



CWaPE

Commission
Wallonne
pour l'Énergie

**RAPPORT ANNUEL SPÉCIFIQUE 2018
CONCERNANT L'EXÉCUTION DES
OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC
IMPOSÉES AUX FOURNISSEURS ET
GESTIONNAIRES DE RÉSEAU**

Table des matières

EXECUTIVE SUMMARY	4
INTRODUCTION	6
1. ÉVALUATION DES OSP À CARACTÈRE SOCIAL	8
1.1. CADRE LÉGAL DES OSP SOCIALES	8
1.1.1. Cadre général	8
1.1.2. Évolution du cadre légal des OSP sociales en 2018	9
1.2. MÉTHODOLOGIE D'ANALYSE DES DONNÉES À CARACTÈRE SOCIAL	10
1.3. ÉVOLUTIONS ET FAITS MARQUANTS AYANT IMPACTÉ L'ANNÉE 2018 AU NIVEAU DES OSP À CARACTÈRE SOCIAL	10
1.3.1. Les GRD	10
1.3.2. Les fournisseurs	11
1.4. RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE WALLONNE ENTRE LES FOURNISSEURS ET LES GRD	12
1.5. LA FOURNITURE AUX CLIENTS PROTÉGÉS	15
1.5.1. Les différentes catégories de clients protégés	15
1.5.2. Le nombre de clients protégés	16
1.5.3. Les clients protégés exclusivement régionaux	19
1.5.4. Le tarif social et les autres mesures de protection envers les clients protégés	20
1.6. LA PROCÉDURE APPLICABLE AU CLIENT RÉSIDENTIEL EN CAS DE NON-PAIEMENT	22
1.6.1. Rappels et mises en demeure	24
1.6.2. La déclaration de défaut de paiement	29
1.6.2.1. Les clients protégés déclarés en défaut de paiement	34
1.7. LE PLACEMENT DU COMPTEUR À BUDGET	34
1.7.1. En électricité	37
1.7.2. En gaz	43
1.8. LES RECHARGEMENTS DES COMPTEURS À BUDGET	49
1.8.1. Les lieux de rechargement	49
1.8.2. Les montants moyens rechargés sur la carte du compteur à budget	51
1.8.3. Les modes de rechargement	51
1.9. LES AUTOCOUPURES	51
1.10. LES DÉSACTIVATIONS DES COMPTEURS À BUDGET	53
1.10.1. En électricité	53
1.10.2. En gaz	54
1.11. ÉVALUATION DES RETARDS DE PAIEMENT DES CLIENTS RÉSIDENTIELS ACTIFS ET INACTIFS	54
1.11.1. Les clients actifs	55
1.11.2. Les clients inactifs	55
1.12. LE MONTANT DES CRÉANCES IRRÉCOUVRABLES COMPTABILISÉES POUR L'ANNÉE 2018	57

1.13.	LES COUPURES D'ALIMENTATION EN ÉLECTRICITÉ ET EN GAZ	57
1.13.1.	Les coupures consécutives à un refus ou une absence du client lors du passage du GRD en vue de placer le compteur à budget	58
1.13.2.	Les coupures consécutives à un déménagement problématique	60
1.13.3.	Les coupures consécutives à une fin de contrat	62
1.13.4.	Les coupures consécutives à une fraude prouvée	63
1.13.5.	Les coupures consécutives à une perte de statut de client protégé.....	63
1.13.6.	Les interruptions de fourniture pour l'année 2018.....	63
1.14.	L'ALIMENTATION TEMPORAIRE PAR LE GRD EN TANT QUE FOURNISSEUR X.....	64
1.14.1.	Les différentes situations d'alimentation du GRD en tant que fournisseur X	64
1.14.2.	Évolution du nombre de clients alimentés par le fournisseur X.....	67
1.14.3.	La durée de la fourniture X.....	68
1.14.4.	Les retards de paiement auprès du fournisseur X.....	69
1.15.	LES PLANS DE PAIEMENT	70
1.15.1.	En électricité.....	71
1.15.2.	En gaz	75
1.16.	LES COMMISSIONS LOCALES POUR L'ÉNERGIE (CLE)	80
1.16.1.	La CLE relative à la fourniture minimale garantie en électricité.....	81
1.16.2.	La CLE relative à l'octroi d'une carte gaz en période hivernale.....	83
1.16.3.	La CLE relative à la perte de statut de client protégé.....	84
1.16.4.	La CLE relative à une demande de réouverture de compteur.....	86
2.	LES INDICATEURS DE PERFORMANCE DES FOURNISSEURS.....	87
2.1.	SERVICES DE FACTURATION	87
2.2.	SERVICES D'INFORMATION.....	89
3.	LE COÛT DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC AUPRÈS DES ACTEURS DE MARCHÉ.....	91
4.	CONCLUSION	95

EXECUTIVE SUMMARY

Ce rapport a pour objectif de présenter les mesures sociales et les obligations de service public dans le marché de l'électricité et du gaz en Région wallonne pour l'année 2018, 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.

Plusieurs événements ont impacté les mesures sociales et les obligations de service public durant l'année 2018. Parmi ceux-ci, notons deux modifications législatives importantes, à savoir l'adoption du décret-programme par le Parlement wallon le 17 juillet 2018, lequel modifie les décrets électricité et gaz, et l'adoption le 19 juillet 2018 de l'AGW modifiant les AGW OSP électricité et gaz ainsi que l'AGW relatif à la commission locale pour l'énergie. Une grande majorité des modifications prévues par ces deux textes législatifs sont entrées en vigueur le 1^{er} avril 2019 et n'auront par conséquent pas d'impact sur les données communiquées dans ce rapport relatives à l'année 2018.

Soulignons également, comme fait marquant de l'année, que plusieurs fournisseurs ont mis fin de manière totale ou partielle à leurs activités de fourniture d'énergie, ou ont décidé de fusionner leurs activités avec un autre fournisseur d'énergie.

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 2018, ce sont respectivement 11 % de l'ensemble des clients résidentiels en électricité et 13,5 % 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. L'année 2018 a été marquée par une augmentation conséquente (+6,7% en électricité et +6,5% en gaz) du nombre de clients protégés exclusivement régionaux.

Les obligations de service public imposent aux fournisseurs une procédure à suivre dès lors qu'un de leurs clients résidentiels 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 14,8 % des clients en électricité et 18,8 % des clients en gaz qui ont reçu au moins un courrier de mise en demeure en 2018. Le pourcentage de clients déclarés en défaut de paiement est en légère diminution par rapport à l'année 2017 et atteint, pour l'année 2018, 7,1 % en électricité et 9,5 % 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.

Le nombre de placements de compteurs à budget a diminué en électricité et en gaz en 2018. Le nombre de compteurs à budget électricité effectivement placés, à savoir 17 870, a diminué de 1,6 % par rapport à l'année 2017. En gaz, le nombre de compteurs à budget gaz placés a diminué de 8,2% pour arriver à un total de 8 312 compteurs placés en 2018.

L'analyse des délais de placement des compteurs à budget fait apparaître des évolutions contrastées en électricité et en gaz entre 2017 et 2018. En électricité, le délai moyen de placement diminue puisqu'il passe à 69 jours (contre 72 jours en 2017.) En gaz, ce délai moyen augmente pour atteindre 98 jours (contre 90 jours en 2017). 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 montant de cette dette moyenne a diminué en électricité et en gaz pour atteindre respectivement 464 EUR en électricité et 461 EUR en gaz.

L'utilisation d'un compteur à budget nécessite le rechargement d'une carte dans des lieux équipés de bornes de recharge spécifiques. Les chiffres relatifs aux lieux de rechargement confirment que les commerces de proximité restent sans conteste le mode de rechargement le plus utilisé.

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 2018 fait apparaître, comme pour les années 2016 et 2017, une part proportionnellement plus importante d'autocoupures en gaz qu'en électricité. Le pourcentage de clients sous compteur à budget n'ayant connu aucune autocoupure en 2018, soit 67 % en électricité et 64% en gaz, diminue légèrement en électricité (-2%) et en gaz (- 1%) par rapport aux données communiquées pour l'année 2017.

Fin 2018, le pourcentage de clients résidentiels actifs présentant un retard de paiement auprès de leur fournisseur s'est établi à 10 % en électricité et à 11 % en gaz, avec un montant de dette moyenne de respectivement 210 € en électricité et de 220€ en gaz. Près de 185 130 clients inactifs en électricité présentaient également des dettes auprès des fournisseurs et GRD d'un montant moyen de 429€. En gaz, près de 104 130 clients inactifs présentaient des dettes auprès de leur fournisseur d'un montant moyen de 429 €.

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 2018, toutes causes confondues, s'élève à 7 086 en électricité et 4 199 en gaz. Ces chiffres sont en diminution de 2,1 % pour l'électricité et en augmentation de 1,4 % pour le gaz. Dans plus de 90 % des cas, les situations de coupure sont la conséquence soit d'un refus ou d'une absence du client lors du passage du GRD en vue de placer le compteur à budget soit de l'échec de la procédure de régularisation dans le cadre d'un déménagement.

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, des Commissions Locales pour l'Énergie (CLE) peuvent se réunir et statuer sur la poursuite de la FMG et sur l'octroi de l'aide hivernale. Durant l'année 2018, 756 dossiers de poursuite de la FMG ont été examinés en réunion de CLE, qui a statué dans 97% sur le retrait de la FMG. La CLE a décidé d'octroyer l'aide hivernale à 800 clients, ce qui représente 65% des dossiers examinés en par ces commissions.

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 notamment les délais d'envoi des factures de clôture et de régularisation ainsi que ceux relatifs aux remboursements en faveur du client et, d'autre part, les services d'information en particulier la gestion des appels téléphoniques.

L'analyse des données permet de constater que le délai de remboursement du client fixé légalement à trente jours tourne autour de douze jours calendrier durant l'année 2018. Le taux d'accessibilité des centres d'appel des fournisseurs évolue pour 2018 dans une fourchette comprise entre 87% et 96%.

La troisième partie du rapport met en perspective, pour l'année 2017, une évaluation du coût des OSP imposées aux gestionnaires de réseau de distribution en Région wallonne. Cette analyse permet de constater que le coût total imputé aux OSP à charge des GRD s'élevait à 63,7 Mio EUR en électricité et à 46,5 Mio EUR en gaz. Ces chiffres sont en hausse de 1,5 % en électricité et en augmentation de 4,5 % en gaz par rapport à l'année 2016.

INTRODUCTION

L'accès à l'énergie pour l'ensemble de la population apparaît comme une nécessité. Pour ce faire, la logique de marché concurrentiel 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 de l'Union européenne,
- 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.

La législation wallonne¹ prévoit également que la CWaPE réalise, chaque année, un rapport détaillé quant à l'exécution des OSP.

Le rapport annuel spécifique relatif aux obligations de service public de la CWaPE présente 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 2018. Il tente de mettre en avant les tendances et les évolutions des OSP dans le marché de l'énergie et, plus particulièrement, leurs conséquences éventuelles sur les clients vulnérables.

Il permet également d'identifier des évolutions et d'établir des comparaisons, tant entre acteurs, que par rapport aux années précédentes

Ce rapport est structuré en trois parties.

La première partie fournit une évaluation des OSP en ciblant les OSP à caractère social et leur application par les fournisseurs et les GRD sur base des informations relatives à l'année 2018, informations chiffrées et, le cas échéant, comparées à celles des années précédentes.

La seconde partie présente la qualité du service offerts par les des fournisseurs actifs sur le segment des clients résidentiels, mesurée au travers d'indicateurs de performance.

¹ Article 43 de l'AGW OSP électricité et l'article 42 de l'AGW OSP gaz.

Dans **la troisième partie**, 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.

Le rapport annuel relatif à l'exécution des obligations de service public par les fournisseurs et les gestionnaires de réseau de distribution est transmis au Ministre ayant l'énergie dans ses attributions et est consultable sur le site internet de la CWaPE.

1. ÉVALUATION DES OSP À CARACTÈRE SOCIAL

Parmi les différentes obligations de service public imposées aux fournisseurs et gestionnaires de réseau de distribution, les obligations de service public 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.

1.1. CADRE LÉGAL DES OSP SOCIALES

1.1.1. Cadre général

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 finaux 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 mesures sociales et les obligations de service public à caractère social sont définies dans le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité, ci-après dénommé le « décret électricité », plus précisément aux articles 33 à 34ter, et dans le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz, ci-après dénommé le « décret gaz », plus précisément aux articles 31bis à 33bis.

Les OSP sociales prévues dans les décrets électricité et gaz 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 ».

Les OSP sociales 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).

1.1.2. Évolution du cadre légal des OSP sociales en 2018

Le décret-programme adopté par le Parlement wallon le 17 juillet 2018 a modifié quelque peu les mesures sociales, en ce compris certaines adaptations apportées par les décrets modifiant les décrets électricité et gaz adoptés en 2014 et 2015². La principale modification au niveau des OSP sociales étant la suppression de l'extension des catégories de clients protégés aux personnes bénéficiant du maximum à facturer (MAF).

Un AGW modifiant les AGW OSP électricité et gaz ainsi que l'AGW relatif à la commission locale pour l'énergie a également été adopté le 19 juillet 2018³ (ci-après AGW du 19 juillet 2018). Cet AGW précise les adaptations des mesures sociales prévues dans les décrets électricité et gaz et ajoute des mesures sociales supplémentaires, en cohérence avec les nouvelles orientations politiques prises.

L'AGW du 19 juillet 2018 apporte notamment les modifications suivantes :

- Concernant la procédure de défaut de paiement et le placement du compteur à budget, l'AGW se prononce sur l'encadrement de la date d'échéance des factures qui ne peut être inférieure à 15 jours. 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 ne soit créée.
- Il apporte des précisions relatives au caractère raisonnable du plan de paiement en précisant que celui-ci doit tenir compte des intérêts et des situations des deux parties, client et fournisseur, et permettre concrètement au client d'apurer entièrement sa dette.
- Il réduit l'application de certaines OSP au domicile du client uniquement, notamment afin d'éviter de mettre en place des mesures sociales pour des secondes résidences.
- Concernant les commissions locales pour l'énergie, l'AGW du 19 juillet 2018 intègre dans les articles relatifs à la fourniture minimale garantie les précisions proposées dans les lignes directrices établies par la CWaPE quant à la détermination de la qualification de défaut récurrent de paiement pour les clients protégés ayant bénéficié de la fourniture minimale garantie (ci-après « FMG »). Il précise également que la FMG ne pourra être activée qu'à la demande du CPAS. Il ajoute enfin 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'AGW encadre le suivi de ces situations et propose de s'aligner avec la procédure de régularisation dans le cadre d'un MOZA.

Soulignons que la majorité des modifications prévues par l'AGW du 19 juillet 2018 sont entrées en vigueur le 1^{er} avril 2019. Leurs effets ne seront donc pas perceptibles dans les données communiquées par les acteurs relatives à l'année 2018.

² Décret du 11 avril 2014 modifiant le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et Décret du 21 mai 2015 modifiant le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz

³ Arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018 modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux OSP dans le marché de l'électricité, l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux OSP dans le marché du gaz et l'arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale d'avis de coupure.

1.2. MÉTHODOLOGIE D'ANALYSE DES DONNÉES À CARACTÈRE SOCIAL

Afin de récolter les informations présentées dans la première partie de ce rapport, 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 relatives à leur clientèle résidentielle pour l'année 2018, à partir d'un formulaire établi par la CWaPE. Celui-ci est affiné d'année en année, d'une part, de manière à tenir compte des remarques formulées ou des difficultés rencontrées dans l'obtention des données et, d'autre part, afin d'englober dans l'analyse les évolutions observées au niveau des OSP. C'est principalement sur base de l'analyse de ces données qu'a été rédigé la première partie de ce rapport.

La CWaPE souligne que dans les cas où les données communiquées par un fournisseur ou un gestionnaire de réseau de distribution étaient incohérentes, elle n'a pas manqué d'interroger l'acteur concerné. À défaut de justification probante ou de rectification de ces données, la CWaPE n'a pas intégré les données concernées dans son rapport. Face à ces manquements, la CWaPE reste attentive à ce que les fournisseurs ou gestionnaires de réseau mettent en œuvre les mesures qui leur permettront de communiquer, pour les prochaines années, des informations complètes et cohérentes répondant aux demandes du régulateur.

Concernant les formulaires de rapportage de données, la CWaPE a entamé en 2017 et finalisé en 2018 un important travail de rationalisation des informations récoltées en vue d'en optimiser la cohérence mais aussi de diminuer la charge administrative et donc de faciliter le travail des acteurs. Il se peut donc que certaines différences avec les rapports des années précédentes soient observées notamment en raison d'adaptations apportées à la définition des données réclamées aux acteurs. La CWaPE s'assurera néanmoins que ces quelques différences soient expliquées dans ce rapport.

1.3. ÉVOLUTIONS ET FAITS MARQUANTS AYANT IMPACTÉ L'ANNÉE 2018 AU NIVEAU DES OSP À CARACTÈRE SOCIAL

Outre les évolutions du cadre légal des OSP sociales en 2018 mentionné au point 1.1.2 présenté ci-dessus, l'année 2018 a été marquée par différents éléments auxquels il convient d'être attentif lors de la lecture de ce rapport.

1.3.1. Les GRD

Les données rapportées par RESA relatives à l'année 2017 avaient été impactées par la reprise par ce GRD de la gestion opérationnelle en juin 2017 du réseau électrique de la ville de LIÈGE (anciennement appelé IM01), géré auparavant par ORES Assets. RESA n'avait donc pas été en mesure de communiquer une série de données relatives à ce réseau pour le premier semestre 2017. Cette situation a été régularisée pour les données relatives à l'année 2018.

Quatre communes wallonnes (Chastre, Incourt, Perwez et Villers-la-Ville), desservies par la PBE en tant que GRD jusque fin 2017, ont été transférées vers ORES Assets. Ce transfert a débuté le 1^{er} janvier 2018 et s'est finalisé en septembre 2018. Les données relatives à ces 4 communes pour l'année 2018 ont donc été intégrées dans les données d'ORES Assets.

Dans le rapport annuel spécifique de l'année 2017, les données relatives à ORES Assets étaient présentées en dissociant les informations en fonction des différents secteurs d'ORES. Afin d'alléger la lecture de ce rapport, la CWaPE a décidé de regrouper les données d'ORES. Cette disposition masque toutefois certaines disparités régionales.

1.3.2. Les fournisseurs

L'année 2018 a été marquée par plusieurs événements majeurs qui ont nécessité de la part de la CWaPE un suivi tout particulier, à savoir :

- La mise en liquidation de la société Belpower SA, titulaire d'une licence de fourniture d'électricité et fournisseur de presque 6 000 clients wallons, qui fut précédée en juin 2018 du retrait par la CWaPE de sa licence de fourniture, ainsi que de la résiliation de leur contrat d'accès par chaque GRD wallons.

Ayant anticipé cette situation, afin d'éviter toute coupure de l'alimentation d'un client suite à la défaillance de son fournisseur, la CWaPE a émis en février 2018 des lignes directrices relatives aux modalités pratiques pour la mise en œuvre de la réglementation wallonne en matière de fourniture de substitution en cas de défaillance du fournisseur (CD-18b14- CWaPE-0011). Ces lignes directrices prévoient notamment de transférer provisoirement l'ensemble des clients du fournisseur défaillant, qui n'auraient pas signé à temps un nouveau contrat avec un autre fournisseur, vers le fournisseur de substitution.⁴

- La décision au cours de l'année 2018 de trois fournisseurs de se retirer progressivement du marché wallon de la fourniture d'électricité et de gaz aux clients résidentiels pour cause de réorientation stratégique (cas de Join Enovos, Zeno et Comfort Energy). Ces trois fournisseurs ont signé un accord commercial avec le fournisseur MEGA afin de transférer leur clientèle vers ce dernier.

Il est à noter que les fournisseurs Zéno et Join Enovos n'ayant pas communiqué de données relatives à l'année 2018, les informations provenant de ces fournisseurs n'ont pas pu être intégrées dans ce rapport.⁵

Dans le cas des fournisseurs qui ont mis fin aux contrats de leurs clients pour réorientation stratégique, il convient de distinguer les deux situations suivantes.

La première situation est relative au fournisseur qui décide de mettre fin totalement à ses activités de fourniture en Région wallonne (cas de Comfort Energy). Cette situation est encadrée par les dispositions décrétales et par l'article 21 des arrêtés du Gouvernement wallon relatifs aux licences de fournitures de gaz et d'électricité⁶, lequel prévoit, afin notamment d'éviter la coupure, que la renonciation à la licence est subordonnée au transfert de la clientèle à un ou plusieurs autres fournisseurs d'électricité titulaires d'une licence de fourniture en Région wallonne et à la notification préalable à chacun des clients de l'identité et de l'adresse du nouveau fournisseur. Suite à l'arrêt des activités de Comfort Energy, les clients qui n'avaient pas fait de démarches pour changer de fournisseur ont été transférés le 1^{er} mai 2019 vers le fournisseur MEGA.

La deuxième situation est relative au fournisseur qui décide mettre fin partiellement à ses activités de fourniture en Région wallonne (cas de Zéno et de Join ENOVOS qui ont décidé d'arrêter de fournir des clients résidentiels, mais qui continuent à alimenter des clients professionnels). La cessation partielle ou totale des activités avec un maintien de licence de fourniture, quant à elle, ne fait l'objet d'aucun encadrement par la réglementation

⁴ Dans sa ligne directrice, la CWaPE attribue le rôle de fournisseur de substitution au fournisseur désigné par le GRD lors de la libéralisation des marchés de l'énergie. En fonction du GRD, les fournisseurs de substitution sont EDF LUMINUS, ENGIE ELECTRABEL et ESSENT.

⁵ Lire également le chapitre consacré aux coupures consécutives à une fin de contrat.

⁶ A noter que cet aspect a d'ailleurs justifié l'intégration d'une proposition de modification des AGW licence dans l'avis CD-19a17-CWaPE-1839 de la CWaPE.

wallonne applicable en matière d'énergie. Il est toutefois important de souligner que la relation qui lie les clients au fournisseur concerné est de nature contractuelle. Ces deux fournisseurs avaient prévu dans leurs conditions contractuelles la possibilité de transférer leurs clients vers un autre fournisseur (moyennant information préalable). Les fournisseurs Zéno et JOIN ENOVOS ont ainsi conclu des accords commerciaux avec MEGA pour lui transférer leurs clients résidentiels. JOIN ENOVOS a transféré l'entièreté de ses clients résidentiels chez MEGA le 31 juillet 2018. Pour Zéno, le transfert de ses clients résidentiels a eu lieu le 1^{er} mai 2019.

Soulignons que dans les trois situations précitées, les clients avaient toutefois la possibilité de choisir un autre fournisseur d'énergie.

- La fusion d'ENI et d'ENECO début juin 2018 (absorption par Eneco Belgium SA d'Eni Gas & Power SA et d'Eneco België BV). Par conséquent, les données relatives au fournisseur ENI concernant l'année 2018 ont été intégrées aux données d'ENECO.
- La décision en fin d'année 2018 de Direct Energie Belgium de céder à Lampiris SA ses activités de fourniture d'énergie (Poweo). Les clients résidentiels et professionnels de Poweo ont été informés de cette migration dans le courant du mois d'avril 2019, et ont été progressivement transférés vers le fournisseur LAMPIRIS.

Les données relatives au fournisseur POWEO concernant l'année 2018 sont toujours présentées distinctement dans ce rapport. Elles seront intégrées à celles du fournisseur LAMPIRIS pour les données relatives à l'année 2019.

Le lecteur se devra donc d'être attentif à ces différentes évolutions lors de l'analyse et l'interprétation des données présentées dans ce rapport.

Dans l'ensemble des situations précitées, la CWaPE, dans le cadre de son rôle de régulateur du marché de l'énergie, a veillé à ce que l'ensemble des obligations légales soient respectées et particulièrement les OSP sociales, tout en restant à l'écoute des difficultés traversées par ces fournisseurs. En collaboration avec les différentes parties prenantes, la CWaPE s'est également assuré que les clients concernés soient correctement informés de leur situation.

1.4. RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE WALLONNE ENTRE LES FOURNISSEURS ET LES GRD

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.

Fin 2018, la Wallonie dénombrait un total de 1 621 958 clients résidentiels alimentés en électricité et de 633 743 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 (GRD).

En Région wallonne, au terme de l'année 2018, 17 fournisseurs commerciaux alimentaient **en électricité** les clients résidentiels : ANTARGAZ, BEE, COCITER, COMFORT ENERGY, ENGIE ELECTRABEL, EDF LUMINUS, ENECO, ENERGIE 2030, ESSENT, LAMPIRIS, OCTA+, POWER ONLINE sous la marque de MEGA, DIRECT ENERGIE sous la marque de POWEO, ELEXYS, ELEGANT, KLINKENBERG ENERGY sous la marque ZENO, WATZ.⁷

En gaz, 16 fournisseurs commerciaux alimentaient les clients résidentiels wallons fin 2018: ANTARGAZ, COMFORT ENERGY, CORETEC, EDF LUMINUS, ENGIE ELECTRABEL, ELEGANT, ELEXYS, ENECO, ENERGIE 2030, ESSENT, KLINKENBERG ENERGY sous la marque ZENO, LAMPIRIS, OCTA+, POWEO, POWER ONLINE sous la marque de MEGA et WATZ⁸

Comme précisé préalablement, l'année 2018 a connu des évolutions majeures au niveau des fournisseurs commerciaux alimentant des clients résidentiels wallons. Pour de plus amples informations, nous renvoyons le lecteur au chapitre 1.3.2.

Les réseaux de distribution wallons sont gérés par 6 GRD. Ceux-ci peuvent être également 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, et le REW
- les GRD actifs tant pour l'électricité que pour le gaz : GASELWEST, ORES et RESA.

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 »⁹.

Au terme de l'année 2018, les GRD fournissaient 44 749 clients en électricité (soit 2,76% du total des clients résidentiels et 25 357 clients en gaz (soit 4% du total des clients résidentiel).

Parmi les clients alimentés par leur GRD **en électricité** fin 2018,

- 80,6 % sont alimentés par le GRD en tant que fournisseur social et 19,4 % sont alimentés par le GRD en tant que fournisseur X,
- 66,7% sont alimentés par ORES, 30,6% sont alimentés par RESA et 2,7% sont alimentés par les autres GRD.

Parmi les clients alimentés par leur GRD **en gaz** fin 2018

- 79 % sont alimentés par le GRD en tant que fournisseur social et 21 % sont alimentés par le GRD en tant que fournisseur X,
- 54,3% sont alimentés par ORES, 44,7% sont alimentés par RESA et 1% est alimenté par GASELWEST.

Les deux graphiques ci-dessous illustrent les parts de marché des fournisseurs et GRD sur le segment de marché des clients résidentiels en électricité et en gaz au 31 décembre 2018.

Les fournisseurs repris sous le vocable « autres » dans les graphiques présentés ci-dessous sont les suivants :

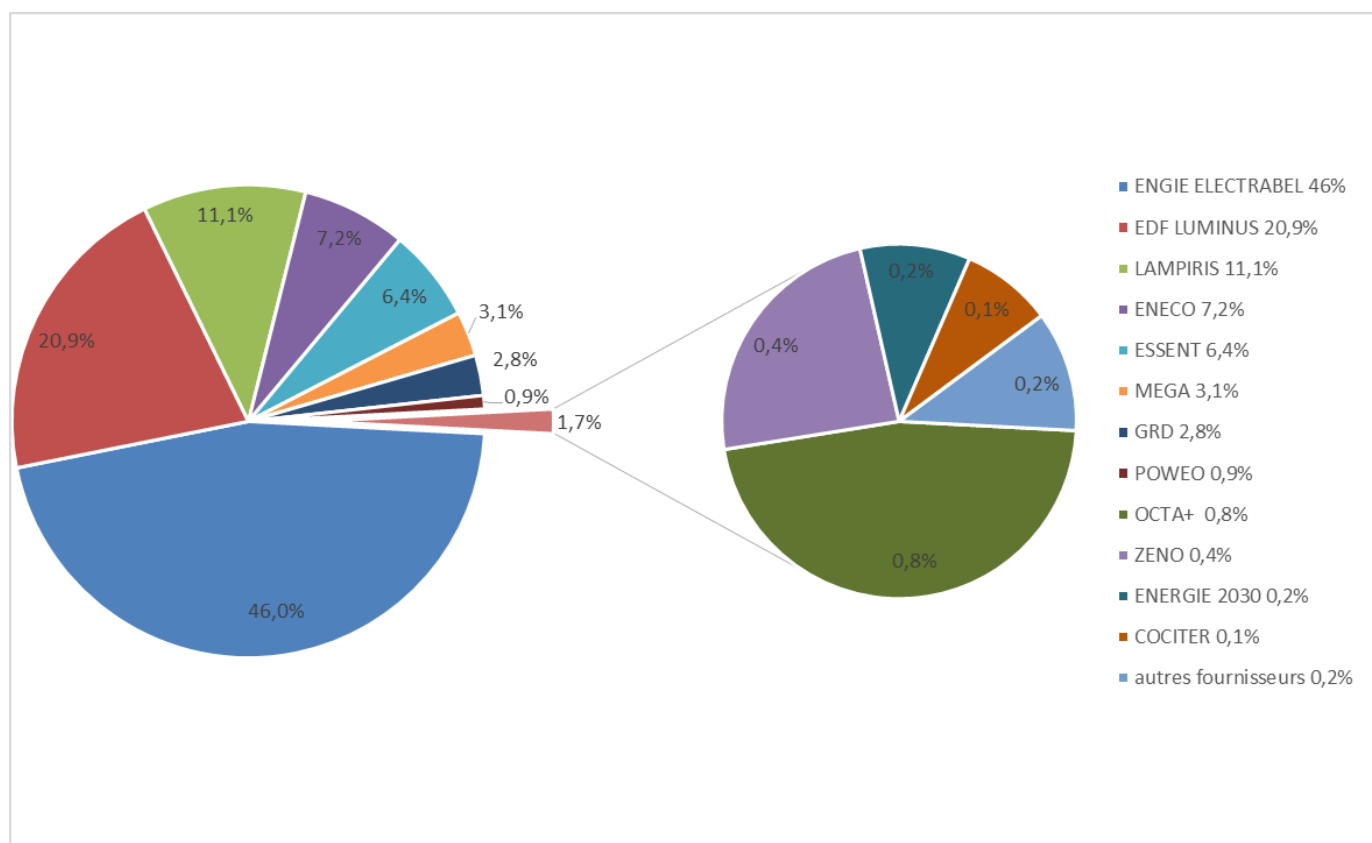
- en électricité : WATZ, ELEXYS et COMFORT ENERGY ;
- en gaz: WATZ, ANTARGAZ et COMFORT ENERGY.

⁷ Les fournisseurs BEE, ELEGANT et ANTARGAZ fournissant en électricité un nombre de clients résidentiels inférieur à 100 ne seront plus repris dans la suite de ce rapport.

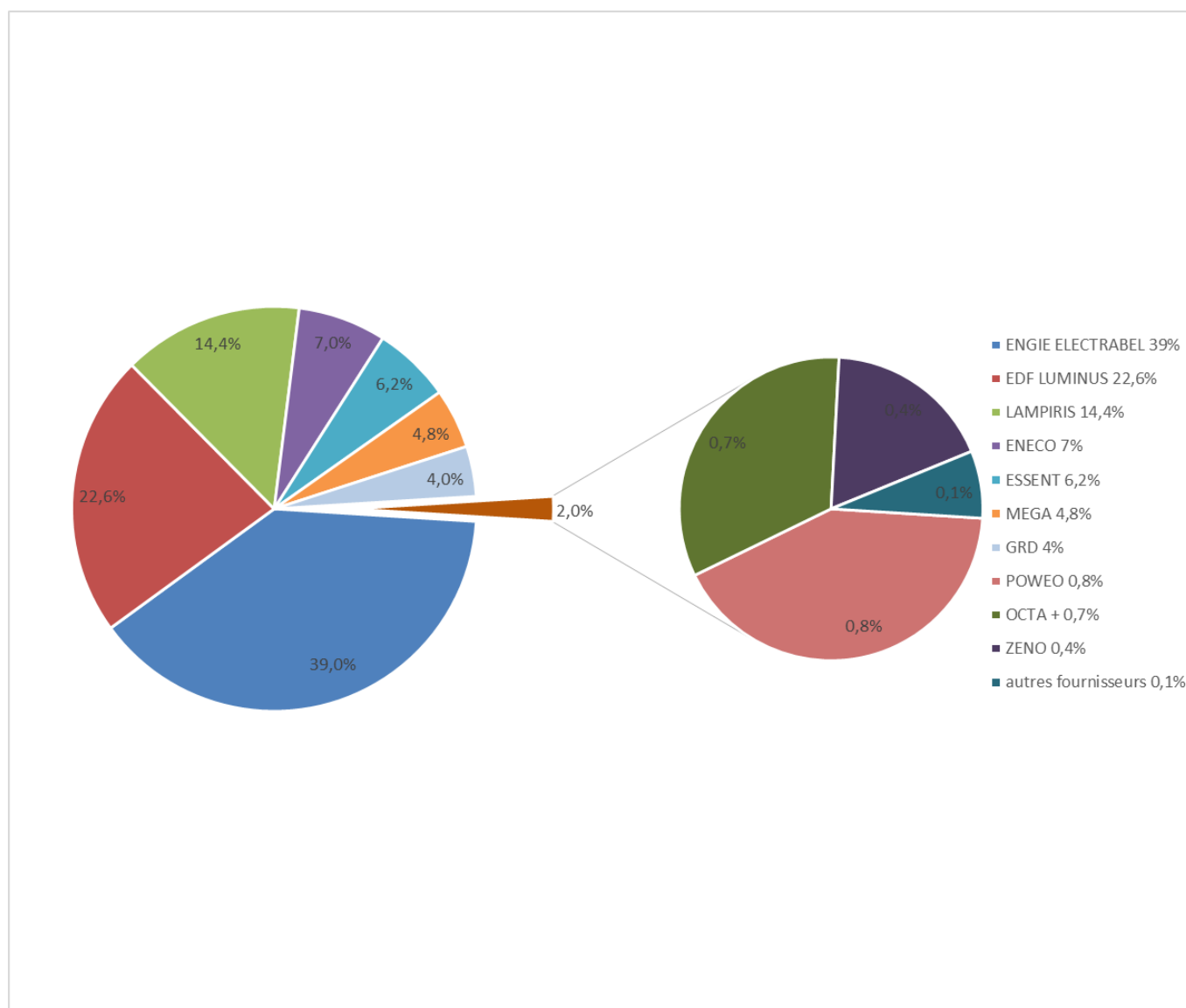
⁸ Les fournisseurs CORETEC, ELEGANT, ELEXYS et ENERGIE 2030 fournissant en gaz un nombre de clients résidentiels inférieur à 100 ne seront plus repris dans la suite de ce rapport.

⁹ Pour de plus amples informations à ce sujet, consultez les chapitres consacrés aux clients protégés et à l'alimentation temporaire par le GRD.

GRAPHIQUE 1 RÉPARTITION DES PARTS DE MARCHÉ DES CLIENTS RÉSIDENTIELS EN ÉLECTRICITÉ



GRAPHIQUE 2 RÉPARTITION DES PARTS DE MARCHÉ DES CLIENTS RÉSIDENTIELS EN GAZ



1.5. LA FOURNITURE AUX CLIENTS PROTÉGÉS

1.5.1. 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 :
 - o le revenu garanti aux personnes âgées ou la garantie de revenus aux personnes âgées,
 - o 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 :

- 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 (clients protégés exclusivement régionaux) 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,

Rappelons que la disposition prévoyant l'élargissement des catégories de clients protégés exclusivement régionaux aux personnes bénéficiant du maximum à facturer inscrite dans les décrets électricité et gaz a été supprimée¹⁰ par le décret-programme adopté par le Parlement wallon le 17 juillet 2018. Cette décision s'inscrit dans une recherche de solutions plus structurelles visant à l'amélioration de la qualité énergétique du logement.

1.5.2. Le nombre de clients protégés

Au terme de l'année 2018, en Région wallonne, 177 758 clients en électricité, soit 11 % de l'ensemble des clients résidentiels alimentés en électricité en Wallonie, étaient considérés comme des clients protégés. Parmi ceux-ci, 90,8 % faisaient partie des catégories fédérales de clients protégés et 9,2 % relevaient des catégories de clients protégés exclusivement régionales.

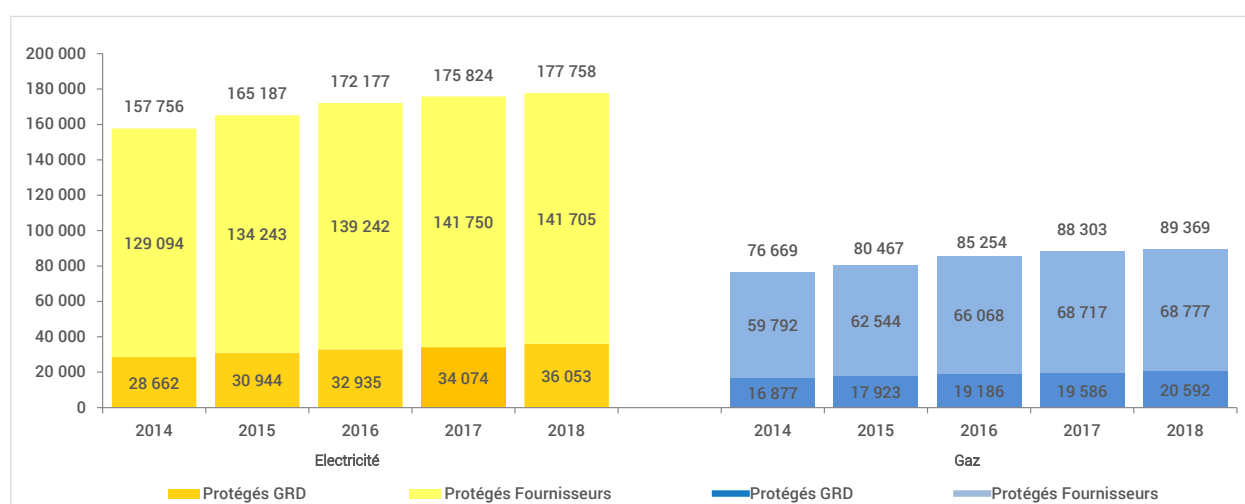
¹⁰ Cette disposition n'avait jamais été appliquée car elle nécessitait l'adoption de procédures et de modalités d'octroi par le Gouvernement qui n'ont jamais été définies.

En gaz, 89 369 clients, soit 13,5% du total des clients résidentiels alimentés en gaz en Wallonie étaient considérés comme des clients protégés. Parmi ceux-ci, 89,6 % appartenaient à une catégorie fédérale de clients protégés et 10,4% appartenaient à une catégorie exclusivement régionale.

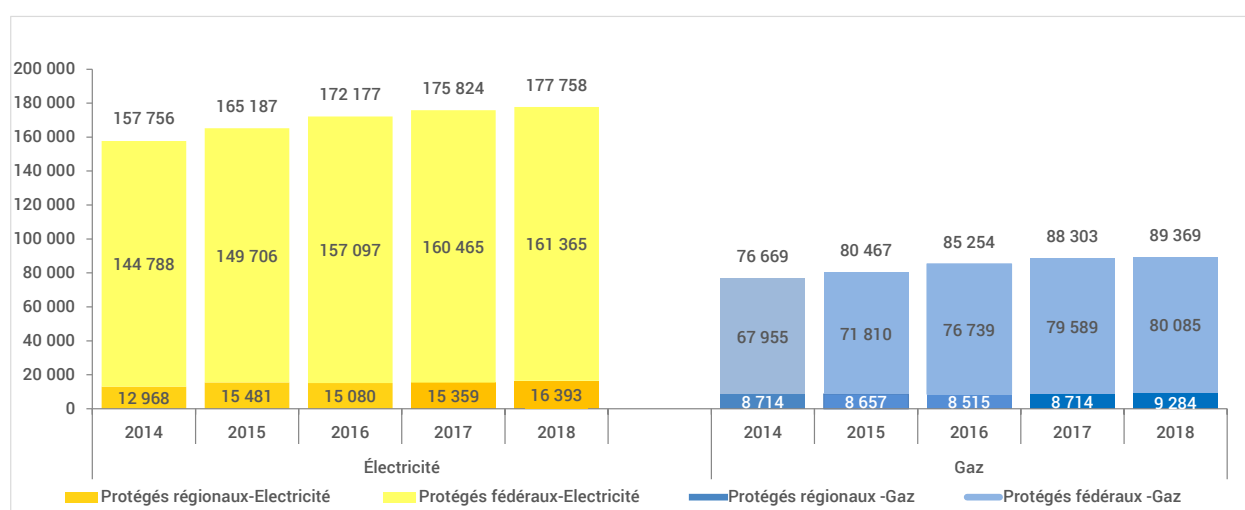
Le nombre total de clients protégés (fédéraux et régionaux) en électricité a augmenté de 1,1 % en 2018 par rapport au nombre total de clients protégés comptabilisés au terme de l'année 2017. En gaz, cette augmentation s'élève à 1,2%.

Les deux graphiques ci-après illustrent l'évolution sur les cinq dernières années du nombre total de clients protégés en électricité et en gaz. Le premier graphique présente 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.

GRAPHIQUE 3 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLIENTS PROTÉGÉS ET RÉPARTITION EN FONCTION DU TYPE D'ACTEUR QUI LES ALIMENTE (FOURNISSEURS COMMERCIAUX OU GRD)



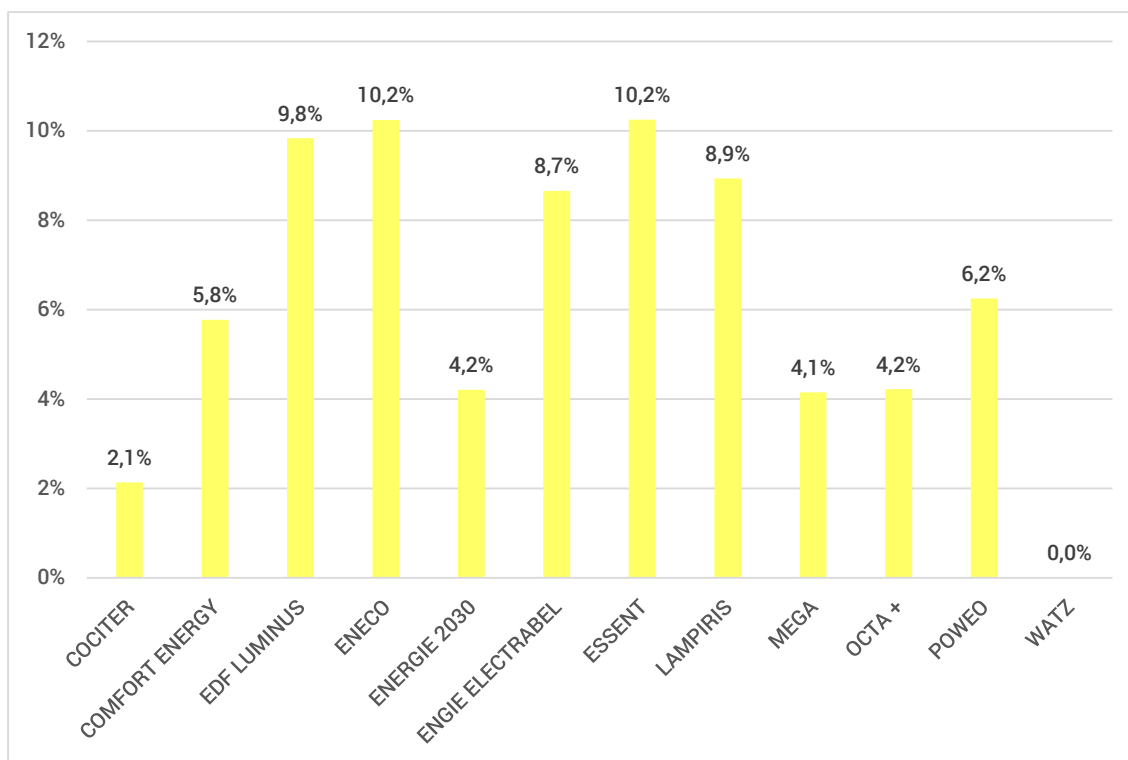
GRAPHIQUE 4 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLIENTS PROTÉGÉS ET RÉPARTITION EN FONCTION DE LA CATÉGORIE FÉDÉRALE OU EXCLUSIVEMENT RÉGIONALE À LAQUELLE ILS APPARTIENNENT



Une comparaison des chiffres communiqués par les fournisseurs commerciaux met en évidence des différences parfois sensibles au niveau de la part de la clientèle protégée qu'ils alimentent parmi leur clientèle résidentielle globale¹¹. Les graphiques ci-dessous illustrent ce constat.

GRAPHIQUE 5 POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE PROTÉGÉE *EN ÉLECTRICITÉ*

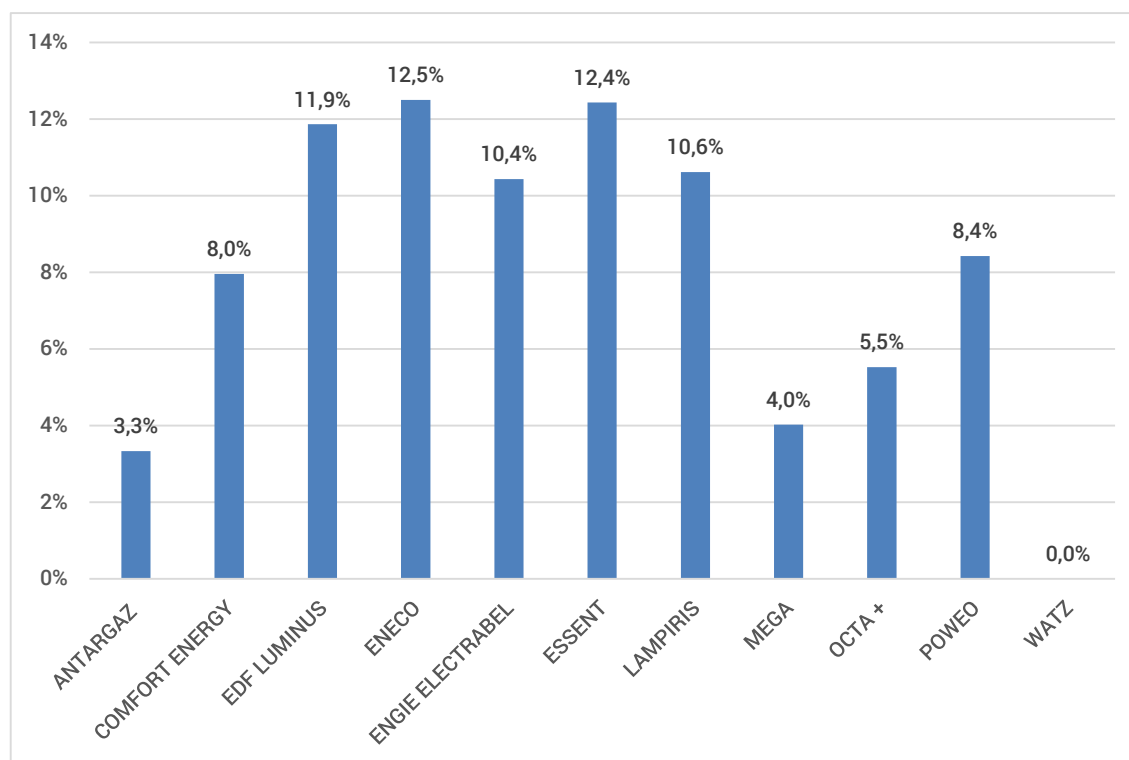
(EXPRIMÉ EN % DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE ALIMENTÉE PAR UN FOURNISSEUR COMMERCIAL)



¹¹ Données au 31 décembre 2018

GRAPHIQUE 6 POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE PROTÉGÉE *EN GAZ*

(EXPRIMÉ EN % DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE ALIMENTÉE PAR UN FOURNISSEUR COMMERCIAL)



1.5.3. Les clients protégés exclusivement régionaux

Au terme de l'année 2018, la CWaPE dénombrait 16 393 clients protégés exclusivement régionaux alimentés en électricité et 9 284 clients protégés exclusivement régionaux en gaz.

Le nombre total de clients protégés exclusivement régionaux augmente de façon conséquente par rapport à l'année 2017 tant en électricité (+6,7 %) qu'en gaz (+6,5 %).

Au terme de l'année 2018, 152 clients protégés exclusivement régionaux étaient encore alimentés par un fournisseur commercial en électricité et 78 en gaz. Les deux tiers de ceux-ci étaient alimentés par le fournisseur ENECO. Ce faible nombre est la conséquence de l'obligation, introduite par le décret du 11 avril 2014¹² et par le décret du 21 mai 2015¹³, pour les fournisseurs commerciaux de transférer vers le GRD en tant que fournisseur social, 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 restent alimentés par un fournisseur commercial. Les clients protégés exclusivement régionaux encore alimentés par un fournisseur commercial fin 2018 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.

Notons que l'AGW du 19 juillet 2018 formalise la procédure de reprise des clients protégés régionaux par les GRD afin d'harmoniser les différentes pratiques des fournisseurs commerciaux. Il prévoit notamment que lorsqu'un client informe son fournisseur commercial de son statut de client protégé régional, ce dernier doit en informer sans délai son GRD. Le GRD dispose alors de trente jours pour reprendre le client en sa qualité de fournisseur social. Si un client contacte un fournisseur commercial afin de souscrire un contrat et l'informe de son statut de client protégé régional, le fournisseur

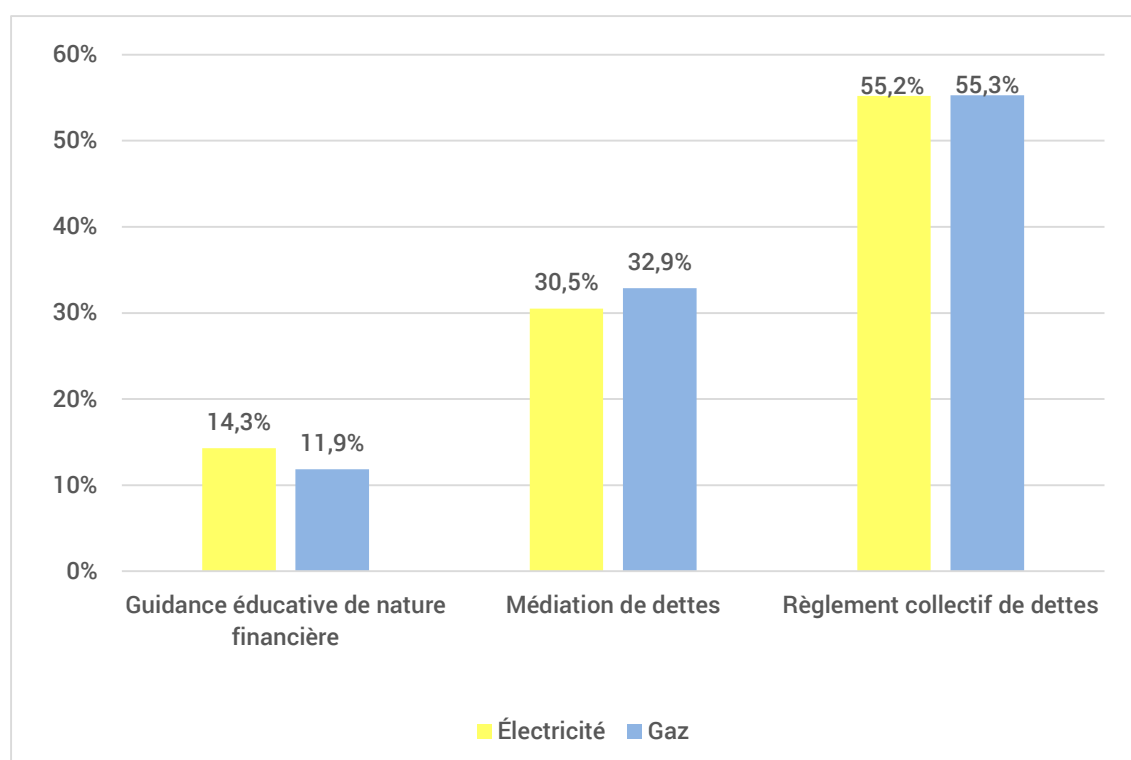
¹² Décret du 11 avril 2014 modifiant le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité

¹³ Décret du 21 mai 2015 modifiant le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz

commercial doit inviter le client à contacter son GRD ou, si la demande est introduite par écrit, il doit informer le client qu'il a transmis sa demande vers son GRD. Cette disposition est entrée en vigueur le 1^{er} avril 2019 et devrait donc commencer à produire ses effets très prochainement.

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 les années précédentes, que les clients en règlement collectif de dettes en 2018 restent largement les plus représentés tant en électricité qu'en gaz.

*GRAPHIQUE 7 RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE PROTÉGÉE EXCLUSIVEMENT RÉGIONALE
(EXPRIMÉE EN POURCENTAGE DU NOMBRE DE CLIENTS PROTÉGÉS EXCLUSIVEMENT RÉGIONAUX)*



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

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

Le tarif social pour le gaz naturel ou l'électricité est un tarif préférentiel qui correspond au tarif le plus bas du marché. Il est identique dans toute la Belgique, quel que soit le fournisseur d'énergie ou le gestionnaire de réseau qui fournit le client. Il existe depuis 2004 et permet aux clients protégés en région wallonne de bénéficier pour la fourniture de ces énergies de tarifs réduits. C'est la Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz (la CREG) qui est chargée de fixer ce tarif social tous les six mois sur base des tarifs commerciaux les plus bas du marché belge des fournisseurs de l'électricité et du gaz.

Fin 2018, en Région wallonne, la réduction sur une facture moyenne annuelle pour un client-type résidentiel qui bénéficie du tarif social, par rapport à un même profil de client qui ne bénéficierait pas du tarif social, était de l'ordre de 41,8% en électricité et de 54,1% en gaz. Soulignons que la grande différence entre le montant du tarif social et du tarif commercial

moyen fin 2018 trouve en partie son origine dans l'augmentation importante des prix de l'électricité sur les marchés de gros au cours du dernier trimestre de l'année 2018, répercutée par les fournisseurs dans les tarifs offerts aux clients résidentiels. Les prix se sont sensiblement détendus au début de l'année 2019 au point que l'application semestrielle de la méthodologie de calcul du tarif social a eu pour conséquence que certains tarifs commerciaux étaient moins chers que celui-ci. Aussi, afin d'éviter une hausse sensible du tarif social, conséquemment à l'augmentation des prix de gros de l'électricité au dernier trimestre 2018, un arrêté ministériel a été pris en mars 2019¹⁴, gelant le montant du tarif social jusqu'au 31 juillet 2019.

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.

Concernant l'application du tarif social, il y a lieu de distinguer les clients protégés fédéraux, des clients protégés exclusivement régionaux.

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 Économie qui est chargé du processus d'automatisation et qui communique, tous les trois mois, aux fournisseurs et GRD, 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 :

- Être alimentés en énergie 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 précisé dans le point précédent, depuis 2014 en électricité et 2015 en gaz, les clients protégés régionaux sont automatiquement transférés vers leur GRD qui agit alors en tant que fournisseur social. Ce transfert permet au client en question de bénéficier du tarif social. Fin 2018, 99,1% des clients protégés exclusivement régionaux étaient alimentés par leur GRD¹⁵.
- Transmettre chaque année au GRD qui les fournit, 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 en 2018 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. Mentionnons également que l'AGW du 19 juillet 2018 a élargi la gratuité du placement d'un compteur à budget à toute demande émanant d'un client protégé. Il n'est donc plus nécessaire que le client protégé soit en situation de dettes pour bénéficier de la gratuité du placement du compteur à budget. Cette mesure est entrée en vigueur le 1^{er} avril 2019.

¹⁴ Arrêté ministériel du 29 mars 2019 portant modification des arrêtés ministériels du 30 mars 2007 portant fixation de prix maximaux sociaux pour la fourniture de gaz aux clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire et portant fixation de prix maximaux sociaux pour la fourniture d'électricité aux clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire

¹⁵ Pour de plus amples informations à ce sujet, voir le point relatif aux clients protégés régionaux.

- En électricité, si le client protégé utilise un compteur à budget, 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. À ce propos, l'AGW du 19 juillet 2018 prévoit désormais que l'activation de la fourniture minimale garantie pour un client protégé sous compteur à budget soit conditionnée à une demande introduite par son CPAS vers son GRD. Cette mesure est entrée en vigueur le 1^{er} avril 2019¹⁶.
- 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^{er} 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 principal¹⁷.

1.6. LA PROCÉDURE APPLICABLE AU CLIENT RÉSIDENTIEL 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, dès lors qu'un de leurs clients résidentiels 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.

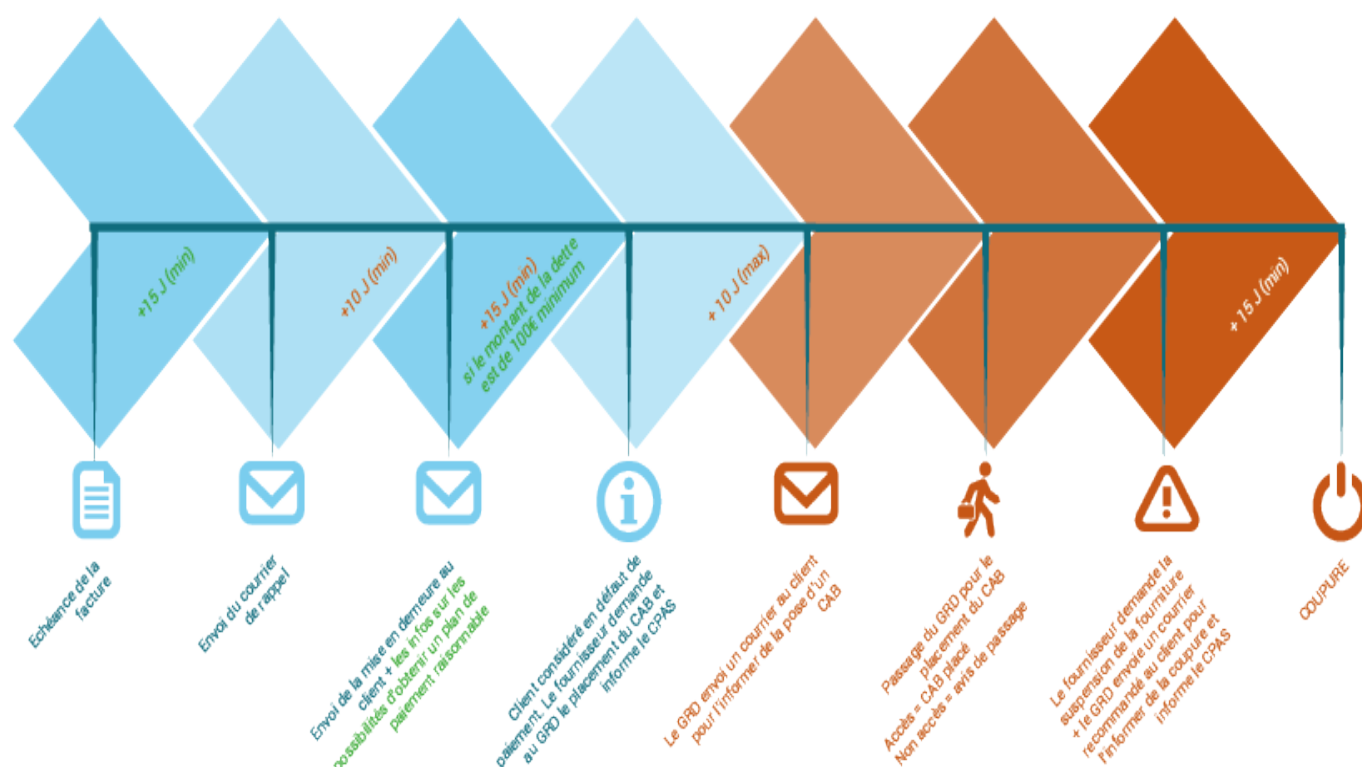
De manière simplifiée, la procédure prévue par la législation wallonne en 2018 reprend les étapes suivantes :

- 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.
- Si, au terme du délai minimal de 10 jours 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.

Le schéma ci-dessous reprend les différentes étapes prévues par la législation wallonne pour les clients résidentiels en cas de non-paiement. Les nouvelles dispositions entrées en vigueur le 1^{er} avril 2019 sont reprises en vert.

¹⁶ De plus amples informations au sujet de la fourniture minimale garantie sont présentées dans le chapitre consacré aux Commissions Locales pour l'Énergie.

¹⁷ De plus amples informations au sujet de l'aide hivernale sont présentées dans le chapitre consacré aux Commissions Locales pour l'Énergie.



Notons que 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, ou d'un allongement du délai de régularisation en tenant compte de la situation du client.

Parmi les modifications des dispositions relatives à la procédure en cas de retard de paiement qui sont entrées en vigueur le 1^{er} avril 2019 et dont certaines sont reprises en vert sur le schéma ci-avant, citons notamment les dispositions suivantes :

- L'AGW du 19 juillet 2018 prévoit un délai minimal d'échéance de la facture de 15 jours.
- Lors de l'envoi de la mise en demeure, qui ne doit plus obligatoirement être effectué par recommandé, le fournisseur est également dans l'obligation d'inviter son client à le contacter en vue d'établir un plan de paiement raisonnable et de l'informer de la possibilité de contacter son CPAS afin de l'aider dans sa négociation. L'AGW du 19 juillet 2018 définit un plan de paiement raisonnable comme un plan de paiement qui tient compte des intérêts et situations des deux parties et permet concrètement au client d'apurer sa dette. Enfin, un CPAS ou un médiateur de dette agréée qui négocie un plan de paiement avec un fournisseur peut demander que la procédure de demande de placement d'un compteur à budget soit suspendue le temps de procéder à une analyse socio-budgétaire. Cette suspension ne pourra toutefois pas excéder trente jours.
- L'AGW du 19 juillet 2018 plafonne également les frais que les fournisseurs peuvent réclamer dans le cadre de la procédure en cas de non-paiement, plafonnement fixé à 7 € pour une lettre de rappel et à 15 € pour les courriers de mise en demeure. Les frais totaux réclamés pour l'envoi des courriers de rappel, de mise en demeure ou de défaut de paiement ne peuvent pas excéder 55 euros par an et par énergie. La lecture de cette disposition étant soumise à des interprétations différentes, la CWaPE a rédigé au cours du premier trimestre

2019 une ligne directrice (CD-19b20-CWaPE-0022) relative à la limitation annuelle des frais de recouvrement. Celle-ci est également applicable depuis le 1^{er} avril 2019.

- Enfin, afin d'éviter le placement trop rapide ou parfois inapproprié du compteur à budget, l'AGW du 19 juillet 2018 conditionne la possibilité pour le fournisseur de demander le placement du compteur à budget à un montant minimum de dette du client de 100€ (ou 200€ pour une facture combinée d'électricité et de gaz).

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 fournisseurs commerciaux et des GRD agissant comme fournisseur social pour les clients protégés qu'ils alimentent. Les pourcentages communiqués et les graphiques ont été établis sur base des données relatives à l'année 2018 et du nombre de clients alimentés au 31 décembre 2018.

1.6.1. Rappels et mises en demeure

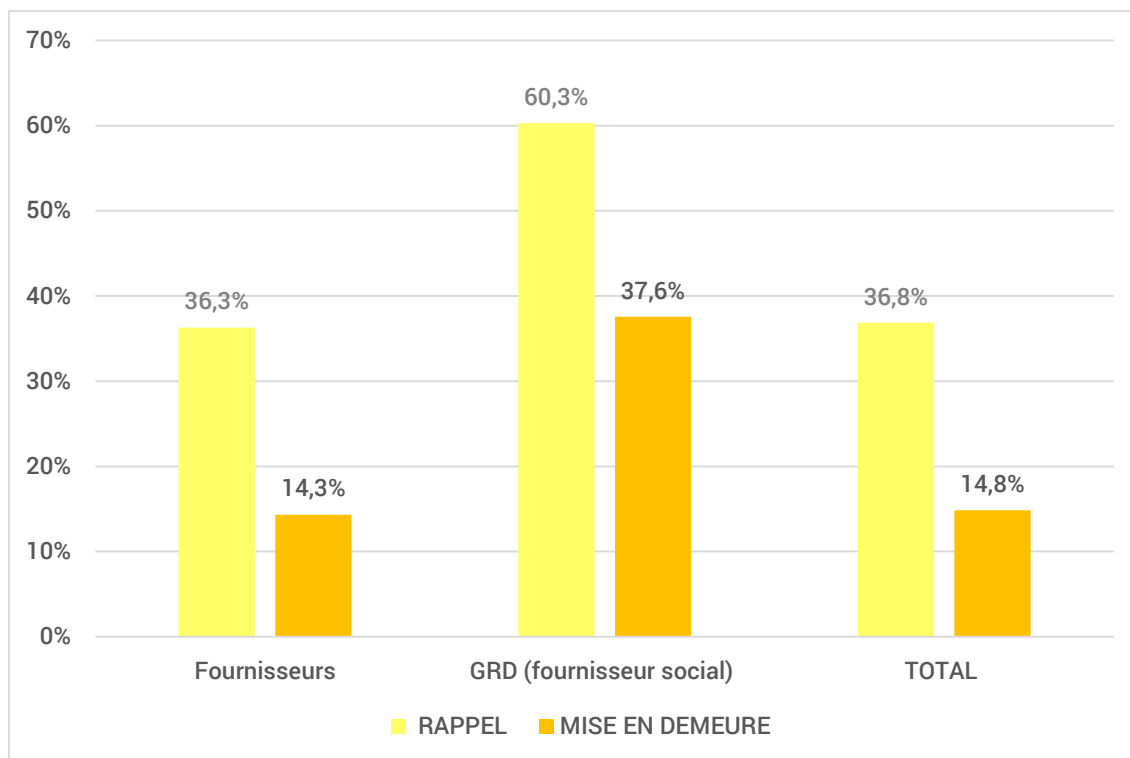
1.6.1.1. En électricité

Dans le courant de l'année 2018, 36,8% de l'ensemble des clients résidentiels wallons ont reçu au moins un courrier de rappel en électricité. Sur la même période, 14,8% de la clientèle avait reçu au moins une mise en demeure. Ces pourcentages sont quasiment similaires à ceux observés pour l'année 2017 où ils s'élevaient respectivement à 36,9 % de clients ayant reçu un rappel et 14,9 % 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 restent, comme pour les deux dernières années, nettement supérieurs à ceux observés pour les clients alimentés par un fournisseur commercial.

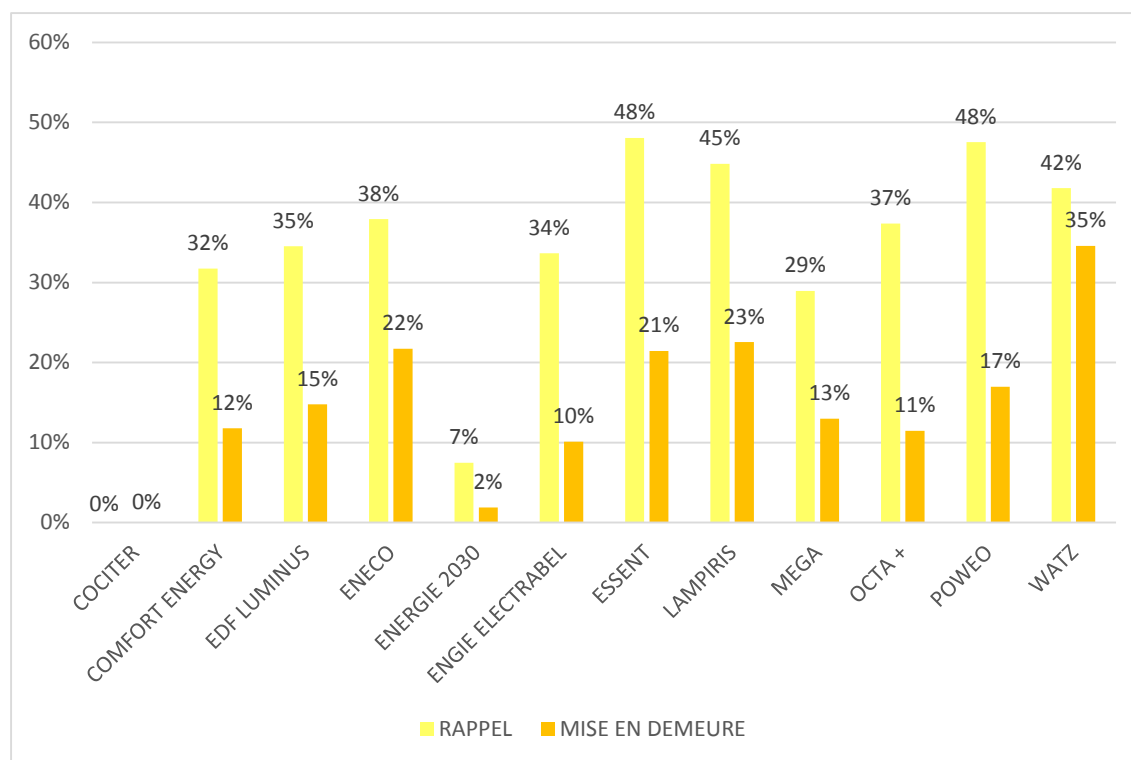
Le graphique ci-après illustre ces informations.

GRAPHIQUE 8 POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE RÉSIDEN­TIELLE AYANT REÇU AU MOINS UN RAPPEL/UNE MISE EN DEMEURE **EN ÉLECTRICITÉ**

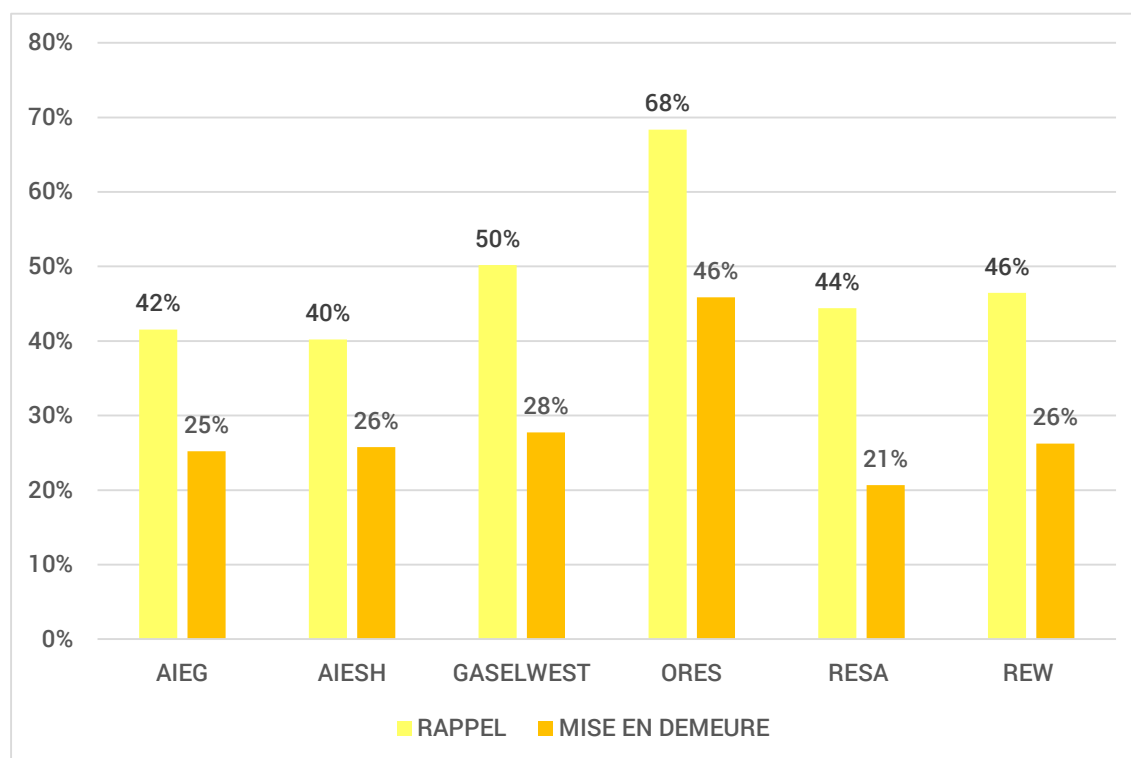


Des variations parfois importantes existent entre les fournisseurs et les GRD en ce qui concerne le pourcentage de la clientèle résidentielle à qui un rappel ou une mise en demeure a été envoyé. Les graphiques ci-dessous détaillent ce constat par fournisseur et par GRD.

GRAPHIQUE 9 POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE AYANT REÇU AU MOINS UN RAPPEL/UNE MISE EN DEMEURE EN ÉLECTRICITÉ (EXPRIMÉ PAR **Fournisseur commercial**, EN % DE LEUR CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE) ¹⁸



GRAPHIQUE 10 POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE AYANT REÇU AU MOINS UN RAPPEL/UNE MISE EN DEMEURE EN ÉLECTRICITÉ (EXPRIMÉ PAR **GRD**, EN % DE LEUR CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE PROTÉGÉE)



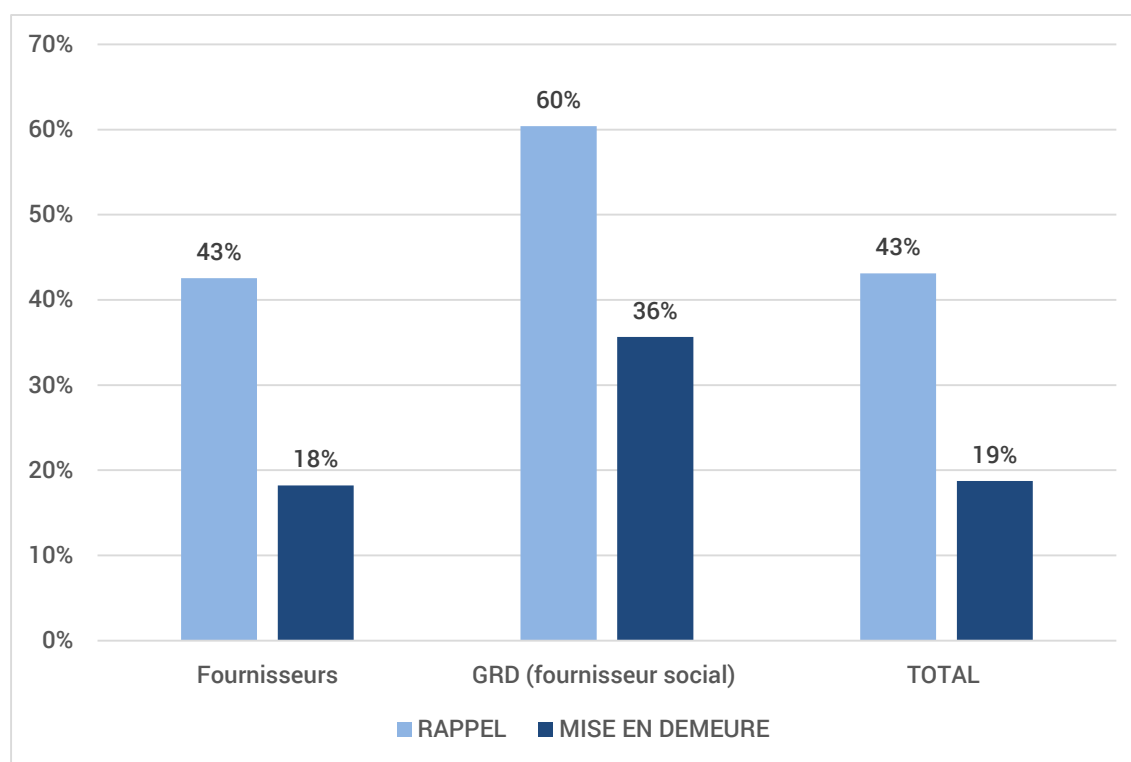
1.6.1.2. En gaz

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 2018 sont plus élevés que ceux constatés pour l'électricité. Ainsi, en 2018, 43,1% du total de la clientèle résidentielle a reçu au moins un courrier de rappel en gaz. Ce pourcentage est très légèrement supérieur à celui observé pour l'année 2017 où il s'élevait à 42,7%.

Sur la même période, près de 18,8 % du total des clients résidentiels en gaz ont reçu un courrier de mise en demeure. Ce pourcentage est également en très légère hausse par rapport à celui observé pour l'année précédente (18,5 %).

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 nettement supérieurs à ceux observés pour les clients alimentés par un fournisseur commercial. Le graphique ci-dessous illustre ces informations.¹⁹

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



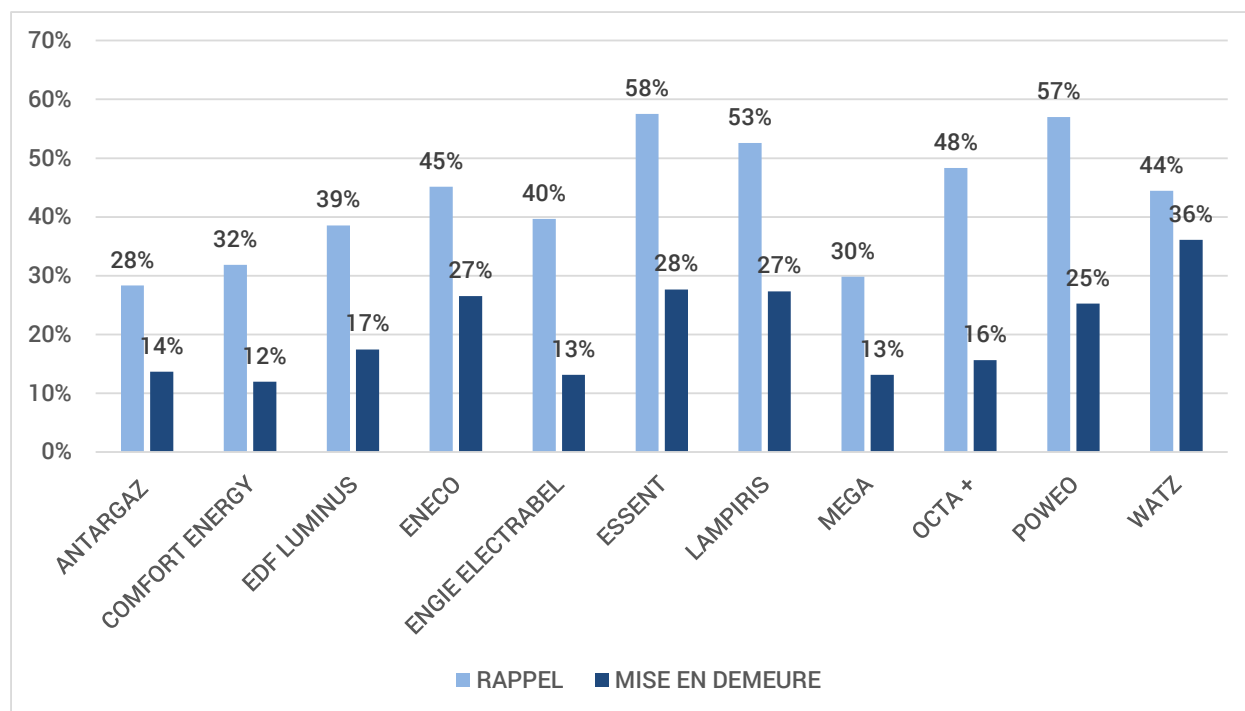
¹⁸ Suite à différents soucis et adaptations informatiques réalisées dans le courant de l'année 2018, le fournisseur COCITER a informé la CWaPE qu'il a été dans l'impossibilité de réaliser des rappels de paiement de mars à décembre 2018.

Le fournisseur POWEO a également informé la CWaPE avoir fortement investi durant l'année 2018 dans l'amélioration et le suivi des clients en retard de paiement et dans la qualité du reporting. Ces deux raisons justifient un pourcentage beaucoup plus élevé de clients ayant reçu au moins un courrier de rappel ou de mise en demeure durant l'année 2018 par rapport à l'année 2017.

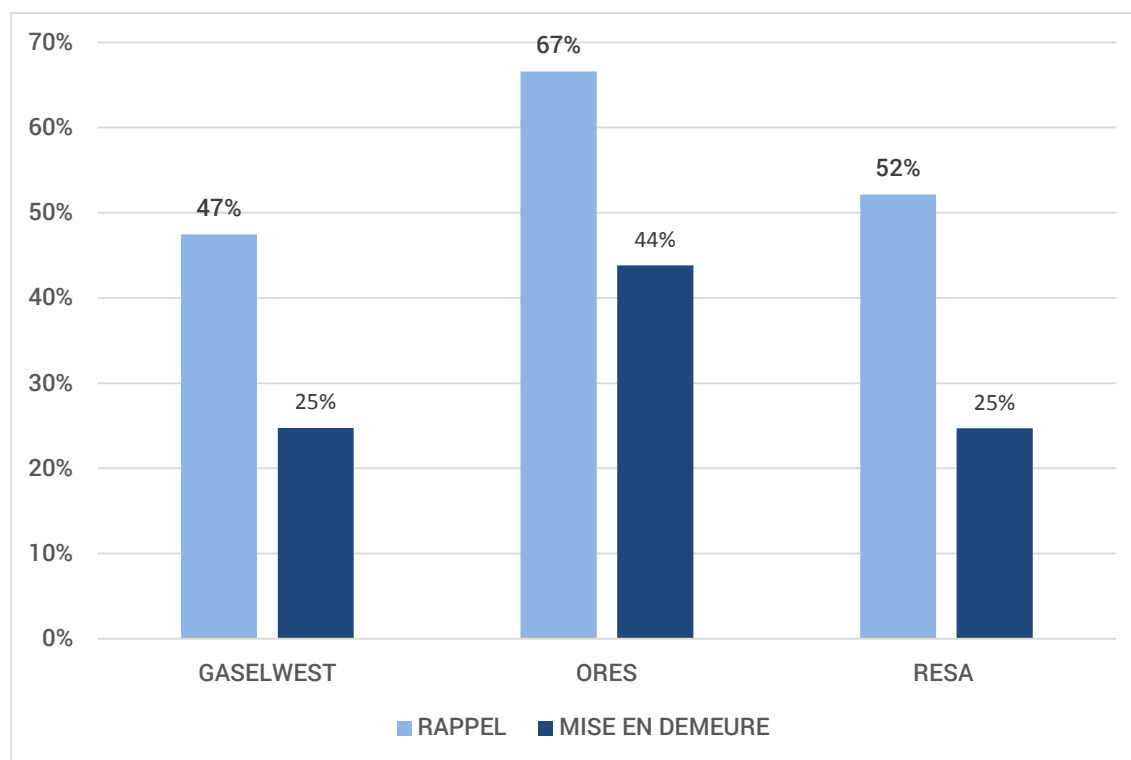
¹⁹ Afin d'analyser les chiffres du fournisseur POWEO, il convient de tenir compte de la remarque relative à ce fournisseur présentée dans le chapitre similaire consacré à l'électricité.

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 2018. Ils permettent de constater des variations parfois importantes qui existent entre les fournisseurs et entre les GRD.

GRAPHIQUE 12 POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE AYANT REÇU AU MOINS UN RAPPEL/UNE MISE EN DEMEURE **EN GAZ**
(EXPRIMÉ PAR **FOURNISSEUR COMMERCIAL**, EN % DE LEUR CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE)



GRAPHIQUE 13 POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE AYANT REÇU AU MOINS UN RAPPEL/UNE MISE EN DEMEURE EN **GAZ**
(EXPRIMÉ PAR **GRD**, EN % DE LEUR CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE PROTÉGÉE)



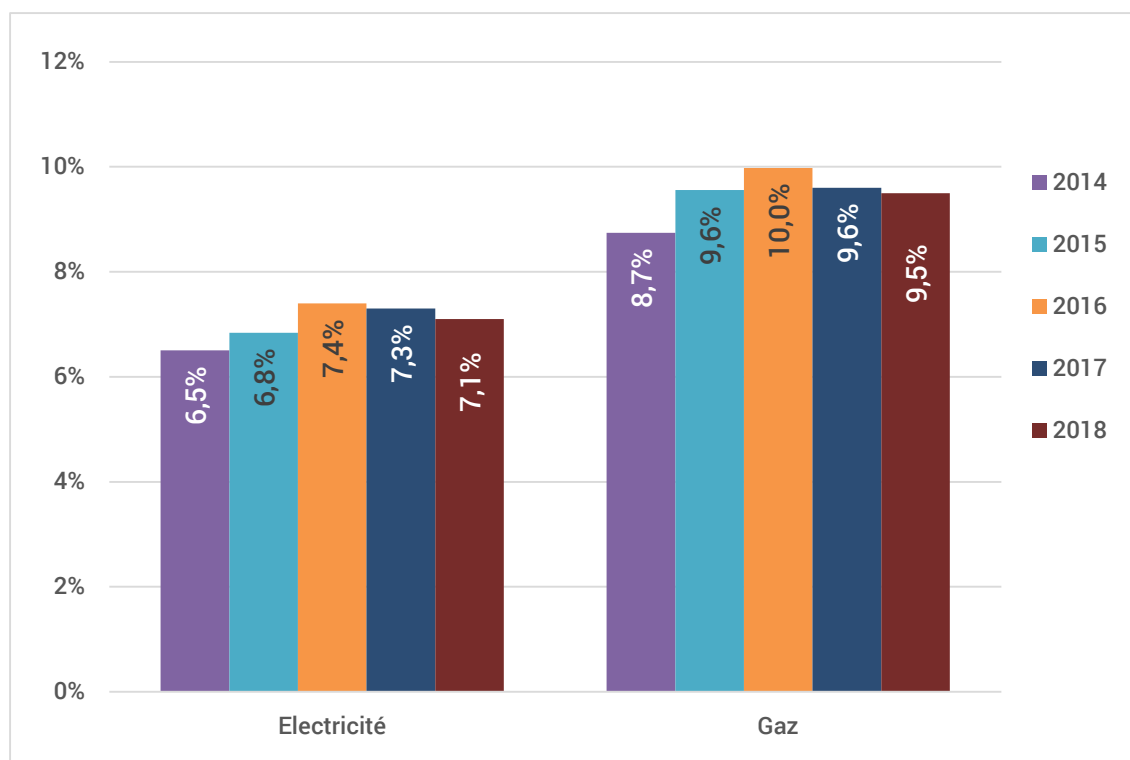
1.6.2. La déclaration de défaut de paiement

Si un 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 2018, 7,1 % de la clientèle résidentielle en électricité et 9,5% de la clientèle en gaz ont été déclarés au moins une fois en défaut de paiement au cours de l'année.

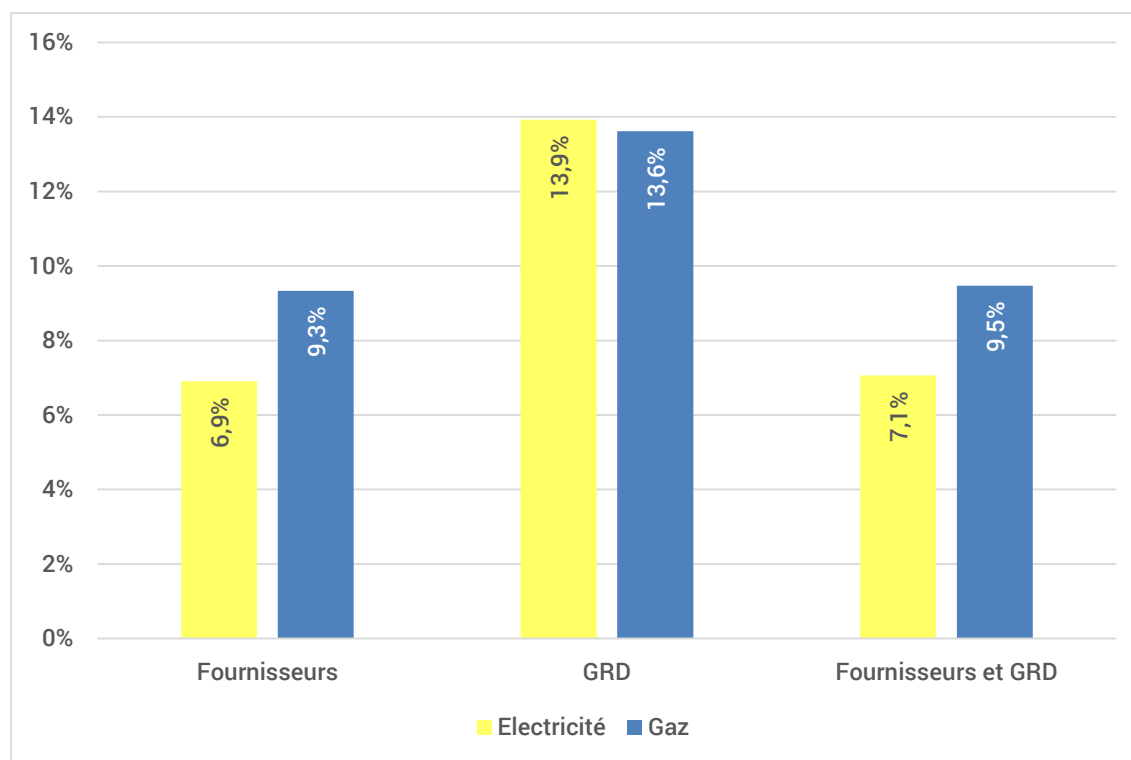
Comme l'illustre le graphique ci-dessous, le pourcentage de clients déclarés en défaut de paiement diminue légèrement en 2018 tant en électricité qu'en gaz depuis les deux dernières années.

GRAPHIQUE 14 ÉVOLUTION DU POURCENTAGE DE CLIENTS DÉCLARÉS AU MOINS UNE FOIS EN DÉFAUT DE PAIEMENT (EXPRIMÉ EN % DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENIELLE)



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. Les pourcentages de clients protégés déclarés en défaut de paiement par les GRD en 2018 en électricité et en gaz sont par ailleurs de loin supérieurs à ceux observés chez les fournisseurs commerciaux. Le graphique ci-dessous illustre ces écarts.

GRAPHIQUE 15 POURCENTAGE DE CLIENTS DÉCLARÉS AU MOINS UNE FOIS EN DÉFAUT DE PAIEMENT EN ÉLECTRICITÉ ET EN GAZ

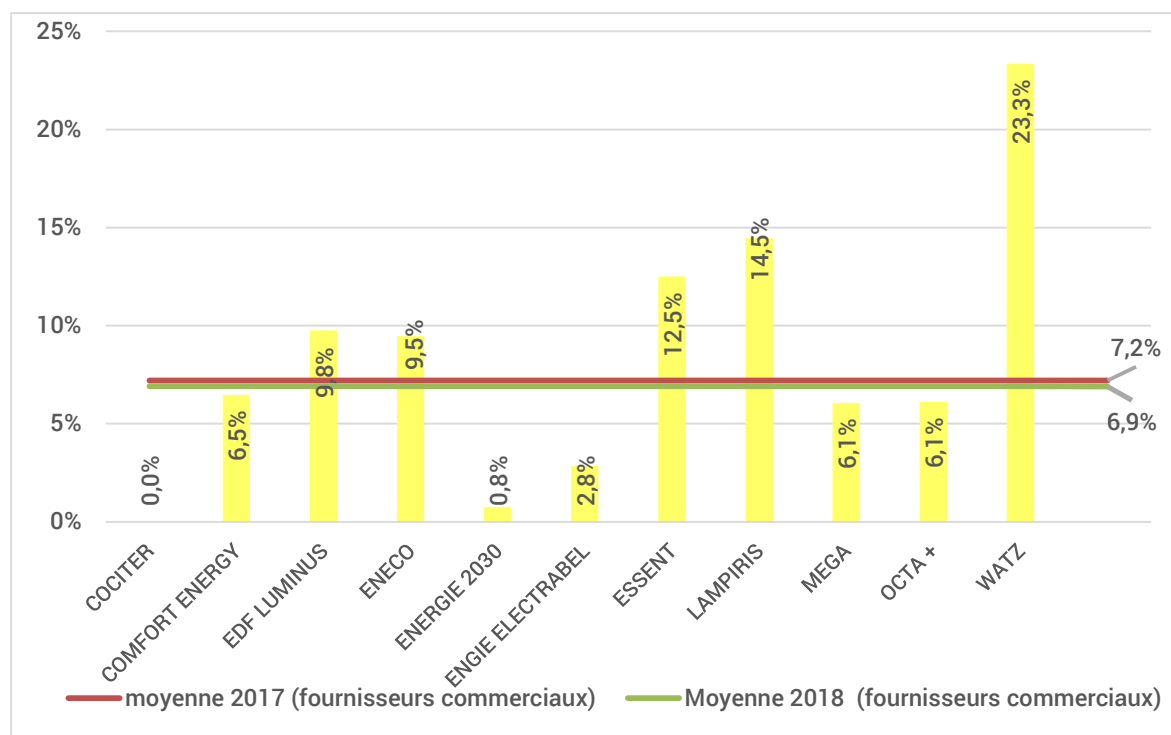


Les quatre graphiques ci-après reprennent, par type d'acteur alimentant le client, et par vecteur énergétique, le pourcentage de la clientèle résidentielle ayant été déclarée au moins une fois en défaut de paiement au cours de l'année 2018.²⁰

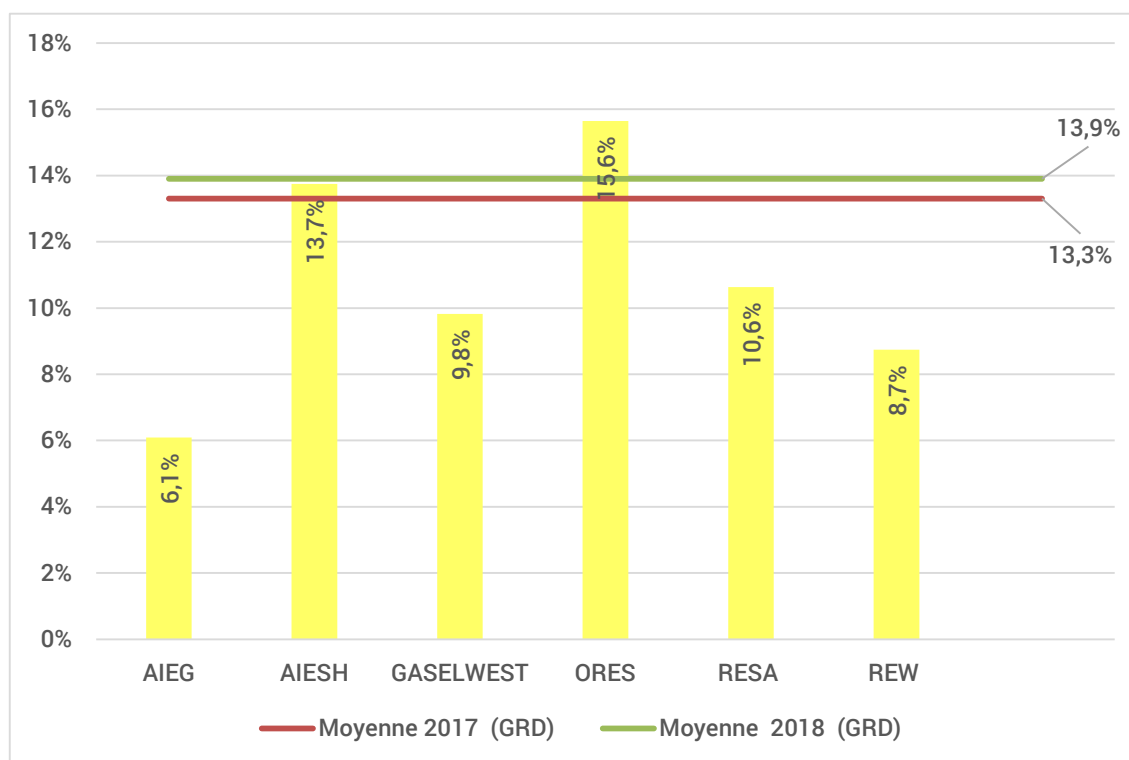
La moyenne du pourcentage des clients déclarés au moins une fois en défaut de paiement pour l'année 2018 en comparaison avec la moyenne de l'année 2017 a été intégrée dans les graphiques. La comparaison de ces informations permet de constater que la moyenne des clients déclarés au moins une fois en défaut de paiement en 2018 en comparaison avec la moyenne de l'année 2017 est en très légère baisse au niveau des fournisseurs et plutôt en hausse pour les GRD, et ce quel que soit le vecteur énergétique.

²⁰ Les données communiquées par le fournisseur POWEO étant erronées, elles n'ont pas été intégrées dans les deux graphiques suivants relatifs aux fournisseurs commerciaux.

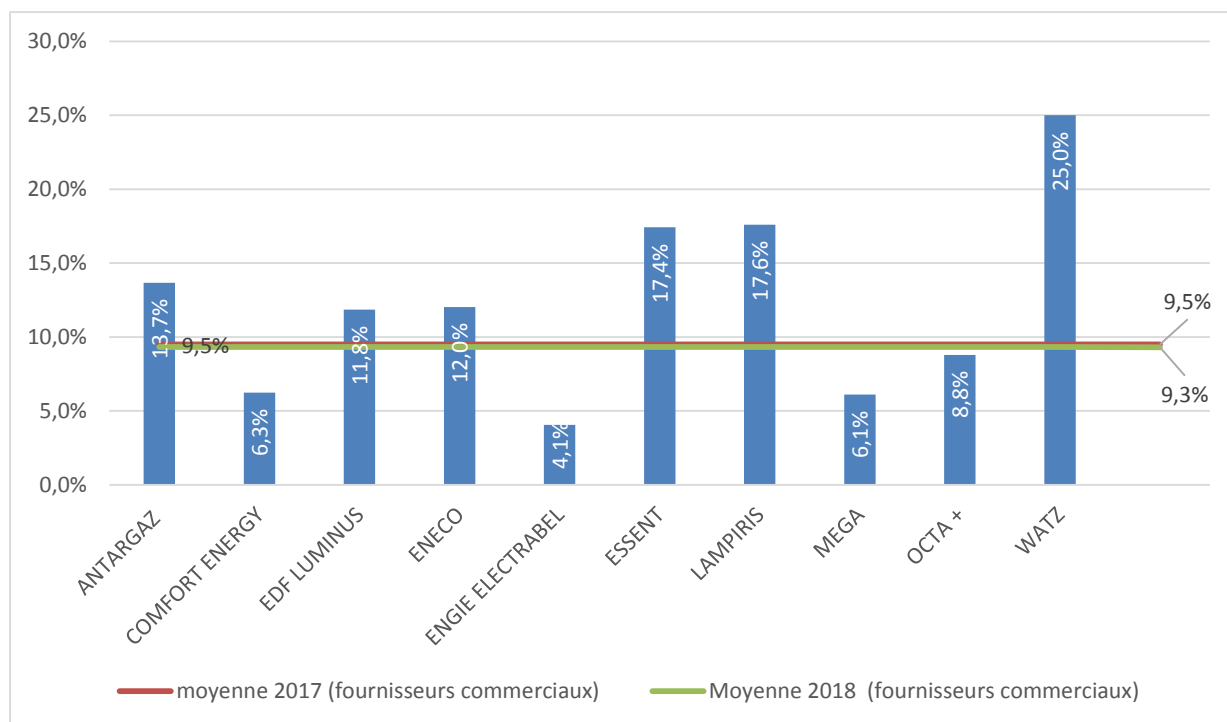
GRAPHIQUE 16 POURCENTAGE DE CLIENTS DÉCLARÉS AU MOINS UNE FOIS EN DÉFAUT DE PAIEMENT EN **ÉLECTRICITÉ**
(EXPRIMÉ PAR **FOURNISSEUR COMMERCIAL** ET EN % DE LEUR CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE)



GRAPHIQUE 17 POURCENTAGE DE CLIENTS DÉCLARÉS AU MOINS UNE FOIS EN DÉFAUT DE PAIEMENT EN **ÉLECTRICITÉ**
(EXPRIMÉ PAR **GRDET** EN % DE LEUR CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE PROTÉGÉE)



GRAPHIQUE 18 POURCENTAGE DE CLIENTS DÉCLARÉS AU MOINS UNE FOIS EN DÉFAUT DE PAIEMENT EN **GAZ**
(EXPRIMÉ PAR **FOURNISSEUR COMMERCIAL** ET EN % DE LEUR CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE)



GRAPHIQUE 19 POURCENTAGE DE CLIENTS DÉCLARÉS AU MOINS UNE FOIS EN DÉFAUT DE PAIEMENT EN **GAZ**
(EXPRIMÉ PAR **GRDET** EN % DE LEUR CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE PROTÉGÉE)



1.6.2.1. Les clients protégés déclarés en défaut de paiement

Comme l'illustre le tableau ci-dessous, la part des clients protégés dans le total des clients déclarés au moins une fois en défaut de paiement au cours de l'année 2018 s'élève à 19% en électricité et 20% en gaz. Ce pourcentage est en augmentation comparativement à l'année 2017, mais reste inférieur au pourcentage calculé pour les années 2014 à 2016. Ce constat est valable en électricité et en gaz.

TABLEAU 1 NOMBRE DE CLIENTS PROTÉGÉS DÉCLARÉS EN DÉFAUT DE PAIEMENT

Electricité	2014	2015	2016	2017	2018
Part des clients protégés parmi les clients en défaut de paiement	20%	22%	22%	16%	19%
Part des clients en défaut de paiement dans les clients protégés	13%	14%	15%	11%	12%
Part des clients protégés parmi les clients en défaut de paiement chez un fournisseur	14%	15%	14%	13%	15%
Part des clients en défaut de paiement dans les clients alimentés par le fournisseur social	24%	28%	35%	13%	14%
Gaz	2014	2015	2016	2017	2018
Part des clients protégés parmi les clients en défaut de paiement	21%	24%	23%	17%	20%
Part des clients en défaut de paiement dans les clients protégés	15%	18%	17%	12%	14%
Part des clients protégés parmi les clients en défaut de paiement chez un fournisseur	16%	15%	15%	14%	16%
Part des clients en défaut de paiement dans les clients alimentés par le fournisseur social	21%	29%	28%	13%	13%

Par ailleurs, la part des clients protégés ayant été au moins une fois en défaut de paiement en 2018 dans l'ensemble des clients protégés s'élève à 12 % en électricité et à 14 % en gaz.

Chez le fournisseur social, 14 % des clients protégés qu'il alimente ont été déclarés au moins une fois en défaut de paiement en 2018 en électricité. Ce pourcentage s'élève à 13% en gaz.²¹

Chez les fournisseurs commerciaux, le pourcentage moyen de clients protégés déclarés au moins une fois en défaut de paiement en 2018 est en augmentation par rapport à l'année 2017 et s'élève à 15 % en électricité et à 16% en gaz.

1.7. LE PLACEMENT DU COMPTEUR À 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. À défaut de crédit suffisant sur la carte, l'alimentation est coupée - situation désignée par le vocable d'« 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, notamment la possibilité de bénéficier de la fourniture minimale garantie en électricité et de pouvoir demander l'aide hivernale en gaz²².

²¹ Rappelons que la diminution importante du pourcentage de clients protégés en défaut de paiement pour les clients alimentés par le fournisseur social en 2017 et 2018 s'explique notamment par des adaptations apportées à la définition des données réclamées aux acteurs. Chez ORES, pour les années 2014 à 2016, les données portaient sur l'ensemble des clients protégés en défaut de paiement tant pour les clients actifs que passifs. À partir de 2017, seuls les clients protégés actifs (ou ayant été actifs dans le courant de l'année étudiée) en défaut de paiement, ont été comptabilisés.

²² De plus amples informations à ce sujet sont disponibles dans les chapitres consacrés aux commissions locales pour l'énergie

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 réactivation²³ 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 en 2018 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 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 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 X²⁴. Cette fourniture temporaire par le GRD sera facturée au client au prix maximum tel que défini dans les arrêtés ministériels fédéraux du 1^{er} juin 2004 pour l'électricité et du 15 février 2005 pour le gaz.

Concernant la procédure de placement du compteur à budget, une distinction 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, éventuellement couplé avec un limiteur de puissance en électricité, sa fourniture en énergie au tarif social.

Le décret programme adopté par le Parlement wallon le 17 juillet 2018 supprime ou adapte certaines des dispositions relatives à la procédure de défaut de paiement et de placement du compteur à budget qui avaient 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 le décret du 21 mai 2015 modifiant le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz. Rappelons que les dispositions inscrites dans les décrets du 11 avril 2014 et du 21 mai 2015 susmentionnés n'avaient pas pu être appliquées, à défaut de modalités ou de procédures d'application définies dans des arrêtés d'exécution.

²³ 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.

²⁴ De plus amples informations à ce sujet sont présentées dans le chapitre relatif au fournisseur X.

Parmi les modifications apportées par le décret-programme soulignons les suivantes :

- Suppression des références à l'impossibilité de placer un compteur à budget pour des « raisons techniques, médicales, structurelles ou sociales », et l'organisation de CLE dans ces situations.
- Suppression de la disposition prévoyant que la commission locale pour l'énergie puisse se réunir en ce qui concerne le plan de paiement raisonnable.
- Changement de l'autorité auprès de laquelle il est possible d'introduire une contestation contre le placement d'un compteur à budget et prévoit que l'analyse d'une telle contestation se fasse par le Service régional de médiation pour l'énergie (SRME), en lieu et place du GRD. Il encadre la possibilité, pour le SRME, de suspendre la procédure dans ce cas.

D'autres dispositions relatives à la procédure de placement d'un compteur à budget, prévues dans le décret du 11 avril 2014 et le décret du 21 mai 2015 susmentionnés ont par contre été modalisées dans l'AGW du 19 juillet 2018 et notamment :

- Le transfert des clients protégés en défaut de paiement vers leur gestionnaire de réseau de distribution (ou drop du client protégé vers son GRD). L'AGW du 19 juillet 2018 précise cette procédure, et prévoit qu'un arrêté ministériel détermine la procédure de transfert du client protégé déclaré en défaut de paiement vers son GRD et les obligations qui en découlent. Cette disposition est entrée en vigueur le 1^{er} avril 2019. Toutefois, dans l'attente de l'arrêté ministériel qui préciserait la procédure prévue dans l'AGW du 19 juillet 2018 et afin d'encadrer le suivi de cette situation et de clarifier les rôles de chacun des acteurs dans ce cadre, la CWaPE a émis, en février 2019, une ligne directrice (CD-19b20-CWaPE-0021) relative au suivi du client protégé alimenté par son gestionnaire de réseau de distribution suite à la déclaration de défaut de paiement par un fournisseur commercial.
- 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 de 40 jours, il sera alors redevable au fournisseur qui a introduit la demande de placement, d'une intervention forfaitaire. Il est prévu que cette disposition entre en vigueur lors de la mise en production du MIG 6. La CWaPE a travaillé, durant l'année 2018, en concertation avec les GRD et les fournisseurs, à une méthode de calcul du montant de cette intervention forfaitaire dont les GRD seraient redevables aux fournisseurs en cas de dépassement du délai de placement d'un compteur à budget pour des raisons qui lui sont imputables. L'avis de la CWaPE relatif aux modalités pratiques de mise en œuvre de cette intervention forfaitaire (avis CD-19b20-CWaPE-1843) a été transmis au Ministre dans le courant du mois de février 2019.

L'AGW du 19 juillet 2018 introduit également la définition d'un montant minimum de dettes pour pouvoir placer le compteur à budget et élargit la gratuité de la pose du compteur à budget aux situations suivantes :

- si la demande émane d'un client protégé ;
- si la demande émane d'un CPAS ;
- pour tous les clients en situation de défaut de paiement ;
- en cas de déménagement, si le client disposait d'un compteur à budget à son adresse précédente.

Enfin l'AGW du 19 juillet 2018 limite l'activation de la fourniture minimale garantie prévue pour les clients protégés sous compteur à budget en électricité à une demande émanant d'un CPAS. ²⁵

²⁵ Pour de plus amples informations au sujet de la fourniture minimale garantie, nous vous invitons à consulter le chapitre 1.16.1

La présente section vise à analyser les données statistiques relatives aux différentes étapes de la procédure de placement d'un compteur à budget. Rappelons que la plupart des mesures ou des adaptations de la législation citées ci-avant ne sont entrées en vigueur qu'au 1^{er} avril 2019 et en conséquence ne sont pas perceptibles dans les chiffres relatifs à l'année 2018 transmis par les fournisseurs et les GRD.

Les statistiques reprises dans les points suivants de ce chapitre proviennent des données communiquées par les fournisseurs commerciaux et par les GRD agissant comme fournisseur social pour les clients protégés qu'ils alimentent. Enfin, les termes « placement » et « réactivation » des compteurs à budget sont compris sous le vocable « placement de compteur à budget ».

1.7.1. En électricité

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

Le nombre total de **demandes de placement** de compteurs à budget ou le nombre de **demandes de transfert du client protégé en défaut de paiement vers son GRD** (ci-après demande de drop) introduites par les fournisseurs et les GRD en tant que fournisseur social s'est élevé à 95 148 en 2018²⁶, chiffre quasiment similaire à celui de l'année 2017 où il s'élevait à 95 160.²⁷

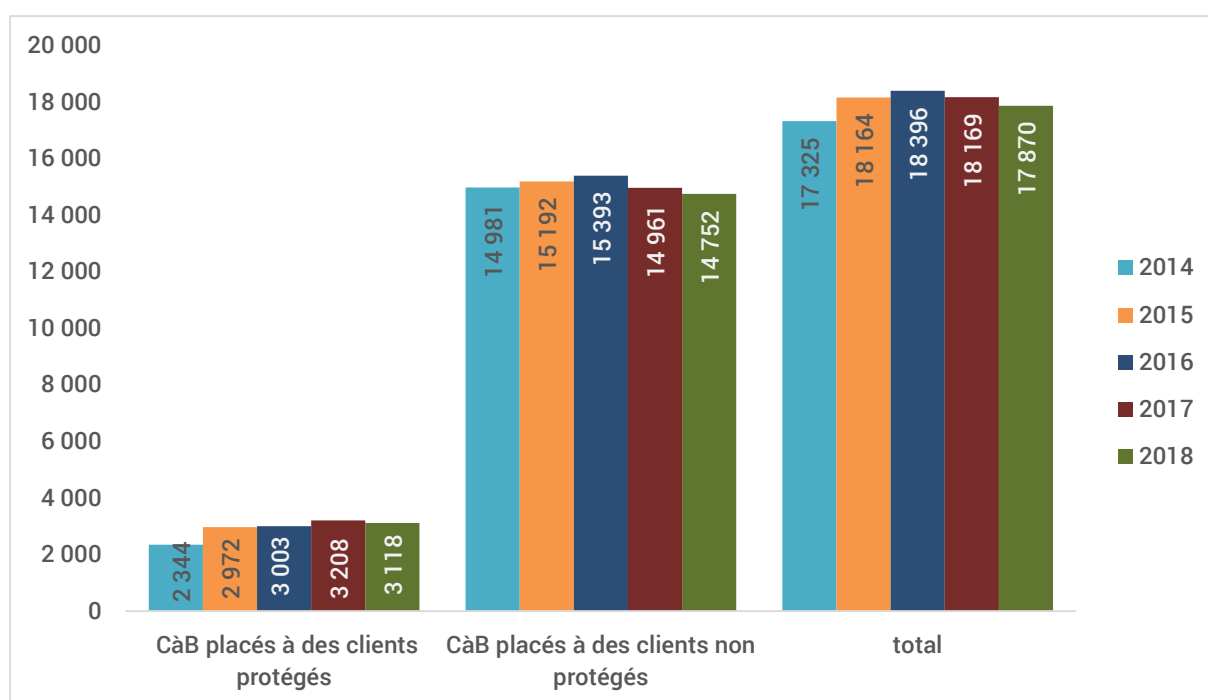
Le nombre total de **placements effectifs** de compteur à budget en électricité durant l'année s'élève à 17 870, soit une diminution de 1,6% par rapport à l'année 2017.

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. L'analyse du graphique présenté montre une diminution du nombre total de placements de compteur à budget en 2018, tant auprès des clients protégés qu'auprès des clients non protégés.

²⁶ Il faut noter qu'une demande de placement ou demande de drop 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/demandes de drop.

²⁷ Soulignons que les fournisseurs COCITER et Energie 2030 n'ont introduit aucune demande de placement de compteur à budget ou demandes de drop au cours de l'année 2018. Le fournisseur COCITER indique que la modification de leurs outils informatiques en 2018, et la nécessité d'apporter des vérifications complémentaires suite à ces modifications ne leur ont pas permis d'effectuer le suivi des clients en retard de paiement de mars à décembre 2018.

GRAPHIQUE 20 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PLACEMENTS DE COMPTEURS À BUDGET EN ÉLECTRICITÉ



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

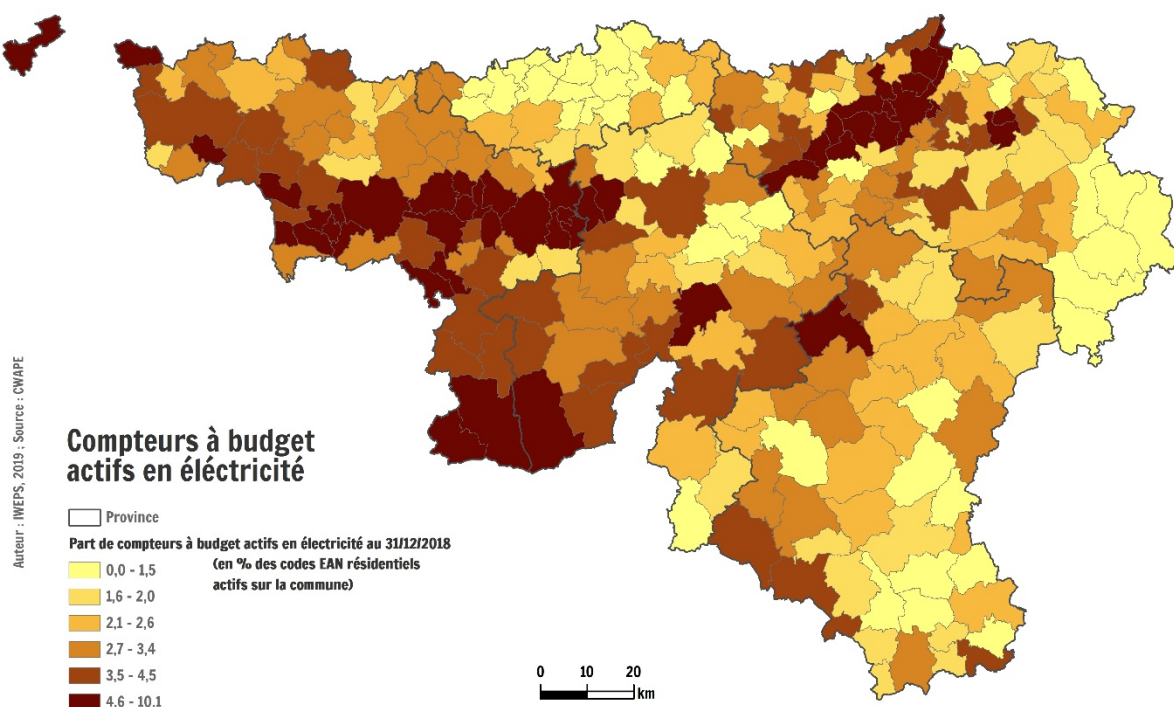
- Si le client apure sa dette envers son fournisseur moyennant le respect des délais légalement prévus, il peut demander **l'annulation** de la procédure de placement à son fournisseur ou à son GRD si celui-ci agit en tant que fournisseur social. Ce sont ainsi près de **59 %** des demandes de placement de compteur à budget qui ont été annulées en 2018 en raison de l'apurement total de la dette du client, ou éventuellement de la conclusion d'un plan de paiement ;
- Dans **19%** des cas, les demandes ont abouti à **un placement effectif** des compteurs à budget
- Dans **17%** 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. Le logement peut également **être inhabité** lorsque le GRD se présente pour placer le compteur à budget. Dans ces cas, la procédure se poursuivra, soit par l'abandon, soit par une annulation de la procédure, soit par la coupure du point. **Finalement quelques 5% de l'ensemble des demandes de placement de compteur à budget ont abouti à une coupure de l'alimentation du client en 2018.**²⁸

Fin 2018, le nombre de compteurs à budget pour l'électricité placés sur le territoire de la Wallonie s'élevait à 174 282. Parmi ceux-ci, 70 368, soit 40,4% % d'entre eux étaient actifs. Notons que les compteurs à budget inactifs fonctionnent alors comme des compteurs normaux pour lesquels la fonction de prépaiement » a été désactivée.

Quelques 4,3% de l'ensemble des clients résidentiels wallons disposaient d'un compteur à budget actif en électricité. Ce pourcentage est similaire à celui constaté pour l'année 2017. Le pourcentage **des clients protégés** équipés d'un compteur à budget actif avec un limiteur de puissance s'élevait à la fin de l'année 2018 à 7,4%, pourcentage en augmentation par rapport à l'année 2017 où il s'élevait à 6,8 %.

²⁸ De plus amples informations sur la coupure de l'alimentation du client sont présentées dans le chapitre réservé aux coupures.

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



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

Les AGW OSP²⁹ 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.

Afin d'évaluer l'évolution de la dette entre le moment de la demande de placement de compteur à budget et le moment du placement effectif du compteur à budget, la CWaPE a demandé aux acteurs du marché de lui communiquer pour l'année 2018, le montant de la dette moyenne de leurs clients à ces deux moments précis. Le montant de la dette moyenne en électricité au moment de la **demande de placement du compteur à budget** pour l'ensemble des clients résidentiels en 2018 était de 350,4€. Ce montant s'élève à 356€ chez les fournisseurs commerciaux et à 203 € chez les GRD.

Le montant de la dette moyenne en électricité au moment du **placement effectif du compteur à budget** pour l'ensemble des clients résidentiels³⁰ en 2018, soit 464,2 EUR, a diminué de 4,4% par rapport à l'année 2017. Ce montant moyen est plus important pour les clients alimentés par un fournisseur commercial, où il s'élève à 468,4 EUR, que celui constaté pour les clients protégés alimentés par les gestionnaires de réseau de distribution, soit 346,3 EUR.

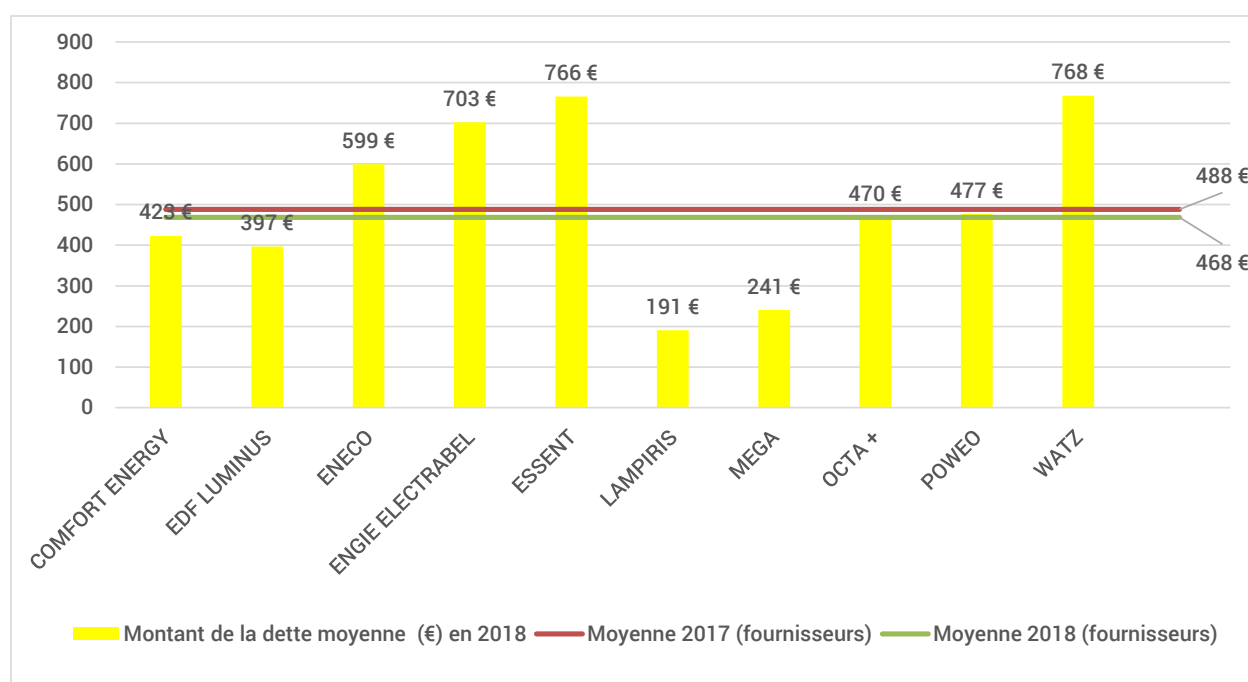
²⁹ Article 35 de l'AGW OSP électricité, article 37 de l'AGW OSP gaz

³⁰ 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.

Entre le moment de la demande de placement du compteur à budget et le moment du placement effectif du compteur à budget, le montant de la dette moyenne pour l'ensemble des clients résidentiels augmente de 32,5%

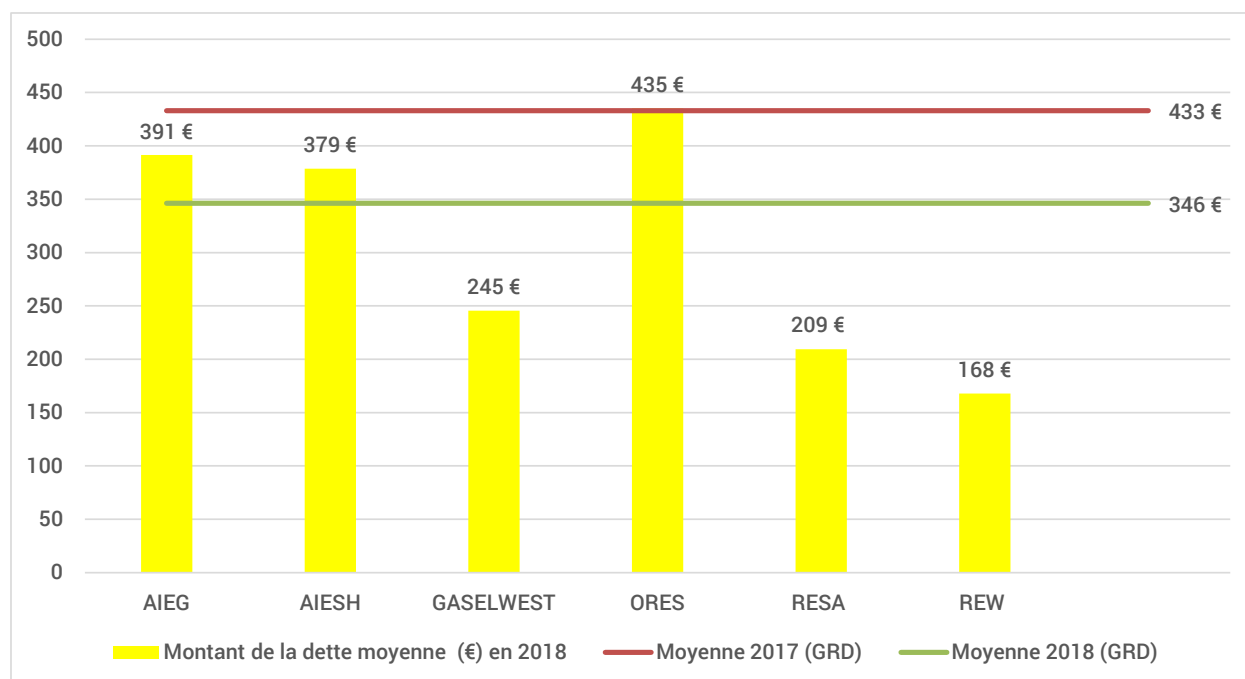
Les graphiques ci-dessous permettent également de montrer les variations importantes qui existent entre les acteurs. Il est à noter que pour les GRD de plus petite taille (à savoir l'AIEG, l'AIESH, le RWE et GASELWEST), le nombre de clients protégés déclarés en défaut de paiement par le GRD qui se sont vu placer un compteur à budget en 2018 est inférieur à 10. Le montant de la dette moyenne peut donc être fortement influencé par ce nombre de cas très faible.

GRAPHIQUE 21 MONTANT DE LA DETTE MOYENNE (EUR) AU MOMENT DU PLACEMENT DU COMPTEUR À BUDGET EN ÉLECTRICITÉ CHEZ LES FOURNISSEURS COMMERCIAUX³¹



³¹ Les fournisseurs COCITER et ENERGIE 2030 n'ont pas lancé de procédure de placement de compteur à budget en 2018. C'est la raison pour laquelle ils n'apparaissent pas sur les graphiques. Le fournisseur ESSENT a informé la CWaPE qu'en raison du changement de leur logiciel, et de difficultés rencontrées, ils ont dû procéder à des vérifications qualitatives du point de vue de la protection du client avant de demander le placement du compteur à budget. Ces vérifications complémentaires ont allongé la procédure et en conséquence le montant de la dette au moment du placement.

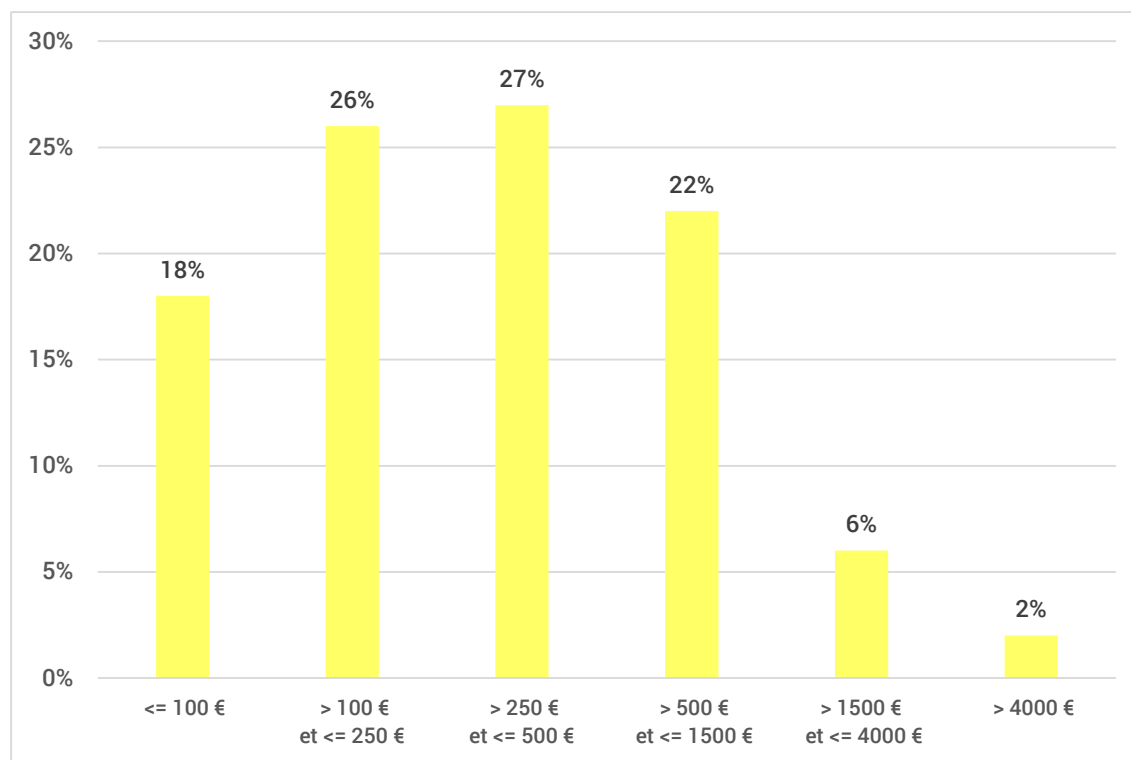
GRAPHIQUE 22 MONTANT DE LA DETTE MOYENNE (EUR) AU MOMENT DU PLACEMENT DU COMPTEUR À BUDGET EN ÉLECTRICITÉ CHEZ LES GRD



La diminution du montant de la dette moyenne en électricité au moment du placement du compteur à budget chez les GRD entre l'année 2017 et l'année 2018 est principalement due à la diminution importante de cette dette moyenne chez le GRD RESA qui passe d'un montant de 421 € en 2017 à 209 € en 2018. Le montant de la dette moyenne chez ORES reste par contre quasi similaire entre 2017 et 2018.

La segmentation des clients en fonction du montant de la dette au moment **du placement du compteur à budget** est illustrée par la graphique suivant ³² :

GRAPHIQUE 23 SEGMENTATION DES CLIENTS (EN % DU TOTAL DES CLIENTS QUI SE SONT VU PLACER UN COMPTEUR À BUDGET DURANT L'ANNÉE 2018) EN FONCTION DU MONTANT DE LA DETTE AU MOMENT DU PLACEMENT DU COMPTEUR À BUDGET **EN ÉLECTRICITÉ**



1.7.1.3. Le délai de placement du compteur à budget en électricité

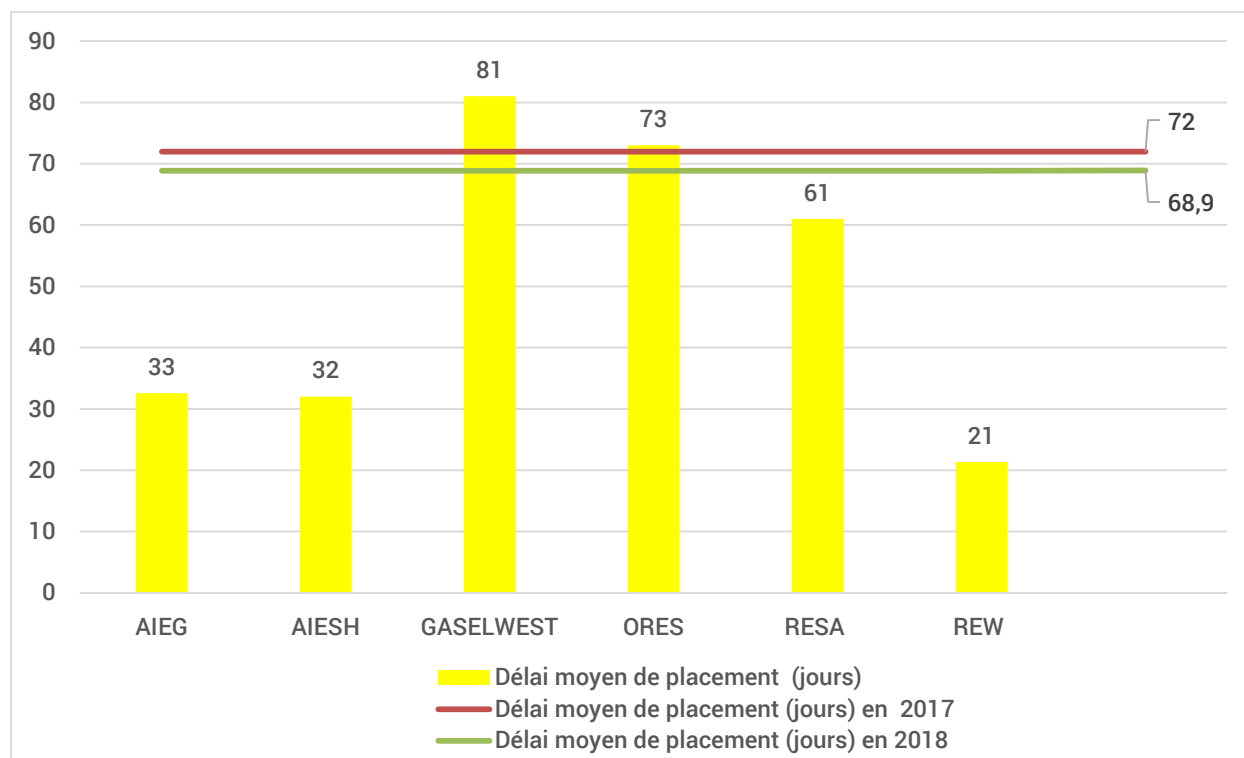
L'analyse des délais de placement des compteurs à budget fait apparaître une diminution du délai moyen de placement en 2018 en électricité puisqu'il était de 72 jours en 2017 contre 69 jours en 2018.

Parmi les 17 870 compteurs à budget électricité placés sur l'année 2018, 24,1 % ont été placés dans le respect du délai de quarante jours. Ce pourcentage est légèrement supérieur aux 23,3 % constatés en 2017.

³² Le fournisseur POWEO n'étant pas en mesure de communiquer ces informations, les données communiquées ci-après ont été calculées sur base des informations reçues des autres acteurs.

Comme l'illustre le graphique ci-dessous le délai moyen de placement d'un compteur à budget en électricité varie d'un GRD à l'autre. 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.

GRAPHIQUE 24 DÉLAI MOYEN (EN JOURS) DU PLACEMENT D'UN COMPTEUR À BUDGET EN ÉLECTRICITÉ



Enfin, la CWaPE constate que, parmi les compteurs à budget en électricité qui ont été placés en 2018, quelques 65 % des compteurs ont été placés à la première visite du GRD et 35 % à la seconde visite.

1.7.2. En gaz

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

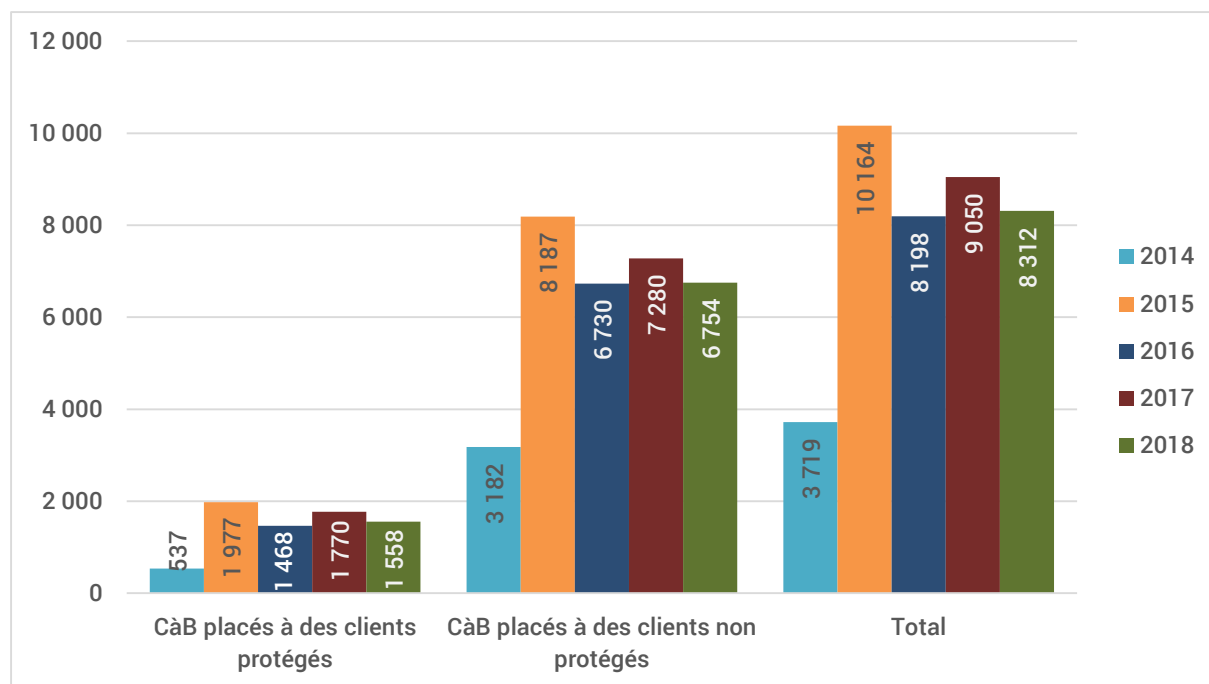
Le nombre de demandes de placement³³ de compteurs à budget gaz et le nombre total de demande de drop introduites par les fournisseurs et les GRD diminue légèrement en 2018 avec un total de 46 426 demandes. Cela représente une diminution de 5 % par rapport à l'année 2017.

Le nombre de compteurs à budget gaz effectivement placés durant l'année 2018 diminue de 8,2 % par rapport à l'année précédente pour arriver à un total de 8 312 compteurs à budget gaz placés. Parmi ceux-ci, 6 754 ont été placés auprès de clients non protégés et 1 558 auprès de clients protégés. La diminution du nombre de compteurs à budget gaz placés en 2018 est plus importante chez les clients protégés (-12%) qu'auprès de clients non protégés (-7,2 %).

³³ 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.

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution du nombre de placements de compteurs à budget gaz sur les cinq dernières années. Rappelons que la forte hausse du nombre de placements de compteurs à budget gaz constatée en 2015 est la conséquence de l'ajournement du placement des compteurs à budget gaz en 2013 et 2014 et de la nécessité, en 2015, de résorber le retard pris au cours de ces années.

GRAPHIQUE 25 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PLACEMENTS DE COMPTEURS À BUDGET EN GAZ



Comme en électricité 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 :

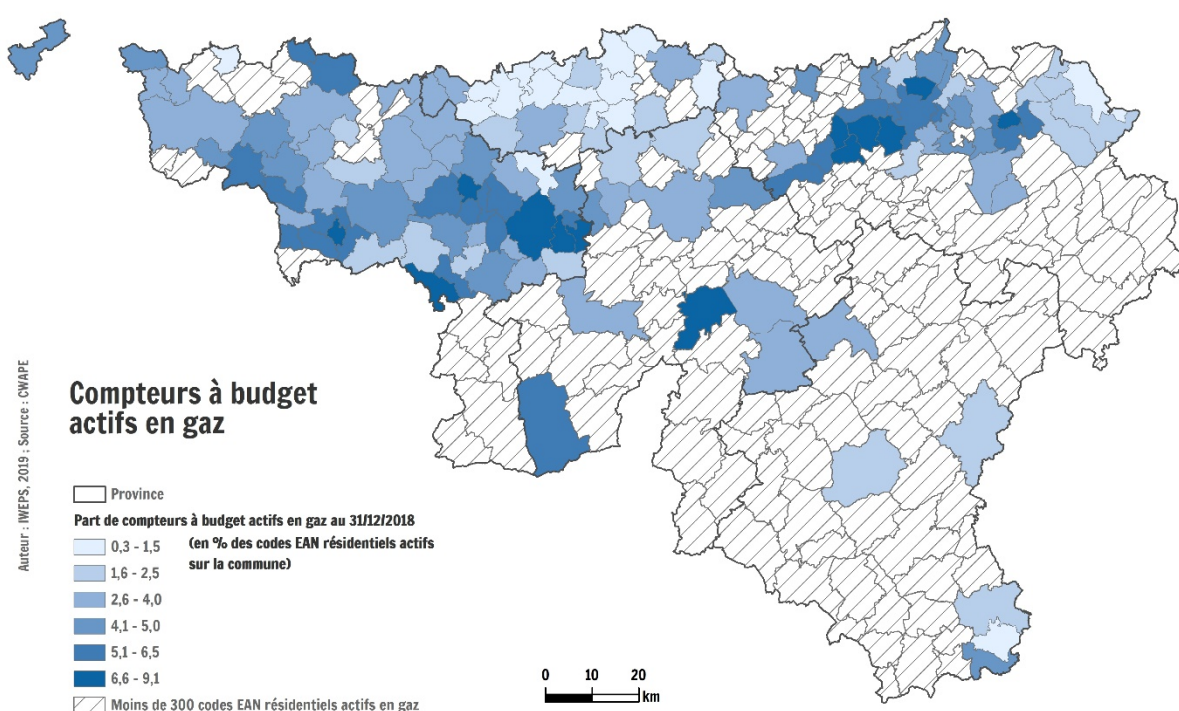
- Ce sont ainsi **54,2%** des demandes de placement de compteur à budget qui ont été **annulées** en 2018 en raison de l'apurement total de la dette du client, ou éventuellement de la conclusion d'un plan de paiement ;
- Dans **17,6%** des cas, les demandes ont abouti à un **placement effectif** des compteurs à budget
- Dans **22,2%** 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. Le logement peut également **être inhabité** lorsque le GRD se présente pour placer le compteur à budget. Dans ces cas, la procédure se poursuivra, soit par l'abandon, soit par une annulation de la procédure, soit par la coupure du point. **Finalement, quelques 6% de l'ensemble des demandes de placement de compteur à budget ont abouti à une coupure de l'alimentation du client en 2018.**³⁴

³⁴ De plus amples informations sur la coupure de l'alimentation du client sont présentées dans le chapitre réservé aux coupures.

En conclusion, fin 2018, le nombre de compteurs à budget gaz placés sur le territoire de la Wallonie s'élevait à 63 994. Parmi ceux-ci, 49,9 % d'entre eux, étaient actifs.

Quelques 4,8 % de l'ensemble des clients résidentiels wallons disposent d'un compteur à budget actif en gaz. Le pourcentage des clients protégés équipés d'un compteur à budget actif s'élevait à 7,7 %. Ces chiffres sont relativement similaires à ceux constatés pour l'année 2017.

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



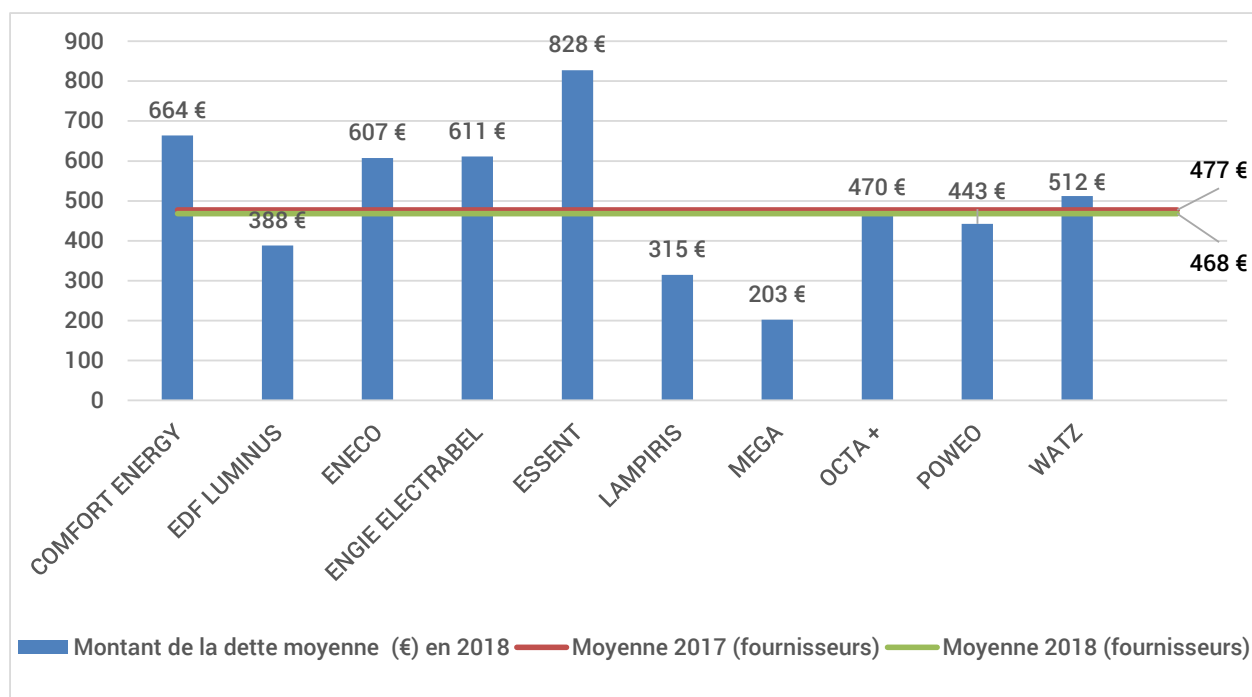
1.7.2.2. Le montant de la dette au moment du placement du compteur à budget en gaz

Le montant de la dette moyenne au moment de la **demande de placement d'un compteur à budget gaz** pour l'ensemble des clients résidentiels en 2018 était de 343 €. Ce montant s'élève à 356 € chez les fournisseurs et à 174€ chez les GRD.

Entre la demande de placement d'un compteur à budget, et le placement effectif du compteur à budget gaz, le montant de la dette moyenne du client a augmenté de 34,3% pour atteindre, au moment du **placement effectif du compteur à budget** un montant de 460,8 €. Comme en électricité, ce montant était nettement plus élevé chez les fournisseurs commerciaux (468 €) que chez les GRD (287 €).

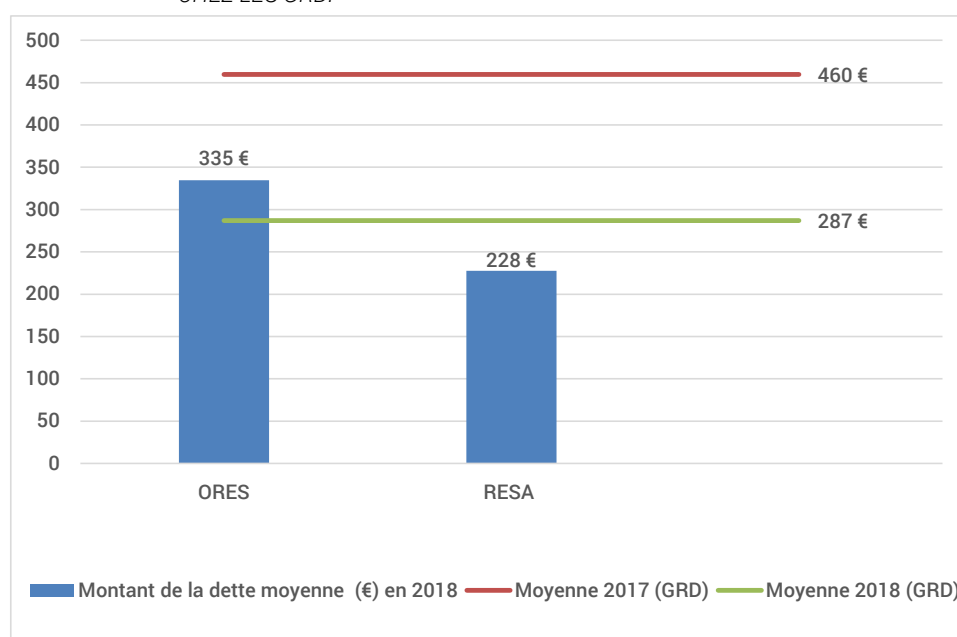
Les graphiques ci-dessous illustrent ces informations et mettent en évidence les variations entre les acteurs du marché. Pour les fournisseurs et GRD de plus petite taille qui ont un nombre très faible de clients qui se sont vus placer un compteur à budget durant l'année 2018, le montant de la dette moyenne au moment du placement du compteur à budget gaz peut être fortement influencé par ce nombre de cas très faible.

GRAPHIQUE 26 MONTANT DE LA DETTE MOYENNE (EUR) AU MOMENT DU PLACEMENT DU COMPTEUR À BUDGET EN GAZ
CHEZ LES FOURNISSEURS COMMERCIAUX³⁵



³⁵ Le fournisseur ANTARGAZ n'ayant pas communiqué d'informations n'est pas repris dans le graphique.
 Le fournisseur COCITER n'ayant lancé aucune demande de placement de compteur à budget n'est pas non plus repris dans le graphique.
 Le fournisseur ESSENT a informé la CWaPE qu'en raison du changement de leur logiciel, et de difficultés rencontrées, ils ont dû procéder à des vérifications qualitatives du point de vue de la protection du client avant de demander le placement du compteur à budget. Ces vérifications complémentaires ont allongé la procédure et en conséquence le montant de la dette au moment du placement.

GRAPHIQUE 27 MONTANT DE LA DETTE MOYENNE (EUR) AU MOMENT DU PLACEMENT DU COMPTEUR À BUDGET EN GAZ CHEZ LES GRD.³⁶

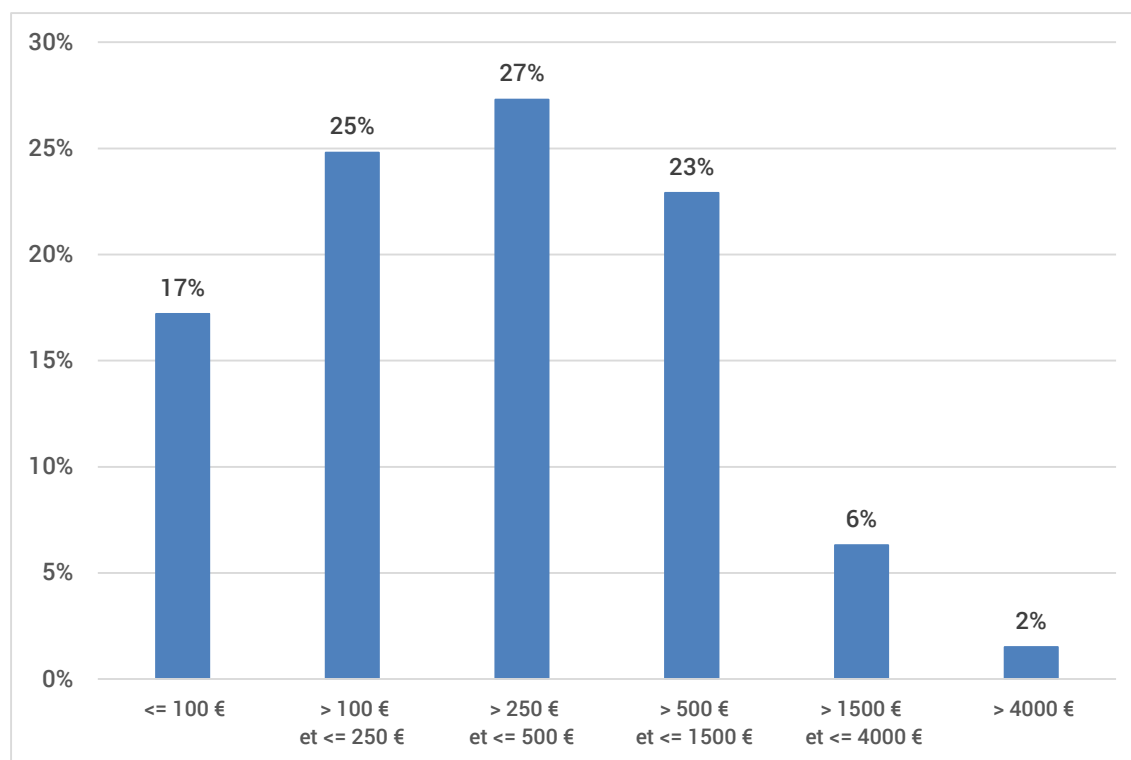


Comme pour l'électricité, la diminution du montant de la dette moyenne en gaz au moment du placement du compteur à budget chez les GRD entre l'année 2017 et l'année 2018 est principalement due à la diminution importante de cette dette moyenne chez le GRD RESA qui passe d'un montant de 548 € en 2017 à 228 € en 2018. Le montant de la dette moyenne chez ORES diminue également entre 2017 et 2018, mais dans une moindre mesure.

La segmentation des clients en fonction du montant de la dette au moment du placement du compteur à budget est relativement similaire à celle calculée pour l'électricité et est présentée via le graphique ci-dessous :

³⁶ Le GRD Gaselwest n'ayant placé aucun compteur à budget gaz auprès d'un client qu'il alimente en tant que fournisseur social n'est pas repris dans le graphique.

GRAPHIQUE 28 SEGMENTATION DES CLIENTS (EN % DU TOTAL DES CLIENTS QUI SE SONT VU PLACER UN COMPTEUR À BUDGET DURANT L'ANNÉE 2018) EN FONCTION DU MONTANT DE LA DETTE AU MOMENT DU PLACEMENT DU COMPTEUR À BUDGET *EN GAZ*



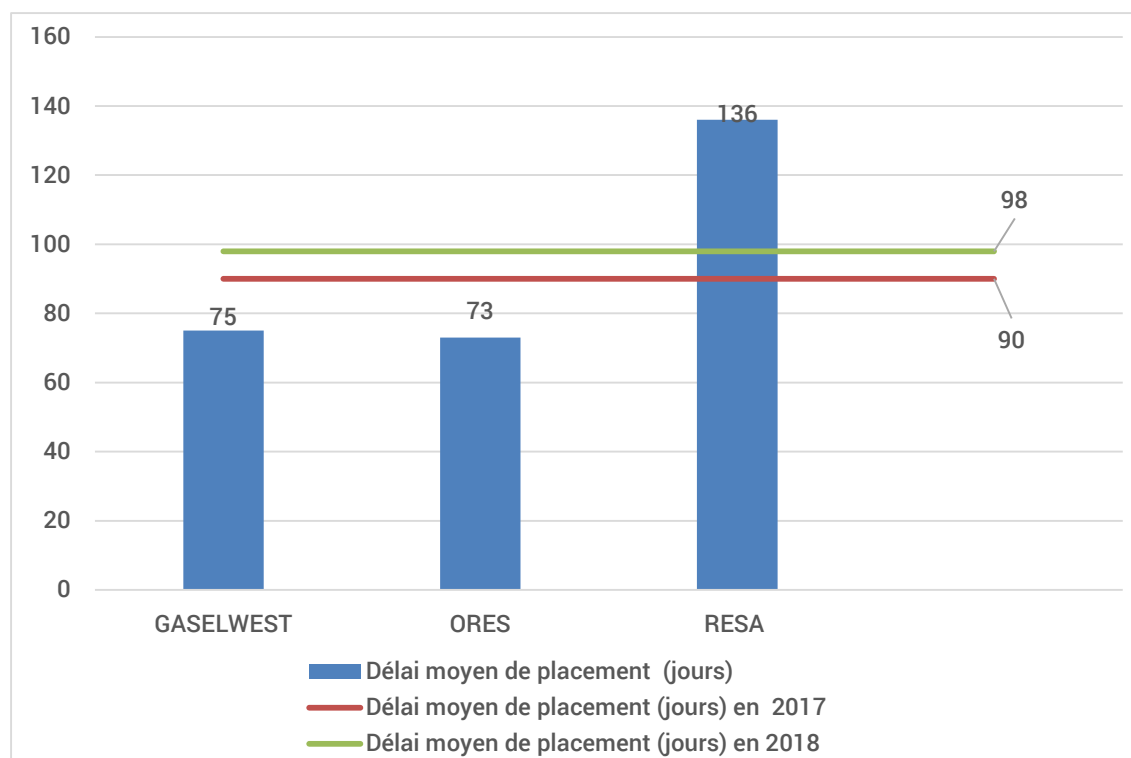
1.7.2.3. Le délai de placement des compteurs à budget gaz

En 2018, sur les 8 312 compteurs à budget gaz placés, 17,5 % de ceux-ci l'ont été dans un délai de quarante jours, contre 19,3% en 2017.

Contrairement à la diminution du délai moyen de placement d'un compteur à budget constaté pour l'électricité, le délai moyen de placement des compteurs à budget en gaz en 2018 augmente légèrement pour atteindre 98 jours en 2018 contre 90 jours en 2017. C'est principalement chez RESA que l'augmentation du délai de placement est observée entre 2017 (108 jours) et 2018 (136 jours). Soulignons toutefois que le délai moyen de placement constaté en 2018 reste largement inférieur à celui de l'année 2016 où il s'élevait à 124 jours.

Le graphique ci-dessous illustre le délai moyen de placement des compteurs à budget gaz par GRD pour l'année 2018.

GRAPHIQUE 29 DÉLAI MOYEN (EN JOURS) DU PLACEMENT D'UN COMPTEUR À BUDGET EN GAZ



Parmi les compteurs à budget en gaz qui ont été placés en 2018, 56,8 % ont été placés à la première visite du GRD et 43,2 % à la seconde visite.

1.8. LES RECHARGEMENTS DES COMPTEURS À BUDGET

1.8.1. 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 2018 des possibilités suivantes :

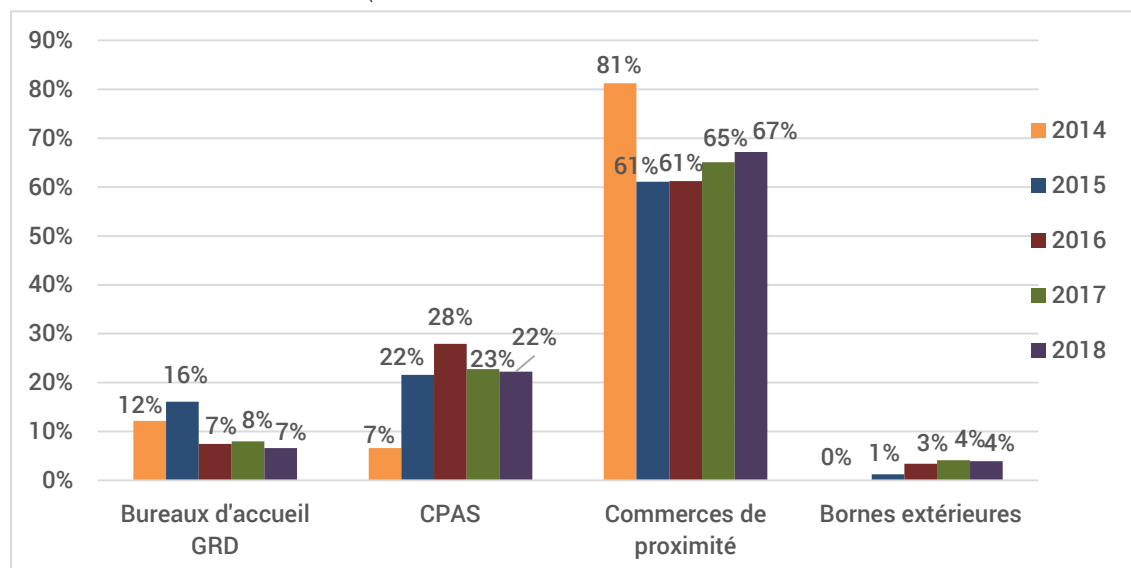
- le bureau d'accueil de son GRD ;
- les CPAS équipés d'un dispositif de rechargement ;
- les terminaux Xenta dans les commerces de proximité ;
- les éventuelles bornes de rechargement extérieures installées par les GRD (uniquement disponibles sur le territoire d'ORES et de Gaselwest).

Les terminaux Xenta dans les commerces, soit principalement les librairies, les magasins 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.

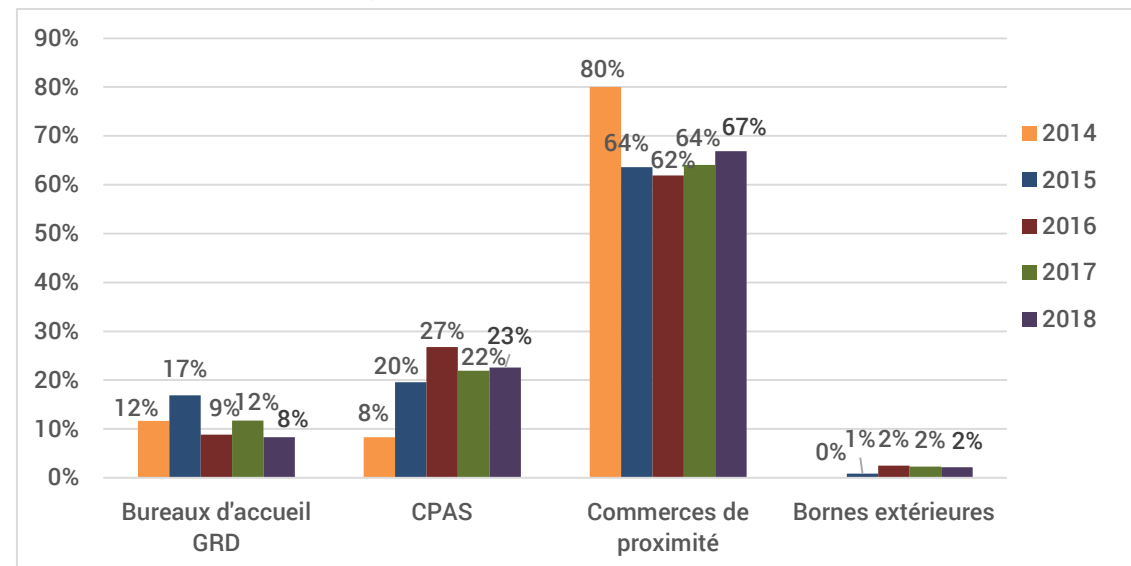
Par contre, dans les bureaux d'accueil des GRD et des CPAS, les rechargements de la carte du compteur à budget peuvent être réalisés de manière autonome sur le terminal au moyen d'une carte bancaire.

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 cinq dernières années.

GRAPHIQUE 30 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE RECHARGEMENTS DES COMPTEURS À BUDGET **ÉLECTRICITÉ** PAR LIEU DE RECHARGEMENT (EXPRIMÉ EN % DU NOMBRE DE RECHARGEMENTS EFFECTUÉS SUR L'ANNÉE)



GRAPHIQUE 31 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE RECHARGEMENTS DES COMPTEURS À BUDGET **GAZ** PAR LIEU DE RECHARGEMENT (EXPRIMÉ EN % DU NOMBRE DE RECHARGEMENTS EFFECTUÉS SUR L'ANNÉE)



Tant en électricité qu'en gaz, le terminal Xenta dans les commerces de proximité reste sans conteste le mode de rechargement 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 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 2018, ce pourcentage atteint respectivement 22,3 % en électricité et 22,6 % en gaz.

Le nombre de rechargements effectués via les bornes extérieures reste très faible en raison du nombre réduit de ces bornes.

1.8.2. Les montants moyens rechargés sur la carte du compteur à budget

En **électricité**, la recharge moyenne sur la carte s'élève en 2018, pour l'ensemble des clients résidentiels équipés d'un compteur à budget actif pour l'année 2018, à **39,9 EUR**. En **gaz**, ce montant moyen rechargé est légèrement supérieur à celui constaté en électricité et s'élève à **43,3 EUR**.

1.8.3. Les modes de rechargement

Depuis le 1^{er} janvier 2017, les bureaux d'ORES n'acceptent plus les paiements en liquide. Cette possibilité n'était déjà plus offerte aux clients des autres GRD depuis 2016. La quasi-totalité des rechargements s'effectue donc par carte bancaire. Toutefois, la possibilité de payer en liquide auprès des CPAS ou via l'intermédiaire des guichets de la banque de la poste reste indispensable afin d'éviter d'ajouter des barrières supplémentaires à l'accès à l'énergie pour les personnes les plus vulnérables.

1.9. 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 un 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 autocoupures.

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, en ce compris l'occurrence d'autocoupures, parviennent aux GRD.

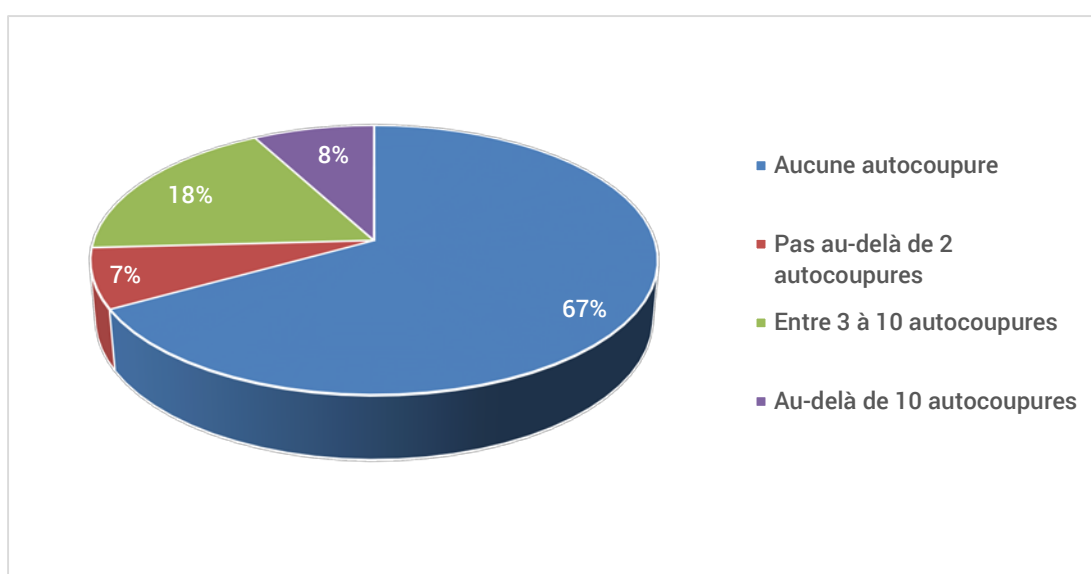
L'analyse portant sur l'année 2018, a visé les **compteurs à budget électricité** présents sur les territoires desservis par l'ensemble des GRD wallons.

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

- pour près de 67 % des clients disposant d'un compteur à budget actif, aucune autocoupure n'a été enregistrée au cours de l'année 2018, ce pourcentage est inférieur à celui de l'année 2017, qui s'élevait à 69%,
- pour une partie des autres clients (7 %), le nombre d'autocoupures ne va pas au-delà de deux,
- pour 18 % des clients disposant d'un compteur à budget actif, le nombre d'autocoupures enregistrées varie de trois à dix ;
- pour 8% des clients disposant d'un compteur à budget actif, le nombre d'autocoupures enregistrées est supérieur à dix.

Le graphique ci-dessous illustre ces informations

GRAPHIQUE 32 POURCENTAGE D'AUTOCOUPURES DES CLIENTS ÉQUIPÉS D'UN COMPTEUR À BUDGET ACTIF EN ÉLECTRICITÉ



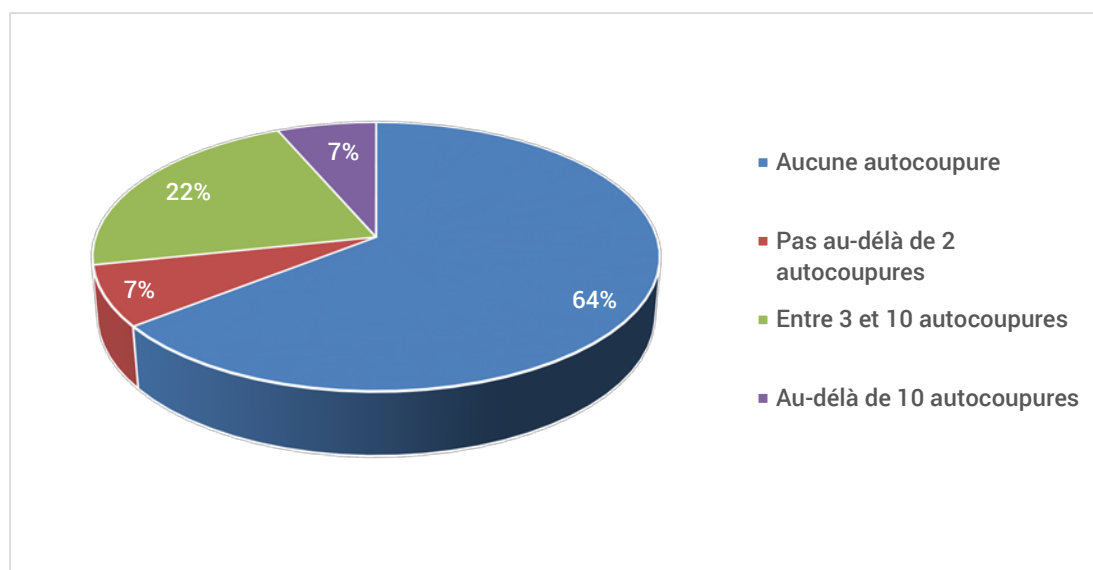
Une analyse similaire a été réalisée sur la même période pour les **compteurs à budget gaz**.

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

- pour 64 % des clients disposant d'un compteur à budget actif, aucune autocoupure n'a été enregistrée au cours de l'année 2018, ce pourcentage est légèrement inférieur à celui de l'année 2017, qui s'élevait à 65%,
- pour une partie des autres clients (7%), le nombre d'autocoupures ne va pas au-delà de deux,
- pour 22 % des clients disposant d'un compteur à budget actif, le nombre d'autocoupures enregistrées varie de trois à dix,
- pour 7 % des clients disposant d'un compteur à budget actif, le nombre d'autocoupures enregistrées est supérieur à dix.

Le graphique ci-dessous illustre ces informations.

GRAPHIQUE 33 POURCENTAGE D'AUTOCOUPURES DES CLIENTS ÉQUIPÉS D'UN COMPTEUR À BUDGET ACTIF EN GAZ



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. Rappelons que depuis le 1^{er} avril 2019, l'activation de la fourniture minimale garantie est conditionnée à une demande introduite par un CPAS³⁷.

Il est à noter 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.

1.10. LES DÉSACTIVATIONS 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.

1.10.1. En électricité

Dans le courant de l'année 2018, les GRD ont procédé à la désactivation de près de 16 700 compteurs à budget, chiffre en hausse (+ 2,8 %) par rapport à l'année 2017. Il apparaît qu'une majorité des désactivations (86,5 %) 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 2018 étaient précédemment restés actifs durant une période moyenne de 731 jours, soit deux ans, chiffre inférieur à celui de l'année 2017 où les compteurs à budget étaient restés actifs pendant une durée moyenne de 867 jours.

³⁷ De plus amples informations à ce sujet sont disponibles dans les chapitres consacrés à la CLE FMG et à la CLE aide hivernale

La segmentation de l'information précitée pour 2018 donne les résultats suivants :

- 15,4 % des compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2018 ont été actifs moins d'un mois ;
- 20,6 % des compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2018 ont été actifs entre 1 mois et 6 mois ;
- 14,4 % des compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2018 ont été actifs entre 6 mois et 1 an ;
- 15,3 % des compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2018 ont été actifs entre 1 an et 2 ans ;
- 34,3 % des compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2018 ont été actifs au-delà de 2 ans.

Cette segmentation est relativement similaire à celle constatée durant l'année 2017.

1.10.2. En gaz

Les GRD ont procédé à la désactivation de 7 219 compteurs à budget gaz durant le courant de l'année 2018. Comme en électricité, il apparaît qu'une grande majorité des désactivations (85,9 %) faisait suite à un changement de fournisseur et/ou de client sur un point d'alimentation.

Les compteurs à budget gaz désactivés au cours de l'année 2018 sont restés actifs pendant une période moyenne de 569 jours.

La segmentation de l'information précitée pour 2018 donne les résultats suivants :

- 14,6 % des compteurs à budget en gaz désactivés au cours de l'année 2018 ont été actifs moins d'un mois ;
- 24,2 % des compteurs à budget en gaz désactivés au cours de l'année 2018 ont été actifs entre 1 mois et 6 mois ;
- 16 % des compteurs à budget en gaz désactivés au cours de l'année 2018 ont été actifs entre 6 mois et 1 an ;
- 16,4 % des compteurs à budget en gaz désactivés au cours de l'année 2018 ont été actifs entre 1 an et 2 ans ;
- 28,8 % des compteurs à budget en gaz désactivés au cours de l'année 2018 ont été actifs au-delà de 2 ans.

1.11. ÉVALUATION DES RETARDS DE PAIEMENT DES CLIENTS RÉSIDENTIELS 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 2018, 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 2018 par le fournisseur ou le GRD chez qui ils accusent un retard de paiement, et celle des « clients inactifs », soit ceux qui ne sont plus alimentés par ce fournisseur ou ce GRD mais qui présente un retard de paiement toujours effectif.

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.

1.11.1. Les clients actifs

Fin 2018, ce sont 156 864 clients actifs électricité, soit 10% du total des clients résidentiels en électricité et 73 940 clients actifs gaz, soit 11% du total ces clients résidentiels en gaz qui présentaient un retard de paiement de leur(s) facture(s). Le montant total des arriérés de paiement s'élève à 32 939 000 € en électricité et à 16 254 000 € en gaz.

La proportion totale de clients en retard de paiement est stable tant en électricité qu'en gaz par rapport à 2017. Comme l'illustre le tableau ci-dessous, des différences très importantes sont toutefois constatées entre les clients alimentés par un fournisseur commercial, où en moyenne et pour l'ensemble des fournisseurs, 9% à 10% des clients sont en retard de paiement, et par un GRD en tant que fournisseur social, où 41 à 42% des clients sont en retard de paiement. Par contre, le montant de la dette moyenne est nettement plus faible chez les GRD.

TABLEAU 2 RETARD DE PAIEMENT DES CLIENTS RÉSIDENTIELS ACTIFS

CLIENTS ACTIFS		ELECTRICITE		GAZ	
		dette moyenne	% clientèle	dette moyenne	% clientèle
Fournisseurs	2016	224 €	9%	220 €	10%
	2017	240 €	8%	227 €	10%
	2018	219 €	9%	233 €	10%
GRD	2016	134 €	41%	170 €	41%
	2017	132 €	43%	139 €	42%
	2018	128 €	42%	117 €	41%
TOTAL	2016	216 €	9%	214 €	11%
	2017	229 €	9%	217 €	11%
	2018	210 €	10%	220 €	11%

La segmentation des clients actifs en fonction du montant de leur dette fin 2018 se présente comme suit :

- 55,4 % (élec), 50,7 % (gaz) des clients présentaient une dette inférieure ou égale à 100 EUR ;
- 26,2 % (élec), 29% (gaz) des clients présentaient une dette comprise entre 100 et 250 EUR;
- 9,7 % (élec), 10,9% (gaz) des clients présentaient une dette comprise entre 250 et 500 EUR;
- 6,6 % (élec), 7,5% (gaz) des clients présentaient une dette comprise entre 500 et 1 500 EUR;
- 1,7 % (élec), 1,6% (gaz) des clients présentaient une dette comprise entre 1500 et 4 000 EUR;
- 0,4 %(élec), 0,3% (gaz) des clients présentaient une dette supérieure à 4 000 EUR

1.11.2. 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.

En 2018, le montant de la dette totale en électricité des clients inactifs augmente de 2,4 % par rapport à l'année 2017 pour atteindre en électricité un montant de 79 425 092€ (70 536 014 € chez les fournisseurs commerciaux et 8 889 078€ chez les GRD). En gaz, le montant de la dette totale diminue très légèrement par rapport à l'année 2017 (-0,1%) et s'élève en 2018 à 44 726 165€ (37 617 290€ chez les fournisseurs commerciaux et 7 108 874€ chez les GRD).

Par ailleurs, 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 leur 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.

Le tableau ci-dessous présente le retard de paiement chez les clients résidentiels inactifs sur les trois dernières années en scindant les informations en fonction du type d'acteur qui fournit le client (fournisseur commercial ou GRD)

TABLEAU 3 RETARD DE PAIEMENT DES CLIENTS RÉSIDENTIELS INACTIFS

CLIENTS INACTIFS		ELECTRICITE		GAZ	
		dette moyenne	# Clients en retard	dette moyenne	# Clients en retard
Fournisseurs	2016	505 €	141.574	515 €	78.622
	2017	503 €	138.704	490 €	77.543
	2018	473 €	149.070	452 €	83.290
GRD	2016	300 €	23.490	458 €	14.691
	2017	292 €	26.625	405 €	16.839
	2018	246 €	36.058	338 €	21.039
TOTAL	2016	476 €	165.064	506 €	93.313
	2017	469 €	165.330	475 €	94.382
	2018	429 €	185.128	429 €	104.329

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

La segmentation des clients inactifs en fonction du montant de leur dette fin 2018 se présente comme suit :

- 40,8 % (élec), 38,7 % (gaz) des clients présentaient une dette inférieure ou égale à 100 EUR ;
- 19,5 % (élec), 19,2% (gaz) des clients présentaient une dette comprise entre 100 et 250 EUR;
- 16,5 % (élec), 17% (gaz) des clients présentaient une dette comprise entre 250 et 500 EUR;
- 17,2 % (élec), 19,3% (gaz) des clients présentaient une dette comprise entre 500 et 1 500 EUR;
- 5 % (élec), 5 % (gaz) des clients présentaient une dette comprise entre 1500 et 4 000 EUR;
- 1 % (élec), 0,8% (gaz) des clients présentaient une dette supérieure à 4 000 EUR

1.12. LE MONTANT DES CRÉANCES IRRÉCOUVRABLES COMPTABILISÉES POUR L'ANNÉE 2018

Afin d'évaluer la perte totale réelle liée aux impayés du client, les montants des créances irrécouvrables, ou moins-values sur réalisation de créances, comptabilisées pour l'année 2018 ont été rapportées par les fournisseurs commerciaux et les gestionnaires de réseau de distribution.

Divers facteurs peuvent influencer les décisions de passage en irrécouvrables comme par exemple un changement de réviseur, de règles comptables, d'autres éléments propres à la gestion de la société, la conjoncture ou encore un rattrapage des créances impayées du passé. Ces décisions varient dès lors d'année en année mais également d'une société à l'autre et d'une région à l'autre, notamment en fonction de la durée d'activité de la société.

En 2018, il est constaté que les coûts non-récupérables par point de raccordement s'élèvent à 14 € en moyenne chez les fournisseurs commerciaux. Ce coût moyen globalement observé diffère selon les fournisseurs. Par contre, chez les GRD agissant en tant que fournisseur, les coûts non-récupérables par point de raccordement s'élèvent à 88 € en moyenne alors que RESA n'a acté aucune moins-value sur réalisation de créances commerciales en 2018.

2018		
GAZ + ELEC	Moins-value sur réalisation de créances commerciales (compte 642)	Par EAN
GRD	€ 6.149.191	€ 87,7
Fournisseurs	€ 31.411.326	€ 14,4
TOTAL	€ 37.560.517	€ 16,7

1.13. LES COUPURES D'ALIMENTATION EN ÉLECTRICITÉ 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.

1.13.1. 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 d'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 ou absence du client peut intervenir en hiver même pour un client protégé.

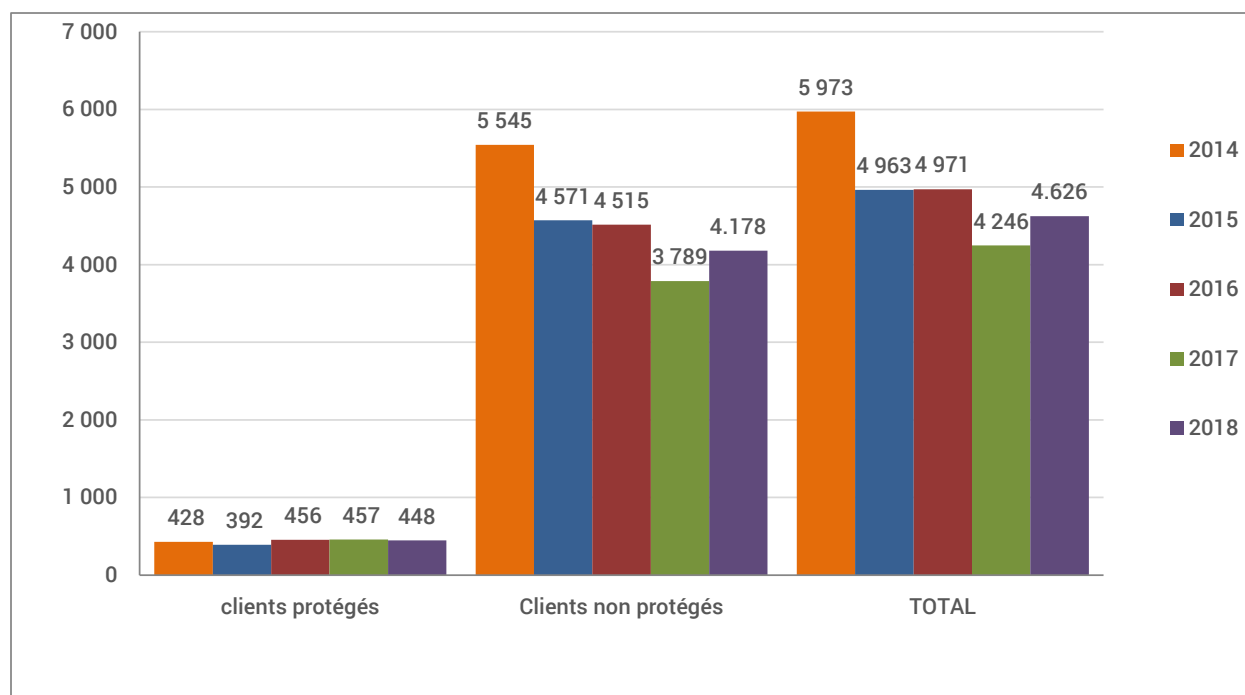
Les données récoltées relatives aux coupures pour refus de placement d'un compteur à budget englobent, dans ce chapitre, tant les coupures pour refus explicite que celles consécutives à l'absence du client.

1.13.1.1. En électricité

En 2018, les GRD ont procédé à un total de 4 626 coupures de l'alimentation des clients pour refus de placement d'un compteur à budget, chiffre en augmentation (+8,9 %) par rapport à l'année 2017. L'augmentation du nombre de coupures dans ce cadre est constatée chez les clients non protégés (+10,3%), le nombre de coupures auprès de clients protégés diminuant légèrement (-2%). Parmi ces suspensions, 57,2% ont eu lieu hors période hivernale et 42,3% ont eu lieu durant la période hivernale.

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 en scindant les coupures auprès des clients protégés et auprès des clients non protégés.

GRAPHIQUE 34 ÉVOLUTION 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



Il faut également noter que parmi les points de fourniture coupés pour refus de placement en 2018, plus de 55% ont fait l'objet d'une réouverture endéans le mois. Ces réouvertures ont eu lieu :

- endéans un délai de 15 jours dans 45,1% des cas,
- dans un délai entre 15 jours à un mois dans 10,3% des cas,

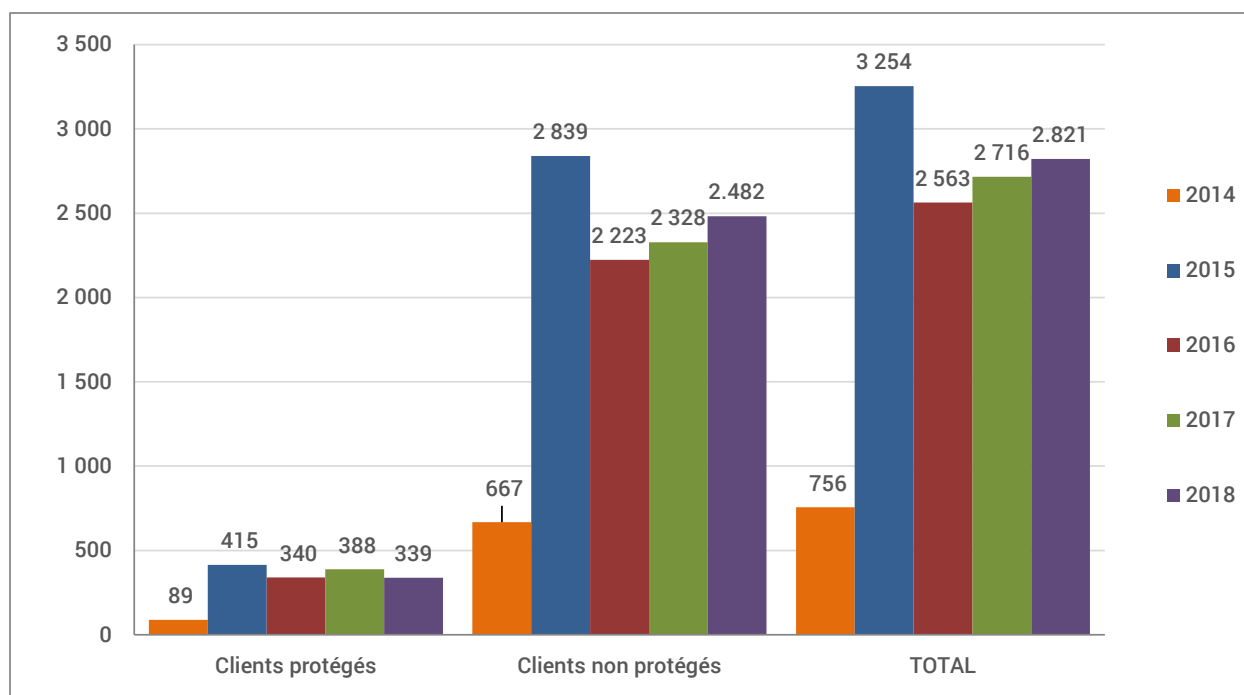
Il y a lieu de penser qu'un nombre important de points de fourniture coupés qui n'ont pas fait l'objet d'une réouverture correspondent à des situations de logements inhabités ou peu occupés.

1.13.1.2. En gaz

Quelques 2 821 coupures de gaz pour refus ou absence du client ou lors du passage du GRD en vue de placer le compteur à budget ont eu lieu en 2018, un chiffre en légère augmentation (+3,9%) par rapport à l'année 2017. Comme en électricité, l'augmentation du nombre de coupures dans ce cadre est principalement constatée chez les clients non protégés (+6,6%), le nombre de coupures auprès de clients protégés diminuant de manière importante (-12,6%). Parmi ces suspensions, 61% ont eu lieu hors période hivernale et 39% ont eu lieu durant la période hivernale.

Le graphique ci-après illustre l'évolution du nombre de coupures en gaz pour refus ou absence du client lors du passage du GRD en vue de placer le compteur à budget. La nette diminution du nombre de coupures constatée en 2013 et 2014 est la conséquence de l'ajournement de la pose des compteurs à budget gaz durant ces deux années. En 2015, les GRD ont mobilisé de nombreuses ressources pour résorber le retard pris dans le placement des compteurs à budget gaz. Le nombre de coupures dans ce cadre a donc également été impacté.

GRAPHIQUE 35 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE COUPURES *EN GAZ* POUR REFUS OU ABSENCE DU CLIENT LORS DU PASSAGE DU GRD EN VUE DE PLACER LE COMPTEUR À 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.

Durant l'année 2018, 43,6 % des clients ayant été coupés dans ce cadre ont vu leur alimentation rétablie par le GRD endéans le mois.

Ces réouvertures ont eu lieu:

- endéans un délai de 15 jours dans 33,9 % des cas,
- dans un délai entre 15 jours à un mois dans 9,7 % des cas,

1.13.2. Les coupures consécutives à un déménagement problématique

En cas de déménagement, la législation³⁸ prévoit que le contrat de fourniture se poursuit à la nouvelle adresse du client et selon les mêmes conditions³⁹.

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 consommations.

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

³⁸ Article 3bis des AGW OSP

³⁹ 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.

prélevées ne peuvent de ce fait être attribuées à aucun client donné et sont donc assimilées à un prélèvement illégitime d'électricité ou de gaz sur le réseau.

Les AGW OSP ainsi que les arrêtés ministériels du 03 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 »⁴⁰.

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.

1.13.2.1. En électricité

Dans le courant de l'année 2018, les fournisseurs ont introduit au total 47 220 demandes de MOZA contre 49 703 demandes en 2017. 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 2018, soit 1 829 coupures, diminue de 24,9% par rapport à l'année 2017. Soulignons que l'année 2017 avait été marquée par une nette augmentation du nombre de coupures dans ce cadre ; les chiffres de l'année 2018 se rapprochant des chiffres relatifs à l'année 2016.

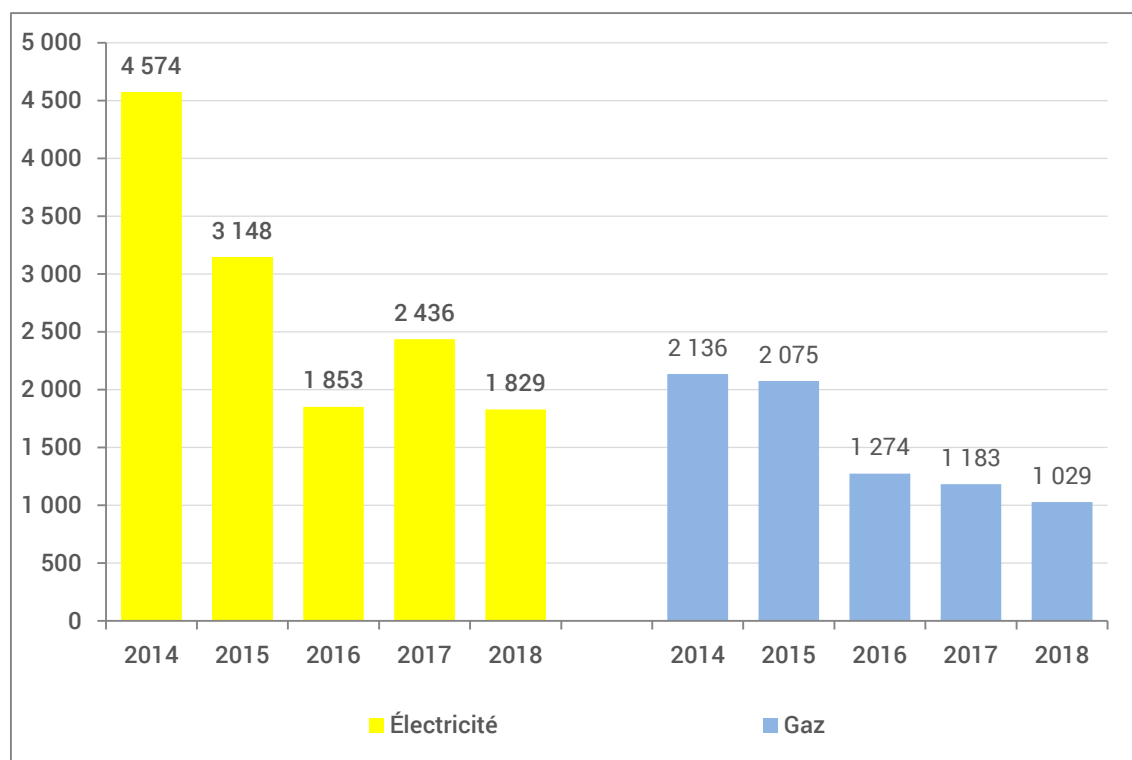
1.13.2.2. En gaz

En ce qui concerne le gaz, les fournisseurs ont introduit en 2018 un total de près de 22 081 demandes de MOZA, contre 24 027 en 2017, lesquelles ont conduit à la suspension de l'alimentation en gaz de 1 029 points. La CWaPE note que le nombre de coupures suite à l'échec de la procédure de MOZA en gaz en 2018 poursuit la diminution initiée depuis 2013.

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.

⁴⁰ MOZA, du néerlandais : « Move Out Zonder Afspraak », littéralement traduit par « déménagement sans accord ».

GRAPHIQUE 36 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE COUPURES *EN ÉLECTRICITÉ ET EN GAZ* SUITE À L'ÉCHEC DE LA PROCÉDURE DE RÉGULARISATION DANS LE CADRE D'UN MOZA



1.13.3. 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. La situation est toute autre lorsque la résiliation du contrat ou la non-reconduction du contrat est à l'initiative du fournisseur. Les AGW OSP⁴¹ 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 temporaire⁴². 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 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 très faible en Région wallonne au regard du nombre total de coupures effectuées sur l'année toutes causes confondues, mais augmente de manière significative par rapport à l'année 2017. Ainsi, en 2018, 255 coupures ont été réalisées dans ce cadre en électricité, contre 186 en 2017, et 133 en gaz, contre 56 en 2017.

⁴¹ Article 10bis des AGW OSP électricité et gaz

⁴² Pour de plus amples informations à ce sujet, consultez le chapitre relatif à l'alimentation temporaire par le fournisseur X.

Soulignons également que l'année 2018 a été marquée par la situation de plusieurs fournisseurs qui ont mis fin aux contrats de leur client pour cause de liquidation (cas de Belpower) ou de réorientation stratégique (cas de Join Enovos, Zeno et Comfort Energy). Ces situations ont été encadrées et suivies par la CWaPE afin notamment d'éviter une coupure de l'alimentation du client⁴³. La CWaPE a également veillé à ce que l'ensemble des obligations légales soient respectées et particulièrement les OSP sociales. Elle a également travaillé en collaboration avec les acteurs concernés pour veiller à ce que les clients soient correctement informés de leur situation.

1.13.4. Les coupures consécutives à une fraude prouvée

Les AGW OSP⁴⁴ 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 2018, 114 coupures suite à une fraude ont été effectuées en électricité et 52 en gaz. La CWaPE remarque, comme pour les années précédentes, qu'ORES ne comptabilise aucune coupure pour fraude prouvée.

1.13.5. 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 OSP⁴⁵ 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'énergie⁴⁶. 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 2018, les GRD ont procédé dans ce cadre à la coupure de 262 points d'alimentation en électricité et de 164 en gaz, chiffres relativement similaires en électricité, mais en augmentation pour le gaz, à ceux constatés pour l'année 2017, où le nombre de coupure dans ce cadre était respectivement de 265 en électricité et de 122 en gaz.

1.13.6. Les interruptions de fourniture pour l'année 2018

Le tableau ci-dessous synthétise, pour l'année 2018, 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.

⁴³ Pour de plus amples informations à ce sujet, consultez le chapitre 1.3.2 relatif aux faits marquant relatifs à l'année 2018.

⁴⁴ Article 9 des AGW OSP gaz et électricité.

⁴⁵ Article 27 de l'AGW OSP électricité et 31 de l'AGW OSP gaz.

⁴⁶ Pour de plus amples informations à ce sujet, consultez le chapitre consacré aux CLE.

TABLEAU 4 STATISTIQUES RELATIVES AUX INTERRUPTIONS DE FOURNITURE D'ÉNERGIE DE CLIENTS RÉSIDENTIELS EN 2018

Statistiques relatives aux interruptions de fourniture d'énergie des clients résidentiels				
	ELECTRICITE	% TOTAL ELEC	GAZ	% TOTAL GAZ
Absence de contrat conclu	255	3,6%	133	3,2%
Fraude prouvée	114	1,6%	52	1,2%
Perte statut client protégé	262	3,7%	164	3,9%
Echec de la procédure de MOZA	1.829	25,8%	1.029	24,5%
Absence ou refus du client lors du placement du compteur à budget	4.626	65,3%	2.821	67,2%
TOTAL	7086		4.199	

Le nombre total de coupures, toutes causes confondues, diminue de 2,1 % en électricité en 2018 par rapport à l'année 2017 et augmente de 1,4 % en gaz. Les coupures pour refus de placement de compteur à budget ou consécutives à l'échec de la procédure de régularisation dans le cadre du MOZA constituent tant en électricité qu'en gaz, plus de 90% des cas sur l'année 2018.

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

1.14.1. 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 qui sont présentées ci-après.

De fortes évolutions du nombre de clients sous X, principalement en électricité, entre l'année 2017 et l'année 2018 sont observées dans les données présentées ci-après. Elles sont principalement la conséquence de l'augmentation du nombre de clients sous X chez le GRD ORES. ORES a informé le régulateur que cette augmentation était la conséquence du fait que certaines des ressources humaines, et notamment celles normalement affectées à la gestion des MOZA, ont travaillé à des dossiers prioritaires durant une partie de l'année 2018. Ceci explique notamment le retard engendré dans les dossiers et le passage plus fréquent des clients sous le fournisseur X.

1.14.1.1. 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^e 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 ⁴⁷.

Cette situation concernait au 31 décembre 2018 :

- 6 285 clients en électricité, soit 72,3 % des clients du fournisseur X en électricité, chiffre en augmentation de 22 % par rapport à l'année 2017,
- 3 537 clients en gaz, soit 64,7% des clients du fournisseur X en gaz, chiffre en diminution de 0,6 % par rapport à l'année 2016.

⁴⁷ Pour de plus amples informations à ce sujet, voir le chapitre consacré au placement du compteur à budget.

L'alimentation d'un client par le GRD en tant que fournisseur X dans ce cadre n'est pas anodine tant pour le GRD que pour le client. D'abord, les clients sont majoritairement dans une situation financière délicate. Ensuite, 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 différent et régulièrement 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.

Rappelons que le décret du 11 avril 2014 modifiant le décret électricité et le décret du 21 mai 2015 modifiant le décret 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. Le client restera désormais alimenté par son fournisseur et, si le gestionnaire de réseau dépasse, pour des raisons qui lui sont imputables, le délai de placement, il sera alors redevable au fournisseur qui a introduit la demande, d'une intervention forfaitaire. L'AGW du 19 juillet 2018 prévoit que cette mesure entre en vigueur à la date de mise en production du MIG6. Au moment de la rédaction de ce rapport, cette date n'était pas encore précisée.

La CWaPE a travaillé, durant l'année 2018, en concertation avec les GRD et les fournisseurs, à une méthode de calcul du montant de l'intervention forfaitaire dont les GRD seraient redevables aux fournisseurs en cas de dépassement du délai de placement d'un compteur à budget pour des raisons qui leur sont imputables. L'avis de la CWaPE relatif aux modalités pratiques de mise en œuvre de cette intervention forfaitaire (avis CD-19b20-CWaPE-1843) a été transmis au Ministre dans le courant du mois de février 2019.

1.14.1.2. 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^e jour et jusqu'à la finalisation de la procédure, à savoir, soit la régularisation de la situation, soit la coupure de l'alimentation⁴⁸.

Cette situation concernait au 31 décembre 2018:

- 2 070 clients en électricité, soit 23,8 % des clients du fournisseur X en électricité, chiffre en augmentation de 64,8 % par rapport à l'année 2017,
- 1 685 clients en gaz, soit 30,8 % des clients sous fournisseur X en gaz, chiffre en augmentation de 41,7 % par rapport à l'année 2017.

Comme indiqué précédemment⁴⁹, certains GRD ont introduit des étapes supplémentaires dans la procédure de MOZA afin de la rendre plus efficace et par conséquent 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 ce cadre. Elle permet par contre de diminuer le nombre de coupures liées au MOZA.

⁴⁸ Pour de plus amples informations à ce sujet, voir le chapitre consacré aux coupures consécutives à un déménagement problématique.

⁴⁹ Idem

1.14.1.3. 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 CLE⁵⁰ est alimenté temporairement par le GRD au titre de fournisseur X.

Cette situation concernait au 31 décembre 2018 :

- 157 clients en électricité, soit 1,8 % des clients du fournisseur X en électricité, chiffre en augmentation de 72,5 % par rapport à l'année 2017
- 118 clients en gaz, soit 2,2 % des clients du fournisseur X en gaz, chiffre en augmentation de 71 % par rapport à l'année 2017.

Soulignons que seul RESA alimente les clients au titre de fournisseur X dans ce cas. ORES poursuit l'alimentation du client au titre de fournisseur social dans l'attente de la décision de la CLE.

1.14.1.4. 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 2018 :

- 172 clients en électricité, soit 2 % des clients du fournisseur X en électricité, chiffre en augmentation de 8,9 % par rapport à l'année 2017,
- 97 clients en gaz, soit 1,8% des clients sous fournisseur X en gaz, chiffre en augmentation de 18,3 % par rapport à l'année 2017.

1.14.1.5. 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 2017 :

- 12 clients en électricité, soit 0,1 % des clients du fournisseur X en électricité,
- 32 clients en gaz, soit 0,6 % 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.

⁵⁰ Pour de plus amples informations à ce sujet, voir le chapitre consacré au Commission locale pour l'énergie.

Enfin, la CWaPE remarque que des écarts importants au niveau de l'alimentation sous fournisseur X existent entre les GRD. L'AIESH et le REW ne présentent pas de cas d'alimentation en fourniture X, l'AIEG, et Gaselwest en présentent un nombre très restreint.

1.14.2. Évolution du nombre de clients alimentés par le fournisseur X

1.14.2.1. En électricité

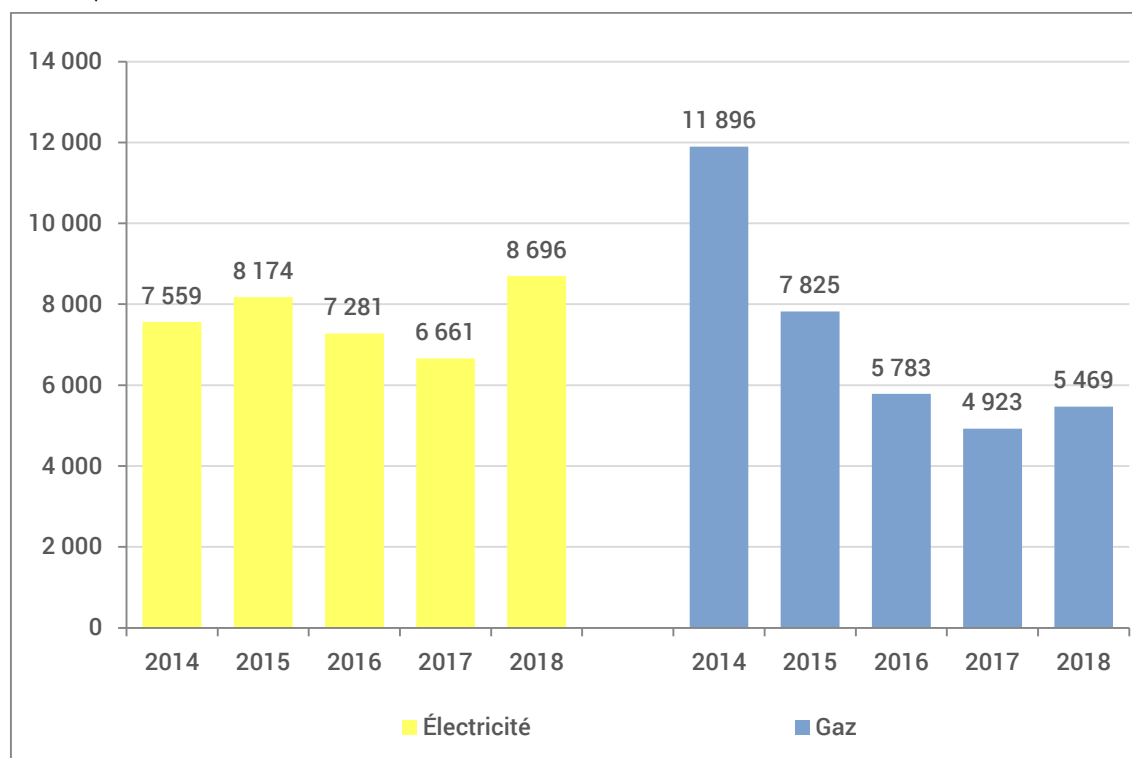
Au terme de l'année 2018, 8 696 clients, soit 0,5 % de l'ensemble des clients résidentiels en électricité, étaient alimentés par le GRD en tant que fournisseur X. Dans 96,1 % des cas, l'alimentation par le fournisseur X concernait des situations de clients en attente de placement de compteur à budget ou en attente de la régularisation d'une procédure de MOZA. Par rapport à l'année 2017, le nombre de clients alimentés par le fournisseur X toutes causes confondues a augmenté de 30,6 %. Comme constaté dans l'analyse des chiffres communiqués dans le précédent chapitre, l'évolution du nombre de clients alimentés par le fournisseur X entre 2017 et 2018 est principalement la conséquence de l'augmentation du nombre de clients alimentés dans le cadre de la procédure de MOZA chez le GRD ORES, et dans une moindre mesure de clients dans l'attente d'une pose du compteur à budget.

1.14.2.2. En gaz

Fin 2018, quelques 5 469 clients, soit 0,9% de l'ensemble des clients résidentiels en gaz, étaient alimentés par le GRD en tant que fournisseur X. Dans 95,5 %, l'alimentation par le fournisseur X concernait des situations de placement de compteur à budget ou de régularisation d'une procédure de MOZA. Contrairement aux années précédentes qui avaient vu le nombre de clients alimentés par le fournisseur X en gaz diminuer, ce nombre augmente de 11,1% en 2018. Cette augmentation est toutefois moins importante qu'en électricité.

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

GRAPHIQUE 37 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLIENTS ALIMENTÉS PAR LE FOURNISSEUR X



1.14.3. 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 CWaPE remarque toutefois que des écarts importants au niveau de l'alimentation sous X existent entre les GRD. Les GRD de plus petites tailles présentent peu ou pas d'alimentation sous X, et lorsque la situation se présente, il s'agit de période relativement courte.

1.14.3.1. En électricité

En électricité, la durée moyenne durant laquelle un client était alimenté par le fournisseur X toutes raisons confondues en 2018 était de 89 jours.

Cette durée moyenne était de 71 jours pour les clients alimentés par le fournisseur X dans le cadre du placement d'un compteur à budget est de 158 jours dans le cadre d'un MOZA. Notons que la durée moyenne durant laquelle un client était alimenté par le fournisseur X dans le cadre d'un MOZA était deux fois moins élevée chez ORES (122 jours) que chez les autres GRD (RESA 263 jours et Gaselwest 220 jours).⁵¹

La répartition des clients alimentés par le fournisseur X au terme de l'année 2018 en fonction de la durée de la fourniture X par le GRD donne les résultats suivants :

- 17 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X moins de 7 jours,
- 25,6 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X de 7 jours à 1 mois,
- 33 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X entre 1 et 3 mois,
- 14,4 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X entre 3 et 6 mois,
- 8,7 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X entre 6 mois et un an,
- 10,6 % depuis plus d'un an.

1.14.3.2. En gaz

En gaz, la durée moyenne durant laquelle un client était alimenté par le fournisseur X est supérieure à celle connue en électricité et s'élève à 123 jours. Cette durée est de 86 jours chez ORES et de 151 jours chez RESA.

La durée moyenne de l'alimentation par le fournisseur X de l'ensemble des clients résidentiels dans le cadre du placement d'un compteur à budget est de 117 jours. Notons que cette durée moyenne est plus de deux fois plus élevée chez RESA (157 jours) que chez ORES (70 jours). Enfin, un client dans le cadre de la procédure de MOZA restera en moyenne alimenté par le fournisseur X durant 133 jours.

⁵¹ Notons que RESA a connu durant le courant de l'année 2018 un manque d'effectif qualifié pour procéder au placement de compteurs à budget et ce, principalement en électricité.

Ce manque d'effectif qualifié a eu pour conséquence une augmentation du nombre de clients en fourniture X puisque le nombre de compteurs placés au deuxième mais encore plus au troisième trimestre ont nettement diminué.

RESA a également informé la CWaPE que la situation était en cours de régularisation depuis la fin de l'année 2018 et le premier trimestre 2019.

La répartition des clients alimentés par le fournisseur X en gaz au terme de l'année 2018 en fonction de la durée de la fourniture X par le GRD donne les résultats suivants :

- 16, % des clients ont été alimentés par le fournisseur X moins de 7 jours,
- 20 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X de 7 jours à 1 mois,
- 27,4 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X entre 1 et 3 mois,
- 14,9 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X entre 3 et 6 mois,
- 12,9 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X entre 6 mois et un an,
- 17,3 % depuis plus d'un an

1.14.4. 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 fédéraux⁵². Il est exprimé en c€/kWh pour la partie variable et comporte un terme fixe. L'appellation tarif maximum pourrait laisser penser que ce tarif est nettement supérieur au tarif proposé par les fournisseurs commerciaux. Toutefois si on compare le tarif maximum avec le tarif meilleur marché, on remarque que celui-ci est supérieur au tarif meilleur marché puisque fin 2018, le tarif maximum était supérieur de 1,5 % en électricité et de 1 % en gaz par rapport au tarif meilleur marché. Par contre, si on compare le tarif maximum avec le prix moyen de marché⁵³ au terme de l'année 2018, on constate que le tarif maximum est inférieur de 10,3 % en électricité et inférieur de 11,3 % en gaz au prix moyen de marché. Rappelons toutefois que le dernier quadrimestre de l'année 2018 a été marqué par l'augmentation importante du prix de l'électricité, laquelle trouve en partie son origine dans l'augmentation importante des prix sur les marchés de gros et dans l'indisponibilité de certaines centrales nucléaires en Belgique.

1.14.4.1. Les clients actifs

Au 31 décembre 2018, 5.425 clients **en électricité** alimentés par le fournisseur X, soit 62,4 % de l'ensemble des clients du fournisseur X, présentaient un retard de paiement auprès du fournisseur X avec un arriéré moyen de paiement de l'ordre de 406 EUR. Une nette différence au niveau du montant moyen des arriérés de paiement des clients alimentés par le fournisseur X peut être constatée entre les clients alimentés par ORES (montant moyen 167 €) et RESA (montant moyen 713 €).

En gaz, ce sont 3 272 clients résidentiels, soit 59,8 % de l'ensemble des clients actifs chez le fournisseur X, qui présentaient un retard de paiement auprès du fournisseur X avec un arriéré moyen de paiement à hauteur de 570 EUR. Comme pour l'électricité, le montant moyen des arriérés de paiement des clients alimentés par le fournisseur X est trois fois moins élevé chez ORES (montant moyen 254€) que chez RESA (montant moyen 751€)

1.14.4.2. Les clients inactifs

De très nombreux clients ayant été un jour alimentés par le fournisseur X, ont encore une dette auprès de ce fournisseur. **En électricité**, 184 205 clients, inactifs auprès du fournisseur X, présentent encore une dette auprès de ce fournisseur d'un montant moyen de 153€.

⁵² Arrêté ministériel fédéral du 1^{er} 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.

⁵³ Prix payé en moyenne par le client résidentiel en Région wallonne : 870,74 € en électricité (client-type Dc) et 1456,45 € en gaz (client-type D3) en décembre 2017.

En gaz, ce sont 140 336 clients qui présentent encore une dette auprès du fournisseur X d'un montant moyen de 230€.

Contrairement aux constats effectués pour les clients actifs, le montant moyen de la dette des clients inactifs est relativement similaire entre les GRD.

1.15. LES PLANS DE PAIEMENT

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 que le décret du 11 avril 2014 modifiant le décret électricité et le décret du 21 mai 2015 modifiant le décret gaz imposaient aux fournisseurs de proposer un plan de paiement raisonnable à tout client mis en demeure suite à des difficultés de paiement.

Le décret-programme adopté par le Parlement wallon le 17 juillet 2018 a légèrement modifié cette disposition et impose aux fournisseurs d'inviter tout client mis en demeure suite à des difficultés de paiement à le contacter afin de lui proposer un plan de paiement raisonnable et à l'informer de la possibilité de bénéficier d'un service de médiation de dettes ou d'un CPAS dans sa négociation.

L'AGW du 19 juillet 2018 apporte des précisions relatives au caractère raisonnable du plan de paiement en précisant que celui-ci doit tenir compte des intérêts et situations des deux parties et permettre concrètement au client d'apurer entièrement sa dette. Il ajoute également que le CPAS ou le médiateur de dette, dans le cadre de sa mission de respect de la dignité humaine, pourra demander une adaptation du plan de paiement initialement proposé par le fournisseur. Dans ce cas, le CPAS ou le médiateur de dette pourra, s'il le juge opportun, demander que la procédure de placement d'un compteur à budget soit suspendue, le temps de l'analyse socio-budgétaire et de la négociation du plan de paiement. Cette suspension ne pourra toutefois pas excéder 30 jours.

Enfin l'AGW du 19 juillet 2018 interdit à tout fournisseur de réclamer des frais pour un plan de paiement raisonnable conclu dans le cadre d'une procédure de retard de paiement. L'ensemble de ces mesures sont entrées en vigueur le 1^{er} avril 2019. Leurs impacts pourront être évalués lors de la réalisation du rapport relatif à l'année 2019.

Il faut noter que pour la section suivante, l'analyse porte sur les plans de paiement octroyés aux clients actifs, et, dans le cas des GRD, pour les plans de paiement octroyés aux clients protégés qu'ils alimentent en tant que fournisseur social.

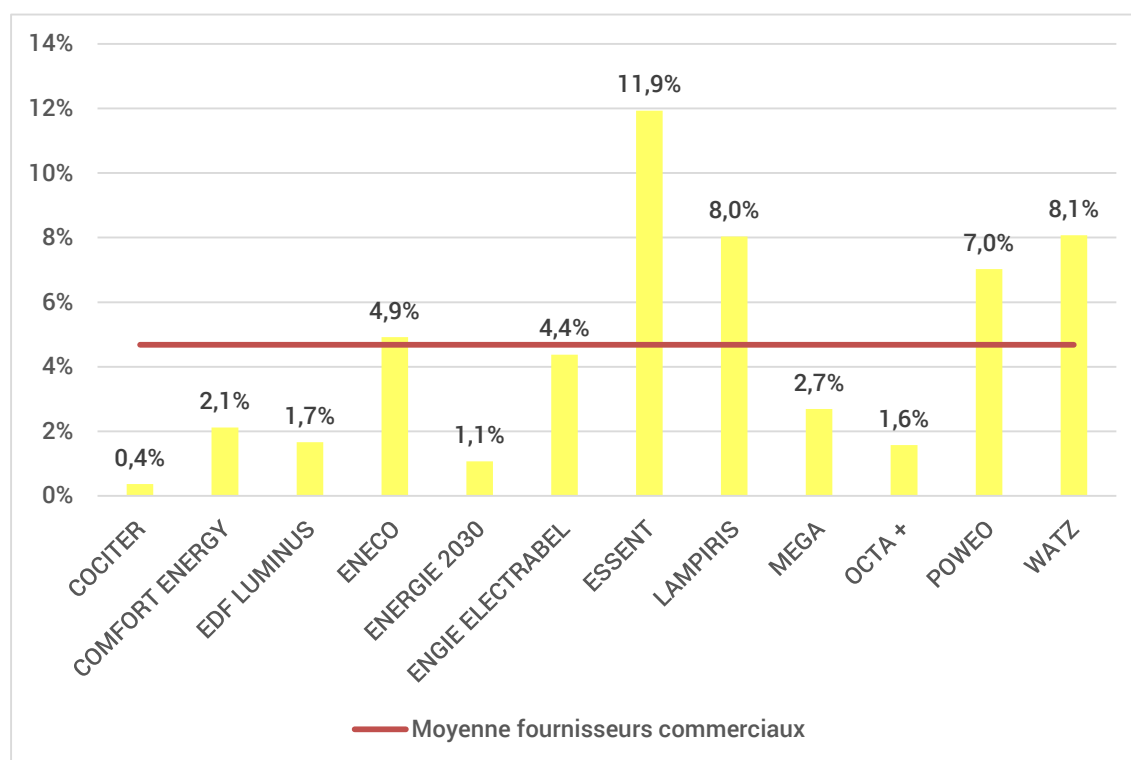
1.15.1. En électricité

1.15.1.1. Les plans de paiement admis

Au cours de l'année 2018, les fournisseurs et les GRD ont octroyé au moins un plan de paiement à 77 194 clients, soit près de 4,8% de l'ensemble des clients résidentiels⁵⁴. Le pourcentage moyen de clients des fournisseurs sociaux ayant reçu au moins un plan de paiement, (soit 8,3%) est supérieur au pourcentage moyen de clients alimentés par les fournisseurs commerciaux (soit 4,7%).

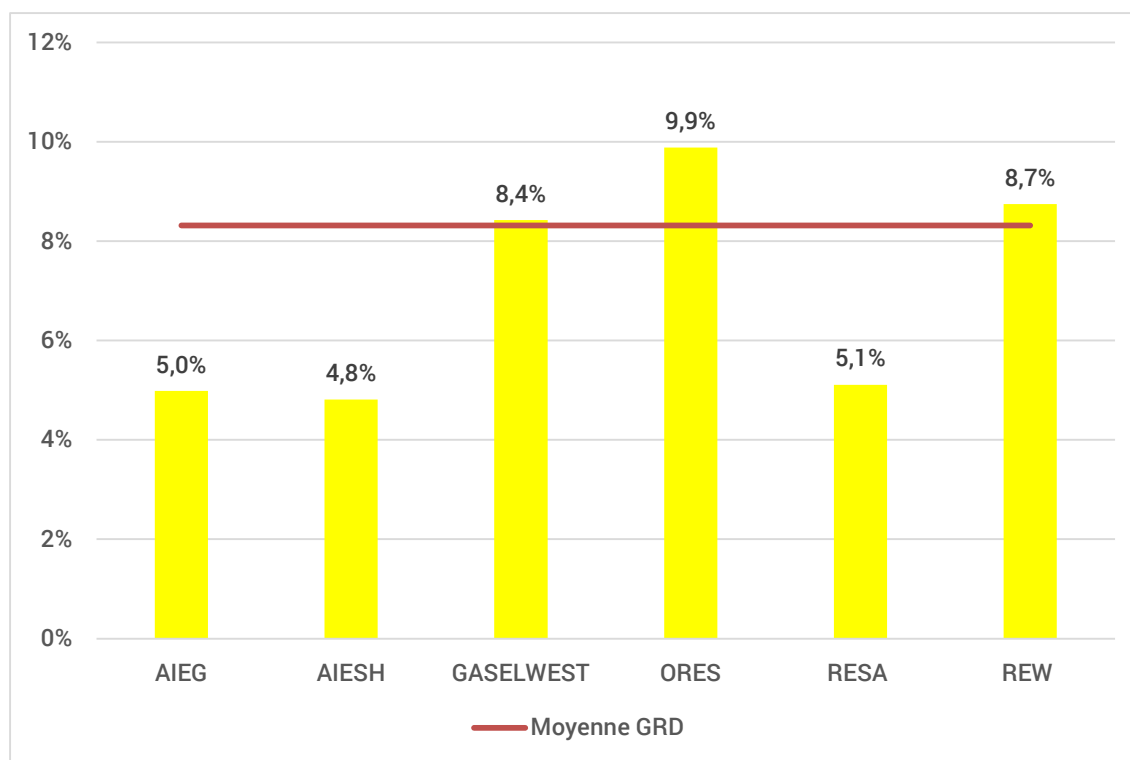
Les graphiques suivants donnent un aperçu du pourcentage de clients qui se sont vu octroyer au moins un plan de paiement au cours de l'année 2018 en électricité, d'une part par fournisseur commercial et d'autre part, par GRD en tant que fournisseur social. Des différences substantielles existent entre les acteurs, fournisseurs et GRD.

GRAPHIQUE 38 POURCENTAGE DE CLIENTS QUI SE SONT VU OCTROYER AU MOINS UN PLAN DE PAIEMENT **EN ÉLECTRICITÉ** (EXPRIMÉ PAR FOURNISSEUR COMMERCIAL ET EN POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE ALIMENTÉE AU 31/12/2018)



⁵⁴ Jusqu'en 2017, la CWaPE demandait aux fournisseurs et aux GRD de lui communiquer le nombre total de plans de paiement octroyés sur l'année. Pour l'année 2018, la CWaPE a précisé sa demande en demandant aux fournisseurs et GRD de lui communiquer le nombre de clients pour lesquels au moins un plan de paiement a été octroyé, ce qui permet d'affiner les données.

GRAPHIQUE 39 POURCENTAGE DE CLIENTS QUI SE SONT VU OCTROYER AU MOINS UN PLAN DE PAIEMENT **EN ÉLECTRICITÉ** (EXPRIMÉ PAR GRD ET EN POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE ALIMENTÉE AU 31/12/2018)

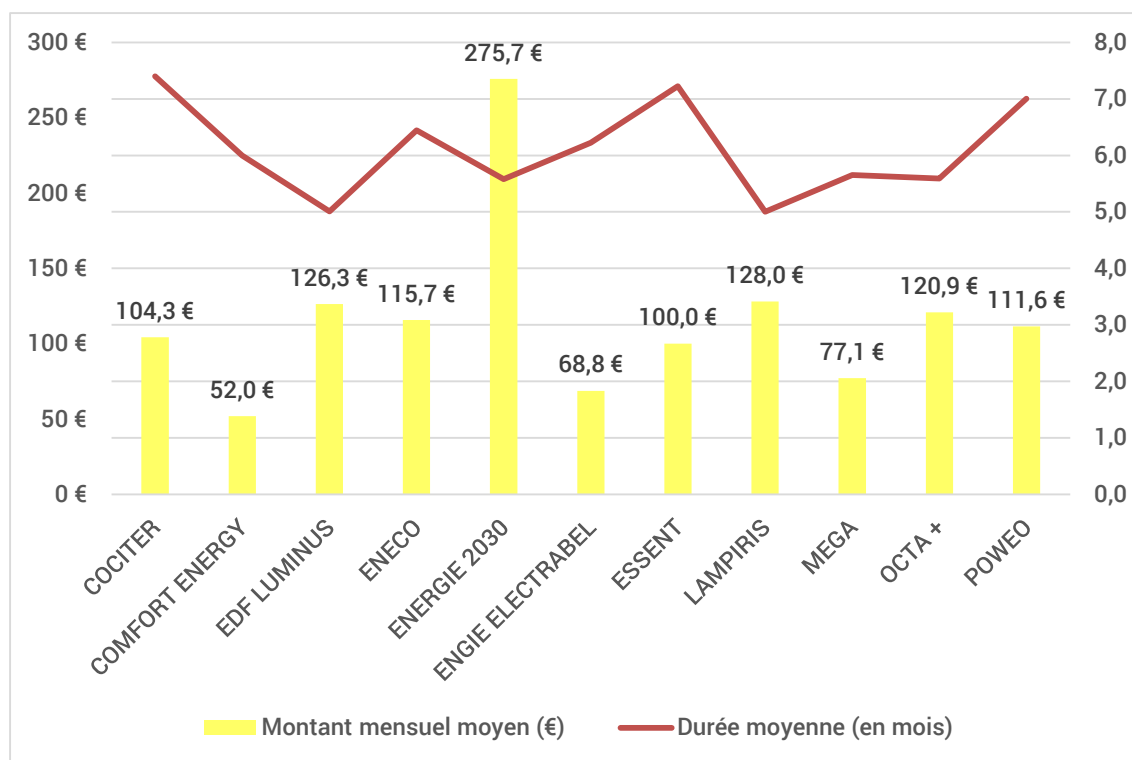


1.15.1.2. Le montant et la durée des plans de paiement

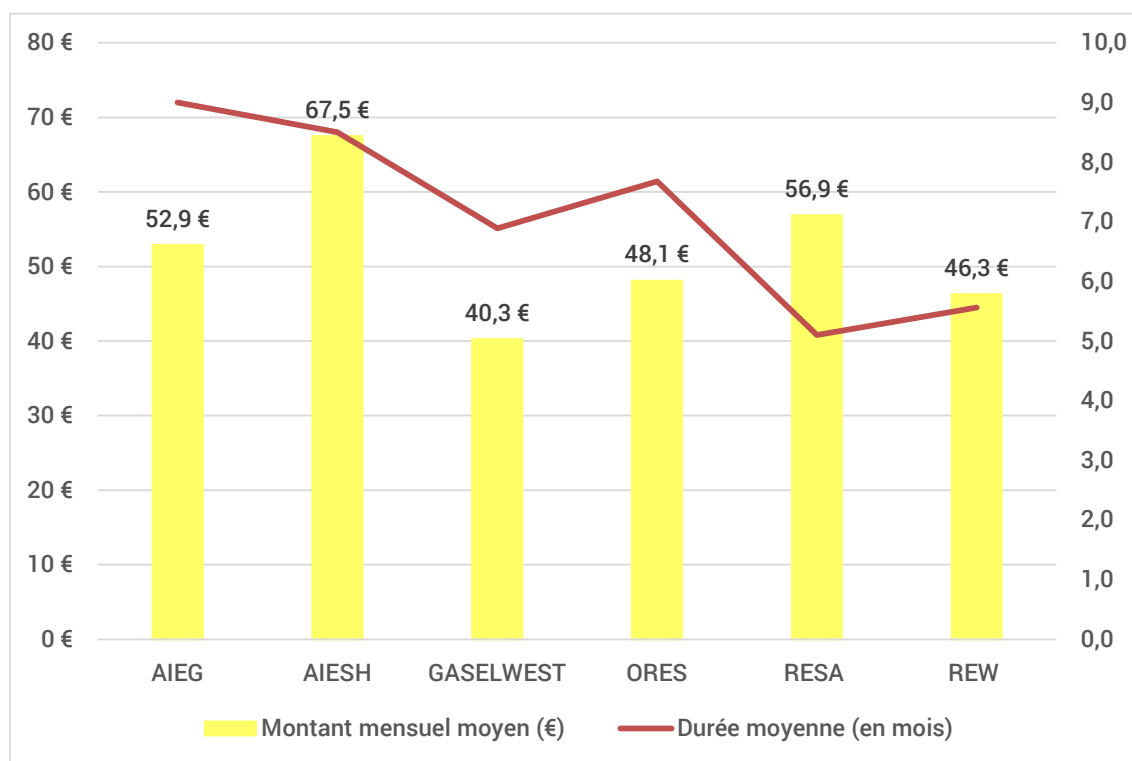
Des différences importantes sont également perceptibles entre les fournisseurs et les GRD tant au niveau du montant mensuel moyen et de la durée moyenne du plan de paiement, qu'au niveau du taux de respect des plans de paiement. Ces différences sont illustrées par les graphiques présentés ci-après.

Les plans de paiement octroyés en 2018 par les fournisseurs commerciaux en électricité avaient en moyenne une durée de 6,1 mois et un montant mensuel moyen s'élevant à 95 EUR. Chez les GRD, les plans de paiement admis s'établissaient en moyenne sur 7,2 mois et le montant mensuel moyen était de 49,6 EUR.

GRAPHIQUE 40 MONTANT MENSUEL MOYEN (EN EUR) ET DURÉE MOYENNE (EN MOIS) DES PLANS DE PAIEMENT ADMIS EN ÉLECTRICITÉ PAR FOURNISSEUR COMMERCIAL⁵⁵



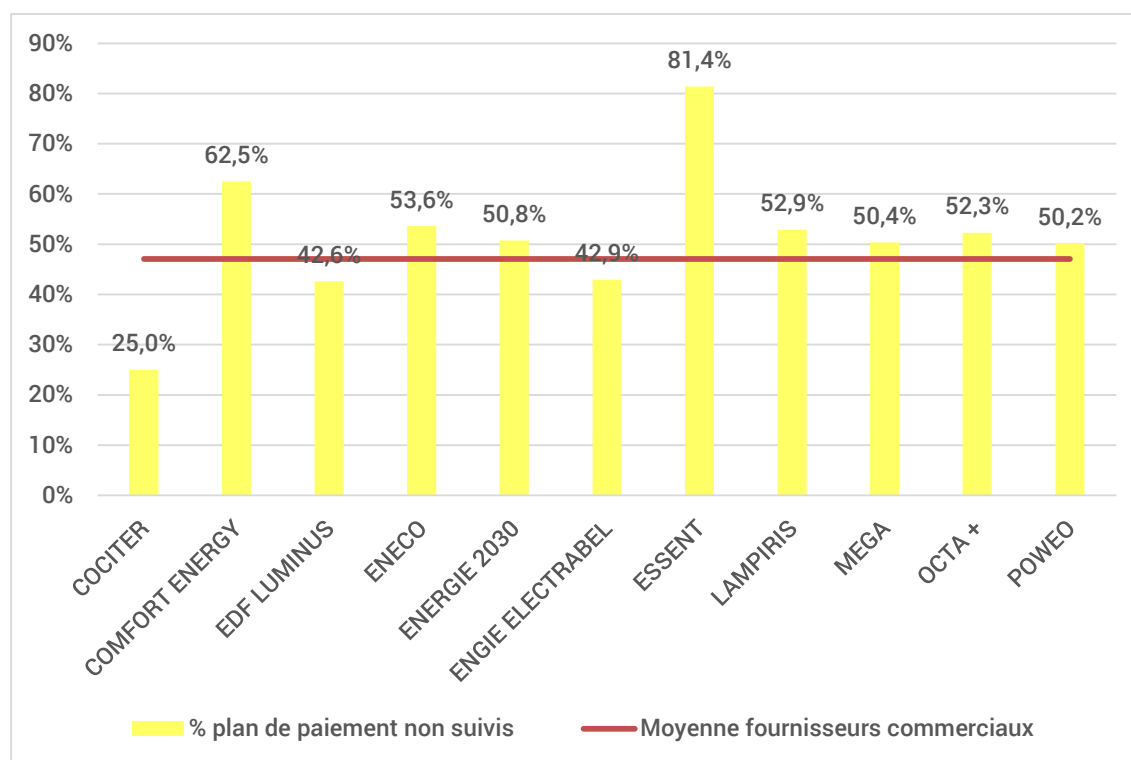
GRAPHIQUE 41 MONTANT MENSUEL MOYEN (EN EUR) ET DURÉE MOYENNE (EN MOIS) DES PLANS DE PAIEMENT ADMIS EN ÉLECTRICITÉ PAR GRD EN TANT QUE FOURNISSEUR SOCIAL



1.15.1.3. Les plans de paiement non suivis⁵⁶

Le pourcentage de plans de paiement non suivis parmi le total des plans de paiement dont au moins une échéance tombe durant l'année 2018 en électricité s'élève à 47,7 %. Les graphiques ci-après présentent le pourcentage de plans de paiement non suivis en électricité, d'une part, par fournisseur commercial et d'autre part, par GRD en tant que fournisseur social. La lecture des deux graphiques ci-après permet de constater que le pourcentage moyen de plans de paiement non suivis est nettement supérieur chez les GRD (63,2%) que chez les fournisseurs commerciaux (47,1%).

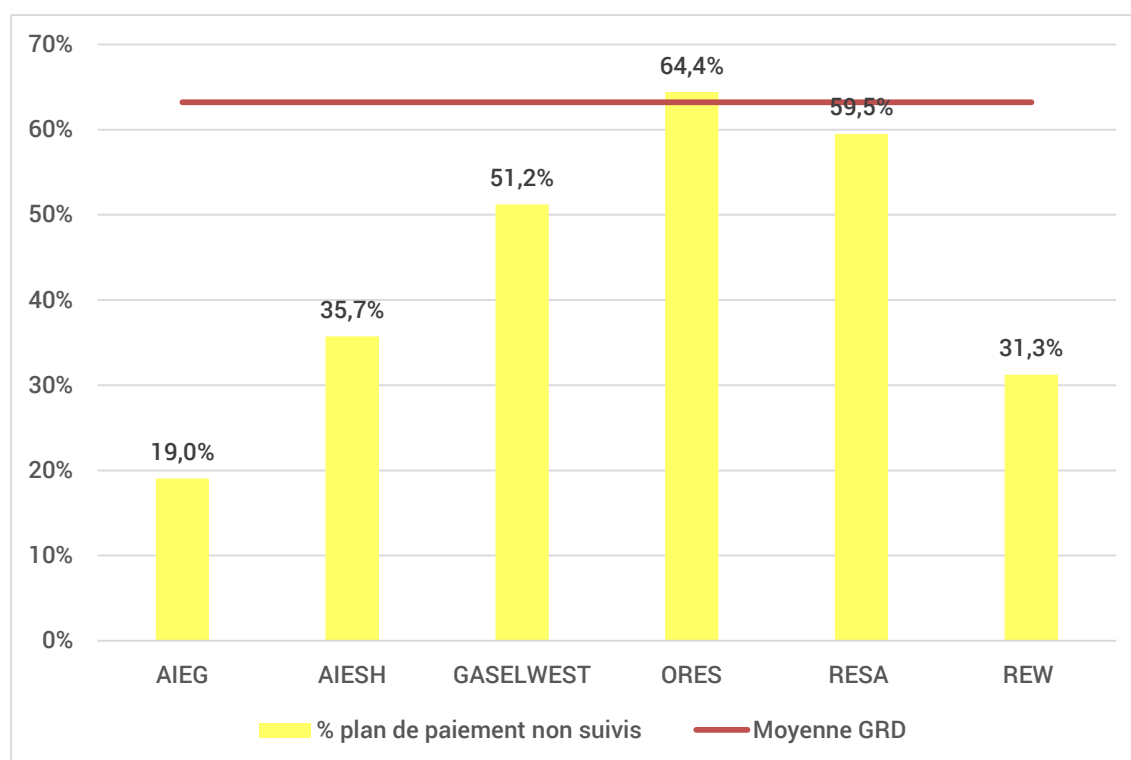
GRAPHIQUE 42 POURCENTAGE DES **PLANS DE PAIEMENT NON SUIVIS EN ÉLECTRICITÉ** (EXPRIMÉ PAR **FOURNISSEUR COMMERCIAL** ET EN POURCENTAGE DU NOMBRE TOTAL DE PLANS DE PAIEMENT DONT AU MOINS UNE ÉCHÉANCE TOMBE DURANT L'ANNÉE 2018)



⁵⁵ Le fournisseur WATZ, ayant communiqué des données manifestement erronées, n'a pas été repris dans les deux graphiques suivants relatifs aux fournisseurs commerciaux.

⁵⁶ Jusqu'en 2017 compris, la CWaPE calculait le pourcentage du nombre de plans non suivis sur l'année par rapport au nombre de plans de paiement octroyés durant l'année étudiée. Afin de préciser cette demande, à partir de 2018, le pourcentage est calculé sur base du nombre de plans non suivis dont au moins une échéance tombe durant l'année étudiée par rapport au nombre total de plans de paiement dont au moins une échéance tombe durant l'année étudiée.

GRAPHIQUE 43 POURCENTAGE DES **PLANS DE PAIEMENT NON SUIVIS EN ÉLECTRICITÉ** (EXPRIMÉ PAR GRD EN TANT QUE FOURNISSEUR SOCIAL ET EN POURCENTAGE DU NOMBRE TOTAL DE PLANS DE PAIEMENT DONT AU MOINS UNE ÉCHÉANCE TOMBE DURANT L'ANNÉE 2018)



1.15.2. En gaz

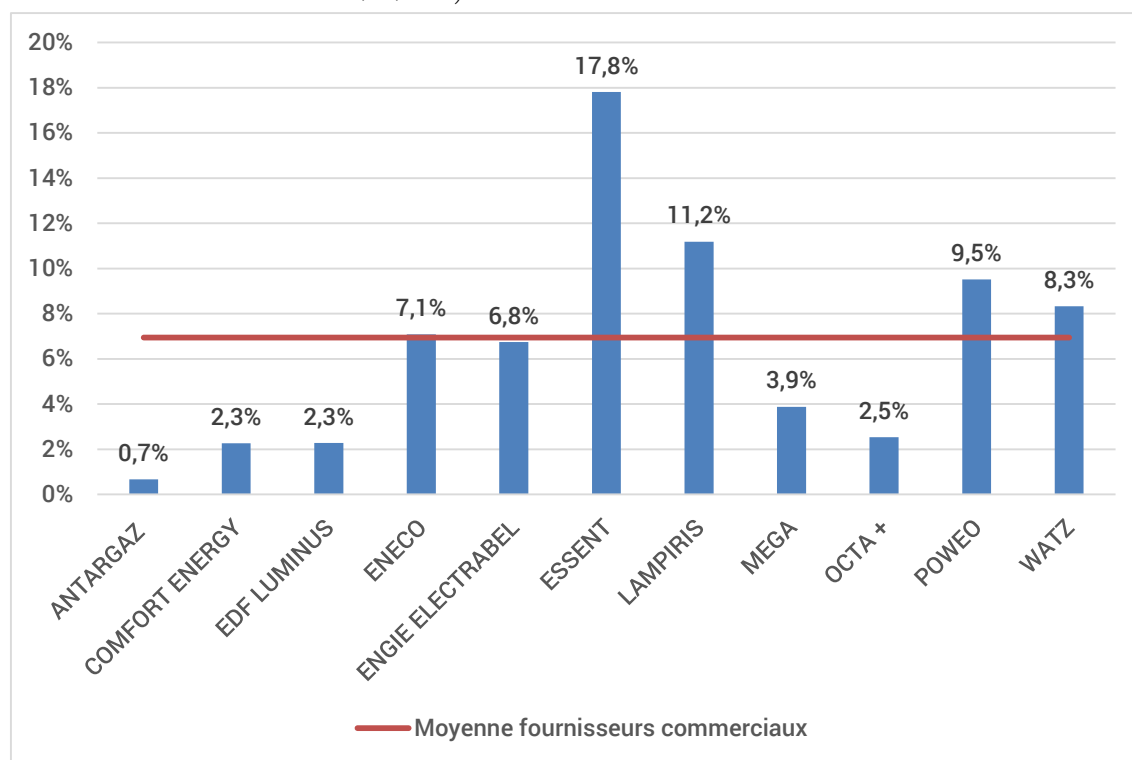
1.15.2.1. Les plans de paiement admis

En gaz, quelques 46 078 clients se sont vu octroyer au moins un plan de paiement par les fournisseurs et les GRD dans le courant de l'année 2018. Le rapport entre ce nombre et le nombre total de clients résidentiels en gaz au terme de l'année 2018 donne un pourcentage moyen de clients actifs en gaz qui se sont vus octroyer au moins un plan de paiement de 6,9 %.

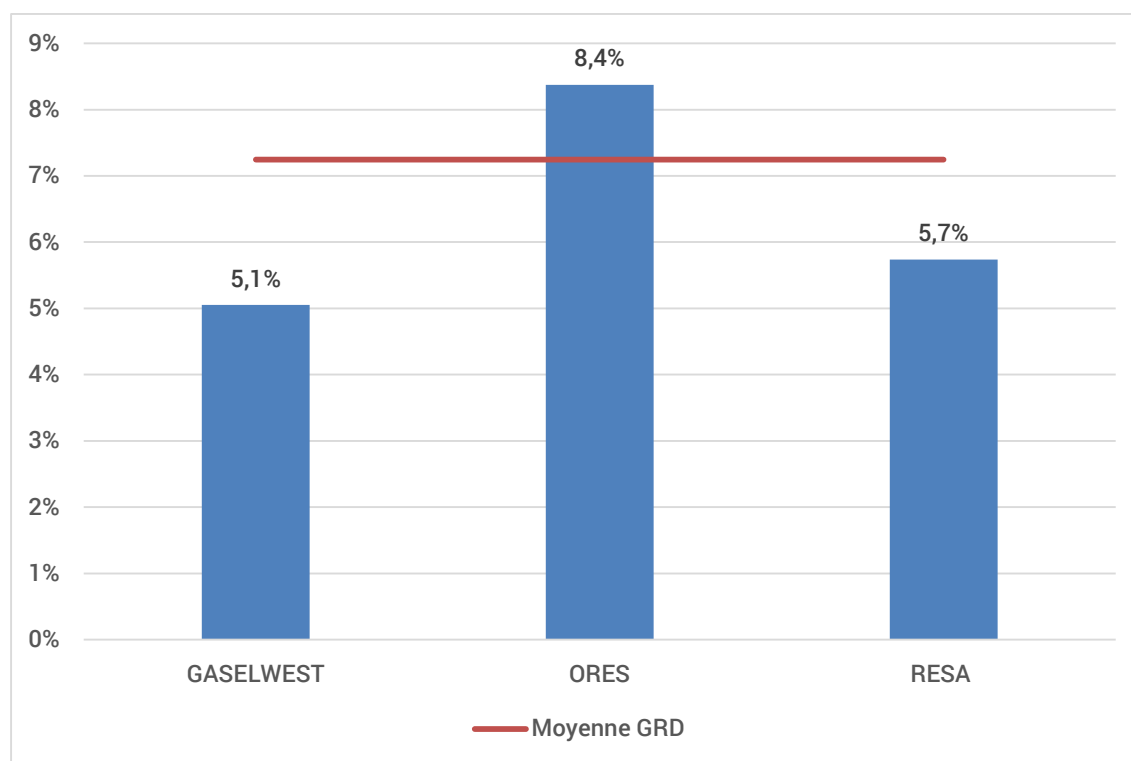
Comme pour l'électricité, les politiques distinctes appliquées par les acteurs au niveau de l'octroi des plans de paiement font apparaître des résultats fort différents, tant au niveau du nombre de plans de paiement octroyés, qu'au niveau du montant mensuel moyen, de la durée moyenne et du pourcentage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

Les graphiques ci-après donnent un aperçu du pourcentage de plans de paiement octroyés au cours de l'année 2018 en gaz par fournisseur commercial et par GRD en tant que fournisseur social.

GRAPHIQUE 44 POURCENTAGE DE CLIENTS QUI SE SONT VU OCTROYER AU MOINS UN PLAN DE PAIEMENT **EN GAZ**
(EXPRIMÉ PAR **FOURNISSEUR COMMERCIAL** ET EN POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE ALIMENTÉE AU 31/12/2018)



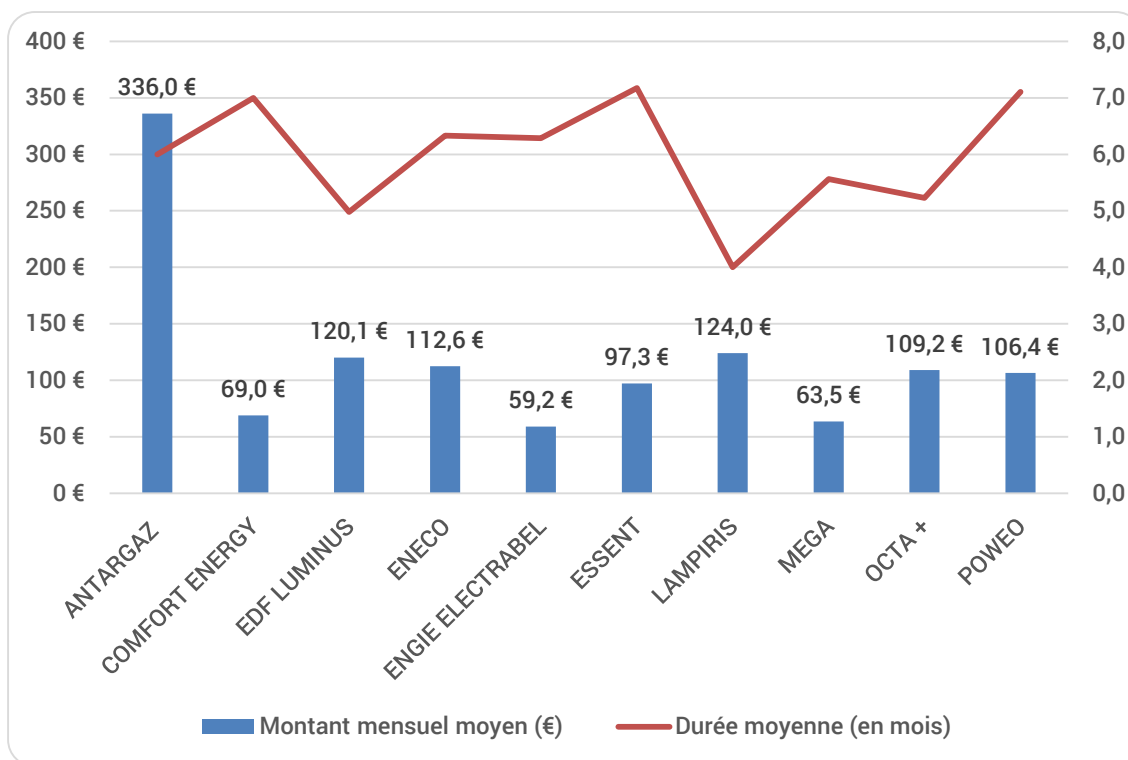
GRAPHIQUE 45 POURCENTAGE DE CLIENTS QUI SE SONT VU OCTROYER AU MOINS UN PLAN DE PAIEMENT **EN GAZ**
(EXPRIMÉ PAR **GRDET** EN POURCENTAGE DES CLIENTS PROTÉGÉS QU'ILS ALIMENTENT AU 31/12/2018)



1.15.2.2. Le montant et la durée des plans de paiement

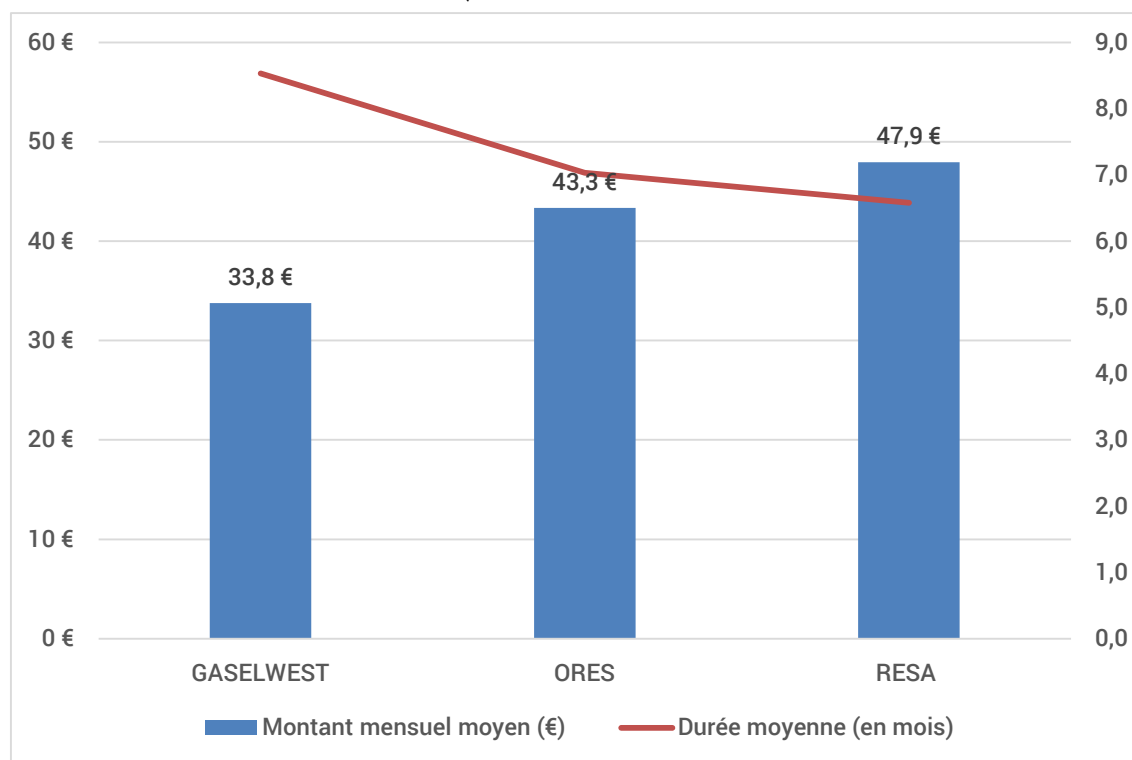
Les plans de paiement octroyés en 2018 en gaz par les fournisseurs commerciaux avaient en moyenne une durée de 5,8 mois et le montant mensuel moyen s'élevant à 90,3 EUR. Pour les GRD, les plans de paiement admis s'établissaient en moyenne sur 7 mois et le montant mensuel moyen était à 44,1 EUR. Ces chiffres sont relativement comparables aux données récoltées pour l'année 2017.

GRAPHIQUE 46 MONTANT MENSUEL MOYEN (EN EUR) ET DURÉE MOYENNE (EN MOIS) DES PLANS DE PAIEMENT ADMIS EN GAZ PAR FOURNISSEUR COMMERCIAL⁵⁷



⁵⁷ Le fournisseur WATZ, ayant communiqué des données manifestement erronées, n'est pas repris dans les deux graphiques suivants relatifs aux fournisseurs commerciaux.

GRAPHIQUE 47 *MONTANT MENSUEL MOYEN (EN EUR) ET DURÉE MOYENNE (EN MOIS) DES PLANS DE PAIEMENT ADMIS EN GAZ PAR GRD EN TANT QUE FOURNISSEUR SOCIAL*

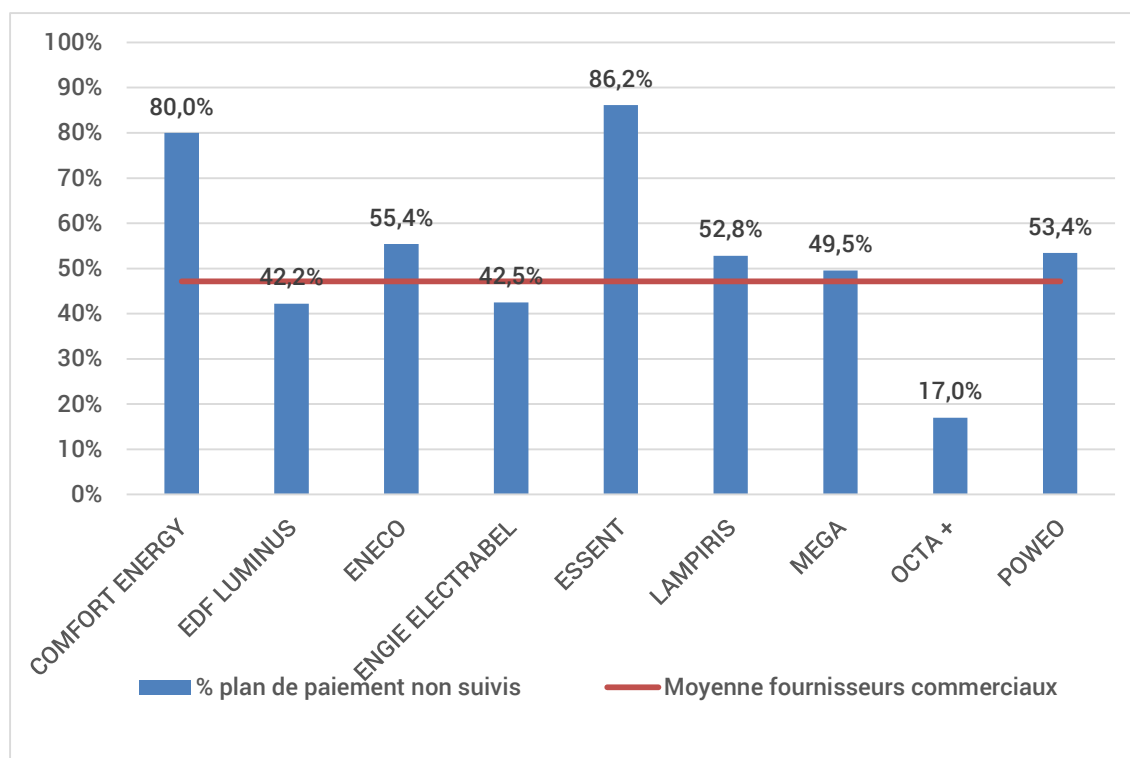


1.15.2.3. Les plans de paiement non suivis⁵⁸

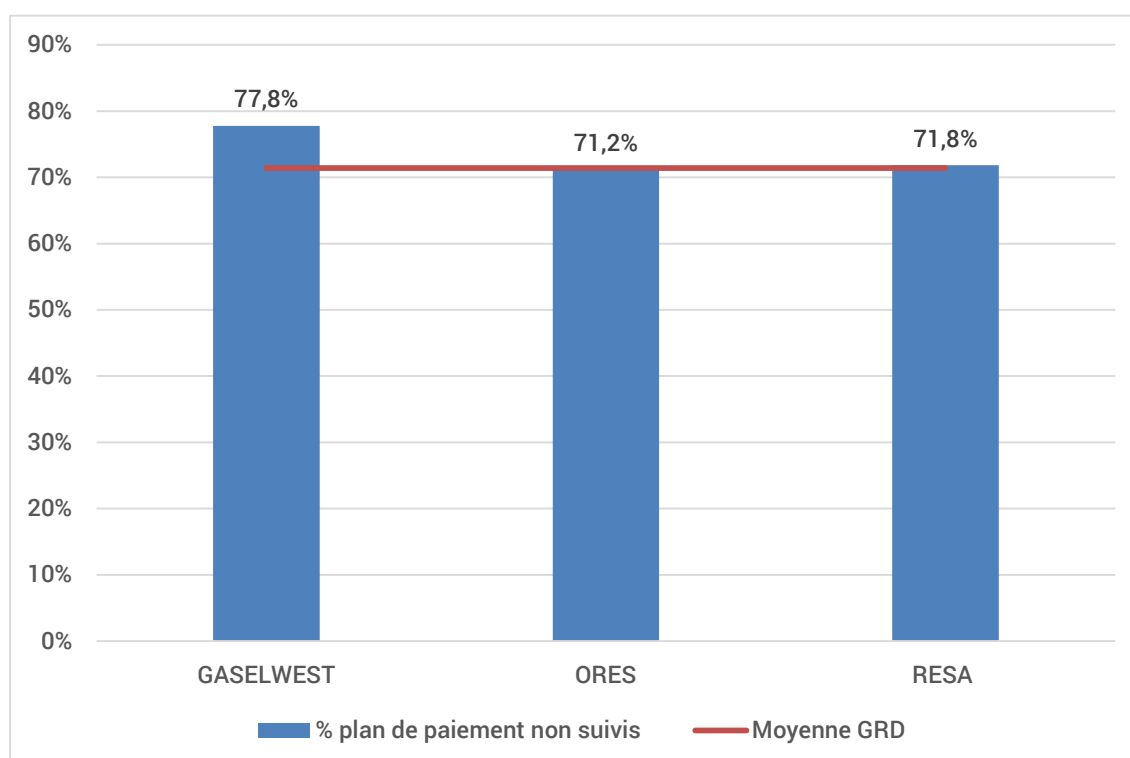
Le pourcentage de plans de paiement non suivis parmi le total des plans de paiement dont au moins une échéance tombe durant l'année 2018 en gaz s'élève à 48,1 %. Les graphiques ci-après présentent le pourcentage de plans de paiement non suivis en gaz, d'une part, par fournisseur commercial et d'autre part, par GRD en tant que fournisseur social. Comme en électricité, la lecture des deux graphiques ci-après permet de constater que le pourcentage moyen de plans de paiement non suivis est nettement supérieur chez les GRD (71,4%) que chez les fournisseurs commerciaux (47,2%).

⁵⁸ Jusqu'en 2017 compris, la CWaPE calculait le pourcentage du nombre de plans non suivis sur l'année par rapport au nombre de plans de paiement octroyés durant l'année étudiée. Afin de préciser cette demande, à partir de 2018, le pourcentage est calculé sur base du nombre de plans non suivis dont au moins une échéance tombe durant l'année étudiée par rapport au nombre total de plans de paiement dont au moins une échéance tombe durant l'année étudiée.

GRAPHIQUE 48 POURCENTAGE DES PLANS DE PAIEMENT NON SUIVIS EN **GAZ** (EXPRIMÉ PAR **FOURNISSEUR COMMERCIAL** ET EN POURCENTAGE DU NOMBRE TOTAL DE PLANS DE PAIEMENT DONT AU MOINS UNE ÉCHÉANCE TOMBE DURANT L'ANNÉE 2018)



GRAPHIQUE 49 POURCENTAGE DES PLANS DE PAIEMENT NON SUIVIS EN **GAZ** (EXPRIMÉ PAR **GRD** EN TANT QUE FOURNISSEUR SOCIAL ET EN POURCENTAGE DU NOMBRE TOTAL DE PLANS DE PAIEMENT DONT AU MOINS UNE ÉCHÉANCE TOMBE DURANT L'ANNÉE 2018)



1.16. LES COMMISSIONS LOCALES POUR L'ÉNERGIE (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.

Le décret du 11 avril 2014 modifiant le décret électricité et le décret du 21 mai 2015 modifiant le décret gaz avaient introduit deux nouvelles situations pouvant mener à la saisine d'une CLE.

- La CLE pouvait 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.
- 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 pouvait introduire une demande de coupure pour défaut de paiement devant la CLE.

Ces deux dispositions n'avaient pas pu être appliquées, à défaut de modalités ou de procédures d'application définies dans des arrêtés d'exécution.

Par ailleurs, le décret programme adopté par le Parlement wallon le 17 juillet 2018 a supprimé les références relatives à l'organisation de ces deux nouvelles CLE.

Le décret programme a également introduit une nouvelle précision concernant la fourniture minimale garantie en indiquant que celle-ci ne pourra plus être activée qu'à la demande des CPAS.

Par ailleurs, l'AGW du 19 juillet 2018 modifie et ajoute certaines dispositions prévues dans l'AGW du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale d'avis de coupure. Parmi celles-ci, citons principalement les suivantes :

- Les réunions de la CLE pourront être réalisées sous forme de téléconférence en cas d'accord des GRD et des CPAS. Cette disposition a été introduite afin d'éviter aux GRD des déplacements importants alors que le nombre de dossiers analysés en CLE est très réduit ou que la CLE ne nécessite pas la présence physique d'un représentant du GRD.
- Le suivi de la CLE « perte de statut », lequel prévoit la possibilité que la CLE décide de la coupure du point d'alimentation a été revu. Des étapes supplémentaires ont été introduites afin de conscientiser encore davantage le client à régulariser sa situation.
- La procédure permettant le suivi des clients bénéficiant de la fourniture minimale garantie a été modifiée afin d'intégrer les dispositions prévues dans la ligne directrice de la CWaPE 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 en CLE (CD-12103-CWaPE). L'AGW du 19 juillet 2018 prévoit par ailleurs que le GRD informe le client sur les mesures qui encadrent la fourniture minimale garantie.

L'ensemble de ces modifications apportées par le décret programme et par l'AGW du 19 juillet 2018 sont entrées en vigueur le 1^{er} avril 2019 et n'ont donc pas impacté les données relatives à l'année 2018.

Notons également que la CWaPE, en concertation avec les CPAS et les GRD, et conformément à l'article 2 de l'AGW du 17 juillet 2003 relatif à la CLE a sollicité le Ministre de l'Energie en mai 2019 afin de revoir les modèles de rapport de CLE définis dans l'arrêté ministériel du 21 mai 2008 afin d'adapter ceux-ci aux changements législatifs et afin qu'ils correspondent également aux pratiques actuelles du marché. À l'heure de l'écriture de ce rapport, l'arrêté ministériel n'a toutefois pas encore été revu.

1.16.1. 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. Le client garde par ailleurs toujours la possibilité de bénéficier de l'électricité à pleine puissance à condition de recharger la carte de son compteur à budget.

La mise en application de la procédure liée à la FMG a toutefois rencontré certaines difficultés dues notamment aux limitations technologiques des compteurs à budget. Les GRD ne peuvent pas déterminer le moment où le client

commence à utiliser la FMG, ni connaître la hauteur de la consommation sous FMG dans le cas où le client ne recharge plus son compteur. Afin de pallier ces difficultés, la CWaPE a élaboré en 2012 une « 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 ». La ligne directrice de 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 telle que voulue par le législateur.

Bien que la FMG soit souvent considérée comme un aide prévue pour les clients protégés sous compteur à budget, dans la majorité des situations, le client protégé ne se rend pas compte qu'il active la fonctionnalité de « limiteur de puissance » de son compteur et qu'il crée dès lors une dette qui peut, dans certains cas, atteindre des montants conséquents. Afin d'éviter cet effet pervers et comme cité précédemment, l'activation et le suivi de la fourniture minimale garantie a été fortement modifié par le décret programme du 17 juillet 2018 et par l'AGW du 19 juillet 2018. Ces deux textes légaux conditionnent l'activation de la FMG à une demande du CPAS et à une information du client sur les conséquences de son utilisation. L'AGW du 19 juillet 2018 précise également que le CPAS peut demander à tout moment la désactivation de la FMG. Ces dispositions sont entrées en vigueur au 1^{er} avril 2019.

Concrètement, la fonction « limiteur de puissance » prévue dans les compteurs à budget placés auprès de clients protégés après le 1^{er} avril 2019 ne pourra être activée que si le CPAS a préalablement introduit une demande d'activation auprès du GRD. Pour les clients protégés qui disposaient d'un compteur à budget activés au 1^{er} avril 2019, sauf avis contraires des CPAS, les GRD ont prévu une procédure permettant un retrait progressif de cette fonctionnalité.

Ce rapport ayant trait aux activités liées à l'année 2018, tous les clients protégés sous compteur à budget, sauf décision contraire d'une CLE, bénéficiaient encore durant toute l'année 2018 de la possibilité d'activer la fourniture minimale garantie sans condition complémentaire.

Au total en 2018, 756 dossiers relatifs à la FMG ont été examinés en CLE, contre 782 en 2017. Le montant de la dette moyenne liée à la consommation sous limiteur au moment de la réunion de la CLE était de 222,1 EUR, contre 216 EUR en 2017, pour une durée moyenne sous limiteur de 7,6 mois. Ces données ont peu évolué sur les trois dernières années.

Sur les 756 dossiers analysés en 2018, la CLE a décidé du retrait de la FMG dans 96,7 % des cas. Ce pourcentage est légèrement supérieur à celui observé en 2017 où il s'élevait à 95,9 %.

Le tableau ci-dessous reprend l'évolution du nombre de CLE relatives à la FMG. Il est constaté que, depuis les 3 dernières années, lorsque la CLE se réunit dans le cadre de l'analyse d'un dossier relatif à la FMG, elle statue dans près de 95 % des cas sur le retrait de la FMG. Il faut noter également que l'AIEG et la REW n'ont saisi aucune CLE FMG au cours de l'année 2018.

TABLEAU 5 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLE RELATIVE À LA FMG - DÉCISIONS PRISES LORS DE CELLES-CI

Objet	2014	2015	2016	2017	2018
Nombre de dossiers examinés en CLE	780	602	699	782	756
Maintien de la FMG	87	66	40	32	25
Retrait de la FMG	693	536	659	750	731
% de décision de retrait FMG	88,8%	89,0%	94,3%	95,9%	96,7%

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 756 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.

1.16.2. 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 du 1^{er} novembre au 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 aide hivernale, 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 peut 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, si la CLE décide d'octroyer l'aide hivernale à un client, le GRD va introduire une action spéciale dans le compteur diminuant le tarif social appliqué aux consommations du client de 70 %, équivalent au montant pris en charge par le Fonds énergie. En fin de période hivernale, le tarif appliqué aux consommations du client retrouvera son niveau initial.

Il faut noter que cette procédure ne permet pas d'éviter que le client se retrouve en situation d'autocoupure.

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 2018, 1 265 clients protégés disposant d'un compteur à budget gaz, soit 18,5% de l'ensemble des clients protégés sous compteur à budget gaz, ont introduit une demande d'aide hivernale, pourcentage similaire à celui constaté pour l'année 2017. Suite à ces demandes, 1 233 dossiers ont été examinés en CLE. 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, a déménagé, ...

Parmi les dossiers examinés en 2018, la CLE s'est prononcée en faveur de l'octroi d'une aide hivernale dans 65 % des cas.

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

- 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.

TABLEAU 6 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLE RELATIVE À L'AIDE HIVERNALE - DÉCISIONS PRISES LORS DE CELLES-CI

Objet	2014	2015	2016	2017	2018
Nombre de dossiers examinés en CLE	772	899	1095	1.114	1.233
Nombre de dossiers examinés en CLE/ nombre de clients protégés sous càb actifs (exprimé en %)	20,3%	17,3%	19,6%	18,5%	18,5%
Octroi aide hivernale	496	583	677	735	800
Refus aide hivernale	276	316	418	379	433
% de décision d'octroi	64,2%	64,8%	61,8%	66,0%	64,9%

La CWaPE constate une croissance, sur les quatre 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 l'évolution 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.

1.16.3. 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. À défaut, le GRD peut, à l'expiration du délai, introduire auprès de la CLE une demande motivée en vue de procéder à la suspension de la fourniture d'énergie du client.

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

- confirmer le statut de 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.

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.

Notons également que l'AGW du 19 juillet 2018 modifiant notamment l'AGW relatif à la CLE modifie le suivi d'une décision de CLE confirmant la perte du statut de client protégé et prévoyant la suspension de l'alimentation du client. L'AGW du 19 juillet 2018 prévoit un suivi dans ce cas qui se rapproche de la procédure prévue en cas de MOZA. L'objectif est d'accompagner encore davantage le client afin de le pousser à réagir et à signer un contrat avec un fournisseur de son choix afin d'éviter d'aboutir à une situation de coupure. L'AGW prévoit les étapes supplémentaires suivantes :

- La décision de la CLE annonçant la confirmation de la perte de statut du client protégé et annonçant la coupure est envoyée par recommandé au domicile du client
- Dans les 15 jours ouvrables suivant l'envoi du recommandé, le GRD se rend au domicile du client et lui communique un formulaire de régularisation. Ce formulaire, quasi similaire à celui utilisé dans le cadre de la procédure de MOZA, propose aux clients deux options :
 - o mentionner le nom du fournisseur avec lequel il a signé un contrat de fourniture.
 - o s'engager à signer un contrat de fourniture dans les 10 jours avec un fournisseur de son choix.
- Si le client refuse de signer le formulaire de régularisation, ou à défaut de réaction du client dans les 10 jours suivant le passage du GRD, la procédure de régularisation est considérée comme un échec et le GRD procédera à la coupure de l'alimentation.

Cette mesure, étant entrée en vigueur le 1^{er} avril 2019, n'aura donc pas encore d'impact sur les chiffres relatifs à l'année 2018.

En 2018, la CLE s'est réunie pour examiner les dossiers de perte de statut de 3 080 clients protégés en électricité et de 1 567 clients en gaz, nombres supérieurs à ceux observés pour l'année 2017 où ils étaient respectivement de 2 112 en électricité et de 1 249 en gaz. 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.

Dans près de 72% des dossiers examinés en 2018, la CLE aura confirmé la perte de statut et décidé de la suspension de la fourniture d'électricité. 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'est arrivée en 2018 que dans 12% des cas en électricité, et dans 14% des cas en gaz, 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.

TABLEAU 7 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLE GAZ ET ÉLECTRICITÉ RELATIVES À LA PERTE DE STATUT DES CLIENTS PROTÉGÉS - DÉCISIONS PRISES LORS DE CELLES-CI

Objet	2012	2014	2015	2016	2017	2018
Nombre de dossiers examinés en CLE	2 671	3 238	3 732	3 351	3 360	4 647
Confirmation du statut protégé du client	756	378	428	333	270	363
Octroi d'un délai complémentaire au client	516	774	853	657	729	946
Confirmation de la perte du statut de client protégé	1 346	2 086	2 451	2 361	750	3 358
% de décision de perte de statut de client protégé	1 346	64%	66%	70%	22%	72%

1.16.4. 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.

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 2018, 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 2017 et 2018, 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.

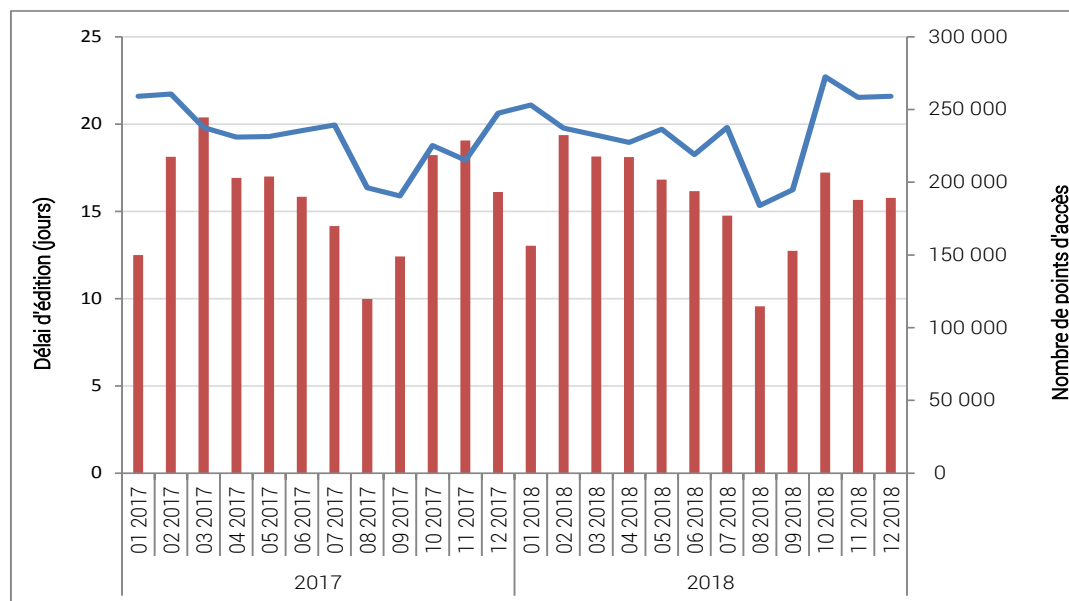
2.1. SERVICES DE FACTURATION

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution du délai d'édition des factures au cours des années 2017 et 2018. 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 187 000.

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.

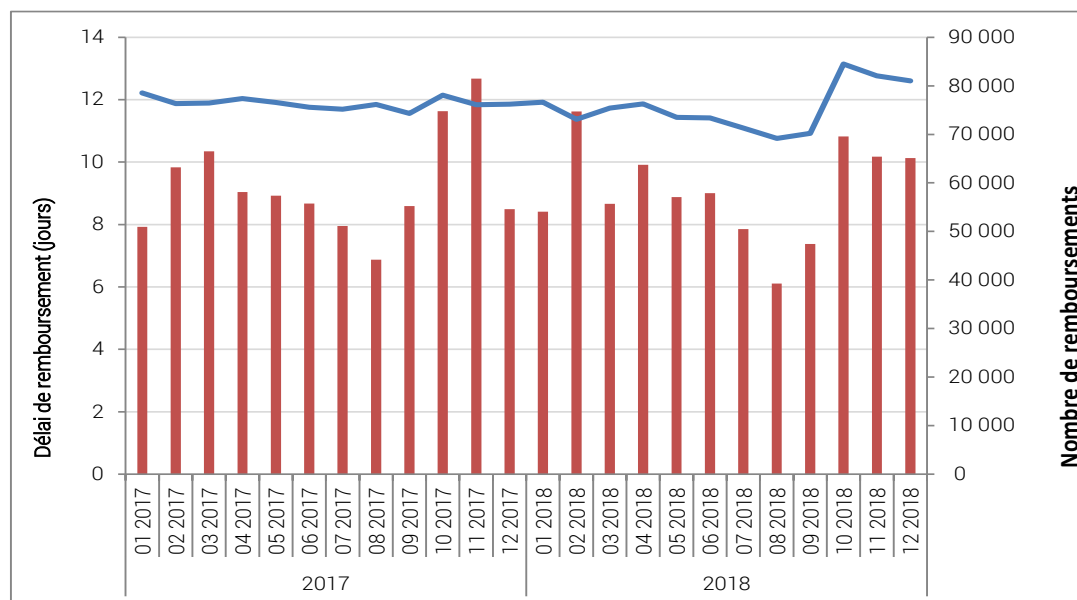
Il importe aussi pour les fournisseurs de disposer d'une capacité de traitement adéquate de manière à envoyer rapidement leurs factures aux clients tout en évitant qu'un envoi massif de factures n'engendre un engorgement des centres d'appels.

GRAPHIQUE 50 ÉVOLUTION DU DÉLAI D'ÉDITION DES FACTURES 2017-2018



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 décroissance durant l'année 2018 puisqu'il est passé d'une moyenne mensuelle de 59 000 remboursements en 2017 à une moyenne mensuelle de 58 000 remboursements en 2018.

GRAPHIQUE 51 ÉVOLUTION DU DÉLAI DE REMBOURSEMENT 2017-2018

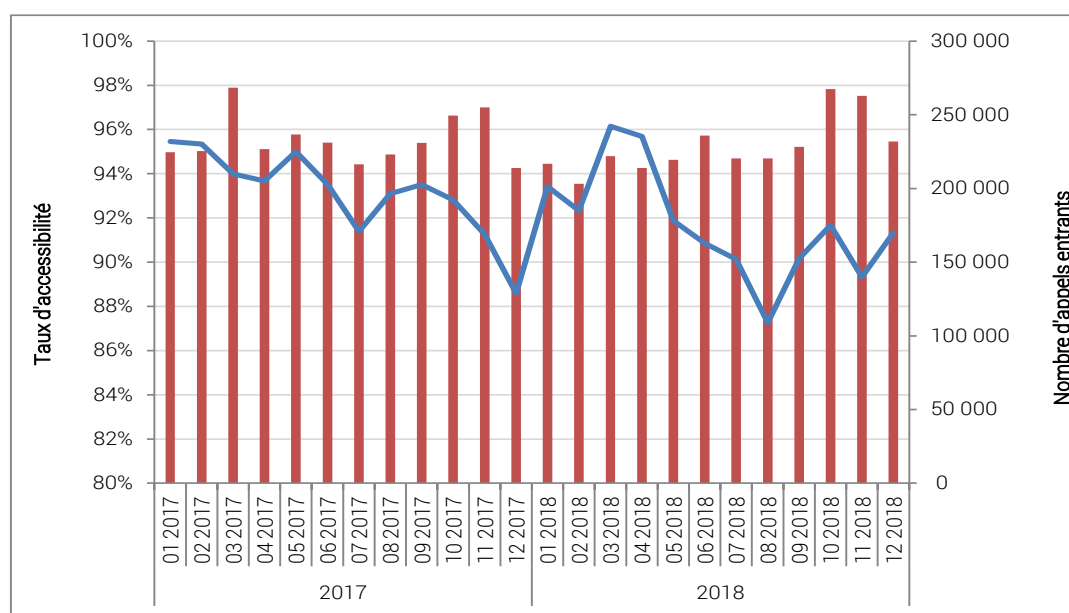


2.2. SERVICES D'INFORMATION

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 2018 dans une fourchette comprise entre 87% et 96 %.

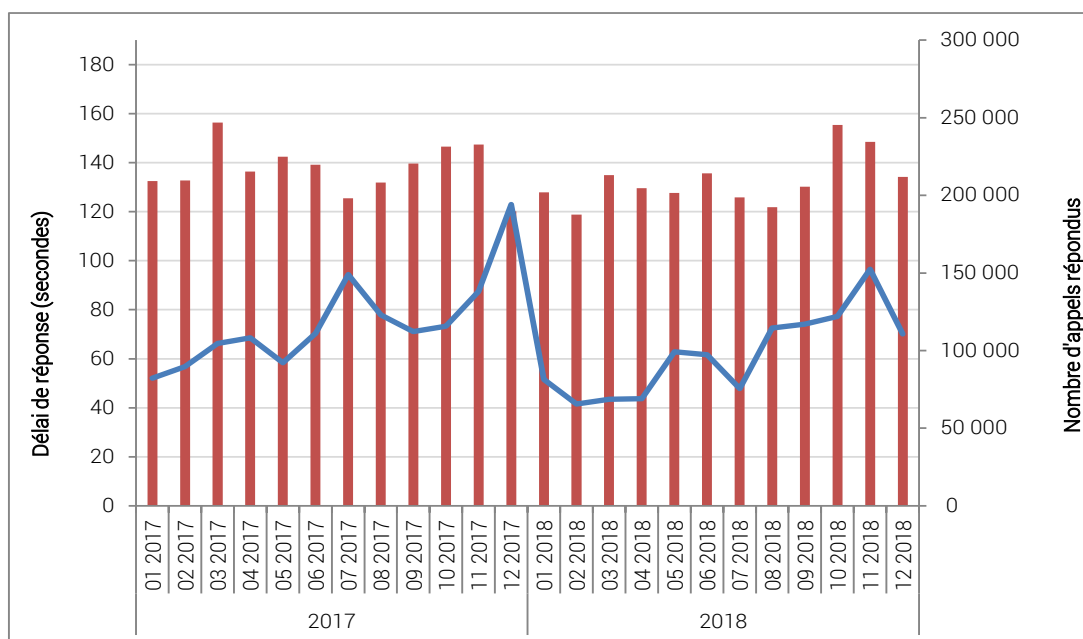
GRAPHIQUE 52 ÉVOLUTION DU TAUX D'ACCESSIBILITÉ 2017-2018



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 53 ÉVOLUTION DU DÉLAI DE RÉPONSE 2017-2018



3. LE COÛT DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC AUPRÈS DES ACTEURS DE MARCHÉ

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 2017 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 2017 s'élevait à 63,8 Mio EUR en électricité et à 46,5 Mio EUR en gaz.

TABLEAU 8 COÛT 2017 DES OSP À CHARGE DES GRD

Récapitulatif des coûts des OSP 2017 à charge des GRD						
	OSP à caractère social	OSP fnt de marché	OSP URE	Racc std gratuit	OSP éclairage public	Total 2017
AIEG	€ 333 542	€ 3 982	€ 251 490		€ 198 204	€ 787 219
AIESH	€ 507 096	€ 65 749	€ 117 245		€ 214 814	€ 904 904
RESA ELEC	€ 9 181 651	€ 665 594	€ 2 474 830		€ 3 014 739	€ 15 336 813
REW	€ 389 861	€ 43 062	€ 127 250		€ 309 161	€ 869 335
ORES ELEC	€ 29 146 978	€ 1 485 547	€ 7 968 455		€ 7 272 154	€ 45 873 134
TOTAL	€ 39 559 127	€ 2 263 933	€ 10 939 270		€ 11 009 073	€ 63 771 404
RESA GAZ	€ 5 964 485	€ 62 715	€ 0	€ 7 945 777		€ 13 972 977
ORES GAZ	€ 19 248 094	€ 615 819	€ 0	€ 12 677 252		€ 32 541 165
TOTAL	€ 25 212 579	€ 678 534	€ 0	€ 20 623 029		€ 46 514 142
TOTAL ED + GD	€ 64 771 706	€ 2 942 468	€ 10 939 270	€ 20 623 029	€ 11 009 073	€ 110 285 546

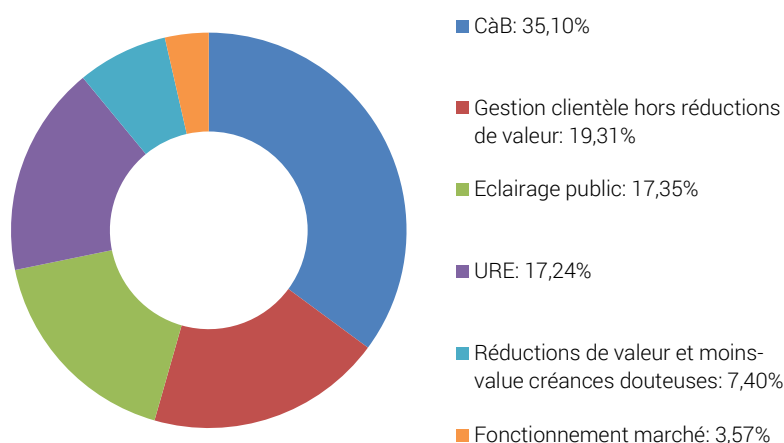
Comme il ressort du tableau suivant, le coût total annuel des OSP en électricité pour le client-type Dc (3500 kWh) s'élève en 2017 à 34 EUR TVAC soit 3,9 % de sa facture annuelle et s'élève, en gaz, pour le client-type D3 (23 260 kWh) à 96 TVAC soit 6,7 % de sa facture annuelle.

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

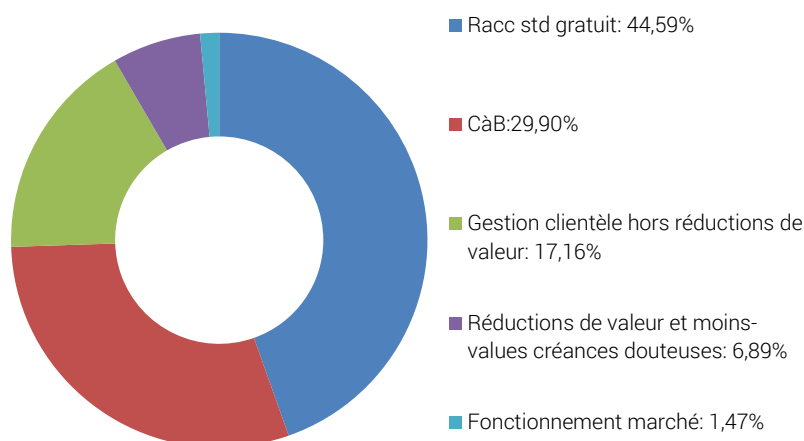
2017		Client-type	Consommation client-type (MWh)	Coût OSP moyen/MMh HTVA	Coût OSP 2017 TVAC	Facture moyenne annuelle TVAC 2017	% facture annuelle 2017
	Electricité	Dc	3,5	€ 7,92	€ 33,55	€ 865	3,9%
	Gaz	D3	23,26	€ 3,42	€ 96,35	€ 1.442	6,7%

Exprimée en pourcentage, la répartition des coûts entre les différentes OSP pour l'année 2017 est la suivante :

GRAPHIQUE 54 RÉPARTITION DU COÛT DES OSP 2017 – ÉLECTRICITÉ



GRAPHIQUE 55 RÉPARTITION DU COÛT DES OSP 2017 – GAZ

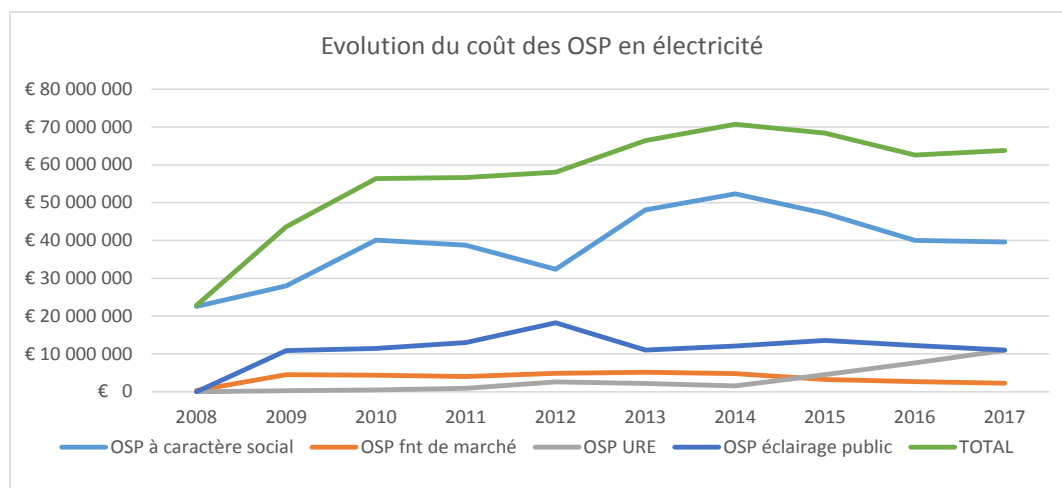


La CWaPE poursuivra, au cours de l'année 2019, l'évaluation des OSP à charge des GRD de manière à analyser leur efficacité au regard de l'objectif poursuivi et de leurs coûts respectifs.

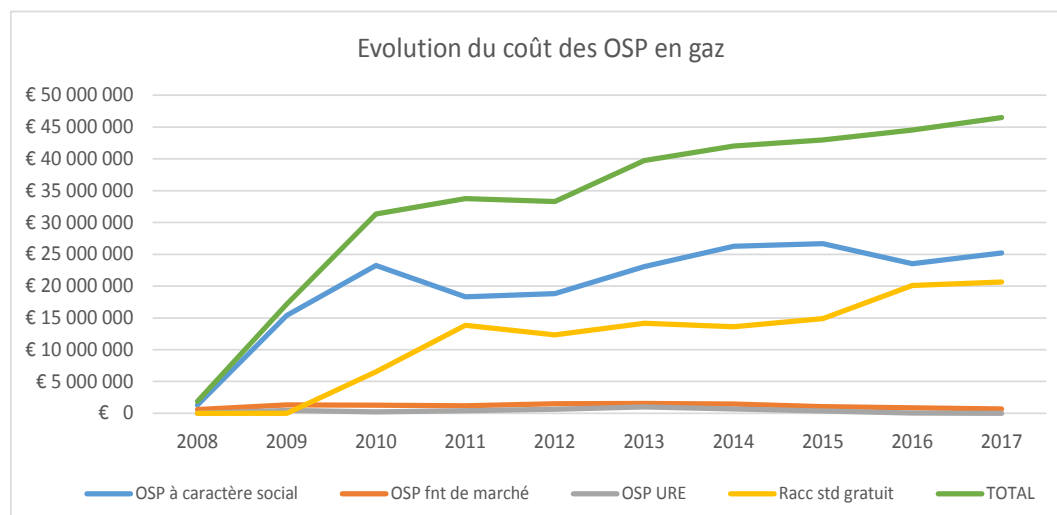
Les graphes ci-dessous reprennent l'évolution des coûts des OSP par catégorie de coûts depuis l'année 2008. L'évolution de ces coûts est notamment liée aux nouvelles OSP qui ont vu le jour et à l'identification plus fine des coûts OSP par les GRD au cours des années.

Malgré l'augmentation de certains coûts souhaitables de par la transition énergétique dans laquelle s'est inscrite notre société (mécanisme de soutien QualiWatt et les raccordements standards gratuits en gaz), il est important de constater que les autres coûts OSP des GRD se stabilisent en 2017. C'est d'autant plus remarquable que le nombre de prestations sous-jacentes a plutôt tendance à augmenter avec la précarisation croissante de nos populations. Ceci est le signe tant d'une régulation qui se veut plus incitative envers les GRD que d'une démarche volontaire de ces derniers à plus d'efficacité dans leur service à nos concitoyens.

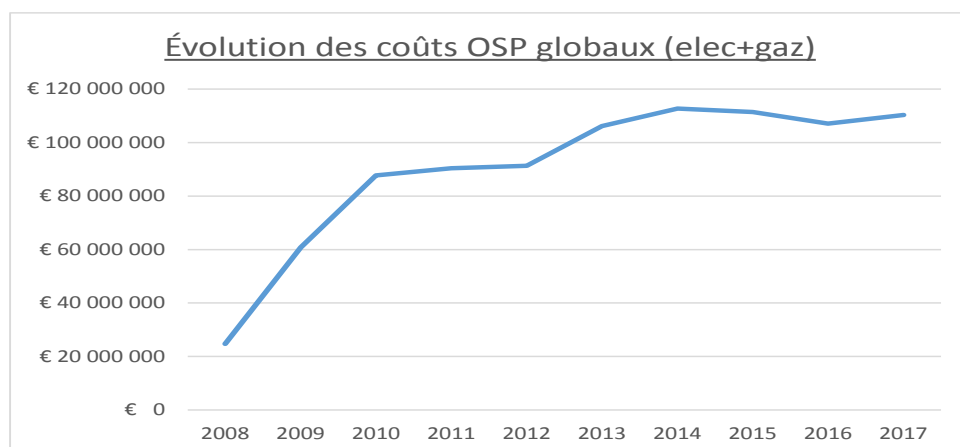
GRAPHIQUE 56 ÉVOLUTION DES COÛTS OSP ÉLECTRICITÉ



GRAPHIQUE 57 ÉVOLUTION DES COÛTS OSP EN GAZ



GRAPHIQUE 58 ÉVOLUTION DES COÛTS OSP GLOBAUX (ÉLECTRICITÉ + GAZ)



4. CONCLUSION

Le présent rapport a mis en exergue les résultats des mesures sociales et des obligations de service public dans les marchés de l'électricité et du gaz en Région wallonne pour l'année 2018.

Les résultats, largement commentés et illustrés dans le corps du rapport, ont souligné les difficultés persistantes des clients vulnérables à honorer leurs factures d'électricité et de gaz ainsi que la part croissante de la clientèle résidentielle bénéficiant du statut de client protégé fédéral ou régional et des avantages qui y sont liés, le principal avantage consistant en l'octroi du tarif social.

L'année 2018 est cependant à considérer comme une année de transition puisque depuis le 1^{er} avril 2019 un certain nombre de modifications au niveau des obligations de service public à caractère social sont entrées en vigueur et devraient permettre de rationaliser et de compléter les mesures actuelles de protection au bénéfice de la clientèle vulnérable. D'autres dispositions touchant les obligations de service public à caractère social nécessitent encore d'être modalisées avant de pouvoir porter leurs effets.

Ces dispositions, déjà d'application ou à venir, visent notamment les domaines suivants : la suppression de la fourniture X en cas de retard dans le placement du compteur à budget, la contestation de la procédure de placement d'un compteur à budget, l'encadrement de la date d'échéance des factures, la limitation des frais de recouvrement et la définition d'un montant minimum de dettes avant que le fournisseur puisse demander le placement d'un compteur à budget, l'élargissement du nombre de situations pour lesquelles le placement du compteur à budget serait gratuit afin de permettre aux clients protégés qui le souhaitent ou aux CPAS de demander le placement d'un compteur à budget avant qu'une dette soit créée, le caractère raisonnable du plan de paiement en ce sens qu'il doit tenir compte des intérêts des deux parties et permettre concrètement au client d'apurer entièrement sa dette, ...

Outre l'entrée en vigueur de certaines dispositions impactant les obligations de service public à caractère social dans le courant de l'année 2019, différents éléments ont été ou seront de nature, à court ou à moyen terme, à influencer voire à modifier fondamentalement les obligations de service public à caractère social.

Ainsi les difficultés financières rencontrées par certains fournisseurs pour mener à bien leur activité de fourniture de même que la décision de retrait du segment de marché des clients résidentiels prises par plusieurs fournisseurs ont marqué l'année 2018. Ces événements ont amené la CWaPE, en concertation avec les acteurs de marché concernés, à prendre les mesures nécessaires ainsi qu'à préciser la manière dont les dispositions réglementaires actuelles devraient être mises en œuvre pour faciliter la gestion de la situation des clients impactés et garantir le respect de leurs droits vis-à-vis des fournisseurs concernés.

Il apparaît en outre que le processus législatif au niveau européen dans le cadre du « clean Energy Package for all Europeans » a abouti et ouvrira la voie à une évolution dans le monitoring de la clientèle en précarité énergétique et dans les plans d'action visant à lutter contre ce fléau.

De plus l'application 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 et la disparition programmée des compteurs à budget tels qu'on les connaît aujourd'hui, 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. Ceci passera immanquablement par une communication ciblée et un accompagnement à dimension humaine des populations les plus précarisées.

Rendre la facture d'électricité et de gaz plus compréhensible fera également partie de ces défis futurs. En effet face aux difficultés rencontrées par la clientèle précarisée, il apparaît qu'une facture plus simple serait de nature à leur permettre de clarifier l'état de la dette, de vérifier l'application du tarif social ou encore de comparer les prix des différents fournisseurs, ce qui in fine pourrait induire une diminution des situations de précarité énergétique. À ce propos, des changements législatifs sont également intervenus dans les AGW OSP et entreront en vigueur au 1^{er} janvier 2021.

L'ensemble de ces évolutions, très attendues par les différents acteurs du marché, sont autant d'opportunités d'offrir plus de services, mais aussi et surtout une protection plus efficace aux consommateurs de gaz et d'électricité, et prioritairement pour la partie croissante de ceux-ci en proie à la précarité.