

# RAPPORT ANNUEL SPECIFIQUE

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



20  
21

# 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'ANNEE 2021 AU NIVEAU DES OSP SOCIALES en Région wallonne .....	9
1.2.1. L'impact de la prolongation de la crise de la COVID-19 et des inondations de juillet 2021 .....	9
1.2.2. La sortie de deux fournisseurs commerciaux du marché des clients résidentiels wallons .....	13
1.2.3. Le placement des compteurs communicants à prépaiement .....	14
1.2.4. L'entrée en vigueur du MIG 6 et son impact sur les procédures des OSP sociales .....	15
1.3. RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE WALLONNE ENTRE LES FOURNISSEURS ET LES GRD .....	17
1.3.1. En électricité .....	17
1.3.2. En gaz .....	18
1.4. LES CLIENTS PROTÉGÉS ET l'OCTROI DU TARIF SOCIAL .....	19
1.4.1. Les différentes catégories de clients protégés .....	19
1.4.2. Le nombre de clients protégés .....	21
1.4.3. Les clients protégés exclusivement régionaux .....	24
1.4.4. Le tarif social et les autres mesures de protection envers les clients protégés .....	25
1.5. LA PROCÉDURE APPLICABLE AU CLIENT RÉSIDENTIEL EN CAS DE NON-PAIEMENT .....	26
1.5.1. Rappels et mises en demeure .....	28
1.5.2. La déclaration de défaut de paiement et la demande de placement d'un compteur à prépaiement ou de drop .....	32
1.5.2.3. Les clients protégés en défaut de paiement .....	37
1.6. LE PLACEMENT DU COMPTEUR À prépaiement .....	37
1.6.1. En électricité .....	40
1.6.2. En gaz .....	47
1.7. LES RECHARGEMENTS DES COMPTEURS À PREPAIEMENT .....	52
1.7.1. Les lieux de recharge .....	52
1.7.2. Les montants rechargés sur la carte du compteur à prépaiement .....	54
1.8. LES AUTOCOUPURES .....	55
1.9. LES DÉSACTIVATIONS DE la fonction de prépaiement des compteurS .....	60
1.9.1. En électricité .....	60
1.9.2. En gaz .....	61
1.10. ÉVALUATION DES RETARDS DE PAIEMENT DES CLIENTS RÉSIDENTIELS ACTIFS ET INACTIFS .....	61

1.10.1. Les clients actifs.....	62
1.10.2. Les clients inactifs.....	63
1.11. LE MONTANT DES CRÉANCES IRRÉCOUVRABLES COMPTABILISÉES POUR L'ANNÉE 2021.....	64
1.12. LES COUPURES D'ALIMENTATION EN ÉLECTRICITÉ ET EN GAZ.....	65
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 prépaiement .....	65
1.12.2. Les coupures consécutives à un déménagement problématique .....	68
1.12.3. Les coupures consécutives à une fin de contrat .....	70
1.12.4. Les coupures consécutives à une fraude prouvée .....	71
1.12.5. Les coupures consécutives à une perte de statut de client protégé.....	71
1.12.6. Les interruptions de fourniture pour l'année 2021 .....	72
1.13. L'ALIMENTATION TEMPORAIRE PAR LE GRD EN TANT QUE FOURNISSEUR X.....	73
1.13.1. Les différentes situations d'alimentation du GRD en tant que fournisseur X .....	73
1.13.2. Évolution du nombre de clients alimentés par le fournisseur X.....	75
1.13.3. La durée de la fourniture X.....	76
1.13.4. Les retards de paiement auprès du fournisseur X.....	77
1.14. LES PLANS DE PAIEMENT .....	79
1.14.1. En électricité.....	80
1.14.2. En gaz .....	84
1.15. LES COMMISSIONS LOCALES POUR L'ÉNERGIE (CLE) .....	88
1.15.1. La CLE relative à la fourniture minimale garantie en électricité .....	89
1.15.2. La CLE relative à l'octroi d'une carte gaz en période hivernale.....	90
1.15.3. La CLE relative à la perte de statut de client protégé.....	92
1.15.4. La CLE relative à une demande de réouverture de compteur.....	94
2. LES INDICATEURS DE PERFORMANCE DES FOURNISSEURS.....	95
2.1. SERVICES DE FACTURATION .....	95
2.2. SERVICES D'INFORMATION.....	97
3. LE COÛT DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC AUPRÈS DES ACTEURS DE MARCHÉ.....	98
4. CONCLUSION ET PERSPECTIVES .....	101

# EXECUTIVE SUMMARY

Ce rapport de la CWaPE présente l'évolution des mesures sociales et les obligations de service public dans le marché de l'électricité et du gaz en Région wallonne pour l'année 2021. 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 2021 a été fortement marquée par la prolongation de la crise du COVID-19, les inondations du mois de juillet 2021 et la hausse significative des prix de l'électricité et du gaz naturel particulièrement à partir du deuxième semestre. Différentes mesures ont été soit prolongées, soit mises en place en 2021 par les gouvernements fédéraux et régionaux visant à assurer l'accès à l'énergie aux usagers et soutenir les ménages à faire face aux conséquences de ces événements. Parmi les mesures prises en 2021, il faut mentionner les périodes de suspension des placements de compteurs à prépaiement et des coupures, les aides spécifiques ponctuelles aux CPAS, aux clients en difficultés et aux ménages sinistrés, la prolongation de la possibilité de demander le statut de client bénéficiant de la protection régionale conjoncturelle (PRC) et l'octroi du statut de client protégé aux bénéficiaires de l'intervention majorée.

L'organisation du marché de l'énergie a également été perturbée par la mise en œuvre du MIG 6 durant les derniers mois de l'année 2021.

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 2021, ce sont respectivement 20,8 % de l'ensemble des clients résidentiels en électricité et 25,4 % en gaz qui bénéficiaient de ce statut. L'année 2021 a été marquée, pour les deux vecteurs énergétiques, par une forte augmentation du nombre de clients protégés. (+44,4 % en électricité et + 43,4 % en gaz). Cette augmentation est principalement la conséquence de l'octroi temporaire depuis le 1<sup>er</sup> février 2021 du tarif social aux clients bénéficiant de l'intervention majorée.

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 aboutir *in fine* à déclarer le client en défaut de paiement et à demander le placement d'un compteur à prépaiement.

Ainsi, ce sont respectivement 12,8 % des clients en électricité et 15,1 % des clients en gaz qui ont reçu au moins un courrier de mise en demeure en 2021. Le pourcentage de clients résidentiels déclarés au moins une fois en défaut de paiement atteint, pour l'année 2021, 4,9 % en électricité et 6,2 % en gaz. Sur la même période, 3,1 % des clients en électricité et 3,7 % des clients en gaz ont été concernés par au moins une demande de placement d'un compteur à prépaiement par leur fournisseur.

En 2021, le nombre de placements de compteurs à prépaiement a diminué tant en électricité qu'en gaz. En électricité, le nombre de compteurs à prépaiement effectivement placés, à savoir 9 690, est en diminution de 14,8 % par rapport à l'année 2020, année déjà marquée par une diminution très importante du nombre de placements de compteurs à prépaiement. En gaz, le nombre de compteurs à prépaiement placés, à savoir 3 925, a également diminué de 24,2 % par rapport à 2020. Pour rappel, l'année 2020 avait déjà été marquée par une diminution très importante du nombre de

placements de compteurs à prépaiement. Cette forte baisse du nombre placements s'explique notamment par la conjonction des trois événements suivants, la décision du Gouvernement wallon de suspendre les coupures durant le premier semestre 2021, la décision des GRD impactés par les inondations de juillet 2021 de mobiliser leurs équipes afin de remettre en ordre le réseau et enfin, la décision des fournisseurs, suite à la mise en place du MIG 6 de suspendre l'introduction des demandes de placements de compteurs à prépaiement durant le dernier quadrimestre de l'année 2021.

En 2021, ce sont donc quelques 3,8 % (en électricité) et 4,3 % (en gaz) des clients résidentiels wallons qui disposaient d'un compteur à prépaiement actifs.

L'analyse des délais de placement des compteurs à prépaiement fait apparaître des évolutions relativement similaires en électricité et en gaz entre 2020 et 2021. En électricité, le délai moyen de placement a légèrement augmenté pour atteindre 98 jours (contre 93 jours en 2020). En gaz, ce délai moyen a atteint 99 jours (contre 98 jours en 2020). Le montant de la dette moyenne au moment du placement du compteur à prépaiement a connu des évolutions diverses selon l'acteur pris en considération. Il apparaît globalement que le montant de cette dette moyenne a augmenté entre 2020 et 2021 de 10,1 % en électricité et de 16,4 % en gaz pour atteindre respectivement 500 EUR en électricité et 450 EUR en gaz.

L'année 2021 a également été marquée par un déploiement conséquent des compteurs communicants à prépaiement, principalement en électricité. Ainsi sur l'ensemble des compteurs à prépaiement en électricité placés en 2021 à la suite d'une situation de défaut de paiement, 60,1 % de ceux-ci étaient des compteurs communicants. En gaz, le déploiement des compteurs communicants en gaz a démarré plus tardivement, seuls 0,7 % des compteurs à prépaiement placés en 2021 dans ce cadre étaient des compteurs communicants.

Dans certaines situations, une absence de recharge des compteurs à prépaiement peut avoir pour conséquence une coupure de l'alimentation du client, appelée autocoupure. Les pourcentages de clients sous compteur à budget n'ayant connu aucune autocoupure en 2021 sont respectivement de 72 % en électricité et de 77 % en gaz. Ces pourcentages sont supérieurs en électricité et inférieurs en gaz aux données communiquées pour l'année 2020 où ils étaient respectivement de 74 % en électricité et de 72 % en gaz.

Fin 2021, le pourcentage de clients résidentiels actifs présentant un retard de paiement auprès de leur fournisseur s'élève à 8 % en électricité et à 8,7 % en gaz, avec un montant de dette moyenne de respectivement 285 EUR en électricité et de 263 EUR en gaz. Près de 158 390 clients inactifs en électricité présentaient également des dettes auprès des fournisseurs et GRD d'un montant moyen de 479 EUR. En gaz, ce sont près de 87 871 clients inactifs qui présentaient des dettes auprès de leur fournisseur d'un montant moyen de 438 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 2021, toutes causes confondues, s'élève à 3 550 en électricité et à 2 213 en gaz. Par rapport à 2020, ces chiffres sont en diminution de 23,3 % pour l'électricité et de 14,2 % 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 prépaiement, 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 2021, 36 dossiers de poursuite de la FMG ont été examinés en réunion de CLE, qui a statué dans 81 % des cas sur le retrait de la FMG. La CLE a décidé d'octroyer l'aide hivernale à 662 clients, ce qui représente 60 % des dossiers examinés dans ce cadre en 2021 par ces commissions.

La deuxième partie du rapport présente les indicateurs de performance des fournisseurs actifs sur le segment de marché 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 2021, autour de quinze jours calendrier. Le taux d'accessibilité des centres d'appel des fournisseurs évolue, pour 2021, dans une fourchette comprise entre 81 % et 93 %.

La troisième partie du rapport met en perspective, pour l'année 2020, 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 58,3 Mio EUR en électricité et à 40,3Mio EUR en gaz. Ces chiffres sont stables en électricité (+0,2 %) mais progressent de 4,1 % en gaz par rapport à l'année 2019.

# 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.

Le périmètre des OSP est assez large et peut être classé en plusieurs catégories en fonction des objectifs poursuivis :

- 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 (décris 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 wallonne<sup>1</sup> 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 2021. 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 l'année 2021 sera marqué par la prolongation de la crise sanitaire liée à la COVID-19, par les inondations de juillet 2021 et par la hausse des prix de l'énergie, principalement durant le deuxième semestre.** Ces différents événements ont nécessité la mise en place et le suivi de 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 2021, et compare, le cas échéant, les données chiffrées à celles des années précédentes.

---

<sup>1</sup> 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 »).

**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.

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 34ter, et dans le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz, ci-après dénommé le « décret gaz », plus précisément aux articles 31bis à 33bis.

Les OSP sociales prévues dans 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 prépaiement ;
- 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'ANNÉE 2021 AU NIVEAU DES OSP SOCIALES EN RÉGION WALLONNE

### 1.2.1. L'impact de la prolongation de la crise de la COVID-19 et des inondations de juillet 2021

L'année 2021 a été fortement perturbée par la prolongation de la crise sanitaire liée à la pandémie de la COVID-19, mais elle a également été marquée par les terribles inondations du mois de juillet 2021 suite auxquelles de nombreuses familles ont été touchées de plein fouet. Des logements ont été détériorés, certains ménages ont dû faire face à une

coupure d'énergie, d'autres ont été obligés de déménager. La réhabilitation des logements a entraîné pour certains ménages une augmentation importante des consommations d'énergie.

Enfin, une partie des réseaux de gaz et d'électricité, principalement sur le territoire de RESA, a été détériorée. Une mobilisation importante des agents des GRD a été mise en place pour rétablir le plus rapidement possible l'accès à l'énergie des ménages qui en étaient privés et pour réparer les parties des réseaux endommagées. Certaines procédures liées aux OSP ont été temporairement suspendues afin de mettre la priorité sur la remise en état du réseau et la nécessité d'informer et d'apporter de l'aide aux ménages impactés par les inondations.

Suite à ces événements, le Gouvernement wallon a, en 2021, été amené à prendre un ensemble de mesures exceptionnelles. Le cadre législatif a été adapté en vue de garantir l'accès à l'énergie aux usagers et soutenir les ménages face aux conséquences de la crise sanitaire et des inondations.

Le présent rapport présente ci-après les différents textes adoptés en 2021 ayant un impact sur les OSP sociales ainsi que les éléments essentiels des avis de la CWaPE sur les textes en projet. De nombreux autres mesures prises, notamment par le Gouvernement fédéral, en vue de protéger le client vulnérable, ne seront donc pas reprises dans ce chapitre.

Il convient également de rappeler que deux AGW, adoptés dans le courant du dernier trimestre de l'année 2020 en vue de protéger le public précarisé durant la suite des décisions de reconfinement et à la prolongation de la crise sanitaire liée à la COVID-19 ont également impacté le marché en 2021 et sont dès lors exposés ci-après.

### **1.2.1.1. 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**

Cet AGW, adopté en novembre 2020, prévoit la suspension des procédures de placement de compteur à budget jusqu'au 31 janvier 2021 et la suspension des procédures de coupure (sauf pour des raisons de sécurité) jusqu'au 31 mars 2021<sup>2</sup>. 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).

### **1.2.1.2. 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 approuvé une nouvelle aide pour les ménages sous compteur à budget actif au 1er décembre 2020, à savoir l'octroi de 50€ en électricité et 150€ en gaz, montant automatiquement déduit de la facture de régularisation par les fournisseurs.

---

<sup>2</sup> Le Gouvernement wallon a adopté le 1<sup>er</sup> avril 2021, un projet d'arrêté prolongeant jusqu'au 30 juin 2021 l'interdiction des coupures (sauf pour des raisons de sécurité).

L'AGW prévoit également une aide de 230€ en électricité et 135€ en gaz pour les ménages sous fourniture X dans l'attente du placement d'un compteur à budget<sup>3</sup>. Cette aide sera elle aussi déduite de la facture de consommation par le GRD.

Parmi les décrets et AGW adoptés en 2021, il convient de souligner les textes suivants :

### **1.2.1.3. Arrêté du Gouvernement wallon du 1<sup>er</sup> avril 2021 modifiant l'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 du COVID-19**

Cet AGW permet de prolonger, jusqu'au 31 décembre 2021, la possibilité pour le client de demander la protection régionale conjoncturelle (PRC). Rappelons que cette protection 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 leurs factures d'énergie. L'octroi du statut de protégé régional conjoncturel 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.

La PRC a débuté en septembre 2020<sup>4</sup> et son octroi était initialement prévu jusqu'au fin mars 2021. L'AGW du 1<sup>er</sup> avril 2021 prolonge son octroi de 9 mois.

Cet AGW prolonge en outre la suspension des procédures de coupure jusqu'au 30 juin 2021 (sauf pour des raisons de sécurité).

Le Gouvernement wallon a adopté le 3 février 2022 un AGW prolongeant une nouvelle fois l'octroi du statut de client protégé conjoncturel jusqu'au 31 aout 2022. Cet arrêté étend également la liste des personnes pouvant demander ce statut aux ménages sinistrés lors des inondations de juillet 2021<sup>5</sup>.

#### Avis de la CWaPE

*Le 11 mars 2021 la CWaPE a communiqué son avis sur le projet d'arrêté (avis CD-21c11-CWaPE-1876)*

*Dans son avis, la CWaPE soutient la prolongation de la période d'octroi de la protection régionale conjoncturelle jusqu'au 31 décembre 2021 au vu du contexte de la pandémie covid-19 toujours d'actualité. Elle souligne également l'importance d'agir en urgence afin de faire entrer l'AGW en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2021, notamment afin d'éviter une période de vide juridique réglementaire qui pourrait être préjudiciable aux plus vulnérables. La CWaPE émet également dans son avis des propositions de modifications mineures de certains articles*

<sup>3</sup> Client sous X à la suite d'une procédure de défaut de paiement initiée entre le 30 juin 2020 et le 7 décembre 2020

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> Arrêté du Gouvernement wallon du 03 février 2022 modifiant l'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.

#### **1.2.1.4. Arrêté du Gouvernement wallon du 24 novembre 2021 accordant une prime en faveur des ménages sinistrés lors des inondations de juillet 2021**

Cet arrêté encadre l'octroi d'une prime de 550 euros aux ménages sinistrés par l'intermédiaire de leur gestionnaire de réseau de distribution d'électricité pour faire face à des dépenses énergétiques imprévues à la suite des inondations du mois de juillet 2021. Cette prime peut être octroyée jusqu'au 31 décembre 2022.

#### **1.2.1.5. Décret du 3 février 2022 relatif aux marchés du gaz et de l'électricité à la suite des inondations du mois de juillet 2021**

Ce décret, publié au Moniteur belge le 16 février 2022, prévoit des mesures pour venir en aide aux clients résidentiels des communes sinistrées et garantir leur approvisionnement en électricité et en gaz.

Ce décret stipule que jusqu'au 31 mars 2022 :

- sauf raison de sécurité ou demande du client, interdiction de couper l'alimentation en électricité et en gaz dans le cadre d'une procédure en défaut de paiement ;
- sauf raison de sécurité ou demande du client, interdiction de couper l'alimentation en électricité et en gaz dans le cadre d'une procédure de déménagement ;
- les ménages équipés de compteur à budget (CàB) peuvent demander à leur GRD :
  - une avance de 30 euros à rembourser lors du chargement suivant ;
  - la désactivation de leur CàB (ou prépaiement) avec réception de facture d'acompte.
- dans les communes visées, la décision de la CLE ne sera pas sollicitée à la demande du CPAS (si cette demande est à la faveur du client) pour octroyer les aides hivernales.

Ce décret prévoit également de mettre en place des aides directes au bénéfice des ménages sinistrés en collaboration avec les GRD et les CPAS, à savoir:

- l'octroi d'une prime de 550 euros aux bénéfices des ménages sinistrés
- l'allocation d'une subvention de fonctionnement au CPAS afin d'aider les ménages sinistrés.

Il faut relever que les deux dispositions susmentionnées sont entrées en vigueur sur base des deux AGW du 24 novembre 2021<sup>6</sup>.

Le décret prévoit également des mesures en faveur des réseaux de gaz et d'électricité de manière à éviter une augmentation des tarifs de distribution, conséquence des coûts liés aux travaux de réparation nécessaires à la suite des inondations du mois de juillet 2021.

Enfin, le texte encadre des dispositions modificatives de pouvoirs spéciaux permettant de déroger à certaines dispositions du décret en cas de crise impactant la santé, la sécurité ou la situation financière des clients résidentiels ou d'une partie des clients résidentiels.

---

<sup>6</sup> Arrêté du Gouvernement wallon du 24 novembre 2021 accordant une prime en faveur des ménages sinistrés lors des inondations de juillet 2021.  
Arrêté du Gouvernement wallon du 24 novembre 2021 accordant des moyens spécifiques aux CPAS dans le cadre des inondations du mois de juillet 2021.

### Avis de la CWaPE

Le 9 novembre 2021, la CWaPE a remis son avis (avis CD-21k09-CWaPE-0887) sur l'avant-projet de décret relatif aux marchés du gaz et de l'électricité à la suite des inondations du mois de juillet 2021.

Dans son avis, la CWaPE attire l'attention de l'auteur du projet sur l'importance de prévoir un mécanisme simple et autant que possible automatisé afin d'éviter le non-recours aux droits dans le cadre de l'octroi de la prime aux ménages sinistrés.

D'autres remarques de nature juridique ont également été formulées.

## **1.2.2. La sortie de deux fournisseurs commerciaux du marché des clients résidentiels wallons**

Durant l'année 2021, deux fournisseurs ont quitté le segment de marché des clients résidentiels en Wallonie :

- Le 5 février 2021 les fournisseurs LUMINUS et ESSENT BELGIUM ont signé un accord relatif à l'acquisition d'ESSENT BELGIUM par LUMINUS. Cette transaction avait comme objectif de permettre à LUMINUS de renforcer sa position de numéro deux dans le marché de la fourniture d'énergie. L'acquisition d'ESSENT BELGIUM par LUMINUS a eu lieu le 03 mai 2021. L'accord entre les parties impliquait un transfert de la clientèle d'ESSENT BELGIUM vers le portefeuille de LUMINUS, et ce à des conditions équivalentes à celles prévalant sous ESSENT BELGIUM. Les clients gardaient naturellement la possibilité de choisir un autre fournisseur d'énergie. Les clients d'ESSENT BELGIUM ont été informés personnellement de cette transaction et ont été progressivement transférés vers LUMINUS à partir du mois de juin 2021.

Les données du fournisseur ESSENT BELGIUM se rapportant à l'année 2021 ne seront pas reprises dans ce rapport dans la mesure où elles sont difficilement comparables aux données des autres fournisseurs commerciaux et aux données des années antérieures. Les chiffres du fournisseur LUMINUS communiquées dans ce rapport intègrent les données des anciens clients d'ESSENT BELGIUM à partir de la date de leur transfert.

- Le 17 décembre 2021, les gestionnaires de réseaux de distribution de gaz, ORES et RESA, ont constaté que les conditions d'accès à leurs réseaux gaz n'étaient plus remplies par le fournisseur WATZ sprl. Conformément aux contrats d'accès qui les lient au fournisseur WATZ sprl, les gestionnaires de réseaux ont donc interrompu l'accès, avec effet au 17 décembre, et entamé immédiatement la procédure de transfert des clients gaz concernés vers un fournisseur de substitution afin de garantir la continuité d'approvisionnement en gaz conformément à la législation applicable.

Le 17 janvier 2022, la CWaPE a retiré les licences de fournitures d'électricité et de gaz à Watz. Le régulateur a estimé que Watz ne disposait plus des capacités financières suffisantes pour faire face aux obligations incombant aux fournisseurs d'électricité et de gaz en Wallonie. Le mécanisme de fournisseur de substitution en électricité, mécanisme similaire à celui entrepris en décembre 2021 pour les clients en gaz, a également été mis en place permettant d'éviter toute rupture d'alimentation en électricité pour les clients concernés. Les clients ont personnellement été informés des possibilités qui s'offraient à eux et été invités à choisir un autre fournisseur s'ils ne souhaitaient pas être transférés.

Les données du fournisseur Watz ne figureront pas dans ce rapport, ce dernier n'ayant pas communiqué ses données statistiques se rapportant à l'année 2021.

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

### **1.2.3. Le placement des compteurs communicants à prépaiement**

Le compteur communicant, 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 communicant sont entièrement électroniques. Il existe des compteurs communicants aussi bien en électricité qu'en gaz.

Un compteur communicant est doté d'un module de communication qui lui permet de « dialoguer » avec le gestionnaire de réseau. Le compteur communicant peut ainsi envoyer des messages électroniques, des données et recevoir des ordres à distance du 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 désormais se faire à distance (relève des index, modification de la puissance, activation d'un mode de prépaiement, coupure ou rétablissement de la fourniture d'énergie, ...)

Le décret du 19 juillet 2018<sup>7</sup> a inscrit dans un cadre légal les bases pour le déploiement des compteurs communicants en Wallonie et les fonctions dont ils doivent être dotés.

Le décret prévoit ainsi qu'au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2023, l'installation des compteurs communicants en électricité a lieu systématiquement (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 communicants a commencé en Wallonie début 2020. Fin 2020 environ 11 000 compteurs communicants en électricité ont été placés et 82 de ces compteurs avaient la fonction prépaiement activée.

<sup>7</sup> 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.

Un déploiement important des compteurs communicants à prépaiement, en remplacement des compteurs à budget actuels ou pour toute nouvelle demande de compteur à budget a été réalisé par ORES et RESA à partir de 2021<sup>8</sup> notamment pour assurer le respect de l'OSP relative au prépaiement au vu des contraintes techniques qui sont annoncées à court terme (fin des compteurs à budget à carte en 2021 et arrêt de la plateforme informatique gérant les transactions). Fin 2021, ce sont ainsi, 11.318 compteurs communicants en électricité et 1296 en gaz avec la fonction prépaiement activée qui étaient actifs en Région wallonne.

Les compteurs communicants 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 via une plateforme en ligne, via un point de recharge (borne Xenta), ou dans un bureau d'accueil des GRD ou des CPAS.

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.

Dans la suite de ce rapport, le lecteur sera attentif au fait que lorsque la CWaPE utilise le vocable « compteur à prépaiement » elle prend en considération à la fois les compteurs à budget et les compteurs communicants dont la fonction de prépaiement est activée. Lorsqu'il est nécessaire d'établir une distinction entre les deux types de compteurs à prépaiement, la CWaPE mentionnera explicitement les termes « compteur à budget » et « compteur communicant avec prépaiement ».

## **1.2.4. L'entrée en vigueur du MIG 6 et son impact sur les procédures des OSP sociales**

Entre le 1<sup>er</sup> novembre 2021 et fin décembre 2021, l'ensemble du secteur de l'énergie a mis en service une nouvelle plateforme de communication créée par ATRIAS et intitulée MIG6. (MIG est l'abréviation de « Market Implementation Guide). Cette nouvelle plateforme doit permettre notamment de faciliter, d'accélérer et d'optimaliser les échanges d'informations (tels que les relevés des index) ou les processus de marché (tels que les changements de fournisseurs) entre les fournisseurs et les gestionnaires de réseau de distribution. Elle permettra également de traiter un volume de données beaucoup plus important et facilitera la mise en œuvre technique des évolutions prévues dans le marché énergétique, ce qui est fondamental pour permettre la transition énergétique.

Le 8 décembre 2021, le ministre de l'Energie a publié au Moniteur belge un avis ministériel fixant la date d'entrée en vigueur du MIG6 le 13 décembre 2021.

Des mesures ont été prises pour réduire au maximum les impacts sur les clients et acteurs de marché pendant la période de transition, soit du 1<sup>er</sup> novembre au 31 décembre 2021 mais une série de processus ont cependant été suspendus ou ralenti.

Au niveau des OSP sociales, il faut souligner que certains processus, énumérés ci-après, ont été impactés par la mise en œuvre du MIG6.

---

<sup>8</sup> L'AIEG, l'AIESH et le REW ont démarré le déploiement des compteurs intelligents à prépaiement depuis avril 2022.

Les relevés de compteurs ont été enregistrés et transmis, mais n'ont plus pu être traités automatiquement. Le traitement des déménagements ou les changements de fournisseurs dans les systèmes sous-jacent des fournisseurs et des GRD a nécessité plus de temps. L'envoi des factures de décomptes, de clôture en a par conséquent été retardé.

Le traitement d'un passage du tarif commercial au tarif social a également pris plus de temps.

Les fournisseurs ont suspendu l'introduction des nouvelles demandes de placement de compteur à prépaiement auprès des GRD qui auraient une date effective pendant la période de transition. Ils n'ont donc plus lancé de nouvelles demandes de pose de compteur à prépaiement à partir du 22 septembre 2021<sup>9</sup>. Tous les points de fourniture concernés par des scénarios lancés avant le 22 septembre et pour lesquels les GRD n'ont pas pu poser ou activer le prépaiement, sont passés chez le fournisseur X. Les demandes de pose ou d'activation de prépaiement ont repris à partir du 13 décembre 2021 via un nouveau processus MIG.

Il est utile de rappeler à ce sujet que l'AGW du 19 juillet 2018<sup>10</sup> prévoit, à partir de la date d'entrée en vigueur du MIG 6, l'abandon de la fourniture X en cas de retard de placement de compteur à prépaiement. Le client reste 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. Cette mesure est donc entrée en vigueur depuis le 13 décembre 2021.

Les fournisseurs ont également suspendu l'introduction de nouvelles demandes de MOZA<sup>11</sup> qui auraient une date effective pendant la période de transition, et n'ont pas pu lancer de nouvelles demandes de MOZA pendant la période de transition. Les demandes de scénario MOZA vers les GRD ont donc été suspendues à partir du 1<sup>er</sup> octobre 2021. Tous les points de fourniture concernés par des scénarios lancés avant le 1<sup>er</sup> octobre et pour lesquels les GRD n'ont pas pu régulariser ou couper le point ont été migrés chez le fournisseur X. Les nouvelles demandes de MOZA ont pu être à nouveau introduites à partir du 13 décembre 2021. Le processus MOZA n'est plus utilisé en MIG 6 ; le nouveau scénario utilisé dans le cadre des déménagements en MIG6 est le ILC<sup>12</sup>. Ce nouveau scénario ne prévoit plus le transfert des clients vers le fournisseur X<sup>13</sup>.

<sup>9</sup> Entre le 25/10 et le 30/10, les fournisseurs ont toutefois pu lancer des demandes avec une date de pose effective prévue entre le 14/12 et 19/12

<sup>10</sup> 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.

<sup>11</sup> Pour de plus amples informations sur le MOZA, le CWaPE invite le lecteur à se référer au chapitre relatif aux coupures suite à un déménagement problématique.

<sup>12</sup> ILC = Initiate Leaving Customer

<sup>13</sup> Pour de plus amples informations sur le MOZA, le CWaPE invite le lecteur à se référer au chapitre relatif aux coupures suite à un déménagement problématique.

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

Avant d'aborder l'analyse des données relatives aux OSP sociales, il est 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 2021, la Wallonie dénombrait un total de 1 656 892 clients résidentiels alimentés en électricité. Parmi ceux-ci, 96,3 % étaient alimentés par des fournisseurs commerciaux et 3,7 % par des GRD.

Dix-huit fournisseurs commerciaux alimentaient ces clients résidentiels : ENGIE ELECTRABEL, LUMINUS, LAMPIRIS<sup>14</sup>, POWER ON LINE (sous la marque MEGA), ENECO, OCTA+, COCITER, ENERGIE 2030 (sous la dénomination commerciale AECO)<sup>15</sup>, ELEGANT<sup>16</sup>, BOLT, DATS 24, WATZ, ANTARGAZ, ESSENT, ELEXYS, BEE, ELINDUS et AXPO.

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 X<sup>17</sup>. Parmi les 60 812 clients alimentés par leur GRD en électricité fin 2021, 88 % sont alimentés par le GRD en tant que fournisseur social et 12 % 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 2021. Les fournisseurs repris sous le vocable « autres » dans ce graphique sont les suivants BOLT, DATS24, WATZ, ANTARGAZ, ESSENT, ELEXYS, BEE, ELINDUS, AXPO.<sup>18</sup>

<sup>14</sup> Fin janvier 2022, LAMPIRIS a changé son nom pour devenir TOTALENERGIE. Dans le présent rapport, la CWaPE conservera l'appellation de LAMPIRIS dans la suite de ce rapport.

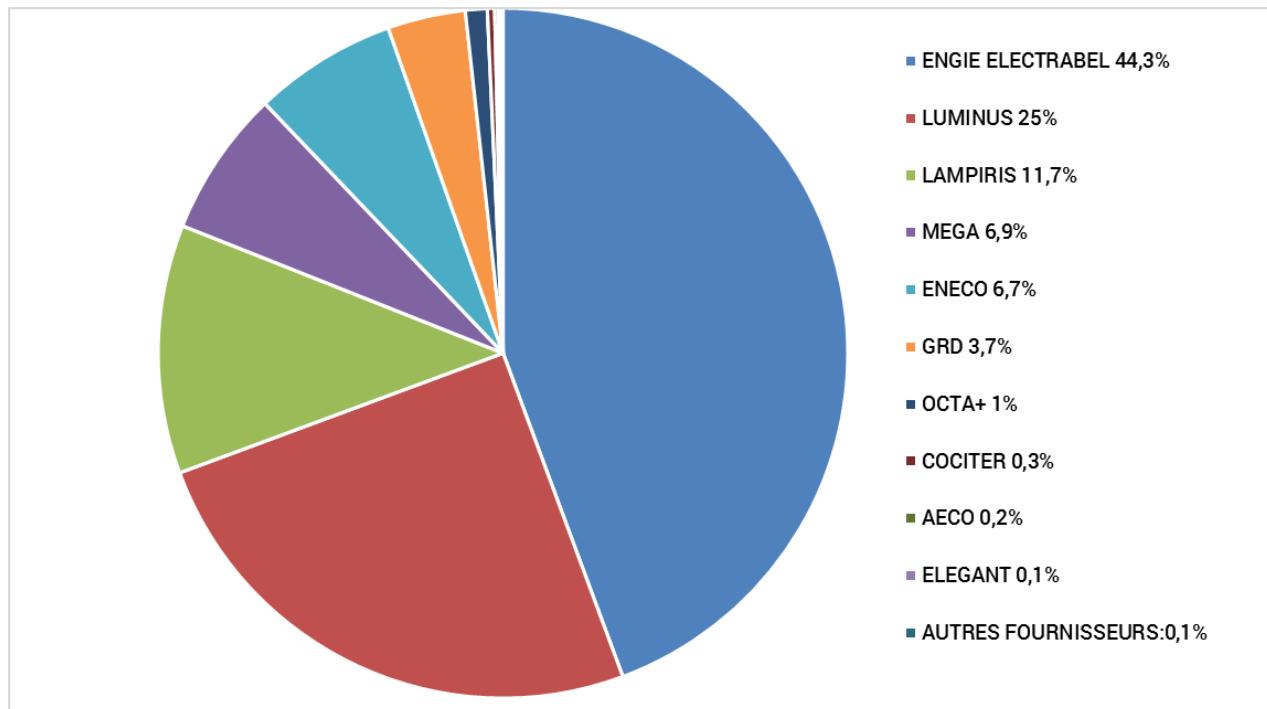
<sup>15</sup> En novembre 2021, Energie 2030 a décidé d'adopter une nouvelle dénomination commerciale : AECO

<sup>16</sup> Malgré plusieurs demandes, les fournisseurs ELEGANT et DATS 24 n'ont pas communiqué à la CWaPE de statistiques sociales annuelles ou celles-ci ont été communiquées très tardivement. Les informations relatives à ces fournisseurs n'ont donc pas pu être comptabilisées et ils ne figureront pas dans la suite de ce rapport.

<sup>17</sup> Pour de plus amples informations sur le fournisseur X, nous vous invitons à consulter le chapitre à ce sujet présent dans ce rapport.

<sup>18</sup> Les fournisseurs BOLT, DATS 24, WATZ, ANTARGAZ, ESSENT, ELEXYS, BEE, ELINDUS, AXPO fournissant chacun en électricité au 31/12/2021 un pourcentage de clients résidentiels wallons 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 2021, 698 184 clients résidentiels étaient alimentés en gaz en Wallonie, 95 % de ceux-ci étaient alimentés par des fournisseurs commerciaux et 5 % étaient alimentés par des GRD.

Seize fournisseurs commerciaux alimentaient en gaz les clients résidentiels wallons fin 2021 : ENGIE ELECTRABEL, LUMINUS, LAMPIRIS<sup>19</sup>, POWER ON LINE (sous la marque MEGA), ENECO, OCTA +, ELEGANT<sup>20</sup>, ENERGIE 2030 (sous la dénomination commerciale AECO)<sup>21</sup>, BOLT, DATS 24, ANTARGAZ, WATZ, BEE., VLAAMS ENERGIEBEDRIJF, ELEXYS, et ELINDUS

Parmi les 34 973 clients alimentés par leur GRD **en gaz** fin 2021, 85,4 % sont alimentés par le GRD en tant que fournisseur social et 14,6 % 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 2021. Les fournisseurs repris sous le vocable « autres » dans ce graphique sont les suivants : AECO, BOLT, DATS24, ANTARGAZ, WATZ, BEE, VLAAMS ENERGIEBEDRIJF, ELEXYS et ELINDUS<sup>22</sup>.

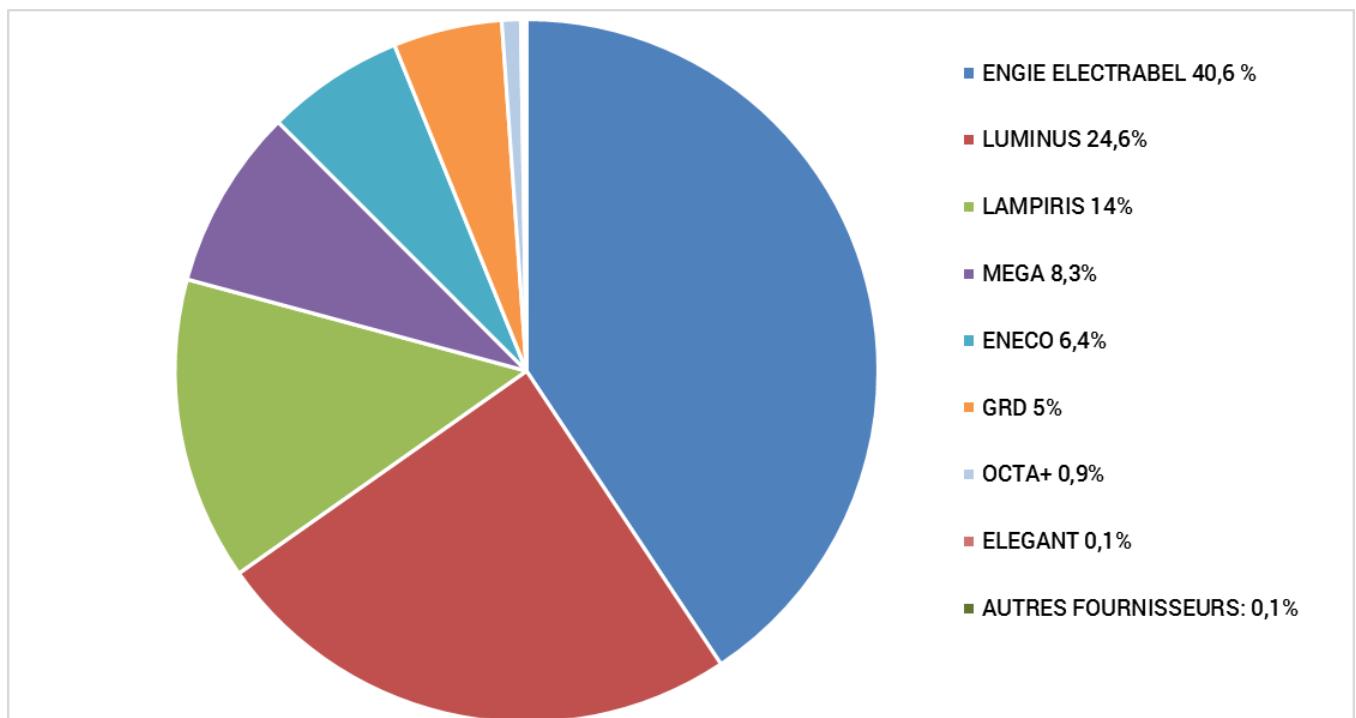
<sup>19</sup> Fin janvier 2022, LAMPIRIS a changé son nom pour devenir TOTALENERGIE. Dans le cadre du présent rapport, la CWaPE conservera l'appellation de LAMPIRIS dans la suite de ce rapport.

<sup>20</sup> Malgré plusieurs demandes, les fournisseurs ELEGANT et DATS 24 n'ont pas communiqué à la CWaPE de statistiques sociales annuelles ou celles-ci ont été communiquées trop tardivement. Les informations relatives à ces fournisseurs n'ont donc pas pu être comptabilisées et ils ne figureront pas dans la suite de ce rapport.

<sup>21</sup> En novembre 2021, Energie 2030 a décidé d'adopter une nouvelle dénomination commerciale : AECO

<sup>22</sup> Les fournisseurs WATZ, AECO, ANTARGAZ, BOLT, DATS24, BEE, ELEXYS et ELINDUS et VLAAMS ENERGIE BEDRIJF fournissant chacun en gaz au 31/12/2021 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 cinq 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 cinq catégories sont appelés les « clients protégés fédéraux ».

La sixième catégorie, 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 (mesure temporaire)** : En 2021, L'Etat fédéral a élargi le droit au tarif social aux personnes qui ont droit à l'intervention majorée (BIM) et qui ont conclu un contrat pour l'achat d'électricité et de gaz naturel en tant que client résidentiel.. Il s'agit d'une mesure temporaire qui a débuté le 1<sup>er</sup> février 2021 et qui était initialement prévue jusqu'au 31 mars 2022. Le Gouvernement fédéral a toutefois décidé de prolonger cette mesure de 6 mois. **Soulignons que l'élargissement des clients protégés à cette nouvelle catégorie a pratiquement fait doubler le nombre de clients pouvant bénéficier du tarif social en énergie en 2021.** Le chapitre suivant illustre ces informations.

**La sixième 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 (mesure temporaire - 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**.<sup>23</sup> 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**.

<sup>23</sup> 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.

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.

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.

S'agissant d'une mesure temporaire, la possibilité d'octroyer la PRC devait initialement se terminer le 31 mars 2021. La période d'octroi de la PRC a cependant été prolongée à deux reprises, une première fois jusque fin décembre 2021 (AGW du 1<sup>er</sup> avril 2021<sup>24</sup>) et ensuite jusqu'au 31 août 2022 (AGW du 3 février 2022<sup>25</sup>). Ces décisions ont été adoptées dans les limites des crédits budgétaires prévus par la Région wallonne.

## 1.4.2. Le nombre de clients protégés

Au terme de l'année 2021, en Région wallonne, 343 951 clients protégés en électricité, soit 20,8 % de l'ensemble des clients résidentiels alimentés en électricité en Wallonie, étaient considérés comme des clients protégés. Ce pourcentage est nettement supérieur à celui de 2020 qui s'élevait à 11,6 %. Parmi ceux-ci, 96 % faisaient partie des catégories fédérales de clients protégés et 4 % relevaient des catégories de clients protégés exclusivement régionales.

**Le nombre total de clients protégés (fédéraux et régionaux) en électricité a augmenté de 44,4 % en 2021** par rapport au nombre total de clients protégés comptabilisés au terme de l'année 2020.

En gaz, 175 801 clients, soit 25,4 % du total des clients résidentiels alimentés en gaz en Wallonie étaient considérés comme des clients protégés. Ce pourcentage s'élevait à 14,4 % en 2020. Parmi ceux-ci, 95,6 % appartenaient à une catégorie fédérale de clients protégés et 4,4 % appartenaient à une catégorie exclusivement régionale.

**Le nombre total de clients protégés alimentés en gaz a augmenté de 43,4 %** par rapport à l'année 2020.

L'augmentation importante du nombre de clients protégés tant en électricité qu'en gaz est principalement la conséquence de l'octroi temporaire depuis le 1<sup>er</sup> février 2021 du tarif social aux clients bénéficiant de l'intervention majorée (cf. voir point ci-dessus).

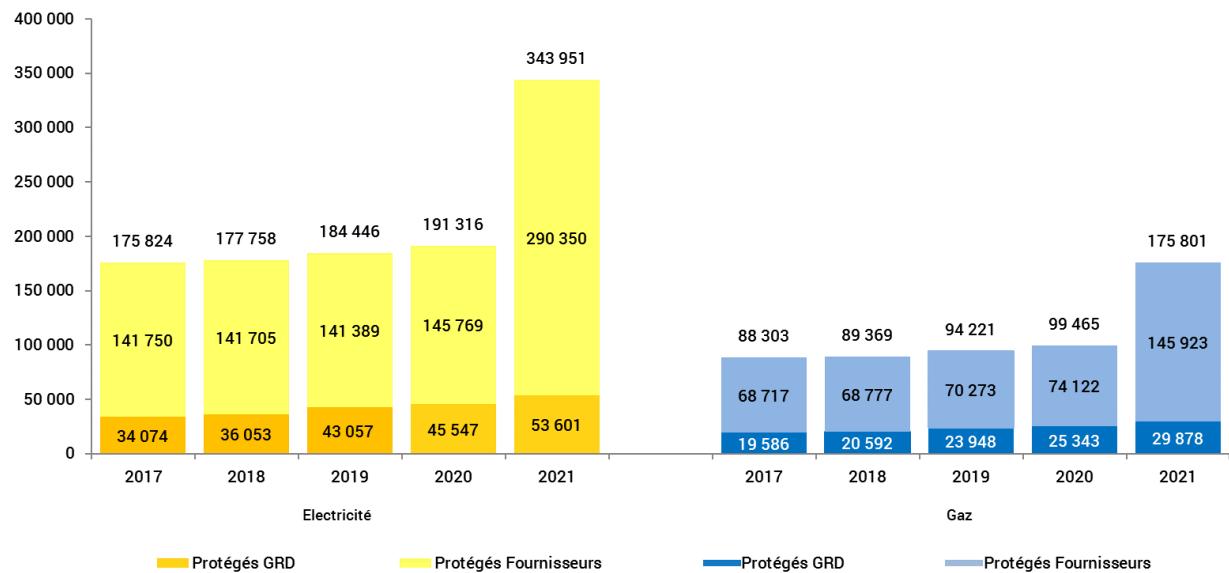
Les deux graphiques ci-après illustrent l'évolution sur les cinq dernières années du nombre total de clients protégés en électricité et en gaz.

<sup>24</sup> <https://www.ejustice.just.fgov.be/eli/arrete/2021/04/01/2021030916/justel>

<sup>25</sup> <https://www.ejustice.just.fgov.be/eli/arrete/2022/02/03/2022020326/justel>

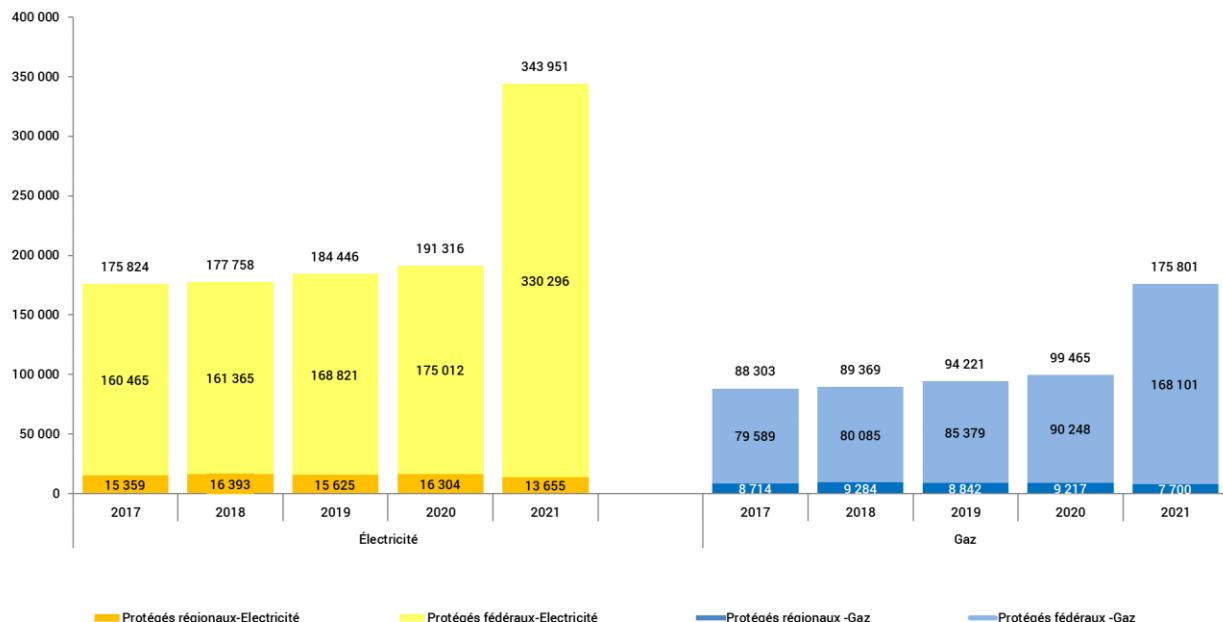
Le premier graphique présente la répartition des clients protégés en fonction du type d'acteur qui les alimente (fournisseurs commerciaux ou GRD).

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



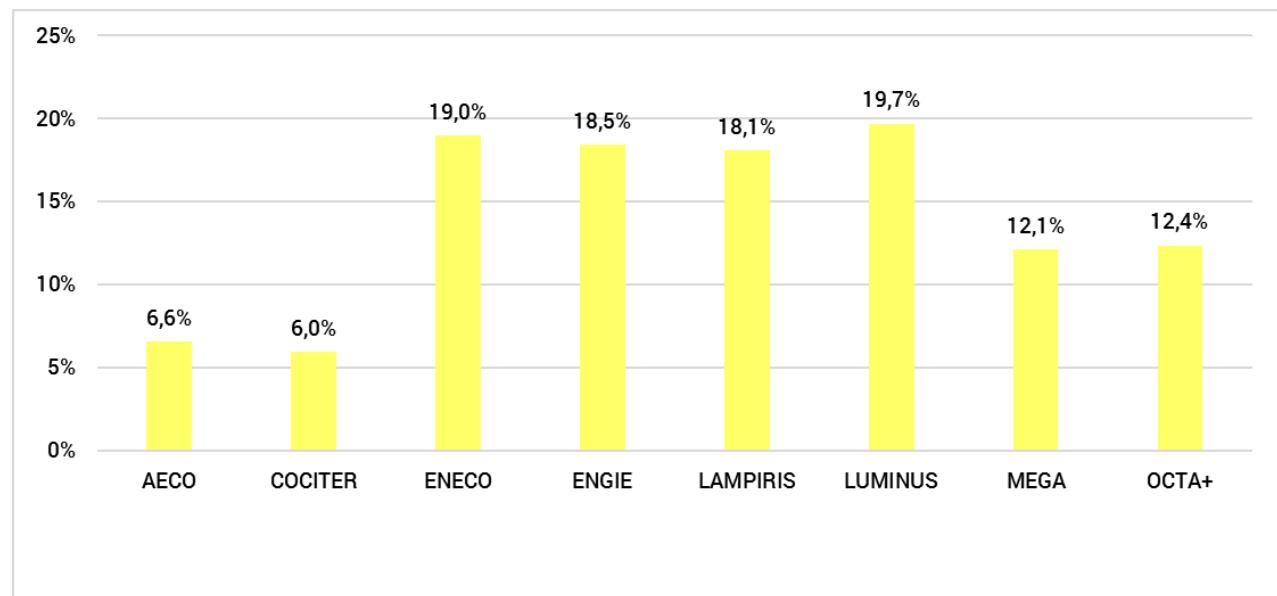
Le deuxième graphique présente la répartition des clients protégés en fonction de la catégorie fédérale ou exclusivement régionale à laquelle ils appartiennent.

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

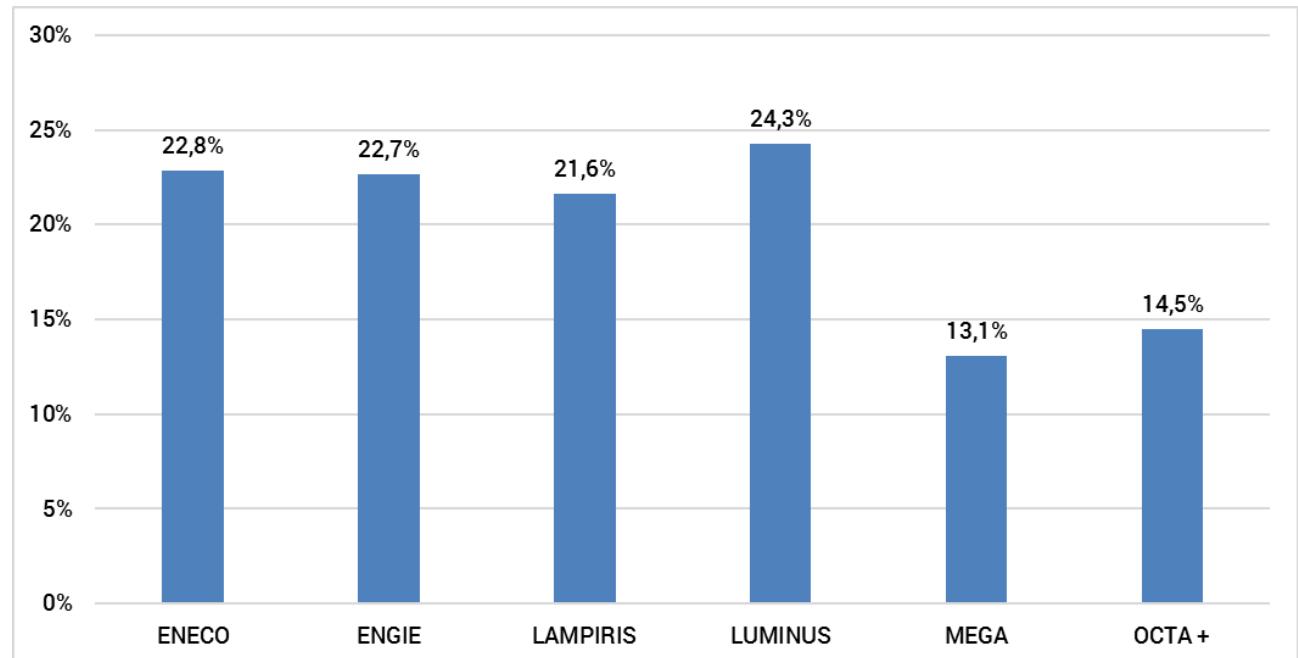


Une comparaison des chiffres communiqués par les fournisseurs commerciaux met en évidence des différences parfois sensibles au niveau de la part de la clientèle protégée qu'ils alimentent parmi leur clientèle résidentielle globale. Les graphiques ci-dessous illustrent ce constat.

GRAPHIQUE 5 *POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE PROTÉGÉE EN ÉLECTRICITE (EXPRIMÉE EN POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE ALIMENTÉE PAR UN FOURNISSEUR COMMERCIAL)*<sup>26</sup>



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



<sup>26</sup> Données au 31 décembre 2021

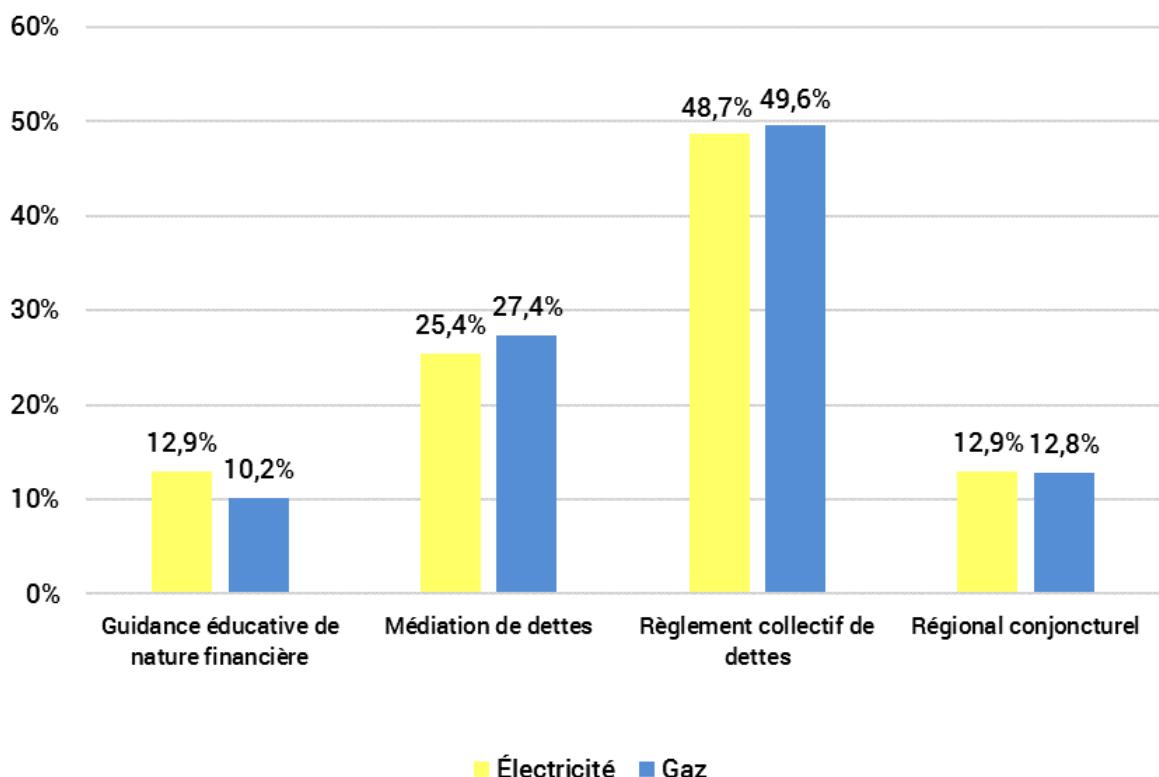
### 1.4.3. Les clients protégés exclusivement régionaux

Au terme de l'année 2021, la CWaPE dénombrait 13 655 clients protégés exclusivement régionaux alimentés en électricité et 7 700 clients protégés exclusivement régionaux en gaz. Après avoir augmenté entre 2019 et 2020, le nombre total de clients protégés exclusivement régionaux diminue de 16,2 % en électricité et de 16,5 % en gaz entre 2020 et 2021.

L'importante diminution du nombre de clients protégés régionaux peut s'expliquer par l'élargissement des catégories fédérales de clients protégé depuis le 1<sup>er</sup> février 2021 aux personnes qui ont droit à l'intervention majorée (BIM) et qui ont conclu un contrat pour l'achat d'électricité et de gaz naturel en tant que client résidentiel<sup>27</sup>. Suite à l'entrée en vigueur de cette mesure temporaire, de nombreux clients protégés régionaux qui bénéficiaient également du statut BIM ont été repris et comptabilisés dans les catégories fédérales de clients protégés.

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 2021 restent largement les plus représentés tant en électricité qu'en gaz.

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



<sup>27</sup> Pour de plus amples informations, consulter le point 1.4.1

## 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. Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2020, conformément à l'arrêté ministériel du 3 avril 2020, la CREG a revu sa méthodologie de calcul du tarif social qui est désormais calculé sur base trimestrielle et prévoit un double plafonnement, annuel et trimestriel<sup>[28]</sup>.

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 2021 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 **38 % en électricité et de 69 % en gaz**.

Le tarif social est appliqué, dans la plupart des cas, automatiquement aux **clients protégés fédéraux** (soit les clients appartenant aux 5 premières catégories citées ci-dessus au point 1.4.1.), 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 2021, 99,5 % des clients protégés exclusivement régionaux étaient alimentés par leur GRD<sup>[29]</sup> ; Certains clients protégés régionaux sont encore alimentés par leur fournisseur commercial dans l'attente du transfert vers leur GRD.
- 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 conjoncturel<sup>[30]</sup>.

<sup>28</sup> 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.

<sup>29</sup> Pour de plus amples informations à ce sujet, voir le point relatif aux clients protégés régionaux.

<sup>30</sup> Voir point 1.4.1 du rapport.

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 prépaiement 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 prépaiement 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 prépaiement. Cette mesure est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2019 ;
- en électricité, si le client protégé utilise un compteur à prépaiement, 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 prépaiement. 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 prépaiement soit conditionnée à une demande introduite par son CPAS vers son GRD. Cette mesure est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2019<sup>31</sup> ;
- pour le gaz, le client protégé, qui n'est plus en mesure d'alimenter son compteur à prépaiement, a la possibilité, pendant la période hivernale, soit du 1<sup>er</sup> 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 principal<sup>32</sup>.

## 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 ce dernier 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 2021 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 prépaiement, 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 prépaiement auprès du GRD.

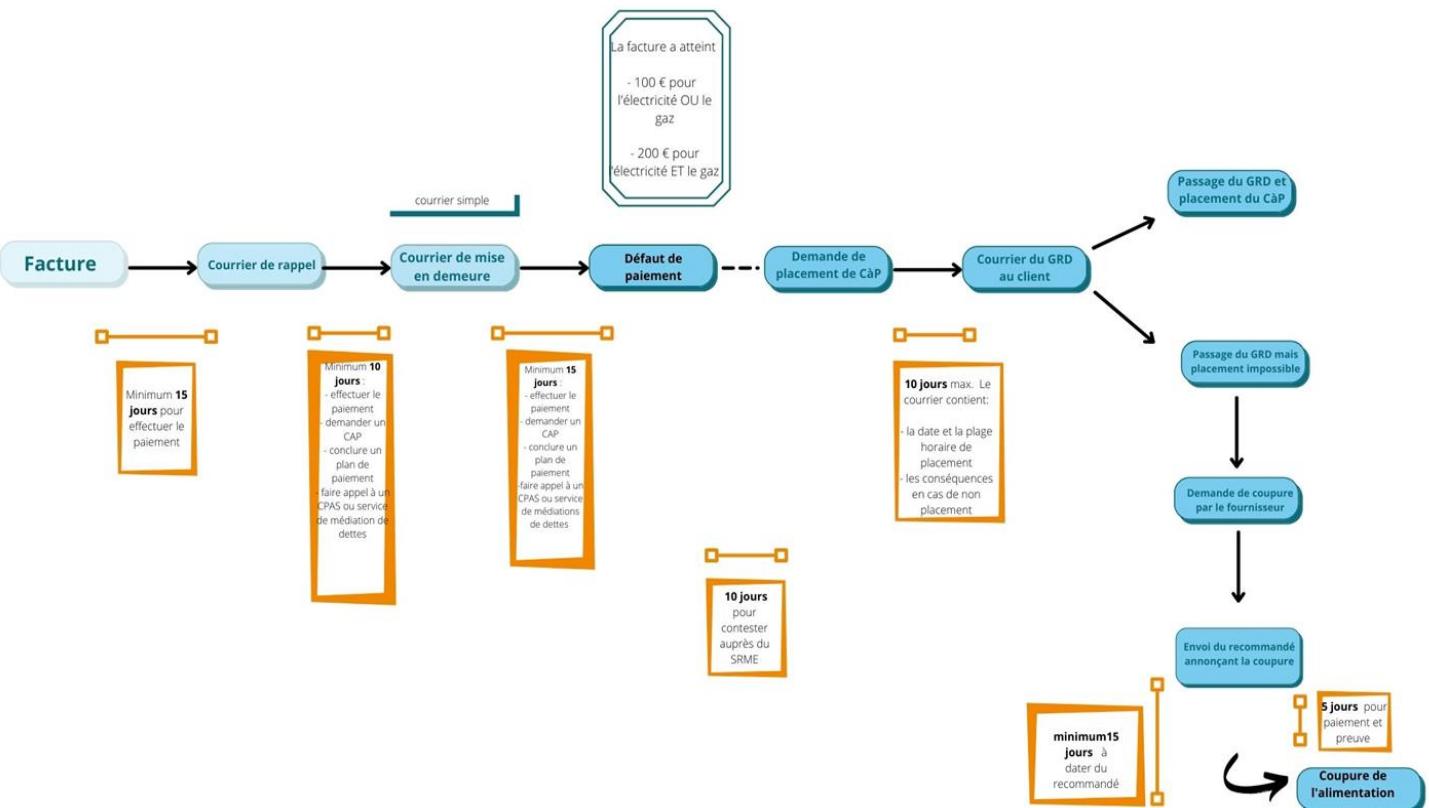
<sup>31</sup> De plus amples informations au sujet de la fourniture minimale garantie sont présentées dans le chapitre consacré aux Commissions Locales pour l'Énergie.

<sup>32</sup> De plus amples informations au sujet de l'aide hivernale sont présentées dans le chapitre consacré aux Commissions Locales pour l'Énergie.

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

SCHÉMA : *PROCÉDURE DE PLACEMENT DE COMPTEUR À PRÉPAIEMENT EN CAS DE DÉFAUT DE PAIEMENT*

## Procédure de défaut de paiement et de placement de compteur à prépaiement



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 prépaiement.

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 2021 et du nombre de clients alimentés au 31 décembre 2021.

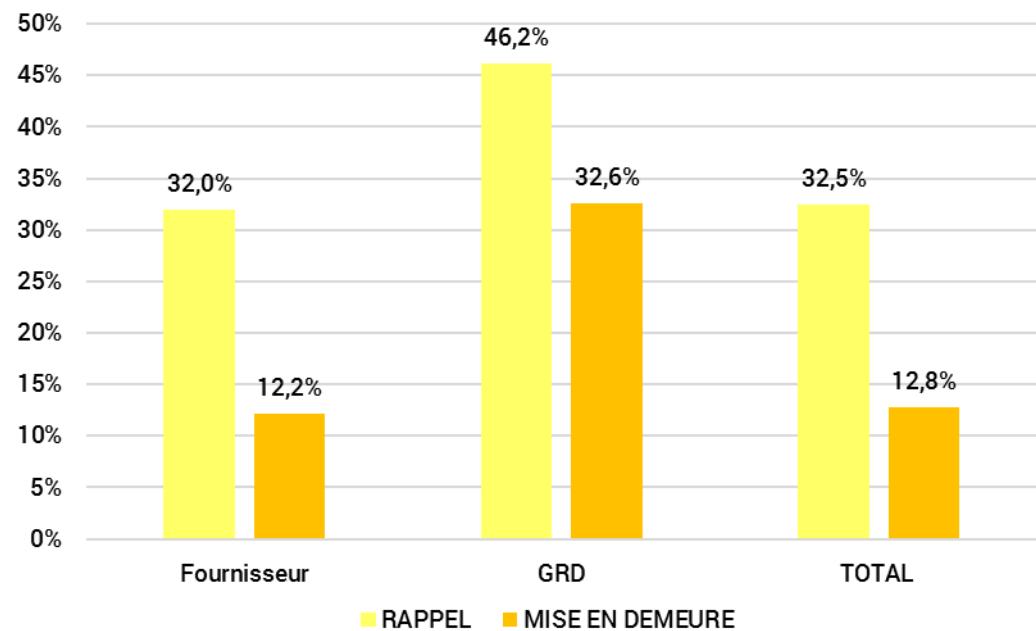
## 1.5.1. Rappels et mises en demeure

### 1.5.1.1. En électricité

Dans le courant de l'année 2021, 32,5 % de l'ensemble des clients résidentiels wallons ont reçu au moins un courrier de rappel en électricité. Sur la même période, 12,8 % de la clientèle avait reçu au moins une mise en demeure. Ces pourcentages sont légèrement inférieurs à ceux observés pour l'année 2020 où ils s'élevaient respectivement à 34,9 % de clients ayant reçu un rappel et 14,1 % de clients ayant reçu un courrier de mise en demeure.

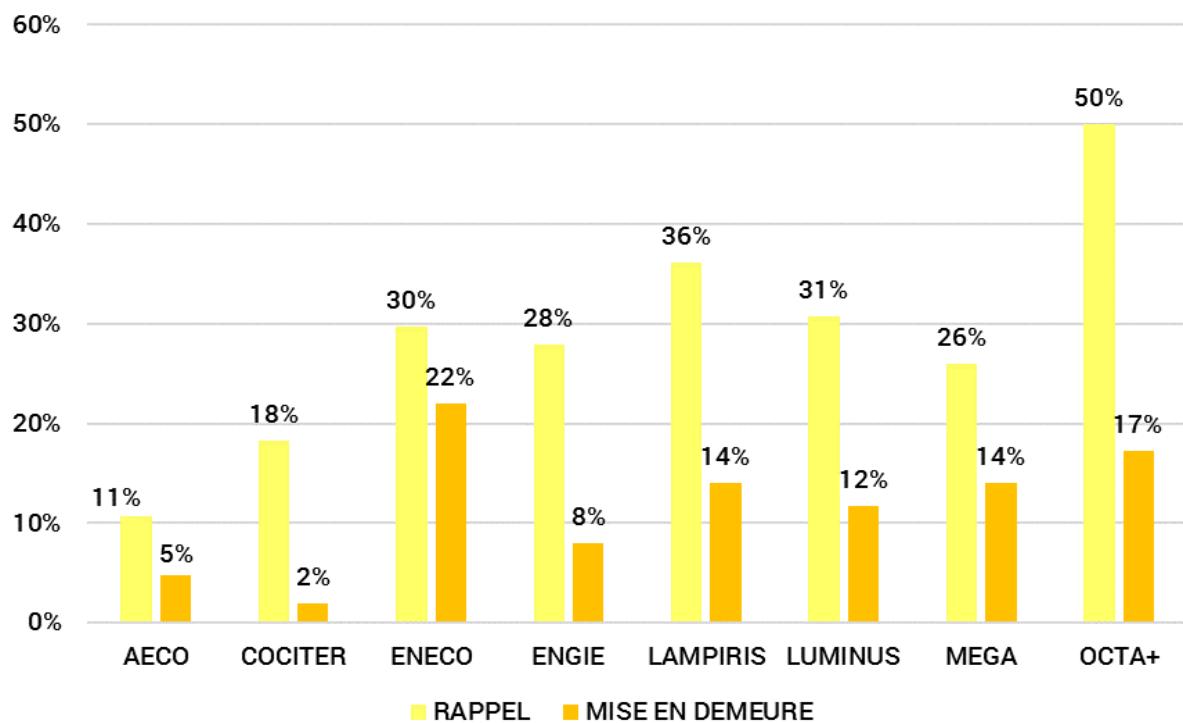
La CWaPE observe que les pourcentages des clients protégés fournis en électricité par un GRD ayant reçu au moins un rappel et au moins une mise en demeure restent, comme pour les deux dernières années, nettement supérieurs à ceux observés pour les clients alimentés par un fournisseur commercial.

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

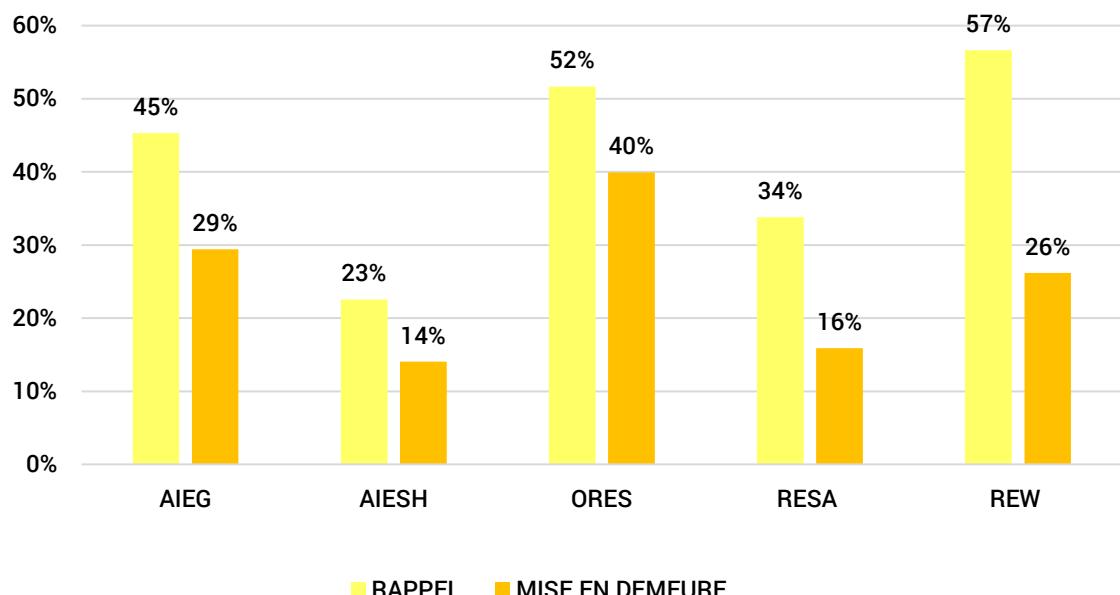


Des variations parfois importantes existent entre les fournisseurs et les GRD en ce qui concerne le pourcentage de la clientèle résidentielle à qui un rappel ou une mise en demeure a été envoyé. Les graphiques ci-dessous détaillent ce constat par fournisseur commercial et par GRD.

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)



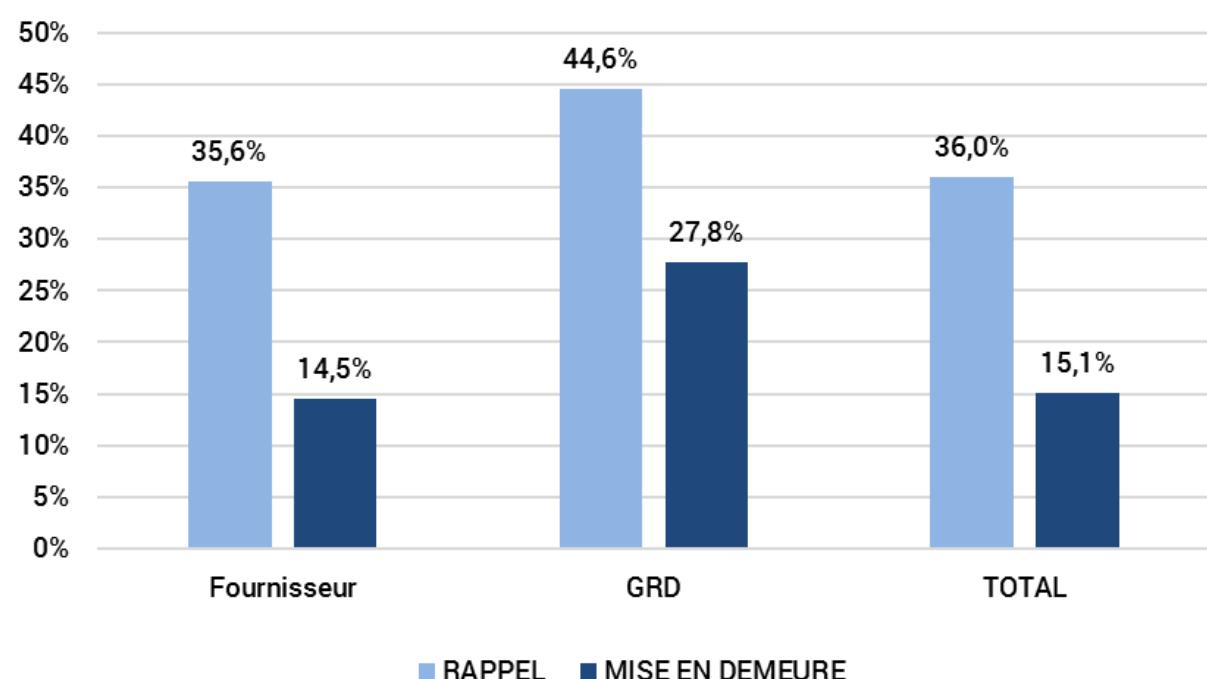
### 1.5.1.2. En gaz

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 2021 sont plus élevés que ceux constatés pour l'électricité. Ainsi, en 2021, 36 % 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 2020 où il s'élevait à 39 %

Sur la même période, 15,1 % 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 (16,6 %).

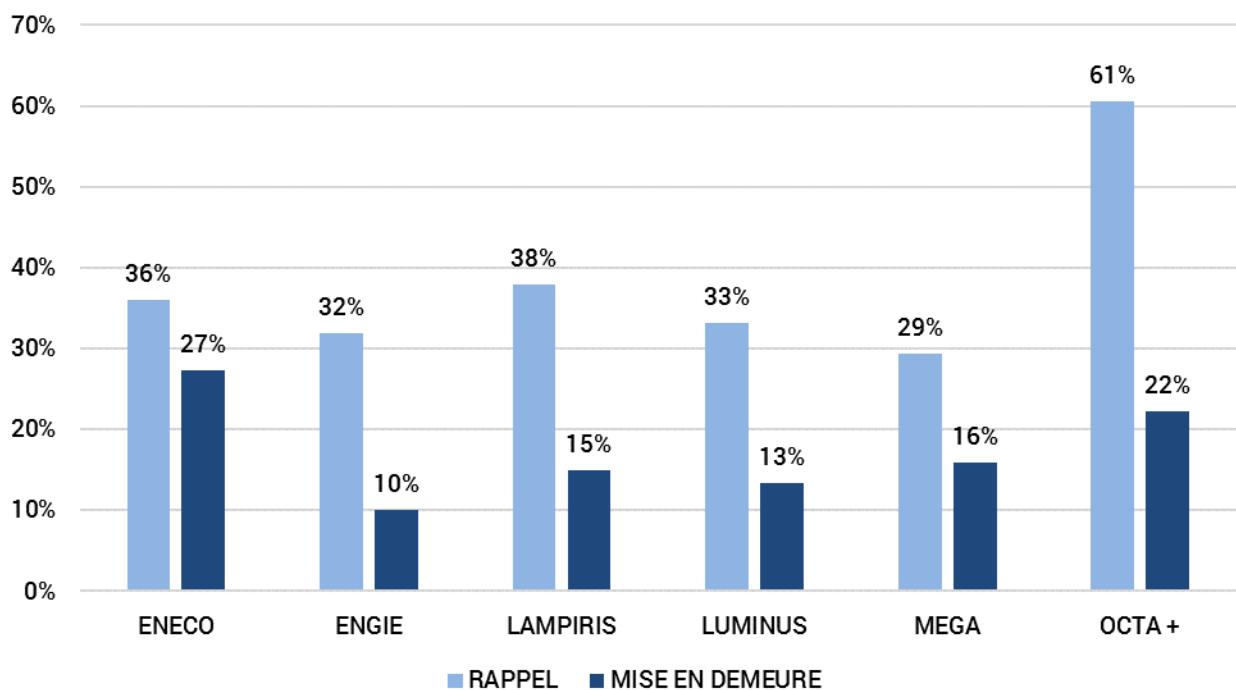
Il faut noter, comme pour l'électricité, que les pourcentages des clients protégés fournis en gaz par un GRD ayant reçu au moins un rappel et au moins une mise en demeure sont nettement supérieurs à ceux observés pour les clients alimentés par un fournisseur commercial. Le graphique ci-dessous illustre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

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

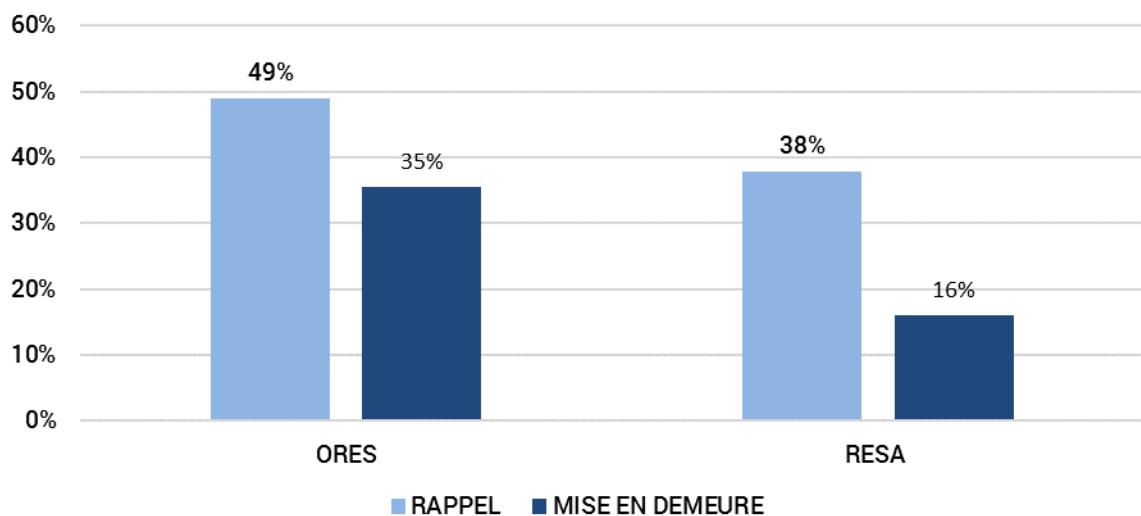


Les graphiques ci-dessous reprennent, par fournisseur et par GRD, le pourcentage de la clientèle résidentielle ayant reçu au moins un rappel ou une mise en demeure en gaz sur l'année 2021. Ils permettent de constater des variations parfois importantes qui existent entre les fournisseurs et entre les 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 prépaiement 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. Si le montant de la dette du client auprès de son fournisseur atteint 100 € (ou 200€ pour un client dual fuel) le fournisseur peut introduire une demande de placement de compteur à prépaiement auprès de son GRD.

Concernant la demande de placement du compteur à prépaiement, une distinction doit être opérée pour les fournisseurs commerciaux<sup>33</sup> 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 prépaiement 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 prépaiement 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 prépaiement » tant pour les demandes de drop que pour les demandes de placements de compteur à budget ou d'un compteur communicant à prépaiement introduites par les fournisseurs commerciaux pour leurs clients protégés et non protégés en défaut de paiement ».

### Suspension des demandes de pose de compteur à prépaiement suite à l'entrée en vigueur du MIG 6

Concernant les données présentées dans ce chapitre, rappelons que suite à l'entrée en vigueur du MIG6<sup>34</sup>, les fournisseurs ont suspendu l'introduction des nouvelles demandes de placement de compteur à prépaiement auprès des GRD qui auraient une date effective pendant la période de transition prévue du 1<sup>er</sup> novembre au 13 décembre 2021. Ils n'ont donc plus lancé de nouvelle demande de pose de compteur à prépaiement à partir du 22 septembre 2021<sup>35</sup>. Les demandes de pose ou d'activation de prépaiement ont repris à partir du 13 décembre 2021 via un nouveau processus MIG.

### 1.5.2.1. En électricité

En 2021, 4,9 % de la clientèle résidentielle en électricité a été déclarée au moins une fois en défaut de paiement au cours de l'année. Sur la même période, 3,1 % des clients en électricité ont été concernés par au moins une demande de placement d'un compteur à prépaiement par leur fournisseur.

Il convient de noter que les pourcentages de clients protégés déclarés au moins une fois en défaut de paiement par le GRD ou pour lesquels les GRD ont introduit au moins une demande de placement d'un compteur à prépaiement en 2021 en électricité sont supérieurs à ceux observés chez les fournisseurs commerciaux.

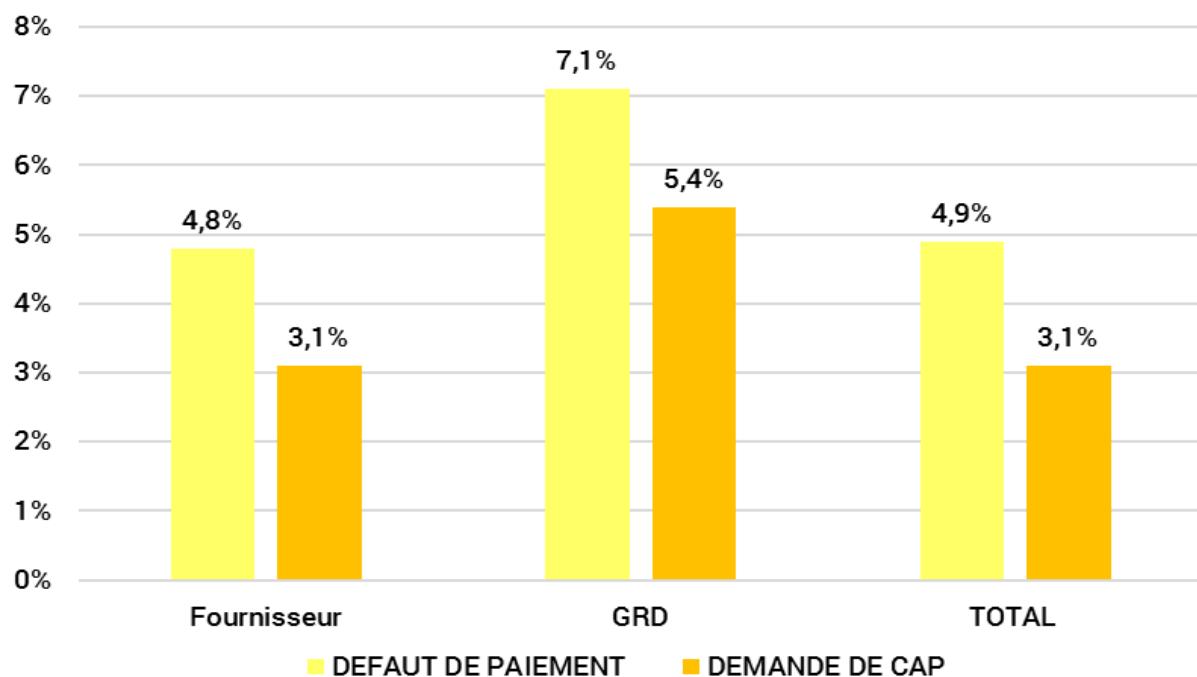
<sup>33</sup> Les fournisseurs sociaux n'opèrent pas cette différence.

<sup>34</sup> Pour de plus amples informations à ce sujet, voir le point consacré à l'entrée en vigueur du MIG6 et son impact sur les OSP.

<sup>35</sup> Entre le 25/10 et le 30/10, les fournisseurs ont toutefois pu lancer des demandes avec une date de pose effective prévue entre le 14/12 et 19/12

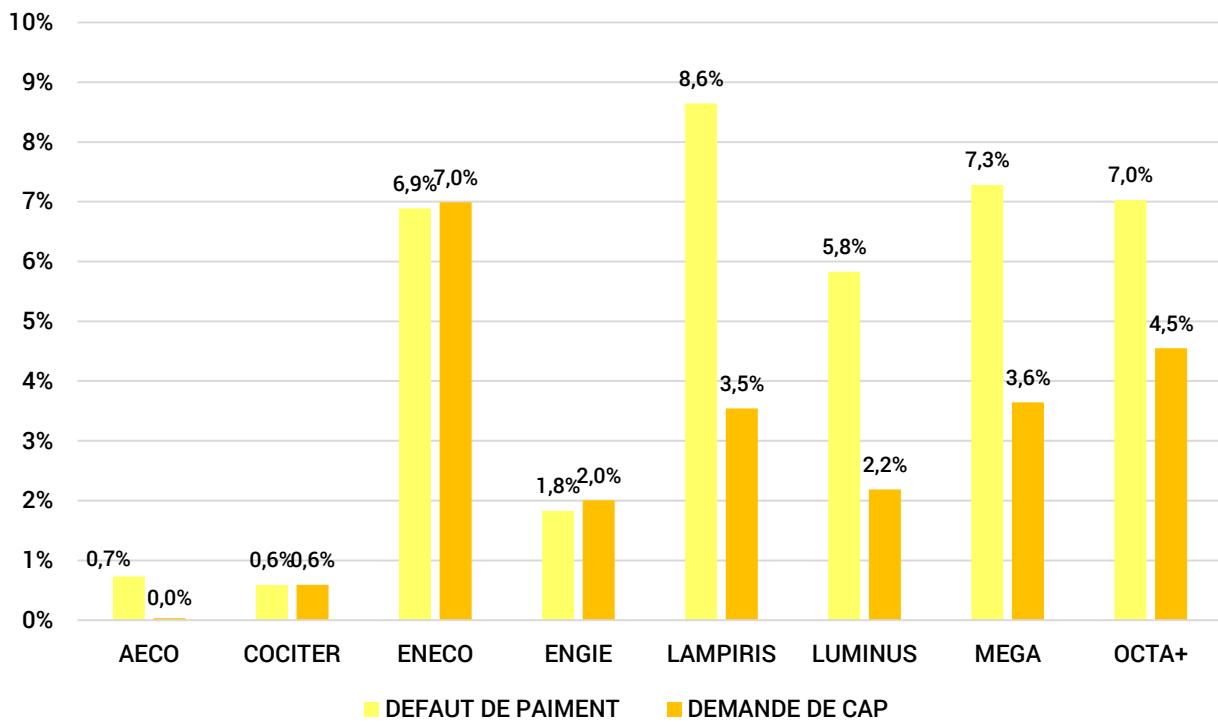
Le graphique ci-dessous illustre ces informations.

GRAPHIQUE 14 *POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE DÉCLARÉE AU MOINS UNE FOIS EN DÉFAUT DE PAIEMENT EN ÉLECTRICITÉ / POUR LAQUELLE AU MOINS UNE DEMANDE DE PLACEMENT DE COMPTEUR À PRÉPAIEMENT A ÉTÉ INTRODUITE AU COURS DE L'ANNÉE*

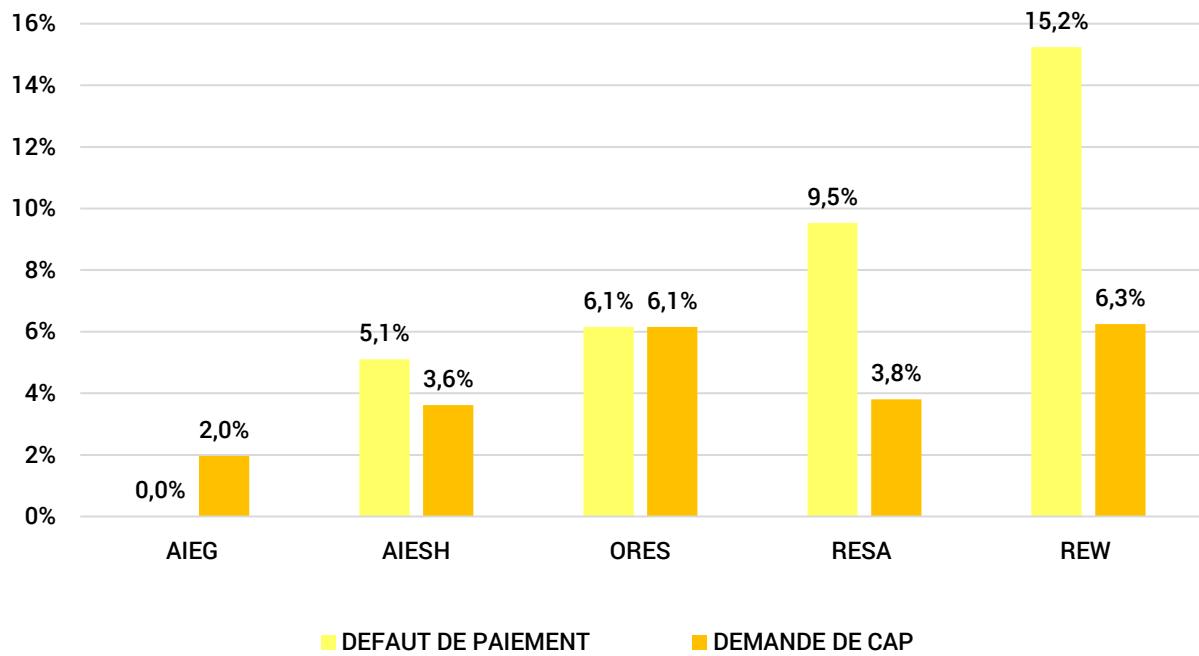


Les deux graphiques ci-après reprennent, par type d'acteur alimentant le client, le pourcentage de la clientèle résidentielle déclarée au moins une fois en défaut de paiement / pour laquelle au moins une demande de placement de compteur à prépaiement a été introduite au cours de l'année 2021.

GRAPHIQUE 15 POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE AYANT ÉTÉ DÉCLARÉ AU MOINS UNE FOIS EN DÉFAUT DE PAIEMENT /POUR LAQUELLE AU MOINS UNE DEMANDE DE PLACEMENT DE COMPTEUR A PREPAIEMENT EN ÉLECTRICITÉ A ÉTÉ INTRODUITE AUPRÈS DU GRD (EXPRIMÉ PAR FOURNISSEUR COMMERCIAL ET EN % DE LEUR CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE)



GRAPHIQUE 16 POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE AYANT ÉTÉ DÉCLARÉ AU MOINS UNE FOIS EN DÉFAUT DE PAIEMENT /POUR LAQUELLE AU MOINS UNE DEMANDE DE PLACEMENT DE COMPTEUR A PREPAIEMENT EN ÉLECTRICITÉ A ÉTÉ INTRODUITE AUPRÈS DU GRD (EXPRIMÉ PAR GRD ET EN % DE LEUR CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE)



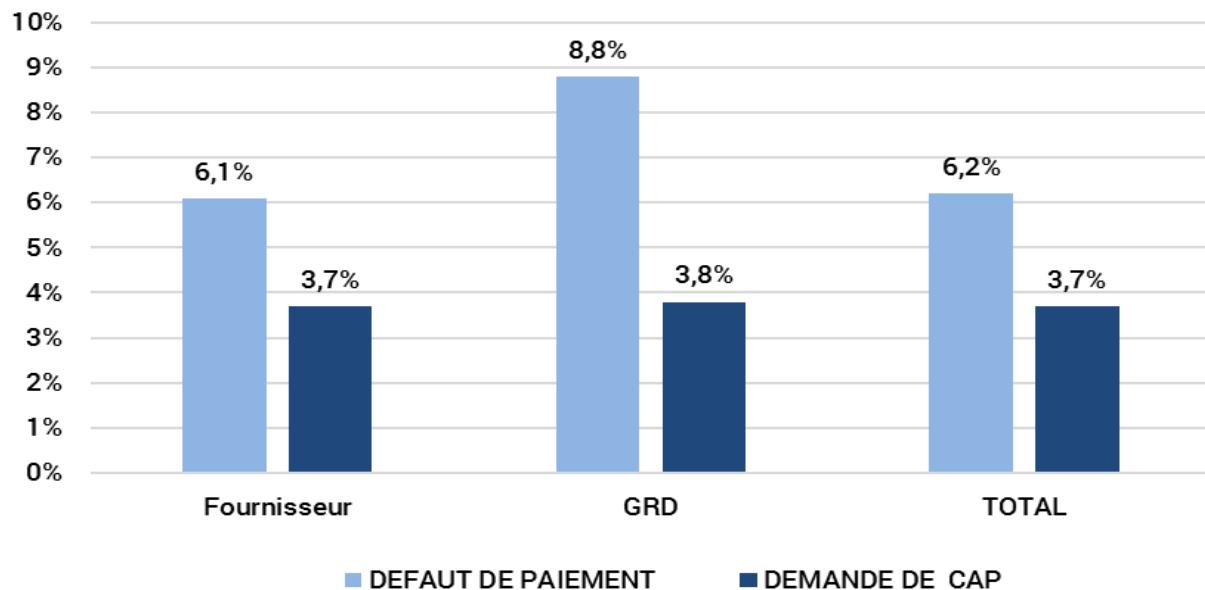
### 1.5.2.2. En gaz

En 2021, 6,2 % de la clientèle résidentielle en gaz a été déclarée au moins une fois en défaut de paiement au cours de l'année. Sur la même période, 3,7 % des clients en gaz ont été concernés par au moins une demande de placement d'un compteur à prépaiement par son fournisseur.

Comme pour l'électricité on constate que les pourcentages de clients déclarés au moins une fois en défaut de paiement ou pour lesquels les GRD ont introduit au moins une demande de placement d'un compteur à prépaiement en 2021 en gaz sont inférieurs à ceux observés chez les fournisseurs commerciaux.

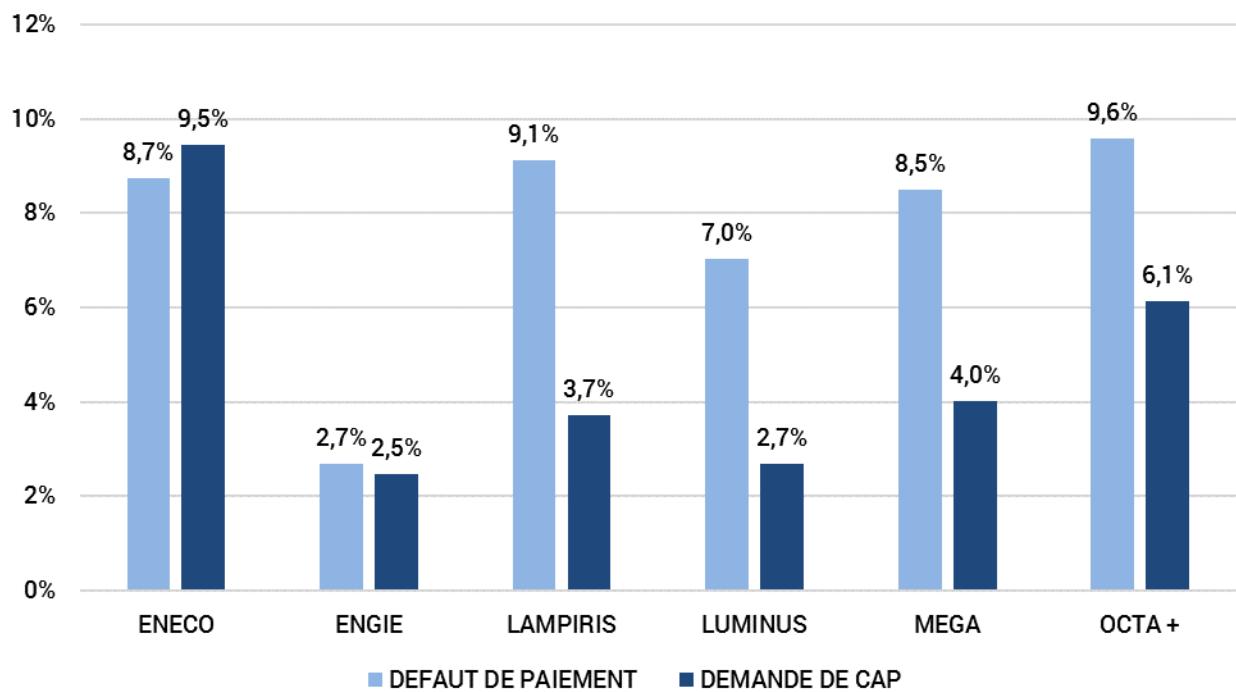
Le graphique ci-dessous illustre ces informations.

GRAPHIQUE 17 POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE DÉCLARÉE AU MOINS UN FOIS EN DÉFAUT DE PAIEMENT EN GAZ / POUR LAQUELLE AU MOINS UNE DEMANDE DE PLACEMENT DE COMPTEUR À PRÉPAIEMENT A ÉTÉ INTRODUITE AU COURS DE L'ANNÉE

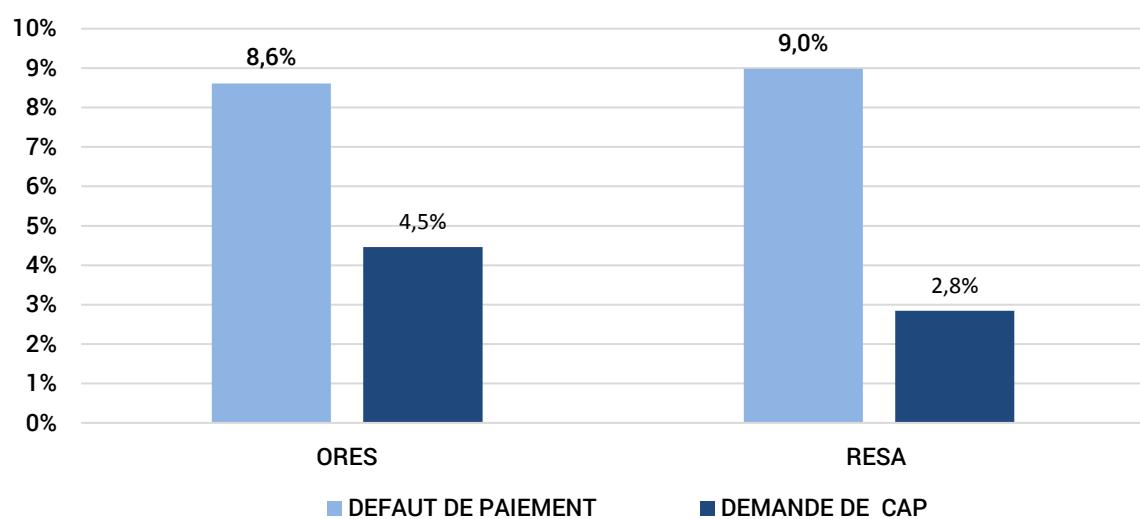


Les deux graphiques ci-après reprennent, par type d'acteur alimentant le client, le pourcentage de la clientèle résidentielle déclarée au moins une fois en défaut de paiement / pour laquelle au moins une demande de placement de compteur à prépaiement en gaz a été introduite au cours de l'année 2021.

GRAPHIQUE 18 POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE AYANT ÉTÉ DÉCLARÉ AU MOINS UNE FOIS EN DÉFAUT DE PAIEMENT /POUR LAQUELLE AU MOINS UNE DEMANDE DE PLACEMENT DE COMPTEUR A PREPAIEMENT EN GAZ A ÉTÉ INTRODUITE AUPRÈS DU GRD (EXPRIMÉ PAR FOURNISSEUR COMMERCIAL ET EN % DE LEUR CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE)



GRAPHIQUE 19 POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE AYANT ÉTÉ DÉCLARÉ AU MOINS UNE FOIS EN DÉFAUT DE PAIEMENT /POUR LAQUELLE AU MOINS UNE DEMANDE DE PLACEMENT DE COMPTEUR A PREPAIEMENT EN GAZ A ÉTÉ INTRODUITE AUPRÈS DU GRD (EXPRIMÉ PAR GRD ET EN % DE LEUR CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE)



### 1.5.2.3. Les clients protégés en défaut de paiement

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 en défaut de paiement en 2021 s'élève à 25 % en électricité et à 29 % en gaz. L'augmentation importante de ces pourcentages est notamment la conséquence de l'augmentation du nombre total de clients protégés en 2021<sup>36</sup>.

On note également que les pourcentages des clients protégés en défaut de paiement dans l'ensemble des clients protégés, à savoir 6 % en électricité et 7 % en gaz, restent assez faibles comparativement aux années 2016 à 2019. Il est également important de rappeler que les chiffres de l'année 2020 étaient exceptionnellement bas.

TABLEAU 1 NOMBRE DE CLIENTS PROTÉGÉS DÉCLARÉS EN DÉFAUT DE PAIEMENT/POUR LESQUELS AU MOINS UNE DEMANDE DE PLACEMENT DE COMPTEUR À PRÉPAIEMENT A ÉTÉ INTRODUITE<sup>37</sup>

Électricité	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Part des clients protégés parmi les clients en défaut de paiement	22 %	16 %	19 %	17 %	18 %	25 %
Part des clients en défaut de paiement dans les clients protégés	15 %	11 %	12 %	10 %	5 %	6 %
Part des clients protégés parmi les clients en défaut de paiement chez un fournisseur commercial	14 %	13 %	15 %	12 %	14 %	21 %
Part des clients en défaut de paiement dans les clients alimentés par le fournisseur social	35 %	13 %	14 %	12 %	6 %	7 %
GAZ	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Part des clients protégés parmi les clients en défaut de paiement	23 %	17 %	20 %	18 %	18 %	29 %
Part des clients en défaut de paiement dans les clients protégés	17 %	12 %	14 %	11 %	5 %	7 %
Part des clients protégés parmi les clients en défaut de paiement chez un fournisseur commercial	15 %	14 %	16 %	14 %	14 %	23 %
Part des clients en défaut de paiement dans les clients alimentés par le fournisseur social	28 %	13 %	13 %	12 %	4 %	10 %

En 2021, le fournisseur social a déclaré au moins une fois en défaut de paiement 7 % des clients protégés qu'il alimente en électricité et 10 % en gaz.

Chez les fournisseurs commerciaux, la part des clients protégés en défaut de paiement parmi le total des clients qu'il a déclaré en défaut de paiement en 2021 s'élève à 21 % en électricité et à 23 % en gaz. Cette augmentation importante peut également notamment s'expliquer par l'augmentation conséquente du nombre de clients protégés alimentés par les fournisseurs commerciaux en 2021.

## 1.6. LE PLACEMENT DU COMPTEUR À PRÉPAIEMENT

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 prépaiement.

Avant de pouvoir consommer de l'électricité ou du gaz, le client équipé d'un compteur à prépaiement doit d'abord recharger son compteur à prépaiement d'un certain montant. À défaut de crédit suffisant, 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 procéder à un rechargement. Le compteur à prépaiement dispose toutefois d'une

<sup>36</sup> Pour de plus amples informations à ce sujet, nous vous invitons à consulter le chapitre 1.4.2.

<sup>37</sup> La CWaPE ne disposant pas du nombre de clients en défaut de paiement pour l'année 2020, elle a repris pour l'année 2020, les pourcentages de clients pour lesquels une demande de placement de compteur à prépaiement a été introduite.

réserve, un crédit de secours, pour laisser le temps au client procéder à un rechargement lorsque son crédit est épuisé. C'est le GRD qui, à la demande du fournisseur ou du client, place le compteur à prépaiement dans l'habitation du client.

Au niveau de la technologie du compteur à prépaiement, il faut distinguer les compteurs à budget des compteurs communicants dont la fonction de prépaiement est activée.

Lorsqu'un **compteur à budget** est installé chez un client, ce dernier reçoit également une carte à insérer dans le lecteur du compteur à budget. C'est par l'intermédiaire de cette carte que les rechargements sont effectués et que les échanges d'informations entre le client et son GRD peuvent s'opérer. Afin de recharger la carte de son compteur à budget, le client peut se rendre dans certains CPAS, dans des bornes de rechargement externes (si elles sont disponibles sur le territoire du GRD), dans les bureaux du GRD ou via des bornes de rechargement XENTA (ces différents modes de rechargement sont expliqués dans le chapitre consacré aux rechargements des compteurs à prépaiement).

Un **compteur communicant** est doté d'un module de communication qui lui permet de « dialoguer » avec le gestionnaire de réseau. Il peut ainsi envoyer des messages électroniques, des données et recevoir des ordres à distance du gestionnaire de réseau de distribution. Lorsqu'un client est en défaut de paiement ou à la demande du client, le GRD peut activer à distance la fonction de prépaiement du compteur, pour autant bien entendu que le client dispose déjà d'un compteur communicant à son domicile. Parmi les avantages d'un compteur communicant dont la fonction de prépaiement est activée par rapport à un compteur à budget classique, on peut citer la possibilité pour le client de recharger son compteur via une plateforme informatique, de consulter le solde disponible ou l'historique de sa consommation en ligne, et d'être informé par sms ou mail lorsque son crédit est bas ou lorsque le crédit de secours est activé. Le compteur communicant dont la fonction de prépaiement est activée ne se distingue pas « physiquement » d'un autre compteur communicant. Le prépaiement via un compteur communicant peut donc être vécu de façon moins stigmatisante que via le compteur à budget. Enfin, l'ensemble des opérations d'activation ou de désactivation de la fonction de prépaiement peuvent s'effectuer à distance. Le passage d'un agent du GRD n'est plus nécessaire.

Au vu des contraintes techniques liées au compteur à budget (fin des compteurs à budget en 2021 et arrêt de la plateforme informatique gérant les transactions des compteurs à budget à court terme), ORES et RESA ont réalisé en 2021 un déploiement important des compteurs communicant à prépaiement, en remplacement des compteurs à budget actuels ou pour toute nouvelle demande de compteur à budget. L'AIEG, l'AIESH et le REW ont prévu d'entamer ce déploiement à partir du second semestre 2022.

Les articles 31 à 37bis de l'AGW OSP électricité et 34 à 40 de l'AGW OSP gaz définissent les différentes étapes et les délais minima à respecter pour procéder au placement ou à la réactivation<sup>38</sup> 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.<sup>39</sup>

De manière simplifiée, les étapes minimales prévues par la législation wallonne relatives au placement ou à la réactivation d'un compteur à prépaiement en cas de défaut de paiement d'un client en 2021 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 combinée<sup>40</sup>, il peut demander le placement d'un compteur à prépaiement au gestionnaire de réseau de distribution ;

<sup>38</sup> 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.

<sup>39</sup> Les étapes et délais prévus pour l'activation de la fonction prépaiement d'un compteur communicant n'ont pas encore été légiférés.

<sup>40</sup> 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.

- 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 prépaiement. 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 prépaiement. Si le placement ne peut avoir lieu car le client n'est pas présent ou refuse le placement du compteur à prépaiement, 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 prépaiement, 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 prépaiement. 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 X<sup>41</sup>. 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 jours, il sera alors redevable au fournisseur qui a introduit la demande de placement, d'une intervention forfaitaire. Cette disposition est entrée en vigueur lors de la mise en production du MIG6 le 13 décembre 2021.

Le coût du placement d'un compteur à prépaiement 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.

Les clients protégés sous compteur à prépaiement 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.

#### **Impact de la crise COVID-19, des inondations et du MIG6 sur les placements de compteur à prépaiement.**

Concernant les informations présentées dans ce chapitre, il convient de rappeler que dans le cadre des mesures de confinement imposées par les autorités à la suite de la crise de la COVID-19, le Gouvernement wallon a pris, en 2020 et 2021, plusieurs arrêtés afin de limiter l'impact de la crise sanitaire au niveau de l'approvisionnement en électricité et en gaz. L'arrêté du Gouvernement du 26 novembre 2020 prévoit notamment la suspension des demandes et du placement des compteurs à budget du 08 décembre 2020 jusqu'au 31 janvier 2021<sup>42</sup>.

<sup>41</sup> De plus amples informations à ce sujet sont présentées dans le chapitre relatif au fournisseur X.

<sup>42</sup> 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. 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 la fonction de prépaiement de son compteur.

À la suite des inondations de juillet 2021, les GRD et principalement RESA ont mobilisé leurs équipes afin de veiller à la remise en ordre du réseau et afin d'aider les personnes privées d'énergie. Les placements de compteur à prépaiement ont donc été momentanément suspendus.

Enfin, suite à l'entrée en vigueur du MIG6, les demandes et les placements de compteurs à prépaiement ont également été suspendues durant une grande partie du dernier trimestre 2021<sup>43</sup>.

Ces différentes mesures ont eu un impact important sur la diminution du nombre de demandes et de placements de compteurs à prépaiement introduites en 2020 et 2021.

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 prépaiement sont compris sous le vocable « placement de compteur à prépaiement ».

Il est important de souligner, qu'à l'exception des chapitres 1.6.1.4 et 1.6.2.4. dans lesquels cette précision est mentionnée, les données reprises dans la suite de ce chapitre 1.6. ne reprennent pas les remplacements effectués en 2021 de compteurs à budget actifs par des compteurs communicants avec la fonction de prépaiement activée

## 1.6.1. En électricité

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

En 2021, le nombre total de  **demandes de placement** de compteurs à prépaiement 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 58 738<sup>44</sup>, chiffre inférieur (-4,8 %) à celui de 2020, soit 61 712.

Il est intéressant de souligner que les demandes de placement d'un compteur à prépaiement 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 185 demandes qui ont été introduites en 2021 par le client lui-même et 75 par les CPAS.

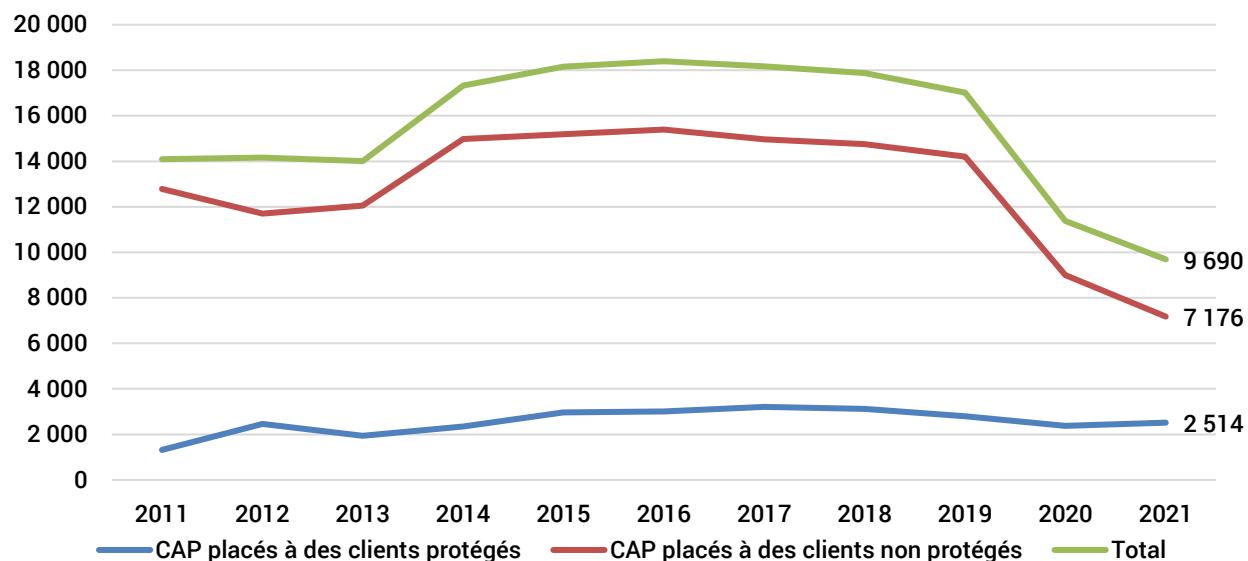
Le nombre total de **placements effectifs** de compteur à prépaiement en électricité en 2021 s'élève à 9 690, soit **une diminution de 14,8 %** par rapport à l'année 2020. L'analyse des données communiquées montre que si le nombre de placements diminue pour les clients non protégés entre 2020 et 2021 (-20,3 %), les placements augmentent par contre de 6 % chez les clients protégés.

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution du nombre de placements de compteurs à prépaiement en électricité sur les 10 dernières années en distinguant les clients protégés et les clients non protégés.

<sup>43</sup> Pour de plus amples informations, nous invitons le lecteur à consulter le point 1.2.4. relatif à l'entrée en vigueur du MIG6 et son impact sur les OSP.

<sup>44</sup> 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.

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



Comme indiqué précédemment, ORES et RESA ont commencé, depuis 2021, un déploiement important des compteurs communicants à prépaiement pour toute nouvelle demande de compteur à budget.

Ainsi parmi les **9 690 compteurs à prépaiement en électricité placés** en 2021, 3 871, soit **39,9 %**, étaient des compteurs à budget et 5 819, soit **60,1 %** étaient des compteurs communicants avec la fonction de prépaiement activée<sup>45</sup>.

Plusieurs éléments peuvent expliquer la différence entre le nombre de demandes de placement du compteur à prépaiement, 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 **56,4 %** des demandes de placement de compteur à prépaiement qui ont été annulées en 2021 en raison de l'apurement total de la dette du client, ou éventuellement de la conclusion d'un plan de paiement ;
- dans **23,1 %** 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 **18,5 %** des cas, les demandes ont abouti à **un placement effectif** des compteurs à prépaiement ;
- le client peut également être **absent** lors du placement d'un compteur à prépaiement, 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 prépaiement. 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 2 % de l'ensemble des demandes de placement de compteur à prépaiement ont abouti à une coupure de l'alimentation du client en 2021.**<sup>46</sup>

<sup>45</sup> Ces données ne reprennent pas les remplacements en 2021 de compteur à budget actifs par des compteurs communicants avec la fonction de prépaiement activée.

<sup>46</sup> 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 prépaiement en électricité

Les AGW OSP<sup>47</sup> prévoient que le fournisseur informe le client du montant exact de sa dette au moment du placement du compteur à prépaiement. Par ailleurs, ces arrêtés interdisent explicitement que la dette antérieure au placement du compteur à prépaiement 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 prépaiement et le moment du placement effectif du compteur à prépaiement, la CWaPE a demandé aux acteurs du marché de lui communiquer pour l'année 2021, 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 prépaiement** pour l'ensemble des clients résidentiels en 2021 était de **450,1 EUR** soit une augmentation de **3,8 % par rapport à l'année 2020**. Ce montant s'élève à 461 EUR chez les fournisseurs commerciaux, et à 316,7 EUR chez les GRD.

Le montant de la dette moyenne en électricité au moment du **placement effectif du compteur à prépaiement** pour l'ensemble des clients résidentiels<sup>48</sup> en 2021, était de **500 EUR**, soit une majoration de **10,1 % par rapport à l'année 2020**. Ce montant moyen est plus important pour les clients alimentés par un fournisseur commercial, où il s'élève à 511 EUR, que celui constaté pour les clients protégés alimentés par les gestionnaires de réseau de distribution, soit 370 EUR.

Entre le moment de la demande de placement du compteur à prépaiement et le moment du placement effectif du compteur à prépaiement, le montant de la dette moyenne pour l'ensemble des clients résidentiels augmente de 11,1 %.

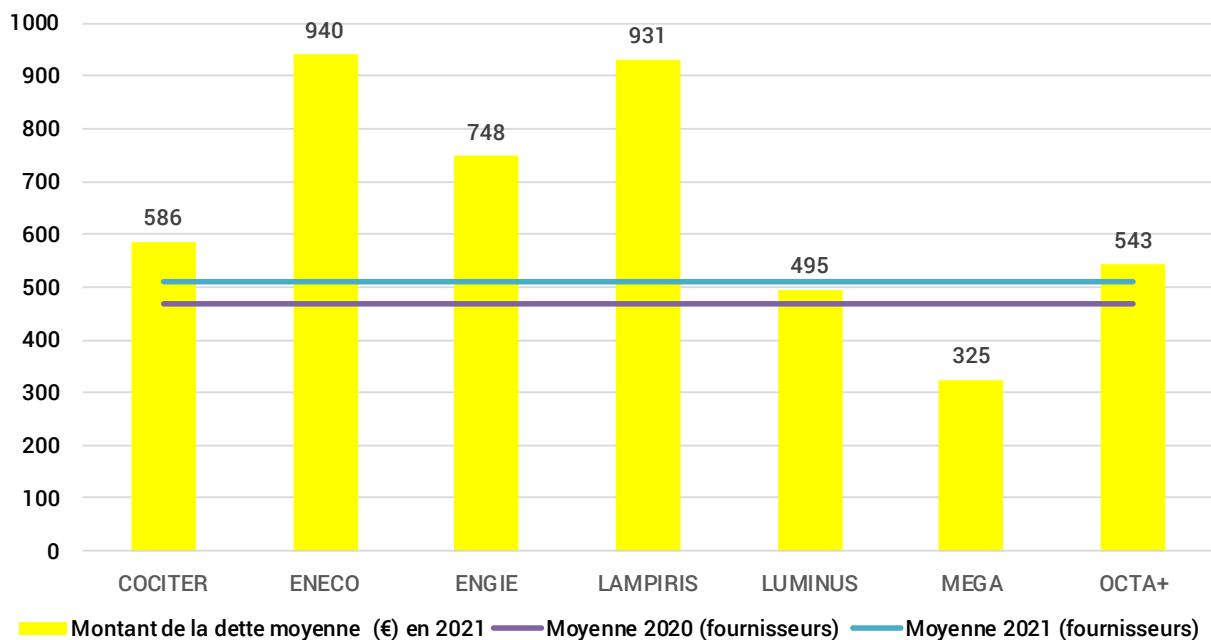
L'analyse des données relatives au montant de la dette au moment du placement d'un compteur à prépaiement mettent en évidence des variations très contrastées entre les fournisseurs commerciaux et fournisseurs sociaux. Les graphiques ci-dessous permettent d'illustrer ces informations.

Concernant 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 prépaiement en 2021 est inférieur à 20. Le montant de la dette moyenne est donc fortement influencé par ce très faible nombre de cas.

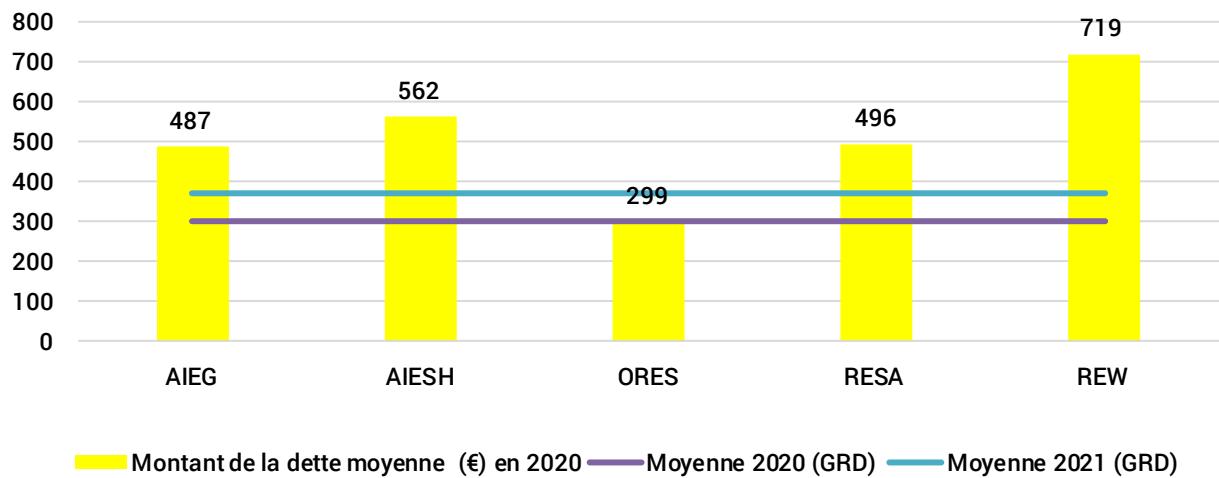
<sup>47</sup> Article 35 de l'AGW OSP électricité, article 37 de l'AGW OSP gaz.

<sup>48</sup> 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.

GRAPHIQUE 21 MONTANT DE LA DETTE MOYENNE (EUR) AU MOMENT DU PLACEMENT DU COMPTEUR À PRÉPAIEMENT EN ÉLECTRICITÉ CHEZ LES FOURNISSEURS COMMERCIAUX<sup>49</sup>



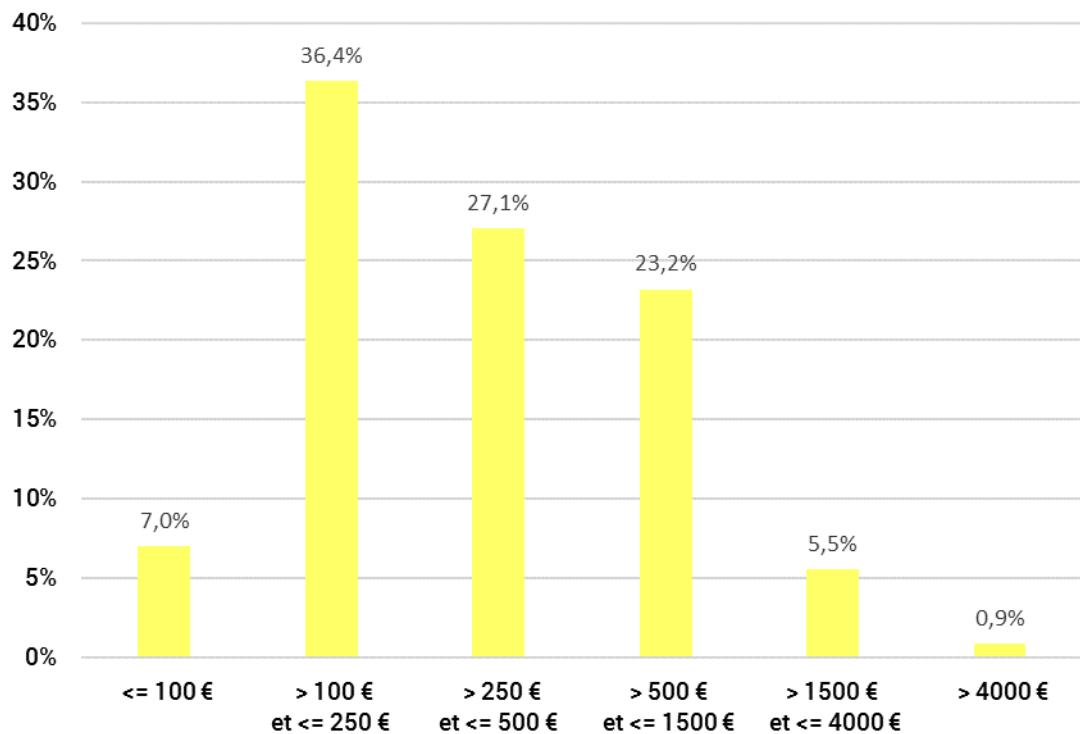
GRAPHIQUE 22 MONTANT DE LA DETTE MOYENNE (EUR) AU MOMENT DU PLACEMENT DU COMPTEUR À PRÉPAIEMENT EN ÉLECTRICITÉ CHEZ LES GRD EN TANT QUE FOURNISSEURS SOCIAUX



<sup>49</sup> Aucun client d'AEKO ne s'étant vu placer un compteur à prépaiement au cours des années 2020 et 2021, ce fournisseur n'est pas repris dans le graphique.

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

**GRAPHIQUE 23 SEGMENTATION DES CLIENTS (EN % DU TOTAL DES CLIENTS QUI SE SONT VU PLACER UN COMPTEUR À PRÉPAIEMENT DURANT L'ANNÉE 2021) EN FONCTION DU MONTANT DE LA DETTE AU MOMENT DU PLACEMENT DU COMPTEUR À PRÉPAIEMENT EN ÉLECTRICITÉ**



Le pourcentage de clients pour lesquels un placement de compteur à prépaiement a été effectué alors que la dette du client n'atteignait pas 100 EUR a légèrement diminué par rapport à l'année 2020 où il était de 7,7 %. Il reste toutefois 7,0 % des clients pour lesquels le placement d'un compteur à prépaiement 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 prépaiement 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 prépaiement ;
- 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 prépaiement pour les deux énergies et ce même si la dette pour une énergie n'atteint pas 100 EUR.

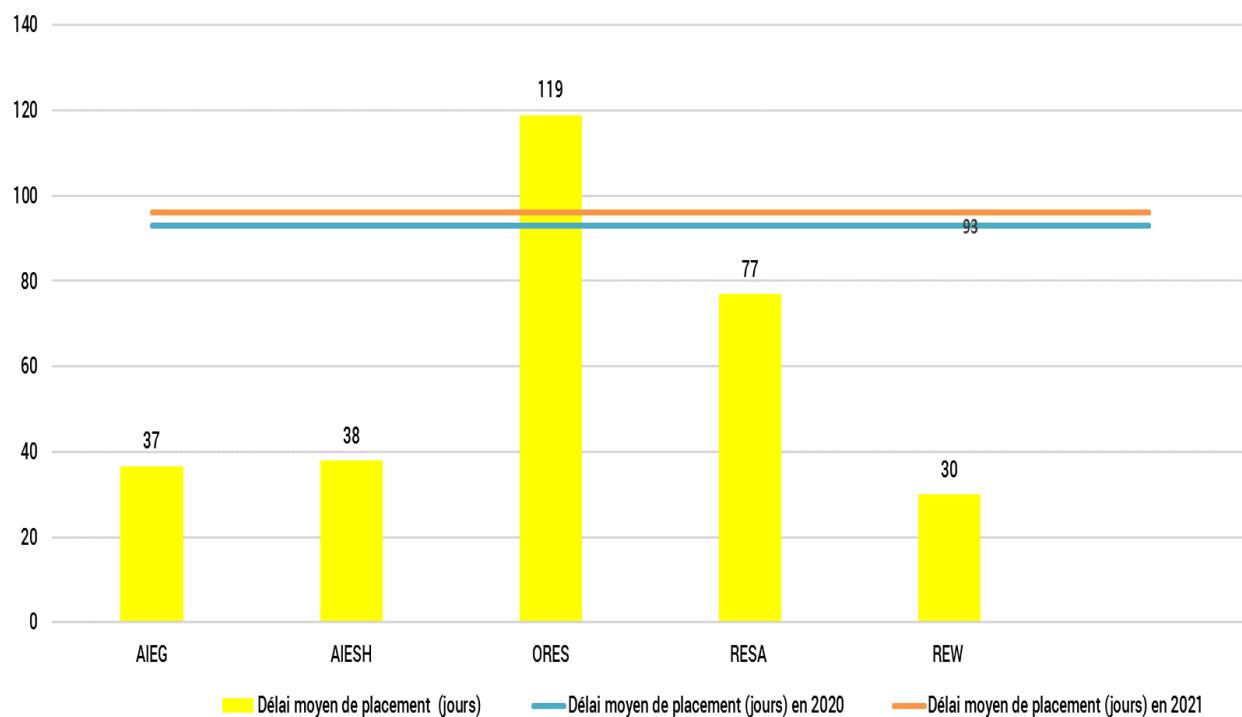
### 1.6.13. Le délai de placement du compteur à prépaiement en électricité

Le délai moyen de placement des compteurs à prépaiement en électricité pour l'ensemble des GRD en 2021 est de **96 jours**. Ce chiffre augmente de 3,7 % par rapport à l'année 2020 où il était de 93 jours. Rappelons que ce délai moyen était de 69 jours en 2019. cette augmentation significative du délai moyen de placement en 2020 et 2021 s'explique essentiellement par les mesures d'aide prises par le Gouvernement wallon dans le cadre de la Covid-19 et des inondations de juillet 2021 comprenant notamment des interdictions de coupure et de placement de compteurs à prépaiement ayant ensuite comme conséquence un retard dans la procédure de placement des compteurs à prépaiement.

Parmi les compteurs à prépaiement électricité placés sur l'année 2021, 30,3 % ont été placés dans le respect du délai de quarante jours. Ce pourcentage est nettement supérieur aux 19,3 % constatés en 2020.

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

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



Enfin, la CWaPE constate que, 62,6 % des compteurs à prépaiement en électricité ont été placés lors de la première visite du GRD au domicile du client.

#### 1.6.1.4. Le nombre total de compteurs à prépaiement en électricité actifs en Wallonie

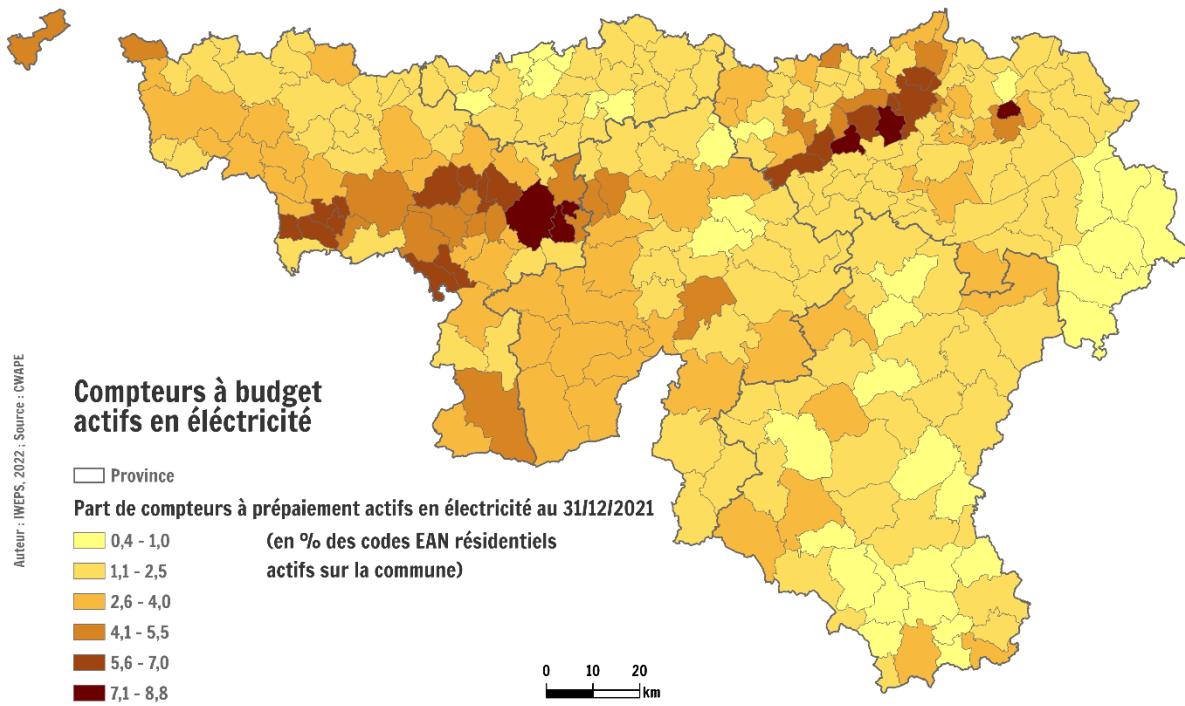
Fin 2021, le nombre de compteurs à prépaiement actifs<sup>50</sup> pour l'électricité placés sur le territoire de la Wallonie s'élevait à **62 557**. Parmi ceux-ci, 51 239, soit **81,9 %** d'entre eux étaient des compteurs à budget et 11 318, soit **18,1 %** étaient des compteurs communicants avec la fonction de prépaiement activée.

En 2021, les GRD ont procédé au remplacement de 6 645 compteurs à budget actifs en électricité par des compteurs communicants avec la fonction de prépaiement activée.

Quelques **3,8 %** de l'ensemble des clients résidentiels wallons disposaient d'un compteur à prépaiement actif en électricité fin 2021. Ce pourcentage est légèrement inférieur à celui constaté pour l'année 2020 où il était de 4,2 %. Le pourcentage des clients protégés équipés d'un compteur à prépaiement actif s'élevait à la fin de l'année 2021 à **5,6 %**, pourcentage inférieur à l'année 2020 où il s'élevait à 9,1 %.

<sup>50</sup> Certains compteurs à budget peuvent avoir la fonction de prépaiement désactivée. Ils fonctionnent alors comme des compteurs normaux.

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



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

Lorsqu'un client protégé se voit placer un compteur à prépaiement en électricité, celui-ci est équipé d'un limiteur de puissance. Ce limiteur permet au client, dans le cas où il n'est plus en mesure de recharger la carte de son compteur à prépaiement, 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, situation susceptible de générer une dette liée à la consommation sous limiteur.

Bien que la FMG soit souvent considérée comme une aide prévue pour les clients protégés sous compteur à prépaiement, il apparaît que, 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 générant ainsi une dette qui peut, dans certains cas, atteindre des montants conséquents. Afin d'éviter cet effet pervers, depuis le 1<sup>er</sup> avril 2019, 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 CLE<sup>51</sup>. L'AGW du 19 juillet 2018 précise également que le CPAS peut demander à tout moment la désactivation de la FMG.

<sup>51</sup> Pour de plus amples informations à ce sujet, voir le chapitre consacré à la CLE FMG.

Pour les clients protégés qui disposaient d'un compteur à budget activés avant le 1<sup>er</sup> avril 2019, et sauf avis contraires des CPAS, les GRD ont procédé au retrait progressif de cette fonctionnalité.

Fin 2021, le nombre de compteurs à prépaiement avec la fonction limiteur de puissance activée s'élevait à 347 compteurs, contre 494 en 2020 et représente 0,6 % du total des compteurs à prépaiement actifs en électricité.

## 1.6.2. En gaz

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

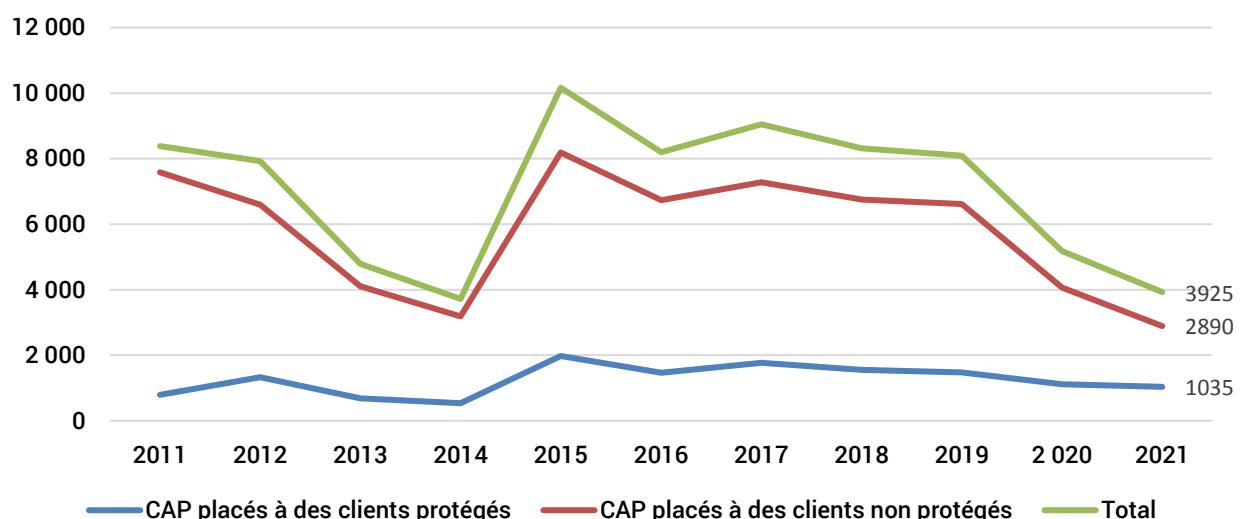
**Le nombre total de demandes de placement<sup>52</sup>** de compteurs à prépaiement gaz et le nombre total de demandes de drop introduites par les fournisseurs et les GRD diminuent en 2021 avec un total de 27 993 demandes, soit une diminution de 7,7 % par rapport à 2020.

Comme en électricité, les demandes de placement d'un compteur à prépaiement peuvent aussi être demandées par le client lui-même ou par son CPAS. Ce sont ainsi 97 demandes qui ont été introduites en 2021 par le client lui-même et 40 par les CPAS.

**Le nombre de compteurs à prépaiement gaz effectivement placés** en 2021 diminue de 24,2 % par rapport à l'année précédente pour arriver à un total de 3 925 compteurs à prépaiement gaz placés. Parmi ceux-ci, 2 890 ont été placés auprès de clients non protégés et 1 035 auprès de clients protégés. La diminution du nombre de compteurs à prépaiement gaz placés en 2021 est plus importante chez les clients non protégés (-29 %) que chez les clients protégés (-6,8 %).

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution du nombre de placements de compteurs à prépaiement en gaz sur les dix dernières années en distinguant les clients protégés et les clients non protégés.

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



<sup>52</sup> Il faut noter qu'une demande de placement peut être initiée à plusieurs reprises pour un même client et, dès lors, être comptabilisée plusieurs fois dans le nombre total de demandes de placement.

Le déploiement des compteurs communicants avec la fonction de prépaiement activée a démarré beaucoup plus tardivement en gaz qu'en électricité. Ainsi sur les **3 925 compteurs à prépaiement en gaz placés** en 2021, seuls **0,7 %** étaient des **compteurs communicants**<sup>53</sup>.

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

- ce sont ainsi **54,4 %** des demandes de placement de compteur à prépaiement qui ont été **annulées** en 2021 en raison de l'apurement total de la dette du client, ou éventuellement de la conclusion d'un plan de paiement ;
- dans **25,9 %** 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 **15,4 %** des cas, les demandes ont abouti à un **placement effectif** des compteurs à prépaiement ;
- le client peut également être **absent** lors du placement d'un compteur à prépaiement, 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 prépaiement. 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 4,3 % de l'ensemble des demandes de placement de compteur à prépaiement ont abouti à une coupure de l'alimentation du client en 2021**<sup>54</sup>.

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

Le montant de la dette moyenne au moment de la **demande de placement d'un compteur à prépaiement gaz** pour l'ensemble des clients résidentiels **a augmenté de 10,4 % entre 2020 et 2021** et s'élève à **436,9 EUR** pour 2021. Ce montant s'élève à 449 EUR chez les fournisseurs commerciaux et à 206 EUR chez les GRD.

Il est à constater que le montant de la dette au moment du **placement effectif du compteur à prépaiement gaz** pour l'ensemble des clients résidentiels en 2021, soit **449,8 EUR** ; **a augmenté de 16,4 % par rapport à l'année 2020**. Ce montant moyen est nettement plus élevé chez les fournisseurs commerciaux (497 EUR) que chez les GRD (286 EUR).

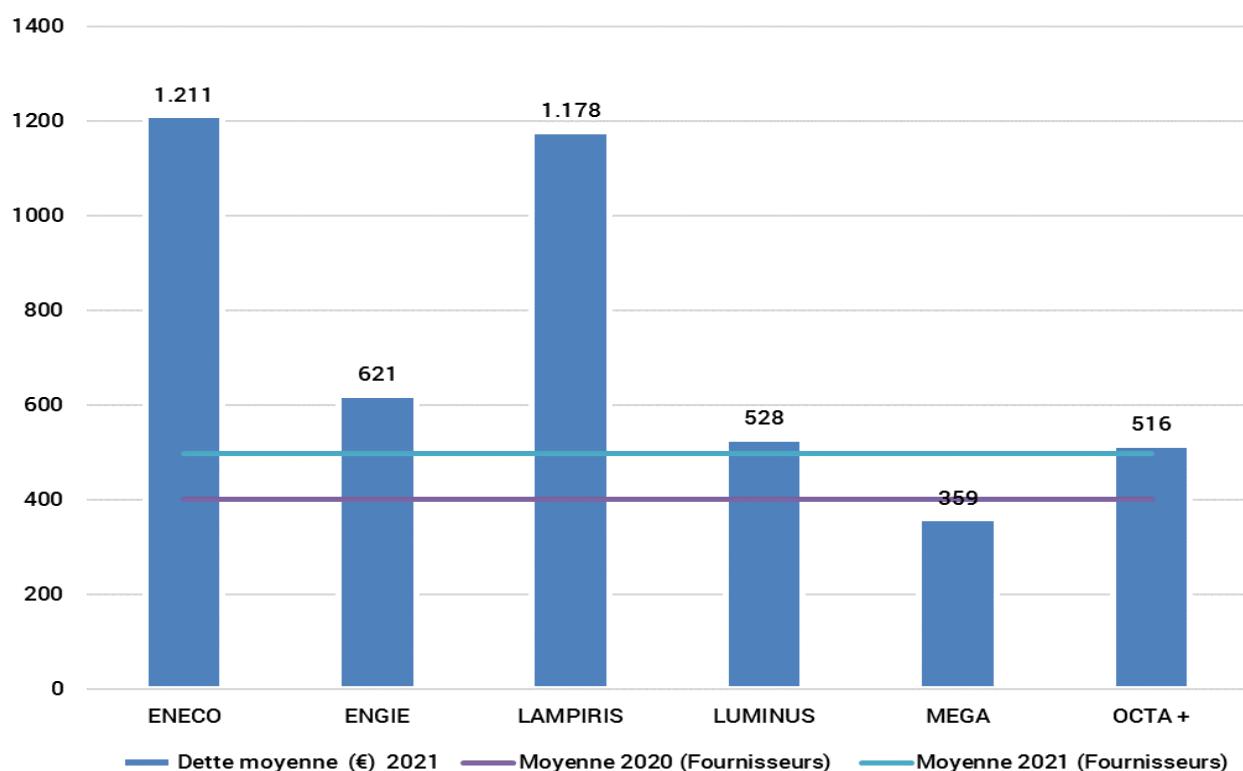
Entre le moment de la demande de placement d'un compteur à prépaiement, et le placement effectif du compteur à prépaiement gaz, le montant de la dette moyenne de l'ensemble des clients a augmenté de 3 %.

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 prépaiement durant l'année 2021, le montant de la dette moyenne au moment du placement du compteur à prépaiement gaz peut être fortement influencé par ce nombre de cas très faible.

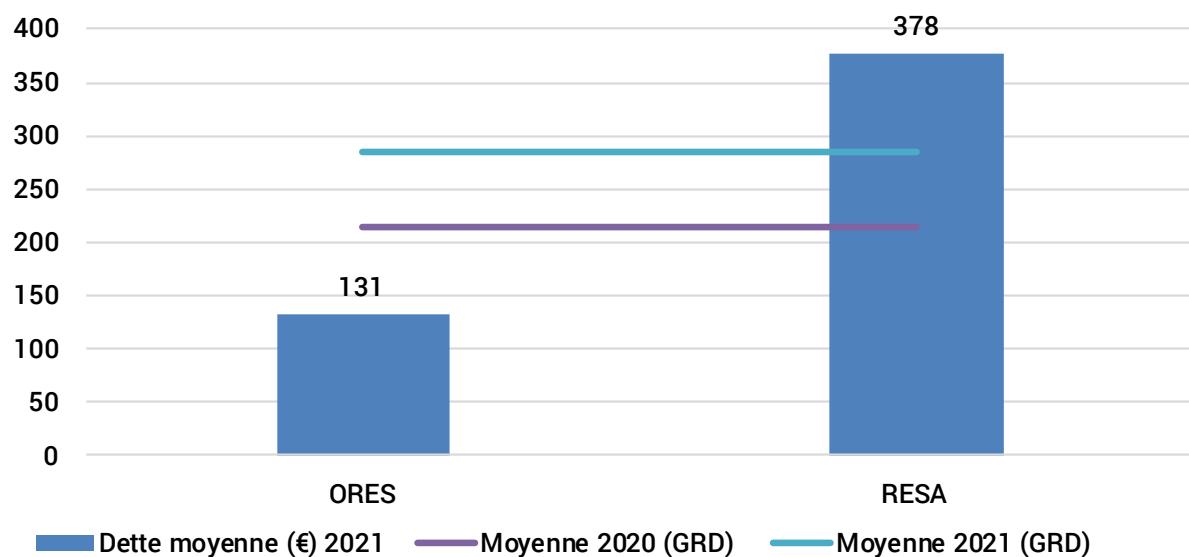
<sup>53</sup> Rappelons, comme indiqué précédemment, que ces chiffres ne tiennent pas compte du remplacement des compteurs à budget gaz actifs, par des compteurs communicants avec la fonction de prépaiement activée.

<sup>54</sup> De plus amples informations sur la coupure de l'alimentation du client sont présentées dans le chapitre réservé aux coupures.

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



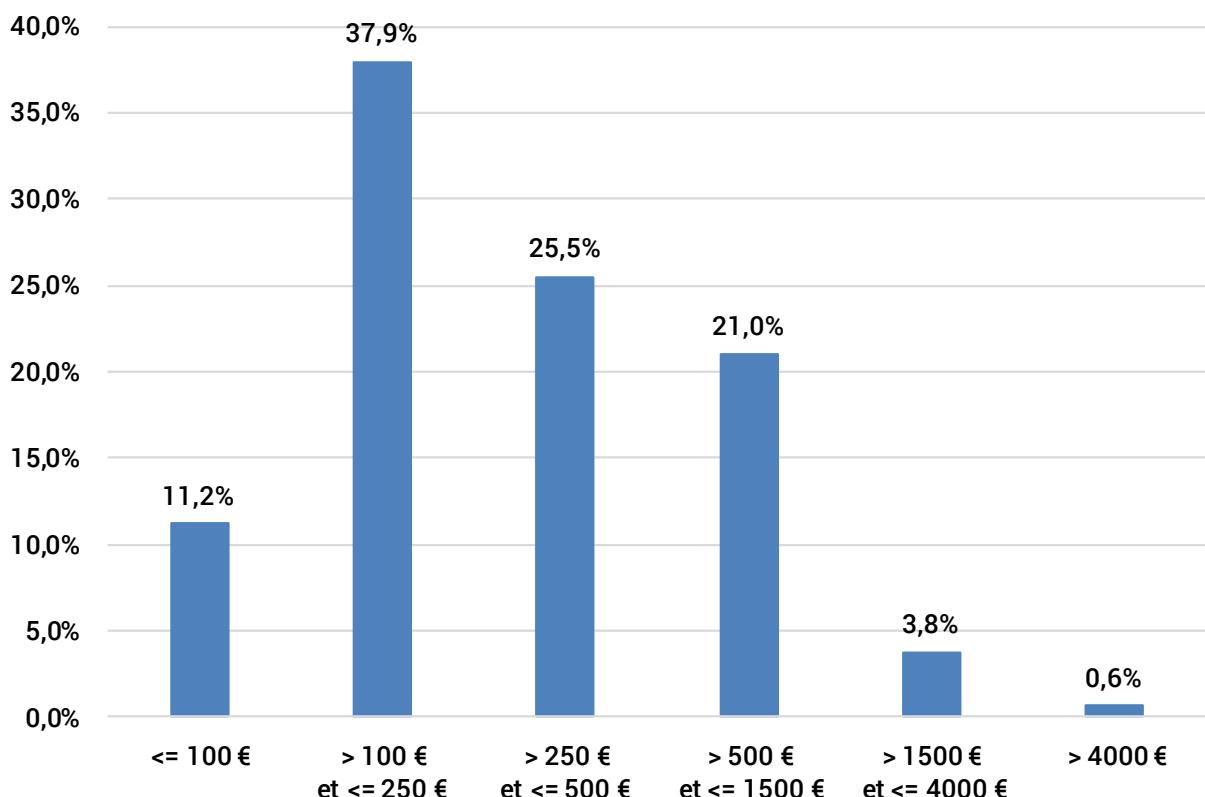
GRAPHIQUE 27 MONTANT DE LA DETTE MOYENNE (EUR) AU MOMENT DU PLACEMENT DU COMPTEUR À PRÉPAIEMENT EN GAZ CHEZ LES GRD EN TANT QUE FOURNISSEURS SOCIAUX



La segmentation des clients en fonction du montant de la dette au moment du placement du compteur à prépaiement 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 prépaiement a eu lieu pour un montant inférieur à 100 EUR trouvent également à s'appliquer pour le gaz.

**GRAPHIQUE 28 SEGMENTATION DES CLIENTS (EN % DU TOTAL DES CLIENTS QUI SE SONT VU PLACER UN COMPTEUR À PRÉPAIEMENT DURANT L'ANNÉE 2021) EN FONCTION DU MONTANT DE LA DETTE AU MOMENT DU PLACEMENT DU COMPTEUR À PRÉPAIEMENT EN GAZ**



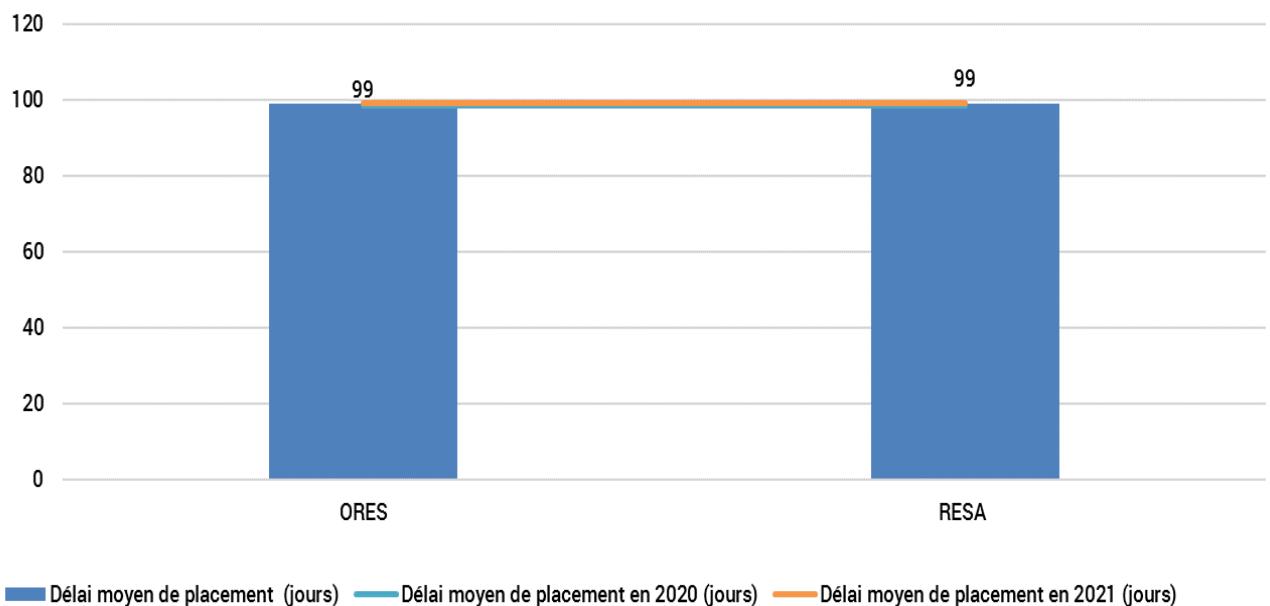
### 1.6.2.3. Le délai de placement des compteurs à prépaiement en gaz

Le délai moyen de placement des compteurs à prépaiement en gaz pour l'ensemble des GRD en 2021 est de 99 jours. Ce délai est quasiment similaire à celui repris pour l'année 2020 où il était de 98,4 jours. Les considérations relatives aux événements impactant les délais de placement d'un compteur à prépaiement qui sont reprises dans le chapitre consacré à l'électricité trouvent également à s'appliquer pour le gaz.

Parmi les compteurs à prépaiement gaz placés sur l'année 2021, 22,9 % ont été placés dans le respect du délai de quarante jours.

Le graphique ci-dessous illustre le délai moyen de placement des compteurs à prépaiement gaz par GRD pour l'année 2021. Ce délai est identique pour ORES et RESA.

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



En 2021, 51,5 % des compteurs à prépaiement en gaz ont été placés lors de la première visite du GRD et 48,5 % lors de la seconde visite.

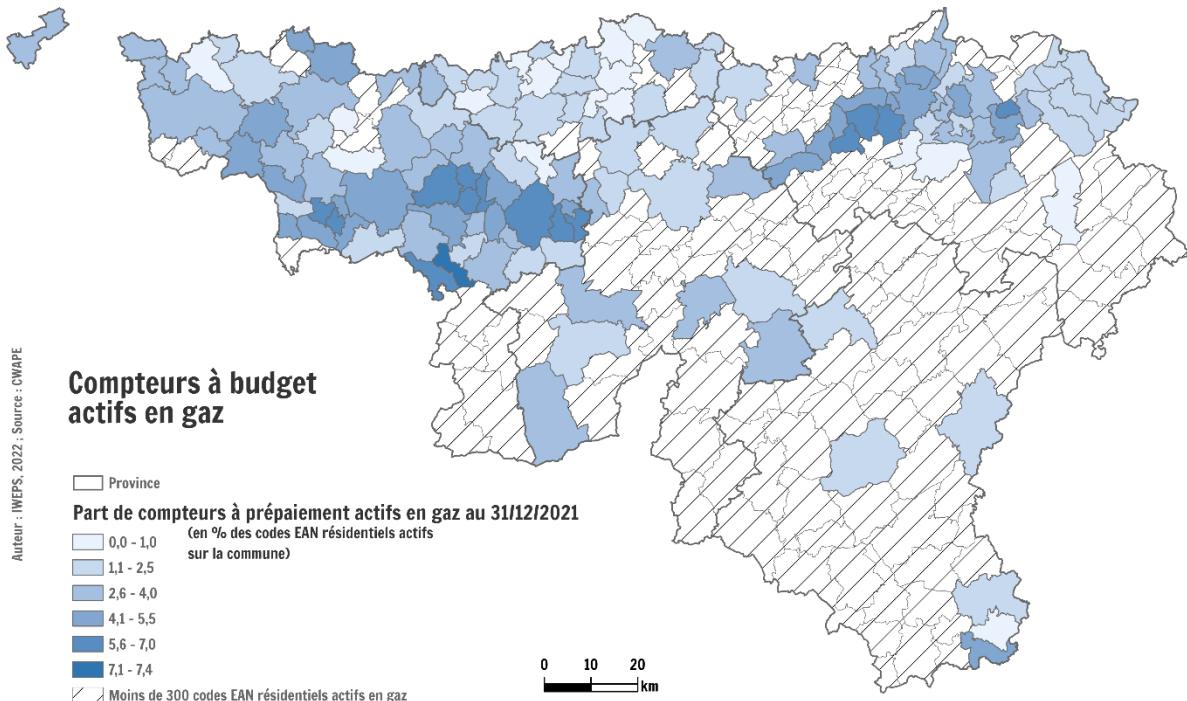
#### 1.6.2.4. Le nombre total de compteurs à prépaiement en gaz actifs en Wallonie

Fin 2021, le nombre de compteurs à prépaiement en gaz actifs sur le territoire de la Wallonie s'élevait à 29 848. Parmi ceux-ci, 28 552 soit **95,7 % d'entre eux étaient des compteurs à budget** et 1 296, soit **4,3 % étaient des compteurs communicants avec la fonction de prépaiement activée**.

En 2021 les GRD ont procédé au remplacement de 1 342 compteurs à budget actifs en gaz par un compteur communicant avec la fonction de prépaiement activée. Certains des compteurs communicants placés en 2021 en remplacement des compteurs à budget actifs ont été désactivés au cours de l'année. Ce qui explique notamment la différence entre le nombre de compteurs communicants avec fonction de prépaiement placés et le nombre de compteurs communicants en prépaiement encore actifs à la fin de l'année 2021.

Quelques 4,3 % de l'ensemble des clients résidentiels wallons disposent d'un compteur à prépaiement actif en gaz. Le pourcentage des clients protégés équipés d'un compteur à budget actif en 2021 s'élevait à 5,7 % contre, 8,7 %, en 2020.

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



## 1.7. LES RECHARGEMENTS DES COMPTEURS À PREPAIEMENT

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

### 1.7.1. Les lieux de rechargement

Ainsi, afin de pouvoir recharger la carte de son **compteur à budget**, le client disposait en 2021 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).

Le client équipé d'un **compteur communicant dont la fonction de prépaiement est activée** dispose en plus des lieux de rechargement prévus pour les compteurs à budget précisés ci-dessus, de la possibilité de pouvoir recharger son

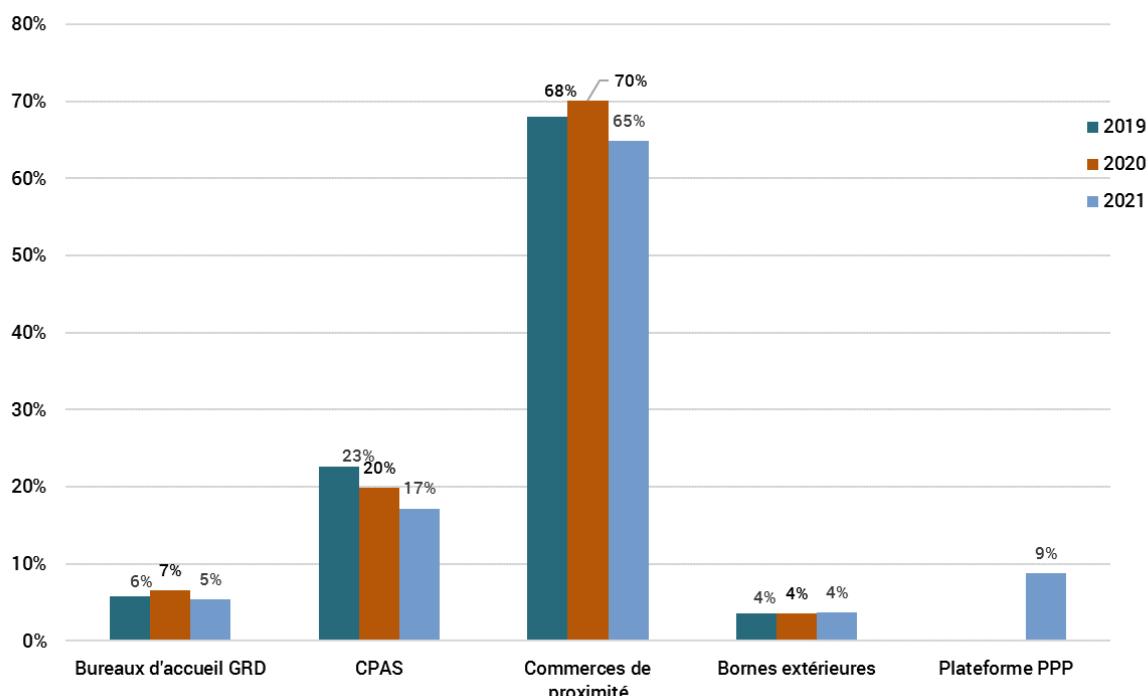
compteur communicant, via une plateforme de gestion des prépaiements (appelée plateforme ppp) disponible en ligne via les sites internet des GRD. L'espace de gestion des prépaiements disponible en ligne permet au client :

- de consulter son solde ;
- d'effectuer ses paiements 24h/24, 7j/7 sans devoir se déplacer ;
- de recevoir des notifications personnalisées par e-mail ou sms en fonction de ses préférences (notamment afin de savoir si le crédit disponible est presque épuisé) .

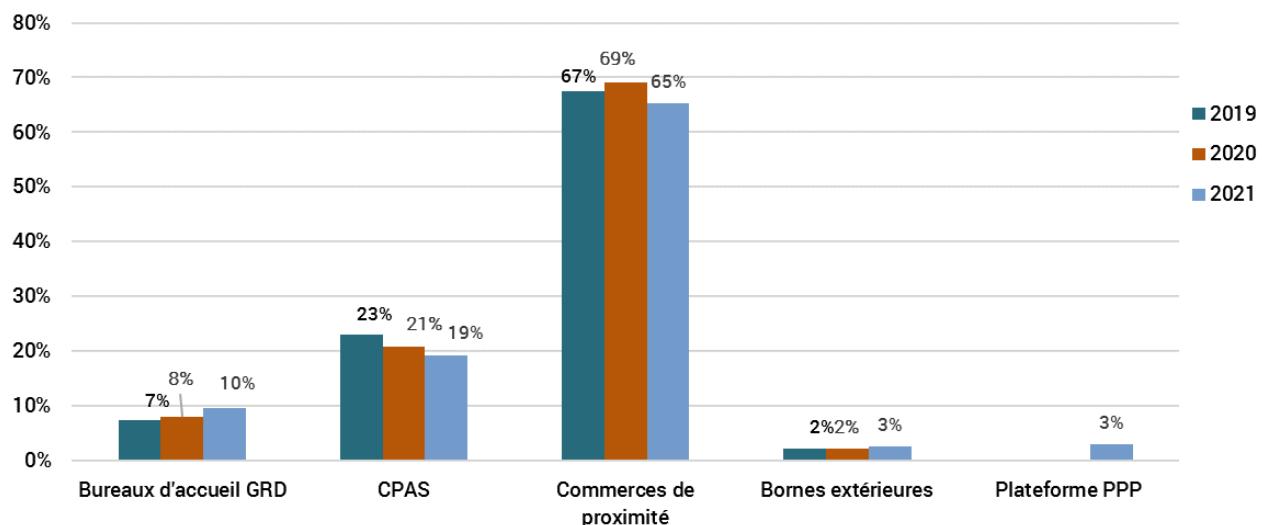
À la suite de l'enquête de satisfaction menée par ORES en 2021, il ressort que 82 % des clients disposant d'un compteur communicant en prépaiement rechargent leur compteur via l'espace de gestion des prépaiements. La possibilité de pouvoir recharger son compteur en ligne via l'espace de gestion des prépaiements est par ailleurs citée par 65 % des répondants comme l'un des principaux avantages des compteurs communicants.

Les graphiques ci-après présentent l'évolution du nombre de rechargements des compteurs à prépaiement (compteur à budget et compteur communicant dont la fonction de prépaiement est activée) en électricité et en gaz en fonction du lieu de rechargement sur les trois dernières années.

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



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



Les commerces de proximité (borne xenta) restent le lieu de recharge privilégié.

Depuis 2015, les CPAS sont devenus, par ordre d'importance, le deuxième lieu de recharge des cartes des compteurs à prépaiement. La légère diminution du pourcentage des rechargements effectués auprès des CPAS en 2020 et 2021 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. Les rechargements effectués via la plateforme de prépaiement PPP est plus faible en gaz qu'en électricité étant donné que le placement des compteurs communicants à prépaiement a débuté plus tardivement sur ce vecteur.

## 1.7.2. Les montants rechargés sur la carte du compteur à prépaiement

### 1.7.2.1. En électricité

Le montant total des rechargements des compteurs à prépaiement en électricité actifs durant l'année 2021 s'élève à 43 837 701 EUR. Ce chiffre, en augmentation de 31,2 % par rapport à l'année 2020, se rapproche des données de l'année 2019. Il convient de rappeler que l'importante diminution des montants chargés en 2020 était principalement la conséquence d'une part de la mise en place de la période de non-déconnexion des compteurs à prépaiement entre mars et fin juin 2020 suite à l'entrée en vigueur de l'arrêté du 18 mars 2020<sup>55</sup> et d'autre part par les deux aides financières ponctuelles apportées aux clients sous compteur à prépaiement dans le cadre de la COVID-19<sup>56</sup> en 2020.

Le montant moyen chargé lors de chaque recharge pour l'ensemble des clients résidentiels équipés d'un compteur à prépaiement actif pour l'année 2021 s'élève à **43,7 EUR**, montant légèrement inférieur à l'année 2020 où il s'élevait à 44,6 EUR.

Suite à l'enquête de satisfaction menée par ORES en 2021, il ressort que les montants rechargés sont assez similaires en compteur à budget et en compteur communicant en prépaiement.

<sup>55</sup> Arrêté du Gouvernement wallon du 18 mars 2020 portant des mesures d'urgences en matière de compteur à budget.

<sup>56</sup> 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.

### 1.7.2.2. En gaz

Le montant total des rechargements effectués sur les compteurs à prépaiement en gaz actifs durant l'année 2021 s'élève à 10 761 611 EUR. Ce chiffre est en augmentation de 1,7 % par rapport à l'année 2020.

Le montant moyen rechargé est légèrement supérieur **en gaz** par rapporté à l'électricité et s'élève à **46,70 EUR**.

## 1.8. LES AUTOCOUPURES

Une autocoupe de l'alimentation en électricité ou en gaz peut affecter un client équipé d'un compteur à prépaiement si celui-ci se retrouve temporairement dans l'impossibilité de recharger son crédit (qu'il s'agisse d'une carte physique pour les compteurs à budget, ou du compte en ligne en cas de compteurs à prépaiement.) En effet, lorsque le crédit disponible est épuisé, la fourniture d'énergie est interrompue.

Au niveau des autocoupures, une précision doit être apportée en fonction du fait que le client est équipé d'un compteur à budget, ou d'un compteur communicant avec la fonction de prépaiement activée.

Une fois la fourniture interrompue, le client qui dispose **d'un compteur à budget**, peut activer le crédit de secours en appuyant sur le bouton 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 autocoupe en électricité ou en gaz.

Pour le client disposant d'un **compteur communicant** dont la fonction de prépaiement est activée, une fois le crédit disponible épuisé, et dans le cas où le client n'a pas pu réagir aux messages de rappel reçus, le crédit de secours est automatiquement activé. Une fois que le crédit de secours est lui aussi épuisé, l'autocoupe intervient. La mise à jour du solde du client sur le compteur communicant n'ayant lieu qu'une fois par jour, l'autocoupe interviendra toujours lors de cette mise à jour (souvent le matin).

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. Cette disposition est prévue tant pour les compteurs à budget que pour les compteurs communicants dont la fonction de prépaiement est activée.

Le compteur à prépaiement et plus particulièrement ce mécanisme d'autocoupe 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 pour les clients équipés d'un compteur à budget que :

- le système « classique » ne permet pas de mesurer la durée d'une autocoupure; (Des détails sur la durée des autocoupures pour les compteurs communicants dont la fonction de prépaiement est activée sont présentés ci-dessous dans le graphique 34)
- il n'est pas possible de fournir des données mensuelles pour tous les clients puisqu'un rechargement par le client est nécessaire pour que les informations inscrites sur la carte, en ce compris l'occurrence d'autocoupures, parviennent aux GRD.

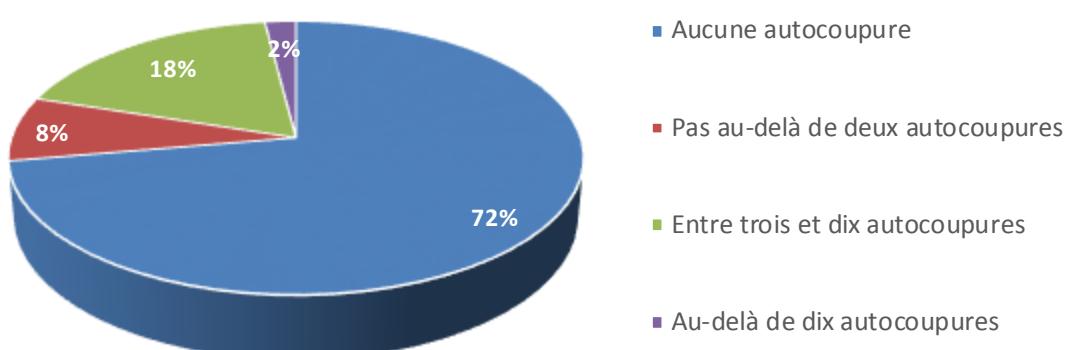
L'analyse portant sur l'année 2021, a visé les **compteurs à prépaiement électrique** présents sur les territoires desservis par l'ensemble des GRD wallons (les chiffres présentés ci-dessous agrègent les données des compteurs à budget « à carte », et des compteurs communicants à prépaiement)

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

- pour près de 72 % des clients disposant d'un compteur à prépaiement actif, aucune autocoupure n'a été enregistrée au cours de l'année 2021, ce pourcentage est en légère baisse par rapport à l'année 2020 ;
- pour une partie des autres clients (6,8 %), le nombre d'autocoupures ne va pas au-delà de deux ;
- pour 15,5 % des clients disposant d'un compteur à prépaiement actif, le nombre d'autocoupures enregistrées varie de trois à dix ;
- pour 6,0 % des clients disposant d'un compteur à prépaiement actif, le nombre d'autocoupures enregistrées est supérieur à dix.

Le graphique ci-dessous illustre ces informations

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



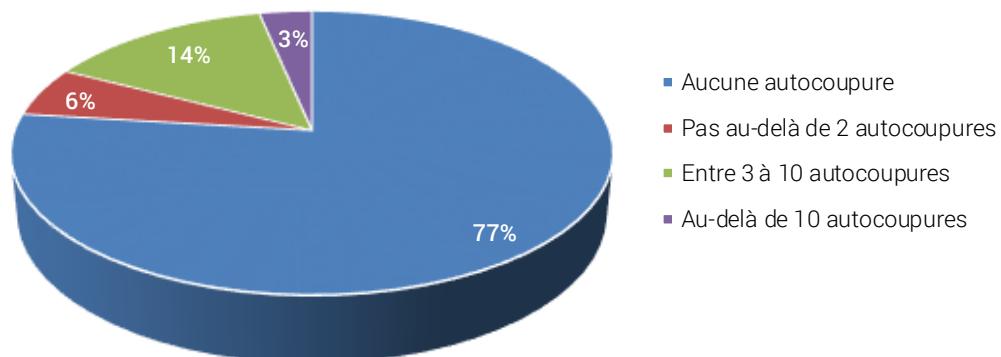
Une analyse similaire a été réalisée sur la même période pour les **compteurs à prépaiement gaz**.

Après analyse des données, les résultats suivants ont pu être rassemblés :

- pour 77 % des clients disposant d'un compteur à prépaiement actif, aucune autocoupure n'a été enregistrée au cours de l'année 2020, ce pourcentage est légèrement supérieur à celui de l'année 2020, qui s'élevait à 72 % ;
- pour une partie des autres clients (6 %), le nombre d'autocoupures ne va pas au-delà de deux ;
- pour 14 % des clients disposant d'un compteur à budget actif, le nombre d'autocoupures enregistrées varie de trois à dix ;
- pour 3 % des clients disposant d'un compteur à budget actif, le nombre d'autocoupures enregistrées est supérieur à dix.

Le graphique ci-dessous illustre ces informations.

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



Par ailleurs, il est utile de rappeler que les clients protégés sous compteur à prépaiement 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<sup>er</sup> avril 2019, l'activation de la fourniture minimale garantie est conditionnée à une demande introduite par un CPAS<sup>57</sup>.

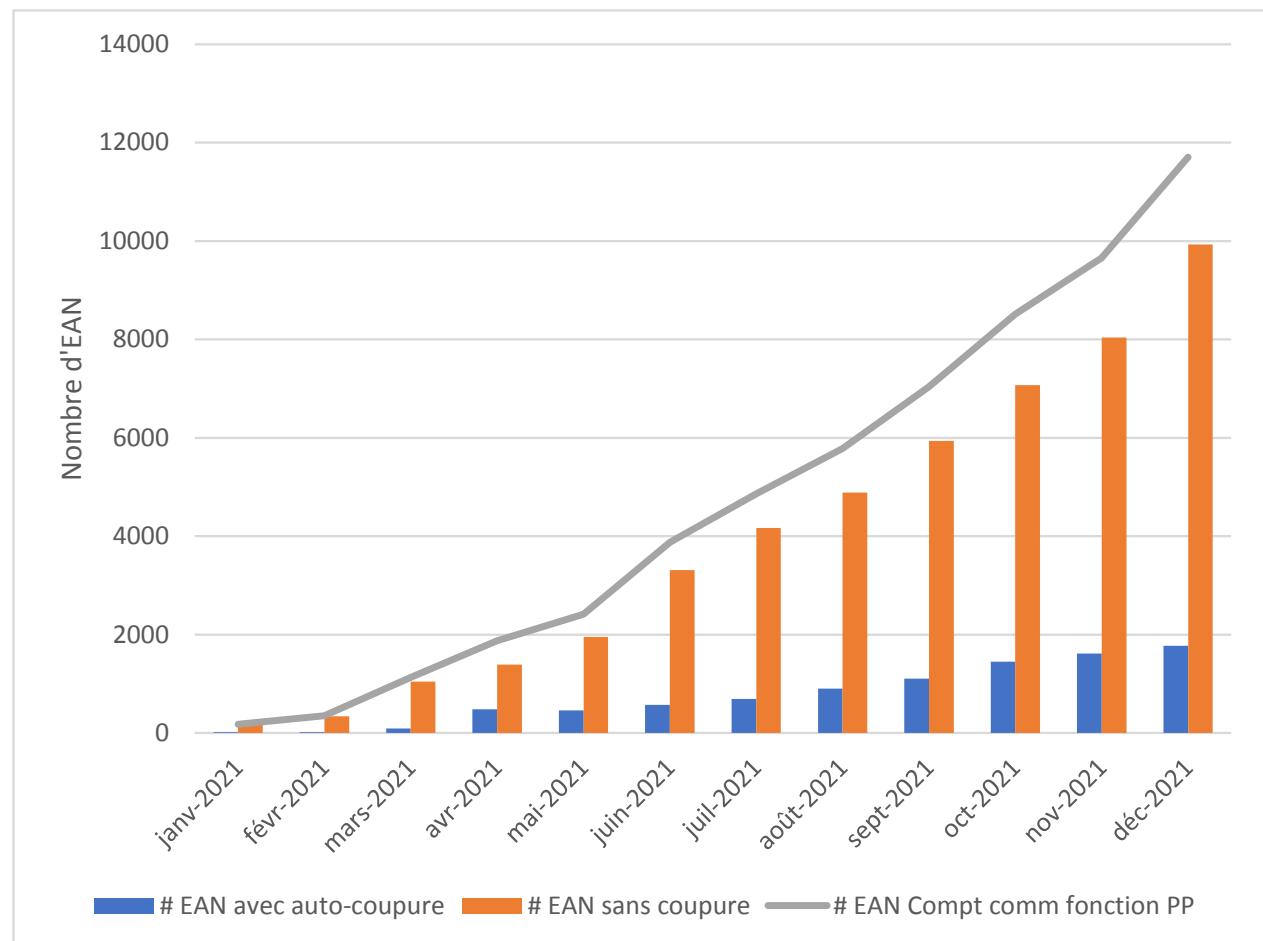
Le déploiement des **compteurs communicants avec fonction de prépaiement** présente des nombreux avantages pour le consommateur, en termes de facilité de recharge, suivi de sa consommation. Les données disponibles sont également plus détaillées, permettant notamment de préciser la durée d'une autocoupure.

Les graphiques 34 et 35 présentent des détails obtenus auprès d'ORES et RESA sur les compteurs communicants dont la fonction de prépaiement est activée, ces deux GRD étant les seuls, à l'heure actuelle, à avoir débuté le placement de compteurs communicants. Les données analysées sont les données électricité uniquement, les données gaz ne sont pas encore suffisamment représentatives.

<sup>57</sup> De plus amples informations à ce sujet sont disponibles dans les chapitres consacrés à la CLE FMG et à la CLE aide hivernale.

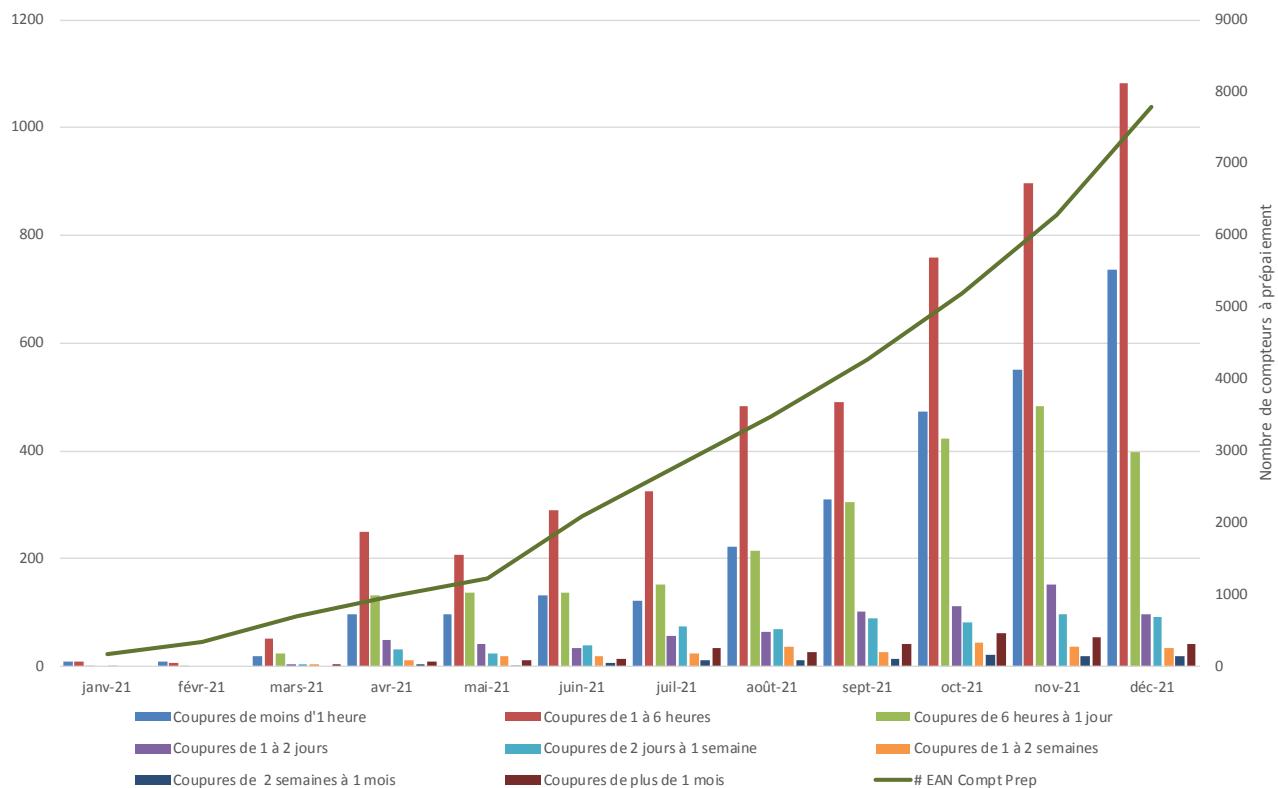
Le premier graphique montre la proportion d'autocoupures, par rapport au nombre total de compteurs communicants en électricité dont la fonction prépaiement est activée, et leur répartition selon les mois de l'année. Cependant, ces données doivent être relativisées compte tenu du déploiement encore en cours de ces compteurs. En effet, il serait faux de conclure à une plus forte incidence des autocoupures au mois de décembre 2021, puisque c'est ce mois qui compte le plus grand nombre de compteurs installés.

GRAPHIQUE 34 PROPORTION DES AUTOCOUPURES POUR LES COMPTEURS COMMUNICANTS EN ELECTRICITÉ DONT LA FONCTION DE PREPAIEMENT EST ACTIVEE CHEZ ORES ET RESA



Le second graphique ci-dessous montre la répartition des durées des autocoupures sur les compteurs communicants en électricité.

GRAPHIQUE 35 DURÉE DES AUTOCOUPIURES POUR LES COMPTEURS À PRÉPAIEMENT EN ÉLECTRICITÉ



Une segmentation de la durée des autocoupures rencontrées durant l'année 2021, sur les compteurs communicants en électricité se présente comme suit :

- Pour 22,5 % l'autocoupure a duré **moins d'une heure** ;
- Pour 39,3 % l'autocoupure a duré **d'une heure à six heures** ;
- Pour 19,5 % l'autocoupure a duré de **six heures à un jour** ;
- Pour 5,8 % l'autocoupure a duré de **un jour à deux jours** ;
- Pour 4,9 % l'autocoupure a duré de **deux jours à une semaine** ;
- Pour 2,1 % l'autocoupure a duré **d'une à deux semaines** ;
- Pour 1,7 % l'autocoupure a duré de **deux semaines à un mois** ;
- Pour 4,2 %, l'autocoupure a duré **plus d'un mois**.

Il est à noter que certaines des autocoupures de très longue durée se produisent sans doute dans des logements inoccupés. 61,8 % des autocoupures durent au maximum six heures. La possibilité de recharge en ligne facilite, pour les consommateurs utilisant la plateforme de prépaiement, le recharge rapide du solde du compteur communicant.

## 1.9. LES DÉSACTIVATIONS DE LA FONCTION DE PRÉPAIEMENT DES COMPTEURS

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 ou à la désactivation de la fonction prépaiement d'un compteur communicant, telles que le changement de fournisseur ou l'emménagement d'un client sur un point de fourniture équipé d'un compteur dont la fonction de prépaiement est activée.

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

L'article 4 de l'AGW du 26 novembre 2020<sup>58</sup> 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.

50 utilisateurs du réseau en électricité et 48 en gaz chez le GRD ORES ont eu recours à cette possibilité durant l'année 2021. 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 2021, les GRD ont procédé à la **désactivation de la fonction de prépaiement de 12 764 compteurs en électricité** (compteurs à budget ou compteurs communicant) ; ce chiffre est en diminution (- 10,7 %) par rapport à l'année 2020.

Les compteurs à prépaiement en électricité dont la fonction de prépaiement a été désactivée au cours de l'année 2021 étaient précédemment restés actifs durant une période moyenne de **1 435 jours**, soit un peu moins de quatre ans, période légèrement plus importante qu'en 2020 (soit 1 354 jours) mais nettement supérieure à celle de l'année 2019 pendant laquelle la fonction de prépaiement des compteurs était restée activée pendant une durée moyenne de 745 jours.

Cet allongement de la durée moyenne durant laquelle la fonction de prépaiement des compteurs en électricité est restée activée peut être vu comme une conséquence indirecte des mesures COVID. En effet les différentes dispositions prises en 2020 et 2021 pour les clients sous compteur à prépaiement pendant 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 prépaiement afin notamment de leur permettre de bénéficier des aides prévues par le Gouvernement. Ces différentes actions ont permis aux GRD d'identifier des points d'alimentation équipés de compteur à prépaiement mais placés dans des maisons inhabitées parfois depuis plusieurs mois, voire années ou des cas de fraude. La désactivation de ces compteurs à prépaiement 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 prépaiement électricité.

<sup>58</sup> 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.

La segmentation de l'information précitée pour 2021 donne les résultats suivants :

- **9,3 %** des compteurs en électricité dont la fonction de prépaiement a été désactivée au cours de l'année 2021 avaient eu la fonction de prépaiement activée **moins d'un mois** ;
- **7,3 %** des compteurs en électricité dont la fonction de prépaiement a été désactivée au cours de l'année 2021 avaient eu la fonction de prépaiement activée **entre 1 mois et 6 mois** ;
- **7,3 %** des compteurs en électricité dont la fonction de prépaiement a été désactivée au cours de l'année 2021 avaient eu la fonction de prépaiement activée **entre 6 mois et 1 an** ;
- **15,3 %** des compteurs en électricité dont la fonction de prépaiement a été désactivée au cours de l'année 2021 avaient eu la fonction de prépaiement activée **entre 1 an et 2 ans** ;
- **60,8 %** des compteurs en électricité dont la fonction de prépaiement a été désactivée au cours de l'année 2021 avaient eu la fonction de prépaiement activée **au-delà de 2 ans**.

## 1.9.2. En gaz

En 2021, les GRD ont procédé à la désactivation de la fonction de prépaiement de 5 485 compteurs à prépaiement en gaz, soit une diminution de 9,3 % par rapport à l'année 2020.

Les compteurs à prépaiement en gaz dont la fonction de prépaiement a été désactivée au cours de l'année 2021 étaient précédemment restés actifs durant une période moyenne de **1 056 jours**, moyenne supérieure à celle de l'année 2020 où elle était de 898 jours.

Les considérations reprises dans le chapitre relatif à l'électricité pour expliquer l'augmentation en 2020 et 2021 de la durée moyenne durant laquelle la fonction de prépaiement des compteurs en électricité était restée activée trouvent également à s'appliquer pour le gaz.

La segmentation de l'information précitée pour 2021 donne les résultats suivants :

- **14 %** des compteurs en gaz dont la fonction de prépaiement a été désactivée au cours de l'année 2021 avaient eu la fonction de prépaiement activée **moins d'un mois** ;
- **9,2 %** des compteurs en gaz dont la fonction de prépaiement a été désactivée au cours de l'année 2021 avaient eu la fonction de prépaiement activée **entre 1 mois et 6 mois** ;
- **8,7 %** des compteurs en gaz dont la fonction de prépaiement a été désactivée au cours de l'année 2021 avaient eu la fonction de prépaiement activée **entre 6 mois et 1 an** ;
- **17,1 %** des compteurs en gaz dont la fonction de prépaiement a été désactivée au cours de l'année 2021 avaient eu la fonction de prépaiement activée **entre 1 an et 2 ans** ;
- **51 %** des compteurs en gaz dont la fonction de prépaiement a été désactivée au cours de l'année 2021 avaient eu la fonction de prépaiement activée **au-delà de 2 ans**.

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

L'objectif de cette section est de mettre l'accent sur 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 2021, n'avait pas honoré une

facture de consommation échue émise soit par son fournisseur soit par son GRD est pris en considération, et 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 2021 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 2021, ce sont 131 266 clients actifs en électricité, soit 8,0 % du nombre total des clients résidentiels et 60 260 clients actifs en gaz, soit 8,7 % du nombre total de 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 pour les deux vecteurs énergétiques à celle constatée en 2020 où elle était respectivement de 9,2 % en électricité et de 9,6 % en gaz. Le montant total des arriérés de paiement s'élève à 37 400 156 EUR en électricité et à 15 835 326 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, 7 à 8 % des clients sont en retard de paiement, et par un GRD en tant que fournisseur social, où 23,5 % des clients en électricité et 19,7 % des clients en gaz sont en retard de paiement. En revanche, le montant de la dette moyenne est sensiblement plus faible chez les GRD.

Tant en électricité qu'en gaz, il est observé que le pourcentage de clients actifs en retard de paiement se réduit mais que la dette moyenne s'inscrit en augmentation tant par rapport à son niveau de 2020 que par rapport au niveau des années antérieures. Cette évolution est probablement une des conséquences de la crise sanitaire et de la hausse des prix de l'énergie.

TABLEAU 2 RETARD DE PAIEMENT DES CLIENTS RÉSIDENTIELS ACTIFS

CLIENTS ACTIFS		ELECTRICITE		GAZ	
		Dette moyenne	% clients	Dette moyenne	% clients
Fournisseurs	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%
	2021	287 €	7,4%	271 €	8,2%
GRD	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%
	2021	267 €	23,5%	183 €	19,7%
Total	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%
	2021	285 €	8,0%	263 €	8,7%

La segmentation des clients actifs en fonction du montant de leur dette fin 2021 se présente comme suit :

- 50,1 % (électricité), 48,4 % (gaz) des clients présentaient une dette inférieure ou égale à 100 EUR ;
- 24,6 % (électricité), 26 % (gaz) des clients présentaient une dette comprise entre 100 et 250 EUR ;
- 12,9 % (électricité), 13,6 % (gaz) des clients présentaient une dette comprise entre 250 et 500 EUR ;
- 9,4 % (électricité), 9,5 % (gaz) des clients présentaient une dette comprise entre 500 et 1 500 EUR ;
- 2,4 % (électricité), 2,1 % (gaz) des clients présentaient une dette comprise entre 1 500 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 2021, le montant de la dette totale en électricité des clients inactifs se stabilise par rapport à l'année 2020 (+ 0,2 %) pour atteindre en électricité un montant de 75 939 664 EUR (68 739 026 EUR chez les fournisseurs commerciaux et 7 200 639 EUR chez les GRD). En gaz, le montant de la dette totale baisse sensiblement par rapport à l'année 2020 (9,0 %) et s'élève en 2021 à 38 467 819 EUR (33 971 937 EUR chez les fournisseurs commerciaux et 4 495 882 EUR chez les GRD). Tant en électricité qu'en gaz, le nombre total de clients inactifs en retard de paiement diminue en 2021 alors que le montant de la dette moyenne progresse auprès des fournisseurs commerciaux mais diminue sensiblement auprès des GRD.

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

Le tableau ci-après 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		ÉLECTRICITÉ		GAZ	
		Dette moyenne	# clients	Dette moyenne	# clients
Fournisseurs	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
	2021	531 €	129 392	479 €	70 870
<hr/>					
GRD	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
	2021	248 €	28 998	264 €	17 001
<hr/>					
Total	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
	2021	479 €	158 390	438 €	87 871

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 2021 se présente comme suit :

- 48,40 % (électricité), 40,7 % (gaz) des clients présentaient une dette inférieure ou égale à 100 EUR ;
- 26,0 % (électricité), 19,6 % (gaz) des clients présentaient une dette comprise entre 100 et 250 EUR ;
- 13,6 % (électricité), 15,9 % (gaz) des clients présentaient une dette comprise entre 250 et 500 EUR ;
- 9,5 % (électricité), 17,7 % (gaz) des clients présentaient une dette comprise entre 500 et 1 500 EUR ;
- 2,1 % (électricité), 5,1 % (gaz) des clients présentaient une dette comprise entre 1 500 et 4 000 EUR ;
- 0,4 % (électricité), 1,0 % (gaz) des clients présentaient une dette supérieure à 4 000 EUR.

## 1.11. LE MONTANT DES CRÉANCES IRRÉCOUVRABLES COMPTABILISÉES POUR L'ANNÉE 2021

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 2021 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 2021 font état de coûts non-récupérables par point de raccordement de l'ordre de 14 EUR en moyenne chez les fournisseurs commerciaux, en baisse par rapport à l'année 2020. Ce coût moyen globalement observé diffère selon les fournisseurs. De même, chez les GRD agissant en tant que fournisseur social, les coûts non-récupérables par point de raccordement s'élèvent à 204 EUR en moyenne, en très nette diminution par rapport à l'année 2020.

2021		
GAZ + ELEC	Moins-value sur réalisation de créances commerciales (compte 642)	Par EAN
GRD	€ 17.094.036	€ 204,8
Fournisseurs	€ 31.362.622	€ 13,9
<b>TOTAL</b>	<b>€ 48.456.658</b>	<b>€ 20,7</b>

## 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 prépaiement ;
- 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, en 2020 et 2021, des arrêtés afin de limiter l'impact de la crise au niveau de l'approvisionnement en électricité et en gaz. Au niveau des arrêtés ayant eu un impact sur les procédures coupures en 2021, il convient de citer l'arrêté du Gouvernement wallon<sup>59</sup> du 26 novembre 2020. Cet AGW prévoit la suspension des procédures de coupure, sauf pour des raisons de sécurité, du 08 décembre 2020 jusqu'au 31 mars 2021 et l'arrêté du Gouvernement wallon du 1<sup>er</sup> avril 2021<sup>60</sup>. Cet AGW prolonge la période de suspension des coupures jusqu'au 30 juin 2021.

Enfin, les **inondations de juillet 2021** et la **mise en service du MIG6** ont également eu un impact sur la diminution du nombre de coupures réalisées par les GRD en 2021<sup>61</sup>.

### 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 prépaiement

Dans le cadre de la procédure de placement d'un compteur à prépaiement 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 prépaiement, ce dernier peut, à la requête du fournisseur, suspendre la fourniture en énergie.

<sup>59</sup> 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.

<sup>60</sup> Arrêté du Gouvernement wallon du 1<sup>er</sup> avril 2021 modifiant l'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 du COVID-19

<sup>61</sup> Voir les points 1.2.1 et 1.2.4 pour de plus amples informations.

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 prépaiement. 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 prépaiement, 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 prépaiement 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 prépaiement 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 prépaiement ou absence du client peut intervenir en hiver même pour un client protégé.

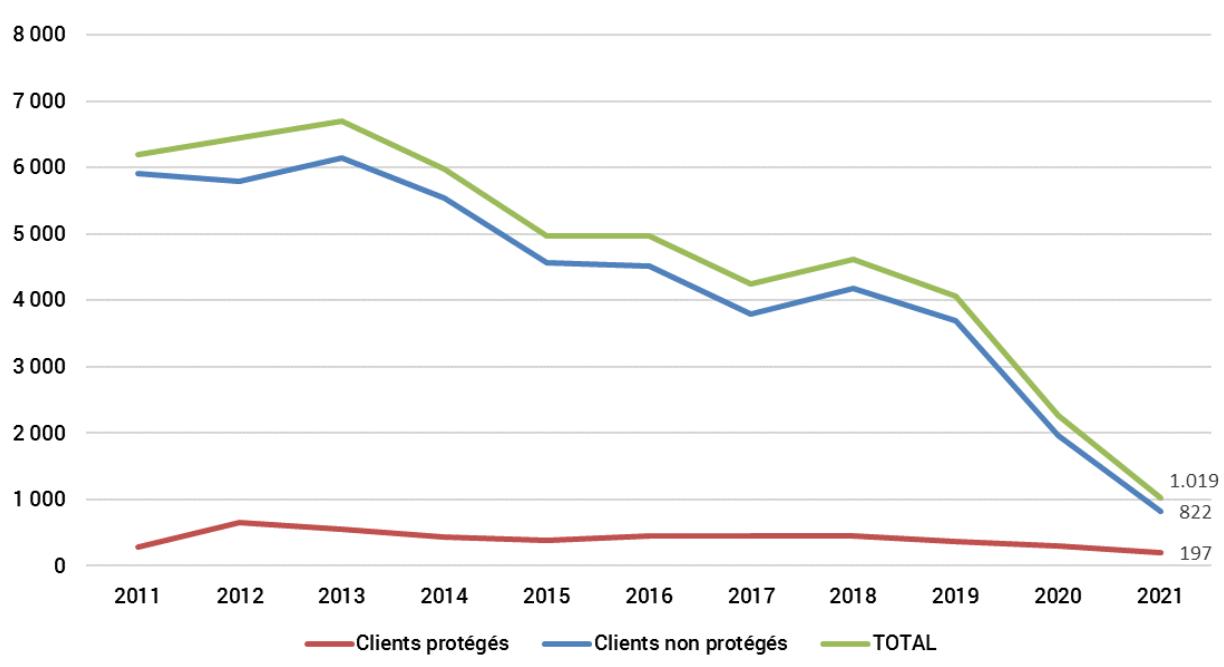
Les données récoltées relatives aux coupures pour refus de placement d'un compteur à prépaiement englobent, dans ce chapitre, tant les coupures pour refus explicite que celles consécutives à l'absence du client.

### 1.12.1.1. En électricité

En 2021, les GRD ont procédé à un total de **1 019 coupures** de l'alimentation des clients pour refus de placement d'un compteur à prépaiement, chiffre **en diminution importante (-55 %)** par rapport à l'année 2020. La diminution du nombre de coupures dans ce cadre est plus importante chez les clients non protégés (-58,1 %) que chez les clients protégés (-34,3 %). Parmi ces suspensions, 91,3 % ont eu lieu hors période hivernale et 8,7 % 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 prépaiement 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 36 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 PRÉPAIEMENT



Il faut également noter que parmi les points de fourniture coupés pour refus de placement en 2021, seulement 23,2 % ont fait l'objet d'une réouverture endéans le mois. Ces réouvertures ont eu lieu :

- endéans un délai de 15 jours dans 16 % des cas ;
- dans un délai entre 15 jours à un mois dans 7,2 % 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.

### 1.12.12. En gaz

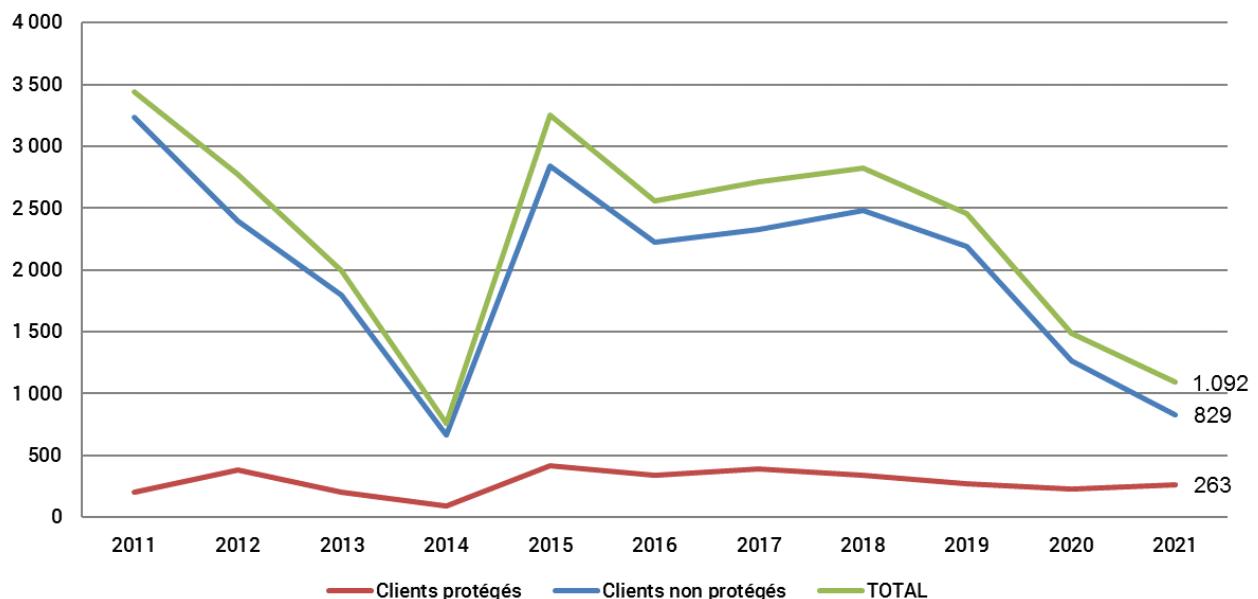
Quelques 1 092 coupures de gaz pour refus ou absence du client ou lors du passage du GRD en vue de placer le compteur à prépaiement ont eu lieu en 2021, un **chiffre également en diminution (-26,5 %)** par rapport à l'année 2020, mais dans une proportion moins importante que celle constatée en électricité. Comme en électricité, la diminution du nombre de coupures dans ce cadre est principalement constatée chez les clients non protégés (-34,3 %), alors que le nombre de coupures auprès de clients protégés augmente par rapport à l'année 2020 (+17,4 %).

Parmi ces suspensions, 97,7 % ont eu lieu hors période hivernale et 2,3 % ont eu lieu en période hivernale.

En 2021 RESA n'a procédé qu'à 21 coupures en gaz pour refus ou absence du client lors du passage du GRD pour placer le compteur à prépaiement, contre 1 071 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 prépaiement.

GRAPHIQUE 37 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 PRÉPAIEMENT



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 prépaiement, ont fait l'objet d'une réouverture plus ou moins rapide.

Durant l'année 2021, 5 % 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 3,3 % des cas ;
- dans un délai entre 15 jours à un mois dans 1,7 % des cas.

Comme pour l'électricité, 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.

## 1.12.2. Les coupures consécutives à un déménagement problématique

En cas de déménagement, la législation<sup>62</sup> prévoit que le contrat de fourniture se poursuit à la nouvelle adresse du client et selon les mêmes conditions<sup>63</sup>.

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.

<sup>62</sup> Article 3bis des AGW OSP

<sup>63</sup> 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.

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 2008<sup>64</sup> ont fixé des règles et des démarches à effectuer afin de régulariser ce type de situation dans ce cadre. Cette procédure est appelée « MOZA »<sup>65</sup>.

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.

Il faut souligner que l'entrée en vigueur du MIG6 le 13 décembre 2021 aura un impact sur la procédure de MOZA. La nouvelle procédure liée au déménagement, appelée ILC (Initiate Leaving Customer), ne prévoit plus le passage en fournisseur X. En cas de « ILC problématique », à savoir qu'il n'y a pas de fournisseur repreneur, le point d'alimentation ne bascule plus chez le fournisseur X, mais chez le « fournisseur résidu » dont les modalités sont encadrées par le MIG 6

Les données ci-dessous présentent les coupures qui ont eu lieu dans le cadre de la procédure de MOZA.

### 1.12.2.1. En électricité

Dans le courant de l'année 2021, les fournisseurs ont introduit au total 53 840 demandes de MOZA contre 47 364 demandes en 2020. Ces demandes ont abouti dans 4,2 % 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 2021, soit **2 237 coupures a augmenté de 20,8 %** par rapport à l'année 2020. Soulignons que l'année 2020 avait été marquée par une nette diminution du nombre de coupures dans ce cadre ; les chiffres de l'année 2021 se rapprochent des chiffres relatifs à l'année 2019.

<sup>64</sup> Arrêté ministériel du 3 mars 2008 relatif à la procédure de régularisation prévue dans le cadre d'un déménagement.

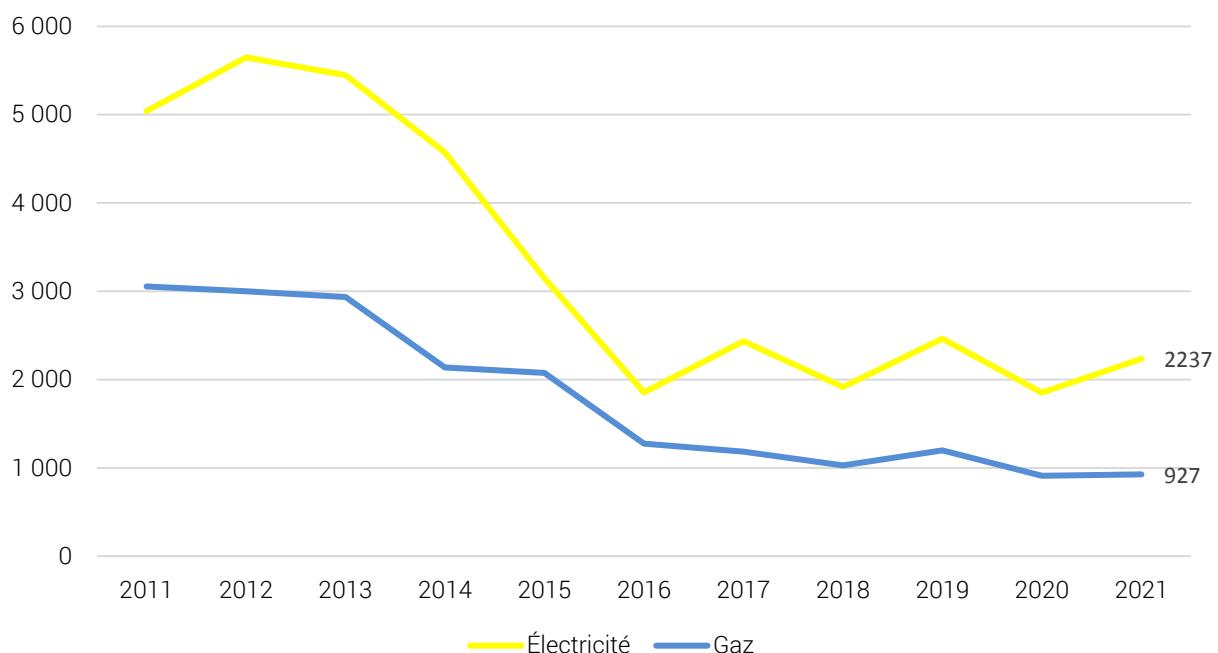
<sup>65</sup> MOZA, du néerlandais : « Move Out Zonder Afspraak », littéralement traduit par « déménagement sans accord ».

### 1.12.2. En gaz

En ce qui concerne le gaz, les fournisseurs ont introduit en 2021 un total de près de 26 063 demandes de MOZA, contre 23 019 en 2020. Ces procédures ont conduit à la suspension de l'alimentation en gaz de **927 points**, Le nombre total de coupures réalisées dans ce cadre en gaz **augmente de 1,8 %** par rapport à l'année 2020.

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 38 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE COUPURES EN ÉLECTRICITÉ ET EN GAZ À LA SUITE DE 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 OSP<sup>66</sup> prévoient dans ce cas que le fournisseur est tenu de respecter un délai de préavis de deux mois minimum pour renoncer au contrat à durée indéterminée ou pour s'opposer à la reconduction tacite d'un contrat à durée déterminée signé pour un client résidentiel. Toutefois, si au terme du délai prévu, le client n'a pas conclu un nouveau contrat avec un autre fournisseur d'énergie, il risque de voir son alimentation coupée.

Afin d'éviter que des clients résidentiels dans cette situation ne se retrouvent sans énergie en période hivernale, le législateur a mis en place une procédure spécifique qui prévoit que le gestionnaire de réseau de distribution les fournit à titre temporaire<sup>67</sup>. Cette fourniture doit néanmoins, comme son nom l'indique, être limitée dans le temps. En conséquence, la législation prévoit que, au minimum un mois avant la fin de la période hivernale, le GRD envoie un

<sup>66</sup> Article 10bis des AGW OSP électricité et gaz.

<sup>67</sup> Pour de plus amples informations à ce sujet, consultez le chapitre relatif à l'alimentation temporaire par le fournisseur X.

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. Ainsi, en 2021, **98 coupures** ont été réalisées dans ce cadre en électricité, contre 100 en 2020, et 51 en gaz, contre 39 en 2020.

#### **1.12.4. Les coupures consécutives à une fraude prouvée**

Les AGW OSP<sup>68</sup> 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 elles sont en nette augmentation pour le gaz en 2021. Ainsi, dans le courant de l'année 2021, **107 coupures** à la suite d'une fraude ont été effectuées en électricité et **132 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 OSP<sup>69</sup> 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'énergie<sup>70</sup>.

Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2019, l'AGW OSP a introduit une disposition prévoyant que cette coupure ne peut avoir lieu en période hivernale et que l'AGW CLE<sup>71</sup> 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 :

- 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 ;

<sup>68</sup> Article 9 des AGW OSP gaz et électricité.

<sup>69</sup> Article 27 de l'AGW OSP électricité et 31 de l'AGW OSP gaz.

<sup>70</sup> Pour de plus amples informations à ce sujet, consultez le chapitre consacré aux CLE.

<sup>71</sup> Arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale pour l'énergie.

- 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 2021, les GRD ont procédé dans ce cadre à la coupure de **89 points d'alimentations en électricité** et de **11 en gaz**, chiffres en nette diminution par rapport à l'année 2020 où ils étaient respectivement de 173 en électricité et de 88 en gaz.

### 1.12.6. Les interruptions de fourniture pour l'année 2021

Le tableau ci-dessous synthétise, pour l'année 2021, 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

	Électricité	% total suspensions électricité	Evolution 2021 par rapport à 2020	Gaz	% total suspensions gaz	Evolution 2021 par rapport à 2020
Absence de contrat conclu	98	2,8 %	-2,0 %	51	2,3 %	30,8%
Fraude prouvée	107	3,0%	-55,6 %	132	6,0 %	135,7%
Perte statut client protégé	89	2,5%	-48,6 %	11	0,5 %	-87,5%
Échec de la procédure de MOZA	2 237	63,0%	20,8 %	927	41,9 %	1,8%
Absence ou refus du client lors du placement du compteur à prépaiement	1 019	28,7%	-55,0 %	1 092	49,3 %	-26,5%
<b>TOTAL</b>	<b>3 550</b>			<b>2 213</b>		

Le nombre total de coupures, toutes causes confondues, diminue de 23,3 % en électricité en 2021 par rapport à l'année 2020 et de 14,2 % en gaz. Les coupures pour refus de placement de compteur à prépaiement 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 2021.

## 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.

### 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 prépaiement 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<sup>e</sup> 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 prépaiement ou la coupure de l'alimentation<sup>72</sup>.

Cette situation concernait au 31 décembre 2021 :

- 3 977 clients en électricité, chiffre en diminution de 42,8 % par rapport à l'année 2020 ;
- 2 520 clients en gaz, chiffre en diminution de 39 % par rapport à l'année 2020.

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 refusent dès lors 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.

Pour rappel, l'AGW du 19 juillet 2018<sup>73</sup> prévoit l'abandon de la fourniture X en cas de retard de placement de compteur à budget. Le client reste 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. Cette mesure est entrée en vigueur à la date d'entrée en vigueur du MIG 6<sup>74</sup>, à savoir le 13 décembre 2021. Elle n'a eu que peu d'impacts sur les chiffres liés à l'année 2021. L'année 2022 devrait voir par contre le nombre de clients alimentés par le fournisseur X dans ce cadre nettement diminuer.

<sup>72</sup> Pour de plus amples informations à ce sujet, voir le chapitre consacré au placement du compteur à prépaiement.

<sup>73</sup> 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.

<sup>74</sup> Pour de plus amples informations à ce sujet, voir le chapitre consacré aux évolutions et faits marquant ayant impacté l'année 2021

### **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<sup>e</sup> jour et jusqu'à la finalisation de la procédure, à savoir, soit la régularisation de la situation, soit la coupure de l'alimentation<sup>75</sup>.

Cette situation concernait au 31 décembre 2021 :

- 2 681 clients en électricité, chiffre en augmentation de 3,9 % par rapport à l'année 2020 ;
- 2 210 clients en gaz, chiffre en augmentation de 1,5 % par rapport à l'année 2020.

L'entrée en vigueur du MIG6 le 13 décembre 2021 va également avoir un impact important sur le nombre de clients alimentés par le fournisseur X dans le cadre d'un MOZA. La nouvelle procédure liée au déménagement, appelée ILC (Initiate Leaving Customer), mise en place depuis l'entrée en vigueur du MIG6 le 13 décembre 2021 ne prévoit plus le passage en fournisseur X. En cas de « ILC problématique », à savoir qu'il n'y a pas de fournisseur repreneur, le point d'alimentation ne bascule plus chez le fournisseur X mais vers le fournisseur ou « GRD résidu ». Le point qui bascule en résidu représente donc une consommation sans contrat.

### **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 CLE<sup>76</sup> est alimenté temporairement par le GRD au titre de fournisseur X.**

Cette situation concernait au 31 décembre 2021 :

- 109 clients en électricité, chiffre en diminution de 16,2 % par rapport à l'année 2020 ;
- 77 clients en gaz, chiffre en diminution de 30,6 % par rapport à l'année 2020.

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 période<sup>77</sup>.

Cette situation concernait au 31 décembre 2021 :

- 307 clients en électricité, chiffre en augmentation de 61,6 % par rapport à l'année 2020 ;
- 287 clients en gaz, chiffre en augmentation de 137,2 % par rapport à l'année 2020.

<sup>75</sup> Pour de plus amples informations à ce sujet, voir le chapitre consacré aux coupures consécutives à un déménagement problématique.

<sup>76</sup> Pour de plus amples informations à ce sujet, voir le chapitre consacré au Commission locale pour l'énergie.

<sup>77</sup> Conformément à l'article 37 bis de l'AGW OSP électricité et à l'article 40 bis de l'AGW OSP électricité.

### **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.

Cette situation concernait au 31 décembre 2021 :

- 137 clients en électricité ;
- 1 client en gaz.

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

Au terme de l'année 2021, les GRD fournissaient **7 211 clients en électricité** en tant que fournisseur X, soit 0,5 % du total des clients résidentiels en électricité et 11,9 % du total des clients alimentés par le GRD.

En gaz, les GRD fournissaient **5 095 clients en gaz** en tant que fournisseur X fin 2021, soit 0,7 % du total des clients résidentiels en gaz et 14,6 % du total des clients alimentés par le GRD.

Une diminution importante du nombre de clients alimentés par le fournisseur X entre l'année 2020 et l'année 2021 est observée (-27 % en électricité et -22,1 % en gaz). Cette diminution est principalement constatée pour les clients alimentés par le fournisseur X en attente de placement du compteur à prépaiement (-42,8 % en électricité et -39 % en gaz). Le nombre de clients alimenté par le fournisseur X en raison de l'absence de contrat en période hivernale est par contre en nette augmentation, même si le nombre de clients impactés reste assez restreint (+61,6 % en électricité et +137,2 % en gaz).

Il faut ici rappeler que l'année 2020 avait été marquée par une augmentation du nombre de clients alimentés par le fournisseur X, 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 prépaiement et de coupure<sup>78</sup>. Les chiffres de l'année 2021 se rapprochent de ceux relatifs à l'année 2019 et sont la conséquence de la régularisation de certaines procédures.

Le retard du placement du compteur à prépaiement constitue la première cause 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.

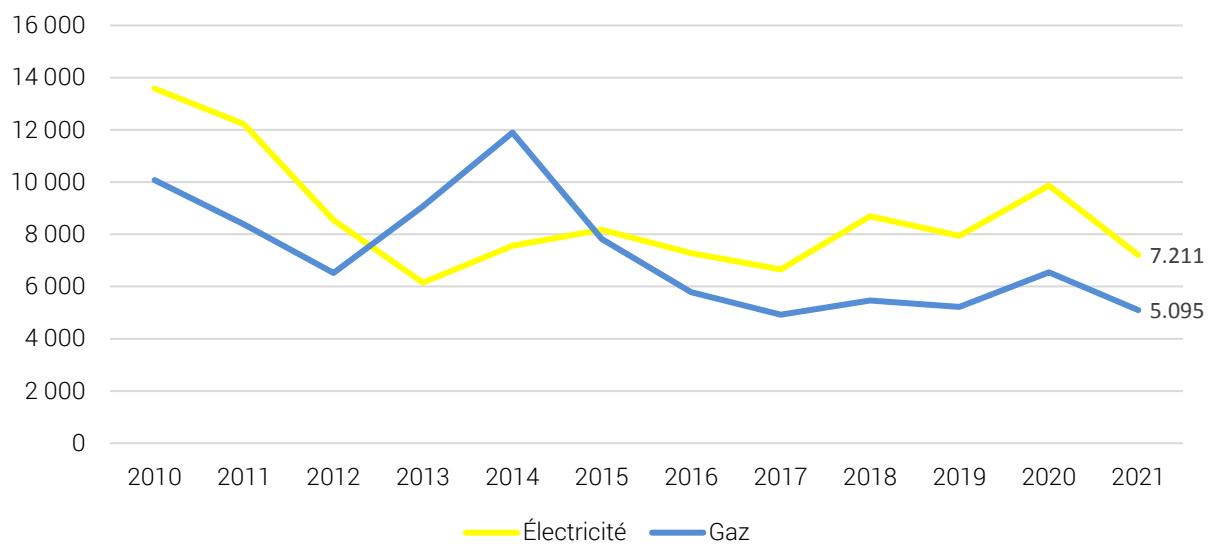
Le graphique ci-dessous illustre l'évolution du nombre total de clients alimentés par le fournisseur X sur les dix dernières années tant en électricité qu'en gaz.

Il est intéressant de noter que l'AIESH et le REW n'alimentaient aucun client sous X au terme de l'année 2021. L'AIEG en alimentait 4.

---

<sup>78</sup> Voir point 1.12 pour des plus amples informations à ce sujet.

GRAPHIQUE 39 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 **deux fois moins importante** que celle de RESA tant en électricité qu'en gaz. Ces informations sont présentées ci-après.

Il faut garder à l'esprit que les périodes de non coupure mises en place en 2021 dans le cadre de la crise sanitaire de la COVID-19, les **inondations de juillet 2021** et la **mise en service du MIG6** ont également eu un impact sur l'augmentation de la durée de la fourniture X en 2021<sup>79</sup>. De nombreux scénarios n'ayant pu être finalisés à la suite de d'une interdiction de coupure, d'un manque de moyens humains, ou de l'interruption des processus lors de la mise en service du MIG 6, sont passés en fournisseur X.

#### 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 **331 jours**, contre 168 jours en 2020. Les durées moyennes varient fortement selon les différents GRD ; en effet, cette durée moyenne était de 47 jours à l'AIEG, 0 jour à l'AIESH et le REW, 222 jours chez ORES et 535 jours chez RESA.

La répartition des clients alimentés par le fournisseur X au terme de l'année 2021 en fonction de la durée de la fourniture X par le GRD donne les résultats suivants :

- 0,1 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X moins de 7 jours ;
- 1,2 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X de 7 jours à 1 mois ;

<sup>79</sup> Voir les points 1.2.1 et 1.2.4 pour de plus amples informations.

- 22,8 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X entre 1 et 3 mois ;
- 25,2 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X entre 3 et 6 mois ;
- 22,6 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X entre 6 mois et un an ;
- 28,1% 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 **423 jours en 2021**, contre 255 jours en 2020. Notons que cette durée est de 230 jours chez ORES et de 543 jours chez RESA.

La répartition des clients alimentés par le fournisseur X en gaz au terme de l'année 2021, en fonction de la durée de la fourniture X par le GRD, donne les résultats suivants :

- 0,1 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X moins de 7 jours ;
- 0,8 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X de 7 jours à 1 mois ;
- 18,4 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X entre 1 et 3 mois ;
- 23,2 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X entre 3 et 6 mois ;
- 23,5 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X entre 6 mois et un an ;
- 34 % 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 fédéraux<sup>80</sup>. 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. L'analyse des données démontrent cependant que ce n'est pas le cas ; les graphiques ci-dessous font apparaître, qu'en 2021, le prix maximum est très proche du prix moyen de marché, en gaz ou en électricité, voire inférieur

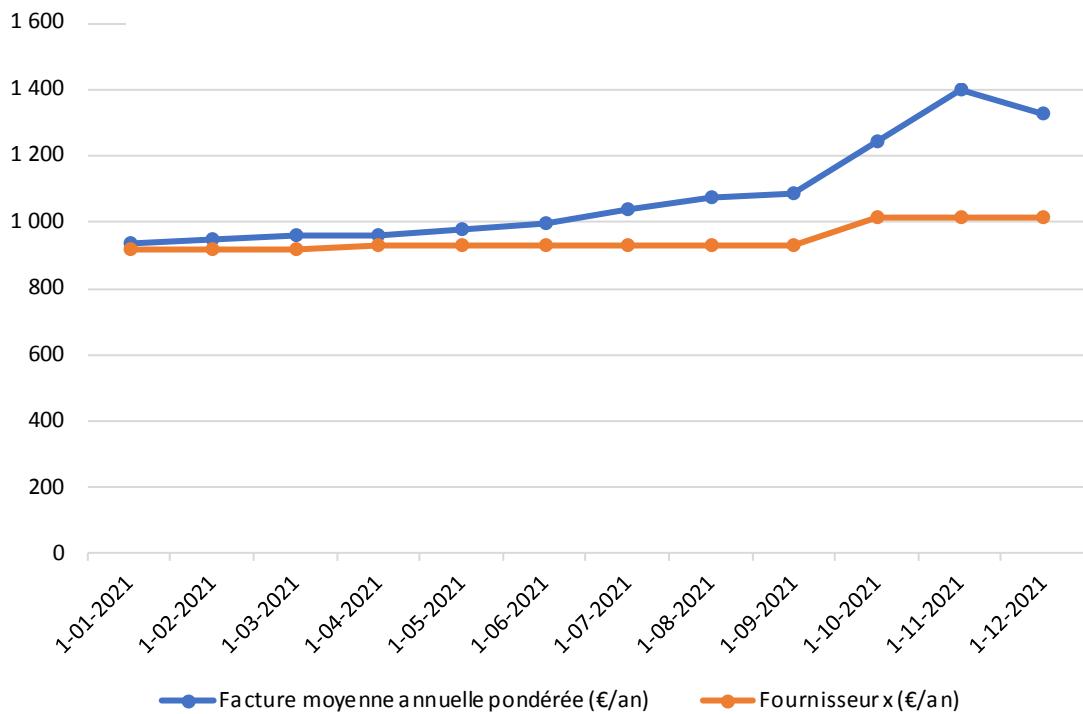
Le tarif prix maximum, tout comme le tarif social, fait l'objet actuellement d'un recalcul tous les 3 mois.

Le tarif « Pmax » est resté inférieur à la facture moyenne annuelle pondérée pendant l'année 2021, tant en gaz qu'en électricité. En effet, vu la méthode de calcul de ce tarif, en décalage de trois mois avec le marché, la hausse des prix de 2021 est dès lors répercutée avec un effet retard.

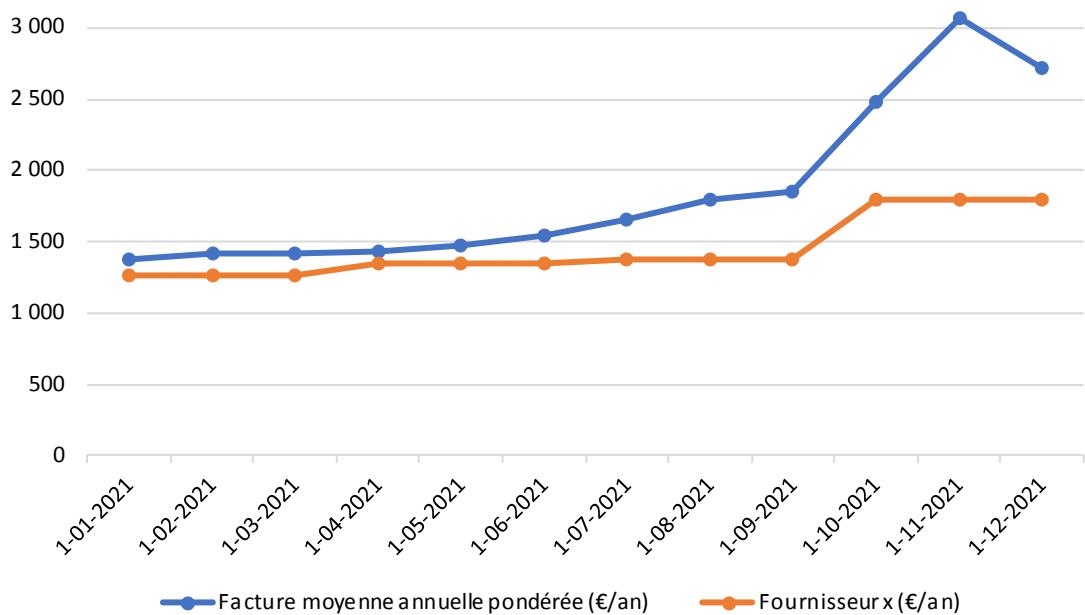
Les graphiques repris ci-dessous illustrent ces informations.

<sup>80</sup> 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 40 ÉVOLUTION DE LA FACTURE MOYENNE ANNUELLE PONDÉRÉE ET PMAX (FOURNISSEUR X) EN ÉLECTRICITÉ EN 2021



GRAPHIQUE 41 ÉVOLUTION DE LA FACTURE MOYENNE ANNUELLE PONDÉRÉE ET PMAX (FOURNISSEUR X) EN GAZ EN 2021



#### 1.13.4.1. Les clients actifs

Au 31 décembre 2021, 2 448 clients **en électricité** alimentés par le fournisseur X, soit **33,9 % 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 896 EUR, montant en augmentation de 40 %** par rapport à l'année 2020. Le montant moyen des arriérés de paiement des clients alimentés par le fournisseur X varie fortement entre les clients alimentés par ORES (montant moyen 525 EUR) et RESA (montant moyen 1 330 EUR).

**En gaz**, ce sont 2 235 clients résidentiels, soit **43,9 % 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 **986,1 EUR, montant en augmentation de 41,7 %** par rapport à l'année 2020. 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 316,4 EUR) que chez RESA (montant moyen 1 238,7 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**, 74 059 clients, inactifs auprès du fournisseur X, présentaient encore, au 31 décembre 2021, une dette auprès de ce fournisseur d'un montant moyen de **259 EUR**. La CWaPE constate que le nombre de clients inactifs en retard de paiement auprès du fournisseur X diminue fortement entre 2020 et 2021 (-37,3 %) et qu'il en est de même pour le montant de la dette moyenne de ces clients (-1,5 %).

**En gaz**, ce sont 53 589 clients qui présentent encore au 31 décembre 2021 une dette auprès du fournisseur X au 31 décembre 2021, d'un montant moyen de **360,2 EUR**, montant **en augmentation de 1,2 %** par rapport à l'année 2020. Le nombre de clients inactifs en retard de prépaiement auprès du fournisseur X diminué également fortement entre 2020 et 2021 en gaz (-39,8 %)

### 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 prépaiement 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 prépaiement 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.

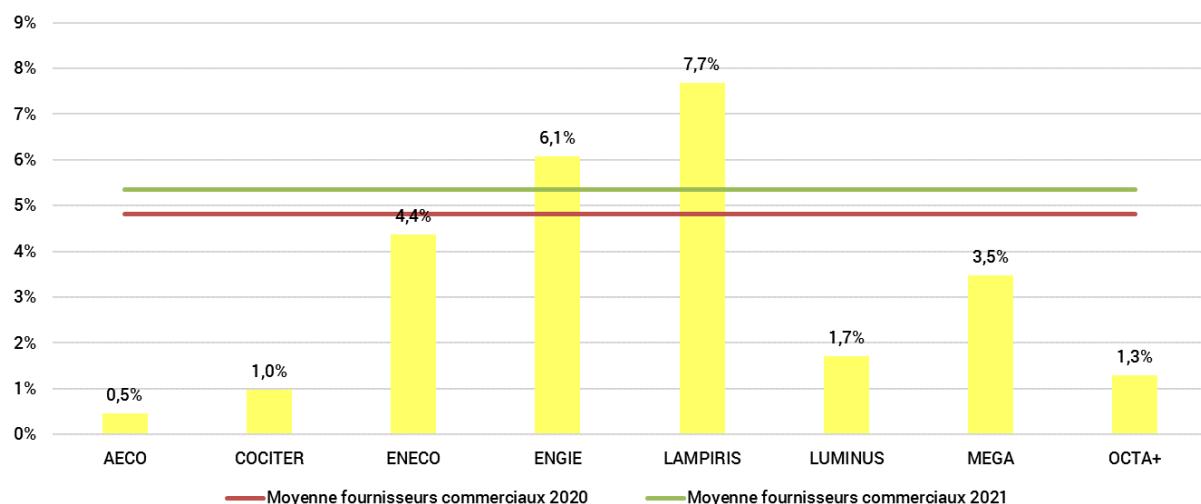
## 1.14.1. En électricité

### 1.14.1.1. Les plans de paiement admis

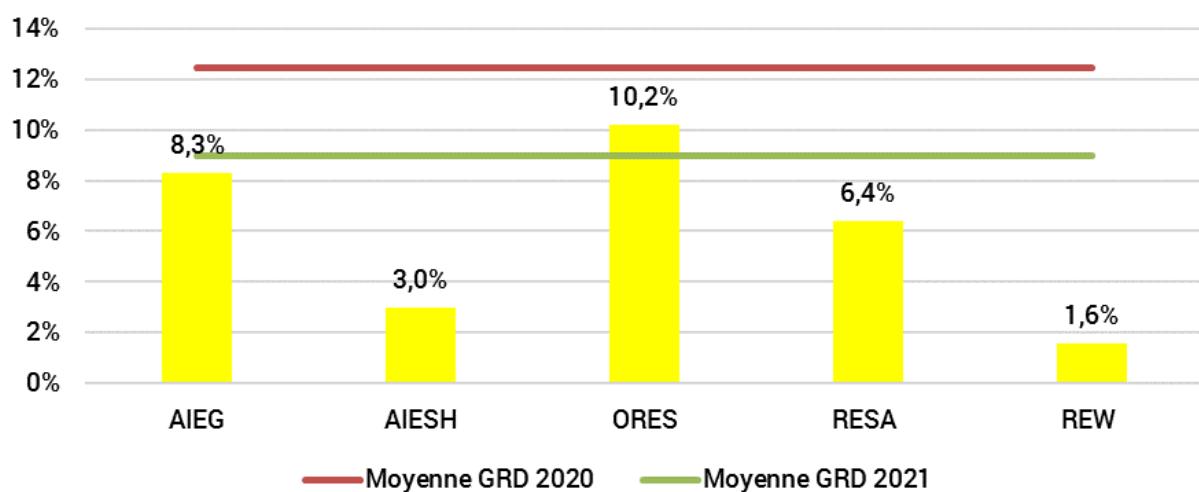
Au cours de l'année 2021, les fournisseurs et les GRD ont octroyé au moins un plan de paiement à 90 091 clients, soit près de 5,5 % de l'ensemble des clients résidentiels. Ce pourcentage est légèrement supérieur à celui constaté pour l'année 2020 où il s'élevait à 5 %. Le pourcentage moyen de clients des fournisseurs sociaux (GRD) ayant reçu au moins un plan de paiement, soit 9 %, est nettement supérieur au pourcentage moyen de clients alimentés par les fournisseurs commerciaux, soit 5,4 %.

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 2021 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. Il faut ainsi constater que les fournisseurs commerciaux ont octroyé davantage de plans paiement en 2021 qu'en 2020, à l'inverse des GRD.

GRAPHIQUE 42 POURCENTAGE DE CLIENTS QUI SE SONT VU OCTROYER AU MOINS UN PLAN DE PAIEMENT EN ÉLECTRICITÉ EN 2021 (EXPRIMÉ PAR FOURNISSEUR COMMERCIAL ET EN POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE ALIMENTÉE AU 31/12/2021)



GRAPHIQUE 43 POURCENTAGE DE CLIENTS QUI SE SONT VU OCTROYER AU MOINS UN PLAN DE PAIEMENT EN ÉLECTRICITÉ EN 2021 (EXPRIMÉ PAR GRD ET EN POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE ALIMENTÉE AU 31/12/2021)

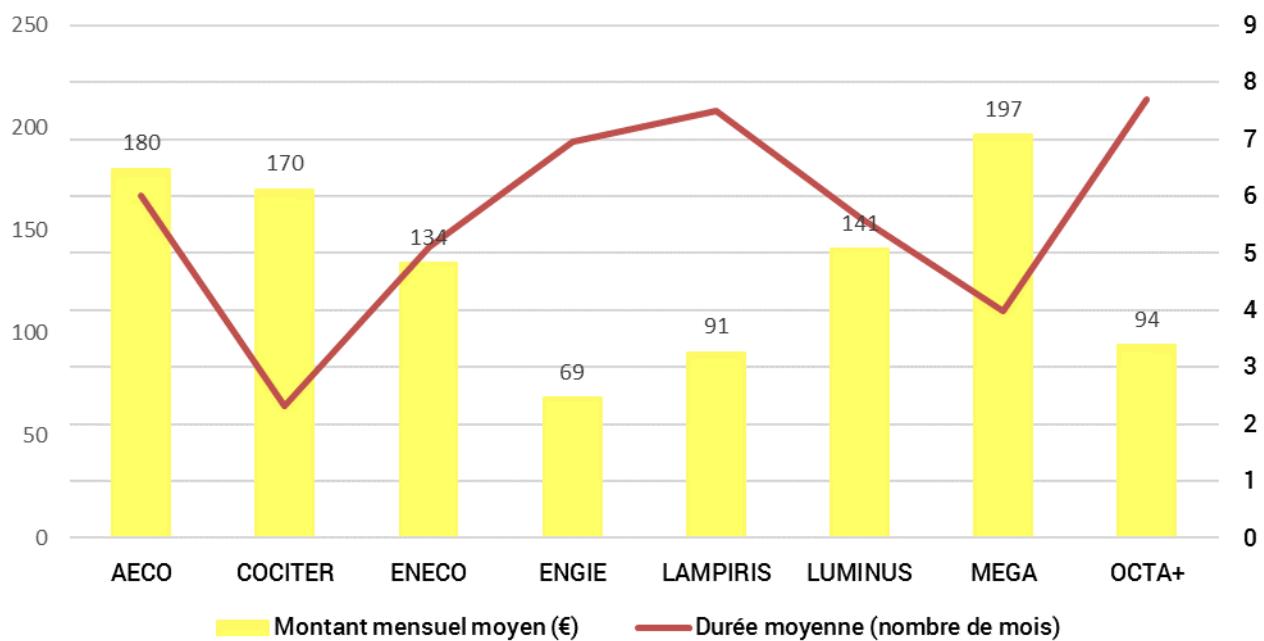


#### 1.14.1.2. Le montant et la durée des plans de paiement

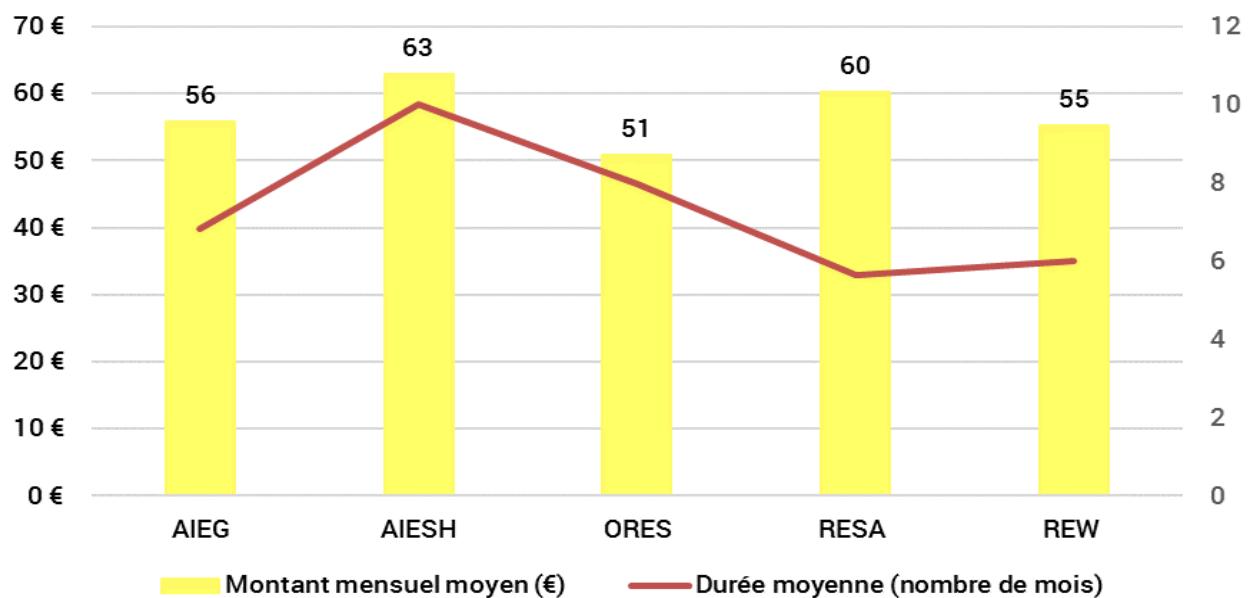
Des différences sensibles sont également perceptibles entre les fournisseurs et les GRD tant au niveau du montant mensuel moyen, qu'au niveau de la durée moyenne du plan de paiement. Ces différences sont illustrées par les graphiques présentés ci-après.

Les plans de paiement octroyés en 2021 par les fournisseurs commerciaux en électricité avaient en moyenne une durée de 7 mois et un montant mensuel moyen s'élevant à 95,3 EUR. Chez les GRD, les plans de paiement admis s'établissaient en moyenne sur 7,5 mois et le montant mensuel moyen était de 52,7 EUR.

GRAPHIQUE 44 MONTANT MENSUEL MOYEN (EN EUR) ET DURÉE MOYENNE (EN MOIS) DES PLANS DE PAIEMENT ADMIS EN ÉLECTRICITÉ EN 2021 PAR LES FOURNISSEURS COMMERCIAUX



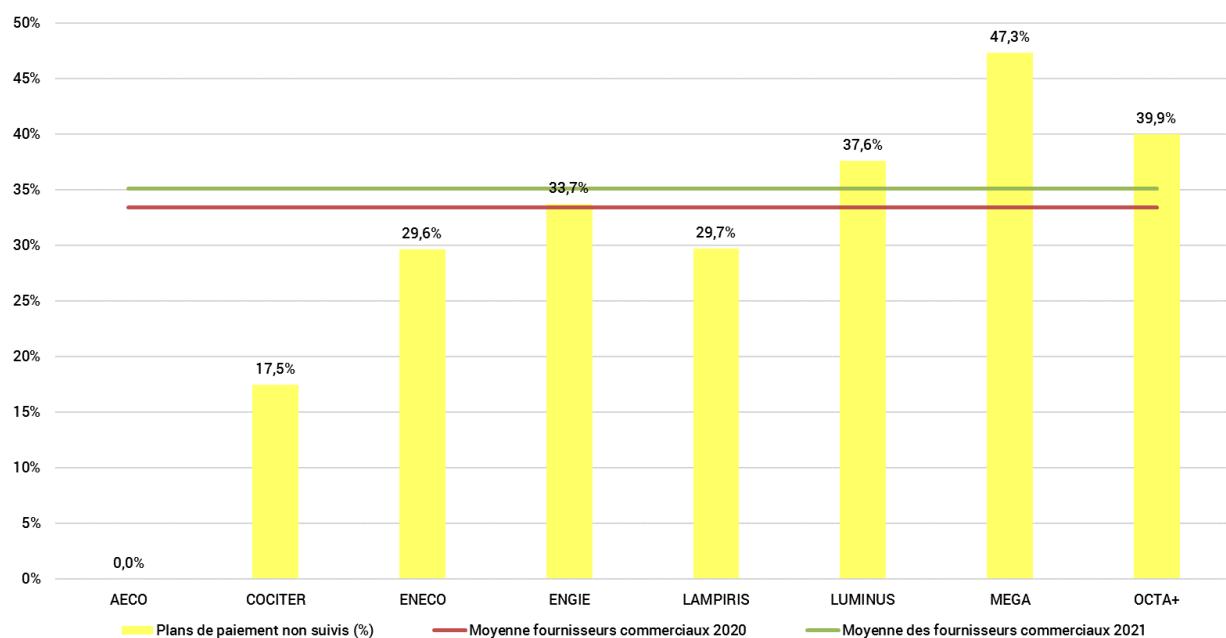
GRAPHIQUE 45 MONTANT MENSUEL MOYEN (EN EUR) ET DURÉE MOYENNE (EN MOIS) DES PLANS DE PAIEMENT ADMIS EN ÉLECTRICITÉ EN 2021 PAR LES GRD EN TANT QUE FOURNISSEUR SOCIAL



### 1.14.1.3. Les plans de paiement non suivis<sup>81</sup>

Le pourcentage de plans de paiement non suivis en électricité parmi le total des plans de paiement octroyés aux clients résidentiels dont au moins une échéance tombait en 2021 s'élève à **35,9 %**. Ce pourcentage est légèrement supérieur à celui constaté en 2020 où il était de 34,2 %. Chez les fournisseurs commerciaux, le pourcentage des plans de paiement non suivis en 2021 s'élève à 35,1 %. Il est nettement supérieur chez les GRD<sup>82</sup> où il s'élève à 57,8 %. 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. La CWaPE attire l'attention sur la divergence entre les fournisseurs concernant la définition d'un « plan de paiement non suivi » qui peut expliquer les différences importantes constatées entre les fournisseurs commerciaux<sup>83</sup> et invite donc le lecteur à la prudence dans l'interprétation des données reprises ci-dessous.

**GRAPHIQUE 46 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 2021)**

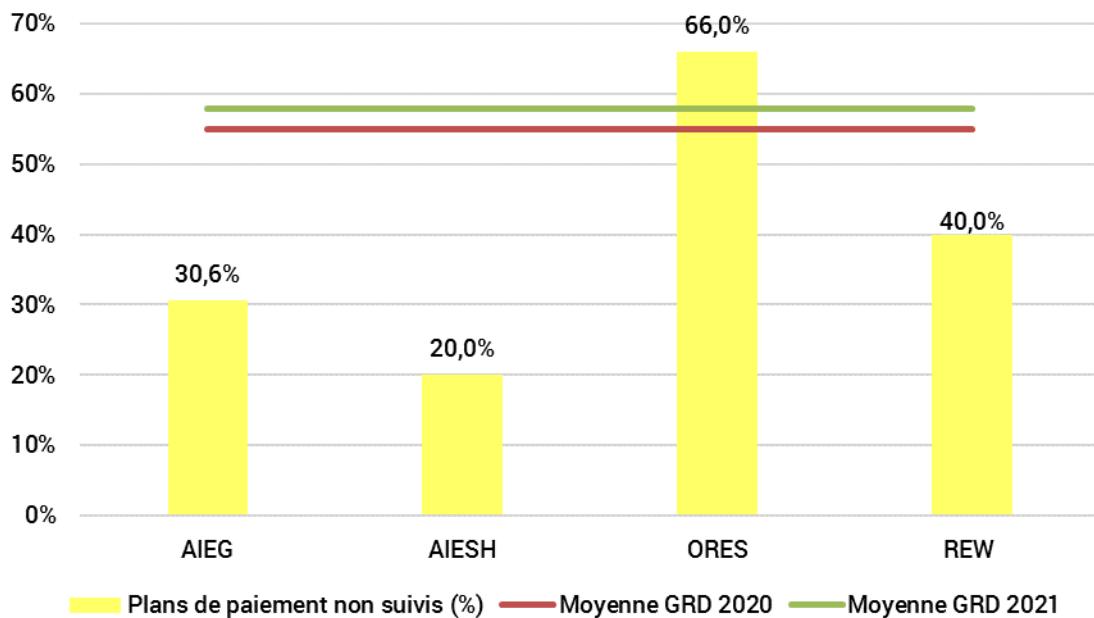


<sup>81</sup> Le pourcentage est calculé sur base du nombre de plans non suivis dont au moins une échéance tombe durant l'année étudiée par rapport au nombre total de plans de paiement dont au moins une échéance tombe durant l'année étudiée.

<sup>82</sup> Les données de RESA nous apparaissent incorrectes, elles n'ont pas été prises en compte.

<sup>83</sup> 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 47 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 2021)<sup>84</sup>



## 1.14.2. En gaz

### 1.14.2.1. Les plans de paiement admis

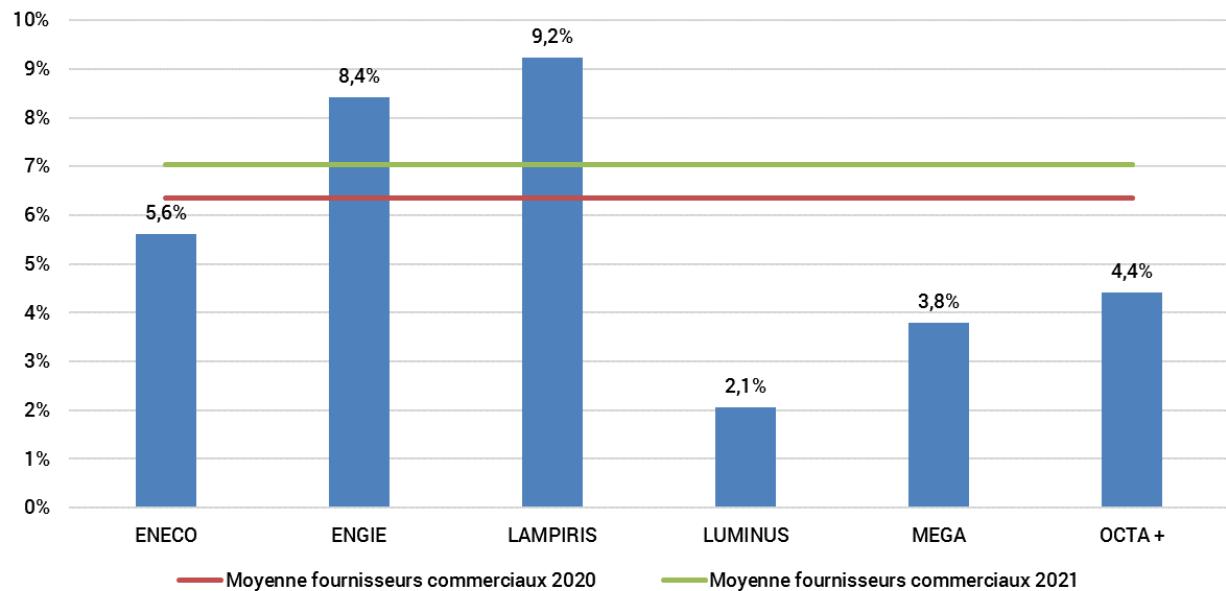
En gaz, quelques 48 233 clients se sont vu octroyer au moins un plan de paiement par les fournisseurs et les GRD dans le courant de l'année 2021, soit près de 7 % du total des clients gaz. Ce pourcentage est légèrement supérieur à celui constaté pour l'année 2020 où il s'élevait à 6,4 %

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.

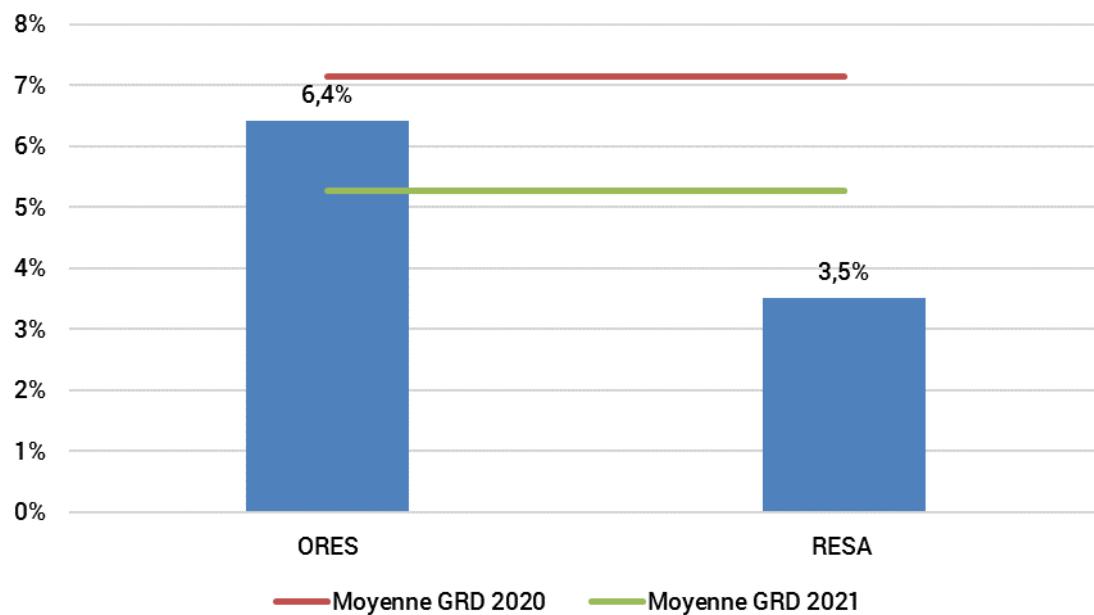
Les graphiques ci-après donnent un aperçu du pourcentage de plans de paiement octroyés au cours de l'année 2021 en gaz par fournisseur commercial et par GRD en tant que fournisseur social.

<sup>84</sup> Les données de RESA nous apparaissent incorrectes, les données de ce GRD n'ont pas été prises en compte et il n'apparaîtra pas dans ce graphique.

GRAPHIQUE 48 POURCENTAGE DE CLIENTS QUI SE SONT VU OCTROYER AU MOINS UN PLAN DE PAIEMENT EN GAZ EN 2021 (EXPRIMÉ PAR FOURNISSEUR COMMERCIAL ET EN POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE ALIMENTÉE AU 31/12/2021)



GRAPHIQUE 49 POURCENTAGE DE CLIENTS QUI SE SONT VU OCTROYER AU MOINS UN PLAN DE PAIEMENT EN GAZ EN 2021 (EXPRIMÉ PAR GRD ET EN POURCENTAGE DES CLIENTS PROTÉGÉS QU'ILS ALIMENTENT AU 31/12/2021)

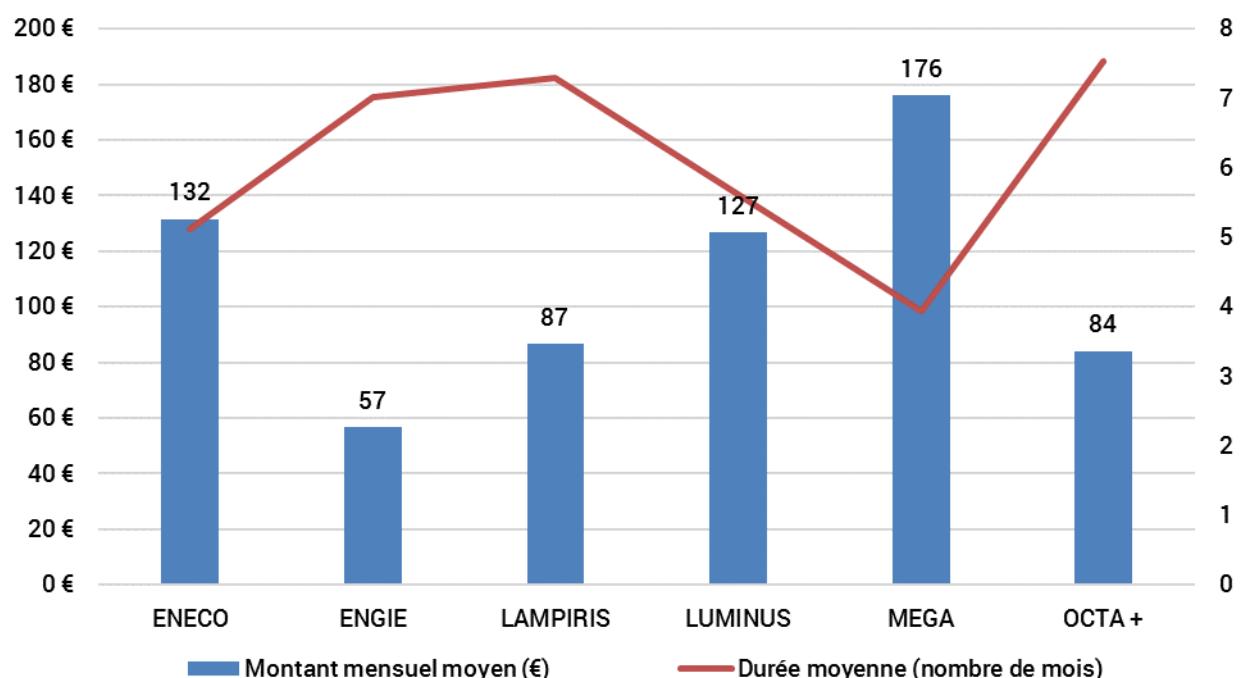


### 1.14.2.2. Le montant et la durée des plans de paiement

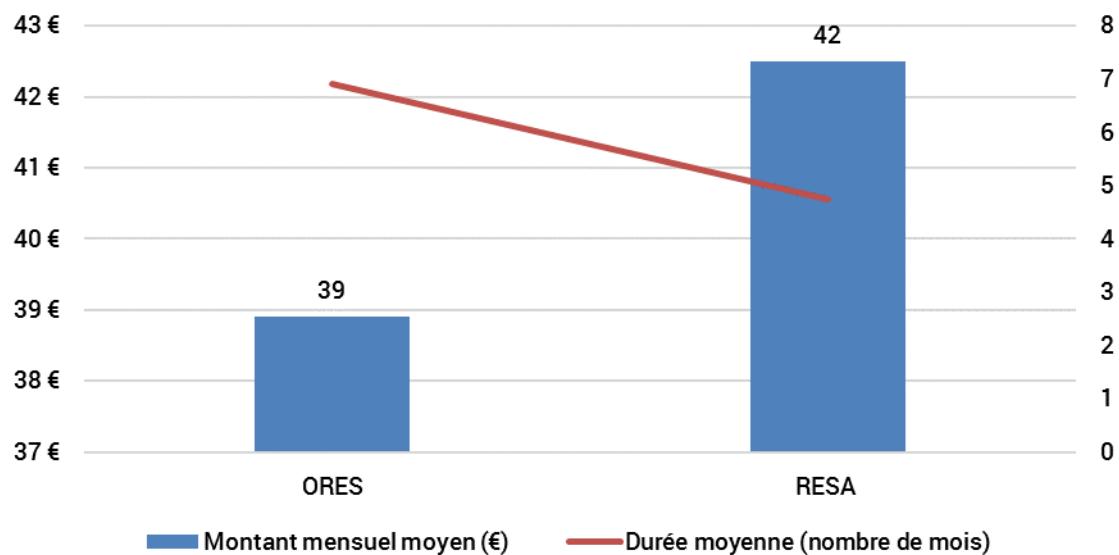
La durée des plans de paiement octroyés en 2021 en gaz par les fournisseurs commerciaux était en moyenne de 7 mois et le montant mensuel moyen s'élevait à 88,2 EUR. Pour les GRD, les plans de paiement admis s'établissaient en moyenne sur 6,4 mois et le montant mensuel moyen était à 39,8 EUR.

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 mensuel moyen des plans de paiement octroyés au cours de l'année 2021.

GRAPHIQUE 50 MONTANT MENSUEL MOYEN (EN EUR) ET DURÉE MOYENNE (EN MOIS) DES PLANS DE PAIEMENT ADMIS EN GAZ EN 2021 PAR LES FOURNISSEURS COMMERCIAUX



GRAPHIQUE 51 MONTANT MENSUEL MOYEN (EN EUR) ET DURÉE MOYENNE (EN MOIS) DES PLANS DE PAIEMENT ADMIS EN GAZ EN 2021 PAR LES GRD EN TANT QUE FOURNISSEUR SOCIAL



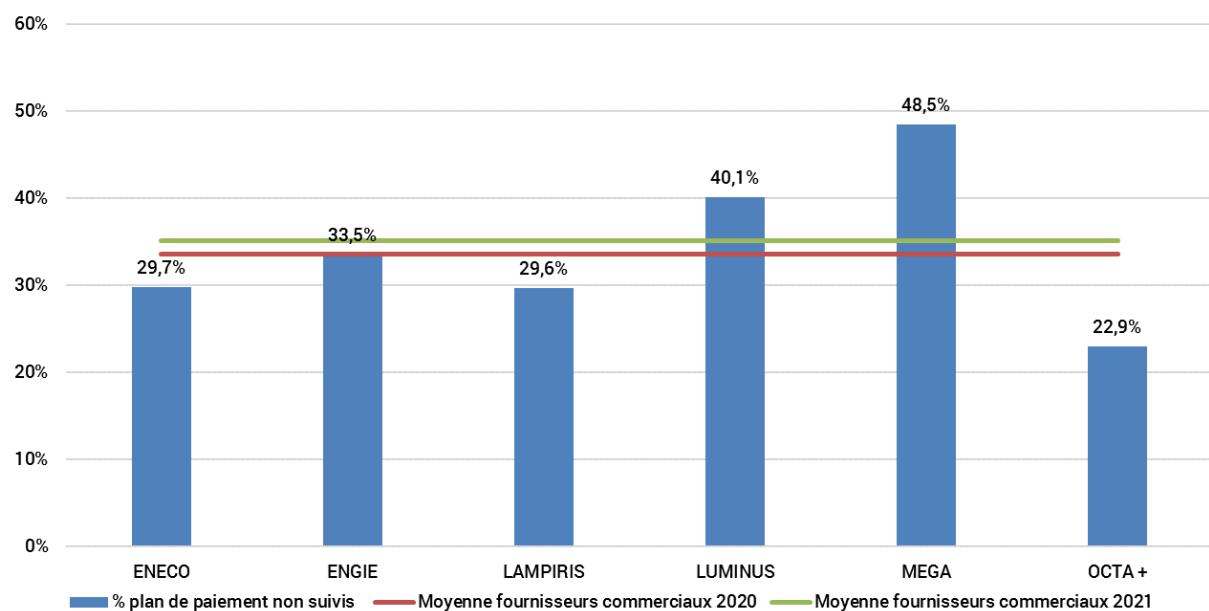
### 1.14.2.3. Les plans de paiement non suivis

Le pourcentage de plans de paiement non suivis parmi le total des plans de paiement dont au moins une échéance tombait en 2021 en gaz s'élève à 35,5 %. La CWaPE constate une légère augmentation du pourcentage de plans de paiement non suivis par rapport à l'année 2020 où ce pourcentage s'élevait à 34,2 %. Une différence notable au niveau du pourcentage de plans de paiement non suivis peut être constatée entre les fournisseurs commerciaux où ce pourcentage s'élève à 35,1 % et les GRD agissant en tant que fournisseur sociaux<sup>85</sup> pour lesquels le pourcentage s'élève à 59,5 %.

Les graphiques ci-après présentent le pourcentage de plans de paiement non suivis en gaz, auprès des fournisseurs commerciaux. La CWaPE formule ici la même réserve quant à l'interprétation des données que celle exprimée au point 1.14.1.3

<sup>85</sup> Les données de RESA nous semblent incorrectes, seules les données du GRD ORES ont été prises en compte.

GRAPHIQUE 52 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 2021)



## 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 CLE<sup>86</sup>) 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 :

<sup>86</sup> L'arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 2000 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 prépaiement 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 et des inondations sur l'organisation des CLE**

L'arrêté du Gouvernement wallon du 26 novembre 2020<sup>87</sup> a établi différentes mesures notamment afin d'éviter la propagation du virus de la COVID-19 et afin de préserver les clients sous compteur à prépaiement des autocoupures surtout durant les périodes hivernales.

L'AGW précité prévoit 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 prépaiement 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.

Ces deux dispositions sont entrées en vigueur le 8 décembre 2020 et sont venues à échéance le 31 mars 2021.

Les inondations du mois de juillet 2021 ont également fortement impacté l'organisation des CLE. Certains CPAS des communes sinistrées ne disposaient plus de locaux pour pouvoir réunir les CLE et l'afflux de demandes d'aide a eu des répercussions importantes sur la quantité de travail des agents des CPAS.

#### **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 prépaiement 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 que, 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, 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.

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 son compteur à prépaiement. Enfin, le retrait de la FMG ne peut avoir lieu en période hivernale.

---

<sup>87</sup> 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.

Au total en 2021, 36 dossiers relatifs à la FMG ont été examinés en CLE, contre 104 dossiers en 2020 et 658 en 2019. Il faut cependant souligner que seul ORES a organisé des CLE relatives à la FMG durant l'année 2021.

La nette diminution du nombre de CLE FMG au cours de l'année 2021 est la conséquence non seulement de l'impossibilité d'organiser des CLE durant les périodes de confinement, ou par suite des inondations, mais également du fait que, la fonction « limiteur de puissance » prévue dans les compteurs à prépaiement placés auprès de clients protégés après le 1<sup>er</sup> avril 2019 n'est désormais plus activée que si le CPAS a préalablement introduit une demande d'activation auprès du GRD. Fin 2021, le nombre de compteurs à prépaiement avec la fonction limiteur de puissance activée s'élevait à 347 compteurs contre 494 en 2020, soit 0,6 % du total des compteurs à prépaiement actifs en électricité. La majorité des compteurs à prépaiement dont la fonction limiteur de puissance était encore activée était placé sur le territoire d'ORES et de l'AIESH. Aucun compteur communicant avec la fonction de prépaiement n'avait la fonction limiteur de puissance activée fin 2021.

Le montant de la dette moyenne liée à la consommation sous limiteur au moment de la réunion de la CLE était de 461 EUR, contre 124 EUR en 2021, pour une durée moyenne sous limiteur de 13 mois.

Sur les 36 dossiers analysés en 2021, la CLE a décidé du retrait de la FMG dans 80,6 % des cas. Ce pourcentage est légèrement supérieur à celui observé en 2020 où il s'élevait à 79,8 %.

Le tableau ci-dessous reprend l'évolution du nombre de CLE relatives à la FMG. Depuis les 5 dernières années, lorsque la CLE se réunit dans le cadre de l'analyse d'un dossier relatif à la FMG, il faut constater qu'elle statue très majoritairement sur le retrait de la FMG.

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

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de dossiers examinés en CLE	782	756	658	104	36
Maintien de la FMG	32	25	7	21	7
Retrait de la FMG	750	731	651	83	29
% de décision de retrait FMG	95,9%	96,7%	98,9%	79,8%	80,6%

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 36 dossiers étudiés, la CLE a également décidé de demander l'intervention du Fonds énergie pour aider à apurer la dette du client dans 2 cas pour un montant de 375 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 prépaiement, 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 prépaiement, dans l'incapacité de recharger leur carte en période hivernale, de pouvoir solliciter une aide auprès du GRD pour recharger leur compteur à prépaiement 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 prépaiement.

Il faut également noter que cette aide ne peut être réclamée que durant la période hivernale fixée en Région wallonne du 1<sup>er</sup> novembre au 15 mars.

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

- dès lors que le client protégé n'est plus en mesure d'alimenter son compteur à prépaiement 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 recharge de son compteur à prépaiement gaz pendant les mois plus chauds de l'année, afin de constituer une réserve pour l'hiver suivant.

Au total en 2021, ce sont 1 103 dossiers qui ont été examinés en CLE. Parmi ceux-ci, la CLE s'est prononcée en faveur de l'octroi d'une aide hivernale dans 60 % des cas, pourcentage inférieur à celui de l'année 2020 où il était de 77,7 %

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 recharge depuis l'hiver précédent ;
- le client dispose de moyens suffisants pour recharger son compteur à prépaiement.

Comme indiqué précédemment, le Gouvernement a exceptionnellement prévu durant l'hiver 2020-2021<sup>88</sup>, que le client qui avait introduit une demande d'aide hivernale, puisse la recevoir sans passage par la CLE. Ce sont ainsi 372 clients qui ont pu bénéficier de cette disposition (334 en 2020 et 38 en 2021). Il faut également souligner qu'une disposition quasi similaire a été prévue dans le décret du 03 février 2022<sup>89</sup>. Toutefois les dispositions de ce décret n'étant entrées en vigueur qu'au 1<sup>er</sup> janvier 2022, elles n'ont pu être appliquées pour les demandes d'aide hivernale introduites durant le dernier trimestre 2021.

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

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de dossiers examinés en CLE	1.114	1.233	1.204	1.075	1.103
Nombre de dossiers examinés en CLE/ nombre de clients protégés sous càb actifs (exprimé en %)	18,5%	18,5%	13,9%	12,4%	11,0%
Octroi aide hivernale	735	800	801	835	662
Refus aide hivernale	379	433	403	240	41
% de décision d'octroi	66,0%	64,9%	66,5%	77,7%	60,0%
# octroi aide hivernale sans passage CLE (COVID)				334	38

### 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.

<sup>88</sup> 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. Période hivernale du 01 octobre 2020 au 15 mars 2021

<sup>89</sup> Décret du 03 février 2022 relatif aux marchés du gaz et de l'électricité à la suite des inondations du mois de juillet 2021.

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.

Il faut mentionner que l'AGW du 19 juillet 2018, entré en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2019, prévoit dans le cas où la CLE statue sur la perte du statut de client protégé, un suivi 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 2021, la CLE s'est réunie pour examiner les dossiers de perte de statut de 1 744 clients protégés en électricité et de 1 001 clients en gaz. Concernant 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 95,5 % des dossiers examinés en 2021, la CLE aura confirmé la perte de statut et décidé de la suspension de la fourniture d'électricité, pourcentage nettement supérieur à celui constaté les années précédentes. Il faut cependant noter qu'en cas de décision de coupure par suite d'une CLE perte de statut, la coupure réelle de l'alimentation du client n'a été opérée, en 2021, que dans 5,4 % des cas en électricité, et dans 1,1 % des cas en gaz, les autres situations ayant pu être résolues préalablement.

Le tableau ci-dessous montre l'évolution du nombre de CLE relatives à la perte de statut de client protégé et des décisions prises pour les 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-CI<sup>90</sup>

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de dossiers examinés en CLE	3 360	4 647	4 197	4 181	2 745
Confirmation du statut protégé du client	270	363	499	365	121
Octroi d'un délai complémentaire au client	729	946	352	222	14
Confirmation de la perte du statut de client protégé	2 361	3 358	3 337	3 594	2 610
% de décision de perte de statut de client protégé	70%	72%	80%	86%	95%

<sup>90</sup> 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.

#### **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.

# 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 2021, la CWaPE a assuré la publication trimestrielle des indicateurs de performance. Des actions ponctuelles ont également été menées, visant à contrôler la qualité des informations transmises par les fournisseurs.

Les graphiques des pages suivantes illustrent l'évolution, sur les années 2020 et 2021, 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.

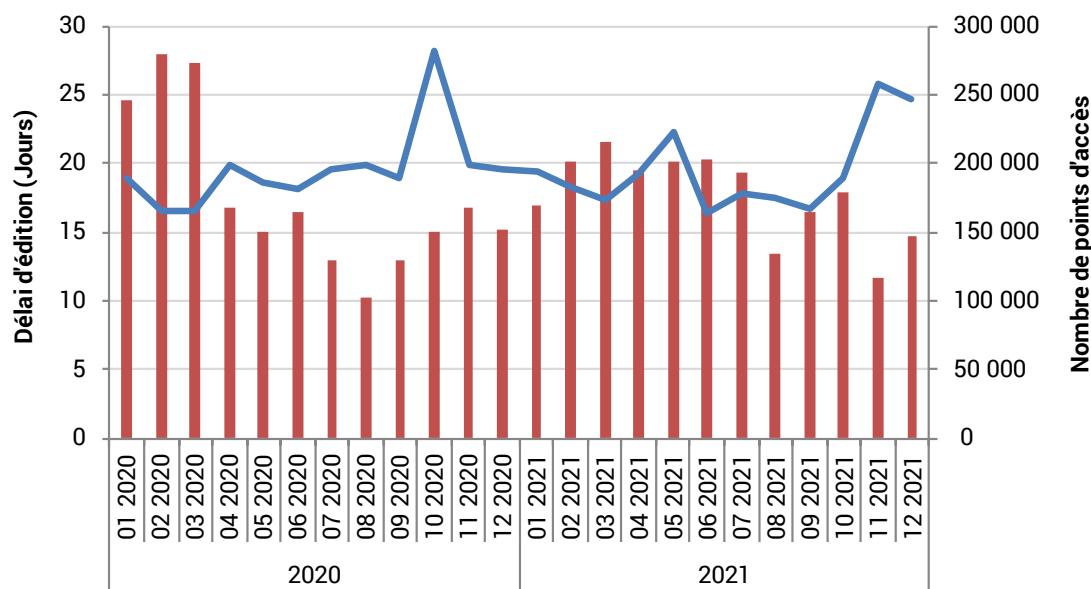
## 2.1. SERVICES DE FACTURATION

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution du délai d'édition des factures au cours des années 2020 et 2021. 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.

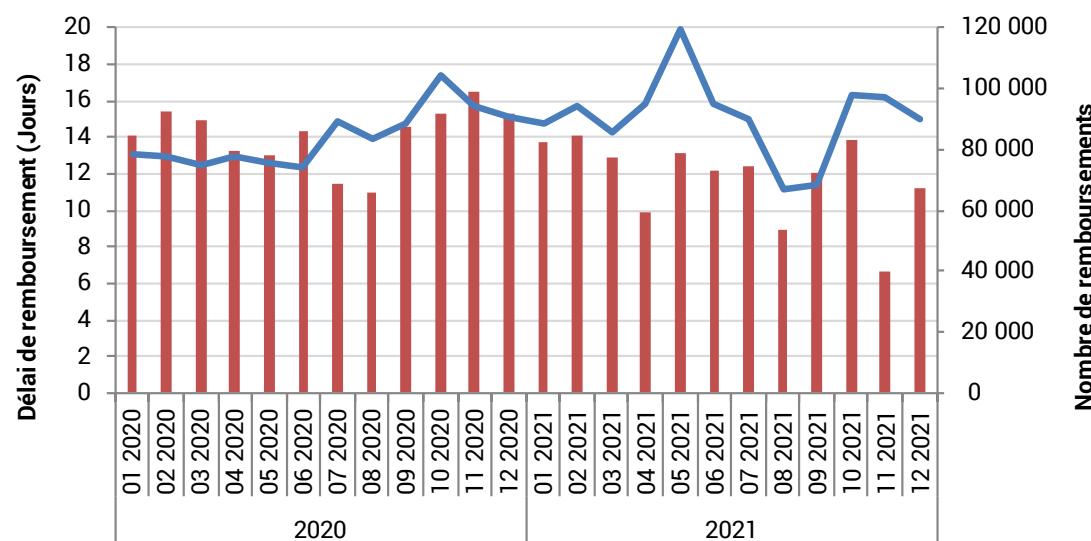
Il importe aussi pour les fournisseurs de disposer d'une capacité de traitement adéquate de manière à envoyer rapidement leurs factures aux clients tout en évitant qu'un envoi massif de factures n'engendre un engorgement des centres d'appels. L'origine de la nette croissance du délai de d'édition de factures au mois d'octobre 2020 est à chercher dans les soucis rencontrés par un fournisseur au niveau de la facturation. Il apparaît que la période de transition vers le MIG6 (novembre-décembre 2021) a également eu des répercussions sur les délais d'édition des factures.

GRAPHIQUE 53 ÉVOLUTION DU DÉLAI D'ÉDITION DES FACTURES 2020-2021



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 2021 autour de quinze jours calendrier. Le volume de remboursement a, quant à lui, connu une sensible décroissance durant l'année 2021 puisqu'il est passé d'une moyenne mensuelle de 84 250 remboursements en 2020 à une moyenne mensuelle de 70 500 remboursements en 2021. La pointe observée en mai 2021 dans les délais de remboursement est à mettre en relation avec les problèmes de facturation rencontrés par un fournisseur. La période de transition MIG6 (notamment novembre 2021) est également marquée par un nombre de remboursements sensiblement plus faible que durant les autres mois.

GRAPHIQUE 54 ÉVOLUTION DU DÉLAI DE REMBOURSEMENT 2020-2021

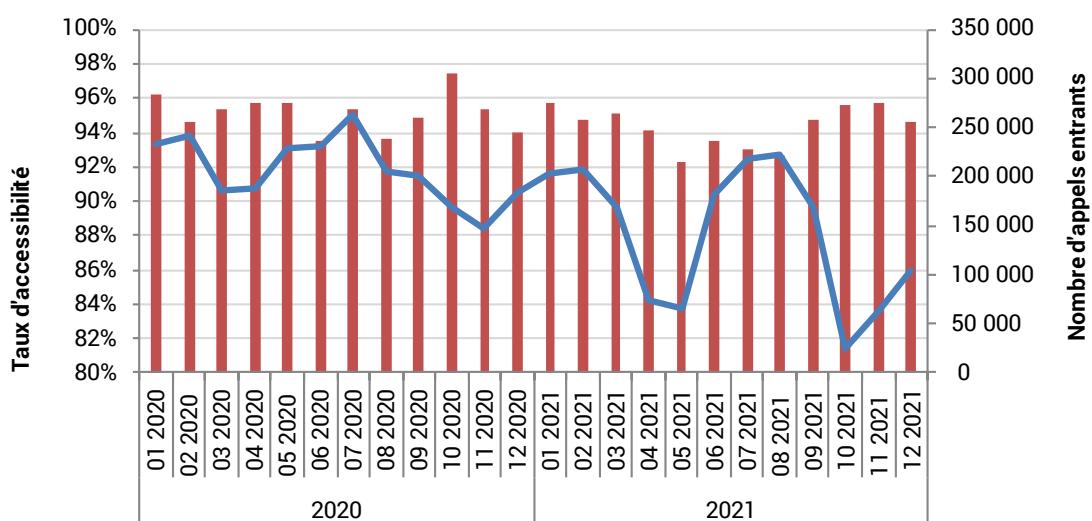


## 2.2. SERVICES D'INFORMATION

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.

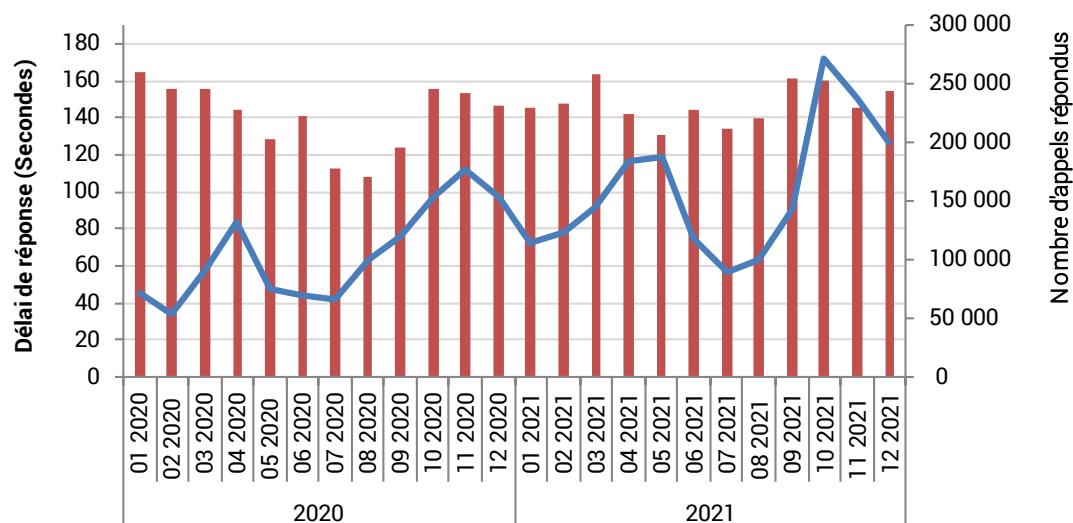
Le graphique suivant illustre l'évolution du taux d'accessibilité des centres d'appels ainsi que les volumes mensuels d'appels entrants. L'accessibilité évolue pour 2021 dans une fourchette comprise entre 81 % et 93 %, avec deux creux constatés respectivement en avril-mai 2021 et en octobre-novembre 2021. La fin d'année 2021, caractérisée par une faible accessibilité, coïncide avec la période d'accélération de la hausse des prix de l'énergie, laquelle a suscité nombre d'interrogations notamment auprès des consommateurs résidentiels.

GRAPHIQUE 55 ÉVOLUTION DU TAUX D'ACCESSIBILITÉ 2020-2021



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 56 ÉVOLUTION DU DÉLAI DE RÉPONSE 2020-2021



# 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 2020 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 2020 s'élevait à 58,3 Mio EUR en électricité et à 40,3 Mio EUR en gaz.

TABLEAU 8 COÛT 2020 DES OSP À CHARGE DES GRD

Récapitulatif des coûts des OSP 2020 à charge des GRD						
	OSP à caractère social	OSP fonctionnement de marché	OSP URE	Raccordement standard gratuit	OSP éclairage public	Total 2020
AIEG	€ 318 800	€ 43 910	€ 241 609		€ 145 481	€ 749 800
AIESH	€ 436 103	€ 62 425	€ 125 497		€ 215 208	€ 839 233
RESA ELEC	€ 10 705 783	€ 808 362	€ 2 253 396		€ 3 057 272	€ 16 824 813
REW	€ 425 908	€ 38 329	€ 135 867		€ 347 608	€ 947 713
ORES ELEC	€ 21 599 414	€ 1 445 714	€ 7 237 602		€ 8 684 944	€ 38 967 674
<b>TOTAL</b>	<b>€ 33 486 009</b>	<b>€ 2 398 741</b>	<b>€ 9 993 971</b>		<b>€ 12 450 512</b>	<b>€ 58 329 233</b>
RESA GAZ	€ 5 302 350	-€ 21 842	€ 0	€ 8 767 439		€ 14 047 947
ORES GAZ	€ 12 137 149	€ 383 346	€ 0	€ 13 776 136		€ 26 296 632
<b>TOTAL</b>	<b>€ 17 439 499</b>	<b>€ 361 504</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 22 543 575</b>		<b>€ 40 344 579</b>
<b>TOTAL ED + GD</b>	<b>€ 50 925 508</b>	<b>€ 2 760 245</b>	<b>€ 9 993 971</b>	<b>€ 22 543 575</b>	<b>€ 12 450 512</b>	<b>€ 98 673 812</b>

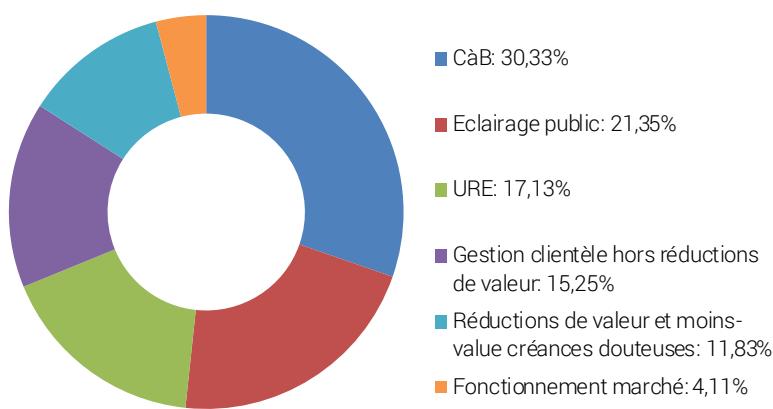
Comme il ressort du tableau suivant, le coût total annuel des OSP en électricité pour le client-type Dc (3500 kWh) s'élevait en 2020 à 31 EUR TVAC soit 3,5 % de sa facture annuelle et s'élevait, en gaz, pour le client-type D3 (23 260 kWh) à 86 EUR TVAC soit 6,8 % de sa facture annuelle.

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

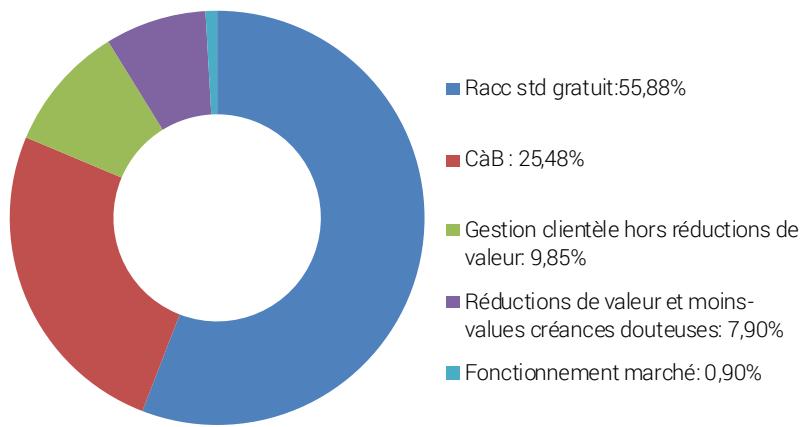
2020		Client-type	Consommation	Coût OSP	Coût OSP 2020	Facture moyenne	% facture
			client-type (MWh)	moyen/MWh HTVA	TVAC	annuelle TVAC 2020	
	Electricité	Dc	3,5	€ 7,41	€ 31,38	€ 903,22	3,5%
	Gaz	D3	23,26	€ 3,07	€ 86,28	€ 1.274,65	6,8%

Exprimée en pourcentage, la répartition des coûts entre les différentes OSP pour l'année 2020 est la suivante :

GRAPHIQUE 57 RÉPARTITION DU COÛT DES OSP 2020 – ÉLECTRICITÉ



GRAPHIQUE 58 RÉPARTITION DU COÛT DES OSP 2020 – GAZ

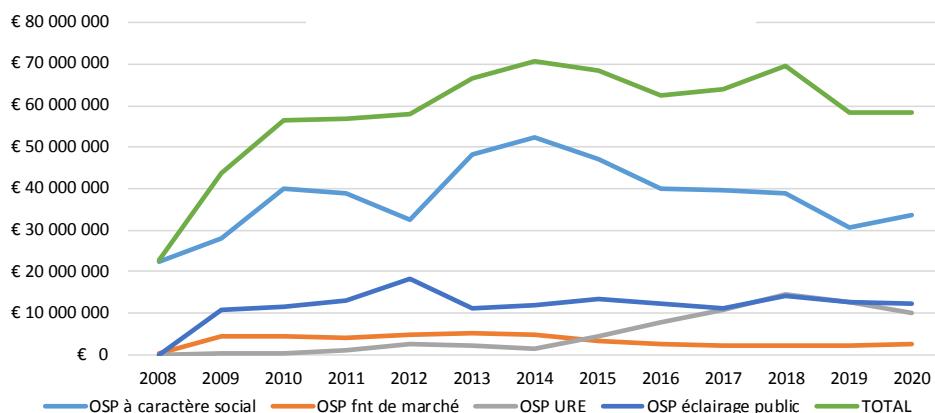


La CWaPE a poursuivi, au cours de l'année 2021, l'évaluation des OSP à charge des GRD de manière à analyser leur efficacité au regard de l'objectif poursuivi et de leurs coûts respectifs.

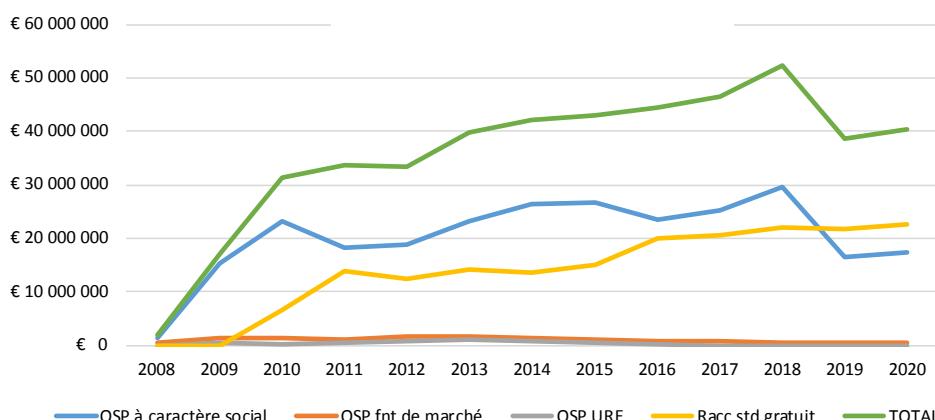
Les graphes ci-dessous reprennent l'évolution des coûts des OSP par catégorie de coûts depuis l'année 2008. L'évolution de ces coûts est notamment liée aux nouvelles OSP qui ont vu le jour et à l'identification plus fine des coûts OSP par les GRD au cours des années.

Malgré l'augmentation de certains coûts souhaitables du fait de la transition énergétique dans laquelle s'est inscrite notre société (mécanisme de soutien Qualiwatt, 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 2020.

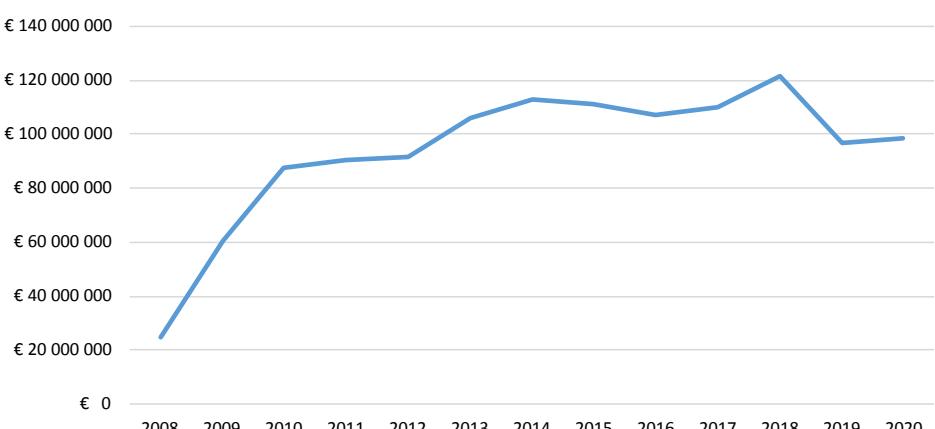
GRAPHIQUE 59 ÉVOLUTION DES COÛTS OSP ÉLECTRICITÉ



GRAPHIQUE 60 ÉVOLUTION DES COÛTS OSP EN GAZ



GRAPHIQUE 61 ÉVOLUTION DES COÛTS OSP GLOBAUX (ÉLECTRICITÉ + GAZ)



# 4. CONCLUSION ET PERSPECTIVES

Le secteur de l'énergie a connu une année 2021 particulièrement intense et difficile sur le plan social. La survenance coup sur coup d'une crise sanitaire, d'inondations catastrophiques et d'une tension extrême qui a fait exploser les prix de l'énergie, a mobilisé massivement le Gouvernement et la CWaPE en vue de mettre en place des mesures correctrices urgentes pour aider les ménages les plus fragilisés. Ces mesures correctrices, reposant notamment sur l'octroi de primes et la prolongation de la protection régionale conjoncturelle, ont effectivement permis de soulager certains ménages mais la précarité énergétique demeure un problème profond et structurel. La crise a aussi débouché sur une fragilisation du secteur de la fourniture d'énergie et quelques acteurs ont cessé leurs activités, ce qui a nécessité la mise en œuvre du mécanisme de fournisseur de substitution.

Espérons qu'après ces événements, un répit sera enfin accordé au secteur pour permettre de sortir de ce climat d'urgence afin de travailler sur le long terme en consolidant le cadre applicable aux obligations de service public à caractère social. L'entrée en vigueur, courant 2022, du décret dit « juge de paix », tel qu'amendé favorablement durant son parcours législatif, l'évaluation de la protection régionale conjoncturelle ou encore la poursuite du déploiement des compteurs communicants à prépaiement, sont autant d'éléments qui vont opérer une transformation sensible des mesures sociales en vigueur dans le marché wallon de l'énergie.

La CWaPE ne manquera pas de suivre de près ces évolutions dans l'optique d'aboutir à terme à la consolidation d'un cadre wallon optimal et équilibré pour répondre au mieux aux enjeux de la précarité énergétique et de la protection des consommateurs.