



---

*COMMISSION WALLONNE POUR L'ENERGIE*

**RAPPORT ANNUEL 2006**

CD-7f26-CWaPE

*sur*

*'l'exécution des obligations de service public  
à caractère social imposées aux fournisseurs  
et gestionnaires de réseaux'*

*établi en application de l'article 44 de l'arrêté 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  
30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché  
du gaz.*

---

*Le 16 juillet 2007*

**Rapport annuel 2006 de la CWaPE  
sur l'exécution des obligations de service public à caractère social  
imposées aux fournisseurs et gestionnaires de réseaux**

---

1. Objet

L'arrêté du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité, prévoit en son article 44 que :

*« Art. 44. Conformément à l'article 43, §3, du décret, la CWaPE réalise un rapport détaillé quant à l'exécution des obligations de service public imposées aux fournisseurs et gestionnaires de réseaux. »*

L'arrêté du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz, prévoit en son article 43 que :

*« Art. 43. Conformément à l'article 36 §2 du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz, la CWaPE réalise un rapport détaillé quant à l'exécution des obligations de service public imposées aux fournisseurs et gestionnaires de réseaux. »*

## 2. Données statistiques 2006 relatives aux obligations de service public à caractère social

Le document vise à donner un aperçu de l'exécution des obligations de service public à caractère social - ci-après dénommées OSP - imposées aux fournisseurs et gestionnaires de réseau - ci-après dénommés GRD.

Pour ce faire, diverses données et statistiques seront présentées afin de dresser un portrait fidèle de la situation « sociale » sur le marché de l'électricité et du gaz en Wallonie.

Si, durant l'année 2006, la fourniture de gaz aux clients résidentiels était exclusivement réalisée par les GRD au titre de fournisseur de la clientèle captive, il n'en va pas de même pour l'électricité. Ainsi un certain nombre de clients ont déjà pu exercer leur éligibilité dès 2006 en contractant avec un fournisseur disposant d'une licence « verte ».

Aussi l'analyse a été alimentée par des chiffres transmis au moyen de formulaires d'une part par les fournisseurs d'électricité disposant d'une licence « verte » et ayant alimenté des clients résidentiels en 2006 à ce titre, et d'autre part par les GRD au titre de fournisseurs de la clientèle captive, tant pour l'électricité que pour le gaz.

Ces chiffres sont en relation directe avec les OSP qui leur ont été imposées et se rapportent entre autres au nombre de clients en défaut de paiement, aux compteurs à carte rechargeable (ce dispositif est appelé compteur à budget dans la législation wallonne), aux interruptions de fourniture, ...

### 2.1. Collecte des données

Les formulaires de collecte de données relatives aux OSP telles que définies dans les arrêtés, ont été envoyés aux fournisseurs et aux GRD en date du 21 décembre 2006 tant pour l'électricité que pour le gaz.

Au vu de certaines difficultés rencontrées pour l'interprétation de données lors de l'élaboration du rapport 2005, les formulaires ont été adaptés de façon à obtenir de la part des acteurs du marché les informations les plus pertinentes et les plus complètes possibles.

Conformément à l'article 43 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux OSP dans le marché de l'électricité - ci-après dénommé AGW OSP ELECTRICITE - ainsi qu'à l'article 42 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux OSP dans le marché du gaz - ci-après dénommé AGW OSP GAZ -, les fournisseurs et les GRD sont tenus, avant le 31 mars de chaque année, de fournir à la CWaPE une série de données agrégées.

Les données à fournir par les GRD en tant que fournisseurs d'électricité à la clientèle captive sont :

- Le nombre de clients bénéficiant du tarif social
- Le nombre de rappels
- Le nombre de mises en demeure
- Le nombre de clients en défaut de paiement, en distinguant clients protégés et non protégés
- Le nombre de plans de paiement admis et le paiement mensuel moyen
- Le nombre de plans de paiement non suivis
- Le nombre de dossiers transmis aux Centres publics d'action sociale
- Le nombre de demandes de placement de compteurs à carte avec ou sans limiteur de puissance en distinguant les placements à la demande du fournisseur, du client ou du client protégé ainsi que le nombre de placements effectifs

- Le nombre de refus de placement de la part du client ainsi que le nombre de demandes de suspension de fourniture consécutives à un refus de placement
- Le montant de la dette moyenne au moment du placement du compteur à carte
- Le nombre de clients protégés bénéficiant de la fourniture minimale garantie, en précisant ceux disposant d'une puissance supérieure à 1300 W avec un maximum de 2600 W
- Le nombre de clients en défaut récurrent de paiement, le nombre de saisines de la Commission locale d'avis de coupure - ci-après dénommée CLAC, ainsi que le montant de la dette moyenne au moment de la saisine
- Le type de décisions adoptées par la CLAC en distinguant le retrait ou la prolongation de la fourniture minimale garantie, le nombre de demandes d'intervention du Fonds Energie ainsi que le nombre de remise de dettes éventuelles et les sommes concernées
- Le nombre total de rechargements des cartes de compteurs à carte enregistrés en 2006, la fréquence moyenne de rechargement, le montant moyen rechargé ainsi que le montant total des rechargements

Les données à fournir par les fournisseurs d'électricité disposant d'une licence de fourniture d'énergie verte sont :

- Le nombre de clients bénéficiant du tarif social
- Le nombre de rappels
- Le nombre de mises en demeure
- Le nombre de clients en défaut de paiement, en distinguant clients protégés et non protégés
- Le nombre de plans de paiement admis et le paiement mensuel moyen
- Le nombre de plans de paiement non suivis
- Le nombre de dossiers transmis aux Centres publics d'action sociale
- Le nombre de demandes de placement de compteurs à carte avec ou sans limiteur de puissance en distinguant les placements à la demande du fournisseur, du client ou du client protégé ainsi que le nombre de placements effectifs
- Le nombre de refus de placement de la part du client ainsi que le nombre de demandes de suspension de fourniture consécutives à un refus de placement
- Le montant de la dette moyenne au moment du placement du compteur à carte

Pour le marché du gaz, les données à fournir par les GRD en tant que fournisseurs de la clientèle captive sont :

- Le nombre de clients bénéficiant du tarif social
- Le nombre de rappels
- Le nombre de mises en demeure
- Le nombre de clients en défaut de paiement, en distinguant clients protégés et non protégés
- Le nombre de plans de paiement admis et le paiement mensuel moyen
- Le nombre de plans de paiement non suivis
- Le nombre de dossiers transmis aux Centres publics d'action sociale

Pour les gestionnaires de réseau Gaz, les questions au sujet des compteurs à carte (Art.42 §1 points 8 et 9 de l'AGW OSP GAZ) ne sont pas reprises puisque les compteurs à carte gaz ne sont pas encore disponibles sur le marché. Cette situation est à l'origine de la non entrée en vigueur de la section 3 du chapitre IV de l'AGW OSP GAZ, ainsi que de l'adoption de mesures transitoires définies au chapitre VI de l'AGW OSP GAZ.

Ces mesures, insérées à l'article 45 de l'AGW OSP GAZ, prévoient que tous les clients déclarés en défaut de paiement peuvent voir leur alimentation en gaz suspendue pour autant que la Commission locale d'avis de coupure - ci-après dénommée CLAC - ait pris une décision en ce sens; en tout état de cause les suspensions d'alimentation de gaz ne peuvent avoir lieu entre le 15 novembre et le 15 mars.

Les données suivantes ont ainsi été demandées aux GRD en application des mesures transitoires de l'article 45 de l'AGW OSP GAZ :

- Le nombre de saisines de la CLAC en distinguant les clients protégés et non protégés
- Le montant de la dette moyenne au moment de la saisine de la CLAC
- Le type de décisions de la CLAC en distinguant d'une part les clients protégés et non protégés et d'autre part les décisions de maintien ou d'interruption de la fourniture
- Le nombre d'interruptions de fourniture de gaz effectives, en distinguant clients protégés et non protégés
- Le montant de la dette moyenne au moment de l'interruption de fourniture en distinguant les clients protégés et non protégés

## 2.2. Constatations préalables à l'analyse des données

### 2.2.1. Remarque liminaire

De nouveaux arrêtés du Gouvernement wallon relatifs aux obligations de service public pour l'électricité et le gaz, abrogeant ceux du 10 avril 2003 pour l'électricité et du 4 décembre 2003 pour le gaz, ont été promulgués le 30 mars 2006 et sont entrés en vigueur au 26 juin 2006.

Nous rappelons au lecteur que les arrêtés auxquels il est fait référence dans le présent rapport sont ces mêmes arrêtés du 30 mars 2006.

Dans la suite du document, une mention spécifique signalera le cas échéant les éventuels impacts de ces arrêtés du Gouvernement wallon sur les données récoltées et leur interprétation.

Enfin un arrêté du Gouvernement wallon, introduisant des modifications législatives portant essentiellement sur les mesures transitoires gaz et les Commissions locales d'avis de coupure, a été promulgué le 6 décembre 2006 et est entré en vigueur le 20 décembre 2006. L'impact de cet arrêté ne pourra être évalué qu'après analyse des chiffres relatifs à l'année 2007.

### 2.2.2. Répartition de la clientèle résidentielle entre acteurs du marché et à travers le territoire wallon

Une distinction doit être faite entre l'électricité et le gaz.

Ainsi pour l'électricité, la clientèle résidentielle se répartit entre d'une part les « fournisseurs verts » et d'autre part les GRD en qualité de fournisseur à la clientèle captive.

La clientèle captive, alimentée par les GRD, s'élève à 1.507.000 clients pour l'électricité dont +/- 1.367.000 clients résidentiels. Cette estimation se base sur l'information transmise par les GRD concernant la part de clients résidentiels, soit 90,6%, parmi le nombre total de clients BT.

Le nombre de clients éligibles BT ayant signé un « contrat vert » en 2006 est de l'ordre de 132.000 clients. Moyennant l'application du pourcentage repris ci-dessus relatif à la part des clients résidentiels dans le total des clients BT, on peut estimer à 120.000 le nombre de clients résidentiels concernés.

La clientèle électricité captive est répartie de manière non homogène entre les différents gestionnaires de réseaux et se trouve concentrée essentiellement sur l'IEH et l'ALE, à raison de respectivement 31% et 21%.

En gaz, alors que la cliente résidentielle est alimentée par les GRD, quelques 75% des clients résidentiels dépendent des intercommunales IGH et ALG, à raison de 43,5% pour IGH et 31,5% pour l'ALG.

Au total, à fin 2006, la clientèle résidentielle était évaluée à 1.487.000 clients pour l'électricité, dont environ 92% alimentés par les GRD au titre de fournisseur de la clientèle captive et le solde par les fournisseurs verts, et à 548.000 clients pour le gaz sur base d'une estimation reposant sur la tarification CCEG.

### 2.2.3. Structure et spécificité des données

Les données transmises par les fournisseurs ne concernent que l'électricité.

Par contre pour les GRD, la situation est différente puisque les GRD peuvent être rangés en trois catégories distinctes :

1. Les GRD fournissant uniquement de l'électricité tels AIEG, AIESH, ALE, IEH, INTEREST, PBE et la régie de Wavre.
2. Les GRD fournissant uniquement du gaz tels l'ALG et IGH.
3. Les GRD fournissant électricité et gaz tels GASELWEST, IDEG, INTERLUX, INTERMOSANE, SEDILEC et SIMOGEL.

Les GRD fournissant électricité et gaz facturent sur un même document les consommations de gaz et d'électricité d'un client final résidentiel.

De plus on notera que les GRD IEH et IGH, bien que statutairement distincts, facturent également sur un même document les consommations d'électricité et de gaz d'un client final résidentiel.

Les données statistiques (relatives aux nombre de rappels, nombre de mises en demeure, nombre de clients déclarés en défaut de paiement, nombre de plans de paiement admis et non suivis, paiement mensuel moyen, nombre de dossiers transmis aux CPAS) ont été demandées à ces GRD distinctement pour les deux énergies, et les informations obtenues peuvent être classées en trois catégories :

- données relatives aux clients « électricité » (sont visés les clients électricité en ce compris ceux d'entre eux qui sont également clients gaz)
- données relatives aux clients « gaz » (sont visés les clients gaz en ce compris ceux d'entre eux qui sont également clients électricité)
- données relatives aux clients « gaz » concernés par l'électricité (ne sont visés que les clients qui disposent à la fois d'électricité et de gaz)

Par soustraction on peut déduire le nombre de clients uniquement concernés par l'électricité, ceux uniquement concernés par le gaz, et le reste des clients qui sont concernés à la fois par l'électricité et le gaz.

Par conséquent, dans de nombreux cas, le client « mauvais payeur » est déclaré en situation de défaut de paiement simultanément pour les deux énergies. Ce sont alors vraisemblablement les montants facturés pour les consommations de gaz qui conduisent davantage aux situations de défaut de paiement.

Les procédures de recouvrement sont généralement basées sur les montants totaux de la facture d'énergie qui concerne aussi bien le gaz naturel que l'électricité.

Ceci a pour conséquence de ne pas permettre la distinction entre les situations de non paiement spécifiques à l'électricité et au gaz pour les GRD fournissant à la fois l'électricité et le gaz.

Dans la suite du présent rapport, pour ces mêmes GRD, les données relatives aux méthodes de recouvrement seront analysées au travers des chiffres pour l'électricité.

## **2.3. Analyse des statistiques sociales 2006 pour l'électricité et le gaz**

### **2.3.1. Clients bénéficiant du tarif social**

L'octroi du tarif social spécifique est conditionné à l'obtention du statut de client protégé, statut défini à la fois au niveau fédéral et au niveau régional .

Pour rappel, la législation relative au « tarif social spécifique » est une législation fédérale qui s'applique aux « clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire » (dont le statut est défini dans l'A.M. 15/05/2003 - Art 1<sup>er</sup>). Ce tarif est déterminé par l'Etat fédéral.

Les personnes concernées (ou l'ascendant et le descendant vivant sous le même toit ou le cohabitant) doivent pour ce faire bénéficier d'une décision d'octroi soit :

- du revenu d'intégration
- du revenu garanti aux personnes âgées (y compris les personnes handicapées)
- s'ils sont handicapés, d'une allocation de remplacement de revenus ou d'une allocation d'intégration (catégories II, III et IV) ou d'une allocation pour l'aide d'une tierce personne
- d'une allocation d'handicapé à la suite d'une incapacité permanente ou d'une invalidité d'au moins 65%
- d'une allocation d'attente relative aux points précédents
- d'une aide sociale financière du CPAS si elle est inscrite au registre des étrangers avec une autorisation de séjour illimitée et qui en raison de sa nationalité ne peut être considérée comme ayant droit à l'intégration sociale (réfugiés régularisés)

Au niveau régional, le statut de clients protégés bénéficiant des mesures sociales en cas de difficulté de paiement est défini à l'article 33 §1 du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité.

La définition intègre, outre les six catégories reprises ci-dessus (on notera une différence pour le point 5 puisqu'on parlera plutôt d'une avance sur prestation que d'une allocation d'attente), les situations suivantes :

- personnes bénéficiant d'une décision de guidance éducative de nature financière prise par le CPAS
- personnes qui font l'objet d'un suivi assuré par un centre agréé de médiation de dettes ou qui sont sous règlement collectif de dettes
- personnes qui perçoivent un secours partiellement ou totalement pris en charge par l'Etat fédéral (réfugiés régularisés - déjà repris dans la définition fédérale - et les candidats réfugiés recevant une aide financière du CPAS)

Les clients reconnus protégés parce qu'appartenant à ces dernières catégories « régionales » ont également droit au tarif social spécifique dès lors qu'ils sont alimentés par le GRD.

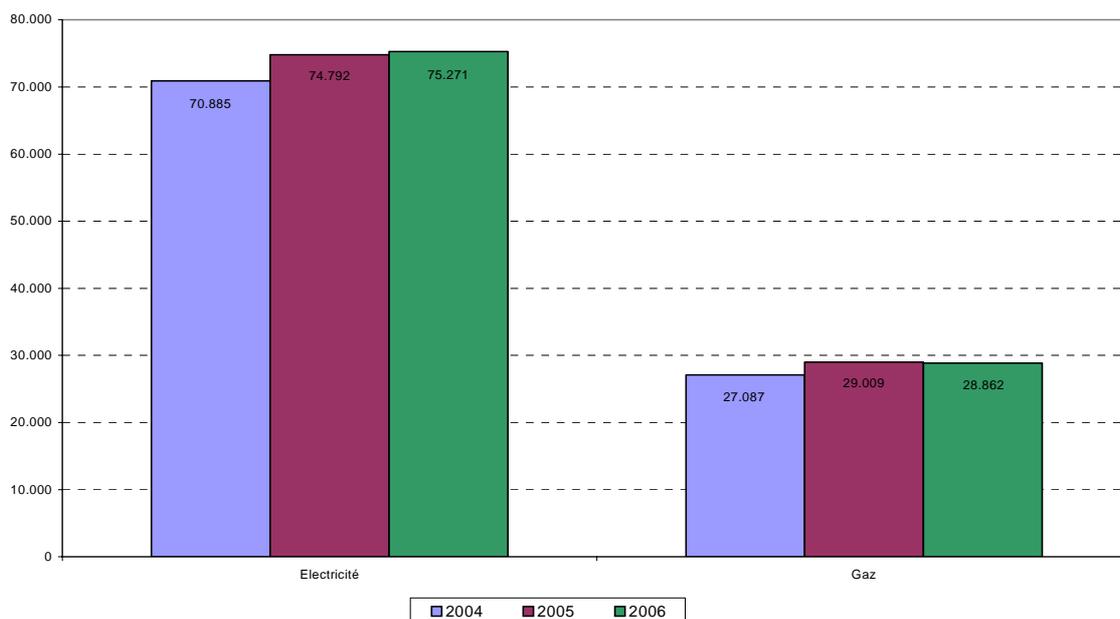
Dans ce cadre la CWaPE et la fédération des CPAS se sont réunis afin de mieux cerner l'application de la guidance éducative de nature financière dont le bénéficiaire reçoit le statut de client protégé conformément à l'article 33 §1 du décret électricité.

Les premières demandes d'octroi du statut de protégé aux clients appartenant aux trois catégories spécifiquement régionales ne sont apparues que durant le dernier trimestre 2006.

Aussi il est probable que pour l'année 2006 les clients ayant bénéficié de l'application du tarif social spécifique se limitent presque exclusivement aux seuls clients appartenant aux catégories fédérales de clients protégés.

Nonobstant les considérations énoncées ci-dessus, le nombre de clients résidentiels bénéficiant du tarif social en électricité et en gaz s'est maintenu en 2006 comparativement à 2005.

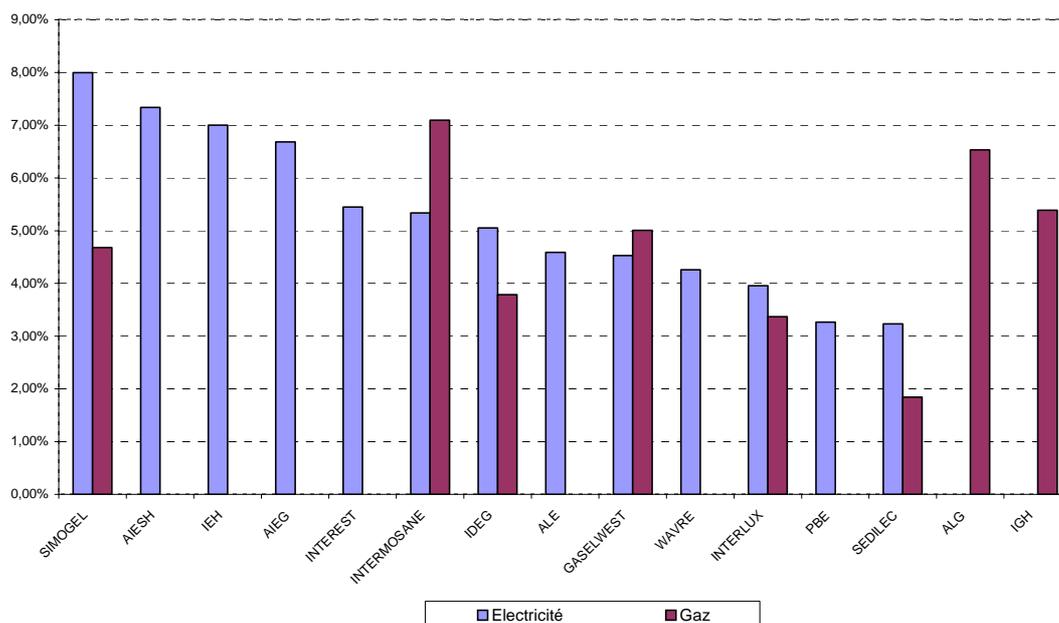
Evolution du nombre de clients bénéficiant du tarif social spécifique



Sur la base d'une clientèle résidentielle évaluée à 1.487.000 clients pour l'électricité, et à 548.000 clients pour le gaz, le nombre de clients bénéficiant du tarif social s'établit à 5,06% pour l'électricité et à 5,26% pour le gaz.

Cependant entre les différents GRD, les écarts sont plus ou moins grands puisque, exprimés en pourcentage de la clientèle résidentielle estimée, les extrêmes vont de minimum 1,85% à maximum 7,10% pour le gaz et de minimum 3,25% à maximum 8,00% pour l'électricité.

**Nombre de clients bénéficiant du tarif social en électricité et/ou en gaz  
(exprimé en pourcentage de la clientèle résidentielle)**



### 2.3.2. Nombre de rappels et de mises en demeure

Les premiers indicateurs du comportement des clients en matière de paiement de leurs factures d'énergie sont constitués par le nombre de rappels et de mises en demeure.

La procédure applicable au client résidentiel en cas de non-paiement est définie à l'article 29 de l'AGW OSP électricité et à l'article 32 de l'AGW OSP Gaz.

Ainsi un rappel est envoyé par le fournisseur lorsque le client n'a pas acquitté la facture à l'échéance prévue.

Ce courrier de rappel doit au minimum comprendre la nouvelle date d'échéance du paiement qui ne peut être inférieure à dix jours, les coordonnées du service compétent du fournisseur pour l'élaboration d'un plan de paiement, la faculté de faire appel à un CPAS ou à un médiateur de dettes agréé ainsi que les coordonnées de ces organismes, la faculté de demander au GRD de placer un compteur à carte (actuellement uniquement d'application pour l'électricité), et enfin la procédure suivie si le client n'apporte pas de solution quant au paiement de la facture.

Le rappel ne constitue que la première étape du processus en cas de non-paiement de la facture par le client résidentiel.

Ainsi conformément à l'article 30 de l'AGW OSP électricité et l'article 33 de l'AGW OSP Gaz, une mise en demeure est envoyée quand, à l'échéance fixée dans le rappel, le client n'a pas soit acquitté le montant de la facture, soit demandé le placement d'un compteur à carte (actuellement uniquement applicable pour l'électricité), soit conclu un plan de paiement avec le service compétent du fournisseur, soit informé le fournisseur - sur base d'une attestation du CPAS ou du service de médiation de dettes agréé - des négociations entreprises pour conclure un plan de paiement.

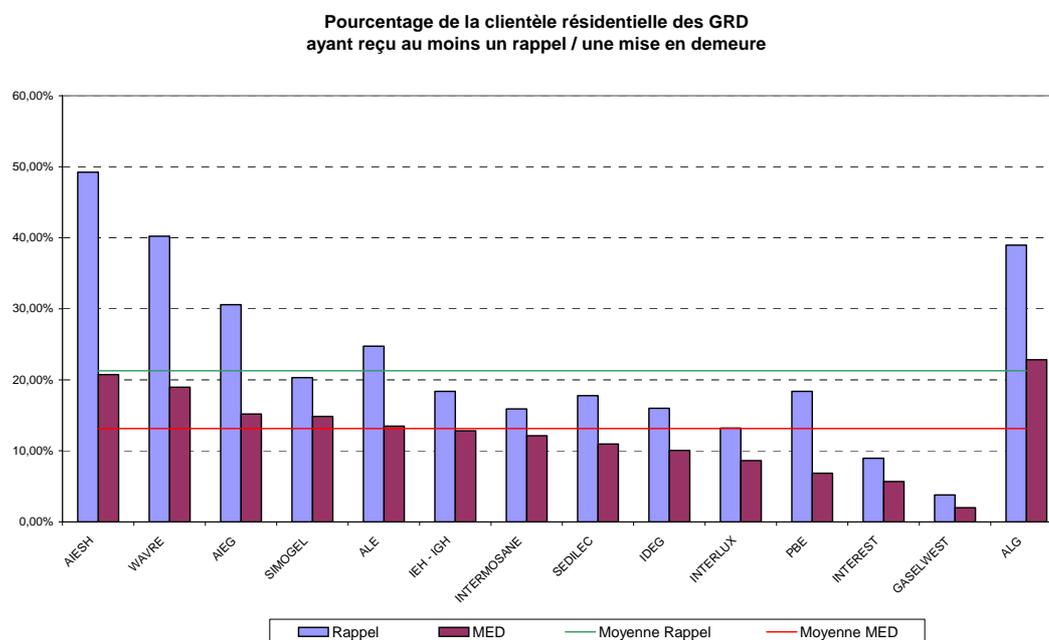
Sur base des informations transmises par les acteurs du marché, il s'avère que le nombre total de rappels et de mises en demeure envoyés aux clients résidentiels électricité au cours de l'année 2006 s'est élevé à respectivement 1.260.000 et 955.000, en légère augmentation par rapport à 2005 (1.234.000 rappels et 926.000 mises en demeure).

Au-delà de ces chiffres globaux et compte tenu que tous les clients résidentiels n'ont évidemment pas reçu un rappel et une mise en demeure, et que certains clients en auront reçu plusieurs durant l'année 2006, il apparaît que 285.000 clients résidentiels ont au moins reçu un rappel et que quelques 172.000 clients se sont vus adresser au minimum une mise en demeure.

Les chiffres mentionnés ci-dessus ont trait à la clientèle résidentielle électricité (alimentée par les GRD et les fournisseurs) tout en se rappelant qu'une partie des situations de non paiement de la clientèle des GRD fournissant gaz et électricité se rapportent à des factures « mixtes » pour lesquelles la dissociation des montants imputables au gaz et à l'électricité n'est pas possible.

Pour l'ALG, seul GRD Gaz ne fournissant pas d'électricité, on dénombre 67.000 clients ayant reçu un rappel et 39.000 clients ayant reçu une mise en demeure.

Ci-dessous un graphique reprenant, pour les différents GRD électricité ainsi que pour l'ALG, le pourcentage de la clientèle résidentielle ayant reçu au moins un rappel (21% en moyenne) / une mise en demeure (13% en moyenne).



Des données équivalentes relatives aux fournisseurs d'électricité font état de 21% de clients ayant reçu un rappel et 8% de clients ayant reçu une mise en demeure.

### 2.3.3. Clients en défaut de paiement

Conformément aux articles 29 et 30 de l'AGW OSP Electricité et aux articles 32 et 33 de l'AGW OSP Gaz, la qualification d'un client en défaut de paiement est établie consécutivement à la procédure suivante :

- Le client reçoit une facture à acquitter avant une certaine date d'échéance
- En cas de non respect de l'échéance prévue, le client reçoit un rappel avec une nouvelle date d'échéance du paiement qui ne peut être inférieure à dix jours
- En cas d'absence de réaction à l'échéance fixée, le fournisseur adresse au client par recommandé une mise en demeure. Cette dernière précise qu'à défaut de solution proposée dans un délai de 15 jours suivant l'envoi de la mise en demeure, le client sera considéré comme étant en défaut de paiement.

Lorsqu'un client est déclaré en défaut de paiement en électricité, la procédure telle que définie dans les articles 31 de l'AGW OSP Electricité s'établit comme suit :

- le fournisseur adresse au gestionnaire de réseau une demande de placer chez ce client un compteur à carte.
- A la même date, le fournisseur adresse une copie de cette demande au client et l'informe que, sauf opposition de sa part notifiée au fournisseur dans les cinq jours, ses coordonnées seront notifiées au centre public d'action sociale.
- Si le client en défaut de paiement refuse ou entrave le placement d'un compteur à carte, sa fourniture d'électricité est suspendue par le gestionnaire de réseau, à la requête du fournisseur.

Pour les clients déclarés en défaut de paiement en gaz, la non disponibilité actuelle des compteurs à carte gaz sur le marché est à l'origine de la non entrée en vigueur de la section 3 du chapitre IV de l'AGW OSP GAZ, ainsi que de l'adoption de mesures transitoires définies à l'article 45 de l'AGW OSP Gaz.

**En pratique**, le nombre de clients qualifiés en défaut de paiement est en forte augmentation en 2006 par rapport à la situation de 2005.

En 2005 les GRD mixtes conditionnaient (tant pour l'électricité que pour le gaz) les étapes postérieures à l'envoi de la mise en demeure au montant effectif de la dette du client. En dessous d'un certain seuil, un dossier de recouvrement interne était alors ouvert sans pour autant que le client soit légalement déclaré en défaut de paiement. Il semble qu'en 2006 ils aient appliqué de manière nettement plus systématique la procédure légale de qualification en défaut de paiement, ceci étant notamment confirmé par le nombre de saisines de CLAC et d'interruptions effectives de fourniture de gaz.

Dans ce cadre la CWaPE a également été informée de l'inquiétude des GRD quant aux difficultés qu'ils pourraient éprouver, suite à la libéralisation, pour recouvrer en 2007 un maximum de créances pendantes auprès de leurs clients sachant que ces clients (non protégés) seraient alimentés dès début 2007 soit par le fournisseur de leur choix, soit par le fournisseur désigné.

En électricité, le nombre de clients déclarés en défaut de paiement en 2006 par les GRD était de 129.000 clients. Les écarts entre les différents GRD sont importants au vu du pourcentage de clients résidentiels en défaut de paiement qui fluctue de 1,7% à 15,3%.

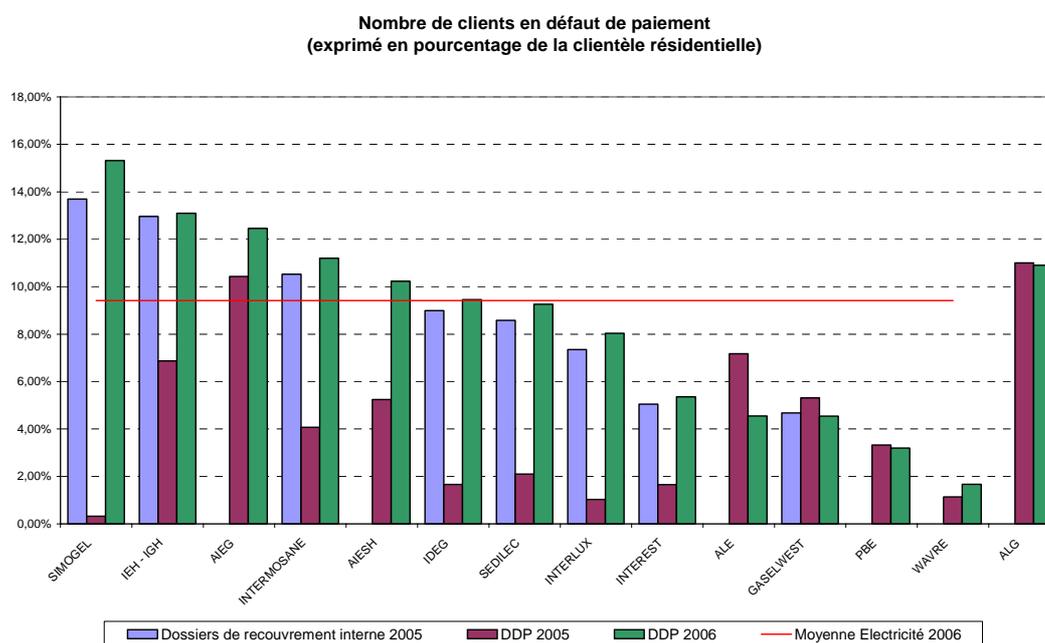
Il convient de souligner également que seuls 5,5% des clients en défaut de paiement sont des clients protégés, proportion équivalente à celle des clients bénéficiant du statut de client protégé parmi l'ensemble des clients résidentiels.

Quelques 5.650 clients résidentiels libéralisés ont été déclarés en défaut de paiement par les fournisseurs verts en 2006.

Au total pour l'électricité, on obtient le chiffre de 134.650 clients déclarés en défaut de paiement en 2006 assez proche des 133.000 clients répertoriés en 2005.

Pour rappel en 2005 l'information disponible relative au défaut de paiement concernait soit les clients effectivement déclarés en défaut de paiement, donnée disponible auprès des GRD mixtes et purs, soit les clients pour lesquels les GRD mixtes avaient ouvert un dossier de recouvrement, le niveau de dettes des clients concernés n'ayant pas entraîné, selon les règles internes des GRD mixtes, la qualification des clients en défaut de paiement.

Le graphique repris ci-dessous permet de constater que le nombre de clients déclarés en défaut de paiement par les GRD mixtes en 2006, quoique nettement supérieur à celui de 2005, est du même ordre de grandeur que le nombre de dossiers de recouvrement interne ouverts en 2005.



En gaz, ce sont près de 19.000 clients de l'ALG qui ont été déclarés en défaut de paiement, soit de l'ordre de 10,9% de la clientèle résidentielle qui représente un niveau équivalent à celui de 2005.

#### 2.3.4. Transmission des informations sociales aux CPAS

Conformément à l'article 31 §2 de l'AGW OSP Electricité, le fournisseur informe le client - le jour même où il demande au GRD de placer un compteur à carte - que sauf opposition de sa part notifiée dans les cinq jours, ses coordonnées seront notifiées au CPAS.

Pour l'électricité, le nombre de dossiers transmis aux CPAS dans le courant de l'année 2006 concernait quelques 63.000 clients en défaut de paiement, à comparer avec les 52.000 de l'année 2005.

Le contrôle de l'application de l'article 31 §2 laisse apparaître trois attitudes chez les GRD :

- ceux qui appliquent strictement la législation : à chaque demande de placement de compteur à carte consécutivement à une qualification de défaut de paiement, les coordonnées du client concerné sont transmises par écrit au CPAS.
- ceux qui vont au-delà de ce qui est prévu dans la législation et qui communiquent aux CPAS, parfois à la demande de ces derniers, les coordonnées des clients en difficulté avant même que ceux-ci soient qualifiés en défaut de paiement et se voient placer un compteur à carte ou encore avec lesquels un plan d'apurement a été négocié ce qui a permis d'éviter le placement d'un compteur à carte.
- Ceux qui se bornent à communiquer par téléphone aux CPAS les coordonnées des clients concernés.

Du côté des fournisseurs verts, il apparaît qu'ils n'ont introduit que fort peu de demandes de placement de compteurs à carte et par conséquent n'ont transmis les coordonnées des clients concernés aux CPAS que de façon très limitée.

Deux éléments, par ailleurs liés entre eux, semblent être à l'origine de ce manquement :

- La réticence - affirmée par les GRD - à effectuer le placement des compteurs à carte suivant les demandes introduites par les fournisseurs verts en 2006, au motif que l'application sous-jacente n'était que « mono-vendeur » et non « multivendeur » et impliquait que la rétrocession des sommes chargées à destination du fournisseur aurait dû se faire manuellement.
- Certains fournisseurs n'ont soit pas systématisé la déclaration en défaut de paiement des clients défaillants, soit pas introduit de demandes de placement de compteur à carte une fois les clients déclarés en défaut de paiement notamment parce que les GRD étaient réticents à donner suite à ces demandes de placement.

Pour le gaz, près de 19.000 dossiers ont été transmis aux CPAS par l'ALG.

### 2.3.5. Plans de paiement admis et non suivis

De nombreux clients en défaut de paiement négocient un plan de paiement afin de déterminer sur base concertée un montant de remboursement mensuel qui convient aux deux parties.

C'est également un moyen pour le client d'éviter, ou à tout le moins de mettre entre parenthèses, l'application des procédures prévues en cas de difficulté de paiement, que ce soit l'envoi de la mise en demeure, la qualification en défaut de paiement, la suspension de la fourniture de gaz ou encore le placement d'un compteur à carte en électricité.

En règle générale, les plans de paiement acceptés portent sur un terme de maximum 12 mois sans pour autant aller au-delà de la prochaine facture de régularisation.

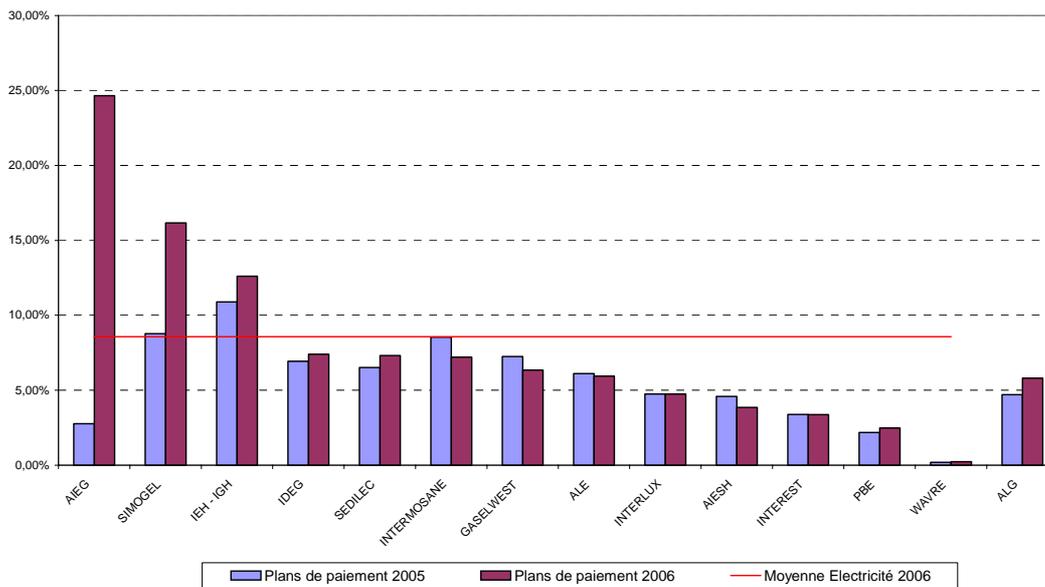
En effet à l'occasion de la facture de régularisation annuelle, la dette du client sera recalculée en fonction des nouveaux index, des versements intermédiaires effectués ainsi que des paiements réalisés dans le cadre de l'application d'un plan de paiement.

La situation à fin 2006 est cependant un peu particulière dans la mesure où tous les clients des GRD (hormis certains clients protégés) ne seront plus alimentés par ceux-ci dès le 1<sup>er</sup> janvier 2007. Aussi il est apparu qu'en règle générale les GRD n'acceptaient pas de plans de paiement avec échéance au-delà du 30 juin 2007.

En électricité, 8,5% des clients résidentiels ont négocié un plan de paiement avec leur GRD. Une distinction entre les GRD purs et les GRD mixtes fait apparaître des pourcentages sensiblement différents avec 9,20% au niveau des GRD mixtes et 6,60% au niveau des GRD purs.

De plus ce pourcentage varie fortement selon les GRD avec des valeurs extrêmes de 0,23% à 24,6%.

**Nombre de plans de paiement  
(exprimé en pourcentage de la clientèle résidentielle)**



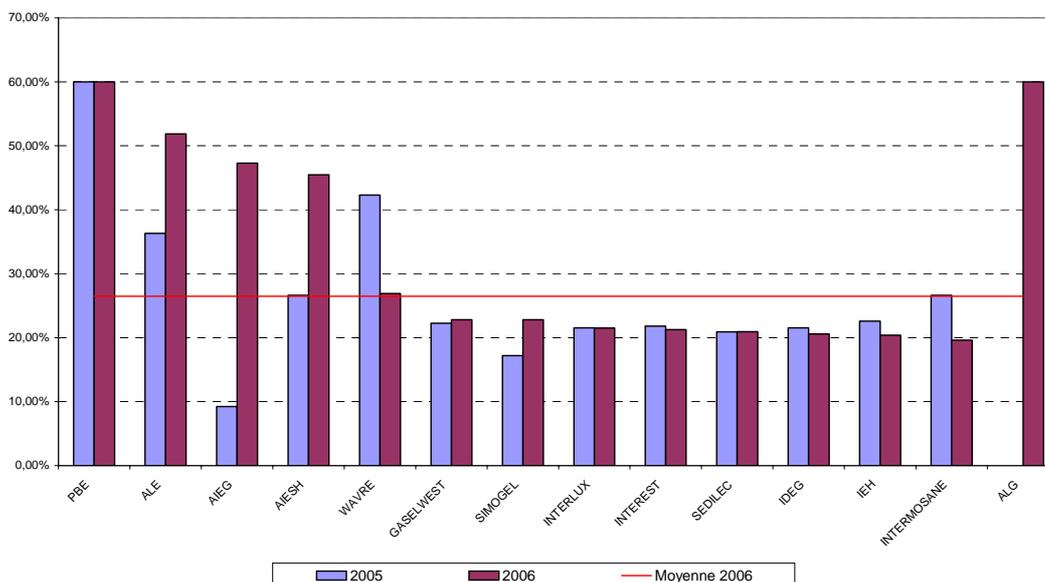
En moyenne 88% des clients en défaut de paiement disposaient d'un plan de paiement avec un montant mensuel moyen de 123 EUR.

Au niveau du gaz, ce sont 5,8% des clients résidentiels de l'ALG qui ont négocié un plan de paiement.

Cependant une partie des plans de paiement ne sont pas suivis ou honorés. On considère un plan de paiement non suivi lorsque le client n'a pas, au minimum une fois, respecté une échéance de son plan de paiement, soit qu'il ait payé trop peu ou trop tard.

Quelques 26% en moyenne des plans de paiement (octroyés en électricité) ne seraient pas suivis avec des différences assez marquées selon les GRD. Attention néanmoins au fait que parmi les plans de paiement réputés non suivis en 2006, certains peuvent avoir été octroyés en 2005.

**Nombre de plans de paiement non suivis**



On remarquera néanmoins que 21% des plans de paiement sont réputés non suivis auprès des GRD mixtes contre 51% du côté des GRD purs électricité et 60% pour l'ALG.

### 2.3.6. Placements de compteurs à carte et centres de rechargement

Suivant l'article 31 §1<sup>er</sup> de l'AGW OSP Electricité, le fournisseur, lorsque le client est déclaré en défaut de paiement, adresse au gestionnaire du réseau une demande de placer chez ce client un compteur à carte.

L'article 34 § 2et 3 précise que la quote-part du client en défaut de paiement dans le coût de placement du compteur à carte ne peut être supérieure, toutes taxes comprises, à un montant de 100 € indexé. Toutefois lorsque le client en défaut de paiement est client protégé, le coût du placement est à charge du gestionnaire de réseau.

Le placement d'un compteur à carte chez un client et le respect des délais courts imposés aux GRD pour ce même placement devraient permettre la diminution de l'endettement des clients. Au travers du compteur à carte, le client va devoir gérer ses dépenses relatives à l'électricité via le rechargement de sa carte et le prépaiement de ses consommations d'électricité.

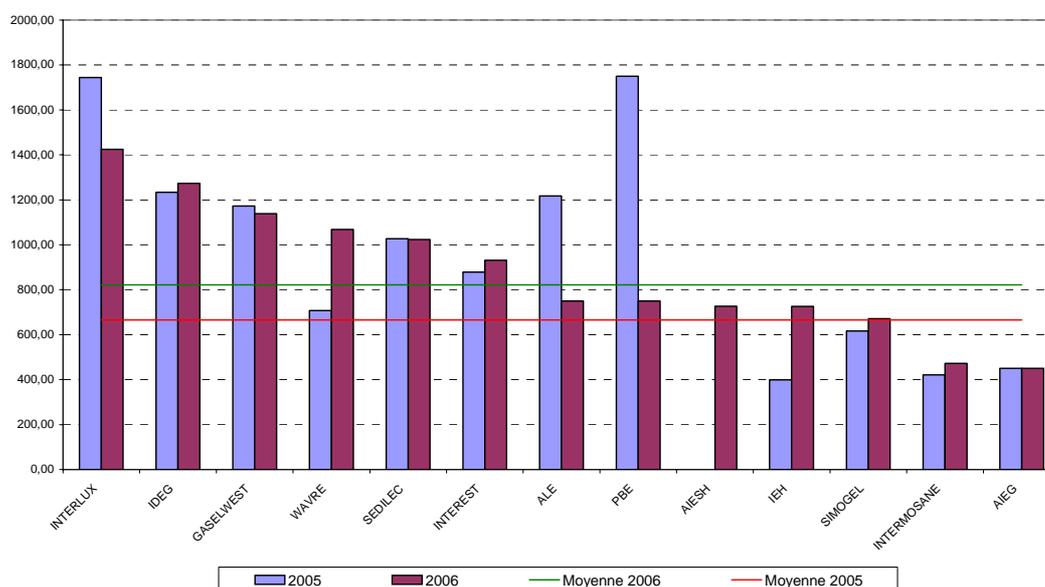
Conformément à l'article 35 de l'AGW OSP Electricité, le fournisseur informe le client du montant exact de la dette existante au moment du placement du compteur à carte, en ce compris les frais de procédure antérieure au placement du compteur à carte. Le recouvrement de cette dette ne peut en aucun cas être réalisé au travers du débit de la carte à puce du compteur à carte.

Le montant de la dette moyenne au moment du placement du compteur à carte s'établissait en moyenne pour 2006 à 821 € mais avec de grands écarts entre les différents GRD.

Ces écarts pourraient provenir :

- de différences en matière de disponibilité de compteurs à carte;
- de différences de disponibilité des équipes de placement de compteurs à carte ;
- de retards dans la qualification des clients en défaut de paiement par le GRD, ceci pouvant entraîner un report dans le temps de la pose du compteur à carte avec comme conséquence un accroissement de la dette constatée au moment du placement;

Montant de la dette moyenne en EUR au moment du placement du compteur à carte



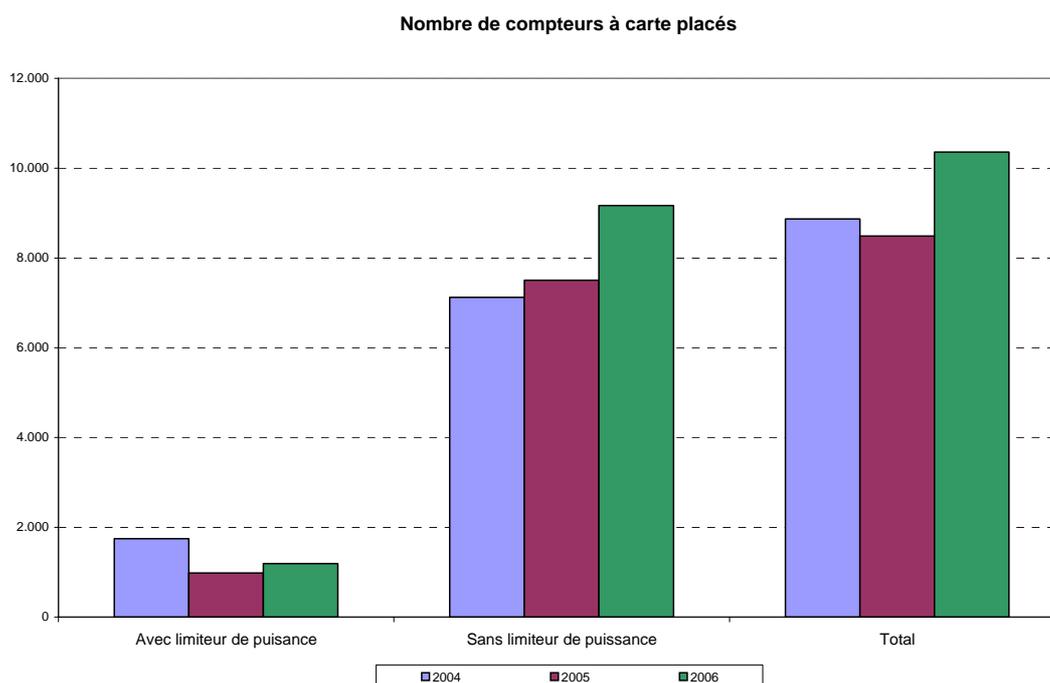
L'augmentation constatée de la dette moyenne au moment du placement du compteur à carte en 2006 par rapport à 2005 est en grande partie imputable aux chiffres observés sur IEH.

Ainsi près de la moitié des compteurs à carte installés en Région Wallonne en 2006 l'ont été sur le territoire de l'IEH où la dette moyenne au moment du placement est passée de 400 € en 2005 à 725 € en 2006.

Alors que le nombre total de placements effectifs de compteurs à carte en 2005 s'était légèrement tassé par rapport à 2004, l'année 2006 a été quant à elle marquée par une croissance du nombre de placements de compteurs à carte.

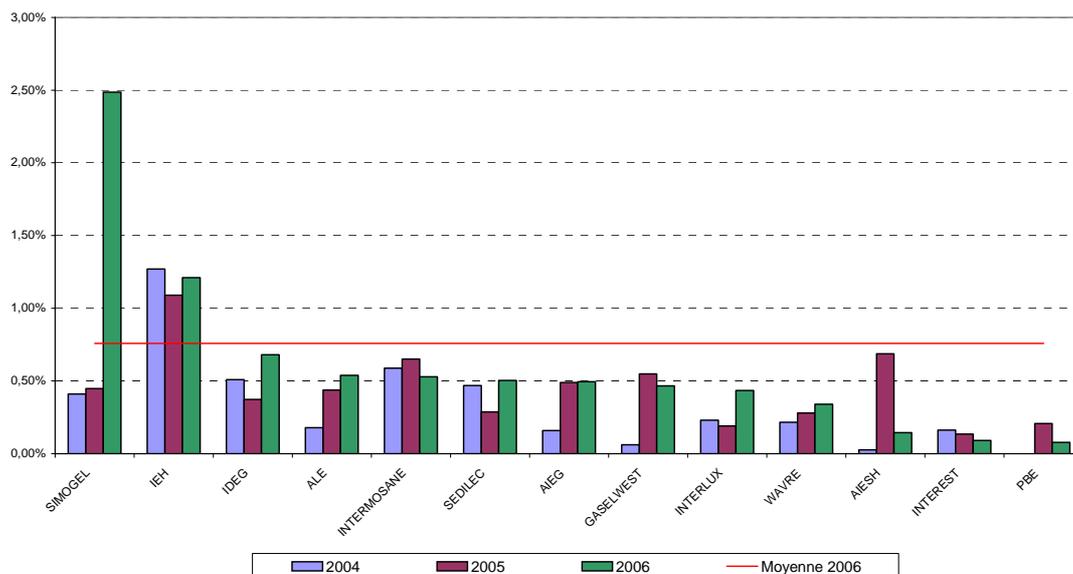
L'augmentation s'élève à 22% (8.488 compteurs en 2005 pour 10.358 en 2006) et la tendance est similaire que l'on prenne en considération les compteurs à carte avec ou sans limiteur de puissance.

Le nombre de compteurs à carte placés en 2006 aurait été encore plus élevé si les GRD n'avaient pas été réticents à répondre favorablement aux demandes de placement de compteurs à carte susceptibles d'être introduites par les fournisseurs verts pour leurs clients déclarés en défaut de paiement. L'état de développement de l'outil informatique dédié à la gestion des rechargements des compteurs à carte ne permettait pas à ce moment d'éviter une rétrocession « manuelle et par conséquent non informatisée » vers les fournisseurs des sommes rechargées par les clients.



L'évolution du nombre de compteurs à carte placés est toutefois différente selon le GRD.

**Evolution du nombre total de compteurs à carte placés  
(exprimé en pourcentage de la clientèle résidentielle)**



Ainsi à fin 2006, le nombre total de compteurs à carte placés (ceux placés durant l'année 2006 ainsi que ceux déjà placés auparavant) s'élevait à un total de 42.450 unités.

Néanmoins il semblerait, au vu des informations à notre disposition, que le nombre de compteurs à carte activés (à savoir ceux pour lesquels il y a effectivement rechargement de la carte à puce et prépaiement des consommations d'électricité) soit de l'ordre de 55 à 60% du nombre de compteurs à carte placés.

Les perspectives de placement de compteurs à carte pour 2007, sur base des projections réalisées par les différents fournisseurs actifs sur le segment de marché des résidentiels et établies sur base du nombre de clients qualifiés en défaut de paiement ou en passe de l'être dans le courant du mois d'avril auprès de ces fournisseurs, tendent à confirmer que la logique commerciale et financière qui anime les fournisseurs devrait conduire à la poursuite de la tendance à la hausse observée en 2006 quant au nombre de placements de compteurs à carte.

Dans l'attente de la mise en place par les GRD d'un système commun de rechargement du compteur à carte valable sur l'ensemble du territoire et permettant le rechargement du compteur dans chaque commune, tel que spécifié à l'article 17 §1 de l'AGW OSP Electricité, les clients (protégés ou non protégés) titulaires d'un compteur à carte se sont rendus en 2006 soit dans un bureau d'accueil du GRD, soit au CPAS de la commune en vue de recharger la carte de leur compteur.

Au total quelques 425.000 rechargements ont été enregistrés en 2006 selon la répartition suivante : 67% dans un bureau d'accueil du GRD, 33% au CPAS de la commune.

Les clients disposant d'un compteur à carte ont procédé en moyenne à 18 rechargements sur l'année et ont rechargé la somme moyenne de 45 € par rechargement.

Le montant total cumulé des différents rechargements s'est élevé pour 2006 à plus de 19,2 Mios EUR dont 60% des paiements ont été effectués en liquide, le solde l'étant au moyen d'une carte bancaire.

Les clients protégés disposant d'un compteur à carte avec limiteur de puissance bénéficient, lorsqu'ils ne rechargent plus leur carte, d'une fourniture minimale garantie pour une période de 6 mois avec une puissance limitée à 1.300 W. Durant l'année 2006, quelques 3.195 clients ont bénéficié de la fourniture minimale garantie contre seulement 1.982 clients en 2005.

D'un autre côté il convient de souligner que les demandes de placement de compteur à carte ne peuvent pas être toutes réalisées en raison du refus exprimé par certains clients concernés. Ainsi l'année 2006 a été marquée par plus de 2.000 cas de clients en défaut en paiement ayant refusé (refus explicite ou absence qualifiée conformément à la procédure définie à l'AM du 23 juin 2006 déterminant les procédures de placement d'un compteur à budget électricité) le placement d'un compteur à carte consécutif à la qualification en défaut de paiement. L'article 31 §4 de l'AGW OSP Electricité précise que dans ces cas, le GRD peut, à la requête du fournisseur, suspendre l'alimentation en électricité du client.

Même si l'information n'a pu être vérifiée, il est vraisemblable qu'une fois le refus de placement ou l'absence dûment constaté (le GRD laisse un avis de passage et adresse un courrier recommandé au client mentionnant les différents contacts pris et constatant l'impossibilité de placer le compteur à carte), l'alimentation de ces 2.000 clients ait été interrompue conformément à la procédure et aux délais légaux tels que précisés dans l'AM du 23 juin 2006 déterminant la procédure de placement d'un compteur à carte électricité.

La question se pose de savoir si une information aux clients ne serait pas nécessaire afin de dédramatiser l'utilisation d'un compteur à carte, encore trop souvent considéré comme une sanction, et non pas comme une assistance à la gestion de son budget énergie.

Il n'est nullement fait mention dans la présente section de compteurs à carte gaz. La raison en est simple puisque le compteur à carte gaz n'est à ce jour pas disponible.

La non disponibilité de compteurs à carte gaz a nécessité la définition et la mise en œuvre de mesures transitoires en lieu et place de la procédure liée au compteur à carte.

### 2.3.7. Electricité : Clients en défaut récurrent de paiement et Commission locale d'avis de coupure

Conformément à l'article 39 de l'AGW OSP Electricité, lorsqu'un client protégé a bénéficié uniquement de la fourniture minimale garantie pendant 6 mois et n'a pas acquitté les factures relatives à ces fournitures, il est déclaré en défaut récurrent de paiement.

En 2006, 272 clients ont été déclarés en défaut récurrent de paiement pour 88 clients en 2005.

En cas de défaut récurrent de paiement et suivant notification par le fournisseur, le GRD est tenu de fournir le client protégé connecté à son réseau.

Suivant l'article 40 de l'AGW OSP Electricité, le GRD est alors tenu de suivre la procédure suivante :

- le GRD envoie une facture au client avec une date d'échéance qui ne peut être inférieure à 15 jours, avec la faculté de faire appel au CPAS ou à un médiateur de dettes et avec la procédure suivie si le client n'apporte pas de solution quant au paiement de la facture en question.
- lorsque le client n'a pas trouvé d'accord quant au paiement des arriérés liés à la fourniture minimale garantie à l'échéance, le GRD lui adresse par recommandé une mise en demeure. Le courrier informe le client qu'à défaut de solution proposée dans les quinze jours de l'envoi de la mise en demeure, la CLAC sera saisie du dossier.
- à l'échéance, le GRD peut introduire auprès de la CLAC une demande motivée en vue de couper l'électricité pour cause de mauvaise volonté manifeste.

Au total sur 2006, 171 cas, introduits par huit GRD (AIEG (3), GASELWEST (7), IDEG (20), IEH (75), INTERLUX (6), INTERMOSANE (29), SEDILEC (30) et SIMOGEL(1)), ont été examinés en CLAC.

La dette moyenne au moment de la saisine de la CLAC (donnée communiquée seulement par certains GRD représentant 59 des 171 dossiers) s'élevait à 1.400 €, dette comprenant vraisemblablement celle liée à la fourniture minimale garantie ainsi que les dettes d'avant placement du compteur à carte.

Les CLACs ont pris deux types de décisions :

- 107 cas de maintien de la fourniture minimale garantie et de remise de dettes (nous ne disposons d'aucune information sur la durée moyenne de la prolongation)
- 64 cas de retrait de la fourniture minimale garantie

Néanmoins au vu des informations à sa disposition, la CWaPE a pu constater que certaines communes n'ont pas mis en place une CLAC.

D'autre part certains GRD n'ont pas encore pris les dispositions adhoc afin de saisir la CLAC pour les clients protégés en défaut récurrent de paiement en électricité. C'est notamment le cas de l'ALE alors même que des CLAC, saisies pour des situations de défaut de paiement en gaz, se sont réunies dans un bon nombre de communes desservies en électricité par l'ALE.

De ce fait, les clients concernés continuent à bénéficier d'un minimum d'électricité sans pour autant honorer les factures relatives à ces consommations, bref ils disposent d'énergie apparemment gratuite, mais dont ils restent redevables vis-à-vis de leur GRD.

### 2.3.8. Gaz : Clients en défaut de paiement et CLAC

En l'absence de compteurs à carte gaz et dans l'attente de leur arrivée, des mesures transitoires gaz ont été promulguées dès décembre 2004.

De plus l'année 2006 a été marquée par la succession de deux versions de mesures transitoires gaz, à savoir celles applicables avant le 26 juin 2006 (date d'entrée en vigueur de l'AGW OSP Gaz du 30-03-2006) et celles définies à l'article 45 de l'AGW OSP Gaz.

Ainsi les mesures transitoires, promulguées le 9 décembre 2004 et reprises à l'article 47 bis de l'AGW OSP Gaz du 4 décembre 2003, stipulaient que lorsqu'un client résidentiel était déclaré en défaut de paiement, le fournisseur lui adressait un recommandé lui précisant la date et l'heure de suspension de la fourniture de gaz. Le fournisseur ne pouvait suspendre la fourniture de gaz du client résidentiel sans en avoir préalablement informé la CLAC .

Ces deux notifications devaient avoir lieu dix jours avant la suspension de la fourniture de gaz. Dans les quinze jours de la saisine, la Commission devait remettre un avis qui apprécie les justifications ayant conduit à la décision du fournisseur de suspendre la fourniture.

Les « nouvelles » mesures transitoires, telles que définies à l'article 45 de l'AGW OSP Gaz et d'application dès le 26 juin 2006, ont apporté certaines adaptations à la procédure. La dite procédure est désormais la suivante :

- Lorsque le client est déclaré en défaut de paiement, le fournisseur lui adresse un recommandé lui précisant la procédure de suspension de la fourniture de gaz et le fournisseur saisit simultanément la CLAC.
- Le fournisseur ne peut suspendre la fourniture de gaz du client résidentiel avant d'avoir pris connaissance de la décision de la CLAC.
- Dans les trente jours de la saisine, la CLAC remet un avis à propos de la décision du fournisseur de suspendre la fourniture.
- L'avis de la CLAC est adressé dans les sept jours par recommandé au client résidentiel et au fournisseur
- En cas d'avis favorable à la coupure, celle-ci peut survenir au plus tôt cinq jours après la date d'envoi du recommandé visé ci-dessus.
- Aucune coupure d'un client résidentiel ne peut intervenir entre le 15 novembre et le 15 mars.

Au contraire de l'électricité où la CLAC ne peut être saisie que pour les seuls clients protégés en défaut récurrent de paiement, en gaz la CLAC est à priori saisie pour tous les clients, protégés ou non protégés, en défaut de paiement.

Pour l'année 2006, le nombre de saisines de CLAC gaz s'est élevé à 28.300. Aussi devant le nombre très important de saisines, les CPAS ont éprouvé de plus en plus de difficultés à pouvoir traiter autant de dossiers sur un temps relativement court puisque la décision de la CLAC devait intervenir dans les 30 jours de la saisine.

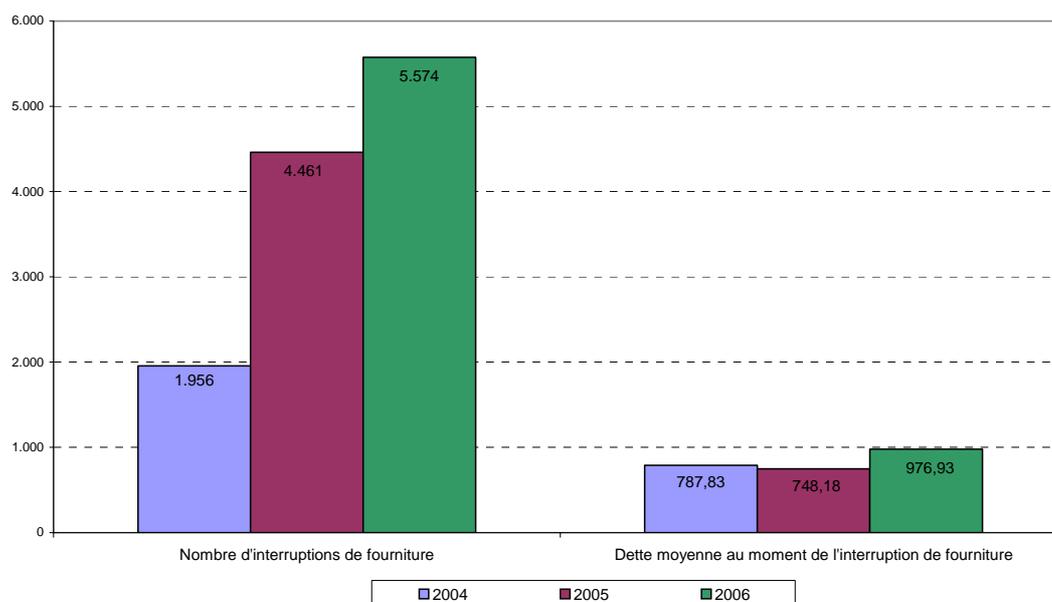
Face à ce constat, il s'est avéré qu'une modification de la législation était nécessaire afin de libérer les CPAS d'une certaine charge de travail afin qu'ils puissent à nouveau se concentrer sur leurs missions premières. Cette modification, transcrite dans l'arrêté du 6 décembre 2006 et entré en vigueur le 20 décembre 2006, instaure que les CLAC gaz ne seront plus, par parallélisme avec l'électricité, saisies que pour les seuls clients protégés en défaut de paiement.

L'impact de cette disposition conjugué à celui de la libéralisation du marché et de la politique de recouvrement des fournisseurs ne se ressentira que dans le courant de l'année 2007.

Néanmoins la tendance à la hausse du nombre d'interruptions de fourniture constatée en 2005 s'est poursuivie en 2006.

L'année 2006 a été marquée par une progression de 25% du nombre d'interruptions effectives de fourniture de gaz entre 2005 et 2006 avec un total d'interruptions effectives en 2006 de 5.574.

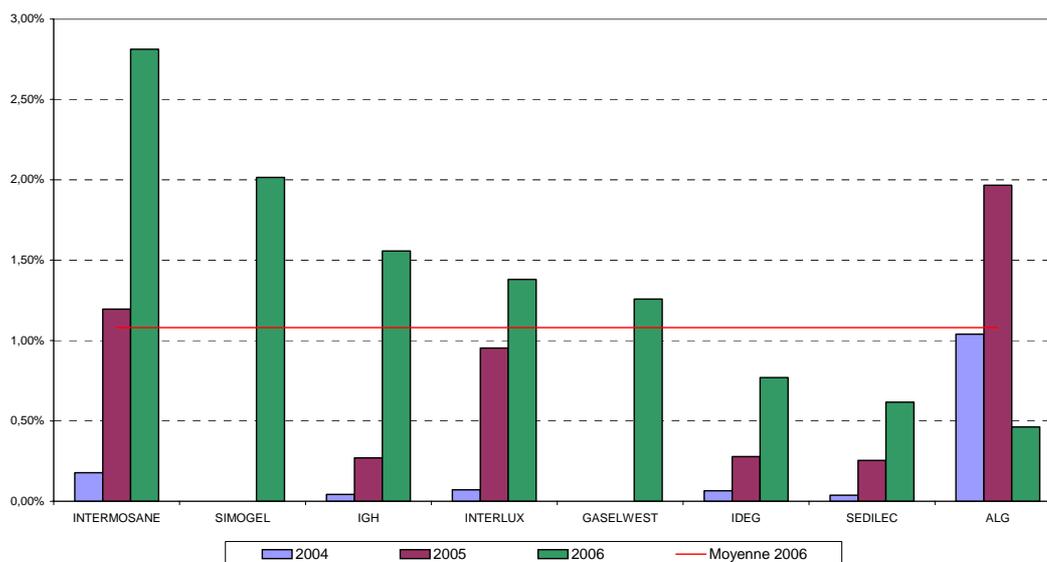
Evolution du nombre d'interruptions de fourniture de gaz et de la dette moyenne au moment de l'interruption de fourniture



La dette moyenne des clients au moment de l'interruption de fourniture tend à augmenter puisqu'elle passe de 748 € en 2005 à 977 € en 2006. Il faut néanmoins être prudent dans l'interprétation de cette donnée puisque deux GRD représentant pas moins de 3.600 interruptions de fourniture n'ont pas été en mesure de nous transmettre le montant moyen de la dette au moment de l'interruption de fourniture.

Les écarts entre les différents GRD en terme de nombre de coupures sont assez fortement marqués.

Evolution du nombre d'interruptions de fourniture de gaz  
(exprimé en pourcentage de la clientèle résidentielle)



Cette différence importante pourrait trouver son origine dans :

- la structure et la composition de la clientèle de chaque GRD
- les politiques différenciées des CPAS vis-à-vis des clients en difficulté (via notamment apurement partiel ou total de la dette énergie du client concerné au moyen de l'intervention du Fonds institué par la loi du 4 septembre 2002 - loi visant à confier aux centres publics d'aide sociale la mission de guidance et d'aide sociale financière dans le cadre de la fourniture d'énergie aux personnes les plus démunies)
- un accroissement significatif du nombre de clients qualifiés en défaut de paiement et par conséquent du nombre de saisines de CLAC par les GRD mixtes par rapport à l'année 2005, cet accroissement étant plus ou moins marqué selon le GRD.
- L'absence d'organisation de CLAC par certains CPAS, soit en raison d'une surcharge de travail consécutive à l'explosion du nombre de saisines, soit en raison de l'inexistence de la CLAC dans certaines communes.
- La modification de la législation en cours d'année 2006 étant donné qu'après le 26 juin 2006 une interruption de la fourniture de gaz nécessitait que la CLAC se soit prononcée en ce sens alors qu'auparavant le fournisseur n'était pas tenu d'attendre la décision de la CLAC.

Le nombre de saisines de CLAC et d'interruptions de fourniture de gaz devraient évoluer dans des sens opposés en 2007.

Comme déjà signalé ci-dessus et suivant les modifications apportées par l'AGW du 6 décembre 2006, seules les suspensions de fourniture de gaz des clients protégés en défaut de paiement devront faire l'objet d'une décision de la CLAC ce qui devrait réduire drastiquement le nombre de saisines de CLAC gaz. Pour rappel, au niveau statistique, 5% seulement des clients en défaut de paiement sont des clients protégés.

D'un autre côté les suspensions effectives de gaz devraient continuer à croître en 2007 essentiellement pour deux raisons :

- La possibilité de suspendre la fourniture de gaz sans l'intervention de la CLAC (suite aux modifications apportées par l'AGW du 6 décembre 2006) pour près de 95% des clients en défaut de paiement, à savoir les clients non protégés en défaut de paiement
- La prédominance de la logique commerciale et financière des fournisseurs dans le marché libéralisé

Les premières estimations des principaux fournisseurs de gaz en terme de suspension de fourniture, basées sur la situation de leur clientèle respective arrêtée au 15 avril 2007, vont dans le sens d'un accroissement des coupures de gaz en 2007.

La nécessité d'avancements rapides dans la mise sur le marché de compteurs à carte gaz s'impose de manière d'autant plus impérieuse.

Pour conclure, il convient d'insister sur l'importance du système des compteurs à carte et du prépaiement des consommations qui caractérisent les mesures d'accompagnement du client en difficulté de paiement mises en place en Région Wallonne.

Ainsi en électricité, les clients concernés sont invités, au travers de l'utilisation du compteur à carte, à adopter un comportement d'utilisation rationnelle de l'énergie mais aussi et surtout à gérer leur budget de la meilleure manière.

En gaz, la situation est assez différente puisque certaines mesures de protection sont prévues (interdiction de suspendre la fourniture entre le 15 novembre et le 15 mars, suspension de la fourniture des clients protégés uniquement après une décision de la CLAC) mais on ne retrouve pas le caractère d'accompagnement du client en difficulté de paiement comme il existe pour l'électricité du fait de l'utilisation des compteurs à carte, avec pour conséquence une augmentation de la précarité dans ce domaine.

### 2.3.9. Dispositions modificatives de l'arrêté du Gouvernement wallon du 6 décembre 2006

Alors que les premières surcharges de travail en terme d'organisation de CLAC, trouvant leur origine dans les mesures transitoires gaz, étaient déjà perceptibles en fin d'année 2005 et au début 2006, la modification de la législation, interdisant toute suspension de la fourniture de gaz avant la décision de la CLAC, et l'approche de la libéralisation de 2007 et son impact sur les procédures de recouvrement des GRD, ont aggravé le problème de sorte que la situation était devenue préoccupante dans certains CPAS.

Face à ce constat d'une surcharge de travail pour les CPAS, réalisé notamment suite à une interpellation de la CWaPE par la Fédération des CPAS, conjugué au fait que seuls 10 à 15% des clients convoqués se présentent effectivement à la CLAC, une modification de la législation apparaissait nécessaire afin de permettre un traitement des dossiers d'autorisation / d'interdiction de coupure qui soit efficace, peu coûteux et respectueux des droits de défense des clients en situation vulnérable.

L'arrêté du 6 décembre 2006 a modifié en conséquence l'AGW OSP Gaz de même que l'arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 2003 relatif à la CLAC.

Cet arrêté modificatif a notamment redéfini les mesures transitoires gaz en ce compris la procédure applicable en cas de défaut de paiement d'un client résidentiel, ce dans l'attente de l'arrivée des compteurs à carte gaz sur le marché annoncée pour fin de l'année 2008.

La procédure telle que définie est différente selon que le client dispose ou non du statut de client protégé.

Ainsi un client résidentiel protégé et qualifié en défaut de paiement sera, conformément à l'article 12 et dès réception par le GRD de la demande adressée par le fournisseur, alimenté par son GRD.

Lorsque le client résidentiel qualifié en défaut de paiement n'est pas à ce moment reconnu client protégé, le fournisseur lui adresse un courrier précisant la procédure de suspension de la fourniture de gaz.

Ce courrier reprend au minimum les mentions suivantes :

- la liste des catégories pouvant bénéficier de la qualité de client protégé
- les modèles ou le cas échéant la mention des documents à introduire pour être reconnu client protégé
- le délai, minimum de trente jours, endéans lequel le client doit fournir la preuve de sa qualité de client protégé
- les conséquences découlant du fait que le client n'a pas acquitté le montant de la facture ou n'a pas fourni la preuve de sa qualité de client protégé à l'échéance prévue

Si après écoulement du délai, le client résidentiel n'a pas acquitté le montant de sa facture ou reste en défaut de fournir la preuve de sa qualité de client protégé, le fournisseur adresse au GRD une demande de suspension de la fourniture de gaz de ce client.

Le GRD informe le client résidentiel de la date à laquelle il sera procédé à la suspension de la fourniture de gaz, suspension qui intervient dans les trente jours de la demande de coupure. Passé ce délai, le GRD assure la fourniture du client jusqu'à la date effective de coupure.

Outre les mesures transitoires gaz, l'arrêté du 6 décembre 2006 a également introduit des dispositions modificatives de l'AGW du 17 juillet 2003 relatif à la CLAC.

Ces modifications portent sur des précisions relatives à la procédure applicable en matière d'électricité, mais aussi et surtout, introduisent une description de la procédure applicable en matière de gaz, procédure non définie dans l'arrêté initial qui portait sur la seule CLAC électricité.

Le dernier paragraphe de l'article 23 du l'arrêté du 6 décembre 2006 a également prévu qu'« après concertation avec un organe représentatif des centres publics d'action sociale et les gestionnaires de réseaux, la CWaPE propose au ministre un modèle de rapport de réunion ». Ceci dans le but à l'avenir d'éviter que, comme la CWaPE l'a parfois constaté, les procès-verbaux des décisions prises par la CLAC ne se résument à une liste de décisions de coupure ou de non coupure sans motivation.

Les différentes mesures introduites en fin d'année 2006 ne feront ressortir leurs effets qu'en cours d'année 2007. Néanmoins nous pouvons d'ores et déjà affirmer que le nombre de saisines de CLAC se réduira fortement puisque 5% seulement des clients en défaut de paiement, les clients protégés, passeront en CLAC.

Cependant ce n'est que sur base des résultats obtenus en 2007 que l'on pourra se faire une idée de l'impact des mesures introduites sur le bon fonctionnement des CLAC et la protection des clients vulnérables.

### 3. Contrôle des obligations de service public à caractère social

Au cours de l'année 2006, et dans le cadre du contrôle de la correcte application des obligations de service public, la CWaPE a porté l'accent sur plusieurs aspects particuliers :

#### 3.1. Le contrôle de la bonne application des obligations de service public par les gestionnaires de réseaux de distribution et les fournisseurs

- Instruction de dossiers particuliers : la vérification de la bonne application des obligations a notamment été faite par le biais d'interpellations de la CWaPE par des clients résidentiels ou par des CPAS.
- Concertation avec les GRD et fournisseurs sur la mise en place d'un système de rechargement des compteurs à carte. La CWaPE a suivi attentivement l'avancement du projet de développement d'un système « multi-vendeurs ».

Un tel système permettra d'attribuer les sommes versées dans les centres de rechargement par les clients titulaires d'une carte à prépaiement directement aux fournisseurs choisis par les utilisateurs des cartes. Le projet prévoit également la possibilité de charger une carte à prépaiement à partir d'une cabine téléphonique publique.

- Analyse des méthodes utilisées pour les transferts d'information entre les clients captifs et les GRD dans des situations de défaut de paiement, de défaut récurrent de paiement mais aussi dans le cadre de déménagement d'un client captif.

Cette analyse a été réalisée au moyen de visites sur place et d'auditions d'appels clientèle divers auprès d'opérateurs de back-office. Cette analyse a donné lieu à des observations, remarques, et le cas échéant, des demandes d'adaptation à destination des acteurs concernés.

#### 3.2. Avis, propositions et études

Dans sa proposition CD-6f14-CWaPE-142 du 22 juin 2006, la CWaPE a recommandé plusieurs modifications ponctuelles de la réglementation consacrant les obligations de service public à caractère social dans le marché régional du gaz dont notamment une habilitation du gestionnaire de réseau à fournir le gaz à un client protégé, que celui-ci se trouve ou non dans une situation de défaut de paiement.

Suite à la demande du Ministre en charge de l'Energie, la CWaPE a rendu, le 6 novembre 2006, un avis concernant l'avant-projet d'arrêté du Gouvernement wallon modifiant les arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz et du 17 juillet 2003 relatif à la CLAC (CD-6i26-CWaPE-148). A cette occasion, la question du caractère apparemment contradictoire de l'obligation de fourniture de l'ensemble des clients protégés au tarif social par le gestionnaire de réseau de distribution par rapport à la réglementation fédérale a notamment été posée. La CWaPE est d'avis que cette disposition risque d'entraver l'application de la législation wallonne en matière de protection des personnes précarisées, et qu'elle devrait donc être abordée dans les organes de concertation avec les instances fédérales.

Dans son avis susmentionné, la CWaPE a également soulevé une problématique constatée lors de l'examen des conditions générales des fournisseurs d'électricité et de gaz et a proposé, à cet égard, une adaptation complémentaire de la législation.

En date du 6 septembre 2006, le Ministre en charge de l'énergie a sollicité de la CWaPE un avis sur un projet d'arrêté ministériel définissant le modèle de formulaire à remplir par le client protégé et destiné au fournisseur d'électricité ou de gaz. Cet arrêté du 27 février 2007, entré en vigueur le 20 mars 2007, a abrogé l'arrêté ministériel du 23 juin 2006 sur le même sujet. Il s'est en effet avéré que ce dernier soulevait certains problèmes, notamment quant à son application pratique ou à sa compatibilité avec la législation relative à la protection de la vie privée (avis CD-6119-CWaPE-157 du 19 décembre 2006).

Le 13 décembre 2006, la CWaPE a remis au Ministre, à sa demande, une étude de l'ensemble des problèmes concrets, susceptibles de se poser dans un marché libéralisé de l'énergie en Région wallonne et relatifs aux obligations de service public. Cette étude avait été initiée à la suite d'un avant-projet d'arrêté du Gouvernement flamand relatif aux obligations de service public sociales dans le marché libéralisé d'électricité et de gaz. Certaines problématiques susceptibles de se poser sur le marché wallon de l'énergie ont ainsi été mises en exergue notamment dans le cadre de déménagements de clients résidentiels ainsi que de fins de contrat de fourniture initiés par un fournisseur. Au cours de l'année 2007, la CWaPE continuera à étudier les pistes de solutions susceptibles d'être apportées aux difficultés identifiées.