



COMMISSION WALLONNE POUR L'ENERGIE

AVIS

CD-7k27-CWaPE-179

concernant

*'le projet d'arrêté du Gouvernement wallon
modifiant les arrêtés du Gouvernement wallon
du 30 mars 2006 relatif aux obligations
de service public dans le marché du gaz
et de l'électricité'*

*rendu en application de l'article 43, §2 du décret du
12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de
l'électricité*

Le 3 décembre 2007

**Avis de la CWaPE sur le projet d'arrêté du Gouvernement wallon
modifiant les arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006
relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz et de l'électricité**

I. OBJET

En date du 2 octobre 2007, le Ministre ayant l'énergie dans ses attributions (ci-après « le Ministre ») a sollicité de la CWaPE un avis sur un projet d'arrêté du Gouvernement wallon modifiant les arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz et de l'électricité.

Le Ministre sollicite par ailleurs l'avis de la CWaPE sur les projets d'arrêtés ministériels relatifs à ce projet d'arrêté du Gouvernement et matérialisant, d'une part la procédure de régularisation prévue dans le cadre d'un déménagement et, d'autre part, la suspension du contrat de fourniture en cas de dépassement du délai de placement du compteur à budget par le gestionnaire de réseau de distribution.

Enfin, dans le cadre de cette demande d'avis, le Ministre souhaite que la CWaPE lui fasse part de son analyse au sujet des points suivants :

- *« La CWaPE peut-elle confirmer la crainte du Rwadé et du Centre pour l'Egalité des chances que de nombreuses personnes risquent d'être privées de gaz durant cet hiver, suite à l'absence des compteurs à budget gaz sur le marché ? Ce nombre de coupures est-il supérieur à celui de 2006 ? Le cas échéant, quelles en sont les raisons ? L'avant-projet d'arrêté du Gouvernement permet à tout client résidentiel (protégé ou non) d'être approvisionné par son GRD en cas de fin de contrat pendant la période hivernale alors même que le client n'est pas déclaré en défaut de paiement. Toutefois, cette disposition ne règle pas le problème des personnes coupées en période pré-hivernale ou dont le contrat a pris anticipativement fin de par la volonté de leur fournisseur et qui ne parviennent pas à conclure un nouveau contrat d'ici le 15 novembre. Quelle est l'analyse de la CWaPE à ce sujet et quelles solutions pourraient rapidement et concrètement être mises en place via l'arrêté en cours en deuxième lecture, en vue de solutionner ce problème et de rencontrer cette préoccupation sociale à l'aube de la période hivernale ?*
- *La CWaPE peut-elle valider les délais fixés dans le cadre de la procédure de régularisation en cas de déménagement problématique en tenant compte des contraintes techniques pour les acteurs et de l'expérience flamande à ce sujet ? Par ailleurs, l'article IV 1.2.5, § 6 du règlement technique pour la gestion du réseau de distribution électricité en Région flamande prévoit que le formulaire de régularisation offre trois possibilités au nouvel occupant, dont celle de la mise hors service du point d'accès concerné. Est-ce que cette 3eme possibilité, devrait, selon la CWaPE, être également reprise dans la procédure wallonne ?*
- *La CWaPE peut-elle confirmer et, sur quelle base légale, qu'un client résidentiel alimenté par son fournisseur désigné continuera à être alimenté par ce dernier en cas de déménagement et ce tant qu'il n'a pas fait le choix actif de conclure un contrat de fourniture de gaz et/ou d'électricité ?*

- *L'avant-projet d'arrêté permet dans certains cas au gestionnaire de réseau de distribution d'alimenter, temporairement, un client résidentiel non protégé. A quel tarif s'effectuera cette fourniture ? Faut-il renvoyer aux prix maximaux tels que déterminés par les arrêtés ministériels des 1^{er} juin 2004 (électricité) et 15 février 2005 (gaz) ou laisser au gestionnaire de réseau de distribution la faculté de facturer cette énergie à son prix d'achat ?*

Par ailleurs, dans un courrier ultérieur du 5 novembre 2007, le Ministre a fait part de son souhait de connaître la mise en œuvre pratique de l'article 46, §2, al2 du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz, qui dispose que « *toute coupure réalisée en violation des prescriptions du présent décret ou de ses arrêtés d'application oblige le fournisseur de ce client au paiement d'une indemnité forfaitaire journalière de 125 euros jusqu'au rétablissement de l'alimentation. (...)* ».

Le Ministre interroge également sur l'opportunité d'étendre cette disposition à l'électricité et de donner à celle-ci une plus grande publicité, notamment auprès des acteurs sociaux.

Il est expressément demandé que ces éléments soient intégrés au présent avis.

Par ailleurs, dans un courrier ultérieur du 31 octobre, le Ministre a demandé de faire la clarté sur le nombre probable de coupures de gaz à l'approche de l'hiver.

II. AVIS DE LA CWaPE

Remarque liminaire et structure de l'avis

Les projets soumis à l'avis de la CWaPE font suite à son étude CD-6l19-CWaPE du 13 décembre 2006 concernant « *les problèmes concrets, relatifs aux obligations de service public, susceptibles de se poser dans le marché libéralisé de l'énergie en Région wallonne* », ainsi qu'à sa proposition CD-7f26-CWaPE-168 du 28 juin 2007 concernant « *les obligations de service public à caractère social telles que prévues dans le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité, le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz, ainsi que dans les arrêtés d'exécution relatifs à ces décrets* ».

Le présent avis est structuré en deux parties:

Dans un premier temps, la CWaPE se prononcera sur les six questions particulières soulevées par le Ministre:

- Examen du nombre probable de coupures de gaz à l'approche de l'hiver ;
- Risque d'augmentation du nombre de coupures de gaz et fins de contrats à l'aube de la période hivernale: après une analyse détaillée de la situation, la CWaPE développe les solutions envisageables à court terme et à plus long terme ;
- Mise en œuvre de la disposition prévoyant une indemnité en cas de coupure de gaz réalisée en violation de la réglementation ;
- Délais fixés dans le cadre de la procédure de régularisation en cas de déménagement problématique ;
- Base légale fondant l'obligation du fournisseur désigné de continuer à alimenter un client suite au déménagement de celui-ci ;
- Tarif de fourniture du client résidentiel non protégé par le GRD à titre temporaire.

L'avis de la CWaPE quant aux dispositions proprement dites du projet d'arrêté du Gouvernement wallon modifiant les arrêtés du 30 mars 2006 – ci après dénommés AGW OSP ELEC et AGW OSP GAZ – ainsi que des arrêtés ministériels – ci après dénommés AM COMPTEURS ELEC, AM COMPTEURS GAZ, et AM DEMENAGEMENT – relatifs à ce projet d'arrêté est développé dans la seconde partie du document.

Préambule

La législation wallonne relative à la protection des clients résidentiels en défaut de paiement dans le marché du gaz est basée sur les principes suivants:

- placement d'un compteur à budget (prépaiement) pour les clients en défaut de paiement (dans l'attente de ces compteurs, coupure de gaz en dehors de la période hivernale uniquement) ;
- possibilité d'obtenir des cartes prépayées (correspondant à une fourniture minimale garantie) auprès des CPAS pour les clients protégés;
- possibilité pour les clients protégés d'être alimentés par leur GRD;
- extension de la protection assurée aux clients protégés (d'après la définition faite au niveau fédéral) aux clients qui bénéficient d'une guidance éducative de nature financière décidée par le CPAS, aux clients en médiation de dettes, et aux étrangers bénéficiant d'un secours accordé par les CPAS. Ces clients bénéficient, comme les autres clients protégés, du tarif social spécifique dès lors qu'ils sont alimentés par le GRD.

Dans l'attente de la disponibilité effective des compteurs à budget, des situations préoccupantes nouvelles peuvent se rencontrer qui donnent lieu à de nombreuses coupures de gaz. Le présent avis propose des pistes à mettre en œuvre, notamment pour permettre à tout client en difficulté d'être alimenté par son GRD durant cette phase transitoire et de n'autoriser une coupure éventuelle qu'après avis favorable de la Commission locale d'avis de coupure (CLAC).

1. Examen du nombre probable de coupures de gaz à l'approche de l'hiver

Les fournisseurs et les GRD ont été interrogés par la CWAPE pour qu'ils remettent, pour le 22 novembre au plus tard la situation des demandes de coupure et du nombre de coupures réellement réalisées au 15 novembre 2007.

Les informations qui nous ont été communiquées par les acteurs du marché, bien que partielles et ayant pour certains d'entre eux nécessité une estimation des coupures effectuées entre le 1^{er} et le 15 novembre, ont permis de dégager les chiffres suivants :

- Nombres de demandes de coupures introduites en 2007 (chiffres provisoires): 7.100
- Nombre de coupures effectuées en 2007 (chiffres provisoires): 3.100

Le nombre de coupures effectives en 2007 est inférieur aux chiffres des années 2005 (4461 coupures) et 2006 (5574 coupures) mais supérieur à celui de 2004 (1956 coupures).

Cette baisse, encore à confirmer, du nombre d'interruptions de fourniture de gaz de clients résidentiels pourrait trouver son origine dans plusieurs éléments et notamment :

- En raison de la libéralisation (et de la « remise à zéro des compteurs des clients ») et compte tenu de ce que les premières déclarations de défaut de paiement par les fournisseurs n'ont pu avoir lieu que dans le courant du mois de mai, les premières demandes de coupure ne sont parvenues aux GRD que durant le mois de juin, de sorte qu'aucune interruption de fourniture n'a été opérée à la sortie de l'hiver 2006-2007.
- Ce premier élément est accentué par le fait que certains fournisseurs n'ont que lentement et/ou progressivement mis au point les procédures relatives au défaut de paiement, ce qui a vraisemblablement provoqué un décalage dans le temps des demandes de coupures.
- Les GRD ont dû, notamment pour les raisons précitées, gérer un afflux massif de demandes de coupure entre septembre et novembre, demandes qu'ils n'ont pu réaliser en temps voulu et qui sont donc reportées au 15 mars 2008 ou à une date ultérieure au cas où le Ministre décide d'étendre la période d'interdiction de coupure).

La situation pourrait être toute autre à la sortie de l'hiver 2007-2008.

2. Risque d'augmentation du nombre de coupures de gaz et fins de contrats à l'aube de la période hivernale

Il est demandé à la CWaPE de faire part de son analyse :

- quant au risque d'augmentation du nombre de coupure de gaz en 2007 par rapport à l'année 2006 et, le cas échéant, quant aux raisons d'une telle augmentation ;
- quant à l'absence de protection des personnes coupées en période pré-hivernale ou dont le contrat a pris anticipativement fin de par la volonté de leur fournisseur et qui ne parviennent pas à conclure un nouveau contrat avant le 15 novembre.

Le Ministre interroge en outre la CWaPE sur les solutions qui pourraient rapidement et concrètement être mises en place via l'arrêté en cours en deuxième lecture, en vue de solutionner ce problème et de rencontrer la préoccupation sociale du Rwadé et du Centre pour l'Egalité des Chances à l'aube de la période hivernale.

2.1. Analyse

2.1.1. *Accroissement du nombre de coupures de gaz en Région wallonne*

Au cours de ces derniers mois, la CWaPE s'est exprimée à diverses reprises sur l'augmentation prévisible du nombre de coupures de gaz et sur l'accompagnement des clients en défaut de paiement gaz dans le cadre des dispositions transitoires mises en oeuvre étant donné l'absence des compteurs à budget gaz.

Dans sa proposition CD-6f14-CWaPE-142 du 22 juin 2006, la CWaPE exprimait ses craintes quant aux conséquences de l'ajout, lors de la deuxième lecture des arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006, d'une disposition permettant aux fournisseurs de tenir compte, dans sa proposition de contrat, des risques exceptionnels présentés par un client. La CWaPE citait, parmi les phénomènes anticipés, une augmentation sensible du nombre de coupures à l'initiative des fournisseurs de gaz.

Dans son rapport annuel publié en mai 2007, la CWaPE faisait état de la situation suivante :

« Jusqu'au mois de décembre 2006, la réglementation wallonne imposait que la Commission locale d'avis de coupure soit saisie préalablement à toute suspension de la fourniture de gaz. Celle-ci a été saisie à 28.299 reprises au cours de l'année 2006 (27.044 demandes concernaient des clients non protégés ; 1255 demandes visaient des clients protégés). L'arrêté du Gouvernement wallon du 6 décembre 2006 a restreint la condition de décision préalable de la Commission locale d'avis de coupure aux seuls clients protégés. (NDLR : voir la justification de cette décision en page suivante)

	Nombre de coupures	Dettes moyennes au moment de la coupure
Année 2004	1.956	788 EUR
Année 2005	4.461	748 EUR
Année 2006	5.574	977 EUR

Au cours de l'année 2006, la hausse des suspensions de la fourniture de gaz s'est confirmée et accentuée.

Si l'on considère les mesures sociales en Région wallonne, on peut dire que les objectifs d'accompagnement des personnes vulnérables dans le cadre de la lutte contre la « pauvreté énergétique » sont rencontrés pour ce qui concerne l'électricité grâce à l'introduction des compteurs à carte qui a limité fortement le nombre de coupures d'électricité tout en permettant aux clients concernés de rester dans le circuit commercial.

Par contre il faut bien admettre que dans le cas du gaz, et dans l'attente de l'introduction des compteurs à carte 'gaz', les mesures transitoires ont abouti à un très important accroissement du nombre de coupures de gaz. Si les mesures transitoires protègent effectivement le client contre une coupure hivernale, elles engendrent de facto d'importantes dettes vis-à-vis des fournisseurs qui leur permettent de faire procéder à des coupures. Les prévisions pour l'année 2007 indiquent une amplification plus importante encore du nombre de coupures, en raison de la possibilité de suspendre la fourniture de gaz des clients non protégés sans intervention de la Commission locale d'avis de coupure. Ainsi, les principaux fournisseurs avancent-ils une estimation de 7.900 coupures de gaz au 30 juin 2007, soit davantage qu'au cours de toute l'année 2006.

L'aspect d'accompagnement que l'on peut trouver dans les mesures sociales en électricité de par le prépaiement des consommations et, par voie de conséquence, d'une meilleure prise en charge de celles-ci, ne se retrouve pas en matière de gaz. Cela conduit à une certaine augmentation de la précarité dans ce domaine. Les prévisions annoncées pour les mois à venir font apparaître à quel point la nécessité de la mise sur le marché de compteurs à carte gaz se fait pressante ».

Dans son rapport annuel CD-7f26-CWaPE du 16 juillet 2007 sur « l'exécution des Obligations de Service Public à caractère social imposées aux fournisseurs et gestionnaires de réseaux », la CWaPE attirait à nouveau l'attention sur la problématique de l'augmentation des coupures de gaz annoncées pour l'année 2007 :

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

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

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

(...)

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

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

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

Aujourd'hui, la CWaPE confirme le risque d'augmentation du nombre de coupures de gaz, sinon en 2007 pour les raisons évoquées au point 1, en tout cas en 2008. Les raisons de cette augmentation ont été mises en avant au cours de ces derniers mois et peuvent être résumées comme suit :

- (1) libéralisation du marché et logique commerciale des fournisseurs;

- (2) accompagnement insuffisant du client dans le cadre des mesures transitoires applicables dans l'attente de la mise en service des compteurs à budget 'gaz', en ce compris l'absence de décision de la Commission locale d'avis de coupure préalablement à la rupture d'approvisionnement des clients non protégés;
- (3) augmentation de la population précarisée qui, dans un contexte d'énergie chère, ne bénéficie pas du statut de client protégé. Au niveau du gaz, le pourcentage de clients identifiés comme protégés s'élève à 5% de la clientèle résidentielle 'gaz'. Les clients protégés sont ceux qui répondent aux conditions fixées à l'article 33 du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité. Or, selon les statistiques publiées par la Direction générale 'Statistique et information économique' du Service Public Fédéral Economie¹, « *En Belgique, 1 personne sur 7 est pauvre (14,7%). La pauvreté touche 10,7% de la population en Flandre et 17,5% en Wallonie* ». Ce point sera abordé plus en détail ci-dessous.

La situation sera différente lorsque le compteur à budget gaz sera disponible : même si le phénomène qui est appelé « auto-coupures » (et qui échappe actuellement à toutes statistiques) aboutira de facto à une coupure de l'alimentation dès lors que le prépaiement aura été épuisé² (et donc n'évitera pas les coupures effectives de l'alimentation des personnes précarisées, y compris en période hivernale), le système mis en place permettra aux clients gaz de disposer des quantités de gaz correspondantes à chaque prépaiement de la même manière que pour les clients qui se chauffent au mazout ou à l'électricité .

2.1.2. Comparaison avec la situation en Flandre

La CWaPE a procédé à une comparaison entre le nombre de coupures en Région wallonne et en Région flamande.

Alors qu'en 2005, 4461 ménages wallons s'étaient vus suspendre leur approvisionnement en gaz, 1199³ actions de coupure avaient été menées en Flandre⁴.

En 2006, les gestionnaires de réseau wallon ont procédé à 5574 coupures alors que les gestionnaires de réseau flamands ont procédé à 1222⁵ coupures.

¹ Communiqués de presse du 27 février 2007 et du 16 octobre 2007

² Si le client concerné est un client protégé, il pourra, pendant la période hivernale, écrire à son GRD pour demander des cartes d'alimentation permettant de rencontrer ses besoins. Le GRD délivrera sans délai des cartes d'alimentation et saisira la CLAC. La CLAC statuera sur la poursuite de la fourniture pendant la période hivernale, et sur la prise en charge du coût lié à celle-ci avec intervention possible de du Fonds énergie à concurrence de 70% du montant des consommations concernées.

³ Chiffres mentionnés dans le rapport annuel du 22 juin 2006 de la VREG «...in het gebied van de zuivere netbeheerders,... In de loop van 2005 werden...10 afnemers afgesloten...», et « De gemengde netbeheerders gingen in 2005 1.189 keer ter plaatse om de aardgastoevoer af te sluiten.»

⁴ Après régularisation d'une partie des cas, un solde de 435 ménages flamands était resté privé d'une fourniture de gaz au 31 décembre 2005

⁵ Chiffres mentionnés dans le rapport annuel du 21 juin 2007 de la VREG «...in het gebied van de zuivere netbeheerders,... In de loop van 2006 werden...113 afnemers afgesloten...», et « De gemengde netbeheerders gingen in de loop van 2006 1.109 keer ter plaatse om de aardgastoevoer af te sluiten.»

La différence est d'autant plus marquante que le nombre de raccordement est 2,6 fois plus élevé en Flandre qu'en Wallonie pour les clients résidentiels.

Il est important de mettre en évidence les causes d'une telle disparité au niveau du nombre de coupures. Celles-ci sont de deux ordres :

D'une part les gestionnaires de réseaux flamands, étant responsables de la fourniture des clients -protégés ou non- en défaut de paiement et du recouvrement de la créance générée par cette fourniture (contrairement à la Région wallonne où seuls les clients protégés sont, depuis le 1^{er} janvier 2007, alimentés par les GRD) semblent davantage enclins à accompagner le client dans l'apurement de sa dette par la recherche d'une solution négociée, et notamment la conclusion de plans de paiement.

Cet aspect d'accompagnement ne se retrouve plus de la même manière en Région wallonne. S'agissant des plans de paiement, les fournisseurs n'y recourent que de manière très limitée. En effet, les contrats étant généralement conclus pour une période de 12 mois, l'intérêt de recourir à un plan de paiement s'étalant sur les quelques mois du contrat restant à courir après une qualification de défaut de paiement est limité pour les fournisseurs. Par ailleurs, ceux-ci se montrent peu transparents quant à leur politique à cet égard : dans le cadre d'une enquête réalisée par la CWaPE au sujet des modalités applicables en matière de plan de paiement, les fournisseurs ont exigé que l'information transmise soit traitée de manière strictement confidentielle.

D'autre part, en Région flamande, la Commission d'Avis Locale (LAC) est saisie dans le cadre de chaque⁶ dossier de demande de coupure. Cette étape permet à nouveau la recherche d'une alternative à la coupure. En Région wallonne, l'intervention de la Commission locale d'avis de coupure a été limitée aux seuls cas des clients en défaut de paiement qui bénéficient de la qualité de client protégé.

Au niveau des mesures prises en matière de protection des clients vulnérables, le système mis en place en Région flamande présente également des différences importantes : tous les clients résidentiels qualifiés en défaut de paiement, qu'ils soient protégés ou non, se voient transférés (drop résidentiel) vers leur GRD qui, en électricité, leur place un compteur à budget avec limiteur à 1.300 W, et, en gaz, saisissent la LAC lorsque le client s'est à nouveau mis en situation de défaut de paiement mais cette fois vis à vis de leur GRD.

L'accompagnement des clients (compteur à budget, plans de paiement, saisine de la LAC) est ainsi assuré par le GRD pour tous les clients, protégés ou non.

Le statut de client protégé permet à ceux-ci de bénéficier du tarif social spécifique, comme c'est d'ailleurs le cas en Région wallonne.

⁶ La LAC est saisie dans tous les cas y compris les cas de refus de placement de compteur à budget ainsi que dans les cas où il n'est pas possible de placer un compteur à budget (immeubles et parcs résidentiels ne disposant que d'un seul compteur). Le nouveau projet d'arrêté du Gouvernement flamand (adopté en 2^{ème} lecture) prévoit toutefois que la LAC ne sera plus saisie dans le cas des déménagements problématiques (MOZA), des fraudes, et des maisons vides.

2.1.3. *Difficultés pour les personnes s'étant vues signifier une fin de contrat de rester dans le marché ou de réintégrer celui-ci*

La situation des fins de contrat avait été abordée par la CWaPE dans son étude CD-6l19-CWaPE du 13 décembre 2006.

Ainsi qu'il ressort de ce document, la CWaPE anticipait les difficultés suivantes :

- *Difficulté pour le client résidentiel (gaz) non protégé et en défaut de paiement qui a été coupé avant ou après la période hivernale de réintégrer le circuit commercial et de signer un nouveau contrat avec un fournisseur à des conditions raisonnables (garantie bancaire limitée, etc.*
- *Difficulté pour le client 'gaz' non en défaut de paiement dont le contrat a été résilié à l'initiative du fournisseur de réintégrer le circuit commercial et de signer un nouveau contrat avec un fournisseur à des conditions raisonnables (garantie bancaire limitée, etc.). Cette difficulté engendre un risque de coupure du client en question, y compris, pour les clients non protégés, durant la période hivernale (car le client n'aura pas (encore) été déclaré en défaut de paiement).*

Parmi ces deux difficultés, la seconde trouve une réponse, du moins pour la période hivernale, à l'article 7 du projet d'arrêté OSP, puisque le GRD sera habilité à alimenter « *le client résidentiel non protégé dont le contrat a été résilié ou est arrivé à échéance durant cette même période (hivernale) et qui, au terme du contrat ou du délai de résiliation, n'a pas signé de contrat avec un nouveau fournisseur* ».

La CWaPE a ensuite continué sa réflexion et avancé des pistes de solution pour les personnes en situation de fin de contrat.

Plusieurs pistes ont été présentées et débattues en concertation avec les fournisseurs et GRD le 19 avril 2007.

La CWaPE constate que la problématique des fins de contrats et la difficulté pour les clients qui sont affectés par cette situation de retrouver un fournisseur, ne résultent pas tant du refus de contracter expressément formulé par les fournisseurs, qui constituerait bien entendu une entrave flagrante à la législation, que des délais et des conditions auxquelles un contrat peut être conclu.

Il n'est pas rare en effet que plusieurs semaines (ou même plusieurs mois !) s'écoulent entre l'introduction par le client résidentiel d'une demande de contrat et l'entrée en vigueur effective de ce contrat, et donc l'alimentation effective du client par le fournisseur choisi. Concrètement, la CWaPE identifie quatre délais s'accumulant à partir de la demande de contrat adressée par le client résidentiel à un fournisseur :

- (1) Délai de remise d'une proposition de contrat par le fournisseur au client qui en fait la demande. Conformément à l'article 3 des arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006, ce délai est de 10 jours ouvrables.

- (2) Délai éventuellement nécessaire au client afin de répondre aux conditions posées par le fournisseur (constitution d'une provision, d'une garantie ou d'une autre sûreté) et nécessaire au fournisseur en vue de la vérification du respect des conditions. Si le client n'est pas à même de répondre à ces conditions, les démarches envers le fournisseur sollicité sont arrêtées : le client doit s'adresser à un autre fournisseur. Dans ce cas il faut ajouter un délai 1(bis) et un délai 2(bis)...
- (3) Une fois le contrat conclu, commence à courir le délai au terme duquel le fournisseur initie auprès du GRD la procédure de reprise de la fourniture. Ce délai n'est pas spécifié dans la réglementation en vigueur. En pratique, la CWaPE constate que ce délai atteint régulièrement plusieurs semaines et, plus exceptionnellement, plusieurs mois. La CWaPE craint que l'absence de législation à ce niveau permette à certains fournisseurs de retarder l'obligation qui est mise à leur charge de fournir « *tout client résidentiel qui en fait la demande à des conditions non-discriminatoires* ».
- (4) Délai nécessaire au GRD en vue de remettre le point d'accès en service. Conformément à l'article 96 du Règlement technique 'gaz', ce délai est de 3 ou 5 jours ouvrables, en fonction de la capacité de raccordement.

Les situations de fin de contrat relatives aux clients non protégés non en défaut de paiement et faisant l'objet d'une fin de contrat en dehors de la période hivernale, ainsi que celles relatives aux clients, protégés et non protégés, ayant fait l'objet d'une coupure en dehors de la période hivernale à la suite d'une situation de défaut de paiement, ne trouvent actuellement comme réponse que la seule application de l'article 6 des arrêtés OSP (interdiction pour le fournisseur, de refuser de contracter avec un client qui en fait la demande) avec les difficultés pratiques - au niveau des délais et des conditions, dont question ci-dessus.

2.2. Mesures examinées par la CWaPE

La CWaPE a étudié diverses mesures qui puissent apporter une réponse aux problèmes posés ci-dessus. Certaines d'entre elles sont envisageables à court terme, d'autres ne peuvent être considérées qu'à plus long terme.

Ces mesures sont de quatre ordres :

- élargissement des obligations de service public à charge des fournisseurs ;
- élargissement des obligations de service public à charge des GRD ;
- élargissement des missions de la CLAC
- élargissement de la définition des clients protégés

2.2.1. Élargissement des obligations de service public à charge des fournisseurs

⇒ Mesure envisageable à court terme : anticipation de la période d'interdiction de coupure

Considérant la demande du Ministre de lui communiquer « *les solutions qui pourraient rapidement et concrètement être mises en place en vue de solutionner le problème des coupures de gaz et des fins de contrat survenant à l'aube de la période hivernale* », la CWaPE a, par courriel du 24 octobre 2007 adressé au Cabinet du Ministre, indiqué qu'aucune mesure structurelle ne pourrait, selon elle, être intégrée dans l'arrêté en projet en vue d'apporter une solution pour l'hiver 2007-2008. Les délais nécessaires à l'adoption définitive du projet et à l'organisation des acteurs concernés ne permettaient en effet plus d'envisager l'application de nouvelles dispositions à la période hivernale 2007-2008.

Dans le même courriel, la CWaPE a néanmoins fait état de la possibilité, prévue par l'article 45, §5 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de Service Public dans le marché du gaz, d'étendre la période d'interdiction de coupure, par arrêté ministériel, si des conditions climatiques particulières le justifient.

Cette mesure permet une limitation du phénomène des coupures, et simultanément du nombre de cas de rupture d'approvisionnement à défaut pour le client concerné d'avoir pu conclure un nouveau contrat suite à une coupure, mais n'apporte toutefois pas de solution aux causes fondamentales de celui-ci. L'anticipation du début de la période d'interdiction de coupure emporte en outre un inconvénient important, en ce qu'elle augmente l'impact financier de la mesure d'interdiction de coupure sur les fournisseurs et les GRD.

Comme indiqué dans le rapport annuel de la CWaPE, cet aspect des choses est au cœur même de la problématique soulevée par la question posée par le Ministre, puisque si les mesures transitoires (interdiction de coupure en période hivernale) protègent effectivement le client contre une coupure hivernale, elles engendrent inévitablement d'importantes dettes vis-à-vis des fournisseurs qui leur permettent de faire procéder à des coupures. Ces coupures doivent alors être réalisées par les GRD endéans un certain délai (30 jours). En cas de dépassement de ce délai, les fournitures sont alors à charge des GRD. La charge de ces dettes entraîne alors une augmentation du nombre de coupures au sortir de l'hiver.

Une telle mesure d'interdiction de coupure en période hivernale devrait être accompagnée d'autres mesures (voir plus loin) qui mettent en place un véritable accompagnement des personnes en difficulté de paiement de manière à limiter les coupures tout en contrôlant l'impact financier sur les acteurs du marché.

- ⇒ Mesure envisageable à moyen terme : délai endéans lequel le fournisseur est tenu d'adresser au GRD la demande de mise en service du point d'accès

Selon l'article 3 des deux arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz et dans celui de l'électricité, « *le fournisseur est tenu de répondre dans les dix jours ouvrables à toute demande de fourniture introduite par un client et de lui remettre une proposition de contrat de fourniture (...)* »

Il est difficile d'établir que dans les faits ce délai de 10 jours soit toujours respecté. Le respect de ce délai maximum est pourtant, actuellement, la première condition à remplir en vue d'une résolution rapide des cas dans lesquels des clients finals se retrouvent sans fourniture et sans contrat. En outre, à supposer que cette disposition soit respectée, elle ne rencontrerait pas encore l'objectif recherché si la proposition de contrat ne contenait pas une proposition ferme de date d'entrée en vigueur la plus rapprochée, accompagnée, le cas échéant, des conditions précises à remplir par le client, pour que cette date puisse être effectivement respectée. Actuellement cette date resterait souvent non précisée, ce qui n'incite pas les fournisseurs à faire preuve de beaucoup de diligence dans certains dossiers. Cette lacune place les clients dans une insécurité dommageable et est susceptible de déresponsabiliser les fournisseurs. Un engagement sur une date d'entrée en vigueur constituerait pour le client, à côté des tarifs, une donnée de comparaison pertinente entre fournisseurs et pour, la CWaPE, un instrument de contrôle minimum.

Même si cette exigence est peut-être déjà implicite dans les dispositions actuelles, dans la mesure où la date d'entrée en vigueur figure formellement parmi les éléments devant se trouver dans le contrat, il serait donc opportun d'exiger cet engagement formel dans les dispositions relatives à la proposition de contrat.

2.2.2. *Elargissement des obligations de service public à charge des GRD*

- ⇒ Mesure envisageable à moyen terme : dans l'attente des compteurs à budget gaz, le GRD alimente les clients en défaut de paiement, qu'ils soient protégés ou non.

La CWaPE est d'avis que le problème des coupures et des fins de contrat au cours de la période pré-hivernale se posera en termes similaires en 2008, voire en 2009. En effet, même si les compteurs à budget 'gaz' sont opérationnels à l'automne 2008, et partant de l'hypothèse que quelque 10.000 compteurs à budget pourraient devoir être placés auprès des clients en situation de défaut de paiement, un certain nombre de mois sera nécessaire aux gestionnaires de réseaux pour procéder à l'ensemble des placements.

Aussi, la CWaPE avance-t-elle la solution décrite ci-dessous en vue d'anticiper les problèmes futurs.

Au cours des mois qui ont suivi son 'Etude concernant les problèmes concrets, relatifs aux obligations de service public, susceptibles de se poser dans le marché libéralisé de l'énergie en Région wallonne', la CWaPE a mis en évidence certains aspects du fonctionnement du marché, non encore pris en compte au moment de cette première étude :

- accompagnement insuffisant des clients en situation de défaut de paiement dans le marché libéralisé du gaz (peu ou pas de plans de paiement, suppression des CLAC pour les clients non protégés en défaut de paiement);
- exclusion 'de facto' (via les délais et les conditions de conclusion d'un contrat) du circuit commercial de la clientèle présentant, aux yeux des fournisseurs, des 'risques exceptionnels' en vertu de la logique commerciale et financière des fournisseurs dans le cadre du marché libéralisé.

La conjonction de ces éléments amène la CWaPE à reconsidérer le rôle du GRD en matière d'accompagnement des clients les plus vulnérables. Ce rôle que pourrait jouer le GRD doit néanmoins être envisagé en corrélation avec les avancées du compteur à budget 'gaz'.

Ainsi, en vue d'éviter que de nombreuses personnes soient privées de gaz en 2008 et en 2009 (en réalité jusqu'à ce que les placements de compteurs à budget gaz puissent suivre les demandes introduites pas les fournisseurs), la CWaPE propose au Gouvernement de porter à charge du GRD, à titre temporaire, l'obligation d'assurer l'approvisionnement en gaz, aussi bien pendant la période hivernale qu'en dehors de celle-ci, de tout client, protégé ou non protégé, en défaut de paiement.

En vue d'éviter tout maintien prolongé de clientèle chez le GRD, ces mesures exceptionnelles prévaudraient, dans le chef des clients non protégés, jusqu'à ce qu'un compteur à budget 'gaz' soit effectivement installé chez eux et jusqu'à ce que toute dette vis-à-vis du GRD ait été remboursée. Les dettes nouvellement contractées auprès du GRD pourraient être remboursées soit via des plans de paiement, soit au moyen du compteur à budget lui-même. Vu le caractère exceptionnel de la mesure la CWaPE est en effet d'avis que les dettes du client auprès du GRD pourraient être récupérées en majorant d'un certain pourcentage (20 à 35%) le prix du kWh paramétré dans le compteur à budget.

Il importe de noter que l'adoption de cette mesure, outre la réduction du nombre de coupures qu'elle entraînera, sera de nature à faciliter et accélérer la phase de transition vers la situation où le placement des compteurs à budget gaz sera pleinement en régime.

On se souvient que, lors de la mise en service des compteurs à budget électriques, une disposition transitoire avait été insérée dans l'arrêté du Gouvernement wallon du 10 avril 2003 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité, en vertu de laquelle « *par dérogation au délai de placement du compteur à budget visé à l'article 19, §2, alinéa 1^{er}, dans l'année qui suit l'entrée en vigueur du présent arrêté, le gestionnaire de réseau réalise le placement du compteur à budget dans les meilleurs délais* ».

Une disposition similaire devra probablement être adoptée lors de la mise en service des compteurs à budget gaz.

Ceux-ci sont maintenant annoncés pour septembre 2008. Les placements de compteur à budget gaz devraient avoir lieu à raison d'une cadence maximale de 1.000 compteurs par mois pour l'ensemble des GRD.

Comme nous l'avons mentionné ci-dessus, partant de l'hypothèse que 5.000 à 10.000 compteurs à budget pourraient devoir être placés auprès des clients en situation de défaut de paiement, un certain temps sera nécessaire aux gestionnaires de réseaux pour procéder à l'ensemble des placements. Ce temps nécessaire est particulièrement difficile à estimer, compte tenu notamment de la difficulté technique que peut comporter la pose d'un compteur à budget gaz.

La CWaPE considère légitime de confier aux GRD la fourniture des clients visés ci-dessus jusqu'à ce qu'un compteur à budget 'gaz' soit effectivement installé chez eux et jusqu'à ce que toute dette vis-à-vis du GRD ait été remboursée.

Cette mesure est conforme aux prescriptions de la Directive 2003/55/CE du Parlement européen et du Conseil concernant des règles communes pour le marché intérieur du gaz naturel et abrogeant la directive 98/30/CE, dont l'article 3.3 stipule que:

« Les Etats membres prennent les mesures appropriées pour protéger les clients finals et assurer un niveau élevé de protection des consommateurs, et veillent en particulier à garantir une protection adéquate aux clients vulnérables, y compris en prenant les mesures appropriées pour leur permettre d'éviter l'interruption de la fourniture de gaz. Dans ce contexte, ils peuvent prendre les mesures appropriées pour protéger les clients raccordés au réseau de gaz dans les régions reculées. Les Etats membres peuvent désigner un fournisseur du dernier recours pour les clients raccordés au réseau de gaz ».

La CWaPE est d'avis qu'une telle décision permettrait de mettre en place un accompagnement par le GRD des clients en défaut de paiement.

Il faut souligner que cette décision pourra entraîner par ailleurs une augmentation des coûts de distribution des GRD jusqu'au moment où les compteurs à budget seront placés.

Dans le cadre de la mise en oeuvre de cette mesure, la CWaPE s'interroge sur la base légale de l'application de l'article 32 5° du décret du 19 décembre 2002, qui porte que :

« Après avis de la CWaPE, le Gouvernement impose aux gestionnaires de réseaux des obligations de service public clairement définies, transparentes, non discriminatoires et contrôlables visant notamment :

5° la fourniture, à titre temporaire, des clients finals d'un fournisseur qui n'est plus en mesure d'assurer leur fourniture ».

En l'espèce, il s'agirait bien d'une fourniture par le GRD de caractère temporaire (jusqu'au placement du compteur à budget).

La condition à remplir dans le chef du fournisseur, à savoir « ne plus être en mesure d'assurer la fourniture du client » devrait être considérée comme étant remplie par le fait que les fournisseurs, mis en concurrence dans un marché libéralisé, ne sont pas en mesure de prendre en charge les coûts résultant de la période hivernale d'interdiction de coupure (4 mois) des clients en défaut de paiement sans subir un préjudice ; cette difficulté disparaîtra dès que les compteurs à budget gaz seront disponibles.

La suppléance du fournisseur par le GRD au titre de fournisseur de dernier recours trouve ici tout son sens.

Il faut ici remarquer que la législation prévoit, depuis 2003, les dispositions et modalités applicables lorsque les compteurs à budget gaz seront disponibles.

Ceux-ci étant annoncés pour septembre 2008, la CWaPE se pose la question suivante :

Si le nouveau projet de l'AGW OSP GAZ et de l'AM COMPTEURS GAZ fixent, par exemple au 1^{er} janvier 2008, l'entrée en vigueur de la section III du chapitre IV relatif aux compteurs à budget gaz, toute demande de placement d'un compteur à budget gaz introduite alors par un fournisseur auprès du GRD à la suite d'une situation de défaut de paiement, aboutira à la constatation d'un retard effectif de placement du compteur à budget gaz.

Les mesures prises dans le projet d'AM COMPTEURS GAZ, applicables dans le cas de retards de placement d'un compteur à budget, soit les mesures de suspension du contrat de fourniture entre le client et son fournisseur, pourraient alors être appliquées pour les retards de placement de compteurs à budget gaz.

En tout état de cause, l'entrée en vigueur de la section 3⁷ du chapitre IV de l'AGW OSP GAZ relative aux compteurs à budget gaz à partir du 1/1/08 pourrait ainsi fournir le cadre juridique nécessaire à la fourniture par le GRD de tous les clients en défaut de paiement dans l'attente du placement d'un compteur à budget gaz. La CWaPE est d'avis qu'une telle décision apporterait une solution élégante au problème évoqué ci-dessus en matière de délai à imposer aux GRD dans une phase transitoire d'installation des premiers compteurs à budget gaz : le délai imposé resterait celui de l'AM COMPTEURS GAZ (40 jours).

⁷ Cette section est relative au placement d'un compteur à budget (gaz) chez un client en défaut de paiement. Cette section n'est pas encore entrée en vigueur étant donné l'indisponibilité des compteurs à budget gaz. Dans l'attente de son entrée en vigueur le législateur a prévu des dispositions transitoires (article 35 AGW OSP GAZ)

Il y aurait également lieu de prévoir une clause supplémentaire transitoire qui imposerait que tous les clients ayant fait l'objet d'une qualification de défaut de paiement et n'ayant pas fait l'objet d'une coupure avant l'entrée en vigueur du nouvel arrêté restent alimentés par leur GRD dans l'attente du placement d'un compteur à budget.

Au cas où la base juridique d'un tel scénario s'avérerait insuffisante, il y aurait sans doute lieu de requérir une nouvelle base décrétole.

2.2.3. *Elargissement des missions de la CLAC*

⇒ Mesure envisageable à moyen terme : la CLAC est saisie de toutes les demandes de coupures de gaz.

Ainsi que cela a été mis en évidence ci-dessus, la suppression de la condition de décision préalable de la Commission locale d'avis de coupure pour les clients non protégés concourt au manque d'accompagnement des clients non protégés en défaut de paiement et dès lors à l'augmentation du nombre de coupures de gaz.

Cet impact de la suppression de l'intervention de la CLAC à l'égard de l'ensemble des clients non protégés amène la CWaPE à proposer de revenir sur cette décision et de, l'assortir de modalités adéquates.

En premier lieu, cet élargissement ne serait envisageable que dans la mesure où le GRD est effectivement habilité à fournir l'ensemble des clients en défaut de paiement (voir point 2.2.2. ci-dessus) : il ne serait en effet pas réalisable pour un fournisseur (surtout les nouveaux entrants) de prendre part à l'organisation des CLAC sur l'ensemble du territoire wallon. Cet élargissement des missions de la CLAC ne pourrait donc s'entendre que simultanément avec l'élargissement des missions OSP du GRD tel que proposé ci-dessus, à savoir que la CLAC devrait être saisie dans tous les cas où le GRD est amené à fournir des clients en défaut de paiement qu'ils soient protégés ou non.

Cet élargissement modifierait ainsi les conditions de mise en œuvre de la mesure présentée sous 2.2.2. ci-dessus en allégeant les coûts qu'elle engendrerait chez les GRD : dans l'attente du placement des compteurs à budget gaz, le GRD pourrait obtenir une coupure de l'alimentation gaz après décision de la CLAC.

A ce moment, en cas de décision de la CLAC favorable à la coupure, la suspension du contrat entre le fournisseur et le client telle que mise en place après l'expiration du délai nominal de placement d'un compteur à budget, serait commuée en fin de contrat à la date de la coupure effective.

Dans la perspective d'un élargissement des missions de la CLAC, il convient de revenir sur les difficultés organisationnelles rencontrées sur le terrain en 2005 et 2006 avant la libéralisation des marchés de l'énergie pour les clients résidentiels.

Ces difficultés avaient fait l'objet d'une intervention de la Conférence des Présidents de CPAS en vue d'assouplir la procédure et le fonctionnement des CLAC.

Dans le contexte de la période qui précédait la libéralisation plusieurs problèmes affectaient en effet le fonctionnement des CLAC :

- le support législatif était incomplet ;
- les GRD devaient mettre fin à leur rôle de fournisseur aux clients captifs et ont dès lors été amenés à demander la tenue d'un nombre très élevé de CLAC endéans une période assez courte de manière à limiter tant que possible le montant des créances douteuses;
- les modalités de fonctionnement des CLAC ne permettaient pas de faire face à un afflux de saisines.

A la suite des problèmes rencontrés, l'AGW OSP du 6 décembre 2006 a précisé les missions de la CLAC et en a défini les modalités de fonctionnement.

L'AM du 24 avril 2007 a défini le modèle de rapport de réunion de la CLAC.

S'il est trop tôt pour dresser un bilan du fonctionnement des CLAC depuis les modifications législatives susmentionnées, on peut d'ores et déjà émettre les observations suivantes :

- on est passé de 28.300 saisines de CLAC gaz en 2006 à aucune saisine de CLAC gaz en 2007; ce chiffre doit encore être confirmé, et ne doit vraisemblablement pas être retenu comme représentatif d'une année normale si la CLAC restait réservée aux seuls clients protégés : sur les 28.300 saisines effectuées en 2006, 1.255 saisines concernaient en effet des clients protégés;
- comme les CLAC ne sont actuellement plus saisies pour les clients non protégés déclarés en défaut de paiement, les CPAS sont dans l'obligation de s'adresser directement aux différents fournisseurs dès lors qu'ils abordent des cas relatifs à des clients non protégés en difficulté ; ceci multiplie le nombre d'intervenants en contact avec les services sociaux des CPAS et complique ⁸l'action des services sociaux vis-à-vis des clients qui, tout en n'étant pas protégés, vivent une situation de précarité, et s'adressent aux CPAS.

Les GRD ne sont plus dans une situation comparable à la veille de la libéralisation, et pourraient se voir confier une mission d'obligation de service public de fournir les clients non protégés dans l'attente du placement des compteurs à budget gaz ; dans le cas où le client contracte une nouvelle dette vis-à-vis de son GRD, celui-ci devrait saisir la CLAC avant toute coupure. Dans un tel contexte, le nombre de saisines de CLAC serait vraisemblablement nettement inférieur au niveau constaté à la veille de la libéralisation.

⁸ Lorsque des clients non protégés sont confrontés à une coupure et s'adressent au CPAS, leur demande se révèle souvent tardive ce qui entrave les actions du CPAS d'autant plus que ces clients ne sont pas toujours connus des CPAS.

La CWaPE propose qu'en tout état de cause une concertation soit mise en place avec la Fédération des CPAS et les GRD aux fins de valider la faisabilité de la présente proposition et des modalités complémentaires de fonctionnement à mettre en œuvre de manière à permettre aux CLAC de gérer d'éventuels afflux de dossiers notamment au moment de l'entrée en vigueur de l'élargissement dont question. La CWaPE souhaite être associée à cette concertation.

En tout état de cause, un tel élargissement des missions de la CLAC est de nature à diminuer de manière importante le nombre de coupures de gaz dans l'attente des compteurs à budget gaz.

2.2.4. Élargissement de la notion de client protégé

Le SPF Economie a étudié les caractéristiques de la population pauvre en Belgique en se basant sur l'enquête sur les revenus et les conditions de vie EU-SILC (données 2005), qui est la source de référence au niveau européen pour les statistiques de pauvreté, et sur l'enquête sur le budget des ménages EBM (données 2005) qui, elle, est orientée vers les dépenses.

Le 16 octobre 2007, le SPF Economie a publié à ce sujet un communiqué de presse, dont voici un extrait :

« A l'occasion de la 'journée internationale pour l'élimination de la pauvreté' du 17 octobre, la Direction générale Statistique et Information du SPF Economie a dressé le profil de la population pauvre. En Belgique, 1 personne sur 7 est pauvre (14,7%). La pauvreté concerne les personnes isolées dont les revenus ne dépassent pas €822 par mois et les ménages (2 adultes et 2 enfants) ayant des rentrées inférieures à € 1.726 par mois.

Les pauvres sont en majorité des locataires. Ce sont surtout des personnes isolées ou des ménages avec enfants. Les familles monoparentales sont surreprésentées dans ce groupe ».

L'analyse du SPF Economie met notamment en avant que 30% de la population en risque de pauvreté éprouve des difficultés pour chauffer suffisamment son logement.

En moyenne, les ménages vivant sous le seuil de pauvreté peuvent consacrer un budget pour le chauffage, l'éclairage et l'eau qui est inférieur de 18,9% au budget qu'y consacrent les ménages vivant au-dessus du seuil de pauvreté.

Dans son document intitulé « *Indice des prix, indexation et pouvoir d'achat des ménages à petits revenus* »⁹, l'Institut pour le développement durable (IDD) met en avant le fait que « *les pertes de pouvoir d'achat des ménages en bas de l'échelle des revenus depuis 2004 peuvent monter jusqu'à 400 € sur une base annuelle. Pour des ménages précaires, c'est ce qui restait peut-être comme petite marge de manœuvre qui a totalement disparu* ».

⁹ « Indice des prix, indexation et pouvoir d'achat des ménages à petits revenus », IDD, Philippe Defeyt, novembre 2007.

Comme le souligne le Réseau wallon pour l'accès durable à l'énergie (Rwadé) dans son document « *Problématique gaz et accès de tous aux indispensables services de l'énergie* », « *Les difficultés de paiement proviennent clairement de l'insuffisance des revenus de certains ménages. Or l'accès au tarif social n'est pas basé sur le niveau de revenu mais soit sur des statuts (bénéficiaires du RIS,...) ou des situations d'endettement dépassant l'énergie* ».

Le Rwadé propose dès lors d'introduire un niveau de revenu en deçà duquel les ménages devraient bénéficier du statut de client protégé.

Un élargissement de la notion de clients protégé aux ménages à bas revenus s'intégrerait dans les préoccupations qui ont présidé à l'élaboration du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché du gaz, dont l'exposé des motifs porte que :

« Le Gouvernement wallon entend inscrire la libéralisation du marché du gaz dans un schéma de développement durable. Les règles d'organisation du marché du gaz sont donc élaborées dans une triple préoccupation:

- *tenir compte des enjeux économiques (compétitivité des entreprises et pouvoir d'achat des ménages, finances communales, emploi) ;*
- *assurer la protection de l'environnement ;*
- *garantir les aspects sociaux de la fourniture de gaz.*

(...)

Des caractéristiques propres à l'énergie conduisent à prévoir des mesures d'accompagnement limitant son utilisation abusive et garantissant un droit à l'énergie (pour préserver la dignité humaine par des mesures sociales) ».

La CWaPE est d'avis que la proposition d'élargir la notion de client protégé en fonction du niveau de revenu mérite d'être étudiée pour tenir compte des aspects liés à la pauvreté énergétique¹⁰.

Cette étude pourrait être menée par les CPAS, les milieux associatifs concernés, et les GRD, et devrait concerner les aspects suivants :

- quels seraient les seuils de revenu sous lesquels une personne pourrait être qualifiée de client protégé ?
- quelles méthodes seraient utilisées dans la comptabilisation des revenus réels ?
- quelle(s) institution(s) pourraient se voir confier la mission d'établir et contrôler la liste des clients protégés, et suivant quelles modalités ?
- quantification du nombre de bénéficiaires de la mesure et de son impact sur les coûts de distribution.
- efficacité de la mesure comparée à d'autres mesures.

¹⁰ FEANTSA : « On considère qu'un ménage vit dans la pauvreté énergétique à partir du moment où il dépense un pourcentage élevé de ses revenus disponibles en frais d'énergie (et plus particulièrement de chauffage) »

WIKIPEDIA : « Fuel poverty is said to occur when a household needs to spend more than 10% of its income on fuel use in order to heat the home to an adequate standard of warmth »

2.2.5. Propositions de mesures

Les axes de réflexion ainsi passés en revue mènent à des propositions de mesures qui répondent différemment aux inquiétudes posées par le Ministre tant au niveau de leur efficacité que de leur mise en œuvre.

	Efficacité de la mesure vs la demande du Ministre	Mise en œuvre (base juridique, délai de mise en œuvre, coûts)
Elargissement OSP fournisseurs		
Imposition aux fournisseurs de s'engager contractuellement sur le délai de demande de mise en service d'un point d'accès	Important au point de vue théorique, mais efficacité faible due aux difficultés d'organisation constatées chez les fournisseurs. Peu de moyens de contrôle	Base jur.: A intégrer dans projet d'AGW OSP Délai : quelques mois Coûts : faibles
Elargissement OSP GRD		
Les GRD alimentent tous les clients en défaut de paiement dans l'attente des compteurs à budget gaz	Grande efficacité de la mesure: dans ce cas le nombre de coupures devrait baisser significativement.	Base jur.: intégrer dans le projet d'AGW OSP que la section III du chapitre IV entre en vigueur au 1/1/08. Délai : quelques mois Coûts : élevés si la mesure est prise sans élargir simultanément les missions de la CLAC car cela revient à étendre la période d'interdiction de coupure jusqu'à l'arrivée des compteurs à budget gaz; les GRD devront intégrer des coûts supplémentaires dans le tarif d'utilisation des réseaux (situation analogue à celle de la Région flamande, du moins temporairement)
Elargissement missions CLAC		
La CLAC est saisie pour tous les clients protégés et non protégés en défaut de paiement	Grande efficacité (dans le cadre d'une alimentation par les GRD des clients en défaut de paiement): devrait donner des résultats proches de ceux de la Région flamande pour autant que des modalités pratiques complémentaires soient mises en place.	Base jur.: à intégrer dans le projet d'AGW OSP Délai : quelques mois Coûts : moyens car les GRD pourront procéder aux coupures décidées par la CLAC; les GRD devront intégrer des coûts supplémentaires dans le tarif d'utilisation des réseaux

La CWaPE propose au Gouvernement wallon de mettre en œuvre les mesures suivantes :

1. Elargissement des OSP fournisseurs :
Imposition aux fournisseurs de s'engager contractuellement sur un délai de demande de mise en service d'un point de raccordement.

2. Elargissement des OSP GRD et des missions de la CLAC :
Entrée en vigueur de la section III du chapitre IV de l'AGW OSP GAZ au 1^{er} janvier 2008 ;
Maintien de l'interdiction de coupure entre le 15 novembre et le 15 mars en l'absence de compteur à budget gaz ;
Toutes les coupures de gaz sont soumises à saisine préalable de la CLAC y compris pour les demandes de coupure introduites, et non suivies d'effet, avant le 1er janvier 2008.
La CWaPE propose cette mesure nonobstant l'impact financier de cette mesure sur les tarifs d'utilisation des réseaux, en sachant que cet impact n'aura vraisemblablement lieu que pour un seul hiver (2008-2009).

3. Mise en œuvre de la disposition prévoyant une indemnité en cas de coupure de gaz réalisée en violation de la réglementation

La disposition relative à l'indemnité forfaitaire de 125 EUR, actuellement prévue dans le décret gaz en cas de coupures irrégulières, n'est pas adéquatement rédigée pour faire face aux coupures consécutives à des erreurs. Cette indemnité est en effet mise à charge du fournisseur du client, or les coupures irrégulières qui peuvent survenir concernent souvent des demandes de coupures adressées par des fournisseurs qui ne sont précisément pas les fournisseurs légitimes de ces clients (cas des *mystery switches*...).

Dans le cas où le caractère irrégulier de la coupure proviendrait du GRD, par exemple dans un cas où celui-ci conclurait, à tort, à un refus de placement de compteur à budget, cette indemnité ne devrait également pas être d'application.

Nous pourrions donc proposer la formulation suivante à l'occasion d'une révision future du décret :

Article 46 § 2 (...) "Toute coupure réalisée en violation des prescriptions du présent décret ou de ses arrêtés d'application oblige(nt) le fournisseur à l'origine de la demande de coupure (et, solidairement, le gestionnaire de réseau de distribution ayant effectué la coupure lorsque le demandeur n'était pas le fournisseur repris dans le registre d'accès pour le point concerné) ou le gestionnaire de réseau ayant indûment procédé à une coupure ~~le fournisseur de ce client~~ au paiement d'une indemnité forfaitaire journalière de 125 euros jusqu'au rétablissement de l'alimentation. Ce montant est indexé annuellement de plein droit en le multipliant par l'indice des prix à la consommation pour le mois d'octobre de l'année d'imposition et en le divisant par l'indice des prix à la consommation du mois de décembre de l'année précédant l'entrée en vigueur du présent décret."

Les passages entre parenthèses sont proposés facultativement. Ils présenteraient toutefois l'avantage d'inciter les gestionnaires de réseau à faire preuve de diligence pour rétablir dans de tels cas l'alimentation et de les responsabiliser dans le cadre de la gestion du registre d'accès.

Cette indemnité devrait par ailleurs être étendue aux deux énergies (gaz et électricité).

La CWaPE n'a pas connaissance de cas dans lesquels l'indemnité de 125 EUR aurait été accordée, soit spontanément par un fournisseur, soit par une décision de justice. Il semble s'agir d'un droit subjectif pouvant être exercé, le cas échéant, devant les cours et tribunaux et non d'une amende administrative pouvant être imposée par la CWaPE.

4. Délais fixés dans le cadre de la procédure de régularisation en cas de déménagement problématique

Il est demandé à la CWaPE de valider les délais fixés dans le cadre de la procédure de régularisation en cas de déménagements problématiques compte tenu des contraintes techniques pour les acteurs du marché et de l'expérience flamande en la matière.

En outre il est demandé à la CWaPE de se prononcer sur la nécessité de prévoir dans le formulaire de régularisation une troisième possibilité, telle que reprise en Région flamande, pour le nouvel occupant ou le propriétaire qui consiste à demander la mise hors service du point d'accès concerné.

4.1. Analyse

4.1.1. Procédure de régularisation telle que prévue en Région flamande

La procédure flamande, décrite aux articles 36 et 37 de l'avant-projet d'arrêté du Gouvernement flamand, est décrite ci-après.

Lorsque le fournisseur est informé du déménagement de son client et que ce fournisseur n'a reçu aucun message relatif à un changement de client et de fournisseur de la part du fournisseur du nouvel occupant, il signale au GRD sa volonté de ne plus être enregistré comme fournisseur du point d'accès en question.

Le GRD informe par écrit le nouvel occupant de son obligation soit d'avertir son fournisseur actuel de son déménagement, soit de conclure un contrat de fourniture avec un nouveau fournisseur dans les dix jours calendrier suivant la réception du courrier.

Ce courrier est supposé être reçu le troisième jour ouvrable suivant la date d'envoi.

Si le nouvel occupant ne réagit pas à la demande du GRD, celui-ci se rend sur place dans les quinze jours calendrier afin de lui faire signer un formulaire de régularisation.

Le document de régularisation offre au nouvel occupant les deux 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 encore d'un contrat de fourniture, il peut, en signant le formulaire de régularisation, être fourni par le dernier fournisseur connu de l'ancien occupant. Ce fournisseur approvisionne alors le client. Moyennant un délai de préavis d'un mois, le client résidentiel peut passer chez un autre fournisseur sans être redevable d'une indemnité de rupture.

Le GRD envoie, dans les cinq jours ouvrables, le document de régularisation complété et signé au fournisseur concerné, qui régularise la situation du client concerné dans les cinq jours ouvrables.

Si le client n'est pas chez lui au moment de la visite du GRD, celui-ci laisse sur place un document demandant de prendre rendez-vous dans les quinze jours calendrier afin de régulariser la situation.

Si le client refuse de compléter et de signer le document de régularisation, ou s'il ne réagit pas aux lettres du GRD, celui-ci peut couper l'alimentation¹¹.

4.1.2. Scénario UMIG relatif au move-out sans rendez-vous (MOZA)

Ce scénario UMIG prévoit que le fournisseur reste en charge du point d'alimentation concerné jusqu'à trente jours calendrier après l'acceptation de sa demande par le GRD de ne plus être enregistré comme fournisseur du point concerné.

A partir du trente et unième jour, c'est le GRD qui, dans l'attente de la signature du document de régularisation, ou dans l'attente de la coupure, est en charge de l'alimentation.

Le GRD a au maximum deux jours calendrier pour tester la demande et en communiquer les résultats au fournisseur actuel, à savoir une confirmation ou un rejet.

Après l'acceptation de la demande, le GRD envoie un courrier au nouvel occupant et/ou au propriétaire pour l'informer de son obligation de trouver un fournisseur endéans les quatorze jours calendrier.

A défaut de réaction, le GRD planifie une visite pour essayer de régulariser la situation en utilisant le formulaire et en le complétant sur place.

En cas d'utilisation d'un formulaire de régularisation, le fournisseur concerné doit traiter le formulaire endéans les cinq jours ouvrables, et lancer la demande de changement appropriée.

Si la visite ne permet pas de régulariser la situation, le GRD fait le nécessaire pour sceller le point d'accès ou le fermer définitivement.

Dans la plupart des cas, l'utilisation de ce scénario de « move-out sans rendez-vous » conduit :

- à un scénario de « changement de client » si le nouvel occupant choisit le fournisseur actuel du point d'accès;
- à un scénario « combiné de changement de client et de fournisseur » si le nouvel occupant choisit un autre fournisseur;
- à un scénario de fermeture du point d'accès soit à l'initiative du nouvel occupant ou du propriétaire si ce dernier choisit de faire sceller le point, soit à l'initiative du GRD qui tentera de sceller ou de fermer définitivement le compteur si, à l'occasion de la visite, la situation n'a pu être régularisée via le formulaire de régularisation (le nouvel occupant refuse de signer le formulaire, le bien est vide...).

¹¹ Dans ce cas, le projet de législation flamande permet au GRD de procéder à la coupure sans saisine préalable de la LAC

4.2. Avis de la CWaPE

Comme elle l'a mentionné dans son étude du 13 décembre 2006 relative aux problèmes concrets susceptibles de se poser dans le marché libéralisé de l'énergie en Région wallonne, la CWaPE est d'avis – dans un souci d'harmonisation des procédures avec la Région flamande et parce que l'ensemble des procédures est régi, au niveau national, par un seul système (MIG) – qu'il est souhaitable que la procédure suivie en Région wallonne en cas de défaut de notification du déménagement soit aussi proche possible de la procédure applicable en Région flamande.

Les délais à prendre en considération dans le cadre de la procédure de régularisation pourraient être les suivants :

- Lorsque la demande du fournisseur de ne plus être enregistré comme fournisseur du point concerné est acceptée par le GRD, ce dernier prend contact par écrit dans les cinq jours ouvrables avec le nouvel occupant et/ou le propriétaire afin de déterminer le nouveau fournisseur du point d'accès. (l'AGF et le MIG ne prévoient aucun délai précis / le projet d'AGW introduit un délai de 5 JO).
- Au travers de ce courrier, le GRD informe le nouvel occupant de son obligation de, soit prévenir son fournisseur actuel de son déménagement, soit conclure un contrat de fourniture avec un nouveau fournisseur dans les 10 jours calendrier de la réception du courrier (le projet d'AGW introduit un délai de 10 jours / le délai de l'AGF est de dix jours calendrier / la CWaPE propose un délai de dix jours calendrier) pour correspondre au délai accordé au client et au terme duquel une procédure de régularisation est lancée : ce délai, introduit dans le projet d'AGW, est de dix jours ouvrables – cfr point suivant).
- A défaut de réaction du nouvel occupant dans les dix jours calendrier susmentionnés le GRD planifie, dans les quinze jours calendrier une visite sur place afin de faire signer au nouvel occupant un document de régularisation (délai de 10 jours ouvrables introduit par le projet d'AGW / ce délai est de quinze jours calendrier dans l'AGF).
- Le document de régularisation offre au nouvel occupant les deux possibilités suivantes :
 - o 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 ;
 - o Si le client ne dispose pas encore d'un contrat de fourniture, il peut, en signant le formulaire de régularisation, être fourni par le dernier fournisseur connu de l'ancien occupant. Ce fournisseur approvisionne alors le client. Moyennant un délai de préavis d'un mois, le client résidentiel peut passer chez un autre fournisseur sans être redevable d'une indemnité de rupture.
- Si le client n'est pas chez lui au moment de la visite du GRD, celui-ci laisse sur place un document demandant de prendre rendez-vous dans les quinze jours calendrier afin de régulariser la situation. (délai de 7 jours ouvrables proposé par le projet d'AGW / AGF prévoit 15 JC et le MIG ne prévoit aucun délai).
- Si le client refuse de compléter et de signer le document de régularisation, ou s'il ne réagit pas aux lettres du GRD, celui-ci peut couper l'alimentation.

Alors que conformément à la procédure décrite ci-dessus, le document de régularisation doit offrir deux alternatives au nouvel occupant, il apparaît que dans certains cas le nouvel occupant ou le propriétaire, pour des raisons qui leur sont propres, demandent d'initiative la fermeture du point de fourniture.

A ce titre on notera que le formulaire de régularisation utilisé par les GRD flamands, conformément à ce qui est prévu dans leur règlement technique électricité à l'article IV.1.2.5 relativement au déménagement problématique, permet au client, outre les deux options décrites ci-avant, de faire sceller à ses frais le dispositif d'alimentation en électricité et/ou en gaz.

Aussi la CWaPE est d'avis que cette alternative devrait pouvoir être proposée au client concerné qui en ferait la demande et que par conséquent il conviendrait de rajouter cette possibilité au document de régularisation existant.

5. Base légale fondant l'obligation du fournisseur désigné de continuer à alimenter un client suite au déménagement de celui-ci

En l'état actuel de la législation, il n'existe pas de disposition légale prévoyant expressément qu'un client résidentiel alimenté par son fournisseur désigné continue à être alimenté par ce dernier en cas de déménagement. Néanmoins, ce principe se dégage :

- des articles 5 et 12 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 11 mai 2006 relatif aux clients éligibles au 1^{er} janvier 2007 dans les marchés de l'électricité et du gaz en vertu desquels « *tout client éligible qui est fourni par le fournisseur désigné sans l'avoir choisi expressément est libre de conclure un contrat (...) avec un fournisseur de son choix* ». Il s'agit donc bien d'un choix, et non d'une obligation;
- d'une interprétation par analogie de l'Accord sur le consommateur dans le marché libéralisé, qui prévoit qu'en cas de déménagement, le contrat « suit » le client.

Du reste, cette interprétation s'inscrit dans la philosophie de la libéralisation en vertu de laquelle le choix d'un fournisseur est considéré comme une opportunité, et non comme une obligation du moins pour tout client raccordé au réseau de distribution au 1^{er} janvier 2007.

Il nous paraît opportun de conserver et de renforcer dans la législation le principe selon lequel, en cas de déménagement d'un client résidentiel fourni à son ancienne adresse par le fournisseur désigné, ce même fournisseur continue, sauf volonté contraire exprimée par le client, à assurer l'approvisionnement de la nouvelle adresse (même si celle-ci concerne un nouveau point d'accès qui n'existait pas au 1^{er} janvier 2007) selon ses conditions de fournisseur désigné.

En effet, il s'agit là d'un moyen de protection supplémentaire des clients, pour lesquels l'obligation d'effectuer des démarches en vue de la conclusion d'un contrat pourrait donner lieu à d'importantes difficultés, s'ajoutant à celles que peuvent engendrer les autres formalités à effectuer lors d'un déménagement. En outre, l'obligation pour le client de conclure un contrat pourrait donner lieu à l'exigence d'une garantie par les fournisseurs contactés, garantie que le client pourrait ne pas être en mesure de payer, compte tenu des frais importants qu'implique un déménagement.

Deux exceptions devraient être prévues au principe de continuité de la fourniture par le fournisseur désigné (également valable pour un fournisseur choisi):

- un déménagement à l'étranger ou dans une autre Région que la Région wallonne,
- le fait que le client emménage avec une personne qui est déjà liée, à la nouvelle adresse, par un contrat ou par les conditions d'un autre fournisseur désigné.

6. Tarif de fourniture du client résidentiel non protégé par le GRD à titre temporaire

Le GRD est amené dans certains cas à alimenter temporairement des clients résidentiels non protégés. Sont notamment visés les cas où les clients sont fournis par le GRD dans l'attente du placement du compteur à budget ou d'une coupure de gaz.

Le processus de drop systématique vers le GRD en Région flamande, au travers duquel le contrat d'un client résidentiel protégé ou non protégé est résilié par son fournisseur en cas de défaut de paiement, conduit à des situations relativement similaires. Ainsi, suite à tous ces « drops », le GRD doit alimenter des clients résidentiels protégés ou non protégés pour une durée plus ou moins longue.

Alors que le tarif social spécifique est appliqué aux clients protégés, la tarification applicable à la fourniture par le GRD de clients résidentiels non protégés est définie dans les arrêtés ministériels fédéraux des 1^{er} juin 2004 pour l'électricité et du 15 février 2005 par le gaz fixant les prix maximaux pour la fourniture par le GRD aux clients finals non protégés dont le contrat a été résilié par leur fournisseur.

Les prix maximaux, publiés chaque année au plus tard le 1^{er} janvier et le 1^{er} juillet et valables pour les six mois suivants, sont fixés comme suit : Prix de l'énergie + Tarif du réseau de transport + Tarif du réseau de distribution + Marge.

Le prix de l'énergie, tel que défini dans les arrêtés susmentionnés, correspond au prix auquel le GRD achète son énergie par une procédure d'appel d'offre publique.

Une marge n'est ajoutée que dans le cas où la somme des trois autres éléments est inférieure à la moyenne des prix les plus récents annoncés par les fournisseurs dans la zone d'alimentation du GRD pour une catégorie semblable de clients.

Cette méthode tend à déterminer des prix qui seront en règle générale supérieurs à la moyenne observée sur le marché et dans le meilleur des cas égale à cette moyenne.

L'application de cette tarification permet de répondre à la question du Ministre puisqu'elle tient effectivement compte, par définition, du prix d'achat du GRD.

Une autre possibilité, mais valable uniquement pour les clients dont le contrat serait suspendu en raison d'un retard de placement d'un compteur à budget, serait de permettre au client de continuer à bénéficier de son prix contractuel avec son fournisseur. Cette solution, en définitive la plus équitable pour les clients concernés, ne pourrait toutefois être mise en œuvre en raison de la multitude de formules de prix à intégrer et des difficultés en matière de suivi et de facturation que cela entraînerait pour le GRD.

La CWaPE est d'avis que, lorsque le GRD est amené à fournir temporairement un client à la suite d'obligations de service public qui lui sont conférées par le Gouvernement wallon, le tarif qu'il devrait appliquer, est celui des prix maximaux définis par les arrêtés ministériels précités des 1^{er} juin 2004 pour l'électricité et du 15 février 2005 pour le gaz.

PARTIE II: AVIS DE LA CWAPE QUANT AUX DISPOSITIONS PROPREMENT DITES DU PROJET D'ARRÊTÉ DU GOUVERNEMENT WALLON MODIFIANT LES ARRÊTÉS DU 30 MARS 2006 AINSI QUE DES ARRÊTÉS MINISTÉRIELS RELATIFS À CE PROJET D'ARRÊTÉ

1. Projet d'arrêté du Gouvernement wallon modifiant les arrêtés des 30 mars 2006 relatifs aux obligations de service public dans le marché de l'électricité et du gaz - ci après dénommés AGW OSP ELEC et AGW OSP GAZ

Articles 4 et 11 insérant un article 10bis dans les AGW OSP ELEC et GAZ:

Il convient de mettre « de » entre « un délai de préavis » et « deux mois minimum ».

Articles 6 et 13 insérant un article 25ter dans l'AGW OSP ELEC et un article 29ter dans l'AGW OSP GAZ:

Premier alinéa : la CWAPE propose de préciser que le contact qui sera pris par le GRD avec le client doit se faire en tout cas par écrit : « ...il est tenu de prendre contact par écrit avec le nouvel utilisateur du réseau de distribution ou propriétaire de l'immeuble... ». Il est à noter que ce document écrit est déjà d'application actuellement.

3^{ème} alinéa : la CWAPE propose de préciser qu'il s'agit de jours de calendrier: « ...il est invité à conclure un contrat de fourniture avec un fournisseur dans les 10 jours calendrier » comme c'est le cas en Région flamande.

4^{ème} alinéa : la CWAPE propose de modifier comme suit cet alinéa : « Si le nouvel utilisateur du réseau de distribution ou le propriétaire de l'immeuble ne donne aucune suite à la demande du gestionnaire de réseau de distribution dans le délai susmentionné de 10 jours calendrier, ce dernier met en œuvre une procédure de régularisation ». L'introduction d'un nouveau délai - 15 jours ouvrables - à dater du même moment (date de la prise de contact) paraît superflue.

Avant-dernier alinéa : la CWAPE propose de compléter l'alinéa par « ... selon les modalités déterminées par le Ministre ».

Article 13 :

Avant-dernier alinéa : remplacer « suspension de sa fourniture d'électricité » par « suspension de sa fourniture de gaz ».

Article 15 modifiant l'article 45 de l'AGW OSP GAZ:

La modification proposée de l'alinéa 2 du §4 de l'article 45 devrait être amendée comme suit :

a)

b) La phrase suivante est ajoutée in fine : « Le fournisseur est tenu d'annuler sa demande de coupure auprès du gestionnaire de réseau de distribution, en cas d'apurement de la dette du client résidentiel intervenu au plus tard 3 jours ouvrables avant la date effective de coupure. »

La CWAPE constate que beaucoup de situations de non paiement trouvent en effet leur règlement juste avant la coupure (ou juste avant le placement du compteur à budget), qu'il convient dès lors de permettre au client d'éviter la coupure (ou le placement d'un compteur à budget) si le client règle sa dette, mais qu'il convient également d'éviter aux GRD de trop grandes difficultés d'organisation dans sa gestion des coupures et/ou placement de compteurs à budget.

Après avoir interrogé les GRD à ce sujet, il apparaît qu'un délai de 3 jours ouvrables doit ainsi être conservé avant la coupure (ou le placement d'un compteur à budget).

Pour ce qui concerne plus spécifiquement les situations des clients qui règlent leurs dettes juste avant le placement d'un compteur à budget, la CWaPE est d'avis qu'une mesure similaire doit être prise.

Le cas n'est pas rare en effet où un client qui a réglé complètement ses dettes juste avant le jour du placement d'un compteur à budget, refuse ce placement en pensant qu'il ne prend aucun risque puisqu'il a payé, et subit ensuite une coupure comme suite à une qualification de refus de placement. En Région flamande les coupures pour refus de placement sont soumises préalablement à la LAC tandis qu'en Région wallonne la coupure peut avoir lieu rapidement via une procédure assez rapide, quelle ait, ou non, lieu en période hivernale (pour mémoire, on a, en 2006, recensé plus de 2.000 cas de refus, réels ou assimilés, de placement d'un compteur à budget, suivis d'une coupure d'électricité).

En conséquence la CWaPE propose d'apporter des modifications similaires à l'article 37 de l'AGW OSP ELEC et à l'article 39 de l'AGW OSP gaz, soit la suspension de la procédure en cours dès lors que le paiement a eu lieu au moins 3 jours ouvrables avant la date prévue pour le placement.

Articles supplémentaires

Dans le cas où le Gouvernement wallon désire mettre en oeuvre les propositions de la CWaPE énoncées sous 2.2.2. et 2.2.3. ci-dessus, en vue d'élargir les obligations de service public à charge des GRD ainsi que les missions de la CLAC, il y aurait lieu de :

- prévoir un arrêté ministériel qui fixe au 1^{er} janvier 2008 l'entrée en vigueur le chapitre IV, section III de l'AGW OSP GAZ ;
- de modifier l'article 45 de l'AGW OSP GAZ comme suit :
 - suppression du §1 ;
 - §3 alinéa 1 : remplacer «un courrier précisant la procédure de suspension de la fourniture de gaz. Le courrier comprend au moins les mentions suivantes : » par « le courrier prévu à l'article 34 §2. Ce courrier comprendra en outre au moins les mentions suivantes :.... » ;
 - suppression du §4 ;
- d'ajouter un § supplémentaire à l'article 45 : tous les clients ayant fait l'objet d'une qualification de défaut de paiement par leur fournisseur, et n'ayant pas fait l'objet d'une coupure avant l'entrée en vigueur du présent arrêté restent alimentés par leur GRD dans l'attente du placement d'un compteur à budget ; lorsque un client, alimenté par le GRD, est à nouveau qualifié en défaut de paiement, le GRD saisit la CLAC en vue de procéder à une coupure de l'alimentation.

Article 35 de l'AGW OSP gaz à modifier :

Au §2, remplacer « sa fourniture d'électricité est suspendue » par « sa fourniture de gaz est suspendue ».

2. Projet d'arrêté ministériel modifiant les arrêtés du 23 juin 2006 déterminant les procédures de placement d'un compteur à budget électricité et d'activation de la fonction à prépaiement et du 23 juin 2006 déterminant les procédures de placement d'un compteur à budget gaz et d'activation de la fonction à prépaiement - ci après dénommés AM COMPTEURS ELEC et AM COMPTEURS GAZ

La CWaPE ne formule pas de remarques sur les projets d'AM COMPTEURS ELEC et AM COMPTEURS GAZ.

La CWaPE attire toutefois l'attention du Ministre sur la nécessité d'adapter en conséquence les articles 2 et 3 de ces deux arrêtés dans le cas où le Gouvernement wallon décide de soumettre les décisions de coupure de gaz ou d'électricité pour raison de refus de placement de compteur à budget à un avis préalable de la CLAC.

3. Projet d'arrêté ministériel relatif à la procédure de régularisation prévue dans le cadre d'un déménagement - ci après dénommé AM DEMENAGEMENT

Articles 1 et 4 :

La CWaPE propose de remplacer le délai de 10 jours ouvrables par « 15 jours calendrier » comme prévu en Région flamande.

Article 2 :

Ajout d'un alinéa 3° : le client marque son accord sur la fermeture du point de raccordement.

Le dernier alinéa de l'article 2 devrait en outre être modifié comme suit : « le formulaire de régularisation dûment complété et signé est alors transmis par le gestionnaire de réseau de distribution au fournisseur mentionné dans le ledit document en utilisant une procédure établie en concertation entre les GRD et fournisseurs ».

Les dispositions techniques pour la gestion du réseau de distribution relatives à l'échange d'information, soit les procédures MIG utilisant le protocole EDIEL, ont en effet exclus explicitement les transmissions des formulaires de régularisation de ce cadre.

Articles 3 et 6 :

La CWaPE propose de remplacer le délai de 7 jours ouvrables par « 15 jours calendrier » comme prévu en Région flamande.