



# CWaPE

**CD-11f20-CWaPE**

L'exécution des OSP  
à caractère social imposées  
aux fournisseurs  
et gestionnaires de réseaux



## RAPPORT ANNUEL SPÉCIFIQUE

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

## **TABLE DES MATIERES**

1. Introduction .....	3
2. Cadre légal .....	3
3. Données statistiques .....	3
3.1. Répartition de la clientèle résidentielle wallonne entre les fournisseurs et GRD .....	4
3.2. Données relatives aux obligations sociales imposées aux fournisseurs et aux GRD .....	5
3.2.1. Les clients protégés et le tarif social.....	5
3.2.2. Les rappels et mises en demeure .....	12
3.2.3. Les plans de paiement .....	19
3.2.4. Les compteurs à budget .....	23
3.2.5. L'alimentation temporaire par le GRD (« fourniture X »).....	34
3.2.6. Les Commissions locales pour l'énergie (CLE) .....	35
3.2.7. Les garanties bancaires.....	39
4. Etude d'évaluation concernant les mesures sociales applicables en Région wallonne .....	40
5. Le contrôle du respect des obligations de service public auprès des acteurs du marché .....	41
6. Les indicateurs de performance .....	42
7. L'évaluation des coûts des obligations de service public à charge des gestionnaires de réseau de distribution (et des fournisseurs) .....	43
8. Conclusion .....	45

## **1. Introduction**

La CWaPE est investie de missions par le Gouvernement wallon et est, notamment, chargée de veiller au respect des « obligations de service public » qui sont imposées aux fournisseurs d'électricité/de gaz ainsi qu'aux gestionnaires de réseau (GRD) en Région wallonne.

En effet, l'électricité et le gaz sont des biens essentiels dont l'accès conditionne la possibilité de mener une vie conforme à la dignité humaine. Les pouvoirs publics ont la responsabilité de veiller à un accès à l'énergie pour chacun et imposent de ce fait des obligations qui doivent être respectées par les fournisseurs et les GRD. En matière sociale, il s'agit des « obligations de service public à caractère social », ci-après dénommées OSP.

Ces OSP ont pour principal objectif la protection des consommateurs résidentiels, en particulier les consommateurs les plus fragilisés.

Au sein de la CWaPE, c'est la direction socio-économique, en collaboration avec les autres directions, qui est chargée de contrôler l'application et le respect de ces OSP.

La mission confiée à la direction socio-économique vise à évaluer la mise en œuvre de ces obligations par les acteurs concernés et permet également d'informer les autorités publiques sur l'adéquation de ces obligations aux objectifs visés et aux réalités de terrain.

## **2. Cadre légal**

Comme le prévoient l'article 43 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité ainsi que l'article 42 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz (ci-après, « AGW OSP »), la CWaPE réalise, chaque année, « un rapport détaillé quant à l'exécution des obligations de service public imposées aux fournisseurs et aux gestionnaires de réseaux ».

Ce rapport est établi sur base, notamment, des données statistiques remises par les fournisseurs et les GRD.

## **3. Données statistiques**

Conformément aux articles susmentionnés au point 2, les fournisseurs et les GRD sont tenus de remettre à la CWaPE, chaque année, un ensemble de données statistiques qui ont trait aux OSP et à leur application.

Les données ainsi récoltées concernent la clientèle protégée, la procédure de défaut de paiement, les compteurs à budget, les Commissions locales pour l'énergie, les déménagements problématiques, les fins de contrat et les garanties bancaires. L'analyse de ces données est abordée dans les points suivants.

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

En région wallonne, il y a actuellement 8 fournisseurs aux clients résidentiels en électricité et 6 en gaz. Le GRD peut également être amené à alimenter des clients résidentiels soit en tant que fournisseur social (alimentation de la clientèle protégée), soit en tant que fournisseur X (alimentation temporaire de clients dans les cas prévus par la législation).

En électricité, les fournisseurs suivants alimentent des clients résidentiels : Belpower, Electrabel Customer Solutions (ECS), Energie 2030, Essent, Lampiris, Nuon, Octa +<sup>1</sup>, SPE Luminus.

En gaz, les fournisseurs suivants alimentent des clients résidentiels : ECS, Essent, Lampiris, Nuon, Octa +<sup>2</sup>, SPE Luminus.

Les GRD peuvent également se répartir selon qu'ils gèrent les réseaux de gaz ou d'électricité ou les deux. Les gestionnaires de réseau d'électricité sont : AIEG, AIESH, IEH, Interest, Intermosane, PBE et la Régie de Wavre.

Le GRD IGH gère uniquement un réseau de gaz.

Enfin, Gaselwest, IDEG, Interlux, Sedilec, Simogel et Tecteo Resa gèrent à la fois les réseaux de gaz et d'électricité sur les communes pour lesquelles ils ont été désignés.

Notons, pour la suite du rapport, que les GRD suivants font partie des « GRD mixtes » : IEH, IGH, Interest, Intermosane, Gaselwest, IDEG, Interlux, Sedilec et Simogel. Les GRD suivants sont communément appelés « GRD purs » : AIEG, AIESH, PBE, la Régie de Wavre et Tecteo Resa (ex ALE et ALG).

Il faut relever, à cet égard, que la fin de l'année 2010 a été marquée par l'intégration de l'ALG dans Tecteo Group.

Pour la suite du présent rapport, les chiffres de Resa électricité (ex ALE) et de l'ALG sont cependant traités distinctement, étant donné que cette fusion n'était pas encore effective durant l'année 2010.

La Wallonie dénombre actuellement un total de 1.513.000 clients résidentiels en électricité et 585.000 clients résidentiels en gaz.

En 2010, 2,10% de la clientèle résidentielle en électricité était alimentée par son GRD, tandis que 3,7% de la clientèle résidentielle en gaz était alimentée par son GRD.

Par rapport à 2009, cela représente une légère diminution étant donné que 2,23% des clients résidentiels étaient alimentés par leur GRD en électricité et 4,45% des clients résidentiels étaient alimentés par leur GRD en gaz.

Parmi les clients alimentés par leur GRD en électricité, plus de 58% d'entre eux le sont en tant que client protégé ; en ce qui concerne le gaz, cette proportion s'élève à 53%. Il faut donc constater qu'une part importante de la fourniture des GRD aux clients résidentiels se fait en tant que fournisseur X alors que cette possibilité, prévue par la réglementation pour quelques situations bien spécifiques, devait rester une exception.

Les situations dans lesquelles le GRD est amené à fournir temporairement des clients résidentiels en tant que « fournisseur X » sont les suivantes :

---

<sup>1</sup> Le fournisseur Octa + ayant démarré son activité de fourniture aux clients résidentiels fin 2010, il compte actuellement un nombre marginal de clients. C'est pourquoi il n'est pas mentionné dans la suite du document.

<sup>2</sup> Même remarque que ci-dessus.

- les clients non protégés dans l'attente du placement du compteur à budget en cas de retard de placement du compteur à budget (soit à partir du 41<sup>ème</sup> jour après l'introduction de la demande de placement par le fournisseur) ;
- les clients non protégés dont le contrat a été résilié ou est arrivé à échéance durant la période hivernale (soit du 1<sup>er</sup> novembre au 15 mars) et qui ne sont pas parvenus à souscrire un nouveau contrat auprès d'un fournisseur durant cette période ;
- les situations de déménagement problématique (cas où un fournisseur a signalé au GRD qu'il ne doit plus être renseigné comme fournisseur d'un point d'accès suite au déménagement d'un de ses clients et qu'aucun nouveau fournisseur/nouveau client n'est enregistré sur le point de fourniture. Dans l'hypothèse où le GRD ne serait pas parvenu à finaliser la procédure de régularisation au terme des 30 jours à dater de la demande de l'ancien fournisseur, le GRD alimente alors le client concerné à partir du 31<sup>ème</sup> jour) ;
- le client protégé, alimenté par son GRD et qui n'a pas renouvelé son statut de client protégé, dans l'attente d'une décision de la CLE.

Entre les fournisseurs commerciaux et les GRD, les parts de marché des clients résidentiels wallons se répartissent de la manière suivante :

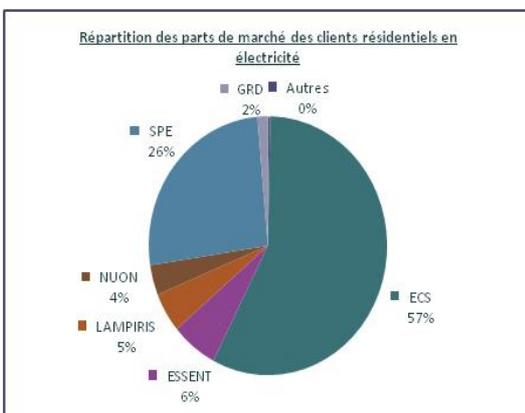


Figure 1 – Répartition des parts de marché en électricité

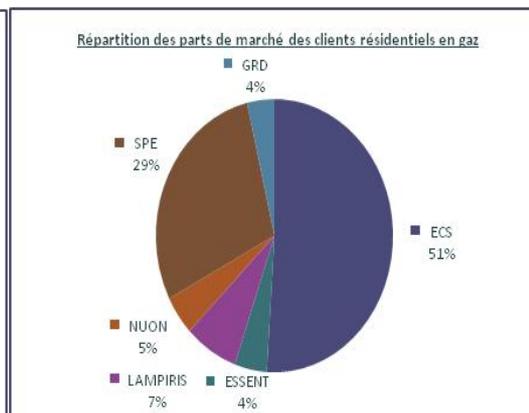


Figure 2 – Répartition des parts de marché en gaz

### **3.2. Données relatives aux obligations sociales imposées aux fournisseurs et aux GRD**

#### **3.2.1. Les clients protégés et le tarif social**

Certaines catégories de consommateurs étant considérées comme plus vulnérables, la législation définit des catégories de clients protégés, lesquelles vont permettre d'octroyer au client qui en fait partie certaines protections supplémentaires.

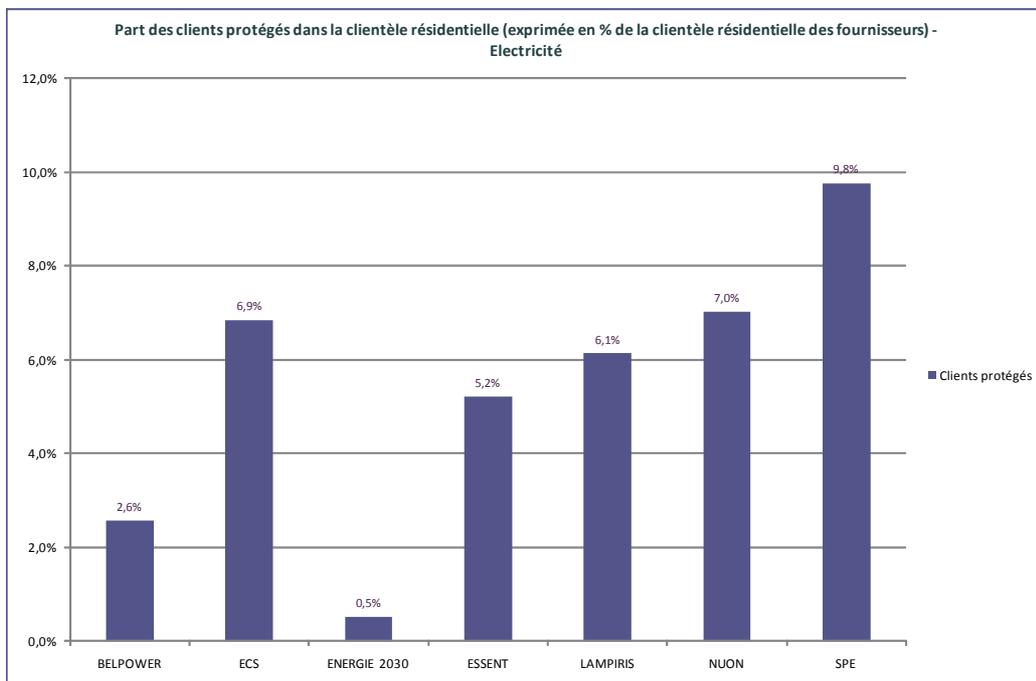
Les catégories de clients protégés sont définies à la fois par les autorités fédérales et par les autorités wallonnes. Les deux définitions n'étant pas identiques, il en résulte des différences selon que le client est protégé au sens fédéral ou protégé au sens régional.

Un client est considéré comme client protégé s'il répond à au moins une des conditions suivantes :

- bénéficiaire du revenu d'intégration versé par le CPAS ;
- bénéficiaire d'une aide sociale financière accordée par le CPAS à une personne inscrite au registre des étrangers avec une autorisation de séjour illimitée et qui, en raison de sa nationalité, ne peut avoir droit à l'intégration sociale ;
- bénéficiaire d'un secours partiellement ou totalement pris en charge par l'Etat fédéral ;
- bénéficiaire de la garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) (ancien revenu garanti aux personnes âgées) ;
- bénéficiaire d'une allocation de remplacement de revenus aux handicapés ;
- bénéficiaire d'une allocation d'intégration en tant que handicapé appartenant aux catégories II, III ou IV ;
- bénéficiaire d'une allocation d'handicap d'aide aux personnes âgées ;
- bénéficiaire d'une allocation de handicapé à la suite d'une incapacité permanente de travail ou d'une invalidité d'au moins 65 % (allocation versée par la Direction générale des personnes handicapées) ;
- bénéficiaire d'allocation pour l'aide d'une tierce personne (allocation versée par la Direction générale des personnes handicapées) ;
- bénéficiaire d'une avance sur l'une de ces prestations, accordée par le CPAS ;
- bénéficiaire d'une décision de guidance éducative de nature financière prise par un CPAS ;
- bénéficiaire d'un suivi assuré par un centre de médiation de dettes ou un médiateur de dettes (personne en médiation de dettes ou règlement collectif de dettes).

Il est à noter qu'à l'exception de ces deux dernières catégories (guidance éducative et suivi par un centre de médiation de dettes), toutes les catégories de clients protégés énoncées ci-dessus sont également reprises dans les textes fédéraux. Au niveau fédéral, une catégorie supplémentaire a en outre été instituée, il s'agit des enfants qui sont atteints d'une incapacité physique ou mentale d'au moins 66% (incapacité constatée par un médecin de la Direction générale Personnes handicapées du Service public fédéral Sécurité sociale).

Le principal avantage du statut de client protégé est l'octroi du tarif social. Si le client est protégé au sens fédéral, le tarif social lui est octroyé quel que soit son fournisseur. Par contre, si le client est protégé au sens uniquement régional (c'est-à-dire, s'il répond à la condition de guidance éducative de nature financière ou de suivi par un centre de médiation de dettes ou par un médiateur de dettes), il ne pourra bénéficier du tarif social que s'il est alimenté par son GRD. Étant donné qu'un certain nombre de clients ou de professionnels (CPAS, médiateurs) qui suivent ces clients ignorent que leur statut leur permettrait de bénéficier du tarif social s'ils étaient alimentés par leur GRD, la CWaPE s'est exprimée à plusieurs reprises en faveur d'une alimentation systématique de tous les clients protégés régionaux par le GRD afin de leur garantir de facto l'application du tarif social.



**Figure 3 – Pourcentage de la clientèle protégée en électricité**

Au total, 8,5% des clients résidentiels alimentés sont des clients protégés (fédéraux et/ou régionaux). La figure 3 reprend, pour les fournisseurs, la part de leur clientèle protégée parmi leur clientèle totale.

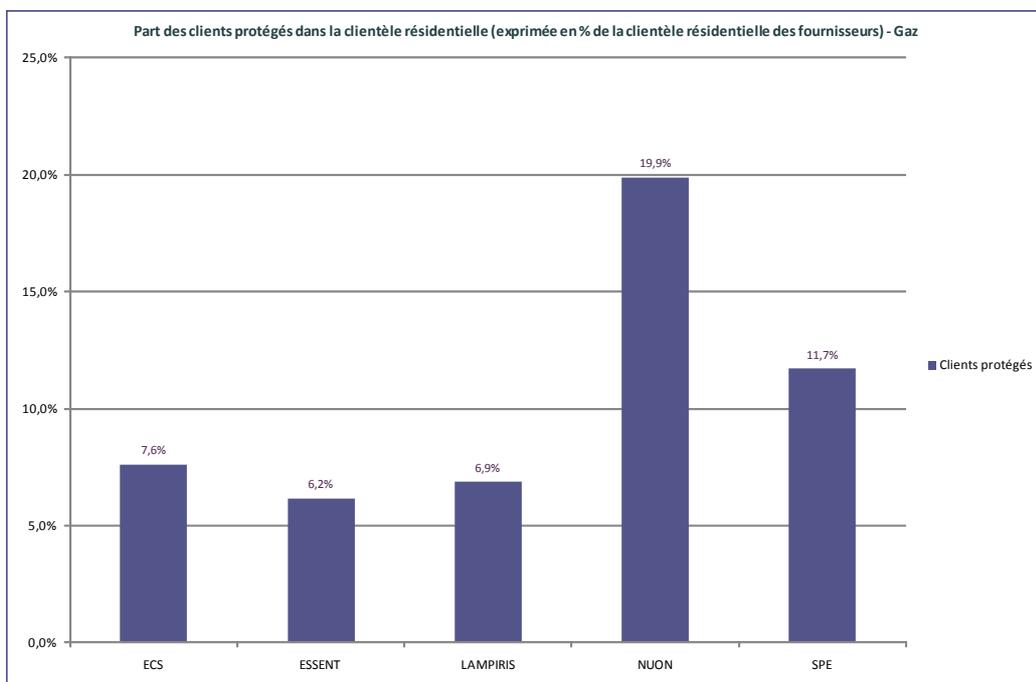


Figure 4 – Pourcentage de la clientèle protégée en gaz

En gaz, 11% de la clientèle résidentielle bénéficie du statut de client protégé.

La figure 4 reprend, pour les fournisseurs, la part de leur clientèle résidentielle qui bénéficie du statut de client protégé.

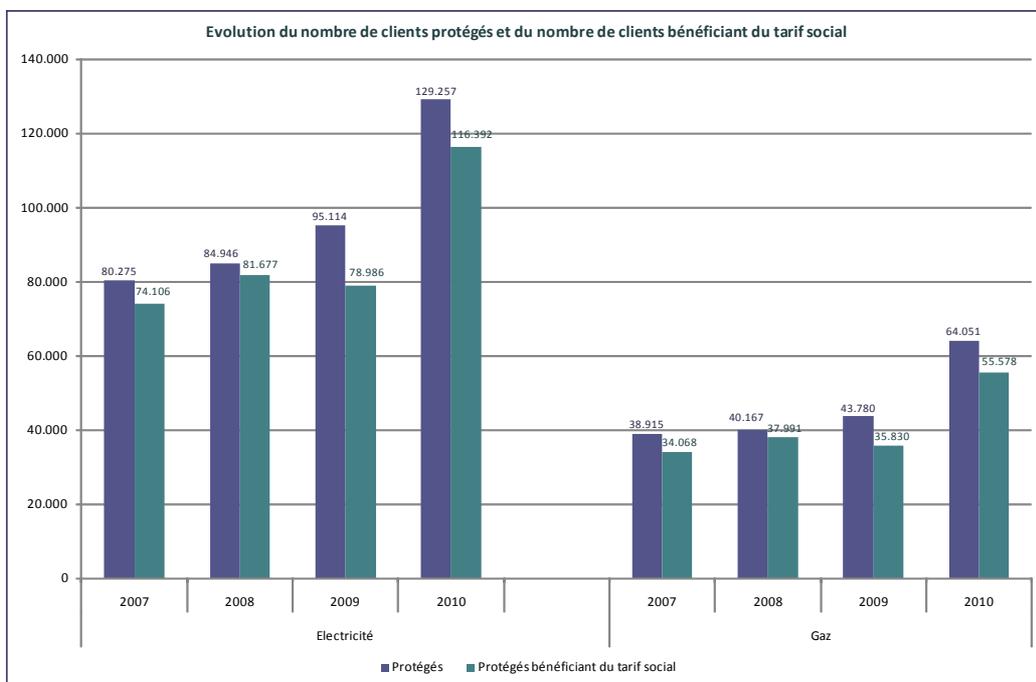


Figure 5 – Evolution de nombre de protégés et de clients qui bénéficient du tarif social

Comme indiqué précédemment, le fait que les catégories de clients protégés soient différentes au niveau fédéral et au niveau régional explique la différence entre le nombre de clients protégés et le nombre de clients bénéficiant du tarif social, puisqu'un protégé exclusivement régional qui est alimenté par un fournisseur commercial n'aura pas le bénéfice du tarif social. L'énergie leur sera ainsi facturée au tarif contractuel du fournisseur.

Comme le montre la figure 5, le nombre de clients protégés continue de croître en 2010, davantage encore qu'en 2009. Ainsi, le nombre de clients protégés alimentés en électricité progresse de 36% en 2010 alors que cette augmentation n'était que de 10% en 2009 par rapport à 2008.

En gaz, la même tendance est observée avec une augmentation de 46% des clients protégés par rapport à 2009 alors que cette augmentation n'était que de 8% en 2009 par rapport à 2008.

En électricité, l'écart entre le nombre de clients protégés et le nombre de clients alimentés au tarif social a sensiblement diminué comparativement à 2009.

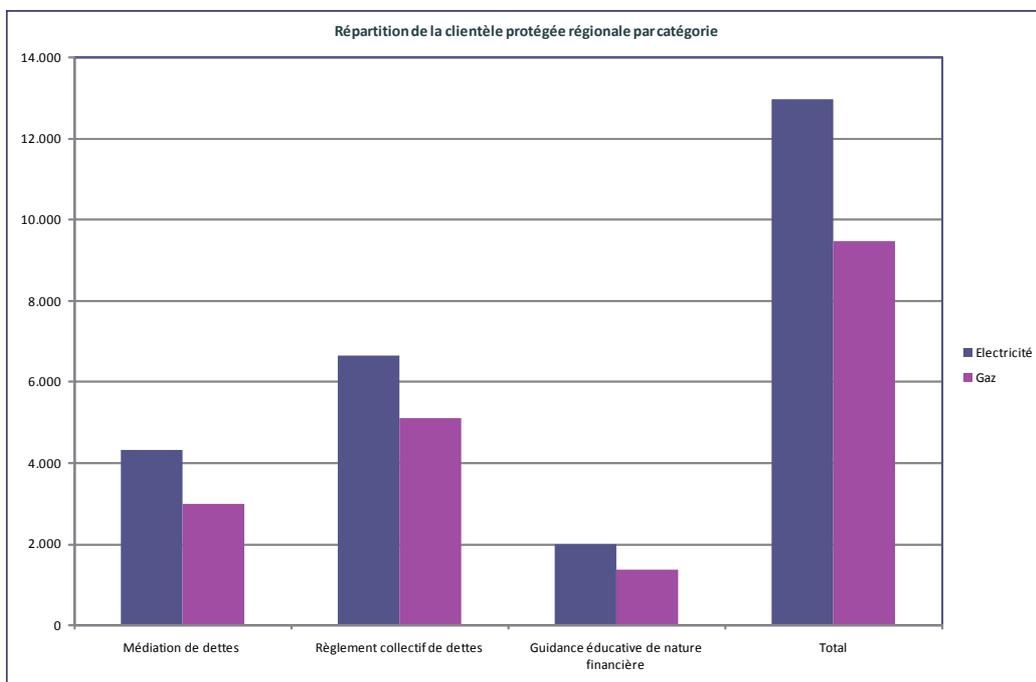


Figure 6 – Répartition des clients protégés régionaux alimentés par les fournisseurs et les GRD

La figure 6 reprend, pour les trois fournisseurs ayant renseigné de manière complète la catégorie de client protégé régional (à savoir les fournisseurs Nuon, Lampiris et SPE Luminus) ainsi que pour les GRD, la répartition de la clientèle protégée exclusivement régionale. Ces chiffres montrent que les clients en règlement collectif de dettes sont les plus représentés.

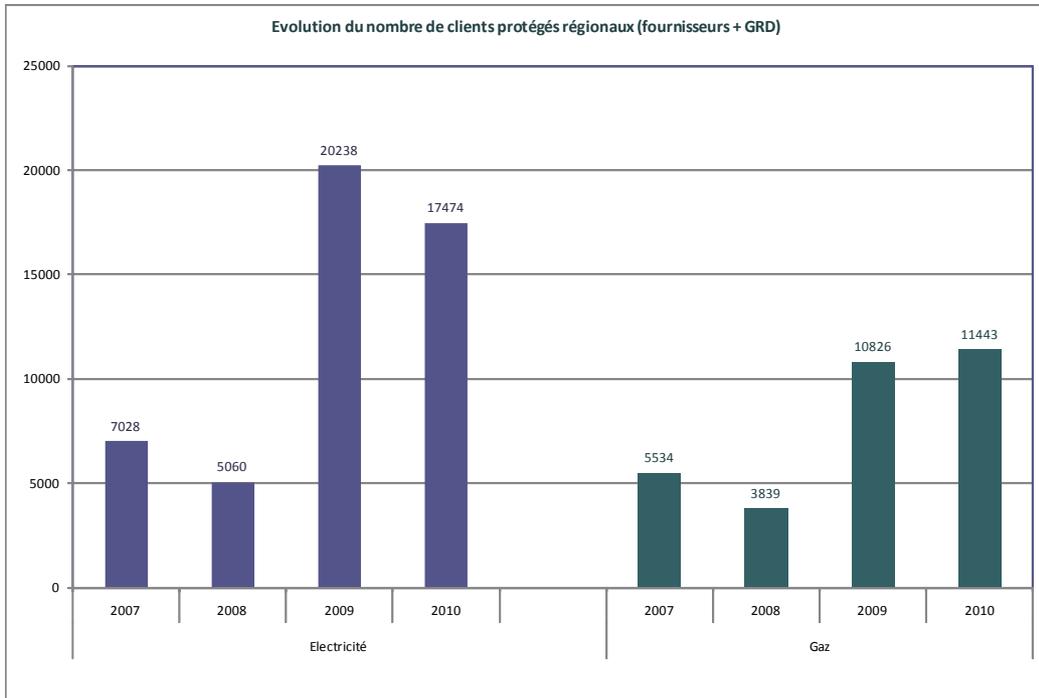


Figure 7 – Evolution du nombre de clients protégés régionaux alimentés par les fournisseurs et par les GRD – Gaz et électricité

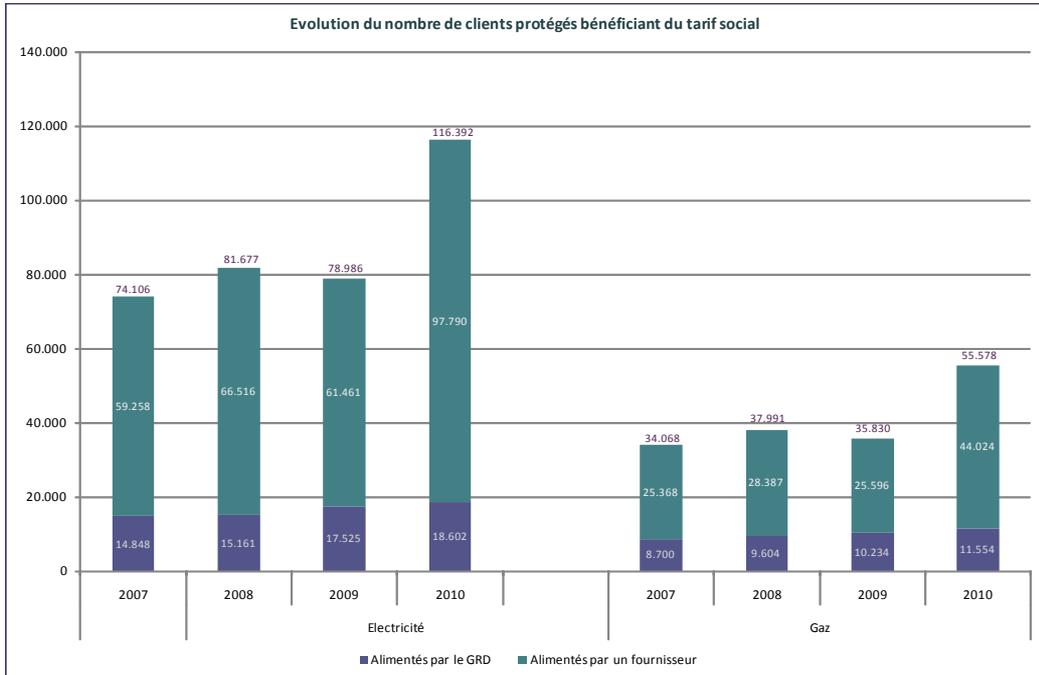


Figure 8 – Evolution du nombre de clients protégés bénéficiant du tarif social, alimentés par les fournisseurs et par les GRD – Gaz et électricité

Contrairement à l'année précédente, où une diminution était enregistrée, le nombre de clients bénéficiant du tarif social a fortement augmenté; cette majoration est davantage remarquée chez les fournisseurs. En électricité, l'augmentation du nombre de clients bénéficiant du tarif social est de l'ordre de 47% alors qu'elle s'établit autour de 55% en gaz.

Cette croissance importante parmi la clientèle protégée s'explique par l'entrée en vigueur, au niveau fédéral, de l'arrêté royal du 28 juin 2009<sup>3</sup> relatif à l'application automatique du tarif social aux clients protégés fédéraux.

Cet arrêté a élargi les catégories fédérales aux enfants qui sont atteints d'une incapacité physique ou mentale d'au moins 66% et aux personnes qui bénéficient d'un secours partiellement ou totalement pris en charge par l'Etat fédéral<sup>4</sup> (catégorie déjà existante dans les textes régionaux).

L'entrée en vigueur de cet arrêté a également permis d'octroyer le tarif social de manière automatique aux clients protégés fédéraux. L'application automatique du tarif social, dénommée SOCTAR, est ainsi effective depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2009 et permet d'octroyer le tarif social sans que le client n'ait à faire de démarche auprès de son fournisseur. Cependant, le système des attestations papiers reste valable pour les clients qui ne seraient pas repris dans le fichier automatique ou qui ne désireraient pas que leurs données soient traitées de manière automatique.

Ainsi, et même si le système n'a pas encore atteint son rythme de croisière, un nombre important de clients se sont retrouvés dans le fichier de l'application automatique du tarif social alors qu'un certain nombre d'entre eux n'avaient jusqu'à présent pas fait les démarches par méconnaissance de leur droit au tarif social, ce qui a permis d'augmenter l'effectivité du droit au tarif social.

### **3.2.2. Les rappels et mises en demeure**

La procédure de défaut de paiement mise en place en Région wallonne prévoit que lorsqu'un client n'a pas payé sa facture à l'échéance, le fournisseur lui envoie un courrier de rappel. À l'échéance du courrier de rappel, et en cas d'absence de paiement du client, le fournisseur lui envoie une mise en demeure par courrier recommandé. Ensuite, à l'issue du délai stipulé dans ce recommandé, le fournisseur peut déclarer son client en défaut de paiement.

Il s'agit des étapes minimales prévues par la législation que le fournisseur est tenu de respecter, rien ne l'empêche cependant d'introduire des étapes complémentaires dans la procédure décrite ci-dessus. A cet égard, la CWaPE maintient son avis que l'introduction d'étapes supplémentaires doit s'inscrire dans l'esprit de la législation qui vise à permettre au client de négocier un accord raisonnable pour le paiement de sa dette avant de qualifier le client en défaut de paiement et d'initier une demande de placement d'un compteur à budget. Ces étapes supplémentaires peuvent consister en un contact téléphonique avec le client, l'envoi d'un second rappel ou encore l'introduction d'un délai d'échéance plus long pour le rappel/la mise en demeure, ou l'opportunité de conclure un plan de paiement d'une durée adaptée à la situation financière du client et à la hauteur de la créance. Ces différentes étapes doivent ainsi permettre

---

<sup>3</sup> Arrêté royal relatif à l'application automatique de prix maximaux pour la fourniture d'électricité et de gaz naturel aux clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire.

<sup>4</sup> Secours accordé sur la base des articles 4 et 5 de la loi du 2 avril 1965 relative à la prise en charge des secours accordés par les CPAS.

au client de régulariser sa situation ou de trouver avec son fournisseur un arrangement pour le paiement de ses factures.

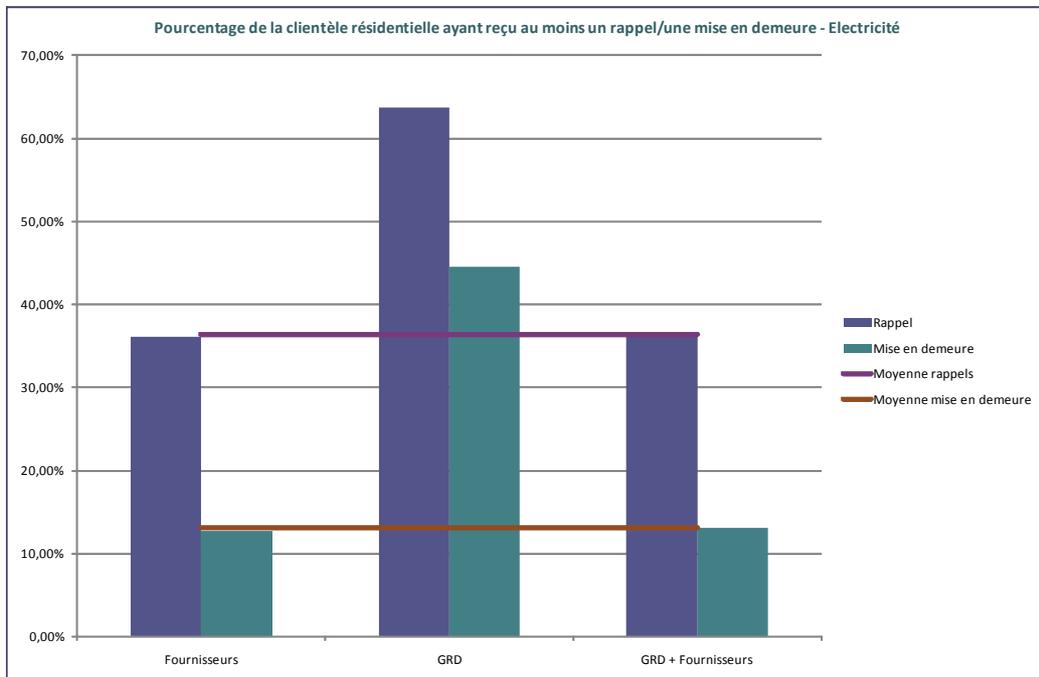


Figure 9 – Nombre de clients ayant reçu au moins un rappel/une mise en demeure en électricité

Dans le courant de l'année 2010, 1.502.000 courriers de rappels ont été envoyés. Il convient de souligner que 36% de la clientèle résidentielle (soit 545.900 clients) a reçu au moins un rappel en électricité, dans une proportion cependant beaucoup plus élevée dès lors que le client était fourni par un GRD<sup>5</sup>. Il s'agit d'une légère diminution par rapport à 2009 où 40% de la clientèle résidentielle avait reçu au moins un courrier de rappel. Le nombre total de rappels envoyés a également quelque peu diminué (-6,5%).

En moyenne, 13% de la clientèle résidentielle (soit 197.350 clients) a reçu au moins une mise en demeure en électricité pour un total de 304.800 mises en demeure envoyées durant l'année 2010. Ce pourcentage est cependant nettement plus élevé chez les GRD, tandis que 12,7% des clients résidentiels alimentés par un fournisseur ont reçu au moins une mise en demeure. La proportion de clients ayant reçu au moins une mise en demeure est stable par rapport à l'année précédente (12% des clients résidentiels concernés en 2009).

Il convient de noter que la majorité des clients gaz sont également clients pour l'électricité et que bon nombre d'entre eux sont alimentés pour leurs deux énergies auprès du même fournisseur avec, pour conséquence, que la procédure de défaut de paiement est initiée pour les deux énergies. Cette situation ne permet pas de distinguer de manière exacte les situations de non paiement spécifiques à l'un des

<sup>5</sup> Les chiffres communiqués par les GRD mixtes présentent des valeurs que la CWaPE juge anormalement élevées. Cependant, les GRD mixtes n'ont pas été en mesure de valider/invalidier ces données qui doivent dès lors être analysées avec précaution.

vecteurs énergétiques. Aussi, les clients ayant reçu un rappel/une mise en demeure en gaz se retrouvent dans une forte proportion parmi les clients ayant reçu un rappel/une mise en demeure en électricité.

La figure 10 reprend, par fournisseur et GRD, le pourcentage de la clientèle ayant reçu au moins un rappel/une mise en demeure dans le courant de l'année 2010.

On peut ainsi constater des différences – parfois importantes – entre les fournisseurs et les GRD<sup>6</sup>.

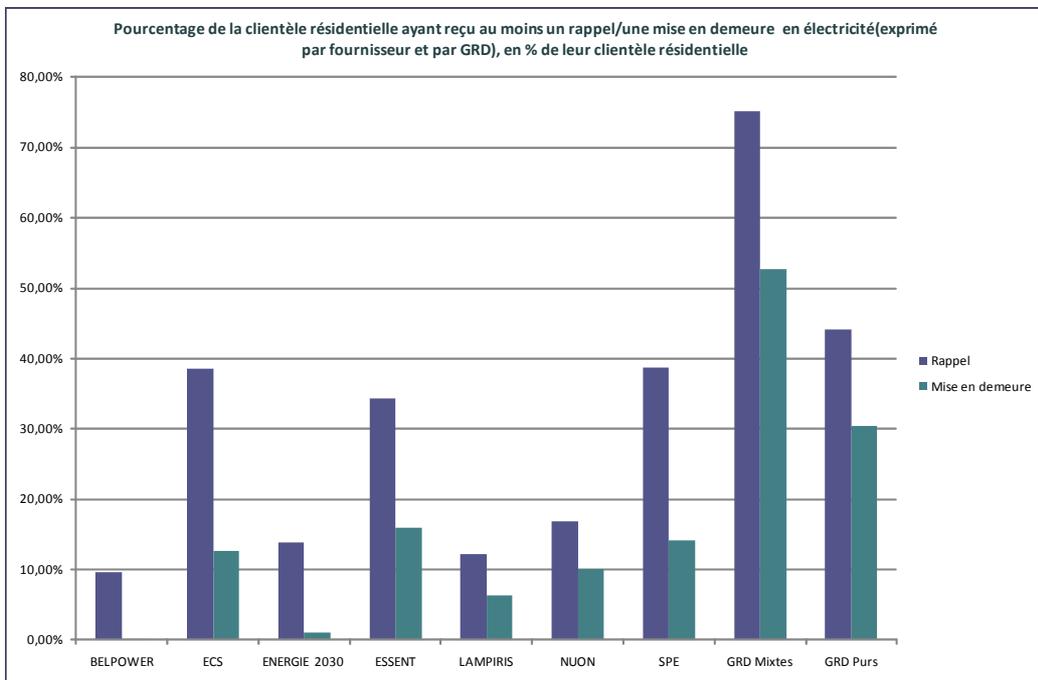


Figure 10 – Pourcentage de la clientèle ayant reçu au moins un rappel/une mise en demeure par fournisseur et GRD - Electricité

### 3.2.2.1. Les clients déclarés en défaut de paiement<sup>7</sup>

Lorsqu'un client n'a pas effectué le paiement de sa (ses) facture(s) à l'échéance du courrier de mise en demeure, et pour autant que la procédure prévue par les arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 ait été respectée, le fournisseur du client peut le « déclarer en défaut de paiement ». Cela signifie que le fournisseur peut demander à ce qu'un compteur à budget soit placé chez le client concerné.

Le client non protégé déclaré en défaut de paiement reste alimenté par son fournisseur commercial lorsqu'un compteur à budget a été placé. De cette manière, les termes de son contrat ne sont pas modifiés et il reste alimenté par son fournisseur au même tarif et aux mêmes conditions, si ce n'est qu'il devra désormais prépayer ses consommations via le compteur à budget.

<sup>6</sup> À nouveau les chiffres des GRD mixtes seront analysés avec précaution.

<sup>7</sup> Les chiffres du fournisseur NUON et des GRD mixtes doivent être analysés avec précaution et sont susceptibles de faire l'objet de corrections ultérieures de la part de ces acteurs.

Pour les données relatives aux GRD mixtes, la CWaPE juge les valeurs anormalement élevées et ces GRD n'ont pas été en mesure de valider/invalidier les données introduites.

Le client protégé déclaré en défaut de paiement est transféré chez son GRD qui l'alimentera, via le compteur à budget, au tarif social. Ce transfert du client protégé en défaut de paiement vers son GRD va lui permettre de bénéficier d'une fourniture minimale garantie dans le cas où il ne serait plus en mesure de recharger la carte de son compteur à budget (voir points 3.2.6.1 et 3.2.6.2).

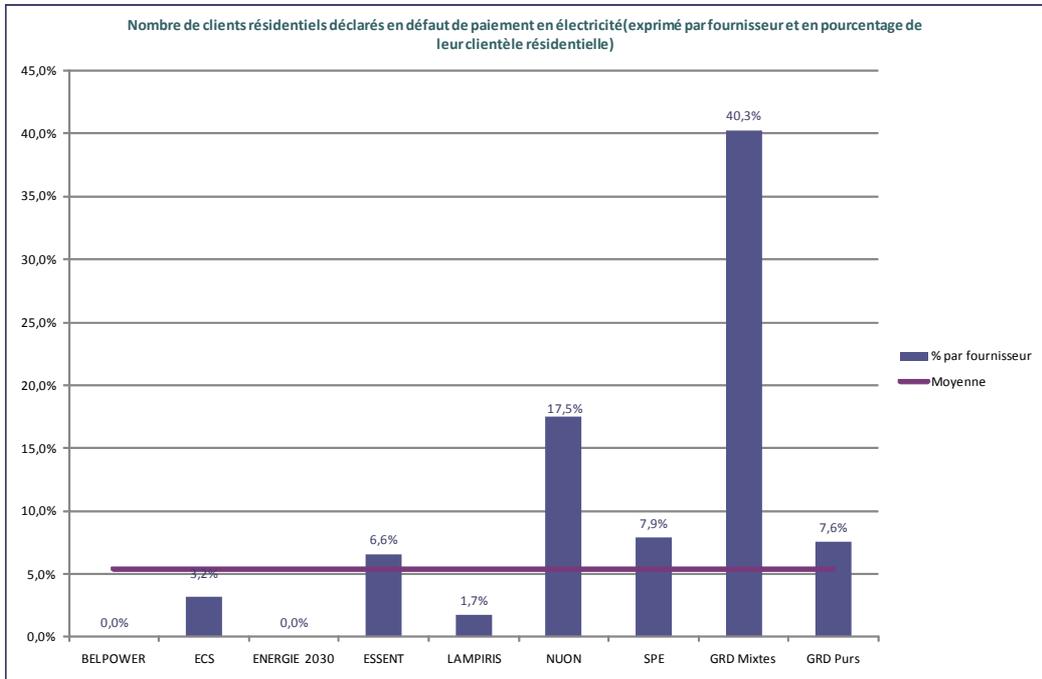
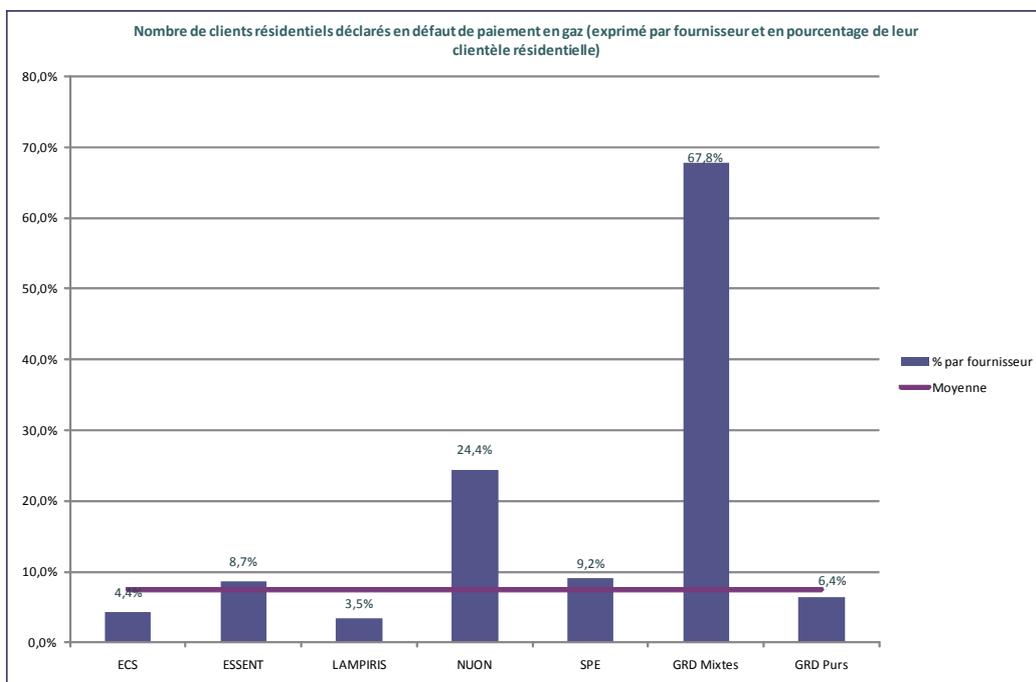


Figure 11 – Pourcentage de la clientèle résidentielle déclarée en défaut de paiement - Electricité<sup>8</sup>

En 2010, ce sont 80.700 clients résidentiels (soit 5,4% de la clientèle résidentielle) qui ont été déclarés en défaut de paiement en électricité. Ces données représentent une augmentation par rapport à 2009 où 70.600 clients avaient été déclarés en défaut de paiement, soit 4,7% de la clientèle résidentielle.

Le graphique ci-dessus révèle des écarts importants entre les acteurs puisque le pourcentage des clients déclarés en défaut de paiement fluctue de moins de 2% à plus de 40% de la clientèle de chaque acteur. Le pourcentage le plus élevé se trouve chez les GRD mixtes.

<sup>8</sup> Les chiffres communiqués par les GRD mixtes présentent des valeurs que la CWaPE juge anormalement élevées. Cependant, les GRD mixtes n'ont pas été en mesure de valider/invalider ces données qui doivent dès lors être analysées avec précaution.



**Figure 12 – Pourcentage de la clientèle résidentielle déclarée en défaut de paiement - Gaz<sup>9</sup>**

En gaz, ce sont 42.800 clients qui ont été déclarés en défaut de paiement en 2010 (soit 7,4% de la clientèle résidentielle), ce qui représente, tout comme pour l'électricité, une augmentation puisqu'en 2009, 38.600 clients avaient été déclarés en défaut de paiement (soit 6,7% de la clientèle résidentielle).

Comme pour l'électricité, des écarts importants sont constatés entre les acteurs, avec des valeurs allant de 3,5% à plus de 67% de la clientèle de chaque acteur !

Le tableau et le graphique ci-dessous reprennent l'évolution du nombre de clients déclarés en défaut de paiement :

	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
<b>Électricité</b>	48.500	72.300	70.600	80.700
<b>Gaz</b>	25.000	40.100	38.600	42.800

<sup>9</sup> Les chiffres communiqués par les GRD mixtes présentent des valeurs que la CWaPE juge anormalement élevées. Cependant, les GRD mixtes n'ont pas été en mesure de valider/invalider ces données qui doivent dès lors être analysées avec précaution.

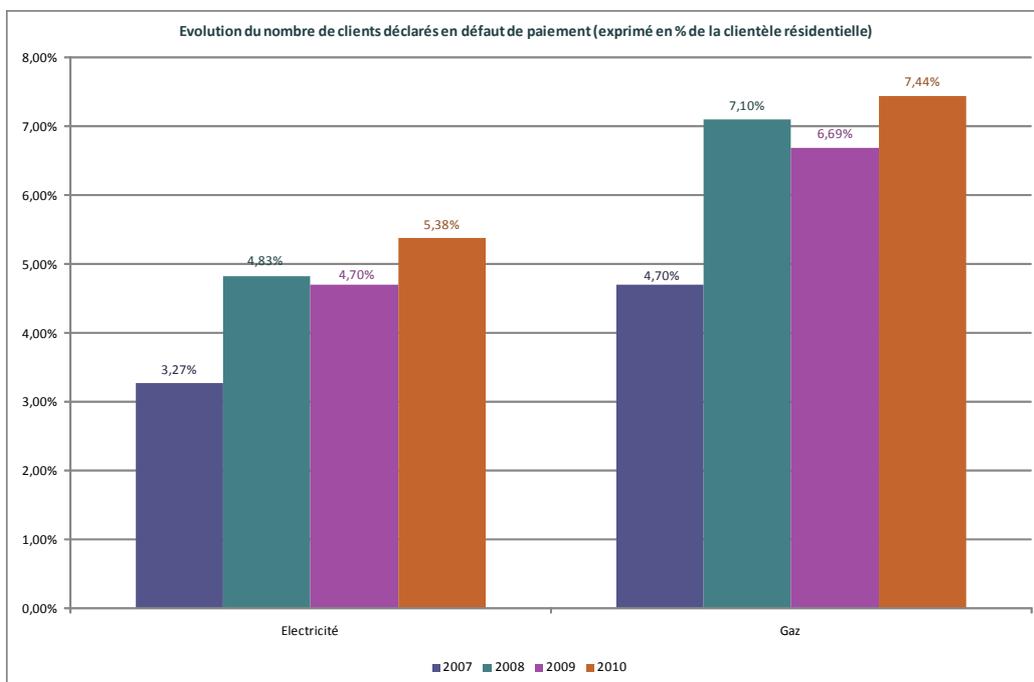


Figure 13 – Evolution de la clientèle résidentielle déclarée en défaut de paiement – Electricité et gaz

Rappelons que l'année 2007 était une année de transition puisqu'elle marquait le début de la libéralisation des marchés du gaz et de l'électricité. Les années suivantes sont caractérisées par une forte augmentation du nombre de clients déclarés en défaut de paiement, augmentation qui se confirme en 2010 mais qui est cependant contrastée entre les différents fournisseurs (une nette diminution étant même marquée chez certains fournisseurs).

Divers facteurs pourraient expliquer ces variations importantes, notamment :

- la modification de la procédure de défaut de paiement propre à ECS qui a entraîné un raccourcissement des délais et par là-même une augmentation du nombre de clients déclarés en défaut de paiement ;
- une réaction différée des clients en raison de la facturation plus tardive des frais de rappel/mise en demeure chez Lampiris ;
- la mise en place d'un nouveau programme informatique au sein d'Essent qui a conduit le fournisseur à recommencer la procédure de défaut de paiement depuis le début (depuis l'envoi du rappel), ce qui a conduit à retarder le moment où le client est « déclaré en défaut de paiement ».

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

Parmi les clients déclarés en défaut de paiement au cours de l'année 2010, 12% étaient des clients protégés, ce qui représente 7,5% de la clientèle protégée totale. En gaz, 15% des clients déclarés en défaut de paiement étaient des clients protégés, ce qui représente 11% de la clientèle protégée.

Ces chiffres révèlent une diminution par rapport à l'année précédente. En effet en 2009, les clients protégés représentaient 15,5% de la clientèle déclarée en défaut de paiement en électricité et 22% en gaz.

Pour la part des clients protégés alimentés par les fournisseurs, les statistiques 2010 démontrent que 6% des clients électricité déclarés en défaut de paiement par les fournisseurs sont des clients protégés (7,2% en 2009) tandis qu'en gaz, 7% des clients déclarés en défaut de paiement par les fournisseurs sont des clients protégés (7,7% en 2009).

Bien que la part des clients protégés en défaut de paiement soit significative, la part la plus importante des clients en défaut de paiement est constituée par des clients non protégés. On constate ainsi qu'un nombre élevé de clients rencontrant des difficultés de paiement ne bénéficie pas de protections supplémentaires alors même que leur situation est difficile. Un élargissement des catégories de clients protégés sur base du revenu permettrait, dès lors, non seulement de mieux cibler la clientèle à protéger mais également d'assurer un meilleur accompagnement de cette clientèle en cas de difficultés de paiement.

### **3.2.2.3. Clients présentant un retard de paiement**

Parmi les statistiques 2010, la CWaPE a demandé aux fournisseurs et aux GRD de lui communiquer le nombre de clients en retard de paiement de leurs factures au 31/12/2010, c'est-à-dire le nombre de clients ayant un solde impayé auprès de leur fournisseur et ce, quel que soit le stade de la procédure auquel ils se trouvent (de l'échéance de la facture à la demande de placement d'un compteur à budget).

Au total, à fin 2010, 455.000 clients présentent un retard de paiement en électricité auprès d'un fournisseur en électricité, soit 30% de la clientèle résidentielle. Il s'agit de clients résidentiels alimentés ou ayant été alimentés aussi bien par un fournisseur commercial que par le GRD soit en tant que fournisseur social (clients protégés) soit en tant que fournisseur X<sup>10</sup>.

Le montant moyen des arriérés de paiement pour ces clients s'élève à 190€ chez les fournisseurs, à 315€ chez le GRD en tant que fournisseur social et à 400€ chez le GRD en tant que fournisseur X.

En ce qui concerne le gaz, 247.200 clients résidentiels présentent un retard de paiement au 31/12/2010 – soit 42% de la clientèle résidentielle – pour une dette moyenne de 249€ auprès d'un fournisseur commercial, 465€ auprès du GRD en tant que fournisseur social et 605€ auprès du GRD en tant que fournisseur X.

---

<sup>10</sup> Voir point 3.1.

### 3.2.3. Les plans de paiement

Lorsqu'un client a des difficultés pour honorer ses factures, il peut négocier l'octroi d'un plan de paiement auprès de son fournisseur.

Les AGW OSP prévoient en effet que, lors de l'envoi du courrier de rappel, le fournisseur indique au client la possibilité de contacter son service pour bénéficier d'un plan de paiement. De même, les articles 30 de l'AGW OSP électricité et 33 de l'AGW OSP gaz stipulent qu'à l'échéance du rappel, le fournisseur peut envoyer une mise en demeure, *sauf* dans le cas où le client a conclu un plan de paiement avec le fournisseur ou s'il a informé son fournisseur, sur base d'une attestation du CPAS ou d'un service de médiation de dettes agréé, des négociations entreprises pour conclure un plan de paiement. Ainsi, la volonté de pouvoir conclure un plan de paiement et la possibilité de pouvoir suspendre la procédure dans le cas d'une négociation de plan de paiement ont été clairement énoncées par le législateur.

Dans la pratique cependant, on constate que la négociation d'un plan de paiement, lorsque celui-ci n'est pas encore accepté par le fournisseur, n'est pas de nature à suspendre effectivement la procédure de défaut de paiement.

En outre, dans le cas où un plan de paiement est octroyé, ses conditions sont difficilement négociables, notamment quant à la durée. De même, les CPAS n'auraient pas toujours la marge de négociation qu'ils souhaitent dans la fixation des modalités du plan de paiement.

Or, comme déjà indiqué dans ses rapports précédents, la CWaPE est d'avis qu'un plan de paiement adapté aux capacités financières du client a davantage de chances de réussite qu'un plan de paiement rigide que le client se voit contraint d'accepter faute de pouvoir le négocier. Un tel plan de paiement, s'il ne répond pas aux possibilités financières du client, sera difficilement respecté par le client et ne constituera pas un moyen lui permettant d'assainir sa situation financière.

La CWaPE maintient son avis que le client éventuellement assisté par le CPAS devrait pouvoir négocier un plan de paiement à des conditions plus souples. Il faut en effet noter que le CPAS est mieux placé pour connaître la situation du client et la capacité financière qui peut en être dégagée (sans engendrer un déséquilibre trop important dans le budget du client). D'autre part, le suivi du client par un service social est de nature à garantir un meilleur respect du plan de paiement.

Dans le cas où le fournisseur a octroyé un plan de paiement, la procédure de recouvrement est interrompue tant que le plan est respecté par le client. Dès lors que le plan de paiement n'est plus respecté (généralement, dès le non respect de l'échéance d'une tranche), la procédure de défaut de paiement reprendra dans l'état où elle se trouvait au moment de l'octroi du plan de paiement. Il est à noter que certains GRD permettent un retard dans une échéance (sans dépasser la deuxième échéance) sans pour autant annuler le plan de paiement.

La figure 14 donne un aperçu du nombre de plans de paiement octroyés au cours de l'année 2010 en électricité :

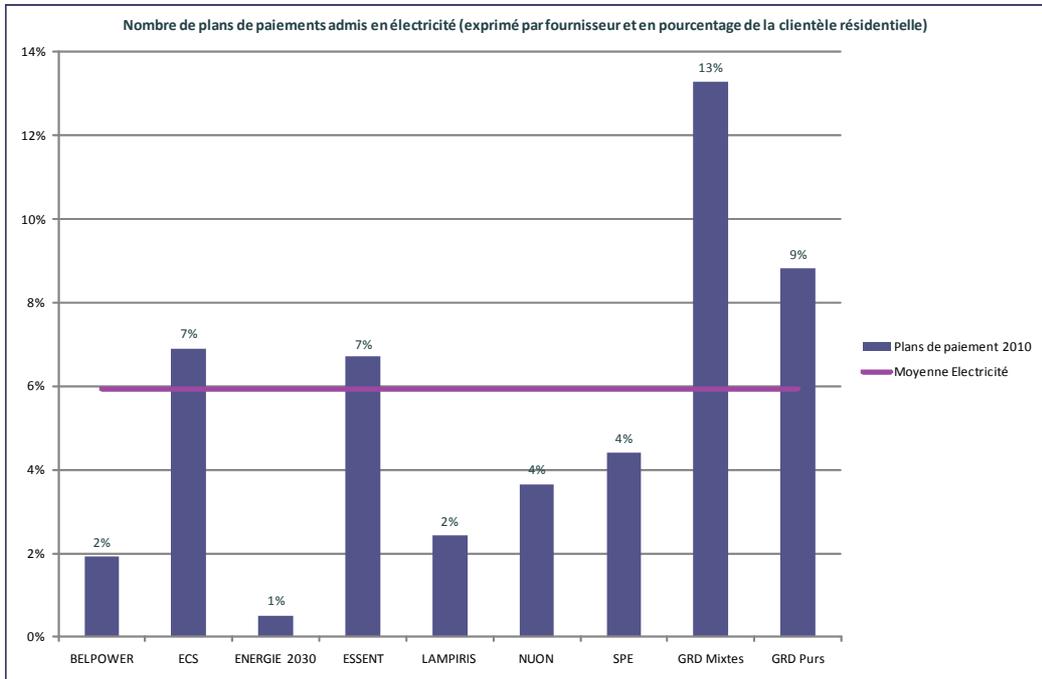
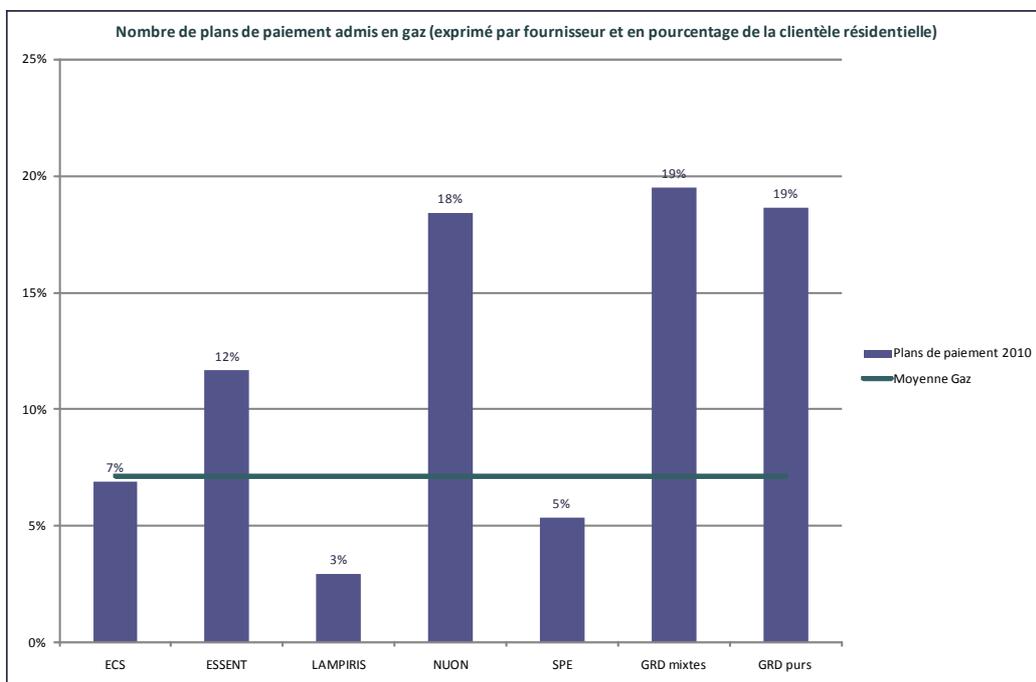


Figure 14 – Pourcentage de la clientèle résidentielle ayant bénéficié d'un plan de paiement - Electricité

Au total, en 2010, 89.000 plans de paiement ont été octroyés par les fournisseurs et les GRD en électricité et 6% de la clientèle résidentielle en a bénéficié. Ces chiffres révèlent une diminution par rapport aux années précédentes. En effet en 2008, 6,7% de la clientèle résidentielle avait bénéficié d'un plan de paiement, et 7% en 2009 (avec plus de 106.000 plans de paiement octroyés). Certains fournisseurs sont cependant plus enclins à octroyer des plans de paiement. Parmi les GRD, comme lors de l'année précédente, ce sont les GRD mixtes qui ont octroyé proportionnellement le plus de plans de paiement.

La durée moyenne d'un plan de paiement est de 7,9 mois en 2010 contre 4 mois en 2009. Le paiement mensuel moyen s'élevait à 136€, ce qui reste dans la lignée de l'année précédente (138 € en moyenne en 2009).

Comme pour les années précédentes, le montant mensuel moyen d'un plan de paiement est plus faible chez les GRD (90€) que chez les fournisseurs (138€). Ceci confirme l'explication donnée l'année dernière, à savoir que les GRD semblent plus favorables à l'octroi d'un plan de paiement plus souple aux clients. Les fournisseurs, quant à eux, se basent sur des règles d'octroi bien définies et peu adaptables, et acceptent des plans de paiement dont la durée maximum varie de 3 à 12 mois.



**Figure 15 – Pourcentage de la clientèle résidentielle ayant bénéficié d'un plan de paiement - Gaz**

En gaz, 41.000 plans de paiement ont été octroyés par les fournisseurs et les GRD et 7% de la clientèle résidentielle en gaz en a bénéficié.

Le montant mensuel moyen du plan de paiement s'élevait à 133€ pour une durée moyenne de 7,8 mois.

Comme pour l'électricité, le montant mensuel moyen est plus faible chez les GRD (81€) que chez les fournisseurs (136€) de même que la durée moyenne du plan de paiement qui s'établissait à 9,6 mois chez les GRD et 7,7 mois chez les fournisseurs.

Les conditions d'octroi d'un plan de paiement chez les fournisseurs commerciaux sont établies en fonction de différents paramètres tels que :

- le type de client (résidentiel, protégé ou non protégé)
- le type de facture (acompte, régularisation, combinaison des deux, ...)
- l'étape de la procédure du recouvrement (avant le rappel, stade du rappel, de la mise en demeure, de la déclaration en défaut de paiement)
- l'historique du client (historique de paiement, plan de paiement déjà en cours, client déjà déclaré en défaut de paiement antérieurement, ...).

Certaines 'exceptions' sont néanmoins prévues selon le fournisseur, pour des situations précises. Par exemple s'il s'agit d'une facture « anormale » (le client reçoit une régularisation sans avoir reçu de factures d'acompte pour la période concernée, le client reçoit plusieurs factures d'acompte en une fois suite à un problème dans son dossier, ...) ou si la demande de plan de paiement se fait via le CPAS (dans ce cas les conditions de négociation peuvent être plus souples).

Les CPAS ont indiqué à la CWaPE avoir davantage de facilités de communication et de négociation avec les GRD. Ces derniers ont également défini des règles d'octroi de plans de paiement, avec des possibilités de négociation selon la situation du client (erreur de facturation, intervention d'un CPAS, ...).

D'une manière générale, il ressort cependant que tant les fournisseurs que les GRD sont peu favorables à octroyer des plans de paiement dont la durée dépasse la prochaine facture de régularisation.

Parmi les plans de paiement octroyés en 2010, un grand nombre n'a pas été respecté. Ainsi, près de 56% des plans de paiement octroyés en électricité n'ont pas été suivis selon les modalités convenues au départ et 53% en gaz.

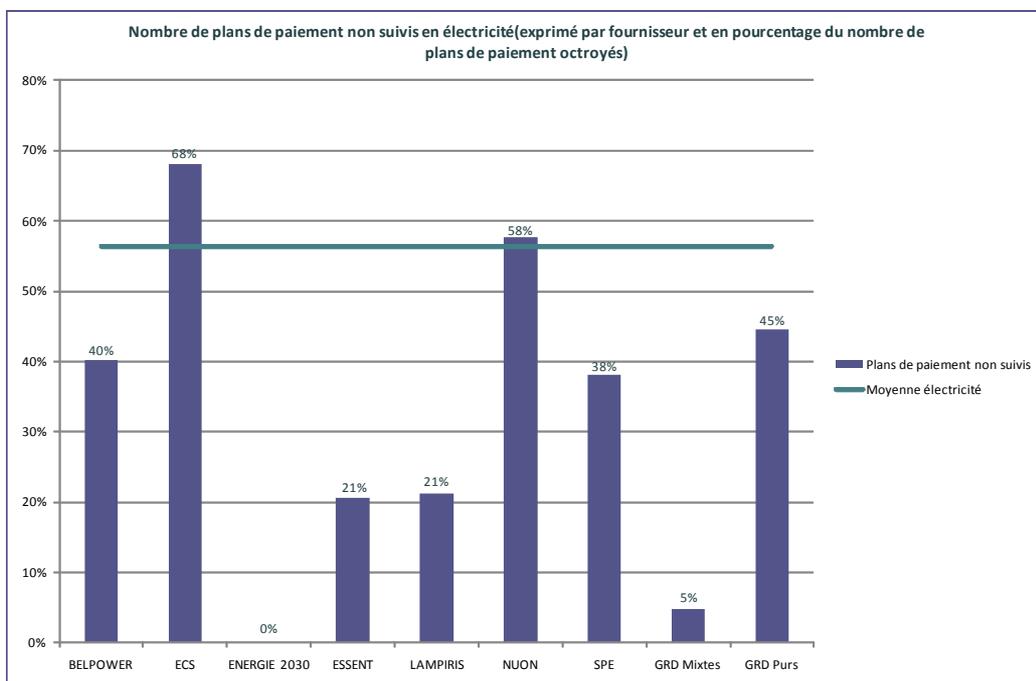
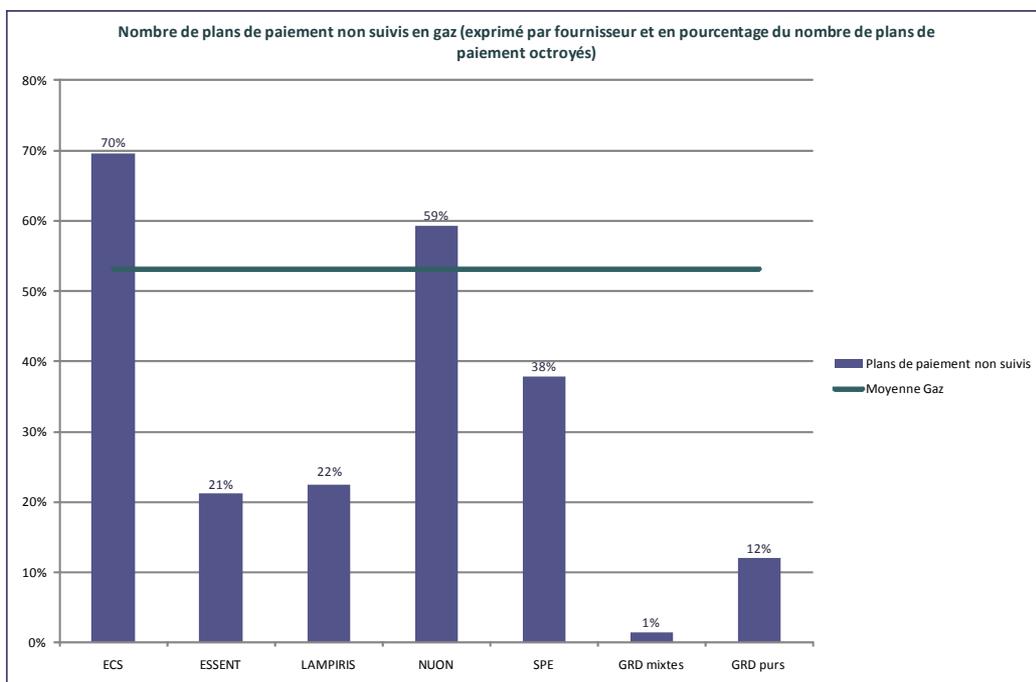


Figure 16 – Nombre de plans de paiement non suivis - Electricité



**Figure 17 – Nombre de plans de paiement non suivis - Gaz**

Comme le montrent les figures 16 et 17, le nombre de plans de paiement non suivis ne semble pas directement lié au pourcentage de plans de paiement octroyés ; certains fournisseurs ont accordé peu de plans de paiement mais se trouvent cependant avec un pourcentage élevé de non respect.

### **3.2.4. Les compteurs à budget**

Comme indiqué précédemment, dès lors qu'un client est déclaré en défaut de paiement, son fournisseur peut demander au GRD le placement d'un compteur à budget.

Le GRD dispose, à dater de cette demande, d'un délai de 40 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 temporaire par le GRD fait partie des cas d'alimentation temporaire d'un client par le GRD ou encore « fourniture X ». La consommation du client auprès du GRD en tant que « fournisseur X » lui sera facturée au prix maximum, tel que défini dans les arrêtés ministériels fédéraux du 1<sup>er</sup> juin 2004 (électricité) et du 15 février 2005 (gaz).

Dans le cas où le client est protégé, sa fourniture est reprise par le GRD en tant que fournisseur social et le compteur à budget qui lui sera placé en électricité sera couplé à un limiteur de puissance lui permettant de bénéficier d'une fourniture minimale de 10 ampères (voir point 3.2.6.1.) tandis qu'en gaz le client aura la possibilité de bénéficier d'une alimentation de gaz durant l'hiver (voir point 3.2.6.2.).

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

Dès lors que la pose du compteur à budget est effectuée, la dette du client est arrêtée et le fournisseur doit la recouvrer par toutes voies de droit. Les dispositions prévues dans les AGW OSP interdisent en effet que la dette antérieure au placement du compteur à budget soit récupérée via les rechargements de la carte du compteur à budget.

La dette moyenne au moment du placement du compteur à budget s'élevait en 2010 à 343€ en électricité, avec cependant des différences marquées selon les fournisseurs comme le montre le graphique de la figure 18. Ce montant représente une importante diminution par rapport à l'année 2009, où cette dette moyenne s'établissait à 528€. Le fait que les procédures de défaut de paiement aient été, pour certains fournisseurs, modifiées peut expliquer que la dette moyenne du client, dès lors que la procédure est raccourcie, s'en trouve de facto diminuée.

Le nombre extrêmement faible de demandes introduites par Belpower et le fait qu'Energie 2030 n'ait introduit aucune demande expliquent qu'aucune donnée n'apparaisse sur le graphique ci-dessous concernant ces fournisseurs.

Enfin, le fournisseur Essent se démarque avec un niveau de dette élevé tandis qu'ECS présente le niveau de dette le plus faible.

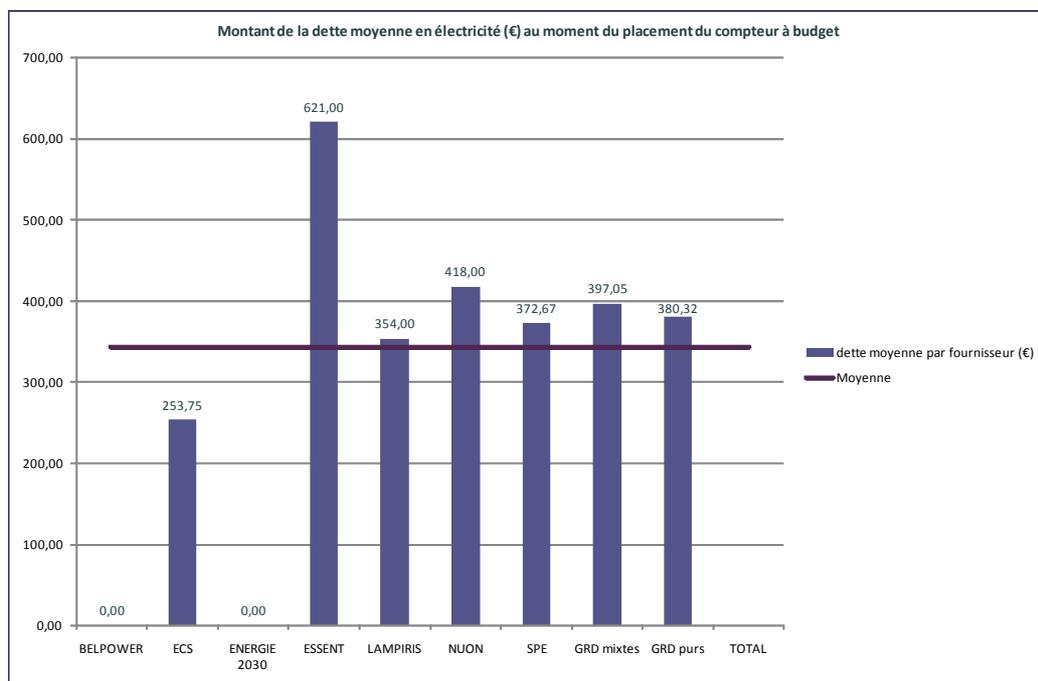


Figure 18 – Montant de la dette au moment du placement du compteur à budget - Electricité

Pour le gaz, la dette moyenne au moment du placement du compteur à budget s'élevait à 435€. À nouveau, des différences significatives apparaissent entre les fournisseurs.

Comme pour l'électricité, la dette moyenne du client au moment du placement du compteur à budget en gaz a diminué par rapport à 2009 où elle s'élevait à 641€. Des variations importantes apparaissent cependant pour un même fournisseur par rapport à 2009.

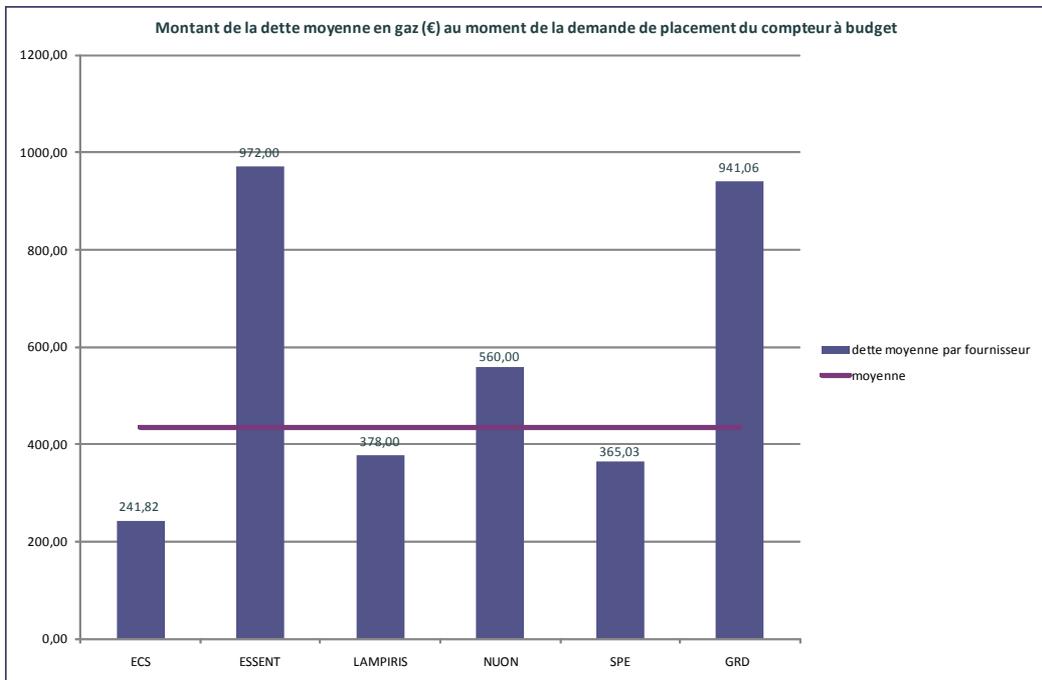


Figure 19 – Montant de la dette au moment de la demande de placement du compteur à budget – Gaz

### 3.2.4.2. Les placements de compteur à budget

#### 1) Compteurs à budget électricité

En 2010, ce sont quelques 79.700 demandes de placement d'un compteur à budget en électricité qui ont été introduites par les fournisseurs et les GRD en tant que fournisseur social. Parmi ces demandes, 2.150 ont été introduites par les GRD. Un compteur à budget a ainsi été demandé pour 5,3% de la clientèle résidentielle en électricité. Comme pour l'année précédente, le nombre de demandes de placement d'un compteur à budget continue de croître (68.000 demandes en 2009).

Les statistiques globales laissent ainsi apparaître que le nombre de demandes de placement d'un compteur à budget introduites en 2010 est pratiquement équivalent au nombre de clients déclarés en défaut de paiement au cours de cette même année avec cependant des divergences d'un acteur à l'autre. La raison est, d'une part, que des demandes de placement ont été initiées en 2010 pour des clients déclarés en défaut de paiement en 2009 et, d'autre part, le lissage des demandes réalisé par certains fournisseurs à la demande de certains GRD. Selon ce principe de lissage, le fournisseur introduit un quota maximal de demandes de placement par mois auprès du GRD, ce qui entraîne un report d'un certain nombre de demandes dans le temps.

En outre, une demande de placement peut être initiée à plusieurs reprises pour un même client, dans le cas où la procédure avait été stoppée mais que ce même client serait ensuite retombé en défaut de paiement.

In fine en 2010, près de 13.900 compteurs à budget électricité ont été placés, dont 1.000 à destination de la clientèle protégée. Alors que le nombre de placements d'un compteur à budget pour les clients protégés a doublé (500 placements en 2009), le nombre total de compteurs à budget placés est stable par rapport à 2009 (13.600 compteurs placés).

La figure 20 reprend l'évolution du nombre de compteurs à budget placés en électricité.

L'année 2007 étant une année de transition puisqu'elle marquait le début de la libéralisation, peu de compteurs à budget avaient été placés.

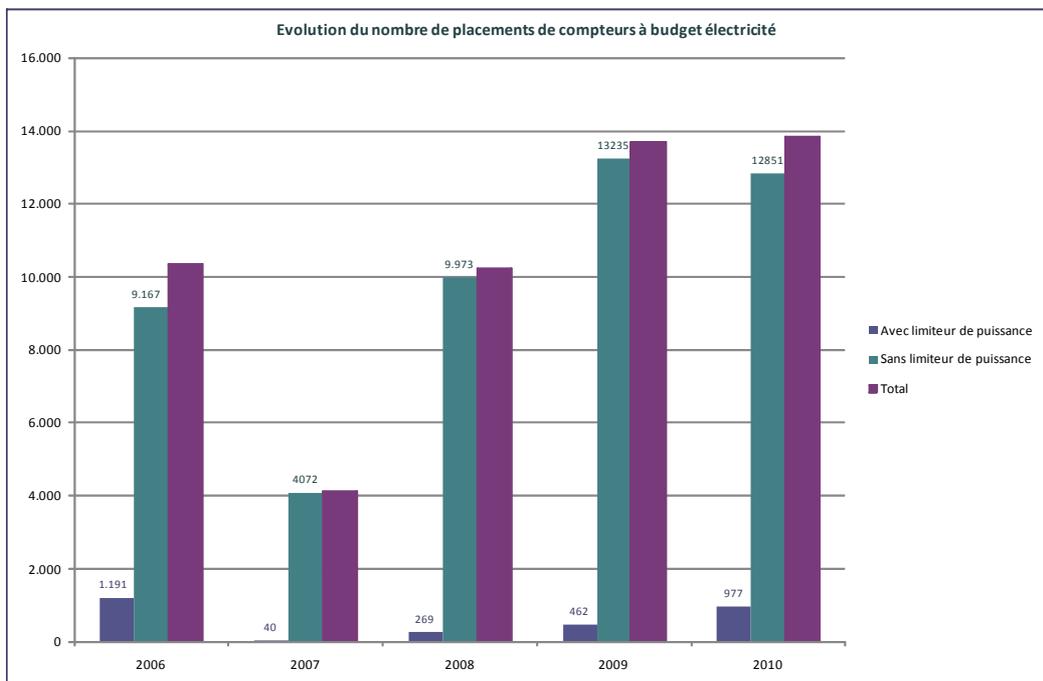


Figure 20 – Evolution du nombre de compteurs à budget placés - Electricité

Le taux de placement des compteurs à budget en électricité en 2010 s'élève à 17,35% par rapport au nombre de demandes de placement. Ainsi, moins d'1/5<sup>ème</sup> des demandes aboutit au placement effectif du compteur à budget. Ce taux est identique selon qu'il s'agisse des GRD purs ou mixtes.

Ce faible taux de réussite dans le placement des compteurs à budget peut trouver son origine dans divers éléments. Tout d'abord, le nombre élevé de demandes et le fait que ces demandes ne soient pas réparties sur l'ensemble de l'année ne permet pas au GRD d'organiser ses ressources de manière optimale pour réaliser les placements (dimensionnement des équipes, organisation des visites, ...). Il en résulte une alimentation des clients par le fournisseur X pour des durées qui peuvent dans bon nombre de cas être élevées.

Ensuite, la possibilité pour le client de demander l'annulation de la procédure de placement dans le cas où il apure sa dette endéans un certain délai permet d'annuler bon nombre de placements. Ainsi, plus de

45.600 demandes (soit, 57% des demandes) ont été annulées suite au remboursement de sa dette par le client.

De même, l'image encore trop souvent négative véhiculée par le compteur à budget amène les clients à refuser son placement, voire à développer des stratégies de fuite telles qu'un déménagement non signalé dans le but d'« échapper » au placement dudit compteur. Plus de 16.500 cas de refus de placement ont été recensés par les GRD. Ainsi une demande sur 5 donnerait lieu à un refus de la part du client. Suite à ces refus, les fournisseurs ont demandé la coupure de l'alimentation pour près de 11.000 clients (voir point 3.2.4.7).

Enfin, des situations de déménagement ou de changement de fournisseur donnent lieu à une annulation de la demande de placement.

## **2) Compteurs à budget gaz**

En gaz, 40.900 demandes de placements de compteurs à budget ont été initiées en 2010, dont 1.800 par les GRD.

Un compteur à budget a ainsi été demandé pour 7% de la clientèle résidentielle en gaz.

Une augmentation est donc enregistrée par rapport à 2009 puisque 38.000 demandes avaient été introduites, dont 325 pour des clients protégés.

Au final, ce sont près de 9.300 compteurs à budget qui ont été placés, dont 1.000 à destination de la clientèle protégée. Cela représente une augmentation par rapport à l'année précédente puisque 7.700 compteurs à budget avaient été placés en 2009.

La figure 21 montre l'évolution du nombre de placements de compteurs à budget en gaz. Il faut cependant rappeler que les compteurs à budget gaz ne sont disponibles que depuis la mi 2008.

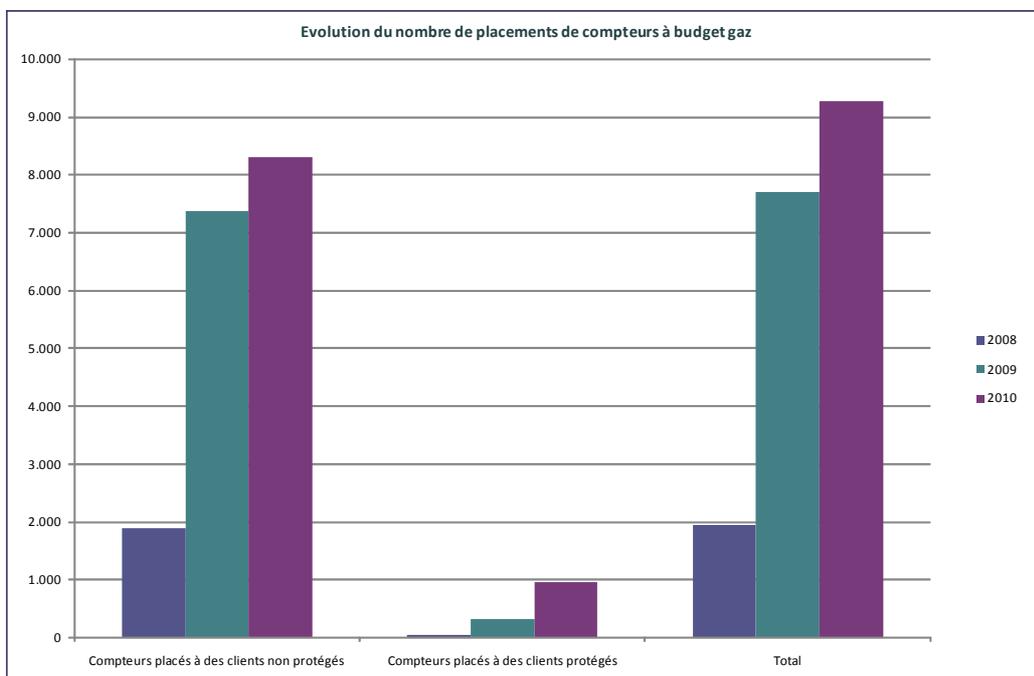


Figure 21 – Evolution du nombre de compteurs à budget placés - Gaz

Le taux de placement des compteurs à budget en gaz en 2010 s'élève à 22,66%. De l'ordre d'1/5<sup>ème</sup> des demandes aboutit au placement effectif du compteur à budget. Ce taux de placement est cependant quelque peu contrasté entre les GRD puisque les GRD mixtes réalisent un taux de placement qui s'établit autour des 26% tandis qu'il est de l'ordre de 17% chez les GRD purs.

Les mêmes éléments que ceux soulevés pour l'électricité peuvent être avancés pour expliquer le faible taux de placement des compteurs à budget gaz.

### 3.2.4.3. Placement effectué à la première ou à la seconde visite du GRD

La procédure de placement du compteur à budget prévoit que, lorsque le compteur à budget ne peut être placé lors de la visite du GRD en raison du refus du client (refus explicite ou absence au rendez-vous fixé), le GRD lui adresse un courrier recommandé avertissant le client de la date de coupure de son alimentation.

Dans la pratique toutefois, en tous cas pour l'électricité, la majorité des GRD acceptent de placer le compteur à budget lors du deuxième passage au domicile du client, en lieu et place de la coupure.

La figure 22 montre le nombre de compteurs à budget placés lors de la première visite ou au cours de la seconde visite du GRD au domicile du client<sup>11</sup>.

<sup>11</sup> Le GRD Resa électricité n'a pas communiqué de données pour cette statistique, ce qui explique la différence entre le nombre de placements figurant dans ce tableau et le nombre de placements renseignés au point 3.4.2.1. (soit une différence de l'ordre de 2.800 placements).

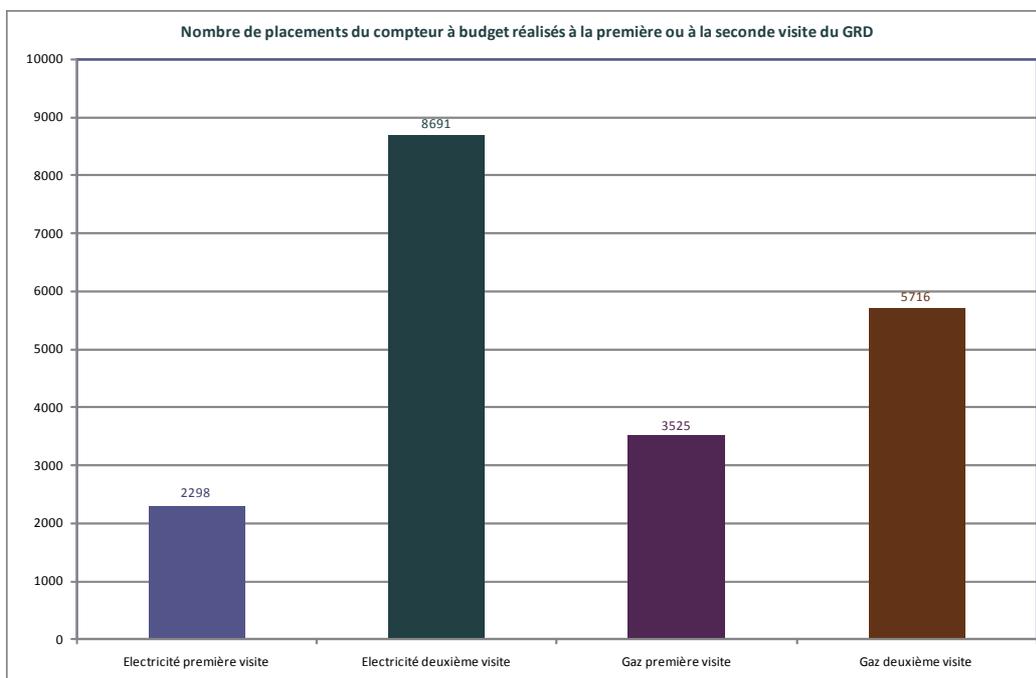


Figure 22 – Placements du compteur à budget à la 1<sup>re</sup> ou à la 2<sup>ème</sup> visite du GRD

#### 3.2.4.4. L'utilisation des compteurs à budget

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

Le client qui désire recharger sa carte peut le faire dans le bureau d'accueil de son GRD, dans certains CPAS (ceux qui disposent d'un dispositif de recharge) ou dans une cabine téléphonique publique Belgacom.

En électricité, la majorité des rechargements a été effectuée via une cabine téléphonique, puisque près de 68% des rechargements ont été réalisés dans une cabine téléphonique publique, tandis que 25% des rechargements ont eu lieu dans le bureau d'accueil du GRD et 7% dans un CPAS.

En gaz, 70% des rechargements ont été effectués via une cabine téléphonique (58% en 2009), 25% au sein d'un bureau du GRD et 5% au sein d'un CPAS.

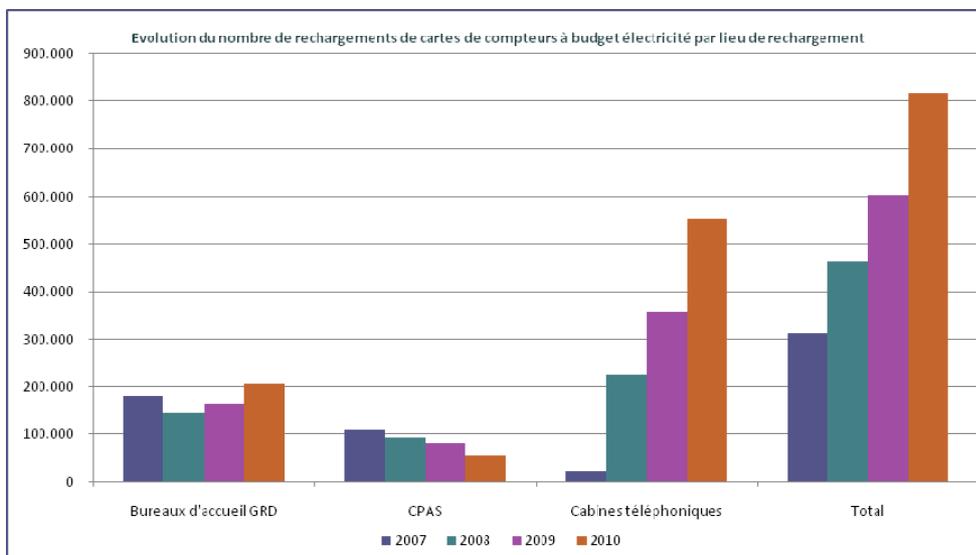


Figure 23 – Evolution des rechargements par type de lieu de rechargement - Electricité

Il convient de constater que, pour les deux vecteurs énergétiques, les rechargements via les cabines téléphoniques sont en constante évolution alors que la part des rechargements effectués au sein d'un CPAS diminue comparativement à 2009 (13,3% des rechargements électricité avaient été effectués dans un CPAS).

Il faut faire remarquer que la technologie des bornes de rechargement est en train de se modifier complètement. D'une part les bornes utilisées dans les cabines téléphoniques sont un outil qui est amené à disparaître d'ici fin 2012. Le nombre de cabines téléphoniques disponibles est quant à lui en constante diminution à la suite de la pénétration de la téléphonie mobile. L'utilisation de la carte PROTON est également remise en question. Le rechargement via les cabines téléphoniques publiques va dès lors disparaître d'ici fin 2012, et sera remplacé par un autre moyen de rechargement en cours de développement.

Le système de rechargement actuel permet au client de recharger sa carte soit en liquide, soit au moyen d'une carte bancaire ou d'une carte bancaire équipée du système Proton pour le rechargement via cabine téléphonique.

En 2010, la majorité des rechargements a été effectuée par carte bancaire. Toutefois, une part non négligeable (18%) des rechargements est encore effectuée en liquide.

Concernant les habitudes de rechargement du compteur à budget électricité, les clients non protégés ont procédé en moyenne à 16,6 rechargements de leur carte de prépaiement pour un montant moyen de 36€. Alors que le montant moyen par rechargement est stable par rapport à 2009, la fréquence de rechargement a augmenté puisqu'un client rechargeait en moyenne 12,5 fois son compteur à budget électricité par an en 2009.

Les clients protégés ont quant à eux procédé en moyenne à 12 rechargements de leur compteur à budget électricité, pour un montant moyen de 34€.

En ce qui concerne le gaz, la fréquence de rechargement a doublé depuis l'année passée puisque le client non protégé a rechargé en moyenne 13 fois son compteur à budget sur l'année 2010, alors que cette fréquence s'établissait à 6,5 fois en 2009. Il faut toutefois rappeler qu'une grande part des compteurs à budget gaz en place fin 2009 n'avaient été placés que dans le courant de l'année 2009 de sorte que le nombre de clients ayant utilisé un compteur à budget gaz durant toute l'année était assez faible. De même, la consommation de gaz étant fortement saisonnière, il est probable que bon nombre de clients n'ont commencé à recharger leur carte qu'à partir des derniers mois de l'année 2009. Le montant moyen rechargé s'élevait à 42€, ce qui est stable par rapport à 2009.

Le client protégé a, quant à lui, rechargé en moyenne 8,3 fois son compteur à budget gaz, pour un montant moyen de 39€.

Le tableau ci-dessous reprend, pour la clientèle non protégée, une évolution de la fréquence de rechargement et du montant rechargé moyens pour 2009 et 2010 :

	Électricité		Gaz	
	2009	2010	2009	2010
<b>Nombre de compteurs à budget pour lesquels des rechargements ont été constatés</b>	44.500	46.100	900	16.100
<b>Fréquence moyenne de rechargement</b>	12,5	16,6	6,5	13
<b>Montant moyen de rechargement</b>	36 €	36 €	41 €	42 €

Au total, le montant des rechargements est nettement plus élevé puisque les clients ont rechargé, en 2010, pour un montant de plus de 28,9 millions d'euros (22 millions en 2009) en électricité et plus de 9,5 millions d'euros en gaz (4 millions en 2009).

### 3.2.4.5. Les désactivations du compteur à budget

L'article 36 de l'AGW OSP électricité et l'article 38 de l'AGW OSP gaz prévoient que, « lorsqu'un client a remboursé les dettes liées à sa consommation d'électricité, il peut demander à son fournisseur de faire désactiver gratuitement le système à prépaiement ». La CWaPE ayant constaté que cette disposition était interprétée plus largement dans la pratique, et que dès lors les possibilités pour un client d'obtenir la désactivation de son compteur à budget s'en trouvaient élargies, elle a transmis dans le courant de l'année 2010 sa position aux fournisseurs.

Ainsi, la CWaPE est d'avis que ces articles limitent la possibilité pour un client final de demander une désactivation de son compteur à budget et qu'un fournisseur ne peut accepter une désactivation que si la dette à l'origine du placement du compteur à budget a effectivement été apurée. La CWaPE a précisé en outre que cette lecture de l'arrêté correspondait à l'objectif voulu par le législateur en ce qu'il protège le fournisseur et le client résidentiel de toute nouvelle dette durant cette période d'apurement. De même, permettre aux clients en défaut de paiement d'éviter une fourniture sous compteur à budget en souscrivant un contrat auprès d'un autre fournisseur – lequel demanderait la désactivation dudit compteur auprès du GRD – est susceptible de maintenir les personnes concernées dans une spirale d'endettement. Dans le cas où le compteur à budget a été placé suite à une procédure de défaut de paiement, il appartient donc au client d'apporter la preuve du remboursement de sa dette initiale auprès du fournisseur ayant

demandé le placement du compteur à budget avant que le nouveau fournisseur ne puisse demander la désactivation du compteur à budget.

Dans le courant de l'année 2010, les GRD ont reçu, en ce qui concerne l'électricité 18.500 demandes de désactivation de compteurs à budget et ont procédé à 9.900 désactivations de compteurs à budget en électricité<sup>12</sup>. Parmi ces désactivations, 8.600 faisaient suite à un « switch »<sup>13</sup>. Il ressort ainsi que 87% des demandes de désactivation de compteurs à budget ne font pas suite à un remboursement de la dette initiale par le client mais à un changement intervenu sur le point de fourniture.

En gaz, les GRD ont reçu 4.200 demandes de désactivation d'un compteur à budget qui ont donné lieu à 3.800 désactivations effectives. Il faut remarquer que 64% des demandes de désactivation sont introduites suite à un changement intervenu sur le point de fourniture (switch).

#### **3.2.4.6. Les réactivations de compteurs à budget**

Parallèlement au nombre de désactivations réalisées en 2010, un certain nombre de compteurs à budget ont été réactivés. En effet, lorsqu'un compteur à budget a été placé, et dès lors qu'une désactivation a été effectuée (permettant au client de consommer à nouveau en mode « post-paiement »), le compteur à budget reste présent, quoique désactivé, sur l'installation du client. Le cas échéant, si le client présent à l'adresse concernée se (re)trouve en défaut de paiement, le fournisseur demandera au GRD la réactivation du compteur à budget, selon la même procédure de défaut de paiement que pour un compteur à budget non encore placé.

Sur 6.700 demandes de réactivations introduites en 2010 par les fournisseurs, 3.400 réactivations ont été effectives.

En gaz, alors que près de 800 demandes de réactivation ont été initiées, 30 réactivations ont effectivement été réalisées.

#### **3.2.4.7. Les coupures de l'alimentation de gaz/d'électricité**

En Région wallonne, une coupure de gaz et d'électricité pour un client résidentiel ne peut intervenir que dans certains cas prévus légalement et moyennant le respect d'une procédure définie.

##### **a. Coupures faisant suite à un défaut de paiement**

Lorsqu'une procédure de placement d'un compteur à budget est engagée pour un client, celle-ci peut aboutir à la coupure de son alimentation si le client refuse le placement du compteur à budget.

La réglementation prévoit en effet que le GRD réalise un premier passage (dont la date est fixée préalablement par courrier) au domicile du client en vue de placer le compteur à budget. Dans le cas où le client est absent lors de ce rendez-vous ou qu'il refuse le placement du compteur, le GRD peut prévoir la coupure de son alimentation. Si le GRD reçoit la confirmation de couper de la part du fournisseur, il

<sup>12</sup> Il faut noter qu'un certain nombre de désactivations réalisées peuvent concerner des demandes reçues en 2009, mais que la désactivation n'a été effective qu'en 2010.

<sup>13</sup> Un « switch » est le terme utilisé dans le jargon professionnel pour désigner les changements suivants intervenants à une adresse donnée : déménagement d'un même client à une autre adresse, changement de client sur une adresse, changement de fournisseur.

adresse alors un courrier recommandé au client. Ce courrier mentionne la possibilité pour le client d'apurer sa dette endéans les 5 jours ouvrables afin de pouvoir demander l'annulation de la demande de placement d'un compteur à budget. Il indique ensuite qu'à défaut, la coupure sera effectuée. Cette coupure ne peut intervenir avant un délai de 15 jours ouvrables à dater de l'envoi du recommandé.

En 2010, les GRD ont reçu, pour les clients non protégés en électricité, 10.900 demandes de coupures suite à un « refus » (explicite ou implicite selon que le client était absent ou non) de compteur à budget. Ces demandes ont donné lieu à 6.300 coupures effectives de l'alimentation d'électricité, dont 41% ont été réalisées en période hivernale<sup>14</sup>, ce qui représente une augmentation par rapport à 2009 où 5.700 coupures avaient été dénombrées.

Pour les clients protégés en électricité, 170 coupures ont été réalisées, dont 25% durant la période hivernale.

En gaz, alors que les GRD ont reçu 4.400 demandes de coupures pour les clients non protégés, 3.400 coupures ont finalement été réalisées, dont 27% durant la période hivernale alors que 2.100 coupures avaient été effectuées en 2009, ce qui représente une augmentation de l'ordre de 61%. Pour les clients protégés en gaz, 107 coupures ont été réalisées, dont 20% en période hivernale.

Il convient toutefois de nuancer le nombre de coupures attribuées à un refus de placement de compteur à budget. En effet, d'après les premières informations communiquées à la CWaPE par les acteurs du marché (fournisseurs et GRD), il semble qu'une part non négligeable (plus de 60%) des coupures réalisées pour cause de « refus » de compteur à budget, seraient en réalité la conséquence d'une habitation inoccupée.

#### **b. Coupure faisant suite à un déménagement dit « problématique »**

Lors d'un déménagement, tant le client entrant que le client sortant sont tenus de communiquer le déménagement à leur fournisseur respectif, ainsi que le relevé d'index. Dans le cas où un fournisseur est averti du déménagement d'un de ses clients, mais qu'aucun nouveau client ne se manifeste sur le point de fourniture concerné, les consommations ne peuvent être attribuées à un client donné. Dans une telle situation, le fournisseur de l'ancien client averti le GRD qui va entreprendre différentes démarches en vue de régulariser la situation. Un document de régularisation est ainsi soumis au « nouvel occupant », qui lui permettra de renseigner son fournisseur actuel dans le cas où il dispose déjà d'un contrat ou de reprendre le fournisseur de l'ancien client dans le cas contraire. Le nouvel occupant a également la possibilité, au moyen de ce formulaire, de demander la fermeture du ou des compteur(s). Cette procédure est appelée dans le jargon professionnel « MOZA ».

Dans le cas où la situation n'est pas régularisée au moyen de l'une ou l'autre solution ci-dessus, le GRD peut procéder à la coupure de l'alimentation à partir du 31<sup>ème</sup> jour qui suit la demande du fournisseur.

Dans le courant de l'année 2010, les fournisseurs ont introduit 28.600 demandes de « MOZA » auprès des GRD en électricité, dont 4.800 ont finalement abouti à la coupure. En 2009, alors que 30.000 demandes avaient été introduites, 4.000 coupures avaient in fine été réalisées.

En gaz, les fournisseurs ont introduit 12.800 demandes de MOZA, dont 2.650 ont finalement abouti à la coupure. Alors que le nombre de demandes est relativement stable par rapport à 2009, le nombre de

<sup>14</sup> La période hivernale, définie légalement, s'étend du 1<sup>er</sup> novembre au 15 mars. Les coupures pour raison de refus de placement d'un compteur à budget sont permises en période hivernale.

dossiers ayant abouti à la coupure a quant à lui augmenté, puisqu'on dénombrait 1.500 coupures faisant suite à un MOZA en gaz en 2009.

Étant donné que la coupure intervient au terme de la procédure de régularisation prévue, elle n'est effectuée que pour autant qu'aucun nouveau client ne se soit entre-temps enregistré sur le point de fourniture. On peut donc raisonnablement considérer qu'il s'agit de suspensions de l'alimentation d'une habitation inoccupée, et non de la fourniture d'un client.

Comme l'indiquait déjà le rapport 2009, cette situation révèle l'importance de poursuivre les démarches visant à informer la clientèle sur la nécessité de communiquer son déménagement et les renseignements utiles au fournisseur.

### **c. Coupure faisant suite à une fin de contrat**

Dans le cas où le contrat d'un client résidentiel est résilié ou arrive à échéance durant la période hivernale, et que le client n'est pas parvenu à signer de nouveau contrat au terme du délai, le GRD est tenu de reprendre le client et d'assurer sa fourniture durant l'hiver. Quinze jours avant la fin de la période hivernale, le GRD envoie un courrier au client l'informant qu'il doit conclure un contrat dans un délai maximal de 60 jours ouvrables.

Dans le cas où le client n'a pas de contrat avec un fournisseur au terme de ce délai, le GRD procède à la coupure de son alimentation.

En 2010, ce sont 25 coupures de ce type qui ont été réalisées en électricité et 68 en gaz.

### **3.2.5. L'alimentation temporaire par le GRD (« fourniture X »)**

Les différentes situations dans lesquelles le GRD est amené à reprendre un client en tant que fournisseur X ont été énoncées précédemment. Le dépassement du délai de placement du compteur à budget est la cause majeure qui donne lieu à une reprise temporaire de l'alimentation par le GRD puisque 69% de la fourniture X concernait une procédure de placement du compteur à budget en électricité et 90% en gaz. Ainsi au 31/12/2010, les GRD alimentaient 13.600 clients en électricité et 5.600 clients en gaz suite au retard dans le placement du compteur à budget.

Comme le démontre le tableau ci-dessous, la durée de cette « fourniture X », initialement prévue comme une fourniture temporaire par la législation, s'étend parfois sur de nombreuses semaines voire de nombreux mois, engendrant toute une série de situations problématiques tant pour le client (dont la fourniture est facturée au prix maxima par le GRD) que pour les acteurs du marché (lourdeur de gestion).

<i>Durée de la fourniture X</i>	<b>Electricité</b>		<b>Gaz</b>	
	<i>Nombre de points de fourniture concernés</i>	<i>Proportion dans le total</i>	<i>Nombre de points de fourniture concernés</i>	<i>Proportion dans le total</i>
<b>Moins de 7 jours</b>	860	6%	410	4%
<b>De 7 jours à 1 mois</b>	1880	14%	960	9%
<b>De 1 à 3 mois</b>	3580	26%	1980	20%
<b>De 3 à 6 mois</b>	2300	17%	1590	16%
<b>Plus de 6 mois</b>	4960	37%	5120	51%

Au vu des chiffres ci-dessus, un nombre peu élevé de situations sont régularisées rapidement, et il apparaît que la régularisation des situations sous fourniture X semble encore plus difficile en gaz.

La longueur de cette fourniture est d'autant plus problématique qu'elle génère un impayé important dans le chef des clients, dès lors que 70.600 clients en électricité et 19.800 clients en gaz présentaient un retard de paiement auprès du fournisseur X à fin 2010<sup>15</sup>, pour un montant moyen d'arriéré de paiement de 401€ en électricité et de 605€ en gaz.

Cette période d'alimentation particulièrement longue est constatée chez l'ensemble des GRD, à l'exception cependant des petits GRD purs qui présente peu d'alimentation en fourniture X ou des délais relativement courts. Cette longueur trouverait son origine dans des difficultés organisationnelles pour réaliser les placements dans le délai prévu légalement, cumulées au fait que les fournisseurs introduisent des demandes inégalement réparties dans le temps.

### **3.2.6. Les Commissions locales pour l'énergie (CLE)**

Lorsqu'un client a le statut de « client protégé », le législateur a mis en place des mesures de protection supplémentaires visant à accompagner le client protégé dans des situations spécifiques. Une « Commission Locale pour l'Energie » (en abrégé, CLE) est ainsi mise en place dans chaque commune et est composée d'un représentant du GRD et de représentants du CPAS. Le client est invité à se présenter à la réunion de la CLE ou à s'y faire représenter.

La CLE se réunit pour prendre une décision lorsque le client se retrouve dans l'une des situations reprises ci-dessous.

#### **3.2.6.1. CLE relative à la fourniture minimale garantie en électricité**

Lorsqu'un client protégé se voit placer un compteur à budget, celui-ci est équipé d'une fonction « limiteur de puissance » qui permet au client, dans le cas où il n'est pas en mesure de recharger la carte de son compteur à budget, de bénéficier d'une fourniture minimale d'électricité de 10 ampères. Cette alimentation minimum est appelée « fourniture minimale garantie » (ci-après, FMG).

<sup>15</sup> Il peut s'agir tant de clients encore alimentés par le fournisseur X au 31/12/2010 que de clients ayant été alimentés par le fournisseur X, mais qui présentent encore un solde ouvert au 31/12/2010.

Le client peut consommer sous limiteur de puissance pendant une durée de 6 mois au terme de laquelle le GRD saisira la CLE qui statuera sur la situation du client (le client est alors en situation de « défaut récurrent de paiement ») et l'opportunité de garder, ou non, cette fourniture minimale garantie.

Différentes possibilités s'offrent à la CLE selon l'analyse qu'elle aura faite de la situation du client. Elle peut décider de maintenir le limiteur de puissance actif pour le client ou de ratifier l'accord qui aurait été pris entre le client et le GRD avant la réunion de la CLE ou encore de permettre au GRD de procéder au retrait de la FMG.

Dans le cas où la CLE statue sur un retrait de la FMG, le client pourra toujours utiliser son compteur à budget moyennant rechargement de sa carte de prépaiement et donc, disposer d'électricité. Cette décision de retrait ne peut toutefois pas être mise en œuvre en hiver, soit entre le 1<sup>er</sup> novembre au 15 mars.

Au total en 2010, 4.100 clients ont bénéficié de la fourniture minimale garantie. Ce nombre ne cesse de s'accroître par rapport aux années précédentes (3.180 clients en 2009 et 2.330 en 2008). La CLE s'est réunie pour 87 clients déclarés en défaut récurrent de paiement. Le montant de la dette moyenne sous limiteur est de 700€, et la consommation moyenne de 5.000 kWh pour une durée moyenne de 21 mois sous limiteur.

La CLE a décidé de retirer le limiteur de puissance dans 74 dossiers, tandis que pour 13 clients la FMG a été maintenue. Enfin, une remise de dettes a été octroyée dans 22 dossiers, pour un montant total de 3.300€. Parmi les décisions de la CLE, on relève 16 décisions d'octroi de plans de paiement et 16 décisions chargeant le CPAS d'assurer un suivi en guidance sociale énergétique.

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

	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
<b>Nombre de saisines de CLE</b>	4	116	87
<b>Maintien de la fourniture minimale garantie</b>	1	26	13
<b>Retrait de la fourniture minimale garantie</b>	3	90	74

Le nombre de CLE a diminué d'1/4 par rapport à l'année 2009 et, tout comme cela avait été le cas l'année précédente, une majorité des situations examinées a donné lieu à une décision de retrait de la fourniture minimale garantie.

Bien que le nombre de CLE ait augmenté depuis 2008, il convient de souligner que certains GRD tardent à systématiquement saisir la CLE dans les cas concernés, ce qui explique le nombre peu élevé de CLE. Ceci résulte à la fois difficultés opérationnelles chez certains GRD mais également des difficultés de marquer le début de la période sous FMG. En effet, le GRD n'est pas averti du moment où le client bascule sous limiteur ce qui ne permet pas de déterminer avec certitude le début de la période sous 10 ampères avec des conséquences en termes de délais sur la suite de la procédure. Une méthode – de plus en plus appliquée par les GRD – consiste à faire débiter l'observation de la période de 6 mois de consommation sous FMG au moment de la constatation d'une absence de rechargement pendant 1 mois.

### 3.2.6.2. CLE relative à l'octroi de cartes d'alimentation de gaz en période hivernale

Dans le cas où le client protégé qui utilise un compteur à budget en gaz n'est pas en mesure de recharger la carte de son compteur à budget durant la période hivernale, il peut solliciter auprès de son GRD une alimentation en gaz. Dès lors que le client a introduit une telle demande, le GRD est tenu de saisir la CLE qui se réunira pour décider de la poursuite ou non de cette alimentation et en quelle quantité.

Ainsi, dans le cas où la CLE est favorable à l'octroi d'une fourniture de gaz au client, elle décidera de la quantité mensuelle de gaz à mettre à disposition du client et des modalités de remboursement par le client. À noter qu'en cas de décision favorable, le Fonds énergie wallon prend systématiquement en charge 70% du coût de la fourniture octroyée au client.

À cet égard, la CWaPE a demandé aux GRD d'envoyer, avant le début de la période hivernale, un courrier à l'ensemble des clients protégés gaz sous compteur à budget afin de les informer de la possibilité de bénéficier de cette mesure.

En 2010, 299 clients ont demandé à leur GRD une aide pour la fourniture de gaz en hiver. La CLE s'est in fine réunie pour examiner 262 dossiers, qui ont donné lieu à 85 refus et 165 poursuites de l'aide hivernale pour un montant total de 22.300€. Le montant moyen octroyé mensuellement s'élevait à 200€.

Un plan de paiement a été décidé dans 86 dossiers, tandis qu'une décision de guidance sociale énergétique a été actée pour 73 dossiers.

Le tableau repris ci-dessous montre l'évolution du nombre de CLE relatives à l'octroi de cartes d'alimentation de gaz en hiver et des décisions prises :

	2008	2009	2010
<b>Nombre de saisines de CLE</b>	2	13	262
<b>Octroi de cartes d'alimentation</b>	1	12	165
<b>Montant mensuel moyen octroyé</b>	200 €	197 €	202 €
<b>Refus d'octroi d'une alimentation</b>	1	1	85

Ces chiffres montrent une réelle évolution des demandes d'octroi d'une fourniture de gaz en hiver même si la procédure d'octroi est complexe. Au 31 décembre 2009, 770 clients protégés avaient un compteur à budget actif, tandis que 1.979 clients protégés utilisaient un compteur à budget gaz au 31 décembre 2010.

Les refus d'octroyer un crédit de gaz en hiver sont notamment motivés par la raisons suivantes :

- le client a entre-temps perdu son statut de protégé et ne peut dès lors plus prétendre à ce système d'aide ;
- le client a déjà constitué une provision dans son compteur à budget, rendant dès lors caduque l'intervention de la CLE ;
- le client n'utilise pas le gaz comme moyen de chauffage mais l'utilise à d'autres fins (typiquement, pour la cuisson des aliments) dont l'impact budgétaire est réduit ;
- etc.

Il ressort cependant que l'absence du client à la CLE est encore trop souvent considérée comme un motif justifiant le refus de l'aide, alors même que la réglementation ne conditionne pas la décision positive de la CLE à la présence de ce dernier en réunion.

### 3.2.6.3. CLE relative à la perte du 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 client protégé n'a pas été renouvelé auprès de son GRD (typiquement, il s'agit de la non remise de l'attestation pour l'année considérée). Dans un premier temps, le GRD envoie un courrier au client l'invitant, endéans un délai de 2 mois, à régulariser sa situation (apporter la preuve de son statut de protégé ou conclure un contrat avec le fournisseur de son choix). À défaut de régularisation à l'expiration de ce délai, le GRD saisit la CLE.

En fonction des éléments apportés en CLE, celle-ci est alors amenée à se prononcer soit sur le maintien du statut du client protégé (et donc, de son alimentation au tarif social par le GRD), soit sur le refus de maintenir son statut de protégé (le client devra dans ce cas souscrire rapidement un contrat auprès d'un fournisseur au risque de voir sa fourniture interrompue), ou sur l'octroi d'un délai permettant au client de régulariser sa situation.

Les dispositions régionales prévoient que si la CLE confirme la perte du statut de client protégé, la coupure de l'alimentation peut être réalisée au plus tôt 5 jours après la date de notification de l'avis de la CLE.

Dans ses lignes directrices « CD-11b14-CWaPE relatives aux dispositions régissant l'interdiction de coupure en période hivernale », la CWaPE indiquait que cette suspension de fourniture ne pouvait toutefois intervenir durant l'hiver.

En effet, étant donné que le GRD est tenu d'alimenter, durant la période hivernale, le client non protégé dont le contrat a été suspendu ou résilié durant cette même période, dès lors que le client perd son statut de client protégé, on peut considérer que son contrat avec le GRD est résilié. Ce dernier est alors tenu de l'alimenter en hiver comme tout autre client non protégé dont le contrat aurait été résilié ou suspendu en période hivernale.

Ainsi, dès lors que la perte du statut de client protégé est confirmée par la CLE, deux situations peuvent se présenter :

- *soit on se trouve en période hivernale (1<sup>er</sup> novembre au 15 mars)*: l'interdiction de coupure hivernale s'applique au client qui vient de perdre son statut et le client peut soit, souscrire un contrat avec le fournisseur de son choix et bénéficier ainsi d'un tarif plus avantageux que le prix maximum<sup>16</sup>, soit rester alimenté par son GRD, qui le facturera au prix maximum mais ne pourra suspendre l'alimentation que moyennant le respect des dispositions des articles 37bis (électricité) et 40bis (gaz) des AGW OSP.

---

<sup>16</sup> Prix défini par l'arrêté Ministériel du 1<sup>er</sup> juin 2004 fixant les prix maximaux pour la fourniture d'électricité par les gestionnaires des réseaux de distribution aux clients finals dont le contrat de fourniture a été résilié par leur fournisseur et qui ne peuvent pas être considérés comme des clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire et par l'arrêté Ministériel du 15 février 2005 fixant les prix maximaux pour la fourniture de gaz naturel par les entreprises de distribution aux clients finals dont le contrat de fourniture a été résilié par leur fournisseur et qui ne peuvent pas être considérés comme des clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire.

- soit on se trouve en dehors de la période hivernale : le GRD peut procéder à la suspension de la fourniture, au plus tôt 5 jours après la date de notification de l'avis de la CLE.

Le tableau ci-dessous montre l'évolution du nombre de CLE relatives à la perte du statut de client protégé et des décisions prises :

	2008	2009	2010
<b>Nombre de saisines de CLE</b>	637	1.285	1.189
<b>Confirmation du statut de protégé</b>	189	413	347
<b>Octroi d'un délai complémentaire au client</b>	290	579	245
<b>Confirmation de la perte du statut de protégé</b>	40	249	652

Ces chiffres permettent de constater que le nombre de CLE relatives à la perte du statut de client protégé est globalement stable par rapport à l'année précédente. Dans le cadre de la gestion des clients protégés, la pratique de certains GRD consiste à envoyer, préalablement à la saisine des CLE, des listings aux CPAS reprenant les clients qui n'ont pas renouvelé leur statut de client protégé. Cette pratique permet de solutionner, en amont, bon nombre de situations sans devoir recourir à une réunion de la CLE.

Parmi les CLE qui se sont réunies en 2010, plus de 50% d'entre elles ont donné lieu à une décision de confirmation de la perte du statut de client protégé.

#### **3.2.6.4. CLE relative à une demande de réouverture du compteur**

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

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

Depuis la mise en place de cette CLE par les modifications apportées aux AGW OSP en 2008, aucune demande de ce type n'a été faite par un client, et cette CLE n'a donc jamais été amenée à se réunir.

#### **3.2.7. Les garanties bancaires**

Les AGW OSP prévoient la possibilité pour le fournisseur de demander à un client qui désire souscrire un contrat, la constitution d'une garantie bancaire pour un client qui présenterait des risques exceptionnels.

Cette garantie ne peut toutefois pas excéder trois mois de consommation moyenne annuelle correspondant à la catégorie de client dont fait partie le client résidentiel concerné (typiquement 3 factures d'acompte). De plus, une garantie bancaire ne peut être exigée en cours de contrat. L'imposition d'une garantie ne peut donc se faire qu'à la signature du contrat.

Bien que la majorité des fournisseurs s'en réserve la possibilité dans leurs conditions générales, actuellement seuls deux fournisseurs ont recours à la constitution de garanties bancaires pour certains clients résidentiels.

Au cours de l'année 2010, en électricité, un total de 895 garanties ont été réclamées pour un montant moyen correspondant à 1,5 mois de consommation annuelle, soit un montant de 94€. En gaz, 312 garanties ont été demandées pour un montant moyen de 128€ correspondant à 1,4 mois de consommation annuelle. Ces valeurs sont relativement stables par rapport à 2009.

#### **4. Etude d'évaluation concernant les mesures sociales applicables en Région wallonne**

En 2010, dans le cadre de la lutte contre la précarité énergétique, le Ministre ayant l'énergie dans ses attributions a sollicité de la CWaPE une évaluation approfondie des mesures sociales mises en place en Région wallonne, évaluation basée sur le retour d'expérience et les constatations de terrain des associations sociales, fournisseurs, GRD et utilisateurs d'un compteur à budget. L'étude d'évaluation « CD-10j13-CWaPE » a été publiée par la CWaPE le 13 octobre 2010.

Les fournisseurs, gestionnaires de réseau, les acteurs sociaux (CPAS, associations à finalité sociale ou de consommateurs) et les utilisateurs des « compteurs à budget » ont été interrogés sur les différents aspects des mesures en vigueur. Une comparaison avec les mesures sociales applicables dans les autres régions de la Belgique a également été dressée.

Sur la base des réponses reçues, la CWaPE a évalué les mesures sociales au regard des objectifs de garantie d'accès à l'énergie des clients résidentiels, de maîtrise de la consommation, de lutte contre l'endettement, de marché concurrentiel et de maîtrise des coûts des obligations de service public.

Il ressort de cette étude que les limites les plus importantes du système actuel mises en évidence sont le nombre élevé de coupures d'alimentation pour raison d'un refus de placement d'un compteur à budget, le manque d'accompagnement des clients vulnérables, la problématique des « autocoupures » pour les clients précarisés et la complexité du mécanisme en place.

Les qualités les plus évidentes du système actuel résident dans la part importante de la clientèle qui reste éligible dans le marché avec un contrat-fournisseur via un compteur à budget, les développements technologiques et organisationnels réalisés permettant de nombreux lieux de rechargement avec une disponibilité élevée et une maîtrise accrue de la gestion énergétique pour les clients sous compteur à budget pour autant qu'ils ne soient pas en situation précarisée.

Ainsi sur base du retour des différents acteurs, la CWaPE a tenté de mettre en évidence les principales carences et les principaux avantages du système actuellement mis en place en Région wallonne. Elle a ensuite proposé d'agir selon deux axes : le renforcement des mécanismes de protection de la clientèle précarisée et l'amélioration de la procédure de défaut de paiement, et ce en regard des objectifs de garantie d'accès à l'énergie des clients résidentiels, de maîtrise de la consommation, de lutte contre l'endettement, de marché concurrentiel et de maîtrise des coûts des obligations de service public.

La CWaPE a ainsi proposé d'améliorer la protection de la clientèle fragilisée, notamment par un élargissement de la clientèle protégée, en définissant une catégorie supplémentaire qui tiendrait compte du critère de revenus du client.

Dans le cas d'une situation de pauvreté énergétique, la CWaPE rappelait que le compteur à budget ne pouvait constituer un outil d'aide pour le client que si une fourniture minimale garantie (tant en gaz qu'en électricité) lui était accordée. En effet, le principe d'une amélioration de la gestion de l'énergie par les clients en difficulté de paiement avec l'aide d'un compteur à budget est incompatible avec l'objectif de

garantie d'accès à l'énergie dès lors que le client est précarisé. Si le client est précarisé mais non protégé, la pose d'un compteur à budget sans fourniture minimale garantie pourra en effet donner lieu à un réalignement des priorités budgétaires du client en faveur de ses dépenses énergétiques au détriment d'autres dépenses de première nécessité, ou à de nombreuses autocoupures au détriment de conditions de vie acceptables. Répondre à cette problématique nécessite dès lors de définir une catégorie de clients protégés qui soit basée sur le revenu de manière à ne pas permettre d'autocoupures chez une clientèle dont le seuil de revenus serait inférieur à un seuil de précarité convenu.

La CWaPE relevait en outre la complexité de certaines procédures (octroi de cartes d'alimentation de gaz par la CLE, suspension du contrat du client et reprise temporaire par le GRD dans le cas d'un dépassement de délai pour le placement du compteur à budget, annulation des demandes de placement d'un compteur à budget, contacts avec le fournisseur, ...). À cet égard, la CWaPE est d'avis qu'il convient de simplifier les scénarios et de maintenir l'utilisation des compteurs à budget mais qu'il est nécessaire de revoir certains éléments de la procédure afin d'accroître l'efficacité des mesures mises en place au regard des objectifs cités précédemment.

La CWaPE proposait dès lors d'intégrer certaines balises dans la procédure de défaut de paiement de manière à diminuer, en amont, le nombre de demandes de compteurs à budget par un meilleur accompagnement du client, et de parvenir à une amélioration de l'image du compteur à budget, pour in fine diminuer le nombre de coupures pour refus de compteur à budget.

La CWaPE est d'avis que ces objectifs ne pourront être atteints que par une simplification des procédures, une implication plus forte des fournisseurs dans la prise en compte de la situation particulière du client et un rôle renforcé de facilitateur pour le GRD, lequel est un acteur privilégié dans le dialogue avec la clientèle fragilisée.

## **5. Le contrôle du respect des obligations de service public auprès des acteurs du marché**

Une des missions de la CWaPE est de veiller au respect des obligations de service public (OSP) par les différents acteurs que sont les fournisseurs et les gestionnaires de réseau (GRD).

Ce contrôle est réalisé au travers de différentes actions, dont, notamment, le contrôle au sein des services mêmes des GRD et des fournisseurs. Dans la continuité des contrôles sur place initiés en 2008 (d'abord auprès des fournisseurs, ensuite auprès des GRD), la CWaPE s'est rendue chez l'ensemble des fournisseurs de la clientèle résidentielle actifs en Wallonie (Belpower, Electrabel Customer Solutions, Energie 2030, Essent, Lampiris, Nuon, SPE Luminus). Ces fournisseurs lui ont présenté l'organisation de leurs services ainsi que les procédures mises en place en vue de répondre au prescrit légal concernant les OSP.

À l'issue de ces contrôles, la CWaPE a dressé un rapport de contrôle qui reprend, le cas échéant, différentes remarques portant sur des modifications à implémenter par le fournisseur ou des suggestions d'amélioration de ses procédures.

Les principales remarques émises par la CWaPE ont porté sur :

- la mise en place d'outils de reporting permettant d'objectiver les volumes des demandes clients et leurs délais de traitement ;
- l'organisation des différentes étapes de la procédure de défaut de paiement;

- la mise en conformité des factures et des courriers envoyés dans le cadre des OSP aux dispositions des décrets, AGW OSP et arrêtés Ministériels.

La CWaPE a également veillé à la mise en conformité des GRD aux remarques qu'elle avait formulées lors des contrôles réalisés en 2009.

Dans le cadre des contrôles qu'elle réalise, la CWaPE a rédigé une ligne directrice<sup>17</sup> qui décrit la méthode suivie par la CWaPE pour la réalisation de sa mission de surveillance et de contrôle lors de ses contrôles sur place chez les fournisseurs. Cette ligne directrice dresse les contours des obligations imposées aux fournisseurs ainsi que des modalités pratiques de contrôle sur place par des membres de la CWaPE.

Une ligne directrice a également été publiée sur la méthode suivie par la CWaPE pour la réalisation des contrôles auprès des GRD, au sein desquels la CWaPE se rendra en 2011 afin de poursuivre sa mission de contrôle et de surveillance des OSP.

## **6. Les indicateurs de performance**

C'est au travers des décrets du 17 juillet 2008 que le Gouvernement Wallon a exprimé sa volonté de permettre au client final de choisir son fournisseur d'énergie non pas uniquement en fonction du prix, mais également sur base de la qualité comparée des services rendus aux consommateurs.

Afin d'évaluer cette qualité de service, le législateur a imposé aux fournisseurs et aux gestionnaires de réseau de distribution le respect d'objectifs de performance au titre d'obligations de service public.

Dans cette perspective, la CWaPE a mis en place un processus de concertation avec les fournisseurs d'énergie actifs sur le secteur des clients résidentiels en Région Wallonne en vue d'introduire des indicateurs de performance destinés à une publication.

Plusieurs indicateurs ont été définis, tels que le délai d'édition d'une facture et le délai de remboursement d'un trop-perçu constaté au moment de l'émission d'une facture de régularisation annuelle ou de fin de contrat lors d'un changement de fournisseur, ou dans le cadre d'un déménagement.

La méthodologie d'établissement de ces indicateurs a été mise au point et un premier « testrun », portant sur les factures éditées en juillet 2010, a été réalisé. Ce testrun a nécessité, pour les 7 fournisseurs actuellement concernés – les fournisseurs aux clients résidentiels – des développements informatiques pour interroger leurs propres bases de données aux fins d'en extraire les informations nécessaires et de calculer les indicateurs attendus.

Le calcul des indicateurs relatifs au testrun a été analysé par la CWaPE auprès de chaque fournisseur pour vérifier si les développements réalisés permettent aux indicateurs de refléter fidèlement les performances ciblées tant au niveau de la complétude que de la qualité des données à partir desquelles les indicateurs sont établis, et ce conformément aux règles qui avaient été définies.

Par la suite, chaque fournisseur a fourni à la CWaPE un rapport d'assurance, de manière à garantir une évaluation et un rapportage de qualité par les fournisseurs.

---

<sup>17</sup> « Ligne directrice CD-11b14-CWaPE à propos des missions de surveillance et de contrôle de l'exécution des obligations de service public par les fournisseurs d'électricité et de gaz aux clients résidentiels »

Le rapport d'assurance a pour but de fournir à la CWaPE l'assurance que les indicateurs de performance relatifs aux services de facturation et d'information reflètent fidèlement la réalité. Pour ce faire, le rapport d'assurance définit les principes à respecter par le fournisseur en matière d'engagement de la direction, de contrôle interne, et d'audit interne à l'entreprise.

L'année 2010 a également vu la concertation nécessaire à la mise en œuvre des indicateurs de performance relatifs aux services d'information, à savoir les taux d'accessibilité et le délai de réponse des services téléphoniques (call-center).

Ces éléments permettront à la CWaPE de procéder durant le troisième trimestre de l'année 2011 à une première publication des indicateurs de performance relatifs aux services des fournisseurs d'énergie actifs sur le secteur des clients résidentiels en Région Wallonne.

## **7. L'évaluation des coûts des obligations de service public à charge des gestionnaires de réseau de distribution (et des fournisseurs)**

En 2009, la CWaPE a établi, au terme d'un processus de concertation avec les GRD un formulaire de déclaration des coûts imputables aux obligations de service public à charge des GRD. Les obligations de service public étudiées dans ce cadre peuvent être réparties dans les catégories suivantes :

- Les obligations de service public à caractère social dans lesquelles se retrouvent les compteurs à budget (sont visés les coûts relatifs à l'amortissement, au placement ainsi qu'au rechargement des compteurs à budget), le service clientèle et enfin la fourniture à la clientèle alimentée par les GRD (clients protégés et clients sous fournisseur X) ;
- Les obligations de service public relatives à l'utilisation rationnelle de l'énergie et de sensibilisation aux énergies renouvelables, parmi lesquelles la gestion de l'octroi de primes par les GRD ;
- Les obligations de service public nécessaires au bon fonctionnement du marché de l'énergie dont la gestion des situations de déménagements problématiques (MOZA) et de fin de contrat (EOC).

De même l'obligation de service public relative à l'entretien de l'éclairage public communal, obligation de service public à charge des GRD introduite par l'arrêté du Gouvernement wallon du 6 novembre 2008, fait également l'objet d'une analyse en termes de coûts imputables.

Ainsi au total pour l'année 2009, les coûts relatifs aux obligations de service public mentionnées ci-dessus se sont élevés à :

Coûts des obligations de service public - année 2009		Coûts totaux 2009 (Millions d'Euros)		
		Electricité	Gaz	Total
1. OSP sociales	Compteurs à budget	16,6	4,8	21,4
	Service clientèle	5,8	3,7	9,5
	Fournitures	2,3	4,9	7,2
2. OSP URE	Informations URE et énergies renouvelables	0,2	0,5	0,7
	Entretien de l'éclairage public communal	10,9		10,9
3. OSP Fonctionnement de marché	Déménagements problématiques	4,1	1,2	5,3
	Fins de contrat	0,3	0,1	0,5

Ces mêmes coûts exprimés en EUR par MWh consommé en basse tension donnent les résultats suivants<sup>18</sup> :

Coûts des obligations de service public - année 2009		Coûts 2009 (EUR/MWh BT)	
		Electricité	Gaz
1. OSP sociales	Compteurs à budget	1,9	0,3
	Service clientèle GRD	0,7	0,3
	Fournitures à la clientèle GRD	0,3	0,3
2. OSP URE	Informations URE et énergies renouvelables	0,03	0,03
	Entretien de l'éclairage public communal	1,2	
3. OSP Fonctionnement de marché	Déménagements problématiques	0,62	0,08
	Fins de contrat	0,05	0,01

<sup>18</sup> À titre d'information, les coûts répercutés pour l'année 2009 aux clients résidentiels par les fournisseurs dans le cadre de l'obligation de service public relative aux certificats verts se sont élevés à 7,83 €/MWh sur la base d'un prix de marché du certificat vert de 87 € et d'un quota de certificats verts de 9%.

## **8. Conclusion**

L'année 2010, année européenne de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, a été marquée par la volonté du Gouvernement wallon d'évaluer les mesures actuellement mises en place en Région wallonne.

Dans ce cadre la CWaPE a, sur demande du Ministre en charge du développement durable et de la fonction publique, réalisé une évaluation approfondie des mesures sociales, évaluation basée sur le retour d'expérience et les constatations de terrain des fournisseurs, des GRD, des utilisateurs d'un compteur à budget et enfin des associations sociales et de consommateurs.

Les mesures sociales en question, introduites au travers des obligations de service public, ont pour finalité tant d'encadrer les clients en difficulté de paiement dans la gestion de leur dette que de leur faire bénéficier de mesures de protection particulières. Par ailleurs les obligations de service public, dédiées aux fournisseurs et aux GRD en fonction de leurs rôles respectifs dans le marché, visent à ne pas désresponsabiliser les consommateurs résidentiels face à leur situation.

Concrètement la protection des clients les plus vulnérables passe par l'octroi du statut de client protégé à toute une série de catégories de personnes, statut de client protégé qui permet aux clients concernés de bénéficier de mesures sociales particulières telles l'octroi du tarif social, la fourniture minimale garantie en électricité et l'octroi de cartes d'alimentation gaz en période hivernale. En outre dès lors que le client protégé ou non protégé est en défaut de paiement, la gestion de sa consommation et la maîtrise de son endettement lié à celle-ci passe par l'utilisation d'un compteur à budget en électricité et en gaz.

Parallèlement à la réalisation de l'étude d'évaluation, la CWaPE a suivi avec attention, au cours de l'année 2010, l'évolution du marché de l'électricité et du gaz et plus particulièrement les conséquences éventuelles de cette évolution sur les clients vulnérables et/ou en situation précaire.

Ainsi le nombre de clients déclarés en défaut de paiement en 2010 a augmenté par rapport à l'année 2009 et le nombre de demandes de placement d'un compteur à budget s'est également inscrit en sensible hausse tant en électricité qu'en gaz. Il apparaît que la tendance observée en 2009 auprès des fournisseurs visant à appliquer strictement la procédure de défaut de paiement de manière à limiter l'endettement du client avant le placement du compteur à budget semble se confirmer. La CWaPE en veut pour preuve la diminution du montant de la dette moyenne au moment du placement du compteur à budget, tant en électricité qu'en gaz.

Toutefois l'accroissement du nombre de demandes de placement n'a pas eu pour conséquence un accroissement du nombre de placements effectifs puisque le taux de réussite de placement s'est légèrement réduit durant l'année 2010 pour s'établir en-dessous des 20 % en électricité et à 22 % en gaz.

Ce faible taux de réussite est principalement imputable à trois éléments. Le premier est la possibilité pour le client de demander à son fournisseur l'annulation de la procédure pour autant que la totalité de la dette auprès de ce fournisseur ait été apurée. Le second est le refus implicite ou explicite du client de se voir poser un compteur à budget quand bien même il a été averti des conséquences de ce refus sur la poursuite de son alimentation. Ainsi dans ce cadre les GRD ont procédé à plus de 6.300 interruptions de fourniture en électricité et à plus de 3.400 coupures de gaz. Néanmoins les informations mises à disposition de la CWaPE semblent indiquer qu'une part non négligeable de ces coupures concernait en définitive des maisons vides. Enfin l'abandon de la procédure suite à un changement de fournisseur, à un

déménagement, ou au changement du nom du titulaire du contrat de fourniture peut également expliquer que certaines demandes n'aboutissent pas.

Au vu des chiffres transmis relativement à la dette moyenne au moment du placement du compteur à budget, il semble que ce dernier tende à permettre une maîtrise de l'endettement lié à la consommation d'énergie. Le compteur à budget peut toutefois amener le client à être confronté au risque d'auto-coupure de l'alimentation consécutive à un manque de moyens financiers ou encore amener le client vulnérable à revoir l'affectation de son revenu disponible. Aussi le système a prévu des mesures de protection complémentaires pour autant que le client sous compteur à budget dispose du statut de client protégé, ces protections prenant la forme d'une fourniture minimale garantie d'une puissance de 10 ampères en électricité et d'une possibilité d'introduire une demande auprès du GRD pour obtenir des cartes d'alimentation du compteur à budget durant la période hivernale en gaz.

L'envoi d'un courrier par les GRD – à l'initiative de la CWaPE – avant le début de la période hivernale à l'ensemble des clients protégés gaz sous compteur à budget a permis d'accroître fortement le nombre de clients ayant bénéficié de l'octroi de cartes durant la période hivernale. Force est de constater cependant que le nombre de clients à qui des cartes ont été octroyées reste limité en comparaison du nombre total de clients protégés sous compteurs à budget gaz. Une nécessité d'optimisation du système d'octroi, à destination des clients en difficulté, reste à tout le moins d'actualité.

Outre la fourniture minimale garantie en électricité et gaz, le statut de client protégé ouvre le droit à un certain nombre d'avantages dont le principal reste l'octroi du tarif social. L'année 2010 a été marquée par une croissance particulièrement importante du nombre de clients protégés appartenant à une catégorie fédérale de client protégé. Ceci est la conséquence directe de la mise en place du processus d'octroi automatique du statut de client protégé au sens fédéral aux ayants-droits au travers du projet « SOCTAR ».

Par contre le nombre de clients appartenant à une catégorie exclusivement régionale de protégé est resté stable en gaz et a légèrement régressé en électricité. Mais nombre d'entre eux sont de facto privés de l'application du tarif social parce qu'ils sont alimentés par un fournisseur commercial qui n'est pas légalement contraint d'appliquer le tarif social (fédéral) aux clients protégés régionaux qu'il alimente. Reste qu'à défaut d'espérer que l'ensemble des clients concernés demandent leur transfert vers leur GRD pour bénéficier du tarif social, seule l'introduction d'une procédure de « transfert automatique » vers le GRD de clients protégés régionaux alimentés par un fournisseur permettrait de s'assurer que la totalité des clients concernés se voient facturer leurs consommations au tarif social. Or l'idée d'un tel transfert semble récolter l'adhésion de l'ensemble des acteurs concernés et pourrait à priori voir le jour à l'occasion d'une prochaine modification de la législation dans ce sens.

Enfin il apparaît que le client résidentiel peine à s'y retrouver dès lors qu'il est confronté à certaines situations spécifiques telles un déménagement problématique, une fin de contrat ou encore un changement de fournisseur. Aussi une évaluation régulière de son comportement, une mise à disposition d'informations utiles et pratiques ainsi qu'une éventuelle simplification des procédures concernées seraient de nature à faciliter sa compréhension du fonctionnement du marché et de ces procédures.

\* \*  
\*