre eux étaient effectivement actifs.

Quelques 4,17 % de l'ensemble des clients résidentiels wallons disposaient d'un compteur à budget actif en électricité. Le pourcentage des clients protégés équipés d'un compteur à budget actif avec un limiteur de puissance s'élevait à 6,63 %.

La carte ci-dessous présente, sur le territoire de la Wallonie et par commune, le rapport entre le nombre de compteurs à budget actifs en électricité et le nombre d'EAN actifs en électricité pour les clients résidentiels sur la commune.



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

Les AGW OSP<sup>21</sup> prévoient que le fournisseur informe le client du montant exact de sa dette au moment du placement du compteur à budget. Par ailleurs, ces arrêtés interdisent explicitement que la dette antérieure au placement du compteur à budget soit récupérée au travers des rechargements de la carte du compteur.

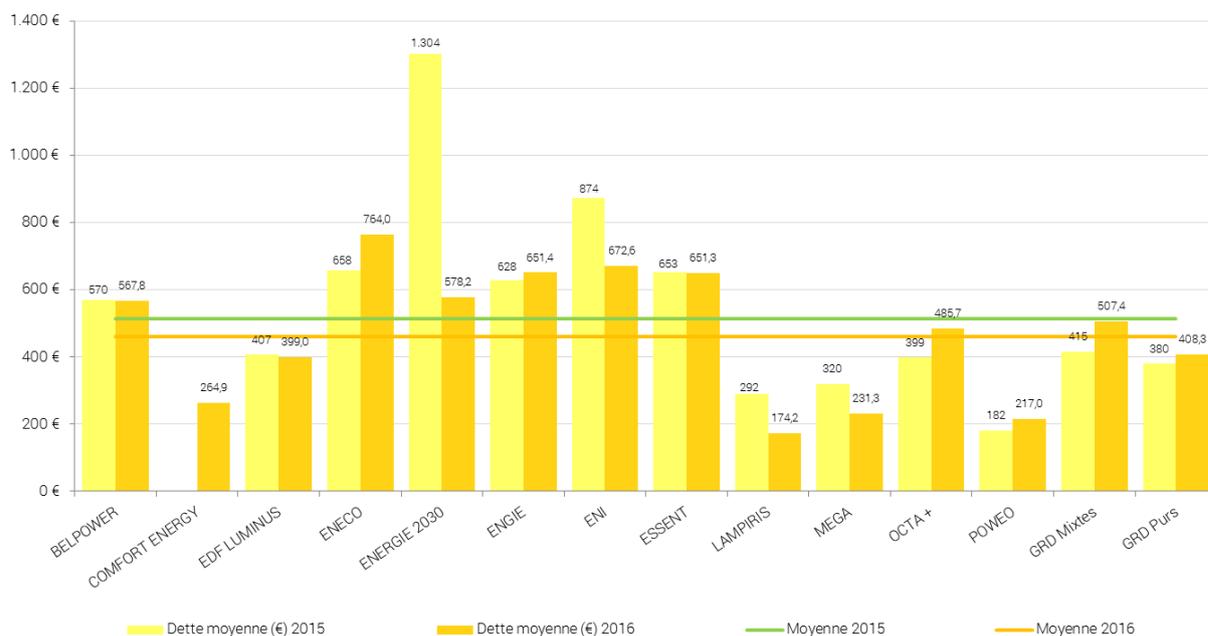
Le montant de la dette moyenne en électricité au moment du placement du compteur à budget pour l'ensemble des clients résidentiels<sup>22</sup>, soit 460 EUR, a diminué de 10,3 % par rapport à l'année 2015.

Comme le montre le graphique ci-dessous des variations existent entre les acteurs, mais également pour un même fournisseur ou un GRD d'une année à l'autre. Il est à noter que certains fournisseurs ont indiqué à la CWaPE que la diminution importante de la dette moyenne au moment du placement du compteur à budget se justifie par des changements de procédures internes en 2016 menant à des actions plus rapides vis-à-vis des clients en retard de paiement.

<sup>21</sup> Article 35 de l'AGW OSP électricité, article 37 de l'AGW OSP gaz

<sup>22</sup> Montant communiqué par les fournisseurs commerciaux pour les clients non protégés qu'ils alimentent et par les GRD pour les clients protégés qu'ils fournissent et qu'ils ont déclaré en défaut de paiement.

GRAPHIQUE 18 MONTANT DE LA DETTE MOYENNE (EUR) AU MOMENT DU PLACEMENT DU COMPTEUR A BUDGET EN ELECTRICITE



La segmentation des clients en fonction du montant de la dette au moment du placement du compteur à budget<sup>23</sup> se présente comme suit :

- 20,5 % des clients présentaient une dette inférieure ou égale à 100 EUR au moment du placement du compteur à budget ;
- 8 % des clients présentaient une dette comprise entre 100 et 150 EUR au moment du placement du compteur à budget ;
- 8 % des clients présentaient une dette comprise entre 150 et 200 EUR au moment du placement du compteur à budget ;
- 7 % des clients présentaient une dette comprise entre 200 et 250 EUR au moment du placement du compteur à budget ;
- 24,5 % des clients présentaient une dette comprise entre 250 et 500 EUR au moment du placement du compteur à budget ;
- 18,4 % des clients présentaient une dette comprise entre 500 et 1000 EUR au moment du placement du compteur à budget ;
- 13,6 % des clients présentaient une dette supérieure à 1000 EUR au moment du placement du compteur à budget.

Quelques 68 % des clients présentaient une dette inférieure à 500 EUR au moment du placement du compteur à budget en 2016, pourcentage légèrement inférieur aux 69,8 % observés en 2015.

Une segmentation plus fine des montants permet également de constater que près d'un cinquième de clients présentaient une dette inférieure à 100 EUR au moment du placement du compteur à budget.

<sup>23</sup> Les fournisseurs OCTA + , POWEO, KLINKENBERG et ELEXYS n'ont pas été en mesure de communiquer à la CWaPE l'ensemble des données demandées pour l'année 2016.

### 1.6.1.3. Le délai de placement du compteur à budget en électricité

Au total, parmi les compteurs à budget placés sur l'année 2016, 22,6 % ont été placés dans le respect du délai de quarante jours. Ce pourcentage est nettement inférieur aux 61,1 % constatés en 2015, et aux 38 % constatés en 2014.

Toutefois paradoxalement, le délai moyen de placement d'un compteur à budget en électricité diminue en 2016 par rapport à 2015 puisqu'il était de 86 jours en 2015, contre 81 jours en 2016. C'est principalement chez ORES que la diminution du délai moyen de placement peut être constatée puisqu'il était de 96 jours en 2015 et passe à 82 jours en 2016. Par contre le délai moyen de placement augmente chez les GRD purs pour passer de 64 jours en 2015 à 78 jours en 2016. Cette augmentation est principalement la conséquence d'une augmentation du délai moyen de placement constatée chez RESA qui passe de 62 jours en 2015 à 80 jours en 2016.

Il est à noter que le délai moyen de placement d'un compteur à budget en électricité chez les GRD de petite taille (AIEG, AIESH, Réseau d'énergie de Wavre) est inférieur à quarante jours et à celui constaté pour les autres GRD.

Enfin, la CWaPE constate que, parmi les compteurs à budget en électricité qui ont été placés en 2016, quelque 61 % des compteurs ont été placés à la première visite du GRD et 39 % à la seconde visite.

### 1.6.2. Le placement des compteurs à budget en gaz

Après la période d'ajournement du placement des compteurs à budget gaz en 2013 et 2014, tant pour des raisons de sécurité que suite à des problèmes organisationnels et techniques rencontrés par certains GRD, les GRD se sont dotés tout au long de l'année 2015 des moyens humains et matériels nécessaires afin de résorber le retard pris au cours de ces années.

Ainsi durant l'année 2015, les GRD ont mis tout en œuvre pour remplacer la version des compteurs à budget présentant un nombre d'anomalies techniques trop élevé ainsi que pour régulariser la situation des clients en attente d'un compteur à budget. L'année 2016 a donc été caractérisée par un retour progressif à la normale des procédures et des moyens mis en œuvre dans le cadre des placements de compteurs à budget gaz. Ces différents éléments sont à garder à l'esprit dans l'analyse des chiffres présentés ci-après, et particulièrement en ce qui concerne les évolutions constatées entre 2015 et 2016.

#### 1.6.2.1. La demande et le placement des compteurs à budget en gaz

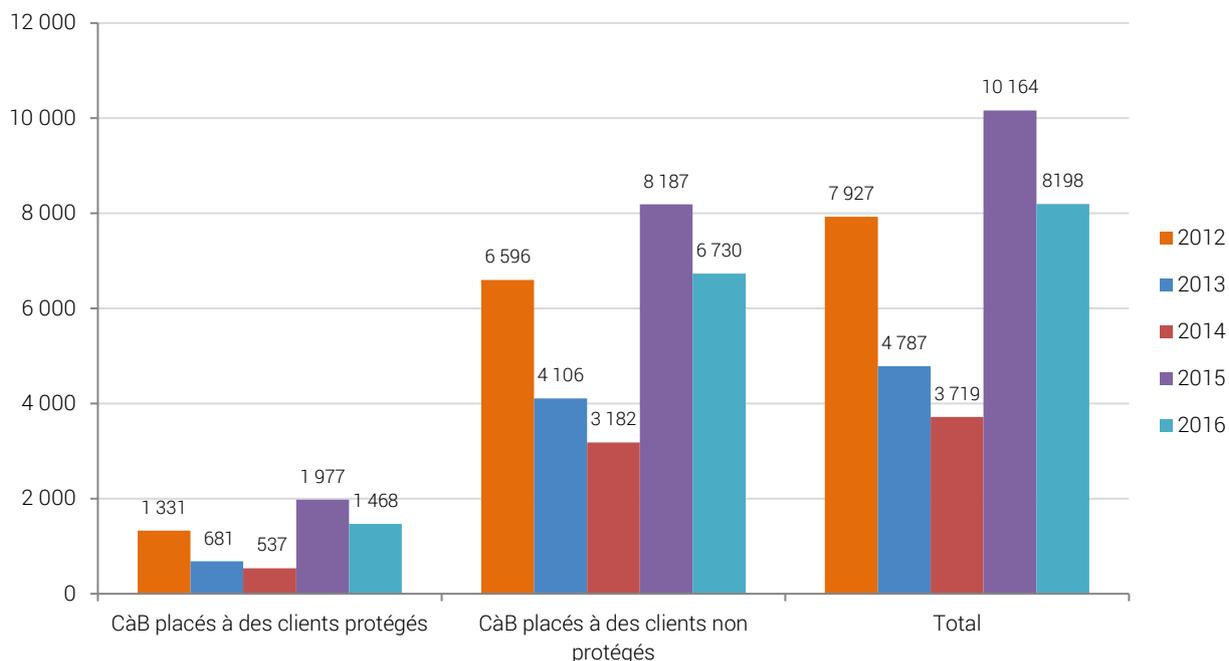
Contrairement à l'augmentation du nombre de demandes de placement de compteur à budget constatée en électricité, le nombre de demandes de placement<sup>24</sup> de compteurs à budget gaz introduites par les fournisseurs et les GRD diminue légèrement en 2016 avec un total de 47 559 demandes. Cela représente une diminution de 1,7 % par rapport à l'année 2015. Après la forte hausse du nombre de placements de compteurs à budget gaz constatée en 2015 pour les raisons précitées, le nombre de compteurs à budget gaz effectivement placés diminue de 19,3 % par rapport à l'année 2015 pour arriver à un total de 8 198 compteurs à budget gaz placés en 2016. Parmi ceux-ci, 6 730 ont été placés auprès de client non protégés et 1 468 auprès de clients protégés.

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

---

<sup>24</sup> Il faut noter qu'une demande de placement peut être initiée à plusieurs reprises pour un même client et, dès lors, être comptabilisée plusieurs fois dans le nombre total de demandes de placement.

GRAPHIQUE 19 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PLACEMENTS DE COMPTEURS A BUDGET EN GAZ



Par ailleurs, comme en électricité, trois raisons peuvent principalement expliquer la différence entre le nombre de demandes de placement d'un compteur à budget et le nombre effectif de placements d'un compteur à budget gaz :

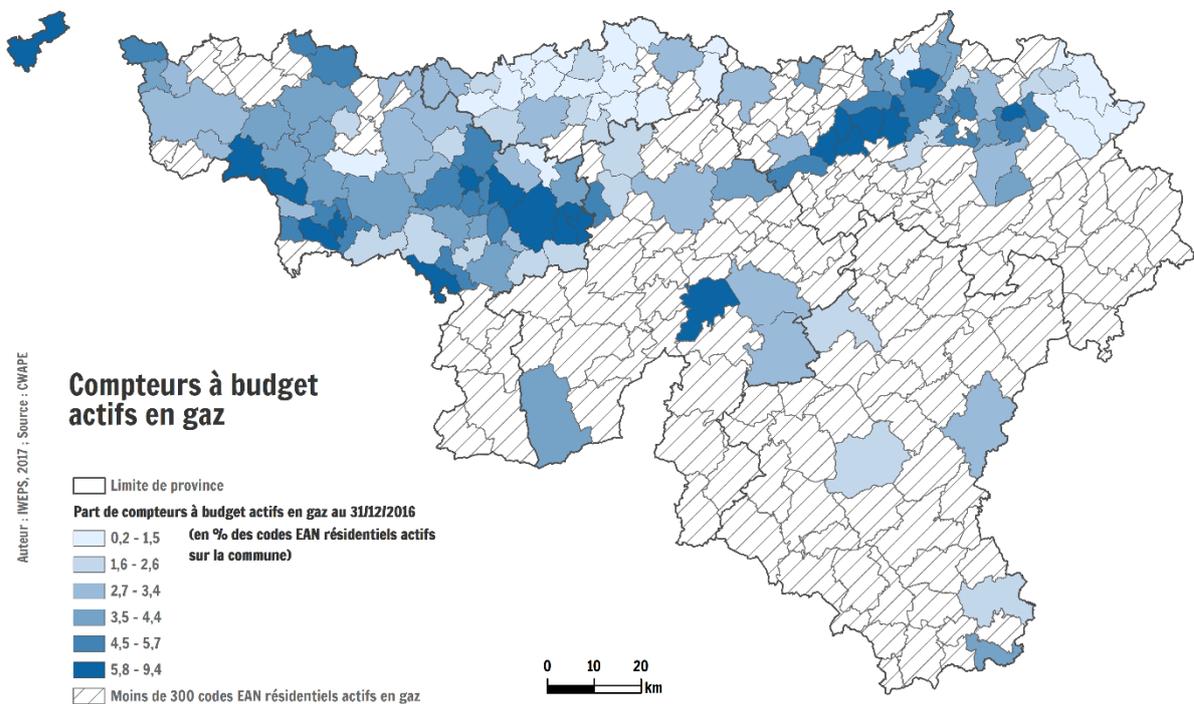
- 34,7 % des demandes de placement ont été **annulées** suite à l'apurement de la dette du client auprès de son fournisseur ;
- 13,5 % des demandes ont été **abandonnées** suite au déménagement du client ou suite à un changement de fournisseur ;
- 
- 40,9 % des demandes ont abouti à un **refus** du placement du compteur à budget par le client ou une **absence** de ce dernier lors du passage du GRD. Le pourcentage important de refus de placement de compteur à budget gaz (ou absence du client lors du passage du GRD pour placer le compteur à budget) par rapport au pourcentage constaté en électricité se justifie notamment par le fait que dans certaines situations, la procédure de placement a été très longue et le client ne comprend plus pourquoi le placement d'un compteur à budget lui est imposé si tardivement après la situation de défaut de paiement.

Il faut souligner, comme en électricité, qu'un refus de placement de compteur à budget (ou absence du client lors du passage du GRD lors du placement du compteur à budget) ne clôture pas la procédure de placement du compteur à budget. Elle se poursuivra soit par un abandon ou une annulation de la procédure (cf. les deux premiers points cités ci-dessus), soit par le placement du compteur à budget ou la coupure de l'alimentation du client.

En conclusion, fin 2016, le nombre de compteurs à budget gaz placés sur le territoire de la Wallonie s'élevait à 53 543. Il importe toutefois de souligner que seulement 28 608, soit 53,4 % d'entre eux, étaient effectivement actifs.

Quelques 4,5 % de l'ensemble des clients résidentiels wallons disposaient d'un compteur à budget actif en gaz. Le pourcentage des clients protégés équipés d'un compteur à budget actif s'élevait à 6,70 %. Ces chiffres sont relativement similaires à ceux constatés pour l'électricité.

La carte ci-dessous présente, sur le territoire de la Wallonie et par commune, le rapport entre le nombre de compteurs à budget actifs en gaz et le nombre d'EAN actifs en gaz pour les clients résidentiels sur la commune.



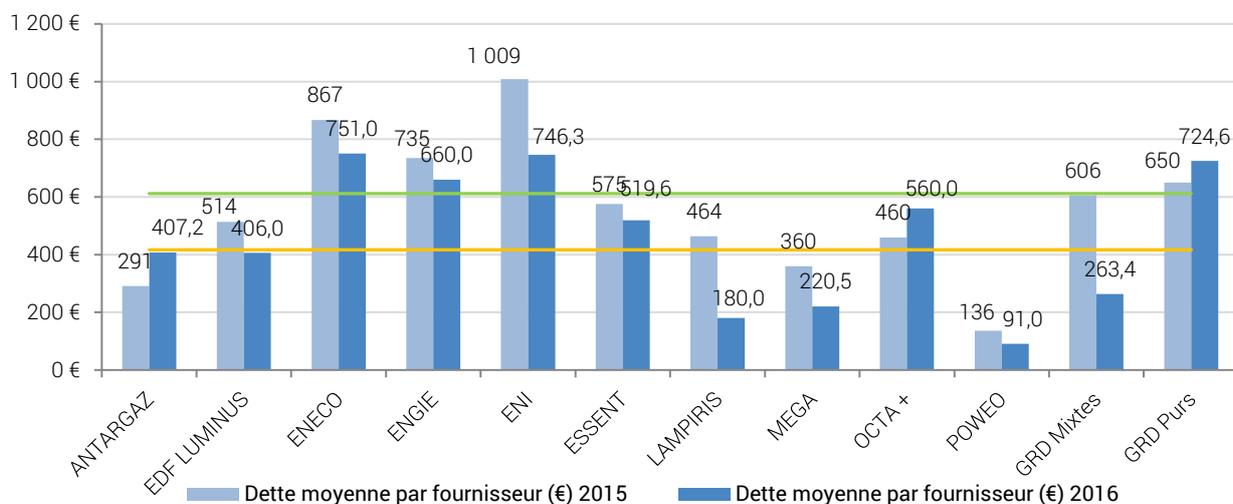
### 1.6.2.2. Le montant de la dette au moment du placement du compteur à budget en gaz

Le montant de la dette moyenne au moment du placement du compteur à budget en gaz en 2016 pour un client résidentiel<sup>25</sup> était de 416 EUR. Il a diminué de 32 % par rapport à l'année 2015. (Ce montant est moins élevé que celui constaté en électricité pour la même période.)

Le graphique ci-dessous illustre ces informations et met en évidence les variations entre les acteurs du marché et les évolutions entre 2015 et 2016 pour ceux-ci. La CWaPE constate notamment une nette diminution du montant de la dette moyenne chez ORES entre 2015 et 2016, alors que chez RESA, ce montant augmente.

<sup>25</sup> Montant communiqué par les fournisseurs commerciaux pour les clients non protégés qu'ils alimentent et par les GRD pour les clients protégés qu'ils fournissent et qu'ils ont déclaré en défaut de paiement.

GRAPHIQUE 20 MONTANT DE LA DETTE MOYENNE (EUR) AU MOMENT DU PLACEMENT DU COMPTEUR A BUDGET EN GAZ



La segmentation des clients en fonction du montant de la dette au moment du placement du compteur à budget se présente comme suit :

- 20,6 % des clients présentaient une dette inférieure ou égale à 100 EUR au moment du placement du compteur à budget ;
- 7,2 % des clients présentaient une dette comprise entre 100 et 150 EUR au moment du placement du compteur à budget ;
- 7 % des clients présentaient une dette comprise entre 150 et 200 EUR au moment du placement du compteur à budget ;
- 6,2 % des clients présentaient une dette comprise entre 200 et 250 EUR au moment du placement du compteur à budget ;
- 24,2 % des clients présentaient une dette comprise entre 250 et 500 EUR au moment du placement du compteur à budget ;
- 20,5 % des clients présentaient une dette comprise entre 500 et 1000 EUR au moment du placement du compteur à budget ;
- 14,3 % des clients présentaient une dette supérieure à 1000 EUR au moment du placement du compteur à budget.

Cette segmentation est relativement similaire à celle constatée en électricité. On note également que près d'un cinquième des clients présentaient une dette inférieure à 100 EUR au moment du placement du compteur à budget.

### 1.6.2.3. Le délai de placement des compteurs à budget gaz

En 2016, sur les 8 198 compteurs à budget gaz placés, 14,9 % de ceux-ci l'ont été dans un délai de quarante jours, contre 33 % en 2015.

Le délai moyen de placement des compteurs à budget en gaz en 2016 était de 124 jours (et plus précisément de 112,4 jours pour ORES et de 144 jours pour RESA Gaz) contre 224 jours en 2015. La nette diminution du délai moyen de placement des compteurs à budget gaz est constatée chez tous les GRD.

Parmi les compteurs à budget en gaz qui ont été placés en 2016, près de 46,3 % ont été placés à la première visite du GRD et 53,7 % à la seconde visite.

### 1.6.3. Les rechargements des compteurs à budget

#### 1.6.3.1. Les lieux de rechargement

L'utilisation d'un compteur à budget passe par le rechargement d'une carte en vue du prépaiement des consommations. Ce n'est qu'une fois la carte du compteur à budget rechargée que le client pourra consommer l'électricité ou le gaz dont il a besoin. Le rechargement d'un compteur à budget est un service entièrement gratuit.

Ainsi, afin de pouvoir recharger la carte de son compteur, le client disposait en 2016 des possibilités suivantes :

- le bureau d'accueil de son GRD ;
- les CPAS équipés d'un dispositif de rechargement ;
- les terminaux Xenta dans les commerces de proximité ;
- les éventuelles bornes de rechargement extérieures installées par les GRD.

Depuis septembre 2013, la CWaPE suit avec attention la mise à disposition de terminaux Xenta. Ces terminaux se retrouvent dans les bureaux d'accueil des GRD, les locaux de CPAS ayant marqué leur accord et aussi dans des commerces.

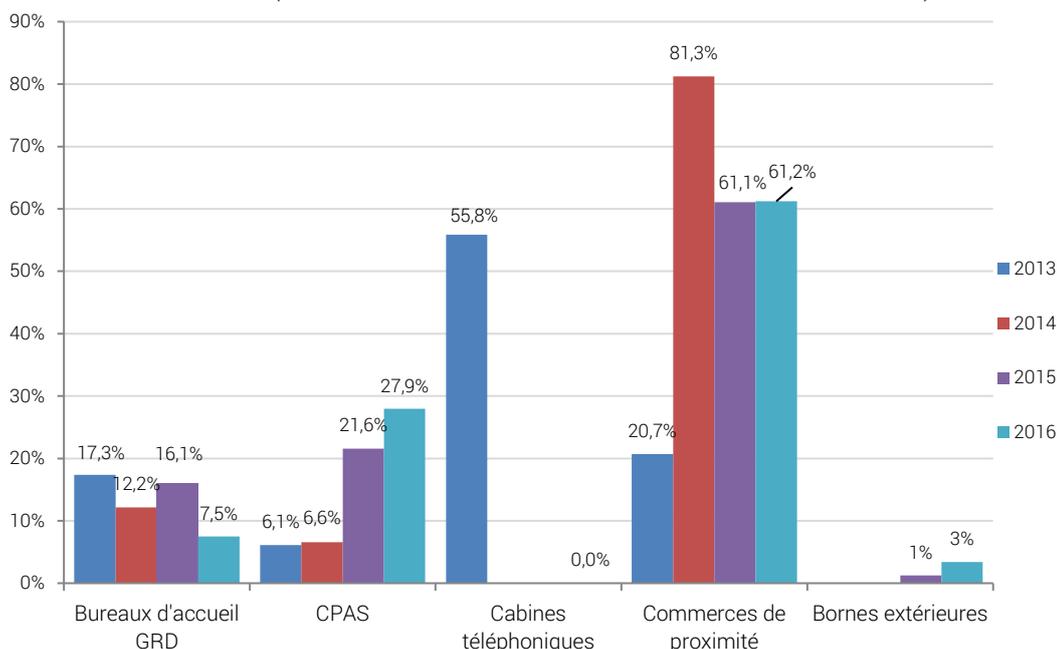
Les terminaux dans les commerces, soit principalement les librairies, les commerces de proximité ainsi que les petites et moyennes surfaces, permettent le rechargement uniquement de manière assistée. Le commerçant doit faire au préalable une manipulation sur le terminal avant que le client puisse recharger sa carte.

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

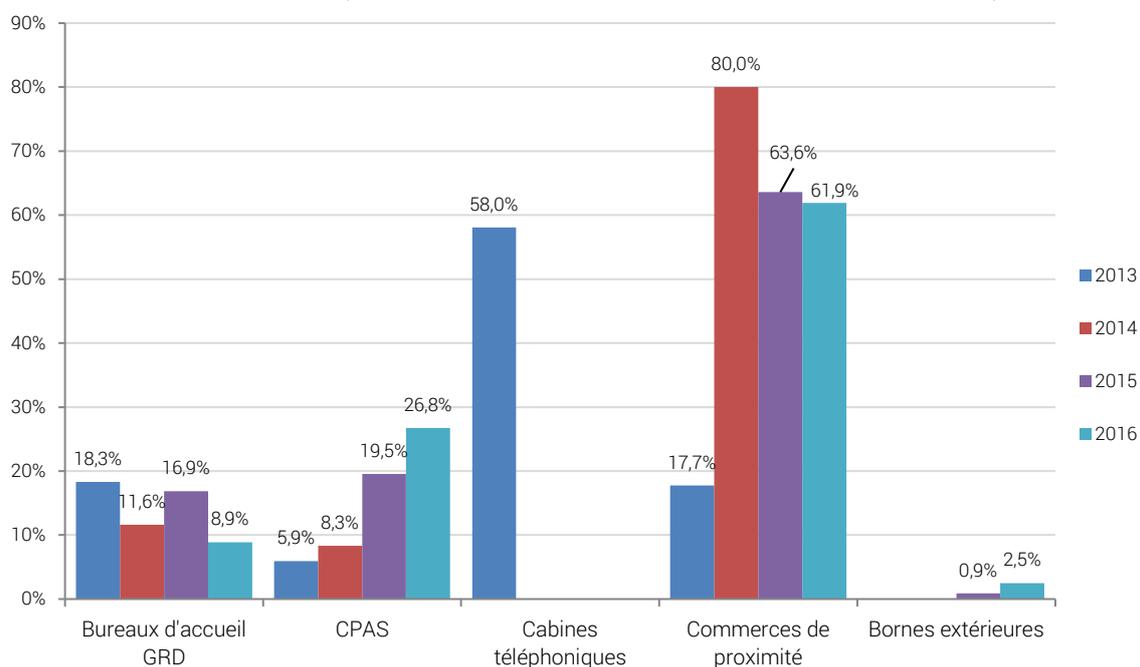
Face à la difficulté de trouver dans certaines communes des lieux d'accueil de terminaux Xenta ou suite à des problèmes rencontrés dans plusieurs commerces de proximité, certains GRD ont fait le choix d'installer des bornes de rechargement extérieures. C'est notamment le cas dans les communes de Verviers, Tournai, Ath et Tamines.

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

GRAPHIQUE 21 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE RECHARGEMENTS DES COMPTEURS A BUDGET ELECTRICITE PAR LIEU DE RECHARGEMENT (EXPRIME EN % DU NOMBRE DE RECHARGEMENTS EFFECTUES)



GRAPHIQUE 22 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE RECHARGEMENTS DES COMPTEURS A BUDGET GAZ PAR LIEU DE RECHARGEMENT (EXPRIME EN % DU NOMBRE DE RECHARGEMENTS EFFECTUES)



Tant en électricité qu'en gaz, le terminal Xenta dans les commerces de proximité reste sans conteste le mode de recharge le plus utilisé par la clientèle depuis 2014.

Un autre constat important concerne la part des rechargements réalisés dans les locaux des CPAS équipés à cette fin. Ce pourcentage, déjà en sensible hausse depuis l'année 2012, a connu une croissance telle que, depuis 2015, les CPAS

sont devenus, par ordre d'importance, le deuxième lieu de rechargement des cartes des compteurs à budget. En 2016 ce pourcentage atteint respectivement 27,9 % en électricité et 26,8 % en gaz.

On peut également noter, à l'analyse des graphiques présentés ci-dessus, que l'année 2016 a été marquée par une diminution du nombre de rechargements dans les bureaux d'accueil des GRD. Cela peut s'expliquer notamment par la suppression des bureaux d'ORES à Ath et à Sambreville et par le déménagement du bureau d'ORES de Tournai vers Leuze.

### 1.6.3.2. Les montants moyens rechargés sur la carte du compteur à budget par rechargement

**En électricité**, le montant moyen rechargé par l'ensemble des clients résidentiels équipés d'un compteur à budget actif pour l'année 2016 était de **38,8 EUR**. Il est légèrement inférieur pour les clients protégés qui consacrent en moyenne 34,5 EUR par rechargement, que pour les clients non protégés qui rechargent en moyenne 39,5 EUR. Ces montants sont légèrement supérieurs aux valeurs moyennes constatées en 2015 qui étaient respectivement de 33,9 EUR pour les clients protégés et de 38,4 EUR pour les clients non protégés.

**En gaz**, le montant moyen rechargé sur la carte par rechargement pour l'ensemble des clients résidentiels pour l'année 2016 est légèrement supérieur à celui constaté en électricité et s'élève à **42,6 EUR**. Pour les clients protégés, ce montant moyen est inférieur à celui rechargé par les clients non protégés : il s'élève respectivement à 38 EUR pour les protégés et à 43,8 EUR pour les non protégés. Ces montants se rapprochent des valeurs constatées pour l'année 2015 qui étaient respectivement de 39 EUR pour les clients protégés et de 43,4 EUR pour les clients non protégés.

### 1.6.3.3. Les modes de rechargement

Même si le nombre de rechargements opérés via l'utilisation d'une carte bancaire est élevé, il reste qu'une part, certes décroissante, des rechargements est toujours payée en liquide : 7 % en électricité et 6 % en gaz. Aussi, la possibilité de payer en liquide auprès de certains bureaux d'accueil des GRD et des CPAS reste indispensable afin d'éviter d'ajouter des barrières supplémentaires à l'accès à l'énergie pour les personnes les plus vulnérables. Cette possibilité n'était toutefois plus offerte aux clients de RESA en 2016 et ne sera plus non plus proposée aux clients d'ORES à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2017.

### 1.6.4. Les autocoupures

Une autocoupure de l'alimentation en électricité ou en gaz peut affecter un client équipé d'un compteur à budget si celui-ci se retrouve temporairement dans l'impossibilité de recharger sa carte.

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

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

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

Afin d'évaluer l'ampleur du phénomène, les GRD ont, à la demande de la CWaPE, extrait de leurs bases de données des informations permettant de dégager une vue d'ensemble sur les auto-coupures.

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

- le système ne permet pas de mesurer la durée d'une coupure ;
- il n'est pas possible de fournir des données mensuelles pour tous les clients puisqu'un rechargement par le client est nécessaire pour que les informations inscrites sur la carte (et donc les autocoupures) parviennent aux GRD.

L'analyse portant sur l'année 2016, a visé les **compteurs à budget électricité** présents sur les territoires desservis par l'ensemble des GRD wallons.

Les principaux enseignements à retirer de l'analyse sont que :

- pour plus de 74 % de l'échantillon, aucune autocoupure n'a été enregistrée,
- pour une partie des autres clients (6 %), le nombre d'autocoupures ne va pas au-delà de deux,
- pour 14 % de l'échantillon, le nombre d'autocoupures enregistrées varie de trois à dix ;
- pour 6 % de l'échantillon, le nombre d'autocoupures enregistrées est supérieur à dix.

Une analyse similaire a été réalisée sur la même période pour les **compteurs à budget gaz**.

En gaz le compteur interne du compteur à budget comptabilise le nombre de fermetures et ouvertures de la vanne. Après analyse des données, les résultats suivants ont pu être identifiés :

- pour 64 % de l'échantillon, aucune autocoupure n'a été enregistrée,
- pour une partie des autres clients (7%), le nombre d'autocoupures ne va pas au-delà de deux,
- pour 22 % de l'échantillon, le nombre d'autocoupures enregistrées varie de trois à dix,
- pour 7 % de l'échantillon, le nombre d'autocoupures enregistrées est supérieur à dix.

Par ailleurs il est utile de rappeler que les clients protégés sous compteur à budget ont la possibilité, pour autant qu'ils soient alimentés par leur GRD, de bénéficier d'une aide hivernale en gaz et de la fourniture minimale garantie en électricité<sup>26</sup>.

Il est utile de rappeler que l'arrivée prochaine des compteurs communicants offrira la possibilité d'avoir une meilleure connaissance des autocoupures et donc des situations critiques en matière d'accès à l'énergie.

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

Les articles 36 et 38 respectivement des AGW OSP électricité et gaz prévoient que lorsqu'un client a remboursé ses dettes, il peut demander à son fournisseur de faire désactiver gratuitement le système à prépaiement.

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

---

<sup>26</sup> De plus amples informations à ce sujet sont disponibles dans les chapitres consacrés à la CLE FMG et à la CLE aide hivernale

## En électricité

Dans le courant de l'année 2016, les GRD ont procédé à la désactivation de près de 15 560 compteurs à budget, chiffre en légère hausse (+ 0,7 %) par rapport à l'année 2015. D'après les informations récoltées, il apparaît qu'une grande majorité des désactivations (près de 93 %)<sup>27</sup> faisait suite à un changement de fournisseur et/ou de client sur un point d'alimentation.

Les compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2016 étaient précédemment restés actifs durant une période moyenne de 719 jours, soit un peu moins de deux ans. Cette moyenne est largement inférieure à celle observée en 2015 où les compteurs à budget électricité désactivés au cours de l'année étaient restés actifs en moyenne pendant une période de 1259 jours. Cette importante diminution est notamment la conséquence d'une amélioration des outils de reporting d'ORES qui lui permettent, depuis 2016, de calculer de manière plus précise les situations des compteurs qui ont été désactivés et réactivés à plusieurs reprises durant l'année.

La segmentation de l'information précitée pour 2016 donne les résultats suivants :

- 15,7 % des compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2016 ont été actifs entre 1 jour et 1 mois ;
- 20,1 % des compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2016 ont été actifs entre 1 mois et 6 mois ;
- 14,7 % des compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2016 ont été actifs entre 6 mois et 1 an ;
- 16,3 % des compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2016 ont été actifs entre 1 an et 2 ans ;
- 33,2 % des compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2016 ont été actifs au-delà de 2 ans.

## En gaz

Les GRD ont procédé à la désactivation de 5918 compteurs à budget gaz durant le courant de l'année 2016. D'après les informations récoltées, il apparaît qu'une grande majorité des désactivations (91,1 %) faisait suite à un changement de fournisseur et/ou de client sur un point d'alimentation<sup>28</sup>.

Les compteurs à budget gaz désactivés au cours de l'année 2016 sont restés actifs pendant une période moyenne de 492 jours. Comme en électricité, la CWaPE constate que cette moyenne est largement inférieure à celle de 875 jours constatée pour l'année 2015.

La segmentation de l'information précitée pour 2016 donne les résultats suivants :

- 16,5 % des compteurs à budget en gaz désactivés au cours de l'année 2016 ont été actifs entre 1 jour et 1 mois ;
- 25,3 % des compteurs à budget en gaz désactivés au cours de l'année 2016 ont été actifs entre 1 mois et 6 mois ;
- 19,1 % des compteurs à budget en gaz désactivés au cours de l'année 2016 ont été actifs entre 6 mois et 1 an ;
- 17 % des compteurs à budget en gaz désactivés au cours de l'année 2016 ont été actifs entre 1 an et 2 ans ;
- 22,1 % des compteurs à budget en gaz désactivés au cours de l'année 2016 ont été actifs au-delà de 2 ans.
- 

---

<sup>27</sup> RESA ELEC n'ayant pas communiqué le nombre de demandes de désactivation faisant suite à un changement de fournisseur et/ou de client sur un point d'alimentation, le pourcentage calculé l'a été sur base des données de tous les autres GRD électricité.

<sup>28</sup> RESA Gaz n'ayant pas communiqué le nombre de demandes de désactivation faisant suite à un changement de fournisseur et/ou de client sur un point d'alimentation, le pourcentage calculé l'a été sur base des données de tous les autres GRD gaz.

## 1.7. ÉVALUATION DES RETARDS DE PAIEMENT DES CLIENTS RESIDENTIELS ACTIFS ET INACTIFS

L'objectif de cette section est de mettre en avant l'ampleur des difficultés rencontrées par la clientèle résidentielle dans le paiement de ses factures d'énergie. Tout client qui, au 31 décembre 2016, n'avait pas honoré une facture de consommation échue émise soit par son fournisseur soit par son GRD est pris en considération, ce indépendamment du stade de la procédure de non-paiement auquel il se trouvait à cette même date.

La CWaPE analyse séparément la situation des « clients actifs », soit ceux encore alimentés au 31 décembre 2016 par le fournisseur ou GRD chez qui ils accusent un retard de paiement, et celle des « clients inactifs », soit ceux qui malgré le retard de paiement toujours effectif, ne sont plus alimentés par ce fournisseur ou ce GRD.

### Les clients actifs

Fin 2016, ce sont 150 000 clients actifs électricité et 70 000 clients actifs gaz qui présentaient un retard de paiement de leur(s) facture(s). Il convient de noter, pour les GRD, que seule la clientèle alimentée par le fournisseur social est prise en compte. La situation du fournisseur X sera abordée ultérieurement dans ce rapport.

La proportion de clients en retard de paiement s'inscrit en légère baisse tant en électricité qu'en gaz par rapport à 2015. Fin 2016, ce sont respectivement 9 % et 11 % de la clientèle résidentielle qui étaient en retard de paiement. De fortes différences sont toutefois constatées entre les différents fournisseurs, la proportion évoquée ci-avant allant de 6 % à plus de 20 % selon les cas. En outre, auprès des GRD, la part de la clientèle en difficulté de paiement reste stable.

TABLEAU 2 RETARD DE PAIEMENT DES CLIENTS RESIDENTIELS ACTIFS

Clients actifs							
		Fourn. (2016)	Fourn. (2015)	GRD (2016)	GRD (2015)	Total (2016)	Total (2015)
Electricité	Clients en retard	136.900	158.088	13.483	12.683	150.383	170.771
	% clientèle	9%	10%	41%	41%	9%	11%
	Dette totale	€ 30.618.062	€ 31.570.126	1.811.413	1.663.237	€ 32.429.475	€ 33.233.363
	Dette moyenne	€ 224	€ 200	€ 134	€ 131	€ 216	€ 195
Gaz	Clients en retard	61.575	72.762	7.959	7.420	69.534	80.182
	% clientèle	10%	12%	41%	41%	11%	13%
	Dette totale	€ 13.534.987	€ 16.496.416	€ 1.355.513	€ 1.664.088	€ 14.890.500	€ 18.160.504
	Dette moyenne	€ 220	€ 227	€ 170	€ 224	€ 214	€ 226

Par ailleurs, la dette totale connaît au global une décroissance, mais avec, le cas échéant, des différences très importantes entre fournisseurs et GRD comme il ressort du tableau ci-dessus. De même, au niveau des fournisseurs, la tendance globalement observée n'est pas constatée chez l'ensemble des fournisseurs actifs sur le segment de marché résidentiel de sorte qu'il importe de rester prudent dans l'interprétation de ces données.

### Les clients inactifs

À côté du retard des clients actifs, les fournisseurs et GRD sont également amenés à recouvrer des dettes liées aux clients inactifs. Les pourcentages de clients résidentiels « inactifs » en retard de paiement s'élèvent à 10 % en électricité et à 14 % en gaz en 2016.

La dette totale diminue tant en électricité qu'en gaz. Toutefois l'évolution des chiffres par rapport à l'année 2015 est contrastée entre les fournisseurs pour lesquels la dette diminue et les GRD pour lesquels la dette croît légèrement.

En outre, il est vraisemblable que nombre de clients résidentiels se retrouvent tant dans les clients actifs, que dans les clients inactifs dont les dettes envers leur(s) ancien(s) fournisseur(s) ou GRD ne sont pas encore apurées. Au niveau du recouvrement de la dette, celle des clients inactifs sera à recouvrer via toutes voies de droit et non au travers de la procédure définie dans les AGW OSP.

TABLEAU 3 RETARD DE PAIEMENT DES CLIENTS RESIDENTIELS INACTIFS

Clients inactifs							
		Fourn. (2016)	Fourn. (2015)	GRD (2016)	GRD (2015)	Total (2016)	Total (2015)
Electricité	Clients en retard	141.574	131.999	23.490	20.844	165.064	152.843
	Dette totale	€ 71.553.315	€ 72.916.561	€ 7.056.582	€ 6.385.601	€ 78.609.896	79.302.162
	Dette moyenne	€ 505	€ 552	€ 300	€ 306	€ 476	€ 519
Gaz	Clients en retard	78.622	72.457	14.691	14.445	93.313	86.902
	Dette totale	40.513.228	€ 43.266.031	6.727.400	€ 6.618.092	€ 47.240.629	49.884.123
	Dette moyenne	€ 515	€ 597	€ 458	€ 458	€ 506	€ 574

Pour les clients inactifs, il apparait que les niveaux de dette totale et moyenne sont nettement supérieurs aux chiffres relatifs aux clients actifs.

## 1.8. LES COUPURES D'ALIMENTATION EN ELECTRICITE ET EN GAZ

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

Il s'agit notamment des cas suivants :

- la coupure consécutive à un refus ou une absence du client lors du passage du GRD en vue de placer le compteur à budget,
- la coupure consécutive à un déménagement problématique,
- la coupure faisant suite à une fin de contrat,
- la coupure faisant suite à une fraude prouvée,
- la coupure faisant suite à la perte de statut de client protégé.
- La coupure consécutive à l'omission de communiquer ses index par le client protégé qui a bénéficié d'une aide hivernale (uniquement en gaz).

Ces différentes situations de coupure sont présentées dans ce chapitre.

### 1.8.1. Les coupures consécutives à un refus ou une absence du client lors du passage du GRD en vue de placer le compteur à budget

Dans le cadre de la procédure de placement d'un compteur à budget suite à un défaut de paiement pour un client résidentiel, si le client refuse ou est absent lors du passage du GRD en vue de placer le compteur à budget, ce dernier peut, à la requête du fournisseur, suspendre la fourniture en énergie.

Les arrêtés ministériels du 3 mars 2008 déterminant les procédures de placement d'un compteur à budget en électricité et en gaz définissent les différentes étapes et les délais minima à respecter dans cette situation.

De manière simplifiée, celles-ci peuvent être résumées comme suit :

- Le GRD se présente une première fois au domicile du client en vue de placer le compteur à budget. Ce premier passage a fait l'objet d'un courrier préalable informant le client de la date et de la tranche horaire durant laquelle la visite du GRD aura lieu. Le client a la possibilité de prendre contact avec le GRD pour modifier la date du passage afin de trouver un moment qui pourra convenir aux deux parties. La lettre informe également le client que si le GRD n'est pas en mesure de placer le compteur à budget, pour cause d'absence du client ou de refus d'accès à son domicile, son alimentation en gaz ou en électricité pourra être suspendue.
- Si le compteur à budget ne peut être placé à l'occasion de la visite du GRD pour refus explicite du client ou absence de ce dernier au rendez-vous fixé, le GRD laisse un avis de passage au client et en informe le fournisseur qui peut alors demander la suspension de la fourniture du client.
- Le GRD adresse alors un courrier recommandé au client l'avertissant de la date de l'interruption de son alimentation électrique ou de gaz. Le client aura toutefois encore la possibilité d'annuler la procédure de coupure en apurant l'entièreté de ses dettes auprès de son fournisseur endéans les cinq jours ouvrables à dater de la réception du recommandé et en apportant la preuve de son paiement à son fournisseur. Une copie du recommandé est adressée au CPAS du client.

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

Il faut également souligner qu'une coupure pour refus de placement d'un compteur à budget peut intervenir en hiver même pour un client protégé.

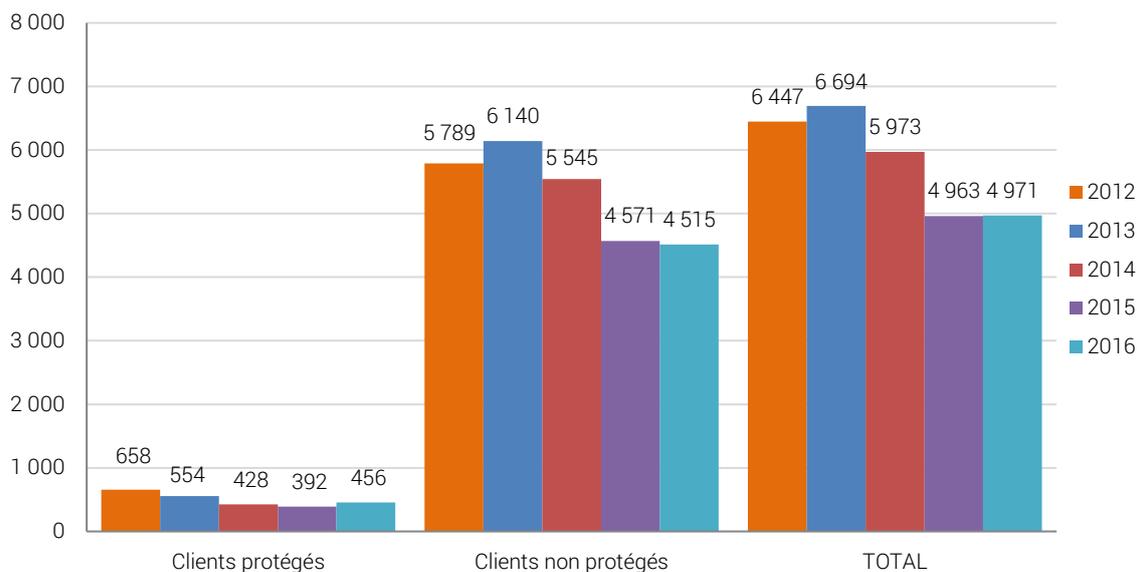
Les données récoltées relatives aux coupures pour refus de placement d'un compteur à budget englobent, dans ce chapitre, tant les coupures pour refus explicite que celles consécutives à l'absence du client.

#### **En électricité**

En 2016, les GRD ont procédé à un total de 4971 coupures de l'alimentation des clients pour refus de placement d'un compteur à budget, chiffre quasi similaire à celui constaté pour l'année 2015.

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution sur les cinq dernières années du nombre de coupures en électricité pour refus ou absence du client lors du passage du GRD en vue de placer le compteur à budget.

GRAPHIQUE 23 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE COUPURES EN ELECTRICITE POUR REFUS OU ABSENCE DU CLIENT LORS DU PASSAGE DU GRD EN VUE DE PLACER LE COMPTEUR A BUDGET



Il faut également noter que parmi les points de fourniture coupés pour refus de placement en 2016, près de 67 % ont fait l'objet d'une réouverture. Ces réouvertures ont eu lieu<sup>29</sup> :

- endéans un délai de 15 jours dans 65 % des cas,
- endéans un délai de 15 jours à un mois dans 10 % des cas,
- au-delà d'un mois dans 25 % des cas.

Il y a lieu de penser qu'un nombre important de points de fourniture coupés qui n'ont pas fait l'objet d'une réouverture ou qui ont fait l'objet d'une demande de réouverture au-delà d'un mois correspondent à des situations de maisons vides ou peu occupées.

### En gaz

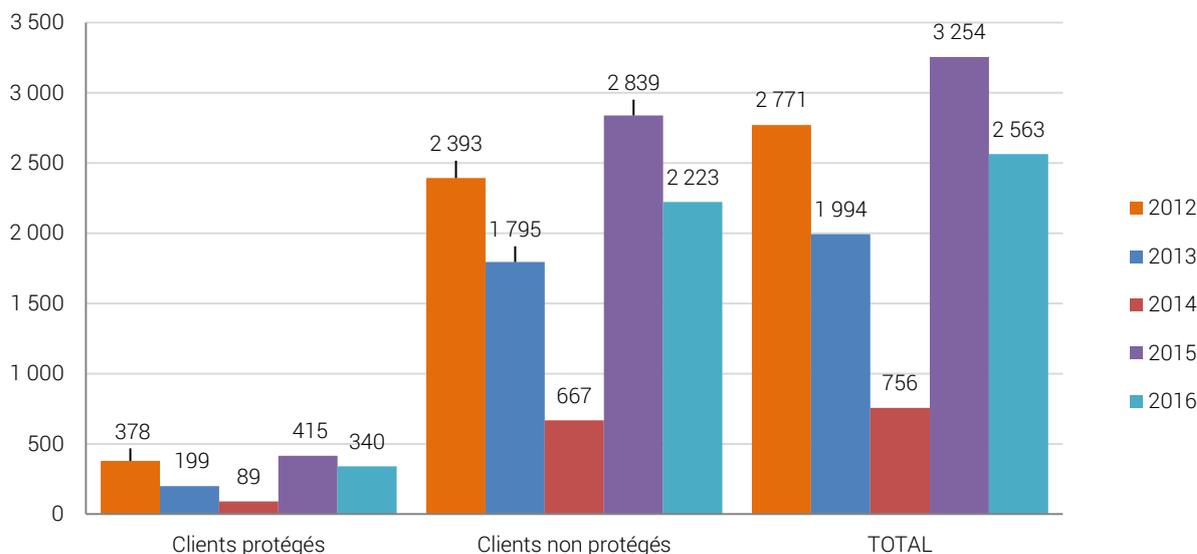
En gaz, après l'ajournement des poses des compteurs à budget en 2013 et 2014 pour les raisons évoquées précédemment, les GRD ont, durant l'année 2015 et au début de l'année 2016, mobilisé une quantité importante de ressources afin de résorber le retard pris dans le placement des compteurs à budget gaz. En conséquence, les GRD ont procédé en 2015 et début 2016, à un nombre de coupures pour refus de placement de compteur à budget ou absence du client à son domicile lors du passage du GRD, bien supérieur à ceux observés en 2014 et 2013.

Quelque 2563 coupures de gaz pour absence du client ou refus lors du passage du GRD en vue de placer le compteur à budget ont eu lieu en 2016, un chiffre en diminution par rapport à l'année 2015, mais qui se rapproche des données constatées pour l'année 2012 et qui marque donc le retour à une situation en régime.

Le graphique ci-après illustre ces informations.

<sup>29</sup> RESA n'ayant pas communiqué l'ensemble des données relatives aux délais de réouverture des compteurs suite à une coupure pour refus ou absence du client lors du passage du GRD en vue de placer le compteur à budget, les pourcentages ont été calculés sur base des données des autres GRD.

GRAPHIQUE 24 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE COUPURES EN GAZ POUR REFUS OU ABSENCE DU CLIENT LORS DU PASSAGE DU GRD EN VUE DE PLACER LE COMPTEUR A BUDGET



Comme pour l'électricité, un certain nombre de points de fourniture, coupés pour cause de refus ou absence du client lors du placement du compteur à budget, ont fait l'objet d'une réouverture plus ou moins rapide.

Il apparaît ainsi que, durant l'année 2016, 58,9 % des clients ayant été coupés dans ce cadre ont vu leur alimentation rétablie par le GRD. Cette donnée est largement inférieure à celle constatée en électricité, mais en augmentation (+10 %) par rapport à l'année 2015.

Ces réouvertures ont eu lieu<sup>30</sup> :

- endéans un délai de 15 jours dans 48,4 % des cas,
- endéans un délai de 15 jours à un mois dans 12,8 % des cas,
- au-delà d'un mois dans 38,8 % des cas.

## 1.8.2. Les coupures consécutives à un déménagement problématique

En cas de déménagement, la législation<sup>31</sup> prévoit que le contrat de fourniture se poursuit à la nouvelle adresse du client et selon les mêmes conditions<sup>32</sup>.

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

<sup>30</sup> RESA n'ayant pas communiqué l'ensemble des données relatives aux délais de réouverture des compteurs suite à une coupure pour refus ou absence du client lors du passage du GRD en vue de placer le compteur à budget, les pourcentages ont été calculés sur base des données des GRD mixtes.

<sup>31</sup> Article 3bis des AGW OSP

<sup>32</sup> Cette poursuite de fourniture ne s'applique pas dans les 4 cas suivants :  
 si le client résilie le contrat de fourniture à compter de la date de déménagement ;  
 si le client conclut un contrat avec un autre fournisseur à compter de la date du déménagement ;  
 si le client déménage à l'étranger ou dans une autre Région ;  
 si le client emménage à l'adresse d'un autre client ayant déjà un contrat de fourniture.

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

Les AGW OSP ainsi que l'arrêté ministériel du 3 mars 2008 ont fixé des règles et des démarches à effectuer afin de régulariser ce type de situation dans ce cadre. Cette procédure est appelée « MOZA »<sup>33</sup>.

De manière simplifiée elle peut être résumée comme suit :

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

Les données ci-dessous présentent les coupures qui ont eu lieu dans ce cadre.

### En électricité

Dans le courant de l'année 2016, les fournisseurs ont introduit au total 47 755 demandes de MOZA contre 40 355 demandes en 2015. Ces demandes ont abouti dans 3,9 % des cas à une coupure de l'alimentation électrique du client suite à l'échec de la procédure. Le nombre total de coupures réalisées dans ce cadre au cours de l'année 2016, soit 1853 coupures, poursuit la diminution initiée entre 2014 et 2015 avec une nouvelle baisse de 41 % par rapport au niveau de l'année 2015.

### En gaz

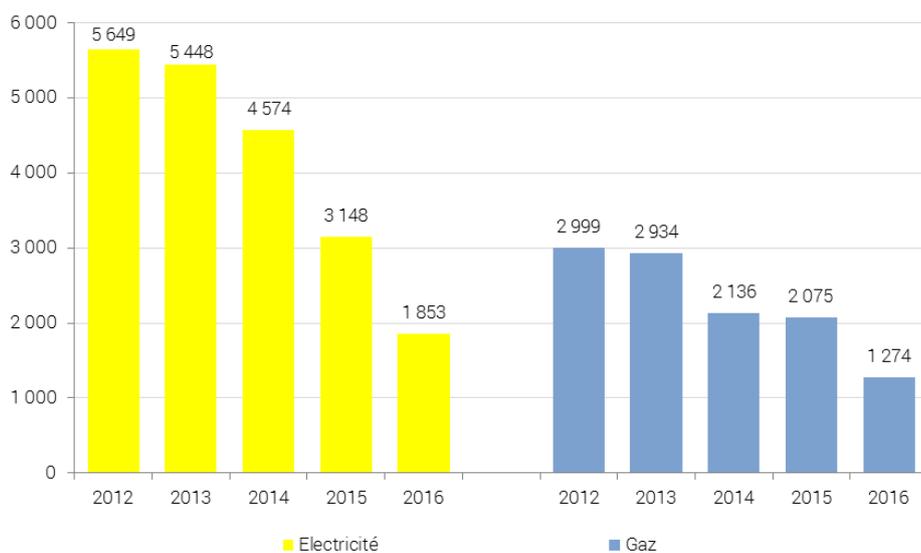
En ce qui concerne le gaz, les fournisseurs ont introduit en 2016 un total de près de 22 950 demandes de MOZA, contre 19 008 en 2015, lesquelles ont conduit à la suspension de l'alimentation en gaz de 1274 points. Comme en électricité, la CWaPE note que le nombre de coupures suite à l'échec de la procédure en gaz en 2016 connaît également une importante diminution (- 38,6 %) par rapport à l'année 2015.

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

---

<sup>33</sup> MOZA, du néerlandais : « Move Out Zonder Afspraak », littéralement traduit par « déménagement sans accord ».

GRAPHIQUE 25 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE COUPURES EN ELECTRICITE ET EN GAZ SUITE A L'ECHEC DE LA PROCEDURE DE REGULARISATION DANS LE CADRE D'UN MOZA



La diminution constatée du nombre de coupures dans le cadre de la procédure de MOZA est probablement liée à l'introduction par certains fournisseurs et GRD d'étapes supplémentaires dans la procédure visant à résoudre un maximum des situations et à éviter ainsi les coupures. Ces étapes peuvent prendre la forme d'un courrier ou mail complémentaire à destination du propriétaire du bien ou de l'agence immobilière responsable de la location s'ils sont connus, d'enquêtes téléphoniques auprès de ces derniers, d'un suivi plus important du client entrant ou sortant afin d'obtenir l'ensemble des données nécessaires à la régularisation du point.

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

Un client ou un fournisseur peut mettre fin à un contrat de fourniture d'énergie.

Les fins de contrat à l'initiative du client peuvent révéler une certaine dynamique de marché, car elles sont la conséquence, dans la plus grande majorité des cas, d'une démarche volontaire du client afin de changer de fournisseur<sup>34</sup>. La situation est toute autre lorsque la résiliation du contrat ou la non-reconduction du contrat est à l'initiative du fournisseur. Les AGW OSP<sup>35</sup> prévoient dans ce cas que le fournisseur est tenu de respecter un délai de préavis de deux mois minimum pour renoncer au contrat à durée indéterminée ou pour s'opposer à la reconduction tacite d'un contrat à durée déterminée signé pour un client résidentiel. Toutefois, si au terme du délai prévu, le client n'a pas conclu un nouveau contrat avec un autre fournisseur d'énergie, il risque de voir son alimentation coupée.

Afin d'éviter que des clients résidentiels dans cette situation ne se retrouvent sans énergie en période hivernale, le législateur a mis en place une procédure spécifique qui prévoit que le gestionnaire de réseau de distribution les fournisse à titre temporaire<sup>36</sup>. Cette fourniture doit néanmoins, comme son nom l'indique, rester temporaire. En conséquence, la législation prévoit que, quinze jours avant la fin de la période hivernale, le GRD envoie un courrier au client l'informant de

<sup>34</sup> Depuis septembre 2012, chaque client peut changer gratuitement de fournisseur d'énergie en Belgique, moyennant un préavis d'un mois. Il ne faut donc plus s'acquitter d'une indemnité de rupture de contrat, et ce quel que soit le type de contrat (prix fixe, semi-fixe ou variable, à durée déterminée ou indéterminée, etc.). Attention cependant que certains contrats commerciaux prévoient un terme fixe annuel, dû entièrement dès que l'année est entamée.

<sup>35</sup> Article 10bis des AGW OSP électricité et gaz

<sup>36</sup> Pour de plus amples informations à ce sujet, consultez le chapitre relatif à l'alimentation temporaire par le fournisseur X.

l'obligation de conclure un contrat avec un fournisseur dans un délai de soixante jours ouvrables maximum. À défaut de la conclusion d'un contrat au terme du délai, le GRD peut procéder à la suspension de l'alimentation en énergie du client.

Le nombre de coupures consécutives à une fin de contrat reste faible au regard du nombre total de coupures effectuées sur l'année toutes causes confondues, mais a augmenté de façon proportionnellement très importante en 2016. Ainsi, en 2016, 189 coupures ont été réalisées dans ce cadre en électricité, contre 30 en 2015, et 64 en gaz, contre 17 en 2015.

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

Les AGW OSP<sup>37</sup> prévoient que le fournisseur peut demander au gestionnaire de réseau de suspendre la fourniture en cas de fraude prouvée d'un client. La fourniture pourra alors être suspendue le temps nécessaire à la régularisation de la situation, en ce compris le remboursement de la dette éventuelle résultant de la fraude, des frais de suspension de la fourniture et des frais encourus lors de son rétablissement.

De tels cas de coupures restent heureusement assez rares. Ainsi, dans le courant de l'année 2016, 27 coupures suite à une fraude ont été effectuées en électricité contre 25 en 2015 et 68 en gaz contre 6 en 2015. La CWaPE remarque, comme pour l'année 2015, que toutes les coupures pour fraude en 2016 ont été effectuées par les GRD purs, tant en électricité qu'en gaz.

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

Lorsqu'un client alimenté par son GRD en tant que fournisseur social perd son statut de protégé, il doit signer un contrat avec un fournisseur commercial car, légalement, il ne remplit plus les conditions pour être alimenté par son GRD.

Dans cette situation, les AGW OSP<sup>38</sup> prévoient que le GRD invite le consommateur à conclure, dans les deux mois, un contrat avec un fournisseur de son choix. Si le client ne dispose pas d'un contrat à l'expiration de ce délai, le GRD peut introduire auprès de la Commission locale pour l'énergie (CLE) une demande en vue de procéder à la suspension de la fourniture d'énergie<sup>39</sup>. Dans ses lignes directrices du 14 février 2011 (CD-11b14-CWaPE), la CWaPE a également indiqué que la suspension de la fourniture d'énergie dans ce cadre ne pouvait pas intervenir en période hivernale.

En 2016, les GRD ont procédé dans ce cadre à la suspension de 380 points d'alimentation en électricité et à 216 coupures en gaz, chiffres supérieurs à ceux constatés pour l'année 2015, où le nombre de coupure dans ce cadre était respectivement de 334 et de 146.

#### 1.8.6. Les coupures en gaz consécutives à l'omission de communiquer ses index par le client protégé qui a bénéficié d'une aide hivernale

Jusqu'au début de l'année 2015, le client protégé qui avait bénéficié de l'aide hivernale<sup>40</sup> devait, en fin de période hivernale, passer sa carte dans son compteur à budget, puis ensuite dans une borne de rechargement, afin que le GRD puisse « récupérer » ses index et calculer l'ensemble de sa consommation depuis la date de la réunion de la CLE jusqu'à la fin de la période hivernale. Cette procédure permettait également d'activer une action spéciale dans le compteur à budget du client protégé concerné afin de mettre fin à l'octroi de l'aide hivernale en fin de période.

<sup>37</sup> Article 9 des AGW OSP gaz et électricité.

<sup>38</sup> Article 27 de l'AGW OSP électricité et 31 de l'AGW OSP gaz.

<sup>39</sup> Pour de plus amples informations à ce sujet, consultez le chapitre consacré aux CLE.

<sup>40</sup> De plus amples informations relatives à l'aide hivernale sont présentées dans le chapitre réservé aux commissions locales pour l'énergie.

Le client protégé était informé, lors de sa demande d'aide, que s'il omettait cette étape, son alimentation serait automatiquement coupée dix jours après la fin de période hivernale. Certains clients, suite au non respect de cette étape, se voyaient dès lors privés de leur alimentation en gaz.

Une nouvelle procédure a été mise en place depuis la fin de l'année 2015 afin de simplifier les différentes démarches du client, mais également afin d'éviter les coupures en fin de période hivernale. Elle est présentée dans le chapitre relatif aux CLE aide hivernale. En conséquence, plus aucune coupure n'a été enregistrée en 2016 dans ce cadre et ne sera plus rapportée les prochaines années.

### 1.8.7. Les interruptions de fourniture pour l'année 2016

Le tableau ci-dessous synthétise, pour l'année 2016, les chiffres relatifs aux interruptions de fourniture d'énergie des clients résidentiels en gaz et en électricité pour les différentes situations présentées dans ce chapitre.

TABLEAU 4 STATISTIQUES RELATIVES AUX INTERRUPTIONS DE FOURNITURE D'ENERGIE DE CLIENTS RESIDENTIELS EN 2016

Statistiques relatives aux interruptions de fourniture d'énergie de clients résidentiels				
	ELEC	% TOTAL ELEC	GAZ	% TOTAL GAZ
Absence de contrat conclu	189	2,55%	64	1,53%
Fraude prouvée	27	0,36%	68	1,62%
Perte de statut de client protégé	380	5,12%	216	5,16%
Echec de la procédure de MOZA	1.853	24,97%	1.274	30,44%
Refus de placement de compteur à budget	4.971	66,99%	2.563	61,24%
Client protégé ayant omis de communiquer ses index			0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>7.420</b>		<b>4.185</b>	

Il faut noter que le nombre total de coupures, toutes causes confondues, diminue de 12,8 % en électricité en 2016 par rapport à l'année 2015 et de 25,2 % en gaz. En électricité, c'est principalement la forte réduction du nombre de coupures dans le cadre de la procédure de MOZA qui explique cette diminution. En gaz, l'importante diminution du nombre de coupures constatée s'explique tant par la diminution du nombre de coupures pour refus ou absence du client lors du passage du GRD en vue de placer le compteur à budget que par la réduction des coupures dans le cadre du MOZA.

## 1.9. L'ALIMENTATION TEMPORAIRE PAR LE GRD EN TANT QUE FOURNISSEUR X

### 1.9.1. Les différentes situations d'alimentation du GRD en tant que fournisseur X

La législation wallonne prévoit différentes situations dans lesquelles le GRD est amené à assurer temporairement l'alimentation d'un client résidentiel au titre de fournisseur X. Ces situations visent notamment et principalement les quatre situations suivantes :

- **Un client à qui un compteur à budget doit être placé, mais pour lequel le GRD n'est pas parvenu à clôturer la procédure endéans les 40 jours de l'acceptation de la demande du fournisseur.**

Le GRD assure l'alimentation du client, en tant que fournisseur X, à partir du 41<sup>e</sup> jour et jusqu'à la finalisation de la procédure, à savoir soit l'annulation ou l'abandon de la procédure, soit le placement du compteur à budget ou la coupure de l'alimentation<sup>41</sup>. Cette situation concernait au 31 décembre 2016 :

<sup>41</sup> Pour de plus amples informations à ce sujet, voir le chapitre consacré au placement du compteur à budget.

- . 5 509 clients en électricité, soit 75,7 % des clients du fournisseur X en électricité, chiffre en diminution de 18,4 % par rapport à l'année 2015,
- . 4 575 clients en gaz, soit 79,1 % des clients du fournisseur X en gaz, chiffre en diminution de 31,5 % par rapport à l'année 2015.

Rappelons que le décret du 11 avril 2014 modifiant le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et le décret du 21 mai 2015 modifiant le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz introduisent parmi les dispositions visant à améliorer la procédure de défaut de paiement et le placement du compteur à budget diverses mesures dont notamment l'abandon de la fourniture X en cas de retard de placement de compteur à budget au-delà d'un délai qui sera déterminé ultérieurement. Le client restera alimenté par son fournisseur et si le gestionnaire de réseau dépasse, pour des raisons qui lui sont imputables, le délai de placement qui sera établi par le gouvernement, il sera alors redevable au fournisseur qui a introduit la demande de placement, d'une intervention forfaitaire dont la méthode de calcul doit être fixée par le gouvernement.

- **Un client impliqué dans un processus de déménagement problématique (« procédure de MOZA »), mais pour lequel le GRD n'a pas été en mesure de régulariser la situation endéans les trente jours de l'introduction de la demande par le fournisseur.**

Le GRD assure l'alimentation du client à partir du 31<sup>e</sup> jour et jusqu'à la finalisation de la procédure, à savoir, soit régularisation de la situation, soit coupure de l'alimentation<sup>42</sup>.

Cette situation concernait au 31 décembre 2016 :

- . 1 476 clients en électricité, soit 20,3 % des clients du fournisseur X en électricité, chiffre en augmentation de 46,3 % par rapport à l'année 2015,
- . 1 040 clients en gaz, soit 18 % des clients sous fournisseur X en gaz, chiffre en augmentation de 28,4 % par rapport à l'année 2015.

Comme indiqué précédemment<sup>43</sup> certains GRD ont introduit des étapes supplémentaires dans la procédure de MOZA afin de réduire le nombre de coupures. L'ajout de ces étapes entraîne l'allongement de la procédure de MOZA et dès lors une augmentation du nombre de clients alimentés par le fournisseur X dans le cadre du MOZA. Elle permet par contre de diminuer le nombre de coupures dans ce cadre.

- **Un client concerné par une perte de statut de client protégé et qui, dans l'attente soit du renouvellement de l'attestation, soit de la décision de la CLE<sup>44</sup> est alimenté temporairement par le GRD au titre de fournisseur X. Cette situation concernait au 31 décembre 2016 :**

- . 47 clients en électricité, soit 0,6 % des clients du fournisseur X en électricité, chiffre en diminution de 81,7 % par rapport à l'année 2015,
- . 91 clients en gaz, soit 1,6 % des clients du fournisseur X en gaz, chiffre en diminution de 69,4 % par rapport à l'année 2015.

Il faut souligner qu'en 2015 et 2016, RESA était le seul GRD qui alimentait, en tant que fournisseur X, des clients dans cette situation, et ce tant en gaz qu'en électricité.

<sup>42</sup> Pour de plus amples informations à ce sujet, voir le chapitre consacré aux coupures consécutives à un déménagement problématique.

<sup>43</sup> Pour de plus amples informations à ce sujet, voir le chapitre consacré aux coupures consécutives à un déménagement problématique.

<sup>44</sup> Pour de plus amples informations à ce sujet, voir le chapitre consacré au Commission locale pour l'énergie.

- **Un client dont le contrat avec un fournisseur commercial a été résilié ou dénoncé durant la période hivernale et qui ne conclut pas de nouveau contrat avec un fournisseur commercial, sera temporairement alimenté par le GRD.**

L'alimentation par le GRD en tant que fournisseur X dans ce cas aura lieu uniquement en période hivernale et, au maximum, jusqu'à deux mois après la fin de cette période. Cette situation concernait au 31 décembre 2016 :

- . 141 clients en électricité, soit 1,9 % des clients du fournisseur X en électricité, chiffre en augmentation de 123,8 % par rapport à l'année 2015,
- . 50 clients en gaz, soit 0,9 % des clients sous fournisseur X en gaz, chiffre en augmentation de 51 % par rapport à l'année 2015.

L'augmentation des clients alimentés par le fournisseur X dans cette situation est principalement constatée chez RESA.

**Les GRD sont également amenés à alimenter un client sous X dans certaines situations tout à fait exceptionnelles.**

Il peut s'agir notamment de compteurs ouverts et signalés en irrégularité, mais pour lesquels les GRD n'ont pas encore eu un accès pour procéder à la coupure de l'alimentation (« compteurs retrouvés », bris de scellé, compteurs actifs sans contrat en ordre, faux move-in ou annulation du move-in le jour de l'ouverture, etc.). Dans l'intervalle de la régularisation de la situation, les consommations sont comptabilisées et facturées par le GRD en tant que fournisseur X.

Cette situation concernait au 31 décembre 2016 :

- . 108 clients en électricité, soit 1,5 % des clients du fournisseur X en électricité,
- . 27 clients en gaz, soit 0,5 % des clients du fournisseur X.

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

## 1.9.2. Évolution du nombre de clients alimentés par le fournisseur X

### En électricité

Au terme de l'année 2016, 7281 clients, soit 0,5 % de l'ensemble des clients résidentiels en électricité, étaient alimentés par le GRD en tant que fournisseur X. Dans 96 % des cas, l'alimentation par le fournisseur X concernait des situations de client en attente de placement de compteur à budget ou en attente de la régularisation d'une procédure de MOZA. Par rapport à l'année 2015, le nombre de clients alimentés par le fournisseur X toutes causes confondues a diminué de 10,9 %. Comme constaté dans l'analyse des chiffres communiqués dans le précédent chapitre, l'évolution du nombre de clients alimentés par le fournisseur X entre 2015 et 2016 varie en fonction de la situation prise en considération.

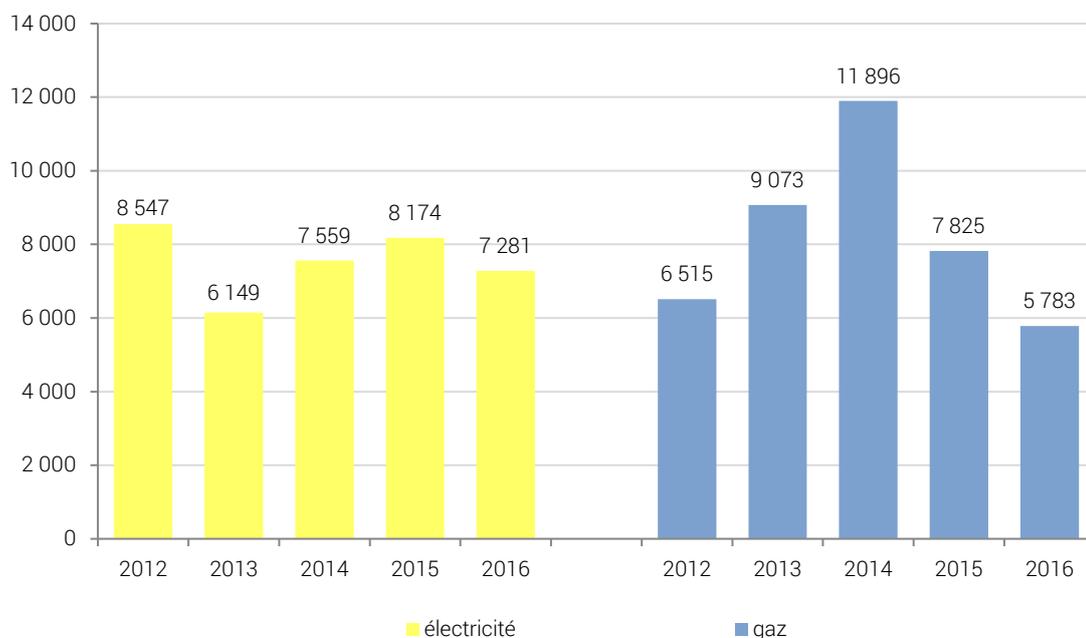
### En gaz

Fin 2016, quelques 5783 clients, soit 0,9 % de l'ensemble des clients résidentiels en gaz, étaient alimentés par le GRD en tant que fournisseur X. Dans 97,1 %, l'alimentation par le fournisseur X concernait des situations de placement de compteur à budget ou de régularisation d'une procédure de MOZA. La nette diminution du nombre de clients alimentés par le fournisseur X en gaz déjà constatée en 2015 se poursuit, puisqu'entre 2015 et 2016 ce nombre diminue encore

de 26,1 %. Comme indiqué précédemment, cette diminution constatée depuis 2015 s'explique principalement par la reprise, en 2015 et début de l'année 2016, de la pose des compteurs à budget gaz après l'ajournement des années 2013 et 2014.

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

GRAPHIQUE 26 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLIENTS ALIMENTÉS PAR LE FOURNISSEUR X



Enfin, la CWaPE remarque que des écarts importants au niveau de l'alimentation sous fournisseur X existent entre les GRD. Les petits GRD présentent peu ou pas de cas d'alimentation en fourniture X et, lorsque le cas se présente, il s'agit de périodes relativement courtes.

### 1.9.3. La durée de la fourniture X

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

La répartition des clients alimentés par le fournisseur X au terme de l'année 2016 en fonction de la durée de la fourniture X par le GRD donne les résultats suivants :

#### En électricité

- 12,6 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X depuis moins de 7 jours,
- 20 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X de 7 jours à 1 mois,
- 40,2 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X entre 1 et 3 mois,
- 10 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X entre 3 et 6 mois,
- 17,2 % depuis plus de 6 mois.

## En gaz

- 8,8 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X depuis moins de 7 jours,
- 15,3 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X de 7 jours à 1 mois,
- 33,6 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X entre 1 et 3 mois,
- 13 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X entre 3 et 6 mois,
- 29,3 % depuis plus de 6 mois.

### 1.9.4. Les retards de paiement auprès du fournisseur X

L'alimentation du client par le fournisseur X a des conséquences pour le client qui se voit facturer au « tarif maximum ». Ce tarif est calculé semestriellement pour chaque GRD par le régulateur fédéral de l'énergie, la CREG, conformément à deux arrêtés ministériels fédéraux<sup>4546</sup>. Il est exprimé en c€/kWh pour la partie variable et comporte un terme fixe. Cette situation n'est pas anodine, tant pour le GRD que pour le client, puisque la majorité de la clientèle sous X est concernée par une situation de placement de compteur à budget, donc vraisemblablement dans une situation financière délicate. Par ailleurs, bien que des courriers leur soient envoyés afin d'expliquer la reprise de la fourniture par le GRD, certains clients ne comprennent pas cette procédure et dès lors refusent de payer les factures liées à ce « nouveau fournisseur » qu'ils n'ont pas choisi et qui les facture par ailleurs à un prix supérieur à celui de leur fournisseur commercial. En conséquence, les GRD éprouvent de grandes difficultés à récupérer les éventuelles créances des clients alimentés par le fournisseur X.

Au 31 décembre 2016, 107 357 clients résidentiels, actifs et passifs, **en électricité** présentaient un retard de paiement auprès du fournisseur X avec un arriéré moyen de paiement de l'ordre de 287 EUR. La CWaPE constate que le nombre de clients en retard du paiement de leurs factures auprès du fournisseur X augmente de 36,4 % entre 2015 et 2016 et que, dans le même temps, le montant moyen des arriérés de paiement diminue de 19,8 %.

**En gaz**, ce sont près de 78 393 clients résidentiels qui présentaient un retard de paiement auprès du fournisseur X avec un arriéré moyen de paiement à hauteur de 440 EUR. Le nombre de clients concernés par un retard de paiement d'une facture de gaz auprès du fournisseur X augmente de 23,2 % entre 2015 et 2016. Le montant moyen des arriérés de paiement en gaz diminue quant à lui de 20,6 %.

## 1.10. LES PLANS DE PAIEMENT

Actuellement, comme précisé aux articles 29, 30 et 37 de l'AGW OSP électricité et 32, 33 et 39 de l'AGW OSP gaz, le client a la possibilité de se voir octroyer par son fournisseur un plan de paiement pour le règlement de ses factures. Les fournisseurs sont généralement favorables à l'établissement de plans de paiement dont les conditions d'octroi dépendent principalement de l'historique de paiement du client auprès du fournisseur, du montant de la dette ou du stade de la procédure de défaut de paiement auquel il se trouve. Dans les cas où le plan de paiement a été négocié par l'intermédiaire du CPAS, les fournisseurs ont tendance à faire preuve de davantage de souplesse.

Rappelons également que le décret du 11 avril 2014 modifiant le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et le décret du 21 mai 2015 modifiant le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz imposent aux fournisseurs de proposer un plan de paiement raisonnable à tout client mis en demeure suite à des difficultés de paiement. Le Gouvernement wallon a, dans son avant-projet d'arrêté modifiant les

<sup>45</sup> Fin 2016, l'écart entre le tarif maximum et le tarif meilleur marché en électricité était de l'ordre de 13 %.

<sup>46</sup> Arrêté ministériel fédéral du 1<sup>er</sup> juin 2004 fixant les prix maximaux pour la fourniture d'électricité et arrêté ministériel fédéral du 15 février 2005 fixant les prix maximaux pour la fourniture de gaz par les GRD aux clients finals dont le contrat a été résilié par leur fournisseur et qui ne peuvent être considérés comme des clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire.

AGW OSP électricité et gaz<sup>47</sup>, proposé l'encadrement du plan de paiement raisonnable. Il prévoit ainsi que pour les clients en médiation de dettes ou ceux suivis par un CPAS, le plan de paiement s'établit à hauteur de 20 EUR par mois, ou plus en fonction du budget du client. Dans tous les cas, un plan de paiement sera considéré comme raisonnable s'il permet au client de payer ses dettes en lui garantissant de mener une vie conforme à la dignité humaine.

L'avant-projet d'arrêté prévoit également que la procédure de placement du compteur à budget soit suspendue afin de permettre au CPAS ou au service de médiation de dette d'effectuer une analyse socio-budgétaire de la situation du client.

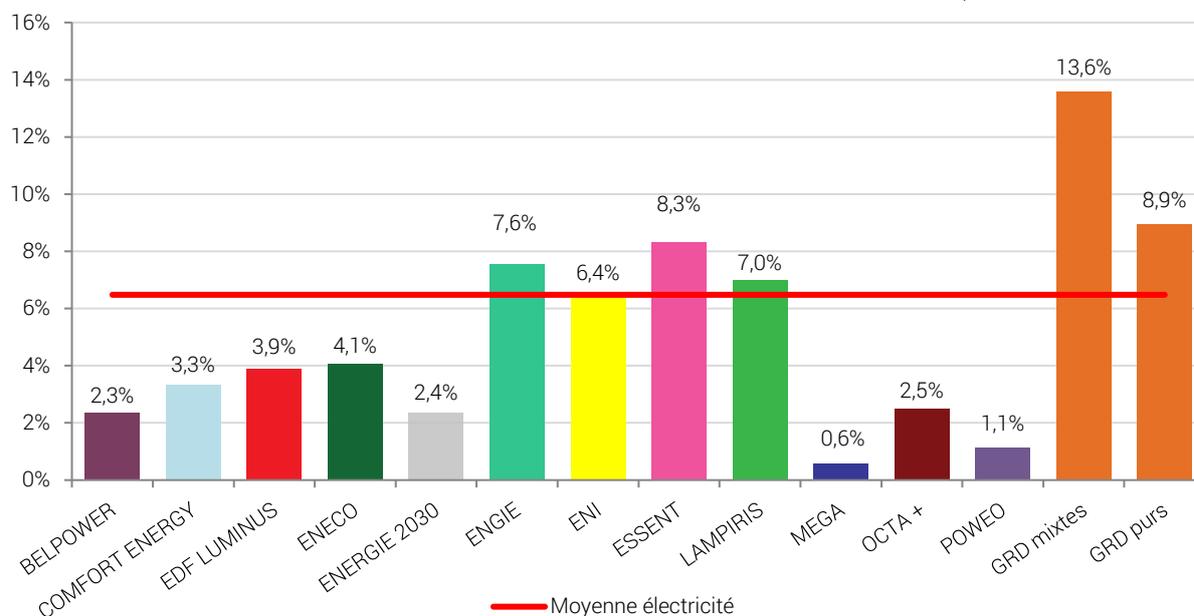
Dans l'attente de ces nouvelles dispositions des AGW OSP sur les plans de paiement raisonnables, il faut noter que pour la section suivante, l'analyse porte sur les plans de paiement octroyés avant le placement du compteur à budget, et, dans le cas des GRD, pour les plans de paiement octroyés aux clients protégés qu'ils alimentent en tant que fournisseur social.

## En électricité

Au cours de l'année 2016, les fournisseurs et GRD ont octroyé quelques 103 191 plans de paiement à leurs clients en électricité, chiffre en augmentation par rapport à l'année 2015 où 88 400 plans de paiement avaient été conclus. Si on calcule le rapport entre le nombre total de plans de paiement octroyés sur l'année et le nombre total de clients résidentiels en électricité au terme de l'année 2016, on obtient un pourcentage moyen de plans de paiement admis de 6,5 %.

Le graphique suivant donne un aperçu du pourcentage de plans de paiement octroyés au cours de l'année 2016 en électricité par fournisseur (pourcentage calculé en établissant le rapport entre le nombre total de plans de paiement octroyés en électricité par fournisseur et le nombre de clients résidentiels alimentés en électricité au 31 décembre 2016). Des différences substantielles existent entre les acteurs, fournisseurs et GRD.

GRAPHIQUE 27 POURCENTAGE DE PLANS DE PAIEMENT ADMIS EN ELECTRICITE (EXPRIME PAR FOURNISSEUR ET EN POURCENTAGE DE LA CLIENTELE RESIDENTIELLE ALIMENTEE AU 31/12/2016)

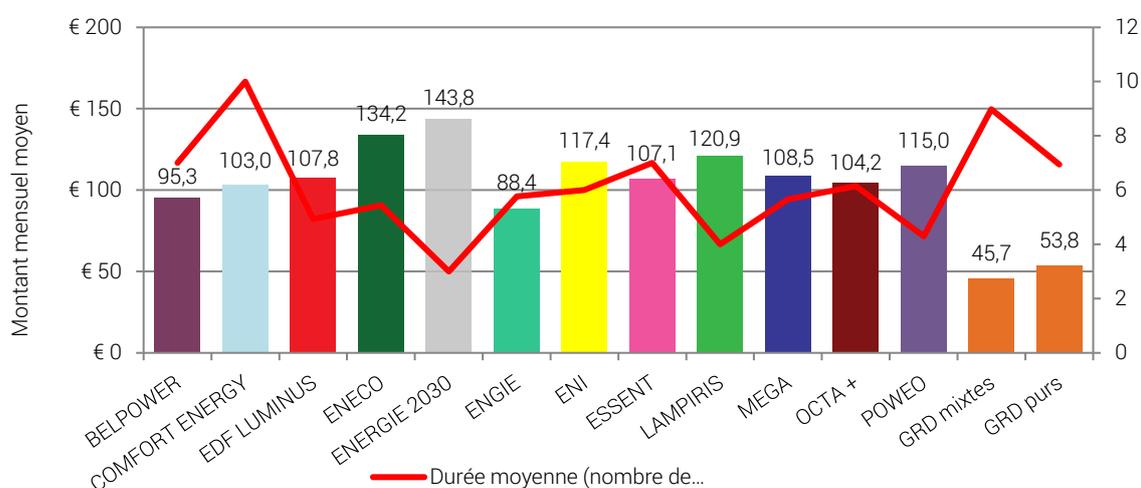


<sup>47</sup> Avant-projet d'arrêté du Gouvernement wallon modifiant l'arrêté du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité, l'arrêté du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz et l'arrêté du 17 juillet 2003 relatif à la 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.

Des différences importantes sont également perceptibles entre les fournisseurs et les GRD tant au niveau du montant mensuel moyen et de la durée moyenne du plan de paiement, qu'au niveau du taux de respect des plans de paiement. Ces différences sont illustrées par les graphiques présentés ci-après.

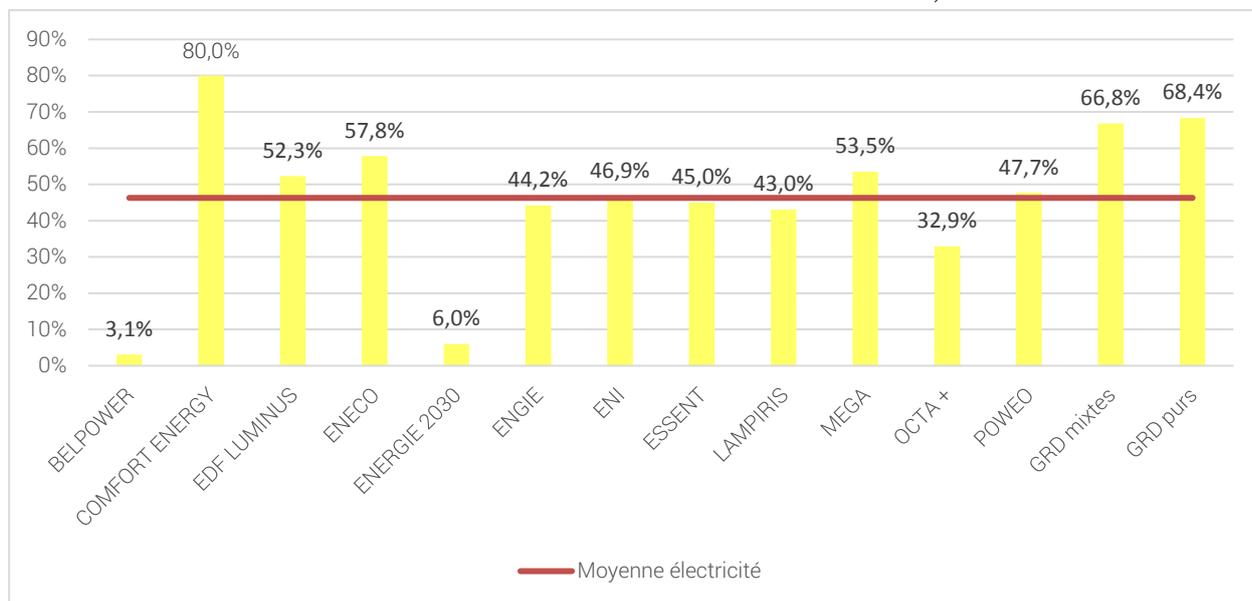
Les plans de paiement octroyés en 2016 par les fournisseurs commerciaux en électricité avaient en moyenne une durée de 5,6 mois et un montant mensuel moyen s'élevant à 99 EUR. Chez les GRD, les plans de paiement admis s'établissaient en moyenne sur 8 mois et le montant mensuel moyen était de 48 EUR. Ces chiffres sont comparables aux données récoltées pour l'année 2015.

GRAPHIQUE 28 MONTANT MENSUEL MOYEN (EN EUR) ET DUREE MOYENNE (EN MOIS) DES PLANS DE PAIEMENT ADMIS EN ELECTRICITE



Le taux de respect des plans de paiement en électricité a légèrement régressé durant l'année 2016 puisque, en moyenne, 46,3 % des plans de paiement n'ont pas été respectés selon les modalités convenues au départ. Pour l'année 2015, ce chiffre était de 44 %.

GRAPHIQUE 29 POURCENTAGE DES PLANS DE PAIEMENT NON SUIVIS EN ELECTRICITE (EXPRIME PAR FOURNISSEUR ET EN POURCENTAGE DU NOMBRE DE PLANS DE PAIEMENT OCTROYES)



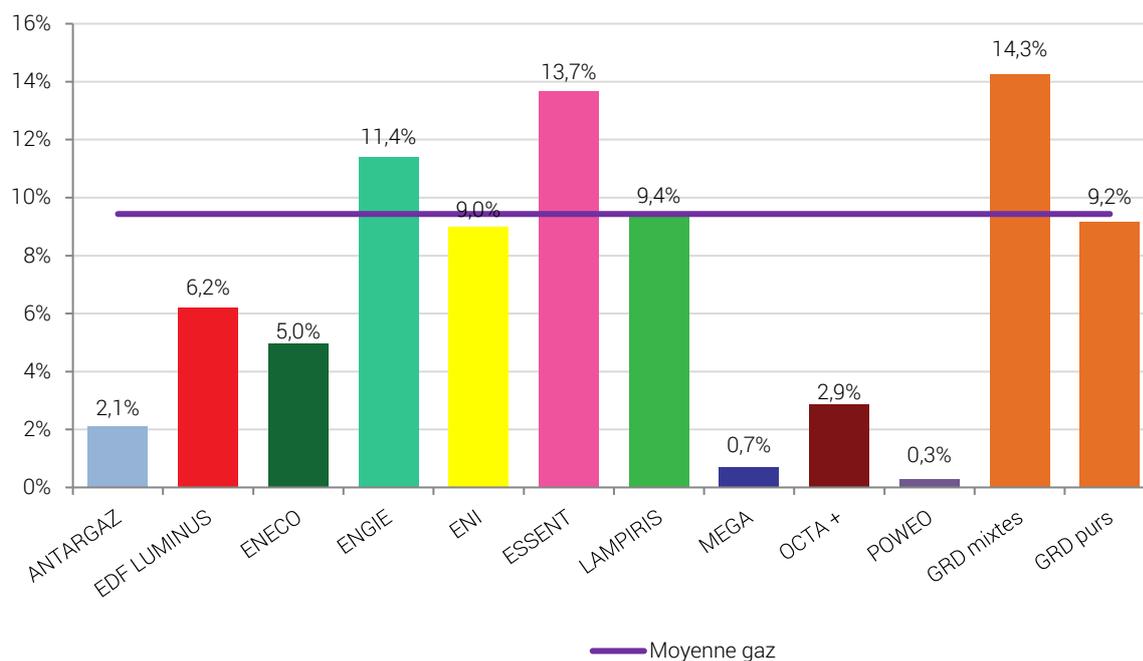
## En gaz

En gaz, quelques 60 096 plans de paiement ont été octroyés par les fournisseurs et GRD dans le courant de l'année 2016. Si l'on calcule le rapport entre le nombre total de plans de paiement octroyés sur l'année et le nombre total de clients résidentiels en gaz au terme de l'année 2016, on obtient un pourcentage moyen de plans de paiement admis de 9,4 %. Ces chiffres sont en augmentation par rapport à l'année 2015 où 53 600 clients, soit en moyenne 8,5 % de la clientèle résidentielle en gaz, avaient pu en bénéficier.

Comme pour l'électricité, on pourra constater que les politiques distinctes appliquées par les acteurs au niveau de l'octroi des plans de paiement font apparaître des résultats fort différents, tant au niveau du nombre de plans de paiement octroyés, qu'au niveau du montant mensuel moyen, de la durée moyenne et du pourcentage de plans de paiement non suivis.

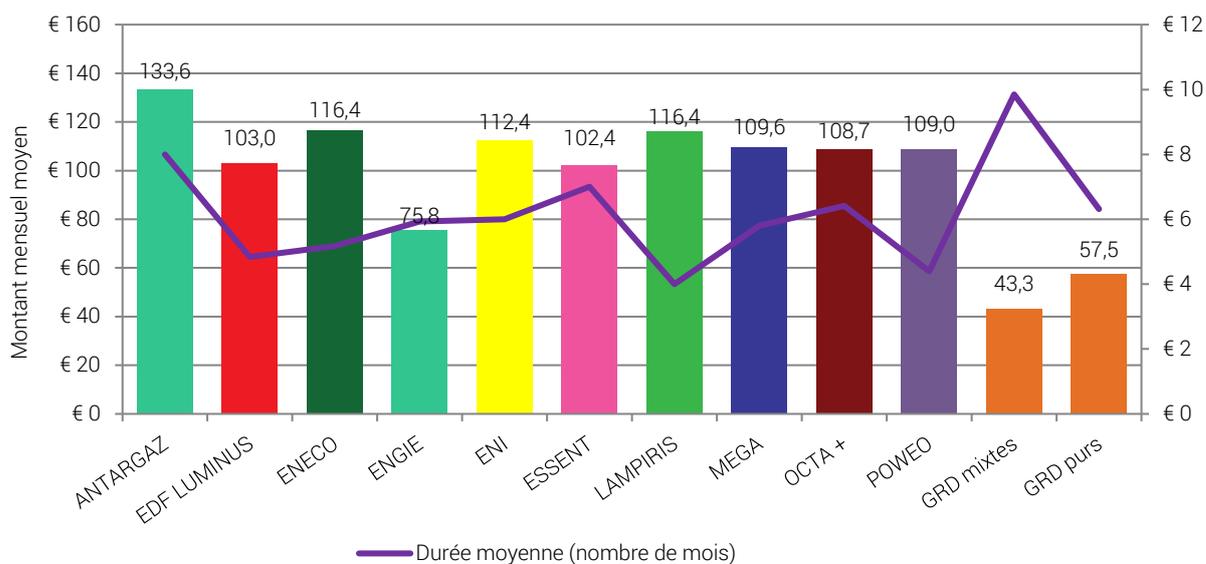
Le graphique ci-après donne un aperçu du pourcentage de plans de paiement octroyés au cours de l'année 2016 en gaz par fournisseur.

GRAPHIQUE 30 POURCENTAGE DE PLANS DE PAIEMENT ADMIS EN GAZ (EXPRIME PAR FOURNISSEUR ET EN POURCENTAGE DE LA CLIENTELE RESIDENTIELLE ALIMENTEE AU 31/12/2016)



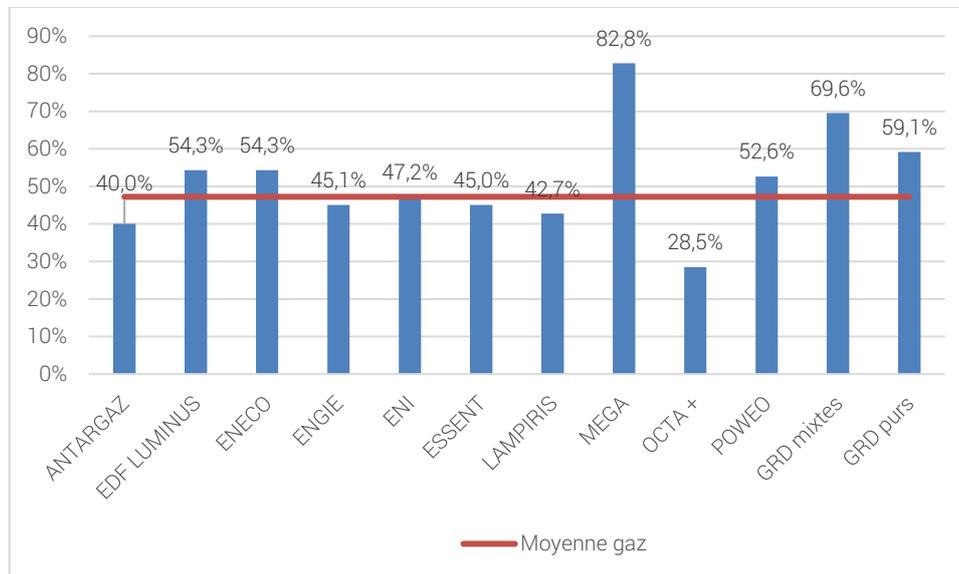
Les plans de paiement octroyés en 2016 en gaz par les fournisseurs commerciaux avaient en moyenne une durée de 5,6 mois et le montant mensuel moyen s'élevant à 90,6 EUR. Pour les GRD, les plans de paiement admis s'établissaient en moyenne sur 8 à 9 mois et le montant mensuel moyen était à 48 EUR. Ces chiffres sont comparables à ceux constatés en électricité et aux données récoltées pour l'année 2015.

GRAPHIQUE 31 MONTANT MENSUEL MOYEN (EN EUR) ET DUREE MOYENNE (EN MOIS) DES PLANS DE PAIEMENT ADMIS EN GAZ



Le pourcentage de plans de paiement non suivis parmi le total des plans de paiement octroyés en gaz pour l'année 2016 s'élève à 47,2 %. Ce pourcentage est légèrement supérieur à celui constaté en 2015 où il s'élevait à 45 %. Le graphique ci-après présente, par fournisseur, le pourcentage de plans de paiement non suivis en gaz.

GRAPHIQUE 32 POURCENTAGE DES PLANS DE PAIEMENT NON SUIVIS EN GAZ (EXPRIME PAR FOURNISSEUR ET EN POURCENTAGE DU NOMBRE DE PLANS DE PAIEMENT OCTROYES)



## 1.11. LES COMMISSIONS LOCALES POUR L'ENERGIE (CLE)

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

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

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

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

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

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

*En électricité ou en gaz*, lorsque le client, ayant fait l'objet d'une décision de la CLE favorable à la coupure de son alimentation, estime que la situation n'est plus justifiée.

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

Il faut relever que le rôle et la constitution des CLE ont été revus à l'occasion de la modification des décrets électricité et gaz. Par ailleurs, les décisions des Commissions locales pour l'énergie pourront désormais faire l'objet d'un recours devant le juge de paix du lieu de raccordement du client concerné.

Les décrets électricité<sup>48</sup> et gaz<sup>49</sup> modifiés prévoient deux nouvelles situations pouvant mener à la saisine d'une CLE. La CLE pourra être saisie par un fournisseur, un client protégé ou son CPAS dans le cadre d'une proposition de plan de paiement raisonnable pour lequel un accord n'aurait pu être trouvé.

Les décrets précités prévoient également que, dans le cadre d'une procédure de défaut de paiement, en cas d'impossibilité de placement d'un compteur à budget pour raisons techniques, médicales, structurelles ou sociales confirmées par le GRD, le fournisseur puisse introduire une demande de coupure pour défaut de paiement devant la CLE. Dans ce second cas, le délai de placement du compteur à budget sera suspendu jusqu'à la décision de celle-ci. Il est également prévu que le fournisseur du client soit invité en cas de saisine de la Commission portant sur un plan de paiement ou sur les mesures à prendre lorsqu'il y a impossibilité de placer le compteur à budget pour les raisons énoncées ci-avant.

Il faut toutefois souligner qu'afin de pouvoir mettre en place ces deux nouvelles CLE, des procédures et des modalités pratiques doivent encore être déterminées par le gouvernement. Celles-ci n'ayant pas été définies au terme de l'année 2016, ces nouvelles CLE ne sont pas entrées en vigueur. Elles ne seront donc pas présentées dans la suite de ce chapitre.

### 1.11.1. La CLE relative à la fourniture minimale garantie en électricité

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

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

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

---

<sup>48</sup> Décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité tel que modifié

<sup>49</sup> Décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz tel que modifié

La mise en application de cette procédure liée à la FMG a toutefois rencontré certaines difficultés :

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

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

Afin de répondre à ces problématiques relatives à l'utilisation de la FMG, la CWaPE, en concertation avec les GRD et les CPAS a élaboré la « ligne directrice relative à la méthode de détermination de la qualification en défaut récurrent de paiement pour les clients protégés ayant bénéficié de la fourniture minimale garantie et le recours éventuel en CLE » du 7 décembre 2012.

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

La méthodologie proposée requiert, à tout le moins de la part du GRD, un monitoring mensuel des rechargements des clients protégés sous compteur à budget pour pouvoir initier, à partir du moment où l'utilisation de la fourniture minimale garantie est présumée, la procédure de facturation des consommations voire, le cas échéant, de saisine de CLE. La ligne directrice de la CWaPE est mise en application depuis juin 2013.

Au total en 2016, 699 dossiers relatifs à la FMG ont été examinés en CLE (contre 602 en 2015). Le montant de la dette moyenne liée à la consommation sous limiteur au moment de la réunion de la CLE était de 208 EUR (contre 178 EUR en 2015) pour une durée moyenne sous limiteur de 7 mois.

Sur les 699 dossiers analysés en 2015, la CLE a décidé du retrait de la FMG dans 94,4 % des cas. Ce pourcentage est supérieur à celui observé en 2015 où il s'élevait à 89 %.

Le tableau ci-dessous reprend l'évolution du nombre de CLE relatives à la FMG. Il est constaté que, depuis les 4 dernières années, lorsque la CLE se réunit dans le cadre de l'analyse d'un dossier relatif à la FMG, elle statue majoritairement sur le retrait de la FMG. Il faut noter également que 65,5 % des CLE FMG en 2016 ont été saisies par ORES secteur HAINAUT et RESA. Certains GRD n'ont saisi aucune CLE FMG au cours de l'année 2016.

TABLEAU 5 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLE FMG ET DECISIONS PRISES LORS DE CELLES-CI

Tableau : Nombre de CLE relatives à la FMG					
	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de dossiers examinés en CLE	56	446	780	602	699
Maintien de la FMG	17	48	87	66	40
Retrait de la FMG	39	398	693	536	659

La réunion de la CLE est également l'occasion pour l'ensemble des parties présentes de faire le point sur la situation du client, tant du point de vue financier, que de celui des mesures d'accompagnement qui pourraient lui être proposées. Ainsi, pour les 699 dossiers étudiés, la CLE a également décidé de demander l'intervention du Fonds énergie pour aider à apurer la dette du client dans 71 cas. Elle a octroyé au client un plan de paiement dans 65 situations et décidé de démarrer une guidance sociale énergétique pour 72 clients.

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

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

Cette demande est soumise à trois conditions :

- Le client qui demande cette aide doit être reconnu comme un client protégé. Il doit utiliser le gaz pour se chauffer ou pour chauffer son eau chaude sanitaire.
- Il ne doit pas avoir les moyens suffisants pour recharger son compteur à budget.

Il faut également noter que cette aide ne peut être réclamée que durant la période hivernale fixée en Région wallonne entre le 1<sup>er</sup> novembre et le 15 mars.

La procédure permettant de bénéficier de l'aide hivernale est définie à l'article 40 de l'AGW OSP gaz et à l'article 6bis de l'AGW du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale d'avis de coupure. Elle reprend les étapes principales suivantes :

- Dès lors que le client protégé n'est plus en mesure d'alimenter son compteur à budget gaz pendant la période hivernale, il en informe par écrit son GRD.
- Le GRD saisit alors la CLE et dans l'intervalle de la réunion et de la décision de la CLE, le GRD doit permettre au client de disposer de gaz. Le coût de cette fourniture reste toutefois à charge du client protégé.
- Sur base d'une évaluation de la situation sociale et financière du client, la CLE statue sur l'octroi ou non d'une aide hivernale (aussi appelée une « carte gaz »). Dans le cas où la CLE statue favorablement sur l'octroi d'une carte gaz, le client reste redevable des 30 % de la facture liée à sa consommation ; le GRD demande au Fonds énergie la prise en charge des 70 % restant. La Commission doit également accompagner la décision d'octroi de l'aide hivernale d'une proposition de plan de paiement déterminant les échéances et le fractionnement des créances à rembourser par le client protégé.

Dans la pratique, jusqu'à la fin de l'hiver 2014-2015, si la CLE statuait sur l'octroi d'une carte gaz, le GRD programmait alors une action sur le compteur à budget gaz octroyant un crédit mensuel (dont le montant était déterminé par la CLE et qui était basé entre autres sur la consommation historique, sur les ressources financières et la situation sociale du client) et permettant au compteur de passer en négatif. En fin de période hivernale, le client était invité à passer la carte dans son compteur et ensuite dans une borne de rechargement afin de déterminer la quantité de gaz qu'il avait

réellement consommée en période hivernale et établir la facture des 30 % qui restait à sa charge, déduction faite des montants éventuels que le client aurait déjà chargés sur la carte de son compteur durant la période. Si le client ne passait pas sa carte dans son compteur puis dans une borne de rechargement, son alimentation en gaz pouvait être coupée.

Cette procédure présentait plusieurs problèmes et limites dont notamment les suivants :

- Le passage de carte aux différents moments du processus restait difficile à comprendre pour le client.
- La récupération de la créance se faisait souvent via une société de recouvrement, en cas de non-respect du plan d'apurement.
- Entre la date de réception de la demande du secours hivernal et la date de la décision d'octroi, une consommation sans limite était enregistrée et provoquait, dès l'entame de la procédure, une dette importante chez le client.
- Si, en fin de période hivernale, le client ne passait pas la carte dans son compteur, il pouvait être coupé.

Dès lors, à l'initiative d'ORES, et en coordination avec les CPAS, le régulateur et RESA, un nouveau système d'octroi du secours hivernal a été mis en place par les GRD wallons à partir du mois d'octobre 2015. De manière générale, il consiste à remplacer l'octroi d'un crédit mensuel par une diminution du tarif social de 70 % (équivalent au montant pris en charge par le Fonds énergie) et ce, dès la demande d'aide hivernale introduite par le client. Ensuite le processus se poursuit jusqu'à la tenue de la Commission Locale pour l'Énergie qui statuera sur la poursuite ou non de l'aide octroyée. En fin de période hivernale, le tarif appliqué aux consommations du client retrouve son niveau initial.

Les avantages de cette procédure adaptée sont les suivants :

- Le client peut charger des petits montants en fonction de sa consommation.
- Le client génère une dette moins importante en attendant la décision de la CLE.
- Le client n'aura pas de plan de paiement durant ou après l'hiver (et donc évite d'éventuels frais de recouvrement si la procédure devait aller plus loin).
- Le client paie juste ce qu'il doit.
- Le client garde le crédit de secours et la période de non-coupure.
- La procédure de passage de carte aux différents moments se trouve simplifiée.
- Toute prolongation de la période hivernale est transparente pour le client.

Il faut noter également que tant l'ancienne que la nouvelle procédure, appliquée depuis octobre 2015, ne permettent pas d'éviter que le client se retrouve en situation d'autocoupure. Par ailleurs, lorsque la CLE octroie une aide hivernale, elle encourage néanmoins le client, si ses possibilités financières le lui permettent, à procéder au rechargement de son compteur à budget gaz pendant les mois plus chauds de l'année, afin de constituer une réserve pour l'hiver suivant, mais ce montant se fera alors à 100 % du tarif.

Au total en 2016, 1118 clients protégés disposant d'un compteur à budget gaz, soit 19,6 % de l'ensemble des clients protégés sous compteur à budget gaz, ont introduit une demande d'aide hivernale. Suite à ces demandes, 1095 dossiers ont été examinés en CLE (contre 899 en 2015). Le delta entre le nombre de demandes d'aide et le nombre de dossiers examinés en CLE peut notamment s'expliquer par le fait qu'entre le moment de la demande et le jour de la réunion de la CLE, le client a perdu son statut de protégé ou a déménagé.

Parmi les dossiers examinés, la CLE s'est prononcée en faveur de l'octroi d'une aide hivernale dans 62 % des cas.

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

- Le client a rechargé la carte de son compteur à budget entre le moment de l'introduction de la demande pour obtenir l'aide hivernale et le moment de la tenue de la CLE.

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

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

TABLEAU 6 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLE AIDE HIVERNALE ET DECISIONS PRISES LORS DE CELLES-CI

Tableau : Nombre de CLE relatives à l'octroi d'aide hivernale en gaz					
	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de dossiers examinés en CLE	599	951	772	899	1095
Nombre de dossiers examinés en CLE/ nombre de clients protégés sous càb actifs (exprimé en %)	22%	25%	20,3%	17,3%	19,2%
Octroi aide hivernale	395	623	496	583	677
Refus aide hivernale	204	328	276	316	418

La CWaPE constate une croissance, sur les trois dernières années, du nombre de dossiers examinés en CLE relatifs à une demande d'aide hivernale. Cependant, cette croissance est à mettre en relation avec la croissance encore plus importante du nombre de clients protégés sous compteur à budget. La CWaPE note également que le pourcentage d'octroi d'aide hivernale par rapport au nombre de dossiers examinés reste relativement stable sur les cinq dernières années et s'approche des 65 % des dossiers.

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

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

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

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

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

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

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

En 2016, la CLE s'est réunie pour examiner 2061 dossiers de perte de statut de client protégé en électricité et 1290 en gaz, nombres légèrement inférieurs à ceux observés pour l'année 2015 où ils étaient respectivement de 2 251 en électricité et de 1481 en gaz. Dans 69,3 % des dossiers examinés en 2016 en électricité, la CLE aura confirmé la perte de statut et décidé de la suspension de la fourniture d'électricité. Ce nombre s'élève à 72,3 % des cas en gaz. Il faut noter toutefois qu'en cas de décision de coupure suite à une CLE perte de statut, la coupure réelle de l'alimentation du client n'arrive que dans près d'un quart des cas, les autres situations ayant pu être résolues préalablement.

Le tableau ci-dessous montre l'évolution du nombre de CLE relatives à la perte de statut de client protégé et des décisions prises pour les quatre dernières années en additionnant les données relatives au gaz et à l'électricité. Il est toutefois à préciser que pour les clients fournis pour les deux énergies, un seul dossier aura été examiné en CLE et une seule décision aura été prise pour les deux énergies.

*TABLEAU 7 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLE PERTE DE STATUT ET DECISIONS PRISES LORS DE CELLES-CI*

Évolution du nombre de CLE gaz et électricité relatives à la perte de statut des clients protégés					
	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de dossiers examinés en CLE	2 671	1 814	3 238	3 732	3 351
Confirmation du statut protégé du client	756	222	378	428	333
Octroi d'un délai complémentaire au client	516	460	774	853	657
Confirmation de la perte du statut de client protégé	1 346	1 132	2 086	2 451	2 361

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

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

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

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

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

## 1.12. PERSPECTIVES D'EVOLUTION DES OSP A CARACTERE SOCIAL

Les années 2014 à 2016 ont été marquées par l'introduction de diverses modifications et évolutions législatives notables au niveau des mesures sociales et obligations de service public. Différentes mesures ont été introduites par le décret du 11 avril 2014 modifiant le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et par le décret du 21 mai 2015 modifiant le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz en vue de renforcer les mécanismes de protection de la clientèle précarisée et d'améliorer la procédure de défaut de paiement. Un avant-projet d'arrêté modifiant les AGW OSP gaz et électricité et l'AGW relatif aux CLE<sup>50</sup> a été adopté en première lecture par le Gouvernement wallon en avril 2016, notamment afin de définir certaines des mesures prévues dans les décrets et permettre ainsi leur entrée en vigueur. Cet avant-projet introduisait en outre des propositions complémentaires au niveau des mesures sociales et des OSP à caractère social.

La CWaPE épingle ci-dessous quelques modifications importantes des décrets, ayant un impact sur les OSP à caractère social.

La protection des personnes vulnérables se trouve renforcée par l'élargissement des catégories de clients protégés exclusivement régionaux à une nouvelle catégorie de personnes en situation de précarité.

La procédure applicable en cas de difficultés de paiement a fait l'objet de modifications pour éviter le placement parfois trop rapide ou inapproprié du compteur à budget et pour privilégier la recherche d'une solution concertée entre le client en difficultés de paiement et son fournisseur. Les décrets imposent notamment aux fournisseurs de proposer un plan de paiement raisonnable à tout client mis en demeure suite à des difficultés de paiement. Le législateur a également prévu la mise en place d'une CLE fournisseur au sein de laquelle les différents acteurs se prononceront le cas échéant, et en cas d'échec des négociations entre le fournisseur et le client, sur le caractère raisonnable de la proposition de plan de paiement et sur les modalités de suivi à mettre en place.

La procédure de placement d'un compteur à budget pourra également être suspendue en cas de contestation du client ou en cas d'impossibilité de placement du compteur pour des raisons techniques, médicales, structurelles ou sociales confirmées par le GRD. Pour ces situations, le cas particulier du client fera également l'objet d'un examen par la CLE qui statuera sur la ou les alternative(s) au placement d'un compteur à budget.

En outre, la fourniture temporaire par le GRD (fournisseur X) en cas de placement tardif du compteur à budget sera supprimée et remplacée par le paiement d'une indemnité forfaitaire destinée à couvrir les frais de fourniture encourus, indemnité versée aux fournisseurs par les GRD pour tout dépassement du délai légal de placement d'un compteur à budget. Cette mesure sera de nature à résoudre les difficultés actuelles générées par la suspension temporaire du contrat de fourniture entre le fournisseur et son client, difficultés de nature organisationnelle et ayant un impact budgétaire élevé suite à une procédure pour le moins incompréhensible pour le client.

Comme indiqué précédemment, un avant-projet d'arrêté a été adopté en première lecture par le gouvernement le 28 avril 2016 qui précise et encadre les mesures prévues dans les décrets et notamment :

- Le caractère raisonnable du plan de paiement. L'AGW prévoit un montant à hauteur de 20 EUR par mois ou plus selon les moyens du client pour les clients en médiation de dettes ou ceux suivis par un CPAS. Dans tous

---

<sup>50</sup> 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 et 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.

les cas, un plan de paiement sera considéré comme raisonnable s'il tient compte de la situation financière du client et s'il lui permet de mener une vie conforme à la dignité humaine.

- L'encadrement des impossibilités de placer le compteur à budget pour raisons technique, structurelle, sociale ou médicale. Les trois premiers cas sont analysés et constatés par le GRD. Les raisons médicales d'impossibilité de placer le compteur à budget sont validées par le CPAS et constatées par le GRD.
- La modification de la composition des Commissions locales pour l'énergie et l'extension des possibilités de saisir une CLE pour des questions de plan de paiement raisonnable et d'impossibilité de placer le compteur à budget.

Par ailleurs, cet avant-projet d'arrêté appelle aussi à des adaptations futures du décret et ajoute des précisions complémentaires.

En effet, relativement à l'élargissement des catégories de clients protégés régionaux, l'avant-projet d'arrêté propose plutôt de faire référence aux personnes bénéficiaires de l'intervention majorée (BIM), dont les revenus nets imposables annuels ne dépassent pas le montant de 15 999 EUR et qui sollicitent l'intervention du CPAS pour qu'il analyse et valide sa situation alors que le décret faisait référence aux personnes bénéficiant du MAF pour cette extension.

Concernant la procédure de défaut de paiement et le placement du compteur à budget, l'avant-projet d'arrêté se prononce sur l'encadrement de la date d'échéance des factures et sur l'allongement des délais relatifs à la procédure de rappel et mise en demeure. Il introduit également la limitation des frais de recouvrement et la définition d'un montant minimum de dette pour pouvoir demander le placement du compteur à budget. Il propose également d'élargir les situations où le placement du compteur à budget serait gratuit, notamment afin de permettre aux clients protégés qui le souhaitent ou aux CPAS de demander le placement d'un compteur à budget avant qu'une situation de dette soit créée. Enfin, il insère une disposition prévoyant que les contestations relatives aux placements de compteurs à budget soient traitées par le Service régional de médiation pour l'énergie.

Il réduit l'application des OSP au domicile du client uniquement, notamment afin d'éviter de mettre en place des mesures sociales pour des secondes résidences.

Concernant les CLE, l'avant-projet d'arrêté propose de modifier les articles relatifs à la fourniture minimale garantie afin que la législation tienne compte de la ligne directrice établie par la CWaPE quant à la détermination de la qualification de défaut récurrent de paiement pour les clients protégés ayant bénéficié de la FMG.

Il ajoute également la possibilité, en cas d'accord des parties, de réaliser les CLE sous forme de téléconférence.

Afin de minimiser le nombre de coupures suite à une perte de statut du client protégé, l'avant-projet d'arrêté encadre le suivi de ces situations et propose de s'aligner avec la procédure de régularisation dans le cadre d'un MOZA.

Par courrier reçu le 10 mai 2016, le Ministre wallon de l'Énergie a sollicité l'avis de la CWaPE sur cet avant-projet. L'avis de la CWaPE a été remis au Ministre le 24 juin 2016. Celui-ci regroupe des commentaires que la CWaPE a formulés lors des réunions préalables organisées dans le cadre de l'élaboration du projet d'arrêté et apporte également des propositions d'adaptations complémentaires. Il peut être téléchargé sur le site Internet de la CWaPE.

D'autres acteurs ont également été invités à remettre au gouvernement leur avis sur cet avant-projet d'arrêté. Le gouvernement doit adopter par la suite le texte de l'arrêté définitif. Le régulateur veillera, dès sa publication, à encadrer et contrôler les mesures à appliquer en coordination et collaboration avec les autres acteurs du marché.

Par ailleurs, d'autres initiatives actuellement en cours pourraient, à terme, influencer ou modifier fondamentalement les OSP.

L'évolution des projets de directives européennes qui sont en préparation dans le cadre du *Clean Energy package for all Europeans* devra être suivie dans les prochains mois pour revoir à nouveau les décrets sous cet angle.

L'adoption par le Gouvernement wallon en septembre 2015 du plan de lutte contre la pauvreté a notamment comme objectif d'assurer l'accès de tous à l'énergie et de lutter contre le surendettement. À ce sujet, il faut souligner que le gouvernement a entre autres souhaité évaluer les compteurs à budget et réformer les dispositifs encadrant ceux-ci. Dans ce contexte, le Ministre de l'Énergie a sollicité la CWaPE pour la réalisation d'une étude d'évaluation sur le mécanisme des compteurs à budget, notamment au regard d'autres politiques d'apurement des dettes énergie. La Direction socio-économique de la CWaPE a consacré une grande partie de l'année 2016 à la réalisation de celle-ci. L'étude de la CWaPE a été remise au Ministre en décembre 2016 et est disponible sur son site Internet. Elle contient de nombreuses recommandations et pistes de réflexion relatives à l'utilisation du compteur à budget et à son encadrement notamment vis-à-vis des personnes les plus vulnérables.

Il faut aussi épingler le lancement du MIG 6<sup>51</sup>, prévu en septembre 2018, qui modifiera de manière conséquente les règles de fonctionnement des échanges entre les fournisseurs et les gestionnaires de réseau de distribution.

L'avènement de la nouvelle méthodologie tarifaire applicable aux gestionnaires de réseau de distribution actifs en Région wallonne pour la période 2019-2023, devrait inciter ceux-ci à toujours plus d'efficacité dans la mise en œuvre des obligations de service public tant du point de vue financier, que de celui du service à la clientèle.

Enfin, avec l'arrivée prochaine des compteurs communicants, de nouvelles règles et procédures devront être prévues, et certaines dispositions actuelles devront être repensées, afin d'adapter les dispositions en matière de protection du consommateur à ces nouvelles technologies tout en permettant à celui-ci de devenir encore plus acteur de son énergie.

---

<sup>51</sup> Le MIG (Message Implementation Guide) définit un ensemble de règles et de standards pour les échanges de données entre les fournisseurs et les gestionnaires de réseau de distribution.

# 2. LES INDICATEURS DE PERFORMANCE DES FOURNISSEURS

La mise en œuvre et le rapportage des indicateurs de performance constituent une obligation de service public à charge des fournisseurs.

Les indicateurs visent, d'une part, les services de facturation et notamment les délais d'envoi des factures de clôture et de régularisation ainsi que ceux relatifs aux remboursements en faveur du client. D'autre part, deux indicateurs de performance concernent les services d'information, en particulier la gestion des appels téléphoniques, et mesurent tant l'accessibilité du centre d'appels, exprimé en pourcentage d'appels répondus par rapport aux appels entrants que le délai d'attente avant la prise en charge d'un appel.

Au cours de l'année 2016, la CWaPE a assuré la publication trimestrielle des indicateurs de performance. Des actions ponctuelles ont également été menées, visant soit à intégrer de nouveaux fournisseurs ayant fait leur entrée sur le marché wallon, soit à contrôler la qualité des informations transmises par les fournisseurs existants.

Les graphiques des pages suivantes illustrent l'évolution, sur les années 2015 et 2016, des indicateurs de performance pour l'ensemble des fournisseurs actifs sur le marché résidentiel wallon.

Ces graphiques permettent de mettre en relation le niveau de performance atteint en moyenne par rapport aux nombres d'événements à traiter (factures, remboursements, appels téléphoniques). Pour de plus amples informations, les indicateurs par fournisseur sont publiés sur le site de la CWaPE.

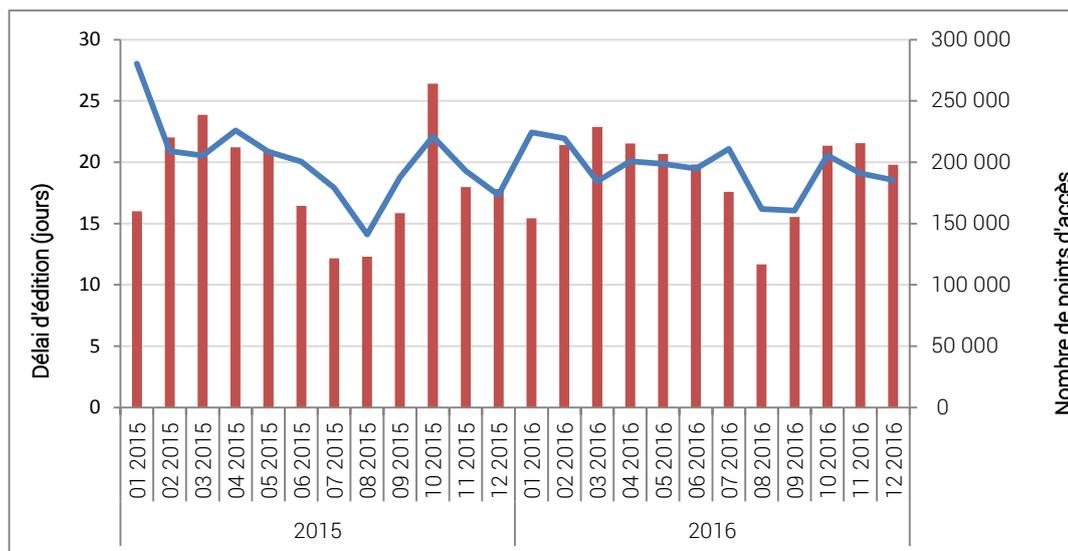
## 2.1. SERVICES DE FACTURATION

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution du délai d'édition des factures au cours des années 2015 et 2016. Il donne également le nombre de points d'accès pour lesquels des factures ont été envoyées. Le volume mensuel moyen de points d'accès concernés tourne autour de 191 000.

Les mois de juillet, août et septembre, période ordinairement plus calme en raison des vacances, sont ceux pour lesquels l'activité enregistrée est la plus faible.

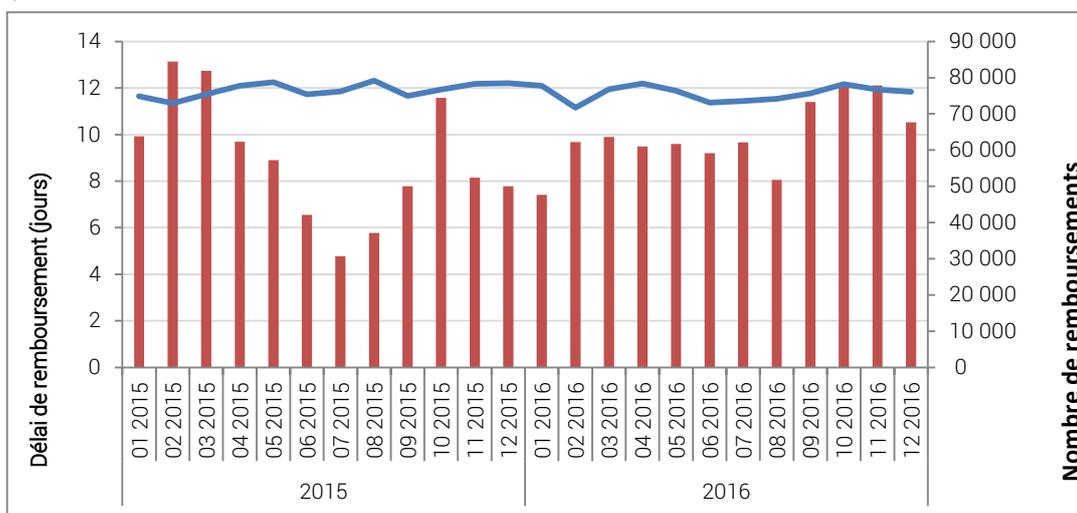
Il importe aussi pour les fournisseurs de disposer d'une capacité de traitement adéquate de manière à envoyer rapidement leurs factures aux clients tout en évitant qu'un envoi massif de factures n'engendre un engorgement des centres d'appels.

GRAPHIQUE 33 EVOLUTION DU DELAI D'EDITION DES FACTURES 2015-2016



L'émission de factures de clôture ou de régularisation annuelle peut amener un fournisseur à rembourser son client. Aussi le graphique suivant montre l'évolution du délai de remboursement des clients. Ce délai de remboursement, fixé légalement à trente jours, évolue de manière relativement stable et tourne autour de douze jours calendrier. Le volume de remboursement a quant à lui connu une croissance durant l'année 2016 puisqu'il est passé d'une moyenne mensuelle de 56 000 remboursements en 2015 à une moyenne mensuelle de 63 000 remboursements en 2016.

GRAPHIQUE 34 EVOLUTION DU DELAI DE REMBOURSEMENT 2015-2016

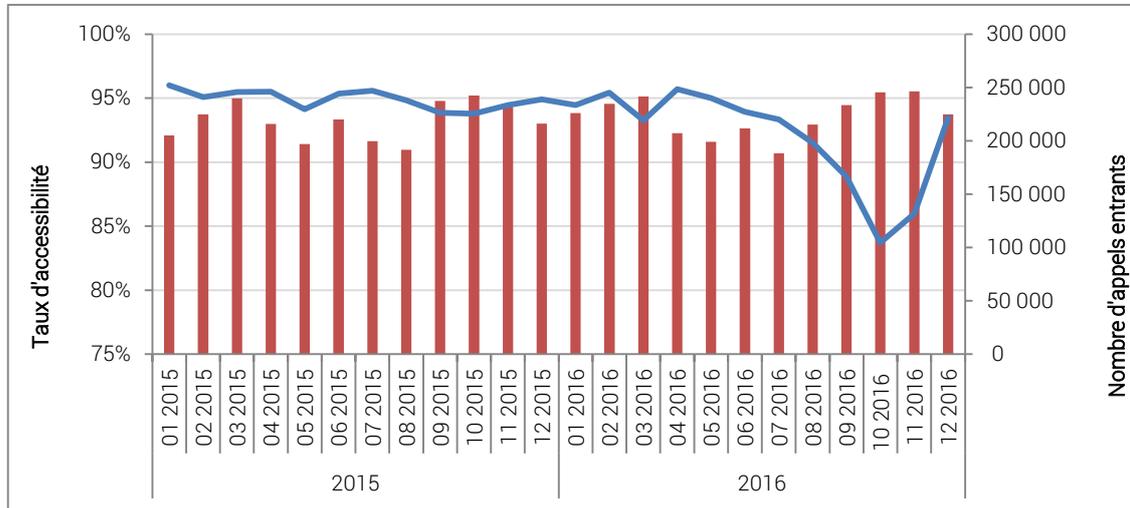


## 2.2. SERVICES D'INFORMATION

Les services d'information constituent le deuxième aspect évalué par les indicateurs de performance. Dans ce cadre, l'accent est mis sur l'accessibilité des centres d'appels, canal privilégié des consommateurs wallons pour s'adresser à leur fournisseur d'énergie. L'évolution des indicateurs démontre que les fournisseurs actifs déploient des moyens adéquats pour répondre aux demandes de leurs clients.

Le graphique suivant illustre l'évolution du taux d'accessibilité des centres d'appels ainsi que les volumes mensuels d'appels entrants. L'accessibilité évolue pour 2016 dans une fourchette comprise entre 84 % et 96 %. La baisse temporaire du taux d'accessibilité durant les mois de septembre, octobre et novembre a pour origine une moindre disponibilité des agents et une réorganisation des centres d'appels de certains fournisseurs.

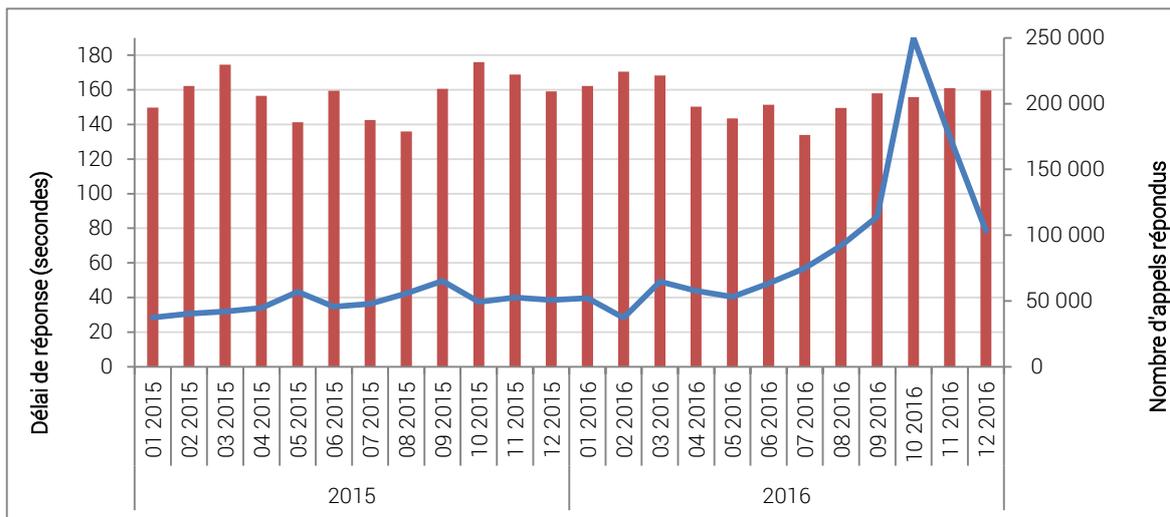
GRAPHIQUE 35 EVOLUTION DU TAUX D'ACCESSIBILITE 2015-2016



Enfin, le dernier graphique illustre, pour les fournisseurs actifs en Région wallonne, le délai moyen nécessaire avant la prise en charge d'un appel.

Cet indicateur évolue logiquement à l'inverse du taux d'accessibilité, puisqu'un engorgement des centres d'appels diminue la proportion d'appels répondus par rapport aux appels entrants et augmente le temps d'attente des clients.

GRAPHIQUE 36 EVOLUTION DU DELAI DE REPONSE 2015-2016



# 3. LE COUT DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC AUPRES DES ACTEURS DE MARCHE

En parallèle à sa mission de contrôle du respect des obligations de service public, la CWaPE procède annuellement à une évaluation du coût des OSP imposées aux gestionnaires de réseau de distribution en Région wallonne.

Les informations utiles sont transmises fin juin par l'ensemble des GRD au moyen d'un formulaire de collecte de données de sorte qu'au moment de la rédaction de ce rapport seuls les coûts relatifs à l'année 2015 ont été pris en considération.

Différents types d'OSP sont ainsi concernés : les mesures de protection des clients vulnérables ou mesures à caractère social (placement de compteurs à budget, gestion et alimentation de clients protégés et des clients sous fournisseur X), les mesures visant à améliorer le fonctionnement de marché (notamment celles relatives aux déménagements et aux fins de contrat), les mesures visant à sensibiliser à l'utilisation rationnelle de l'énergie et au recours aux énergies renouvelables, les mesures en matière de protection de l'environnement (essentiellement le raccordement standard gratuit) et, enfin, les mesures relatives à l'entretien et à l'amélioration de l'efficacité énergétique des installations d'éclairage public communal.

Le tableau ci-dessous permet de constater que le coût total imputé aux OSP à charge des GRD en 2015 s'élevait à 68,4 Mio EUR en électricité et à 43 Mio EUR en gaz.

TABLEAU 8 COÛT 2015 DES OSP À CHARGE DES GRD

Récapitulatif des coûts des OSP 2015 à charge des GRD						
	OSP à caractère social	OSP fnt de marché	OSP URE	Racc std gratuit	OSP éclairage public	Total 2015
AIEG	€ 322.473	€ 4.610	€ 88.174		€ 154.093	€ 569.351
AIESH	€ 535.873	€ 51.224	€ 51.939		€ 194.512	€ 833.547
RESA ELEC	€ 7.486.988	€ 491.928	€ 1.088.168		€ 2.601.782	€ 11.668.865
PBE						
REW	€ 284.079	€ 43.200	€ 58.138		€ 177.506	€ 562.923
ORES ELEC	€ 38.498.049	€ 2.634.644	€ 3.220.493		€ 10.411.257	€ 54.764.444
<b>TOTAL 2015</b>	<b>€ 47.127.462</b>	<b>€ 3.225.606</b>	<b>€ 4.506.911</b>		<b>€ 13.539.150</b>	<b>€ 68.399.129</b>
RESA GAZ	€ 5.340.828	€ 49.142	€ 73.645	€ 5.993.375		€ 11.456.990
ORES GAZ	€ 21.346.640	€ 1.022.092	€ 285.284	€ 8.885.335		€ 31.539.351
<b>TOTAL 2015</b>	<b>€ 26.687.468</b>	<b>€ 1.071.234</b>	<b>€ 358.929</b>	<b>€ 14.878.711</b>		<b>€ 42.996.341</b>

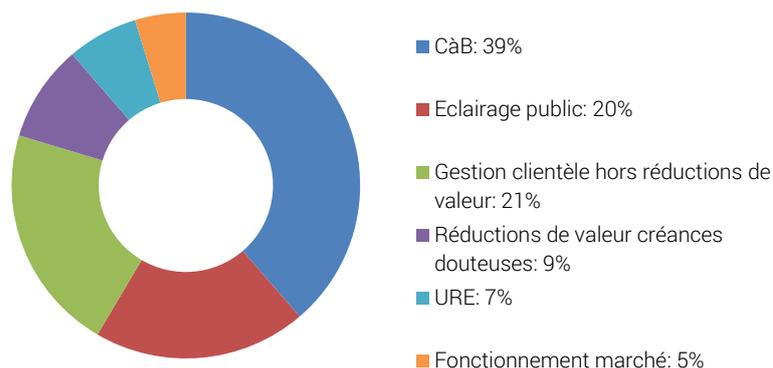
Comme il ressort du tableau suivant, le coût total annuel des OSP en électricité pour le client-type Dc (3500 kWh) s'élève en 2015 à 35 EUR TVAC soit 4,2 % de sa facture annuelle et s'élève, en gaz, pour le client-type D3 (23 260 kWh) à 94 TVAC soit 6,2 % de sa facture annuelle.

TABLEAU 9 COÛTS DES OSP EN ÉLECTRICITÉ ET EN GAZ POUR LES CLIENTS-TYPES DC ET D3

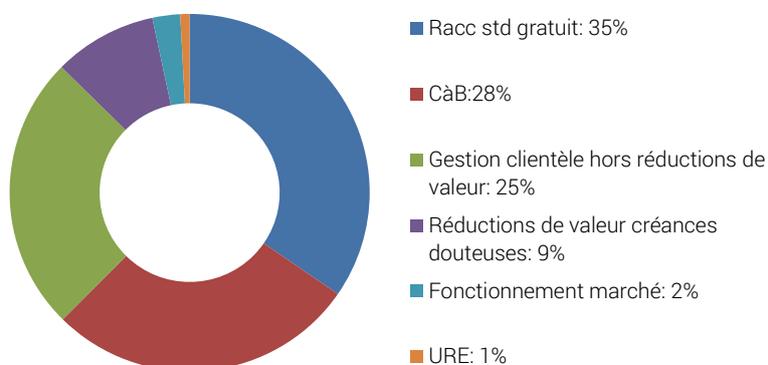
2015		Client-type	Consommation client-type (MWh)	Coût OSP moyen/MWh HTVA	Coût OSP 2015 TVAC	Facture moyenne annuelle TVAC 2015	% facture annuelle 2015
Gaz	D3		23,26	€3,33	€93,83	€1.524,00	6,2%

Exprimée en pourcentage, la répartition des coûts entre les différentes OSP pour l'année 2015 est la suivante :

GRAPHIQUE 37 REPARTITION DU COUT DES OSP 2015 – ELECTRICITE



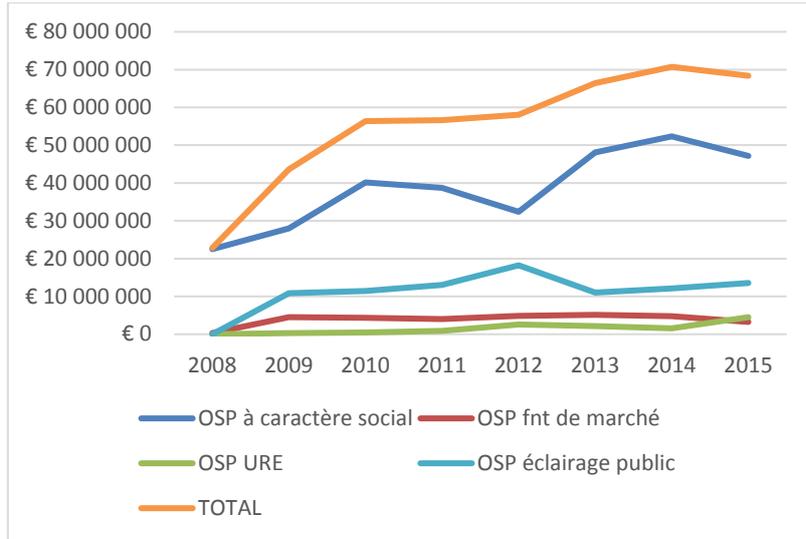
GRAPHIQUE 38 REPARTITION DU COUT DES OSP 2015 – GAZ



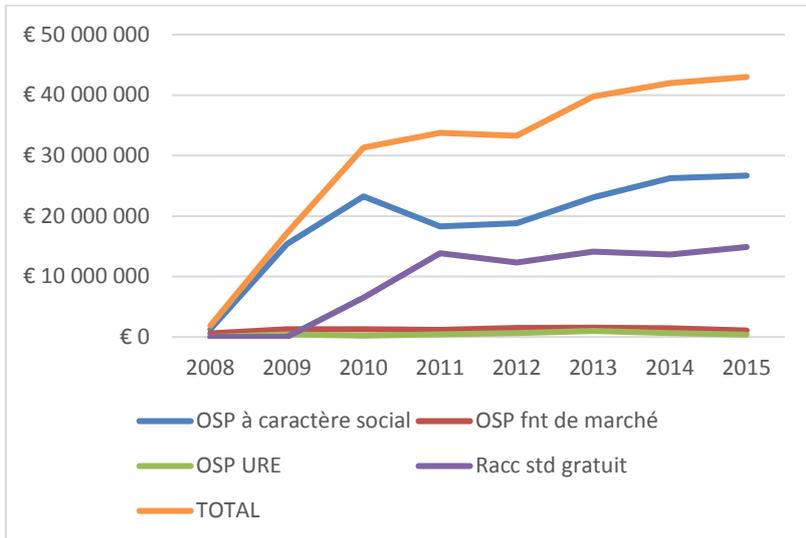
La CWaPE poursuivra, au cours de l'année 2017, l'évaluation des OSP à charge des GRD de manière à analyser leur efficacité au regard de l'objectif poursuivi et de leurs coûts respectifs.

Les graphes ci-dessous reprennent l'évolution des coûts des OSP par catégorie de coûts depuis l'année 2008. L'évolution de ces coûts est notamment liée aux nouvelles OSP qui ont vu le jour et à l'identification plus fine des coûts OSP par les GRD au cours des années.

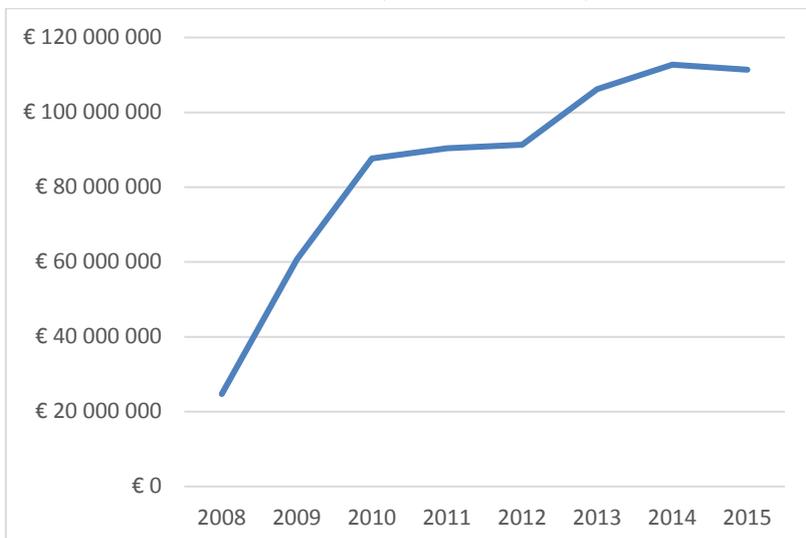
GRAPHIQUE 39 EVOLUTION DES COUTS OSP ELECTRICITE



GRAPHIQUE 40 EVOLUTION DES COUTS OSP EN GAZ



GRAPHIQUE 41 EVOLUTION DES COUTS OSP GLOBAUX (ELECTRICITE + GAZ)



# CONCLUSION

Le présent rapport a pour objectif de présenter les mesures sociales et les obligations de service public, et plus particulièrement les obligations de service public à caractère social, dans le marché de l'électricité et du gaz en Région wallonne pour l'année 2016, en regard des évolutions constatées les années précédentes. Il est réalisé sur base des informations communiquées par l'ensemble des fournisseurs commerciaux et des gestionnaires de réseau de distribution actifs sur le marché résidentiel en Région wallonne.

**La première partie de ce rapport** présente les obligations de service public à caractère social et plus particulièrement la situation des clients protégés et des clients en difficultés de paiement.

La législation fédérale et wallonne permet aux clients en situation précaire, et sous certaines conditions, de bénéficier du statut de client protégé. Au terme de l'année 2016, ce sont respectivement 10,8 % de l'ensemble des clients résidentiels en électricité et 13,3 % en gaz qui bénéficiaient de ce statut. Le nombre total de clients protégés a augmenté progressivement sur les cinq dernières années tant en gaz qu'en électricité.

Le statut de client protégé ouvre l'accès au bénéfice du tarif social. Pour les clients protégés exclusivement régionaux, cet accès est conditionné au fait qu'ils doivent être alimentés par leur gestionnaire de réseau de distribution. L'entrée en vigueur des nouveaux décrets électricité et gaz en 2014 et 2015, prévoyant le transfert automatique des clients protégés régionaux vers leur GRD, a donc permis à la quasi-totalité de ces clients de profiter d'un tarif plus avantageux. Fin 2016, 99,5 % des clients protégés régionaux étaient alimentés par leur GRD au tarif social.

Les obligations de service public imposent aux fournisseurs une procédure à suivre dès lors qu'un de leur client résidentiel est confronté à des difficultés de paiement. Celle-ci passe par l'envoi de courriers de rappel et de mise en demeure pour in fine aboutir à déclarer le client en défaut de paiement et à demander le placement d'un compteur à budget.

Ainsi, ce sont respectivement 15,2 % des clients en électricité et 19,2 % des clients en gaz qui ont reçu au moins un courrier de mise en demeure en 2016. Le pourcentage de clients déclarés en défaut de paiement est en hausse et atteint, pour l'année 2016, 7,4 % en électricité et 10 % en gaz. Des différences importantes au niveau du taux de défaut de paiement des clients sont perceptibles d'une année à l'autre, mais également entre les acteurs. Notamment, la CWaPE constate que les secteurs d'ORES ont un pourcentage bien plus élevé de clients en défaut de paiement que les autres GRD ou que les fournisseurs commerciaux et ce, tant en électricité qu'en gaz. A contrario, le taux de défaut de paiement des clients protégés alimentés par RESA est très inférieur aux taux observés chez les autres acteurs. Ce taux très faible peut poser question, au regard des risques d'endettement accrus que les clients en difficulté de paiement pourraient encourir. Il faut souligner que pour les GRD, les données relatives à la procédure de défaut de paiement concernent les clients protégés qu'ils alimentent en tant que fournisseur social.

La CWaPE constate par ailleurs que la hausse progressive et régulière du nombre de clients déclarés en défaut de paiement en électricité ne semble *a priori* pas refléter les passages successifs de la TVA de 21 % à 6 % et de nouveau à 21 % en 2014 et 2015.

Le nombre de demandes et de placements de compteurs à budget a connu des évolutions contrastées en électricité et en gaz. Le nombre de demandes de placement de compteurs à budget en électricité a augmenté de 3,75 % par rapport à l'année 2015, alors qu'il a diminué de 1,7 % en gaz. Le nombre des compteurs à budget en électricité effectivement placés en 2016, à savoir 18 396 a augmenté de 1,5 % par rapport à l'année 2015. En gaz, le nombre de compteurs à

budget gaz placés a diminué de 19,3 % par rapport à l'année 2015 pour arriver à un total de 8198 compteurs placés en 2016. Rappelons que l'année 2015 avait été marquée par une forte croissance du nombre de compteurs à budget gaz placés, conséquence du rattrapage des placements de compteurs à budget qui avaient dû être ajournés pour des raisons techniques en 2013 et 2014.

L'analyse des délais de placement des compteurs à budget fait apparaître une nette diminution en 2016 du pourcentage de compteurs à budget placés dans le respect du délai de quarante jours. Toutefois, paradoxalement, le délai moyen de placement diminue en 2016 par rapport à 2015 pour s'élever à 81 jours pour l'électricité (contre 86 jours en 2015) et à 124 jours en gaz (contre 224 jours en 2015). Le montant de la dette moyenne au moment du placement du compteur à budget a connu des évolutions diverses selon l'acteur pris en considération, mais il apparaît globalement que le niveau de la dette moyenne a diminué en électricité et en gaz pour atteindre les 460 EUR en électricité et 416 EUR en gaz. La CWaPE constate toutefois que, tant en électricité qu'en gaz, et indépendamment des variations dans les durées de placement des compteur à budget, près d'un cinquième des clients présentaient une dette inférieure ou égale à 100 EUR au moment du placement du compteur à budget en 2016.

L'objectif recherché via l'utilisation d'un compteur à budget est de permettre au client de maîtriser ses consommations et dépenses énergétiques tout en maintenant son alimentation en énergie et en limitant son endettement. L'utilisation d'un compteur à budget nécessite le rechargement d'une carte dans des lieux mis à la disposition du client, tels que les bureaux d'accueil des GRD, les locaux des CPAS, d'autres lieux publics et commerces de proximité ou encore des bornes de rechargement extérieures. Les chiffres relatifs aux lieux de rechargement tendent à confirmer que les commerces de proximité restent sans conteste le mode de rechargement le plus utilisé depuis 2014. La CWaPE a toutefois constaté que la part des rechargements effectués dans les bureaux des CPAS croît de manière importante sur les deux dernières années pour devenir, depuis 2015 et par ordre d'importance, le deuxième lieu de rechargement. Cette tendance risque de s'accroître davantage suite à la suppression, depuis janvier 2017, de la possibilité de payer en liquide les rechargements de la carte du compteur dans les bureaux d'accueil d'ORES, dernier GRD qui offrait cette possibilité pourtant plébiscitée par une part non négligeable d'utilisateurs.

Dans certaines situations, une absence de rechargement de la carte du compteur à budget peut avoir pour conséquence une coupure de l'alimentation du client, encore appelée autocoupure. L'analyse des données relatives aux autocoupures communiquées par les GRD pour l'année 2016 fait apparaître, comme pour les années 2014 et 2015, une part proportionnellement plus importante d'autocoupures en gaz qu'en électricité. Le pourcentage de clients n'ayant connu aucune autocoupure en 2016, soit 74 % en électricité et 64 % en gaz, augmente pour les deux énergies par rapport aux données communiquées pour l'année 2015. Un constat interpellant est le pourcentage de clients qui ont connu plus de dix autocoupures sur l'année 2016, à savoir 6 % de l'échantillon étudié en électricité et 7 % en gaz. L'arrivée prochaine des compteurs communicants devrait permettre aux GRD d'avoir une vue plus précise sur le nombre, mais également sur la durée des autocoupures et favoriser la mise en place de mesures adaptées aux situations particulières rencontrées par les clients concernés.

Les clients protégés sous compteur à budget bénéficient de protections additionnelles afin de garantir leur accès à l'énergie sous la forme d'une fourniture minimale garantie (FMG) en électricité et d'une aide hivernale en gaz. Afin d'encadrer cette garantie d'accès à l'énergie et d'éviter qu'elle occasionne la création d'une dette chez les clients protégés sous compteur à budget, des Commissions locales pour l'énergie (CLE) peuvent se réunir. L'année 2016 a été marquée par une stabilisation du nombre de réunions de CLE FMG, mais par une augmentation des CLE relatives à l'aide hivernale. Il faut souligner que la nouvelle procédure relative à l'aide hivernale mise en place depuis octobre 2015 permet de simplifier les démarches à accomplir tant pour le GRD que pour le client final.

Fin 2016, le pourcentage de clients résidentiels actifs présentant un retard de paiement a légèrement diminué par rapport à l'année 2015 et s'est établi à 9 % en électricité et à 11 % en gaz, de fortes différences étant toutefois constatées entre les différents fournisseurs. Des clients inactifs présentent également des dettes auprès des fournisseurs et GRD, un même client pouvant être redevable de sommes dues tant auprès de son fournisseur actuel que de son ancien fournisseur. À la fin de l'année 2016, le montant global à recouvrer par les fournisseurs et GRD auprès des clients résidentiels actifs ou inactifs en retard de paiement s'élevait à 111 Mio EUR en électricité, contre 113 Mio EUR en 2015, et à 62 Mio EUR en gaz, contre 68 Mio EUR en 2015.

La première partie du rapport analyse également les différentes situations prévues par la législation dans lesquelles les coupures sont autorisées. Le nombre total de coupures rencontrées sur l'année 2016 s'élève à 7420 en électricité et 4185 en gaz. Ces chiffres sont en diminution de 12,8 % pour l'électricité et de 25,2 % pour le gaz. Dans plus de 90 % des cas, les situations de coupure sont la conséquence d'un refus ou d'une absence du client lors du passage du GRD en vue de placer le compteur à budget ou de l'échec de la procédure de régularisation dans le cadre d'un déménagement. Au vu des chiffres relatifs à la remise en service rapide du point d'alimentation après une coupure suite à un refus ou une absence du client dans le cadre du placement du compteur à budget, à savoir dans la quinzaine pour 65 % des cas en électricité et pour 48,4 % des cas en gaz, la CWaPE estime qu'un certain nombre de ces coupures devraient pouvoir être évitées.

**La deuxième partie du rapport** présente les indicateurs de performance des fournisseurs actifs dans le segment des clients résidentiels. Ceux-ci visent, d'une part, les services de facturation et, d'autre part, les services d'information. Quatre graphiques illustrent pour les années 2015 et 2016 l'évolution mensuelle :

- du délai d'édition des factures de clôture et de régularisation,
- du délai de remboursement des clients,
- du taux d'accessibilité des centres d'appels,
- des délais moyens avant la prise en charge d'un appel téléphonique.

**La troisième partie du rapport** met en perspective, pour l'année 2015, une évaluation des coûts générés par les OSP dans le chef des acteurs du secteur et plus particulièrement des GRD. Cette analyse permet de constater que le coût total imputé aux OSP à charge des GRD s'élevait à 68,4 Mio EUR en électricité et à 43 Mio EUR en gaz. Ces chiffres sont en diminution de 3,3 % en électricité et de 2,3 % en gaz par rapport à l'année 2014.

**En conclusion**, l'analyse des données figurant dans ce rapport, et principalement l'évolution à la hausse des clients en défaut de paiement et l'augmentation du pourcentage de clients sous compteur à budget, qui connaissent un nombre conséquent d'autocoupures, permet de mettre en évidence l'évolution croissante des difficultés rencontrées par les clients résidentiels afin de payer leur consommation d'énergie. Ces difficultés contraignent certains clients, dans des situations de précarité, à revoir l'affectation de leurs revenus disponibles, voire à limiter leurs besoins afin d'éviter la coupure de leur alimentation en énergie. L'augmentation du nombre de clients protégés, dont la protection est généralement en lien avec une situation de vulnérabilité, confirme également le besoin d'élargir les mesures sociales ou à tout le moins de mieux cibler et de faire évoluer les obligations de service public en matière d'énergie.

À cette fin, des propositions visant à accroître les mécanismes de protection de la clientèle précarisée et à améliorer la procédure de défaut de paiement ont été intégrées dans les nouveaux décrets électricité et gaz. Toutefois, l'arrêté du Gouvernement permettant de mettre en application nombre des modifications décrétales prévues tarde à être adopté définitivement.

Le Gouvernement wallon a également adopté en septembre 2015 le plan de lutte contre la pauvreté dont l'objectif est d'assurer l'accès de tous à l'énergie et de lutter contre le surendettement. Dans ce cadre, la CWaPE a été sollicitée afin de réaliser une étude sur les compteurs à budget. Cette étude contient de nombreuses recommandations relatives à l'utilisation de cet outil, mais surtout des propositions visant à accompagner davantage les personnes plus vulnérables. Enfin, une réflexion est également en cours concernant le déploiement des compteurs communicants et leur nécessaire encadrement.

Face à ces nombreux changements en préparation ou déjà en cours, qu'ils soient technologiques ou législatifs, le client final est bien souvent démuné. Aussi un accompagnement, mais surtout une information ciblée et adaptée s'avèrent indispensables pour permettre au plus grand nombre possible de clients de devenir acteurs de leur énergie.