



COMMISSION WALLONNE POUR L'ENERGIE

RAPPORT

CD-7k06-CWaPE

relatif

*'d'une part, au respect par les fournisseurs
des Obligations de Service public
au niveau des conditions générales applicables,
de la facturation et de la procédure de rappel*

et,

*d'autre part, à la politique adoptée par ceux-ci
en matière de plans de paiement'*

*rendu en application de l'article 43, § 2, 2° du décret du
12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de
l'électricité et de l'article 36, §1, 2° du décret du 19 décembre
2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz*

Le 6 novembre 2007

Rapport de la CWaPE relatif d'une part, au respect par les fournisseurs des Obligations de Service public au niveau des conditions générales, de la facturation et de la procédure de rappel et, d'autre part, à la politique adoptée par ceux-ci en matière de plans de paiement

1.	Contexte	3
1.1.	Conditions générales, facturation et procédure de rappel.....	3
1.2.	Plans de paiement	3
2.	Examen des conditions générales applicables	4
2.1.	Principales adaptations requises par la CWaPE	4
2.2.	Points particuliers	4
2.2.1.	Cluses liées aux compteurs à carte	4
2.2.2.	Garanties bancaires et autres sûretés	5
2.2.3.	Conditions du fournisseur désigné.....	6
3.	Examen des modèles de factures et de bilans récapitulatifs	6
3.1.	Méthode	6
3.2.	Résultats de l'examen des factures d'acompte.....	7
3.3.	Résultats de l'examen des factures de régularisation	8
3.3.1.	Electricité	8
3.3.2.	Gaz	10
3.4.	Résultats de l'examen des bilans récapitulatifs	12
3.4.1.	Electricité	12
3.4.2.	Gaz	15
3.5.	Actions entreprises par la CWaPE en vue de la régularisation des factures non conformes à la législation	16
3.5.1.	Actions entreprises dans le cadre de l'examen des modèles de documents transmis par les fournisseurs	16
3.5.2.	Actions entreprises dans le cadre de la facturation en l'absence d'index communiqué par le gestionnaire de réseau.....	18
4.	Examen des modèles de lettres de rappel.....	19
5.	Enquête relative aux modalités d'octroi de plans de paiement	20
5.1.	Objet de l'enquête	20
5.2.	Caractère confidentiel des données transmises par les fournisseurs.....	20
5.3.	Les conditions à l'octroi d'un plan de paiement.....	20
5.3.1.	Qui peut bénéficier d'un plan de paiement ?.....	20
5.3.2.	Quelles sont les dettes pouvant faire l'objet d'un plan de paiement ? ..	21
5.3.3.	A quels stades de la procédure légale applicable en cas de non paiement un plan de paiement est-il négociable ?.....	21
5.3.4.	Implications de l'octroi d'un plan de paiement.....	22
5.3.5.	Comment obtenir un plan de paiement ?.....	22
5.4.	Les modalités d'un plan de paiement	22
5.5.	Conclusion.....	23
6.	Actions en cours.....	23
6.1.	Examen des modèles de factures et de bilans récapitulatifs utilisés par les fournisseurs actifs uniquement sur le marché des clients professionnels	23
6.2.	Problématique des garanties bancaires	23
6.3.	Procédure de traitement des plaintes par les fournisseurs	24

1. Contexte

1.1. Conditions générales, facturation et procédure de rappel

En vertu des Arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatifs aux Obligations de Service Public (« AGW OSP ») dans les marchés de l'électricité et du gaz, le fournisseur est tenu de notifier à la CWaPE :

- ses contrats types de fourniture (article 4, §5 des AGW OSP) ;
- ses modèles de bilans récapitulatifs (article 11, §5 de l'AGW OSP électricité et article 11, §4 de l'AGW OSP gaz) ;
- sa lettre de rappel type (article 29, §2 de l'AGW OSP électricité et 32, §2 de l'article AGW).

La CWaPE a entrepris, à partir du mois de septembre 2006, un examen approfondi des documents susvisés, à l'égard des fournisseurs actifs en Région wallonne.

Par courrier du 24 avril 2007, le Ministre du Logement, des Transports et du Développement territorial, demandait à la CWaPE de bien vouloir procéder auprès de l'ensemble des fournisseurs disposant d'une licence de fourniture en Région wallonne au contrôle du respect des OSP spécifiques en matière de facturation des fournitures et de lui faire part de son analyse, ainsi que des actions entreprises par la CWaPE par rapport aux éventuelles infractions constatées dans ce domaine. Le Ministre fait également part de son souhait de recevoir, pour chaque fournisseur, les documents suivants : un exemple de facture annuelle, facture intermédiaire, rappel et bilan récapitulatif.

Le présent rapport constitue un compte-rendu des actions entreprises par la CWaPE depuis septembre 2006 en vue de contrôler le respect par les fournisseurs de la réglementation wallonne, au niveau de leurs conditions générales, de leur facturation et de leur procédure de rappel.

1.2. Plans de paiement

Les AGW OSP décrivent par ailleurs la procédure qui doit être appliquée au client résidentiel en cas de non-paiement de ses consommations d'énergie.

Avant de mettre en œuvre cette procédure, ou au cours de celle-ci, ou encore sur simple demande d'un client qui anticipe des difficultés de paiement, le fournisseur peut juger opportun d'octroyer un plan de paiement. En effet, il peut s'agir là pour le fournisseur d'un moyen efficace et sûr de récupérer sa créance, sans engager de frais importants.

Dans la mesure où l'octroi de facilités de paiement participe à la philosophie des obligations de service public et est prévu par la législation (articles 29 §1er, 1°, 30, 3° et 37 de l'AGW OSP électricité ; articles 32 §1er, 1°, 33, 3° et 39 de l'AGW OSP gaz), la CWaPE a été désireuse d'avoir une vision concrète de la manière dont les fournisseurs mettent en œuvre la récupération échelonnée de créances. Elle a donc lancé en juin 2007, auprès des fournisseurs, une 'Enquête relative à l'octroi de plans de paiements à la clientèle résidentielle'.

Les résultats de cette enquête sont détaillés dans le présent rapport.

2. Examen des conditions générales applicables

2.1. Principales adaptations requises par la CWaPE

Dans le courant du deuxième semestre 2006, le CWaPE a examiné les conditions générales des fournisseurs de gaz et d'électricité, à la lumière de la législation relative aux obligations de service public. Ces conditions générales sont accessibles sur les sites Internet des fournisseurs.

A l'occasion de cet examen, des remarques et échanges de vues ont été exprimées et ont donné lieu à diverses adaptations, à propos notamment:

- des formules d'indexation (indication des valeurs de départ, des moyens par lesquels on peut être informé de l'actualisation des paramètres d'indexation...) : Lampiris, ECS ;
- d'une différenciation claire entre le régime applicable au fournisseur désigné et celui relatif au fournisseur choisi : ECS ;
- de la présentation des tarifs, et notamment de l'exigence que le coût des certificats verts soit repris comme un élément du prix et non comme une taxe dont le client final serait redevable : Lampiris, SPE (Luminus), ESSENT, ECS ;
- de l'imposition de garanties bancaires (interdiction qu'elles fassent double emploi avec les compteurs à cartes rechargeables ou qu'elles soient discriminatoires) : Lampiris, NUON, Luminus, ESSENT, ECS ;
- des possibilités de résiliation unilatérale ou de suspension du contrat : Lampiris, NUON, Luminus, ESSENT ;
- des enquêtes de solvabilité (prohibition des listes noires...) et de l'obligation de contracter de façon non discriminatoire : Lampiris, NUON, SPE (Luminus),
- des exigences formelles prévues à l'article 4 des arrêtés OSP : Lampiris, NUON, ECS ;
- des mentions obligatoires relatives aux clients protégés, aux compteurs à carte, à la procédure en cas de défaut de paiement... : Lampiris, NUON, SPE (Luminus), ESSENT, ECS ;
- des exigences de l' « Accord sur le consommateur dans le marché libéralisé d'électricité et de gaz » : Lampiris, NUON.

La majeure partie de ces observations a été rencontrée sans difficulté.

2.2. Points particuliers

La CWaPE s'est cependant heurtée à quelques points sensibles à propos de l'incompatibilité de certaines clauses contractuelles avec le régime des compteurs à cartes et avec le principe de non discrimination dans le traitement de la clientèle, principe confirmé à l'article 6 des Arrêtés du 30 mars 2006 relatifs aux obligations de service public.

2.2.1. Clauses liées aux compteurs à carte

Une certaine méfiance quant à la mise en place et au fonctionnement effectifs des compteurs à carte était affichée par certains fournisseurs qui s'étaient dès lors réservés la possibilité de refuser de contracter ou de résilier un contrat lorsque des indices d'insolvabilité étaient observés.

En particulier, la société SPE (Luminus) avait prévu une fin automatique du contrat dès qu'une demande de placement de compteur à budget était formulée.

Cette même société prévoyait l'impossibilité de contracter lorsque le client disposait d'un compteur à budget ou d'un limiteur de puissance. Sur le formulaire à remplir en vue de la signature d'un contrat chez SPE (Luminus) figurait même une déclaration sur l'honneur de ne posséder ni compteur à budget ni limiteur de puissance ou encore de ne pas avoir été « rejeté » par un autre fournisseur d'énergie.

Après être restée longtemps fermement sur sa position, SPE (Luminus), après mise en demeure, a finalement accepté d'abandonner ces exigences.

2.2.2. Garanties bancaires et autres sûretés

L'imposition de garanties bancaires et autres sûretés a également donné lieu à un certain nombre de discussions avec les fournisseurs. Consciente des limites de ses compétences en la matière et de la tolérance des autorités fédérales en charge de la protection du consommateur à l'égard de ces garanties, la CWaPE a néanmoins exigé, dès 2006, que de telles garanties ou sûretés ne puissent être exigées en cours d'exécution du contrat lorsqu'un compteur à budget est ou doit être placé. De telles sûretés, observées quasiment systématiquement dans les conditions générales des fournisseurs, témoignaient à nouveau d'une certaine méfiance par rapport à l'effectivité optimale du système des compteurs à cartes.

Cette exigence formulée par la CWaPE a été renforcée fin 2006 par la modification de l'article 6 des deux arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatifs aux obligations de service public qui a inséré le paragraphe suivant : *« L'existence, le placement ou l'activation d'un compteur à budget ne peuvent en aucun cas constituer un motif autorisant une cessation de fourniture, un refus de fourniture, l'imposition de garanties bancaires ou autres sûretés ou encore des conditions de fourniture moins favorables de celles appliquées en l'absence de compteurs à budget. »*

Depuis cette modification, la CWaPE a supposé que cette règle était scrupuleusement respectée par les fournisseurs, qui indiquent généralement dans leurs conditions générales que les garanties bancaires ne peuvent être réclamées que sans préjudice des règles contenues dans la législation relative aux obligations de service public. Il est toutefois apparu dans le courant de l'année 2007, qu'ECS avait réclamé des garanties bancaires à des clients qui étaient en situation de défaut de paiement. Cette pratique nous a semblé non seulement contraire à la législation OSP mais elle était en outre en totale contradiction avec les engagements formellement pris précédemment par ECS vis-à-vis de la CWaPE quant à ses conditions générales et à l'application qu'elle devait en faire. ECS a donc été mise en demeure de clarifier ses conditions générales et de rembourser les clients concernés. Par courrier du 20 août dernier, ECS s'est engagée à le faire.

Dans la foulée de ce dossier, la CWaPE a interrogé l'ensemble des fournisseurs quant à leurs pratiques en matière de garanties bancaires et a requis de ceux-ci qu'ils traduisent formellement, dans leurs conditions générales, la modification apportée aux AGW OSP électricité et gaz en vertu de laquelle des garanties ou autres sûretés ne peuvent plus être imposées au client en cours d'exécution de son contrat.

Ainsi, la CWaPE entend désormais éviter des formules vagues telles que « *sans préjudice du respect de la législation relative aux obligations de service public* » tout en permettant, le cas échéant, l'imposition de garanties bancaires accompagnant un plan de paiement contracté conformément à l'article 37 de l'arrêté OSP électricité ou 39 de l'arrêté OSP gaz qui disposent que « *La procédure visée aux articles 31 à 35 peut être suspendue à tout moment en cas d'accord des parties quant au paiement de la dette. Le non-respect d'un plan de paiement relatif au règlement de la dette, notifié par recommandé au client, entraîne de plein droit la reprise de la procédure en l'état.* » Cette dernière possibilité doit cependant être encore évaluée et validée par la CWaPE au regard de sa compatibilité avec la législation en vigueur.

2.2.3. Conditions du fournisseur désigné

La CWaPE a également exigé d'ECS, après mise en demeure, que ses conditions de fourniture figurant au dos de ses factures, distinguent clairement le régime applicable au fournisseur désigné et celui relatif au fournisseur choisi. En effet, alors qu'en 2006, ECS avait correctement notifié des conditions générales différenciées en fonction de ces deux statuts, la CWaPE a constaté, courant 2007, que ce fournisseur transmettait en réalité des conditions générales relatives au fournisseur choisi à l'ensemble de la clientèle, dont celle passive, avec par conséquent, l'indication erronée par exemple que les clients passifs sont soumis à un contrat à durée déterminée... Après mise en demeure de la CWaPE, ECS a rapidement régularisé cette situation.

3. Examen des modèles de factures et de bilans récapitulatifs

3.1. Méthode

Dans le cadre de sa mission de contrôle de l'application des Obligations de Service Public, notamment des articles 7 et 11 des Arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006, la CWaPE a procédé à l'examen des documents de facturation et des bilans récapitulatifs des fournisseurs qui sont actifs à la fois sur le marché des clients résidentiels et sur le marché des clients professionnels, à savoir Electrabel Customer Solutions, Essent, Lampiris, Nuon et SPE (Luminus)¹.

Pour ce faire, elle a requis des fournisseurs susvisés qu'ils lui transmettent :

- un exemplaire de facture d'acompte ;
- un exemplaire de facture de régularisation pour chaque produit proposé par le fournisseur, et pour chaque segment de clientèle (résidentielle ou professionnelle) ;
- un exemplaire de bilan récapitulatif, pour chaque produit proposé et pour chaque segment de clientèle.

Cette requête de la CWaPE a nécessité un rappel à trois fournisseurs, et la mise en demeure de l'un d'entre eux.

¹ Pour les fournisseurs actifs sur le marché des clients professionnels uniquement, voir point 6.1 du rapport.

Chaque fournisseur a envoyé à la CWaPE plusieurs modèles de facture, correspondant aux divers produits proposés par ceux-ci. Dans ce chapitre, nous présentons, sous forme statistique, les résultats de l'examen de ces divers documents (points 3.2 à 3.4). Dans chacun des tableaux ci-dessous, le nombre de modèles conformes ou non conformes à la législation est exprimé en pourcentage par rapport au total des modèles reçus pour la catégorie visée.

Nous évoquons ensuite les actions entreprises par la CWaPE en vue de la régularisation des modèles non conformes à la législation (point 3.5).

3.2. Résultats de l'examen des factures d'acompte

En vertu de l'article 7, §2 des AGW OSP électricité et gaz,

« les factures qui portent sur des acomptes périodiques comprennent au moins les mentions suivantes :

- *le numéro EAN du point d'accès ;*
- *la période couverte par le décompte ;*
- *le délai de paiement et la date d'échéance de celui-ci ;*
- *le montant global de la facture, hors TVA ;*
- *le coût de la procédure administrative en cas de règlement tardif ainsi que les coordonnées du service contentieux ;*
- *le numéro de téléphone du service à contacter à tout moment en cas de panne (...)* »

Ainsi qu'il ressort du tableau ci-dessous, la CWaPE constate que les exigences de l'article 7, §2 des AGW OSP sont globalement bien respectées par les fournisseurs. Certaines factures d'acomptes n'étaient toutefois pas conformes au prescrit légal en ce qu'elles ne comportaient pas de date d'échéance, ou ne mentionnaient pas le coût de la procédure administrative en cas de règlement tardif et les coordonnées du service contentieux.

mentions obligatoires	facture d'acompte	
	électricité et gaz	
	conforme	non-conforme
Numéro EAN du point d'accès	100%	
Période couverte par le décompte	100%	
Délai de paiement et date d'échéance de celui-ci	83%	17%
Montant global de la facture hors TVA	100%	
Coût de la procédure administrative en cas de règlement tardif et coordonnées du service contentieux	83%	17%
Numéro de téléphone du service à contacter à tout moment en cas de panne	100%	

Rappel : le nombre de modèles conformes ou non conformes à la législation est exprimé en pourcentage par rapport au total des modèles reçus pour la catégorie visée

3.3. Résultats de l'examen des factures de régularisation

3.3.1. Electricité

L'article 7, §1^{er} de l'AGW OSP électricité porte que

« les factures comprennent au moins les mentions suivantes, le cas échéant, dans une annexe :

- *le numéro EAN du point d'accès ;*
- *la période couverte par le décompte ;*
- *le délai de paiement et la date d'échéance de celui-ci ;*
- *le nombre de kWh consommé pendant la période couverte, le cas échéant, par tranche horaire ;*
- *le prix du kW/kWh fourni, hors TVA, le cas échéant par tranche horaire ;*
- *la valeur des éventuels paramètres d'indexation ;*
- *le coût au kWh et la redevance totale d'accès au réseau de transport, hors TVA*
- *le coût au kWh et la redevance totale d'accès au réseau de distribution, hors TVA*
- *le coût au kWh et le coût total facturé, le cas échéant, pour les certificats verts, hors TVA ;*
- *le montant au kWh et le montant total de chacune des redevances, surcharges et cotisations tant fédérales que régionales grevant le prix de la fourniture, hors TVA ;*
- *le prix total du kWh, hors TVA ;*
- *le montant global de la facture, hors TVA ;*
- *le coût de la procédure administrative en cas de règlement tardif ainsi que les coordonnées du service contentieux ;*
- *le numéro de téléphone du service à contacter à tout moment en cas de panne (...) »*

⇒ Clients résidentiels

Lors de son examen, la CWaPE a relevé, ainsi qu'il apparaît dans le tableau ci-dessous, que la date d'échéance faisait défaut sur 50% des factures examinées. Bien que celles-ci comportent généralement un délai de paiement, la CWaPE a estimé que cela ne suffisait pas à satisfaire aux conditions de l'article 7 de l'AGW OSP. La mention de la date exacte de l'échéance de la facture est indispensable dans la mesure où elle permet de déterminer de façon indubitable, le cas échéant, le point de départ de la situation de défaut de paiement.

La CWaPE a par ailleurs constaté certains manquements à la réglementation au niveau de la mention des paramètres d'indexation : 43% des factures soumises à la CWaPE concernant des produits à prix variable ne comportaient aucune référence aux valeurs des paramètres d'indexation ou ne comportaient qu'un renvoi au site Internet du fournisseur, souvent incomplet à cet égard.

En ce qui concerne le coût facturé pour les certificats verts, la non-conformité de 40% des factures examinées résultait non pas de l'absence de la mention, mais de l'inclusion de celle-ci parmi les 'redevances, surcharges et autres cotisations'. De l'avis de la CWaPE, le coût des certificats verts ne peut être repris que comme un élément du prix de l'énergie. Le législateur n'a en effet nullement imposé une cotisation ou une imposition « certificats verts » dont le client final serait directement redevable. Il s'agit bien d'un coût grevant les charges du fournisseur au même titre que le coût de l'énergie primaire ou celui de la main d'œuvre.

mentions obligatoires	facture client résidentiel	
	électricité	
	conforme	non-conforme
Numéro EAN du point d'accès	100%	
Période couverte par le décompte	100%	
Délai de paiement et date d'échéance de celui-ci	50%	50%
Nombre de kWh consommés pendant la période convertie, le cas échéant, par tranche horaire	100%	
Prix du kW/kWh fourni, hors TVA, le cas échéant par tranche horaire	90%	10%
Valeur des paramètres d'indexation, le cas échéant	57%	43%
Coût au kWh et redevance totale d'accès au réseau de transport, hors TVA	90%	10%
Coût au kWh et redevance totale d'accès au réseau de distribution, hors TVA	90%	10%
Coût au kWh et coût total facturé, le cas échéant, pour les certificats verts, hors TVA	60%	40%
Montant au kWh et montant total de chacune des redevances, surcharges et cotisations tant fédérales que régionales, grevant le prix de la fourniture, hors TVA	100%	
Prix total du kWh	80%	20%
Montant global de la facture, hors TVA	100%	
Coût de la procédure en cas de règlement tardif et coordonnées du service contentieux	90%	10%
Numéro de téléphone du service à contacter à tout moment en cas de panne	100%	

Rappel : le nombre de modèles conformes ou non conformes à la législation est exprimé en pourcentage par rapport au total des modèles reçus pour la catégorie visée

Il ressort du tableau ci-dessus que toutes les factures transmises par les fournisseurs à la CWaPE mentionnaient bien le nombre de kWh consommés pendant la période couverte. Parallèlement à l'examen des factures communiquées, la CWaPE a toutefois été mise en possession, dans le cadre d'une interpellation par un CPAS, d'une facture de régularisation adressée par ECS ne comportant aucun index et, dès lors, aucune donnée de consommation. Une action a été prise par la CWaPE dans ce cadre (voir point 3.5.2. ci-dessous).

⇒ Clients professionnels

Au niveau de la clientèle professionnelle 'électricité', la CWaPE a particulièrement relevé des contrariétés à la réglementation en vigueur au niveau de la mention des valeurs des paramètres d'indexation (33% des factures) et au niveau de la mention du prix total du kWh (33% des factures).

mentions obligatoires	facture client professionnel	
	électricité	
	conforme	non-conforme
Numéro EAN du point d'accès	100%	
Période couverte par le décompte	89%	11%
Délai de paiement et date d'échéance de celui-ci	100%	
Nombre de kWh consommés pendant la période convertie, le cas échéant, par tranche horaire	100%	
Prix du kW/kWh fourni, hors TVA, le cas échéant par tranche horaire	100%	
Valeur des paramètres d'indexation, le cas échéant	67%	33%
Coût au kWh et redevance totale d'accès au réseau de transport, hors TVA	89%	11%
Coût au kWh et redevance totale d'accès au réseau de distribution, hors TVA	89%	11%
Coût au kWh et coût total facturé, le cas échéant, pour les certificats verts, hors TVA	89%	11%
Montant au kWh et montant total de chacune des redevances, surcharges et cotisations tant fédérales que régionales, grevant le prix de la fourniture, hors TVA	89%	11%
Prix total du kWh	67%	33%
Montant global de la facture, hors TVA	100%	
Coût de la procédure en cas de règlement tardif et coordonnées du service contentieux	78%	22%
Numéro de téléphone du service à contacter à tout moment en cas de panne	89%	11%

Rappel : le nombre de modèles conformes ou non conformes à la législation est exprimé en pourcentage par rapport au total des modèles reçus pour la catégorie visée

3.3.2. Gaz

L'article 7, §1^{er} de l'AGW OSP gaz porte que

« les factures comprennent au moins les mentions suivantes, le cas échéant, dans une annexe :

- *le numéro EAN du point d'accès ;*
- *la période couverte par le décompte ;*
- *le délai de paiement et la date d'échéance de celui-ci ;*
- *le nombre de kWh consommés pendant la période couverte ;*
- *le prix du kWh, hors TVA ;*
- *la valeur des éventuels paramètres d'indexation ;*
- *le coût au kWh et la redevance totale d'accès aux réseaux de transport et de distribution, hors TVA*

- le montant au kWh et le montant total de chacune des redevances, surcharges et cotisations tant fédérales que régionales grevant le prix de la fourniture, hors TVA ;
- le prix total du kWh, hors TVA ;
- le montant global de la facture, hors TVA ;
- le coût de la procédure administrative en cas de règlement tardif ainsi que les coordonnées du service contentieux ;
- le numéro de téléphone du service à contacter 24h/24h en cas de suspicion de fuite de gaz ou en cas de panne (...) »

⇒ Clients résidentiels

Lors de son examen, la CWaPE a constaté l'absence de la mention de la date d'échéance de la facture 'gaz' destinée à la clientèle résidentielle ; ce manquement affectait 100% de ces factures.

La CWaPE a également noté que l'indication de la valeur des paramètres d'indexation faisait défaut sur 40% des factures.

mentions obligatoires	facture client résidentiel	
	gaz	
	conforme	non-conforme
Numéro EAN du point d'accès	100%	
Période couverte par le décompte	100%	
Délai de paiement et date d'échéance de celui-ci		100%
Nombre de kWh consommés pendant la période convertie	100%	
Prix du kWh, hors TVA	80%	20%
Valeur des paramètres d'indexation, le cas échéant	60%	40%
Coût au kWh et redevance totale d'accès au réseau de transport et de distribution, hors TVA	100%	
Montant au kWh et montant total de chacune des redevances, surcharges et cotisations tant fédérales que régionales, grevant le prix de la fourniture, hors TVA	100%	
Prix total du kWh	80%	20%
Montant global de la facture, hors TVA	100%	
Coût de la procédure en cas de règlement tardif et coordonnées du service contentieux	100%	
Numéro de téléphone du service à contacter à tout moment en cas de panne	100%	

Rappel : le nombre de modèles conformes ou non conformes à la législation est exprimé en pourcentage par rapport au total des modèles reçus pour la catégorie visée

Clients professionnels

Comme pour la clientèle professionnelle 'électricité', la CWaPE a particulièrement relevé, au niveau de la clientèle professionnelle 'gaz', des contrariétés à la réglementation en vigueur en ce qui concerne la mention des valeurs des paramètres d'indexation (60% des factures) la mention du prix total du kWh (60% des factures).

mentions obligatoires	facture client professionnel	
	gaz	
	conforme	non-conforme
Numéro EAN du point d'accès	100%	
Période couverte par le décompte	80%	20%
Délai de paiement et date d'échéance de celui-ci	60%	40%
Nombre de kWh consommés pendant la période convertie	100%	
Prix du kWh, hors TVA	80%	20%
Valeur des paramètres d'indexation, le cas échéant	40%	60%
Coût au kWh et redevance totale d'accès au réseau de transport et de distribution, hors TVA	60%	40%
Montant au kWh et montant total de chacune des redevances, surcharges et cotisations tant fédérales que régionales, grevant le prix de la fourniture, hors TVA	100%	
Prix total du kWh	40%	60%
Montant global de la facture, hors TVA	100%	
Coût de la procédure en cas de règlement tardif et coordonnées du service contentieux	80%	20%
Numéro de téléphone du service à contacter à tout moment en cas de panne	80%	20%

Rappel : le nombre de modèles conformes ou non conformes à la législation est exprimé en pourcentage par rapport au total des modèles reçus pour la catégorie visée

3.4. Résultats de l'examen des bilans récapitulatifs

3.4.1. Electricité

L'article 11 de l'AGW OSP électricité stipule que

« §2. dans la mesure où ils ne sont pas repris dans les documents accompagnant la facture envoyée au client final, le bilan récapitulatif mentionne obligatoirement :

1° les consommations, la période sur laquelle elles portent ainsi que le prix moyen global du kWh, toutes taxes, redevances, surcharges et cotisations comprises, consommées au cours de la période de 12 mois précédant le relevé, ainsi qu'au cours des deux périodes de 12 mois antérieures, dans la mesure où le client final était effectivement fourni par ce fournisseur ;

2° pour les clients connectés au réseau basse tension, la consommation moyenne de clients types correspondant à une courbe de charge spécifique, telle que définie par la CWaPE, similaire à celle du client final et présentée sous forme graphique avec mention de la position de ce dernier par rapport à cette consommation moyenne ;

3° les sources d'énergie primaire utilisées, sur une base annuelle, pour produire l'électricité fournie, présentées sous forme graphique ou de pourcentage ;

4° la référence aux publications, le cas échéant sous forme électronique, où des informations concernant l'incidence sur l'environnement, au moins en termes d'émissions de dioxyde de carbone et de quantités de déchets radioactifs résultant de la production d'électricité à partir de la totalité des sources d'énergie utilisées par le fournisseur au cours de l'année écoulée, sont à la disposition du public ».

⇒ Clients résidentiels

Si les bilans récapitulatifs soumis à l'examen de la CWaPE contenaient, pour la plupart, le résumé de la consommation des 12 derniers mois et le prix moyen du kWh pour cette période, aucun d'entre eux ne faisait apparaître une information complète pour les deux périodes de 12 mois antérieures. L'ampleur de ce manquement doit toutefois être tempérée et envisagée au regard de la libéralisation récente du marché de l'énergie pour les clients résidentiels : les fournisseurs nouvellement arrivés sur le marché ne seront liés par cette obligation que dans la mesure où ils ont effectivement fourni le client final durant 3 périodes de 12 mois consécutives.

Dans 70% des factures destinées à la clientèle résidentielle 'électricité', les fournisseurs n'ont pas indiqué de manière satisfaisante la consommation moyenne de référence, définie par la CWaPE dans son étude du 12 novembre 2003 intitulée « La consommation moyenne de clients résidentiels types ».

Il est enfin interpellant de remarquer que la référence aux publications où des informations concernant l'incidence sur l'environnement sont à la disposition du public faisait défaut dans 100% des factures.

mentions obligatoires	Bilan récapitulatif client résidentiel	
	électricité	
	conforme	non-conforme
les consommations, la période sur lesquelles elles portent ainsi que le prix moyen global du kWh, toutes taxes, redevances, surcharges et cotisations comprises, consommées au cours de la période de 12 mois précédant le relevé,	80%	20%
ainsi qu'au cours des deux périodes de 12 mois antérieures, dans la mesure où le client final était effectivement fourni par ce fournisseur		100%
la consommation moyenne de clients types correspondant à une courbe de charge spécifique	30%	70%
les sources d'énergie primaire utilisées, sur une base annuelle, pour produire l'électricité fournie, présentées sous forme graphique ou de pourcentage	100%	
référence aux publications où des informations concernant l'incidence sur l'environnement résultant de la production d'électricité sont à la disposition du public		100%

Rappel : le nombre de modèles conformes ou non conformes à la législation est exprimé en pourcentage par rapport au total des modèles reçus pour la catégorie visée

⇒ Clients professionnels

Les mêmes éléments que ceux mentionnés pour la clientèle résidentielle 'électricité' ressortent de l'examen des factures destinées à la clientèle professionnelle 'électricité', à l'exception de la mention d'une consommation de référence (uniquement requise pour les clients connectés au réseau basse tension).

On note toutefois qu'au niveau professionnel, 33% des factures comportent bien l'indication de la consommation et du prix moyen pour les périodes antérieures à la période de 12 mois précédant le relevé. Le calendrier de la libéralisation du marché de l'énergie pour la clientèle professionnelle explique que les fournisseurs nouvellement arrivés ont, dans certains cas, déjà pu fournir le client durant 3 périodes de 12 mois consécutives.

mentions obligatoires	Bilan récapitulatif client professionnel	
	électricité	
	conforme	non-conforme
les consommations, la période sur lesquelles elles portent ainsi que le prix moyen global du kWh, toutes taxes, redevances, surcharges et cotisations comprises, consommées au cours de la période de 12 mois précédant le relevé,	89%	11%
ainsi qu'au cours des deux périodes de 12 mois antérieures, dans la mesure où le client final était effectivement fourni par ce fournisseur	33%	67%
les sources d'énergie primaire utilisées, sur une base annuelle, pour produire l'électricité fournie, présentées sous forme graphique ou de pourcentage	100%	
référence aux publications où des informations concernant l'incidence sur l'environnement résultant de la production d'électricité sont à la disposition du public		100%

Rappel : le nombre de modèles conformes ou non conformes à la législation est exprimé en pourcentage par rapport au total des modèles reçus pour la catégorie visée

3.4.2. Gaz

L'article 11 de l'AGW OSP gaz stipule que

« §2. dans la mesure où ils ne sont pas repris dans les documents accompagnant la facture envoyée au client final, le bilan récapitulatif mentionne obligatoirement :

1° les consommations, la période sur laquelle elles portent ainsi que le prix moyen global du kWh, toutes taxes, redevances, surcharges et cotisations comprises, consommées au cours de la période de 12 mois précédant le relevé, ainsi qu'au cours des deux périodes de 12 mois antérieures, dans la mesure où le client final était effectivement fourni par ce fournisseur ;

2° pour les clients résidentiels, la consommation moyenne de clients types, telle que définie par la CWaPE, similaire à celle du client final et présentée sous forme graphique avec mention de la position de ce dernier par rapport à cette consommation moyenne ».

⇒ Clients résidentiels

Comme pour l'électricité, les bilans récapitulatifs soumis à l'examen de la CWaPE contenaient, pour la plupart, le résumé de la consommation des 12 derniers mois et le prix moyen du kWh pour cette période ; aucun d'entre eux ne contenait encore une information complète pour les deux périodes de 12 mois antérieures. Le marché du gaz ayant été ouvert à la concurrence, en ce qui concerne les clients résidentiels, au 1^{er} janvier 2007, les fournisseurs nouvellement arrivés sur le marché ne seront liés par cette obligation que dans la mesure où ils ont effectivement fourni le client final durant 3 périodes de 12 mois consécutives.

Dans 60% des factures destinées à la clientèle résidentielle 'gaz', les fournisseurs n'ont pas indiqué de manière satisfaisante la consommation moyenne de référence définie par la CWaPE dans son étude CD-4I14-CWaPE du 15 décembre 2004.

	Bilan récapitulatif client résidentiel	
	gaz	
mentions obligatoires	conforme	non-conforme
les consommations, la période sur lesquelles elles portent ainsi que le prix moyen global du kWh, toutes taxes, redevances, surcharges et cotisations comprises, consommées au cours de la période de 12 mois précédant le relevé,	80%	20%
ainsi qu'au cours des deux périodes de 12 mois antérieures, dans la mesure où le client final était effectivement fourni par ce fournisseur		100%
la consommation moyenne de clients type correspondant à une courbe de charge spécifique	40%	60%

Rappel : le nombre de modèles conformes ou non conformes à la législation est exprimé en pourcentage par rapport au total des modèles reçus pour la catégorie visée

⇒ Clients professionnels

En ce qui concerne l'indication de la consommation et du prix moyen global relatif à la période de 12 mois précédant le relevé et aux deux périodes de 12 mois antérieures

	Bilan récapitulatif client professionnel	
	gaz	
mentions obligatoires	conforme	non-conforme
les consommations, la période sur lesquelles elles portent ainsi que le prix moyen global du kWh, toutes taxes, redevances, surcharges et cotisations comprises, consommées au cours de la période de 12 mois précédant le relevé,	80%	20%
ainsi qu'au cours des deux périodes de 12 mois antérieures, dans la mesure où le client final était effectivement fourni par ce fournisseur	40%	60%

Rappel : le nombre de modèles conformes ou non conformes à la législation est exprimé en pourcentage par rapport au total des modèles reçus pour la catégorie visée

3.5. Actions entreprises par la CWaPE en vue de la régularisation des factures non conformes à la législation

3.5.1. Actions entreprises dans le cadre de l'examen des modèles de documents transmis par les fournisseurs

Ayant constaté des irrégularités, plus ou moins importantes, dans les modèles transmis par l'ensemble des fournisseurs, la CWaPE a adressé à chacun d'entre eux un courrier contenant ses remarques à cet égard.

Il a été requis des fournisseurs que les modèles de factures soient adaptés conformément à ces remarques pour le 3 septembre 2007.

A la demande d'Essent, envers lequel la CWaPE avait formulé une remarque plus globale sur le manque de clarté de la présentation des factures, une réunion a été organisée entre les représentants de celui-ci et la CWaPE dans le contexte de l'élaboration d'un nouveau modèle de facture. Compte tenu de l'ampleur du projet, un délai jusqu'au 22 novembre 2007 a été accordé à Essent en vue d'implémenter l'ensemble des exigences de la CWaPE dans ce nouveau modèle. La CWaPE a toutefois requis que certaines adaptations urgentes soient apportées, dans le délai initialement fixé, aux modèles de factures actuellement utilisés.

ECS a implémenté les changements requis par la CWaPE dans ses modèles de factures à l'exception de la mention de la valeur des éventuels paramètres d'indexation du prix. A cet égard, les factures d'ECS continuent à se référer au site Internet du fournisseur, ainsi qu'à celui de la CREG. La CWaPE est d'avis qu'un renvoi à ces sites est insuffisant pour satisfaire à l'exigence légale de l'article 7, §1^{er}, 6° des AGW OSP électricité et gaz. Cette disposition vise en effet à assurer que l'ensemble des clients - et non uniquement ceux qui disposent d'un accès à Internet- puisse connaître la valeur des éventuels paramètres d'indexation influençant le prix de la fourniture. Une action de la CWaPE est en cours dans ce contexte.

Certaines des remarques formulées par CWaPE à l'encontre des documents de SPE (Luminus) ont été immédiatement implémentées par ce fournisseur. Les autres exigences nécessitant des développements informatiques plus conséquents, un planning a été déterminé de manière à ce que l'ensemble des remarques de la CWaPE soient traduites dans les modèles de documents avant la fin du mois de novembre 2007.

Nuon et Lampiris se sont engagés à se conformer à toutes les exigences formulées par la CWaPE à l'égard de leurs modèles de factures et de bilans récapitulatifs mais restent en défaut de transmettre les documents modifiés, de sorte qu'à ce stade, la CWaPE ne peut considérer que les modèles de factures et de bilans récapitulatifs de ces fournisseurs sont entièrement conformes à la législation. Une action de la CWaPE reste donc en cours à l'égard de ceux-ci.

3.5.2. Actions entreprises dans le cadre de la facturation en l'absence d'index communiqué par le gestionnaire de réseau

La CWaPE a été interpellée par un CPAS au sujet d'une facture de régularisation adressée par ECS pour un compteur à budget. Le CPAS s'interrogeait sur la manière dont la facture avait été établie dès lors qu'aucun index ne figurait sur celle-ci.

A l'examen du dossier, la CWaPE a constaté que la facture ne comportait aucune donnée de consommation. Interpellé à ce sujet, le fournisseur ECS indiquait que, en l'absence de réception de l'index réel, l'index avait été estimé et que seul le montant dû avait été mentionné sur la facture.

La CWaPE a constaté que le prescrit légal de l'article 7 des Arrêtés OSP n'avait pas été respecté en ce que les mentions minimales obligatoires ne figuraient pas sur la facture litigieuse. Elle a dès lors mis ECS en demeure :

- de lui démontrer, pour le mardi 21 août 2007 au plus tard, que toutes les mesures ont été prises afin d'adresser au CPAS en question une facture conforme à la législation ;
- de lui fournir, pour le lundi 17 septembre 2007 au plus tard, l'inventaire de tous les dossiers dans le cadre desquels ECS a procédé, depuis le 1^{er} janvier 2007, à une facturation des consommations d'électricité et/ou de gaz sur la base d'un index estimé sans que les données de consommation estimées n'aient été communiquées au client. Pour ces dossiers également, la CWaPE a exigé qu'il soit démontré que toutes les mesures nécessaires ont été prises par ECS afin de se conformer au prescrit de l'article 7 des Arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatifs aux obligations de service public dans les marchés de l'électricité et du gaz ;
- de lui confirmer par écrit qu'à dater de la réception de la mise en demeure, toutes les factures émises par ECS sur la base d'un index estimé comporteront bien toutes les mentions exigées par la législation.

ECS s'est conformé dans les délais au premier point de la mise en demeure, et a souhaité être entendu par la CWaPE au sujet des deux autres points. Lors de l'audition qui s'est tenue le 21 août 2007, ECS a expliqué qu'une procédure de « full DPC » (Dynamic Period Control), c'est-à-dire d'estimation d'index, était appliquée par ses services en l'absence d'index transmis durant la période de deux mois, prévue par le « MIG »², suivant la date prévue pour le relevé d'index. Tout index qui serait transmis par le GRD en dehors de cette période n'est pas pris en compte par le système informatique.

En cas de « full DPC », ECS n'indiquait aucune donnée de consommation, considérant que l'estimation d'index ne relève pas de sa responsabilité mais de celle du GRD. Ce système concerne 9% de leur clientèle.

² « MIG » signifie « Message Implementation Guide ». Il s'agit d'un processus électronique d'échange d'informations techniques et commerciales entre les acteurs concernés.

Pour le futur, ECS s'est engagé, en cas de « full DPC », à mentionner sur la facture qu'il s'agit d'une « facture de régularisation provisoire avec index estimés ». Une communication a été prévue afin d'inviter les clients concernés à communiquer leur index réels de manière à permettre l'établissement d'une facture de régularisation et d'un bilan récapitulatif sur la base de la consommation réelle.

Soucieuse de clarifier ce point chez tous les fournisseurs, la CWaPE a demandé à ceux-ci de lui remettre une description de la procédure applicable en cas d'absence de transmission d'index par le GRD, de même qu'un modèle de facture utilisé en cas d'index estimé.

Il apparaît que lorsque le relevé d'index à transmettre par le GRD fait défaut, la majorité des fournisseurs continue à envoyer des factures intermédiaires au client concerné jusqu'à ce que le relevé leur parvienne.

Cette pratique pose problème au regard des articles 11 des AGW OSP électricité et gaz, en vertu desquels « *au minimum une fois par an, le fournisseur établit, pour chaque client final, un bilan récapitulatif (...)* ».

La CWaPE considère que le fournisseur ne pourrait s'exonérer de l'obligation d'établir annuellement un bilan récapitulatif au seul motif que le GRD n'a pas transmis en temps utile les données de comptage. Le fournisseur doit à tout le moins démontrer que toutes les mesures ont été prises, vis-à-vis du GRD ou du client, en vue d'obtenir les informations nécessaires à l'établissement du bilan récapitulatif.

La CWaPE entend éclaircir ce point vis-à-vis de l'ensemble des fournisseurs au cours de ces prochaines semaines.

4. Examen des modèles de lettres de rappel

La CWaPE a examiné les lettres de rappel types devant être utilisées par les fournisseurs à l'adresse des clients qui n'ont pas acquitté le montant facturé à l'échéance. Ces lettres doivent être rédigées dans le respect des articles 29 § 2 (électricité) et 32 § 2 (gaz) des Arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatifs aux obligations de service public.

Selon ces dispositions, ces lettres de rappel doivent mentionner au moins :

« 1° la nouvelle date d'échéance du paiement qui ne peut être inférieure à dix jours ainsi que les coordonnées de son service compétent pour l'élaboration d'un plan de paiement;

2° la faculté de faire appel au centre public d'action sociale ou à un médiateur de dettes agréé, ainsi que les coordonnées de ces organismes;

3° la faculté de demander au gestionnaire de réseau de placer un compteur à budget ou, lorsque le client est un client protégé, un compteur à budget couplé avec un limiteur de puissance;

4° la procédure suivie si le client n'apporte pas une solution quant au paiement de la facture en question; cette procédure prévoit, sauf refus explicite du client, la communication de son nom au centre public d'action sociale.

La lettre de rappel mentionne également explicitement les modalités qui s'appliquent à la clientèle protégée, et notamment les conditions de prise en charge par le gestionnaire de réseau du placement du compteur à budget couplé avec un limiteur de puissance ».

Les échanges de courriers et, le cas échéant, les réunions, qui sont intervenus à ce propos entre la CWaPE et les fournisseurs fin 2006/début 2007 ont abouti à la finalisation de modèles de lettres conformes à la réglementation dans le chef de tous les fournisseurs.

5. Enquête relative aux modalités d'octroi de plans de paiement

5.1. Objet de l'enquête

La CWaPE a réalisé, dans le courant du mois de juin 2007, auprès des fournisseurs actifs sur le segment de marché des clients résidentiels, une enquête relative à l'octroi de plans de paiement.

Cette enquête portait essentiellement sur deux volets :

- les conditions d'octroi d'un plan de paiement : qui peut obtenir un plan de paiement et sous quelles conditions ?
- les modalités d'un plan de paiement : quelle durée, quel montant mensuel minimum, ... ?

Les fournisseurs suivants ont été sollicités dans le cadre de cette enquête :

- Electrabel Customer Solutions
- Essent
- Lampiris
- Nuon
- SPE (Luminus)

5.2. Caractère confidentiel des données transmises par les fournisseurs

Les cinq fournisseurs ont transmis à la CWaPE les informations relatives à leur politique en matière de plan de paiement sous la réserve que celles-ci soient traitées de manière confidentielle. L'analyse intégrale des résultats de l'enquête fait dès lors l'objet d'un rapport non publié.

La CWaPE souhaite à tout le moins que les grandes lignes et conclusions de cette enquête fassent l'objet d'un compte-rendu public.

5.3. Les conditions à l'octroi d'un plan de paiement

5.3.1. Qui peut bénéficier d'un plan de paiement ?

Pour la majeure partie des fournisseurs, tout client résidentiel peut à priori bénéficier d'un plan de paiement. Un fournisseur n'offre cette possibilité qu'aux seuls clients qui seraient victimes d'une erreur de facturation.

5.3.2. Quelles sont les dettes pouvant faire l'objet d'un plan de paiement ?

Alors même qu'un client entre dans les conditions pour pouvoir bénéficier d'un plan de paiement, ce n'est pas pour autant que toutes ses dettes vont pouvoir être prises en considération dans la négociation de ce plan de paiement.

A cet égard, les pratiques observées sont assez différentes d'un fournisseur à l'autre.

Chez certains fournisseurs, toutes les dettes relatives à des factures d'acompte, de régularisation ou de clôture peuvent entrer en considération, sans qu'un niveau de dette minimum soit requis. D'autres fournisseurs fixent un seuil minimum en deçà duquel aucun plan de paiement n'est octroyé. D'autres encore indiquent qu'un plan de paiement n'est pas autorisé pour une facture d'acompte seule, sauf en cas de problème avéré de facturation. L'idée est qu'un client doit être capable de payer chaque mois le montant équivalent à sa facture d'acompte. Si le client n'en est pas capable, l'octroi d'un plan de paiement ne résoudra pas le problème de la dette, qui ne fera que s'accroître mois après mois. Ces clients arrivent rapidement en situation de "défaut de paiement" et sont orientés vers les services sociaux afin de trouver une solution plus adaptée à leur situation.

5.3.3. A quels stades de la procédure légale applicable en cas de non paiement un plan de paiement est-il négociable ?

Deux questions distinctes ont été posées dans ce cadre :

- Le client, qui pressent qu'il aura des difficultés de paiement alors même qu'il n'a pas encore reçu de rappel, peut-il négocier un plan de paiement ?
- Quel est l'ultime délai pour demander un plan de paiement ?

Les résultats tendent à montrer que certains fournisseurs sont plus souples que d'autres quant au moment de l'octroi d'un plan de paiement.

La plupart des fournisseurs permettent à un client sans difficultés apparentes mais qui pressent qu'elles vont arriver, de négocier un plan de paiement.

Par rapport à la seconde question, les pratiques varient selon les fournisseurs:

- certains fournisseurs acceptent l'octroi de plans de paiement jusqu'à la mise en demeure ou jusqu'à la qualification en défaut de paiement et soit la demande de placement de compteur à budget en électricité, soit la demande de suspension de la fourniture en gaz. Après cette phase, la procédure ne peut être suspendue que moyennant remboursement intégral des dettes ;
- la politique suivie par d'autres est qu'un plan de paiement peut à priori être obtenu à tout moment. Cependant la souplesse et la flexibilité du plan de paiement seront d'autant plus grandes que la demande est faite à un stade précoce de la procédure.

5.3.4. Implications de l'octroi d'un plan de paiement

En règle générale, une fois le plan de paiement accepté, la procédure légale est suspendue tant que le plan de paiement est respecté.

Si le plan de paiement peut être demandé et obtenu aux différents stades de la procédure, il est parfois trop tard pour empêcher l'intervention du GRD (placement du compteur à budget, suspension de la fourniture de gaz).

5.3.5. Comment obtenir un plan de paiement ?

Tous les canaux de communication (courrier, courriel, téléphone, points de vente du fournisseur, ...) peuvent généralement être utilisés auprès des différents fournisseurs pour négocier un plan de paiement.

Le choix du contact téléphonique est néanmoins fortement recommandé par les fournisseurs les plus importants.

Certains fournisseurs envoient systématiquement une confirmation écrite de l'accord d'étalement négocié au client.

5.4. Les modalités d'un plan de paiement

Par modalités, nous visons notamment la durée ainsi que le montant de la tranche mensuelle du plan de paiement.

A cette fin, les questions suivantes étaient posées aux fournisseurs :

- Quels sont les critères de détermination de la durée d'un plan de paiement ?
- Existe-t-il une durée minimum et/ou maximum ?
- Existe-t-il un montant minimum de remboursement mensuel ?
- Quid en cas de non respect du plan ?

Encore une fois, les règles varient d'un fournisseur à l'autre.

Dans la détermination de la durée du plan de paiement, les éléments suivants peuvent être pris en considération par le fournisseur:

- le montant total de la dette ;
- le mode de paiement (en cas de domiciliation, les règles peuvent être plus souples) ;
- les habitudes de paiement du client : le client paie-t-il à échéance des factures, après l'envoi du rappel, de la mise en demeure ou encore d'un courrier spécifique ?
- les facultés financières du client ;
- le client est-il sur la liste des clients en attente de demande pour le placement du compteur à budget ou d'une suspension des fournitures de gaz ?
- la situation du client au moment de la demande (rappel, mise en demeure, lettre spécifique, liste téléphonique, liste de placement de compteurs à budget électricité / suspension du gaz) ;
- le statut, protégé ou non, du client.

Au niveau de la durée, le principe est que le plan de paiement ne pourra jamais dépasser le terme du contrat. En pratique, un plan de paiement n'excède généralement pas 6 mois.

Chez certains fournisseurs, le montant mensuel à rembourser est obtenu en divisant l'impayé par le nombre de tranches demandées, sans qu'un montant minimum soit imposé. D'autres fournisseurs imposent un montant minimal pour les mensualités.

D'autres fournisseurs indiquent que le montant mensuel est déterminé après négociation afin qu'il soit acceptable pour les deux parties, de sorte que le client soit en mesure de payer les mensualités sans que le fournisseur ne se transforme en « organisme de crédit bon marché ».

Si le plan de paiement n'est pas respecté, il est le plus souvent annulé et la procédure de recouvrement redémarre. Certains fournisseurs acceptent que le plan soit renégocié.

5.5. Conclusion

L'enquête a permis de mettre en évidence qu'en théorie un client résidentiel rencontrant des difficultés financières peut négocier, moyennant le respect de certaines conditions, un plan de paiement avec son fournisseur.

C'est néanmoins le fournisseur qui détient le pouvoir d'accorder ou non le plan de paiement au client concerné.

Ainsi un client ne voulant ou ne pouvant pas répondre aux conditions imposées par son fournisseur se retrouvera finalement dans l'impossibilité d'obtenir un plan de paiement.

Une réflexion est actuellement menée au sein de la CWaPE afin de déterminer le suivi qu'il pourrait être opportun de donner à cette première enquête (enquête plus approfondie et récurrente, enquête similaire auprès des GRD...).

6. Actions en cours

6.1. Examen des modèles de factures et de bilans récapitulatifs utilisés par les fournisseurs actifs uniquement sur le marché des clients professionnels

La CWaPE a procédé de manière prioritaire à l'examen des documents de facturation et des bilans récapitulatifs des fournisseurs qui sont actifs à la fois sur le marché des clients résidentiels et sur le marché des clients professionnels, à savoir Electrabel Customer Solutions, Essent, Lampiris, Nuon et SPE (Luminus).

Dans une seconde phase, la CWaPE examine à présent la conformité à la législation des modèles de facture et de bilans récapitulatifs des fournisseurs actifs sur le marché des clients professionnels uniquement.

6.2. Problématique des garanties bancaires

Comme mentionné au point 2.2.2., la CWaPE procède actuellement au contrôle de l'ensemble des fournisseurs quant à leurs pratiques en matière de garanties bancaires. Au besoin, leurs conditions générales seront encore précisées sur ce point.

6.3. Procédure de traitement des plaintes par les fournisseurs

Depuis la libéralisation du marché de l'énergie, la CWaPE est interpellée par de très nombreux consommateurs se plaignant de l'inaccessibilité des *call centers* des fournisseurs et de l'absence de réaction de ceux-ci aux plaintes introduites auprès de leur service contentieux.

L'intervention de la CWaPE, en raison des contacts privilégiés de celle-ci avec les fournisseurs, permet généralement de solutionner le litige qui lui est soumis par le client.

La CWaPE est toutefois préoccupée par la qualité de la gestion des plaintes par les fournisseurs. S'il est vrai que cette matière relève en grande partie de la protection du consommateur, dont la compétence incombe aux instances fédérales, il n'en reste pas moins qu'une déficience au niveau du traitement des plaintes et autres informations adressées au fournisseur entraîne également des manquements au niveau du respect des Obligations de Service public (attestations de clients protégés non prises en compte, absence de distinction entre un client en défaut de paiement et un client contestant une ou plusieurs factures, etc.)

Afin de se faire une idée précise de l'organisation des services de traitement des plaintes des fournisseurs et d'évaluer, le cas échéant, les mesures à prendre, la CWaPE a entamé, en septembre 2007, la visite de ces services au sein de chacun des fournisseurs.

* *
*