



**CWAPE**

Commission  
Wallonne  
pour l'Énergie

**RAPPORT ANNUEL SPÉCIFIQUE 2017**  
***L'EXÉCUTION DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC***  
***IMPOSÉES AUX FOURNISSEURS ET GESTIONNAIRES DE RÉSEAU***



# TABLE DES MATIÈRES

EXECUTIVE SUMMARY .....	4
INTRODUCTION .....	6
1. ÉVALUATION DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC À CARACTÈRE SOCIAL AU BÉNÉFICE DES CLIENTS RÉSIDENTIELS IMPOSÉES AUX FOURNISSEURS ET AUX GESTIONNAIRES DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION ...	7
1.1. MÉTHODOLOGIE.....	7
1.2. OBJECTIFS DES OSP SOCIALES.....	8
1.3. CADRE LÉGAL DES OSP SOCIALES.....	8
1.4. RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE WALLONNE ENTRE LES FOURNISSEURS ET LES GRD .....	10
1.5. LA FOURNITURE AUX CLIENTS PROTÉGÉS.....	12
1.5.1. Les différentes catégories de clients protégés .....	12
1.5.2. Le nombre de clients protégés .....	13
1.5.3. Les clients protégés exclusivement régionaux .....	15
1.5.4. Le tarif social et les autres mesures de protection envers les clients protégés.....	16
1.6. LA PROCÉDURE APPLICABLE AU CLIENT RÉSIDENTIEL EN CAS DE NON-PAIEMENT.....	18
1.6.1. Rappels et mises en demeure .....	18
1.6.2. La déclaration de défaut de paiement.....	23
1.6.3. Les clients protégés déclarés en défaut de paiement .....	26
1.7. LE PLACEMENT DU COMPTEUR À BUDGET .....	27
1.7.1. En électricité.....	30
1.7.2. En gaz .....	34
1.8. LES RECHARGEMENTS DES COMPTEURS À BUDGET.....	39
1.8.1. Les lieux de recharge.....	39
1.8.2. Les montants moyens rechargés sur la carte du compteur à budget par recharge.....	40
1.8.3. Les modes de recharge .....	41
1.9. LES AUTOCOUPURES.....	41
1.10. LES DÉSACTIVATIONS DES COMPTEURS À BUDGET .....	42
1.10.1. En électricité .....	42
1.10.2. En gaz .....	43
1.11. ÉVALUATION DES RETARDS DE PAIEMENT DES CLIENTS RÉSIDENTIELS ACTIFS ET INACTIFS.....	43
1.11.1. Les clients actifs.....	44
1.11.2. Les clients inactifs.....	44

1.12.	LE MONTANT DES CRÉANCES IRRÉCOUVRABLES COMPTABILISÉES POUR L'ANNÉE 2017.....	45
1.13.	LES COUPURES D'ALIMENTATION EN ÉLECTRICITÉ ET EN GAZ .....	46
1.13.1.	Les coupures consécutives à un refus ou une absence du client lors du passage du GRD en vue de placer le compteur à budget.....	46
1.13.2.	Les coupures consécutives à un déménagement problématique .....	49
1.13.3.	Les coupures consécutives à une fin de contrat .....	51
1.13.4.	Les coupures consécutives à une fraude prouvée .....	51
1.13.5.	Les coupures consécutives à une perte de statut de client protégé.....	52
1.13.6.	Les interruptions de fourniture pour l'année 2017 .....	52
1.14.	L'ALIMENTATION TEMPORAIRE PAR LE GRD EN TANT QUE FOURNISSEUR X.....	53
1.14.1.	Les différentes situations d'alimentation du GRD en tant que fournisseur X .....	53
1.14.2.	Évolution du nombre de clients alimentés par le fournisseur X.....	55
1.14.3.	La durée de la fourniture X.....	56
1.14.4.	Les retards de paiement auprès du fournisseur X.....	56
1.15.	LES PLANS DE PAIEMENT .....	57
1.15.1.	En électricité .....	58
1.15.2.	En gaz .....	61
1.16.	LES COMMISSIONS LOCALES POUR L'ÉNERGIE (CLE) .....	65
1.16.1.	La CLE relative à la fourniture minimale garantie en électricité.....	66
1.16.2.	La CLE relative à l'octroi d'une carte gaz en période hivernale.....	67
1.16.3.	La CLE relative à la perte de statut de client protégé .....	70
1.16.4.	La CLE relative à une demande de réouverture de compteur.....	71
2.	LES INDICATEURS DE PERFORMANCE DES FOURNISSEURS.....	72
2.1.	SERVICES DE FACTURATION .....	72
2.2.	SERVICES D'INFORMATION.....	74
3.	LE COÛT DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC AUPRÈS DES ACTEURS DE MARCHÉ .....	75
4.	CONCLUSION.....	79

# EXECUTIVE SUMMARY

Ce rapport a pour objectif de présenter les mesures sociales et les obligations de service public dans le marché de l'électricité et du gaz en Région wallonne pour l'année 2017, en regard des évolutions constatées les années précédentes. 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.

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 2017, ce sont respectivement 10,9 % de l'ensemble des clients résidentiels en électricité et 13,3 % en gaz qui bénéficiaient de ce statut. Le nombre total de clients protégés a augmenté progressivement sur les cinq dernières années tant en gaz qu'en électricité.

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 finir aboutir à déclarer le client en défaut de paiement et à demander le placement d'un compteur à budget.

Ainsi, ce sont respectivement 14,9 % des clients en électricité et 18,5 % des clients en gaz qui ont reçu au moins un courrier de mise en demeure en 2017. Le pourcentage de clients déclarés en défaut de paiement est en légère diminution par rapport à l'année 2016 et atteint, pour l'année 2017, 7,3 % en électricité et 9,6 % en gaz. Des différences importantes au niveau du taux de défaut de paiement des clients sont perceptibles d'une année à l'autre, mais également entre les acteurs.

Le nombre de placements de compteurs à budget a connu des évolutions contrastées en électricité et en gaz. Le nombre de compteurs à budget en électricité effectivement placés en 2017, à savoir 18 174, a diminué de 1,2 % par rapport à l'année 2016. En gaz, le nombre de compteurs à budget gaz placés a augmenté de 10,4% pour arriver à un total de 9 050 compteurs placés en 2017.

L'analyse des délais de placement des compteurs à budget fait apparaître une diminution du délai moyen de placement en 2017 puisqu'il passe à 72 jours pour l'électricité (contre 81 jours en 2016) et à 90 jours en gaz (contre 124 jours en 2016). Le montant de la dette moyenne au moment du placement du compteur à budget a connu des évolutions diverses selon l'acteur pris en considération, mais il apparaît globalement que le montant de cette dette moyenne a augmenté en électricité et en gaz pour atteindre respectivement 485 EUR en électricité et 476 EUR en gaz.

L'utilisation d'un compteur à budget nécessite le rechargement d'une carte dans des lieux mis à la disposition du client. Les chiffres relatifs aux lieux de recharge confirment que les commerces de proximité restent sans conteste le mode de recharge le plus utilisé depuis 2014.

Dans certaines situations, une absence de recharge de la carte du compteur à budget peut avoir pour conséquence une coupure de l'alimentation du client, encore appelée autocoupure. L'analyse des données relatives aux autocoupures communiquées par les GRD pour l'année 2017 fait apparaître, comme pour les années 2015 et 2016, une part proportionnellement plus importante d'autocoupures en gaz qu'en électricité. Le pourcentage de clients n'ayant connu aucune autocoupure en 2017, soit 69 % en électricité et 65% en gaz, diminue en électricité (-5%) et augmente légèrement en gaz (+1%) par rapport aux données communiquées pour l'année 2016.

Fin 2017, le pourcentage de clients résidentiels actifs présentant un retard de paiement est resté stable par rapport à l'année 2016 et s'est établi à 9 % en électricité et à 11 % en gaz. Des clients inactifs présentent également des dettes auprès des fournisseurs et GRD. Les pourcentages de clients inactifs en retard de paiement s'élèvent à 10% en électricité et à 14% en gaz.

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 2017, toutes causes confondues, s'élève à 7 236 en électricité et 4 140 en gaz. Ces chiffres sont en diminution de 2,5 % pour l'électricité et de 1,1 % pour le gaz. Dans plus de 90 % des cas, les situations de coupure sont la conséquence d'un refus ou d'une absence du client lors du passage du GRD en vue de placer le compteur à budget ou 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. L'année 2017 a été marquée par une augmentation du nombre de réunions de CLE FMG, et de CLE relatives à l'aide hivernale.

La deuxième partie du rapport présente les indicateurs de performance des fournisseurs actifs dans le segment des clients résidentiels. Ceux-ci visent, d'une part, les services de facturation et, d'autre part, les services d'information.

La troisième partie du rapport met en perspective, pour l'année 2016, 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 62,5 Mio EUR en électricité et à 44,5 Mio EUR en gaz. Ces chiffres sont en diminution de 8,5 % en électricité et en augmentation de 3,6 % en gaz par rapport à l'année 2015.

# INTRODUCTION

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

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

- les OSP dont l'objectif est de garantir un fonctionnement des marchés, sur les plans commercial, technique et organisationnel qui soit cohérent et compatible avec le fonctionnement des marchés dans les autres États membres de l'Union européenne,
- les OSP en matière de service à la clientèle,
- les OSP à caractère social (décrivées 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. Au sein de la CWaPE, c'est la cellule socio-économique, en collaboration avec les autres directions qui assure ces missions.

Ce rapport 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 2017.

Ce rapport est structuré en trois parties.

**La première partie** fournit une évaluation des OSP à caractère social et de leur application par les fournisseurs et les GRD sur base des informations relatives à l'année 2017, informations chiffrées et, le cas échéant, comparées à celles des années précédentes.

**La seconde partie** présente la qualité des différents services des fournisseurs actifs sur le segment des clients résidentiels, mesurée au travers des 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 au Ministre ayant l'énergie dans ses attributions et est consultable sur le site internet de la CWaPE.

---

<sup>1</sup> Article 43 de l'AGW OSP électricité et l'article 42 de l'AGW OSP gaz.

# 1. ÉVALUATION DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC À CARACTÈRE SOCIAL AU BÉNÉFICE DES CLIENTS RÉSIDENTIELS IMPOSÉES AUX FOURNISSEURS ET AUX GESTIONNAIRES DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

## 1.1. MÉTHODOLOGIE

Afin de récolter les informations présentées dans la première partie de ce rapport, les fournisseurs de gaz et d'électricité qui alimentent des clients résidentiels, ainsi que les GRD, ont communiqué à la CWaPE un ensemble de données statistiques relatives à leur clientèle résidentielle pour l'année 2017, à partir d'un formulaire établi par la CWaPE. Celui-ci est affiné d'année en année, d'une part, de manière à tenir compte des remarques formulées ou des difficultés rencontrées dans l'obtention des données et, d'autre part, afin d'englober dans l'analyse les évolutions observées au niveau des OSP. C'est principalement sur base de l'analyse de ces données qu'a été rédigé la première partie de ce rapport.

L'analyse et l'interprétation des données communiquées dans cette première partie nécessite de garder à l'esprit les informations suivantes :

Certaines différences avec les rapports des années précédentes peuvent être observées notamment en raison d'adaptations apportées à la définition des données réclamées aux acteurs. La CWaPE s'assure néanmoins que ces quelques différences soient soulignées dans ce rapport.

Les données rapportées par RESA en 2017 ont été impactées par la reprise par ce GRD de la gestion opérationnelle en juin 2017 du réseau électrique de la ville de LIEGE (IMO1), géré auparavant par ORES. RESA n'a pas été en mesure de communiquer les données relatives à la ville de LIEGE (IMO1) pour le premier semestre 2017, à l'exception de celles relatives aux commissions locales pour l'énergie, aux MOZA et aux rechargements des cartes du compteur à budget. La CWaPE demande donc au lecteur d'y être attentif lors de l'interprétation des données en électricité relatives à ce GRD.

Suite à des problèmes opérationnels ou techniques, certains fournisseurs ont informé la CWaPE qu'ils étaient dans l'incapacité de lui fournir, dans les délais requis, une partie ou la totalité des informations demandées. C'est notamment le cas de BELPOWER, de JOIN, d'ELEXYS et de COCITER. Les fournisseurs BELPOWER et JOIN n'ayant communiqué aucune information, ces derniers n'apparaîtront dans aucun des graphiques présentés dans ce rapport. Par contre, les fournisseurs ELEXYS et COCITER seront repris sur les graphiques relatifs aux données qu'ils sont parvenus à transmettre. Enfin, dans les cas où les données communiquées par un fournisseur ou un gestionnaire de réseau de distribution étaient incohérentes, la CWaPE n'a pas manqué d'interroger l'acteur concerné. A défaut de justification probante ou de rectification de ces données, la CWaPE n'a pas intégré les données concernées dans son rapport.

La CWaPE a été attentive à ces manquements et a, le cas échéant, pris les dispositions nécessaires afin que les fournisseurs mettent en œuvre les mesures qui leur permettront de communiquer, pour les prochaines années, des informations complètes et cohérentes répondant aux demandes du régulateur.

Le nombre de clients résidentiels alimentés en électricité au terme de l'année 2017 par ELEGANT, TOTAL, WATZ et BEE étant très faible par rapport au nombre total de clients résidentiels en électricité (soit moins de 100 clients résidentiels en électricité), les données relatives à ces fournisseurs n'ont pas été prises en compte dans ce rapport. Il en va de même en gaz pour les fournisseurs ELEGANT, ELEXYS et WATZ.

Enfin, afin d'interpréter correctement l'ensemble des données statistiques et des informations présentes dans la première partie de ce rapport, une connaissance des procédures légales relatives aux OSP qui sont imposées aux fournisseurs et aux GRD est nécessaire. C'est la raison pour laquelle celles-ci sont rappelées, à toutes fins utiles, dans les différents chapitres présentés.

## 1.2. OBJECTIFS DES OSP SOCIALES

Les OSP 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.

## 1.3. CADRE LÉGAL DES OSP SOCIALES

Selon les directives européennes 2009/72/CE et 2009/73/CE concernant les règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et du gaz, les États membres de l'Union européenne doivent veiller à ce que les droits et obligations relatifs aux consommateurs vulnérables soient respectés. Ils doivent également prendre des mesures pour protéger les clients finaux et, en particulier les consommateurs vulnérables, et les aider à éviter une interruption de leur approvisionnement énergétique lorsqu'ils traversent des difficultés. En outre, l'utilisateur doit profiter d'un niveau de protection élevé, notamment en ce qui concerne la transparence des termes et conditions des contrats.

En Région wallonne, les dispositions à caractère social et les obligations de service public 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 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 ». Le chapitre IV des AGW OSP définit les obligations de service public à caractère social.

Les OSP sociales portent notamment sur :

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

Les différentes obligations de service public encadrant ces points sont présentés dans la suite de ce rapport.

Rappelons que d'importants changements ont été introduits au niveau des OSP suite à l'entrée en vigueur du décret du 11 avril 2014 modifiant le décret électricité et du décret du 21 mai 2015 modifiant le décret gaz. Les mesures sociales et obligations de service public ont été adaptées en vue notamment de renforcer les mécanismes de protection des clients vulnérables ou en défaut de paiement.<sup>2</sup>

L'application d'un grand nombre de nouvelles dispositions prévues dans les décrets requiert une modification préalable des AGW OSP électricité et gaz ainsi que l'arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale d'avis de coupure. Toutefois, au moment de la rédaction de ce rapport, l'arrêté du Gouvernement wallon modifiant les AGW OSP n'était pas encore entré en vigueur postposant, dès lors *de facto*, la mise en application d'une grande partie de ces nouvelles dispositions.

Par ailleurs, suite à un changement de gouvernement dans le courant de l'année 2017, de nouvelles orientations ont été prises. Celles-ci ont été concrétisées dans un avant-projet de décret-programme en cours d'adoption. La CWaPE a eu l'occasion de remettre son avis sur l'avant-projet de décret-programme adopté en première lecture par le Gouvernement wallon en date du 21 décembre 2017. Ce texte modifie diverses dispositions relatives aux mesures sociales prévues dans le décret électricité et dans le décret gaz.

Les nouvelles dispositions relatives aux mesures sociales et aux OSP introduites dans les décrets électricité et gaz en 2014 et 2015 seront soulignées dans ce rapport en précisant, le cas échéant, si cette disposition est modifiée ou supprimée dans l'avant-projet de décret programme précité.

Toutefois avant d'aborder l'analyse des données relatives aux OSP sociales, il paraît utile de présenter le paysage énergétique wallon qui comprend, 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 présents sur le territoire de la Région wallonne.

---

<sup>2</sup> Pour de plus amples informations à ce sujet, veuillez consulter le chapitre relatif aux perspectives d'évolution des OSP à caractère social.

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

Fin 2017, la Wallonie dénombrait un total de 1 612 624 clients résidentiels alimentés en électricité et de 663 241 clients résidentiels alimentés en gaz.

La fourniture d'électricité et de gaz aux clients résidentiels en Wallonie se répartit entre les fournisseurs commerciaux et les gestionnaires de réseau de distribution, ci-après dénommés GRD.

En Région wallonne, au terme de l'année 2017, 19 fournisseurs commerciaux alimentaient **en électricité** des clients résidentiels : BELPOWER, ENGIE ELECTRABEL, EDF LUMINUS, ENECO, ENERGIE 2030, ENI, ESSENT, LAMPIRIS<sup>3</sup>, OCTA+, POWER ONLINE sous la marque de MEGA, DIRECT ENERGIE sous la marque de POWEO, ELEXYS<sup>4</sup>, TOTAL, ELEGANT, ENOVOS sous la marque JOIN, KLINKENBERG ENERGY, COMFORT ENERGY, WATZ et BEE.

**En gaz**, 16 fournisseurs commerciaux alimentaient les clients résidentiels wallons : ANTARGAZ, ENGIE ELECTRABEL, EDF LUMINUS, ELEXYS, ENECO, ENI, ESSENT, LAMPIRIS, OCTA+, POWER ONLINE sous la marque de MEGA, DIRECT ENERGIE sous la marque de POWEO, COMFORT ENERGY, ELEGANT, KLINKENBERG ENERGY, ENOVOS sous la marque JOIN et WATZ.

Les réseaux de distribution wallons sont gérés par 7 GRD. Ceux-ci peuvent être également 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, la PBE et la REW,
- les GRD actifs tant pour l'électricité que pour le gaz : GASELWEST, ORES et RESA.

Les GRD sont amenés à assurer la fourniture des clients résidentiels dans certaines situations spécifiques où ils remplissent le rôle de « fournisseur social » ou de « fournisseur X »<sup>5</sup>.

Au terme de l'année 2017, les GRD fournissaient 40 735 clients en électricité et 24 509 clients en gaz. La proportion des clients résidentiels alimentés par les GRD en électricité fin 2017 (soit 2,53 % du total des clients résidentiels) est relativement stable par rapport aux trois dernières années. La part des clients résidentiels alimentés par les GRD en gaz (soit 3,70% du total des clients résidentiels) a légèrement diminué par rapport à l'année 2016.

Parmi les clients alimentés par leur GRD **en électricité** fin 2017,

- 83,6 % sont alimentés par le GRD en tant que fournisseur social et 16,4 % sont alimentés par le GRD en tant que fournisseur X,
- 66,8% sont alimentés par ORES, 29,9% sont alimentés par RESA et 3,3% sont alimentés par les autres GRD.
- Parmi les clients alimentés par leur GRD **en gaz** fin 2017
- 79,9% sont alimentés par le GRD en tant que fournisseur social et 20,1% sont alimentés par le GRD en tant que fournisseur X,
- 54,3% sont alimentés par ORES et 44,7% sont alimentés par RESA et 1% est alimenté par GASELWEST.

<sup>3</sup> Depuis septembre 2016, LAMPIRIS a intégré le groupe TOTAL. Toutefois la marque commerciale LAMPIRIS a été conservée sur le marché belge.

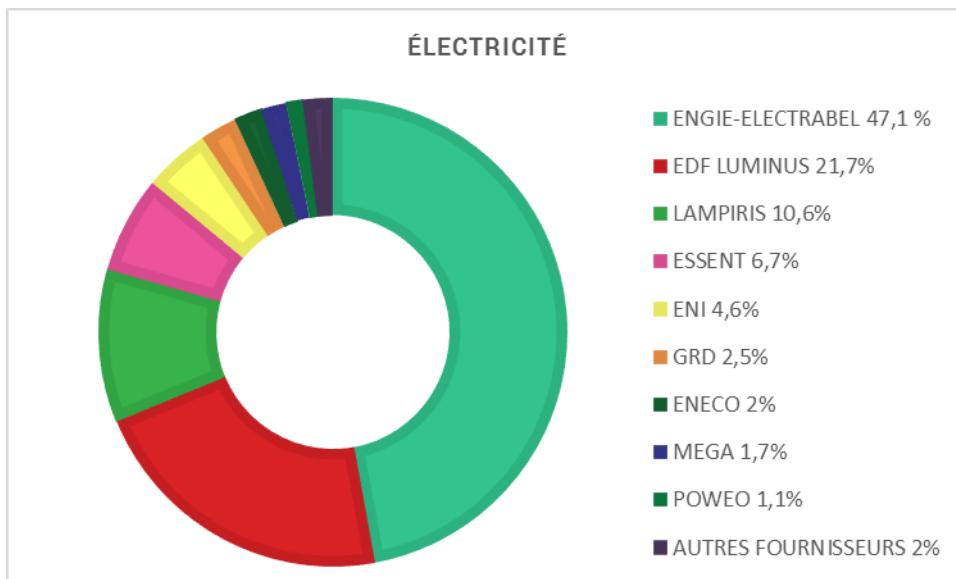
<sup>4</sup> Début 2018, COCITER est devenu fournisseur indépendant d'ELEXYS. Cependant, le rapport portant sur les données relatives à l'année 2017, la dénomination ELEXYS reste utilisée

<sup>5</sup> Pour de plus amples informations à ce sujet, consultez les chapitres consacrés aux clients protégés et à l'alimentation temporaire par le GRD.

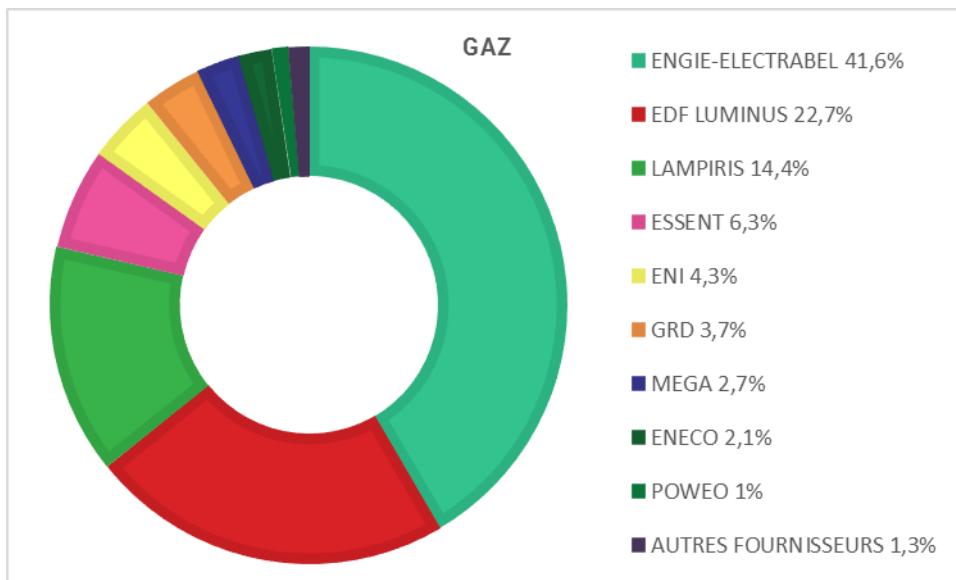
Les deux graphiques ci-dessous illustrent les parts de marché des fournisseurs et GRD sur le segment de marché des clients résidentiels en électricité et en gaz au 31/12/2017. Les fournisseurs repris sous le vocable « autres » dans les graphiques présentés ci-dessous sont les suivants :

- en électricité : BELPOWER, ENOVOS, ENERGIE 2030, OCTA +, KLINKENBERG, ELEXYS et COMFORT ENERGY ;
- en gaz : OCTA+, JOIN, KLINKENBERG, ANTARGAZ, COMFORT ENERGY.

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



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



## 1.5. LA FOURNITURE AUX CLIENTS PROTÉGÉS

### 1.5.1. Les différentes catégories de clients protégés

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.

À cet égard, tant l'État fédéral que la Région wallonne ont défini la notion de client protégé, la définition wallonne étant plus large et prévoyant des catégories supplémentaires. Les quatre premières catégories énoncées ci-dessous sont reprises tant dans les textes fédéraux que régionaux. Ces catégories concernent les clients protégés fédéraux. La cinquième catégorie, par contre, 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 (communément appelée la « Vierge Noire ») :

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

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

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

- d'une décision de guidance éducative de nature financière prise par un CPAS,
- d'une médiation de dettes auprès d'un CPAS ou d'un centre de médiation de dettes agréé,
- d'un règlement collectif de dettes,
- du maximum à facturer (ou MAF)<sup>6</sup>

Le décret du 11 avril 2014 modifiant le décret électricité et le décret du 21 mai 2015 modifiant le décret gaz ont introduit une nouvelle catégorie de clients protégés exclusivement régionaux sur base du maximum à facturer (ou MAF). Le MAF est une aide financière en matière de santé. Elle intervient dès que les dépenses relatives aux frais de santé d'un ménage atteignent un montant déterminé. Ce mécanisme prévoit alors que certains de ces frais soient intégralement remboursés par la mutuelle.

Comme indiqué précédemment, la mise en œuvre de cette disposition nécessitait l'adoption de procédures et modalités d'octroi par le Gouvernement. Celles-ci n'ayant pas été définies au terme de l'année 2017, cette nouvelle catégorie de clients protégés exclusivement régionaux n'a pu être mise en œuvre.

Par ailleurs, dans le cadre du nouveau plan de lutte contre la pauvreté adopté le 08 mars 2018, le Gouvernement wallon a décidé de supprimer l'élargissement de la clientèle précarisée prévue par le précédent Gouvernement et de réfléchir à des solutions plus structurelles visant à l'amélioration de la qualité énergétique du logement. Il est dès lors fort probable que cette nouvelle catégorie de clients protégés soit supprimée via le prochain décret programme modifiant les décrets électricité et gaz.

### 1.5.2. Le nombre de clients protégés

Au terme de l'année 2017, en Région wallonne, 175 824 clients **en électricité**, soit 10,9 % de l'ensemble des clients résidentiels alimentés en électricité en Wallonie, étaient considérés comme des clients protégés. Parmi ceux-ci, 91,3 % faisaient partie des catégories fédérales de clients protégés et 8,7 % relevaient des catégories de clients protégés exclusivement régionales.

**En gaz**, 88 303 clients, soit 13,3 % du total des clients résidentiels alimentés en gaz en Wallonie étaient considérés comme des clients protégés. Parmi ceux-ci, 90,1 % appartenaient à une catégorie fédérale de clients protégés et 9,9 % appartenaient à une catégorie exclusivement régionale.

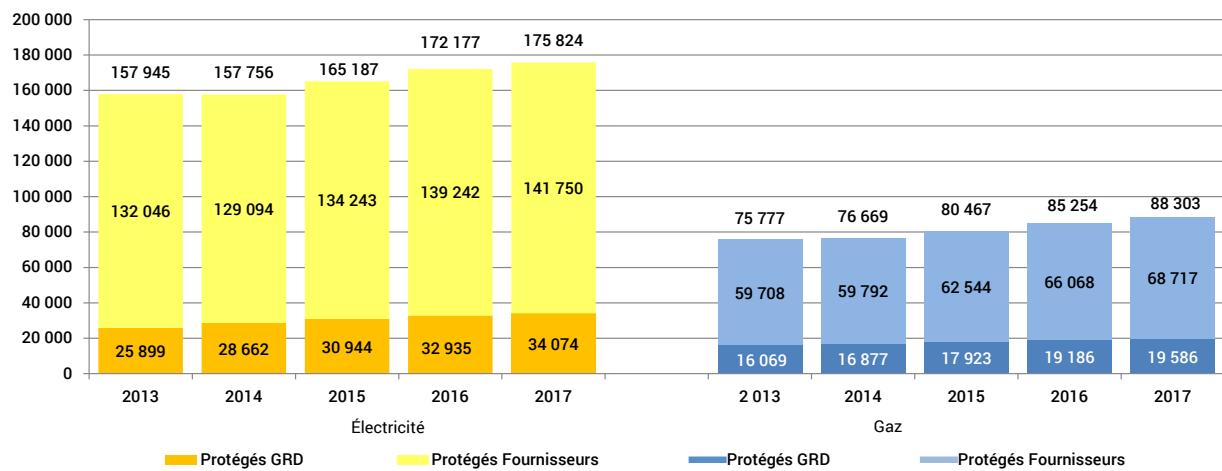
Le nombre total de clients protégés (fédéraux et régionaux) en électricité a augmenté de 2,1 % en 2017 par rapport au nombre total de clients protégés comptabilisés au terme de l'année 2016. En gaz, cette augmentation s'élève à 3,5 %.

Les deux graphiques ci-après illustrent l'évolution sur les cinq dernières années du nombre total de clients protégés en électricité et en gaz. Le premier graphique présente également la répartition des clients protégés en fonction du type d'acteur qui les alimente (fournisseurs commerciaux et GRD). Le deuxième graphique présente la répartition des clients protégés en fonction de la catégorie fédérale ou exclusivement régionale à laquelle ils appartiennent.

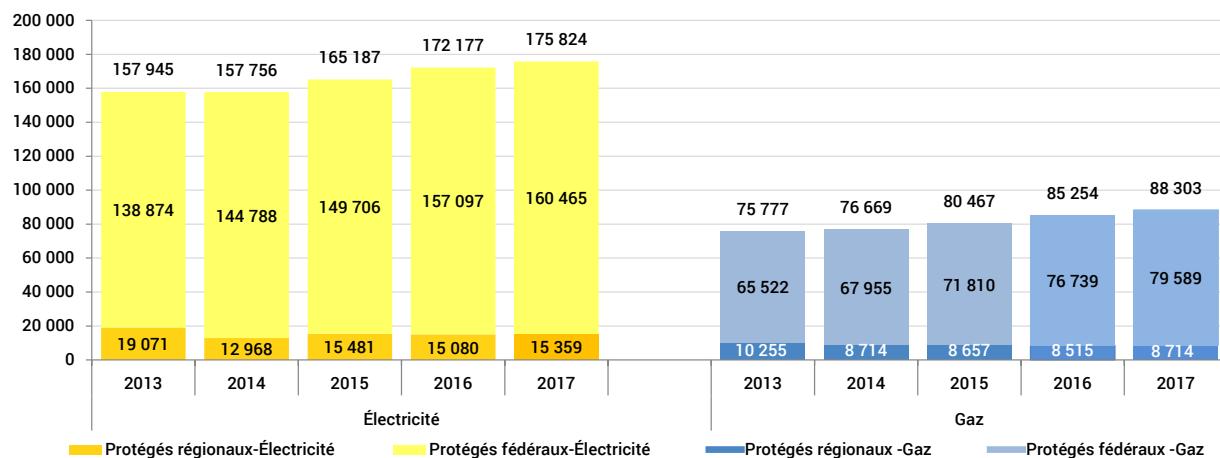
---

<sup>6</sup> Maximum à facturer en vertu de la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, coordonnée le 14 juillet 1994, modifiée par la loi du 5 juin 2002, titre III, chapitre III bis, Section III et de ses arrêtés d'exécution sur la base de tranches de revenus définis par le Gouvernement.

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



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

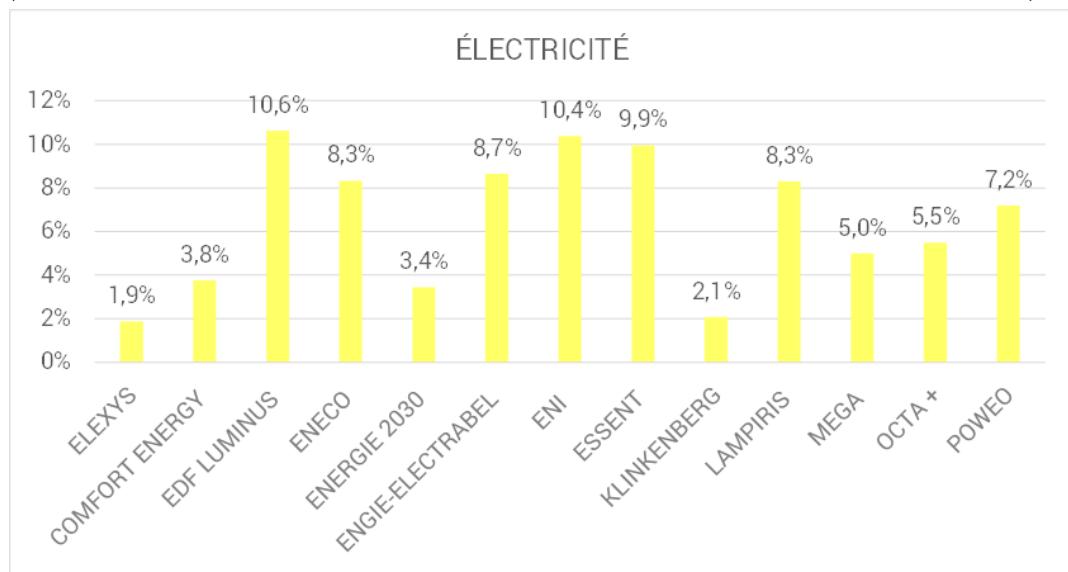


Une comparaison des chiffres communiqués par les fournisseurs commerciaux met en évidence des différences parfois sensibles au niveau de la part de la clientèle protégée qu'ils alimentent parmi leur clientèle résidentielle globale<sup>7</sup>. Les graphiques ci-dessous illustrent ce constat.

<sup>7</sup> Données au 31/12/2017

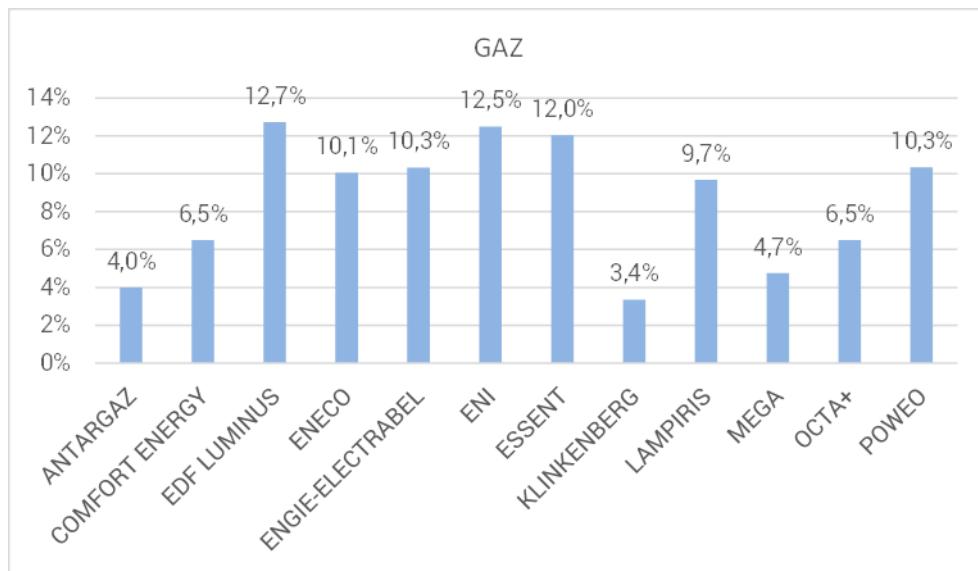
GRAPHIQUE 5 POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE PROTÉGÉE EN ÉLECTRICITÉ

(EXPRIMÉ EN % DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE ALIMENTÉE PAR UN FOURNISSEUR COMMERCIAL)



GRAPHIQUE 6 POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE PROTÉGÉE EN GAZ

(EXPRIMÉ EN % DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE ALIMENTÉE PAR UN FOURNISSEUR COMMERCIAL)



### 1.5.3. Les clients protégés exclusivement régionaux

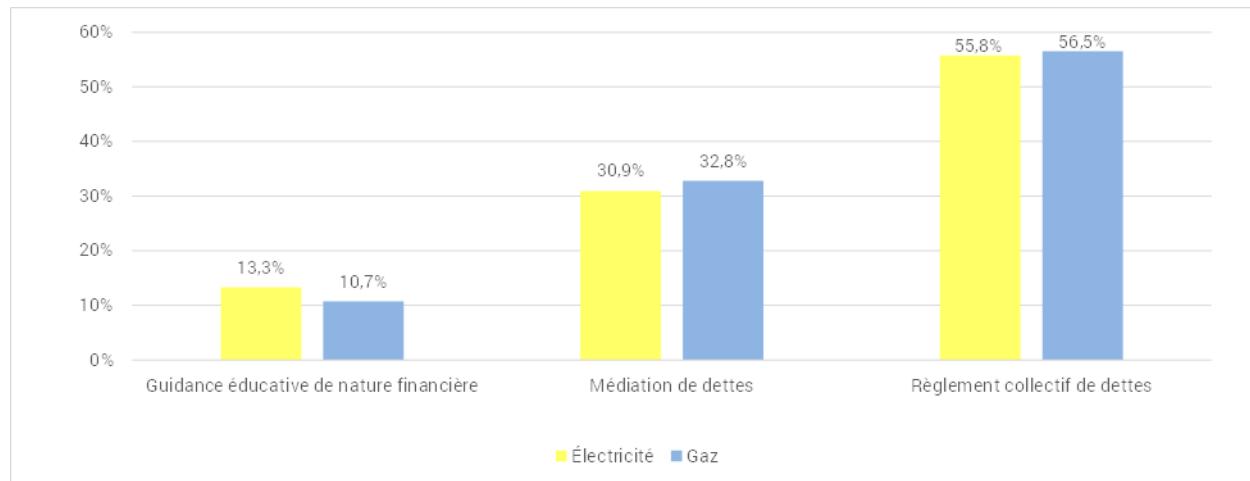
Au terme de l'année 2017, la CWaPE dénombrait 15 359 clients protégés exclusivement régionaux alimentés en électricité et 8 714 clients protégés exclusivement régionaux en gaz.

Le nombre total de clients protégés exclusivement régionaux augmente légèrement par rapport à l'année 2016 tant en électricité (+1,9 %) qu'en gaz (+2,34 %).

Au terme de l'année 2017, seuls 56 clients protégés exclusivement régionaux étaient encore alimentés par un fournisseur commercial en électricité et 29 en gaz. Ce faible nombre est la conséquence de l'obligation, introduite par le décret du 11 avril 2014<sup>8</sup> et par le décret du 21 mai 2015<sup>9</sup>, pour les fournisseurs commerciaux de transférer vers le GRD les clients protégés appartenant à l'une des catégories exclusivement régionales afin de leur permettre de bénéficier du tarif social spécifique (tarif dont ils ne peuvent bénéficier s'ils restent alimentés par un fournisseur commercial). Les clients protégés exclusivement régionaux encore alimentés par un fournisseur commercial fin 2017 étaient, dès lors, soit en cours de transfert vers leur GRD, soit avaient demandé à être fournis, au tarif commercial, par un fournisseur de leur choix.

D'après les chiffres communiqués, 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 2015 et 2016, que les clients en règlement collectif de dettes 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 DE CLIENTS PROTÉGÉS EXCLUSIVEMENT RÉGIONAUX)*



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

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

Le tarif social pour le gaz naturel ou l'électricité existe depuis 2004 et permet aux clients protégés de bénéficier pour la fourniture de ces énergies de tarifs réduits. Fin 2017, 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 38,55 % en électricité et de 52% en gaz. C'est la Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz (la CREG) qui est chargée de fixer ce tarif social tous les six mois.

Ce tarif social est le même chez tous les fournisseurs d'énergie et GRD. Pour l'électricité, il existe un tarif social pour le tarif simple, pour le tarif bi-horaire et pour le tarif exclusif nuit. Pour le gaz naturel, il n'existe qu'un tarif social unique.

Concernant l'application du tarif social, il y a lieu de distinguer les clients protégés fédéraux, des clients protégés exclusivement régionaux.

<sup>8</sup> Décret du 11 avril 2014 modifiant le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité

<sup>9</sup> Décret du 21 mai 2015 modifiant le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz

Depuis 2009, le tarif social est appliqué, dans la plupart des cas, automatiquement aux clients protégés fédéraux (soit les clients appartenant aux 4 premières catégories citées ci-dessus), 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 de ce processus d'automatisation et qui communique, tous les trois mois, aux fournisseurs, 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 précédemment) 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. Comme précisé dans le point précédent, depuis 2014 en électricité et 2015 en gaz, les clients protégés régionaux sont automatiquement transférés vers leur GRD qui agit alors en tant que fournisseur social. Ce transfert permet au client en question de bénéficier du tarif social. Fin 2017, 99,7% des clients protégés exclusivement régionaux étaient alimentés par leur GRD<sup>10</sup>.
- Transmettre au GRD qui les fournit, chaque année, une nouvelle attestation complétée soit par le CPAS, soit par le centre agréé de médiation de dettes, soit par le médiateur de dettes désigné.

La mise en place d'un système similaire au système SOCTAR pour les clients protégés exclusivement régionaux est en phase d'exploration à l'administration des pouvoirs locaux et de l'action sociale. Le point déterminant est de parvenir à obtenir des données de qualité auprès des services venant en aide aux bénéficiaires visés et de croiser ces informations avec les données des fournisseurs tout en respectant le caractère confidentiel de celles-ci. L'objectif est d'aboutir à un premier projet dans le courant de l'année 2019.

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

- Les clients protégés peuvent demander à être alimentés par leur gestionnaire de réseau (GRD) ;
- Le placement d'un compteur à budget est gratuit pour un client protégé en défaut de paiement ;
- Si le client protégé utilise un compteur à budget en électricité, il peut bénéficier d'une fourniture minimale garantie, limitée à 10 ampères, dans le cas où il n'est plus en mesure de recharger son compteur à budget. Pour le gaz, le client protégé, qui n'est plus en mesure d'alimenter son compteur à budget, a la possibilité, pendant la période hivernale (soit du 1<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>11</sup>.

---

<sup>10</sup> Pour de plus amples informations à ce sujet, voir le point relatif aux clients protégés régionaux.

<sup>11</sup> De plus amples informations au sujet de la fourniture minimale garantie et de l'aide hivernale sont présentées dans le chapitre consacré aux Commissions Locales pour l'Énergie.

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

Des obligations de service public sont imposées aux fournisseurs ou aux GRD (quand celui-ci intervient au titre de fournisseur du client) 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 reprend les étapes suivantes :

- 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 précisé dans le courrier de rappel, le client n'a pas, soit acquitté le montant de la facture, soit demandé le placement d'un compteur à budget ou 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, le fournisseur peut le déclarer en défaut de paiement et initier une demande de placement d'un compteur à budget auprès du GRD.

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, d'un allongement du délai de régularisation en tenant compte de la situation du client.

À noter que le décret du 11 avril 2014 modifiant le décret électricité et le décret du 21 mai 2015 modifiant le décret gaz imposent aux fournisseurs de proposer un plan de paiement raisonnable à tout client mis en demeure suite à des difficultés de paiement. Toutefois, pour entrer en vigueur, cette mesure nécessite qu'un arrêté du Gouvernement wallon définisse la notion de plan de paiement raisonnable et en précise les modalités d'octroi. Comme indiqué précédemment, cet arrêté n'était pas entré en vigueur au terme de l'année 2017.

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.

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 du nombre de clients alimentés au 31/12/2017.

### 1.6.1. Rappels et mises en demeure

#### 1.6.1.1. En électricité

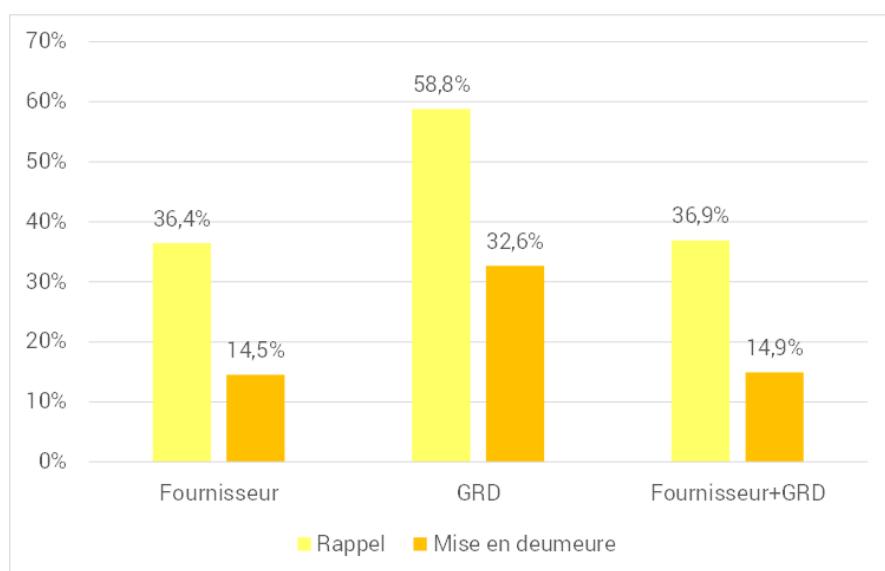
Dans le courant de l'année 2017, 36,9 % de l'ensemble des clients résidentiels wallons ont reçu au moins un courrier de rappel en électricité. Sur la même période, 14,9 % de la clientèle avait reçu au moins une mise en demeure. Ces pourcentages sont légèrement inférieurs à ceux observés pour l'année 2016 où ils s'élevaient respectivement à 37,2 % de clients ayant reçu un rappel et 15,2 % de clients ayant reçu un courrier de mise en demeure.

Une diminution importante de ces pourcentages a pu être constatée pour tous les secteurs d'ORES. Elle s'explique notamment par une modification apportée à la définition des données réclamées dans ce cadre. Les années précédentes, les données rapportées par ce GRD portaient sur l'ensemble des rappels ou courriers de mise en demeure envoyés tant aux clients actifs que passifs. Pour les données relatives à 2017, seuls les rappels et mises en demeure envoyés aux clients actifs ou ayant été actifs dans le courant de l'année 2017, ont été comptabilisés.

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 l'année 2016, nettement supérieurs à ceux observés pour les clients alimentés par un fournisseur commercial.

Le graphique ci-après illustre ces informations.

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

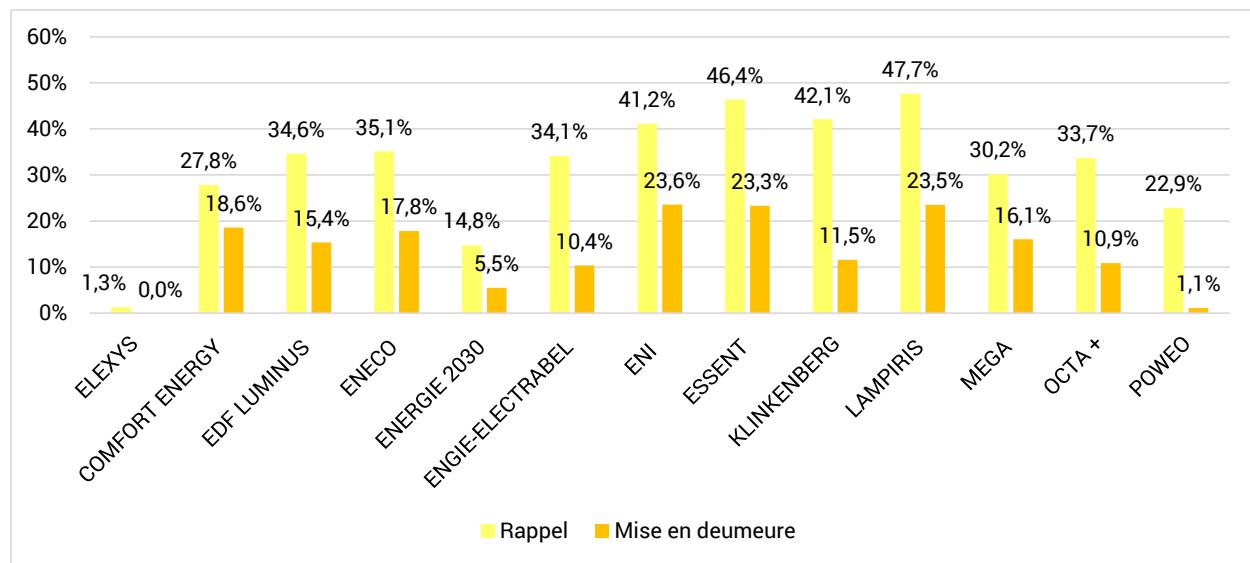


Des variations parfois importantes existent entre les fournisseurs et les GRD en ce qui concerne le pourcentage de la clientèle résidentielle à qui un rappel ou une mise en demeure a été envoyé. Les graphiques ci-dessous détaillent ce constat par fournisseur et par GRD.<sup>12</sup> et <sup>13</sup>

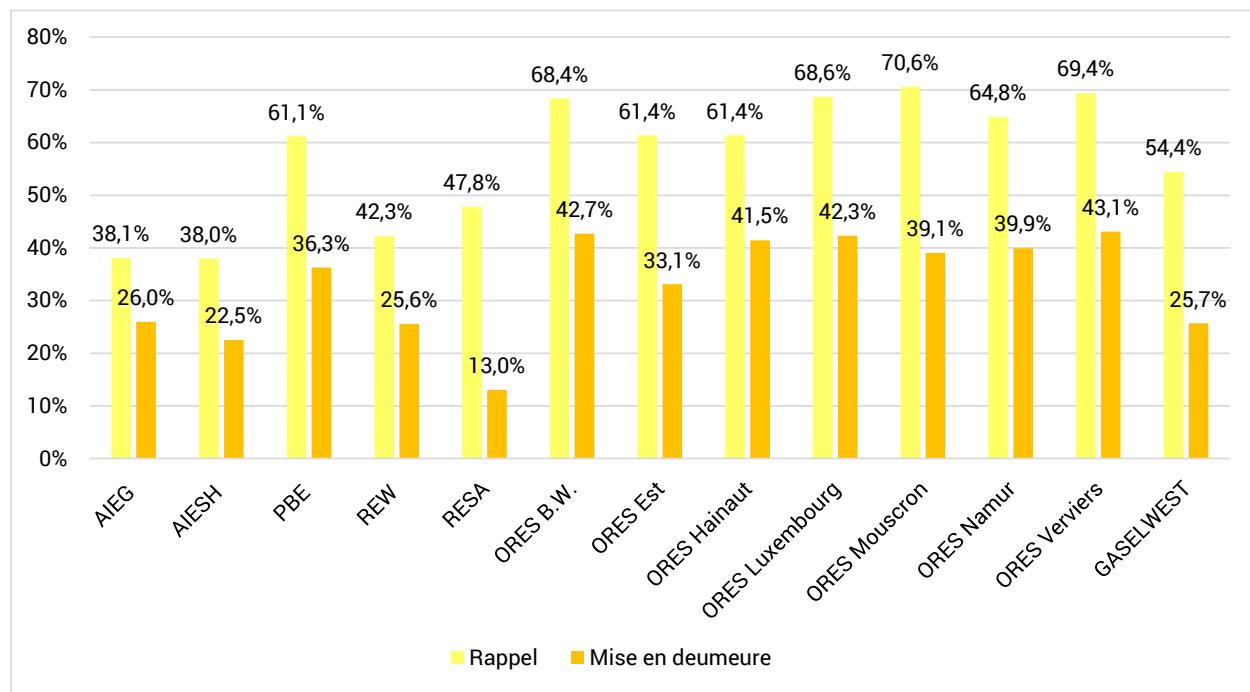
<sup>12</sup> Soulignons que le fournisseur ELEXYS a indiqué à la CWaPE avoir démarré seulement fin 2017 les procédures de rappel et de mise en demeure. Cette information explique les très faibles pourcentages repris pour ce fournisseur dans le graphique 9.

<sup>13</sup> En ce qui concerne le pourcentage de la clientèle résidentielle à qui un rappel ou une mise en demeure a été envoyé, RESA précise notamment que le pourcentage beaucoup plus élevé de clients protégés ayant reçu un rappel ou une mise en demeure de leur part par rapport à l'année 2016, s'explique par les changements informatiques mis en place dans le courant de l'année 2017. Ces modifications ont permis une automatisation accrue des procédures de recouvrement et ont permis de rattraper un retard engendré en 2016. Cette augmentation est principalement constatée en gaz.

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



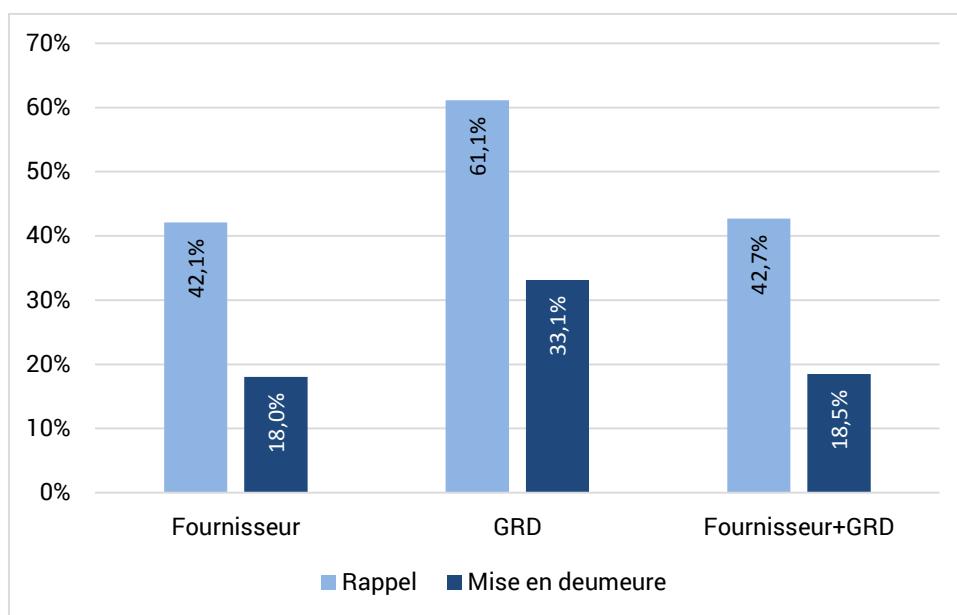
### 1.6.1.2. En gaz

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 2017 sont plus élevés que ceux constatés pour l'électricité. Ainsi, en 2017 près de 42,7 % du total de la clientèle résidentielle a reçu au moins un courrier de rappel en gaz. Ce pourcentage est quasi similaire à celui observé pour l'année 2016 où il s'élevait à 43 %.

Sur la même période, près de 18,5 % du total des clients résidentiels en gaz ont reçu un courrier de mise en demeure. Ce pourcentage est légèrement inférieur à celui observé pour l'année précédente (19,2 %).

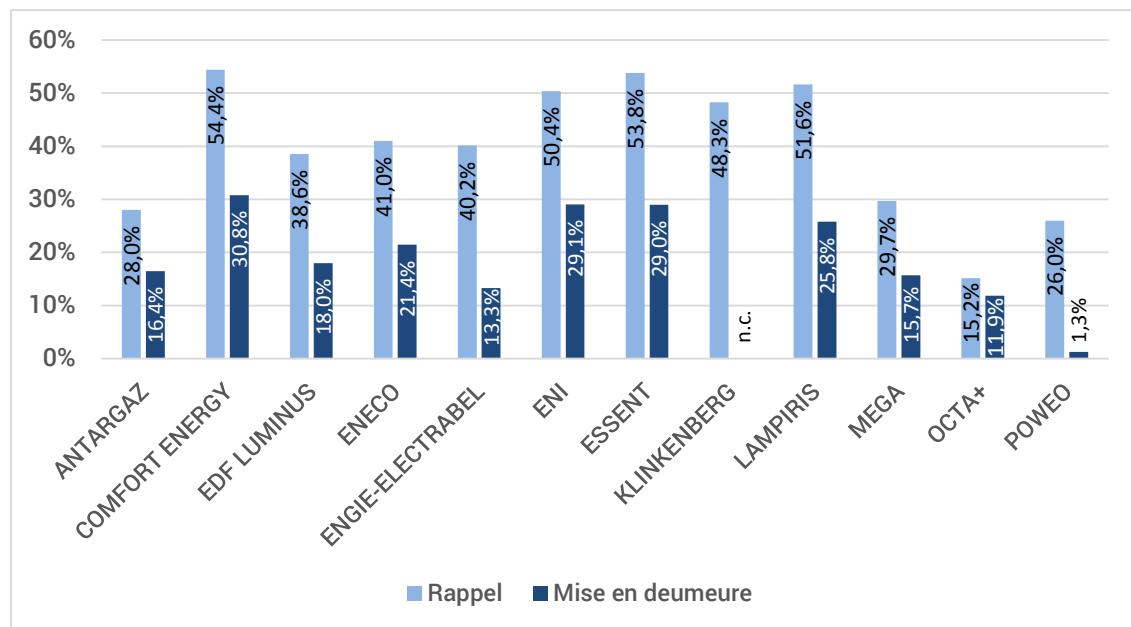
Il faut noter, comme pour l'électricité, que les pourcentages des clients protégés fournis en gaz par un GRD ayant reçu au moins un rappel et au moins une mise en demeure sont supérieurs à ceux observés pour les clients alimentés par un fournisseur commercial. Le graphique ci-dessous illustre ces informations.

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

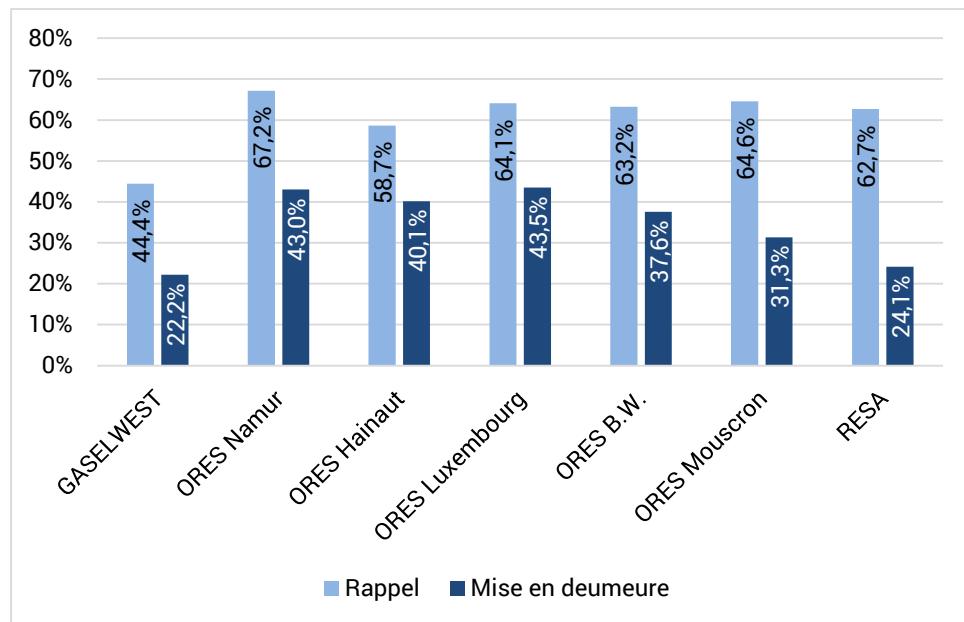


Les graphiques ci-dessous reprennent, par fournisseur et par GRD, le pourcentage de la clientèle résidentielle ayant reçu au moins un rappel ou une mise en demeure en gaz sur l'année 2017. Ils permettent de constater les variations parfois importantes qui existent entre les fournisseurs et entre les 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)<sup>14</sup>**



**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)**



<sup>14</sup> Le fournisseur KLINKENBERG a communiqué des informations relatives au nombre de rappels, mais n'a pas transmis les informations relatives au nombre de mises en demeure envoyées. Malgré ce manque, la CWaPE a jugé utile d'intégrer les informations transmises par ce fournisseur dans le graphique.

## 1.6.2. La déclaration de défaut de paiement

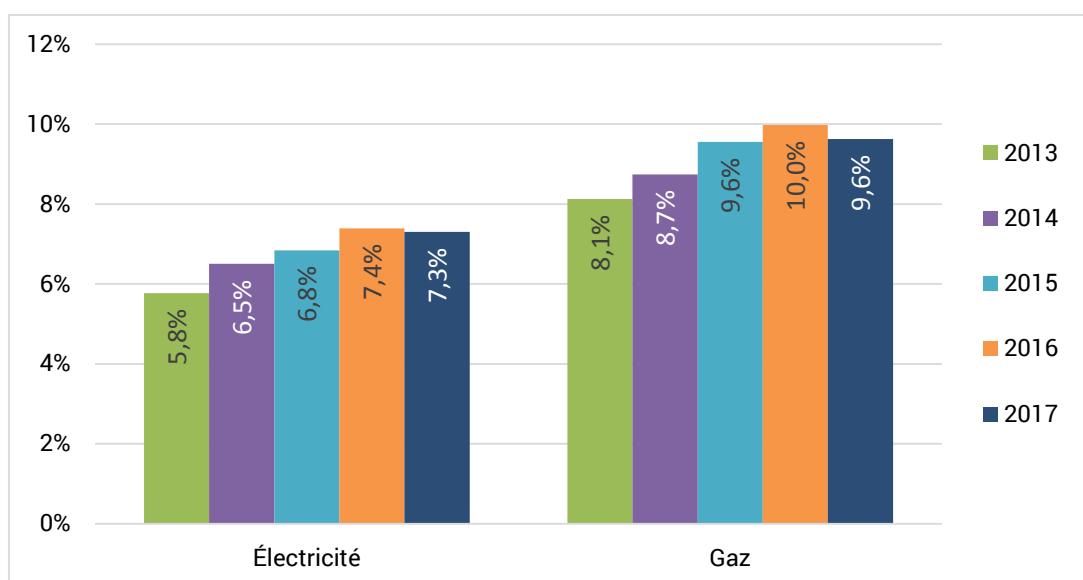
Si un client n'a pas régularisé sa situation après la réception des courriers de rappel et de mise en demeure envoyés par le fournisseur, celui-ci peut, conformément aux articles 31 et 34 respectivement des AGW OSP électricité et AGW OSP gaz, le déclarer en défaut de paiement.

En 2017, 7,3 % de la clientèle résidentielle en électricité ont été déclarés en défaut de paiement.

En gaz, 9,6 % de la clientèle résidentielle ont été déclarés en défaut de paiement.

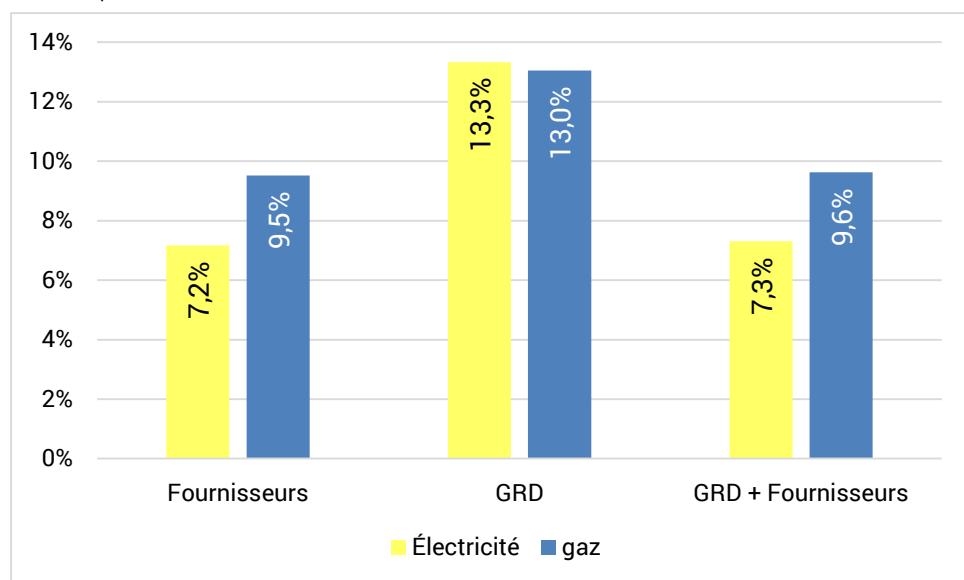
Comme l'illustre le graphique ci-dessous, le pourcentage de clients déclarés en défaut de paiement diminue légèrement en 2017 tant en électricité qu'en gaz, alors qu'il était en progression sur les cinq années précédentes.

GRAPHIQUE 14 ÉVOLUTION DU POURCENTAGE DE CLIENTS DÉCLARÉS EN DÉFAUT DE PAIEMENT  
(EXPRIMÉ EN % DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE)



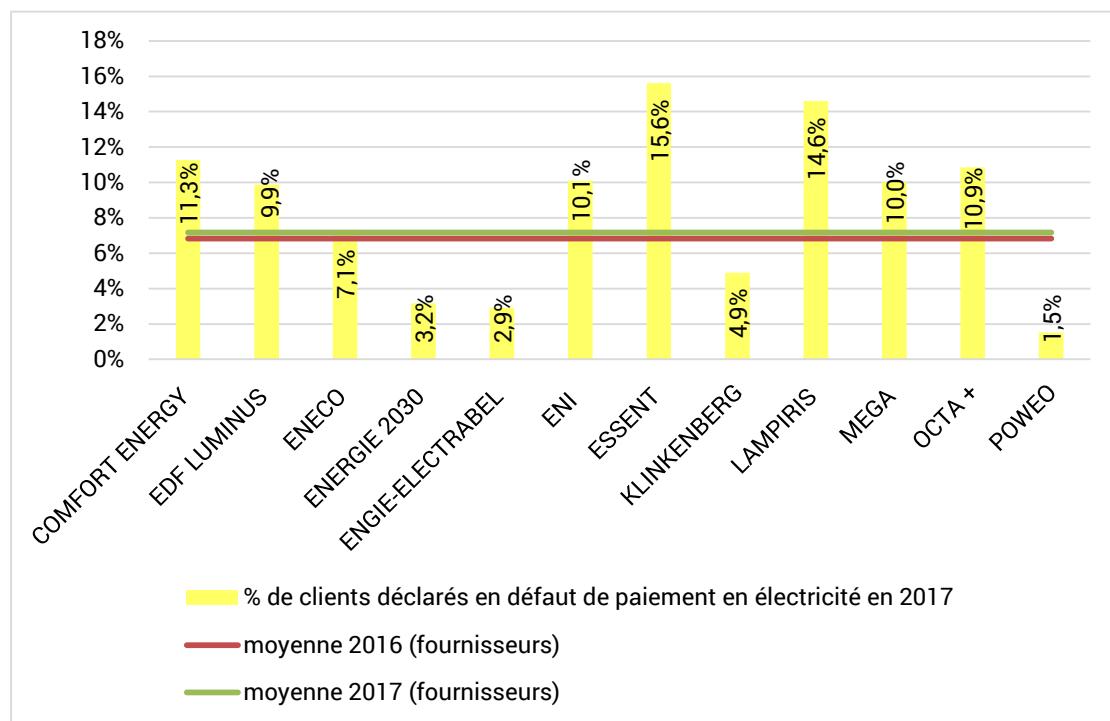
Des écarts au niveau du pourcentage de clients déclarés en défaut de paiement au sein de la clientèle résidentielle sont perceptibles non seulement d'une année à l'autre, mais également entre les acteurs. Les pourcentages de clients protégés déclarés en défaut de paiement par les GRD en électricité et en gaz sont par ailleurs de loin supérieurs à ceux observés chez les fournisseurs commerciaux. Le graphique ci-dessous illustre ces écarts.

GRAPHIQUE 15 POURCENTAGE DE CLIENTS DÉCLARÉS EN DÉFAUT DE PAIEMENT EN ÉLECTRICITÉ ET EN GAZ

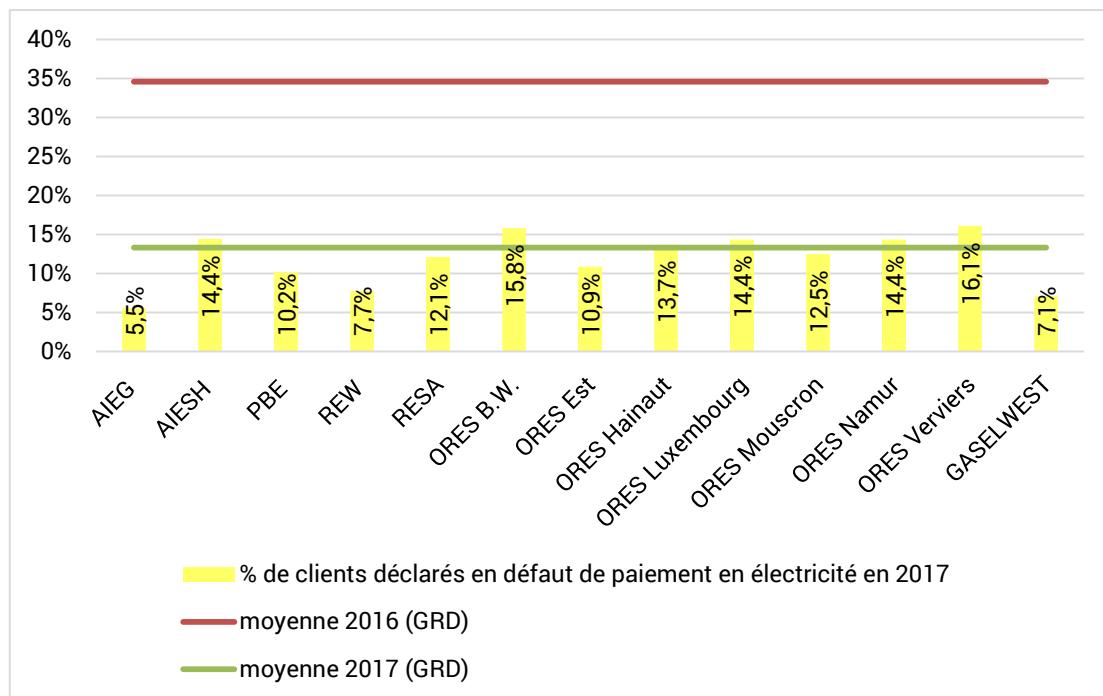


Les graphiques ci-dessous reprennent, par fournisseur et par GRD, le pourcentage de la clientèle résidentielle ayant été déclaré au moins une fois en défaut de paiement en électricité et en gaz sur l'année 2017.

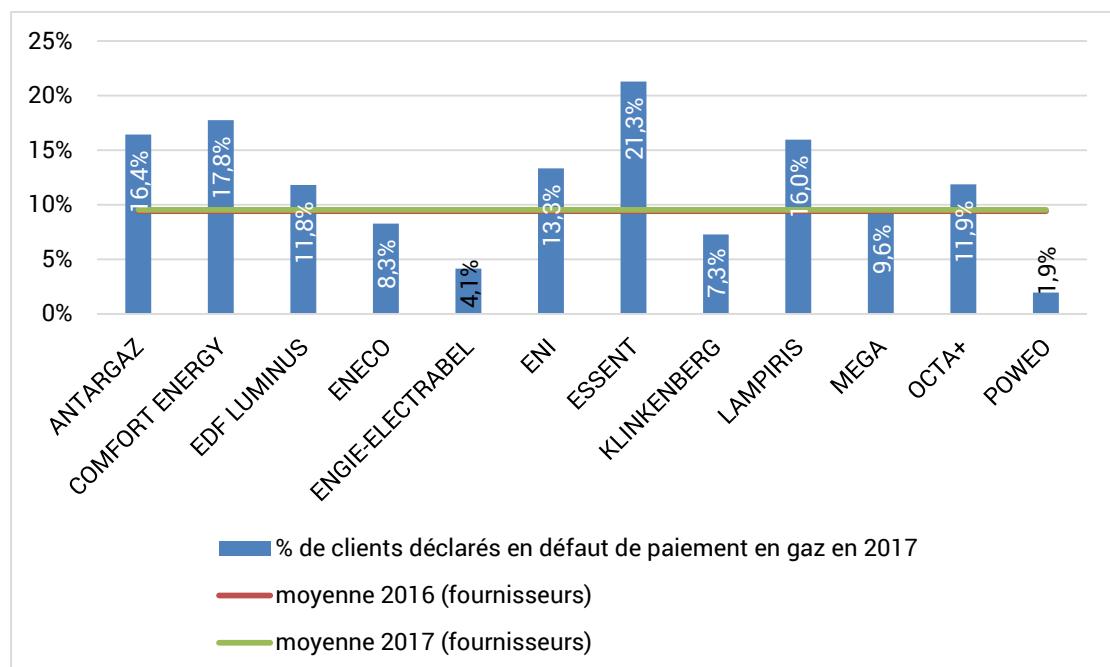
GRAPHIQUE 16 POURCENTAGE DE CLIENTS DÉCLARÉS EN DÉFAUT DE PAIEMENT EN ÉLECTRICITÉ  
(EXPRIMÉ PAR FOURNISSEUR COMMERCIAL ET EN % DE LEUR CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE)



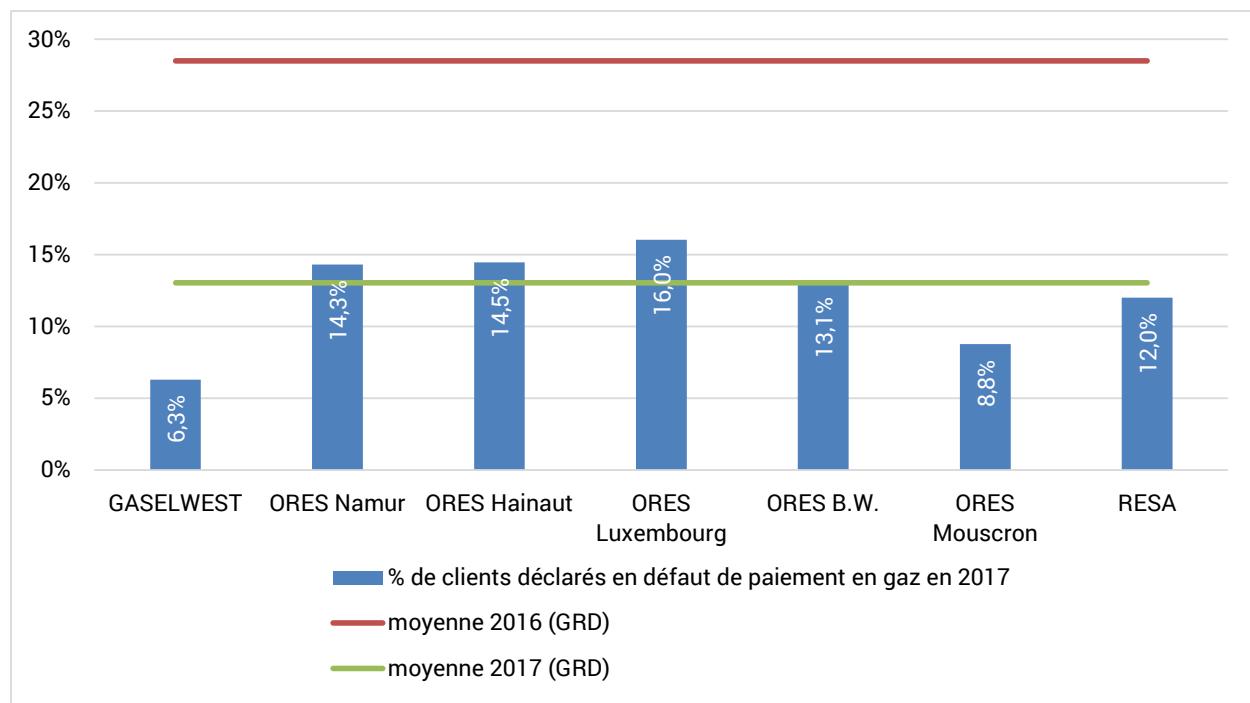
GRAPHIQUE 17 POURCENTAGE DE CLIENTS DÉCLARÉS EN DÉFAUT DE PAIEMENT EN ÉLECTRICITÉ  
(EXPRIMÉ PAR GRD ET EN % DE LEUR CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE PROTÉGEE)



GRAPHIQUE 18 POURCENTAGE DE CLIENTS DÉCLARÉS EN DÉFAUT DE PAIEMENT EN GAZ  
(EXPRIMÉ PAR FOURNISSEUR COMMERCIAL ET EN % DE LEUR CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE)



**GRAPHIQUE 19 POURCENTAGE DE CLIENTS DÉCLARÉS EN DÉFAUT DE PAIEMENT EN GAZ**  
 (EXPRIMÉ PAR GRD ET EN % DE LEUR CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE PROTÉGEE)



On peut constater à la lecture des graphiques 17 et 19 une nette diminution en 2017 du pourcentage moyen de clients protégés ayant été déclarés en défaut de paiement chez les GRD par rapport à l'année 2016 tant en électricité qu'en gaz. Celle-ci s'explique notamment par le fait que les données reprises par RESA (uniquement pour l'électricité) ne tiennent pas compte des habitants de la ville de LIEGE (centre-ville) pour la période de janvier à juin 2017<sup>15</sup> et par une modification, en 2017, des définitions ayant permis de récolter les données chez ORES. Il a en effet semblé à la CWaPE que l'analyse des informations dans le cadre de la procédure relative à un retard de paiement ne devait tenir compte que de la situation des clients actifs et des procédures et courriers avant le placement du compteur à budget. Les années précédentes, ORES a précisé à la CWaPE que les données avaient été comptabilisées pour ce GRD uniquement tant pour les clients actifs que passifs.

### 1.6.3. Les clients protégés déclarés en défaut de paiement

Comme l'illustre le tableau ci-dessous, le nombre total de clients protégés déclarés au moins une fois en défaut de paiement au cours de l'année 2017 est en diminution comparativement aux années précédentes. Ce constat est valable en électricité et en gaz et tant pour les clients alimentés par un fournisseur commercial que pour les clients alimentés par un fournisseur social.<sup>16</sup>

<sup>15</sup> Pour de plus amples informations, veuillez consulter le chapitre 1.6.1

<sup>16</sup> Rappelons que la diminution importante du pourcentage de clients protégés en défaut de paiement pour les clients alimentés par le fournisseur social s'explique notamment par des adaptations apportées à la définition des données réclamées aux acteurs. Chez ORES, les années précédentes, les données portaient sur l'ensemble des clients protégés en défaut de paiement tant pour les clients actifs que passifs. Pour les données relatives à 2017, seuls les clients protégés actifs en défaut de paiement ou ayant été actifs dans le courant de l'année 2017, ont été comptabilisés.

TABLEAU 1 NOMBRE DE CLIENTS PROTÉGÉS DÉCLARÉS EN DÉFAUT DE PAIEMENT

<b>Électricité</b>	2014	2015	2016	2017
Part des clients protégés parmi les clients en défaut de paiement	20%	22%	22%	16%
Part des clients en défaut de paiement dans les clients protégés	13%	14%	15%	11%
Part des clients protégés parmi les clients en défaut de paiement chez un fournisseur	14%	15%	14%	13%
Part des clients en défaut de paiement dans les clients alimentés par le fournisseur social	24%	28%	35%	13%
<b>Gaz</b>	2014	2015	2016	2017
Part des clients protégés parmi les clients en défaut de paiement	21%	24%	23%	17%
Part des clients en défaut de paiement dans les clients protégés	15%	18%	17%	12%
Part des clients protégés parmi les clients en défaut de paiement chez un fournisseur	16%	15%	15%	14%
Part des clients en défaut de paiement dans les clients alimentés par le fournisseur social	21%	29%	28%	13%

La part des clients protégés dans le total des clients déclarés en défaut de paiement a également diminué par rapport à l'année 2016 et s'élève à 16 % en électricité et à 17 % en gaz en 2017. Par ailleurs, la part des clients en défaut de paiement dans les clients protégés s'élève à 11 % en électricité et de 12 % en gaz.

Chez le fournisseur social, tant en électricité qu'en gaz, près de 13 % des clients protégés qu'il alimente ont été déclarés au moins une fois en défaut de paiement en 2017.

Chez les fournisseurs commerciaux, le pourcentage moyen de clients protégés déclarés au moins une fois en défaut de paiement en 2017 est également en diminution par rapport à l'année 2016 et s'élève à 13% en électricité et à 14% en gaz. Des écarts importants peuvent être constatés entre les différents fournisseurs, ces pourcentages pouvant varier de 6% à 41% en électricité et en gaz en fonction du fournisseur concerné.

## 1.7. LE PLACEMENT DU COMPTEUR À BUDGET

Lorsqu'un client a été déclaré en défaut de paiement, son fournisseur peut demander au gestionnaire de réseau de distribution de placer un compteur à budget. Un compteur à budget induit le prépaiement de l'énergie via une carte électronique rechargeable. C'est le GRD qui, à la demande du fournisseur ou du client, place le compteur à budget dans l'habitation du client. Ce dernier recevra alors une carte à insérer dans le lecteur du compteur à budget. Il pourra consommer de l'énergie pour une somme équivalente au montant crédité sur la carte. À défaut de crédit suffisant sur la carte, l'alimentation est coupée (situation désignée par le vocable « autocoupe ») de sorte que pour pouvoir disposer à nouveau d'électricité ou de gaz, le client est dans l'obligation de recharger sa carte. Le compteur à budget dispose toutefois d'une réserve, un crédit de secours, pour laisser le temps au client de se rendre dans un des points de recharge lorsque son crédit est épuisé. Il faut également noter que des mesures de protection complémentaires ont été prévues pour les clients protégés équipés d'un compteur à budget dont la possibilité de bénéficier de la fourniture minimale garantie en électricité et de pouvoir demander l'aide hivernale en gaz<sup>17</sup>.

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>18</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>17</sup> De plus amples informations à ce sujet sont disponibles dans les chapitres consacrés à la fourniture minimale garantie et à l'aide hivernale.

<sup>18</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.

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

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

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

Par ailleurs, le GRD dispose, à dater de la demande de placement de compteur à budget initiée par le fournisseur, de quarante jours pour finaliser la procédure de placement du compteur à budget. À défaut, le contrat entre le client et son fournisseur sera suspendu et le GRD reprendra provisoirement l'alimentation du client le temps de finaliser la procédure. Cette reprise provisoire par le GRD fait partie des cas d'alimentation temporaire d'un client par son GRD en tant que fournisseur X<sup>19</sup>. Cette fourniture temporaire par le GRD sera facturée au client au prix maximum tel que défini dans les arrêtés ministériels fédéraux du 1<sup>er</sup> juin 2004 pour l'électricité et du 15 février 2005 pour le gaz.

Après le placement du compteur à budget, une distinction au niveau de l'acteur qui alimente le client doit être opérée selon que le client déclaré en défaut de paiement est protégé ou non. Si le client concerné n'est pas protégé, alors ce dernier restera, après le placement du compteur à budget, alimenté par son fournisseur commercial aux mêmes conditions qu'auparavant. Par contre, si le client en défaut de paiement est un client protégé, il se verra transféré (ou « droppe ») chez son GRD qui assurera, après le transfert et le placement du compteur à budget (avec un limiteur de puissance en électricité), sa fourniture en énergie au tarif social.

Le décret du 11 avril 2014 modifiant le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et le décret du 21 mai 2015 modifiant le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz introduisent parmi les dispositions visant à améliorer la procédure de défaut de paiement et le placement du compteur à budget diverses mesures dont notamment :

- La suspension par les gestionnaires de réseau de la procédure de placement du compteur à budget en cas de contestation notifiée par écrit ou par voie écrite du client au GRD et intervention des CLE<sup>20</sup> en cas de litige ;
- L'introduction de la notion de « raisons techniques, médicales, structurelles ou sociales » pouvant justifier l'impossibilité de placer un compteur à budget et la détermination d'alternatives envisageables ;

---

<sup>19</sup> De plus amples informations à ce sujet sont présentées dans le chapitre relatif au fournisseur X.

<sup>20</sup> CLE ou commission locale pour l'énergie. De plus amples informations au sujet des CLE sont abordées plus loin dans la première partie de ce rapport.

- L'abandon de la fourniture X, c'est-à-dire de la fourniture par le gestionnaire de réseau, en cas de retard de placement de compteur à budget. Si le gestionnaire de réseau dépasse, pour des raisons qui lui sont imputables, le délai de placement qui sera établi par le gouvernement, il sera alors redevable au fournisseur qui a introduit la demande de placement, d'une intervention forfaitaire.

Les procédures et modalités d'octroi permettant de mettre en place les dispositions précitées n'ayant pas été définies par le Gouvernement au terme de l'année 2017, ces mesures ne peuvent être appliquées.

Par ailleurs, les nouvelles orientations prises dans le courant de l'année 2017 par le nouveau Gouvernement modifient certaines dispositions prévues dans le cadre de la procédure de placement d'un compteur à budget.

Le projet d'arrêté du Gouvernement wallon adopté en deuxième lecture en février 2018<sup>21</sup>, ainsi que l'avant-projet de décret programme introduisent également différentes adaptations. Ils modifient l'autorité auprès de laquelle il est possible d'introduire une contestation contre le placement d'un compteur à budget et prévoit que l'analyse d'une telle contestation se fasse par le Service régional de médiation pour l'énergie (SRME), en lieu et place du GRD. Ces projets suppriment les références à la définition des différentes raisons d'impossibilité de placer le compteur à budget et ne reprennent plus la disposition prévoyant que la commission locale pour l'énergie puisse se réunir en ce qui concerne le plan de paiement raisonnable ainsi qu'en cas d'impossibilité de placer un compteur à budget pour des raisons techniques, médicales, structurelles ou sociales. Le projet d'arrêté propose également la définition d'un montant minimum de dettes pour pouvoir placer le compteur à budget ainsi que la gratuité de la pose du compteur à budget pour la majorité des situations.

La CWaPE suivra avec attention l'évolution de ces différentes propositions.

La présente section vise à analyser les données statistiques relatives aux différentes étapes relatives à la procédure de placement d'un compteur à budget.

La CWaPE rappelle que les statistiques reprises dans les points suivants 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. Les termes « placement » et « réactivation » des compteurs à budget sont compris sous le vocable « placement de compteur à budget ».

---

<sup>21</sup> Projet d'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 2016 relatif à l'obligation de service public à charge des gestionnaires de réseau de distribution favorisant l'utilisation rationnelle de l'énergie.

## 1.7.1. En électricité

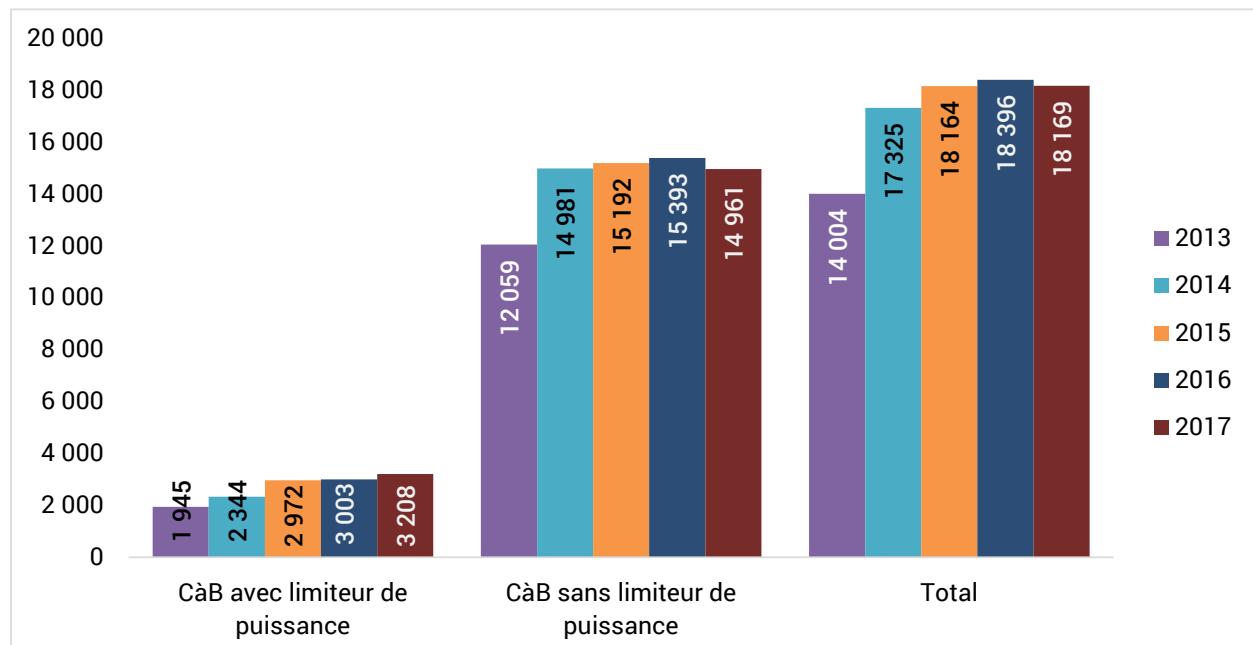
### 1.7.1.1. La demande et le placement des compteurs à budget en électricité

Le nombre total de **demandes de placement** de compteurs à budget introduites par les fournisseurs et les GRD en tant que fournisseur social s'est élevé à 95 160 en 2017<sup>22</sup>, chiffre en légère hausse (+1,6%) par rapport à l'année 2016.

Le nombre total de **placements effectifs** de compteur à budget en électricité durant l'année s'élève à 18 169, soit une diminution de 1,2% par rapport à l'année 2016.

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution du nombre de placements de compteurs à budget électricité sur les cinq dernières années en identifiant ceux placés auprès des clients protégés (équipés d'un limiteur de puissance) et des clients non protégés. On peut noter à la lecture du graphique présenté que si le nombre total de placements de compteur à budget diminue en 2017, le nombre de placements de compteur à budget en électricité placés auprès de clients protégés augmente sur les 5 dernières années présentées.

GRAPHIQUE 20 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PLACEMENTS DE COMpteURS À BUDGET EN ÉLECTRICITÉ



Plusieurs éléments peuvent expliquer la différence entre le nombre de demandes de placement du compteur à budget 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 **58 %** des demandes de placement de compteur à budget qui ont été annulées en 2017 en raison de l'apurement total de la dette du client ;
- Dans **19%** des cas, les demandes ont abouti à un **placement effectif** des compteurs à budget
- Dans **16%** des cas, ce sont les situations de déménagement ou de changement de fournisseur qui donnent lieu à l'**abandon** de la demande de placement ;

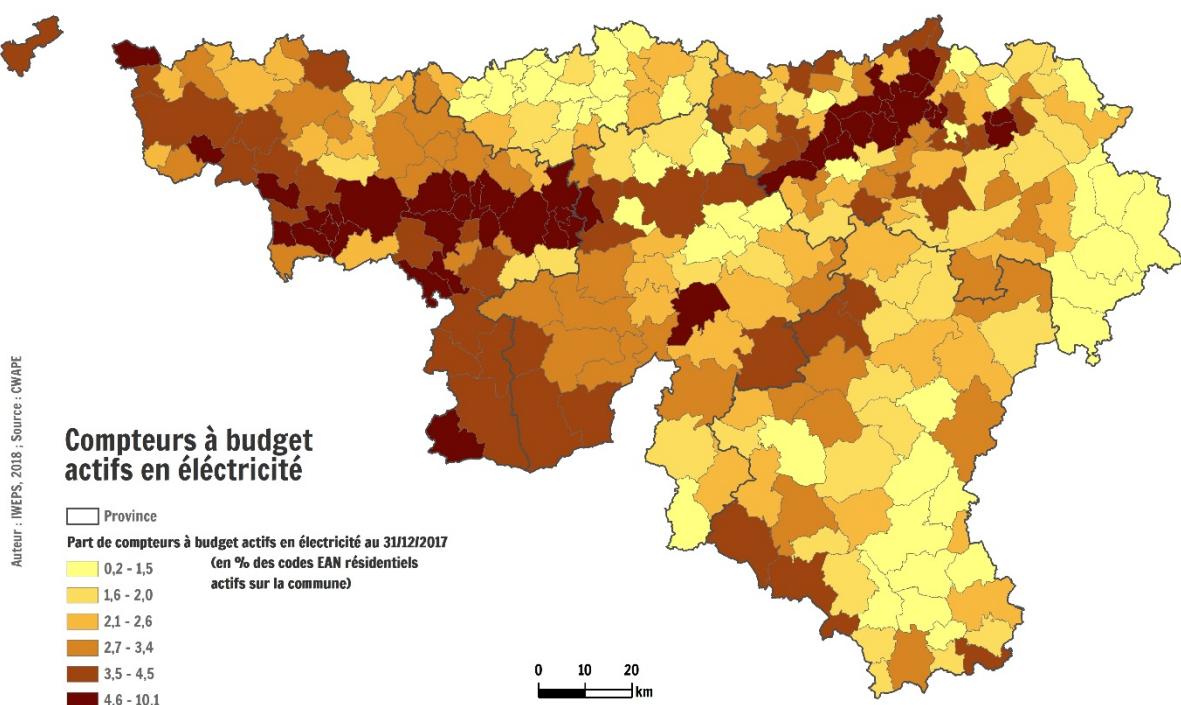
<sup>22</sup> Il faut noter qu'une demande de placement peut être initiée à plusieurs reprises pour un même client et, dès lors, être comptabilisée plusieurs fois dans le nombre total de demandes de placement.

- Le client peut également être **absent** lors du placement d'un compteur à budget, ou le **refuser** notamment en raison de l'image parfois négative associée à celui-ci ou lorsqu'il est en litige avec son fournisseur sur les montants dus. Le logement peut également **être inhabité** lorsque le GRD se présente pour placer le compteur à budget. Dans ces cas, la procédure se poursuivra, soit par l'abandon, soit par une annulation de la procédure, soit par la coupure du point. Quelques **4 %** des demandes de placement de compteur à budget ont abouti à une **coupure** de l'alimentation du client en 2017.<sup>23</sup>
- Enfin, **2 %** des demandes n'ont pas abouti à l'une des situations précitées, probablement car la procédure de placement de compteur à budget n'avait pas encore été finalisée au terme de l'année 2017.
- Enfin, **2 %** des demandes n'ont pas abouti à l'une des situations précitées, probablement car la procédure de placement de compteur à budget n'avait pas encore été finalisée au terme de l'année 2017.

Fin 2017, le nombre de compteurs à budget pour l'électricité placés sur le territoire de la Wallonie s'élevait à 167 182. Parmi ceux-ci, 68 947, soit 41,2 % d'entre eux étaient effectivement actifs. Notons que les compteurs à budget « inactifs » fonctionnent alors comme des « compteurs normaux » pour lesquels la fonction « prépaiement » a été désactivée.

Quelques 4,3 % de l'ensemble des clients résidentiels wallons disposaient d'un compteur à budget actif en électricité. Ce pourcentage est quasi similaire à celui constaté pour l'année 2016 où il s'élevait à 4,2%. Le pourcentage des clients protégés équipés d'un compteur à budget actif avec un limiteur de puissance s'élevait à la fin de l'année 2017 à 6,8 %.

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



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

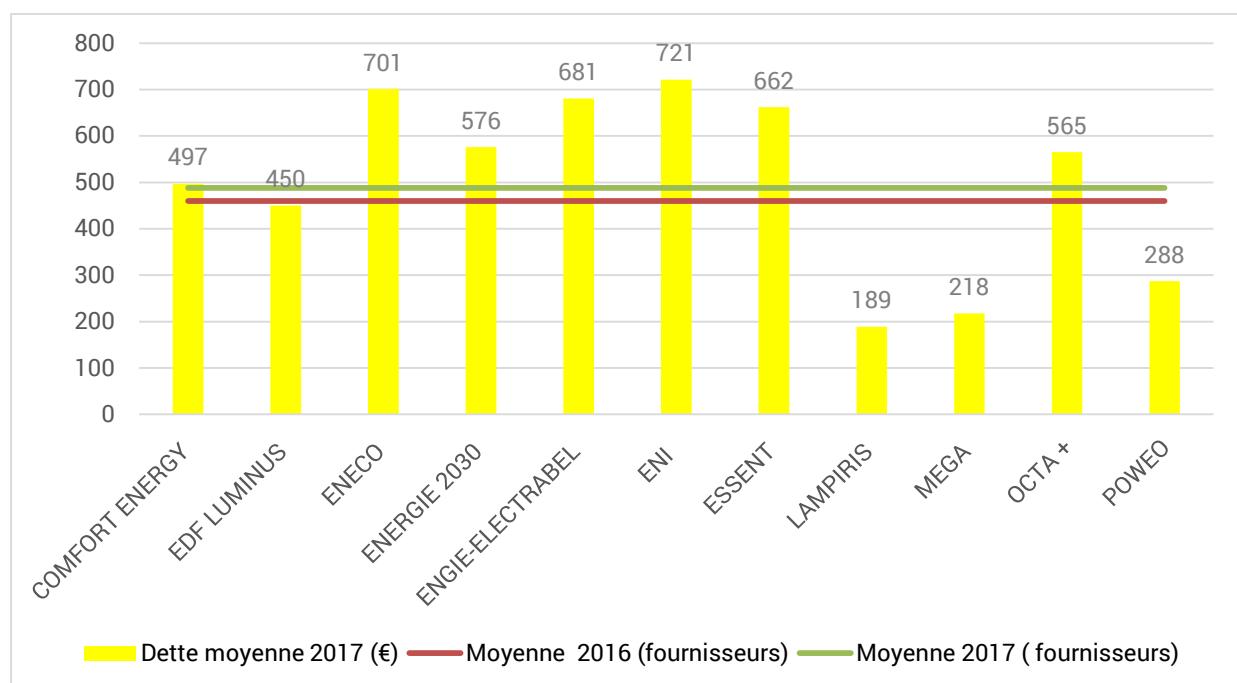
### 1.7.1.2. Le montant de la dette au moment du placement du compteur à budget en électricité

Les AGW OSP<sup>24</sup> prévoient que le fournisseur informe le client du montant exact de sa dette au moment du placement du compteur à budget. Par ailleurs, ces arrêtés interdisent explicitement que la dette antérieure au placement du compteur à budget soit récupérée au travers des rechargements de la carte du compteur.

Le montant de la dette moyenne en électricité au moment du placement du compteur à budget pour l'ensemble des clients résidentiels<sup>25</sup> en 2017, soit 485,4 EUR, a augmenté de 5,2% par rapport à l'année 2016. Ce montant moyen est plus élevé pour les clients alimentés par un fournisseur commercial où il s'élève à 488 EUR que celui constaté pour les clients protégés alimentés par les gestionnaires de réseau de distribution, soit 433 EUR. Par rapport à l'année 2016, et comme l'illustrent les deux graphiques ci-après, le montant de la dette moyenne en 2017 est plus élevé chez les fournisseurs commerciaux, et moins élevé chez les GRD.

Les graphiques ci-dessous permettent également de montrer les variations importantes qui existent entre les acteurs. Il est à noter que pour les GRD de plus petite taille (à savoir l'AIEG, l'AIESH, la PBE, la RWE et GASELWEST), le nombre de clients protégés déclarés en défaut de paiement par le GRD qui se sont vus placer un compteur à budget en 2017 est inférieur à 10. Le montant de la dette moyenne peut donc être fortement influencé par un client qui présente une dette très faible ou très élevée.

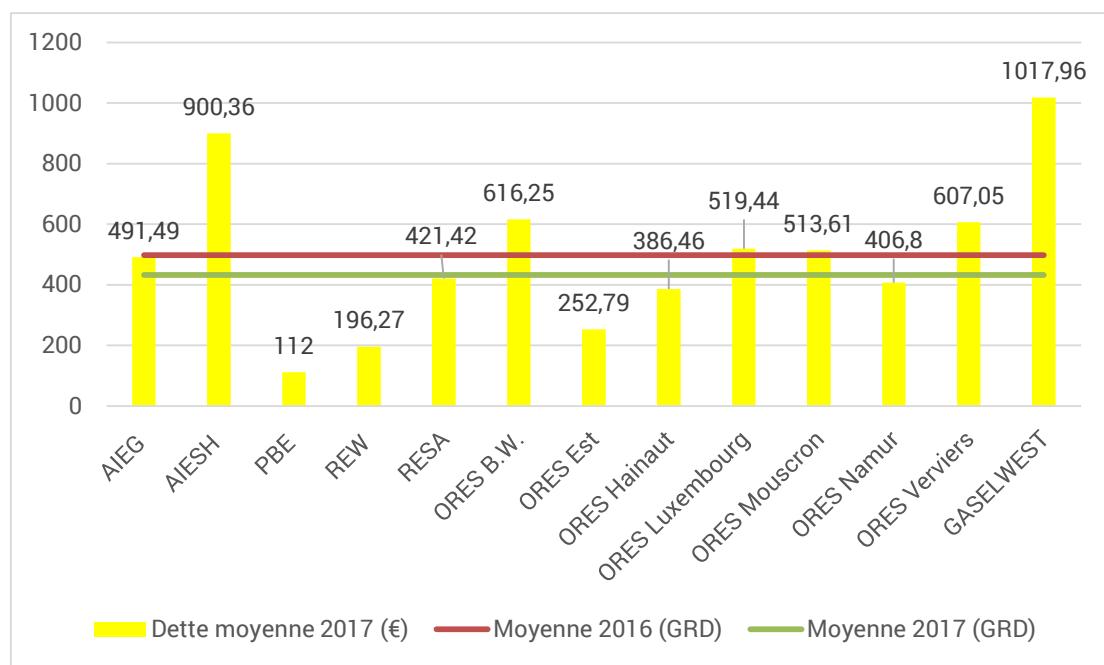
GRAPHIQUE 21 MONTANT DE LA DETTE MOYENNE (EUR) AU MOMENT DU PLACEMENT DU COMPTEUR À BUDGET EN ÉLECTRICITÉ CHEZ LES FOURNISSEURS COMMERCIAUX



<sup>24</sup> Article 35 de l'AGW OSP électricité, article 37 de l'AGW OSP gaz

<sup>25</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 22 MONTANT DE LA DETTE MOYENNE (EUR) AU MOMENT DU PLACEMENT DU COMPTEUR À BUDGET EN ÉLECTRICITÉ CHEZ LES GRD**



La segmentation des clients en fonction du montant de la dette au moment du placement du compteur à budget<sup>26</sup> se présente comme suit :

- 13,3 % des clients présentaient une dette inférieure ou égale à 100 EUR ;
- 8,3 % des clients présentaient une dette comprise entre 100 et 150 EUR;
- 9,1 % des clients présentaient une dette comprise entre 150 et 200 EUR;
- 8,2 % des clients présentaient une dette comprise entre 200 et 250 EUR;
- 28,4 % des clients présentaient une dette comprise entre 250 et 500 EUR;
- 19,1 % des clients présentaient une dette comprise entre 500 et 1000 EUR;
- 13,6 % des clients présentaient une dette supérieure à 1000 EUR au moment.

En 2017, le pourcentage de clients présentant une dette inférieure à 200 euros au moment du placement du compteur à budget était de 30,7%. Ce pourcentage a diminué de 5,8% par rapport à l'année 2016.

### 1.7.1.3. Le délai de placement du compteur à budget en électricité

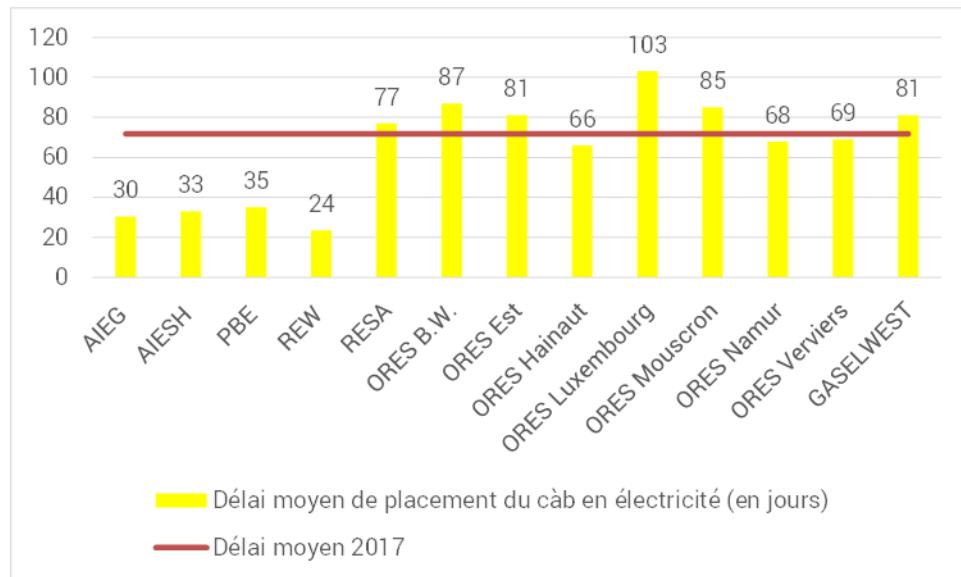
L'analyse des délais de placement des compteurs à budget fait apparaître une diminution du délai moyen de placement en 2017 tant en électricité qu'en gaz.

Parmi les 18 154 compteurs à budget électriques placés sur l'année 2017, 23,3 % ont été placés dans le respect du délai de quarante jours. Ce pourcentage est légèrement supérieur aux 22,6 % constatés en 2016.

Le délai moyen de placement d'un compteur à budget en électricité diminue en 2017 par rapport à 2016 puisqu'il était de 81 jours en 2016, contre 72 jours en 2017.

Comme l'illustre le graphique ci-dessous le délai moyen de placement d'un compteur à budget en électricité varie d'un GRD à l'autre. Il est à noter que le délai moyen de placement d'un compteur à budget en électricité chez les GRD de petite taille (AIEG, AIESH, Réseau d'énergie de Wavre et PBE) est inférieur à quarante jours.

GRAPHIQUE 23 DÉLAI MOYEN (EN JOURS) DU PLACEMENT D'UN COMPTEUR À BUDGET EN ÉLECTRICITÉ



Enfin, la CWaPE constate que, parmi les compteurs à budget en électricité qui ont été placés en 2017, quelques 67,4 % des compteurs ont été placés à la première visite du GRD et 32,6 % à la seconde visite.

## 1.7.2. En gaz

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

Comme en électricité, le nombre de demandes de placement<sup>27</sup> de compteurs à budget gaz introduites par les fournisseurs et les GRD augmente légèrement en 2017 avec un total de 48 870 demandes. Cela représente une augmentation de 2,8 % par rapport à l'année 2016.

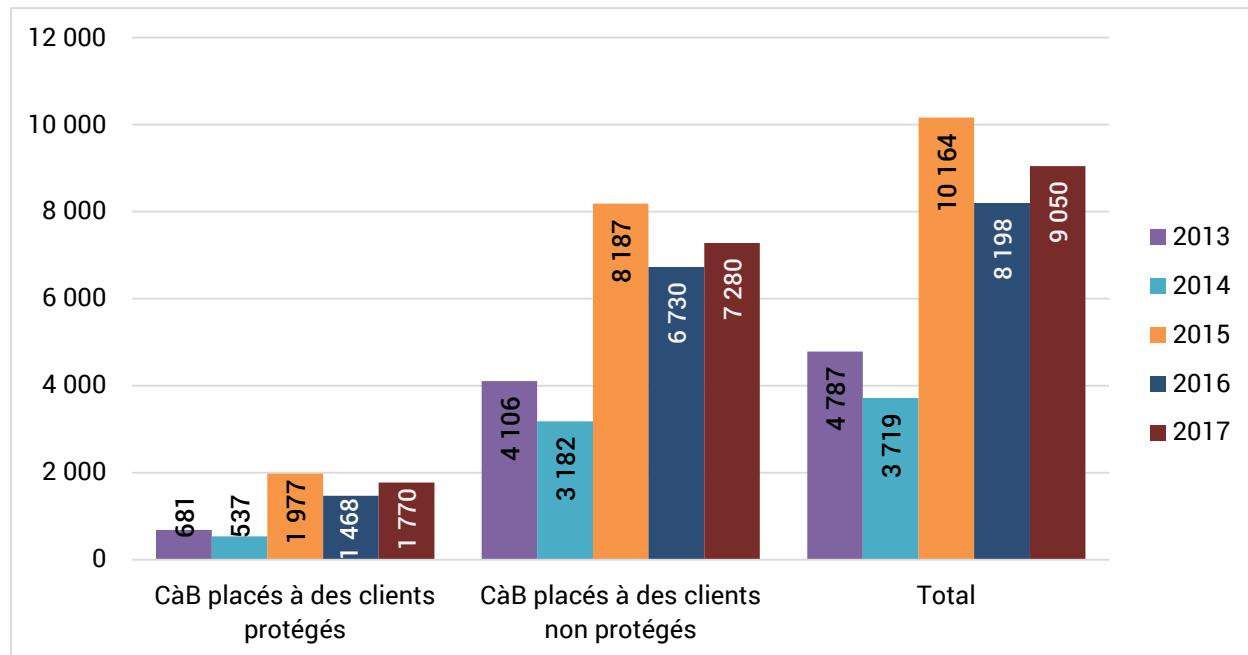
Après avoir diminué en 2016, le nombre de compteurs à budget gaz effectivement placés durant l'année augmente de 10,4 % en 2017 pour arriver à un total de 9 050 compteurs à budget gaz placés. Parmi ceux-ci, 7 280 ont été placés auprès de client non protégés et 1 770 auprès de clients protégés. L'augmentation du nombre de compteurs à budget gaz placés en 2017 est plus importante pour les compteurs à budget gaz placés chez les clients protégés (+20,6%) que pour ceux placés auprès de clients non protégés (+8,2%).

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution du nombre de placements de compteurs à budget gaz sur les cinq dernières années. Rappelons que la forte hausse du nombre de placements de compteurs à budget gaz constatée en 2015 est la conséquence de l'ajournement du placement des compteurs à budget gaz en 2013 et 2014 et de la nécessité, en 2015, de rattraper le retard pris au cours de ces années.

<sup>26</sup> Les fournisseurs, KLINKENBERG et ELEXYS n'ont pas été en mesure de communiquer à la CWaPE les données demandées pour l'année 2017.

<sup>27</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.

GRAPHIQUE 24 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PLACEMENTS DE COMpteURS À BUDGET EN GAZ



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

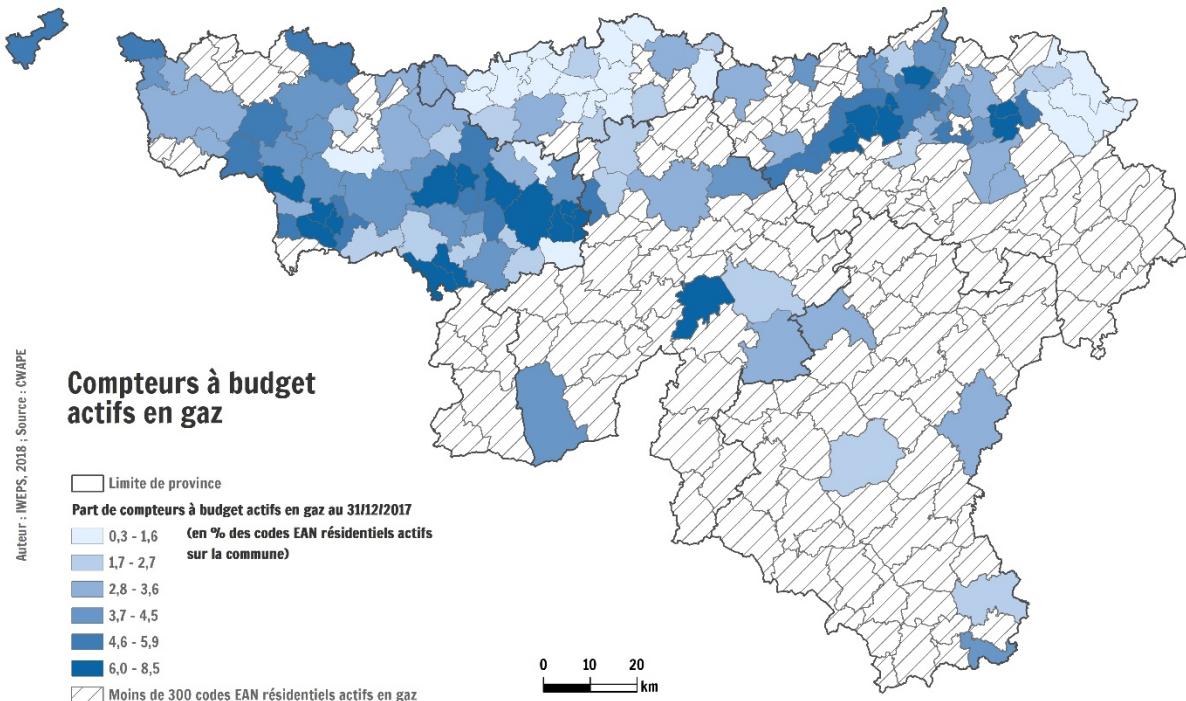
- Ce sont ainsi **54,8 %** des demandes de placement de compteur à budget qui ont été **annulées** en 2017 en raison de l'apurement total de la dette du client ;
- Dans **18,5%** des cas, les demandes ont abouti à un **placement effectif** des compteurs à budget
- Dans **21,9%** des cas, ce sont les situations de déménagement ou de changement de fournisseur qui donnent lieu à **l'abandon** de la demande de placement ;
- Le client peut également être **absent** lors du placement d'un compteur à budget, ou le **refuser** notamment en raison de l'image parfois négative associée à celui-ci ou lorsqu'il est en litige avec son fournisseur sur les montants dus. Le logement peut également **être inhabité** lorsque le GRD se présente pour placer le compteur à budget. Dans ces cas, la procédure se poursuivra, soit par l'abandon, soit par une annulation de la procédure, soit par la coupure du point. Quelques **5,6%** des demandes de placement de compteur à budget ont abouti à une **coupure** de l'alimentation du client en 2017.<sup>28</sup>
- Enfin, **0,8%** des demandes traitées en 2017 résultait d'une procédure de demande introduite l'année précédente.

En conclusion, fin 2017, le nombre de compteurs à budget gaz placés sur le territoire de la Wallonie s'élevait à 59 774. Parmi ceux-ci, 51,5 % d'entre eux, étaient effectivement actifs.

Quelques 4,6 % de l'ensemble des clients résidentiels wallons disposent d'un compteur à budget actif en gaz. Le pourcentage des clients protégés équipés d'un compteur à budget actif s'élevait à 7,11 %. Ces chiffres sont relativement similaires à ceux constatés pour l'électricité et légèrement supérieurs à ceux constatés pour l'année 2016.

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

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

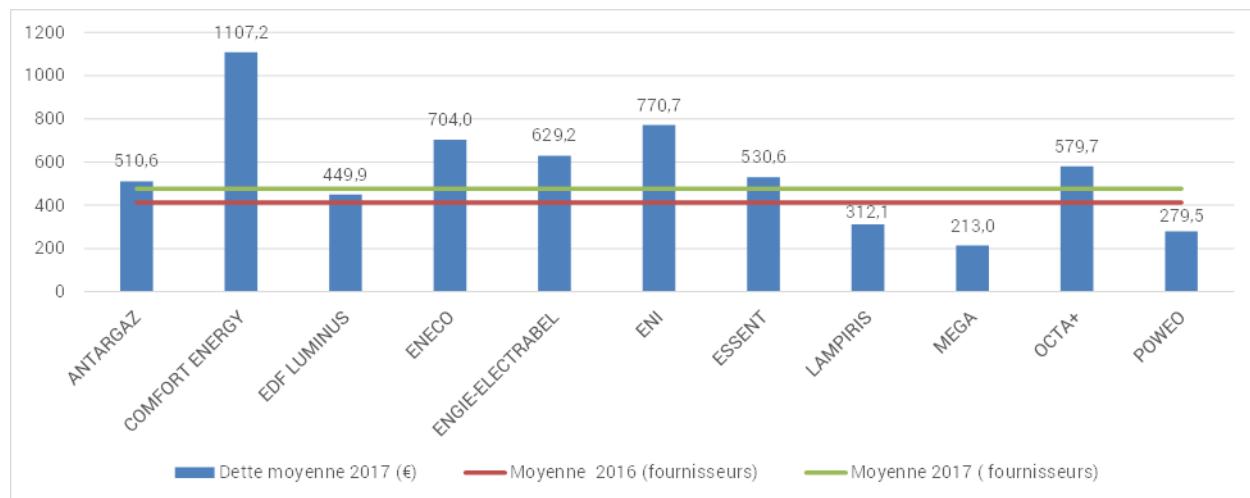


### 1.7.2.2. Le montant de la dette au moment du placement du compteur à budget en gaz

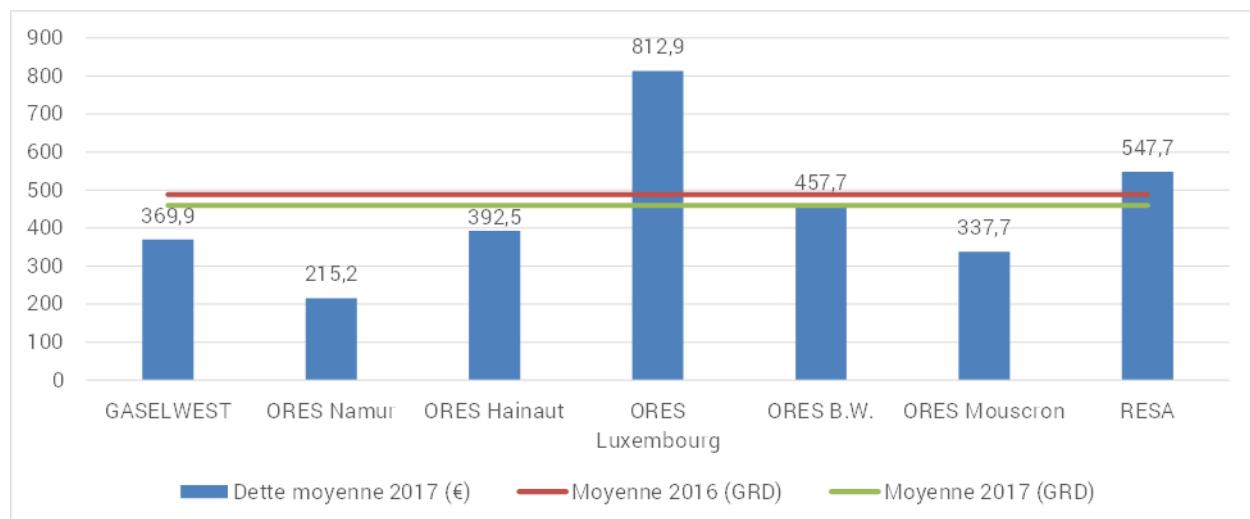
Le montant de la dette moyenne au moment du placement du compteur à budget en 2017 pour un client résidentiel était de 476,3 EUR. Il est inférieur au montant de la dette moyenne en électricité pour la même période et a augmenté de 14,5% par rapport à l'année 2016. Ce montant moyen est légèrement moins élevé chez les GRD (459,6 EUR) que chez les fournisseurs commerciaux (477,2 EUR).

Les graphiques ci-dessous illustrent ces informations et mettent en évidence les variations entre les acteurs du marché. Pour les fournisseurs et GRD de plus petite taille qui ont un nombre très faible de clients qui se sont vus placer un compteur à budget durant l'année 2017, le montant de la dette moyenne au moment du placement du compteur à budget gaz peut être fortement influencé par un client qui présente une dette très faible ou très élevée. Les graphiques permettent également d'effectuer le même constat qu'en électricité, à savoir que par rapport à l'année 2016, le montant de la dette moyenne en 2017 est plus élevé chez les fournisseurs commerciaux, et moins élevé chez les GRD.

**GRAPHIQUE 25 MONTANT DE LA DETTE MOYENNE (EUR) AU MOMENT DU PLACEMENT DU COMPTEUR À BUDGET EN GAZ CHEZ LES FOURNISSEURS COMMERCIAUX**



**GRAPHIQUE 26 MONTANT DE LA DETTE MOYENNE (EUR) AU MOMENT DU PLACEMENT DU COMPTEUR À BUDGET EN GAZ CHEZ LES GRD.**



La segmentation des clients en fonction du montant de la dette au moment du placement du compteur à budget se présente comme suit :

- 12,4 % des clients présentaient une dette inférieure ou égale à 100 EUR au moment du placement du compteur à budget ;
- 7,5 % des clients présentaient une dette comprise entre 100 et 150 EUR au moment du placement du compteur à budget ;
- 8,2 % des clients présentaient une dette comprise entre 150 et 200 EUR au moment du placement du compteur à budget ;
- 8,1 % des clients présentaient une dette comprise entre 200 et 250 EUR au moment du placement du compteur à budget ;
- 28,4 % des clients présentaient une dette comprise entre 250 et 500 EUR ;
- 22,3 % des clients présentaient une dette comprise entre 500 et 1000 EUR ;
- 13,1 % des clients présentaient une dette supérieure à 1000 EUR.

En 2017, le pourcentage de clients présentant une dette inférieure à 200 euros au moment du placement du compteur à budget gaz était de 28,1%. Ce pourcentage a diminué de 6,7% par rapport à l'année 2016.

Cette segmentation est relativement similaire à celle constatée en électricité.

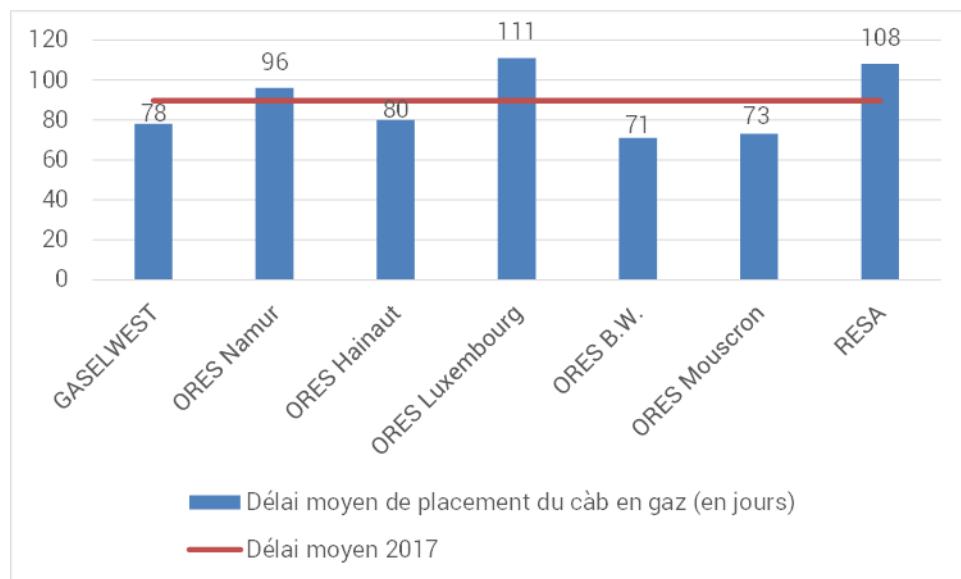
### 1.7.2.3. 1Le délai de placement des compteurs à budget gaz

En 2017, sur les 9 050 compteurs à budget gaz placés, 19,3 % de ceux-ci l'ont été dans un délai de quarante jours, contre 14,9% en 2016.

Le délai moyen de placement des compteurs à budget en gaz en 2017 était de 90 jours contre 124 jours en 2016. Une diminution du délai moyen de placement des compteurs à budget gaz est constatée chez tous les GRD et principalement chez ORES. .

Le graphique ci-dessous illustre le délai moyen de placement des compteurs à budget gaz par GRD pour l'année 2017.

**GRAPHIQUE 27 DÉLAI MOYEN (EN JOURS) DU PLACEMENT D'UN COMPTEUR À BUDGET EN GAZ**



Parmi les compteurs à budget en gaz qui ont été placés en 2017, 58,8 % ont été placés à la première visite du GRD et 41,2 % à la seconde visite. On constate que c'est surtout chez RESA que le pourcentage de compteurs à budget placés à la première visite est le plus élevé (73,3%).

## 1.8. LES RECHARGEMENTS DES COMPTEURS À BUDGET

### 1.8.1. Les lieux de rechargement

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

Ainsi, afin de pouvoir recharger la carte de son compteur, le client disposait en 2017 des possibilités suivantes :

- le bureau d'accueil de son GRD ;
- les CPAS équipés d'un dispositif de recharge ;
- les terminaux Xenta dans les commerces de proximité ;
- les éventuelles bornes de recharge extérieures installées par les GRD.

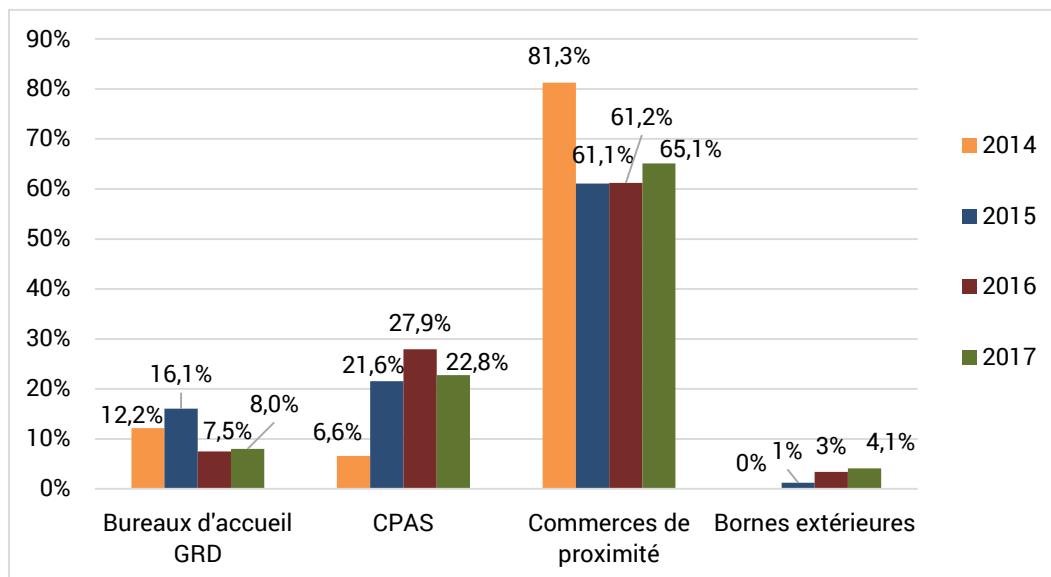
Les terminaux Xenta dans les commerces, soit principalement les librairies, les commerces de proximité ainsi que les petites et moyennes surfaces, permettent le rechargeement uniquement de manière assistée. Le commerçant doit faire au préalable une manipulation sur le terminal avant que le client puisse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

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

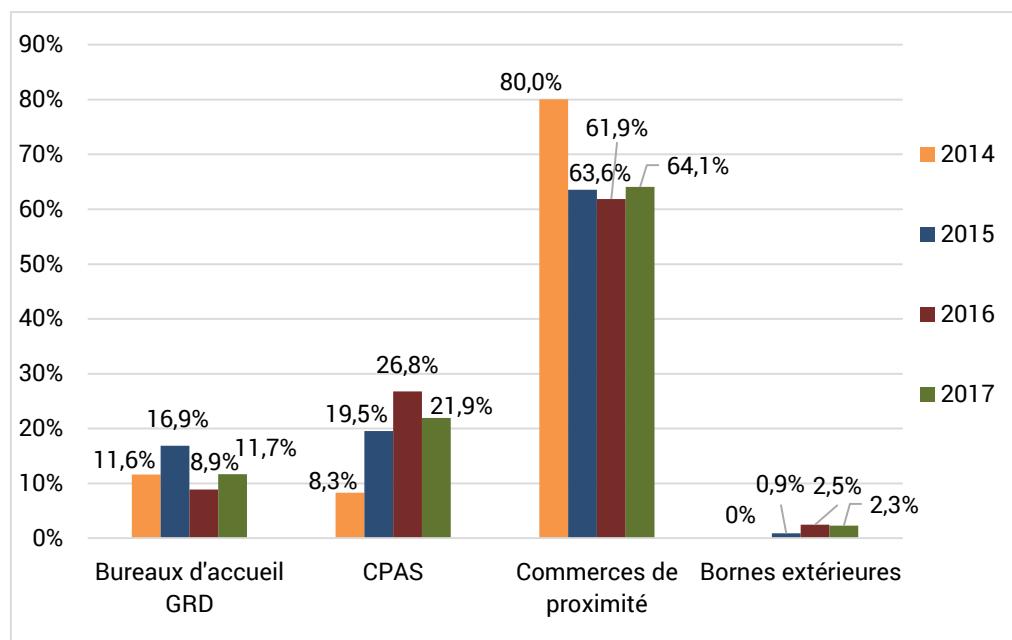
Face à la difficulté de trouver dans certaines communes des lieux d'accueil de terminaux Xenta ou suite à des problèmes rencontrés dans plusieurs commerces de proximité, ORES a fait le choix d'installer des bornes de recharge extérieures. C'est notamment le cas dans les communes de Verviers, Tournai, Ath et Tamines.

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

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



GRAPHIQUE 29 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE RECHARGEMENTS DES COMPTEURS À BUDGET **GAZ** PAR LIEU DE RECHARGEMENT (EXPRIMÉ EN % DU NOMBRE DE RECHARGEMENTS EFFECTUÉS SUR L'ANNÉE)



Tant en électricité qu'en gaz, le terminal Xenta dans les commerces de proximité reste sans conteste le mode de recharge le plus utilisé par la clientèle depuis 2014.

Un autre constat important concerne la part des rechargements réalisés dans les locaux des CPAS équipés à cette fin. Ce pourcentage a connu une croissance telle que, depuis 2015, les CPAS sont devenus, par ordre d'importance, le deuxième lieu de recharge des cartes des compteurs à budget. En 2017, ce pourcentage atteint respectivement 22,8 % en électricité et 21,9 % en gaz.

Le nombre de rechargements effectués via les bornes extérieures reste très faible en raison du nombre réduit de bornes mises à disposition des clients.

## 1.8.2. Les montants moyens rechargés sur la carte du compteur à budget par recharge

**En électricité**, le montant moyen rechargé sur la carte par recharge pour l'ensemble des clients résidentiels équipés d'un compteur à budget actif pour l'année 2017 était de **39 EUR**. Il est légèrement inférieur pour les clients protégés qui consacrent en moyenne 35,4 EUR par recharge, que pour les clients non protégés qui rechargent en moyenne 40 EUR. Ces montants sont légèrement supérieurs aux valeurs moyennes constatées en 2016 qui étaient respectivement de 34,5 EUR pour les clients protégés et de 39,5 EUR pour les clients non protégés.

**En gaz**, le montant moyen rechargé sur la carte par recharge pour l'ensemble des clients résidentiels pour l'année 2017 est légèrement supérieur à celui constaté en électricité et s'élève à **42 EUR**. Pour les clients protégés, ce montant moyen est inférieur à celui rechargé par les clients non protégés : il s'élève respectivement à 35,8 EUR pour les protégés et à 43,4 EUR pour les non protégés. Pour l'année 2016, ces montants étaient respectivement de 38 EUR pour les clients protégés et de 43,8 EUR pour les clients non protégés.

### 1.8.3. Les modes de rechargement

Depuis le 1er janvier 2017, les bureaux d'ORES n'acceptent plus les paiements en liquide. Cette possibilité n'était déjà plus offerte aux clients des autres GRD depuis 2016. La quasi-totalité des rechargements s'effectue donc par carte bancaire. Toutefois, la possibilité de payer en liquide auprès des CPAS ou via l'intermédiaire des guichets de la banque de la poste reste indispensable afin d'éviter d'ajouter des barrières supplémentaires à l'accès à l'énergie pour les personnes les plus vulnérables.

## 1.9. LES AUTOCOUPURES

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

En effet, lorsque le crédit disponible sur la carte du compteur à budget est épuisé, la fourniture d'énergie est interrompue. Toutefois à ce moment-là, le client a la possibilité d'activer le crédit de secours en appuyant sur le bouton du compteur prévu à cet effet. L'enclenchement du crédit de secours va permettre au client d'être temporairement alimenté en énergie et 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.

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

Le compteur à budget et plus particulièrement ce mécanisme d'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 que :

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

L'analyse portant sur l'année 2017, a visé les **compteurs à budget électricité** présents sur les territoires desservis par l'ensemble des GRD wallons.

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

- pour plus de 69 % des clients disposant d'un compteur à budget actif, aucune autocoupe n'a été enregistrée, ce pourcentage est inférieur à celui de l'année 2016 où il s'élevait à 74%,
- pour une partie des autres clients (7 %), le nombre d'autocoupures ne va pas au-delà de deux,

- pour 17 % des clients disposant d'un compteur à budget actif, le nombre d'autocoupures enregistrées varie de trois à dix ;
- pour 7 % des clients disposant d'un compteur à budget actif, le nombre d'autocoupures enregistrées est supérieur à dix.

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

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

- pour 65 % des clients disposant d'un compteur à budget actif, aucune autocoupe n'a été enregistrée, ce pourcentage est supérieur à celui de l'année 2016 où il s'élevait à 64%,
- pour une partie des autres clients (7%), le nombre d'autocoupures ne va pas au-delà de deux,
- pour 22 % des clients disposant d'un compteur à budget actif, le nombre d'autocoupures enregistrées varie de trois à dix,
- pour 6 % des clients disposant d'un compteur à budget actif, le nombre d'autocoupures enregistrées est supérieur à dix.

Par ailleurs, il est utile de rappeler que les clients protégés sous compteur à budget ont la possibilité, pour autant qu'ils soient alimentés par leur GRD, de bénéficier d'une aide hivernale en gaz et de la fourniture minimale garantie en électricité<sup>29</sup>.

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

## 1.10. LES DÉSACTIVATIONS DES COMPTEURS À BUDGET

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

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

### 1.10.1. En électricité

Dans le courant de l'année 2017, les GRD ont procédé à la désactivation de près de 16 251 compteurs à budget, chiffre en hausse (+ 4,4 %) par rapport à l'année 2016. D'après les informations récoltées, il apparaît qu'une majorité des désactivations (89,3 %) faisait suite à un changement de fournisseur et/ou de client sur un point d'alimentation<sup>30</sup>.

Les compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2017 étaient précédemment restés actifs durant une période moyenne de 867 jours, soit un peu plus de deux ans.

---

<sup>29</sup> De plus amples informations à ce sujet sont disponibles dans les chapitres consacrés à la CLE FMG et à la CLE aide hivernale

<sup>30</sup> Pourcentage calculé sans les données de RESA qui ne disposait pas de l'information et hors PBE dont les données communiquées étaient erronées. .

La segmentation de l'information précitée pour 2017 donne les résultats suivants :

- 16,3 % des compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2017 ont été actifs entre 1 jour et 1 mois ;
- 19,7 % des compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2017 ont été actifs entre 1 mois et 6 mois ;
- 13 % des compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2017 ont été actifs entre 6 mois et 1 an ;
- 14,5 % des compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2017 ont été actifs entre 1 an et 2 ans ;
- 36,5 % des compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2017 ont été actifs au-delà de 2 ans.

Cette segmentation est relativement similaire à celle constatée durant l'année 2016.

### 1.10.2. En gaz

Les GRD ont procédé à la désactivation de 6 716 compteurs à budget gaz durant le courant de l'année 2017. Comme en électricité, il apparaît qu'une grande majorité des désactivations (90 %) faisait suite à un changement de fournisseur et/ou de client sur un point d'alimentation.<sup>31</sup>

Les compteurs à budget gaz désactivés au cours de l'année 2017 sont restés actifs pendant une période moyenne de 541 jours.

La segmentation de l'information précitée pour 2017 donne les résultats suivants :

- 17,7 % des compteurs à budget en gaz désactivés au cours de l'année 2017 ont été actifs entre 1 jour et 1 mois;
- 22,4 % des compteurs à budget en gaz désactivés au cours de l'année 2017 ont été actifs entre 1 mois et 6 mois ;
- 15,1 % des compteurs à budget en gaz désactivés au cours de l'année 2017 ont été actifs entre 6 mois et 1 an;
- 18,1 % des compteurs à budget en gaz désactivés au cours de l'année 2017 ont été actifs entre 1 an et 2 ans ;
- 26,7 % des compteurs à budget en gaz désactivés au cours de l'année 2017 ont été actifs au-delà de 2 ans.

Comme pour l'électricité, cette segmentation pour le gaz est relativement similaire à celle constatée durant l'année 2016

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

L'objectif de cette section est de mettre en avant l'ampleur des difficultés rencontrées par la clientèle résidentielle dans le paiement de ses factures d'énergie. Tout client qui, au 31 décembre 2017, n'avait pas honoré une facture de consommation échue émise soit par son fournisseur soit par son GRD est pris en considération, ce indépendamment du stade de la procédure de non-paiement auquel il se trouvait à cette même date.

---

31 Idem remarque précédente

La CWaPE analyse séparément la situation des « clients actifs », soit ceux encore alimentés au 31 décembre 2017 par le fournisseur ou GRD chez qui ils accusent un retard de paiement, et celle des « clients inactifs », soit ceux qui malgré le retard de paiement toujours effectif, ne sont plus alimentés par ce fournisseur ou ce GRD.

### 1.11.1. Les clients actifs

Fin 2017, ce sont 147 000 clients actifs électricité et 72 000 clients actifs gaz qui présentaient un retard de paiement de leur(s) facture(s). 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.

La proportion de clients en retard de paiement est stable tant en électricité qu'en gaz par rapport à 2016. Fin 2017, ce sont respectivement 9 % et 11 % de la clientèle résidentielle qui étaient en retard de paiement. De fortes différences sont toutefois constatées entre les différents fournisseurs, la proportion évoquée ci-dessus allant de 4 % à plus de 19 % selon les cas. En outre, auprès des GRD, la part de la clientèle en difficulté de paiement augmente légèrement.

TABLEAU 2 RETARD DE PAIEMENT DES CLIENTS RÉSIDENTIELS ACTIFS

Clients actifs							
		Fourn. (2016)	Fourn. (2017)	GRD (2016)	GRD (2017)	Total (2016)	Total (2017)
Électricité	Clients en retard	136 900	<b>132 803</b>	13 483	<b>14 540</b>	150 383	<b>147 343</b>
	% clientèle	9%	<b>8%</b>	41%	<b>43%</b>	9%	<b>9%</b>
	Dette totale	€ 30 618 062	<b>€ 31 826 156</b>	1 811 413	<b>1 919 846</b>	€ 32 429 475	<b>€ 33 746 002</b>
	Dette moyenne	€ 224	<b>€ 240</b>	€ 134	<b>€ 132</b>	€ 216	<b>€ 229</b>
<hr/>							
Gaz	Clients en retard	61 575	<b>63 946</b>	7 959	<b>8 177</b>	69 534	<b>72 123</b>
	% clientèle	10%	<b>10%</b>	41%	<b>42%</b>	11%	<b>11%</b>
	Dette totale	€ 13 534 987	<b>€ 14 510 771</b>	€ 1 355 513	<b>€ 1 138 353</b>	€ 14 890 500	<b>€ 15 649 124</b>
	Dette moyenne	€ 220	<b>€ 227</b>	€ 170	<b>€ 139</b>	€ 214	<b>€ 217</b>

Comme il ressort du tableau ci-dessus, la dette totale connaît au global une croissance, mais avec, le cas échéant, des différences très importantes entre fournisseurs et GRD. De même, la tendance à la hausse du montant de la dette moyenne, globalement observée, ne se confirme pas pour chacun des fournisseurs.

### 1.11.2. 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.

Si la dette totale diminue tant en électricité qu'en gaz, l'évolution des chiffres par rapport à l'année 2016 est contrastée entre les fournisseurs pour lesquels la dette diminue et les GRD pour lesquels la dette croît.

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 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.

TABLEAU 3 RETARD DE PAIEMENT DES CLIENTS RÉSIDENTIELS INACTIFS

Clients inactifs		Fourn. (2016)	Fourn. (2017)	GRD (2016)	GRD (2017)	Total (2016)	Total (2017)
Électricité	Clients en retard	141 574	138 704	23 490	26 626	165 064	165 330
	Dette totale	€ 71 553 315	€ 69 759 898	€ 7 056 582	€ 7 771 402	78 609 897	€ 77 531 299
	Dette moyenne	€ 505	€ 503	€ 300	€ 292	€ 476	€ 469
Gaz	Clients en retard	78 622	77 543	14 691	16 839	93 313	94 382
	Dette totale	€ 40 513 228	€ 37 973 767	€ 6 727 400	€ 8 157 977	47 240 628	€ 44 789 564
	Dette moyenne	€ 515	€ 490	€ 458	€ 405	€ 506	€ 475

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

## 1.12. LE MONTANT DES CRÉANCES IRRÉCOUVRABLES COMPTABILISÉES POUR L'ANNÉE 2017

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 2017 ont été rapportées par les fournisseurs commerciaux et les gestionnaires de réseau de distribution.<sup>32</sup>

Divers facteurs peuvent influencer les décisions de passage en irrécouvrables comme par exemple 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, notamment en fonction de la durée d'activité de la société.

En 2017, il est constaté que les coûts non-récupérables par point de raccordement s'élèvent à 17 € en moyenne chez les fournisseurs commerciaux. Ce coût moyen globalement observé diffère selon les fournisseurs. Par contre, chez les GRD agissant en tant que fournisseur, les coûts non-récupérables par point de raccordement s'élèvent à 91 € en moyenne.

2017		
GAZ+ ELEC	Moins-value sur réalisation de créances commerciales (compte 642)	par EAN
GRD	5 970 472 €	91,51 €
Fournisseurs	38 102 195 €	17,24 €
<b>TOTAL</b>	<b>44 072 667 €</b>	<b>19,27 €</b>

<sup>32</sup> Les fournisseurs ANTARGAZ, ELEXYS, ENECO (uniquement en électricité), KLINKENBERG et l'AIEG n'ont pas été en mesure de communiquer les informations demandées.

## 1.13. LES COUPURES D'ALIMENTATION EN ÉLECTRICITÉ ET EN GAZ

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

Il s'agit notamment des cas suivants :

- la coupure consécutive à un refus ou une absence du client lors du passage du GRD en vue de placer le compteur à budget,
- la coupure consécutive à un déménagement problématique,
- la coupure faisant suite à une fin de contrat,
- la coupure faisant suite à une fraude prouvée,
- la coupure faisant suite à la perte de statut de client protégé.
- la coupure consécutive à l'omission de communiquer ses index par le client protégé qui a bénéficié d'une aide hivernale (uniquement en gaz).

Ces différentes situations de coupure sont présentées dans ce chapitre.

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

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

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

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

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

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

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

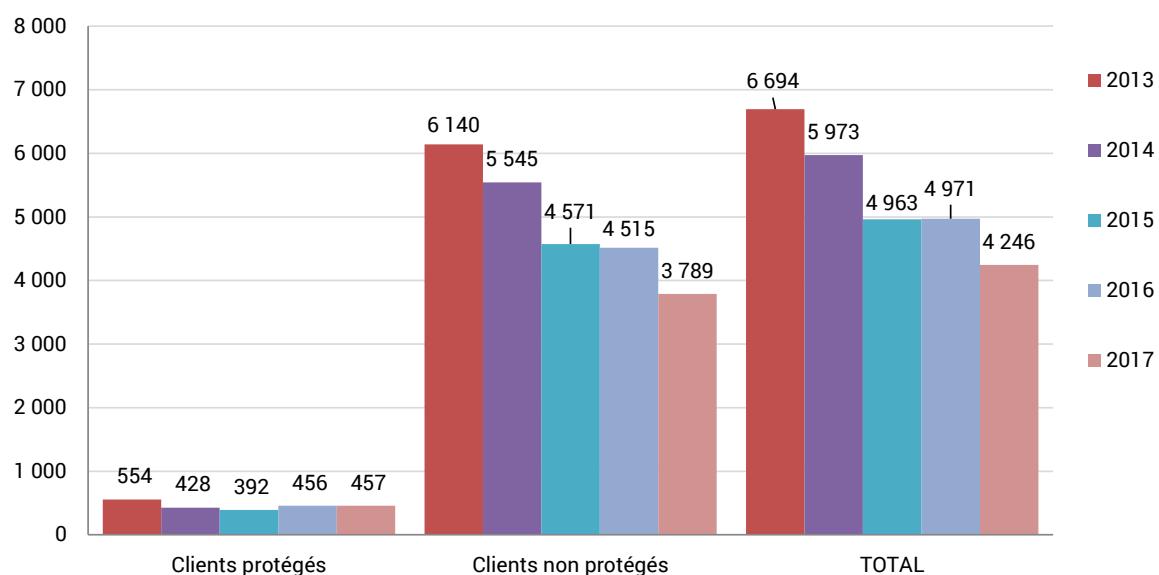
Les données récoltées relatives aux coupures pour refus de placement d'un compteur à budget englobent, dans ce chapitre, tant les coupures pour refus explicite que celles consécutives à l'absence du client.

### 1.13.1.1. En électricité

En 2017, les GRD ont procédé à un total de 4 246 coupures de l'alimentation des clients pour refus de placement d'un compteur à budget, chiffre en diminution (-14,6%) par rapport à l'année 2016. La diminution entre 2016 et 2017 du nombre de coupures dans ce cadre est principalement constatée chez les clients non protégés. Le nombre de coupures auprès de clients protégés restant stable.

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution sur les cinq dernières années du nombre de coupures en électricité pour refus ou absence du client lors du passage du GRD en vue de placer le compteur à budget en scindant les coupures auprès des clients protégés et auprès des clients non protégés.

*GRAPHIQUE 30 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE COUPURES EN ÉLECTRICITÉ POUR REFUS OU ABSENCE DU CLIENT LORS DU PASSAGE DU GRD EN VUE DE PLACER LE COMPTEUR À BUDGET*



Il faut également noter que parmi les points de fourniture coupés pour refus de placement en 2017, près de 68 % ont fait l'objet d'une réouverture. Ces réouvertures ont eu lieu<sup>33</sup> :

- endéans un délai de 15 jours dans 61% des cas,
- endéans un délai de 15 jours à un mois dans 12% des cas,
- au-delà d'un mois dans 27 % des cas.

Il y a lieu de penser qu'un nombre important de points de fourniture coupés qui n'ont pas fait l'objet d'une réouverture ou qui ont fait l'objet d'une demande de réouverture au-delà d'un mois correspondent à des situations de logements inhabités ou peu occupés.

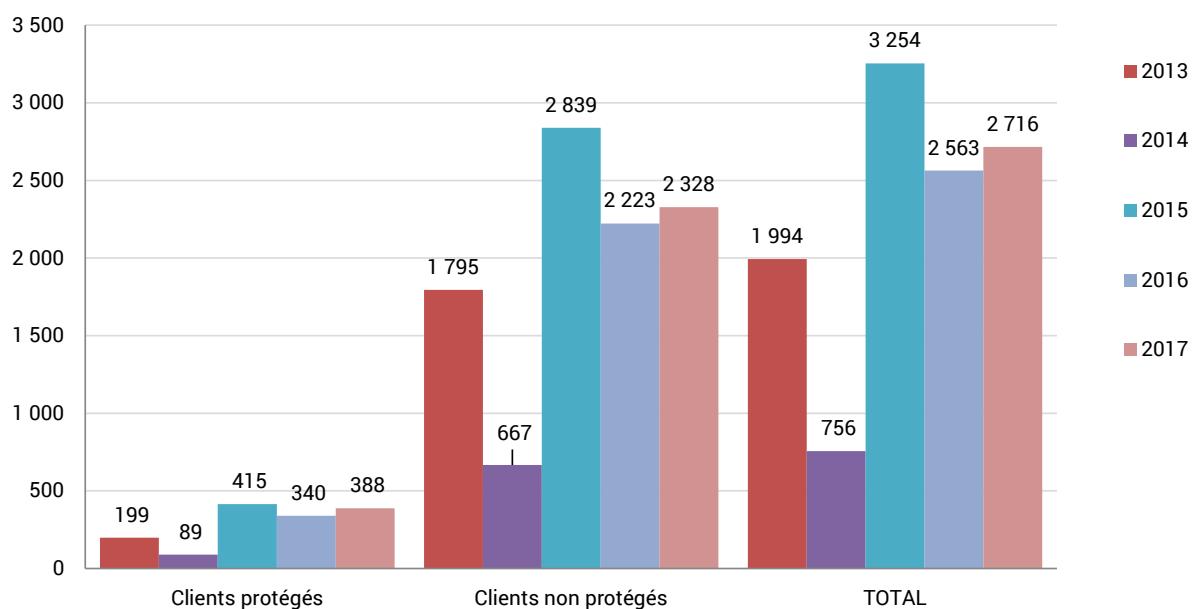
<sup>33</sup> RESA et PBE n'ayant pas communiqué l'ensemble des données relatives aux délais de réouverture des compteurs suite à une coupure pour refus ou absence du client lors du passage du GRD en vue de placer le compteur à budget, les pourcentages ont été calculés sur base des données des autres GRD.

### 1.13.1.2. En gaz

Quelques 2 716 coupures de gaz pour absence du client ou refus lors du passage du GRD en vue de placer le compteur à budget ont eu lieu en 2017, un chiffre en légère augmentation (+6%) par rapport à l'année 2016.

Le graphique ci-après illustre l'évolution du nombre de coupures en gaz pour refus ou absence du client lors du passage du GRD en vue de placer le compteur à budget. La nette diminution du nombre de coupures constatée en 2013 et 2014 est la conséquence de l'ajournement de la pose des compteurs à budget gaz durant ces deux années. En 2015 et au début de l'année 2016, les GRD ont mobilisé de nombreuses ressources pour résorber le retard pris dans le placement des compteurs à budget gaz. Le nombre de coupures dans ce cadre a donc également été impacté.

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



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

Il apparaît ainsi que, durant l'année 2017, 66,5 % des clients ayant été coupés dans ce cadre ont vu leur alimentation rétablie par le GRD.

Ces réouvertures ont eu lieu<sup>34</sup> :

- endéans un délai de 15 jours dans 44 % des cas,
- endéans un délai de 15 jours à un mois dans 13,5 % des cas,
- au-delà d'un mois dans 42,5 % des cas.

<sup>34</sup> RESA n'ayant pas communiqué l'ensemble des données relatives aux délais de réouverture des compteurs suite à une coupure pour refus ou absence du client lors du passage du GRD en vue de placer le compteur à budget, les pourcentages ont été calculés sur base des données des autres GRD

### 1.13.2. Les coupures consécutives à un déménagement problématique

En cas de déménagement, la législation<sup>35</sup> prévoit que le contrat de fourniture se poursuit à la nouvelle adresse du client et selon les mêmes conditions<sup>36</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.

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 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>37</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.

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

---

<sup>35</sup> Article 3bis des AGW OSP

<sup>36</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.

<sup>37</sup> MOZA, du néerlandais : « Move Out Zonder Afspraak », littéralement traduit par « déménagement sans accord ».

### 1.13.2.1. En électricité

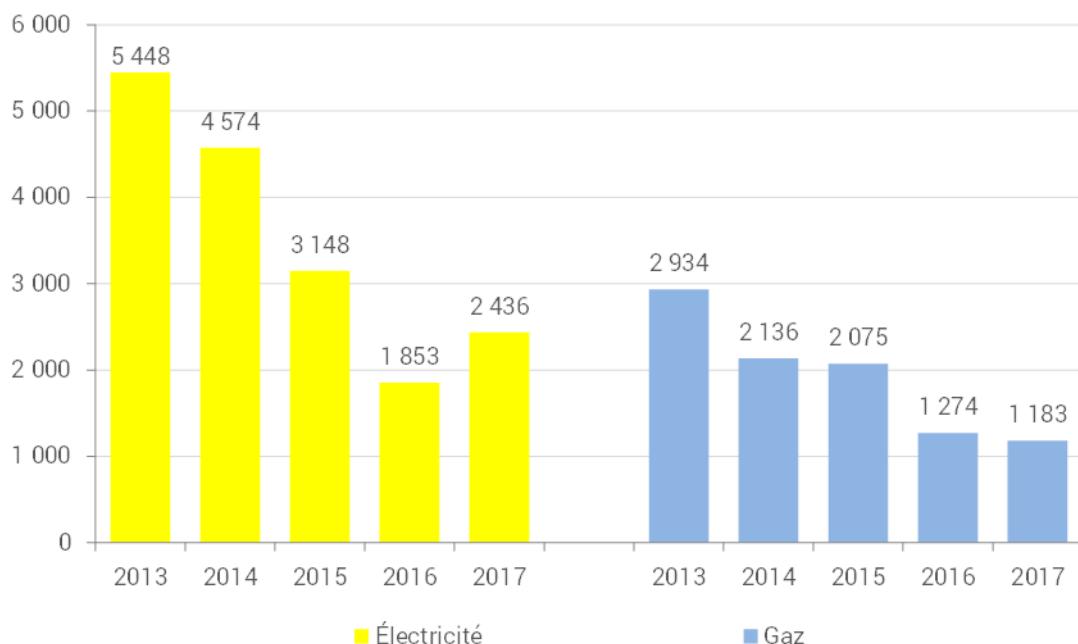
Dans le courant de l'année 2017, les fournisseurs ont introduit au total 49 703 demandes de MOZA contre 47 755 demandes en 2016. Ces demandes ont abouti dans 4,9 % des cas à une coupure de l'alimentation électrique du client suite à l'échec de la procédure. Le nombre total de coupures réalisées dans ce cadre au cours de l'année 2017, soit 2 436 coupures, augmente de 31,5% en 2017 par rapport à l'année 2016. Ce constat est interpellant alors qu'on observait une nette tendance à la baisse depuis 2013. L'augmentation du nombre de coupures en électricité suite à l'échec de la procédure de MOZA se remarque principalement chez ORES et RESA.

### 1.13.2.2. En gaz

En ce qui concerne le gaz, les fournisseurs ont introduit en 2017 un total de près de 24 027 demandes de MOZA, contre 22 950 en 2016, lesquelles ont conduit à la suspension de l'alimentation en gaz de 1 183 points. Contrairement au constat effectué en électricité, la CWaPE note que le nombre de coupures suite à l'échec de la procédure de MOZA en gaz en 2017 poursuit la diminution initiée depuis 2013.

Le graphique ci-dessous présente l'évolution du nombre de coupures suite à l'échec de la procédure de MOZA sur les 5 dernières années pour le gaz et l'électricité.

GRAPHIQUE 32 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE COUPURES EN ÉLECTRICITÉ ET EN GAZ SUITE À L'ÉCHEC DE LA PROCÉDURE DE RÉGULARISATION DANS LE CADRE D'UN MOZA



### 1.13.3. 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<sup>38</sup>. 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>39</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>40</sup>. Cette fourniture doit néanmoins, comme son nom l'indique, rester temporaire. En conséquence, la législation prévoit que, quinze jours avant la fin de la période hivernale, le GRD envoie un courrier au client l'informant de l'obligation de conclure un contrat avec un fournisseur dans un délai de soixante jours ouvrables maximum. À défaut de la conclusion d'un contrat au terme du délai, le GRD peut procéder à la suspension de l'alimentation en énergie du client.

Le nombre de coupures consécutives à une fin de contrat reste faible au regard du nombre total de coupures effectuées sur l'année toutes causes confondues, et reste relativement stable par rapport aux données relatives à l'année 2016. Ainsi, en 2017, 186 coupures ont été réalisées dans ce cadre en électricité, contre 189 en 2016, et 56 en gaz, contre 64 en 2016.

### 1.13.4. Les coupures consécutives à une fraude prouvée

Les AGW OSP<sup>41</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, mais ont fortement évolué en électricité par rapport à l'année 2016. Ainsi, dans le courant de l'année 2017, 103 coupures suite à une fraude ont été effectuées en électricité contre 27 en 2016 et 63 en gaz contre 68 en 2016. La CWaPE remarque, comme pour l'année 2016, qu'ORES ne comptabilise aucune coupure pour fraude prouvée.

---

<sup>38</sup> Depuis septembre 2012, chaque client peut changer gratuitement de fournisseur d'énergie en Belgique, moyennant un préavis d'un mois. Il ne faut donc plus s'acquitter d'une indemnité de rupture de contrat, et ce quel que soit le type de contrat (prix fixe, semi-fixe ou variable, à durée déterminée ou indéterminée, etc.). Attention cependant que certains contrats commerciaux prévoient un terme fixe annuel, dû entièrement dès que l'année est entamée.

<sup>39</sup> Article 10bis des AGW OSP électricité et gaz

<sup>40</sup> Pour de plus amples informations à ce sujet, consultez le chapitre relatif à l'alimentation temporaire par le fournisseur X.

<sup>41</sup> Article 9 des AGW OSP gaz et électricité.

### 1.13.5. 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>42</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>43</sup>. Dans ses lignes directrices du 14 février 2011 (CD-11b14-CWaPE), la CWaPE a également indiqué que la suspension de la fourniture d'énergie dans ce cadre ne pouvait pas intervenir en période hivernale.

En 2017, les GRD ont procédé dans ce cadre à la suspension de 265 points d'alimentation en électricité et à 122 coupures en gaz, chiffres inférieurs à ceux constatés pour l'année 2016, où le nombre de coupure dans ce cadre était respectivement de 380 en électricité et de 216 en gaz.

### 1.13.6. Les interruptions de fourniture pour l'année 2017

Le tableau ci-dessous synthétise, pour l'année 2017, 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 DE CLIENTS RÉSIDENTIELS EN 2017

Statistiques relatives aux interruptions de fourniture d'énergie de clients résidentiels				
	ELEC	% TOTAL ELEC	GAZ	% TOTAL GAZ
Absence de contrat conclu	186	2,57%	56	1,35%
Fraude prouvée	103	1,42%	63	1,52%
Perte de statut de client protégé	265	3,66%	122	2,95%
Echec de la procédure de MOZA	2 436	33,67%	1 183	28,57%
Refus de placement de compteur à budget	4 246	58,68%	2 716	65,60%
<b>TOTAL</b>	<b>7 236</b>		<b>4 140</b>	

Le nombre total de coupures, toutes causes confondues, diminue de 2,5 % en électricité en 2017 par rapport à l'année 2016 et de 1,1 % en gaz. Les coupures pour refus de placement de compteur à budget ou consécutives de l'échec de la procédure de régularisation dans le cadre du MOZA constituent tant en électricité qu'en gaz, plus de 90% des causes de coupures sur l'année 2017.

<sup>42</sup> Article 27 de l'AGW OSP électricité et 31 de l'AGW OSP gaz.

<sup>43</sup> Pour de plus amples informations à ce sujet, consultez le chapitre consacré aux CLE.

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

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

La législation wallonne prévoit différentes situations dans lesquelles le GRD est amené à assurer temporairement l'alimentation d'un client résidentiel au titre de fournisseur X. Ces situations visent notamment et principalement les quatre situations suivantes :

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

Le GRD assure l'alimentation du client, en tant que fournisseur X, à partir du 41<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 budget ou la coupure de l'alimentation<sup>44</sup>.

Cette situation concernait au 31 décembre 2017 :

- 5 150 clients en électricité, soit 77,3 % des clients du fournisseur X en électricité, chiffre en diminution de 6,5 % par rapport à l'année 2016,
- 3 557 clients en gaz, soit 72,3% des clients du fournisseur X en gaz, chiffre en diminution de 22,3 % par rapport à l'année 2016.

Rappelons que le décret du 11 avril 2014 modifiant le décret électricité et le décret du 21 mai 2015 modifiant le décret gaz introduisent parmi les dispositions visant à améliorer la procédure de défaut de paiement et le placement du compteur à budget diverses mesures dont notamment l'abandon de la fourniture X en cas de retard de placement de compteur à budget au-delà d'un délai qui sera déterminé ultérieurement. Le client restera alimenté par son fournisseur et si le gestionnaire de réseau dépasse, pour des raisons qui lui sont imputables, le délai de placement qui sera établi par le gouvernement, il sera alors redevable au fournisseur qui a introduit la demande de placement, d'une intervention forfaitaire dont la méthode de calcul doit encore être fixée par le gouvernement.

**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>45</sup>.

Cette situation concernait au 31 décembre 2017:

- 1256 clients en électricité, soit 18,9 % des clients du fournisseur X en électricité, chiffre en diminution de 14,9 % par rapport à l'année 2016,
- 1189 clients en gaz, soit 24,2 % des clients sous fournisseur X en gaz, chiffre en augmentation de 14,3 % par rapport à l'année 2016.

---

<sup>44</sup> Pour de plus amples informations à ce sujet, voir le chapitre consacré au placement du compteur à budget.

<sup>45</sup> Pour de plus amples informations à ce sujet, voir le chapitre consacré aux coupures consécutives à un déménagement problématique.

Comme indiqué précédemment<sup>46</sup>, certains GRD ont introduit des étapes supplémentaires dans la procédure de MOZA afin de la rendre plus efficace et par conséquent de réduire le nombre de coupures. L'ajout de ces étapes entraîne l'allongement de la procédure de MOZA et dès lors une augmentation du nombre de clients alimentés par le fournisseur X dans le cadre du MOZA. Elle permet par contre de diminuer le nombre de coupures dans ce cadre.

**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>47</sup> est alimenté temporairement par le GRD au titre de fournisseur X.**

Cette situation concernait au 31 décembre 2017 :

- 91 clients en électricité, soit 1,4 % des clients du fournisseur X en électricité, chiffre en augmentation de 93,6 % par rapport à l'année 2016
- 69 clients en gaz, soit 1,4 % des clients du fournisseur X en gaz, chiffre en diminution de 24,2 % par rapport à l'année 2016.

Soulignons que seul le GRD 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.

**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.

Cette situation concernait au 31 décembre 2017 :

- 158 clients en électricité, soit 2,4 % des clients du fournisseur X en électricité, chiffre en augmentation de 12,1 % par rapport à l'année 2016,
- 82 clients en gaz, soit 1,7% des clients sous fournisseur X en gaz, chiffre en augmentation de 64 % par rapport à l'année 2016.

**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 2017 :

- 6 clients en électricité, soit 0,1 % des clients du fournisseur X en électricité,
- 26 clients en gaz, soit 0,5 % des clients du fournisseur X.

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

---

<sup>46</sup> Pour de plus amples informations à ce sujet, voir le chapitre consacré aux coupures consécutives à un déménagement problématique.

<sup>47</sup> Pour de plus amples informations à ce sujet, voir le chapitre consacré au Commission locale pour l'énergie.

Enfin, la CWaPE remarque que des écarts importants au niveau de l'alimentation sous fournisseur X existent entre les GRD. L'AIESH et la REW ne présentent pas de cas d'alimentation en fourniture X, l'AIEG, PBE et Gaselwest en présentent un nombre très restreint.

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

### 1.14.2.1. En électricité

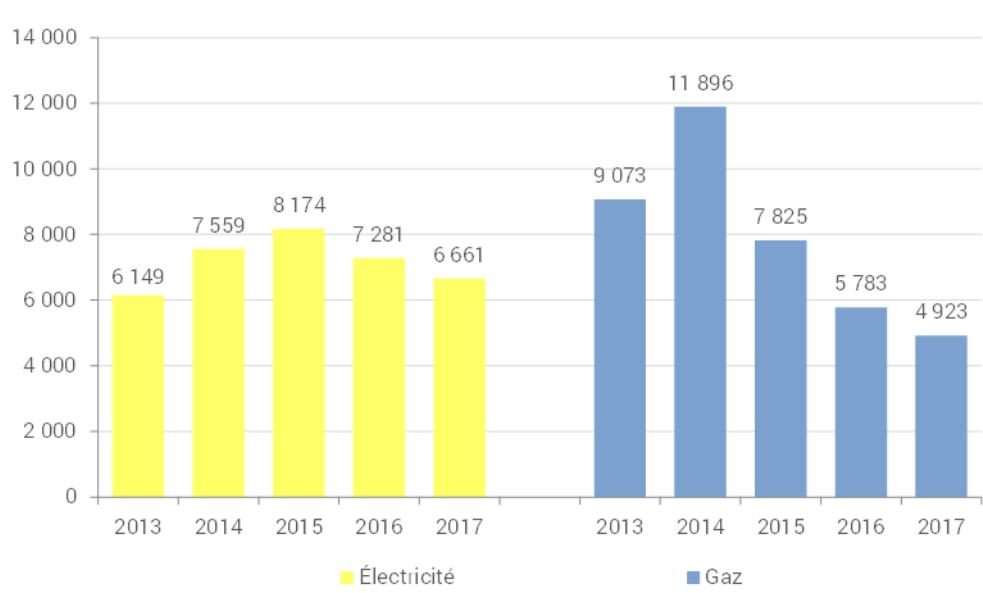
Au terme de l'année 2017, 6 661 clients, soit 0,4 % de l'ensemble des clients résidentiels en électricité, étaient alimentés par le GRD en tant que fournisseur X. Dans 96,2 % des cas, l'alimentation par le fournisseur X concernait des situations de client en attente de placement de compteur à budget ou en attente de la régularisation d'une procédure de MOZA. Par rapport à l'année 2016, le nombre de clients alimentés par le fournisseur X toutes causes confondues a diminué de 8,5 %. Comme constaté dans l'analyse des chiffres communiqués dans le précédent chapitre, l'évolution du nombre de clients alimentés par le fournisseur X entre 2016 et 2017 est principalement la conséquence de la diminution du nombre de clients alimentés dans le cadre du retard de placement d'un compteur à budget.

### 1.14.2.2. En gaz

Fin 2017, quelques 4 923 clients, soit 0,7 % de l'ensemble des clients résidentiels en gaz, étaient alimentés par le GRD en tant que fournisseur X. Dans 96,4 %, l'alimentation par le fournisseur X concernait des situations de placement de compteur à budget ou de régularisation d'une procédure de MOZA. La nette diminution du nombre de clients alimentés par le fournisseur X en gaz déjà constatée en 2015 et 2016 se poursuit, puisqu'entre 2016 et 2017 ce nombre diminue encore de 14,9 %.

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution du nombre total de clients alimentés par le fournisseur X sur les cinq dernières années.

GRAPHIQUE 33 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLIENTS ALIMENTÉS PAR LE FOURNISSEUR X



La CWaPE remarque que des écarts importants au niveau de l'alimentation sous X existent entre les GRD. Les GRD de plus petites tailles présentent peu ou pas d'alimentation sous X, et lorsque la situation se présente, il s'agit de période relativement courte.

### 1.14.3. 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.

La répartition des clients alimentés par le fournisseur X au terme de l'année 2017 en fonction de la durée de la fourniture X par le GRD donne les résultats suivants :

#### 1.14.3.1. En électricité

- 12,6 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X moins de 7 jours,
- 21,8 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X de 7 jours à 1 mois,
- 30,5 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X entre 1 et 3 mois,
- 14,5 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X entre 3 et 6 mois,
- 20,6 % depuis plus de 6 mois.

#### 1.14.3.2. En gaz

- 9,8 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X moins de 7 jours,
- 16,6 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X de 7 jours à 1 mois,
- 24,3 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X entre 1 et 3 mois,
- 15,8% des clients ont été alimentés par le fournisseur X entre 3 et 6 mois,
- 33,6 % depuis plus de 6 mois.

Par rapport à l'année 2016, la CWaPE constate que la proportion de clients alimentés sous X pour une plus longue période (au-delà de trois mois) a tendance à augmenter par rapport à la proportion de clients alimentés sous X pour une période entre un et trois mois.

### 1.14.4. 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 semestriellement pour chaque GRD par le régulateur fédéral de l'énergie, la CREG, conformément à deux arrêtés ministériels fédéraux<sup>48</sup>. Il est exprimé en c€/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. Toutefois si on compare le tarif maximum avec le tarif meilleur marché, on remarque que celui-ci est effectivement nettement supérieur au tarif meilleur marché puisque fin 2017, la différence entre le tarif maximum et le tarif meilleur marché était de l'ordre de 12,7 % en électricité et de 22,8% en gaz. Par contre, si on compare le tarif maximum avec le prix moyen de marché<sup>49</sup> au terme de l'année 2017, on constate que le tarif maximum est inférieur de 1% en électricité et supérieur de 1,1% en gaz au prix moyen de marché.

---

<sup>48</sup> Arrêté ministériel fédéral du 1<sup>er</sup> 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.

<sup>49</sup> Prix payé en moyenne par le client résidentiel en Région wallonne : 870,74 € en électricité (client-type Dc) et 1456,45 € en gaz (client-type D3) en décembre 2017.

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

Au 31 décembre 2017, 120 125 clients résidentiels, actifs et passifs, **en électricité** présentaient un retard de paiement auprès du fournisseur X avec un arriéré moyen de paiement de l'ordre de 290,4 EUR. La CWaPE constate que le nombre de clients en retard du paiement de leurs factures auprès du fournisseur X augmente de 11,9 % entre 2016 et 2017 et que, dans le même temps, le montant moyen des arriérés de paiement augmente de 1,2%<sup>50</sup>.

**En gaz**, ce sont près de 84 201 clients résidentiels qui présentaient un retard de paiement auprès du fournisseur X avec un arriéré moyen de paiement à hauteur de 430 EUR. Le nombre de clients concernés par un retard de paiement d'une facture de gaz auprès du fournisseur X augmente de 7,41 % entre 2016 et 2017. Le montant moyen des arriérés de paiement en gaz diminue quant à lui de 2,38%.

## 1.15. LES PLANS DE PAIEMENT

Actuellement, comme précisé aux articles 29, 30 et 37 de l'AGW OSP électricité et 32, 33 et 39 de l'AGW OSP gaz, le client a la possibilité de se voir octroyer par son fournisseur un plan de paiement pour le règlement de ses factures. Les fournisseurs sont généralement favorables à l'établissement de plans de paiement dont les conditions d'octroi dépendent principalement de l'historique de paiement du client auprès du fournisseur, du montant de la dette ou du stade de la procédure de défaut de paiement auquel il se trouve. Dans les cas où le plan de paiement a été négocié par l'intermédiaire du CPAS, les fournisseurs ont tendance à faire preuve de davantage de souplesse.

Rappelons également que le décret du 11 avril 2014 modifiant le décret électricité et le décret du 21 mai 2015 modifiant le décret gaz imposent aux fournisseurs de proposer un plan de paiement raisonnable à tout client mis en demeure suite à des difficultés de paiement.

Dans l'attente de règles encadrant ces nouvelles dispositions, il faut noter que pour la section suivante, l'analyse porte sur les plans de paiement octroyés avant le placement du compteur à budget, et, dans le cas des GRD, pour les plans de paiement octroyés aux clients protégés qu'ils alimentent en tant que fournisseur social.

---

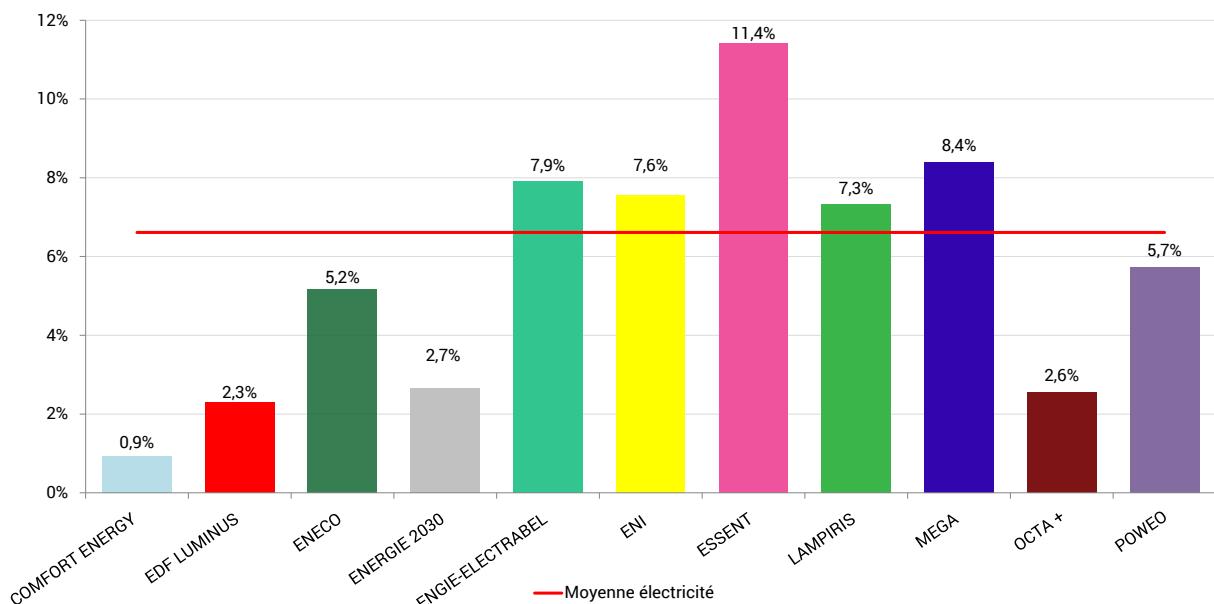
<sup>50</sup> Les comptes de l'AIEG étant en cours de validation, ce GRD n'a pas été en mesure de nous communiquer les données relatives aux dettes liées à l'alimentation par le fournisseur X. Les données communiquées dans ce paragraphe ne tiennent donc pas compte de ce GRD.

### 1.15.1. En électricité

Au cours de l'année 2017, les fournisseurs et GRD ont octroyé quelques 108 369 plans de paiement à leurs clients en électricité, chiffre en augmentation par rapport à l'année 2016 où 103 369 plans de paiement avaient été conclus. Si on calcule le rapport entre le nombre total de plans de paiement octroyés sur l'année et le nombre total de clients résidentiels en électricité au terme de l'année 2017, on obtient un pourcentage moyen de plans de paiement admis de 6,72 %.

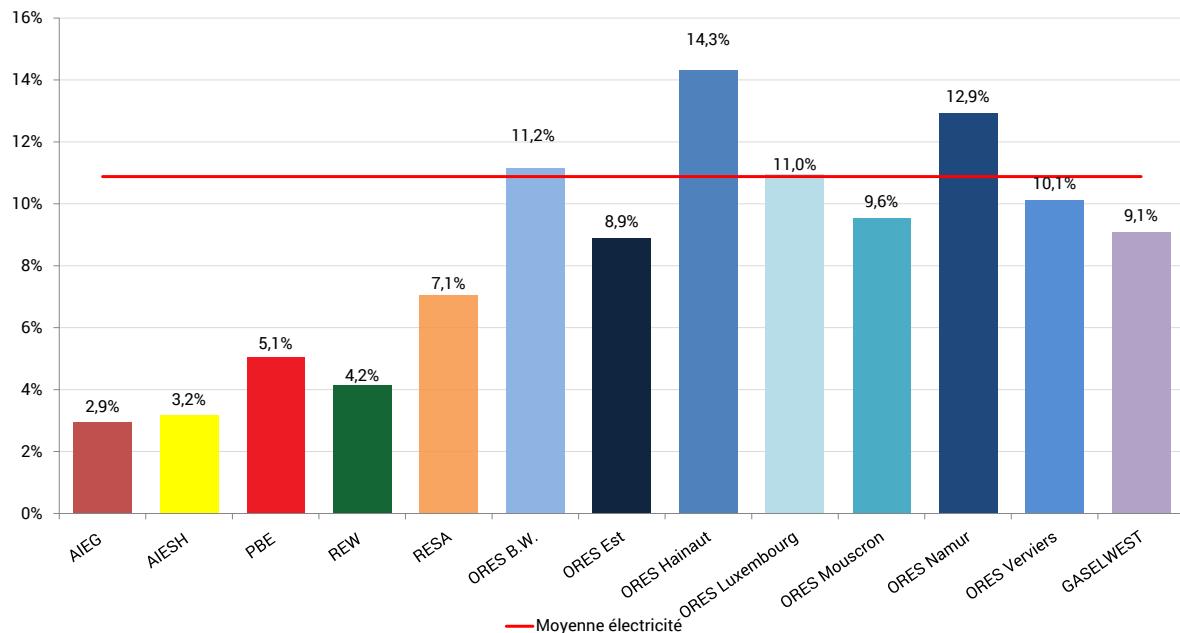
Les graphiques suivants donnent un aperçu du pourcentage de plans de paiement octroyés au cours de l'année 2017 en électricité, d'une part par fournisseur commercial<sup>51</sup> et d'autre part, par GRD en tant que fournisseur social. Des différences substantielles existent entre les acteurs, fournisseurs et GRD.

GRAPHIQUE 34 POURCENTAGE DE PLANS DE PAIEMENT ADMIS EN ÉLECTRICITÉ (EXPRIMÉ PAR FOURNISSEUR COMMERCIAL ET EN POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE ALIMENTÉE AU 31/12/2017)



<sup>51</sup> Pourcentage calculé en établissant le rapport entre le nombre total de plans de paiement octroyés en électricité par fournisseur et le nombre de clients résidentiels alimentés en électricité au 31 décembre 2017

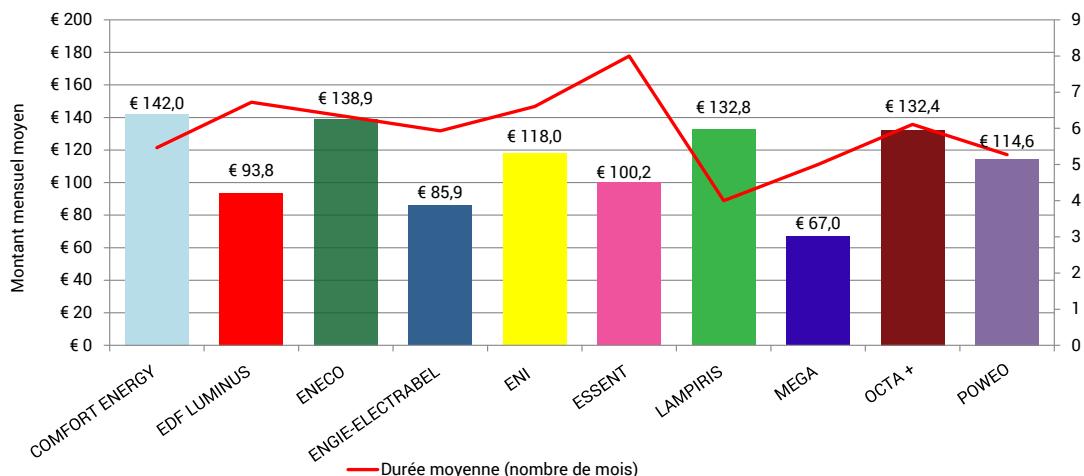
**GRAPHIQUE 35 POURCENTAGE DE PLANS DE PAIEMENT ADMIS EN ÉLECTRICITÉ (EXPRIMÉ PAR GRD EN TANT QUE FOURNISSEUR SOCIAL ET EN POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE ALIMENTÉE AU 31/12/2017)**



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

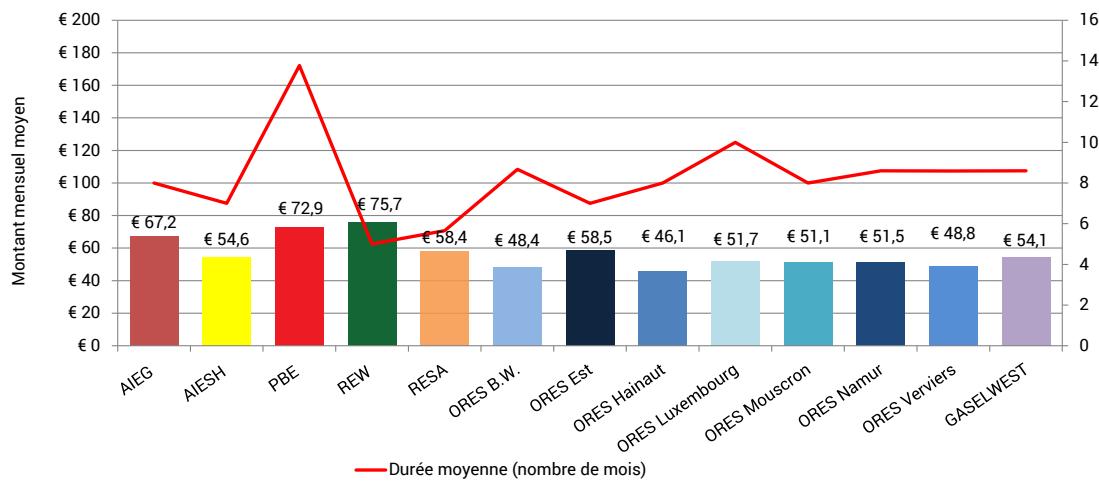
Les plans de paiement octroyés en 2017 par les fournisseurs commerciaux en électricité avaient en moyenne une durée de 6 mois et un montant mensuel moyen s'élevant à 106 EUR. Chez les GRD, les plans de paiement admis s'établissaient en moyenne sur 8 mois et le montant mensuel moyen était de 57 EUR. Ces chiffres sont comparables aux données récoltées pour l'année 2016, avec un montant mensuel moyen accordé légèrement supérieur en 2017.

**GRAPHIQUE 36 MONTANT MENSUEL MOYEN (EN EUR) ET DURÉE MOYENNE (EN MOIS) DES PLANS DE PAIEMENT ADMIS EN ÉLECTRICITÉ PAR FOURNISSEUR COMMERCIAL<sup>52</sup>**



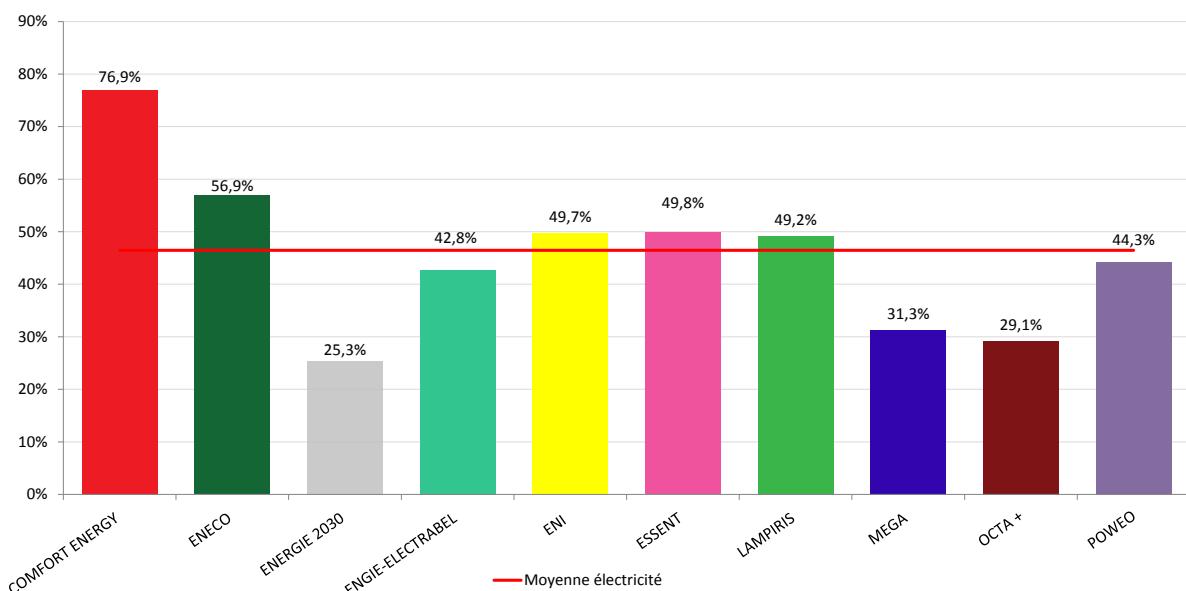
<sup>52</sup> Les données communiquées par le fournisseur ENERGIE 2030 étant manifestement erronées, elles n'ont pas été intégrées dans le graphique.

**GRAPHIQUE 37 MONTANT MENSUEL MOYEN (EN EUR) ET DURÉE MOYENNE (EN MOIS) DES PLANS DE PAIEMENT ADMIS EN ÉLECTRICITÉ PAR GRD EN TANT QUE FOURNISSEUR SOCIAL**

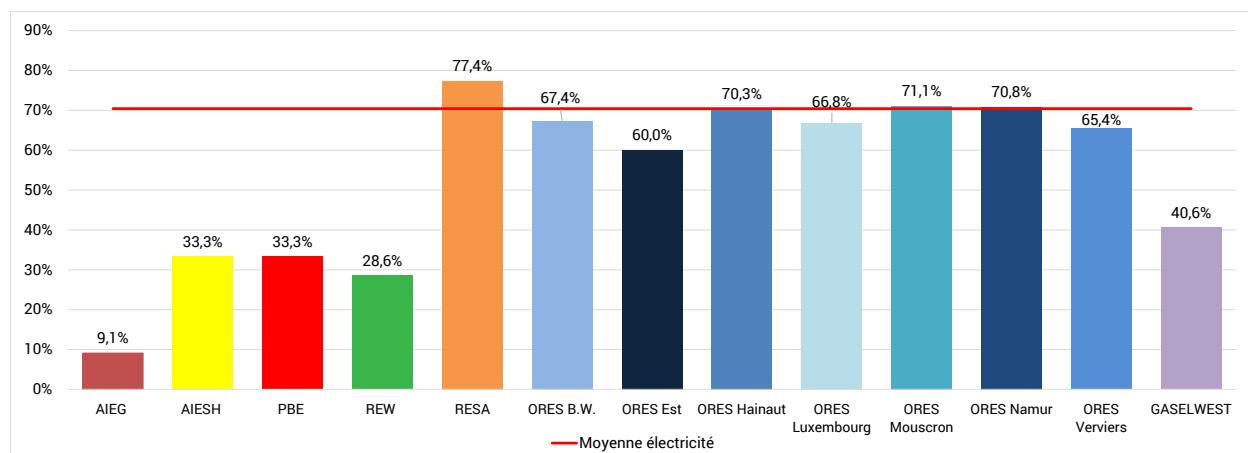


Le pourcentage de plans de paiement non suivis parmi le total des plans de paiement octroyés en électricité par les fournisseurs commerciaux et par les GRD en tant que fournisseur pour l'année 2017 s'élève à 47,44 %. Ce pourcentage est légèrement supérieur à celui constaté en 2016 où il s'élevait à 46,3 %. Les graphiques ci-après présentent le pourcentage de plans de paiement non suivis en électricité, d'une part, par fournisseur commercial et d'autre part, par GRD en tant que fournisseur. On peut constater à la lecture des deux graphiques ci-après que le pourcentage moyen de plans de paiement non suivis est nettement supérieur chez les GRD (70,4%) que chez les fournisseurs commerciaux (46,5%).

**GRAPHIQUE 38 POURCENTAGE DES PLANS DE PAIEMENT NON SUIVIS EN ÉLECTRICITÉ (EXPRIMÉ PAR FOURNISSEUR COMMERCIAL ET EN POURCENTAGE DU NOMBRE DE PLANS DE PAIEMENT OCTROYÉS)**



GRAPHIQUE 39 POURCENTAGE DES PLANS DE PAIEMENT NON SUIVIS EN ÉLECTRICITÉ (EXPRIMÉ PAR GRD EN TANT QUE FOURNISSEUR SOCIAL ET EN POURCENTAGE DU NOMBRE DE PLANS DE PAIEMENT OCTROYÉS)



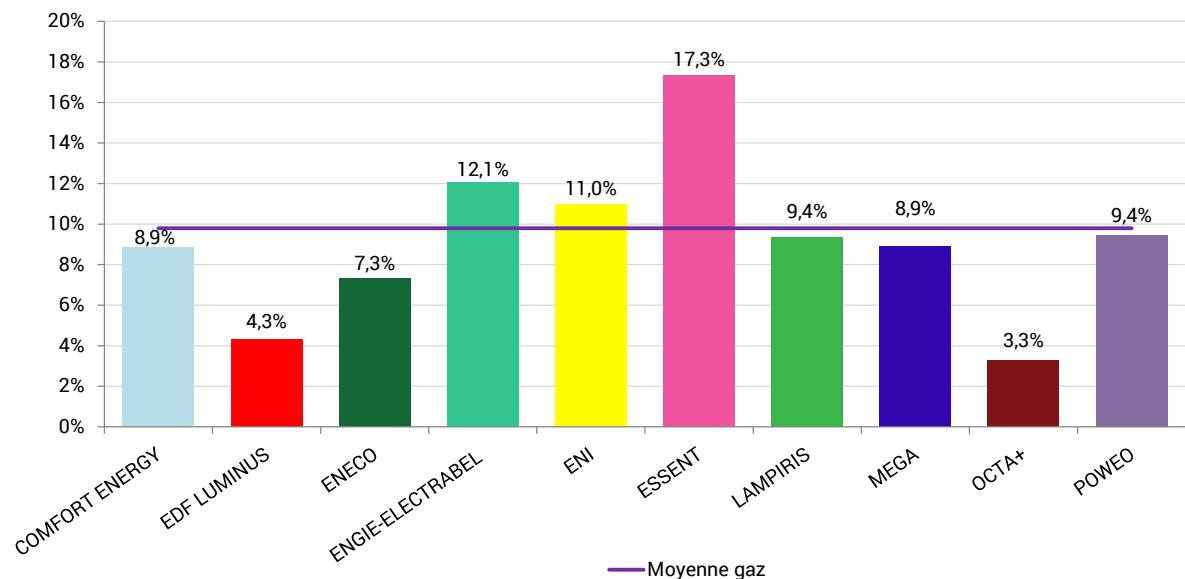
## 1.15.2. En gaz

En gaz, quelques 64 709 plans de paiement ont été octroyés par les fournisseurs et GRD dans le courant de l'année 2017. Si l'on calcule le rapport entre le nombre total de plans de paiement octroyés sur l'année et le nombre total de clients résidentiels en gaz au terme de l'année 2017, on obtient un pourcentage moyen de plans de paiement admis de 9,76 %. Ces chiffres sont en augmentation par rapport à l'année 2016 où 60 096 clients, soit en moyenne 9,4 % de la clientèle résidentielle en gaz, avaient pu conclure un de ces plans de paiement avec son fournisseur.

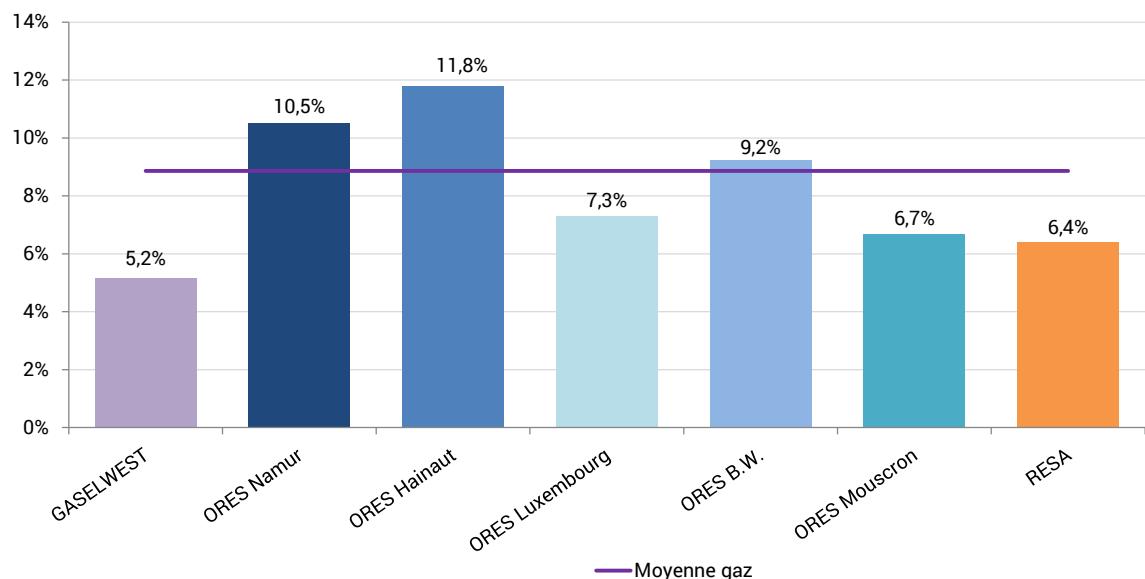
Comme pour l'électricité, on pourra constater que les politiques distinctes appliquées par les acteurs au niveau de l'octroi des plans de paiement font apparaître des résultats fort différents, tant au niveau du nombre de plans de paiement octroyés, qu'au niveau du montant mensuel moyen, de la durée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

Les graphiques ci-après donnent un aperçu du pourcentage de plans de paiement octroyés au cours de l'année 2017 en gaz par fournisseur commercial et par GRD en tant que fournisseur social.

GRAPHIQUE 40 POURCENTAGE DE PLANS DE PAIEMENT ADMIS EN GAZ (EXPRIMÉ PAR FOURNISSEUR COMMERCIAL ET EN POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE ALIMENTÉE AU 31/12/2017)

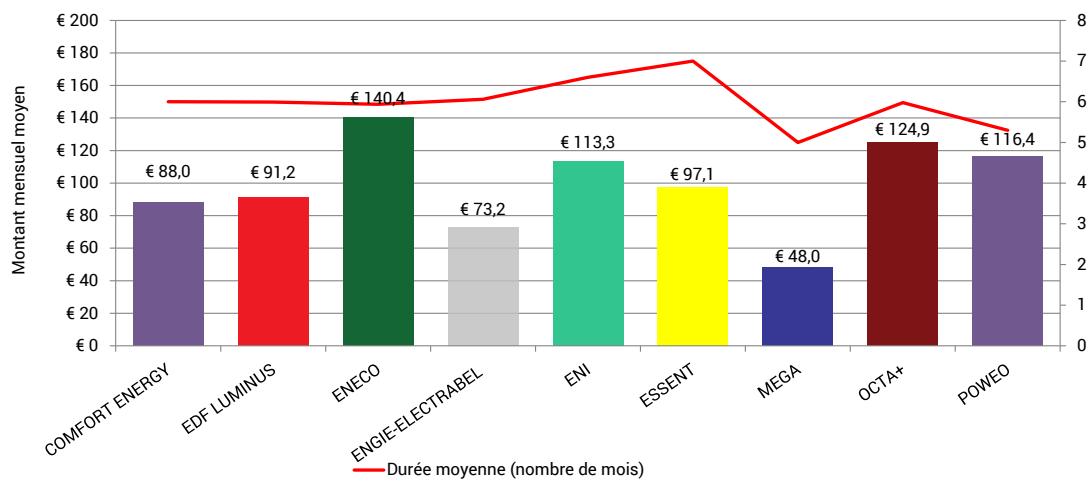


GRAPHIQUE 41 POURCENTAGE DE PLANS DE PAIEMENT ADMIS EN GAZ (EXPRIMÉ PAR GRD EN TANT QUE FOURNISSEUR SOCIAL ET EN POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE ALIMENTÉE AU 31/12/2017)

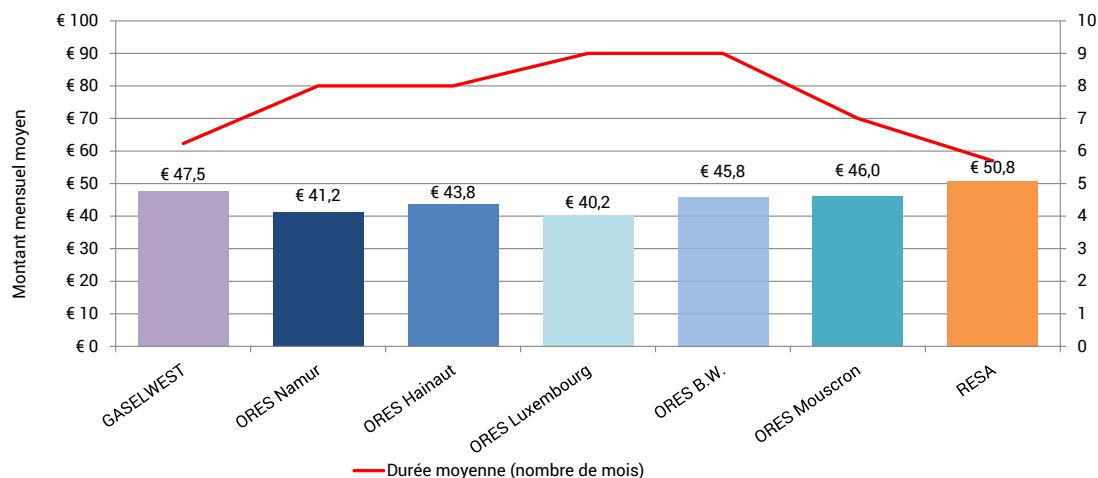


Les plans de paiement octroyés en 2017 en gaz par les fournisseurs commerciaux avaient en moyenne une durée de 6 mois et le montant mensuel moyen s'élevant à 96 EUR. Pour les GRD, les plans de paiement admis s'établissaient en moyenne sur 7 à 8 mois et le montant mensuel moyen était à 45 EUR. Ces chiffres sont relativement comparables à ceux constatés en électricité et aux données récoltées pour l'année 2016.

**GRAPHIQUE 42 MONTANT MENSUEL MOYEN (EN EUR) ET DURÉE MOYENNE (EN MOIS) DES PLANS DE PAIEMENT ADMIS EN GAZPAR FOURNISSEUR COMMERCIAL**

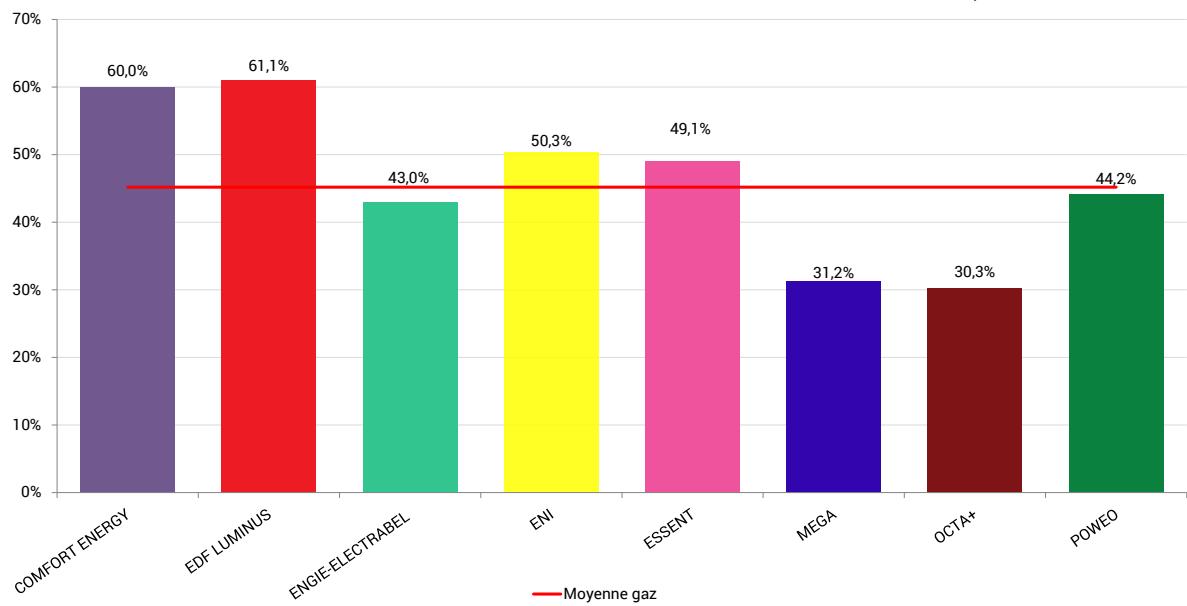


**GRAPHIQUE 43 MONTANT MENSUEL MOYEN (EN EUR) ET DURÉE MOYENNE (EN MOIS) DES PLANS DE PAIEMENT ADMIS EN GAZPAR GRD EN TANT QUE FOURNISSEUR SOCIAL**

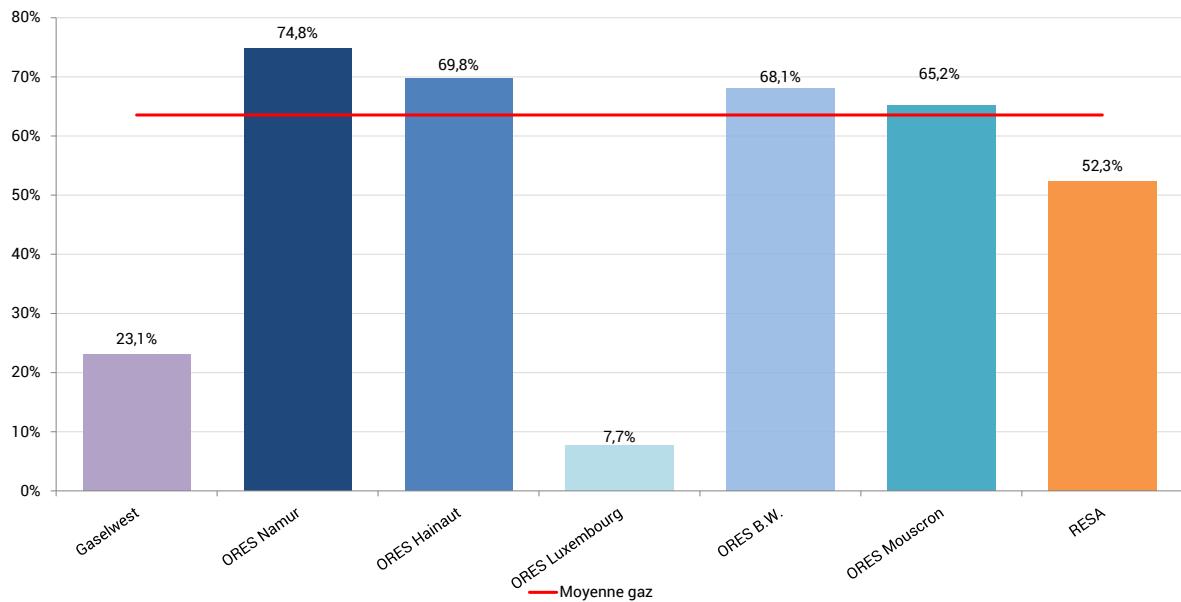


Le pourcentage de plans de paiement non suivis parmi le total des plans de paiement octroyés en gaz par les fournisseurs commerciaux et par les GRD en tant que fournisseur pour l'année 2017 s'élève à 45,81 %. Ce pourcentage est légèrement inférieur à celui constaté en 2016 où il s'élevait à 47,2 %. Les graphiques ci-après présentent le pourcentage de plans de paiement non suivis en gaz, d'une part, par fournisseur commercial et d'autre part, par GRD en tant que fournisseur. Comme en électricité, on pourra constater que le pourcentage moyen de plans de paiement non suivis chez les GRD (63,5%) est nettement supérieur à celui constaté chez les fournisseurs commerciaux (45,2%).

GRAPHIQUE 44 POURCENTAGE DES PLANS DE PAIEMENT NON SUIVIS EN GAZ (EXPRIMÉ PAR FOURNISSEUR COMMERCIAL ET EN POURCENTAGE DU NOMBRE DE PLANS DE PAIEMENT OCTROYÉS)



GRAPHIQUE 45 POURCENTAGE DES PLANS DE PAIEMENT NON SUIVIS EN GAZ (EXPRIMÉ PAR GRD EN TANT QUE FOURNISSEUR SOCIAL ET EN POURCENTAGE DU NOMBRE DE PLANS DE PAIEMENT OCTROYÉS)



## 1.16. 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.

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 :

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

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

Il faut relever que le rôle et la constitution des CLE ont été revus à l'occasion de la modification des décrets électricité et gaz. Par ailleurs, les décisions des Commissions locales pour l'énergie pourront désormais faire l'objet d'un recours devant le juge de paix du lieu du raccordement du client concerné.

Le décret du 11 avril 2014 modifiant le décret électricité et le décret du 21 mai 2015 modifiant le décret gaz ont introduit de nouvelles situations pouvant mener à la saisine d'une CLE. La CLE pourra être saisie par un fournisseur, un client protégé ou son CPAS dans le cadre d'une proposition de plan de paiement raisonnable pour lequel un accord n'aurait pu être trouvé.

Les décrets précités prévoient également que, dans le cadre d'une procédure de défaut de paiement, en cas d'impossibilité de placement d'un compteur à budget pour raisons techniques, médicales, structurelles ou sociales confirmées par le GRD, le fournisseur puisse introduire une demande de coupure pour défaut de paiement devant la CLE.

Par ailleurs, comme déjà souligné précédemment, suite au changement de gouvernement durant l'année 2017, un projet d'arrêté du Gouvernement wallon a été adopté en deuxième lecture en février 2018.<sup>53</sup> Celui-ci ne reprend plus la disposition prévoyant que la commission locale pour l'énergie puisse se réunir en ce qui concerne le plan de paiement raisonnable ainsi qu'en cas d'impossibilité de placer un compteur à budget pour des raisons techniques, médicales, structurelles ou sociales. Il faut donc envisager que les deux nouvelles situations précitées pour lesquelles une CLE aurait pu être saisie ne soient jamais appliquées.

### 1.16.1. La CLE relative à la fourniture minimale garantie en électricité

Lorsqu'un client protégé se voit placer un compteur à budget 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 budget, de bénéficier d'une fourniture minimale garantie d'électricité (ci-après FMG) de 10 ampères. L'alimentation du client sous FMG reste toutefois à charge du client. Il en résulte qu'une dette liée à la consommation sous limiteur peut se créer.

Afin d'éviter que la dette sous limiteur ne prenne des proportions trop importantes, le législateur a prévu, lorsque le client protégé a bénéficié de manière ininterrompue de la fourniture minimale garantie pendant une période de six mois et n'a pas acquitté les factures liées à cette consommation, que celui-ci soit alors considéré en situation de « défaut récurrent de paiement » et que le GRD saisisse 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.

Il est à noter que si la CLE décide du retrait de la fourniture minimale garantie, ce retrait ne peut avoir lieu en période hivernale et que le client garde toujours la possibilité de bénéficier de l'électricité à pleine puissance à condition de recharger la carte de son compteur à budget.

La mise en application de la procédure liée à la FMG a toutefois rencontré certaines difficultés notamment liées aux limitations technologiques des compteurs à budget. Les GRD ne peuvent pas déterminer le moment où le client commence à utiliser la FMG, ni connaître la hauteur de la consommation sous FMG dans le cas où le client ne recharge plus son compteur. Afin de pallier ces difficultés, la CWaPE a élaboré la « ligne directrice relative à la méthode de détermination de la qualification en défaut récurrent de paiement pour les clients protégés ayant bénéficié de la fourniture minimale garantie et le recours éventuel en CLE ». La ligne directrice de la CWaPE propose une méthode conventionnelle qui donne aux GRD les moyens de déclarer le client en défaut récurrent de paiement au terme des six mois de consommation sous fourniture minimale garantie et de saisir la CLE dans des délais raisonnables, tout en maintenant la protection du client telle que voulue par le législateur.

Au total en 2017, 782 dossiers relatifs à la FMG ont été examinés en CLE (contre 699 en 2016). Le montant de la dette moyenne liée à la consommation sous limiteur au moment de la réunion de la CLE était de 216 EUR (contre 208 EUR en 2016) pour une durée moyenne sous limiteur de 8 mois.

Sur les 782 dossiers analysés en 2017, la CLE a décidé du retrait de la FMG dans 95,9 % des cas. Ce pourcentage est légèrement supérieur à celui observé en 2016 où il s'élevait à 94,4%.

---

<sup>53</sup> Projet d'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 2016 relatif à l'obligation de service public à charge des gestionnaires de réseau de distribution favorisant l'utilisation rationnelle de l'énergie.

Le tableau ci-dessous reprend l'évolution du nombre de CLE relatives à la FMG. Il est constaté que, depuis les 4 dernières années, lorsque la CLE se réunit dans le cadre de l'analyse d'un dossier relatif à la FMG, elle statue majoritairement sur le retrait de la FMG. Il faut noter également que 54,4 % des CLE FMG en 2017 ont été saisies par ORES secteur HAINAUT et 21,7% par RESA. L'AIEG et la REW n'ont saisi aucune CLE FMG au cours de l'année 2017.

*TABLEAU 5 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLE FMG ET DÉCISIONS PRISES LORS DE CELLES-CI*

<b>Tableau : Évolution du nombre de CLE relatives à la FMG</b>					
	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre de dossiers examinés en CLE	446	780	602	699	782
Maintien de la FMG	48	87	66	40	32
Retrait de la FMG	398	693	536	659	750

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 782 dossiers étudiés, la CLE a également décidé de demander l'intervention du Fonds énergie pour aider à apurer la dette du client dans 58 cas.

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

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

Cette demande est soumise à trois conditions :

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

Il faut également noter que cette aide ne peut être réclamée que durant la période hivernale fixée en Région wallonne entre le 1<sup>er</sup> novembre et le 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 budget gaz pendant la période hivernale, il en informe par écrit son GRD.
- Le GRD saisit alors la CLE et dans l'intervalle de la réunion et de la décision de la CLE, le GRD doit permettre au client de disposer de gaz. Le coût de cette fourniture reste toutefois à charge du client protégé.

- Sur base d'une évaluation de la situation sociale et financière du client, la CLE statue sur l'octroi ou non d'une aide hivernale (aussi appelée une « carte gaz »). Dans le cas où la CLE statue favorablement sur l'octroi d'une carte gaz, 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, jusqu'à la fin de l'hiver 2014-2015, si la CLE statuait sur l'octroi d'une carte gaz, le GRD programmait alors une action sur le compteur à budget gaz octroyant un crédit mensuel (dont le montant était déterminé par la CLE et qui était basé entre autres sur la consommation historique, sur les ressources financières et la situation sociale du client) et permettant au compteur de passer en négatif. En fin de période hivernale, le client était invité à passer la carte dans son compteur et ensuite dans une borne de recharge afin de déterminer la quantité de gaz qu'il avait réellement consommé en période hivernale et établir la facture des 30 % qui restait à sa charge, déduction faite des montants éventuels que le client aurait déjà chargés sur la carte de son compteur durant la période. Si le client ne passait pas sa carte dans son compteur puis dans une borne de recharge, son alimentation en gaz pouvait être coupée.

Cette procédure présentait plusieurs problèmes et limites dont notamment les suivants :

- Le passage de carte aux différents moments du processus restait difficile à comprendre pour le client.
- La récupération de la créance se faisait souvent via une société de recouvrement, en cas de non-respect du plan d'apurement.
- Entre la date de réception de la demande du secours hivernal et la date de la décision d'octroi, une consommation sans limite était enregistrée et provoquait, dès l'entame de la procédure, une dette importante chez le client.
- Si, en fin de période hivernale, le client ne passait pas la carte dans son compteur, il pouvait être coupé.

Dès lors, à l'initiative d'ORES, et en coordination avec les CPAS, le régulateur et RESA, un nouveau système d'octroi du secours hivernal a été mis en place par les GRD wallons depuis la fin de l'année 2015. De manière générale, il consiste à remplacer l'octroi d'un crédit mensuel par une diminution du tarif social de 70 % (équivalent au montant pris en charge par le Fonds énergie) et ce, dès la demande d'aide hivernale introduite par le client. Ensuite, le processus se poursuit jusqu'à la tenue de la Commission Locale pour l'Énergie qui statue sur la poursuite ou non de l'aide octroyée. En fin de période hivernale, le tarif appliqué aux consommations du client retrouve son niveau initial.

Les avantages de cette procédure adaptée sont les suivants :

- Le client peut charger des petits montants en fonction de sa consommation.
- Le client génère une dette moins importante en attendant la décision de la CLE.
- Le client n'aura pas de plan de paiement durant ou après l'hiver (et donc évite d'éventuels frais de recouvrement si la procédure devait aller plus loin).
- Le client paie juste ce qu'il doit.
- Le client garde le crédit de secours et la période de non-coupure.
- La procédure de passage de carte aux différents moments se trouve simplifiée.
- Toute prolongation de la période hivernale est transparente pour le client.

Il faut noter également que tant l'ancienne que la nouvelle procédure, appliquée depuis octobre 2015, ne permettent pas d'éviter que le client se retrouve en situation d'autocoupure. Par ailleurs, lorsque la CLE octroie une aide hivernale, elle encourage néanmoins le client, si ses possibilités financières le lui permettent, à procéder au rechargeement de son compteur à budget gaz pendant les mois plus chauds de l'année, afin de constituer une réserve pour l'hiver suivant, mais ce montant se fera alors à 100 % du tarif.

Au total en 2017, 1 163 clients protégés disposant d'un compteur à budget gaz, soit 18,5 % de l'ensemble des clients protégés sous compteur à budget gaz, ont introduit une demande d'aide hivernale, contre 19,6% en 2016. Suite à ces demandes, 1 114 dossiers ont été examinés en CLE (contre 1 095 en 2016). Le delta entre le nombre de demandes d'aide et le nombre de dossiers examinés en CLE peut notamment s'expliquer par le fait qu'entre le moment de la demande et le jour de la réunion de la CLE, le client a perdu son statut de protégé ou a déménagé.

Parmi les dossiers examinés, la CLE s'est prononcée en faveur de l'octroi d'une aide hivernale dans 66 % des cas.

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

- Le client a rechargé la carte de son compteur à budget entre le moment de l'introduction de la demande pour obtenir l'aide hivernale et le moment de la tenue de la CLE.
- Suite à 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 budget.

Le tableau ci-dessous permet de constater que, sur les cinq dernières années lorsque le dossier d'un client est examiné en CLE, elle statue majoritairement en faveur de l'octroi d'une carte gaz.

**TABLEAU 6 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLE AIDE HIVERNALE ET DÉCISIONS PRISES LORS DE CELLES-CI**

<b>Tableau : Évolution du nombre de CLE relatives à l'octroi d'aide hivernale en gaz</b>					
	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre de dossiers examinés en CLE	951	772	899	1095	1.114
Nombre de dossiers examinés en CLE/ nombre de clients protégés sous càb actifs (exprimé en %)	25%	20,3%	17,3%	19,6%	18,5%
Octroi aide hivernale	623	496	583	677	735
Refus aide hivernale	328	276	316	418	379

La CWaPE constate une croissance, sur les trois dernières années, du nombre de dossiers examinés en CLE relatifs à une demande d'aide hivernale. Cependant, cette croissance est à mettre en relation avec la croissance encore plus importante du nombre de clients protégés sous compteur à budget. La CWaPE note également que le pourcentage d'octroi d'aide hivernale par rapport au nombre de dossiers examinés reste relativement stable sur les cinq dernières années et s'approche des 65 % des dossiers.

### 1.16.3. 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 avec un fournisseur 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 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. La CWaPE a également indiqué dans sa ligne directrice du 14 février 2011 relative aux dispositions régissant l'interdiction de coupure en période hivernale, que la suspension de la fourniture dans ce cadre ne pouvait pas intervenir en période hivernale.

Enfin, 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.

En 2017, la CLE s'est réunie pour examiner les dossiers de perte de statut de 2 112 clients protégés en électricité et de 1 249 clients en gaz, nombres relativement similaires à ceux observés pour l'année 2016 où ils étaient respectivement de 2 061 en électricité et de 1 290 en gaz. Dans 69,6 % des dossiers examinés en 2017 en électricité, la CLE aura confirmé la perte de statut et décidé de la suspension de la fourniture d'électricité. Ce pourcentage s'élève à 71,4 % en gaz. Il faut noter toutefois qu'en cas de décision de coupure suite à une CLE perte de statut, la coupure réelle de l'alimentation du client n'est arrivée en 2017 que dans 18% des cas en électricité, et dans 13,7% 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 quatre dernières années en additionnant les données relatives au gaz et à l'électricité. Il est toutefois à préciser que pour les clients fournis pour les deux énergies, un seul dossier aura été examiné en CLE et une seule décision aura été prise pour les deux énergies.

TABLEAU 7 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLE PERTE DE STATUT ET DÉCISIONS PRISES LORS DE CELLES-CI

Évolution du nombre de CLE gaz et électricité relative à la perte de statut des clients protégés					
	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre de dossiers examinés en CLE	1 814	3 238	3 732	3 351	3 360
Confirmation du statut protégé du client	222	378	428	333	270
Octroi d'un délai complémentaire au client	460	774	853	657	729
Confirmation de la perte du statut protégé du client	1 132	2 086	2 451	2 361	2 361

#### 1.16.4. 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 suite à 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 2017, la CWaPE a assuré la publication trimestrielle des indicateurs de performance. Des actions ponctuelles ont également été menées, visant soit à intégrer de nouveaux fournisseurs ayant fait leur entrée sur le marché wallon, soit à contrôler la qualité des informations transmises par les fournisseurs existants.

Les graphiques des pages suivantes illustrent l'évolution, sur les années 2016 et 2017, 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.

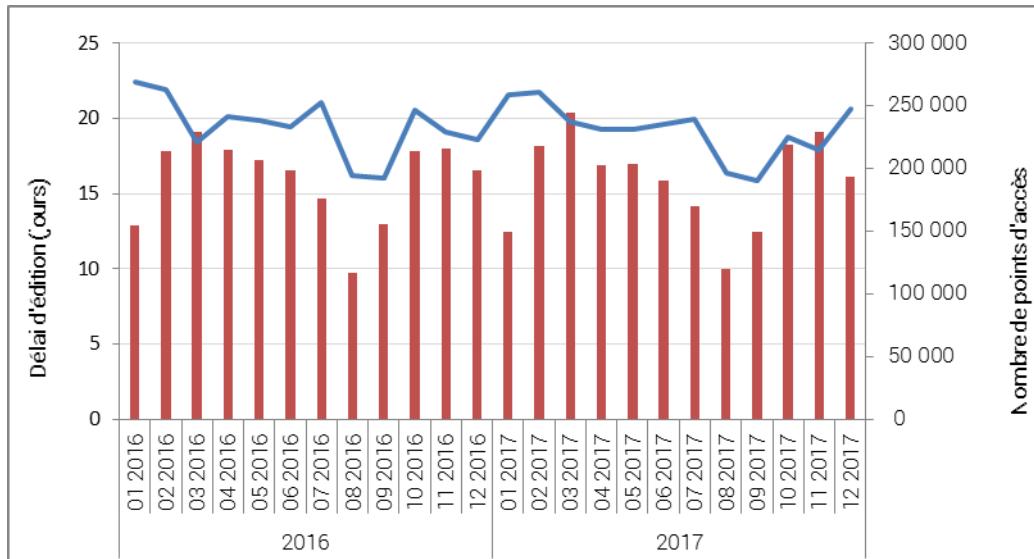
## 2.1. SERVICES DE FACTURATION

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution du délai d'édition des factures au cours des années 2016 et 2017. 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 191 000.

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.

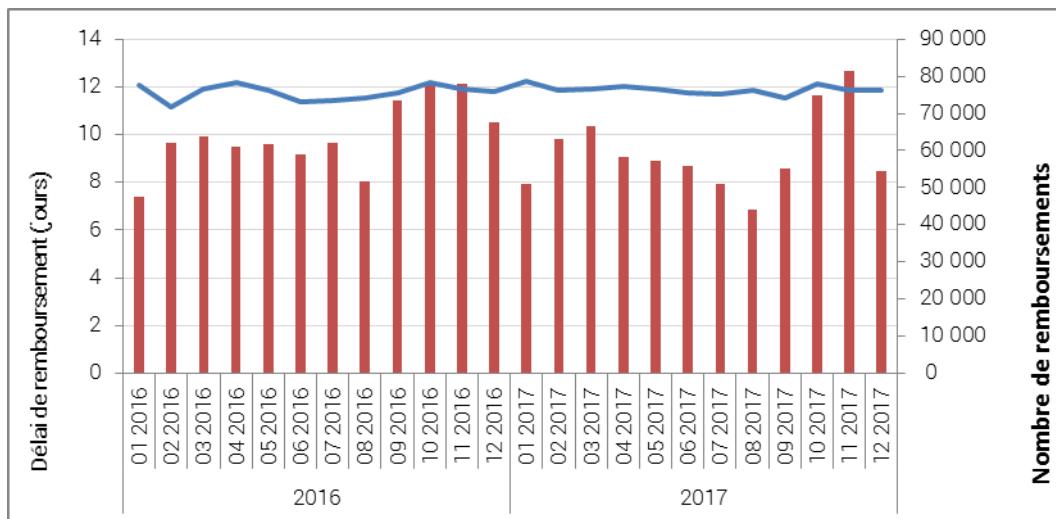
Il importe aussi pour les fournisseurs de disposer d'une capacité de traitement adéquate de manière à envoyer rapidement leurs factures aux clients tout en évitant qu'un envoi massif de factures n'engendre un engorgement des centres d'appels.

GRAPHIQUE 46 ÉVOLUTION DU DÉLAI D'ÉDITION DES FACTURES 2016-2017



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 et tourne autour de douze jours calendrier. Le volume de remboursement a quant à lui connu une décroissance durant l'année 2017 puisqu'il est passé d'une moyenne mensuelle de 63 000 remboursements en 2016 à une moyenne mensuelle de 54 000 remboursements en 2017.

GRAPHIQUE 47 ÉVOLUTION DU DÉLAI DE REMBOURSEMENT 2016-2017

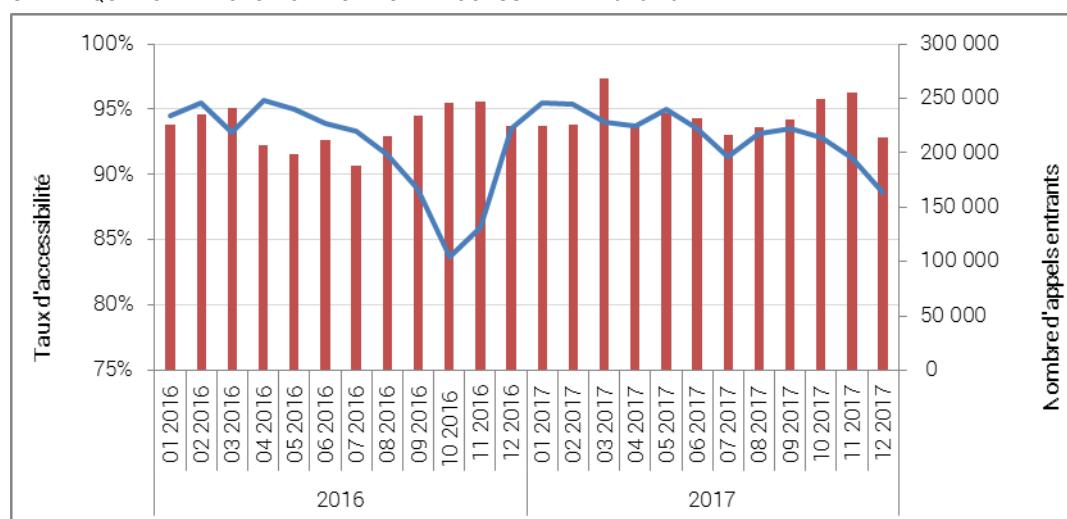


## 2.2. SERVICES D'INFORMATION

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 2017 dans une fourchette comprise entre 89% et 95 %. La baisse temporaire du taux d'accessibilité durant les mois de novembre et décembre a pour origine une moindre disponibilité des agents et une réorganisation des centres d'appels de certains fournisseurs.

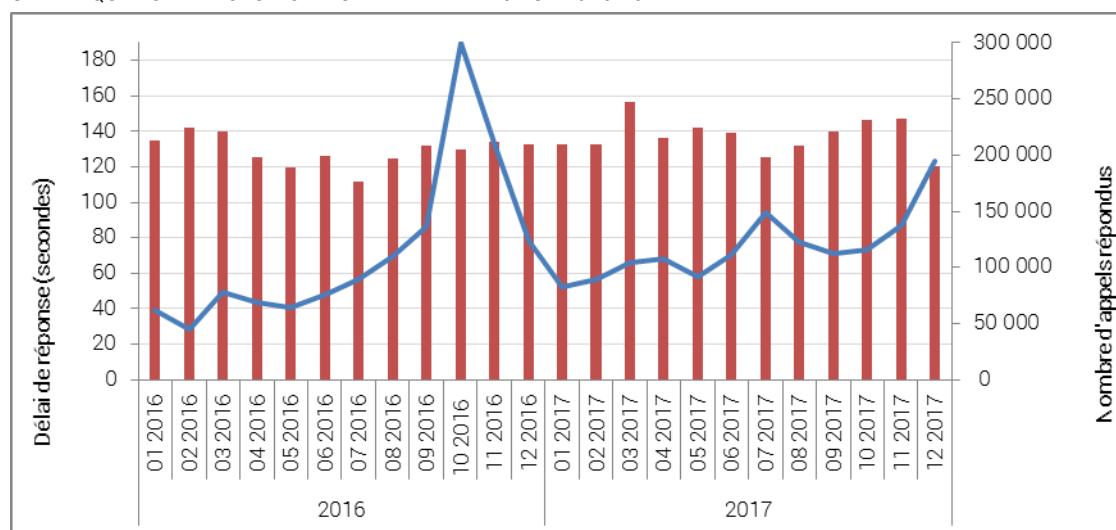
GRAPHIQUE 48 ÉVOLUTION DU TAUX D'ACCESSIBILITÉ 2016-2017



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 49 ÉVOLUTION DU DÉLAI DE RÉPONSE 2016-2017



# 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 2016 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 2016 s'élevait à 62,5 Mio EUR en électricité et à 44,5 Mio EUR en gaz.

TABLEAU 8 COÛT 2016 DES OSP À CHARGE DES GRD

Récapitulatif des coûts des OSP 2016 à charge des GRD						
	OSP à caractère social	OSP fnt de marché	OSP URE	Racc std gratuit	OSP éclairage public	Total 2016
AIEG	€ 310 073	€ 5 587	€ 183 074		€ 174 453	€ 673 187
AIESH	€ 519 605	€ 56 052	€ 79 929		€ 237 223	€ 892 809
RESA ELEC	€ 9 070 750	€ 623 236	€ 1 758 207		€ 2 769 529	€ 14 221 723
PBE						
REW	€ 322 092	€ 48 648	€ 90 460		€ 357 922	€ 819 122
ORES ELEC	€ 29 815 668	€ 1 907 770	€ 5 535 158		€ 8 695 138	€ 45 953 734
<b>TOTAL</b>	<b>€ 40 038 189</b>	<b>€ 2 641 293</b>	<b>€ 7 646 829</b>		<b>€ 12 234 264</b>	<b>€ 62 560 575</b>
RESA GAZ	€ 6 215 336	€ 113 383	€ 54 695	€ 7 850 743		€ 14 234 158
ORES GAZ	€ 17 320 685	€ 736 338	€ 0	€ 12 241 825		€ 30 298 849
<b>TOTAL</b>	<b>€ 23 536 022</b>	<b>€ 849 721</b>	<b>€ 54 695</b>	<b>€ 20 092 569</b>		<b>€ 44 533 007</b>
<b>TOTAL ED + GD</b>	<b>€ 63 574 211</b>	<b>€ 3 491 014</b>	<b>€ 7 701 524</b>	<b>€ 20 092 569</b>	<b>€ 12 234 264</b>	<b>€ 107 093 582</b>

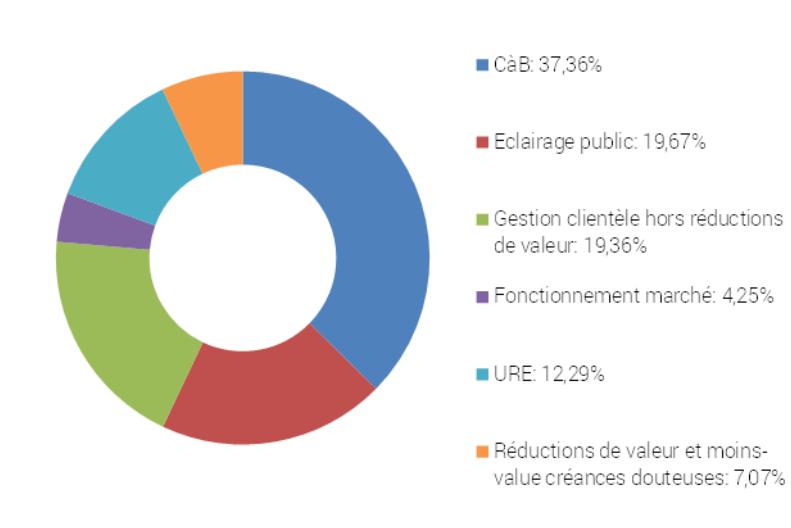
Comme il ressort du tableau suivant, le coût total annuel des OSP en électricité pour le client-type Dc (3500 kWh) s'élève en 2016 à 31 EUR TVAC soit 3,8 % de sa facture annuelle et s'élève, en gaz, pour le client-type D3 (23 260 kWh) à 98 TVAC soit 7 % de sa facture annuelle.

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

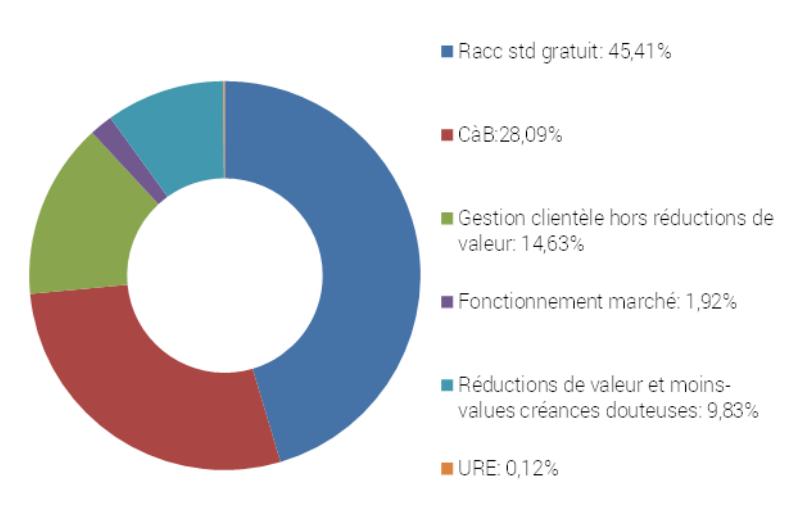
2016		Client-type	Consommation	Coût OSP	Facture	% facture
			client-type (MWh)	moyen/MWh HTVA		
	Electricité	Dc	3,5	€ 7,48	€ 31,66	€ 825,90 <b>3,8%</b>
	Gaz	D3	23,26	€ 3,51	€ 98,69	€ 1.391,42 <b>7,1%</b>

Exprimée en pourcentage, la répartition des coûts entre les différentes OSP pour l'année 2016 est la suivante :

GRAPHIQUE 50 RÉPARTITION DU COÛT DES OSP 2016 – ÉLECTRICITÉ



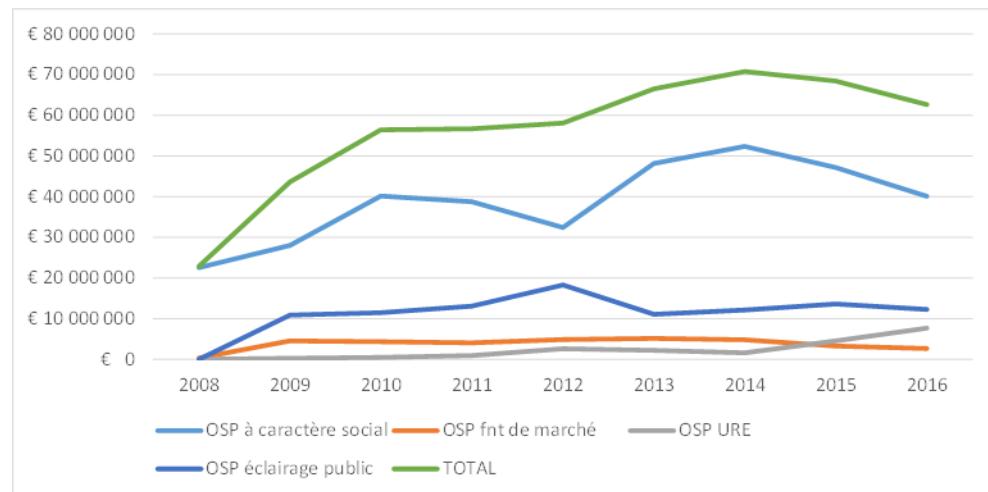
GRAPHIQUE 51 RÉPARTITION DU COÛT DES OSP 2016 – GAZ



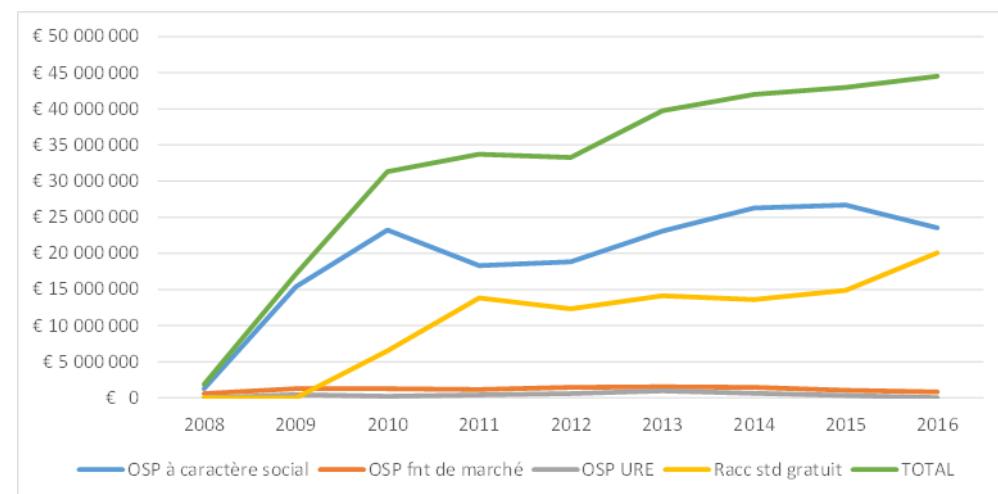
La CWaPE poursuivra, au cours de l'année 2018, l'évaluation des OSP à charge des GRD de manière à analyser leur efficacité au regard de l'objectif poursuivi et de leurs coûts respectifs.

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.

GRAPHIQUE 52 ÉVOLUTION DES COÛTS OSP ÉLECTRICITÉ

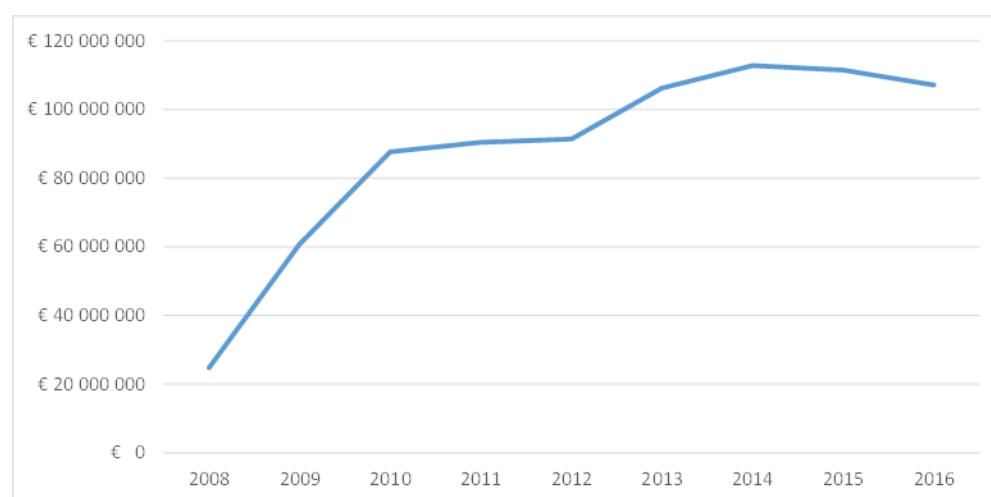


GRAPHIQUE 53 ÉVOLUTION DES COÛTS OSP EN GAZ



Malgré l'augmentation de certains coûts souhaitables de par la transition énergétique dans laquelle s'est inscrite notre société (mécanisme de soutien Qualiwatt et les raccordements standards gratuits en gaz), il est important de constater que les autres coûts OSP des GRD s'inscrivent globalement à la baisse en 2016. C'est d'autant plus remarquable que le nombre de prestations sous-jacentes a plutôt tendance à augmenter avec la précarisation croissante de nos populations. Ceci est le signe tant d'une régulation qui se veut plus incitative envers les GRD que d'une démarche volontaire de ces derniers à plus d'efficacité dans leur service à nos concitoyens.

GRAPHIQUE 54 ÉVOLUTION DES COÛTS OSP GLOBAUX (ÉLECTRICITÉ + GAZ)



# 4. CONCLUSION

Le présent rapport a permis d'exposer les résultats des mesures sociales et des obligations de service public dans les marchés de l'électricité et du gaz en Région wallonne pour l'année 2017.

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

Cependant l'entrée en vigueur à venir d'un certain nombre de modifications au niveau des obligations de service public à caractère social, modifications inscrites dans les décrets électricité et gaz mais non encore modalisées dans des arrêtés d'exécution, devrait permettre de rationaliser et de compléter les mesures actuelles de protection au bénéfice de la clientèle vulnérable. Par ailleurs, diverses adaptations des mesures sociales font actuellement l'objet de discussions dans le cadre de la révision des arrêtés OSP électricité et gaz. Après plusieurs années de concertation, l'ensemble des acteurs est dans l'attente de l'entrée en vigueur des différents textes en vue de la mise en application des dispositions prévues.

Ces dispositions visent notamment les domaines suivants : la suppression de la fourniture X en cas de retard dans le placement du compteur à budget, la contestation de la procédure de placement d'un compteur à budget, l'encadrement de la date d'échéance des factures, la limitation des frais de recouvrement et la définition d'un montant minimum de dettes avant que le fournisseur puisse demander le placement d'un compteur à budget, l'élargissement du nombre de situations pour lesquelles le placement du compteur à budget serait gratuit afin de permettre aux clients protégés qui le souhaitent ou aux CPAS de demander le placement d'un compteur à budget avant qu'une dette soit créée, le caractère raisonnable du plan de paiement en ce sens qu'il doit tenir compte des intérêts des deux parties et permettre concrètement au client d'apurer entièrement sa dette, ...

Toutefois, différents éléments sont de nature, à court ou à moyen terme, à influencer voire à modifier fondamentalement les obligations de service public à caractère social.

Premièrement le processus législatif au niveau européen dans le cadre du « clean Energy Package for all Europeans » est en cours de finalisation et pourrait ouvrir la voie à une révision en profondeur des principes de protection de la clientèle vulnérable.

Le deuxième sera l'arrivée du MIG 6, dont la date d'entrée en application a été à maintes reprises retardée en raison de difficultés techniques rencontrées par les gestionnaires de réseau de distribution et leur plateforme informatique ATRIAS, mais qui devrait finalement être opérationnel dans le courant de l'année 2020. Cette nouvelle version du MIG modifiera de manière conséquente les règles de fonctionnement des échanges entre les fournisseurs et les gestionnaires de réseau de distribution. Plus spécifiquement, il apparaît que certaines des modifications des obligations de service public ne pourront entrer en vigueur qu'une fois le MIG 6 en place. C'est notamment le cas de la suppression de la fourniture X en cas de retard dans le placement d'un compteur à budget.

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

Enfin, avec l'arrivée prochaine des compteurs communicants et la disparition programmée des compteurs à budget tels qu'on les connaît aujourd'hui, de nouvelles règles et procédures devront être prévues, et certaines dispositions actuelles devront être repensées, afin d'adapter les dispositions en matière de protection du consommateur à ces nouvelles technologies tout en permettant à celui-ci de devenir encore plus acteur de son énergie. Ceci passera immanquablement par une communication ciblée et un accompagnement à dimension humaine des populations les plus précarisées. Rendre la facture d'électricité et de gaz plus compréhensible fera également partie de ces défis futurs.

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