



2020

RAPPORT ANNUEL SPÉCIFIQUE

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

CWape
Tous acteurs de l'énergie

TABLE DES MATIÈRES

EXECUTIVE SUMMARY	4
INTRODUCTION	7
1. ÉVALUATION DES OSP À CARACTÈRE SOCIAL	9
1.1. CADRE LÉGAL DES OSP SOCIALES	9
1.2. ÉVOLUTIONS ET FAITS MARQUANT AYANT IMPACTÉ L'ANNÉE 2020 AU NIVEAU DES OSP SOCIALES	9
1.2.1. L'impact de la crise de la COVID-19 sur le cadre légal encadrant les OSP sociales	9
1.2.2. L'arrivée des compteurs intelligents	13
1.3. RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE WALLONNE ENTRE LES FOURNISSEURS ET LES GRD	15
1.3.1. En électricité	15
1.3.2. En gaz	16
1.4. LES CLIENTS PROTÉGÉS ET L'OCTROI DU TARIF SOCIAL	17
1.4.1. Les différentes catégories de clients protégés	17
1.4.2. Le nombre de clients protégés	19
1.4.3. Les clients protégés exclusivement régionaux	22
1.4.4. Le tarif social et les autres mesures de protection envers les clients protégés	23
1.5. LA PROCÉDURE APPLICABLE AU CLIENT RÉSIDENTIEL EN CAS DE NON-PAIEMENT	25
1.5.1. Rappels et mises en demeure	26
1.5.2. La déclaration de défaut de paiement et la demande de placement d'un compteur à budget ou de drop	31
1.6. LE PLACEMENT DU COMPTEUR À BUDGET	35
1.6.1. En électricité	37
1.6.2. En gaz	44
1.7. LES RECHARGEMENTS DES COMPTEURS À BUDGET	50
1.7.1. Les lieux de rechargement	51
1.7.2. Les montants rechargés sur la carte du compteur à budget	52
1.8. LES AUTOCOUPURES	53
1.9. LES DÉSACTIVATIONS DES COMPTEURS À BUDGET	55
1.9.1. En électricité	56
1.9.2. En gaz	57
1.10. ÉVALUATION DES RETARDS DE PAIEMENT DES CLIENTS RÉSIDENTIELS ACTIFS ET INACTIFS	57
1.10.1. Les clients actifs	58
1.10.2. Les clients inactifs	59
1.11. LE MONTANT DES CRÉANCES IRRÉCOUVRABLES COMPTABILISÉES POUR L'ANNÉE 2020	60

1.12.	LES COUPURES D'ALIMENTATION EN ÉLECTRICITÉ ET EN GAZ	60
1.12.1.	Les coupures consécutives à un refus ou une absence du client lors du passage du GRD en vue de placer le compteur à budget	61
1.12.2.	Les coupures consécutives à un déménagement problématique	64
1.12.3.	Les coupures consécutives à une fin de contrat	65
1.12.4.	Les coupures consécutives à une fraude prouvée	66
1.12.5.	Les coupures consécutives à une perte de statut de client protégé.....	66
1.12.6.	Les interruptions de fourniture pour l'année 2020.....	67
1.13.	L'ALIMENTATION TEMPORAIRE PAR LE GRD EN TANT QUE FOURNISSEUR X.....	67
1.13.1.	Les différentes situations d'alimentation du GRD en tant que fournisseur X	68
1.13.2.	Évolution du nombre de clients alimentés par le fournisseur X.....	70
1.13.3.	La durée de la fourniture X.....	71
1.13.4.	Les retards de paiement auprès du fournisseur X.....	72
1.14.	LES PLANS DE PAIEMENT	74
1.14.1.	En électricité.....	74
1.14.2.	En gaz	78
1.15.	LES COMMISSIONS LOCALES POUR L'ÉNERGIE (CLE)	82
1.15.1.	La CLE relative à la fourniture minimale garantie en électricité.....	83
1.15.2.	La CLE relative à l'octroi d'une carte gaz en période hivernale.....	85
1.15.3.	La CLE relative à la perte de statut de client protégé	86
1.15.4.	La CLE relative à une demande de réouverture de compteur.....	88
2.	LES INDICATEURS DE PERFORMANCE DES FOURNISSEURS.....	89
2.1.	SERVICES DE FACTURATION	89
2.2.	SERVICES D'INFORMATION.....	91
3.	LE COÛT DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC AUPRÈS DES ACTEURS DE MARCHÉ.....	92
4.	PERSPECTIVES	95
5.	CONCLUSION	96

EXECUTIVE SUMMARY

Ce rapport de la CWaPE a pour objectif de présenter les mesures sociales et les obligations de service public dans le marché de l'électricité et du gaz en Région wallonne pour l'année 2020, en regard des évolutions constatées les années précédentes, et de répondre ainsi à sa mission de rapportage annuel prévue réglementairement. Il est réalisé sur base des informations communiquées par l'ensemble des fournisseurs commerciaux et des gestionnaires de réseau de distribution actifs sur le marché résidentiel en Région wallonne.

L'année 2020 a été profondément marquée par la pandémie mondiale de la COVID-19 et par les différentes mesures successives qui, dans un contexte évolutif et incertain, ont été prises par les différentes autorités belges, fédérales et régionales, pour maîtriser sa propagation. Ces différentes mesures, telles que des mesures de confinements, ont impacté fortement la société, l'économie et les citoyens. Différents AGW ont été pris par les autorités avec notamment pour objectif d'assurer l'accès à l'énergie aux usagers durant les confinements successifs et de soutenir les ménages pour faire face aux conséquences de la crise sanitaire, par des mesures telles que : périodes de non coupure, périodes d'arrêt des placements de compteurs à budget, non coupure pour les clients équipés de compteurs à budget, aides spécifiques ponctuelles (avec ou sans action spécifique des clients), statut de client bénéficiant de la protection régionale conjoncturelle (PRC),... L'impact de ces différentes mesures est perceptible sur les données communiquées relatives à l'année 2020 et sont analysées dans ce rapport. La crise sanitaire se poursuivant en 2021, certaines mesures sont restées en place.

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

La législation fédérale et wallonne permet aux clients en situation précaire, et sous certaines conditions, de bénéficier du statut de client protégé. Au terme de l'année 2020, ce sont respectivement 11,6 % de l'ensemble des clients résidentiels en électricité et 14,4 % en gaz qui bénéficiaient de ce statut. Le nombre total de clients protégés a augmenté progressivement sur les cinq dernières années tant en gaz qu'en électricité. L'année 2020 a été marquée par une augmentation (+3,6 % en électricité et +5,3 % en gaz) du nombre de clients protégés.

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

Ainsi, ce sont respectivement 14,1 % des clients en électricité et 16,6 % des clients en gaz qui ont reçu au moins un courrier de mise en demeure en 2020. Le pourcentage de clients résidentiels déclarés en défaut de paiement est en diminution par rapport à l'année 2019 et atteint, pour l'année 2020, 3,4 % en électricité et 4,1 % en gaz. Cette nette évolution à la baisse s'explique tant par les mesures prises en raison de la crise sanitaire en 2020 que par l'introduction, depuis 2019, de l'obligation d'attendre que la dette du client atteigne un montant minimum pour lancer une demande de placement de compteur à budget.

En conséquence, le nombre de placements de compteurs à budget a diminué en électricité et en gaz en 2020. Le nombre de compteurs à budget électricité effectivement placés, à savoir 11 374, est en très forte diminution de 33,1 % par rapport à l'année 2019. En gaz, le nombre de compteurs à budget gaz placés a très fortement diminué de 36 % pour arriver à un total de 5 180 compteurs placés en 2020. Cette diminution importante du nombre de demandes et de placements trouve également principalement son explication dans le fait que, par deux arrêts, le Gouvernement wallon a suspendu durant les deux périodes de confinement de l'année 2020 les demandes et les placements d'un compteur à budget auprès et par les GRD.

L'analyse des délais de placement des compteurs à budget fait apparaître des évolutions similaires en électricité et en gaz entre 2019 et 2020. En électricité, le délai moyen de placement a fortement augmenté à 93 jours (contre 69 jours en 2019). En gaz, ce délai moyen a également fortement augmenté pour atteindre 98 jours (contre 78 jours en 2019). Le montant de la dette moyenne au moment du placement du compteur à budget a connu des évolutions diverses selon l'acteur pris en considération, mais il apparaît globalement que le montant de cette dette moyenne a diminué en électricité et en gaz pour atteindre respectivement 454 EUR en électricité et 386 EUR en gaz.

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

L'année 2020 a été marquée par le début du déploiement des compteurs intelligents en électricité, ralenti par l'impact de la crise sanitaire COVID-19. Fin 2020, environ 11 000 compteurs intelligents en électricité ont ainsi été placés et 82 de ces compteurs avaient la fonction de prépaiement activée.

Dans certaines situations, une absence de rechargement de la carte du compteur à budget peut avoir pour conséquence une coupure de l'alimentation du client, encore appelée autocoupure. Les pourcentages de clients sous compteur à budget n'ayant connu aucune autocoupure en 2020, soit 74 % en électricité et 72 % en gaz, sont supérieures aux données communiquées pour l'année 2019 ; rappelons que dans le cadre de la crise de la COVID-19, le gouvernement wallon a pris des dispositions lors du premier confinement afin d'éviter que les clients sous compteurs à budget ne connaissent des autocoupures.

Fin 2020, le pourcentage de clients résidentiels actifs présentant un retard de paiement auprès de leur fournisseur s'est établi à 9 % en électricité et à 10 % en gaz, avec un montant de dette moyenne de respectivement 261 EUR en électricité et de 249 EUR en gaz. Près de 178 036 clients inactifs en électricité présentaient également des dettes auprès des fournisseurs et GRD d'un montant moyen de 426 EUR. En gaz, près de 99 085 clients inactifs présentaient des dettes auprès de leur fournisseur d'un montant moyen de 426 EUR.

La première partie du rapport analyse également les différentes situations prévues par la législation dans lesquelles les coupures sont autorisées. Le nombre total de coupures rencontrées sur l'année 2020, toutes causes confondues, s'élève à 4 629 en électricité et 2 580 en gaz. Ces chiffres sont en forte diminution de 34,5 % pour l'électricité et de 33,7 % pour le gaz. Dans plus de 90 % des cas, les situations de coupure sont la conséquence soit d'un refus ou d'une absence du client lors du passage du GRD en vue de placer le compteur à budget, soit de l'échec de la procédure de régularisation dans le cadre d'un déménagement.

Les clients protégés sous compteur à budget bénéficient de protections additionnelles afin de garantir leur accès à l'énergie sous la forme d'une fourniture minimale garantie (FMG) en électricité et d'une aide hivernale en gaz. Afin d'encadrer cette garantie d'accès à l'énergie, des Commissions Locales pour l'Énergie (CLE) peuvent se réunir et statuer sur la poursuite de la FMG et sur l'octroi de l'aide hivernale. Durant l'année 2020, 104 dossiers de poursuite de la FMG ont été examinés en réunion de CLE, qui a statué dans 80 % des cas sur le retrait de la FMG. La CLE a décidé d'octroyer l'aide hivernale à 835 clients, ce qui représente 78 % des dossiers examinés en 2020 par ces commissions.

La deuxième partie du rapport présente les indicateurs de performance des fournisseurs actifs dans le segment des clients résidentiels. Ceux-ci visent, d'une part, les services de facturation et notamment les délais d'envoi des factures de clôture et de régularisation ainsi que ceux relatifs aux remboursements en faveur du client et, d'autre part, les services d'information, en particulier la gestion des appels téléphoniques.

L'analyse des données permet de constater que le délai de remboursement du client, fixé légalement à trente jours, tourne, en 2020, autour de quatorze jours calendrier. Le taux d'accessibilité des centres d'appel des fournisseurs évolue, pour 2020, dans une fourchette comprise entre 88 % et 95 %.

La troisième partie du rapport met en perspective, pour l'année 2019, une évaluation du coût des OSP imposées aux gestionnaires de réseau de distribution en Région wallonne. Cette analyse permet de constater que le coût total imputé aux OSP à charge des GRD s'élevait à 58,2 Mio EUR en électricité et à 38,7 Mio EUR en gaz. Ces chiffres sont en diminution de 16,1 % en électricité et en diminution de 25,7 % en gaz par rapport à l'année 2018.

INTRODUCTION

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

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

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

La CWaPE a été chargée par le Gouvernement wallon de veiller au respect et à l'application effective de ces OSP par les acteurs du marché.

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

Le rapport annuel spécifique relatif aux obligations de service public de la CWaPE présente les mesures sociales et les obligations de service public, et plus particulièrement les obligations de service public à caractère social, dans le marché de l'électricité et du gaz en Région wallonne pour l'année 2020. Il met l'accent sur les tendances et les évolutions des OSP dans le marché de l'énergie et, plus particulièrement, leurs conséquences éventuelles sur les clients vulnérables. **Le rapport de cette année sera marqué par l'impact de la crise de la COVID-19 et la mise en place des mesures prises par Gouvernement wallon, en étroite collaboration avec les acteurs du marché, pour préserver la clientèle plus vulnérable.** La CWaPE ne manquera pas de souligner ces informations dans les différents chapitres de ce rapport.

Ce rapport est structuré en trois parties.

La première partie fournit une évaluation des OSP en ciblant les OSP à caractère social et leur application par les fournisseurs et les GRD sur base des informations relatives à l'année 2020, et compare, le cas échéant, les données chiffrées à celles des années précédentes.

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

¹ Article 44 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité (dit « AGW OSP électricité ») et l'article 43 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz (dit « AGW OSP gaz »).

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

Le rapport annuel relatif à l'exécution des obligations de service public par les fournisseurs et les gestionnaires de réseau de distribution est transmis, pour le 30 juin au plus tard, au Ministre ayant l'énergie dans ses attributions et au Parlement wallon. Il est également consultable sur le site internet de la CWaPE.

1. ÉVALUATION DES OSP À CARACTÈRE SOCIAL

Parmi les différentes obligations de service public imposées aux fournisseurs et gestionnaires de réseau de distribution, les obligations de service public à caractère social ont pour objectif principal de limiter l'endettement des clients résidentiels vulnérables, mais aussi de les accompagner, sans les déresponsabiliser, dans la gestion de leur dette et de leur consommation d'énergie tout en leur garantissant un accès aux besoins de base en énergie qui permet à tout un chacun de vivre dans la dignité.

1.1. CADRE LÉGAL DES OSP SOCIALES

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

Les OSP sociales prévues dans ces décrets ont principalement été modalisées dans les arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatifs aux obligations de service public dans le marché de l'électricité et du gaz, ci-après dénommés « AGW OSP électricité » et « AGW OSP gaz ».

Les OSP sociales portent notamment sur :

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

1.2. ÉVOLUTIONS ET FAITS MARQUANT AYANT IMPACTÉ L'ANNEE 2020 AU NIVEAU DES OSP SOCIALES

1.2.1. L'impact de la crise de la COVID-19 sur le cadre légal encadrant les OSP sociales

L'année 2020 a été fortement perturbée par la pandémie de la COVID-19.

Le Gouvernement wallon a, en effet, durant l'année 2020, été amené à prendre un ensemble de mesures exceptionnelles et a adopté plusieurs arrêtés du Gouvernement wallon (AGW) en vue d'assurer l'accès à l'énergie aux usagers durant les confinements successifs, à soutenir les ménages pour faire face aux conséquences de la crise sanitaire et aux impacts

des mesures visant à limiter la propagation du coronavirus. Les activités et l'organisation du marché de l'énergie en ont été fortement impactées.

Une présentation de ces différents AGW adoptés en 2020 et les éléments essentiels des avis de la CWaPE sur les textes en projet sont présentés ci-après.

Pour la facilité du lecteur, la CWaPE reprendra également dans chacun des chapitres présentés dans la suite de ce rapport, un résumé des mesures prises dans le cadre de la COVID-19 ayant eu un impact sur les éléments étudiés dans le chapitre.

1.2.1.1. Arrêté du Gouvernement wallon du 18 mars 2020 portant des mesures d'urgences en matière de compteur à budget

L'arrêté du 18 mars 2020² a été mis en place en urgence à la suite des mesures prévues dans le cadre du premier confinement.

Cet AGW prévoit l'interdiction de l'interruption de fourniture d'électricité et de gaz résultant de la fonction de prépaiement entre le 18 mars et le 30 juin 2020. Il prévoit également l'interdiction pour les fournisseurs de déposer une demande de placement d'un compteur à budget auprès des GRD et la suspension des coupures durant cette période sauf pour des raisons de sécurité.

Afin de répondre aux exigences de cet AGW, les gestionnaires de réseau de distribution ont suspendu les poses de compteur à budget et ont mis en place une « action spéciale » prévoyant que, dès qu'un client passait la carte de rechargement de son compteur à budget dans un point de rechargement après le 18 mars, le tarif implémenté dans son compteur à budget était mis à 0 EUR/kWh. Cette « action spéciale de non-déconnexion » permettait donc au client d'éviter les autocoupures et lui évitait également les déplacements nécessaires pour recharger son compteur à budget.

Cette première expérience a montré ses limites : les limites technologiques liées à l'outil du compteur à budget et l'incompréhension de certains clients sous compteur à budget quant aux démarches à accomplir ont causé de nombreuses coupures fin juin 2020. L'absence de prépaiement a entraîné la création de dettes³ chez de nombreux clients. En conséquence, à l'occasion du second confinement, le Gouvernement wallon a privilégié pour sa politique d'aides aux clients vulnérables l'octroi d'aides directes pour les clients sous compteur à budget, la possibilité pour le client de demander lui-même la FMG et l'aide hivernale, mais également de demander la désactivation du compteur à budget.

1.2.1.2. Arrêté du Gouvernement wallon de pouvoirs spéciaux n°42 du 11 juin 2020 relatif à l'octroi d'une aide spécifique aux ménages en matière de gaz et d'électricité dans le cadre de la crise sanitaire de la COVID-19

L'arrêté du 11 juin 2020⁴ vise principalement à octroyer une aide financière ponctuelle de 100 EUR en électricité et de 75 EUR en gaz pour les clients sous compteur à budget actif au 30 juin 2020 par l'intermédiaire d'une recharge du compteur à budget.

² Arrêté du Gouvernement wallon du 18 mars 2020 portant des mesures d'urgence en matière de compteur à budget.

³ Dès la prise de l'« action spéciale » prévue par l'arrêté du Gouvernement wallon du 18 mars 2020, les clients ont pu consommer de l'énergie sans avoir à recharger leur compteur à budget. Il s'en est donc suivi chez certains clients la création d'une « dette » vis-à-vis de leur fournisseur.

⁴ Arrêté du Gouvernement wallon de pouvoirs spéciaux n°42 du 11 juin 2020 relatif à l'octroi d'une aide spécifique aux ménages en matière de gaz et d'électricité dans le cadre de la crise sanitaire COVID-19.

Cet AGW prévoit également l'octroi d'une intervention financière aux CPAS en vue d'intervenir dans le paiement des factures d'électricité ou de gaz des ménages précarisés en ciblant notamment les factures des clients sous compteur à budget ou celles des clients alimentés par le fournisseur X dans l'attente du placement d'un compteur à budget.

Enfin, l'arrêté du Gouvernement wallon du 11 juin 2020 prévoit que les fournisseurs adressent aux clients sous compteur à budget qui ont bénéficié de la mesure mise en place à la suite de l'arrêté du Gouvernement wallon du 18 mars 2020, une facture de régularisation reprenant notamment les consommations qu'ils leur ont fournies pendant la période du 18 mars au 30 juin. Afin de trouver des solutions concertées entre les acteurs pour recouvrer les impayés éventuels liés à ces factures de régularisation, le texte prévoit également que la CWaPE remette un avis au Ministre ayant l'énergie dans ses attributions, relatif aux modalités de remboursement des impayés restant.

a. Avis de la CWaPE CD-20e28-CWaPE-1858 sur l'avant-projet d'arrêté du Gouvernement wallon relatif à l'octroi d'une aide spécifique aux ménages en matière de gaz et d'électricité dans le cadre de la crise sanitaire COVID-19, adopté en 1^{re} lecture le 20 mai 2020.

L'avis de la CWaPE remis le 29 mai 2020 sur le projet d'AGW relatif à l'octroi de l'aide COVID accueille favorablement la proposition du Gouvernement d'apporter une aide pour les clients sous compteur à budget, et le soutien financier complémentaire des CPAS. La CWaPE souligne cependant la nécessité de clarifier les conditions d'octroi de l'aide et d'éviter ou de minimiser les risques d'impayés tant pour le client que pour les fournisseurs.

b. Avis de la CWaPE CD-20i17-CWaPE-1867 relatif aux modalités de remboursement des impayés restant liés aux factures de régularisation envoyées aux clients sous compteur à budget et reprenant notamment les consommations fournies pour la période du 18 mars au 30 juin 2020

Conformément à l'article 2 de l'arrêté du Gouvernement wallon de pouvoirs spéciaux du 11 juin 2020 précité, la CWaPE a également remis au ministre de l'Energie un avis relatif aux modalités des impayés restant liés aux factures de régularisation envoyées aux clients sous compteur à budget et reprenant notamment les consommations fournies pour la période du 18 mars au 30 juin 2020.

Dans son avis, rédigé après des concertations avec les fournisseurs, gestionnaires de réseau et associations sociales, la CWaPE a dressé un état de la situation des impayés sur base des informations récoltées auprès des fournisseurs d'énergie qui faisait état d'un taux élevé d'impayés des factures échues tant en électricité (+71,2 %) qu'en gaz (+62,9 %) engendrant un impayé total de près de 5.000.000 EUR pour les fournisseurs et donc une hausse du même montant de l'endettement des ménages wallons.

La CWaPE a présenté ensuite différentes propositions pouvant être mises en œuvre parallèlement ou complémentirement pour permettre aux clients qui disposent de moyens suffisants de régler leurs dettes, mais qui tiennent compte également des clients qui ne seront pas capables de régulariser leurs dettes sans aide complémentaire. Parmi les solutions proposées, la CWaPE reprend notamment la mise en place d'une protection régionale conjoncturelle.

1.2.13. Arrêté du Gouvernement wallon du 24 septembre 2020 établissant une catégorie de client protégé conjoncturel en électricité et en gaz dans le cadre de la crise COVID-19

L'AGW du 24 septembre 2020⁵ établit une catégorie de clients protégés régionaux conjoncturels (ci-après clients PRC) en électricité et en gaz. La protection octroyée vise à soutenir les ménages souffrant d'une perte de revenu due à la crise sanitaire, ou disposant de revenu limité et qui se trouvent en difficulté pour faire face à leur facture d'énergie.

L'octroi du statut entraîne le passage chez le gestionnaire de réseau de distribution (en tant que fournisseur social) des ménages concernés, et leur fourniture au tarif social pour une durée d'un an.

L'AGW prévoit que le statut pourra être octroyé sur demande, dès la réception du courrier du fournisseur notifiant la situation de défaut de paiement, aux clients résidentiels suivants :

- les personnes au chômage temporaire pour force majeure consécutive à la crise du coronavirus pour une durée de minimum 14 jours ;
- les personnes bénéficiant d'une indemnité de chômage complet ;
- les indépendants bénéficiant du droit passerelle COVID-19 ;
- les clients bénéficiant d'une intervention majorée versée par leur mutuelle en vertu de l'article 37, de la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités coordonnée le 14 juillet 1994.

Une possibilité d'octroi du statut par le biais d'un CPAS, pour tout consommateur qui est reconnu par le CPAS comme étant en difficulté pour faire face à ses factures d'énergie, est également prévue par le dispositif.

L'octroi est possible jusqu'au 31 mars 2021⁶.

c. Avis de la CWaPE CD-20g23-CWaPE-1864 sur le projet d'arrêté du Gouvernement wallon établissant un statut de client protégé régional conjoncturel en électricité et en gaz dans le cadre de la crise COVID-19

L'avis de la CWaPE remis le 23 juillet 2020 sur le projet d'AGW souligne les avancées positives proposées par le texte, notamment la possibilité d'intervenir rapidement et de soutenir les clients directement impactés par la crise COVID-19. La CWaPE accueille également favorablement l'élargissement du statut de client protégé sur base d'un critère de revenu, ou sur base d'une analyse d'un CPAS, ce qui répond clairement à des préoccupations déjà formulées par l'ensemble des acteurs.

La CWaPE s'interroge toutefois sur la portée très large de la mesure et sur ses conséquences potentielles. Elle invite le Gouvernement à prévoir un monitoring de la mesure et un plafonnement du nombre de bénéficiaires.

1.2.14. Arrêté du Gouvernement wallon de pouvoirs spéciaux n°57 du 26 novembre 2020 portant sur des mesures d'urgences en matière d'accès à l'énergie durant la crise COVID-19 et la période hivernale

À la suite des décisions de reconfinement et à la prolongation de la crise sanitaire liée à la COVID-19, le Gouvernement wallon a adopté, le 26 novembre 2020, un nouvel AGW de pouvoirs spéciaux.

⁵ Arrêté du Gouvernement wallon du 24 septembre 2020 établissant une catégorie de client protégé conjoncturel en électricité et en gaz dans le cadre de la crise COVID-19.

⁶ Le Gouvernement wallon a adopté le 1^{er} avril 2021, un projet d'arrêté prolongeant jusqu'au 31 décembre 2021 l'octroi du statut de client protégé conjoncturel en électricité et en gaz.

Cet arrêté prévoit la suspension des procédures de placement de compteur à budget jusqu'au 31 janvier 2021 et des procédures de coupure (sauf pour des raisons de sécurité) jusqu'au 31 mars 2021⁷. Il prévoit également la possibilité, jusqu'au 31 mars 2021, pour un client sous compteur à budget de demander à son gestionnaire de réseau de distribution la fourniture d'une avance sur sa prochaine recharge (avance qui devra être remboursée) et la désactivation de son compteur à budget. Il encadre enfin la possibilité pour le client protégé sous compteur à budget de pouvoir demander lui-même la fourniture minimale garantie en électricité et de demander une aide hivernale en gaz sans devoir passer par la commission locale pour l'énergie (CLE).

Dans ce dossier, l'avis de la CWaPE sur le texte en projet n'a pas été sollicité. Préablement à l'adoption de cet AGW, la CWaPE avait toutefois remis, par suite d'une sollicitation du Cabinet du Ministre Henry, le 29 octobre 2020, une série de recommandations (recommandations de la CWaPE CD-20j29-CWaPE-1871) sur les mesures à prendre en cas de reconfinement.

1.2.1.5. Arrêté du Gouvernement wallon de pouvoirs spéciaux n°67 du 16 décembre 2020 portant sur l'octroi d'une aide en énergie aux ménages dans le cadre de la crise sanitaire COVID-19 et la période hivernale

Dans le cadre de cet AGW, le gouvernement a notamment approuvé une nouvelle aide pour les ménages sous compteur à budget actifs au 1er décembre 2020 à savoir l'octroi de 50 EUR en électricité et 150 EUR en gaz, montant automatiquement déduit de la facture de régularisation suivante par les fournisseurs.

L'AGW prévoit également une aide de 230 EUR en électricité et 135 EUR en gaz pour les ménages sous fourniture X dans l'attente du placement d'un compteur à budget⁸. Cette aide sera elle aussi déduite de la facture de consommation suivante par le GRD.

Dans ces dossiers, l'avis de la CWaPE sur le texte en projet n'a pas été sollicité.

1.2.2. L'arrivée des compteurs intelligents

Le compteur intelligent, ou compteur smart se distingue d'un compteur électromécanique par son affichage des index sur un petit écran et la disparition du disque qui tourne. Tous les composants du compteur intelligent sont entièrement électroniques. Il existe des compteurs intelligents aussi bien en électricité qu'en gaz.

Un compteur intelligent est doté d'un module de communication qui lui permet de « dialoguer » avec le gestionnaire de réseau. Le compteur intelligent peut ainsi envoyer des messages électroniques, des données et recevoir des ordres à distance de votre gestionnaire de réseau de distribution. Avec ce compteur, des opérations qui nécessitaient auparavant le déplacement d'un agent du gestionnaire de réseau de distribution peuvent se faire à distance : relever les index, modifier la puissance, activer un mode de prépaiement, couper ou rétablir la fourniture d'énergie,

Le décret du 19 juillet 2018⁹ a inscrit dans un cadre légal les bases pour le déploiement des compteurs intelligents en Wallonie et les fonctions dont ils doivent être dotés.

⁷ Le Gouvernement wallon a adopté le 1^{er} avril 2021, un projet d'arrêté prolongeant jusqu'au 30 juin 2021 l'interdiction des coupures (sauf pour des raisons de sécurité).

⁸ Client sous X à la suite d'une procédure de défaut de paiement initiée entre le 30 juin 2020 et le 7 décembre 2020.

⁹ Décret modifiant les décrets du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et du 19 janvier 2017 relatif à la méthodologie tarifaire applicable aux gestionnaires de réseau de distribution de gaz et d'électricité en vue du déploiement des compteurs intelligents et de la flexibilité.

Le décret prévoit ainsi qu'à partir du 1^{er} janvier 2023, l'installation des compteurs intelligents en électricité deviendra systématique (sauf si c'est techniquement impossible ou déraisonnable économiquement) dans les cas suivants :

- lorsque l'utilisateur du réseau est un client résidentiel déclaré en défaut de paiement (en lieu et place d'un compteur à budget) ;
- lorsqu'un compteur est remplacé ;
- lors d'un nouveau raccordement.

Le décret précise également que 80 % des segments identifiés comme prioritaires doivent être équipés d'un compteur intelligent pour le 31 décembre 2029. Il s'agit :

- des clients dont la consommation est supérieure ou égale à 6 000 kWh ;
- des clients dont la production d'énergie est supérieure ou égale à 5 kWc ;
- du remplacement des compteurs équipés d'une fonction de prépaiement ;
- des points de recharge ouverts au public.

En Wallonie, actuellement, seuls les consommateurs capables de prouver qu'ils sont électrosensibles peuvent refuser le compteur communicant.

En gaz, il n'existe à ce jour pas de cadre légal pour un déploiement comme c'est le cas pour l'électricité.

Le déploiement des compteurs intelligents a commencé en Wallonie début 2020. Les deux principaux gestionnaires de réseau de distribution (ORES et RESA) anticipent ainsi le décret et placent des compteurs intelligents lors de remplacement de compteurs (principalement lié aux impositions de la métrologie) et à la suite d'une demande de l'utilisateur de réseau (prosumer principalement) et pour certains clients avec prépaiement (en remplacement des compteurs à budget). Fin de l'année 2020 environ 11 000 compteurs intelligents en électricité ont ainsi été placés et 82 de ces compteurs avaient la fonction prépaiement activée. Vu le faible nombre de placements, en 2020, de compteurs intelligents avec la fonction de prépaiement activée, ces données ne seront plus reprises dans la suite de ce rapport.

Un déploiement important des compteurs intelligents à prépaiement, en remplacement des compteurs à budget actuels ou pour toute nouvelle demande de compteur à budget est prévu par ORES et RESA à partir de 2021¹⁰ notamment pour assurer l'OSP relative au prépaiement au vu des contraintes techniques qui sont annoncées à court terme (fin de la construction des compteurs à budget à carte et arrêt de la plateforme informatique gérant les transactions). Le suivi de ce processus sera abordé dans le rapport spécifique 2021.

Les compteurs intelligents dont la fonction de prépaiement est activée présentent notamment les avantages suivants :

- la consultation du solde en ligne, par téléphone ou sur le compteur ;
- le prépaiement de l'énergie en ligne, via un point de rechargement (borne Xenta), ou dans un bureau d'accueil des GRD ou des CPAS.

En outre les fonctionnalités prévues pour les compteurs à budget comme le crédit de secours, la période de non-déconnexion, et la fourniture minimale garantie en électricité sont conservées.

¹⁰ L'AIEG, l'AIESH et le REW prévoient un déploiement des compteurs intelligents à prépaiement à partir de l'année 2022.

1.3. RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENIELLE WALLONNE ENTRE LES FOURNISSEURS ET LES GRD

Avant d'aborder l'analyse des données relatives aux OSP sociales, il paraît utile de présenter les fournisseurs d'énergie aux clients résidentiels wallons qui comprennent, d'une part, les fournisseurs commerciaux actifs sur le segment résidentiel du marché de l'électricité et du gaz et, d'autre part, les GRD wallons.

1.3.1. En électricité

Fin 2020, la Wallonie dénombrait un total de 1 663 584 clients résidentiels alimentés en électricité. Parmi ceux-ci, 96,7 % étaient alimentés par des fournisseurs commerciaux et 3,3 % par des GRD.

Dix-neuf fournisseurs commerciaux alimentaient ces clients résidentiels : ENGIE ELECTRABEL, LUMINUS, LAMPIRIS, ESSENT, ENECO, POWER ON LINE (sous la marque MEGA), OCTA+, COCITER, ENERGIE 2030, WATZ, ELEGANT, BOLT, ANTARGAZ, ELEXYS, BEE, ENERGY2BUSINESS, VLAAMS ENERGIE BEDRIJF, DATS 24, EOLY.

Les réseaux de distribution wallons sont gérés par cinq GRD. Ceux-ci peuvent être classés en deux catégories selon qu'ils gèrent les réseaux de gaz et d'électricité ou uniquement les réseaux d'électricité :

- les GRD actifs uniquement pour l'électricité : l'AIEG, l'AIESH, et le REW ;
- les GRD actifs tant pour l'électricité que pour le gaz : ORES et RESA.

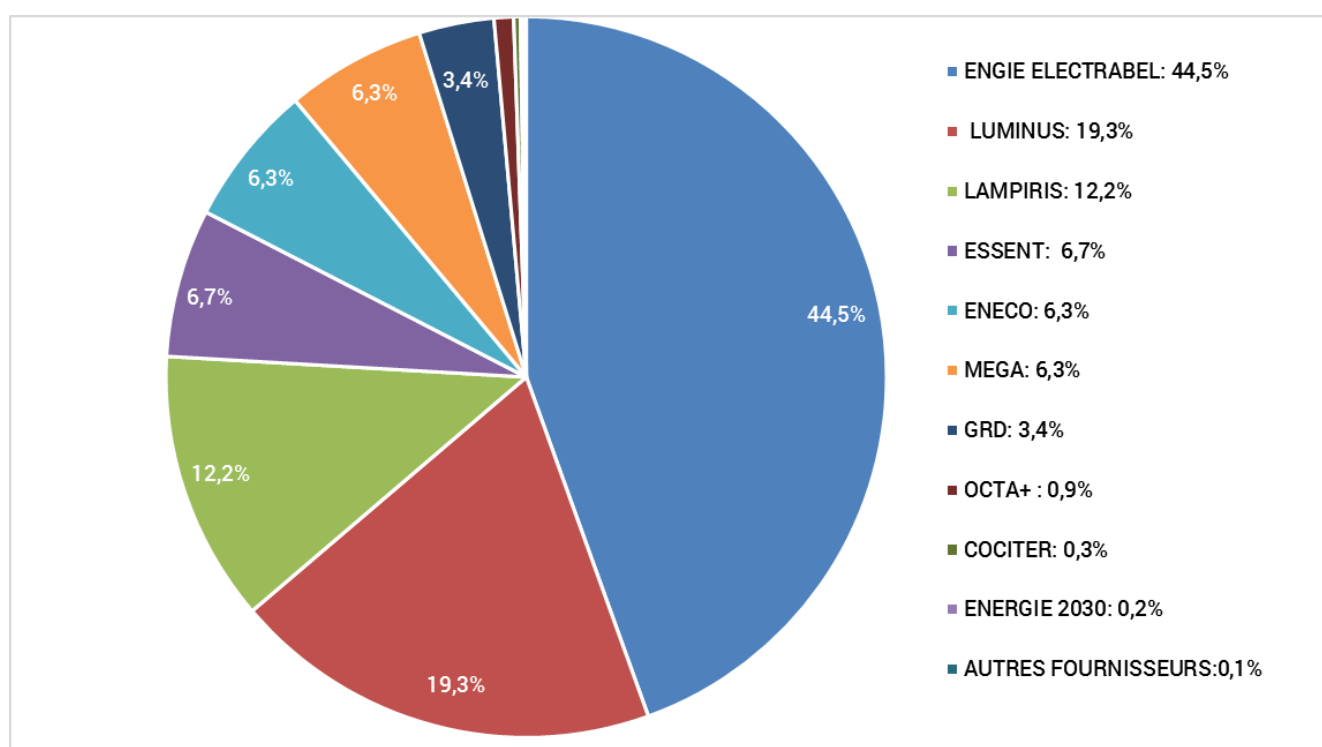
Les GRD peuvent alimenter des clients résidentiels en tant que fournisseurs sociaux (uniquement pour des clients protégés) ou en tant que fournisseur X¹¹. Parmi les 55 420 clients alimentés par leur GRD en électricité fin 2020, 82,2 % sont alimentés par le GRD en tant que fournisseur social et 17,8 % sont alimentés par le GRD en tant que fournisseur X.

Le graphique ci-dessous illustre les parts de marché des fournisseurs et GRD sur le segment de marché des clients résidentiels en électricité au 31 décembre 2020. Les fournisseurs repris sous le vocable « autres » dans ce graphique sont les suivants : WATZ, ELEGANT, BOLT, ANTARGAZ, ELEXYS, BEE, ENERGY2BUSINESS, VLAAMS ENERIEBEDRIJF, DATS24, et EOLY.¹²

¹¹ Pour de plus amples informations sur le fournisseur X, nous vous invitons à consulter le chapitre à ce sujet présent dans ce rapport.

¹² Les fournisseurs WATZ, ELEGANT, BOLT, ANTARGAZ, ELEXYS, BEE, ENERGY2 BUSINESS, VLAAMS ENERIEBEDRIJF, DATS24, et EOLY fournissant en électricité un pourcentage de clients résidentiels inférieur à 0,05 % de l'ensemble des clients résidentiels wallons ne seront plus repris dans la suite des graphiques présentés dans ce rapport.

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



1.3.2. En gaz

Fin 2020, 698 084 clients résidentiels étaient alimentés en gaz en Wallonie, 95,4 % de ceux-ci étaient alimentés par des fournisseurs commerciaux et 4,6 % étaient alimentés par des GRD.

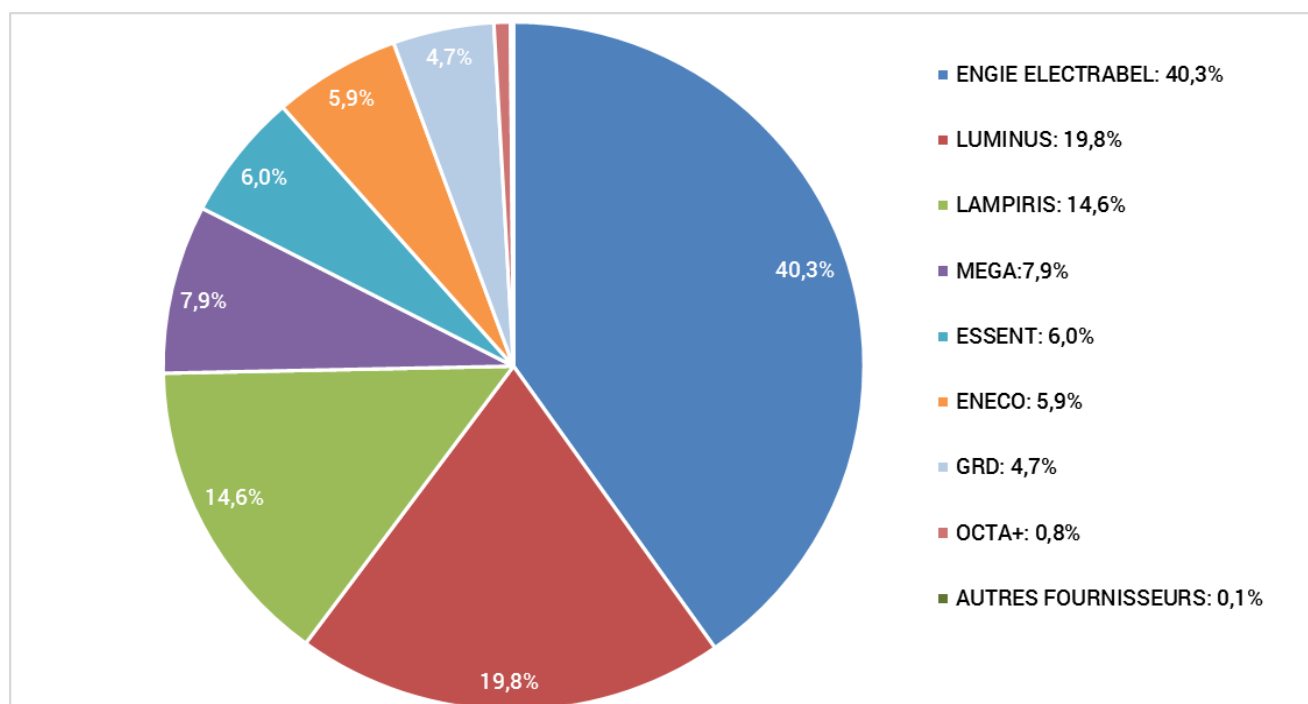
Quinze fournisseurs commerciaux alimentaient en gaz les clients résidentiels wallons fin 2020 : ENGIE ELECTRABEL, LUMINUS, LAMPIRIS, POWER ON LINE (sous la marque MEGA), ESSENT, ENECO, OCTA +, WATZ, ENERGIE 2030, ELEGANT, ANTARGAZ, BOLT, DATS 24, ELEXYS, et BEE.

Parmi les 31 887 clients alimentés par leur GRD **en gaz** fin 2020, 79,5 % sont alimentés par le GRD en tant que fournisseur social et 20,5 % sont alimentés par le GRD en tant que fournisseur X.

Le graphique ci-dessous illustre les parts de marché des fournisseurs et GRD sur le segment de marché des clients résidentiels en gaz au 31 décembre 2020. Les fournisseurs repris sous le vocable « autres » dans ce graphique sont les suivants : WATZ, ENERGIE 2030, ELEGANT, ANTARGAZ, BOLT, DATS24, BEE et ELEXYS¹³.

¹³ Les fournisseurs WATZ, ENERGIE 2030, ELEGANT, ANTARGAZ, BOLT, DATS24, BEE et ELEXYS fournissant en gaz un pourcentage de clients résidentiels inférieur à 0,05 % de l'ensemble des clients résidentiels wallons ne seront plus repris dans la suite des graphiques présentés dans ce rapport.

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



1.4. LES CLIENTS PROTÉGÉS ET L'OCTROI DU TARIF SOCIAL

Certaines catégories de personnes considérées comme plus vulnérables peuvent bénéficier du statut de « client protégé » sous certaines conditions dans le marché du gaz et de l'électricité. Ce statut leur permet d'obtenir des avantages et des protections complémentaires liés à leur fourniture d'énergie.

1.4.1. Les différentes catégories de clients protégés

Tant l'État fédéral que la Région wallonne ont défini la notion de client protégé, la définition wallonne étant plus large et prévoyant des catégories supplémentaires.

Les quatre premières catégories énoncées ci-dessous sont reprises tant dans les textes fédéraux que régionaux et concernent donc tous les clients domiciliés en Belgique, peu importe la région dans laquelle ils habitent. Les clients repris dans ces quatre catégories sont appelés les « clients protégés fédéraux ».

La cinquième catégorie, cependant, n'est définie que dans les textes régionaux et concerne donc, uniquement, les personnes domiciliées en Région wallonne. Cette dernière catégorie est communément appelée la catégorie des « clients protégés exclusivement régionaux ».

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

- le revenu d'intégration sociale ;
- une aide sociale financière équivalente au revenu d'intégration sociale ;

- un secours partiellement ou totalement pris en charge par l'État fédéral ;
- une avance sur :
 - . le revenu garanti aux personnes âgées ou la garantie de revenus aux personnes âgées ;
 - . une allocation aux personnes handicapées.

La deuxième catégorie porte sur les ménages dont au moins une personne, domiciliée à la même adresse, bénéficie d'une des interventions suivantes du Service public fédéral de la Sécurité sociale :

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

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

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

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

La cinquième catégorie (clients protégés exclusivement régionaux) concerne les personnes qui bénéficient :

- d'une décision de guidance éducative de nature financière prise par un CPAS ;
- d'une médiation de dettes auprès d'un CPAS ou d'un centre de médiation de dettes agréé ;
- d'un règlement collectif de dettes ;
- *du statut de client protégé régional conjoncturel (voir point ci-dessous).*

Élargissement des clients protégés régionaux dans le cadre de la crise sanitaire de la COVID-19

Afin d'aider et de protéger les personnes particulièrement touchées financièrement par la crise de la COVID-19, ou disposant de revenus limités, et qui se trouvent en difficulté pour payer leur facture d'énergie, le Gouvernement wallon a défini en septembre 2020 une nouvelle catégorie de clients protégés régionaux : les **clients protégés régionaux conjoncturels**.¹⁴, ou clients PRC.

L'octroi du statut de client protégé conjoncturel permet au client concerné de pouvoir notamment bénéficier d'une fourniture en électricité et/ou en gaz **au tarif social**.

Le statut de client protégé conjoncturel est octroyé **pour une durée d'un an**. Durant cette période, le contrat avec le fournisseur commercial est suspendu et les clients protégés conjoncturels sont alimentés au tarif social par leur gestionnaire de réseau. En contrepartie, leur fournisseur leur demandera d'apurer leurs dettes via un plan de paiement. Après un an, la suspension du contrat prend fin et les clients seront à nouveau alimentés par leur fournisseur contractuel.

¹⁴ Arrêté du Gouvernement wallon du 24 septembre 2020 établissant une catégorie de clients protégés conjoncturels en électricité et en gaz dans le cadre de la crise COVID-19.

Afin de pouvoir bénéficier de ce statut le client doit communiquer à son GRD :

- soit une attestation provenant de son **CPAS** ou d'un **service social agréé** qui reconnaît qu'il rencontre **des difficultés pour payer ses factures d'énergie** ;
- soit un **courrier de défaut de paiement** de son fournisseur ET une **attestation** prouvant que le client (ou un membre de son ménage) est reconnu comme :
 - o personne ayant été au chômage temporaire pour force majeure consécutive à la crise du coronavirus ou pour raisons économiques pour une durée de minimum 14 jours ;
 - o personne bénéficiant d'une indemnité de chômage complet ;
 - o indépendant bénéficiant du droit passerelle COVID-19 ;
 - o bénéficiaire d'une intervention majorée (les BIM).

Cette mesure est entrée en vigueur le 10 octobre 2020.

L'octroi du statut de client protégé conjoncturel sera possible jusqu'au 31 décembre 2021 (dans les limites des crédits budgétaires prévus par la Région wallonne).

1.4.2. Le nombre de clients protégés

Au terme de l'année 2020, en Région wallonne, 191 316 clients en électricité, soit 11,6 % de l'ensemble des clients résidentiels alimentés en électricité en Wallonie, étaient considérés comme des clients protégés. Parmi ceux-ci, 91,5 % faisaient partie des catégories fédérales de clients protégés et 8,5 % relevaient des catégories de clients protégés exclusivement régionales.

Le nombre total de clients protégés (fédéraux et régionaux) en électricité a augmenté de 3,6 % en 2020 par rapport au nombre total de clients protégés comptabilisés au terme de l'année 2019.

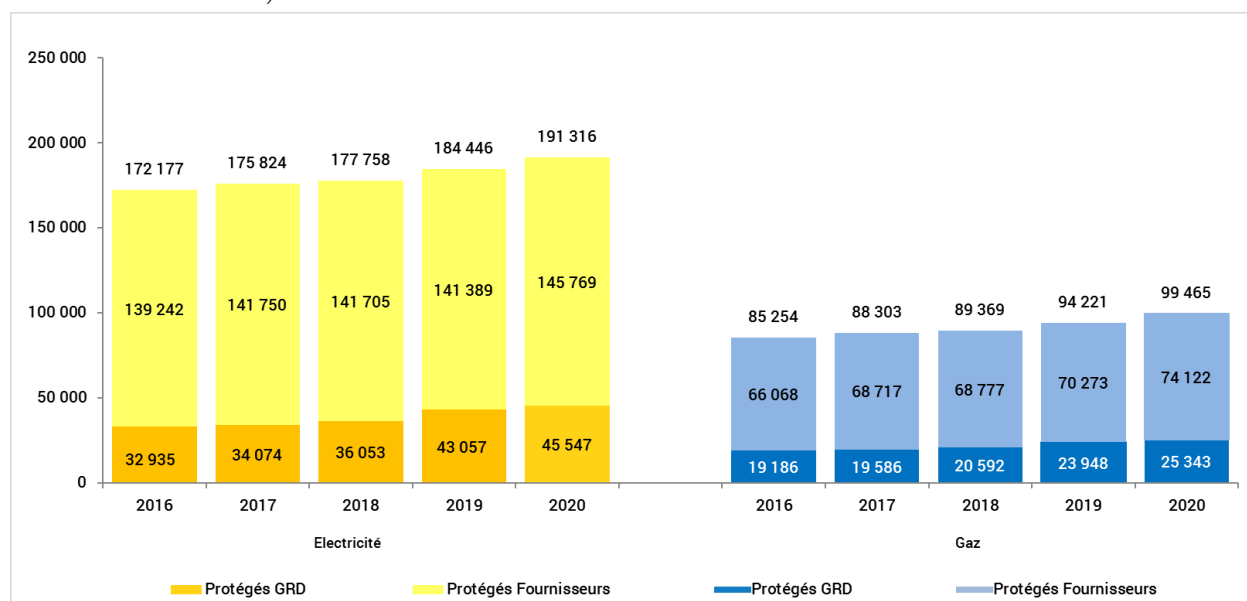
En gaz, 99 465 clients, soit 14,4 % du total des clients résidentiels alimentés en gaz en Wallonie étaient considérés comme des clients protégés. Parmi ceux-ci, 90,7 % appartenaient à une catégorie fédérale de clients protégés et 9,3 % appartenaient à une catégorie exclusivement régionale.

Le nombre total de clients protégés alimentés en gaz a augmenté de 5,3 % par rapport à l'année 2019.

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

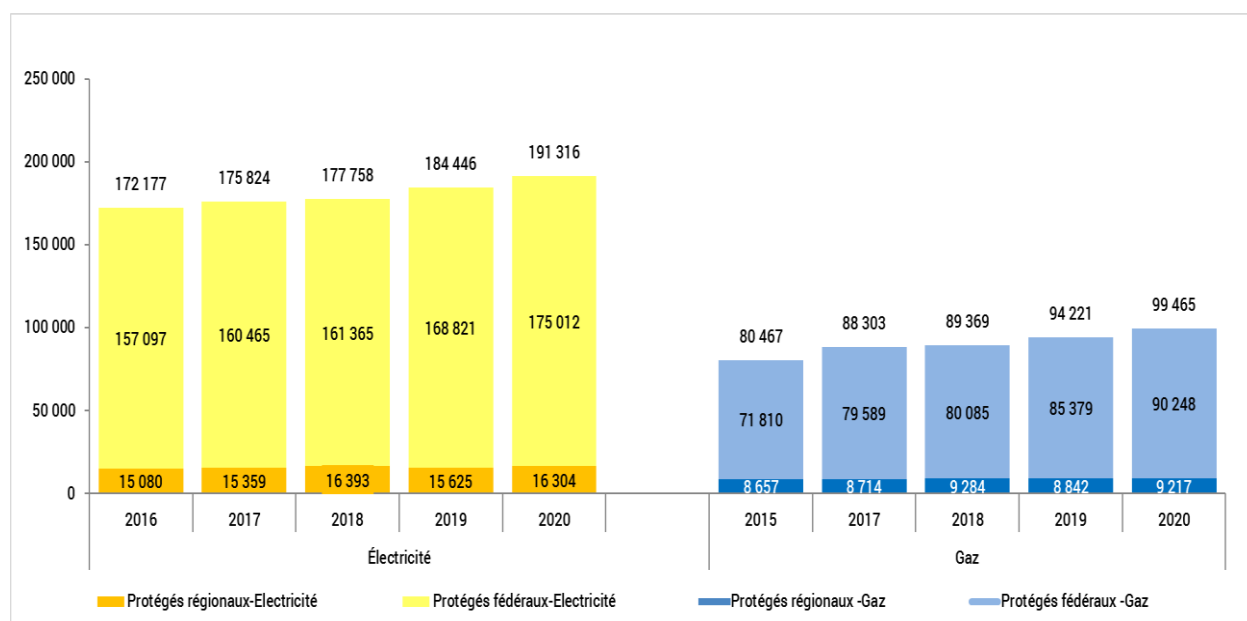
Le premier graphique présente la répartition des clients protégés en fonction du type d'acteur qui les alimente (fournisseurs commerciaux ou GRD). On peut constater, à la lecture de celui-ci, que 23,8 % de l'ensemble des clients protégés sont alimentés par leur GRD en électricité et 76,2 % par un fournisseur commercial. Pour le gaz, ces pourcentages s'élèvent respectivement à 25,5 % alimentés par leur GRD et 74,5 % par un fournisseur commercial.

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



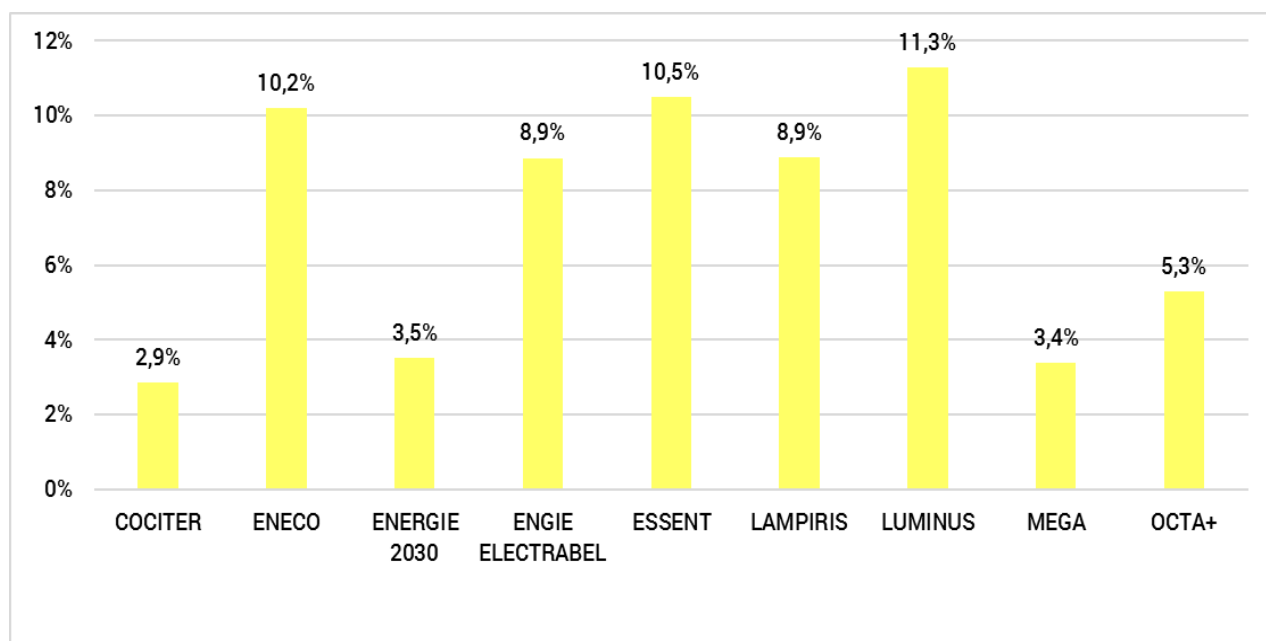
Le deuxième graphique présente la répartition des clients protégés en fonction de la catégorie fédérale ou exclusivement régionale à laquelle ils appartiennent.

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

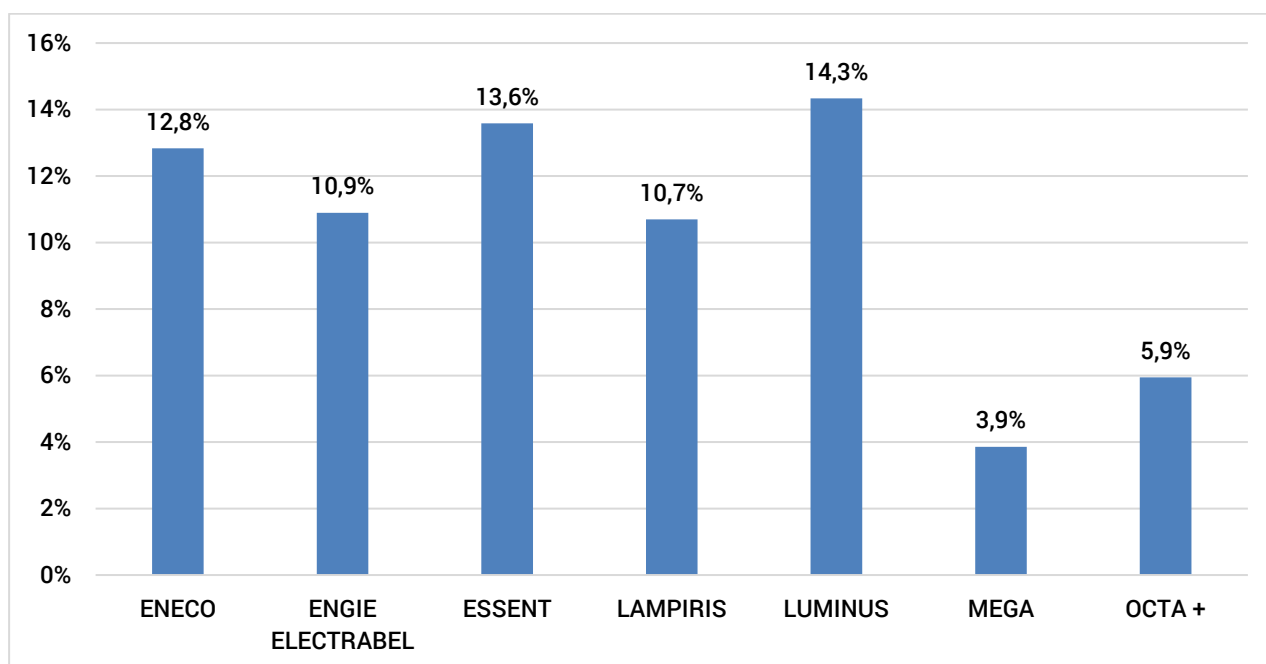


Une comparaison des chiffres communiqués par les fournisseurs commerciaux met en évidence des différences parfois sensibles au niveau de la part de la clientèle protégée qu'ils alimentent parmi leur clientèle résidentielle globale. Les graphiques ci-dessous illustrent ce constat.

GRAPHIQUE 5 POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE PROTÉGÉE EN **ÉLECTRICITÉ** (EXPRIMÉE EN POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE ALIMENTÉE PAR UN **FOURNISSEUR COMMERCIAL**)¹⁵



GRAPHIQUE 6 POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE PROTÉGÉE EN **GAZ** (EXPRIMÉE EN POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE ALIMENTÉE PAR UN **FOURNISSEUR COMMERCIAL**)



¹⁵ Données au 31 décembre 2020.

1.4.3. Les clients protégés exclusivement régionaux

Au terme de l'année 2020, la CWaPE dénombrait 16 304 clients protégés exclusivement régionaux alimentés en électricité et 9 217 clients protégés exclusivement régionaux en gaz. Après avoir légèrement diminué en 2019, **le nombre total de clients protégés exclusivement régionaux augmente de 4,3 % en électricité et de 4,2 % en gaz en 2020.**

L'augmentation du nombre de clients protégés régionaux peut notamment s'expliquer par la crise sociale qui a découlé de la crise COVID-19. Les conditions pour obtenir le statut de client protégé régional étant liées à des difficultés de paiement. Une autre explication est la possibilité pour les clients, depuis le 10 octobre 2020, de demander le **statut de client protégés conjoncturel**^{16,17}. Le pourcentage de clients protégés régionaux conjoncturels fin 2020 est toutefois relativement faible. Cela peut notamment s'expliquer par le fait que cette mesure n'est entrée en vigueur que le 10 octobre 2020 et par le fait qu'elle nécessitait des démarches complémentaires du client afin de pouvoir en bénéficier. Au cours de l'année 2021, différentes mesures ont été prises par le Gouvernement et par les acteurs pour promouvoir cette mesure et sensibiliser les clients en difficultés à recourir à cette aide.

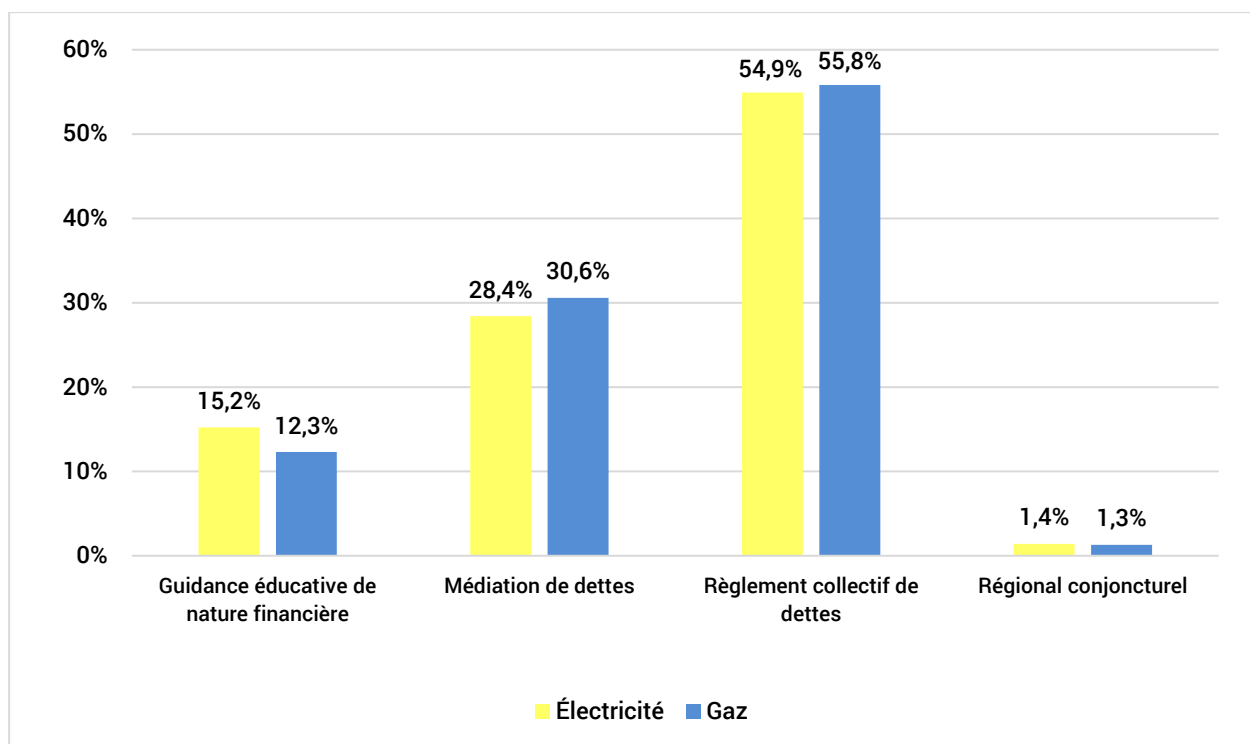
Il convient également de rappeler que l'AGW du 19 juillet 2018 a formalisé la procédure de reprise des clients protégés régionaux par les GRD afin d'harmoniser les différentes pratiques des fournisseurs commerciaux. Ce texte prévoit notamment que lorsqu'un client informe son fournisseur commercial de son statut de client protégé régional, ce dernier doit en informer sans délai son GRD. Le GRD dispose alors de trente jours pour reprendre le client en sa qualité de fournisseur social. Si un client contacte un fournisseur commercial afin de souscrire un contrat et l'informe de son statut de client protégé régional, le fournisseur commercial doit inviter le client à contacter son GRD ou, si la demande est introduite par écrit, il doit informer le client qu'il a transmis sa demande vers son GRD. Cette disposition est entrée en vigueur le 1^{er} avril 2019.

La répartition de la clientèle protégée exclusivement régionale entre les différentes catégories concernées est illustrée par le graphique ci-dessous. La CWaPE constate, comme pour les années précédentes, que les clients en règlement collectif de dettes en 2020 restent largement les plus représentés tant en électricité qu'en gaz.

¹⁶ Pour de plus amples informations sur le statut de client protégé conjoncturel voir le point 1.2.1.3. du rapport.

¹⁷ Arrêté du Gouvernement wallon du 24 septembre 2020 établissant une catégorie de clients protégés conjoncturels en électricité et en gaz dans le cadre de la crise COVID-19.

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



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

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

Le tarif social pour le gaz naturel ou l'électricité, qui existe déjà depuis 2004, est un tarif préférentiel qui correspond au tarif le plus bas du marché au bénéfice des clients dits protégés. Il est identique dans toute la Belgique, quel que soit le fournisseur d'énergie ou le gestionnaire de réseau qui fournit le client. C'est la Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz (la CREG) qui est chargée de fixer ce tarif social. Alors qu'auparavant ce tarif était calculé tous les six mois sur base des tarifs commerciaux les plus bas de marché belge des fournisseurs de l'électricité et du gaz, depuis le 1er juillet 2020, par suite de l'arrêté ministériel du 3 avril 2020, la CREG a revu sa méthodologie de calcul du tarif social : le tarif social est désormais calculé sur base trimestrielle et prévoit un double plafonnement, annuel et trimestriel.

Pour l'électricité, il existe un tarif social pour le tarif simple, pour le tarif bihoraire et pour le tarif exclusif nuit. Pour le gaz naturel, il n'existe qu'un tarif social unique.

En 2020, en Région wallonne, la **réduction** sur une facture moyenne annuelle pour un client-type résidentiel qui bénéficie du tarif social, par rapport à un même profil de client qui ne bénéficierait pas du tarif social, était de l'ordre de **45 % en électricité et de 22 % en gaz**.

Afin d'éviter des hausses importantes du tarif social, conséquemment à l'augmentation des prix de gros de l'électricité au dernier trimestre 2018, le gouvernement fédéral avait décidé de geler le tarif social électricité pour un an (du 31 janvier 2019 au 31 janvier 2020), et le tarif social gaz pour six mois (du 31 janvier 2019 au 31 juillet 2019). L'arrêté ministériel fédéral du 3 avril 2020 relatif à la nouvelle méthodologie de calcul du tarif social a introduit un double plafonnement du

tarif social pour éviter des variations trop importantes. Les hausses sont plafonnées à 10 % par trimestre pour l'électricité et à 15 % par trimestre pour le gaz naturel, à 20 %, par an pour l'électricité et à 25 % par an pour le gaz naturel.

Le tarif social est appliqué, dans la plupart des cas, automatiquement aux **clients protégés fédéraux** (soit les clients appartenant aux 4 premières catégories citées ci-avant au point 1.5.1.), qu'ils soient alimentés par un fournisseur commercial ou par un GRD. Le client n'a plus de démarche à accomplir ni d'attestation papier à transmettre à son fournisseur d'énergie.

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

Contrairement aux clients protégés fédéraux, les **clients protégés exclusivement régionaux** (soit les clients appartenant à la cinquième catégorie définie au point 1.4.1.) ne sont pas repris dans le fichier SOCTAR.

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

- être alimentés en énergie par leur gestionnaire de réseau (GRD). Les fournisseurs commerciaux ne sont, en effet, pas contraints d'octroyer le tarif social aux clients protégés exclusivement régionaux qu'ils alimentent. Fin 2020, 99,5 % des clients protégés exclusivement régionaux étaient alimentés par leur GRD¹⁸ ;
- transmettre chaque année au GRD qui les fournit, une nouvelle attestation complétée soit par le CPAS, soit par le centre agréé de médiation de dettes, soit par le médiateur de dettes désigné ou les informations nécessaires à l'octroi du statut de client protégé régional conjoncturel¹⁹.

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

- les clients protégés peuvent demander à être alimentés par leur gestionnaire de réseau (GRD) ;
- le placement d'un compteur à budget est toujours gratuit pour un client protégé. Mentionnons que l'AGW du 19 juillet 2018 a élargi la gratuité du placement d'un compteur à budget à toute demande émanant d'un client protégé. Auparavant le client protégé devait être en situation de dettes pour bénéficier de la gratuité du placement du compteur à budget. Cette mesure est entrée en vigueur le 1^{er} avril 2019 ;
- en électricité, si le client protégé utilise un compteur à budget, il peut bénéficier d'une fourniture minimale garantie, limitée à 10 ampères, dans le cas où il n'est plus en mesure de recharger son compteur à budget. À ce propos, l'AGW du 19 juillet 2018 prévoit que l'activation de la fourniture minimale garantie pour un client protégé sous compteur à budget soit conditionnée à une demande introduite par son CPAS vers son GRD. Cette mesure est entrée en vigueur le 1^{er} avril 2019²⁰ ;
- pour le gaz, le client protégé, qui n'est plus en mesure d'alimenter son compteur à budget, a la possibilité, pendant la période hivernale, soit du 1^{er} novembre au 15 mars, de s'adresser à son GRD afin de bénéficier d'une aide pour maintenir la fourniture de gaz dans tout logement qu'il occuperait à titre principal²¹.

¹⁸ Pour de plus amples informations à ce sujet, voir le point relatif aux clients protégés régionaux.

¹⁹ Voir point 1.4.1 du rapport.

²⁰ De plus amples informations au sujet de la fourniture minimale garantie sont présentées dans le chapitre consacré aux Commissions Locales pour l'Énergie.

²¹ De plus amples informations au sujet de l'aide hivernale sont présentées dans le chapitre consacré aux Commissions Locales pour l'Énergie.

1.5. LA PROCÉDURE APPLICABLE AU CLIENT RÉSIDENTIEL EN CAS DE NON-PAIEMENT

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

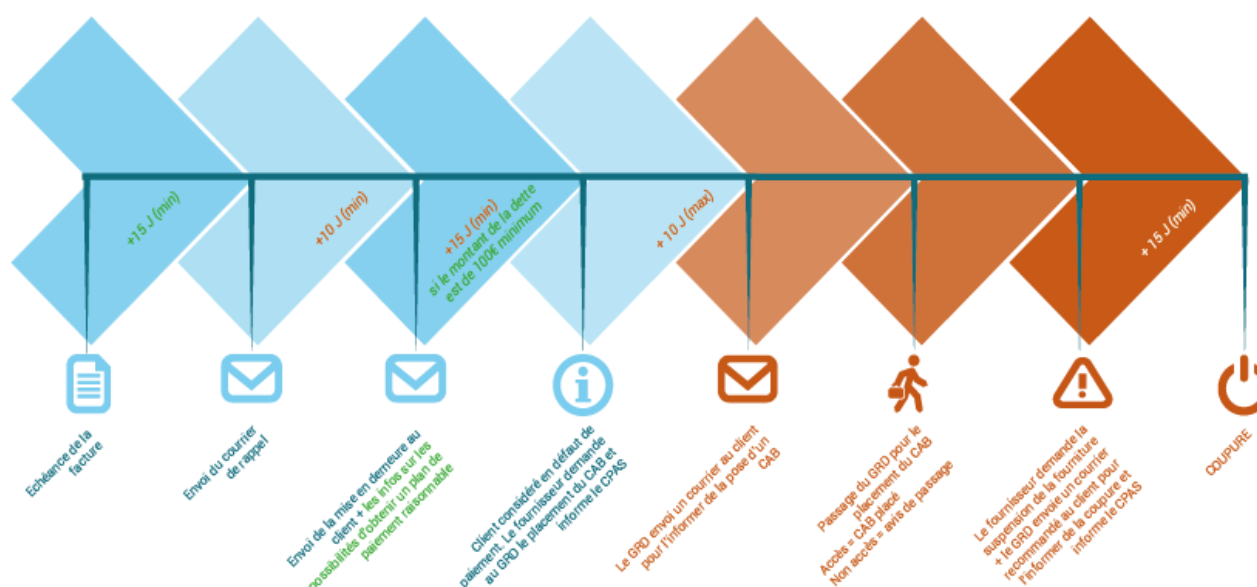
De manière simplifiée, la procédure prévue par la législation wallonne en 2020 reprend les étapes suivantes :

- le client reçoit une facture de son fournisseur dont l'échéance ne peut être inférieure à 15 jours ;
- si le client n'a pas acquitté sa facture à l'échéance, le fournisseur lui envoie un rappel dont la nouvelle échéance de paiement ne peut être inférieure à dix jours ;
- si, au terme du délai minimal de 10 jours précisé dans le courrier de rappel, le client n'a pas, soit acquitté le montant de la facture, soit demandé le placement d'un compteur à budget, soit conclu un plan de paiement avec son fournisseur, ce dernier lui envoie une mise en demeure par courrier recommandé lui octroyant un ultime délai de quinze jours pour régulariser sa situation ;
- si, après l'envoi du rappel et de la mise en demeure, le client n'a pas réglé sa facture ou contacté son fournisseur en vue de conclure un plan de paiement raisonnable, le fournisseur peut le déclarer en défaut de paiement. Si la dette du client est d'au moins 100 EUR (ou 200 EUR pour une facture combinée) le fournisseur peut initier une demande de placement d'un compteur à budget auprès du GRD.

Le schéma ci-dessous reprend les différentes étapes prévues par la législation wallonne pour les clients résidentiels en cas de non-paiement.

SCHEMA : PROCÉDURE DE PLACEMENT DE COMPTEUR À BUDGET EN CAS DE DÉFAUT DE PAIEMENT

■ Modifications entant en vigueur le 01/04/2019



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

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

La CWaPE attire l'attention sur le fait que les données statistiques reprises dans les points suivants proviennent des fournisseurs commerciaux et des GRD agissant comme fournisseur social pour les clients protégés qu'ils alimentent. Les pourcentages communiqués et les graphiques ont été établis sur base des données relatives à l'année 2020 et du nombre de clients alimentés au 31 décembre 2020.

Suspension de la procédure de pose de compteur à budget et des coupures le cadre de la crise sanitaire de la COVID-19

Rappelons qu'au vu des mesures de confinement imposées par les autorités à la suite de la crise de la COVID-19, le Gouvernement wallon a pris, durant l'année 2020, plusieurs arrêtés afin de limiter l'impact de la crise au niveau de l'approvisionnement en électricité et en gaz. Deux arrêtés²² ont notamment eu un impact important sur la diminution du nombre de demandes et de placements de compteurs à budget qui ont eu lieu durant l'année 2020²³.

Ces informations sont présentées dans les prochains chapitres.

1.5.1. Rappels et mises en demeure

1.5.1.1. En électricité

Dans le courant de l'année 2020, 34,9 % de l'ensemble des clients résidentiels wallons ont reçu au moins un courrier de rappel en électricité. Sur la même période, 14,1 % de la clientèle avait reçu au moins une mise en demeure. Ces pourcentages sont très légèrement inférieurs à ceux observés pour l'année 2019 où ils s'élevaient respectivement à 35,1 de clients ayant reçu un rappel et 14,2 % de clients ayant reçu un courrier de mise en demeure.

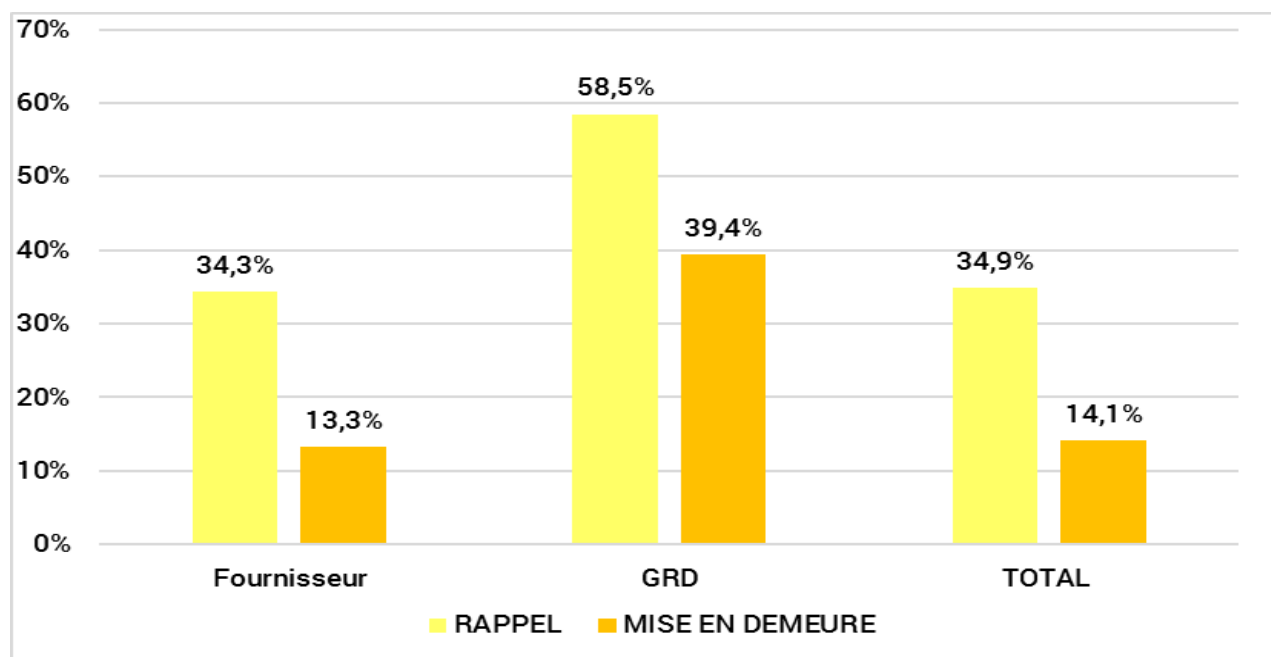
La CWaPE observe que les pourcentages des clients protégés fournis en électricité par un GRD ayant reçu au moins un rappel et au moins une mise en demeure restent, comme pour les deux dernières années, nettement supérieurs à ceux observés pour les clients alimentés par un fournisseur commercial.

²² L'arrêté du Gouvernement wallon du 18 mars 2020 qui prévoit la suspension des demandes ET du placement de compteur à budget jusqu'au 30 juin 2020. Il suspend également les interruptions de fourniture pour les consommateurs bénéficiant de fonction de prépaiement, et suspend toutes les procédures de coupure (sauf pour des raisons de sécurité) entre le 1er mars et le 30 juin 2020, et

l'arrêté du Gouvernement wallon du 26 novembre 2020, qui prévoit la suspension des demandes ET du placement de compteur à budget du 8 décembre 2020 jusqu'au 31 janvier 2021. Cet AGW prévoit également la suspension des procédures de coupure, sauf pour des raisons de sécurité, du 8 décembre jusqu'au 31 mars 2021 (cette mesure a depuis été prolongée jusqu'au 30 juin 2021). En outre, le client final peut demander la fourniture d'une avance sur sa prochaine recharge (moyennant un remboursement ultérieur), ou encore la désactivation de son compteur à budget.

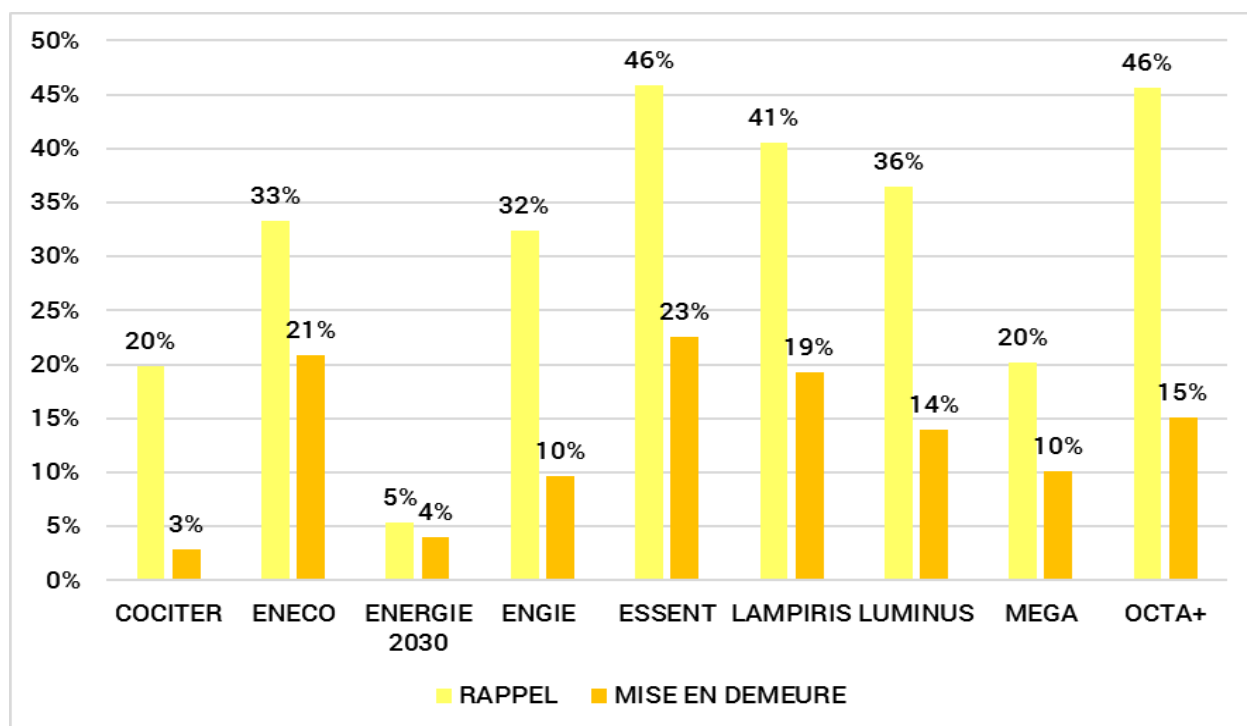
²³ Pour de plus amples informations, nous invitons le lecteur à consulter le point 1.2.1.

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

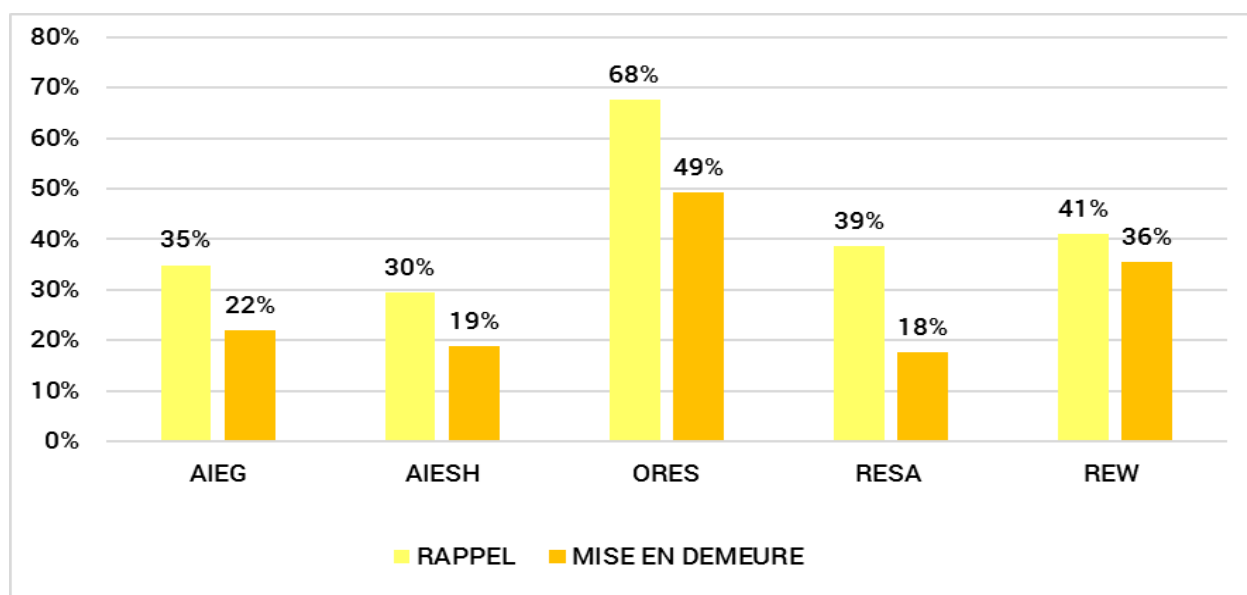


Des variations parfois importantes existent entre les fournisseurs et les GRD en ce qui concerne le pourcentage de la clientèle résidentielle à qui un rappel ou une mise en demeure a été envoyé. Les graphiques ci-dessous détaillent ce constat par fournisseur commercial et par GRD.

GRAPHIQUE 9 POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE AYANT REÇU AU MOINS UN RAPPEL, UNE MISE EN DEMEURE EN ÉLECTRICITÉ (EXPRIMÉ PAR FOURNISSEUR COMMERCIAL ET EN % DE LEUR CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE)



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



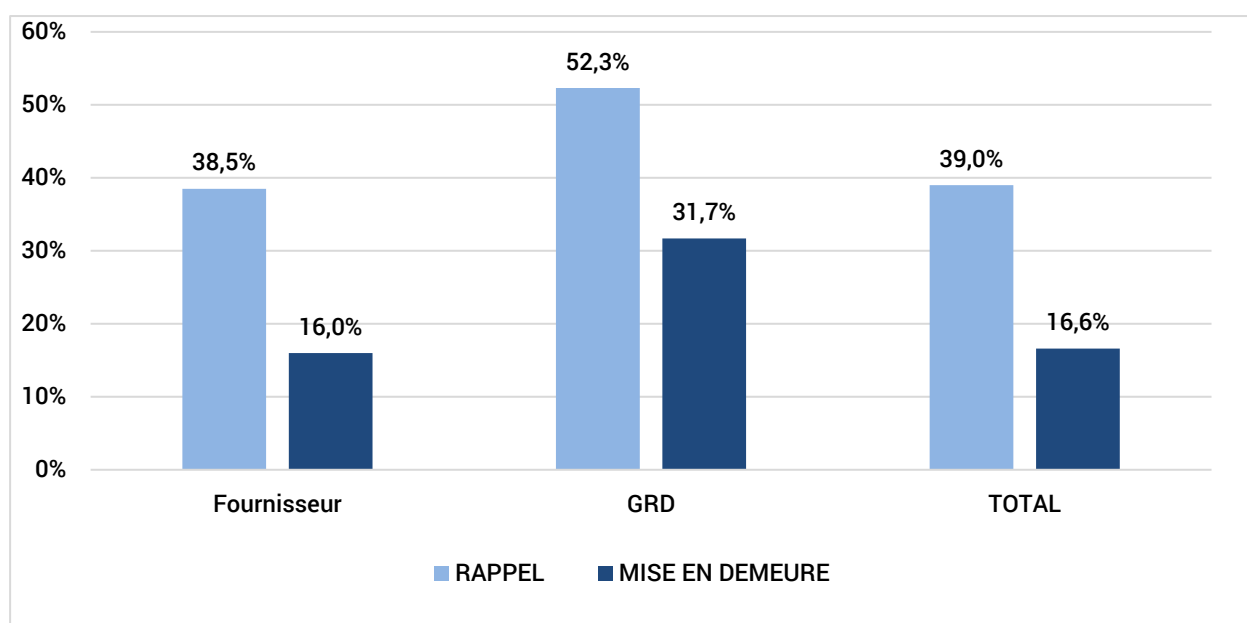
1.5.1.2. En gaz

Étant donné que les clients gaz sont également clients pour l'électricité, et pour la plupart auprès du même fournisseur, la procédure de recouvrement est alors initiée pour les deux énergies, sans pouvoir distinguer de manière précise les situations de non-paiement spécifiques à l'un des deux vecteurs énergétiques. La CWaPE observe toutefois qu'au total les pourcentages de clients ayant reçu au moins un rappel ou au moins une mise en demeure en gaz en 2020 sont plus élevés que ceux constatés pour l'électricité. Ainsi, en 2020, 39 % du total de la clientèle résidentielle a reçu au moins un courrier de rappel en gaz. Ce pourcentage est légèrement inférieur à celui observé pour l'année 2019 où il s'élevait à 40,3 %.

Sur la même période, 16,6 % du total des clients résidentiels en gaz ont reçu un courrier de mise en demeure. Ce pourcentage est également en légère diminution par rapport à celui observé pour l'année précédente (17,4 %).

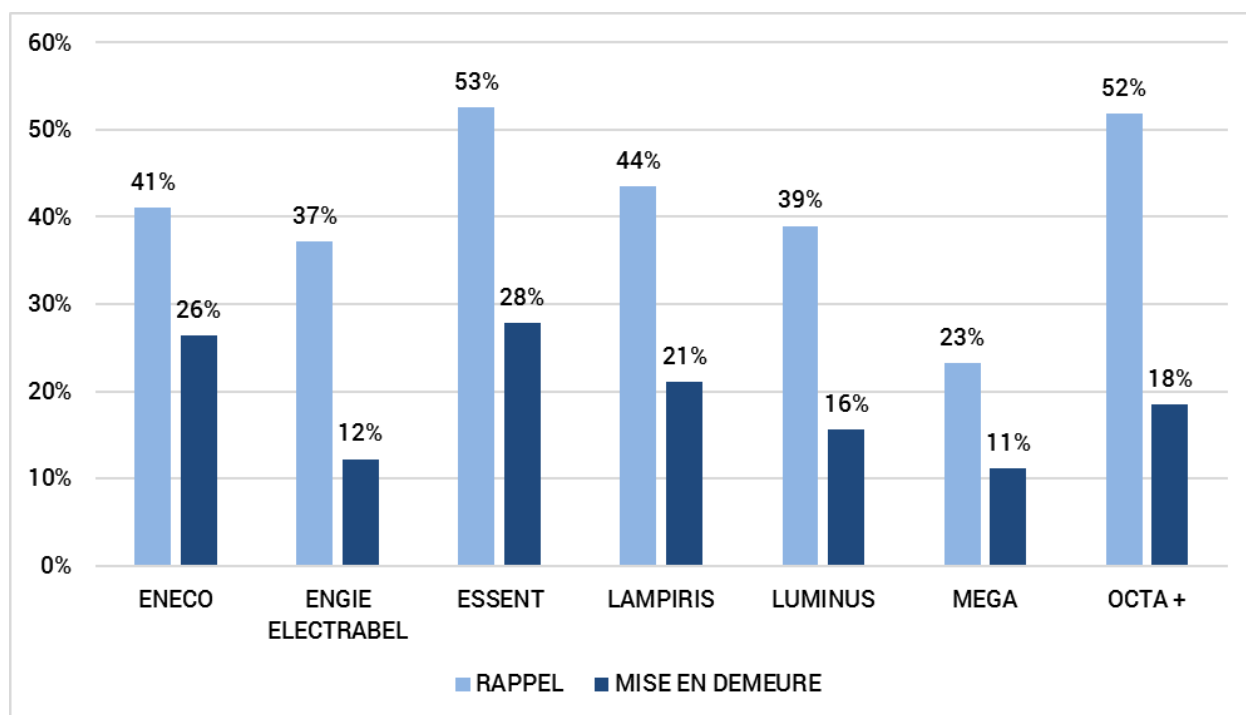
Il faut noter, comme pour l'électricité, que les pourcentages des clients protégés fournis en gaz par un GRD ayant reçu au moins un rappel et au moins une mise en demeure sont nettement supérieurs à ceux observés pour les clients alimentés par un fournisseur commercial. Le graphique ci-dessous illustre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

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

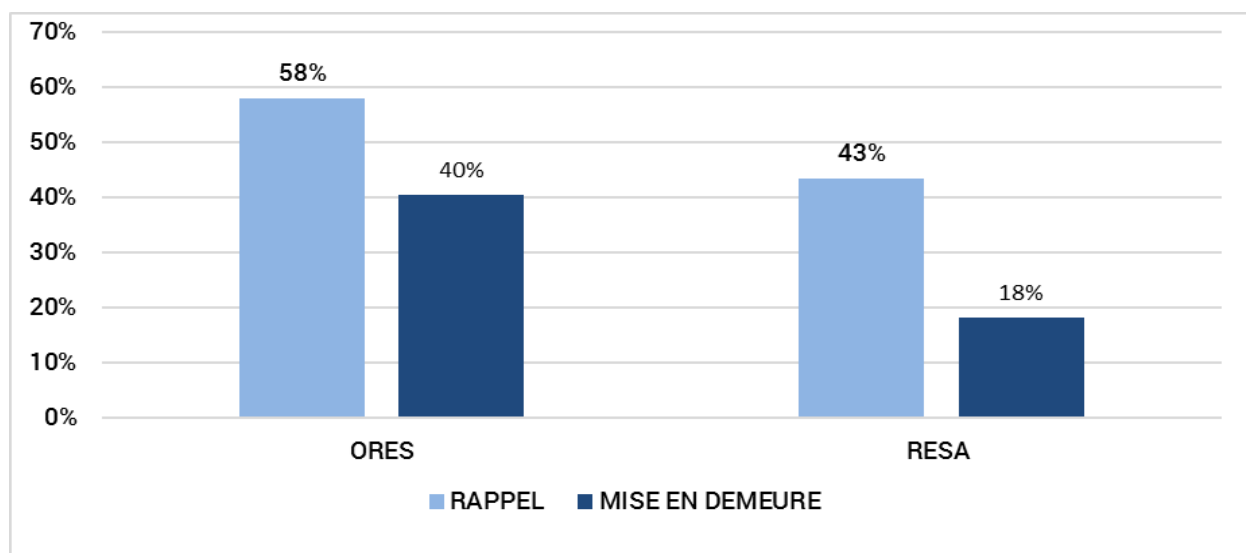


Les graphiques ci-dessous reprennent, par fournisseur et par GRD, le pourcentage de la clientèle résidentielle ayant reçu au moins un rappel ou une mise en demeure en gaz sur l'année 2020. Ils permettent de constater des variations parfois importantes qui existent entre les fournisseurs et entre les GRD.

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



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



1.5.2. La déclaration de défaut de paiement et la demande de placement d'un compteur à budget ou de drop

Si un client n'a pas régularisé sa situation après la réception des courriers de rappel et de mise en demeure envoyés par le fournisseur, celui-ci peut, conformément aux articles 31 et 34 respectivement des AGW OSP électricité et AGW OSP gaz, le déclarer en défaut de paiement et introduire une demande de placement de compteur à budget auprès de son GRD.

Concernant la demande de placement du compteur à budget, une distinction doit être opérée pour les fournisseurs commerciaux²⁴ selon que le client déclaré en défaut de paiement est protégé ou non. Si le client concerné n'est pas protégé, alors le fournisseur commercial introduira une demande de placement d'un compteur à budget et le client restera, après le placement, alimenté par son fournisseur commercial aux mêmes conditions qu'auparavant. En revanche, si le client en défaut de paiement est un client protégé, le fournisseur commercial introduira auprès du GRD une demande de drop et le client se verra transféré (ou « droppé ») chez son GRD qui assurera, après le transfert et le placement du compteur à budget sa fourniture en énergie au tarif social. Dans la suite de ce chapitre, la CWaPE utilisera le vocable « demande de placement d'un compteur à budget » pour se référer tant aux demandes de drop qu'aux demandes de placements de compteur à budget introduites par les fournisseurs commerciaux pour leurs clients protégés et non protégés en défaut de paiement ».

Soulignons que la CWaPE avait constaté pour les données de l'année 2019 relatives à la déclaration du client en défaut de paiement que les acteurs avaient utilisé des méthodologies et des critères distincts pour comptabiliser les clients en défaut de paiement²⁵. Afin de veiller à uniformiser les informations et les critères utilisés par les fournisseurs, la CWaPE a demandé aux fournisseurs de lui communiquer, pour les données relatives à l'année 2020, le nombre de clients pour lesquels **ils avaient introduit une demande de placement de compteur à budget ou de drop**. Et pour les raisons précitées, l'indicateur « clients en défaut de paiement » n'est plus analysé dans la présentation d'évaluation. La CWaPE attire donc l'attention du lecteur sur ce point et l'invite à la prudence dans la comparaison des informations présentées dans ce chapitre pour l'année 2020 par rapport aux années antérieures.

Rappelons également que, depuis le 1^{er} avril 2019²⁶ le fournisseur doit attendre que le client atteigne un montant minimum de dettes pour pouvoir demander le placement d'un compteur à budget. La prise en compte de cette disposition a eu un impact important en 2019 sur la diminution du nombre de demandes de placements de compteur à budget introduits auprès des GRD.

En 2020, 3,4 % des clients résidentiels en électricité et 4,1 % des clients résidentiels en gaz ont été concernés par au moins une demande de placement de compteur à budget par le fournisseur²⁷.

Pour mémoire, en 2019, 6,7 % de la clientèle résidentielle en électricité et 8,6 % de la clientèle en gaz avaient été déclarés au moins une fois en défaut de paiement au cours de l'année.

La nette évolution à la baisse des pourcentages entre 2019 et 2020 s'explique tant par les mesures prises en raison de la crise sanitaire²⁸ que par le changement de définition introduit pour l'année 2020.

²⁴ Les fournisseurs sociaux n'opèrent pas cette différence.

²⁵ Voir rapport annuel spécifique de la CWaPE relatif à l'année 2019.

²⁶ Par suite de l'entrée en vigueur le 1^{er} avril 2019 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018 modifiant les arrêtés du Gouvernement wallon OSP électricité et gaz du 30 mars 2006 et l'arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 2003 relatif aux commissions locales pour l'énergie (CLE). Cet AGW prévoit qu'un fournisseur ne peut demander le placement d'un compteur à budget que si la dette du client atteint 100 EUR (ou 200 EUR en cas de facture combinée).

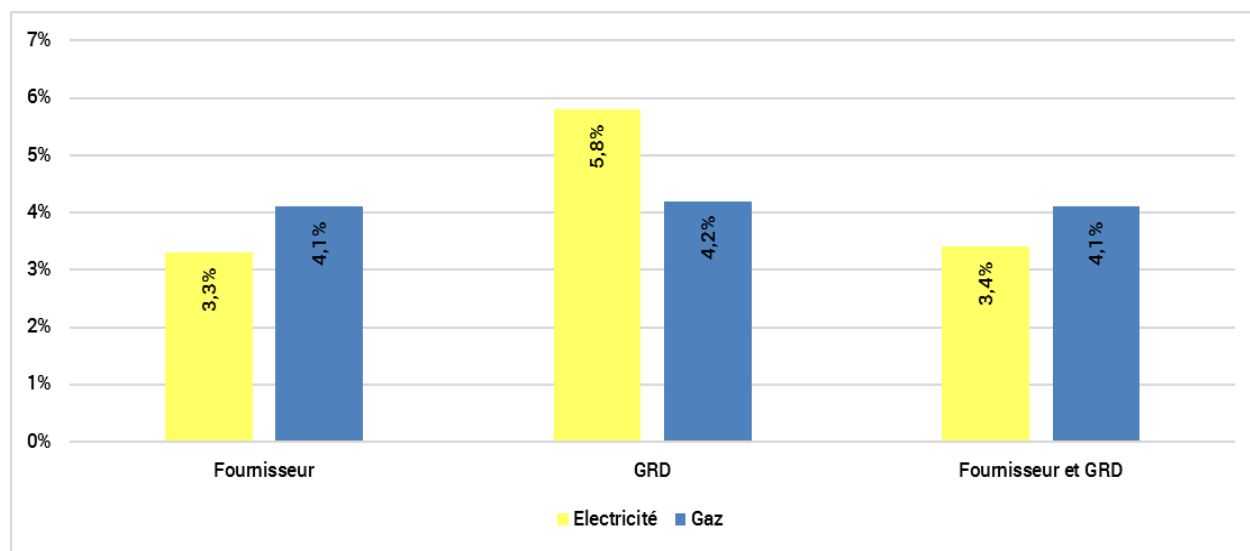
²⁷ Par référence au rapport de l'année précédente, le ratio entre le nombre total annuel de demandes de placements de compteurs à budget/drop et le nombre total de clients, a diminué en passant, en électricité, de 4,8 % en 2019 à 4,0 % en 2020, et en gaz, de 6,0 % en 2019 à 4,9 % en 2020.

²⁸ Pour de plus amples informations, voir le point 1.5 et les informations relatives aux suspensions de la procédure de pose de compteur à budget et des coupures le cadre de la crise sanitaire de la COVID-19.

Il convient de noter que les pourcentages de clients pour lesquels les GRD ont introduit au moins une demande de placement d'un compteur à budget en 2020 en électricité sont supérieurs à ceux observés chez les fournisseurs commerciaux. Cependant en gaz, ces pourcentages sont quasi similaires entre fournisseurs commerciaux et GRD.

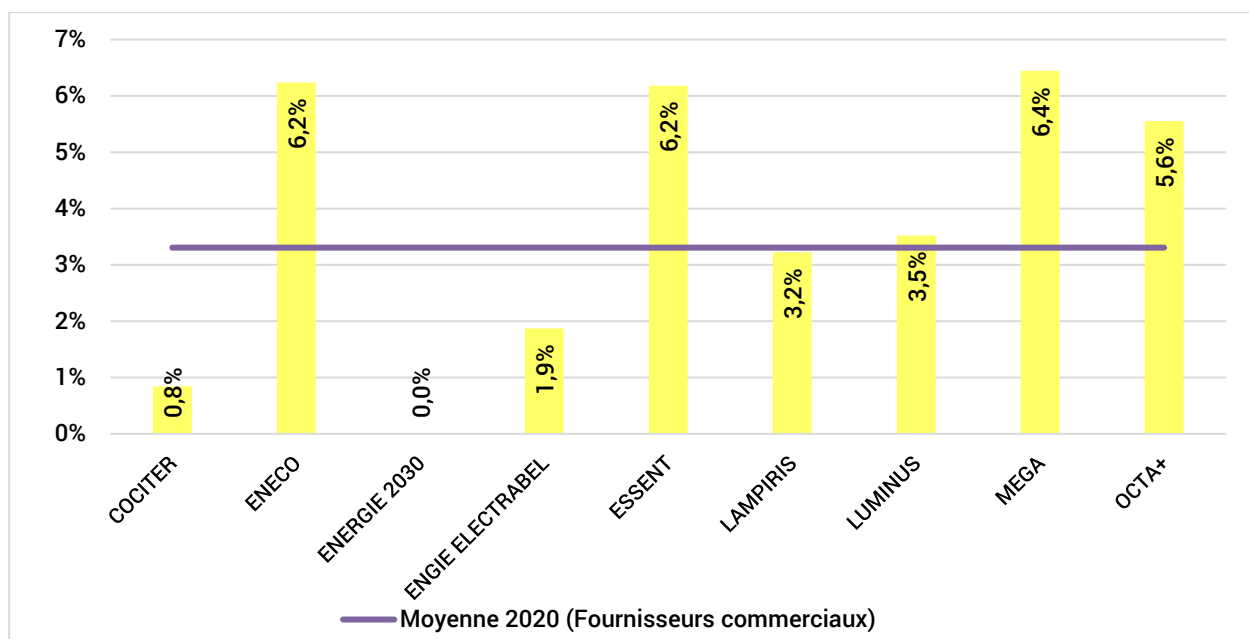
Le graphique ci-dessous illustre ces informations.

GRAPHIQUE 14 POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE POUR LESQUELS AU MOINS UNE DEMANDE DE PLACEMENT DE COMPTEUR À BUDGET A ÉTÉ INTRODUITE AU COURS DE L'ANNÉE

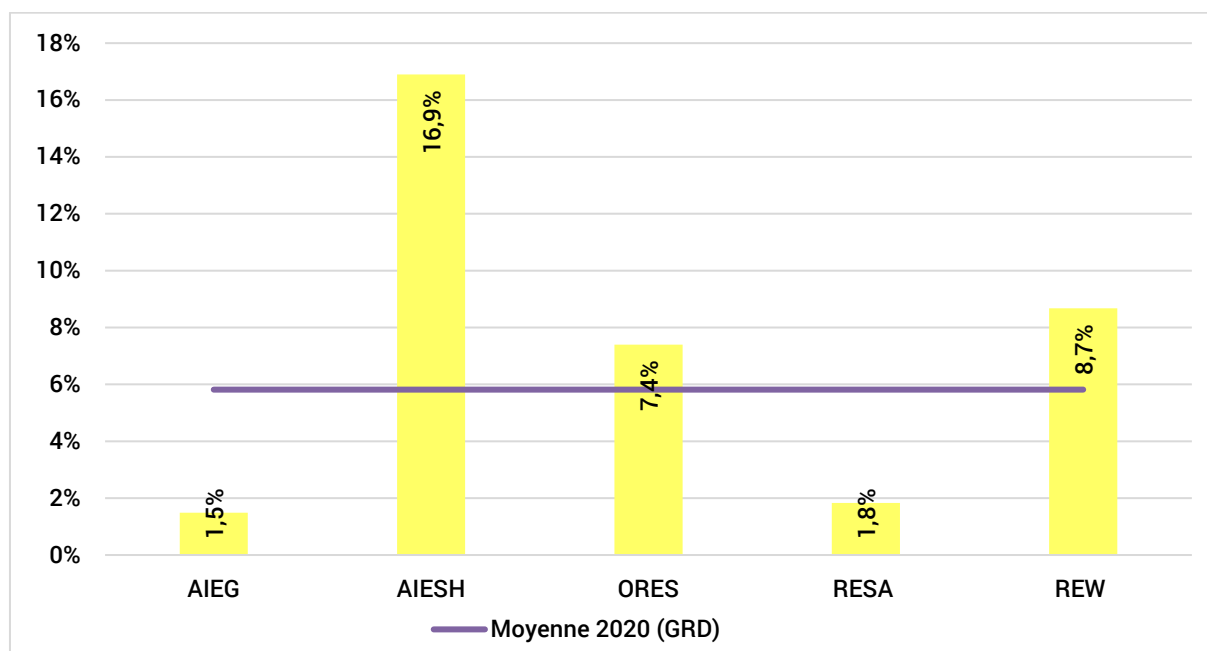


Les quatre graphiques ci-après reprennent, par type d'acteur alimentant le client, et par vecteur énergétique, le pourcentage de la clientèle résidentielle pour laquelle au moins une demande de placement de compteur à budget (ou au moins une demande de drop pour les clients protégés en défaut de paiement alimentés par un fournisseur commercial) a été introduite au cours de l'année 2020.

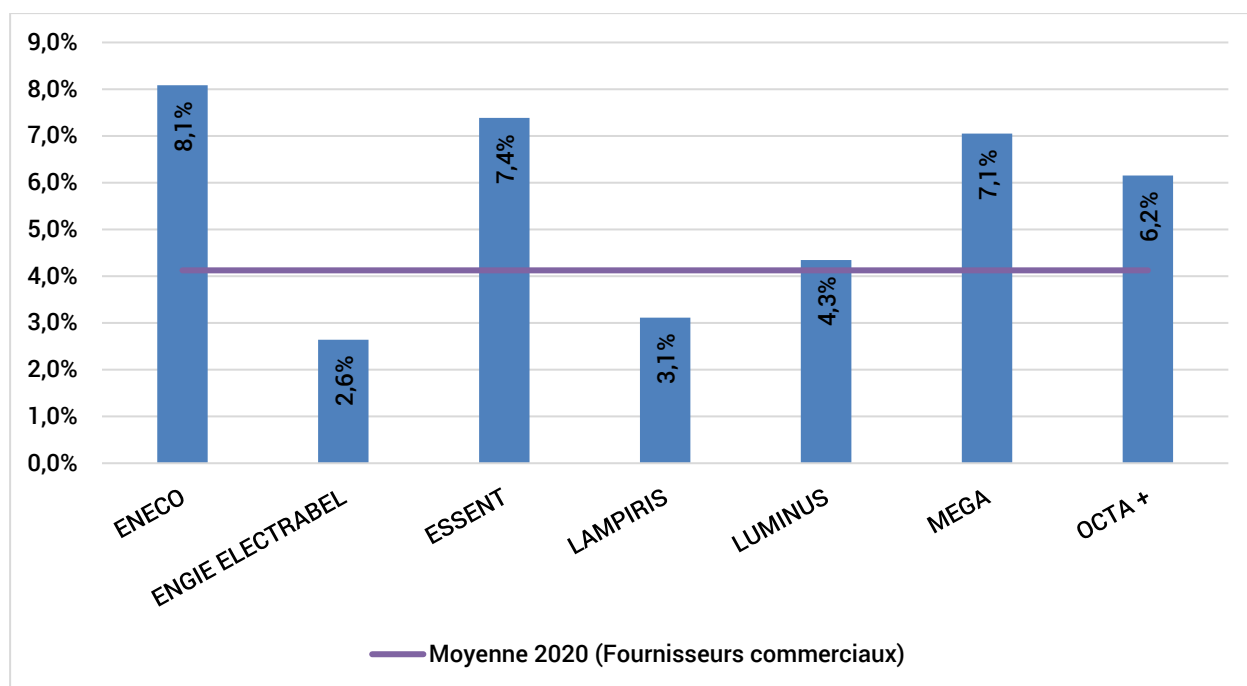
GRAPHIQUE 15 POURCENTAGE DE CLIENTS POUR LESQUELS AU MOINS UNE DEMANDE DE PLACEMENT DE COMPTEUR A BUDGET EN **ÉLECTRICITÉ** A ÉTÉ INTRODUITE AUPRÈS DU GRD (EXPRIMÉ PAR **FOURNISSEUR COMMERCIAL** ET EN % DE LEUR CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE)



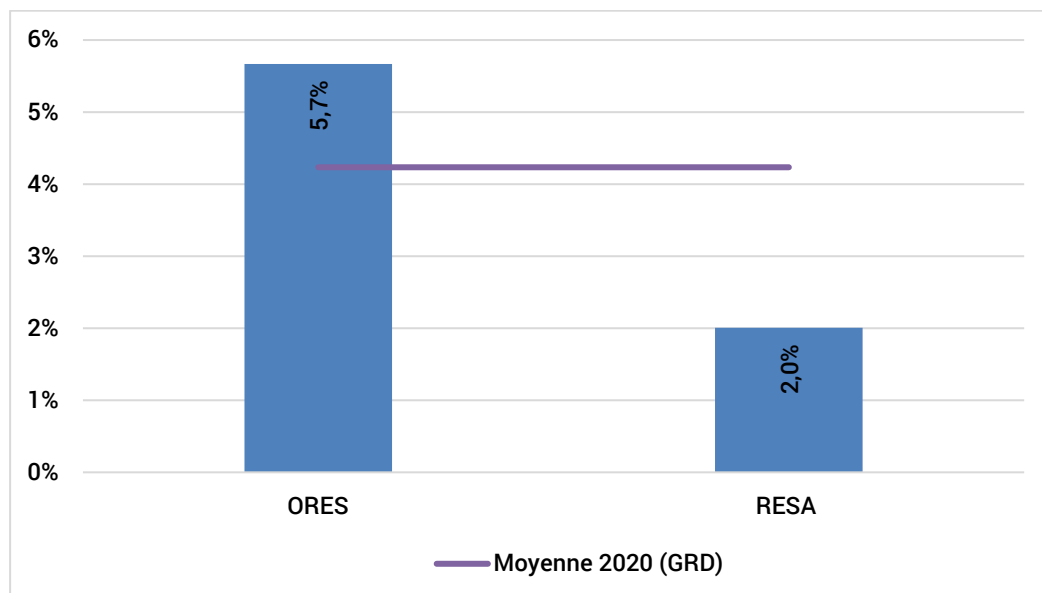
GRAPHIQUE 16 POURCENTAGE DE CLIENTS POUR LESQUELS AU MOINS UNE DEMANDE DE PLACEMENT DE COMPTEUR A BUDGET EN **ÉLECTRICITÉ** A ÉTÉ INTRODUITE AUPRÈS DU GRD (EXPRIMÉ PAR **GRD** ET EN % DE LEUR CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE PROTÉGÉE)



GRAPHIQUE 17 POURCENTAGE DE CLIENTS POUR LESQUELS AU MOINS UNE DEMANDE DE PLACEMENT DE COMPTEUR A BUDGET EN **GAZ** A ÉTÉ INTRODUITE AUPRÈS DU GRD (EXPRIMÉ PAR **FOURNISSEUR COMMERCIAL** ET EN % DE LEUR CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE)



GRAPHIQUE 18 POURCENTAGE DE CLIENTS POUR LESQUELS AU MOINS UNE DEMANDE DE PLACEMENT DE COMPTEUR A BUDGET EN **GAZ** A ÉTÉ INTRODUITE AUPRÈS DU GRD (EXPRIMÉ PAR **GRD** ET EN % DE LEUR CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE PROTÉGÉE)



1.5.2.1. Les clients protégés pour lesquels au moins une demande de placement de compteur à budget a été introduite.

Dans le cadre de la procédure de défaut de paiement, il semble important de pouvoir faire un focus sur les clients protégés.

Comme l'illustre le tableau ci-dessous, la part des clients protégés dans le total des clients pour lesquels au moins une demande de placement de compteur à budget a été introduite au cours de l'année 2020 s'élève à 18 % tant en électricité qu'en gaz.

TABLEAU 1 NOMBRE DE CLIENTS PROTÉGÉS DÉCLARÉS EN DÉFAUT DE PAIEMENT/POUR LESQUELS AU MOINS UNE DEMANDE DE PLACEMENT DE COMPTEUR À BUDGET A ÉTÉ INTRODUITE

Electricité	2016	2017	2018	2019	2020
Part des clients protégés parmi les clients en défaut de paiement	22%	16%	19%	17%	18%
Part des clients en défaut de paiement dans les clients protégés	15%	11%	12%	10%	5%
Part des clients protégés parmi les clients en défaut de paiement chez un fournisseur	14%	13%	15%	12%	14%
Part des clients en défaut de paiement dans les clients alimentés par le fournisseur social	35%	13%	14%	12%	6%
Gaz	2016	2017	2018	2019	2020
Part des clients protégés parmi les clients en défaut de paiement	23%	17%	20%	18%	18%
Part des clients en défaut de paiement dans les clients protégés	17%	12%	14%	11%	5%
Part des clients protégés parmi les clients en défaut de paiement chez un fournisseur	15%	14%	16%	14%	14%
Part des clients en défaut de paiement dans les clients alimentés par le fournisseur social	28%	13%	13%	12%	4%

Par ailleurs, la part des clients protégés pour lesquels au moins une demande de placement de compteur à budget a été introduite en 2020 dans l'ensemble des clients protégés s'élève à 5 % en électricité et en gaz. Ces pourcentages sont sensiblement inférieurs aux pourcentages de clients protégés déclarés en défaut de paiement relatifs à l'année 2019 où ils étaient respectivement de 10 % en électricité et de 11 % en gaz. La nette évolution à la baisse de ce pourcentage s'explique tant par les mesures prises en raison de la crise sanitaire que par le changement de définition introduit pour l'année 2020 (il est désormais fait référence à la demande de drop ou de placement d'un compteur à budget plutôt qu'à la déclaration en défaut de paiement).

Le fournisseur social a introduit en 2020 au moins une demande de placement de compteur à budget pour 6 % des clients protégés qu'il alimente en électricité et 4 % en gaz.

Chez les fournisseurs commerciaux, le pourcentage moyen de clients protégés pour lesquels au moins une demande de placement de compteur à budget a été introduite en 2020 s'élève à 14 % en électricité et en gaz.

1.6. LE PLACEMENT DU COMPTEUR À BUDGET

Lorsqu'un client a été déclaré en défaut de paiement, et que le montant de sa dette atteint 100 EUR (ou 200 EUR dans le cas d'une facture combinée) son fournisseur peut demander au gestionnaire de réseau de distribution de placer un compteur à budget.

Un compteur à budget induit le prépaiement de l'énergie via une carte électronique rechargeable. C'est le GRD qui, à la demande du fournisseur ou du client, place le compteur à budget dans l'habitation du client. Ce dernier recevra

également une carte à insérer dans le lecteur du compteur à budget. Il pourra consommer de l'énergie pour une somme équivalente au montant crédité sur la carte. À défaut de crédit suffisant sur la carte, l'alimentation est coupée - situation désignée par le vocable d'« autocoupure » - de sorte que pour pouvoir disposer à nouveau d'électricité ou de gaz, le client est dans l'obligation de recharger sa carte. Le compteur à budget dispose toutefois d'une réserve, un crédit de secours, pour laisser le temps au client de se rendre dans un des points de rechargement lorsque son crédit est épuisé.

Il faut également noter que des mesures de protection complémentaires ont été prévues pour les clients protégés équipés d'un compteur à budget, notamment la possibilité de bénéficier de la fourniture minimale garantie en électricité et de pouvoir demander l'aide hivernale en gaz²⁹.

Les articles 31 à 37*bis* de l'AGW OSP électricité et 34 à 40 de l'AGW OSP gaz définissent les différentes étapes et les délais minima à respecter pour procéder au placement ou à la réactivation³⁰ d'un compteur à budget en cas de défaut de paiement. En outre, les arrêtés ministériels du 3 mars 2008 déterminent les procédures de placement d'un compteur à budget.

De manière simplifiée, les étapes minimales prévues par la législation wallonne relatives au placement ou à la réactivation d'un compteur à budget en cas de défaut de paiement d'un client en 2020 peuvent être résumées comme suit :

- le fournisseur déclare le client en défaut de paiement et, si le montant de sa dette est d'au moins 100 EUR pour une énergie ou de 200 EUR pour une facture combinée³¹, il peut demander le placement d'un compteur à budget au gestionnaire de réseau de distribution ;
- dans les dix jours de la réception de la demande, le GRD doit envoyer un courrier au client pour l'informer notamment de la date et de la plage horaire du placement du compteur à budget. Ce courrier lui précise également que si le placement ne peut avoir lieu à la date convenue, pour cause d'absence du client ou de refus d'accès, son alimentation en énergie pourra être suspendue ;
- le GRD se rend au domicile du client à la date convenue et place le compteur à budget. Si le placement du compteur à budget ne peut avoir lieu car le client n'est pas présent ou refuse le placement du compteur à budget, le GRD doit laisser un avis de passage au client et en informer son fournisseur qui peut alors demander la suspension de l'alimentation du client ;
- la procédure peut être suspendue en cas d'accord des parties quant au paiement de la dette.

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

Par ailleurs, le GRD dispose, à dater de la demande initiée par le fournisseur, de quarante jours pour finaliser la procédure de placement du compteur à budget. À défaut, le contrat entre le client et son fournisseur sera suspendu et le GRD reprendra provisoirement l'alimentation du client le temps de finaliser la procédure. Cette reprise provisoire par le GRD fait partie des cas d'alimentation temporaire d'un client par son GRD en tant que fournisseur X³². Il est utile de rappeler que l'AGW du 19 juillet 2018 prévoit l'abandon de la fourniture X, en cas de retard de placement de compteur à budget. Dans ce cas, si le gestionnaire de réseau dépasse, pour des raisons qui lui sont imputables, le délai de placement de 40

²⁹ De plus amples informations à ce sujet sont disponibles dans les chapitres consacrés aux commissions locales pour l'énergie.

³⁰ Un compteur à budget peut être installé au domicile d'un client, mais être inactif lorsque son module de prépaiement est désactivé. Il fonctionne alors comme un compteur « classique ». Dans cette situation, on ne parle pas du placement d'un compteur à budget au domicile du client, mais de la réactivation de celui déjà présent.

³¹ La disposition prévoyant que le fournisseur ne peut demander le placement d'un compteur à budget que si le client a atteint un montant minimal de dettes est entrée en vigueur le 1er avril 2019.

³² De plus amples informations à ce sujet sont présentées dans le chapitre relatif au fournisseur X.

jours, il sera alors redevable au fournisseur qui a introduit la demande de placement, d'une intervention forfaitaire. Il est prévu que cette disposition entre en vigueur lors de la mise en production du MIG6 prévue en 2021.

Le coût du placement d'un compteur à budget sera facturé au client 100 EUR en électricité et 150 EUR en gaz.

L'AGW du 19 juillet 2018 prévoit la gratuité de la pose du compteur à budget aux situations suivantes :

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

Soulignons également que les clients protégés sous compteur à budget peuvent bénéficier de protections complémentaires telles que la fourniture minimale garantie en électricité sur demande d'un CPAS ou l'aide hivernale. Ces points seront explicités dans le chapitre consacré aux commissions locales pour l'énergie.

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

Les chiffres présentés ci-après permettront de mettre en évidence l'impact des mesures prises dans le cadre de la crise de la COVID-19 sur le nombre et les délais de placement des compteurs à budget en 2020³³.

1.6.1. En électricité

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

Le nombre total de **demandes de placement** de compteurs à budget ou le nombre total de **demandes de transfert du client protégé en défaut de paiement vers son GRD** (ci-après demande de drop) s'est élevé à en 2020 à 61 712³⁴, **chiffre nettement inférieur (-28,8 %)** par rapport à celui de 2019 où il s'élevait à 86 629.

Il est intéressant de souligner que les demandes de placement d'un compteur à budget peuvent aussi être demandées par le client lui-même ou par son CPAS sans qu'une situation de retard de paiement ne soit actée. Ce sont ainsi 97 demandes qui ont été introduites en 2020 par les CPAS (dont les 2/3 pour des clients protégés) et 159 par le client lui-même (dont 158 par un client protégé).

Le nombre total de **placements effectifs** de compteur à budget en électricité durant l'année 2020 s'élève à 11 374, soit **une diminution de 33,1 %** par rapport à l'année 2019. L'analyse des données communiquées montre que la diminution du nombre de placements est surtout marquée chez les clients non protégés (-36,7 %) et moins chez les clients protégés (- 15,4 %).

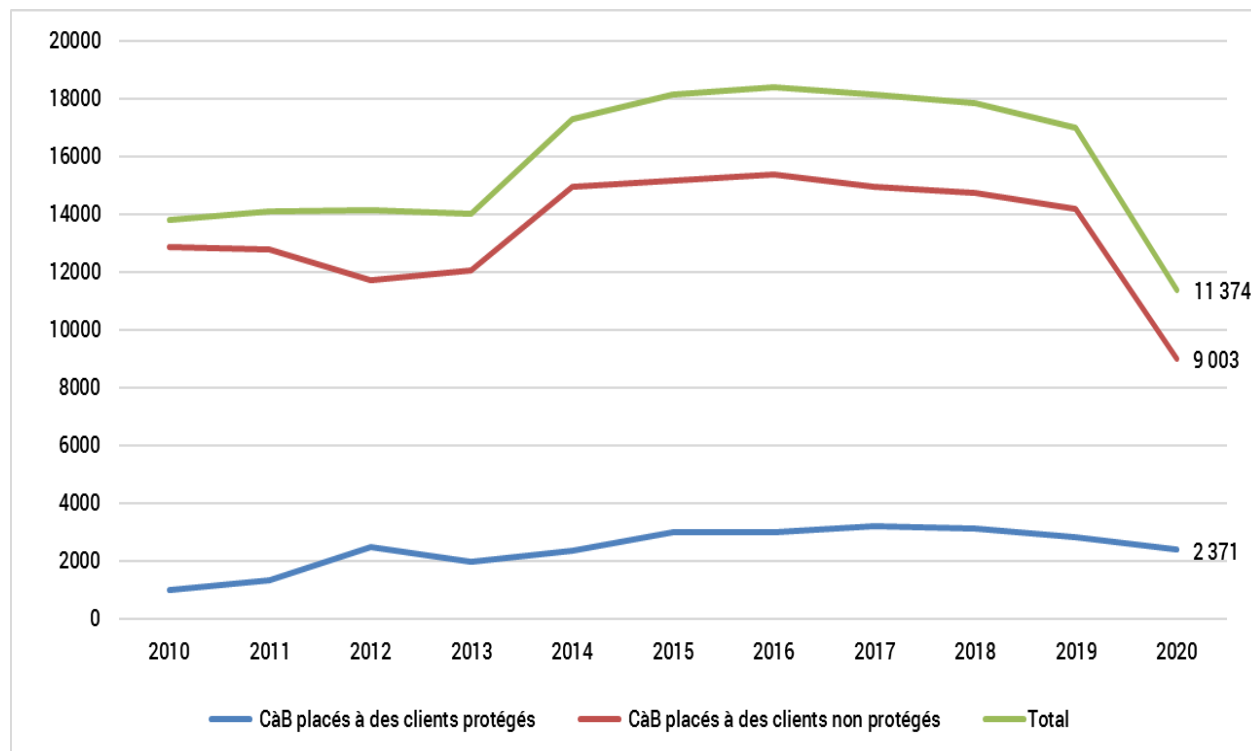
³³ Pour de plus amples informations, la CWaPE renvoie le lecteur au chapitre 1.2.1.

³⁴ Il faut noter qu'une demande de placement ou demande de drop peut être initiée à plusieurs reprises pour un même client et, dès lors, être comptabilisée plusieurs fois dans le nombre total de demandes de placement/demandes de drop communiqués dans ce chapitre.

Cette **diminution importante** du nombre de demandes et de placements trouve principalement son explication dans le fait que le Gouvernement wallon a **suspendu** durant les **deux périodes de confinement** de l'année 2020 les demandes et les placements d'un compteur à budget auprès et par les GRD³⁵.

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution du nombre de placements de compteurs à budget électricité sur les 10 dernières années en identifiant ceux placés auprès des clients protégés et des clients non protégés.

GRAPHIQUE 19 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PLACEMENTS DE COMPTEURS À BUDGET EN ÉLECTRICITÉ



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

- si le client apure sa dette envers son fournisseur moyennant le respect des délais légalement prévus, il peut demander l'**annulation** de la procédure de placement à son fournisseur ou à son GRD si celui-ci agit en tant que fournisseur social. Ce sont ainsi près de **58,6 %** des demandes de placement de compteur à budget qui ont été annulées en 2020 en raison de l'apurement total de la dette du client, ou éventuellement de la conclusion d'un plan de paiement ;
- dans **20,3 %** des cas, ce sont les situations de déménagement ou de changement de fournisseur qui donnent lieu à l'**abandon** de la demande de placement ;
- dans **17,6 %** des cas, les demandes ont abouti à un **placement effectif** des compteurs à budget ;
- le client peut également être **absent** lors du placement d'un compteur à budget, ou le **refuser** notamment en raison de l'image parfois négative associée à celui-ci ou lorsqu'il est en litige avec son fournisseur sur les montants dus. Le logement peut également **être inhabité** lorsque le GRD se présente pour placer le compteur à budget. Dans ces cas, la procédure se poursuivra, soit par l'abandon, soit par une annulation de la procédure, soit par la coupure du point. **Finalement quelques 3,5 % de l'ensemble des demandes de placement de compteur à budget ont abouti à une coupure de l'alimentation du client en 2020.**³⁶

³⁵ Cf. AGW du 18 mars 2020 et du 26 novembre 2020 précités. De plus amples informations sur les dispositions prévues par ces AGW sont précisées au chapitre 1.2.1.

³⁶ De plus amples informations sur la coupure de l'alimentation du client sont présentées dans le chapitre réservé aux coupures.

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

Les AGW OSP³⁷ prévoient que le fournisseur informe le client du montant exact de sa dette au moment du placement du compteur à budget. Par ailleurs, ces arrêtés interdisent explicitement que la dette antérieure au placement du compteur à budget soit récupérée au travers des rechargements de la carte du compteur.

Afin d'évaluer l'évolution de la dette entre le moment de la demande de placement de compteur à budget et le moment du placement effectif du compteur à budget, la CWaPE a demandé aux acteurs du marché de lui communiquer pour l'année 2020, le montant de la dette moyenne de leurs clients à ces deux moments précis.

Le montant de la dette moyenne en électricité au moment de la **demande de placement du compteur à budget** pour l'ensemble des clients résidentiels en 2020 était de **433,4 EUR** soit une augmentation de 7,8 % par rapport à l'année 2019 où ce montant s'élevait à 402,1 EUR. Ce montant s'élève à 439,3 EUR chez les fournisseurs commerciaux, et à 339,7 EUR chez les GRD.

Le montant de la dette moyenne en électricité au moment du **placement effectif du compteur à budget** pour l'ensemble des clients résidentiels³⁸ en 2020, soit **454 EUR**³⁹, a diminué de 17,8 % par rapport à l'année 2019. Ce montant moyen est plus important pour les clients alimentés par un fournisseur commercial, où il s'élève à 468 EUR, que celui constaté pour les clients protégés alimentés par les gestionnaires de réseau de distribution, soit 302 EUR.

Il est intéressant de souligner que le montant de la dette au moment du placement du compteur à budget en électricité chez les fournisseurs commerciaux est fortement influencé par les données communiquées par le fournisseur MEGA étant donné que 54 % du total des placements de compteur à budget effectués en 2020 auprès d'un client d'un fournisseur commercial ont été réalisés auprès de clients alimentés par MEGA⁴⁰. Chez les fournisseurs sociaux, ce montant est fortement influencé par le fournisseur social, ORES puisque 99,2 % des placements de compteur à budget effectués en 2020 auprès d'un client d'un fournisseur social était un client alimenté par ORES.

Entre le moment de la demande de placement du compteur à budget et le moment du placement effectif du compteur à budget, le montant de la dette moyenne pour l'ensemble des clients résidentiels augmente de 4,8 %.

Le graphique ci-dessous permet également de montrer les variations importantes qui existent entre les acteurs.

Il est à noter que le fournisseur social RESA n'a placé qu'un nombre très limité de compteurs à budget pour les clients qu'il alimentait en 2020⁴¹. Pour les GRD de plus petite taille (à savoir l'AIEG, l'AIESH et le REW, le nombre de clients protégés déclarés en défaut de paiement par le GRD qui se sont vu placer un compteur à budget en 2020 est inférieur à 10. Le montant de la dette moyenne est donc fortement influencé par ce nombre de cas très faible.

La CWaPE ne présentera donc que le graphique illustrant le montant de la dette moyenne au moment du placement d'un compteur à budget auprès **des fournisseurs commerciaux**.

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

³⁸ Montant communiqué par les fournisseurs commerciaux pour les clients non protégés qu'ils alimentent et par les GRD pour les clients protégés qu'ils fournissent et qu'ils ont déclaré en défaut de paiement.

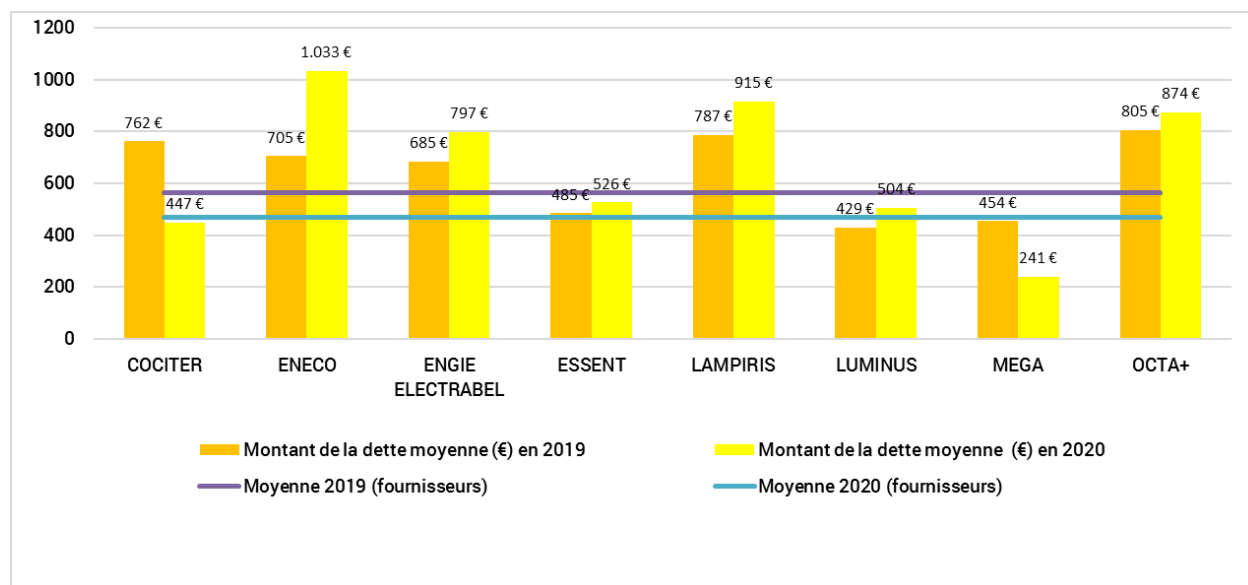
³⁹ Les GRD RESA et le REW n'ont placé aucun compteur à budget auprès des clients protégés qu'ils alimentent en 2020. Pour l'AIEG, l'AIESH, le nombre de clients protégés déclarés en défaut de paiement par le GRD qui se sont vu placer un compteur à budget en 2020 est inférieur à 10. Cette donnée est donc très fortement influencée par les chiffres communiqués par ORES.

⁴⁰ Interrogé par la CWaPE, le fournisseur MEGA explique ce pourcentage important par une démarche très réactive de son département contentieux qui veille à envoyer les demandes de placement de compteur à prépaiement dès que les conditions sont strictement réunies.

⁴¹ Le fournisseur social RESA n'a toutefois pas été en mesure de nous communiquer le nombre exact de compteurs à budget en électricité qu'il a placés pour les clients protégés qu'il a déclaré lui-même en défaut de paiement.

Des évolutions très contrastées entre les fournisseurs relatives au montant de la dette au moment du placement d'un compteur à budget sont constatées entre 2019 et 2020. Afin d'illustrer ce constat, la CWaPE a repris dans le graphique ci-dessous les informations relatives aux années 2019 et 2020.

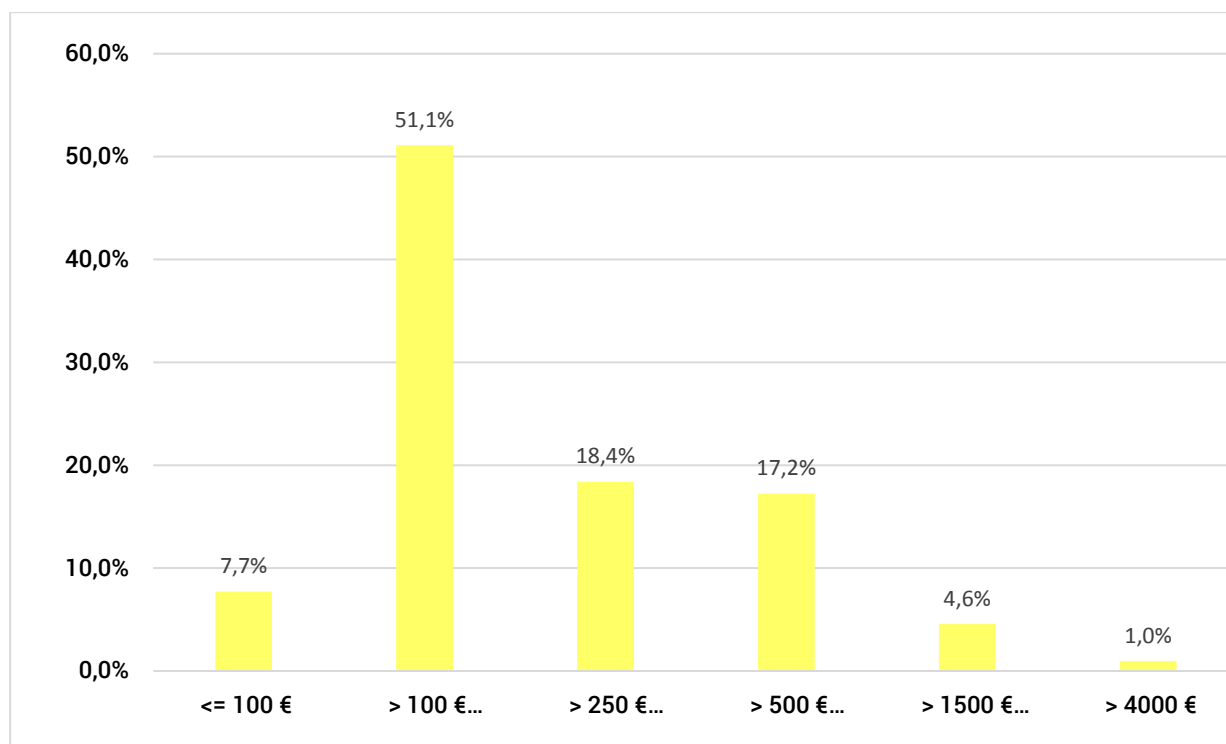
GRAPHIQUE 20 MONTANT DE LA DETTE MOYENNE (EUR) AU MOMENT DU PLACEMENT DU COMPTEUR À BUDGET EN ÉLECTRICITÉ CHEZ LES FOURNISSEURS COMMERCIAUX⁴²



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

⁴² Aucun client d'Energie 2030 ne s'étant vu placer un compteur à budget au cours de l'année 2020, ce fournisseur n'est pas repris dans le graphique.

GRAPHIQUE 21 SEGMENTATION DES CLIENTS (EN % DU TOTAL DES CLIENTS QUI SE SONT VU PLACER UN COMPTEUR À BUDGET DURANT L'ANNÉE 2020) EN FONCTION DU MONTANT DE LA DETTE AU MOMENT DU PLACEMENT DU COMPTEUR À BUDGET **EN ÉLECTRICITÉ**.



Le pourcentage de clients pour lesquels un placement de compteur à budget a été effectué alors que la dette du client n'atteignait pas 100 EUR a fortement diminué par rapport à l'année 2019 où il était de 12 %. Il reste toutefois 7,7 % des clients pour lesquels le placement d'un compteur à budget a eu lieu alors que leur dette était inférieure ou égale à 100 EUR. Cette situation peut s'expliquer pour diverses raisons dont les suivantes :

- si le client n'apure qu'une partie de ses dettes, mais pas totalement, la procédure de placement de compteur à budget se poursuit, et ce, même si le montant de la dette du client n'atteint plus 100 EUR au moment du placement du compteur à budget ;
- en cas de facture combinée (électricité et gaz) si le montant de la dette atteint 200 EUR pour les deux énergies, le fournisseur peut introduire une demande de placement de compteur à budget pour les deux énergies et ce même si la dette pour une énergie n'atteint pas 100 EUR.

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

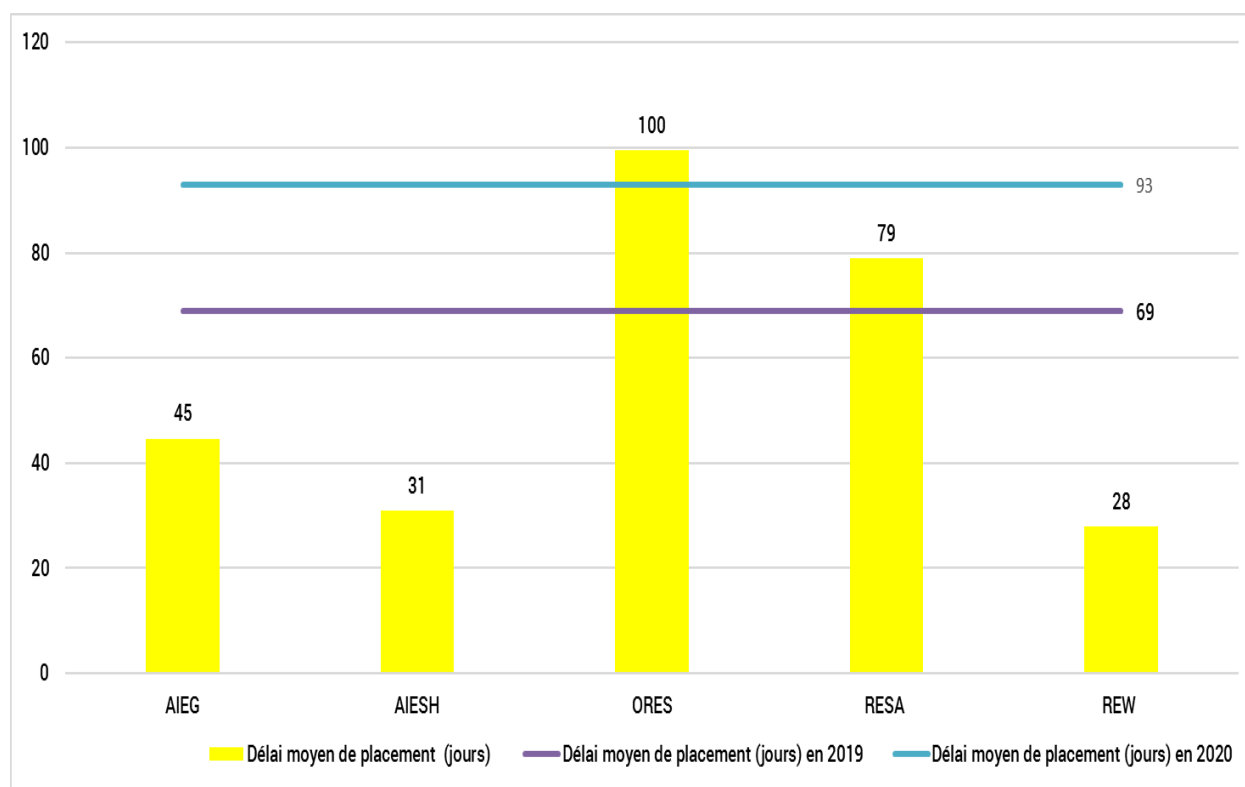
Le délai moyen de placement des compteurs à budget pour l'ensemble des GRD en 2020 est de 92,8 jours. Ce chiffre augmente de 34,6 % par rapport à l'année 2019 où il était de 69 jours... Cette **augmentation importante** du délai moyen de placement trouve principalement son explication dans le fait que le Gouvernement wallon a **suspendu** durant les **deux périodes de confinement** de l'année 2020 les demandes et les placements d'un compteur à budget auprès et par les GRD⁴³.

⁴³ Cf. AGW du 18 mars 2020 et du 26 novembre 2020 précités. De plus amples informations sur les dispositions prévues par ces AGW sont précisées au chapitre 1.2.1.

Parmi les 11 374 compteurs à budget électricité placés sur l'année 2020, 19,3 % ont été placés dans le respect du délai de quarante jours. Ce pourcentage est nettement inférieur aux 26,6 % constatés en 2019.

Comme l'illustre le graphique ci-dessous le délai moyen de placement d'un compteur à budget en électricité varie d'un GRD à l'autre. Il est à noter que le délai moyen de placement d'un compteur à budget en électricité a augmenté chez tous les GRD en 2020 par rapport à l'année 2019, à l'exception de l'AIESH.

GRAPHIQUE 22 DÉLAI MOYEN (EN JOURS) DU PLACEMENT D'UN COMPTEUR À BUDGET EN ÉLECTRICITÉ



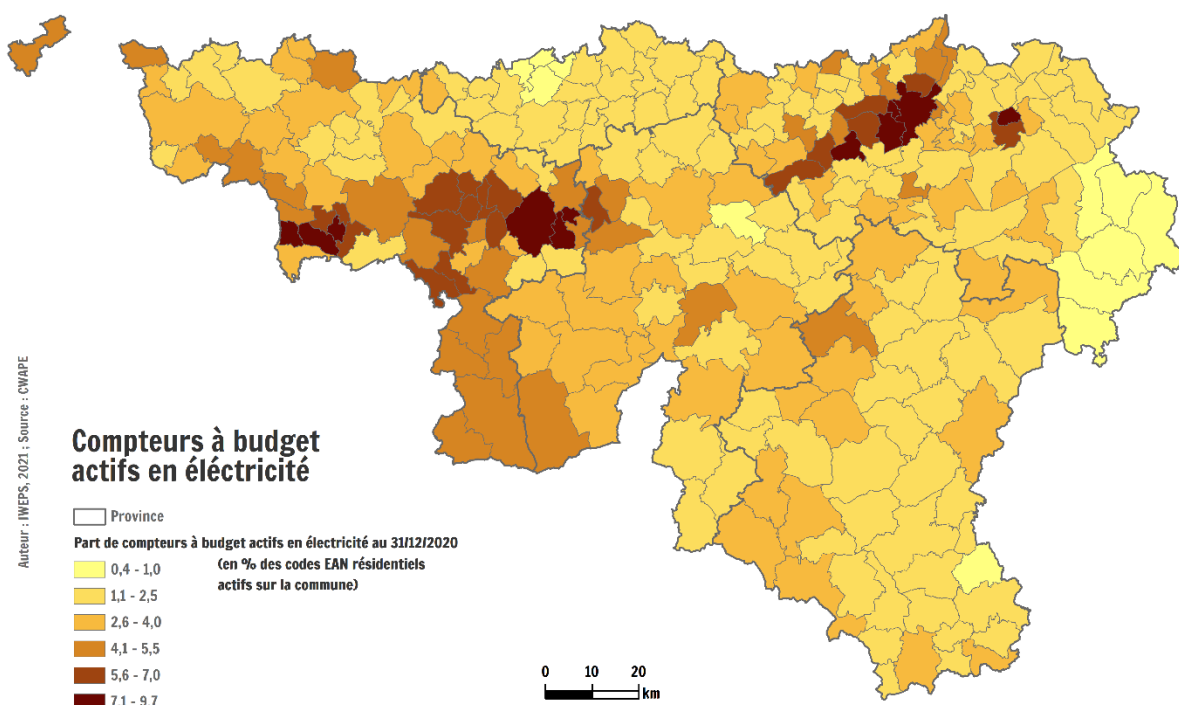
Enfin, la CWaPE constate que, parmi les compteurs à budget en électricité qui ont été placés en 2020, quelques 66 % des compteurs ont été placés à la première visite du GRD et 34 % à la seconde visite, pourcentages quasi similaires à ceux constatés en 2019.

1.6.14. Le nombre de compteurs à budget en électricité en place en Wallonie

Fin 2020, le nombre de compteurs à budget pour l'électricité placés sur le territoire de la Wallonie s'élevait à 186 944. Parmi ceux-ci, 69 918, soit 37,4 % d'entre eux étaient actifs. Notons que les compteurs à budget inactifs fonctionnent alors comme des compteurs normaux pour lesquels la fonction de prépaiement a été désactivée.

Quelques **4,2 %** de l'ensemble des clients résidentiels wallons disposaient d'un compteur à budget actif en électricité fin 2020. Ce pourcentage est similaire à celui constaté pour l'année 2019. Le pourcentage **des clients protégés** équipés d'un compteur à budget actif s'élevait à la fin de l'année 2019 à **9,1 %**, pourcentage inférieur à l'année 2019 où il s'élevait à 9,4 %.

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



Les compteurs à budget en électricité équipés d'un limiteur de puissance

Lorsqu'un client protégé se voit placer un compteur à budget en électricité, celui-ci était, avant le 1^{er} avril 2019 et par défaut, équipé d'un limiteur de puissance. Ce limiteur permet au client, dans le cas où il n'est plus en mesure de recharger la carte de son compteur à budget, de bénéficier d'une fourniture minimale garantie d'électricité (ci-après FMG) de 10 ampères pendant six mois. L'alimentation du client sous FMG reste toutefois à charge du client. Il en résulte qu'une dette liée à la consommation sous limiteur peut se créer.

Bien que la FMG soit souvent considérée comme une aide prévue pour les clients protégés sous compteur à budget, dans la majorité des situations, le client protégé ne se rend pas toujours compte qu'il active la fonctionnalité de « limiteur de puissance » de son compteur et qu'il crée dès lors une dette qui peut, dans certains cas, atteindre des montants conséquents. Afin d'éviter cet effet pervers et comme cité précédemment, l'activation et le suivi de la fourniture minimale garantie ont été fortement modifiés par le décret programme du 17 juillet 2018 et par l'AGW du 19 juillet 2018. Ces deux textes légaux conditionnent désormais l'activation de la FMG à une demande du CPAS et à une information du client sur les conséquences de son utilisation. Ils encadrent également davantage le suivi du client qui ne règle pas ses dettes liées à cette FMG avec *in fine* le recours à la CLE⁴⁴. L'AGW du 19 juillet 2018 précise également que le CPAS peut demander à tout moment la désactivation de la FMG. Ces dispositions sont entrées en vigueur au 1^{er} avril 2019.

⁴⁴ Pour de plus amples informations à ce sujet, voir le chapitre consacré à la CLE FMG.

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

Fin 2020, le nombre de compteurs à budget avec la fonction limiteur de puissance activée s'élevait à 494 compteurs, contre 844 en 2019, soit 0,7 % du total des compteurs à budget actifs en électricité.

1.6.2. En gaz

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

Le nombre total de demandes de placement⁴⁵ de compteurs à budget gaz et le nombre total de demandes de drop introduites par les fournisseurs et les GRD diminuent en 2020 avec un total de 30 325 demandes. Cela représente une diminution de 30,7 % par rapport à l'année 2019.

Comme en électricité, les demandes de placement d'un compteur à budget peuvent aussi être demandées par le client lui-même ou par son CPAS. Ce sont ainsi 51 demandes qui ont été introduites en 2020 par les CPAS (dont 75 % pour des clients protégés) et 85 par un client protégé (aucune demande n'a été introduite par un client non protégé).

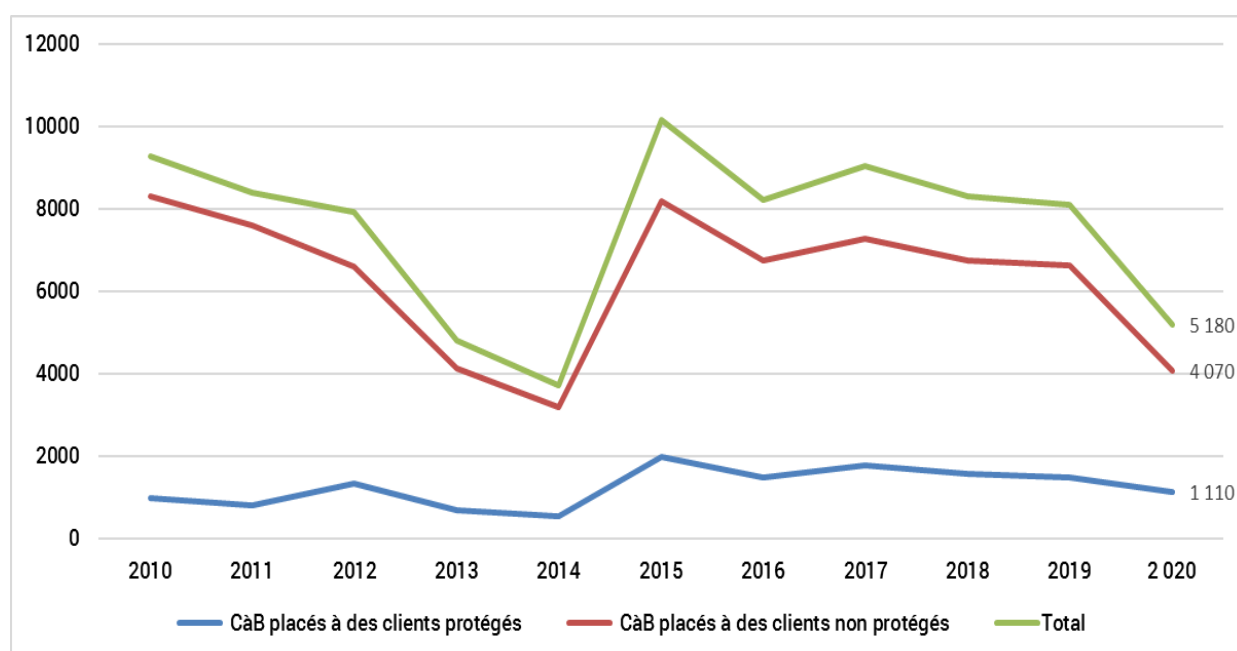
Le nombre de compteurs à budget gaz effectivement placés durant l'année 2020 **diminue de 36 %** par rapport à l'année précédente pour arriver à un total de 5 180 compteurs à budget gaz placés. Parmi ceux-ci, 4 070 ont été placés auprès de clients non protégés et 1 110 auprès de clients protégés. La diminution du nombre de compteurs à budget gaz placés en 2020 est plus importante chez les clients non protégés (-38,5 %) qu'auprès de clients protégés (-24,8 %).

Les considérations sur la diminution du nombre de demandes et de placement d'un compteur à budget qui sont reprises dans le chapitre consacré à l'électricité trouvent également à s'appliquer pour le gaz.

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution du nombre de placements de compteurs à budget gaz sur les dix dernières années en identifiant ceux placés auprès des clients protégés et des clients non protégés.

⁴⁵ Il faut noter qu'une demande de placement peut être initiée à plusieurs reprises pour un même client et, dès lors, être comptabilisée plusieurs fois dans le nombre total de demandes de placement.

GRAPHIQUE 23 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PLACEMENTS DE COMPTEURS À BUDGET EN GAZ



Comme en électricité, plusieurs éléments peuvent expliquer la différence entre le nombre de demandes de placement du compteur à budget en gaz traitées durant l'année et le nombre de placements effectifs sur l'année :

- ce sont ainsi **54,2 %** des demandes de placement de compteur à budget qui ont été **annulées** en 2020 en raison de l'apurement total de la dette du client, ou éventuellement de la conclusion d'un plan de paiement ;
- dans **24,8 %** des cas, ce sont les situations de déménagement ou de changement de fournisseur qui donnent lieu à l'**abandon** de la demande de placement ;
- dans **16,4 %** des cas, les demandes ont abouti à un **placement effectif** des compteurs à budget ;
- le client peut également être **absent** lors du placement d'un compteur à budget, ou le **refuser** notamment en raison de l'image parfois négative associée à celui-ci ou lorsqu'il est en litige avec son fournisseur sur les montants dus. Le logement peut également **être inhabité** lorsque le GRD se présente pour placer le compteur à budget. Dans ces cas, la procédure se poursuivra, soit par l'abandon, soit par une annulation de la procédure, soit par la coupure du point. **Finalement, quelques 4,6 % de l'ensemble des demandes de placement de compteur à budget ont abouti à une coupure de l'alimentation du client en 2020.**⁴⁶

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

Le montant de la dette moyenne au moment de la **demande de placement d'un compteur à budget gaz** pour l'ensemble des clients résidentiels a augmenté de 4,4 % entre 2019 et 2020 et s'élève à **395,6 EUR** pour l'année 2020. Ce montant s'élève à 403 EUR chez les fournisseurs commerciaux et à 245 EUR chez les GRD.

Il est à constater que le montant de la dette au moment du **placement effectif du compteur à budget** pour l'ensemble des clients résidentiels en 2020, soit **386,4 EUR** ; a cependant diminué de 23,6 % par rapport à l'année 2019. Ce montant moyen est nettement plus élevé chez les fournisseurs commerciaux (401 EUR) que chez les GRD (215 EUR).

⁴⁶ De plus amples informations sur la coupure de l'alimentation du client sont présentées dans le chapitre réservé aux coupures.

Comme en électricité, le montant de la dette au moment du placement du compteur à budget gaz chez les fournisseurs commerciaux est également fortement influencé par les données communiquées par le fournisseur MEGA. La CWaPE constate que 58,2 % des placements de compteur à budget effectués en 2020 auprès d'un client d'un fournisseur commercial l'ont été auprès d'un client alimenté par MEGA. Chez les fournisseurs sociaux, ce montant est fortement influencé par le fournisseur social ORES puisque 99,6 % des placements de compteur à budget effectués en 2020 auprès d'un client d'un fournisseur social était un client alimenté par ORES.

Entre le moment de la demande de placement d'un compteur à budget, et le placement effectif du compteur à budget gaz, le montant de la dette moyenne de l'ensemble des clients a diminué de 2,3 %. Cette diminution est constatée tant par les clients alimentés par un fournisseur social (-12,1 %) et, dans une moindre mesure, par un client alimenté par un fournisseur commercial (-0,4 %).

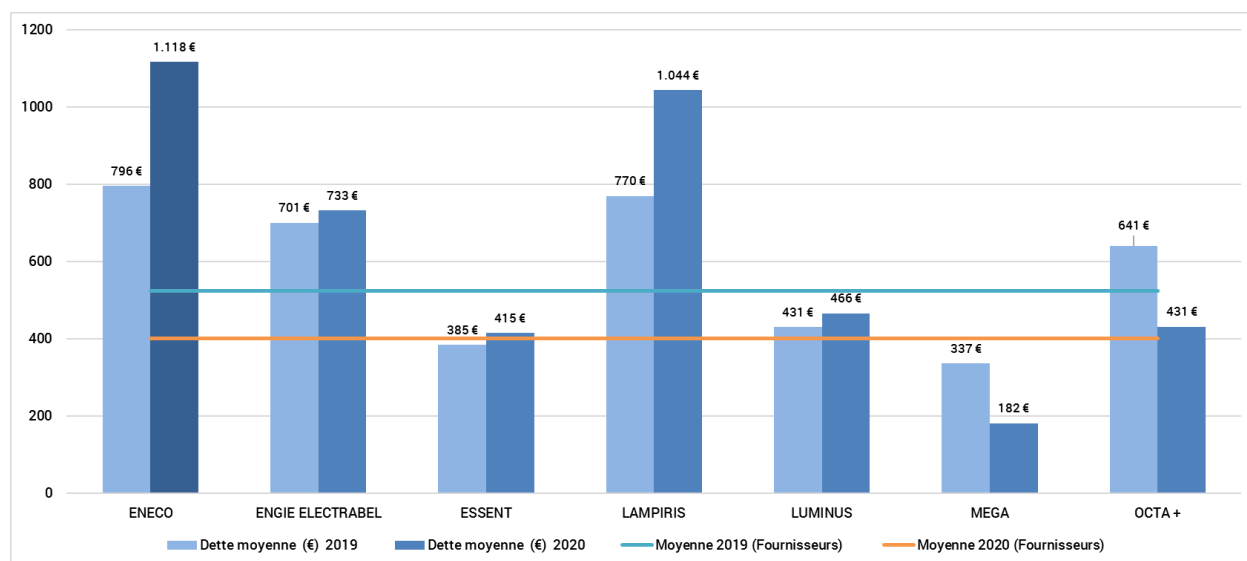
Les graphiques ci-dessous illustrent ces informations et mettent en évidence les variations entre les acteurs du marché. Pour les fournisseurs de plus petite taille qui ont un nombre très faible de clients qui se sont vu placer un compteur à budget durant l'année 2020, le montant de la dette moyenne au moment du placement du compteur à budget gaz peut être fortement influencé par ce nombre de cas très faible.

Il est également à noter que pour RESA, le nombre de clients protégés déclarés en défaut de paiement par ce fournisseur social qui se sont vu placer un compteur à budget en 2020 est de 2.

La CWaPE ne présentera donc pour le rapport relatif à l'année 2020, que le graphique illustrant le montant de la dette moyenne au moment du placement d'un compteur à budget auprès **des fournisseurs commerciaux**.

Comme en électricité, la CWaPE constate des évolutions très contrastées entre les fournisseurs du montant de la dette au moment du placement du compteur à budget entre 2019 et 2020. Le graphique ci-dessous permet d'illustrer ces informations.

GRAPHIQUE 24 MONTANT DE LA DETTE MOYENNE (EUR) AU MOMENT DU PLACEMENT DU COMPTEUR À BUDGET EN GAZ
CHEZ LES FOURNISSEURS COMMERCIAUX.⁴⁷

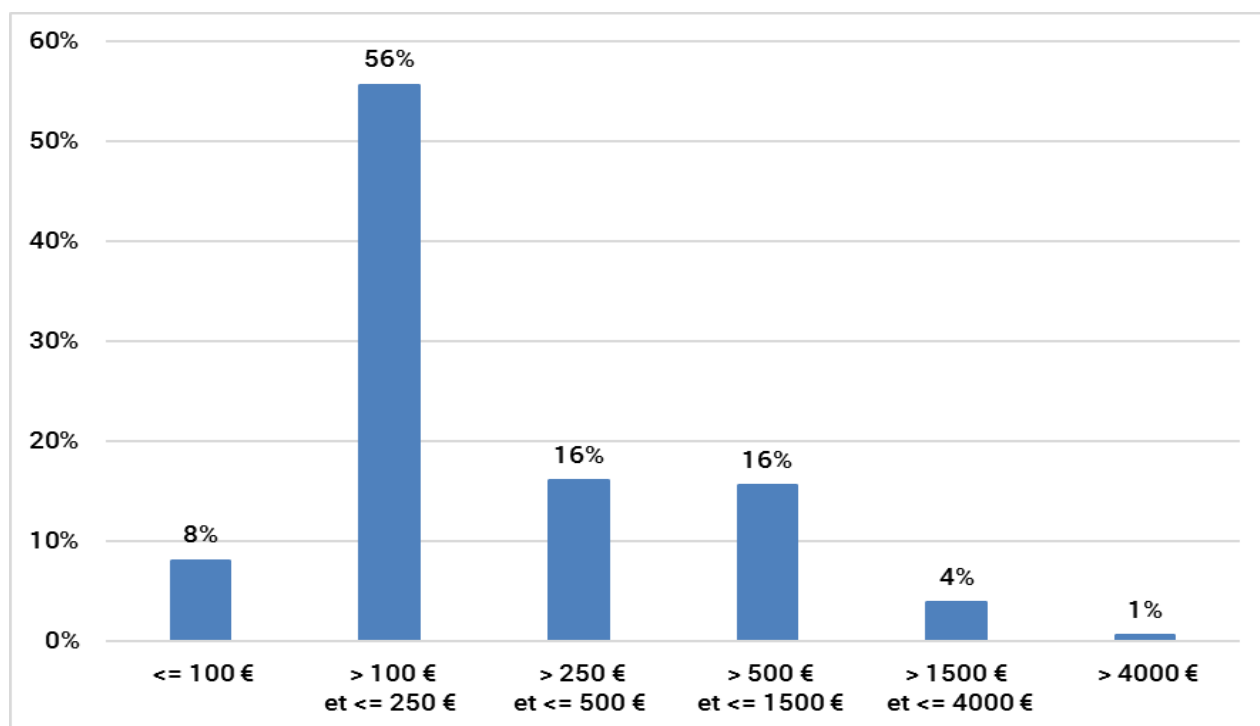


La segmentation des clients en fonction du montant de la dette au moment du placement du compteur à budget est relativement similaire à celle calculée pour l'électricité et est présentée via le graphique ci-dessous.

Les considérations reprises dans le chapitre consacré à l'électricité relatives aux pourcentages importants de clients pour lesquels le placement d'un compteur à budget a eu lieu pour un montant inférieur à 100 EUR trouvent également à s'appliquer pour le gaz.

⁴⁷ Aucun client d'ANTARGAZ ne s'est vu placer un compteur à budget gaz en 2020. Ce fournisseur n'est donc pas repris dans ce graphique.

GRAPHIQUE 25 SEGMENTATION DES CLIENTS (EN % DU TOTAL DES CLIENTS QUI SE SONT VU PLACER UN COMPTEUR À BUDGET DURANT L'ANNÉE 2020) EN FONCTION DU MONTANT DE LA DETTE AU MOMENT DU PLACEMENT DU COMPTEUR À BUDGET **EN GAZ**.



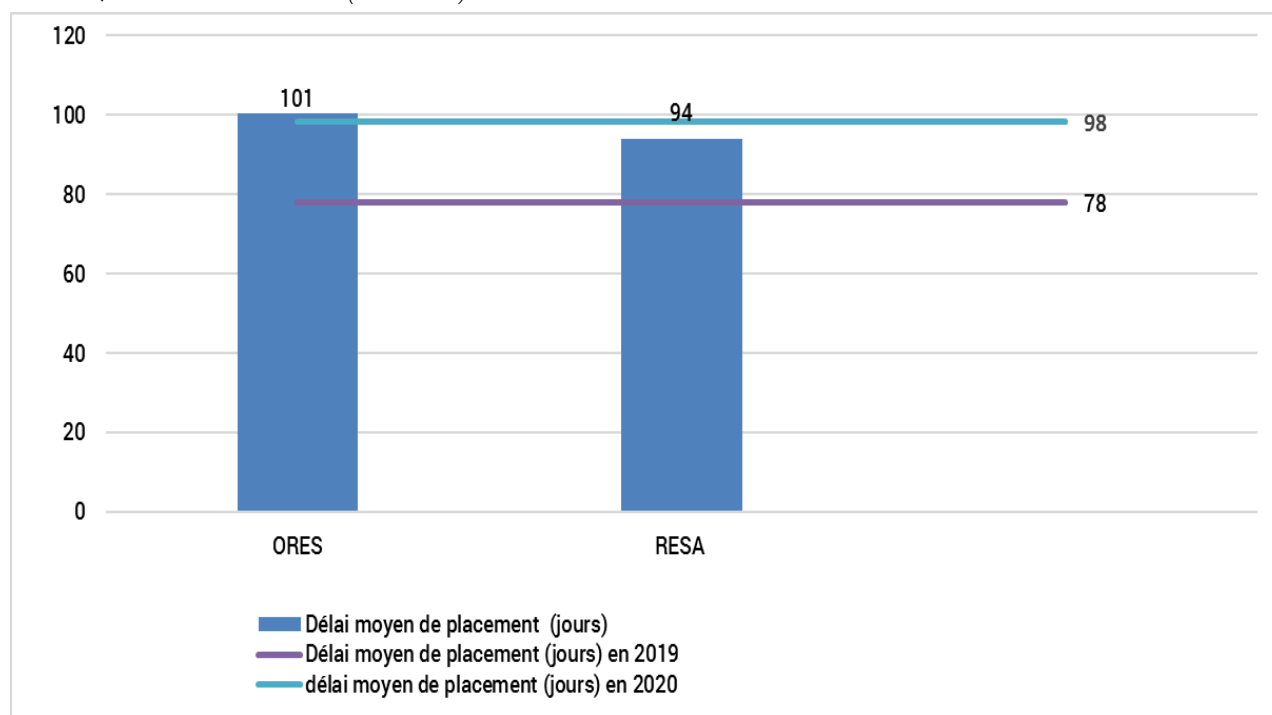
1.6.2.3. Le délai de placement des compteurs à budget gaz

En 2020, sur les 5 180 compteurs à budget gaz placés, 19,4 % de ceux-ci l'ont été dans un délai de quarante jours, contre 23,1 % en 2019.

Le délai moyen de placement des compteurs à budget en gaz augmente de 25,5 % pour atteindre 98,4 jours en 2020 contre 78,4 jours en 2019. Cette augmentation est constatée tant chez RESA que chez ORES. Les considérations sur l'augmentation des délais de placement d'un compteur à budget qui sont reprises dans le chapitre consacré à l'électricité trouvent également à s'appliquer pour le gaz.

Le graphique ci-dessous illustre le délai moyen de placement des compteurs à budget gaz par GRD pour l'année 2020.

GRAPHIQUE 26 DÉLAI MOYEN (EN JOURS) DU PLACEMENT D'UN COMPTEUR À BUDGET EN GAZ



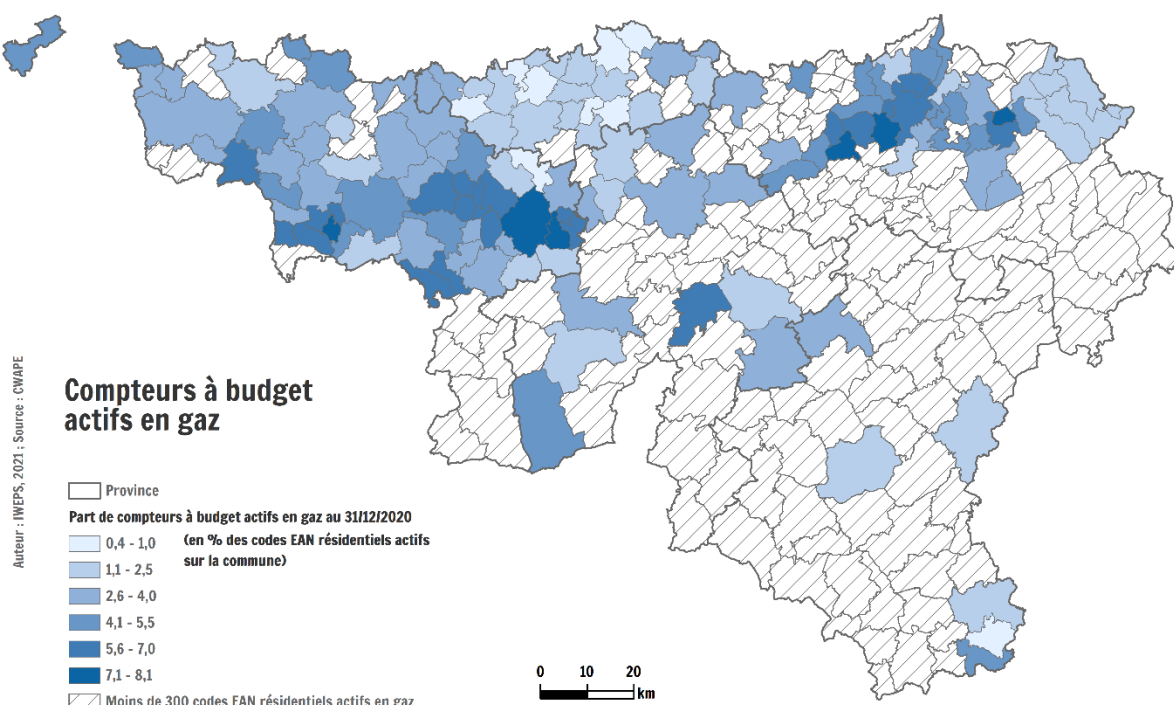
Parmi les compteurs à budget en gaz qui ont été placés en 2020, 56 % ont été placés à la première visite du GRD et 44 % à la seconde visite.

1.6.2.4. Le nombre de compteurs à budget gaz en place en Wallonie

Fin 2020, le nombre de compteurs à budget gaz placés sur le territoire de la Wallonie s'élevait à 73 764. Parmi ceux-ci, 43,7 % d'entre eux, étaient actifs.

Quelques 4,6 % de l'ensemble des clients résidentiels wallons disposent d'un compteur à budget actif en gaz. Le pourcentage des clients protégés équipés d'un compteur à budget actif en 2020 s'élevait à 8,7 % contre, 8,8 %, en 2019.

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



1.7. LES RECHARGEMENTS DES COMPTEURS À BUDGET

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

Suspension des rechargements des compteurs à budget dans le cadre de la crise sanitaire de la COVID-19 entre mars et juin 2020

Rappelons que le Gouvernement wallon a pris le 18 mars 2020 un arrêté spécifique⁴⁸ qui prévoit notamment l'interdiction de l'interruption de fourniture d'électricité et de gaz résultant de la fonction de prépaiement entre le 18 mars et le 30 juin 2020. Afin de répondre aux exigences de cet AGW, les gestionnaires de réseau de distribution ont mis en place une « action spéciale de non-déconnexion » prévoyant que, dès qu'un client passait la carte de rechargement de son compteur à budget dans un point de rechargement après le 18 mars, le tarif implémenté dans son compteur à budget était mis à 0 EUR/kWh. Cette « action spéciale » permettait donc au client d'éviter les autocoupures et lui évitait également les déplacements nécessaires pour recharger son compteur à budget.

⁴⁸ Arrêté du Gouvernement wallon du 18 mars 2020 portant des mesures d'urgence en matière de compteur à budget.

1.7.1. Les lieux de rechargement

Ainsi, afin de pouvoir recharger la carte de son compteur à budget, le client disposait en 2020 des possibilités suivantes

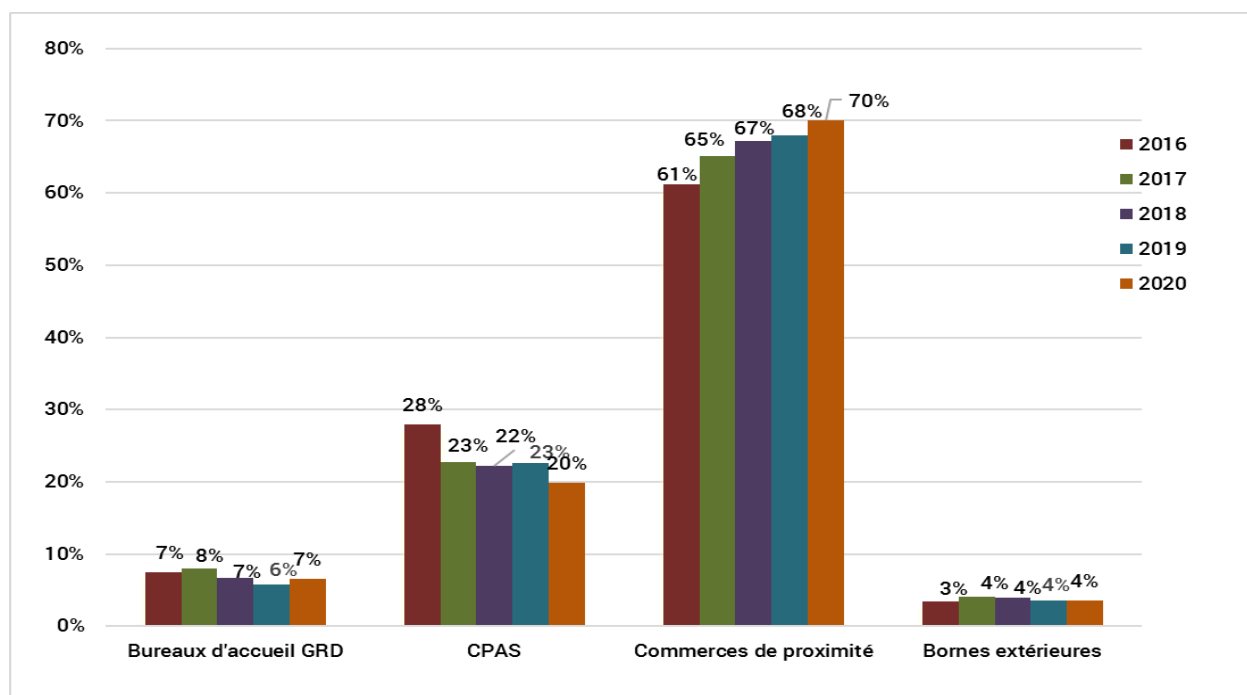
- le ou les bureaux d'accueil de son GRD ;
- les CPAS équipés d'un dispositif de rechargement ;
- les terminaux Xenta dans les commerces de proximité ;
- les éventuelles bornes de rechargement extérieures installées par les GRD (uniquement disponibles sur le territoire d'ORES).

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

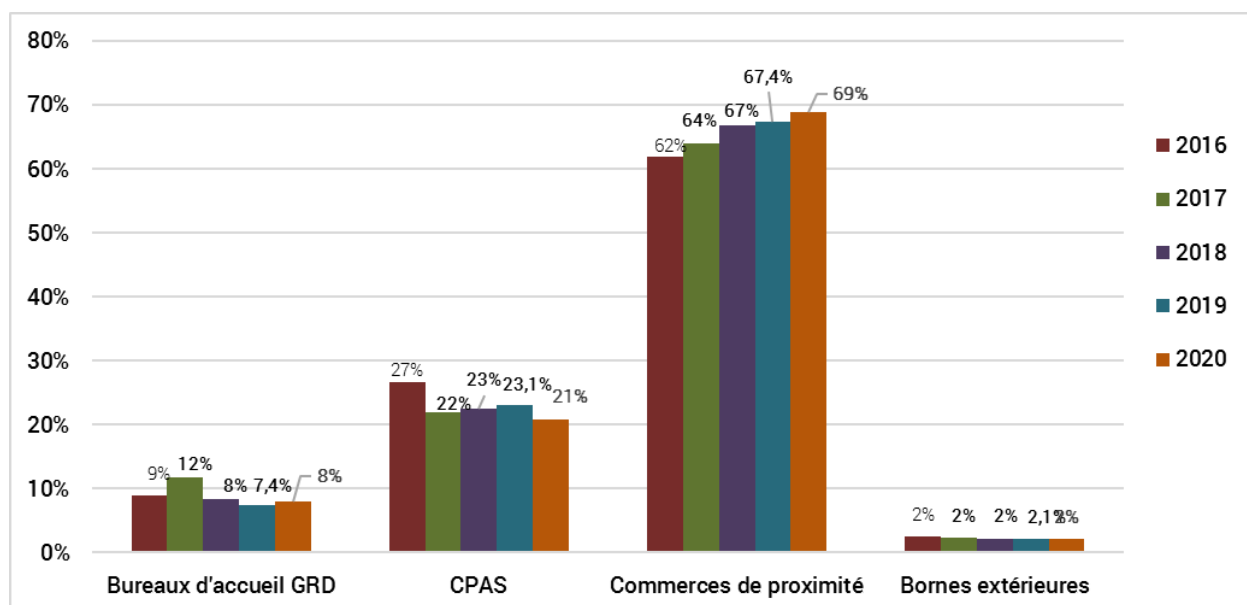
Cependant, dans les bureaux d'accueil des GRD et des CPAS, les rechargements de la carte du compteur à budget peuvent être réalisés de manière autonome sur le terminal au moyen d'une carte bancaire.

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

GRAPHIQUE 27 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE RECHARGEMENTS DES COMPTEURS À BUDGET **ÉLECTRICITÉ** PAR LIEU DE RECHARGEMENT (EXPRIMÉ EN % DU NOMBRE DE RECHARGEMENTS EFFECTUÉS SUR L'ANNÉE)



GRAPHIQUE 28 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE RECHARGEMENTS DES COMPTEURS À BUDGET **GAZ** PAR LIEU DE RECHARGEMENT (EXPRIMÉ EN % DU NOMBRE DE RECHARGEMENTS EFFECTUÉS SUR L'ANNÉE)



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

Un autre constat important concerne la part des rechargements réalisés dans les locaux des CPAS équipés à cette fin. Depuis 2015, les CPAS sont devenus, par ordre d'importance, le deuxième lieu de rechargement des cartes des compteurs à budget. La légère diminution du pourcentage des rechargements effectués auprès des CPAS en 2020 est notamment la conséquence des mesures de confinement ayant entraîné des conditions d'accès plus restrictives de certains CPAS.

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

1.7.2. Les montants rechargés sur la carte du compteur à budget

1.7.2.1. En électricité

Le montant total des rechargements effectués sur les compteurs à budget en électricité actifs durant l'année 2020 s'élève à 33 421 145 EUR, chiffre en diminution de 32,2 % par rapport à l'année 2019. Cette importante diminution entre 2019 et 2020 s'explique principalement par la mise en place de la période de non-déconnexion des compteurs à budget mise en place entre mars et fin juin 2020 suite à l'entrée en vigueur de l'arrêté du 18 mars 2020 ⁴⁹ et par les deux aides financières ponctuelles apportées aux clients sous compteur à budget dans le cadre de la COVID-19⁵⁰ en 2020.

⁴⁹ Arrêté du Gouvernement wallon du 18 mars 2020 portant des mesures d'urgences en matière de compteur à budget Cet arrêté est présenté de manière détaillée au point 1.2.1 de ce rapport.

⁵⁰ Arrêté du Gouvernement wallon de pouvoirs spéciaux n°42 du 11 juin 2020 relatif à l'octroi d'une aide spécifique aux ménages en matière de gaz et d'électricité dans le cadre de la crise sanitaire de la COVID-19 et Arrêté du Gouvernement wallon de pouvoirs spéciaux n°67 du 16 décembre 2020 portant sur l'octroi d'une aide en énergie aux ménages dans le cadre de la crise sanitaire COVID-19 et la période hivernale. Ces deux arrêtés sont présentés de manière détaillée au point 1.2.1. de ce rapport.

Le montant moyen chargé lors de chaque rechargement pour l'ensemble des clients résidentiels équipés d'un compteur à budget actif pour l'année 2020 s'élève à **44,6 EUR**, montant supérieur à l'année 2019 où il s'élevait à 41,1 EUR.

1.7.2.2. En gaz

Le montant total des rechargements effectués sur les compteurs à budget en gaz actifs durant l'année 2020 s'élève à 10 580 820 EUR,, chiffre en diminution de 26,5 % par rapport à l'année 2019. Les considérations reprises en électricité pour expliquer cette diminution importante trouve également à s'appliquer pour le gaz.

Le montant moyen rechargé est légèrement supérieur **en gaz** par rapporté à l'électricité et s'élève à **46,9 EUR**. Ce montant moyen est en légère hausse par rapport à l'année 2019 où il s'élevait à 42,8 EUR.

1.8. LES AUTOCOUPURES

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

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

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

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

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

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

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

Suspension des autocoupures pour les clients équipés d'un compteur à budget dans le cadre de la crise sanitaire de la COVID-19 entre mars et juin 2020

Rappelons que dans le cadre de la crise de la COVID-19, le gouvernement wallon a pris des dispositions lors du premier confinement afin d'éviter que les clients sous compteurs à budget ne connaissent des autocoupures.⁵¹

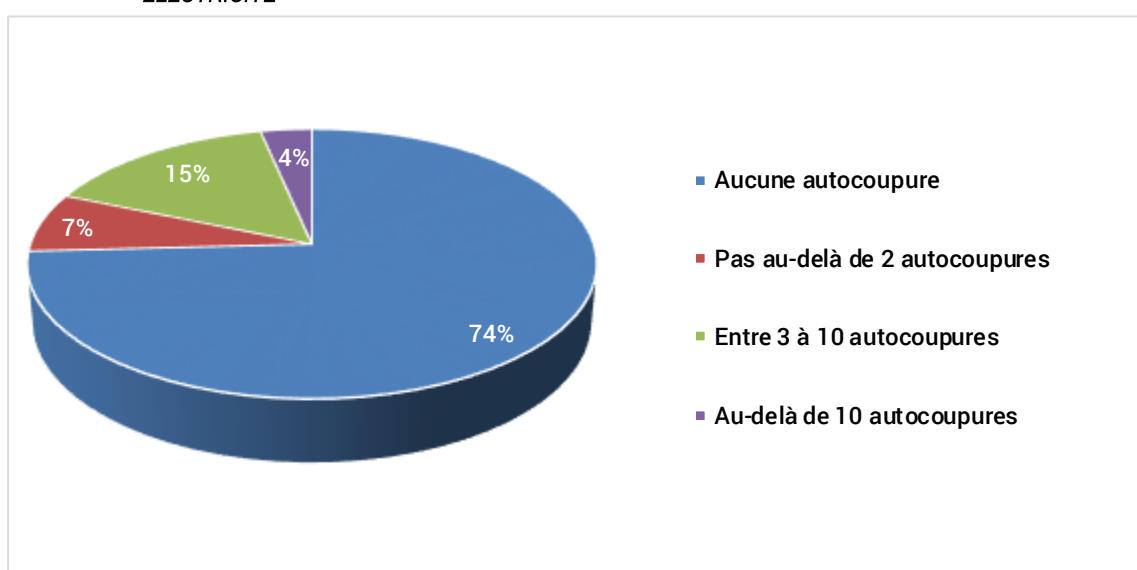
L'analyse portant sur l'année 2020, a visé les **compteurs à budget électricité** présents sur les territoires desservis par l'ensemble des GRD wallons.

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

- pour près de 74 % des clients disposant d'un compteur à budget actif, aucune autocoupure n'a été enregistrée au cours de l'année 2020, ce pourcentage est similaire à celui constaté pour l'année 2019 ;
- pour une partie des autres clients (7,1 %), le nombre d'autocoupures ne va pas au-delà de deux ;
- pour 15,4 % des clients disposant d'un compteur à budget actif, le nombre d'autocoupures enregistrées varie de trois à dix ;
- pour 3,4 % des clients disposant d'un compteur à budget actif, le nombre d'autocoupures enregistrées est supérieur à dix.

Le graphique ci-dessous illustre ces informations

GRAPHIQUE 29 POURCENTAGE D'AUTOCOUPURES DES CLIENTS ÉQUIPÉS D'UN COMPTEUR À BUDGET ACTIF EN ÉLECTRICITÉ



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

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

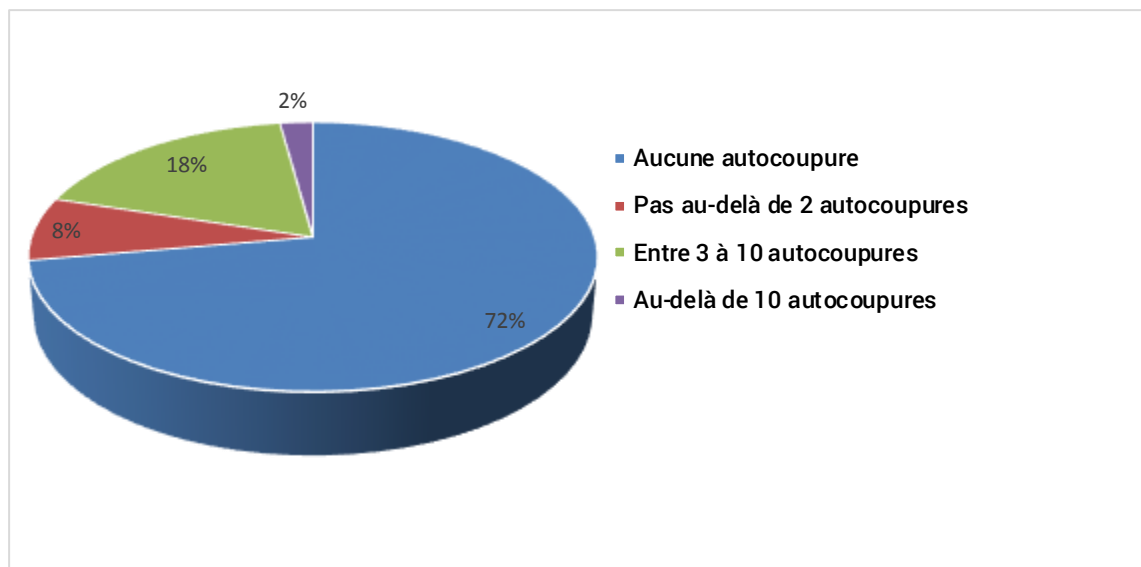
- pour 72 % des clients disposant d'un compteur à budget actif, aucune autocoupure n'a été enregistrée au cours de l'année 2020, ce pourcentage est légèrement supérieur à celui de l'année 2019, qui s'élevait à 65 % ;

⁵¹ Arrêté du Gouvernement wallon du 18 mars 2020 portant des mesures d'urgences en matière de compteur à budget. Cet arrêté est présenté de manière plus détaillée au point 1.2.1. du présent rapport.

- pour une partie des autres clients (8 %), le nombre d'autocoupures ne va pas au-delà de deux ;
- pour 18 % des clients disposant d'un compteur à budget actif, le nombre d'autocoupures enregistrées varie de trois à dix ;
- pour 2 % des clients disposant d'un compteur à budget actif, le nombre d'autocoupures enregistrées est supérieur à dix.

Le graphique ci-dessous illustre ces informations.

GRAPHIQUE 30 POURCENTAGE D'AUTOCOUPURES DES CLIENTS ÉQUIPÉS D'UN COMPTEUR À BUDGET ACTIF EN GAZ



Par ailleurs, il est utile de rappeler que les clients protégés sous compteur à budget ont la possibilité, pour autant qu'ils soient alimentés par leur GRD, de bénéficier d'une aide hivernale en gaz et de la fourniture minimale garantie en électricité. Rappelons que depuis le 1^{er} avril 2019, l'activation de la fourniture minimale garantie est conditionnée à une demande introduite par un CPAS⁵².

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

1.9. LES DÉSACTIVATIONS DES COMPTEURS À BUDGET

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

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

⁵² De plus amples informations à ce sujet sont disponibles dans les chapitres consacrés à la CLE FMG et à la CLE aide hivernale.

Possibilité pour le client de demander la désactivation de son compteur à budget dans le cadre de la crise de la COVID-19

L'article 4 de l'AGW du 26 novembre 2020⁵³ permet au client sous compteur à budget de demander la désactivation de son compteur à budget sans condition complémentaire. Cette mesure a été prise notamment afin d'éviter toute autocoupure pour un client en difficulté pour recharger son compteur durant la période hivernale et le second confinement. Cette mesure est entrée en vigueur le 8 décembre 2020 et est venue à échéance le 31 mars 2021.

Seuls 26 utilisateurs du réseau en électricité et 23 en gaz chez le GRD ORES ont eu recours à cette possibilité durant l'année 2020. Notons que le GRD RESA n'a pas été en mesure de nous communiquer les informations à ce sujet.

1.9.1. En électricité

Dans le courant de l'année 2020, les GRD ont procédé à la **désactivation de 14 294 compteurs à budget en électricité**, chiffre en diminution (- 11,5 %) par rapport à l'année 2020.

Les compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2020 étaient précédemment restés actifs durant une période moyenne de **1 354 jours**, soit un peu moins de quatre ans, chiffre nettement supérieur à celui de l'année 2019 où les compteurs à budget étaient restés actifs pendant une durée moyenne de 745 jours.

Cet allongement de la période moyenne au cours de laquelle les compteurs à budget électricité étaient restés actifs peut être vu comme une conséquence indirecte des mesures COVID. En effet les différentes dispositions prises durant l'année 2020 pour les clients sous compteur à budget par suite de la crise de la COVID-19 ont nécessité la mise en place d'actions ciblées et d'un suivi plus important des clients sous compteur à budget afin notamment de leur permettre de bénéficier des aides prévues par le Gouvernement⁵⁴. Ces différentes actions ont permis aux GRD d'identifier des points d'alimentation équipés de compteur à budget mais placés dans des maisons inhabitées parfois depuis plusieurs mois, voire années ou des cas de fraude. La désactivation de ces compteurs à budget et, le cas échéant, la régularisation de l'installation du client ont permis un « cleaning » de la base de données des GRD et sont à priori la cause première de la croissance de la période moyenne d'activité des compteurs à budget électricité.

La segmentation de l'information précitée pour 2020 donne les résultats suivants :

- 11,7 % des compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2020 ont été actifs moins d'un mois ;
- 8,3 % des compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2020 ont été actifs entre 1 mois et 6 mois ;
- 9,6 % des compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2020 ont été actifs entre 6 mois et 1 an ;
- 15,9 % des compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2020 ont été actifs entre 1 an et 2 ans ;
- 54,5 % des compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2020 ont été actifs au-delà de 2 ans.

Il est à noter que la proportion de compteurs à budget désactivés après moins d'un mois en 2020, soit 11,7 %, est en nette diminution par rapport à 2019 où elle représentait 19,1 %. Parallèlement le pourcentage de compteurs à budget désactivés après plus de deux ans en 2020, soit 54,5 % est nettement supérieur à celui de 2019, où il était de 32,6 %.

⁵³ Arrêté du Gouvernement wallon de pouvoirs spéciaux n°57 du 26 novembre 2020 portant des mesures d'urgences en matière d'accès à l'énergie durant la crise COVID-19 et la période hivernale.

⁵⁴ Pour de plus amples informations à ce sujet, voir le point 1.2.1 de ce rapport.

1.9.2. En gaz

Les GRD ont procédé à la désactivation de 6 046 compteurs à budget gaz durant l'année 2020, soit une diminution de 16,7 % par rapport à l'année 2019.

Les compteurs à budget gaz désactivés au cours de l'année 2020 sont restés actifs pendant une période moyenne de 898 jours, moyenne nettement supérieure à celle de l'année 2019 où elle s'élevait à 592 jours.

Les considérations reprises dans le chapitre relatif à l'électricité pour expliquer l'augmentation de la durée moyenne durant laquelle un compteur à budget désactivé en 2020 est resté précédemment actif trouvent également à s'appliquer pour le gaz.

La segmentation de l'information précitée pour 2020 donne les résultats suivants :

- 13,6 % des compteurs à budget en gaz désactivés au cours de l'année 2020 ont été actifs moins d'un mois ;
- 11,8 % des compteurs à budget en gaz désactivés au cours de l'année 2020 ont été actifs entre 1 mois et 6 mois ;
- 12,3 % des compteurs à budget en gaz désactivés au cours de l'année 2020 ont été actifs entre 6 mois et 1 an ;
- 18,3 % des compteurs à budget en gaz désactivés au cours de l'année 2020 ont été actifs entre 1 an et 2 ans ;
- 44 % des compteurs à budget en gaz désactivés au cours de l'année 2020 ont été actifs au-delà de 2 ans.

Il est à noter que, comme en électricité, la proportion de compteurs à budget désactivés après moins d'un mois est en diminution par rapport à 2019, alors que le pourcentage de compteurs à budget désactivés après plus de deux ans en 2020, est nettement supérieur à celui de 2019.

1.10. ÉVALUATION DES RETARDS DE PAIEMENT DES CLIENTS RÉSIDENTIELS ACTIFS ET INACTIFS

L'objectif de cette section est de mettre en avant l'ampleur des difficultés rencontrées par la clientèle résidentielle dans le paiement de ses factures d'énergie. Pour ce faire, tout client qui, au 31 décembre 2020, n'avait pas honoré une facture de consommation échue émise soit par son fournisseur soit par son GRD est pris en considération, ce indépendamment du stade de la procédure de non-paiement auquel il se trouvait à cette même date.

La CWaPE analyse séparément la situation des « clients actifs », soit ceux encore alimentés au 31 décembre 2020 par le fournisseur ou le GRD chez qui ils accusent un retard de paiement, et celle des « clients inactifs », soit ceux qui ne sont plus alimentés par ce fournisseur ou ce GRD mais qui présente un retard de paiement toujours effectif.

Il convient de noter, pour les GRD, que seule la clientèle alimentée par le fournisseur social est prise en compte. La situation du fournisseur X sera abordée ultérieurement dans ce rapport.

1.10.1. Les clients actifs

Fin 2020, ce sont 151 865 clients actifs en électricité, soit 9,2 % du total des clients résidentiels et 66 080 clients actifs en gaz, soit 9,6 % du total ces clients résidentiels qui présentaient un retard de paiement de leur(s) facture(s). La proportion totale de clients en retard de paiement est légèrement inférieure en électricité et en gaz à celle constatée en 2019 où elle était respectivement de 9,9 % en électricité et de 10,7 % en gaz. Le montant total des arriérés de paiement s'élève à 39 656 272 EUR en électricité et à 16 426 125 EUR en gaz.

Comme l'illustre le tableau ci-dessous, des différences très importantes sont toutefois constatées entre les clients alimentés par un fournisseur commercial, où en moyenne et pour l'ensemble des fournisseurs, 9 à 10 % des clients sont en retard de paiement, et par un GRD en tant que fournisseur social, où 25 % des clients en électricité et 19,1 % des clients en gaz sont en retard de paiement. En revanche, le montant de la dette moyenne est sensiblement plus faible chez les GRD.

Alors que la situation des clients actifs auprès des fournisseurs et des GRD gaz n'a connu que peu de variations (% de clients actifs en retard de paiement légèrement plus faible mais dette moyenne un peu plus élevée), cette même variation paraît nettement plus importante auprès des GRD électricité. Chez ces derniers, il est observé que le pourcentage de clients actifs en retard de paiement se réduit (de 33,7 % à 25 %) mais que la dette moyenne s'inscrit en très forte augmentation tant par rapport à son niveau de 2019 (anormalement bas) que par rapport au niveau des années antérieures. Cette évolution est probablement une des conséquences de la crise sanitaire mais qui de façon étrange se marque davantage sur la clientèle électricité du GRD.

TABLEAU 2 RETARD DE PAIEMENT DES CLIENTS RÉSIDENTIELS ACTIFS

CLIENTS ACTIFS		ELECTRICITE		GAZ	
		Dette moyenne	% clients	Dette moyenne	% clients
Fournisseurs	2016	224 €	9,0%	220 €	10,0%
	2017	240 €	8,0%	227 €	10,0%
	2018	219 €	8,9%	233 €	10,0%
	2019	238 €	9,3%	239 €	10,4%
	2020	265 €	8,7%	254 €	9,2%
GRD	2016	134 €	41,0%	170 €	41,0%
	2017	132 €	43,0%	139 €	42,0%
	2018	128 €	42,4%	117 €	41,0%
	2019	76 €	33,7%	172 €	19,3%
	2020	217 €	25,0%	178 €	19,1%
Total	2016	216 €	9,0%	214 €	11,0%
	2017	229 €	9,0%	217 €	11,0%
	2018	210 €	9,7%	220 €	11,2%
	2019	223 €	9,9%	235 €	10,7%
	2020	261 €	9,2%	249 €	9,6%

La segmentation des clients actifs en fonction du montant de leur dette fin 2020 se présente comme suit :

- 54,9 % (électricité), 53 % (gaz) des clients présentaient une dette inférieure ou égale à 100 EUR ;
- 22,6 % (électricité), 24,6 % (gaz) des clients présentaient une dette comprise entre 100 et 250 EUR ;
- 10,8 % (électricité), 11 % (gaz) des clients présentaient une dette comprise entre 250 et 500 EUR ;
- 8,7 % (électricité), 8,8 % (gaz) des clients présentaient une dette comprise entre 500 et 1 500 EUR ;
- 2,4 % (électricité), 2,2 % (gaz) des clients présentaient une dette comprise entre 1500 et 4 000 EUR ;
- 0,6 % (électricité), 0,4 % (gaz) des clients présentaient une dette supérieure à 4 000 EUR.

1.10.2. Les clients inactifs

À côté du retard des clients actifs, les fournisseurs et GRD sont également amenés à recouvrer des dettes liées aux clients inactifs.

En 2020, le montant de la dette totale en électricité des clients inactifs diminue de 2,9 % par rapport à l'année 2019 pour atteindre en électricité un montant de 75 814 963 EUR (67 516 342 EUR chez les fournisseurs commerciaux et 8 298 620 EUR chez les GRD). En gaz, le montant de la dette totale baisse sensiblement par rapport à l'année 2019 (-8,0 %) et s'élève en 2020 à 42 251 629 EUR (34 714 877 EUR chez les fournisseurs commerciaux et 7 536 752 EUR chez les GRD). Tant en électricité qu'en gaz, le nombre total de clients inactifs en retard de paiement diminue en 2020 alors que le montant de la dette moyenne progresse quelque peu.

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

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

TABLEAU 3 RETARD DE PAIEMENT DES CLIENTS RÉSIDENTIELS INACTIFS

CLIENTS INACTIFS		ELECTRICITE		GAZ	
		Dette moyenne	# clients	Dette moyenne	# clients
Fournisseurs	2016	505 €	141 574	515 €	78 622
	2017	503 €	138 704	490 €	77 543
	2018	473 €	149 070	452 €	83 290
	2019	413 €	166 525	420 €	92 328
	2020	461 €	146 550	437 €	79 418
GRD	2016	300 €	23 490	458 €	14 691
	2017	292 €	26 625	405 €	16 839
	2018	246 €	36 058	338 €	21 039
	2019	257 €	35 854	315 €	22 518
	2020	264 €	31 486	383 €	19 667
Total	2016	476 €	165 064	506 €	93 313
	2017	469 €	165 330	475 €	94 382
	2018	429 €	185 128	429 €	104 329
	2019	386 €	202 379	400 €	114 846
	2020	426 €	178 036	426 €	99 085

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

La segmentation des clients inactifs en fonction du montant de leur dette fin 2020 se présente comme suit :

- 42,70 % (électricité), 41,7 % (gaz) des clients présentaient une dette inférieure ou égale à 100 EUR ;
- 18,3 % (électricité), 18,8 % (gaz) des clients présentaient une dette comprise entre 100 et 250 EUR ;
- 15,2 % (électricité), 15,8 % (gaz) des clients présentaient une dette comprise entre 250 et 500 EUR ;
- 17,3 % (électricité), 17,9 % (gaz) des clients présentaient une dette comprise entre 500 et 1 500 EUR ;
- 5,4 % (électricité), 5,0 % (gaz) des clients présentaient une dette comprise entre 1500 et 4 000 EUR ;
- 1,1 % (électricité), 0,8 % (gaz) des clients présentaient une dette supérieure à 4 000 EUR.

1.11. LE MONTANT DES CRÉANCES IRRÉCOUVRABLES COMPTABILISÉES POUR L'ANNÉE 2020

Afin d'évaluer la perte totale réelle liée aux impayés du client, les montants des créances irrécouvrables, ou moins-values sur réalisation de créances, comptabilisées pour l'année 2020 ont été rapportées par les fournisseurs commerciaux et les gestionnaires de réseau de distribution.

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

Les chiffres 2020 sont fortement influencés par l'impact de la crise sanitaire puisqu'il est constaté que les coûts non-récupérables par point de raccordement s'élèvent à 16 EUR en moyenne chez les fournisseurs commerciaux, en hausse par rapport à l'année 2019. Ce coût moyen globalement observé diffère selon les fournisseurs. En revanche, chez les GRD agissant en tant que fournisseur social, les coûts non-récupérables par point de raccordement s'élèvent à 253 EUR en moyenne, en très forte augmentation par rapport à l'année 2019.

2020		
GAZ + ELEC	Moins-value sur réalisation de créances commerciales (compte 642)	Par EAN
GRD	€ 17.936.672	€ 253,0
Fournisseurs	€ 37.172.091	€ 16,3
TOTAL	€ 55.108.762	€ 23,5

1.12. LES COUPURES D'ALIMENTATION EN ÉLECTRICITÉ ET EN GAZ

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

Il s'agit notamment des cas suivants :

- la coupure consécutive à un refus ou une absence du client lors du passage du GRD en vue de placer le compteur à budget ;
- la coupure consécutive à un déménagement problématique ;
- la coupure faisant suite à une fin de contrat ;
- la coupure faisant suite à une fraude prouvée ;
- la coupure faisant suite à la perte de statut de client protégé.

Ces différentes situations de coupure sont présentées dans ce chapitre.

Suspension des coupures dans le cadre de la crise sanitaire de la COVID-19

Comme indiqué précédemment, le Gouvernement wallon a pris, durant l'année 2020, deux arrêtés afin de limiter l'impact de la crise au niveau de l'approvisionnement en électricité et en gaz :

- l'arrêté du Gouvernement wallon⁵⁵ du 18 mars 2020 qui suspend notamment toutes les procédures de coupure (sauf pour des raisons de sécurité) entre le 1^{er} mars et le 30 juin 2020 ;
- l'arrêté du Gouvernement wallon⁵⁶ du 26 novembre 2020 qui prévoit également la suspension des procédures de coupure, sauf pour des raisons de sécurité, du 08 décembre jusqu'au 31 mars 2021 (mesure prolongée jusqu'au 30 juin 2021).

Comme l'illustrent les données présentées dans les prochains chapitres, ces deux arrêtés ont eu un impact sur le nombre de coupures opérées en 2020.

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

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

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

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

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

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

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

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

⁵⁵ Arrêté du Gouvernement wallon du 18 mars 2020 portant sur des mesures d'urgence en matière de compteur à budget.

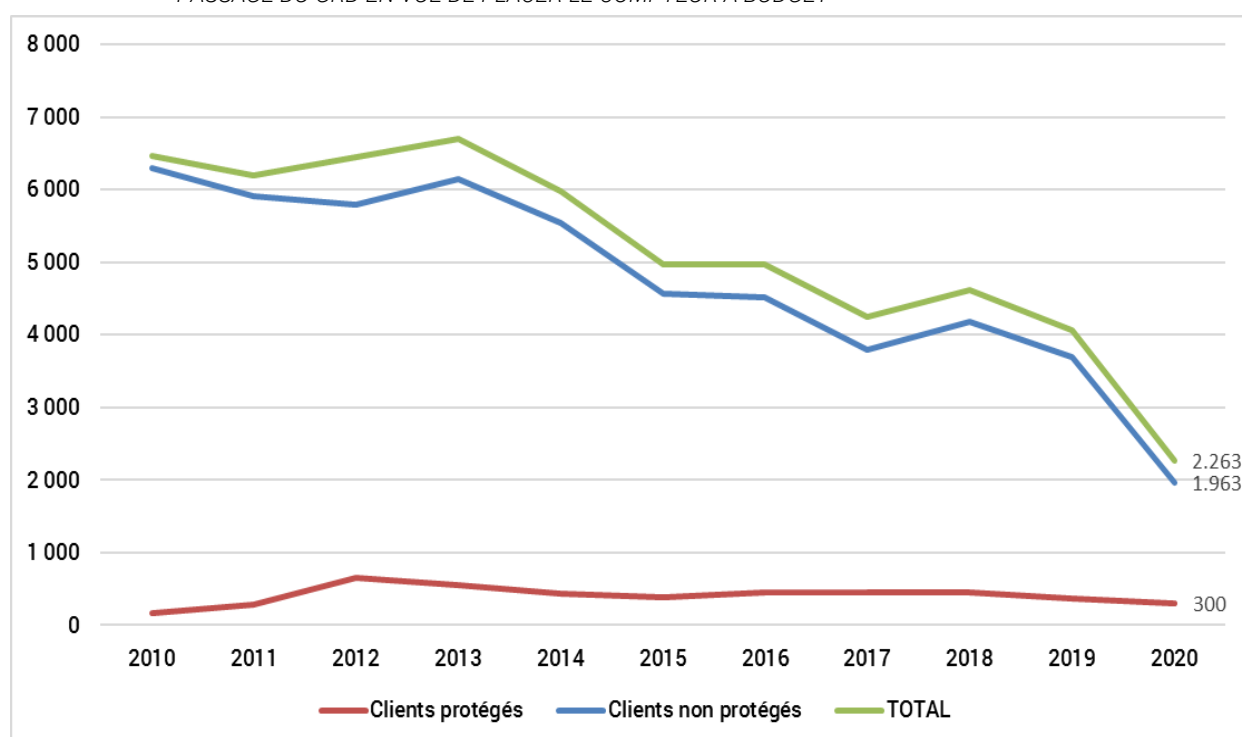
⁵⁶ Arrêté du Gouvernement wallon de pouvoirs spéciaux n° 57 du 26 novembre 2020 portant sur des mesures d'urgences en matière d'accès à l'énergie durant la crise COVID-19 et la période hivernale.

1.12.1.1. En électricité

En 2020, les GRD ont procédé à un total de **2 263 coupures** de l'alimentation des clients pour refus de placement d'un compteur à budget, chiffre **en diminution importante (-44,4 %)** par rapport à l'année 2019. La diminution du nombre de coupures dans ce cadre est plus importante chez les clients non protégés (-47 %) que chez les clients protégés (-18,7 %). Parmi ces suspensions, 49 % ont eu lieu hors période hivernale et 51 % ont eu lieu durant la période hivernale.

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution sur les dix dernières années du nombre de coupures en électricité pour refus ou absence du client lors du passage du GRD en vue de placer le compteur à budget en scindant les coupures auprès des clients protégés et auprès des clients non protégés. Il permet de constater une tendance générale à la baisse du nombre de coupures dans ce cadre depuis 2013.

GRAPHIQUE 31 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE COUPURES EN **ÉLECTRICITÉ** POUR REFUS OU ABSENCE DU CLIENT LORS DU PASSAGE DU GRD EN VUE DE PLACER LE COMPTEUR À BUDGET



Il faut également noter que parmi les points de fourniture coupés pour refus de placement en 2020, seulement 50,3 % ont fait l'objet d'une réouverture endéans le mois. Ces réouvertures ont eu lieu :

- endéans un délai de 15 jours dans 42,7 % des cas ;
- dans un délai entre 15 jours à un mois dans 8,1 % des cas.

Des informations récoltées auprès des GRD, il apparaît qu'un nombre important de points de fourniture coupés qui n'ont pas fait l'objet d'une réouverture correspondent à des situations de logements inhabités ou peu occupés.

1.12.1.2. En gaz

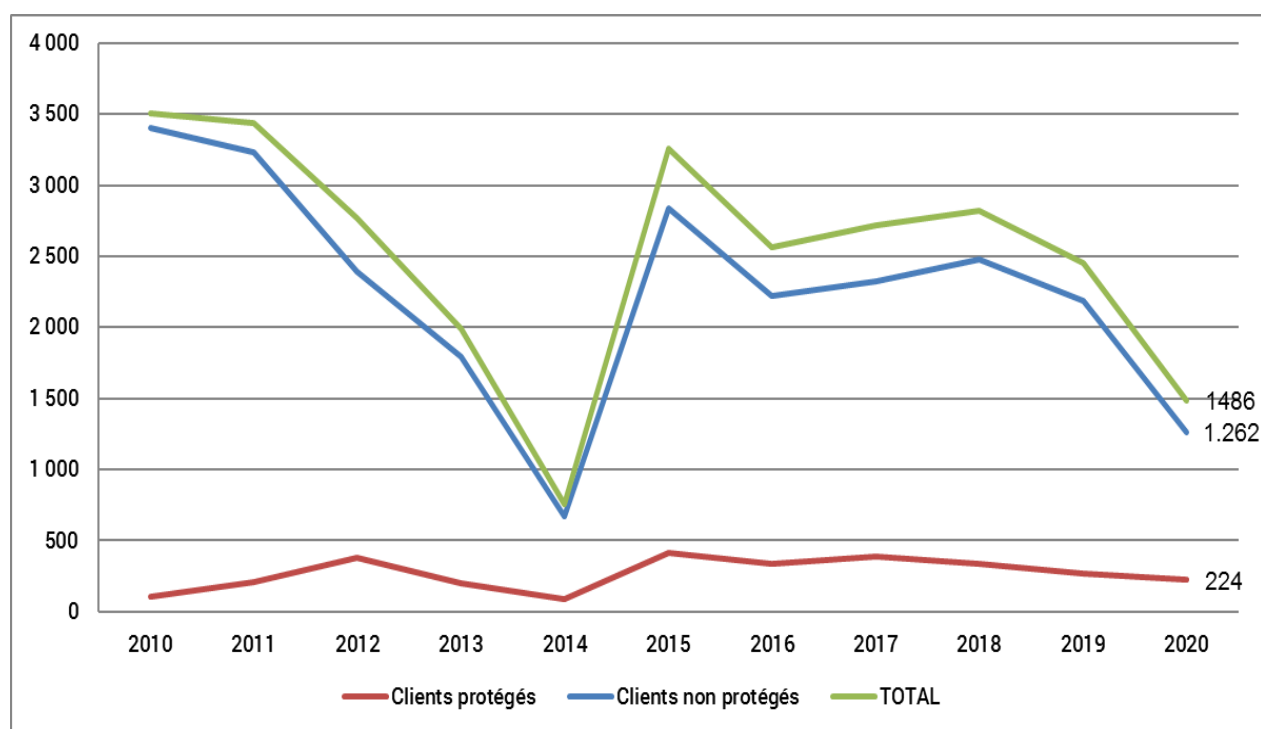
Quelques **1 486 coupures de gaz** pour refus ou absence du client ou lors du passage du GRD en vue de placer le compteur à budget ont eu lieu en 2020, un **chiffre en diminution importante (-39,4 %)** par rapport à l'année 2019. Comme en électricité, la diminution du nombre de coupures dans ce cadre est principalement constatée chez les clients non protégés (-42,3 %), mais le nombre de coupures auprès de clients protégés diminue également, dans une moindre mesure (-16,1 %).

Parmi ces suspensions, 52 % ont eu lieu en période hivernale et 48 % ont eu lieu hors période hivernale.

Soulignons qu'en 2020 RESA n'a procédé qu'à 31 coupures en gaz pour refus ou absence du client lors du passage du GRD pour placer le compteur à budget, contre 1455 chez ORES.

Le graphique ci-après illustre l'évolution du nombre de coupures en gaz pour refus ou absence du client lors du passage du GRD en vue de placer le compteur à budget.

GRAPHIQUE 32 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE COUPURES **EN GAZ** POUR REFUS OU ABSENCE DU CLIENT LORS DU PASSAGE DU GRD EN VUE DE PLACER LE COMPTEUR À BUDGET



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

Durant l'année 2020, 42,6 % des clients ayant été coupés dans ce cadre ont vu leur alimentation rétablie par le GRD endéans le mois.

Ces réouvertures ont eu lieu :

- endéans un délai de 15 jours dans 34,4 % des cas ;
- dans un délai entre 15 jours à un mois dans 8,2 % des cas.

1.12.2. Les coupures consécutives à un déménagement problématique

En cas de déménagement, la législation⁵⁷ prévoit que le contrat de fourniture se poursuit à la nouvelle adresse du client et selon les mêmes conditions⁵⁸.

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

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

Les AGW OSP ainsi que l'arrêté ministériel du 3 mars 2008⁵⁹ ont fixé des règles et des démarches à effectuer afin de régulariser ce type de situation dans ce cadre. Cette procédure est appelée « MOZA »⁶⁰.

De manière simplifiée, elle peut être résumée comme suit :

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

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

⁵⁷ Article 3bis des AGW OSP

⁵⁸ Cette poursuite de fourniture ne s'applique pas dans les 4 cas suivants :

- si le client résilie le contrat de fourniture à compter de la date de déménagement ;
- si le client conclut un contrat avec un autre fournisseur à compter de la date du déménagement ;
- si le client déménage à l'étranger ou dans une autre Région ;
- si le client emménage à l'adresse d'un autre client ayant déjà un contrat de fourniture.

⁵⁹ Arrêté ministériel du 3 mars 2008 relatif à la procédure de régularisation prévue dans le cadre d'un déménagement.

⁶⁰ MOZA, du néerlandais : « Move Out Zonder Afspraak », littéralement traduit par « déménagement sans accord ».

1.12.2.1. En électricité

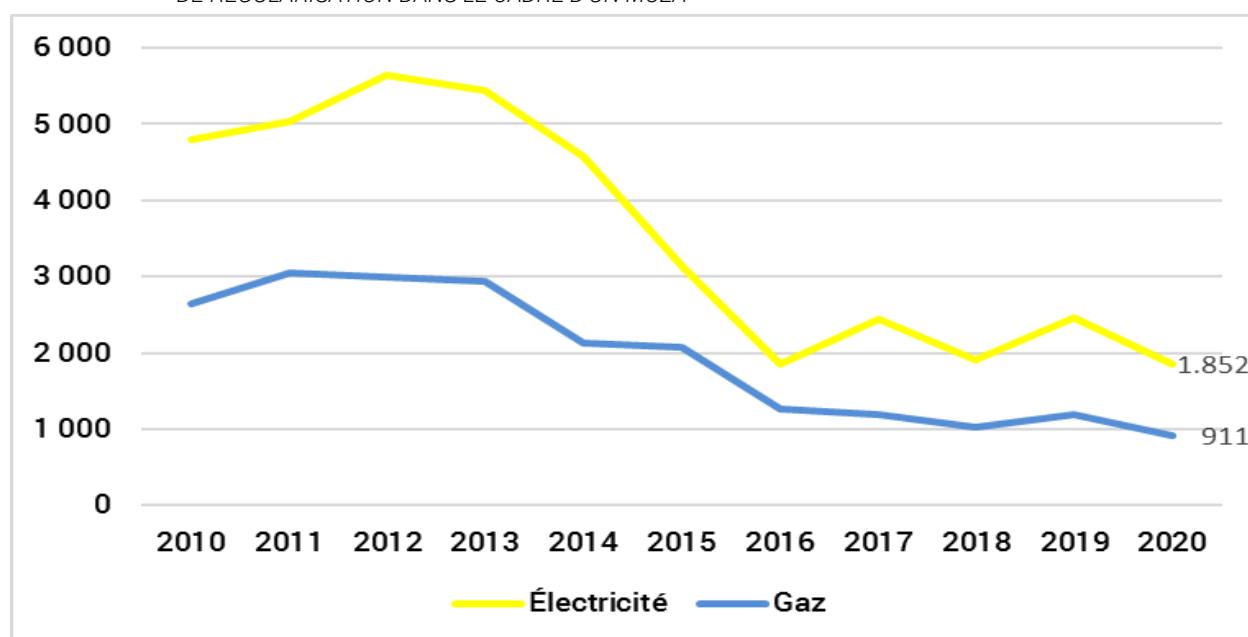
Dans le courant de l'année 2020, les fournisseurs ont introduit au total 47 364 demandes de MOZA contre 48 924 demandes en 2019. Ces demandes ont abouti dans 3,9 % des cas à une coupure de l'alimentation électrique du client par suite de l'échec de la procédure. Le nombre total de coupures réalisées dans ce cadre au cours de l'année 2020, soit **1 852 coupures a diminué de 24,9 %** par rapport à l'année 2019. Soulignons que l'année 2019 avait été marquée par une nette augmentation du nombre de coupures dans ce cadre ; les chiffres de l'année 2020 se rapprochant des chiffres relatifs à l'année 2018.

1.12.2.2. En gaz

En ce qui concerne le gaz, les fournisseurs ont introduit en 2020 un total de près de 23 019 demandes de MOZA, contre 22 351 en 2019, lesquelles ont conduit à la suspension de l'alimentation en gaz de **911 points**. Le nombre total de coupures réalisées dans ce cadre en gaz **diminue de 24 %** par rapport à l'année 2019.

Le graphique ci-dessous présente l'évolution du nombre de coupures par suite de l'échec de la procédure de MOZA sur les 10 dernières années pour le gaz et l'électricité.

GRAPHIQUE 33 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE COUPURES EN ÉLECTRICITÉ ET EN GAZ SUITE A L'ÉCHEC DE LA PROCÉDURE DE RÉGULARISATION DANS LE CADRE D'UN MOZA



1.12.3. Les coupures consécutives à une fin de contrat

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

Les fins de contrat à l'initiative du client peuvent révéler une certaine dynamique de marché, car elles sont la conséquence, dans la plus grande majorité des cas, d'une démarche volontaire du client afin de changer de fournisseur. La situation est toute autre lorsque la résiliation du contrat ou la non-reconduction du contrat est à l'initiative du fournisseur. Les AGW OSP⁶¹ prévoient dans ce cas que le fournisseur est tenu de respecter un délai de préavis de deux mois minimums pour renoncer au contrat à durée indéterminée ou pour s'opposer à la reconduction tacite d'un contrat

⁶¹ Article 10bis des AGW OSP électricité et gaz.

à durée déterminée signé pour un client résidentiel. Toutefois, si au terme du délai prévu, le client n'a pas conclu un nouveau contrat avec un autre fournisseur d'énergie, il risque de voir son alimentation coupée.

Afin d'éviter que des clients résidentiels dans cette situation ne se retrouvent sans énergie en période hivernale, le législateur a mis en place une procédure spécifique qui prévoit que le gestionnaire de réseau de distribution les fournisse à titre temporaire⁶². Cette fourniture doit néanmoins, comme son nom l'indique, rester temporaire. En conséquence, la législation prévoit que, au minimum un mois avant la fin de la période hivernale, le GRD envoie un courrier au client l'informant de l'obligation de conclure un contrat avec un fournisseur dans un délai de soixante jours ouvrables maximum. À défaut de la conclusion d'un contrat au terme du délai, le GRD peut procéder à la suspension de l'alimentation en énergie du client.

Le nombre de coupures consécutives à une fin de contrat reste très faible en Région wallonne au regard du nombre total de coupures effectuées sur l'année toutes causes confondues, et diminue de manière significative par rapport à l'année 2019. Ainsi, en 2020, **100 coupures** ont été réalisées dans ce cadre en électricité, contre 151 en 2019, et 39 en gaz, contre 49 en 2019.

1.12.4. Les coupures consécutives à une fraude prouvée

Les AGW OSP⁶³ prévoient que le fournisseur peut demander au gestionnaire de réseau de suspendre la fourniture en cas de fraude prouvée d'un client. La fourniture pourra alors être suspendue le temps nécessaire à la régularisation de la situation, en ce compris le remboursement de la dette éventuelle résultant de la fraude, des frais de suspension de la fourniture et des frais encourus lors de son rétablissement.

De tels cas de coupures restent heureusement assez rares, même si une nette augmentation du nombre de coupure dans ce cadre peut être constatée depuis deux ans en électricité. Ainsi, dans le courant de l'année 2020, **241 coupures** à la suite d'une fraude ont été effectuées en électricité et **56 en gaz**. La CWaPE remarque, comme pour les années précédentes, que la majorité des coupures pour fraude prouvées sont réalisées par RESA. ORES ne comptabilise aucune coupure dans ce cadre.

1.12.5. Les coupures consécutives à une perte de statut de client protégé

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

Dans cette situation, les AGW OSP⁶⁴ prévoient que le GRD invite le consommateur à conclure, dans les deux mois, un contrat avec un fournisseur de son choix. Si le client ne dispose pas d'un contrat à l'expiration de ce délai, le GRD peut introduire auprès de la Commission locale pour l'énergie (CLE) une demande en vue de procéder à la suspension de la fourniture d'énergie⁶⁵.

Soulignons que, depuis le 1^{er} avril 2019, l'AGW OSP a introduit une disposition prévoyant que cette coupure ne peut avoir lieu en période hivernale et que l'AGW CLE⁶⁶ a introduit une procédure de suivi si la CLE remet un avis favorable à la suspension de la fourniture. Cette procédure, proche de la procédure prévue en cas de MOZA reprend les étapes suivantes :

⁶² Pour de plus amples informations à ce sujet, consultez le chapitre relatif à l'alimentation temporaire par le fournisseur X.

⁶³ Article 9 des AGW OSP gaz et électricité.

⁶⁴ Article 27 de l'AGW OSP électricité et 31 de l'AGW OSP gaz.

⁶⁵ Pour de plus amples informations à ce sujet, consultez le chapitre consacré aux CLE.

⁶⁶ Arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale pour l'énergie.

- la CLE envoie au client, par recommandé, dans les 7 jours ouvrables qui suivent la réunion, la décision de la CLE ainsi que l'information relative à la suspension de sa fourniture d'énergie s'il ne régularise pas sa situation ;
- dans les 15 jours qui suivent l'envoi du recommandé, le GRD se rend au domicile du client en vue de tenter de régulariser la situation. Il lui communique notamment un formulaire de régularisation ;
- si le client est absent lors de la visite du GRD, ce dernier lui laisse un avis de passage l'informant de la date et de l'heure du nouveau passage du GRD. Cet avis de passage informe le client qu'en l'absence de régularisation de sa situation il pourrait être coupé ;
- si le client refuse de remplir le formulaire de régularisation ou ne réagit pas à l'avis de passage, la procédure de régularisation est considérée comme un échec et le GRD peut procéder à la suspension de la fourniture du client.

En 2020, les GRD ont procédé dans ce cadre à la coupure de **173 points d'alimentation en électricité** et de **88 en gaz**, chiffres quasi similaires à ceux constatés pour l'année 2019.

1.12.6. Les interruptions de fourniture pour l'année 2020

Le tableau ci-dessous synthétise, pour l'année 2020, les chiffres relatifs aux interruptions de fourniture d'énergie des clients résidentiels en gaz et en électricité pour les différentes situations présentées dans ce chapitre.

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

	Electricité	% total suspensions électricité.	Evolution 2020 par rapport à l'année 2019	GAZ	% total suspensions gaz	Evolution 2020 par rapport à l'année 2019
Absence de contrat conclu	100	2,2 %	-33,8 %	39	1,5 %	-20,4%
Fraude prouvée	241	5,2%	18,7 %	56	2,2 %	-45,1%
Perte statut client protégé	173	3,7%	0,0 %	88	3,4 %	-1,1%
Echec de la procédure de MOZA	1 852	40,0%	-24,9 %	911	35,3 %	-24,0%
Absence ou refus du client lors du placement du compteur à budget	2 263	48,9%	-44,4 %	1 486	57,6 %	-39,4%
TOTAL	4 629		-34,5 %	2 580		-33,7%

Le nombre total de coupures, toutes causes confondues, diminue de 34,5 % en électricité en 2020 par rapport à l'année 2019 et de 33,7 % en gaz. Les coupures pour refus de placement de compteur à budget ou consécutives à l'échec de la procédure de régularisation dans le cadre du MOZA constituent tant en électricité qu'en gaz, près de 90 % des cas de coupures sur l'année 2020.

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

La législation wallonne prévoit différentes situations dans lesquelles les GRD sont amenés à assurer temporairement l'alimentation d'un client résidentiel, au titre de « fournisseur X ». Ces différentes situations sont présentées ci-après.

Au terme de l'année 2020, les GRD fournissaient **9 873 clients en électricité** en tant que fournisseur X, soit 0,6 % du total des clients résidentiels en électricité et 17,8 % du total des clients alimentés par le GRD.

En gaz, les GRD fournissaient **6 544 clients en gaz** en tant que fournisseur X fin 2020, soit 0,9 % du total des clients résidentiels en gaz et 20,5 % du total des clients alimentés par le GRD.

Une **augmentation importante du nombre total de clients alimentés par le fournisseur X**, entre l'année 2019 et l'année 2020 est observée (**+24,3 % en électricité et +25,5 % en gaz**). Cette augmentation est principalement constatée pour les clients alimentés par le fournisseur X en attente de placement d'un compteur à budget (+31,8 % en électricité et +30,7 % en gaz) et dans une moindre mesure par les clients concernés par une procédure de MOZA (+17,7 % en électricité et +22,2 % en gaz).

Cette augmentation du nombre de clients alimentés par le fournisseur X est principalement la conséquence des mesures prises par le Gouvernement wallon durant les deux périodes de confinement et notamment les suspensions des procédures de placement de compteur à budget et de coupure⁶⁷.

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

L'alimentation du GRD en tant que fournisseur X vise notamment et principalement les quatre situations qui sont présentées ci-après.

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

Le GRD assure l'alimentation du client, en tant que fournisseur X, à partir du 41^e jour et jusqu'à la finalisation de la procédure, à savoir soit l'annulation ou l'abandon de la procédure, soit le placement du compteur à budget ou la coupure de l'alimentation⁶⁸.

Cette situation concernait au 31 décembre 2020 :

- **6 955** clients en électricité, chiffre en augmentation de 31,8 % par rapport à l'année 2019 ;
- **4 129** clients en gaz, chiffre en augmentation de 30,7 % par rapport à l'année 2019.

L'alimentation d'un client par le GRD en tant que fournisseur X dans ce cadre n'est pas anodine tant pour le GRD que pour le client. D'abord, les clients sont majoritairement dans une situation financière délicate. Ensuite, bien que des courriers leur soient envoyés afin d'expliquer la reprise de la fourniture par le GRD, certains clients ne comprennent pas cette procédure et dès lors refusent de payer les factures liées à ce « nouveau fournisseur » qu'ils n'ont pas choisi et qui les facture par ailleurs à un prix différent et régulièrement supérieur à celui de leur fournisseur commercial. En conséquence, les GRD éprouvent de grandes difficultés à récupérer les éventuelles créances des clients alimentés par le fournisseur X.

Rappelons que l'AGW du 19 juillet 2018⁶⁹ prévoit l'abandon de la fourniture X en cas de retard de placement de compteur à budget. Le client restera alors alimenté par son fournisseur et, si le gestionnaire de réseau dépasse, pour des raisons qui lui sont imputables, le délai de placement, il sera alors redevable au fournisseur d'une intervention forfaitaire. Il est prévu que cette mesure entre en vigueur à la date de mise en production du MIG6 (prévue en 2021).

⁶⁷ Voir point 1.12 pour des plus amples informations à ce sujet.

⁶⁸ Pour de plus amples informations à ce sujet, voir le chapitre consacré au placement du compteur à budget.

⁶⁹ Arrêté du Gouvernement wallon modifiant l'arrêté du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité, l'arrêté du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz, l'arrêté du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale d'avis de coupure, abrogeant l'arrêté du 16 janvier 2014 relatif à l'obligation de service public à charge des gestionnaires de réseau de distribution favorisant l'utilisation rationnelle de l'énergie.

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

Le GRD assure l'alimentation du client à partir du 31^e jour et jusqu'à la finalisation de la procédure, à savoir, soit la régularisation de la situation, soit la coupure de l'alimentation⁷⁰.

Cette situation concernait au 31 décembre 2020 :

- 2 580 clients en électricité, chiffre en augmentation de 17,7 % par rapport à l'année 2019 ;
- 2 178 clients en gaz, chiffre en augmentation de 22,2 % par rapport à l'année 2019.

1.13.1.3. Un client concerné par une perte de statut de client protégé et qui, dans l'attente soit du renouvellement de l'attestation, soit de la décision de la CLE⁷¹ est alimenté temporairement par le GRD au titre de fournisseur X.

Cette situation concernait au 31 décembre 2020 :

- 130 clients en électricité, chiffre en diminution de 23,5 % par rapport à l'année 2019 ;
- 111 clients en gaz, chiffre en augmentation de 8,8 % par rapport à l'année 2019.

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

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

L'alimentation par le GRD en tant que fournisseur X dans ce cas aura lieu uniquement en période hivernale et, au maximum, jusqu'à deux mois après la fin de cette période⁷².

Cette situation concernait au 31 décembre 2020 :

- 190 clients en électricité, chiffre en augmentation de 2,7 % par rapport à l'année 2019 ;
- 121 clients en gaz, chiffre en diminution de 13,6 % par rapport à l'année 2019.

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

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

⁷⁰ Pour de plus amples informations à ce sujet, voir le chapitre consacré aux coupures consécutives à un déménagement problématique.

⁷¹ Pour de plus amples informations à ce sujet, voir le chapitre consacré au Commission locale pour l'énergie.

⁷² Conformément à l'article 37 bis de l'AGW OSP électricité et à l'article 40 bis de l'AGW OSP électricité.

Cette situation concernait au 31 décembre 2020 :

- 18 clients en électricité ;
- 5 clients en gaz.

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

Comme indiqué précédemment l'année 2020 a été marquée par l'augmentation importante du nombre de clients alimentés par le fournisseur X, conséquence principalement des dispositions prises par le Gouvernement durant les deux confinements et notamment des suspensions des placements des compteurs à budget et des coupures.

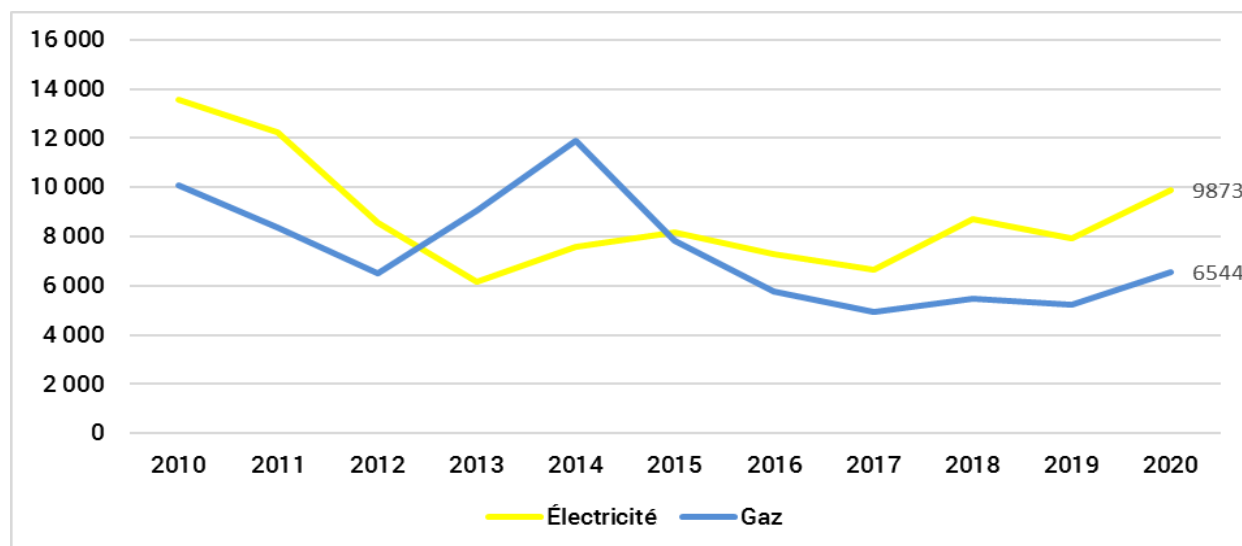
Comme présenté ci-avant, par ordre d'importance, c'est sans conteste le retard du placement du compteur à budget qui occupe la première place des situations temporaires de l'alimentation par le GRD. Pour le reste, ce sont essentiellement les déménagements problématiques qui conduisent le GRD à assurer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

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution du nombre total de clients alimentés par le fournisseur X sur les dix dernières années tant en électricité qu'en gaz.

Il est intéressant de noter que pour la première fois depuis de nombreuses années, et vu la mise en place des mesures précitées liées à la COVID-19, l'AIEG et le REW ont été amenés, en 2020, à alimenter des clients en tant que fournisseur X.

Le nombre de clients alimentés par le fournisseur X par les GRD de petite taille (AIEG, AIESH et le REW) reste très faible (moins de 0,5 % du total des clients alimentés par le fournisseur X pour l'ensemble des GRD).

GRAPHIQUE 34 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLIENTS ALIMENTÉS PAR LE FOURNISSEUR X



1.13.3. La durée de la fourniture X

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

Outre les écarts importants au niveau de l'alimentation sous X constatés entre les GRD, la CWaPE remarque également qu'ORES a une durée moyenne d'alimentation des clients sous X **trois fois moins importante** que celle de RESA tant en électricité qu'en gaz. Ces informations sont présentées ci-après.

1.13.3.1. En électricité

En électricité, la durée moyenne durant laquelle un client était alimenté par le fournisseur X toutes raisons confondues et tous GRD confondus était de **168 jours en 2020**, contre 154 jours en 2019. Il est intéressant de souligner la grande disparité entre les durées moyennes selon les différents GRD ; notons que cette durée moyenne était de 93 jours à l'AIEG, 12 jours à l'AIESH, 109 jours chez ORES et 323 jours chez RESA.

La répartition des clients alimentés par le fournisseur X au terme de l'année 2020 en fonction de la durée de la fourniture X par le GRD donne les résultats suivants :

- 7,1 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X moins de 7 jours ;
- 19,9 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X de 7 jours à 1 mois ;
- 29,8 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X entre 1 et 3 mois ;
- 22 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X entre 3 et 6 mois ;
- 8,7 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X entre 6 mois et un an ;
- 12,5 % depuis plus d'un an.

1.13.3.2. En gaz

En gaz, la durée moyenne durant laquelle un client était alimenté par le fournisseur X toutes raisons confondues et tous GRD confondus est supérieure à l'électricité et s'élève à **255 jours en 2020**, contre 238 jours en 2019. Il est intéressant de souligner la grande disparité entre les durées moyennes selon les différents GRD ; notons que cette durée est de 108 jours chez ORES et de 386 jours chez RESA.

La répartition des clients alimentés par le fournisseur X en gaz au terme de l'année 2020 en fonction de la durée de la fourniture X par le GRD donne les résultats suivants :

- 6,2 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X moins de 7 jours ;
- 15,6 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X de 7 jours à 1 mois ;
- 25,5 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X entre 1 et 3 mois ;
- 21,6 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X entre 3 et 6 mois ;
- 10,5 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X entre 6 mois et un an ;
- 20,6 % depuis plus d'un an.

1.13.4. Les retards de paiement auprès du fournisseur X

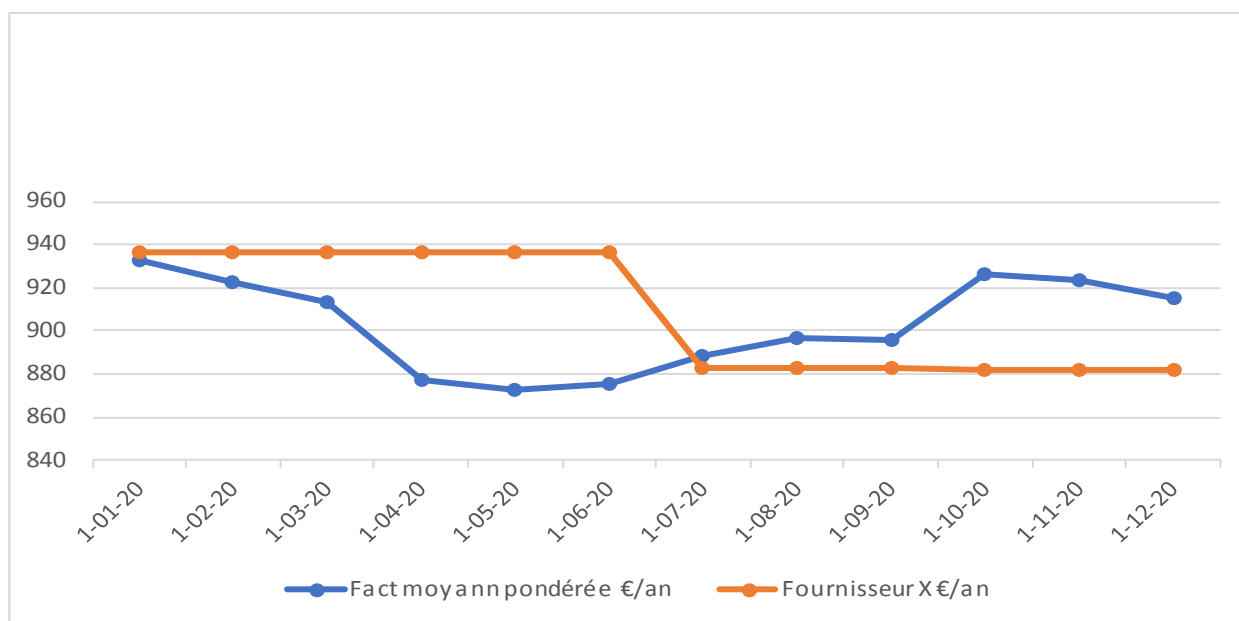
L'alimentation du client par le fournisseur X a des conséquences pour le client qui se voit facturer au « tarif maximum ». Ce tarif est calculé trimestriellement pour chaque GRD par le régulateur fédéral de l'énergie, la CREG, conformément à deux arrêtés ministériels fédéraux⁷³. Il est exprimé en cEUR/kWh pour la partie variable et comporte un terme fixe.

L'appellation « tarif maximum » pourrait laisser penser que ce tarif est nettement supérieur au tarif proposé par les fournisseurs commerciaux. Ce n'est cependant pas le cas : lorsque l'on compare la facture moyenne annuelle pondérée de 2020, avec le prix maximum moyen en 2020, on constate que le prix maximum dépasse d'à peine 0,6 % en électricité, et de 0,7 % en gaz le montant de la facture moyenne. Le prix maximum est donc très proche du prix moyen de marché, en gaz ou en électricité.

Rappelons que le tarif prix maximum, à l'image du tarif social, font l'objet actuellement d'un recalcul tous les 3 mois. En 2020 avec la chute rapide des prix liée à la crise sanitaire de la COVID-19, le calcul du Pmax a enregistré avec un certain retard l'évolution du marché. C'est ce qui est visible dans les graphiques ci-dessous : d'abord supérieur à la facture annuelle moyenne pondérée, le Pmax est recalculé par deux fois (adaptations trimestrielles) alors qu'entre-temps les prix remontent. C'est ce qui donne ces valeurs moyennes très proches de zéro au niveau de la moyenne de l'année complète.

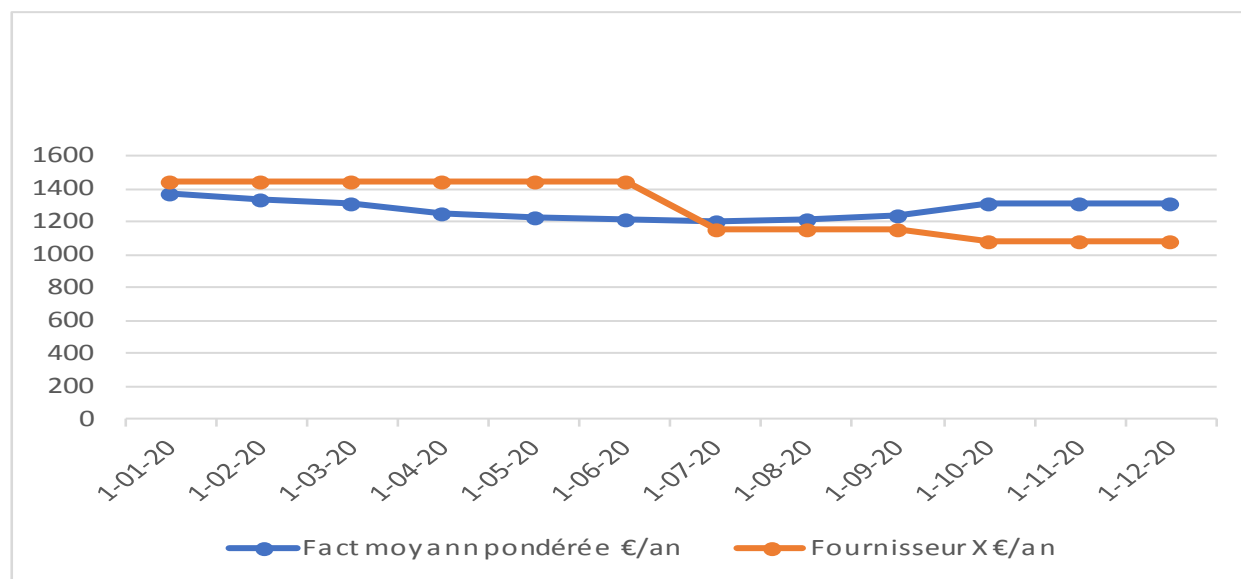
Les graphiques repris ci-dessous illustrent ces informations.

GRAPHIQUE 35 ÉVOLUTION DE LA FACTURE MOYENNE ANNUELLE PONDÉRÉE ET PMAX (FOURNISSEUR X) EN ÉLECTRICITÉ EN 2020



⁷³ Arrêté ministériel fédéral du 1er juin 2004 fixant les prix maximaux pour la fourniture d'électricité et arrêté ministériel fédéral du 15 février 2005 fixant les prix maximaux pour la fourniture de gaz par les GRD aux clients finals dont le contrat a été résilié par leur fournisseur et qui ne peuvent être considérés comme des clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire.

GRAPHIQUE 36 ÉVOLUTION DE LA FACTURE MOYENNE ANNUELLE PONDÉRÉE ET PMAX (FOURNISSEUR X) EN GAZ EN 2020



1.13.4.1. Les clients actifs

Au 31 décembre 2020, 3 374 clients **en électricité** alimentés par le fournisseur X, soit **34,2 % de l'ensemble des clients du fournisseur X**, présentaient un retard de paiement auprès du fournisseur X avec **un arriéré moyen de paiement de l'ordre de 640 EUR, montant en augmentation de 46,9 %** par rapport à l'année 2019. Une nette différence au niveau du montant moyen des arriérés de paiement des clients alimentés par le fournisseur X peut être constatée entre les clients alimentés par ORES (montant moyen 491 EUR) et RESA (montant moyen 781 EUR).

En gaz, ce sont 2 270 clients résidentiels, soit **41,6 % de l'ensemble des clients actifs chez le fournisseur X**, qui présentaient un retard de paiement auprès du fournisseur X avec un arriéré moyen de paiement à hauteur de **696 EUR, montant en augmentation de 22,3 %** par rapport à l'année 2019. Comme pour l'électricité, le montant moyen des arriérés de paiement des clients alimentés par le fournisseur X est nettement moins élevé chez ORES (montant moyen 282,3 EUR) que chez RESA (montant moyen 843,6 EUR).

1.13.4.2. Les clients inactifs

De très nombreux clients, ayant été un jour alimentés par le fournisseur X, ont encore une dette auprès de ce fournisseur. **En électricité**, 118 155 clients, inactifs auprès du fournisseur X, présentaient encore, au 31 décembre 2020, une dette auprès de ce fournisseur d'un montant moyen de **263 EUR**. La CWaPE constate que si le nombre de clients inactifs en retard de paiement diminue entre 2019 et 2020, **le montant de la dette moyenne de ces clients augmente de 32,1 %**.

En gaz, ce sont 89 036 clients qui présentent encore une dette auprès du fournisseur X au 31 décembre 2020, d'un montant moyen de **355,9 EUR, montant en augmentation de 9,3 %** par rapport à l'année 2019.

1.14. LES PLANS DE PAIEMENT

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

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

Enfin l'AGW du 19 juillet 2018 a interdit à tout fournisseur de réclamer des frais pour un plan de paiement raisonnable conclu dans le cadre d'une procédure de retard de paiement.

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

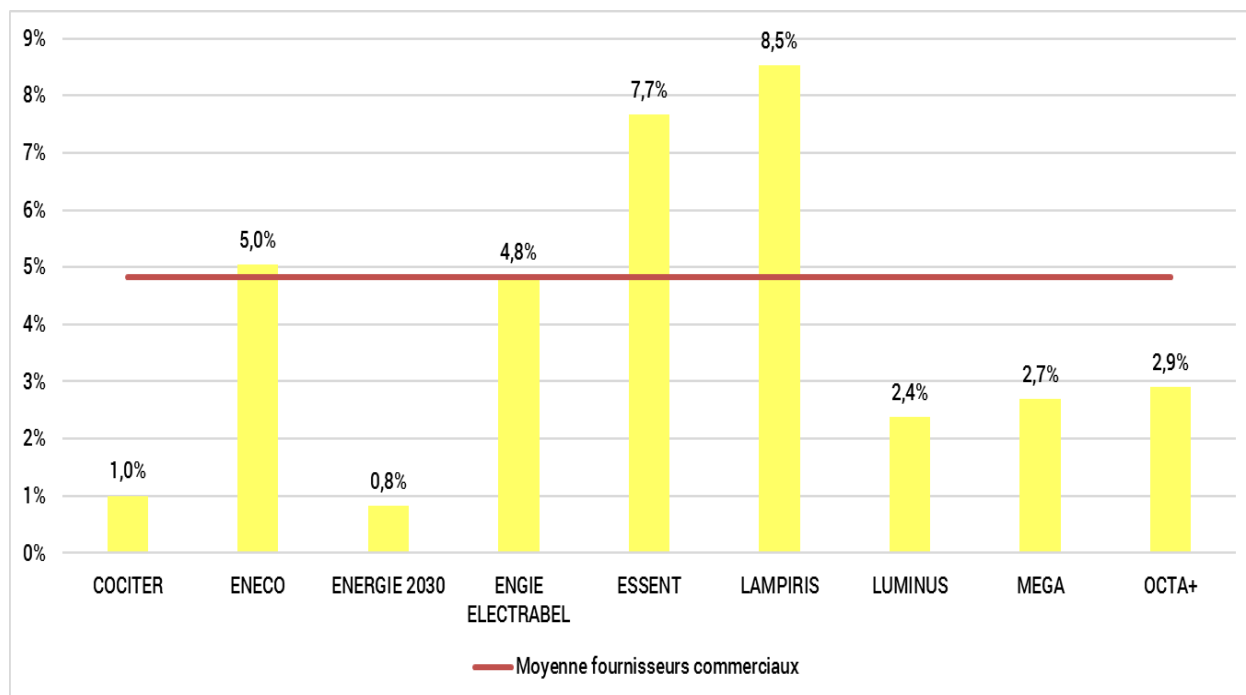
1.14.1. En électricité

1.14.1.1. Les plans de paiement admis

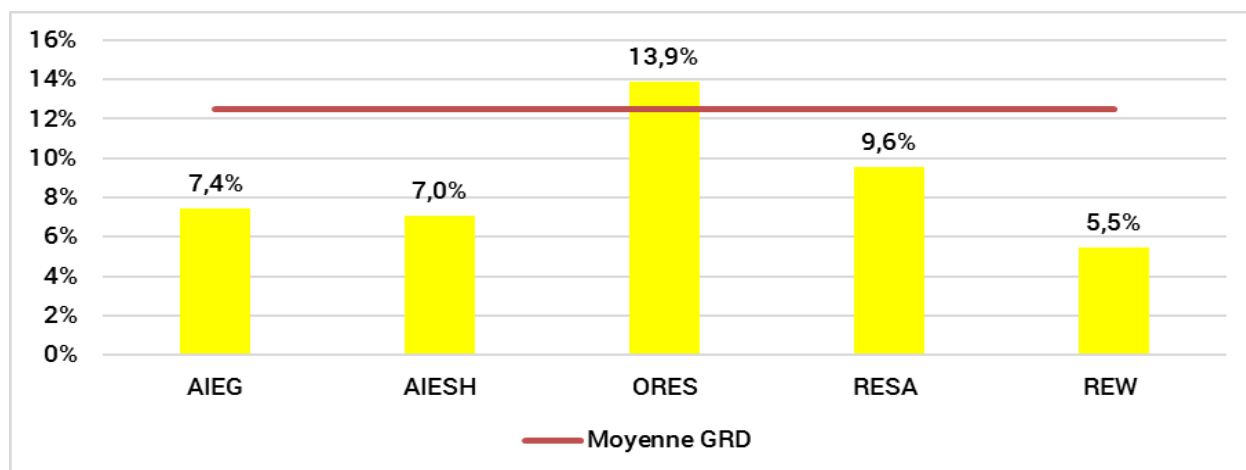
Au cours de l'année 2020, les fournisseurs et les GRD ont octroyé au moins un plan de paiement à 83 228 clients, soit près de 5 % de l'ensemble des clients résidentiels. Ce pourcentage est similaire à celui constaté pour l'année 2019. Le pourcentage moyen de clients des fournisseurs sociaux ayant reçu au moins un plan de paiement, soit 12,5 %, est nettement supérieur au pourcentage moyen de clients alimentés par les fournisseurs commerciaux, soit 4,8 %.

Les graphiques suivants donnent un aperçu du pourcentage de clients qui se sont vu octroyer au moins un plan de paiement au cours de l'année 2020 en électricité, d'une part par un fournisseur commercial et d'autre part, par un GRD en tant que fournisseur social. Des différences substantielles existent entre les acteurs, fournisseurs et GRD.

GRAPHIQUE 37 POURCENTAGE DE CLIENTS QUI SE SONT VU OCTROYER AU MOINS UN PLAN DE PAIEMENT EN ÉLECTRICITÉ EN 2020 (EXPRIMÉ PAR FOURNISSEUR COMMERCIAL ET EN POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENIELLE ALIMENTÉE AU 31/12/2020)



GRAPHIQUE 38 POURCENTAGE DE CLIENTS QUI SE SONT VU OCTROYER AU MOINS UN PLAN DE PAIEMENT EN ÉLECTRICITÉ EN 2020 (EXPRIMÉ PAR GRD ET EN POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENIELLE ALIMENTÉE AU 31/12/2020)

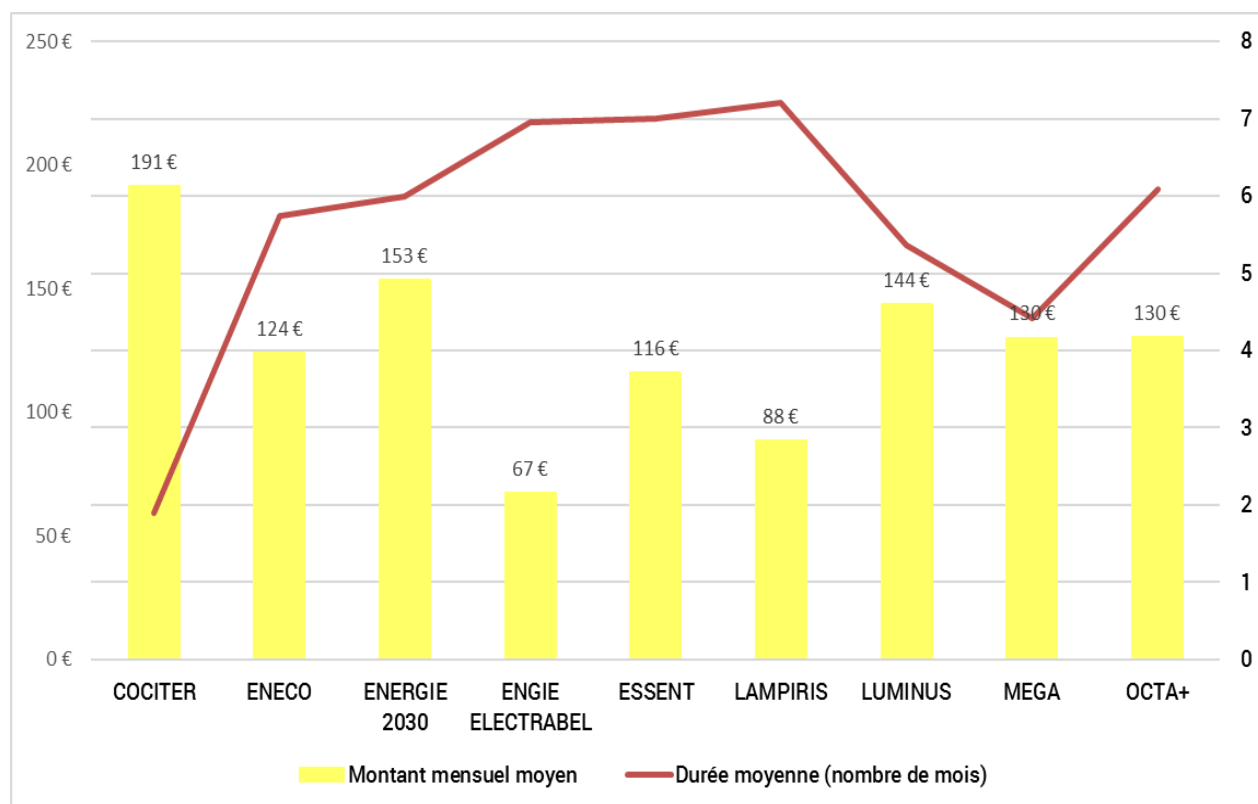


1.14.12. Le montant et la durée des plans de paiement

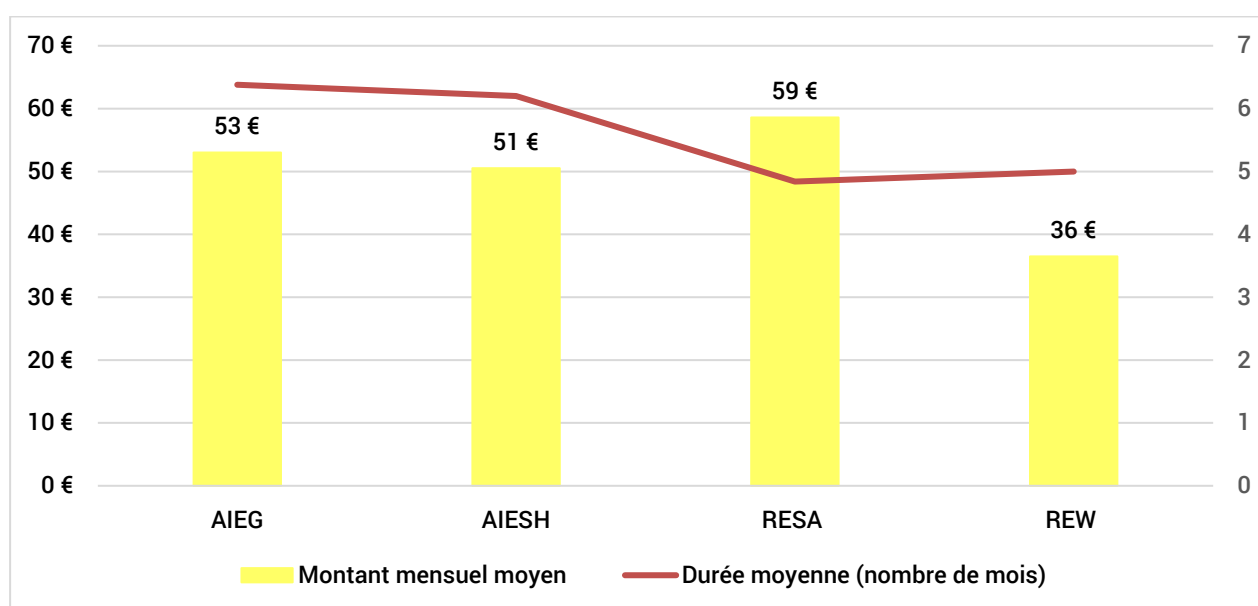
Des différences importantes sont également perceptibles entre les fournisseurs et les GRD tant au niveau du montant mensuel moyen, qu'au niveau de la durée moyenne du plan de paiement. Ces différences sont illustrées par les graphiques présentés ci-après.

Les plans de paiement octroyés en 2020 par les fournisseurs commerciaux en électricité avaient en moyenne une durée de 6,7 mois et un montant mensuel moyen s'élevant à 92 EUR. Chez les GRD, les plans de paiement admis s'établissaient en moyenne sur 7,1 mois et le montant mensuel moyen était de 50,9 EUR. Ces chiffres sont similaires à ceux constatés pour l'année 2019.

GRAPHIQUE 39 MONTANT MENSUEL MOYEN (EN EUR) ET DURÉE MOYENNE (EN MOIS) DES PLANS DE PAIEMENT ADMIS EN ÉLECTRICITÉ EN 2020 PAR LES FOURNISSEURS COMMERCIAUX



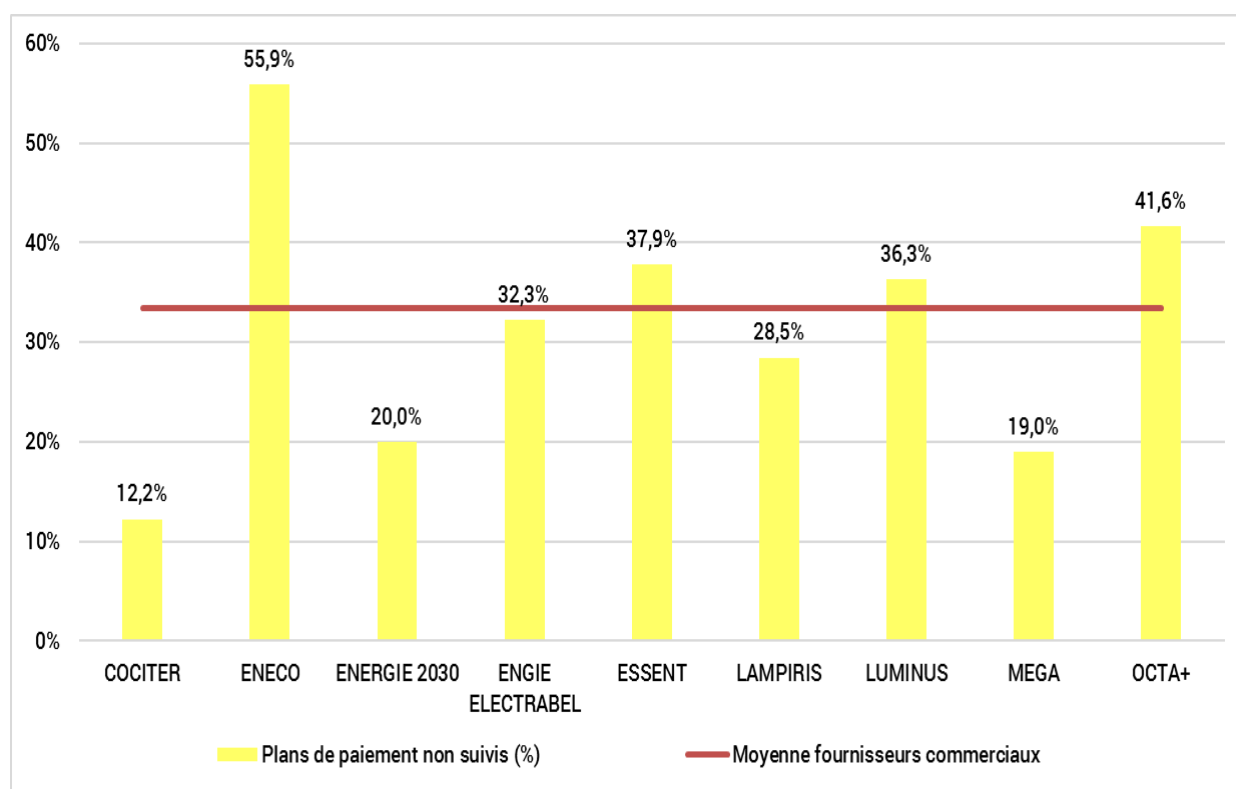
GRAPHIQUE 40 MONTANT MENSUEL MOYEN (EN EUR) ET DURÉE MOYENNE (EN MOIS) DES PLANS DE PAIEMENT ADMIS EN ÉLECTRICITÉ EN 2020 PAR LES GRD EN TANT QUE FOURNISSEUR SOCIAL



1.14.1.3. Les plans de paiement non suivis⁷⁴

Le pourcentage de plans de paiement non suivis en électricité parmi le total des plans de paiement dont au moins une échéance tombe durant l'année 2020 octroyés aux clients résidentiels s'élève à 34,2 %. Ce pourcentage est similaire à celui constaté en 2019. Chez les fournisseurs commerciaux, le pourcentage des plans de paiement non suivis s'élève à 33,4 %. Il est nettement supérieur chez les GRD où il s'élève à 54,9 %. Les graphiques ci-après présentent le pourcentage de plans de paiement non suivis en électricité, d'une part, auprès d'un fournisseur commercial et, d'autre part, auprès d'un GRD en tant que fournisseur social. Il est à noter qu'une définition différente d'un plan de paiement non suivi pourrait expliquer les différences importantes constatées entre les fournisseurs commerciaux⁷⁵. La CWaPE invite donc le lecteur à la prudence dans l'interprétation des données reprises ci-dessous.

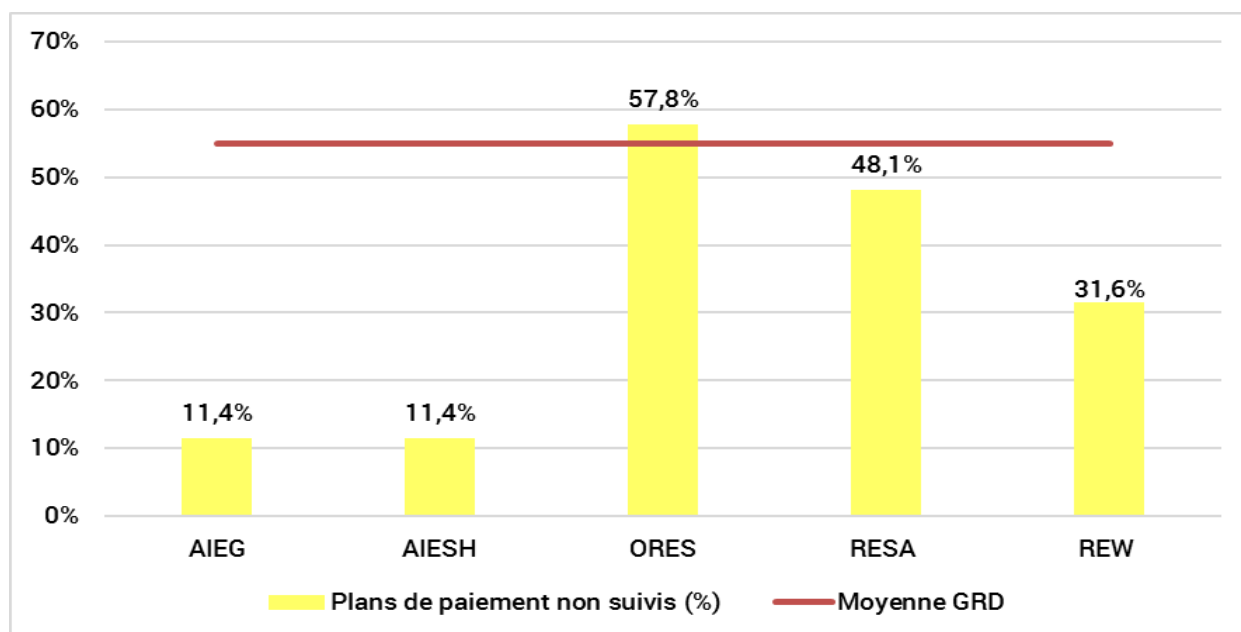
GRAPHIQUE 41 POURCENTAGE DES PLANS DE PAIEMENT NON SUIVIS EN **ÉLECTRICITÉ** (EXPRIMÉ PAR **FOURNISSEUR COMMERCIAL** ET EN POURCENTAGE DU NOMBRE TOTAL DE PLANS DE PAIEMENT DONT AU MOINS UNE ÉCHÉANCE TOMBE DURANT L'ANNÉE 2020)



⁷⁴ Le pourcentage est calculé sur base du nombre de plans non suivis dont au moins une échéance tombe durant l'année étudiée par rapport au nombre total de plans de paiement dont au moins une échéance tombe durant l'année étudiée.

⁷⁵ Certains fournisseurs considèrent qu'un plan de paiement est non suivi lorsque le client ne paie pas une seule échéance. Pour d'autres fournisseurs c'est lorsque le client n'a pas respecté deux, voire trois échéances ou n'a pas réagi à un courrier de rappel que le plan de paiement est considéré comme non respecté.

GRAPHIQUE 42 POURCENTAGE DES PLANS DE PAIEMENT NON SUIVIS EN **ÉLECTRICITÉ** (EXPRIMÉ PAR **GRD** EN TANT QUE FOURNISSEUR SOCIAL ET EN POURCENTAGE DU NOMBRE TOTAL DE PLANS DE PAIEMENT DONT AU MOINS UNE ÉCHÉANCE TOMBE DURANT L'ANNÉE 2020)



1.14.2. En gaz

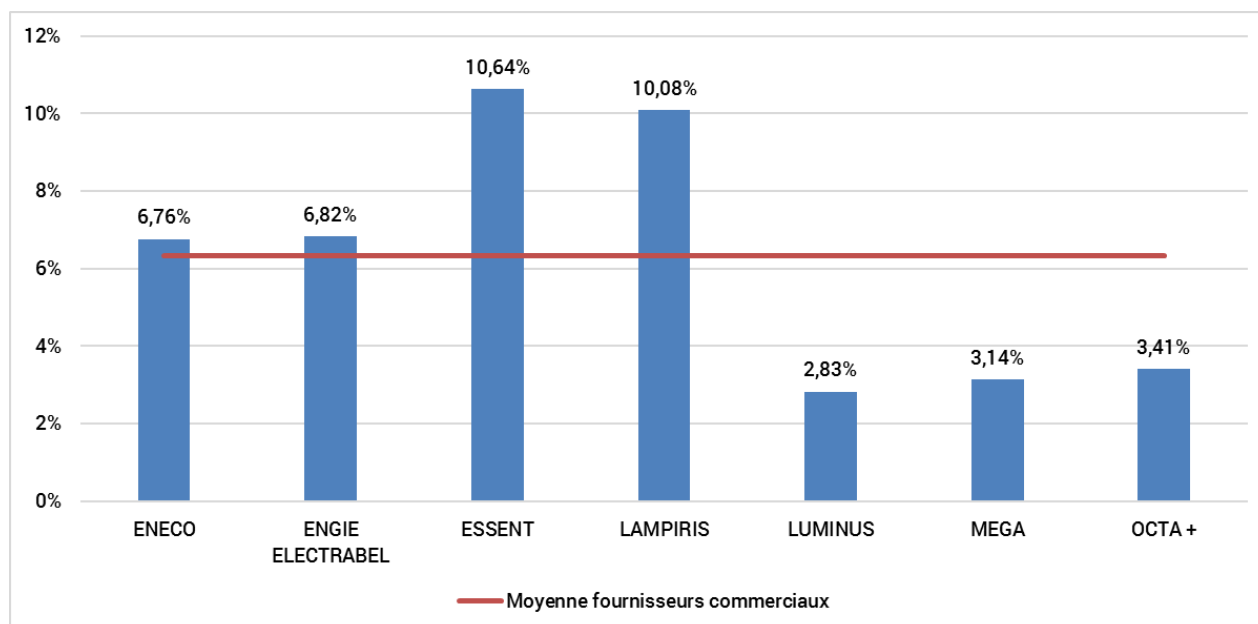
1.14.2.1. Les plans de paiement admis

En gaz, quelques 44 070 clients se sont vu octroyer au moins un plan de paiement par les fournisseurs et les GRD dans le courant de l'année 2020, soit près de 6,4 % du total des clients gaz. Ce pourcentage est légèrement inférieur à celui constaté pour l'année 2019 où il s'élevait à 6,9 %.

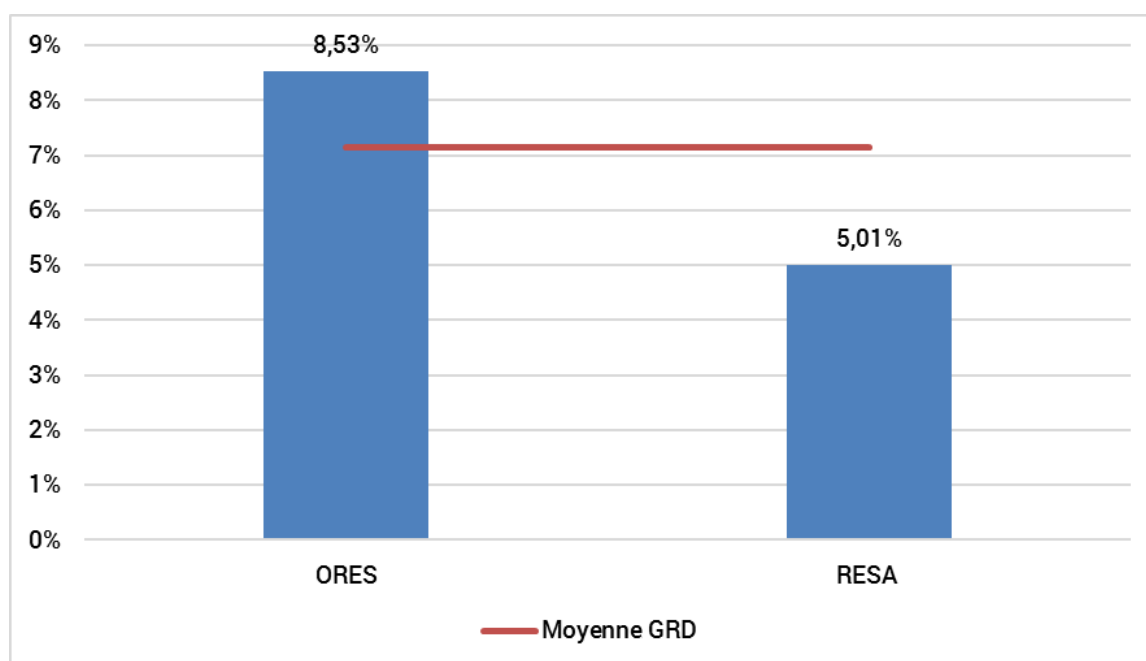
Comme pour l'électricité, les politiques distinctes appliquées par les acteurs au niveau de l'octroi des plans de paiement font apparaître des résultats fort différents, tant au niveau du nombre de plans de paiement octroyés, qu'au niveau du montant mensuel moyen et de la durée moyenne des plans de paiement.

Les graphiques ci-après donnent un aperçu du pourcentage de plans de paiement octroyés au cours de l'année 2020 en gaz par fournisseur commercial et par GRD en tant que fournisseur social.

GRAPHIQUE 43 POURCENTAGE DE CLIENTS QUI SE SONT VU OCTROYER AU MOINS UN PLAN DE PAIEMENT **EN GAZ** EN 2019 (EXPRIMÉ PAR **FOURNISSEUR COMMERCIAL** ET EN POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE ALIMENTÉE AU 31/12/2020)



GRAPHIQUE 44 POURCENTAGE DE CLIENTS QUI SE SONT VU OCTROYER AU MOINS UN PLAN DE PAIEMENT **EN GAZ** EN 2020 (EXPRIMÉ PAR **GRD** ET EN POURCENTAGE DES CLIENTS PROTÉGÉS QU'ILS ALIMENTENT AU 31/12/2020)

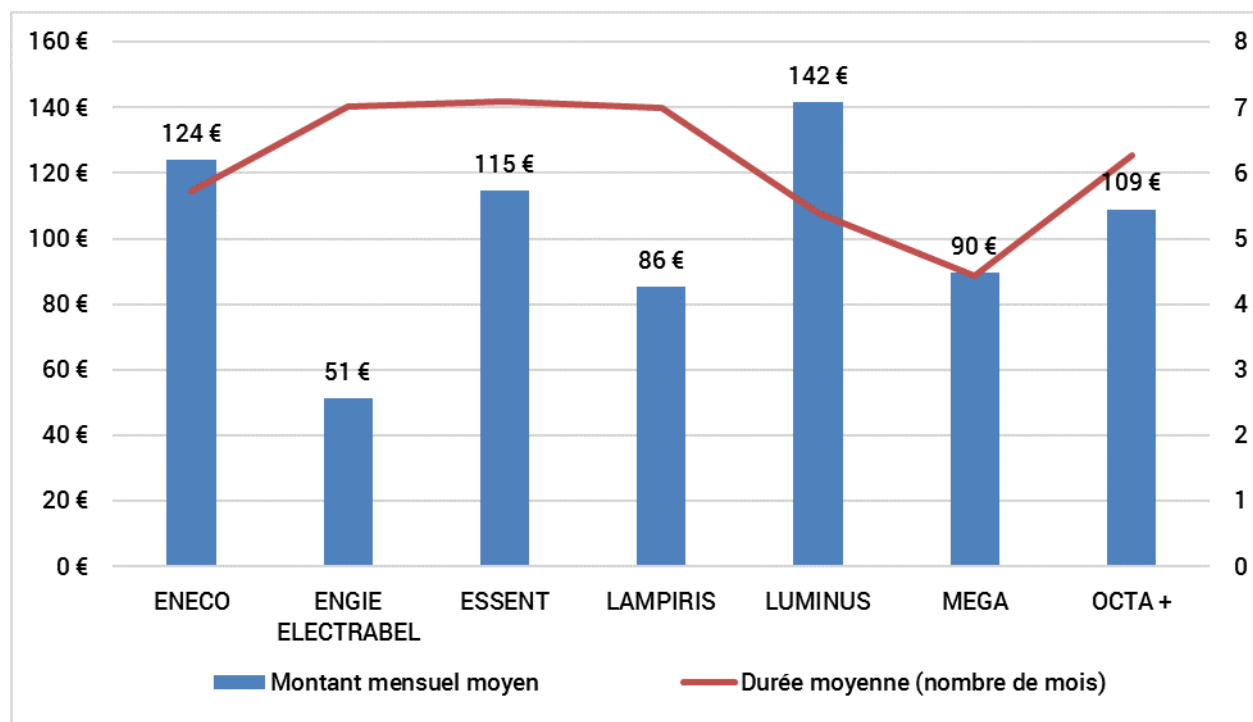


1.14.2.2. Le montant et la durée des plans de paiement

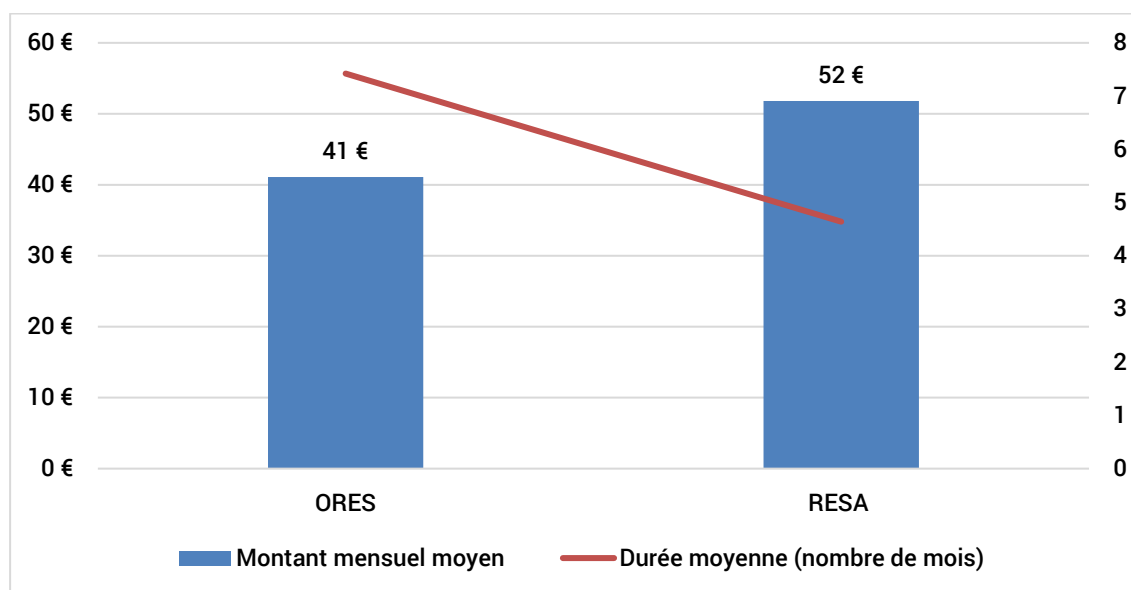
Les plans de paiement octroyés en 2020 en gaz par les fournisseurs commerciaux avaient en moyenne une durée de 6,7 mois et le montant mensuel moyen s'élevant à 81,7 EUR. Pour les GRD, les plans de paiement admis s'établissaient en moyenne sur 6,7 mois et le montant mensuel moyen était à 43,7 EUR.

Les graphiques ci-dessous illustrent les différences sensibles entre les fournisseurs commerciaux et les gestionnaires de réseaux de distribution au niveau de la durée moyenne et du montant moyen des plans de paiement octroyés au cours de l'année 2020.

GRAPHIQUE 45 MONTANT MENSUEL MOYEN (EN EUR) ET DURÉE MOYENNE (EN MOIS) DES PLANS DE PAIEMENT ADMIS EN GAZ EN 2020 PAR LES FOURNISSEURS COMMERCIAUX



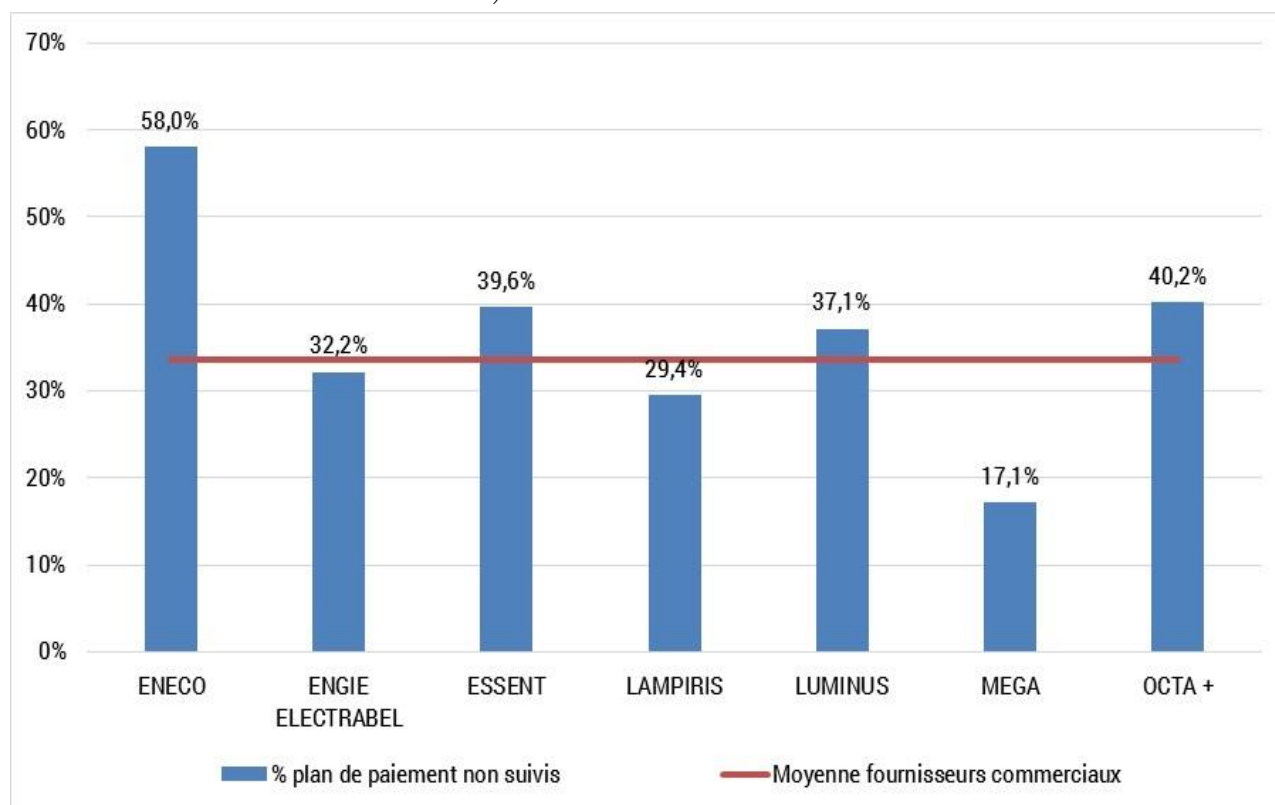
GRAPHIQUE 46 MONTANT MENSUEL MOYEN (EN EUR) ET DURÉE MOYENNE (EN MOIS) DES PLANS DE PAIEMENT ADMIS EN GAZ EN 2020 PAR LES GRD EN TANT QUE FOURNISSEUR SOCIAL



1.14.2.3. Les plans de paiement non suivis

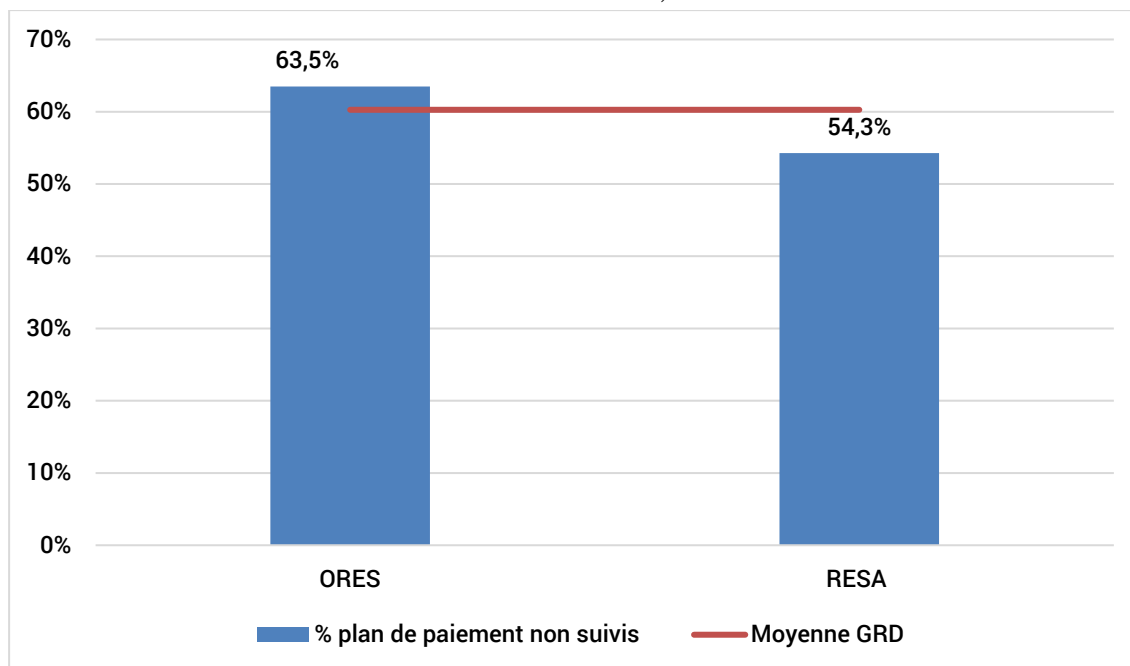
Le pourcentage de plans de paiement non suivis parmi le total des plans de paiement dont au moins une échéance tombe durant l'année 2020 en gaz s'élève à 34,2 %. La CWaPE constate une légère diminution du pourcentage de plans de paiement non suivis par rapport à l'année 2019 où ce pourcentage s'élevait à 36,3 %. Les graphiques ci-après présentent le pourcentage de plans de paiement non suivis en gaz, d'une part, auprès d'un fournisseur commercial et d'autre part, auprès d'un GRD en tant que fournisseur social. Comme en électricité, la lecture des deux graphiques ci-après permet de constater que le pourcentage moyen de plans de paiement non suivis est nettement supérieur chez les GRD (60,3 %) que chez les fournisseurs commerciaux (33,6 %). Il est à noter qu'une définition différente d'un plan de paiement non suivi pourrait expliquer les différences importantes constatées entre les fournisseurs commerciaux⁷⁶. La CWaPE invite donc le lecteur à la prudence dans l'interprétation des données reprises ci-dessous.

GRAPHIQUE 47 POURCENTAGE DES PLANS DE PAIEMENT NON SUIVIS **EN GAZ** (EXPRIMÉ PAR FOURNISSEUR COMMERCIAL ET EN POURCENTAGE DU NOMBRE TOTAL DE PLANS DE PAIEMENT DONT AU MOINS UNE ÉCHÉANCE TOMBE DURANT L'ANNÉE 2020)



⁷⁶ Certains fournisseurs considèrent qu'un plan de paiement est non suivi lorsque le client ne paie pas une seule échéance. Pour d'autres fournisseurs c'est lorsque le client n'a pas respecté deux, voire trois échéances ou n'a pas réagi à un courrier de rappel que le plan de paiement est considéré comme non respecté.

GRAPHIQUE 48 POURCENTAGE DES PLANS DE PAIEMENT NON SUIVIS **EN GAZ** (EXPRIMÉ PAR GRD EN TANT QUE FOURNISSEUR SOCIAL ET EN POURCENTAGE DU NOMBRE TOTAL DE PLANS DE PAIEMENT DONT AU MOINS UNE ÉCHÉANCE TOMBE DURANT L'ANNÉE 2020)



1.15. LES COMMISSIONS LOCALES POUR L'ÉNERGIE (CLE)

Le législateur a mis en place des mesures de protection supplémentaires visant à accompagner le client protégé dans des situations spécifiques. Les décrets gaz et électricité imposent ainsi qu'une Commission locale pour l'Énergie, en abrégé CLE, soit constituée dans chaque commune afin de permettre un accompagnement des clients protégés et prévenir des situations de coupure de son alimentation en énergie. Outre certaines mentions relatives aux CLE prévues dans les AGW OSP, un arrêté du Gouvernement wallon relatif à la commission locale pour l'énergie (AGW CLE⁷⁷) encadre les dispositions relatives à l'organisation et au suivi des CLE.

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

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

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

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

⁷⁷ L'arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 200 relatif à la commission locale pour l'énergie (dit « AGW CLE »).

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

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

Impact de la crise COVID-19 sur l'organisation des CLE

Les deux périodes confinements et les mesures de protection prises durant l'année 2020 ont fortement impacté l'organisation des CLE. Certaines CLE n'ont pas pu être organisées en présentiel pour respecter les mesures sanitaires prises par le Gouvernement. Par ailleurs, si certains CPAS sont équipés d'un outil leur permettant d'organiser des réunions en téléconférence, ce n'est pas le cas de nombreux CPAS, et certainement pas de nombreux clients. Une grande partie des réunions CLE a donc dû être reportée ou annulée depuis mars 2020.

Le Gouvernement a pris en 2020 des mesures pour pallier les difficultés rencontrées dans l'organisation des CLE et afin de préserver les clients sous compteur à budget d'autocoupures surtout durant les périodes hivernales.

L'arrêté du Gouvernement wallon du 26 novembre 2020⁷⁸ prévoit notamment que la décision de la CLE ne doit plus être sollicitée pour évaluer le maintien et la prise en charge de l'aide hivernale. Cette aide est automatiquement octroyée aux clients protégés sous compteur à budget qui en ont fait la demande.

Cet AGW prévoit également que la fourniture minimale garantie (la FMG) puisse être demandée directement par le client protégé. Rappelons que depuis le 1^{er} avril 2019, l'AGW OSP électricité prévoit que la FMG ne puisse plus être activée qu'à la demande du CPAS.

Ces deux dispositions sont entrées en vigueur le 8 décembre et sont venues à échéance le 31 mars 2021.

1.15.1. La CLE relative à la fourniture minimale garantie en électricité

Nous invitons le lecteur à se référer au chapitre relatif au placement des compteurs à budget en électricité pour de plus amples informations relatives à la fourniture minimale garantie en électricité (FMG).

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

⁷⁸ Arrêté du Gouvernement wallon de pouvoirs spéciaux n°57 du 26 novembre 2020 portant des mesures d'urgences en matière d'accès à l'énergie durant la crise COVID-19 et la période hivernale.

Soulignons que si la CLE décide du retrait de la fourniture minimale garantie, le client garde par ailleurs toujours la possibilité de bénéficier de l'électricité à pleine puissance à condition de recharger la carte de son compteur à budget. Enfin, le retrait de la FMG ne peut avoir lieu en période hivernale.

Au total en 2020, 104 dossiers relatifs à la FMG ont été examinés en CLE, contre 658 en 2019. Soulignons que seuls ORES et l'AIESH ont organisé des CLE relatives à la FMG durant l'année 2020.

La grande diminution du nombre de CLE FMG au cours de l'année 2020 est la conséquence de l'impossibilité d'organiser des CLE durant les périodes de confinement, mais également due au fait que, la fonction « limiteur de puissance » prévue dans les compteurs à budget placés auprès de clients protégés après le 1^{er} avril 2019 n'est désormais plus activée que si le CPAS a préalablement introduit une demande d'activation auprès du GRD. Pour les clients protégés qui disposaient d'un compteur à budget activés au 1^{er} avril 2019, et sauf avis contraires des CPAS, les GRD ont procédé au retrait progressif de cette fonctionnalité. Comme indiqué précédemment dans ce rapport, fin 2020, le nombre de compteurs à budget avec la fonction limiteur de puissance activée s'élevait à 494 compteurs, contre 844 en 2019, soit 0,7 % du total des compteurs à budget actifs en électricité. La majorité des compteurs à budget dont la fonction limiteur de puissance était encore activée était placé sur le territoire d'ORES et de l'AIESH.

Le montant de la dette moyenne liée à la consommation sous limiteur au moment de la réunion de la CLE était de 124 EUR, contre 220,4 EUR en 2019, pour une durée moyenne sous limiteur de 7,6 mois. Ces données ont diminué durant l'année 2020 par rapport aux années antérieures.

Sur les 104 dossiers analysés en 2020, la CLE a décidé du retrait de la FMG dans 79,8 % des cas. Ce pourcentage est nettement inférieur à celui observé en 2019 où il s'élevait à 98,9 %.

Le tableau ci-dessous reprend l'évolution du nombre de CLE relatives à la FMG. Il est constaté que, depuis les 5 dernières années, lorsque la CLE se réunit dans le cadre de l'analyse d'un dossier relatif à la FMG, elle statue très majoritairement sur le retrait de la FMG. Toutefois, par rapport aux quatre années précédentes, on constate qu'en 2020, le pourcentage de décision de retrait de la FMG par rapport au nombre total de dossiers examinés, est nettement inférieur.

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

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de dossiers examinés en CLE	602	699	782	756	658	104
Maintien de la FMG	66	40	32	25	7	21
Retrait de la FMG	536	659	750	731	651	83
% de décision de retrait FMG	89,0%	94,3%	95,9%	96,7%	98,9%	79,8%

La réunion de la CLE est également l'occasion pour l'ensemble des parties présentes de faire le point sur la situation du client, tant du point de vue financier, que de celui des mesures d'accompagnement qui pourraient lui être proposées. Ainsi, pour les 104 dossiers étudiés, la CLE a également décidé de demander l'intervention du Fonds énergie pour aider à apurer la dette du client dans 5 cas pour un montant de 458 EUR.

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

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

Cette demande est soumise à trois conditions :

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

Il faut également noter que cette aide ne peut être réclamée que durant la période hivernale fixée en Région wallonne du 1^{er} novembre au 15 mars.

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

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

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

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

Lorsque la CLE octroie une aide hivernale, elle encourage néanmoins le client, si ses possibilités financières le lui permettent, à procéder au rechargement de son compteur à budget gaz pendant les mois plus chauds de l'année, afin de constituer une réserve pour l'hiver suivant.

Au total en 2020, ce sont 1 075 dossiers qui ont été examinés en CLE. Parmi les dossiers examinés en 2020, la CLE s'est prononcée en faveur de l'octroi d'une aide hivernale dans 77,7 % des cas, pourcentage supérieur à celui des années précédentes.

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

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

Comme indiqué précédemment, le Gouvernement a exceptionnellement prévu en 2020, que le client qui a introduit une demande d'aide hivernale, puisse la recevoir sans passage par la CLE. Ce sont ainsi 334 clients qui ont pu bénéficier de cette disposition.

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

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de dossiers examinés en CLE	899	1 095	1 114	1 233	1 204	1 075
Nombre de dossiers examinés en CLE/ nombre de clients protégés sous cab actifs (exprimé en %)	17,3%	19,6%	18,5%	18,5%	13,9%	12,4%
Octroi aide hivernale	583	677	735	800	801	835
Refus aide hivernale	316	418	379	433	403	240
% de décision d'octroi	64,8%	61,8%	66,0%	64,9%	66,5%	77,7%
# octroi aide hivernale sans passage CLE (COVID)						334

1.15.3. La CLE relative à la perte de statut de client protégé

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

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

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

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

Il est important de préciser que si la CLE confirme la perte du statut de client protégé, la suspension de l'alimentation ne peut être réalisée au plus tôt que cinq jours après la date de notification de l'avis de la CLE et que la suspension de la fourniture dans ce cadre ne peut pas intervenir en période hivernale.

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

Notons également que l'AGW du 19 juillet 2018, entré en vigueur le 1^{er} avril 2019, prévoit un suivi dans ce cas qui se rapproche de la procédure prévue en cas de MOZA. L'objectif est d'accompagner encore davantage le client afin de le pousser à réagir et à signer un contrat avec un fournisseur commercial de son choix afin d'éviter d'aboutir à une situation de coupure. L'AGW prévoit les étapes supplémentaires suivantes :

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

En 2020, la CLE s'est réunie pour examiner les dossiers de perte de statut de 2 564 clients protégés en électricité et de 1 617 clients en gaz. Il est toutefois à préciser que pour les clients fournis pour les deux énergies, un seul dossier aura été examiné en CLE et une seule décision aura été prise.

Dans près de 86 % des dossiers examinés en 2020, la CLE aura confirmé la perte de statut et décidé de la suspension de la fourniture d'électricité, pourcentage supérieur à celui constaté les années précédentes. Il faut noter toutefois qu'en cas de décision de coupure par suite d'une CLE perte de statut, la coupure réelle de l'alimentation du client n'est arrivée en 2020 que dans 7,8 % des cas en électricité, et dans 6,4 % des cas en gaz, les autres situations ayant pu être résolues préalablement. Le pourcentage de coupures effectives par suite d'une décision de la CLE est resté relativement similaire en électricité et a légèrement diminué en gaz par rapport à l'année 2019 où ils étaient respectivement de 7,7 % en électricité et de 8,3 % en gaz.

Le tableau ci-dessous montre l'évolution du nombre de CLE relatives à la perte de statut de client protégé et des décisions prises pour les cinq dernières années en additionnant les données relatives au gaz et à l'électricité.

TABLEAU 7 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLE **GAZ** ET **ÉLECTRICITÉ** RELATIVES À LA PERTE DE STATUT DES CLIENTS PROTÉGÉS - DÉCISIONS PRISES LORS DE CELLES-CI⁷⁹

Evolution du nombre de CLE gaz et électricité relative à la perte de statut des clients protégés					
	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de dossiers examinés en CLE	3 351	3 360	4 647	4 197	4 181
Confirmation du statut protégé du client	333	270	363	499	365
Octroi d'un délai complémentaire au client	657	729	946	352	222
Confirmation de la perte du statut de client protégé	2 361	2 361	3 358	3 337	3 594
% de décision de perte de statut de client protégé	70%	70%	72%	80%	86%

1.15.4. La CLE relative à une demande de réouverture de compteur

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

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

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

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

⁷⁹ Le tableau ci-après additionne les informations relatives au gaz et à l'électricité. Rappelons toutefois que pour les clients fournis pour les deux énergies, un seul dossier aura été examiné en CLE et une seule décision aura été prise.

2. LES INDICATEURS DE PERFORMANCE DES FOURNISSEURS

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

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

Au cours de l'année 2020, la CWaPE a assuré la publication trimestrielle des indicateurs de performance. Des actions ponctuelles ont également été menées, visant soit à intégrer de nouveaux fournisseurs ayant fait leur entrée sur le marché wallon, soit à contrôler la qualité des informations transmises par les fournisseurs existants.

Les graphiques des pages suivantes illustrent l'évolution, sur les années 2019 et 2020, des indicateurs de performance pour l'ensemble des fournisseurs actifs sur le marché résidentiel wallon.

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

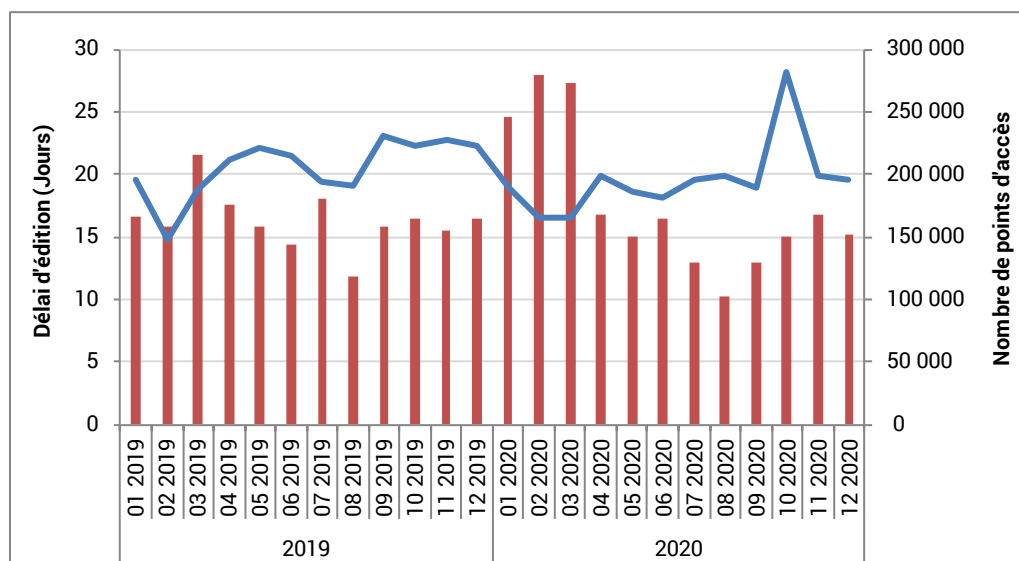
2.1. SERVICES DE FACTURATION

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution du délai d'édition des factures au cours des années 2019 et 2020. Il donne également le nombre de points d'accès pour lesquels des factures ont été envoyées. Le volume mensuel moyen de points d'accès concernés tourne autour de 176 000.

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

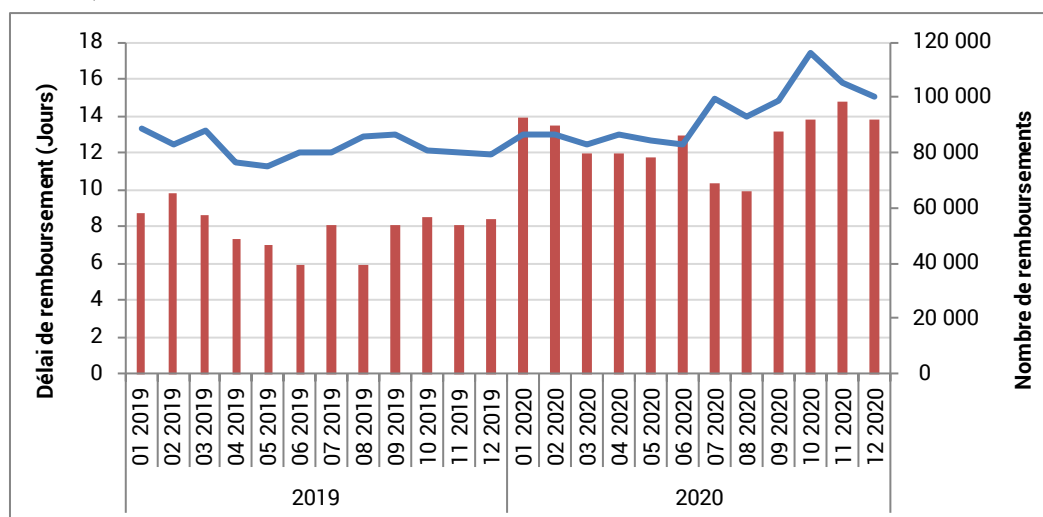
Il importe aussi pour les fournisseurs de disposer d'une capacité de traitement adéquate de manière à envoyer rapidement leurs factures aux clients tout en évitant qu'un envoi massif de factures n'engendre un engorgement des centres d'appels. L'origine de la nette croissance du délai de d'édition de factures au mois d'octobre 2020 est à chercher dans les soucis rencontrés par un fournisseur au niveau de la facturation.

GRAPHIQUE 49 ÉVOLUTION DU DÉLAI D'ÉDITION DES FACTURES 2019-2020



L'émission de factures de clôture ou de régularisation annuelle peut amener un fournisseur à rembourser son client. Aussi le graphique suivant montre l'évolution du délai de remboursement des clients. Ce délai de remboursement, fixé légalement à trente jours, évolue de manière relativement stable, bien qu'une légère augmentation soit à constater au second semestre 2020. Ce délai tourne pour l'année 2020 autour de quatorze jours calendrier. Le volume de remboursement a, quant à lui, connu une forte croissance durant l'année 2020 puisqu'il est passé d'une moyenne mensuelle de 52 500 remboursements en 2019 à une moyenne mensuelle de 84 250 remboursements en 2020. La pointe observée en octobre 2020 dans les délais de remboursement est à mettre en relation avec les problèmes de facturation rencontrés par un fournisseur.

GRAPHIQUE 50 ÉVOLUTION DU DÉLAI DE REMBOURSEMENT 2019-2020

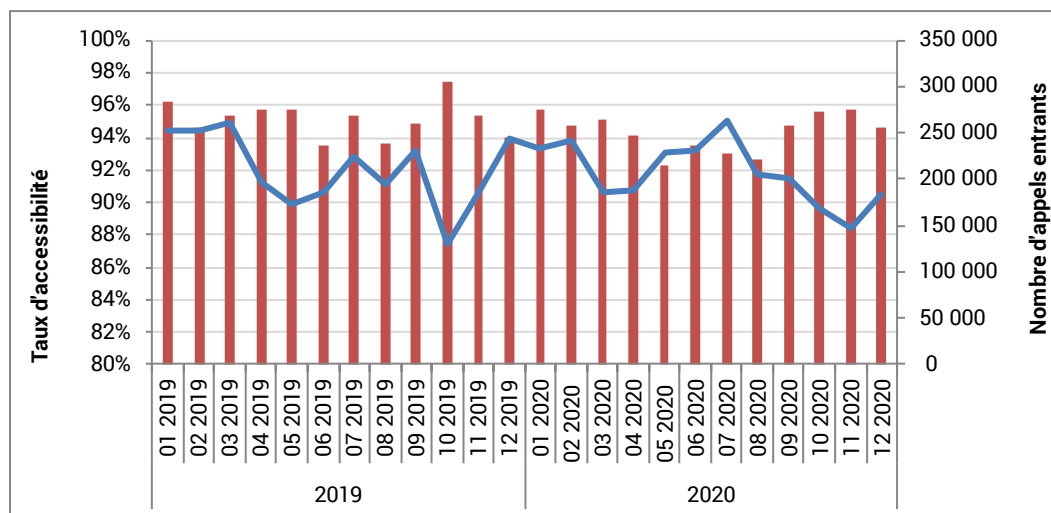


2.2. SERVICES D'INFORMATION

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

Le graphique suivant illustre l'évolution du taux d'accessibilité des centres d'appels ainsi que les volumes mensuels d'appels entrants. L'accessibilité évolue pour 2020 dans une fourchette comprise entre 88 % et 95 %.

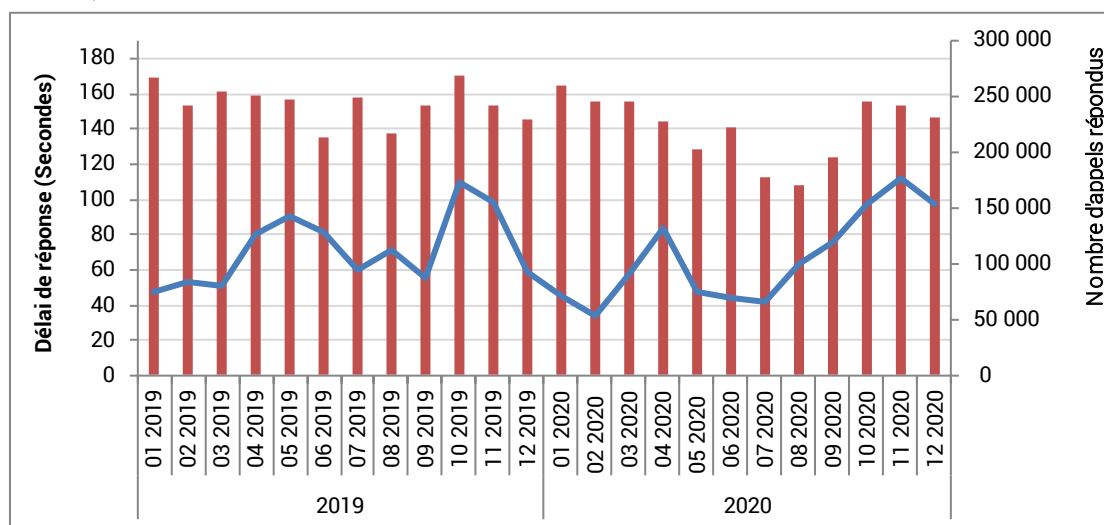
GRAPHIQUE 51 ÉVOLUTION DU TAUX D'ACCESSIBILITÉ 2019-2020



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

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

GRAPHIQUE 52 ÉVOLUTION DU DÉLAI DE RÉPONSE 2019-2020



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

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

Les informations utiles sont transmises fin juin par l'ensemble des GRD au moyen d'un formulaire de collecte de données de sorte qu'au moment de la rédaction de ce rapport seuls les coûts relatifs à l'année 2019 ont été pris en considération.

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

Le tableau ci-dessous permet de constater que le coût total imputé aux OSP à charge des GRD en 2019 s'élevait à 58,2 Mio EUR en électricité et à 38,7 Mio EUR en gaz.

TABLEAU 8 COÛT 2019 DES OSP À CHARGE DES GRD

Récapitulatif des coûts des OSP 2019 à charge des GRD						
	OSP à caractère social	OSP fnt de marché	OSP URE	Racc std gratuit	OSP éclairage public	Total 2019
AIEG	€ 344 471	€ 48 165	€ 338 178		€ 144 648	€ 875 462
AIESH	€ 548 323	€ 82 542	€ 172 029		€ 273 427	€ 1 076 322
RESA ELEC	€ 9 777 900	€ 781 007	€ 2 849 294		€ 3 022 897	€ 16 431 098
REW	€ 373 303	€ 52 527	€ 113 975		€ 279 372	€ 819 177
ORES ELEC	€ 19 540 437	€ 1 322 441	€ 9 346 453		€ 8 826 872	€ 39 036 202
TOTAL	€ 30 584 434	€ 2 286 681	€ 12 819 929		€ 12 547 216	€ 58 238 260
RESA GAZ	€ 4 865 153	€ 19 081	€ 0	€ 8 442 660		€ 13 326 895
ORES GAZ	€ 11 579 443	€ 447 713	€ 0	€ 13 329 379		€ 25 356 535
TOTAL	€ 16 444 596	€ 466 794	€ 0	€ 21 772 039		€ 38 683 429
TOTAL ED + GD	€ 47 029 030	€ 2 753 475	€ 12 819 929	€ 21 772 039	€ 12 547 216	€ 96 921 689

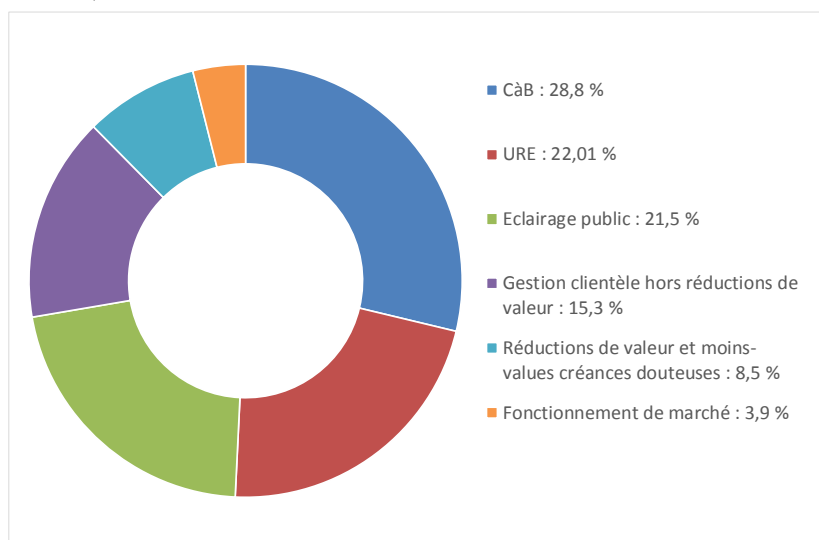
Comme il ressort du tableau suivant, le coût total annuel des OSP en électricité pour le client-type Dc (3500 kWh) s'élevait en 2019 à 31 EUR TVAC soit 3,2 % de sa facture annuelle et s'élevait, en gaz, pour le client-type D3 (23 260 kWh) à 81 EUR TVAC soit 5,6 % de sa facture annuelle.

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

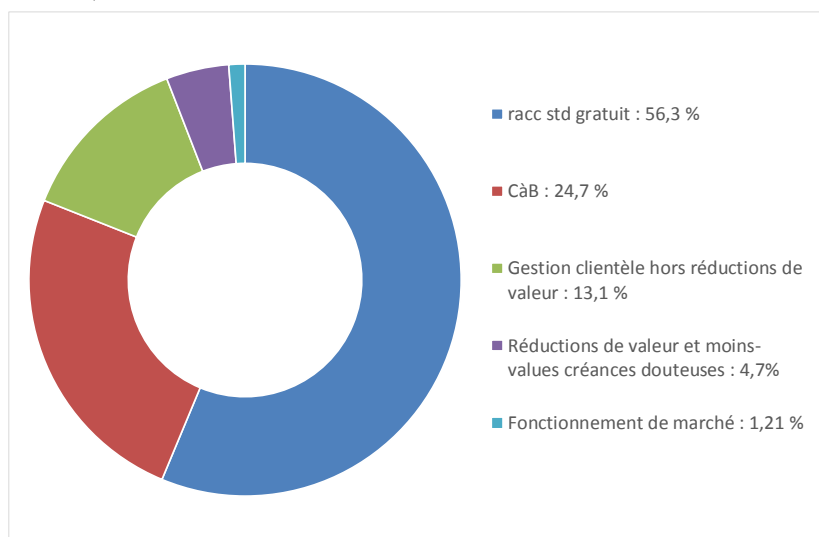
2019		Client-type	Consommation client-type (MWh)	Coût OSP moyen/MWh HTVA	Coût OSP 2019 TVAC	Facture moyenne annuelle TVAC 2019	% facture annuelle 2019
	Electricité	Dc	3,5	€ 7,34	€ 31,08	€ 978,82	3,2%
	Gaz	D3	23,26	€ 2,87	€ 80,87	€ 1.445,67	5,6%

Exprimée en pourcentage, la répartition des coûts entre les différentes OSP pour l'année 2019 est la suivante :

GRAPHIQUE 53 RÉPARTITION DU COÛT DES OSP 2019 – ÉLECTRICITÉ



GRAPHIQUE 54 RÉPARTITION DU COÛT DES OSP 2019 – GAZ

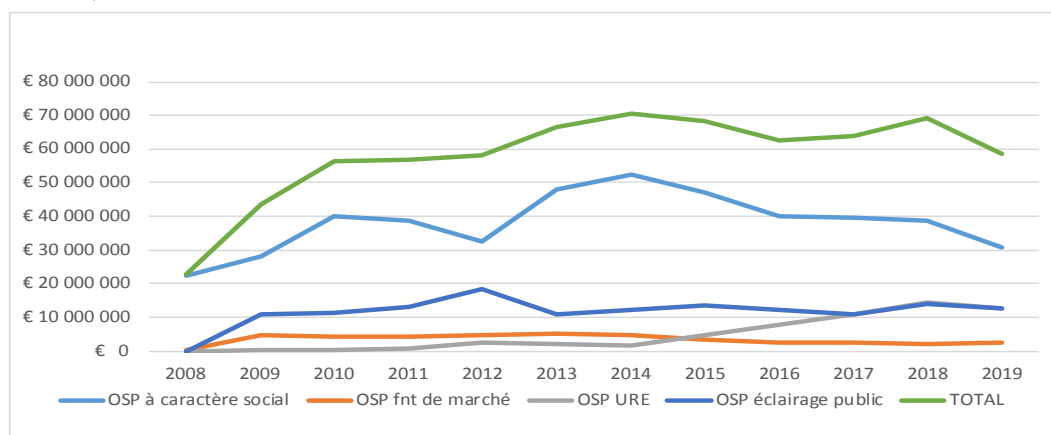


La CWaPE poursuivra, au cours de l'année 2020, l'évaluation des OSP à charge des GRD de manière à analyser leur efficacité au regard de l'objectif poursuivi et de leurs coûts respectifs.

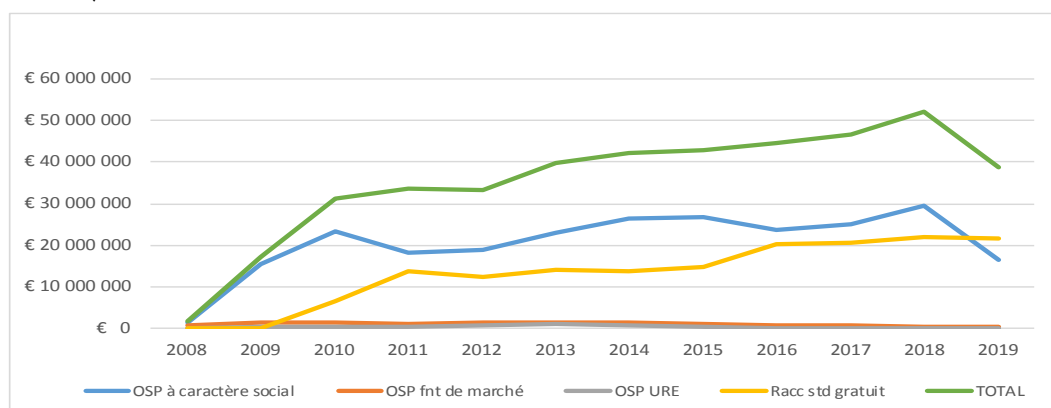
Les graphes ci-dessous reprennent l'évolution des coûts des OSP par catégorie de coûts depuis l'année 2008. L'évolution de ces coûts est notamment liée aux nouvelles OSP qui ont vu le jour et à l'identification plus fine des coûts OSP par les GRD au cours des années.

Malgré l'augmentation de certains coûts souhaitables du fait de la transition énergétique dans laquelle s'est inscrite notre société (mécanisme de soutien Quali watt, l'entretien de l'éclairage public et les raccordements standards gratuits en gaz), il est important de constater que les autres coûts OSP des GRD ont globalement tendance à diminuer en 2019.

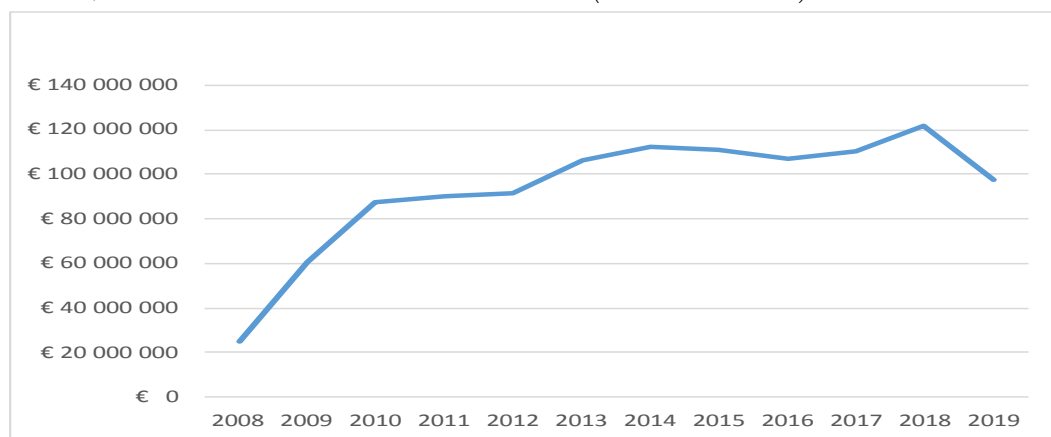
GRAPHIQUE 55 ÉVOLUTION DES COÛTS OSP ÉLECTRICITÉ



GRAPHIQUE 56 ÉVOLUTION DES COÛTS OSP EN GAZ



GRAPHIQUE 57 ÉVOLUTION DES COÛTS OSP GLOBAUX (ÉLECTRICITÉ + GAZ)



4. PERSPECTIVES

L'année 2020 a vu plusieurs évolutions qui auront un impact direct sur les obligations de service public et nécessiteront donc la vigilance de la cellule socio-économique.

La crise sanitaire liée à la COVID-19 n'a pas épargné la Belgique et pour soulager les ménages souffrant d'une perte de revenu, à la suite de l'arrêt de nombreuses activités dès le mois de mars 2020, le Gouvernement wallon a pris une série de mesures d'urgence, dont notamment la protection régionale conjoncturelle. Comme mentionné précédemment dans ce rapport, c'est l'AGW du 24 septembre 2020 qui a fixé les conditions d'octroi du statut de client protégé conjoncturel. Les bénéficiaires de ce statut se voient appliquer le tarif social par leur GRD, agissant en tant que fournisseur social, pendant un an. A l'origine, ce statut de client protégé conjoncturel pouvait être octroyé jusqu'au 31 mars 2021. Le 1^{er} avril 2021, le Gouvernement wallon a adopté un projet d'arrêté prolongeant jusqu'au 31 décembre 2021 l'octroi du statut de client protégé conjoncturel en électricité et en gaz, dans les limites des crédits budgétaires prévus par la Région wallonne.

Par ailleurs, le gouvernement fédéral a également prévu l'extension de l'application du tarif social fédéral en électricité et en gaz aux bénéficiaires de l'intervention majorée (BIM) pour la période allant du 1^{er} février au 31 décembre 2021. Sur base d'un rapport de monitoring réalisé par la CREG⁸⁰, l'extension de ce droit à la clientèle BIM devrait représenter environ un doublement du nombre de clients protégés fédéraux.

En février 2020, le Parlement wallon avait entamé des démarches pour aborder le sujet délicat de la précarité énergétique. Après plusieurs auditions et la sollicitation de l'avis écrit d'un nombre important d'acteurs, une proposition de décret avait été présentée en Commission Energie du Parlement wallon en octobre 2020⁸¹. Cette proposition de décret vise à imposer la décision d'un juge de paix avant toute coupure de fourniture d'électricité, et à supprimer le dispositif des compteurs à budget. A la demande du Parlement wallon, la CWaPE a envoyé le lundi 7 décembre son avis sur la proposition de décret susmentionné.

Sans préjuger de l'entrée en application de ce décret, la CWaPE sera attentive aux développements de ce dossier, notamment parce que les obligations de service public en matière sociale dans le marché de l'énergie reposent sur un équilibre entre plusieurs mesures de protection du consommateur. En outre, dans son avis la CWaPE s'inquiétait du fait que le recours systématique au juge de paix risquait d'avoir des impacts négatifs non seulement sur les clients précarisés mais aussi sur l'ensemble des consommateurs à travers la détérioration de la dynamique de marché. Le premier risque identifié est l'augmentation de l'endettement des clients en situation de précarité par suite de l'allongement de la procédure, incluant le passage devant le juge de paix.

En ce qui concerne le système des compteurs à prépaiement, la CWaPE est d'avis que cet instrument reste la moins mauvaise solution en cas de facture impayée en gaz ou en électricité, et est en tous cas de loin préférable à la coupure. Cependant ce système doit évoluer et le déploiement des compteurs communicants contribuera à cette évolution avec des solutions technologiques pour encadrer les auto-coupures, moyennant un suivi par le législateur de la gestion des données et de la technologie. Le remplacement des anciens compteurs à carte a d'ailleurs débuté en 2020 par le GRD ORES. La cellule socio-économique suivra le processus de remplacement et veillera à la bonne information des utilisateurs.

⁸⁰ Rapport de la CREG (RA) 2238 du 7 mai 2021.

⁸¹ Proposition de décret modifiant les articles 2, 33bis/1, 34 et 35 du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et insérant les articles 33bis/3 à 33bis/6 (Parlement de Wallonie, doc. 287, (2020-2021)).

Enfin, le nouveau protocole de communication MIG6 entrera en vigueur dès le mois de septembre 2021. Le MIG6 redéfinira notamment les processus en cas de placement d'un compteur à budget : la notion de fournisseur X ne sera plus utilisée dans le cadre du placement d'un compteur à budget. Une contribution forfaitaire sera versée au fournisseur du client qui attend le placement de son compteur, lorsque le délai de placement n'est pas respecté par le GRD. A noter également que ces procédures automatiques risquent d'être elles-aussi impactées par la possible entrée en vigueur du décret juge de paix précité. La CWaPE restera attentive à ces nombreuses évolutions en perspective.

5. CONCLUSION

Le présent rapport a mis en exergue les résultats des mesures sociales et des obligations de service public dans les marchés de l'électricité et du gaz en Région wallonne pour l'année 2020.

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

Après une année 2019 marquée par l'entrée en vigueur d'un certain nombre de modifications au niveau des obligations de service public à caractère social venant compléter les mesures de protection au bénéfice de la clientèle vulnérable, l'année 2020 a quant à elle été profondément impactée par la crise de la COVID-19. Pour tenter de palier aux diverses conséquences de la crise économique et sanitaire sur la clientèle vulnérable, ayant engendré pour certains une précarité précipitée et inattendue, le Gouvernement wallon a pris différentes mesures d'urgence tant pour garantir un maximum l'accès à l'énergie que pour alléger la facture de la clientèle précarisée et/ou fragilisée par la crise.

Parmi ces mesures, il y a entre autres les suivantes :

- une interdiction temporaire, à l'occasion de la première période de confinement, de suspension de la fourniture résultant de l'utilisation de la fonction de prépaiement ;
- une interdiction temporaire pour les fournisseurs, à l'occasion des deux périodes de confinement, de déposer des demandes de placement de compteur à budget auprès des GRD ;
- une suspension temporaire pour les GRD, à l'occasion des deux périodes de confinement, de procéder à des placements de compteur à budget ou à des coupures (sauf pour des raisons de sécurité) ;
- l'octroi d'aides financières au profit des clients sous compteur à budget ou de clients alimentés par le fournisseur X dans l'attente du placement d'un compteur à budget ;
- un soutien financier aux CPAS pour leur permettre d'intervenir dans le paiement des factures de gaz et d'électricité des ménages précarisés et des clients alimentés par le fournisseur X en attente du placement d'un compteur à budget ;
- la création d'une catégorie de clients protégés conjoncturels pour les ménages souffrant d'une perte de revenus due à la crise sanitaire ou disposant de revenus limités et se retrouvant en difficultés de payer leurs factures.

Au même titre que les mesures entrées en vigueur dans le courant de l'année 2019, les mesures prises par le Gouvernement wallon en 2020 dans le cadre de la crise sanitaire ont eu un impact important sur la protection de la clientèle vulnérable et la procédure de défaut de paiement en place en Région wallonne. La CWaPE en veut pour preuve l'évolution de certaines données et notamment les suivantes :

- la diminution du nombre de demandes et de placements de compteur à budget par suite de l'introduction de mesures de suspension temporaire ;
- l'augmentation sensible du nombre de clients protégés régionaux alimentés par les GRD à la suite de la création d'une catégorie de clients protégés conjoncturels ;
- la croissance du nombre de clients alimentés par le fournisseur X dans l'attente du placement d'un compteur à budget, en raison notamment des mesures de suspension des procédures de placement ;
- la hausse des arriérés de paiement de la clientèle sous fournisseur X et des créances irrécouvrables dans le chef des GRD ;
- la forte diminution du nombre de coupures consécutives au refus de placement de compteur à budget et à l'échec de la procédure de régularisation dans le cadre des déménagements problématiques, par suite des interdictions temporaires de coupure au moment des périodes de confinement.

Il est cependant à craindre que la levée des mesures temporaires s'accompagne d'un effet de rattrapage au niveau des procédures de placement de compteur à budget et des coupures de la fourniture de gaz et d'électricité, effet qui devrait vraisemblablement se matérialiser dans les chiffres 2021. Ceci devrait majoritairement impacter la clientèle précarisée ou fragilisée par la crise, rendant d'autant plus nécessaires les mesures de suivi et d'accompagnement déjà mises en place.

Par ailleurs, l'ensemble de la procédure légale de défaut de paiement pourrait être grandement impactée par les modifications envisagées - et en cours d'adoption – visant à l'introduction de l'obligation d'un passage devant le juge de paix avant toute interruption de la fourniture de gaz ou d'électricité d'un client résidentiel.

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

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

Enfin, avec l'arrivée prochaine, quelque peu ralentie en raison de la crise sanitaire, des compteurs communicants et la disparition programmée des compteurs à budget tels qu'on les connaît aujourd'hui, de nouvelles règles et procédures devront être prévues, et certaines dispositions actuelles devront être repensées, afin d'adapter les dispositions en matière de protection du consommateur à ces nouvelles technologies tout en permettant à celui-ci de devenir encore plus acteur de son énergie. Ceci passera inmanquablement par une communication ciblée et un accompagnement à dimension humaine des populations les plus précarisées.

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

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