



Rapport annuel spécifique  
concernant l'exécution des  
obligations de service public  
imposées aux fournisseurs et  
gestionnaires de réseau

**2019**



**CWAPE**  
*Tous acteurs de l'énergie*

# TABLE DES MATIÈRES

EXECUTIVE SUMMARY .....	4
INTRODUCTION .....	6
1. ÉVALUATION DES OSP À CARACTÈRE SOCIAL .....	8
1.1. CADRE LÉGAL DES OSP SOCIALES.....	8
1.1.1. Cadre général .....	8
1.1.2. Évolution du cadre légal des OSP sociales en 2019.....	9
1.2. MÉTHODOLOGIE D'ANALYSE DES DONNÉES À CARACTÈRE SOCIAL .....	10
1.3. ÉVOLUTIONS ET FAITS MARQUANTS AYANT IMPACTÉ L'ANNÉE 2019 AU NIVEAU DES OSP À CARACTÈRE SOCIAL.....	11
1.3.1. Les GRD .....	11
1.3.2. Les fournisseurs .....	11
1.4. RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE WALLONNE ENTRE LES FOURNISSEURS ET LES GRD .....	12
1.4.1. En électricité.....	12
1.4.2. En gaz .....	13
1.5. LES CLIENTS PROTÉGÉS ET l'OCTROI DU TARIF SOCIAL .....	14
1.5.1. Les différentes catégories de clients protégés .....	14
1.5.2. Le nombre de clients protégés .....	15
1.5.3. Les clients protégés exclusivement régionaux .....	18
1.5.4. Le tarif social et les autres mesures de protection envers les clients protégés.....	19
1.6. LA PROCÉDURE APPLICABLE AU CLIENT RÉSIDENTIEL EN CAS DE NON-PAIEMENT.....	21
1.6.1. Rappels et mises en demeure .....	23
1.6.2. La déclaration de défaut de paiement.....	27
1.6.2.1. Les clients protégés déclarés en défaut de paiement .....	30
1.7. LE PLACEMENT DU COMPTEUR À BUDGET .....	31
1.7.1. En électricité .....	33
1.7.2. En gaz .....	40
1.8. LES RECHARGEMENTS DES COMPTEURS À BUDGET.....	46
1.8.1. Les lieux de recharge .....	46
1.8.2. Les montants moyens rechargés sur la carte du compteur à budget .....	48
1.9. LES AUTOCOUPURES.....	48

1.10.	LES DÉSACTIVATIONS DES COMPTEURS À BUDGET .....	50
1.10.1.	En électricité.....	50
1.10.2.	En gaz .....	51
1.11.	ÉVALUATION DES RETARDS DE PAIEMENT DES CLIENTS RÉSIDENTIELS ACTIFS ET INACTIFS .....	51
1.11.1.	Les clients actifs.....	52
1.11.2.	Les clients inactifs.....	53
1.12.	LE MONTANT DES CRÉANCES IRRÉCOUVRABLES COMPTABILISÉES POUR L'ANNÉE 2019.....	54
1.13.	LES COUPURES D'ALIMENTATION EN ÉLECTRICITÉ ET EN GAZ .....	54
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 .....	55
1.13.2.	Les coupures consécutives à un déménagement problématique .....	57
1.13.3.	Les coupures consécutives à une fin de contrat .....	59
1.13.4.	Les coupures consécutives à une fraude prouvée .....	60
1.13.5.	Les coupures consécutives à une perte de statut de client protégé.....	60
1.13.6.	Les interruptions de fourniture pour l'année 2019.....	61
1.14.	L'ALIMENTATION TEMPORAIRE PAR LE GRD EN TANT QUE FOURNISSEUR X .....	61
1.14.1.	Les différentes situations d'alimentation du GRD en tant que fournisseur X .....	61
1.14.2.	Évolution du nombre de clients alimentés par le fournisseur X .....	64
1.14.3.	La durée de la fourniture X .....	65
1.14.4.	Les retards de paiement auprès du fournisseur X.....	66
1.15.	LES PLANS DE PAIEMENT .....	67
1.15.1.	En électricité.....	68
1.15.2.	En gaz .....	72
1.16.	LES COMMISSIONS LOCALES POUR L'ÉNERGIE (CLE) .....	76
1.16.1.	La CLE relative à la fourniture minimale garantie en électricité .....	77
1.16.2.	La CLE relative à l'octroi d'une carte gaz en période hivernale.....	78
1.16.3.	La CLE relative à la perte de statut de client protégé .....	79
1.16.4.	La CLE relative à une demande de réouverture de compteur.....	81
2.	LES INDICATEURS DE PERFORMANCE DES FOURNISSEURS.....	82
2.1.	SERVICES DE FACTURATION .....	82
2.2.	SERVICES D'INFORMATION.....	84
3.	LE COÛT DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC AUPRÈS DES ACTEURS DE MARCHÉ .....	85
4.	CONCLUSION .....	88

# 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 2019, 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.

L'événement qui a majoritairement impacté les mesures sociales et les obligations de service public durant l'année 2019 est l'entrée en vigueur au 1<sup>er</sup> avril de l'AGW modifiant les AGW OSP électricité et gaz ainsi que l'AGW relatif à la commission locale pour l'énergie. Certaines des modifications entrées en vigueur ont probablement eu un impact sur les données communiquées relatives à l'année 2019 et sont abordées dans ce rapport.

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 2019, ce sont respectivement 11,3 % de l'ensemble des clients résidentiels en électricité et 13,9 % en gaz qui bénéficiaient de ce statut. Le nombre total de clients protégés a augmenté progressivement sur les cinq dernières années tant en gaz qu'en électricité. L'année 2019 a été marquée par une augmentation conséquente (+19,4 % en électricité et +16,3 % en gaz) du nombre de clients protégés alimentés par les GRD en raison du transfert des clients protégés sous compteurs à budget alimentés par des fournisseurs commerciaux.

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

Ainsi, ce sont respectivement 14,2 % des clients en électricité et 17,4 % des clients en gaz qui ont reçu au moins un courrier de mise en demeure en 2019. Le pourcentage de clients déclarés en défaut de paiement est en diminution par rapport à l'année 2018 et atteint, pour l'année 2019, 6,7 % en électricité et 8,6 % en gaz. Cette évolution est probablement liée à l'introduction de l'obligation d'attendre que la dette du client atteigne 100 EUR pour une énergie, ou 200 EUR pour les deux énergies, pour lancer une demande de placement de compteur à budget. De plus, 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.

En conséquence, le nombre de placements de compteurs à budget a diminué en électricité et en gaz en 2019. Le nombre de compteurs à budget électricité effectivement placés, à savoir 17 013, a diminué de 4,8 % par rapport à l'année 2018. En gaz, le nombre de compteurs à budget gaz placés a diminué de 2,6 % pour arriver à un total de 8 095 compteurs placés en 2019.

L'analyse des délais de placement des compteurs à budget fait apparaître des évolutions contrastées en électricité et en gaz entre 2018 et 2019. En électricité, le délai moyen de placement reste stable et reste à 69 jours, comme en 2018. En gaz, ce délai moyen diminue pour atteindre 78 jours (contre 98 jours en 2018). 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 552 EUR en électricité et 505 EUR en gaz, cette hausse pouvant au moins en partie s'expliquer par

l'obligation d'atteindre un montant minimum de dettes avant d'introduire une demande de placement de compteur à budget.

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

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 2019 fait apparaître, comme pour les années 2017 et 2018, une part proportionnellement plus importante d'autocoupures en gaz qu'en électricité. Les pourcentages de clients sous compteur à budget n'ayant connu aucune autocoupure en 2019, soit 67 % en électricité et 65 % en gaz, sont semblables aux données communiquées pour l'année 2018.

Fin 2019, le pourcentage de clients résidentiels actifs présentant un retard de paiement auprès de leur fournisseur s'est établi à 10 % en électricité et à 11 % en gaz, avec un montant de dette moyenne de respectivement 223 EUR en électricité et de 235 EUR en gaz. Près de 202 380 clients inactifs en électricité présentaient également des dettes auprès des fournisseurs et GRD d'un montant moyen de 386 EUR. En gaz, près de 114 850 clients inactifs présentaient des dettes auprès de leur fournisseur d'un montant moyen de 400 EUR.

La première partie du rapport analyse également les différentes situations prévues par la législation dans lesquelles les coupures sont autorisées. Le nombre total de coupures rencontrées sur l'année 2019, toutes causes confondues, s'élève à 7 063 en électricité et 3 892 en gaz. Ces chiffres sont en diminution de 1,6 % pour l'électricité et en augmentation de 7,3 % pour le gaz. Dans plus de 90 % des cas, les situations de coupure sont la conséquence soit d'un refus ou d'une absence du client lors du passage du GRD en vue de placer le compteur à budget, soit de l'échec de la procédure de régularisation dans le cadre d'un déménagement.

Les clients protégés sous compteur à budget bénéficient de protections additionnelles afin de garantir leur accès à l'énergie sous la forme d'une fourniture minimale garantie (FMG) en électricité et d'une aide hivernale en gaz. Afin d'encadrer cette garantie d'accès à l'énergie, des Commissions Locales pour l'Énergie (CLE) peuvent se réunir et statuer sur la poursuite de la FMG et sur l'octroi de l'aide hivernale. Durant l'année 2019, 658 dossiers de poursuite de la FMG ont été examinés en réunion de CLE, qui a statué dans 99 % des cas sur le retrait de la FMG. La CLE a décidé d'octroyer l'aide hivernale à 801 clients, ce qui représente 66 % des dossiers examinés en par ces commissions.

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

L'analyse des données permet de constater que le délai de remboursement du client, fixé légalement à trente jours, tourne, en 2019, autour de douze jours calendrier. Le taux d'accessibilité des centres d'appel des fournisseurs évolue, pour 2019, dans une fourchette comprise entre 87 % et 95 %.

La troisième partie du rapport met en perspective, pour l'année 2018, 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 69,4 Mio EUR en électricité et à 52,1 Mio EUR en gaz. Ces chiffres sont en hausse de 8,9 % en électricité et en augmentation de 12 % en gaz par rapport à l'année 2017.

# INTRODUCTION

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

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

- les OSP dont l'objectif est de garantir un fonctionnement des marchés, sur les plans commercial, technique et organisationnel, qui soit cohérent et compatible avec le fonctionnement des marchés dans les autres États membres de l'Union européenne,
- les OSP en matière de 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.

Le rapport annuel spécifique relatif aux obligations de service public de la CWaPE présente les mesures sociales et les obligations de service public, et plus particulièrement les obligations de service public à caractère social, dans le marché de l'électricité et du gaz en Région wallonne pour l'année 2019. Il tente de mettre en avant les tendances et les évolutions des OSP dans le marché de l'énergie et, plus particulièrement, leurs conséquences éventuelles sur les clients vulnérables.

Il permet également d'identifier des évolutions et d'établir des comparaisons, tant entre acteurs, que par rapport aux années précédentes

Ce rapport est structuré en trois parties.

**La première partie** fournit une évaluation des OSP en ciblant les OSP à caractère social et leur application par les fournisseurs et les GRD sur base des informations relatives à l'année 2019, informations chiffrées et, le cas échéant, comparées à celles des années précédentes.

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

---

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

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

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

Conformément aux décrets électricité et gaz, ce rapport annuel devait être communiqué au Parlement et au Gouvernement wallon pour le 30 juin au plus tard.

Cependant, suite aux difficultés opérationnelles rencontrées dans le cadre de la crise sanitaire liée au COVID-19, certains acteurs majeurs du marché ont demandé à la CWaPE de pouvoir exceptionnellement postposer l'envoi de leurs données servant à l'élaboration de ce rapport. La CWaPE a accepté cette demande, se privant ainsi temporairement de données-clés pour l'analyse et l'élaboration de son rapport.

Également, la cellule socio-économique de la CWaPE s'est impliquée activement dans l'élaboration et la mise en œuvre de mesures de protection des consommateurs impactés par la crise sanitaire, dont certaines ont été transposées dans des arrêtés et d'autres sont toujours en cours d'analyse au niveau du Gouvernement. Cette charge de travail a dû être absorbée prioritairement.

Par conséquent, au vu de la situation, la CWaPE a adressé un courrier au Parlement wallon l'informant du retard qui serait pris dans l'élaboration de ce rapport. En réponse à ce courrier, la Parlement wallon a exprimé son souhait de pouvoir disposer du rapport pour fin août 2020 au plus tard.

# 1. ÉVALUATION DES OSP À CARACTÈRE SOCIAL

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

## 1.1. CADRE LÉGAL DES OSP SOCIALES

### 1.1.1. Cadre général

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

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

Les OSP sociales portent notamment sur :

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

## **1.1.2. Évolution du cadre légal des OSP sociales en 2019**

### **1.1.2.1. L'entrée en vigueur des dispositions prévues par l'AGW du 19 juillet 2018**

L'année 2019 a été marquée par l'entrée en vigueur, le 1<sup>er</sup> avril 2019, de nombreuses dispositions prévues dans l'arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018 modifiant les arrêtés du Gouvernement wallon OSP électricité et gaz du 30 mars 2006 et l'arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 2003 relatif aux commissions locales pour l'énergie ( AGW CLE).

Cet AGW a introduit de nouvelles OSP à charge des acteurs et a apporté des modifications aux OSP existantes. Il permet la mise en application de plusieurs mesures déjà prévues dans les décrets électricité et gaz mais qui n'étaient pas encore entrées en vigueur.

Les principales modifications apportées aux arrêtés du Gouvernement wallon OSP applicables à partir du 1<sup>er</sup> avril 2019 sont les suivantes :

- Concernant la procédure de défaut de paiement et le placement du compteur à budget, l'AGW se prononce sur l'encadrement de la date d'échéance des factures qui ne peut être inférieure à 15 jours. Il introduit également la limitation des frais de recouvrement à 55 EUR par an et par énergie et la définition d'un montant minimum de dette pour pouvoir demander le placement du compteur à budget. Il propose également d'élargir les situations où le placement du compteur à budget serait gratuit, notamment pour les clients protégés qui le souhaitent ou lorsque le CPAS le demande afin de prévenir entre autres une situation d'endettement.
- Il apporte des précisions relatives au caractère raisonnable du plan de paiement en précisant que celui-ci doit tenir compte des intérêts et des situations des deux parties, client et fournisseur, et permettre concrètement au client d'apurer entièrement sa dette.
- Il réduit l'application de certaines OSP au domicile du client uniquement, notamment afin d'éviter de mettre en place des mesures sociales pour des secondes résidences.
- Concernant les commissions locales pour l'énergie, l'AGW du 19 juillet 2018 intègre dans les articles relatifs à la fourniture minimale garantie les précisions proposées dans les lignes directrices établies par la CWaPE quant à la détermination de la qualification de défaut récurrent de paiement pour les clients protégés ayant bénéficié de la fourniture minimale garantie (ci-après « FMG »). Il précise également que la FMG ne pourra être activée qu'à la demande du CPAS. Il ajoute enfin la possibilité, en cas d'accord des parties, de réaliser les CLE sous forme de téléconférence.
- Afin de minimiser le nombre de coupures suite à une perte de statut de client protégé, l'AGW encadre le suivi de ces situations et propose de s'aligner avec la procédure de régularisation dans le cadre d'un MOZA.<sup>2</sup>

Notons que l'AGW du 19 juillet 2018 prévoit également la suppression de l'alimentation par le fournisseur X en cas de dépassement du délai de 40 jours pour placer le compteur à budget, et le remplacement de cette disposition par le paiement, par le GRD d'une intervention forfaitaire au fournisseur en cas de dépassement du délai de placement d'un compteur à budget pour des raisons qui lui sont imputables. Cette disposition n'est toutefois pas entrée en vigueur en avril 2019. Son entrée en vigueur est prévue avec l'entrée en vigueur du MIG6<sup>3</sup>.

<sup>2</sup> MOZA, du néerlandais : « Move Out Zonder Afspraak », littéralement traduit par « déménagement sans accord ». La procédure relative au MOZA est présentée au point 1.13.2.

<sup>3</sup> Le MIG est l'ensemble de règles et de normes permettant l'échange de données entre le GRD et les fournisseurs.

Dans le courant de l'année 2019, la CWaPE a veillé au suivi et à la mise en application de ces nouvelles dispositions par les fournisseurs et gestionnaires de réseau de distribution.

### **1.1.2.2. L'AGW « simplification de la facture »**

Le 2 mai 2019, le Gouvernement wallon a également adopté un arrêté relatif à la simplification de la facture.

Cet AGW a notamment pour objectif d'adapter les AGW OSP afin de rencontrer les principes présentés dans la « Déclaration commune en vue d'une simplification de la facture d'énergie » soutenue par le Ministre fédéral en charge de l'Économie et de la Protection des Consommateurs et les Ministres fédéral et régionaux de l'Énergie. Cette déclaration commune résulte de l'aboutissement d'une concertation de marché organisée par le Ministre fédéral en charge de l'Économie et de la Protection des consommateurs visant à simplifier la facture d'énergie, notamment suite aux recommandations publiées sur cette thématique en 2018 par la Fondation Roi Baudouin. Face aux difficultés rencontrées par la clientèle précarisée, il apparaît qu'une facture plus simple serait de nature à permettre aux consommateurs vulnérables de clarifier l'état de la dette, de vérifier l'application du tarif social ou encore de comparer les prix des différents fournisseurs, ce qui *in fine* pourrait induire une diminution des situations de précarité énergétique.

Si certaines des dispositions prévues par l'AGW « simplification de la facture » sont entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2019, la majorité des articles modifiant le contenu et la présentation de la facture entreront en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2021.

## **1.2. MÉTHODOLOGIE D'ANALYSE DES DONNÉES À CARACTÈRE SOCIAL**

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 2019, 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 l'impact des évolutions législatives 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.

La CWaPE souligne que dans les cas où les données communiquées par un fournisseur ou un gestionnaire de réseau de distribution semblent incohérentes, elle ne manque pas d'interroger l'acteur concerné. À défaut de justification probante ou de rectification de ces données, la CWaPE n'intègre pas les données concernées dans son rapport. Face à ces manquements, la CWaPE reste attentive à ce que les fournisseurs et gestionnaires de réseau mettent en œuvre les mesures qui leur permettront de communiquer, pour les prochaines années, des informations complètes et cohérentes répondant aux demandes du régulateur.

Il se peut également que certaines différences avec les rapports des années précédentes soient observées notamment en raison d'adaptations apportées à la définition des données réclamées aux acteurs ou d'une modification de la législation encadrant l'OSP. La CWaPE s'assurera néanmoins que ces différences soient soulignées dans ce rapport.

## **1.3. ÉVOLUTIONS ET FAITS MARQUANTS AYANT IMPACTÉ L'ANNÉE 2019 AU NIVEAU DES OSP À CARACTÈRE SOCIAL**

Outre les évolutions du cadre légal des OSP sociales en 2019 mentionné au point 1.1.2 présenté ci-dessus, l'année 2019 a été marquée par différents éléments auxquels il convient d'être attentif lors de la lecture de ce rapport.

### **1.3.1. Les GRD**

Les quatre communes wallonnes de Celles, Comines-Warneton, Ellezelles et Mont-de-l'Enclus, desservies par Gaselwest en tant que GRD jusque fin 2018, ont été transférées vers ORES Assets en date du 1<sup>er</sup> janvier 2019. Les données relatives à ces 4 communes pour l'année 2019 ont donc été intégrées dans les données d'ORES.

### **1.3.2. Les fournisseurs**

Durant l'année 2019, deux fournisseurs ont décidé de quitter le segment de marché des clients résidentiels en Wallonie :

- Au cours de l'année 2019 le fournisseur Comfort Energy a décidé de se retirer progressivement du marché wallon de la fourniture d'électricité et de gaz aux clients résidentiels pour cause de réorientation stratégique. Ce fournisseur a signé un accord commercial avec le fournisseur MEGA afin de transférer sa clientèle vers ce dernier, les clients gardant toutefois la possibilité de choisir un autre fournisseur d'énergie.

Cette situation est encadrée par les dispositions décrétale et par l'article 21 des arrêtés du Gouvernement wallon relatifs aux licences de fournitures de gaz et d'électricité<sup>4</sup>. Cet article prévoit, afin notamment d'éviter la coupure, que la renonciation à la licence est subordonnée au transfert de la clientèle à un ou plusieurs autres fournisseurs d'électricité titulaires d'une licence de fourniture en Région wallonne et à la notification préalable à chacun des clients de l'identité et de l'adresse du nouveau fournisseur. Suite à l'arrêt des activités de Comfort Energy, les clients qui n'avaient pas fait de démarches pour changer de fournisseur ont été transférés le 1<sup>er</sup> mai 2019 vers le fournisseur MEGA.

- Fin 2018, Direct Energie Belgium a décidé de céder à Lampiris SA ses activités de fourniture d'énergie (Poweo). Les clients résidentiels et professionnels de Poweo ont été informés de cette migration dans le courant du mois d'avril 2019, et ont été progressivement transférés vers le fournisseur LAMPIRIS.

Les données statistiques relatives au fournisseur POWEO concernant l'année 2019 ont été intégrées à celles du fournisseur LAMPIRIS.

Le lecteur se devra donc d'être attentif à ces différentes évolutions lors de l'analyse et l'interprétation des données présentées dans ce rapport.

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

<sup>4</sup> A noter que cet aspect a d'ailleurs justifié l'intégration d'une proposition de modification des AGW licence dans l'avis CD-19a17-CWaPE-1839 de la CWaPE.

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

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

### **1.4.1. En électricité**

Fin 2019, la Wallonie dénombrait un total de 1 630 718 clients résidentiels alimentés en électricité. Parmi ceux-ci, 96,9 % étaient alimentés par des fournisseurs commerciaux et 3,1 % par des GRD.

Dix-neuf fournisseurs commerciaux alimentaient ces clients résidentiels : ENGIE ELECTRABEL, LUMINUS, LAMPIRIS, ESSENT, ENECO, POWER ON LINE (sous la marque MEGA), OCTA+, COCITER, ENERGIE 2030, WATZ, ELEGANT, ANTARGAZ, ELEXYS, BEE, VLAAMS ENERGIE BEDRIJF, KLINKENBERG ENERGY (sous la marque ZENO), DATS 24, EOLY, DIRECT ENERGIE (sous la marque de POWEO).<sup>5</sup>

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

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

Les GRD peuvent alimenter des clients résidentiels en tant que fournisseurs sociaux (uniquement pour des clients protégés) ou en tant que fournisseur X<sup>6</sup>. Parmi les clients alimentés par leur GRD en électricité fin 2019, 84,4 % sont alimentés par le GRD en tant que fournisseur social et 15,6 % sont alimentés par le GRD en tant que fournisseur X.

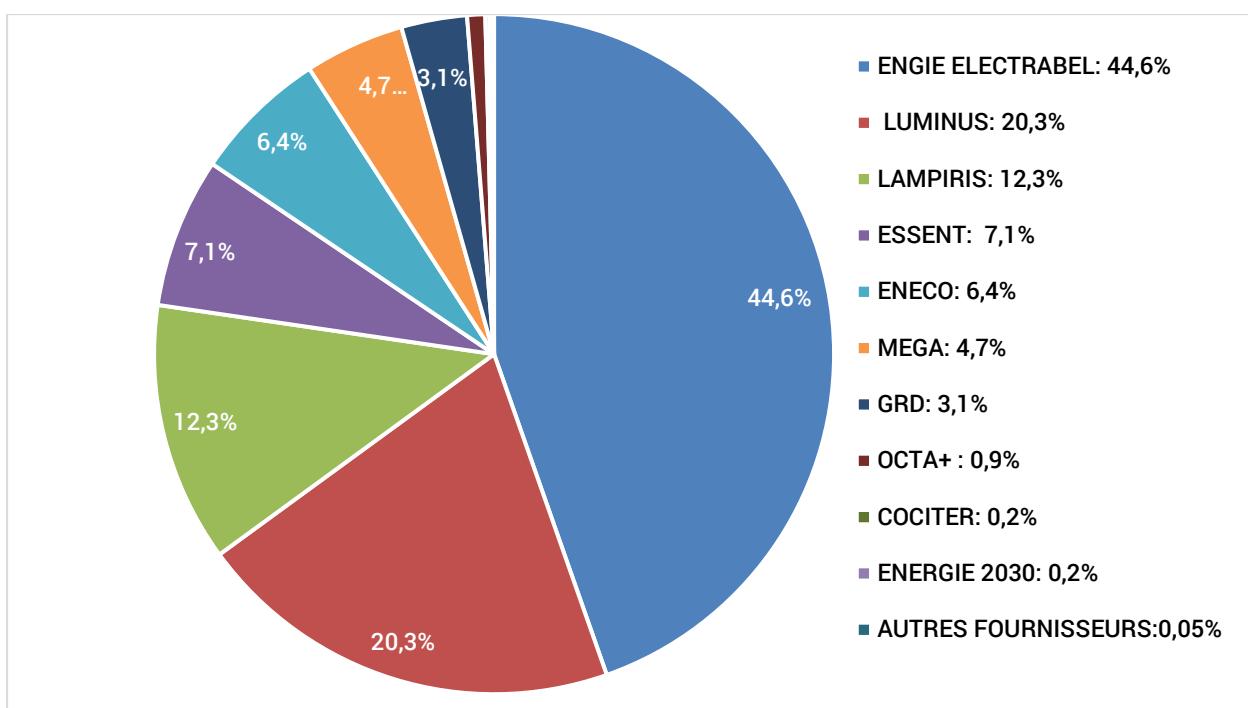
Le graphique ci-dessous illustre les parts de marché des fournisseurs et GRD sur le segment de marché des clients résidentiels en électricité au 31 décembre 2019.

Les fournisseurs repris sous le vocable « autres » dans les graphiques présentés ci-dessous sont les suivants : WATZ, ELEGANT, ANTARGAZ, ELEXYS, BEE, VLAAMS ENERGIEBEDRIJF, ZENO, DATS 24, EOLY et POWEO.

<sup>5</sup> Les fournisseurs ELEGANT, ANTARGAZ, ELEXYS, BEE, VLAAMS ENERGIEBEDRIJF, ZENO, DATS 24, EOLY, et POWEO fournissant en électricité un nombre de clients résidentiels inférieur à 100 ne sont bien souvent pas repris dans les chiffres de ce rapport.

<sup>6</sup> Les informations relatives au fournisseur social et au fournisseur X sont présentées plus loin dans ce rapport

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



## 1.4.2. En gaz

Fin 2019, 671 797 clients résidentiels étaient alimentés en gaz en Wallonie, 95,8 % de ceux-ci étaient alimentés par des fournisseurs commerciaux et 4,2 % étaient alimentés par des GRD.

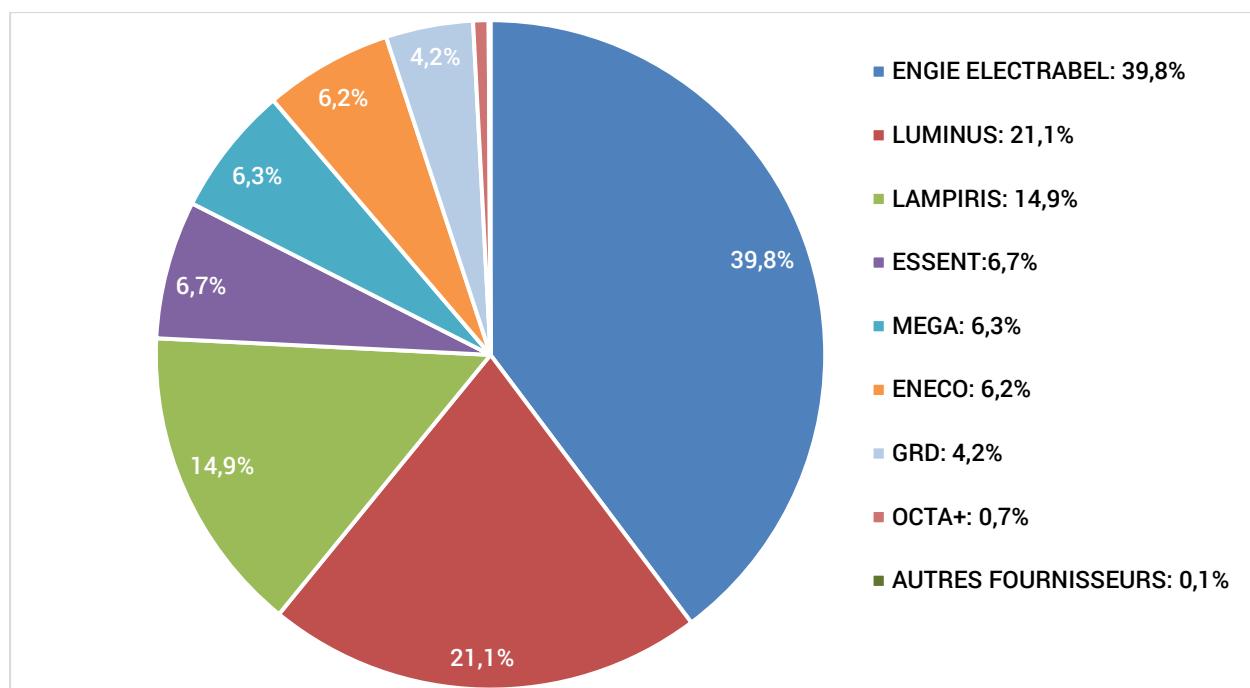
Quatorze fournisseurs commerciaux alimentaient en gaz les clients résidentiels wallons fin 2019 : ENGIE ELECTRABEL, LUMINUS, LAMPIRIS, ESSENT, POWER ON LINE (sous la marque MEGA), ENEKO, OCTA +, WATZ, ANTARGAZ, ENERGIE 2030, ELEGANT, ELEXYS, KLINKENBERG ENERGY (sous la marque ZENO), et BEE<sup>7</sup>.

Parmi les clients alimentés par leur GRD **en gaz** fin 2019, 82,1 % sont alimentés par le GRD en tant que fournisseur social et 17,9 % sont alimentés par le GRD en tant que fournisseur X.

Le graphique ci-dessous illustre les parts de marché des fournisseurs et GRD sur le segment de marché des clients résidentiels en gaz au 31 décembre 2019. Les fournisseurs repris sous le vocable « autres » dans le graphique présenté ci-dessous sont les suivants : WATZ, ANTARGAZ et ENERGIE 2030, ELEGANT, ELEXYS, ZENO et BEE.

<sup>7</sup> Les fournisseurs ENERGIE 2030, ELEGANT, ELEXYS, ZENO et BEE, fournissant en gaz un nombre de clients résidentiels inférieur à 100 ne sont bien souvent pas repris dans les chiffres de ce rapport.

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



## 1.5. LES CLIENTS PROTÉGÉS ET L'OCTROI DU TARIF SOCIAL

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

### 1.5.1. Les différentes catégories de clients protégés

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

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

La cinquième catégorie, 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 :

- 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,

Enfin, les décrets électricité et gaz permettent également au Gouvernement wallon, s'il le souhaite, d'étendre la liste des clients protégés régionaux à d'autres catégories de clients finals.

## 1.5.2. Le nombre de clients protégés

Au terme de l'année 2019, en Région wallonne, 184 446 clients **en électricité**, soit 11,3 % de l'ensemble des clients résidentiels alimentés en électricité en Wallonie, étaient considérés comme des clients protégés. Parmi ceux-ci, 91,5 % faisaient partie des catégories fédérales de clients protégés et 8,5 % relevaient des catégories de clients protégés exclusivement régionales.

Le nombre total de clients protégés (fédéraux et régionaux) en électricité a augmenté de 3,6 % en 2019 par rapport au nombre total de clients protégés comptabilisés au terme de l'année 2018.

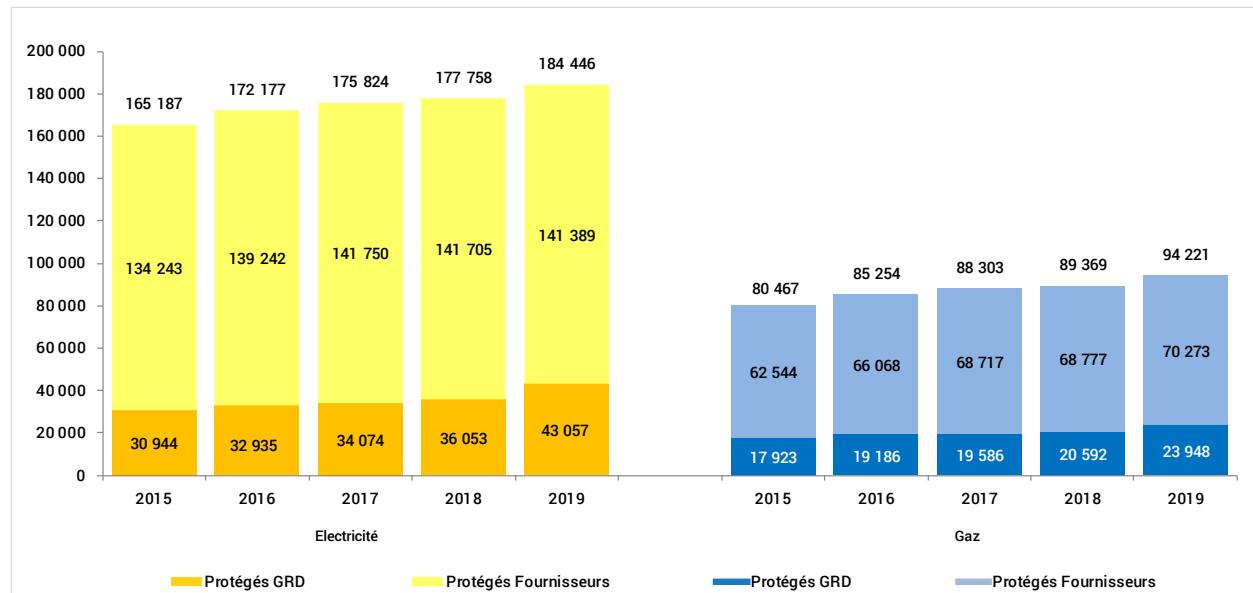
**En gaz**, 94 221 clients, soit 13,9 % du total des clients résidentiels alimentés en gaz en Wallonie étaient considérés comme des clients protégés. Parmi ceux-ci, 90,6 % appartenaient à une catégorie fédérale de clients protégés et 9,4 % appartenaient à une catégorie exclusivement régionale.

Le nombre total de clients protégés alimentés en gaz a augmenté de 5,1 % par rapport à l'année 2018.

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

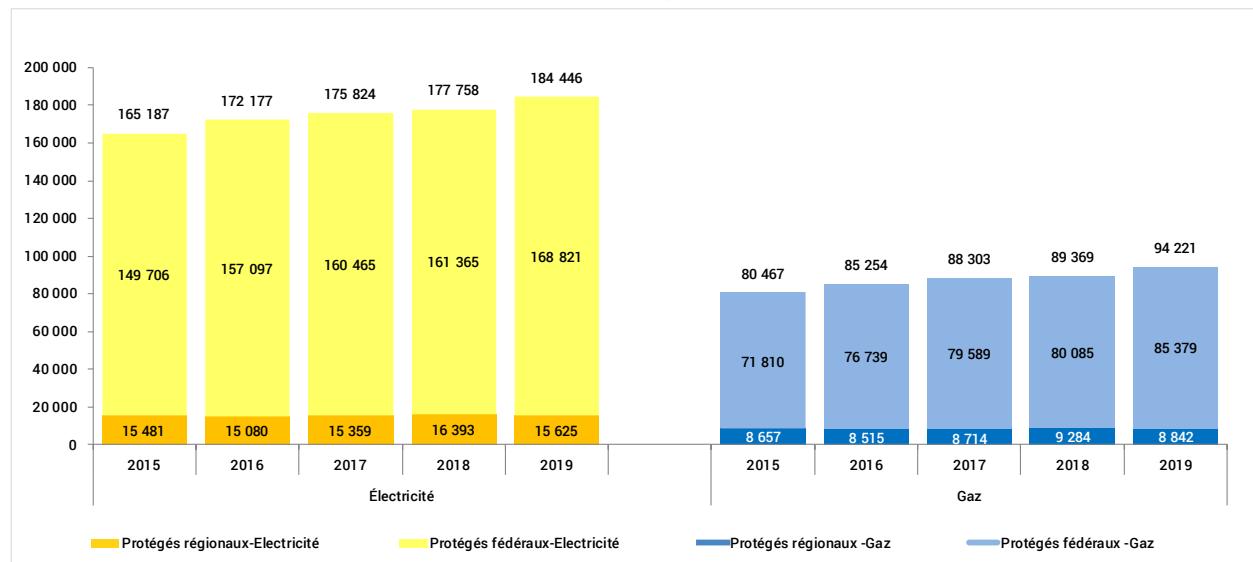
Le premier graphique présente la répartition des clients protégés en fonction du type d'acteur qui les alimente (fournisseurs commerciaux ou GRD). On peut constater à l'analyse de celui-ci, que l'année 2019 a été marquée par une hausse du nombre de clients protégés alimentés par leur GRD (+19,4 % en électricité et +16,3 % en gaz). Cette augmentation est notamment la conséquence de l'entrée en vigueur, le 1<sup>er</sup> avril 2019, de la disposition prévoyant le transfert vers leurs GRD de l'ensemble des clients protégés sous compteur à budget..

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



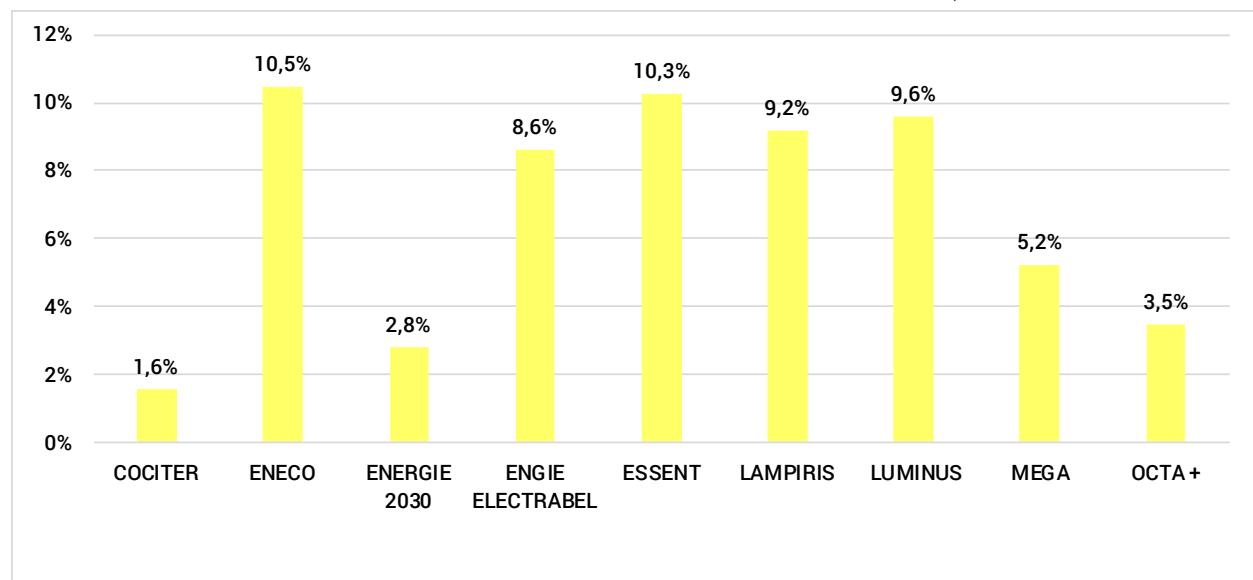
Le deuxième graphique présente la répartition des clients protégés en fonction de la catégorie fédérale ou exclusivement régionale à laquelle ils appartiennent.

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

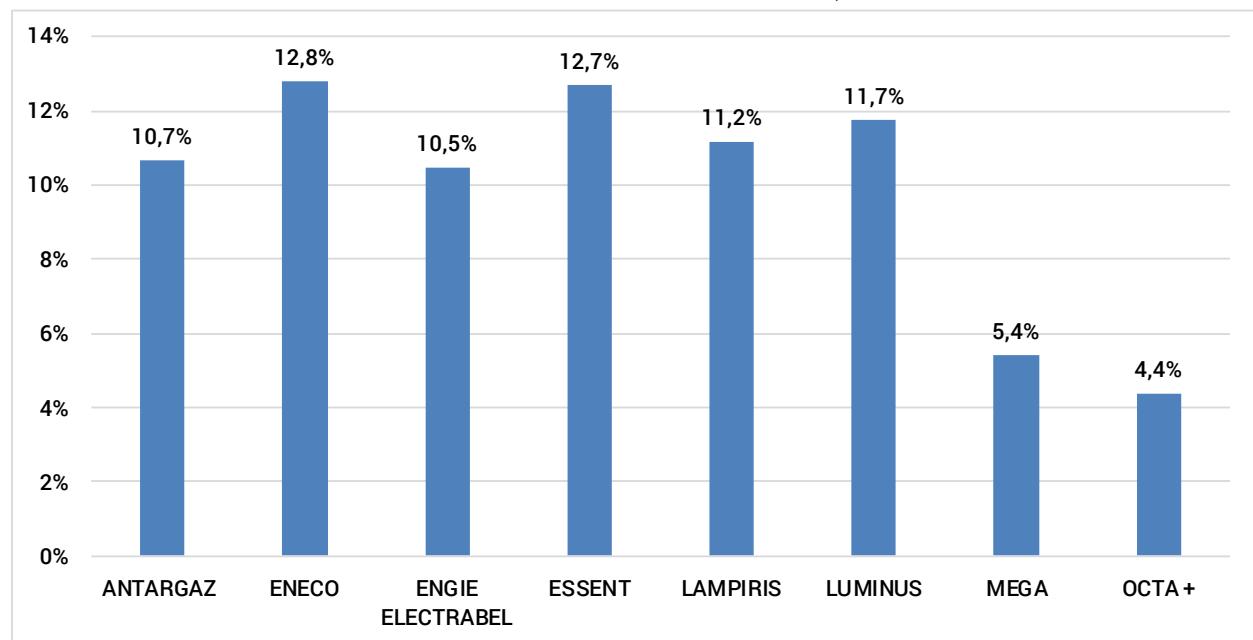


Une comparaison des chiffres communiqués par les fournisseurs commerciaux met en évidence des différences parfois sensibles au niveau de la part de la clientèle protégée qu'ils alimentent parmi leur clientèle résidentielle globale. Les graphiques ci-dessous illustrent ce constat.

*GRAPHIQUE 5 POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE PROTÉGÉE EN ÉLECTRICITE (EXPRIMÉE EN POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE ALIMENTÉE PAR UN FOURNISSEUR COMMERCIAL)*<sup>8</sup>



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



<sup>8</sup> Données au 31 décembre 2019

Le fournisseur Watz ayant communiqué des données qui ne semblaient pas cohérentes n'a pas été repris dans ces graphiques.

### **1.5.3. Les clients protégés exclusivement régionaux**

Au terme de l'année 2019, la CWaPE dénombrait 15 625 clients protégés exclusivement régionaux alimentés en électricité et 8 842 clients protégés exclusivement régionaux en gaz.

Après avoir fortement augmenté en 2018, le nombre total de clients protégés exclusivement régionaux diminue de 4,8 % tant en électricité qu'en gaz en 2019.

Au terme de l'année 2019, quatre fournisseurs commerciaux (ENECO, ENERGIE 2030, ESSENT et LAMPIRIS) alimentaient encore 88 clients protégés exclusivement régionaux en électricité et 54 clients en gaz. Ce faible nombre est la conséquence de l'obligation, introduite par le décret du 11 avril 2014<sup>9</sup> et par le décret du 21 mai 2015<sup>10</sup>, pour les fournisseurs commerciaux de transférer vers le GRD en tant que fournisseur social, 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 2019 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.

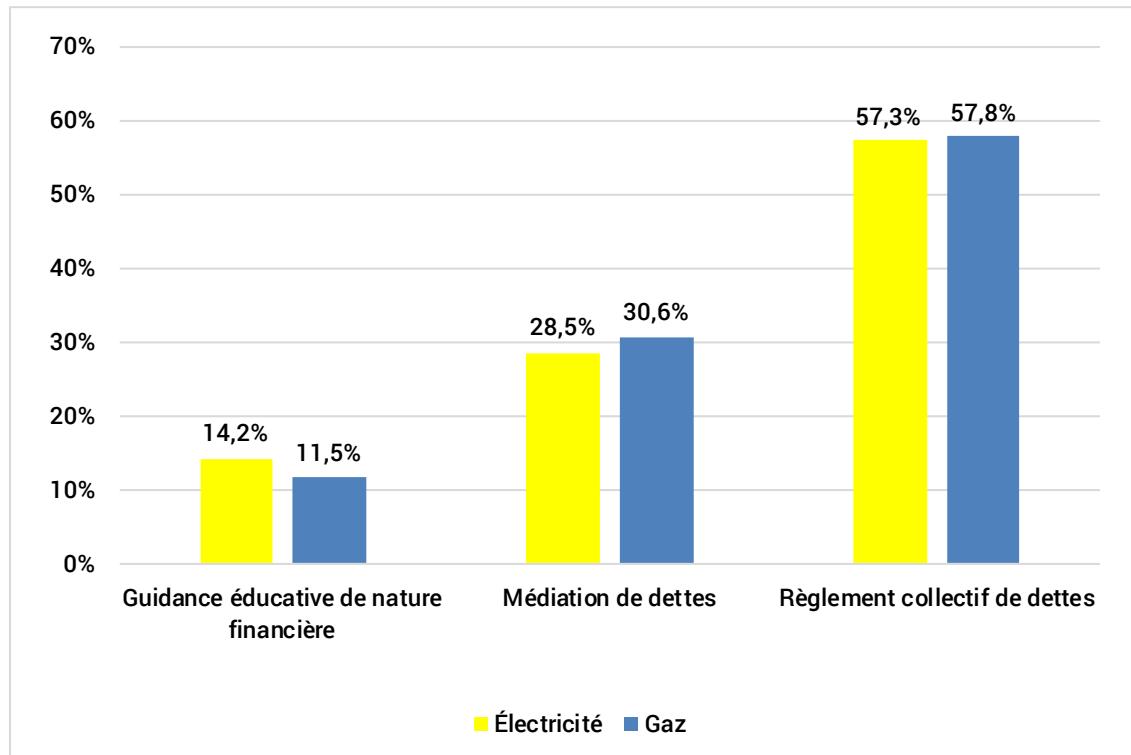
Notons que l'AGW du 19 juillet 2018 formalise la procédure de reprise des clients protégés régionaux par les GRD afin d'harmoniser les différentes pratiques des fournisseurs commerciaux. Il prévoit notamment que lorsqu'un client informe son fournisseur commercial de son statut de client protégé régional,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

La répartition de la clientèle protégée exclusivement régionale entre les différentes catégories concernées est illustrée par le graphique ci-dessous. La CWaPE constate, comme pour les années précédentes, que les clients en règlement collectif de dettes en 2019 restent largement les plus représentés tant en électricité qu'en gaz.

<sup>9</sup> Décret du 11 avril 2014 modifiant le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité

<sup>10</sup> Décret du 21 mai 2015 modifiant le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz

GRAPHIQUE 7 RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE PROTÉGÉE EXCLUSIVEMENT RÉGIONALE (EXPRIMÉE EN POURCENTAGE DU NOMBRE TOTAL 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 en Région wallonne est de pouvoir être facturé en électricité et/ou en gaz au tarif social.

Le tarif social pour le gaz naturel ou l'électricité est un tarif préférentiel qui correspond au tarif le plus bas du marché. Il est identique dans toute la Belgique, quel que soit le fournisseur d'énergie ou le gestionnaire de réseau qui fournit le client. Il existe depuis 2004 et permet aux clients protégés en Région wallonne de bénéficier de tarifs réduits pour la fourniture de son énergie. 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 sur base des tarifs commerciaux les plus bas du marché belge des fournisseurs de l'électricité et du gaz. Notons qu'à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2020, suite à l'arrêté ministériel du 3 avril 2020, la CREG a revu sa méthodologie de calcul du tarif social, dont notamment une adaptation du tarif social sur base trimestrielle.

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.

Fin 2019, 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 42 % en électricité et de 46 % en gaz. Rappelons qu'afin d'éviter des hausses importantes du tarif social, conséquemment à l'augmentation des prix de gros de l'électricité au dernier trimestre 2018, le gouvernement fédéral avait décidé de geler le tarif social électricité pour un an (du 31 janvier 2019 au 31 janvier 2020), et le tarif social gaz pour six mois (du 31 janvier 2019 au 31 juillet 2019). Notons par ailleurs que l'arrêté ministériel fédéral du 3 avril 2020 relatif à la nouvelle méthodologie de calcul du tarif social introduit un plafonnement du tarif social pour éviter des variations trop importantes. Les hausses sont plafonnées à 10 % par trimestre pour l'électricité et à 15 % par trimestre pour le gaz naturel, à 20 % par an pour l'électricité et à 25 % par an pour le gaz naturel.

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

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

Contrairement aux clients protégés fédéraux, les **clients protégés exclusivement régionaux** (soit les clients appartenant à la cinquième catégorie définie au point 1.5.1.) ne sont pas repris dans le fichier SOCTAR.

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

- Être alimentés en énergie par leur gestionnaire de réseau (GRD). Les fournisseurs commerciaux ne sont, en effet, pas contraints d'octroyer le tarif social aux clients protégés exclusivement régionaux qu'ils alimentent. Fin 2019, 99,4% des clients protégés exclusivement régionaux étaient alimentés par leur GRD<sup>11</sup>.
- Transmettre chaque année au GRD qui les fournit, une nouvelle attestation complétée soit par le CPAS, soit par le centre agréé de médiation de dettes, soit par le médiateur de dettes désigné.

Le statut de client protégé permet également de bénéficier en 2019 d'autres « protections » dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz, notamment les suivantes :

- Les clients protégés peuvent demander à être alimentés par leur gestionnaire de réseau (GRD).
- Le placement d'un compteur à budget est toujours gratuit pour un client protégé. Mentionnons que l'AGW du 19 juillet 2018 a élargi la gratuité du placement d'un compteur à budget à toute demande émanant d'un client protégé. Auparavant le client protégé devait être en situation de dettes pour bénéficier de la gratuité du placement du compteur à budget. Cette mesure est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2019.
- En électricité, si le client protégé utilise un compteur à budget, il peut bénéficier d'une fourniture minimale garantie, limitée à 10 ampères, dans le cas où il n'est plus en mesure de recharger son compteur à budget. À ce propos, l'AGW du 19 juillet 2018 prévoit désormais que l'activation de la fourniture minimale garantie pour un client protégé sous compteur à budget soit conditionnée à une demande introduite par son CPAS vers son GRD. Cette mesure est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2019<sup>12</sup>.
- 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>13</sup>.

---

<sup>11</sup> Pour de plus amples informations à ce sujet, voir le point relatif aux clients protégés régionaux.

<sup>12</sup> De plus amples informations au sujet de la fourniture minimale garantie sont présentées dans le chapitre consacré aux Commissions Locales pour l'Énergie.

<sup>13</sup> De plus amples informations au sujet 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 social, dès lors qu'un de leurs clients résidentiels est confronté à des difficultés de paiement de ses factures d'électricité ou de gaz. Les articles 29 et 30 de l'AGW OSP en électricité et les articles 32 et 33 de l'AGW OSP gaz précisent les procédures et délais *minima* que les fournisseurs et les GRD sont tenus de respecter face à un client résidentiel en cas de non-paiement.

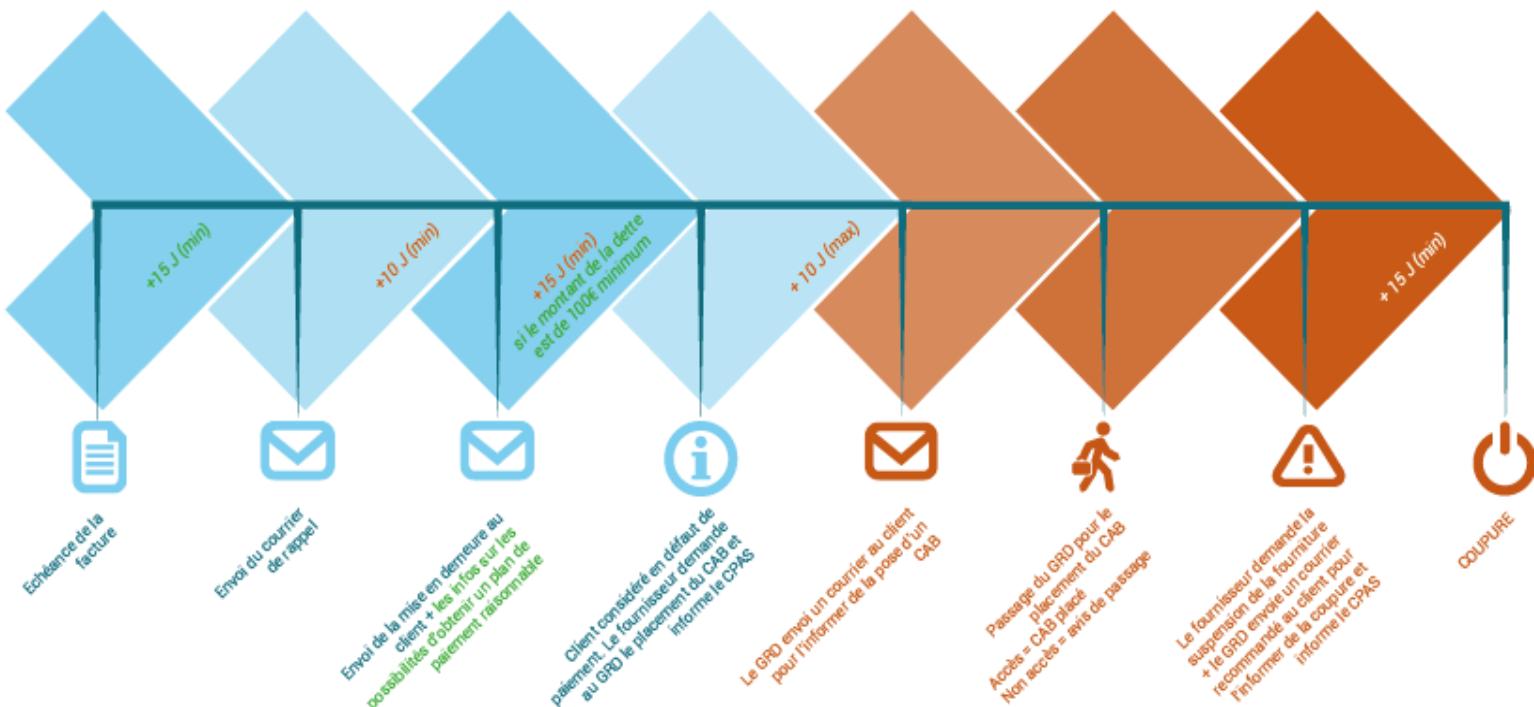
De manière simplifiée, la procédure prévue par la législation wallonne en 2019 reprend les étapes suivantes :

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

Le schéma ci-dessous reprend les différentes étapes prévues par la législation wallonne pour les clients résidentiels en cas de non-paiement. Les nouvelles dispositions entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2019 sont reprises en vert.

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

 Modifications entant en vigueur le 01/04/2019



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

Parmi les modifications des dispositions relatives à la procédure en cas de retard de paiement qui sont entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2019 et dont certaines sont reprises en vert sur le schéma ci-avant, citons notamment les dispositions suivantes :

- L'AGW du 19 juillet 2018 prévoit un délai minimal d'échéance de la facture de 15 jours.
- Lors de l'envoi de la mise en demeure, qui ne doit plus obligatoirement être effectué par recommandé, le fournisseur est également dans l'obligation d'inviter son client à le contacter en vue d'établir un plan de paiement raisonnable et de l'informer de la possibilité de contacter son CPAS afin de l'aider dans sa négociation. L'AGW du 19 juillet 2018 définit un plan de paiement raisonnable comme un plan de paiement qui tient compte des intérêts et situations des deux parties et permet concrètement au client d'apurer sa dette. Enfin, un CPAS ou un médiateur de dette agréée qui négocie un plan de paiement avec un fournisseur peut demander que la procédure de demande de placement d'un compteur à budget soit suspendue le temps de procéder à une analyse socio-budgétaire. Cette suspension ne pourra toutefois pas excéder trente jours.
- L'AGW du 19 juillet 2018 plafonne également les frais que les fournisseurs peuvent réclamer dans le cadre de la procédure en cas de non-paiement, plafonnement fixé à 7 EUR pour une lettre de rappel et à 15 EUR pour les courriers de mise en demeure. Les frais totaux réclamés pour l'envoi des courriers de rappel, de mise en demeure ou de défaut de paiement ne peuvent pas excéder 55 EUR par an et par énergie. La lecture de cette disposition étant soumise à des interprétations différentes, la CWaPE a rédigé au cours du premier trimestre 2019 une ligne directrice (CD-19b20-CWaPE-0022) relative à la limitation annuelle des frais de recouvrement. Celle-ci est également d'application depuis le 1<sup>er</sup> avril 2019.
- Enfin, afin d'éviter le placement trop rapide ou parfois inapproprié du compteur à budget, l'AGW du 19 juillet 2018 conditionne la possibilité pour le fournisseur de demander le placement du compteur à budget à un montant minimum de dette du client de 100EUR (ou 200EUR pour une facture combinée d'électricité et de gaz).

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 des données relatives à l'année 2019 et du nombre de clients alimentés au 31 décembre 2019.

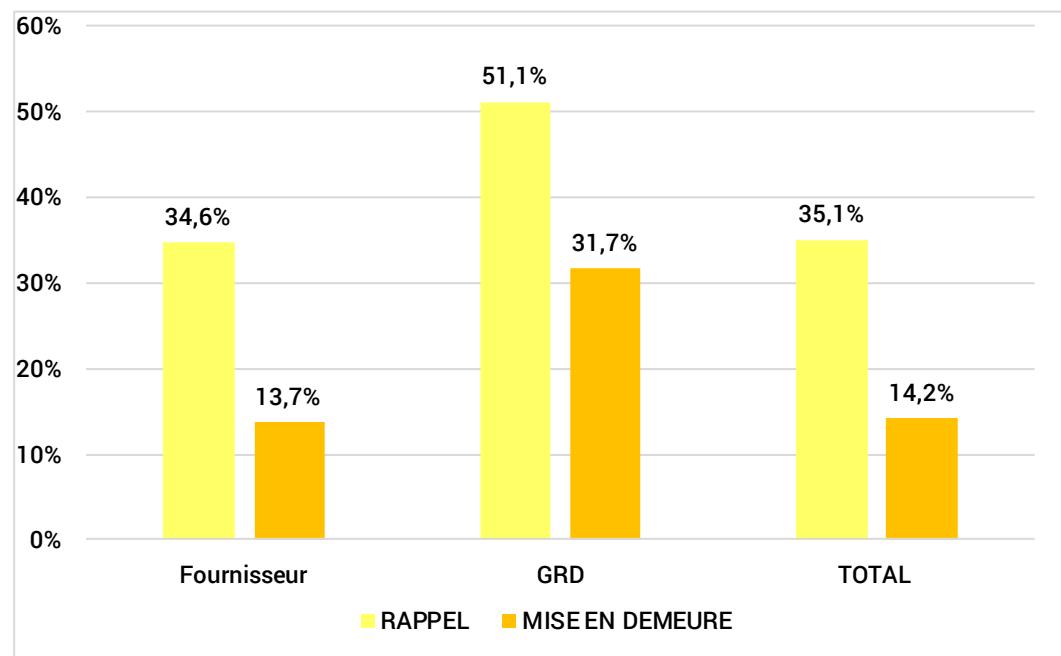
## 1.6.1. Rappels et mises en demeure

### 1.6.1.1. En électricité

Dans le courant de l'année 2019, 35,1 % de l'ensemble des clients résidentiels wallons ont reçu au moins un courrier de rappel en électricité. Sur la même période, 14,2 % de la clientèle avait reçu au moins une mise en demeure. Ces pourcentages sont très légèrement inférieurs à ceux observés pour l'année 2018 où ils s'élevaient respectivement à 36,8 % de clients ayant reçu un rappel et 14,8 % de clients ayant reçu un courrier de mise en demeure.

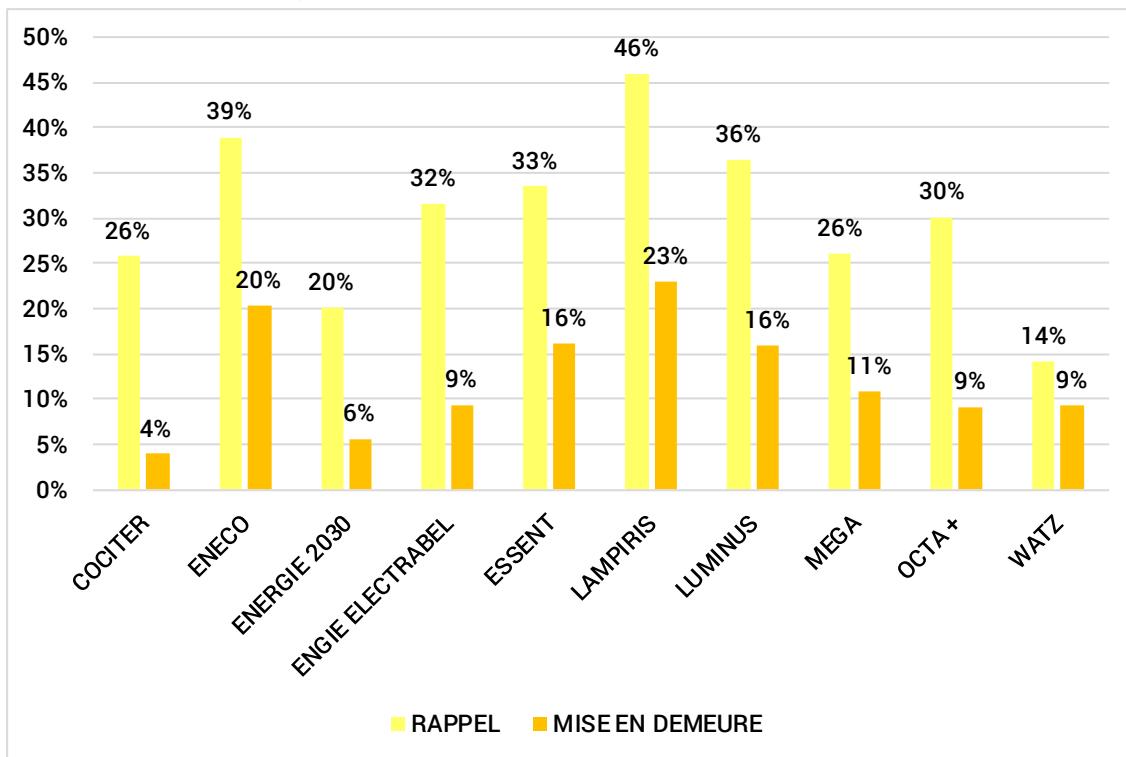
La CWaPE observe que les pourcentages des clients protégés fournis en électricité par un GRD ayant reçu au moins un rappel et au moins une mise en demeure restent, comme pour les deux dernières années, nettement supérieurs à ceux observés pour les clients alimentés par un fournisseur commercial.

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

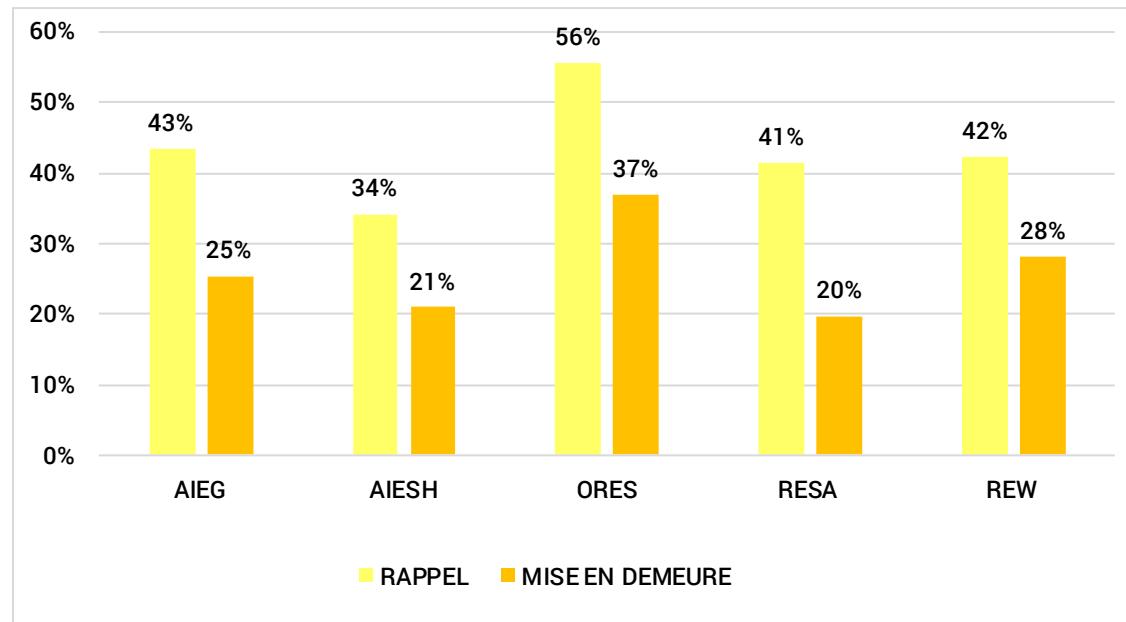


Des variations parfois importantes existent entre les fournisseurs et les GRD en ce qui concerne le pourcentage de la clientèle résidentielle à qui un rappel ou une mise en demeure a été envoyé. Les graphiques ci-dessous détaillent ce constat par fournisseur commercial et par GRD.

GRAPHIQUE 9 POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE AYANT REÇU AU MOINS UN RAPPEL, UNE MISE EN DEMEURE EN ÉLECTRICITÉ (EXPRIMÉ PAR FOURNISSEUR COMMERCIAL ET EN % DE LEUR CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE)<sup>14</sup>



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



<sup>14</sup> Les pourcentages importants du fournisseur LAMPIRIS sont notamment la conséquence du fait que les données communiquées par POWEO pour l'année 2019 ont été additionnées aux données communiquées par LAMPIRIS. Un même client pourra alors avoir reçu au moins un courrier de mise en demeure de POWEO, puis s'il est à nouveau en retard de paiement après son transfert chez LAMPIRIS, avoir été comptabilisé une deuxième fois.

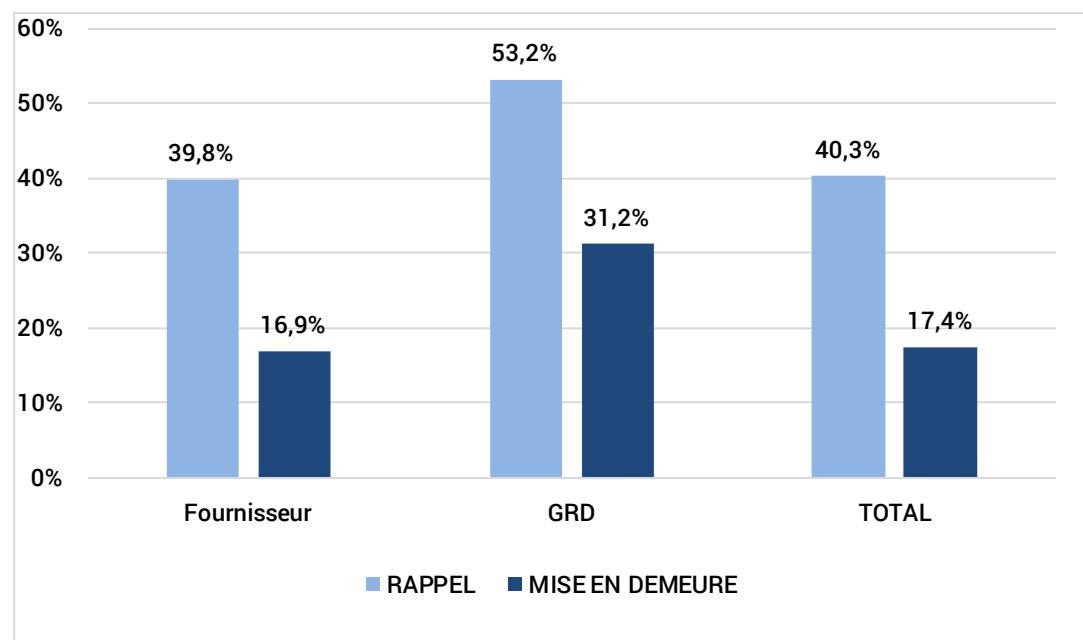
### 1.6.1.2. En gaz

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 2019 sont plus élevés que ceux constatés pour l'électricité. Ainsi, en 2019, 40,3 % du total de la clientèle résidentielle a reçu au moins un courrier de rappel en gaz. Ce pourcentage est légèrement inférieur à celui observé pour l'année 2018 où il s'élevait à 43,1 %.

Sur la même période, 17,4 % du total des clients résidentiels en gaz ont reçu un courrier de mise en demeure. Ce pourcentage est également en légère diminution par rapport à celui observé pour l'année précédente (18,8 %).

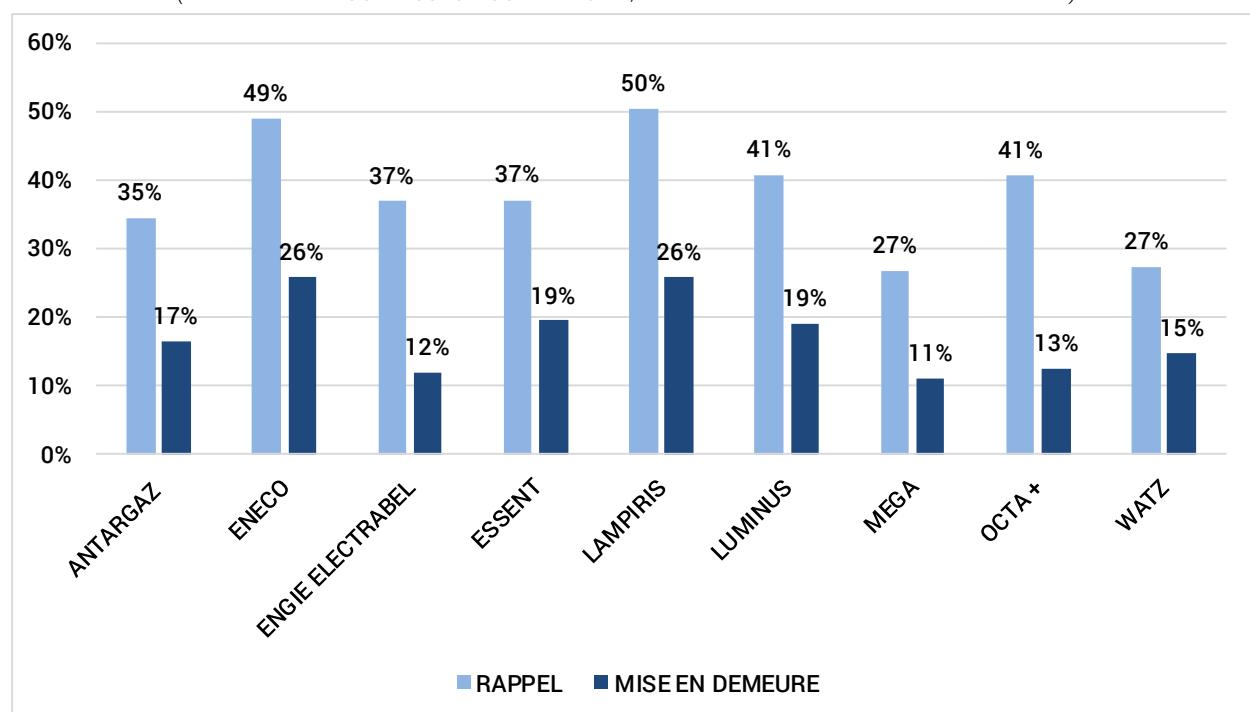
Il faut noter, comme pour l'électricité, que les pourcentages des clients protégés fournis en gaz par un GRD ayant reçu au moins un rappel et au moins une mise en demeure sont nettement supérieurs à ceux observés pour les clients alimentés par un fournisseur commercial. Le graphique ci-dessous illustre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

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

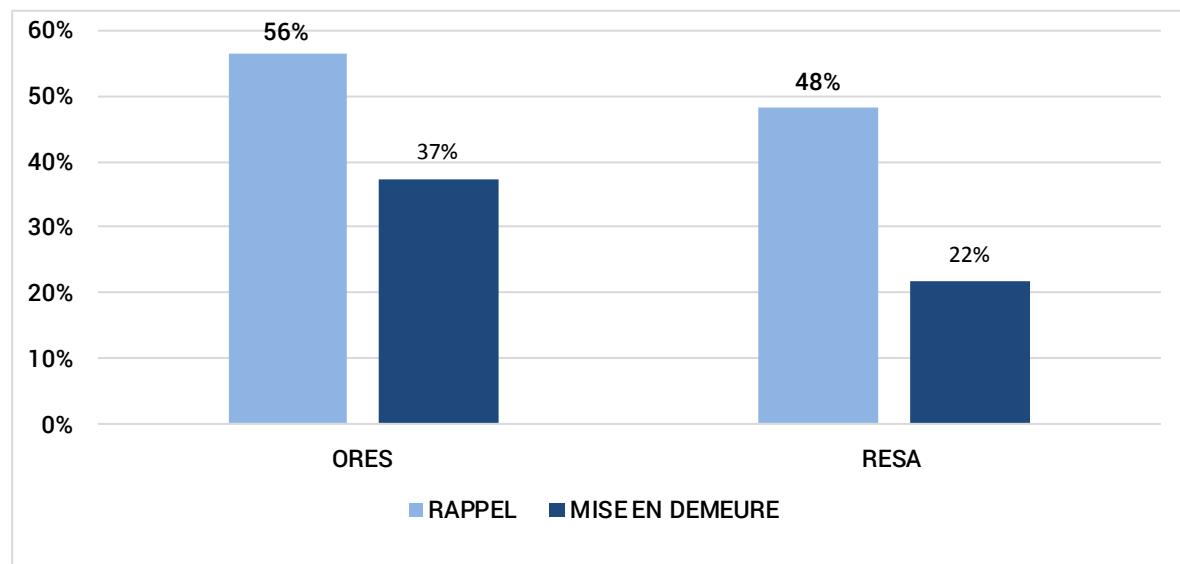


Les graphiques ci-dessous reprennent, par fournisseur et par GRD, le pourcentage de la clientèle résidentielle ayant reçu au moins un rappel ou une mise en demeure en gaz sur l'année 2019. Ils permettent de constater des variations parfois importantes qui existent entre les fournisseurs et entre les GRD.

GRAPHIQUE 12 POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE AYANT REÇU AU MOINS UN RAPPEL/UNE MISE EN DEMEURE EN GAZ  
(EXPRIMÉ PAR FOURNISSEUR COMMERCIAL, EN % DE LEUR CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE).<sup>15</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>15</sup> Concernant le fournisseur LAMPIRIS, il convient de tenir compte de la remarque formulée pour le même graphique relatif à l'électricité.

## 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.

La CWaPE a constaté pour les données 2019 des évolutions importantes du pourcentage de clients déclarés en défaut de paiement par rapport à l'année 2018. Après avoir interrogé les acteurs, elle a pu constater que ces différences sont notamment les conséquences de différentes évolutions abordées ci-après.

Compte tenu de l'entrée en vigueur le 1er avril 2019 de la disposition prévoyant que le fournisseur doive attendre que le client atteigne un montant minimum de dettes pour pouvoir demander le placement d'un compteur à budget, les critères utilisés par les fournisseurs pour récolter et communiquer ces données relatives au nombre de clients déclarés en défaut de paiement varient selon les fournisseurs, mais également entre 2018 et 2019 chez un même fournisseur

Trois méthodologies distinctes ont été utilisées par les acteurs en 2019 pour comptabiliser leurs clients en défaut de paiement

- Soit un client qui n'a pas réagi 15 jours après avoir reçu un courrier de mise en demeure
- Soit un client qui n'a pas réagi 15 jours après avoir reçu un courrier de mise en demeure et qui a une dette d'au moins 100EUR pour une énergie. (ou de 200 EUR en cas de facture combinée)<sup>16</sup>
- Soit un client à qui le fournisseur a envoyé un courrier l'informant de la demande de placement d'un compteur à budget (ou d'une demande de drop dans le cas du client protégé)

Le fournisseur qui a choisi la deuxième ou troisième méthodologie précitée pour comptabiliser ces données, aura vu ce nombre diminuer en 2019 par rapport à l'année précédente.

Les fournisseurs sociaux ont vu leur nombre de client augmenter de manière conséquente suite à l'entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2019 de la disposition prévoyant le transfert des clients protégés sous compteur à budget vers leur GRD. En conséquence, la proportion de clients déclarés en défaut de paiement parmi le total des clients protégés alimentés par les fournisseurs sociaux a diminué.

La CWaPE veillera à uniformiser la définition « du client en défaut de paiement » pour la réalisation des prochains rapports. Elle attire donc l'attention du lecteur sur ce point et l'invite à la prudence dans l'interprétation des informations présentées dans ce chapitre pour l'année 2019.

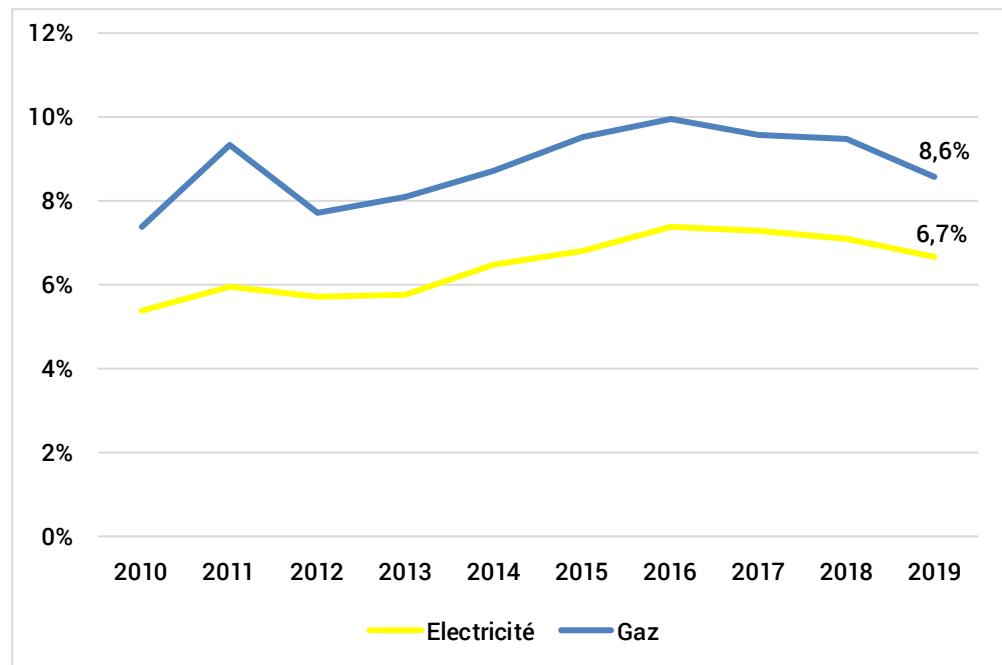
En 2019, 6,7% de la clientèle résidentielle en électricité et 8,6% de la clientèle en gaz ont été déclarés au moins une fois en défaut de paiement au cours de l'année.

Comme l'illustre le graphique ci-dessous, le pourcentage de clients déclarés en défaut de paiement diminue en 2019 tant en électricité qu'en gaz depuis 2016. Comme expliqué ci-dessus, la diminution plus marquée du nombre de clients déclarés en défaut de paiement en 2019 peut notamment s'expliquer par la méthodologie utilisée par certains fournisseurs pour rapporter cette donnée et la prise en compte par certains de ceux-ci d'un niveau minimal de dette de 100 EUR par énergie ou de 200 EUR en cas de facture combinée. Cette diminution est constatée tant chez les fournisseurs commerciaux que chez les fournisseurs sociaux.

---

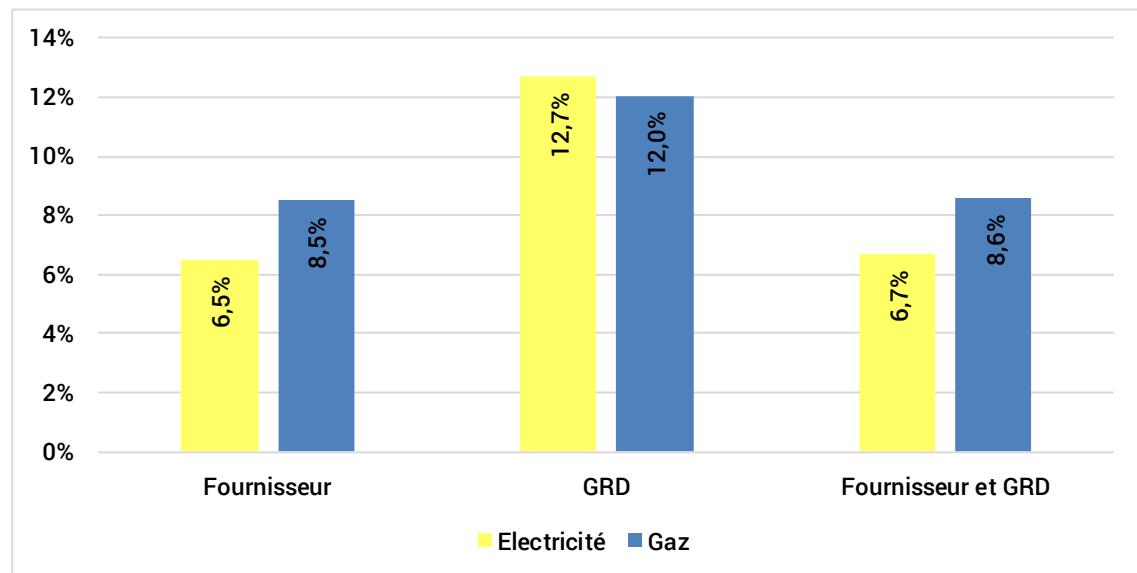
<sup>16</sup> Suite à l'entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2019 de la disposition prévoyant qu'un fournisseur ne peut demander le placement d'un compteur à budget que si la dette du client atteint 100EUR (ou 200EUR en cas de facture combinée)

GRAPHIQUE 14 ÉVOLUTION DU POURCENTAGE DE CLIENTS DÉCLARÉS AU MOINS UNE FOIS 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. Il convient également de noter que les pourcentages de clients protégés déclarés en défaut de paiement par les GRD en 2019 en électricité et en gaz sont par ailleurs de loin supérieurs à ceux observés chez les fournisseurs commerciaux. Le graphique ci-dessous illustre cette différence.

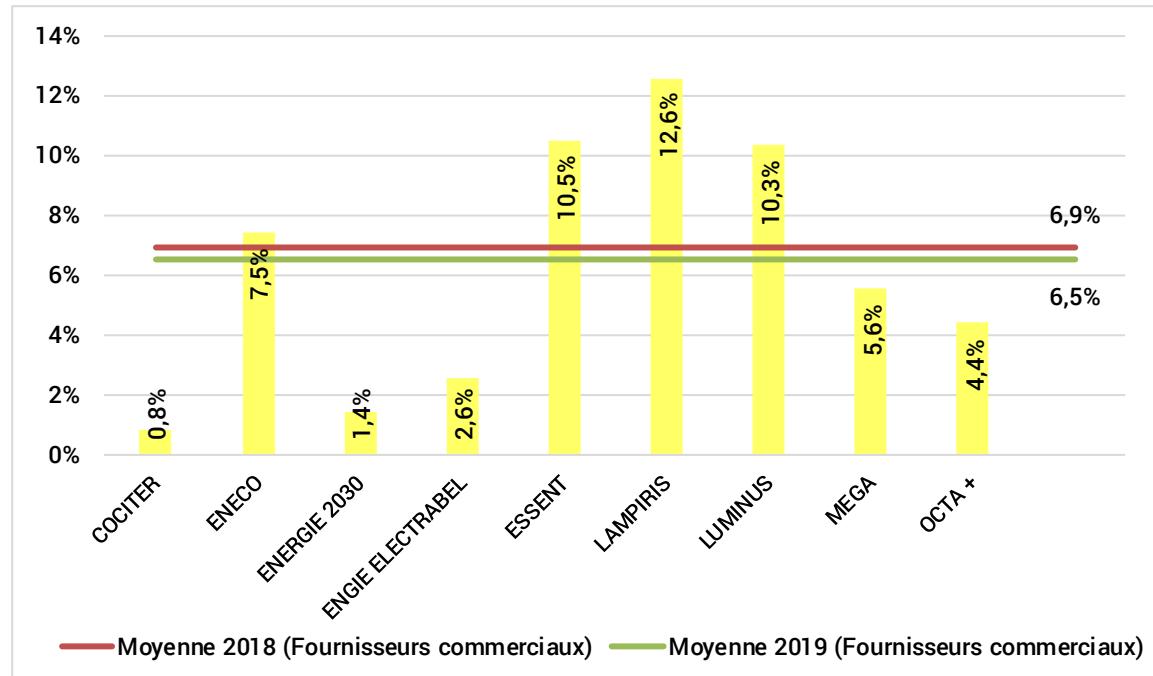
GRAPHIQUE 15 POURCENTAGE DE CLIENTS DÉCLARÉS AU MOINS UNE FOIS EN DÉFAUT DE PAIEMENT EN ÉLECTRICITÉ ET EN GAZ



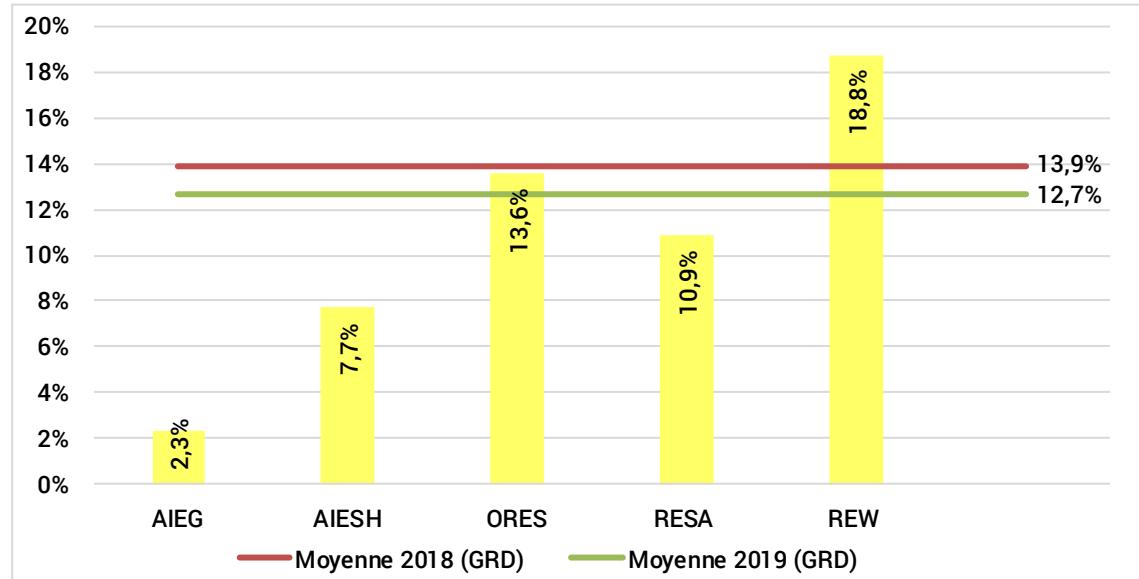
Les quatre graphiques ci-après reprennent, par type d'acteur alimentant le client, et par vecteur énergétique, le pourcentage de la clientèle résidentielle ayant été déclarée au moins une fois en défaut de paiement au cours de l'année 2019.

La moyenne du pourcentage des clients déclarés au moins une fois en défaut de paiement pour l'année 2019 en comparaison avec la moyenne de l'année 2018 a été intégrée dans les graphiques. Rappelons que la diminution importante du pourcentage moyen de clients déclarés en défaut de paiement chez les GRD en 2019 s'explique par l'augmentation de leur clientèle le 1<sup>er</sup> avril 2019 suite à la reprise des clients protégés sous compteur à budget.

**GRAPHIQUE 16 POURCENTAGE DE CLIENTS DÉCLARÉS AU MOINS UNE FOIS EN DÉFAUT DE PAIEMENT EN ÉLECTRICITÉ  
(EXPRIMÉ PAR FOURNISSEUR COMMERCIAL ET EN % DE LEUR CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE)<sup>17</sup>**

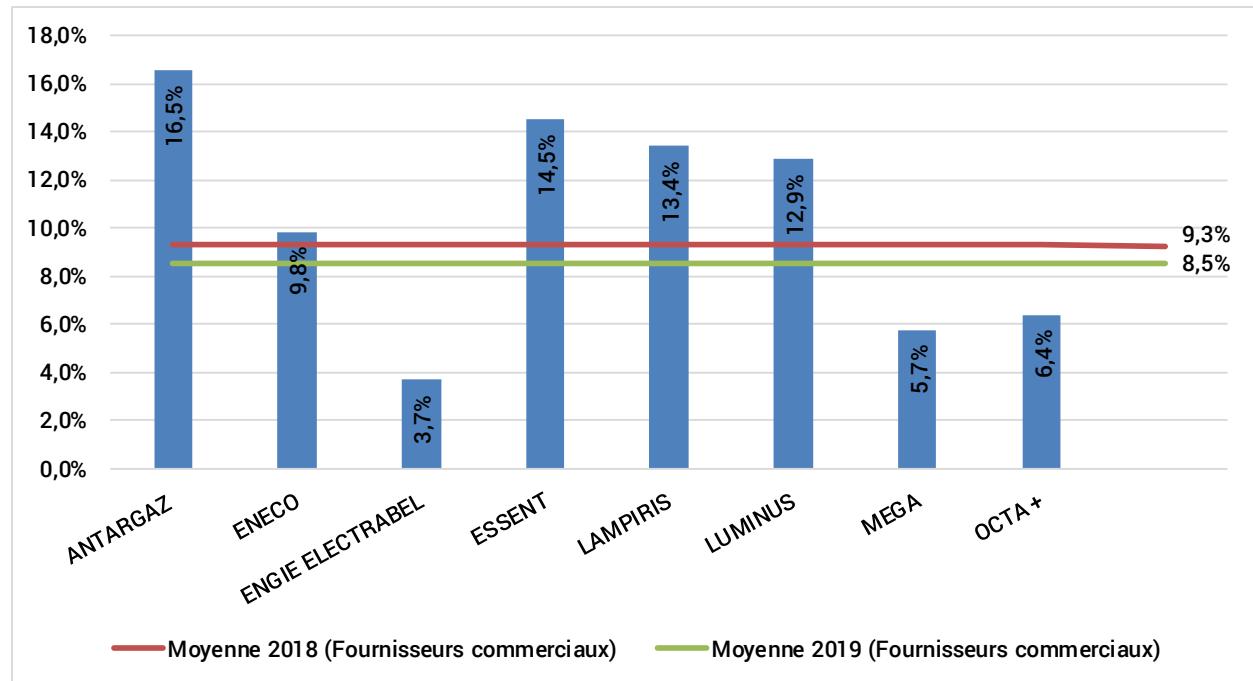


**GRAPHIQUE 17 POURCENTAGE DE CLIENTS DÉCLARÉS AU MOINS UNE FOIS EN DÉFAUT DE PAIEMENT EN ÉLECTRICITÉ  
(EXPRIMÉ PAR GRD ET EN % DE LEUR CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE PROTÉGÉE)**

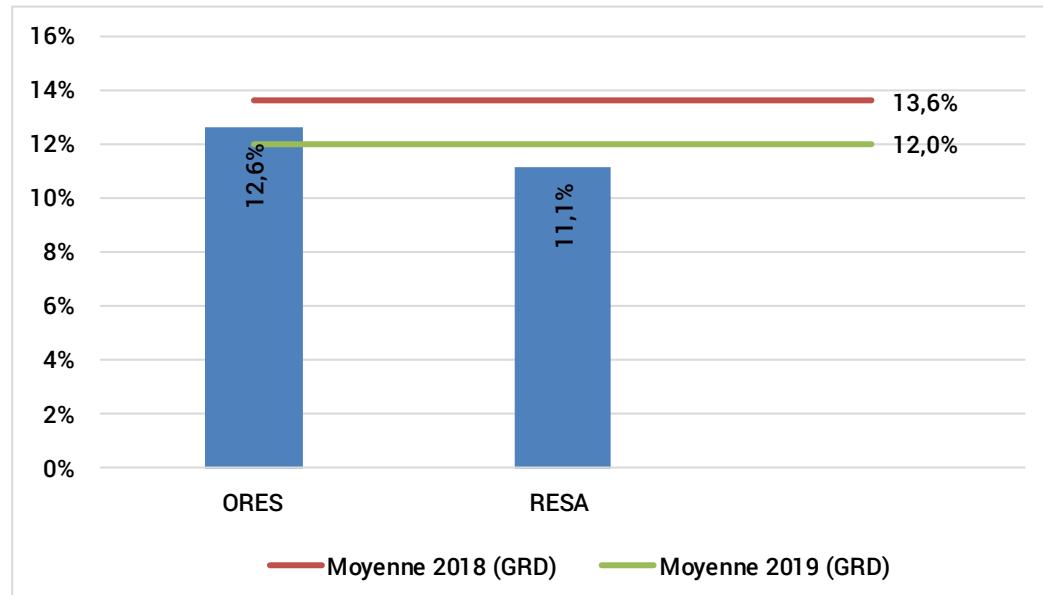


<sup>17</sup> Les données relatives au fournisseur Watz ne semblant pas cohérentes, elles n'ont pas été intégrées à ce graphique. Afin d'analyser les chiffres du fournisseur LAMPIRIS, il convient de tenir compte de la remarque relative à ce fournisseur présentée dans le chapitre 1.6.1.1.

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



GRAPHIQUE 19 POURCENTAGE DE CLIENTS DÉCLARÉS AU MOINS UNE FOIS EN DÉFAUT DE PAIEMENT EN GAZ (EXPRIMÉ PAR GRD ET EN % DE LEUR CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE PROTÉGÉE)



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

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

Comme l'illustre le tableau ci-dessous, la part des clients protégés dans le total des clients déclarés au moins une fois en défaut de paiement au cours de l'année 2019 s'élève à 17 % en électricité et 18 % en gaz.

TABLEAU 1 NOMBRE DE CLIENTS PROTÉGÉS DÉCLARÉS EN DÉFAUT DE PAIEMENT

<b>Électricité</b>	2015	2016	2017	2018	2019
Part des clients protégés parmi les clients en défaut de paiement	22 %	22 %	16 %	19 %	17 %
Part des clients en défaut de paiement dans les clients protégés	14 %	15 %	11 %	12 %	10 %
Part des clients protégés parmi les clients en défaut de paiement chez un fournisseur commercial	15 %	14 %	13 %	15 %	12 %
Part des clients en défaut de paiement dans les clients alimentés par le fournisseur social	28 %	35 %	13 %	14 %	12 %
<hr/>					
<b>Gaz</b>	2015	2016	2017	2018	2019
Part des clients protégés parmi les clients en défaut de paiement	24 %	23 %	17 %	20 %	18 %
Part des clients en défaut de paiement dans les clients protégés	18 %	17 %	12 %	14 %	11 %
Part des clients protégés parmi les clients en défaut de paiement chez un fournisseur commercial	15 %	15 %	14 %	16 %	14 %
Part des clients en défaut de paiement dans les clients alimentés par le fournisseur social	29 %	28 %	13 %	13 %	12 %

Par ailleurs, la part des clients protégés ayant été au moins une fois en défaut de paiement en 2019 dans l'ensemble des clients protégés s'élève à 10 % en électricité et à 11 % en gaz. Ces pourcentages sont inférieurs aux pourcentages relatifs à l'année 2018 où ils étaient respectivement de 12 % en électricité et de 14 % en gaz.

Chez le fournisseur social, 12 % des clients protégés qu'il alimente ont été déclarés au moins une fois en défaut de paiement en 2019 en électricité et en gaz.

Chez les fournisseurs commerciaux, le pourcentage moyen de clients protégés déclarés au moins une fois en défaut de paiement en 2019 s'élève à 12 % en électricité et à 14 % en gaz.

## 1.7. LE PLACEMENT DU COMPTEUR À BUDGET

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

Un compteur à budget induit le prépaiement de l'énergie via une carte électronique rechargeable. C'est le GRD qui, à la demande du fournisseur ou du client, place le compteur à budget dans l'habitation du client. Ce dernier recevra également une carte à insérer dans le lecteur du compteur à budget. Il pourra consommer de l'énergie pour une somme équivalente au montant crédité sur la carte. À défaut de crédit suffisant sur la carte, l'alimentation est coupée - situation désignée par le vocable d'« autocoupure » - de sorte que pour pouvoir disposer à nouveau d'électricité ou de gaz, le client est dans l'obligation de recharger sa carte. Le compteur à budget dispose toutefois d'une réserve, un crédit de secours, pour laisser le temps au client de se rendre dans un des points de 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, notamment la possibilité de bénéficier de la fourniture minimale garantie en électricité et de pouvoir demander l'aide hivernale en gaz<sup>18</sup>.

<sup>18</sup> De plus amples informations à ce sujet sont disponibles dans les chapitres consacrés aux commissions locales pour l'énergie

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>19</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.

De manière simplifiée, les étapes minimales prévues par la législation wallonne relatives au placement ou à la réactivation d'un compteur à budget en cas de défaut de paiement d'un client en 2019 peuvent être résumées comme suit :

- Le fournisseur déclare le client en défaut de paiement et, si le montant de sa dette est d'au moins 100EUR pour une énergie ou de 200 EUR pour une facture combinée<sup>20</sup>, il peut demander le placement d'un compteur à budget au gestionnaire de réseau de distribution ;
- Dans les dix jours de la réception de la demande, le GRD doit envoyer un courrier au client pour l'informer notamment de la date et de la plage horaire du placement du compteur à budget. Ce courrier lui précise également que si le placement ne peut avoir lieu à la date convenue, pour cause d'absence du client ou de refus d'accès, son alimentation en énergie pourra être suspendue ;
- Le GRD se rend au domicile du client à la date convenue et place le compteur à budget. Si le placement du compteur à budget ne peut avoir lieu car le client n'est pas présent ou refuse le placement du compteur à budget, le GRD doit laisser un avis de passage au client et en informer son fournisseur qui peut alors demander la suspension de l'alimentation du client ;
- La procédure peut être suspendue en cas d'accord des parties quant au paiement de la dette.

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

Par ailleurs, le GRD dispose, à dater de la demande initiée par le fournisseur, de quarante jours pour finaliser la procédure de placement du compteur à budget. À défaut, le contrat entre le client et son fournisseur sera suspendu et le GRD reprendra provisoirement l'alimentation du client le temps de finaliser la procédure. Cette reprise provisoire par le GRD fait partie des cas d'alimentation temporaire d'un client par son GRD en tant que fournisseur X<sup>21</sup>. Soulignons que l'AGW du 19 juillet 2018 prévoit l'abandon de la fourniture X, en cas de retard de placement de compteur à budget. Dans ce cas, si le gestionnaire de réseau dépasse, pour des raisons qui lui sont imputables, le délai de placement de 40 jours, il sera alors redevable au fournisseur qui a introduit la demande de placement, d'une intervention forfaitaire. Il est prévu que cette disposition entre en vigueur lors de la mise en production du MIG 6. L'avis de la CWaPE relatif aux modalités pratiques de mise en œuvre de cette intervention forfaitaire (avis CD-19b20-CWaPE-1843) a été transmis au Ministre dans le courant du mois de février 2019.

Concernant la procédure de placement du compteur à budget, une distinction 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 sa fourniture en énergie au tarif social. Le transfert des clients protégés en défaut de paiement vers leur gestionnaire de réseau de distribution (ou drop du client protégé vers son GRD) qui était auparavant pratiquée sur base d'un accord de marché entre les acteurs, a été inscrite dans l'AGW

<sup>19</sup> Un compteur à budget peut être installé au domicile d'un client, mais être inactif lorsque son module de prépaiement est désactivé. Il fonctionne alors comme un compteur « classique ». Dans cette situation, on ne parle pas du placement d'un compteur à budget au domicile du client, mais de la réactivation de celui déjà présent.

<sup>20</sup> La disposition prévoyant que le fournisseur ne peut demander le placement d'un compteur à budget que si le client a atteint un montant minimal de dettes est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2019.

<sup>21</sup> De plus amples informations à ce sujet sont présentées dans le chapitre relatif au fournisseur X.

du 19 juillet 2018. Cet AGW prévoit également qu'un arrêté ministériel détermine la procédure de transfert du client protégé déclaré en défaut de paiement vers son GRD et les obligations qui en découlent. Toutefois, dans l'attente de cet arrêté ministériel, afin d'encadrer le suivi de cette situation et de clarifier les rôles de chacun des acteurs, la CWaPE a adopté, en février 2019, une ligne directrice (CD-19b20-CWaPE-0021) relative au suivi du client protégé alimenté par son gestionnaire de réseau de distribution suite à la déclaration de défaut de paiement par un fournisseur commercial. En outre, les clients protégés sous compteur à budget peuvent bénéficier de protections complémentaires telles que la fourniture minimale garantie en électricité sur demande d'un CPAS ou l'aide hivernale. Ces points seront explicités dans le chapitre consacré aux commissions locales pour l'énergie.

Le coût du placement d'un compteur à budget sera facturé au client 100 EUR en électricité et 150 EUR en gaz. L'AGW du 19 juillet 2018 prévoit et élargit toutefois la gratuité de la pose du compteur à budget aux situations suivantes :

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

La présente section vise à analyser les données statistiques relatives aux différentes étapes de la procédure de placement d'un compteur à budget. Rappelons qu'une partie des mesures ou des adaptations de la législation citées ci-dessous ne sont entrées en vigueur qu'au 1<sup>er</sup> avril 2019.

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

## 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 ou le nombre de **demandes de transfert du client protégé en défaut de paiement vers son GRD** (ci-après demande de drop) s'est élevé à 86 629 en 2019<sup>22</sup>, chiffre nettement inférieur (-9 %) à celui de 2018 où il s'élevait à 95 148.<sup>23</sup> Il apparaît que les demandes de placement de compteurs à budget pour des clients non protégés par les fournisseurs commerciaux se sont inscrites en forte baisse (- 11,5 %) alors que, dans le même temps, les demandes introduites pour des clients protégés par le fournisseur social (+ 3,5 %) et les demandes de drop pour des clients protégés par des fournisseurs commerciaux (+ 11 %) ont connu une tendance opposée. Cette diminution globale du nombre de demandes de placement peut notamment trouver son explication dans le fait que, depuis le 1<sup>er</sup> avril 2019, l'AGW OSP prévoit que la dette du client doit atteindre un montant minimal de 100EUR pour que le fournisseur puisse introduire sa demande. Cette disposition a été mise en place afin de limiter le nombre de placement d'un compteur à budget pour des petites dettes et éviter ainsi des frais conséquents de placement pour le client et le GRD.

---

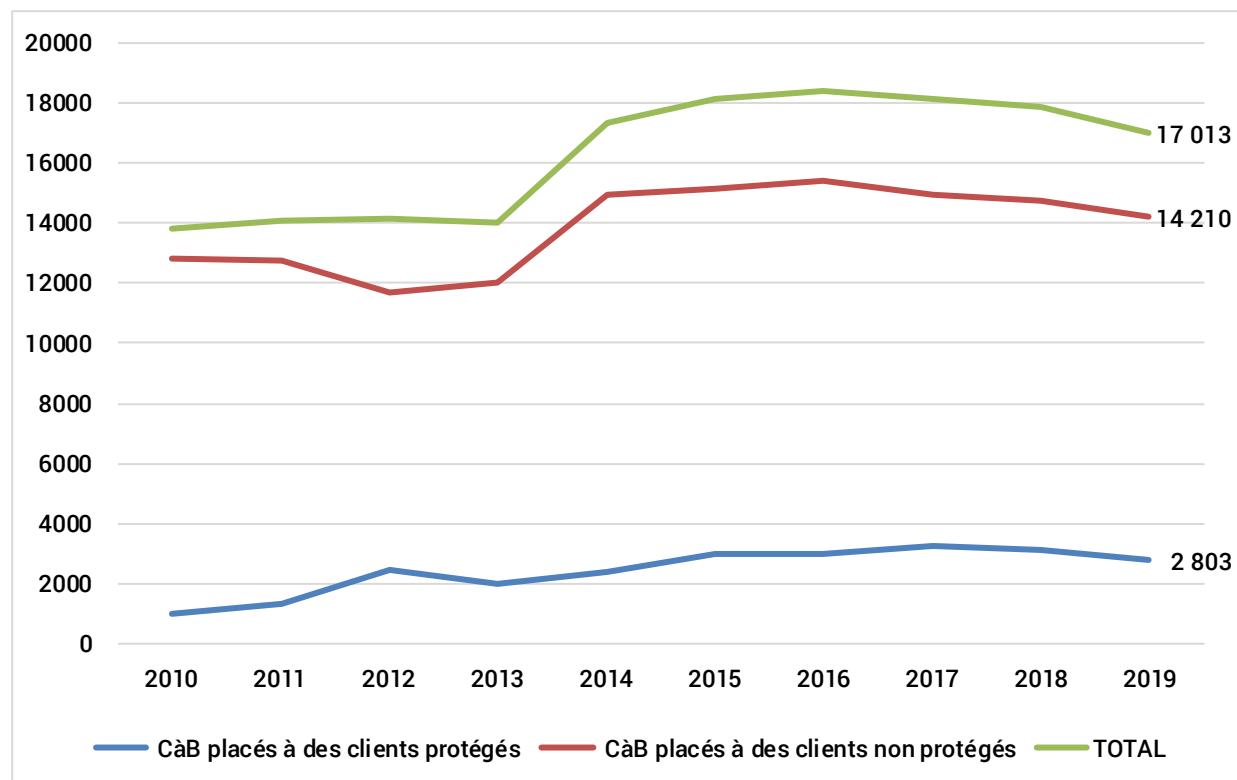
<sup>22</sup> Il faut noter qu'une demande de placement ou demande de drop peut être initiée à plusieurs reprises pour un même client et, dès lors, être comptabilisée plusieurs fois dans le nombre total de demandes de placement/demandes de drop.

Il est intéressant de souligner que les demandes de placement d'un compteur à budget peuvent aussi être demandées par le client lui-même ou par son CPAS sans qu'une situation de retard de paiement ne soit actée. Ce sont ainsi 110 demandes qui ont été introduites en 2019 par les CPAS (dont les 2/3 pour des clients protégés) et 206 par le client lui-même (dont 199 par un client protégé).

Le nombre total de **placements effectifs** de compteur à budget en électricité durant l'année 2019 s'élève à 17 013, soit une diminution de 4,8 % par rapport à l'année 2018. L'analyse des données communiquées montre que la diminution du nombre de placements est surtout marquée chez les clients protégés (-10,1 %) et moins chez les clients non protégés (- 3,7 %)

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution du nombre de placements de compteurs à budget électricité sur les 10 dernières années en identifiant ceux placés auprès des clients protégés et des clients non protégés. L'analyse de ce graphique permet de constater une tendance à la baisse du nombre total de placements de compteur à budget en électricité sur les trois dernières années.

**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, ou demandes de drop traitées durant l'année et le nombre de placements effectifs sur l'année :

- Si le client apure sa dette envers son fournisseur moyennant le respect des délais légalement prévus, il peut demander l'**annulation** de la procédure de placement à son fournisseur ou à son GRD si celui-ci agit en tant que fournisseur social. Ce sont ainsi près de 57,3 % des demandes de placement de compteur à budget qui ont été annulées en 2019 en raison de l'apurement total de la dette du client, ou éventuellement de la conclusion d'un plan de paiement ;

- Dans **20,1 %** des cas, les demandes ont abouti à un placement effectif des compteurs à budget
- Dans **17,8%** des cas, ce sont les situations de déménagement ou de changement de fournisseur qui donnent lieu à l'**abandon** de la demande de placement ;
- Le client peut également être **absent** lors du placement d'un compteur à budget, ou le **refuser** notamment en raison de l'image parfois négative associée à celui-ci ou lorsqu'il est en litige avec son fournisseur sur les montants dus. Le logement peut également **être inhabité** lorsque le GRD se présente pour placer le compteur à budget. Dans ces cas, la procédure se poursuivra, soit par l'abandon, soit par une annulation de la procédure, soit par la coupure du point. **Finalement quelques 4,8 % de l'ensemble des demandes de placement de compteur à budget ont abouti à une coupure de l'alimentation du client en 2019.**<sup>24</sup>

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

Les AGW OSP<sup>25</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.

Afin d'évaluer l'évolution de la dette entre le moment de la demande de placement de compteur à budget et le moment du placement effectif du compteur à budget, la CWaPE a demandé aux acteurs du marché de lui communiquer pour l'année 2019, le montant de la dette moyenne de leurs clients à ces deux moments précis.

Le montant de la dette moyenne en électricité au moment de la **demande de placement du compteur à budget** pour l'ensemble des clients résidentiels en 2019 était de **402,1 EUR** soit une augmentation de 14,8% par rapport à l'année 2018 où ce montant s'élevait à 350,4EUR. Ce montant s'élève à 412 EUR chez les fournisseurs commerciaux, soit une augmentation de 15,7% par rapport à l'année 2018, et à 265,2 EUR chez les GRD, soit une augmentation de 30 ,6% par rapport à l'année 2018.

Le montant de la dette moyenne en électricité au moment du **placement effectif du compteur à budget** pour l'ensemble des clients résidentiels<sup>26</sup> en 2019, soit **552,5 EUR**, a augmenté de 19 % par rapport à l'année 2018.

Ce montant moyen est plus important pour les clients alimentés par un fournisseur commercial, où il s'élève à 565 EUR, que celui constaté pour les clients protégés alimentés par les gestionnaires de réseau de distribution, soit 386 EUR.

Entre le moment de la demande de placement du compteur à budget et le moment du placement effectif du compteur à budget, le montant de la dette moyenne pour l'ensemble des clients résidentiels augmente de 37,4 %. Cette augmentation est plus importante chez les clients protégés alimentés par les GRD (+45,5 %) que pour les clients alimentés par les fournisseurs commerciaux (+37,1 %).

L'augmentation conséquente du montant de la dette tant au moment de la demande qu'au moment du placement du compteur à budget est probablement la conséquence de l'entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2019 de la disposition prévoyant qu'un montant minimum de dette soit atteint pour que le fournisseur puisse adresser au GRD une demande de placement d'un compteur à budget.

---

<sup>24</sup> De plus amples informations sur la coupure de l'alimentation du client sont présentées dans le chapitre réservé aux coupures.

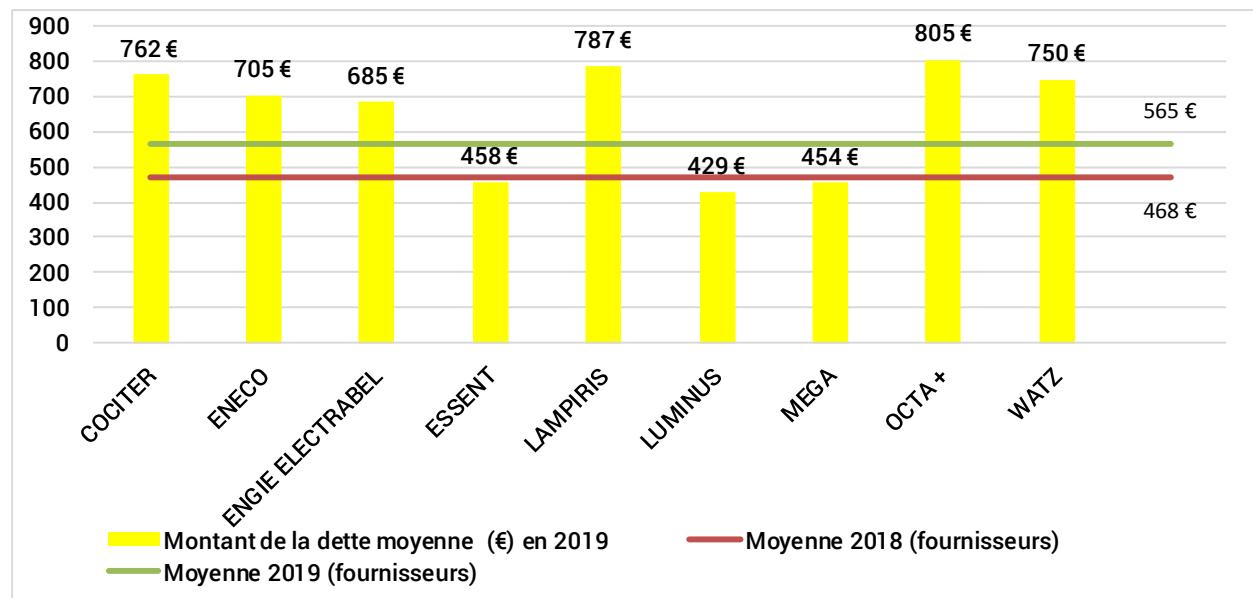
<sup>25</sup> Article 35 de l'AGW OSP électricité, article 37 de l'AGW OSP gaz

<sup>26</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.

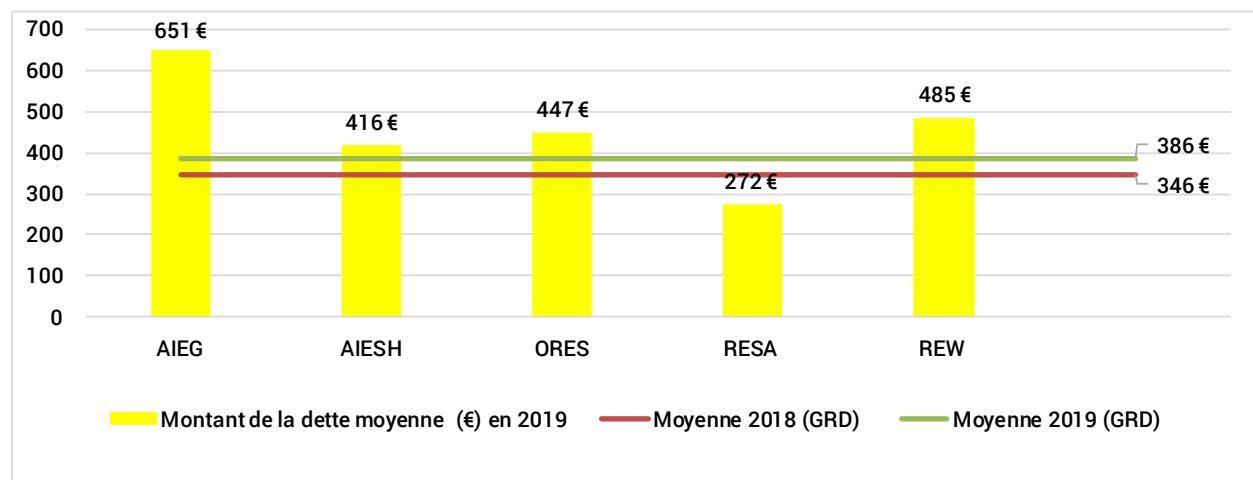
Cette disposition incite les acteurs à chercher des solutions avant de demander le placement d'un compteur à budget. Elle permet également d'éviter qu'un compteur à budget ne soit placé chez un client pour un montant de dette peu élevé. Cependant, lorsque la situation ne peut être régularisée, cette mesure semble conduire en moyenne à un endettement plus important du client.

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, le RWE), le nombre de clients protégés déclarés en défaut de paiement par le GRD qui se sont vu placer un compteur à budget en 2019 est inférieur à 10. Le montant de la dette moyenne peut donc être fortement influencé par ce nombre de cas très faible.

**GRAPHIQUE 21 MONTANT DE LA DETTE MOYENNE (EUR) AU MOMENT DU PLACEMENT DU COMPTEUR À BUDGET EN ÉLECTRICITÉ CHEZ LES FOURNISSEURS COMMERCIAUX<sup>27</sup>**



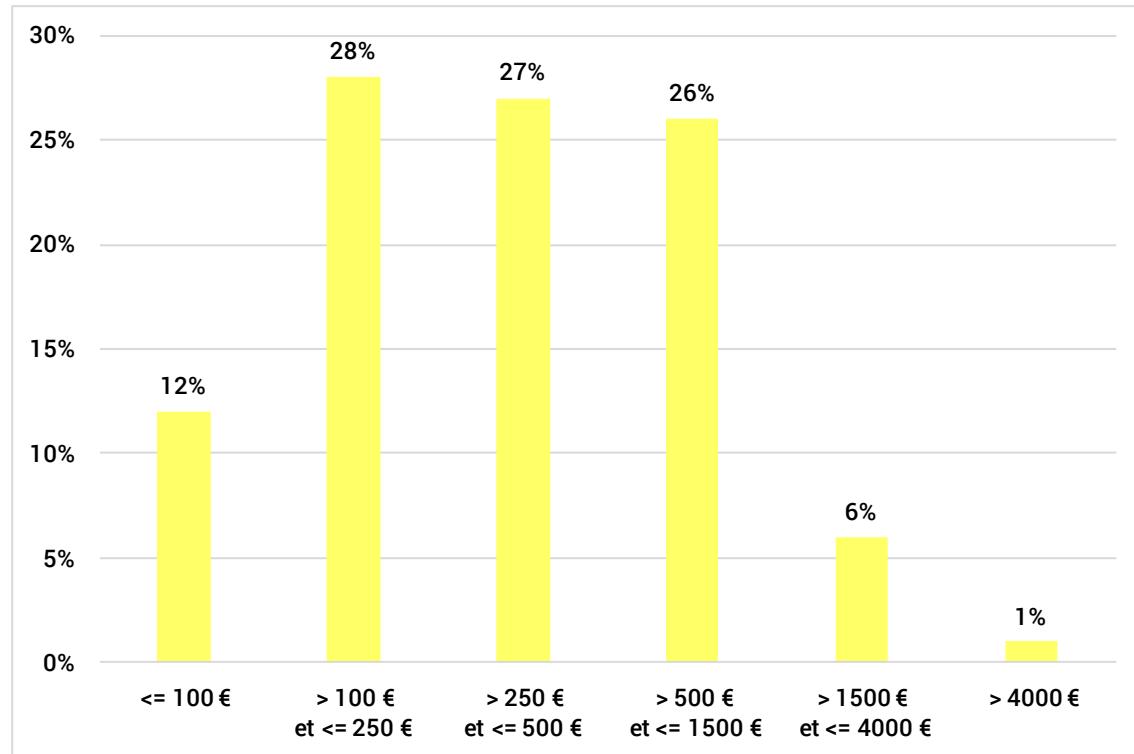
**GRAPHIQUE 22 MONTANT DE LA DETTE MOYENNE (EUR) AU MOMENT DU PLACEMENT DU COMPTEUR À BUDGET EN ÉLECTRICITÉ CHEZ LES GRD**



<sup>27</sup> Aucun client d'Energie 2030 ne s'étant vu placer un compteur à budget au cours de l'année 2019, ce fournisseur n'est pas repris dans le graphique.

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

*GRAPHIQUE 23 SEGMENTATION DES CLIENTS (EN % DU TOTAL DES CLIENTS QUI SE SONT VU PLACER UN COMPTEUR À BUDGET DURANT L'ANNÉE 2019) EN FONCTION DU MONTANT DE LA DETTE AU MOMENT DU PLACEMENT DU COMPTEUR À BUDGET EN ÉLECTRICITÉ.*



Le pourcentage de clients pour lesquels un placement de compteur à budget a été effectué alors que la dette du client n'atteignait pas 100 EUR a fortement diminué par rapport à l'année 2018 où il était de 18 %. Il reste toutefois 12 % des clients pour lesquels le placement d'un compteur à budget a eu lieu alors que leur dette était inférieure ou également à 100 EUR. Cette situation peut s'expliquer pour diverses raisons dont les suivantes :

- La limitation de la dette pour demander le placement d'un compteur à budget n'est entrée en vigueur qu'au 1<sup>er</sup> avril 2019. Les clients pour lesquels la demande a été introduite avant le 1<sup>er</sup> avril 2019 n'étaient donc pas concernés par cette nouvelle disposition.
- Si le client n'apure qu'une partie de ses dettes, mais pas totalement, la procédure de placement de compteur à budget se poursuit, et ce, même si le montant de la dette du client n'atteint plus 100 EUR au moment du placement du compteur à budget.
- En cas de facture combinée (électricité et gaz) si le montant de la dette atteint 200 EUR pour les deux énergies, le fournisseur peut introduire une demande de placement de compteur à budget pour les deux énergies et ce même si la dette pour une énergie n'atteint pas 100 EUR.

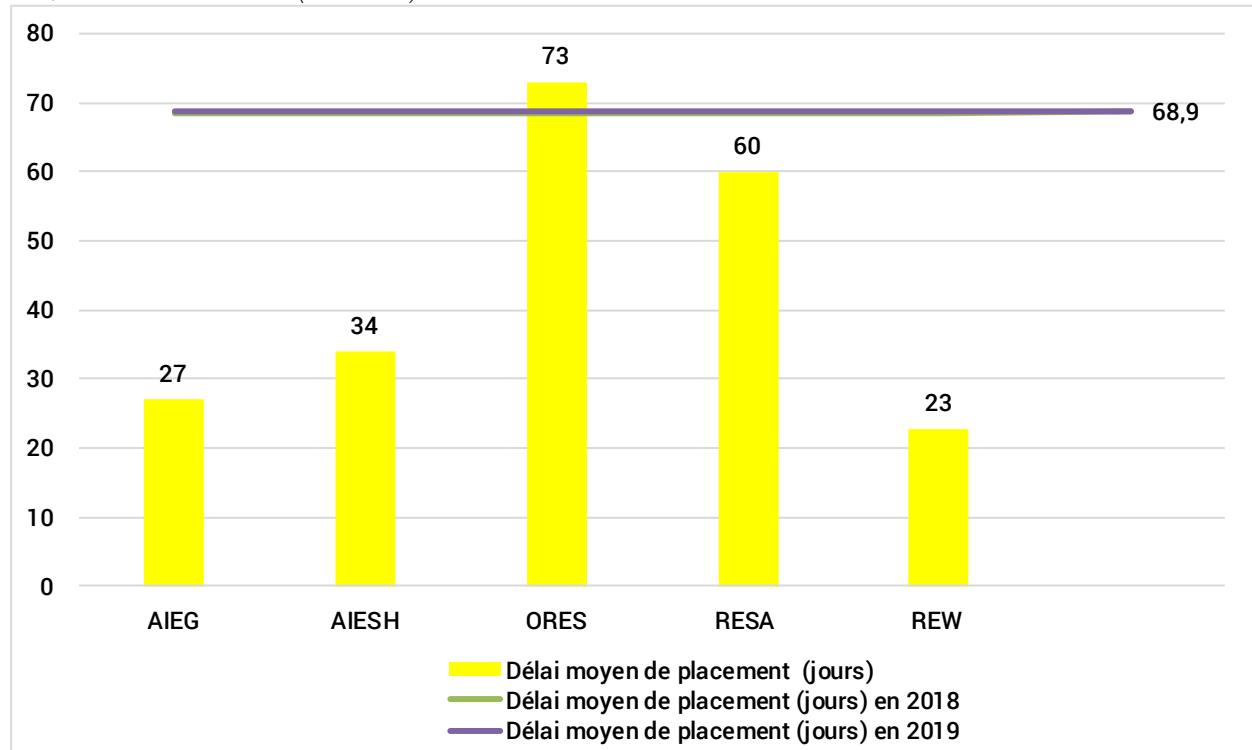
### 1.7.1.3. Le délai de placement du compteur à budget en électricité

Le délai moyen de placement des compteurs à budget pour l'ensemble des GRD en 2019 est de 69 jours. Ce chiffre est similaire à celui de l'année 2018.

Parmi les 17 013 compteurs à budget électricité placés sur l'année 2019, 26,6 % ont été placés dans le respect du délai de quarante jours. Ce pourcentage est supérieur aux 24,1 % constatés en 2018.

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) est inférieur à quarante jours.

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



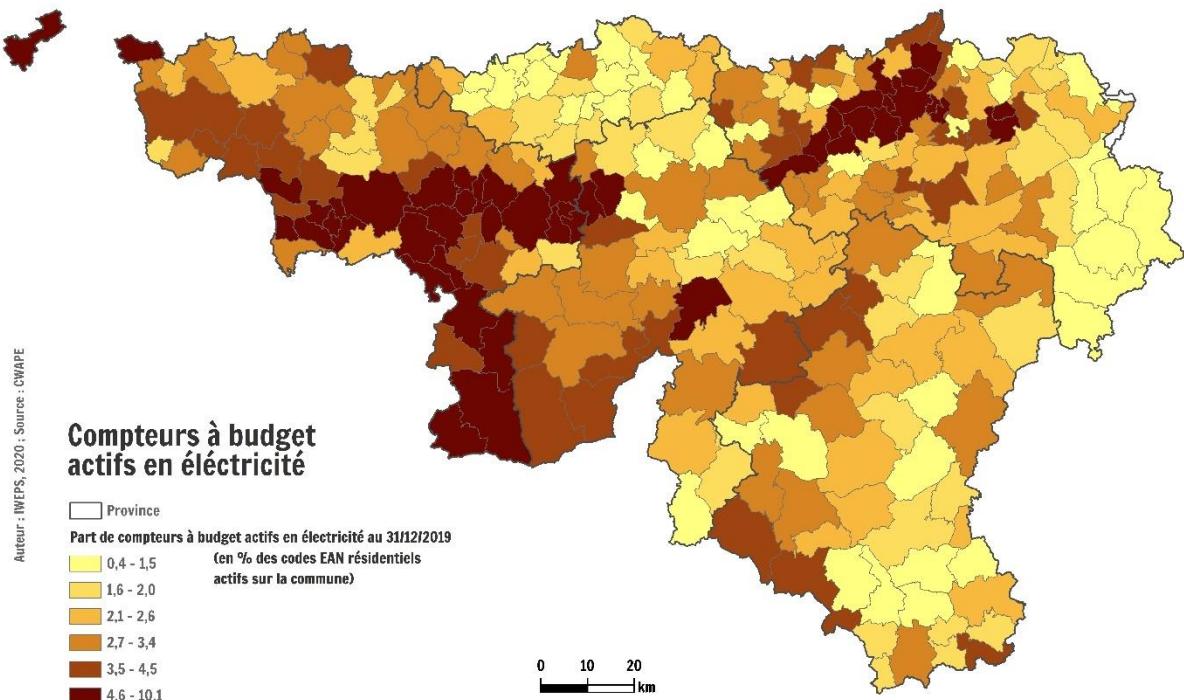
Enfin, la CWaPE constate que, parmi les compteurs à budget en électricité qui ont été placés en 2019, quelques 65 % des compteurs ont été placés à la première visite du GRD et 35 % à la seconde visite.

### 1.7.1.4. Le nombre de compteurs à budget en électricité en place en Wallonie

Fin 2019, le nombre de compteurs à budget pour l'électricité placés sur le territoire de la Wallonie s'élevait à 182 859. Parmi ceux-ci, 71 393, soit 39 % d'entre eux étaient actifs. Notons que les compteurs à budget inactifs fonctionnent alors comme des compteurs normaux pour lesquels la fonction de prépaiement a été désactivée.

Quelques **4,3 %** de l'ensemble des clients résidentiels wallons disposaient d'un compteur à budget actif en électricité fin 2019. Ce pourcentage est similaire à celui constaté pour l'année 2018. Le pourcentage **des clients protégés** équipés d'un compteur à budget actif s'élevait à la fin de l'année 2019 à **9,4 %**, pourcentage supérieur à l'année 2018 où il s'élevait à **7,7 %**,

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



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

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

Bien que la FMG soit souvent considérée comme une aide prévue pour les clients protégés sous compteur à budget, dans la majorité des situations, le client protégé ne se rend pas toujours compte qu'il active la fonctionnalité de « limiteur de puissance » de son compteur et qu'il crée dès lors une dette qui peut, dans certains cas, atteindre des montants conséquents. Afin d'éviter cet effet pervers et comme cité précédemment, l'activation et le suivi de la fourniture minimale garantie ont été fortement modifiés par le décret programme du 17 juillet 2018 et par l'AGW du 19 juillet 2018. Ces deux textes légaux conditionnent l'activation de la FMG à une demande du CPAS et à une information du client sur les conséquences de son utilisation. Ils encadrent également davantage le suivi du client qui ne règle pas ses dettes liées à cette FMG avec *in fine* le recours à la CLE<sup>28</sup>. L'AGW du 19 juillet 2018 précise également que le CPAS peut demander à tout moment la désactivation de la FMG. Ces dispositions sont entrées en vigueur au 1<sup>er</sup> avril 2019.

<sup>28</sup> Pour de plus amples informations à ce sujet, voir le chapitre consacré à la CLE FMG.

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

Fin 2019, le nombre de compteurs à budget avec la fonction limiteur de puissance activée s'élevait à 844 compteurs, soit 1,2% du total des compteurs à budget actifs en électricité.

## 1.7.2. En gaz

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

**Le nombre de demandes de placement<sup>29</sup>** de compteurs à budget gaz et le nombre total de demande de drop introduites par les fournisseurs et les GRD diminuent légèrement en 2019 avec un total de 43 746 demandes. Cela représente une diminution de 5,8 % par rapport à l'année 2018.

Comme en électricité, les demandes de placement d'un compteur à budget peuvent aussi être demandées par le client lui-même ou par son CPAS. Ce sont ainsi 49 demandes qui ont été introduites en 2019 par les CPAS (dont 86 % pour des clients protégés) et 119 par un client protégé (aucune demande n'a été introduite par un client non protégé).

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

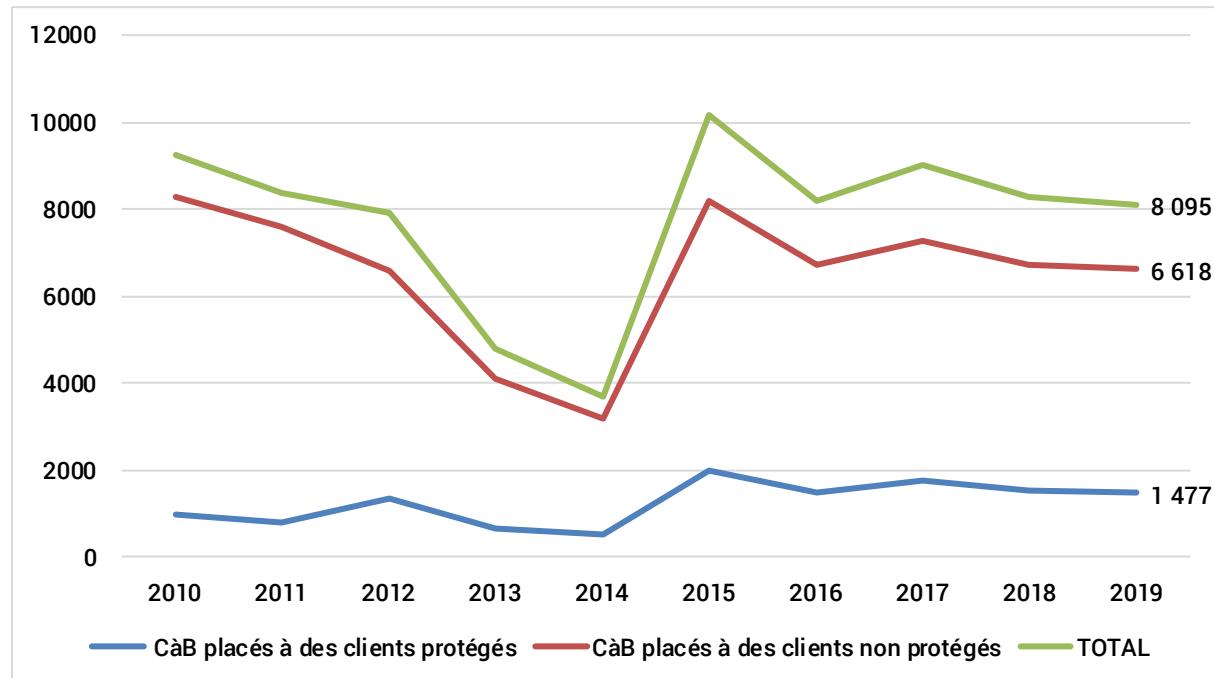
**Le nombre de compteurs à budget gaz effectivement placés** durant l'année 2019 diminue de 2,6 % par rapport à l'année précédente pour arriver à un total de 8 095 compteurs à budget gaz placés. Parmi ceux-ci, 6 618 ont été placés auprès de clients non protégés et 1 477 auprès de clients protégés. La diminution du nombre de compteurs à budget gaz placés en 2019 est plus importante chez les clients protégés (-5,2 %) qu'auprès de clients non protégés (-2 %).

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution du nombre de placements de compteurs à budget gaz sur les dix 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>29</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 25 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 **58,7 %** des demandes de placement de compteur à budget qui ont été **annulées** en 2019 en raison de l'apurement total de la dette du client, ou éventuellement de la conclusion d'un plan de paiement ;
- Dans **18,9 %** des cas, les demandes ont abouti à un **placement effectif** des compteurs à budget
- Dans **16,6 %** 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. **Finalement, quelques 5,7 % de l'ensemble des demandes de placement de compteur à budget ont abouti à une coupure de l'alimentation du client en 2019.**<sup>30</sup>

### 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 de la **demande de placement d'un compteur à budget gaz** pour l'ensemble des clients résidentiels a augmenté de 10,4 % entre 2018 et 2019 et s'élève à **378,8 EUR** pour l'année 2019. Ce montant s'élève à 392 EUR chez les fournisseurs, soit une augmentation de 10,1 % par rapport à l'année 2018, et à 209 EUR chez les GRD, soit une augmentation de 20,1 % par rapport à l'année 2018.

<sup>30</sup> De plus amples informations sur la coupure de l'alimentation du client sont présentées dans le chapitre réservé aux coupures.

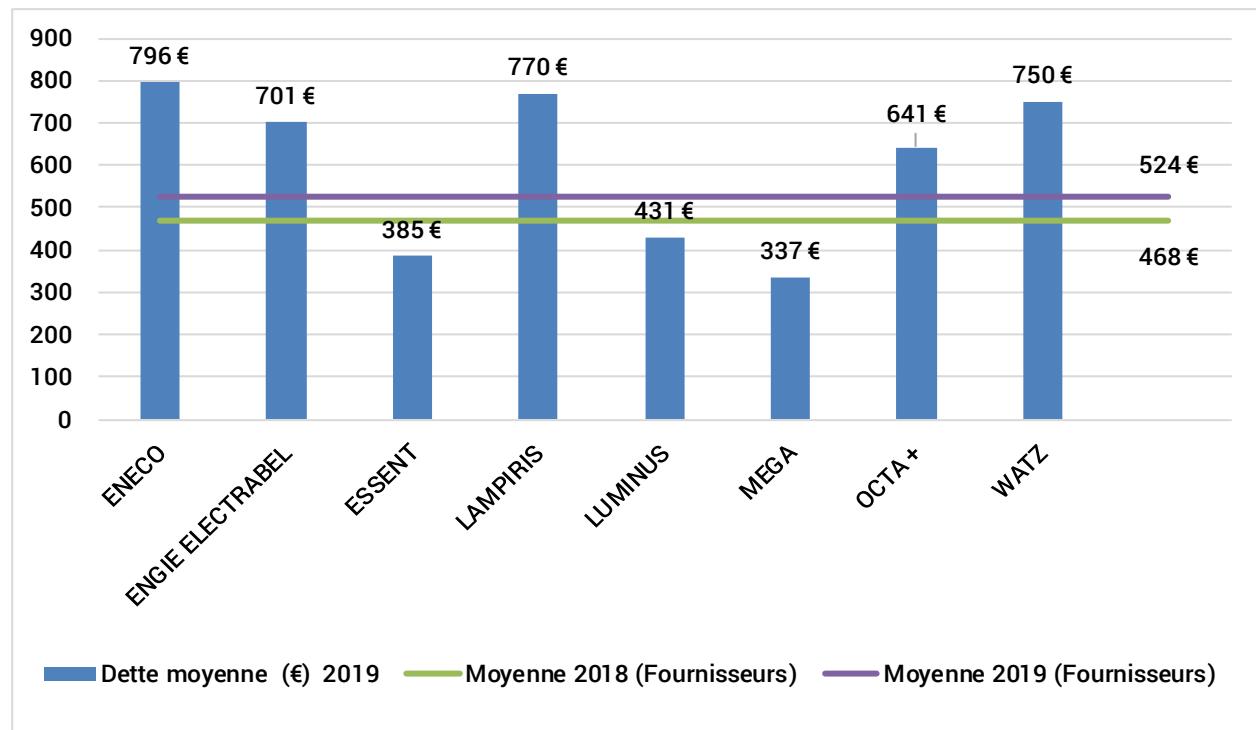
Le montant de la dette au moment du **placement effectif du compteur à budget** pour l'ensemble des clients résidentiels en 2019, soit **505,9 EUR** ; a augmenté de 9,8 % par rapport à l'année 2018. Ce montant moyen est nettement plus élevé chez les fournisseurs commerciaux (524 EUR) que chez les GRD (300 EUR).

Entre le moment de la demande de placement d'un compteur à budget, et le placement effectif du compteur à budget gaz, le montant de la dette moyenne de l'ensemble des clients a augmenté de 33,5 %. Comme en électricité, cette augmentation est plus importante chez les clients protégés alimentés par les GRD (+43,5 %) que pour les clients alimentés par les fournisseurs commerciaux (+33,7,6 %).

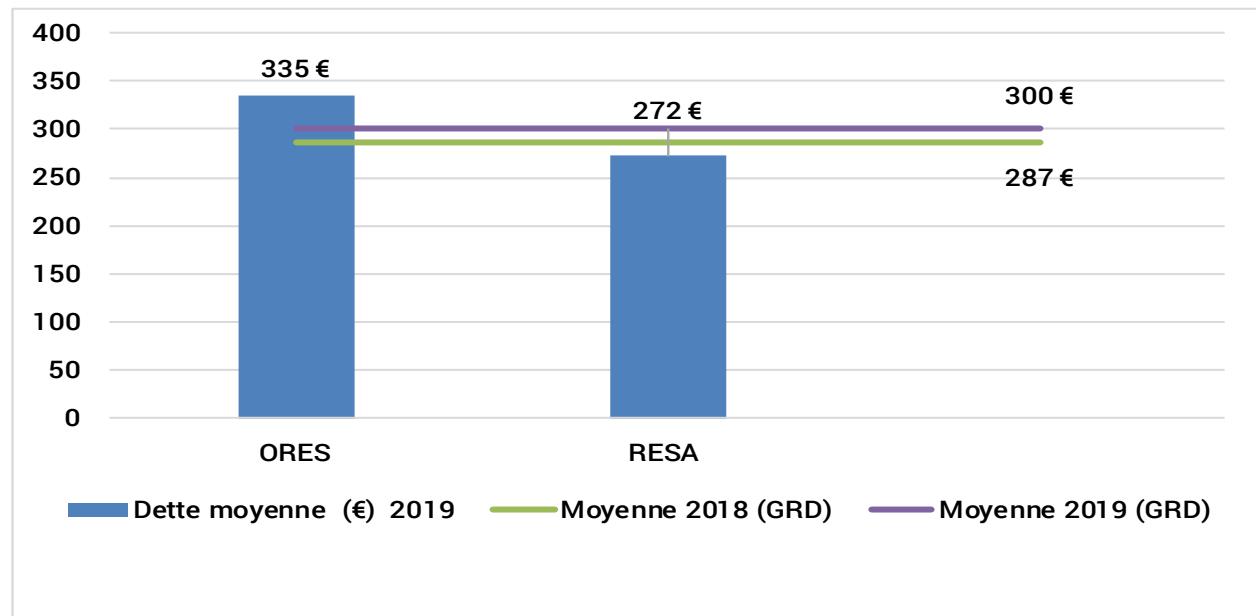
Les considérations sur l'évolution de la dette au moment de la demande et du placement du compteur à budget reprises dans le chapitre relatif à l'électricité, ne semblent donc pas aussi marquées pour le gaz, même si une hausse de l'endettement moyen du client est également constatée. Cependant, et contrairement à l'électricité, il est à noter que le délai de placement d'un compteur à budget en gaz a fortement baissé en 2019 par rapport à 2018 (voir supra). Ce fait est de nature, à l'inverse donc, à diminuer le montant moyen de la dette au moment du placement du compteur à budget.

Les graphiques ci-dessous illustrent ces informations et mettent en évidence les variations entre les acteurs du marché. Pour les fournisseurs de plus petite taille qui ont un nombre très faible de clients qui se sont vu placer un compteur à budget durant l'année 2019, le montant de la dette moyenne au moment du placement du compteur à budget gaz peut être fortement influencé par ce nombre de cas très faible.

GRAPHIQUE 26 MONTANT DE LA DETTE MOYENNE (EUR) AU MOMENT DU PLACEMENT DU COMPTEUR À BUDGET EN GAZ CHEZ LES FOURNISSEURS COMMERCIAUX.<sup>31</sup>



GRAPHIQUE 27 MONTANT DE LA DETTE MOYENNE (EUR) AU MOMENT DU PLACEMENT DU COMPTEUR À BUDGET EN GAZ CHEZ LES GRD

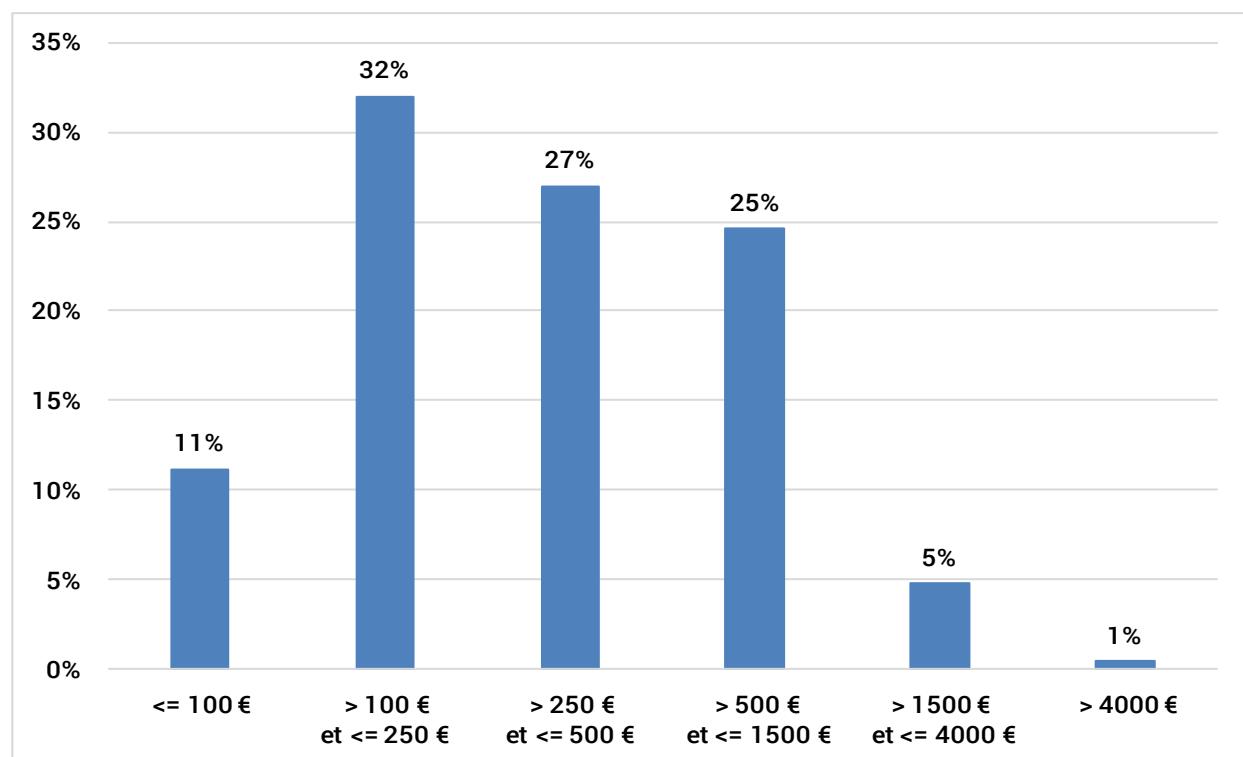


La segmentation des clients en fonction du montant de la dette au moment du placement du compteur à budget est relativement similaire à celle calculée pour l'électricité et est présentée via le graphique ci-dessous :

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

<sup>31</sup> Aucun client d'ANTARGAZ ne s'est vu placer un compteur à budget gaz en 2019. Ce fournisseur n'est donc pas repris dans ce graphique.

GRAPHIQUE 28 SEGMENTATION DES CLIENTS (EN % DU TOTAL DES CLIENTS QUI SE SONT VU PLACER UN COMPTEUR À BUDGET DURANT L'ANNÉE 2019) EN FONCTION DU MONTANT DE LA DETTE AU MOMENT DU PLACEMENT DU COMPTEUR À BUDGET EN GAZ.



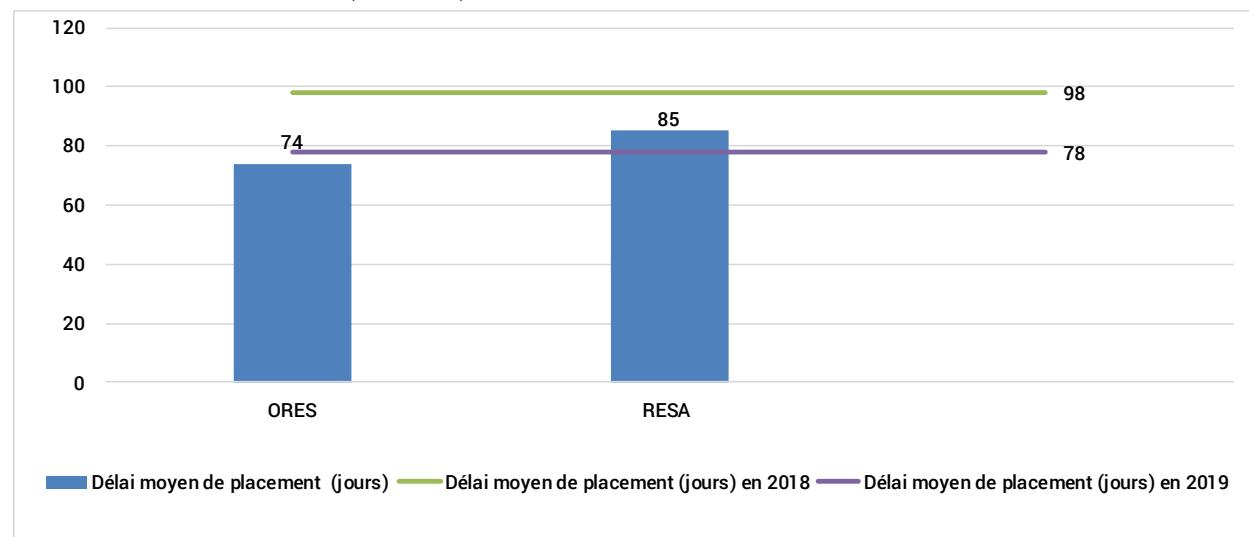
### 1.7.2.3. Le délai de placement des compteurs à budget gaz

En 2019, sur les 8 095 compteurs à budget gaz placés, 23,1 % de ceux-ci l'ont été dans un délai de quarante jours, contre 17,5 % en 2018.

Le délai moyen de placement des compteurs à budget en gaz en 2019 diminue pour atteindre 78,4 jours en 2019 contre 98 jours en 2018. C'est principalement chez RESA que la diminution du délai moyen est observée entre 2018 (136 jours) et 2019 (85 jours). RESA explique cette diminution par un suivi plus drastique des demandes afin de s'approcher d'un placement endéans les 40 jours.

Le graphique ci-dessous illustre le délai moyen de placement des compteurs à budget gaz par GRD pour l'année 2019.

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



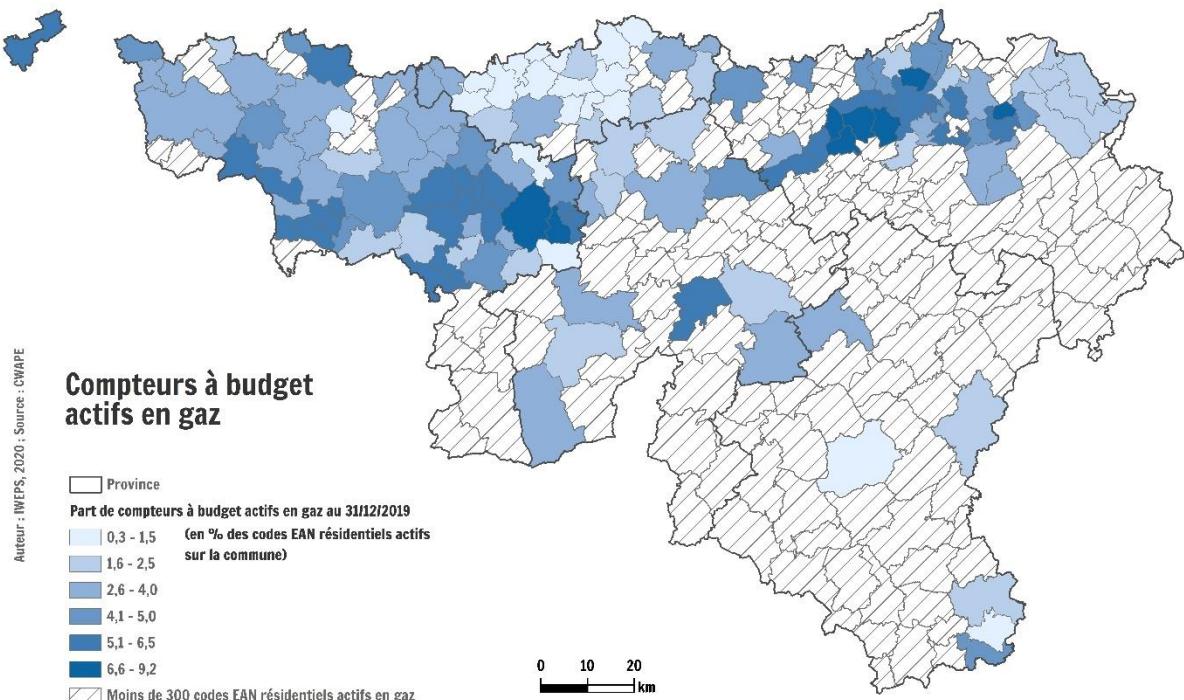
Parmi les compteurs à budget en gaz qui ont été placés en 2019, 59 % ont été placés à la première visite du GRD et 41 % à la seconde visite.

#### 1.7.2.4. Le nombre de compteurs à budget gaz en place en Wallonie

Fin 2019, le nombre de compteurs à budget gaz placés sur le territoire de la Wallonie s'élevait à 70 872. Parmi ceux-ci, 45,5 % d'entre eux, étaient actifs.

Quelques 4,8 % de l'ensemble des clients résidentiels wallons disposent d'un compteur à budget actif en gaz. Le pourcentage des clients protégés équipés d'un compteur à budget actif en 2019 s'élevait à 8,8 %, contre 7,7 % en 2018.

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



## 1.8. LES RECHARGEMENTS DES COMPTEURS À BUDGET

### 1.8.1. Les lieux de recharge

L'utilisation d'un compteur à budget passe par le recharge 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 recharge d'un compteur à budget est un service entièrement gratuit.

Ainsi, afin de pouvoir recharger la carte de son compteur, le client disposait en 2019 des possibilités suivantes :

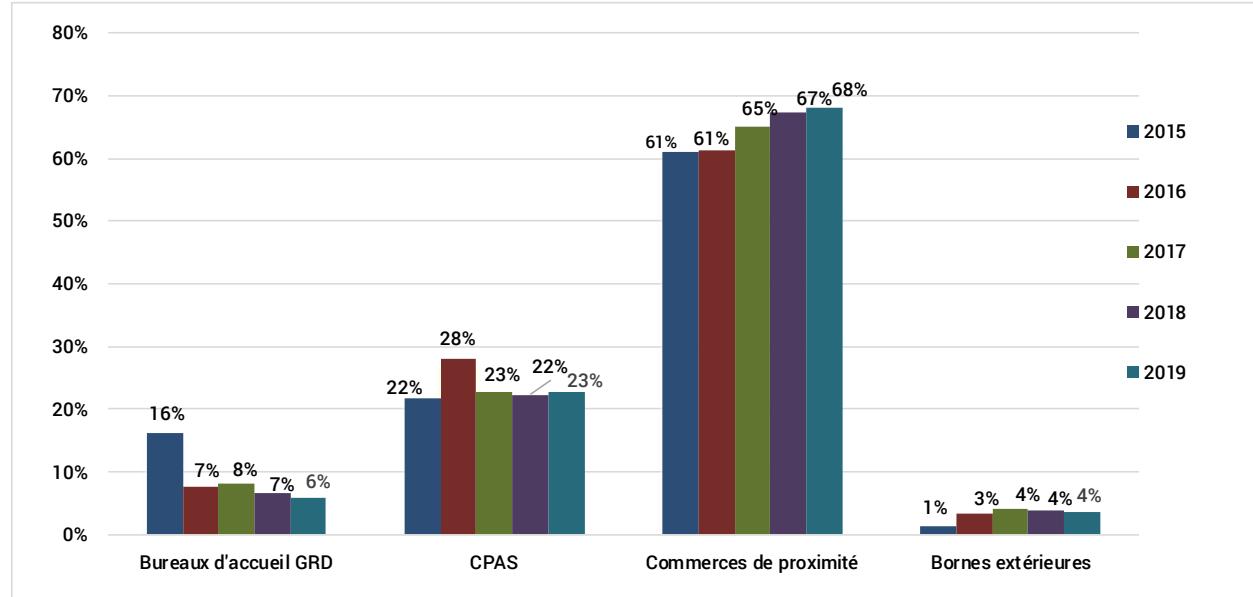
- le ou les bureaux d'accueil de son GRD ;
- les CPAS équipés d'un dispositif de recharge ;
- les terminaux Xenta dans les commerces de proximité ;
- les éventuelles bornes de recharge extérieures installées par les GRD (uniquement disponibles sur le territoire d'ORES).

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

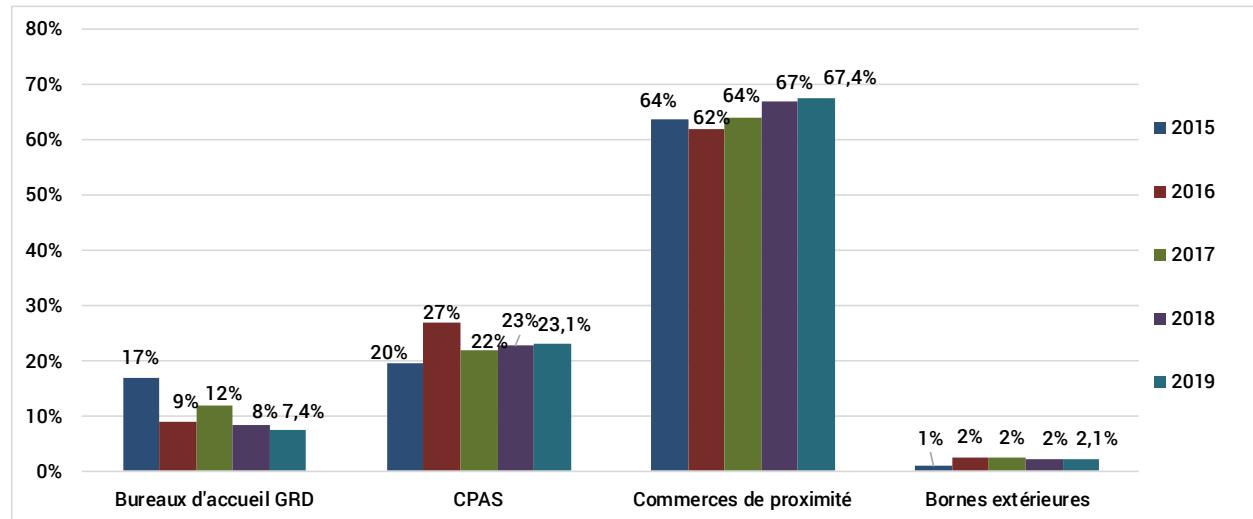
Cependant, dans les bureaux d'accueil des GRD et des CPAS, les rechargements de la carte du compteur à budget peuvent être réalisés de manière autonome sur le terminal au moyen d'une carte bancaire.

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

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



**GRAPHIQUE 31 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE RECHARGEMENTS DES COMPTEURS À BUDGET GAZ PAR LIEU DE RECHARGE (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 2015.

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 2019, ce pourcentage atteint 23 %

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

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

En électricité, la recharge moyenne sur la carte s'élève, pour l'ensemble des clients résidentiels équipés d'un compteur à budget actif pour l'année 2019, à **41,1 EUR**. Ce montant moyen rechargé est légèrement supérieur **en gaz** et s'élève à **42,8 EUR**. Ces montants sont en légère hausse par rapport à l'année 2018.

## 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 un bouton du compteur prévu à cet effet. L'enclenchement du crédit de secours va permettre au client d'être temporairement alimenté en énergie et de lui laisser le temps matériel nécessaire pour aller recharger sa carte. Une fois le crédit de secours épuisé et à défaut de rechargement de la carte du compteur à budget, le client sera confronté à une 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, en ce compris l'occurrence d'autocoupures, parviennent aux GRD.

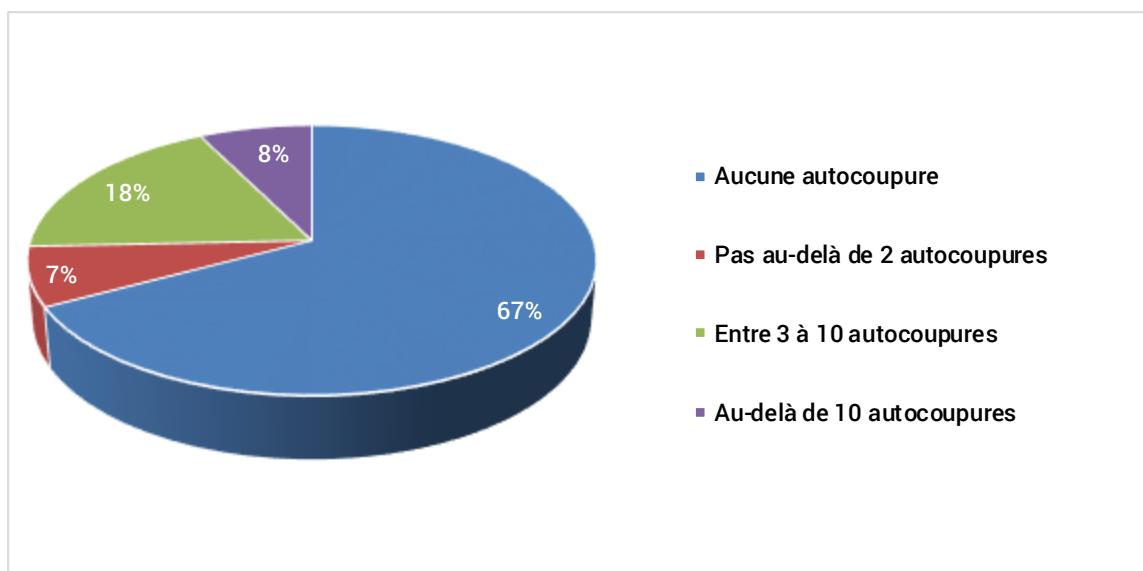
L'analyse portant sur l'année 2019, a visé les **compteurs à budget électricité** présents sur les territoires desservis par l'ensemble des GRD wallons.

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

- pour près de 67 % des clients disposant d'un compteur à budget actif, aucune autocoupure n'a été enregistrée au cours de l'année 2019, ce pourcentage est similaire à celui constaté pour l'année 2018.
- pour une partie des autres clients (7 %), le nombre d'autocoupures ne va pas au-delà de deux,
- pour 18 % des clients disposant d'un compteur à budget actif, le nombre d'autocoupures enregistrées varie de trois à dix ;
- pour 8 % des clients disposant d'un compteur à budget actif, le nombre d'autocoupures enregistrées est supérieur à dix.

Le graphique ci-dessous illustre ces informations

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



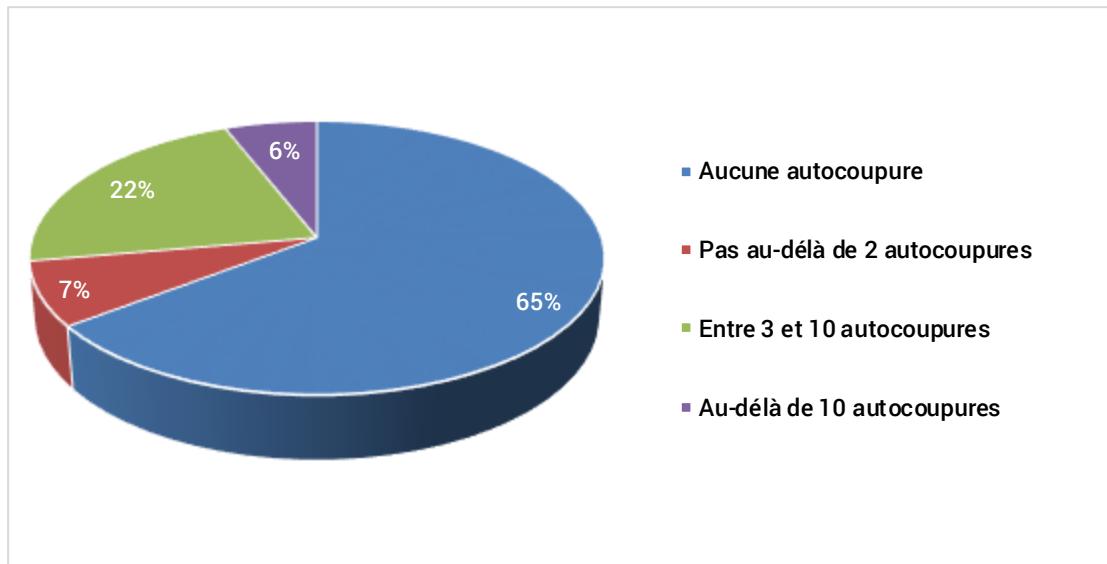
Une analyse similaire a été réalisée sur la même période pour les **compteurs à budget gaz**.

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

- pour 65 % des clients disposant d'un compteur à budget actif, aucune autocoupure n'a été enregistrée au cours de l'année 2018, ce pourcentage est légèrement supérieur à celui de l'année 2018, qui 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.

Le graphique ci-dessous illustre ces informations.

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



Par ailleurs, il est utile de rappeler que les clients protégés sous compteur à budget ont la possibilité, pour autant qu'ils soient alimentés par leur GRD, de bénéficier d'une aide hivernale en gaz et de la fourniture minimale garantie en électricité. Rappelons que depuis le 1<sup>er</sup> avril 2019, l'activation de la fourniture minimale garantie est conditionnée à une demande introduite par un CPAS<sup>32</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 2019, les GRD ont procédé à la désactivation de 16 146 compteurs à budget, chiffre en diminution (- 3,3 %) par rapport à l'année 2018. Il apparaît qu'une majorité des désactivations (88,5 %)<sup>33</sup> faisait suite à un changement de fournisseur ou de client sur un point d'alimentation.

Les compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2019 étaient précédemment restés actifs durant une période moyenne de 745 jours, soit un peu plus deux ans, chiffre légèrement supérieur à celui de l'année 2018 où les compteurs à budget étaient restés actifs pendant une durée moyenne de 731 jours.

<sup>32</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>33</sup> RESA n'ayant pas été en mesure de nous communiquer les informations relatives à ces données, les calculs ont été faits sur base des données communiquées par les autres GRD.

La segmentation de l'information précitée pour 2019 donne les résultats suivants :

- 19,1 % des compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2019 ont été actifs moins d'un mois ;
- 20,4 % des compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2019 ont été actifs entre 1 mois et 6 mois ;
- 13,8 % des compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2019 ont été actifs entre 6 mois et 1 an ;
- 14,1 % des compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2019 ont été actifs entre 1 an et 2 ans ;
- 32,6 % des compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2019 ont été actifs au-delà de 2 ans.

Il est à noter que la proportion de compteurs à budget désactivés après moins d'un mois est en croissance par rapport à 2018.

### **1.10.2. En gaz**

Les GRD ont procédé à la désactivation de 7 254 compteurs à budget gaz durant l'année 2019. Comme en électricité, il apparaît qu'une grande majorité des désactivations (90 %)<sup>34</sup> faisait suite à un changement de fournisseur ou de client sur un point d'alimentation.

Les compteurs à budget gaz désactivés au cours de l'année 2019 sont restés actifs pendant une période moyenne de 592 jours, moyenne légèrement supérieure à celle de l'année 2018 où elle s'élevait à 569 jours.

La segmentation de l'information précitée pour 2019 donne les résultats suivants :

- 14,8 % des compteurs à budget en gaz désactivés au cours de l'année 2019 ont été actifs moins d'un mois ;
- 24,2 % des compteurs à budget en gaz désactivés au cours de l'année 2019 ont été actifs entre 1 mois et 6 mois ;
- 17 % des compteurs à budget en gaz désactivés au cours de l'année 2019 ont été actifs entre 6 mois et 1 an ;
- 16,7 % des compteurs à budget en gaz désactivés au cours de l'année 2019 ont été actifs entre 1 an et 2 ans ;
- 27,3 % des compteurs à budget en gaz désactivés au cours de l'année 2019 ont été actifs au-delà de 2 ans.

Il est à noter que, comme en électricité, la proportion de compteurs à budget désactivés après moins d'un mois est en croissance par rapport à 2018.

## **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. Pour ce faire, tout client qui, au 31 décembre 2019, 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.

---

<sup>34</sup> RESA n'ayant pas été en mesure de nous communiquer les informations relatives à ces données, les calculs ont été faits sur base des données communiquées par ORES.

La CWaPE analyse séparément la situation des « clients actifs », soit ceux encore alimentés au 31 décembre 2019 par le fournisseur ou le GRD chez qui ils accusent un retard de paiement, et celle des « clients inactifs », soit ceux qui ne sont plus alimentés par ce fournisseur ou ce GRD mais qui présente un retard de paiement toujours effectif.

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

### 1.11.1. Les clients actifs

Fin 2019, ce sont 162 641 clients actifs en électricité, soit 9,9 % du total des clients résidentiels et 72 766 clients actifs en gaz, soit 10,7 % du total ces clients résidentiels qui présentaient un retard de paiement de leur(s) facture(s). La proportion totale de clients en retard de paiement est légèrement supérieure en électricité et inférieure en gaz à celle constatée en 2018 où elle était respectivement de 9,7% en électricité et de 11,2% en gaz. Le montant total des arriérés de paiement s'élève à 36 294.700 EUR en électricité et à 17 071.350 EUR en gaz.

Comme l'illustre le tableau ci-dessous, des différences très importantes sont toutefois constatées entre les clients alimentés par un fournisseur commercial, où en moyenne et pour l'ensemble des fournisseurs, 9 à 10 % des clients sont en retard de paiement, et par un GRD en tant que fournisseur social, où 33,7 % des clients en électricité et 19,3 % des clients en gaz sont en retard de paiement. Par contre, le montant de la dette moyenne est nettement plus faible chez les GRD.

L'importante diminution, chez les GRD, du pourcentage de clients actifs en retard de paiement constatée en 2019 est notamment la conséquence de la reprise de l'ensemble des clients protégés sous compteur à budget au 1<sup>er</sup> avril 2019. Ces clients ne présentent aucune dette vis-à-vis du fournisseur social et ne peuvent en créer étant donné qu'ils préparent leurs consommations au tarif social, ces deux éléments ayant permis de diminuer de manière importante les pourcentages rapportés. Par contre la sensible variation de la dette moyenne pour les clients actifs auprès d'un GRD, tant en électricité qu'en gaz, a de quoi surprendre. La CWaPE n'a cependant pas pu obtenir d'explications probantes de nature à justifier cette évolution dont l'origine est à chercher dans les chiffres communiqués par ORES.

TABLEAU 2 RETARD DE PAIEMENT DES CLIENTS RÉSIDENTIELS ACTIFS

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

La segmentation des clients actifs en fonction du montant de leur dette fin 2019 se présente comme suit :

- 57,4 % (élec), 49,3 % (gaz) des clients présentaient une dette inférieure ou égale à 100 EUR ;
- 22,9 % (élec), 27,7 % (gaz) des clients présentaient une dette comprise entre 100 et 250 EUR;
- 9,8 % (élec), 12 % (gaz) des clients présentaient une dette comprise entre 250 et 500 EUR;
- 7,6 % (élec), 8,9 % (gaz) des clients présentaient une dette comprise entre 500 et 1 500 EUR;
- 2 % (élec), 2 % (gaz) des clients présentaient une dette comprise entre 1 500 et 4 000 EUR;
- 0,4 % (élec), 0,3 % (gaz) des clients présentaient une dette supérieure à 4 000 EUR

## 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.

En 2019, le montant de la dette totale en électricité des clients inactifs diminue de 1,7 % par rapport à l'année 2018 pour atteindre en électricité un montant de 78 045 335 EUR (68 843 368 EUR chez les fournisseurs commerciaux et 9 201 697 EUR chez les GRD). En gaz, le montant de la dette totale augmente légèrement par rapport à l'année 2018 (+2,6 %) et s'élève en 2019 à 45 902 914 EUR (38 806 705 EUR chez les fournisseurs commerciaux et 7 096 839 EUR chez les GRD). Tant en électricité qu'en gaz, le nombre total de clients inactifs en retard de paiement augmente en 2019.

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

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

TABLEAU 3 RETARD DE PAIEMENT DES CLIENTS RÉSIDENTIELS INACTIFS

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

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

La segmentation des clients inactifs en fonction du montant de leur dette fin 2019 se présente comme suit :

- 44,6 % (élec), 41,7 % (gaz) des clients présentaient une dette inférieure ou égale à 100 EUR ;
- 18,6 % (élec), 18,8 % (gaz) des clients présentaient une dette comprise entre 100 et 250 EUR;
- 15,2 % (élec), 16 % (gaz) des clients présentaient une dette comprise entre 250 et 500 EUR;
- 16,1 % (élec), 18,2 % (gaz) des clients présentaient une dette comprise entre 500 et 1 500 EUR;
- 4,5 % (élec), 4,6 % (gaz) des clients présentaient une dette comprise entre 1 500 et 4 000 EUR;
- 1 % (élec), 0,7 % (gaz) des clients présentaient une dette supérieure à 4 000 EUR

## 1.12. LE MONTANT DES CRÉANCES IRRÉCOUVRABLES COMPTABILISÉES POUR L'ANNÉE 2019

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 2019 ont été rapportées par les fournisseurs commerciaux et les gestionnaires de réseau de distribution.

Divers facteurs peuvent influencer les décisions de passage en irrécouvrables comme 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 2019, il est constaté que les coûts non-récupérables par point de raccordement s'élèvent à 14 EUR 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 social, les coûts non-récupérables par point de raccordement s'élèvent à 63 EUR en moyenne.

2019		
GAZ + ELEC	Moins-value sur réalisation de créances commerciales (compte 642)	Par EAN
GRD	€ 5 072 323	€ 63,30
Fournisseurs	€ 30 919 143	€ 13,80
<b>TOTAL</b>	<b>€ 35 991 465</b>	<b>€ 15,50</b>

## 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.

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. 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.

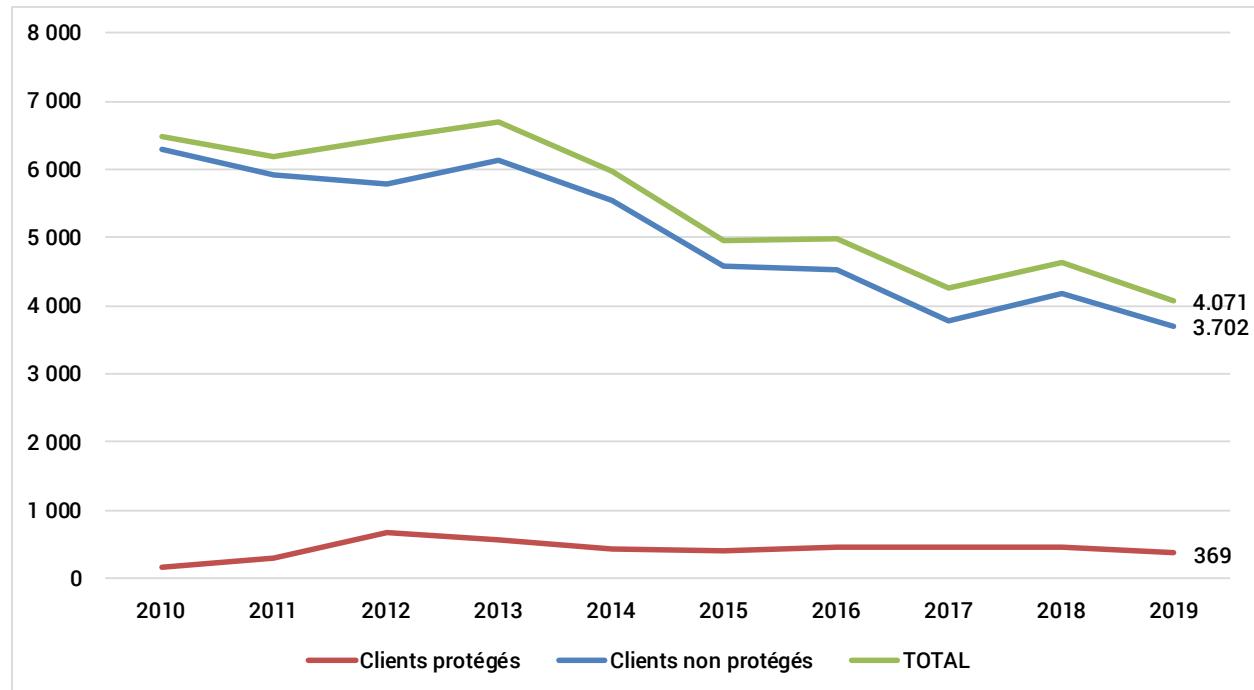
Les données récoltées relatives aux coupures pour refus de placement d'un compteur à budget englobent, dans ce chapitre, tant les coupures pour refus explicite que celles consécutives à l'absence du client.

#### **1.13.1.1. En électricité**

En 2019, les GRD ont procédé à un total de 4 071 coupures de l'alimentation des clients pour refus de placement d'un compteur à budget, chiffre en diminution importante (-12 %) par rapport à l'année 2018. La diminution du nombre de coupures dans ce cadre est constatée tant chez les clients protégés (-17,6 %) que chez les clients non protégés (-11,4 %). Parmi ces suspensions, 63 % ont eu lieu hors période hivernale et 37% ont eu lieu durant la période hivernale.

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

GRAPHIQUE 34 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 2019, seulement 54,6 % ont fait l'objet d'une réouverture endéans le mois. Ces réouvertures ont eu lieu :

- endéans un délai de 15 jours dans 44,7 % des cas,
- dans un délai entre 15 jours à un mois dans 9,9 % des cas,

Interrogés par la CWaPE, les GRD estiment qu'un nombre important de points de fourniture coupés qui n'ont pas fait l'objet d'une réouverture correspondent à des situations de logements inhabités ou peu occupés.

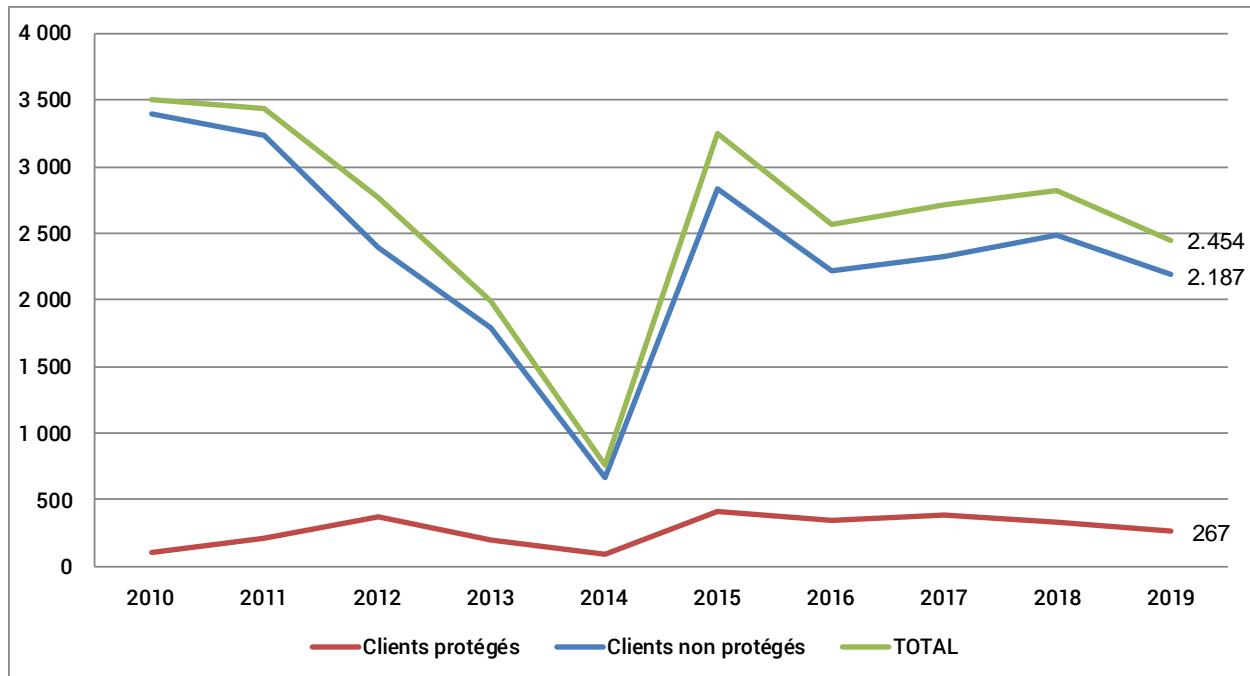
### 1.13.1.2. En gaz

Quelques 2 454 coupures de gaz pour refus ou absence du client ou lors du passage du GRD en vue de placer le compteur à budget ont eu lieu en 2019, un chiffre en diminution importante (-13 %) par rapport à l'année 2018. Comme en électricité, la diminution du nombre de coupures dans ce cadre est principalement constatée chez les clients protégés (-21,2 %), mais le nombre de coupures auprès de clients non protégés diminue également, dans une moindre mesure (-11,9 %).

Parmi ces suspensions, 64% ont eu lieu hors période hivernale et 36 % ont eu lieu durant la période hivernale.

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 était la conséquence de l'ajournement de la pose des compteurs à budget gaz durant ces deux années. En 2015, 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 avait donc également été impacté.

GRAPHIQUE 35 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE COUPURES EN GAZ POUR REFUS OU ABSENCE DU CLIENT LORS DU PASSAGE DU GRD EN VUE DE PLACER LE COMPTEUR À BUDGET



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

Durant l'année 2019, 44,1 % des clients ayant été coupés dans ce cadre ont vu leur alimentation rétablie par le GRD endéans le mois.

Ces réouvertures ont eu lieu:

- endéans un délai de 15 jours dans 35,5 % des cas,
- dans un délai entre 15 jours à un mois dans 8,6 % des cas,

### 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.

<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.

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 les arrêtés ministériels 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.

### **1.13.2.1. En électricité**

Dans le courant de l'année 2019, les fournisseurs ont introduit au total 48 924 demandes de MOZA contre 47 220 demandes en 2018. Ces demandes ont abouti dans 5% 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 2019, soit 2 465 augmente de 28,6 % par rapport à l'année 2018. Soulignons que l'année 2018 avait été marquée par une nette diminution du nombre de coupures dans ce cadre<sup>38</sup> ; les chiffres de l'année 2019 se rapprochant des chiffres relatifs à l'année 2017.

### **1.13.2.2. En gaz**

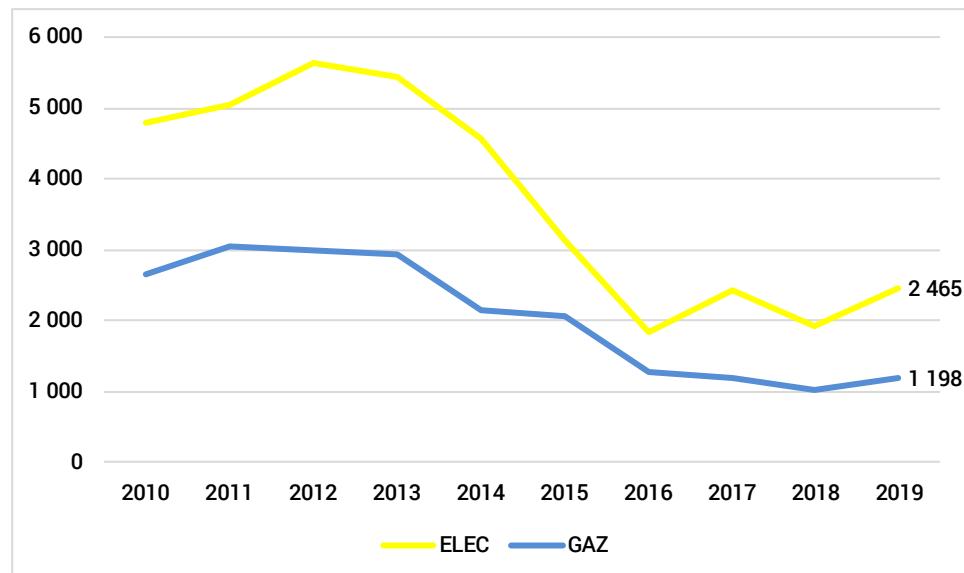
En ce qui concerne le gaz, les fournisseurs ont introduit en 2019 un total de près de 22 351 demandes de MOZA, contre 22 081 en 2018, lesquelles ont conduit à la suspension de l'alimentation en gaz de 1 198 points. La CWaPE note que l'augmentation du nombre de coupures suite à l'échec de la procédure de MOZA en gaz en 2019 (+16,4 %) marque une rupture avec la diminution du nombre de coupure dans ce cadre constatée depuis 2013.

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

<sup>38</sup> A noter que suite à l'analyse des chiffres relatifs à l'année 2019, l'AIEG nous a indiqué avoir fortement sous-estimés les chiffres du nombre de coupures pour MOZA en 2018 . La CWaPE a tenu compte des données modifiées pour effectuer les analyses figurant dans ce rapport.

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

GRAPHIQUE 36 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE COUPURES EN ÉLECTRICITÉ ET EN GAZ SUITE A L'ÉCHEC DE LA PROCÉDURE DE RÉGULARISATION DANS LE CADRE D'UN MOZA



### 1.13.3. 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. 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 très faible en Région wallonne au regard du nombre total de coupures effectuées sur l'année toutes causes confondues, et diminue de manière significative par rapport à l'année 2018. Ainsi, en 2019, 151 coupures ont été réalisées dans ce cadre en électricité, contre 255 en 2018, et 49 en gaz, contre 133 en 2018. Soulignons que l'année 2018 avait été marquée par une importante évolution du nombre de coupures dans ce cadre et que les chiffres de 2019 se rapprochent des données relatives à l'année 2017.

<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.

#### **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, même si un nette augmentation du nombre de coupure dans ce cadre peut être constaté en 2019 par rapport à l'année 2018. Ainsi, dans le courant de l'année 2019, 203 coupures suite à une fraude ont été effectuées en électricité et 102 en gaz. La CWaPE remarque, comme pour les années précédentes, que la majorité des coupures pour fraude prouvées sont réalisées par RESA. ORES ne comptabilise aucune coupure dans ce cadre.

#### **1.13.5. 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>.

Soulignons que, depuis le 1<sup>er</sup> avril 2019, l'AGW OSP a introduit une disposition prévoyant que cette coupure ne peut avoir lieu en période hivernale et que l'AGW CLE<sup>44</sup> a introduit une procédure de suivi si la CLE remet un avis favorable à la suspension de la fourniture. Cette procédure, proche de la procédure prévue en cas de MOZA reprend les étapes suivantes :

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

En 2019, les GRD ont procédé dans ce cadre à la coupure de 173 points d'alimentation en électricité et de 89 en gaz, chiffres en diminution par rapport à ceux constatés pour l'année 2018, où le nombre de coupure dans ce cadre était respectivement de 262 en électricité et de 164 en gaz.

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

<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.

<sup>44</sup> Arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale pour l'énergie

### **1.13.6. Les interruptions de fourniture pour l'année 2019**

Le tableau ci-dessous synthétise, pour l'année 2019, les chiffres relatifs aux interruptions de fourniture d'énergie des clients résidentiels en gaz et en électricité pour les différentes situations présentées dans ce chapitre.

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

	Electricité	% Total suspension électricité	Evolution par rapport à l'année 2018	Gaz	% Total suspension gaz	Evolution par rapport à l'année 2018
Absence de contrat conclu	151	2,1 %	-40,8 %	49	1,3 %	-63,2 %
Fraude prouvée	203	2,9%	78,1 %	102	2,6 %	96,2 %
Perte statut client protégé	173	2,4%	-34,0 %	89	2,3 %	-45,7 %
Echec de la procédure de MOZA	2 465	34,9%	28,6 %	1 198	30,8 %	16,4 %
Absence ou refus du client lors du placement du compteur à budget	4 071	57,6%	-12,0 %	2 454	63,1 %	-13,0 %
<b>TOTAL</b>	<b>7 063</b>		<b>-1,6%</b>	<b>3 892</b>		<b>-7,3%</b>

Le nombre total de coupures, toutes causes confondues, diminue de 1,6 % en électricité en 2019 par rapport à l'année 2018 et de 7,3 % en gaz. Les coupures pour refus de placement de compteur à budget ou consécutives à l'échec de la procédure de régularisation dans le cadre du MOZA constituent tant en électricité qu'en gaz, plus de 90 % des cas sur l'année 2019.

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

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

Au terme de l'année 2019, les GRD fournissaient 7 940 clients en électricité en tant que fournisseur X, soit 0,5 % du total des clients résidentiels en électricité et 15,6 % du total des clients alimentés par le GRD.

En gaz, les GRD fournissaient 5 225 clients en gaz en tant que fournisseur X fin 2019, soit 0,8 % du total des clients résidentiels en gaz et 17,9 % du total des clients alimentés par le GRD.

Une diminution importante du nombre total de clients sous X, entre l'année 2018 et l'année 2019 est observée (-8,7 % en électricité et -4,5 % en gaz). Elle est principalement la conséquence de la diminution importante du nombre de clients sous X chez le GRD RESA qui a veillé, durant l'année 2019 à réduire ce nombre de clients dans l'attente du placement d'un compteur à budget.

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

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

### **1.14.1.1. 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>45</sup>.

Cette situation concernait au 31 décembre 2019 :

- 5 278 clients en électricité, soit 66,6 % des clients du fournisseur X en électricité, chiffre en diminution de 16 % par rapport à l'année 2018,
- 3 158 clients en gaz, soit 60,4 % des clients du fournisseur X en gaz, chiffre en diminution de 10,7 % par rapport à l'année 2018.

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

Rappelons que 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. Le client restera désormais alimenté par son fournisseur et, si le gestionnaire de réseau dépasse, pour des raisons qui lui sont imputables, le délai de placement, il sera alors redevable au fournisseur d'une intervention forfaitaire. L'AGW du 19 juillet 2018 prévoit que cette mesure entre en vigueur à la date de mise en production du MIG6.

La CWaPE a travaillé, durant l'année 2018 et 2019, en concertation avec les GRD et les fournisseurs, à une méthode de calcul du montant de l'intervention forfaitaire dont les GRD seraient redevables aux fournisseurs en cas de dépassement du délai de placement d'un compteur à budget pour des raisons qui leur sont imputables. L'avis de la CWaPE relatif aux modalités pratiques de mise en œuvre de cette intervention forfaitaire (avis CD-19b20-CWaPE-1843) a été transmis au Ministre dans le courant du mois de février 2019.

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

Le GRD assure l'alimentation du client à partir du 31<sup>e</sup> jour et jusqu'à la finalisation de la procédure, à savoir, soit la régularisation de la situation, soit la coupure de l'alimentation<sup>46</sup>.

<sup>45</sup> Pour de plus amples informations à ce sujet, voir le chapitre consacré au placement du compteur à budget.

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

Cette situation concernait au 31 décembre 2019:

- 2 192 clients en électricité, soit 27,6 % des clients du fournisseur X en électricité, chiffre en augmentation de 5,9 % par rapport à l'année 2018,
- 1 783 clients en gaz, soit 34,1 % des clients sous fournisseur X en gaz, chiffre en augmentation de 5,8 % par rapport à l'année 2018.

Comme indiqué précédemment, certains GRD ont introduit des étapes supplémentaires dans la procédure de MOZA afin de la rendre plus efficace et éviter les 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 ce cadre.

#### **1.14.1.3. Un client concerné par une perte de statut de client protégé et qui, dans l'attente soit du renouvellement de l'attestation, soit de la décision de la CLE<sup>47</sup> est alimenté temporairement par le GRD au titre de fournisseur X.**

Cette situation concernait au 31 décembre 2019 :

- 170 clients en électricité, soit 2,1 % des clients du fournisseur X en électricité, chiffre en augmentation de 8,3 % par rapport à l'année 2018
- 102 clients en gaz, soit 2,0 % des clients du fournisseur X en gaz, chiffre en diminution de 13,6 % par rapport à l'année 2018.

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

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

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

Cette situation concernait au 31 décembre 2019 :

- 185 clients en électricité, soit 2,3 % des clients du fournisseur X en électricité, chiffre en augmentation de 7,6 % par rapport à l'année 2018,
- 140 clients en gaz, soit 2,7 % des clients sous fournisseur X en gaz, chiffre en augmentation de 44,3 % par rapport à l'année 2018.

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

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

---

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

Cette situation concernait au 31 décembre 2018 :

- 113 clients en électricité, soit 1,4 % des clients du fournisseur X en électricité,
- 42 clients en gaz, soit 0,8 % 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.

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

### **1.14.2.1. En électricité**

Au terme de l'année 2019, 7 940 clients, étaient alimentés par le GRD en tant que fournisseur X. Dans 94,1 % des cas, l'alimentation par le fournisseur X concernait des situations de clients en attente de placement de compteur à budget ou en attente de la régularisation d'une procédure de MOZA. Par rapport à l'année 2018, le nombre de clients alimentés par le fournisseur X toutes causes confondues a diminué de 8,7 %. Comme constaté dans l'analyse des chiffres communiqués dans le précédent chapitre, l'évolution du nombre de clients alimentés par le fournisseur X entre 2018 et 2019 est principalement la conséquence de la diminution du nombre de clients alimentés dans l'attente d'une pose du compteur à budget. Il faut toutefois souligner que le nombre de clients alimentés sous X dans le cadre d'un MOZA continue à augmenter alors que l'année 2018 avait déjà connu une nette augmentation du nombre de clients alimentés par le fournisseur X dans ce cadre.

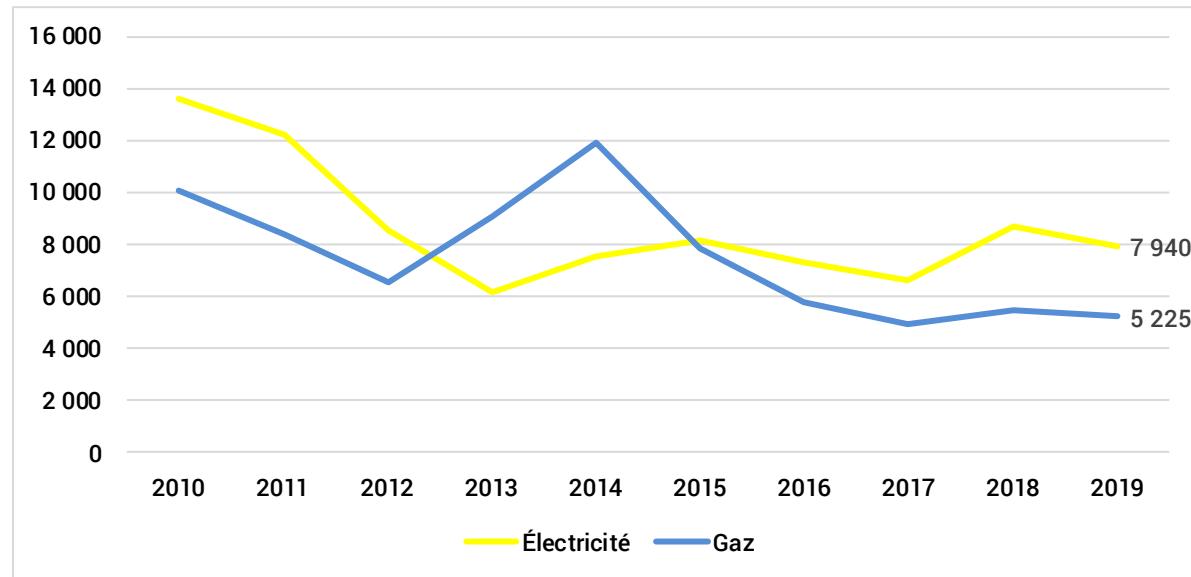
### **1.14.2.2. En gaz**

Fin 2019, quelques 5 225 clients étaient alimentés par le GRD en tant que fournisseur X. Dans 94,6 % des cas, l'alimentation par le fournisseur X concernait des situations de placement de compteur à budget ou de régularisation d'une procédure de MOZA. Contrairement à l'année 2018 qui avait vu le nombre de clients alimentés par le fournisseur X en gaz augmenter, ce nombre diminue de 4,5 % en 2019. Cette diminution est moins importante qu'en électricité.

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

Il est intéressant de noter que des écarts importants existent entre les GRD quant au nombre de clients alimentés sous fournisseur X ; en effet, l'AIESH et le REW ne présentent pas de cas d'alimentation en fourniture X et l'AIEG présente un nombre très restreint.

GRAPHIQUE 37 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLIENTS ALIMENTÉS PAR LE FOURNISSEUR X



### 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.

Outre les écarts importants au niveau de l'alimentation sous X constatés entre les GRD, la CWaPE remarque également qu'ORES a une durée moyenne d'alimentation de ces clients sous X nettement inférieure à celle de RESA tant en électricité qu'en gaz. Ces informations sont présentées ci-après.

#### 1.14.3.1. En électricité

En électricité, la durée moyenne durant laquelle un client était alimenté par le fournisseur X toutes raisons confondues et tous GRD confondus était de 154 jours en 2019, contre 89 jours en 2018. Cette durée moyenne était de 7 jours à l'AIEG, 87 jours chez ORES et 322 jours chez RESA.

Cette variation de la durée moyenne entre 2018 et 2019 est la conséquence de l'augmentation importante de la durée moyenne des clients sous X chez RESA qui passe d'une durée moyenne de 105 jours en 2018 à 322 jours en 2019. Interrogé par la CWaPE, RESA explique cette augmentation par plusieurs facteurs :

- Une erreur au niveau des informations communiquées pour les clients sous X pour cause de MOZA en 2018. Les données 2018 auraient dû être plus élevées.
- Un problème temporaire d'effectifs pour le suivi des MOZA en 2019. Ce problème s'est résolu fin 2019.
- RESA éprouve des difficultés à accéder à certains compteurs ce qui implique des durées sous fournisseur X parfois très longues.

La répartition des clients alimentés par le fournisseur X au terme de l'année 2019 en fonction de la durée de la fourniture X par le GRD donne les résultats suivants :

- 7,7 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X moins de 7 jours,
- 25 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X de 7 jours à 1 mois,

- 35,7 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X entre 1 et 3 mois,
- 12,5 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X entre 3 et 6 mois,
- 8,0 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X entre 6 mois et un an,
- 11,1 % depuis plus d'un an.

### **1.14.3.2. En gaz**

En gaz, la durée moyenne durant laquelle un client était alimenté par le fournisseur X est supérieure à l'électricité et s'élève à 238 jours en 2019, contre 123 jours en 2018. Cette durée est de 80 jours chez ORES et de 388 jours chez RESA. Les causes de l'évolution de la durée sous fournisseur X sont identiques à celles reprises dans le chapitre relatif à l'électricité.

La durée moyenne de l'alimentation par le fournisseur X de l'ensemble des clients résidentiels dans le cadre du placement d'un compteur à budget est de 205 jours. Notons que cette durée moyenne est plus de cinq fois plus élevée chez RESA (368 jours) que chez ORES (69 jours). Enfin, un client dans le cadre de la procédure de MOZA restera en moyenne alimenté par le fournisseur X durant 213 jours.

La répartition des clients alimentés par le fournisseur X en gaz au terme de l'année 2019 en fonction de la durée de la fourniture X par le GRD donne les résultats suivants :

- 6,2 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X moins de 7 jours,
- 20,3 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X de 7 jours à 1 mois,
- 30,1 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X entre 1 et 3 mois,
- 14,3 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X entre 3 et 6 mois,
- 11,7 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X entre 6 mois et un an,
- 17,5 % depuis plus d'un an

### **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 cEUR/kWh pour la partie variable et comporte un terme fixe.

L'appellation « tarif maximum » pourrait laisser penser que ce tarif est nettement supérieur au tarif proposé par les fournisseurs commerciaux. Ce n'est cependant pas le cas : lorsque l'on compare la facture moyenne annuelle pondérée de 2019, avec le prix maximum moyen en 2019, on constate que le prix maximum dépasse de près de 2 % en électricité, et d'un peu plus de 4 % en gaz le montant de la facture moyenne. Le prix maximum est donc très proche du prix moyen de marché, en gaz ou en électricité.

La CWaPE souhaite attirer l'attention du lecteur sur le fait que les données du GRD RESA semblaient particulièrement élevées et parfois incohérentes. À défaut d'avoir pu obtenir des informations probantes de nature à justifier ces chiffres, la CWaPE invite le lecteur à la prudence dans l'interprétation des données présentées dans les deux points ci-après.

---

<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.

#### **1.14.4.1. Les clients actifs**

Au 31 décembre 2019, 4 442 clients **en électricité** alimentés par le fournisseur X, soit 55,9 % de l'ensemble des clients du fournisseur X, présentaient un retard de paiement auprès du fournisseur X avec un arriéré moyen de paiement de l'ordre de 436 EUR. Une nette différence au niveau du montant moyen des arriérés de paiement des clients alimentés par le fournisseur X peut être constatée entre les clients alimentés par ORES (montant moyen 321 EUR) et RESA (montant moyen 525 EUR)

**En gaz**, ce sont 3 039 clients résidentiels, soit 58,2 % de l'ensemble des clients actifs chez le fournisseur X, qui présentaient un retard de paiement auprès du fournisseur X avec un arriéré moyen de paiement à hauteur de 569 EUR. Comme pour l'électricité, le montant moyen des arriérés de paiement des clients alimentés par le fournisseur X est trois fois moins élevé chez ORES (montant moyen 223,5 EUR) que chez RESA (montant moyen 696 EUR)

#### **1.14.4.2. Les clients inactifs**

De très nombreux clients, ayant été un jour alimentés par le fournisseur X, ont encore une dette auprès de ce fournisseur.

**En électricité**, 153 086 clients, inactifs auprès du fournisseur X, présentent encore une dette auprès de ce fournisseur d'un montant moyen de 199 EUR.

**En gaz**, ce sont 102 524 clients qui présentent encore une dette auprès du fournisseur X d'un montant moyen de 325,5 EUR.

Comme pour les constats effectués pour les clients actifs, le montant moyen de la dette des clients inactifs est deux fois moins élevé pour ORES que pour RESA.

### **1.15. LES PLANS DE PAIEMENT**

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

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

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

L'ensemble de ces mesures sont entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2019.

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

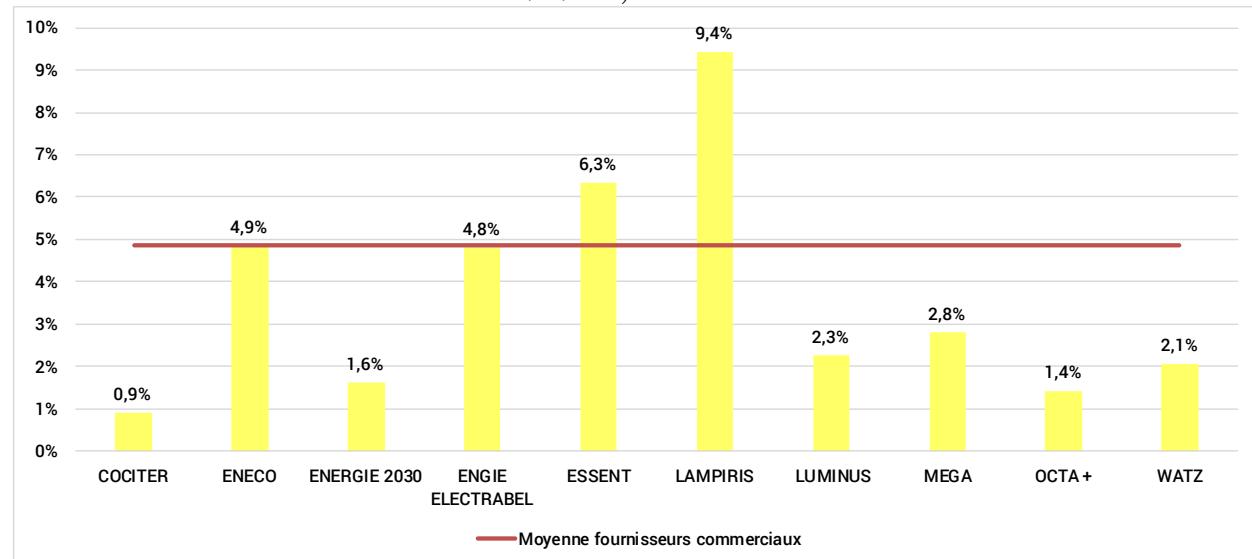
## 1.15.1. En électricité

### 1.15.1.1. Les plans de paiement admis

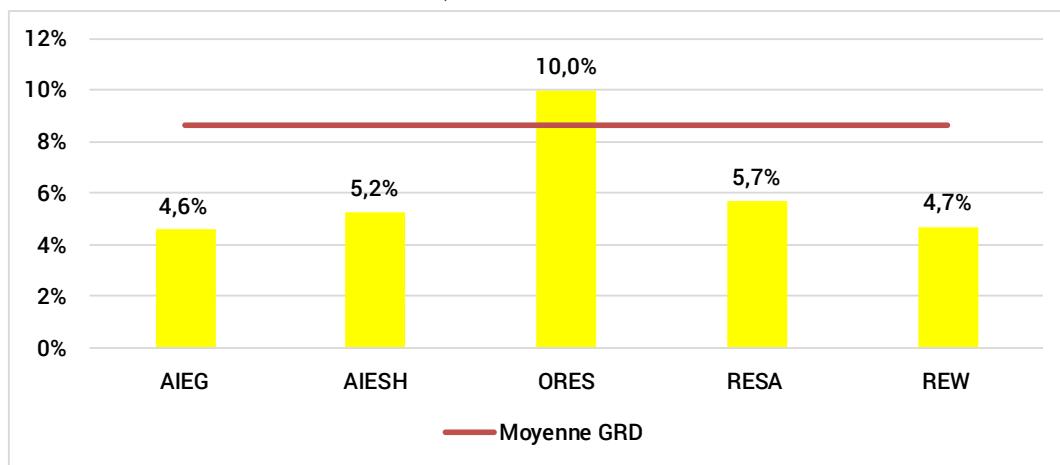
Au cours de l'année 2019, les fournisseurs et les GRD ont octroyé au moins un plan de paiement à 81 326 clients, soit près de 5 % de l'ensemble des clients résidentiels. Ce pourcentage est en augmentation par rapport à l'année 2018 où il était de 4,8 %. Le pourcentage moyen de clients des fournisseurs sociaux ayant reçu au moins un plan de paiement, soit 8,6 %, est supérieur au pourcentage moyen de clients alimentés par les fournisseurs commerciaux, soit 4,9 %.

Les graphiques suivants donnent un aperçu du pourcentage de clients qui se sont vu octroyer au moins un plan de paiement au cours de l'année 2019 en électricité, d'une part par un fournisseur commercial et d'autre part, par un GRD en tant que fournisseur social. Des différences substantielles existent entre les acteurs, fournisseurs et GRD.

GRAPHIQUE 38 POURCENTAGE DE CLIENTS QUI SE SONT VU OCTROYER AU MOINS UN PLAN DE PAIEMENT EN ÉLECTRICITÉ EN 2019 (EXPRIMÉ PAR FOURNISSEUR COMMERCIAL ET EN POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE ALIMENTÉE AU 31/12/2019)



GRAPHIQUE 39 POURCENTAGE DE CLIENTS QUI SE SONT VU OCTROYER AU MOINS UN PLAN DE PAIEMENT EN ÉLECTRICITÉ EN 2019 (EXPRIMÉ PAR GRD ET EN POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE ALIMENTÉE AU 31/12/2019)

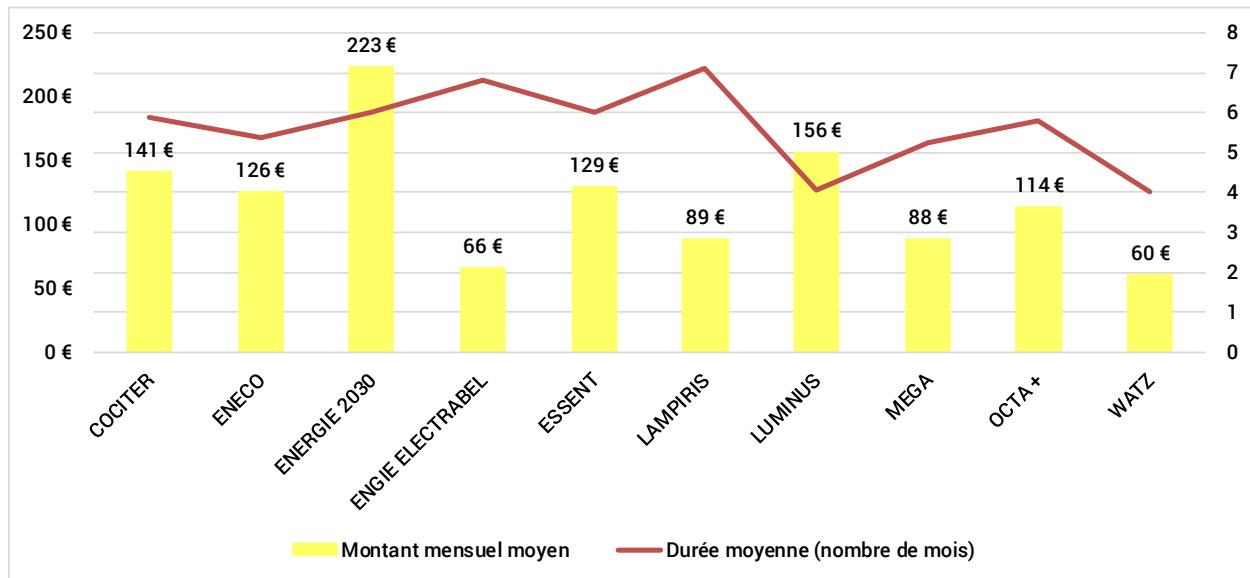


### 1.15.1.2. Le montant et la durée des plans de paiement

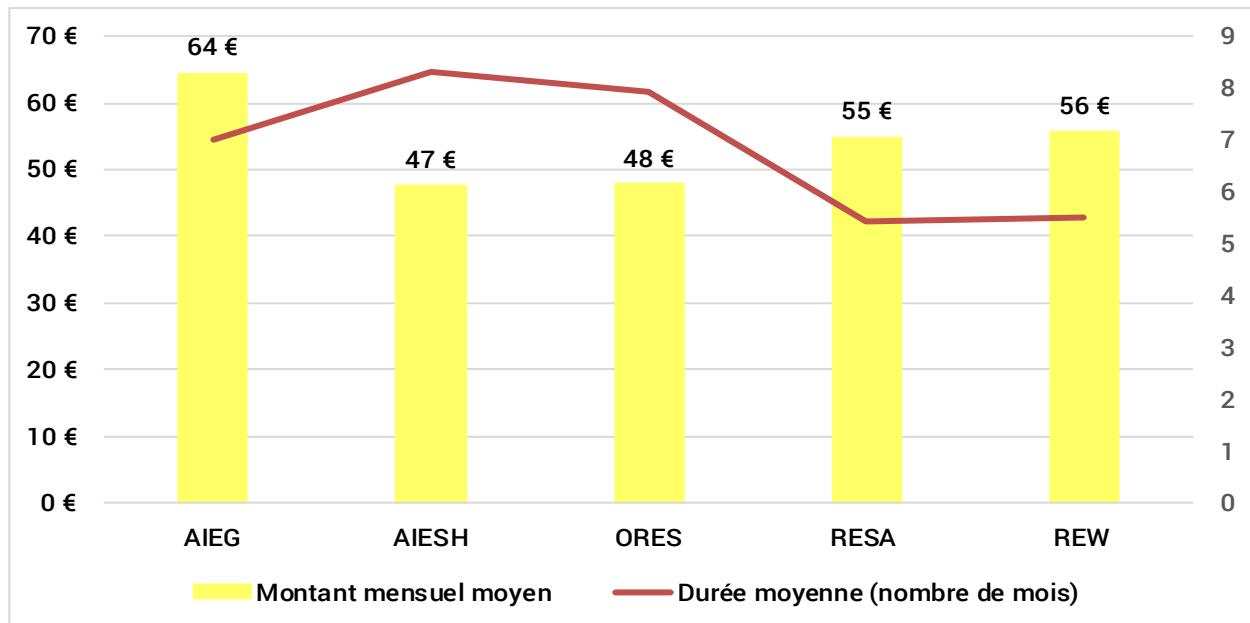
Des différences importantes sont également perceptibles entre les fournisseurs et les GRD tant au niveau du montant mensuel moyen, qu'au niveau de la durée moyenne du plan de paiement. Ces différences sont illustrées par les graphiques présentés ci-après.

Les plans de paiement octroyés en 2019 par les fournisseurs commerciaux en électricité avaient en moyenne une durée de 6,4 mois et un montant mensuel moyen s'élevant à 92 EUR. Chez les GRD, les plans de paiement admis s'établissaient en moyenne sur 7,6 mois et le montant mensuel moyen était de 48,8nEUR. On constate tant chez les fournisseurs commerciaux que chez les GRD que la durée moyenne des plans de paiement augmente légèrement par rapport à l'année 2018 et que les montants mensuels moyens diminuent.

GRAPHIQUE 40 MONTANT MENSUEL MOYEN (EN EUR) ET DURÉE MOYENNE (EN MOIS) DES PLANS DE PAIEMENT ADMIS EN ÉLECTRICITÉ EN 2019 PAR LES FOURNISSEURS COMMERCIAUX



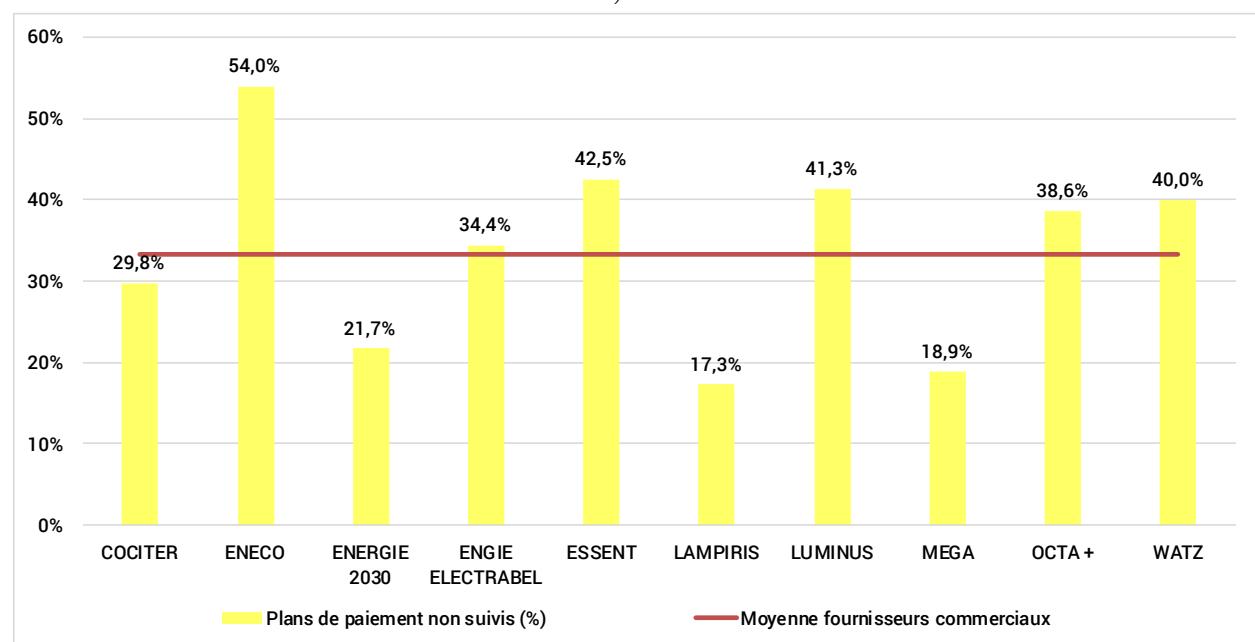
GRAPHIQUE 41 MONTANT MENSUEL MOYEN (EN EUR) ET DURÉE MOYENNE (EN MOIS) DES PLANS DE PAIEMENT ADMIS EN ÉLECTRICITÉ EN 2019 PAR LES GRD EN TANT QUE FOURNISSEUR SOCIAL



### 1.15.1.3. Les plans de paiement non suivis<sup>49</sup>

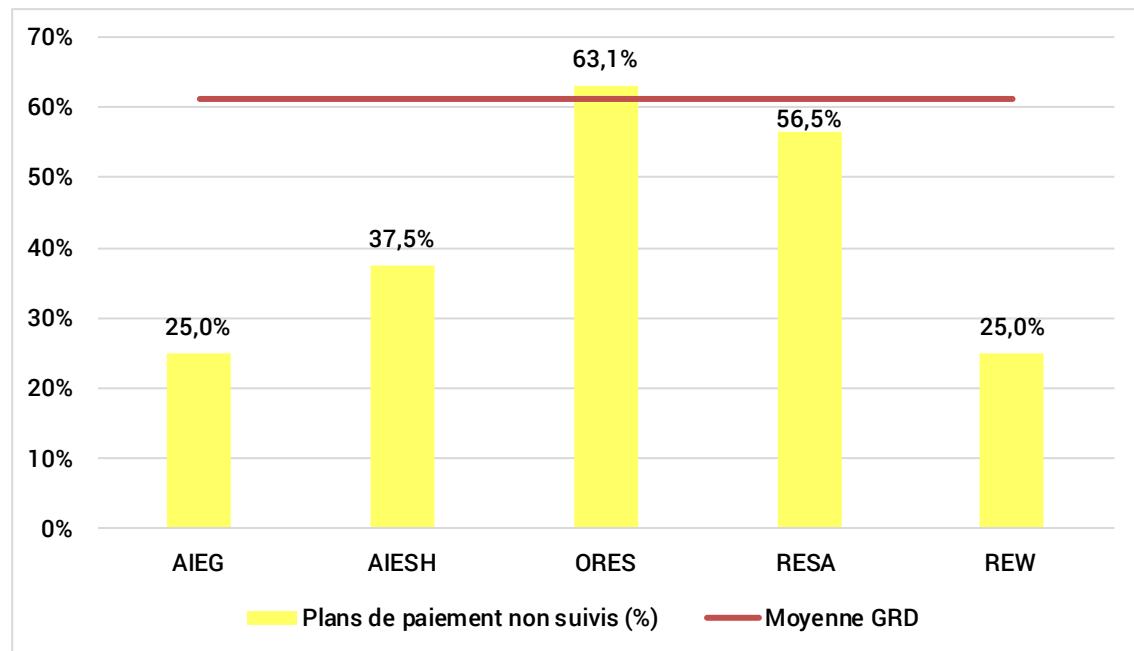
Le pourcentage de plans de paiement non suivis en électricité parmi le total des plans de paiement dont au moins une échéance tombe durant l'année 2019 s'élève à 34 %. Ce pourcentage est nettement inférieur à celui constaté en 2018 où il s'élevait à 47,7 %. C'est surtout chez les fournisseurs commerciaux que le pourcentage des plans de paiement non suivis diminue puisqu'il était de 47,1% en 2018 et s'élève à 33,3 % en 2019. Chez les GRD, ce pourcentage diminue également mais dans une moindre mesure (63,2 % en 2018 et 61,2 % en 2019). Les graphiques ci-après présentent le pourcentage de plans de paiement non suivis en électricité, d'une part, auprès d'un fournisseur commercial et, d'autre part, auprès d'un GRD en tant que fournisseur social. La lecture des deux graphiques ci-après permet de constater que le pourcentage moyen de plans de paiement non suivis est nettement supérieur chez les GRD par rapport aux fournisseurs commerciaux.

**GRAPHIQUE 42 POURCENTAGE DES PLANS DE PAIEMENT NON SUIVIS EN ÉLECTRICITÉ (EXPRIMÉ PAR FOURNISSEUR COMMERCIAL ET EN POURCENTAGE DU NOMBRE TOTAL DE PLANS DE PAIEMENT DONT AU MOINS UNE ÉCHÉANCE TOMBE DURANT L'ANNÉE 2019)**



<sup>49</sup> Jusqu'en 2017 compris, la CWaPE calculait le pourcentage du nombre de plans non suivis sur l'année par rapport au nombre de plans de paiement octroyés durant l'année étudiée. Afin de préciser cette demande, à partir de 2018, le pourcentage est calculé sur base du nombre de plans non suivis dont au moins une échéance tombe durant l'année étudiée par rapport au nombre total de plans de paiement dont au moins une échéance tombe durant l'année étudiée.

GRAPHIQUE 43 POURCENTAGE DES PLANS DE PAIEMENT NON SUIVIS EN ÉLECTRICITÉ (EXPRIMÉ PAR GRD EN TANT QUE FOURNISSEUR SOCIAL ET EN POURCENTAGE DU NOMBRE TOTAL DE PLANS DE PAIEMENT DONT AU MOINS UNE ÉCHÉANCE TOMBE DURANT L'ANNÉE 2019)



## 1.15.2. En gaz

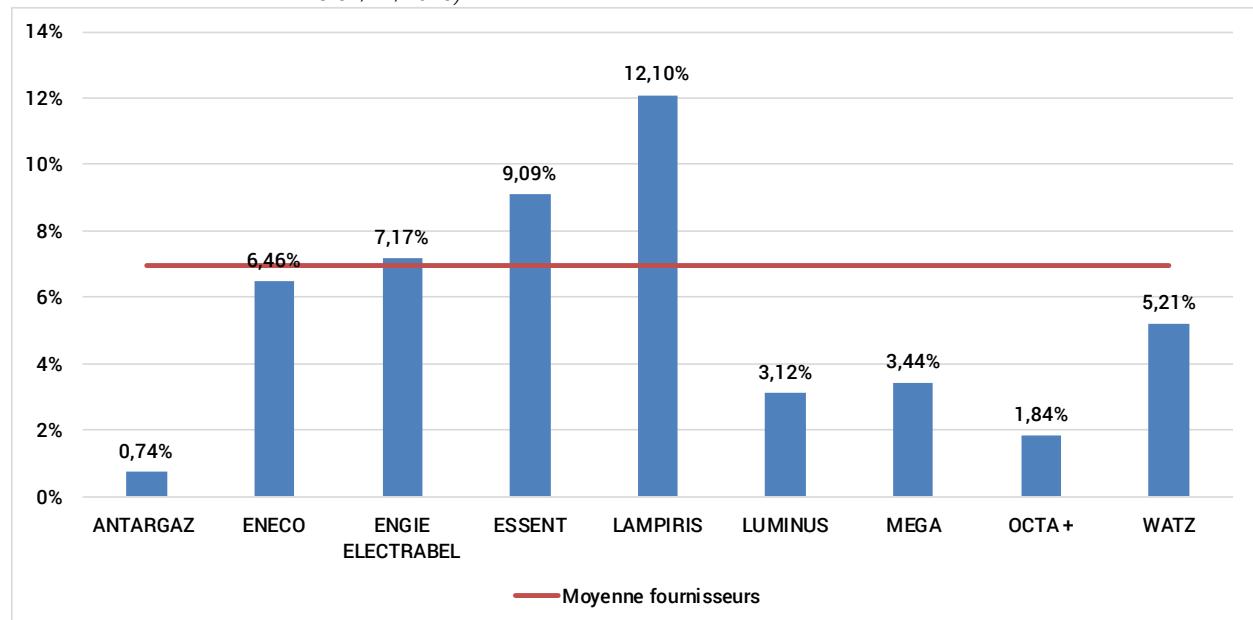
### 1.15.2.1. Les plans de paiement admis

En gaz, quelques 46 774 clients se sont vu octroyer au moins un plan de paiement par les fournisseurs et les GRD dans le courant de l'année 2019, soit près de 6,9 % du total des clients gaz. Ce pourcentage est similaire à celui constaté pour l'année 2018.

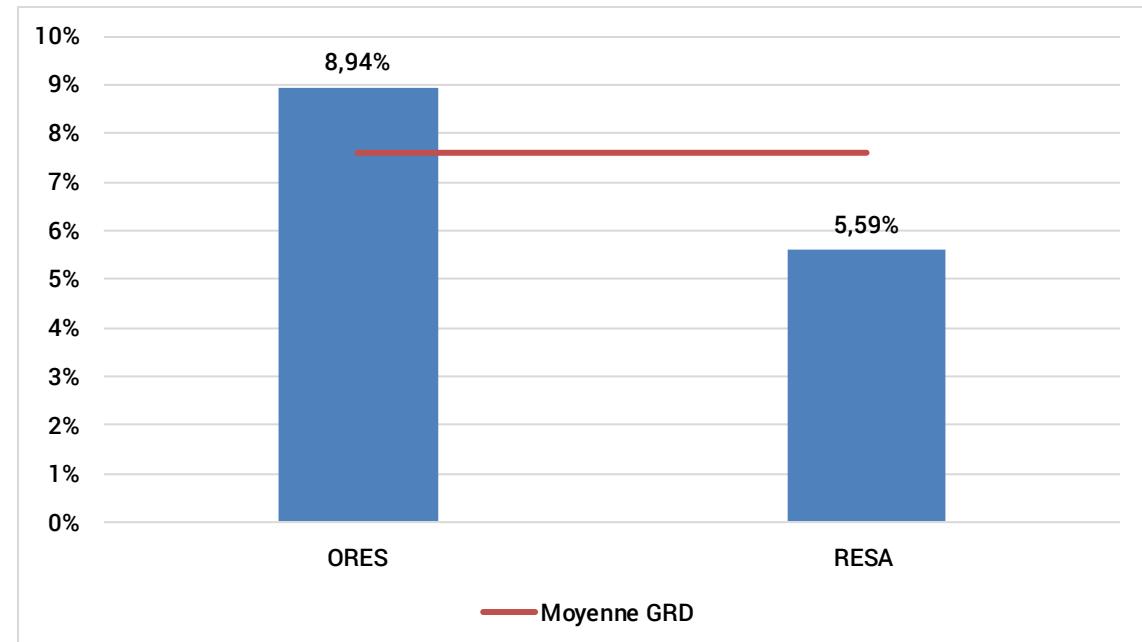
Comme pour l'électricité, les politiques distinctes appliquées par les acteurs au niveau de l'octroi des plans de paiement font apparaître des résultats fort différents, tant au niveau du nombre de plans de paiement octroyés, qu'au niveau du montant mensuel moyen et de la durée moyenne des plans de paiement.

Les graphiques ci-après donnent un aperçu du pourcentage de plans de paiement octroyés au cours de l'année 2019 en gaz par fournisseur commercial et par GRD en tant que fournisseur social.

GRAPHIQUE 44 POURCENTAGE DE CLIENTS QUI SE SONT VU OCTROYER AU MOINS UN PLAN DE PAIEMENT EN GAZ EN 2019 (EXPRIMÉ PAR FOURNISSEUR COMMERCIAL ET EN POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE ALIMENTÉE AU 31/12/2019)



GRAPHIQUE 45 POURCENTAGE DE CLIENTS QUI SE SONT VU OCTROYER AU MOINS UN PLAN DE PAIEMENT EN GAZ EN 2019 (EXPRIMÉ PAR GRD ET EN POURCENTAGE DES CLIENTS PROTÉGÉS QU'ILS ALIMENTENT AU 31/12/2019)

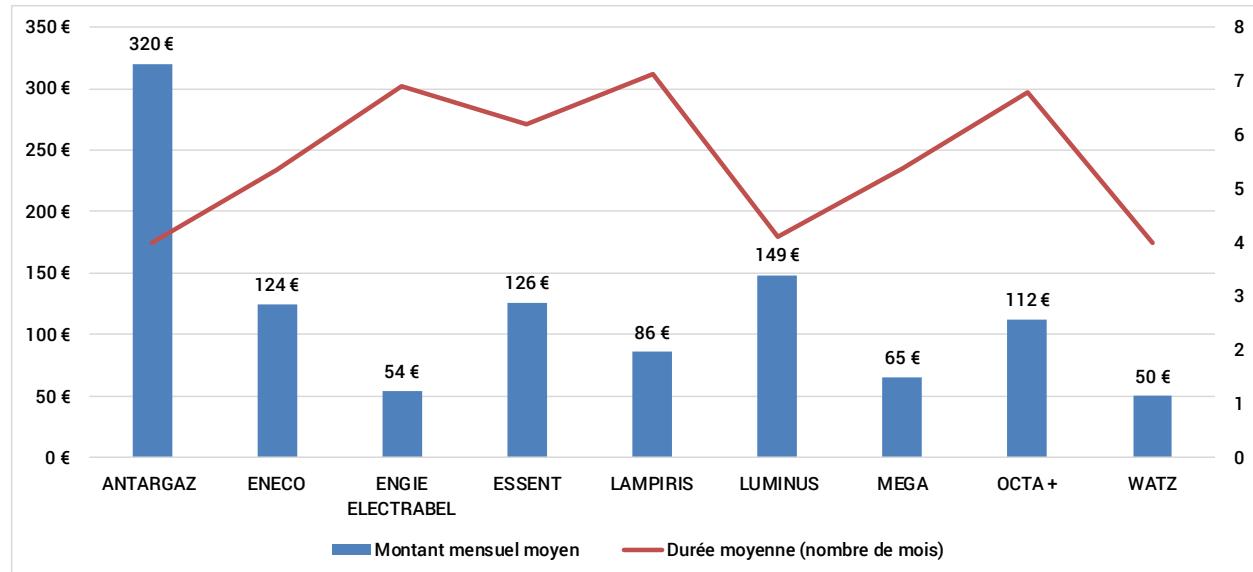


### 1.15.2.2. Le montant et la durée des plans de paiement

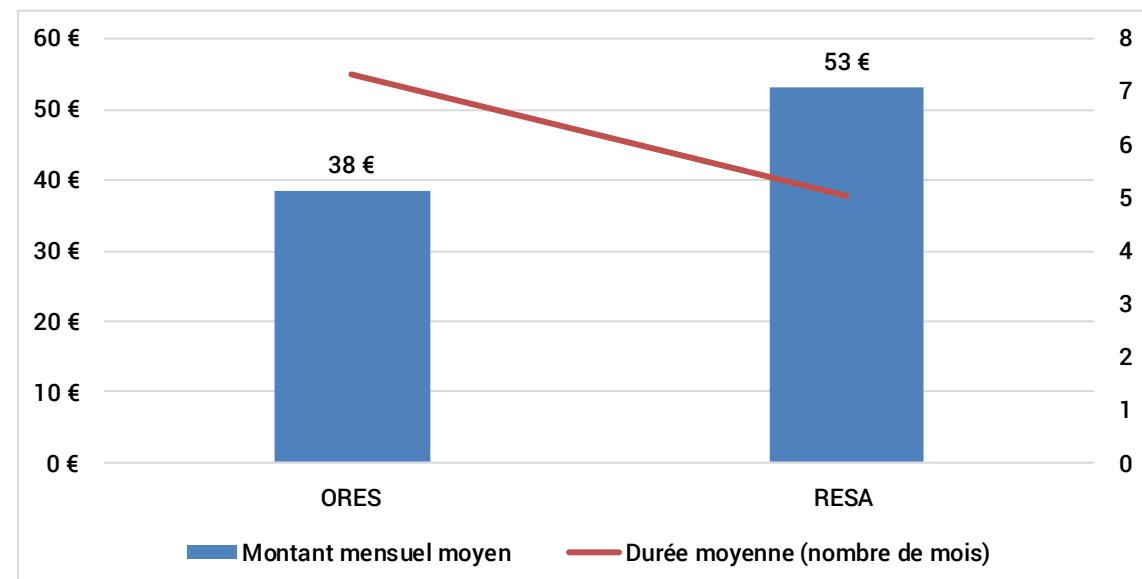
Les plans de paiement octroyés en 2019 en gaz par les fournisseurs commerciaux avaient en moyenne une durée de 6,5 mois et le montant mensuel moyen s'élevait à 84,1 EUR. Pour les GRD, les plans de paiement admis s'établissaient en moyenne sur 7 mois et le montant mensuel moyen était à 41,5 EUR. Comme pour l'électricité, la CWaPE constate

que la durée moyenne des plans de paiement en 2019 est légèrement plus élevée que celle constatée en 2018 et que le montant mensuel moyen est légèrement moins élevé.

*GRAPHIQUE 46 MONTANT MENSUEL MOYEN (EN EUR) ET DURÉE MOYENNE (EN MOIS) DES PLANS DE PAIEMENT ADMIS EN GAZ EN 2019 PAR LES FOURNISSEURS COMMERCIAUX*



*GRAPHIQUE 47 MONTANT MENSUEL MOYEN (EN EUR) ET DURÉE MOYENNE (EN MOIS) DES PLANS DE PAIEMENT ADMIS EN GAZ EN 2019 PAR LES GRD EN TANT QUE FOURNISSEUR SOCIAL*

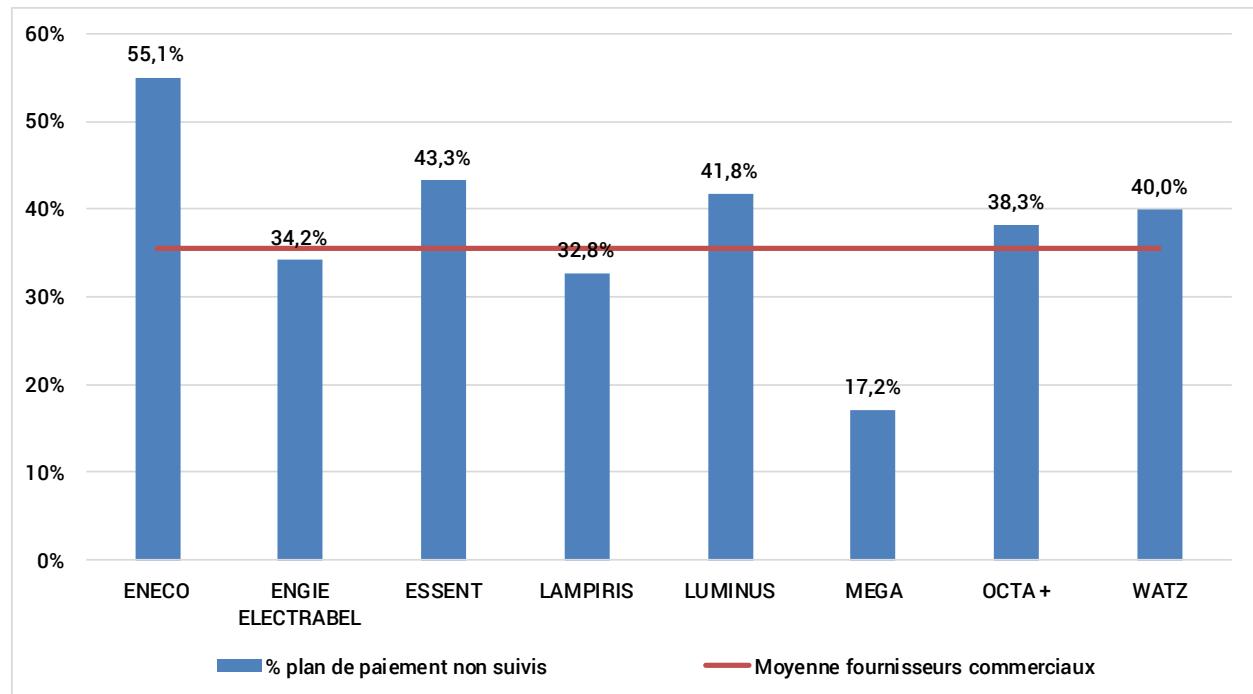


### 1.15.2.3. Les plans de paiement non suivis

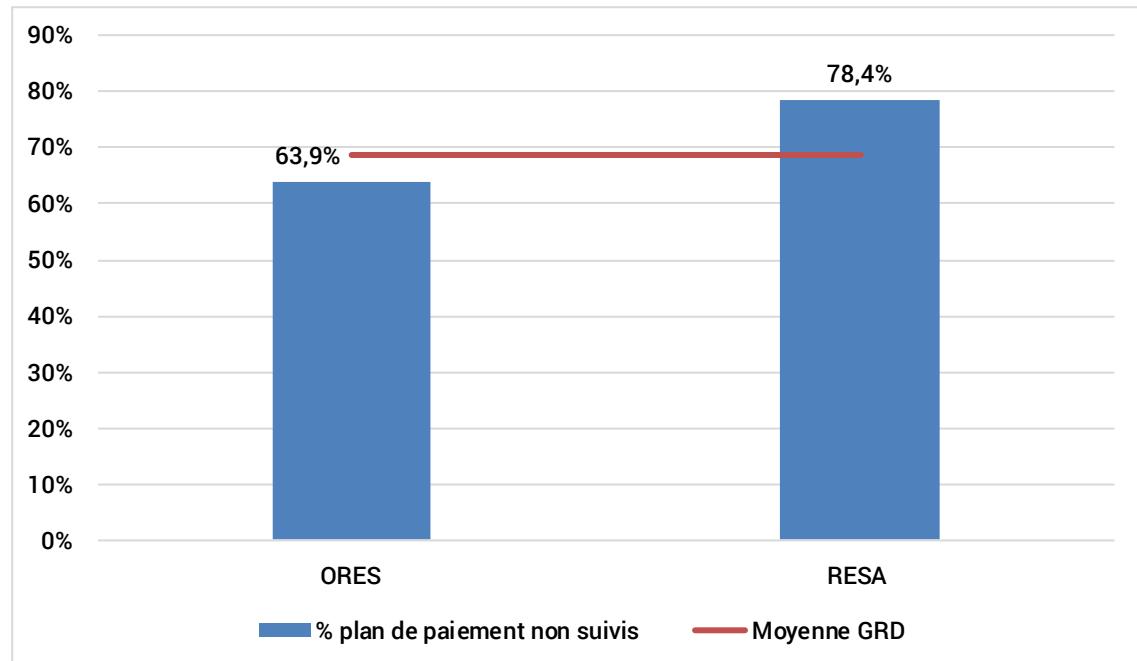
Le pourcentage de plans de paiement non suivis parmi le total des plans de paiement dont au moins une échéance tombe durant l'année 2019 en gaz s'élève à 36,3 %. Comme en électricité, la CWaPE constate une nette diminution du pourcentage de plans de paiement non suivis par rapport à l'année 2018 où ce pourcentage s'élevait à 48,1 %. Les graphiques ci-après présentent le pourcentage de plans de paiement non suivis en gaz, d'une part, auprès d'un fournisseur commercial et d'autre part, auprès d'un GRD en tant que fournisseur social. Comme en électricité, la lecture

des deux graphiques ci-après permet de constater que le pourcentage moyen de plans de paiement non suivis est nettement supérieur chez les GRD (68,6 %) que chez les fournisseurs commerciaux (35,6 %).

**GRAPHIQUE 48 POURCENTAGE DES PLANS DE PAIEMENT NON SUIVIS EN GAZ (EXPRIMÉ PAR FOURNISSEUR COMMERCIAL ET EN POURCENTAGE DU NOMBRE TOTAL DE PLANS DE PAIEMENT DONT AU MOINS UNE ÉCHÉANCE TOMBE DURANT L'ANNÉE 2019)**



**GRAPHIQUE 49 POURCENTAGE DES PLANS DE PAIEMENT NON SUIVIS EN GAZ (EXPRIMÉ PAR GRD EN TANT QUE FOURNISSEUR SOCIAL ET EN POURCENTAGE DU NOMBRE TOTAL DE PLANS DE PAIEMENT DONT AU MOINS UNE ÉCHÉANCE TOMBE DURANT L'ANNÉE 2019)**



## 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. Outre certaines mentions relatives aux CLE prévues dans les AGW OSP, un arrêté du Gouvernement wallon relatif à la commission locale pour l'énergie (AGW CLE) encadre les dispositions relatives à l'organisation et au suivi des CLE.

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

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

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

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

- **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.

Parmi les différentes modifications et nouvelles dispositions relatives aux CLE qui sont entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2019 soulignons les suivantes :

- Les réunions de la CLE pourront être réalisées sous forme de téléconférence en cas d'accord des GRD et des CPAS. Cette disposition a été introduite afin d'éviter aux GRD des déplacements importants lorsque par exemple le nombre de dossiers analysés en CLE est très réduit ou que la CLE ne nécessite pas la présence physique d'un représentant du GRD.
- Le suivi de la CLE « perte de statut », lequel prévoit la possibilité que la CLE décide de la coupure du point d'alimentation comprend désormais des étapes supplémentaires afin de conscientiser encore davantage le client à la nécessité/l'intérêt de régulariser sa situation et d'éviter ainsi la coupure.
- La procédure permettant le suivi des clients bénéficiant de la fourniture minimale garantie a été modifiée afin d'intégrer les dispositions prévues dans la ligne directrice de la CWaPE relative à la méthode de détermination de la qualification de défaut récurrent de paiement pour les clients protégés ayant bénéficié de la fourniture minimale garantie et le recours en CLE (CD-12I03-CWaPE). Cette procédure prévoit le suivi des clients protégés

sous compteur à budget dont la FMG est activée afin d'éviter que la dette du client sous FMG ne prenne de proportions trop importantes, avec, *in fine* le recours à la CLE. L'AGW du 19 juillet 2018 prévoit par ailleurs que le GRD informe le client sur les mesures qui encadrent la fourniture minimale garantie. Il est utile de rappeler également que depuis le 1<sup>er</sup> avril 2019, la fourniture minimale garantie ne peut plus être activée qu'à la demande des CPAS.

Notons également que la CWaPE, en concertation avec les CPAS et les GRD, et conformément à l'article 2 de l'AGW du 17 juillet 2003 relatif à la CLE, a sollicité le Ministre de l'Énergie en mai 2019 en vue d'une révision des modèles de rapport de CLE définis dans l'arrêté ministériel du 21 mai 2008 afin d'adapter ceux-ci aux changements législatifs et afin qu'ils correspondent également aux pratiques actuelles du marché.

En collaboration avec les CPAS et les GRD, plusieurs réunions de concertation ont eu lieu au cours du premier trimestre 2019 afin de mettre à jour ces documents. La CWaPE a transmis au Ministre de l'Énergie quatre nouveaux modèles de rapport de réunion CLE.

Sur base de ces propositions, le Ministre de l'Énergie a pris le 5 juillet 2019 un arrêté ministériel définissant les quatre nouveaux modèles de rapport des réunions de la CLE et a abrogé l'arrêté ministériel du 21 mai 2008.

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

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

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

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

Au total en 2019, 658 dossiers relatifs à la FMG ont été examinés en CLE, contre 756 en 2018. Le montant de la dette moyenne liée à la consommation sous limiteur au moment de la réunion de la CLE était de 220,4 EUR, contre 222,1 EUR en 2018, pour une durée moyenne sous limiteur de 8,6 mois. Ces données ont peu évolué sur les trois dernières années.

Sur les 658 dossiers analysés en 2019, la CLE a décidé du retrait de la FMG dans 98,9 % des cas. Ce pourcentage est légèrement supérieur à celui observé en 2018 où il s'élevait à 96,7 %.

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 dans près de 95 % des cas sur le retrait de la FMG, et que ce pourcentage augmente d'année en année. Il faut noter également que l'AIEG et la REW n'ont saisi aucune CLE FMG au cours de l'année 2019.

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

Objet	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Nombre de dossiers examinés en CLE</b>	<b>602</b>	<b>699</b>	<b>782</b>	<b>756</b>	<b>658</b>
<b>Maintien de la FMG</b>	<b>66</b>	<b>40</b>	<b>32</b>	<b>25</b>	<b>7</b>
<b>Retrait de la FMG</b>	<b>536</b>	<b>659</b>	<b>750</b>	<b>731</b>	<b>651</b>
<b>% de décision de retrait FMG</b>	<b>89,0%</b>	<b>94,3%</b>	<b>95,9%</b>	<b>96,7%</b>	<b>98,9%</b>

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 658 dossiers étudiés, la CLE a également décidé de demander l'intervention du Fonds énergie pour aider à apurer la dette du client dans 80 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 du 1<sup>er</sup> novembre au 15 mars.

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

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

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

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

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

Au total en 2019, 1 145 clients protégés disposant d'un compteur à budget gaz, soit 13,9 % de l'ensemble des clients protégés sous compteur à budget gaz, ont introduit une demande d'aide hivernale, pourcentage inférieur à celui constaté pour l'année 2018 où il était de 18,5 %. Ce sont 1 204 dossiers qui ont été examinés en CLE en 2019. 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, a déménagé, que les demandes sont introduites sur une année, mais que les dossiers sont traités l'année suivante.

Parmi les dossiers examinés en 2019, la CLE s'est prononcée en faveur de l'octroi d'une aide hivernale dans 66,5 % des cas.

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

- 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 rechargement depuis l'hiver précédent.
- Le client dispose de moyens suffisants pour recharger son compteur à budget.

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

Objet	2015	2016	2017	2018	2019
Nombre de dossiers examinés en CLE	899	1 095	1 114	1 233	1 204
Nombre de demandes aide hivernale introduites/ nombre de clients protégés sous càb actifs (exprimé en %)	17,3%	19,6%	18,5%	18,5%	13,9%
Octroi aide hivernale	583	677	735	800	801
Refus aide hivernale	316	418	379	433	403
% de décision d'octroi	64,8%	61,8%	66,0%	64,9%	66,5%

### 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 d'énergie avec un fournisseur commercial de son choix. À défaut, le GRD peut, à l'expiration du délai, introduire auprès de la CLE une demande motivée en vue de procéder à la suspension de la fourniture d'énergie du client.

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

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

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

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

Notons également que l'AGW du 19 juillet 2018 modifiant notamment l'AGW relatif à la CLE a adapté le suivi d'une décision de CLE confirmant la perte du statut de client protégé et prévoyant la suspension de l'alimentation du client. L'AGW du 19 juillet 2018 prévoit un suivi dans ce cas qui se rapproche de la procédure prévue en cas de MOZA. L'objectif est d'accompagner encore davantage le client afin de le pousser à réagir et à signer un contrat avec un fournisseur commercial de son choix afin d'éviter d'aboutir à une situation de coupure. L'AGW prévoit les étapes supplémentaires suivantes :

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

Ces mesures sont entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2019.

En 2019, la CLE s'est réunie pour examiner les dossiers de perte de statut de 2 834 clients protégés en électricité et de 1 363 clients en gaz, nombres inférieurs à ceux observés pour l'année 2018 où ils étaient respectivement de 3 080 en électricité et de 1 567 en gaz. Il est toutefois à préciser que pour les clients fournis pour les deux énergies, un seul dossier aura été examiné en CLE et une seule décision aura été prise.

Dans près de 79 % des dossiers examinés en 2019, la CLE aura confirmé la perte de statut et décidé de la suspension de la fourniture d'électricité. 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 2019 que dans 7,7 % des cas en électricité, et dans 8,3 % des cas en gaz, les autres situations ayant pu être résolues préalablement. Le pourcentage de coupures effectives suite à une décision de la CLE a nettement diminué par rapport à l'année 2018 où ils étaient respectivement de 12 % en électricité et de 14 % en gaz. La diminution de ces chiffres trouve notamment à s'expliquer par les modifications de l'AGW CLE, expliquées ci-dessous, relatives au suivi des décisions de coupures et entrées en vigueur au 1<sup>er</sup> avril 2019.

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

**TABLEAU 7 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLE GAZ ET ÉLECTRICITÉ RELATIVES À LA PERTE DE STATUT DES CLIENTS PROTÉGÉS - DÉCISIONS PRISES LORS DE CELLES-CI<sup>50</sup>**

Objet	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Nombre de dossiers examinés en CLE</b>	<b>3 732</b>	<b>3 351</b>	<b>3 360</b>	<b>4 647</b>	<b>4 197</b>
<b>Confirmation du statut protégé du client</b>	<b>428</b>	<b>333</b>	<b>270</b>	<b>363</b>	<b>499</b>
<b>Octroi d'un délai complémentaire au client</b>	<b>853</b>	<b>657</b>	<b>729</b>	<b>946</b>	<b>352</b>
<b>Confirmation de la perte du statut de client protégé</b>	<b>2 451</b>	<b>2 361</b>	<b>750</b>	<b>3 358</b>	<b>3 337</b>
<b>% de décision de perte de statut de client protégé</b>	<b>66%</b>	<b>70%</b>	<b>22%</b>	<b>72%</b>	<b>80%</b>

#### **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.

<sup>50</sup> Le tableau ci-après additionne les informations relatives au gaz et à l'électricité. Rappelons toutefois que pour les clients fournis pour les deux énergies, un seul dossier aura été examiné en CLE et une seule décision aura été prise

# **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 2019, 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 2018 et 2019, 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.

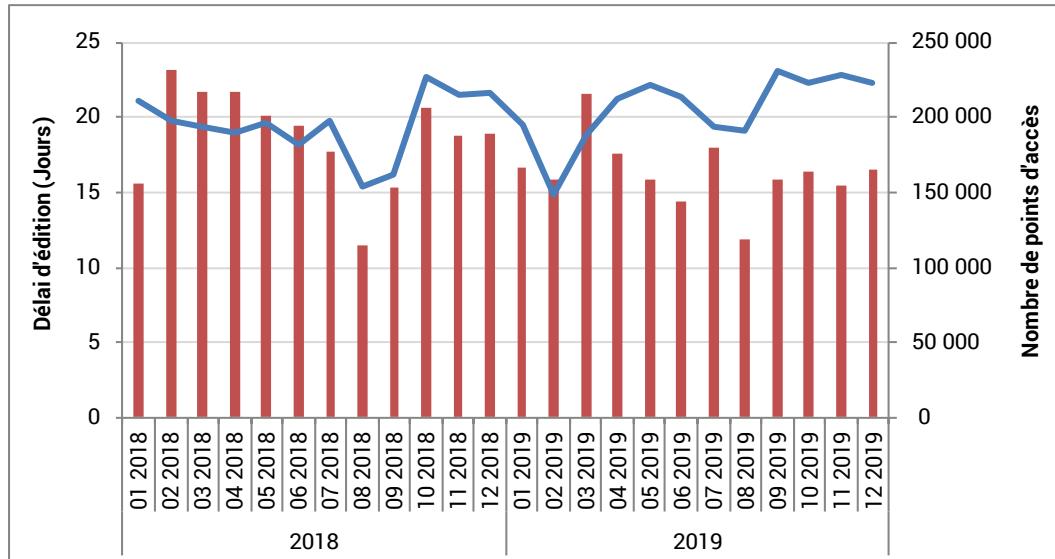
## **2.1. SERVICES DE FACTURATION**

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution du délai d'édition des factures au cours des années 2018 et 2019. 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 163 000.

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.

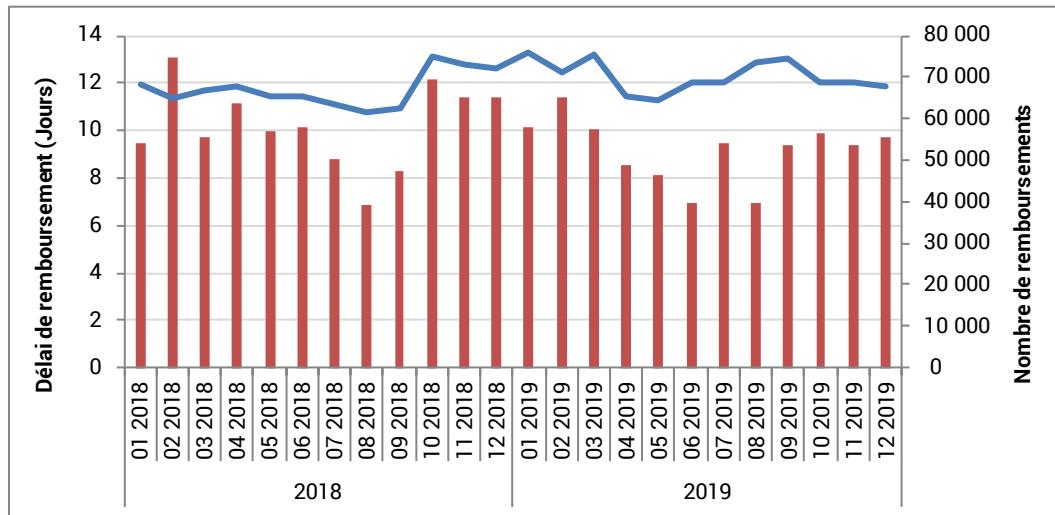
Il importe aussi pour les fournisseurs de disposer d'une capacité de traitement adéquate de manière à envoyer rapidement leurs factures aux clients tout en évitant qu'un envoi massif de factures n'engendre un engorgement des centres d'appels.

GRAPHIQUE 50 ÉVOLUTION DU DÉLAI D'ÉDITION DES FACTURES 2018-2019



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 2019 puisqu'il est passé d'une moyenne mensuelle de 58 000 remboursements en 2018 à une moyenne mensuelle de 52 500 remboursements en 2019.

GRAPHIQUE 51 ÉVOLUTION DU DÉLAI DE REMBOURSEMENT 2018-2019

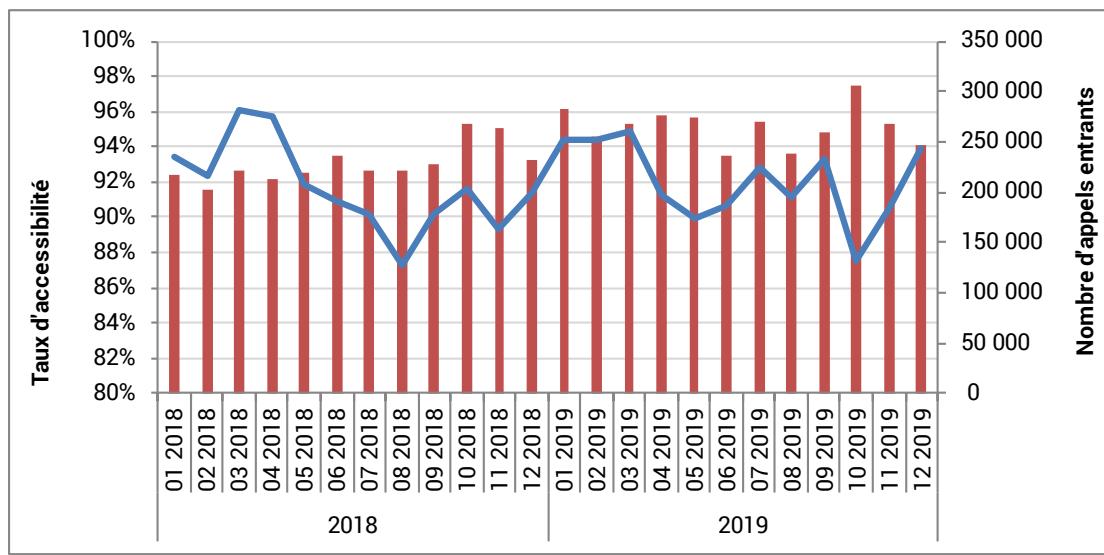


## 2.2. SERVICES D'INFORMATION

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 2019 dans une fourchette comprise entre 87 % et 95 %.

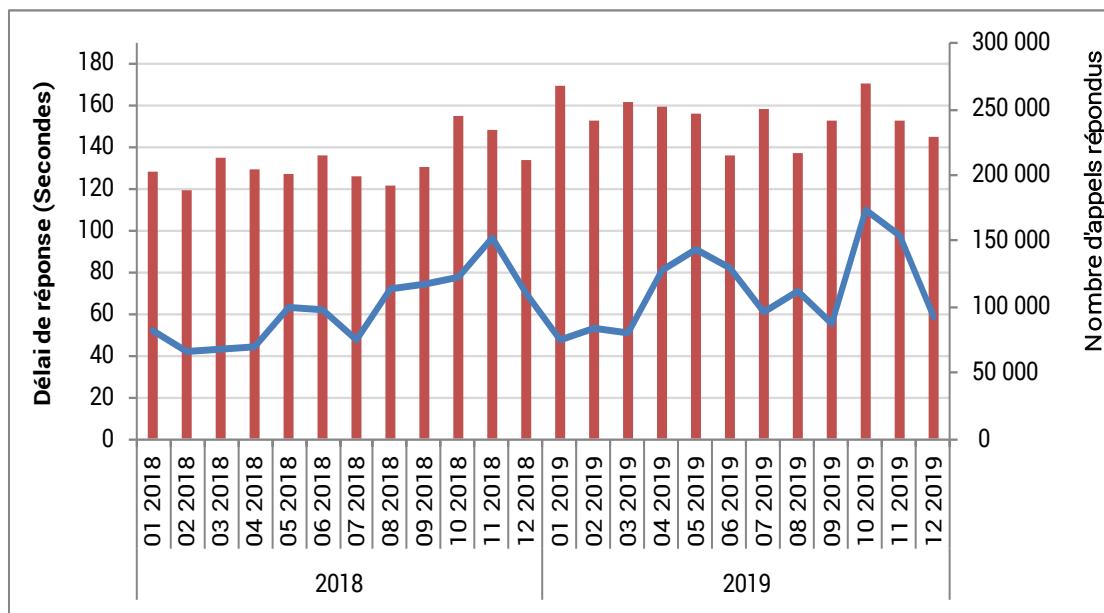
GRAPHIQUE 52 ÉVOLUTION DU TAUX D'ACCESSIBILITÉ 2018-2019



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 53 ÉVOLUTION DU DÉLAI DE RÉPONSE 2018-2019



# **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 2018 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 2018 s'élevait à 69,4 Mio EUR en électricité et à 52,2 Mio EUR en gaz.

TABLEAU 8 COÛT 2018 DES OSP À CHARGE DES GRD

Récapitulatif des coûts des OSP 2018 à charge des GRD						
	OSP à caractère social	OSP fnt de marché	OSP URE	Racc std gratuit	OSP éclairage public	Total 2018
AIEG	€ 321 323	€ 4 581	€ 297 336		€ 211 040	€ 834 278
AIESH	€ 550 758	€ 75 769	€ 175 820		€ 243 022	€ 1 045 370
RESA ELEC	€ 8 065 747	€ 636 451	€ 3 549 056		€ 3 246 367	€ 15 497 621
REW	€ 308 746	€ 44 745	€ 141 831		€ 210 851	€ 706 174
ORES ELEC	€ 29 450 020	€ 1 401 597	€ 10 323 892		€ 10 192 123	€ 51 367 632
<b>TOTAL</b>	<b>€ 38 696 594</b>	<b>€ 2 163 143</b>	<b>€ 14 487 935</b>		<b>€ 14 103 403</b>	<b>€ 69 451 076</b>
RESA GAZ	€ 10 641 760	€ 35 491	€ 0	€ 8 544 792		€ 19 222 043
ORES GAZ	€ 18 977 112	€ 482 997	€ 0	€ 13 505 517		€ 32 965 627
<b>TOTAL</b>	<b>€ 29 618 873</b>	<b>€ 518 488</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 22 050 309</b>		<b>€ 52 187 670</b>
<b>TOTAL ED + GD</b>	<b>€ 68 315 467</b>	<b>€ 2 681 631</b>	<b>€ 14 487 935</b>	<b>€ 22 050 309</b>	<b>€ 14 103 403</b>	<b>€ 121 638 746</b>

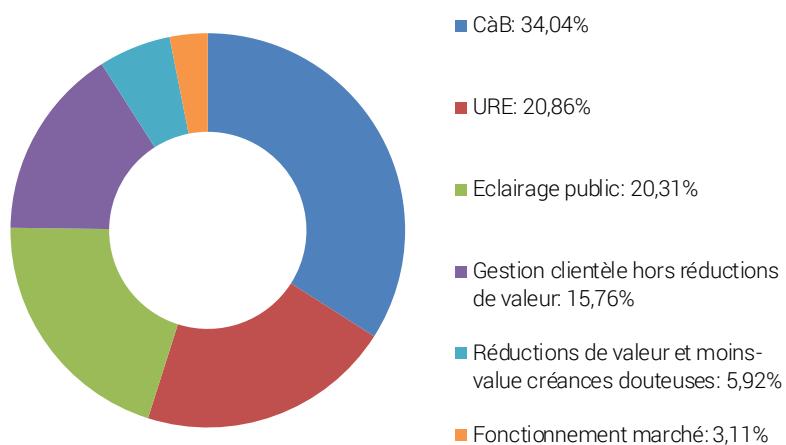
Comme il ressort du tableau suivant, le coût total annuel des OSP en électricité pour le client-type Dc (3500 kWh) s'élève en 2018 à 37 EUR TVAC soit 4,0 % de sa facture annuelle et s'élève, en gaz, pour le client-type D3 (23 260 kWh) à 109 EUR TVAC soit 7,1 % de sa facture annuelle.

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

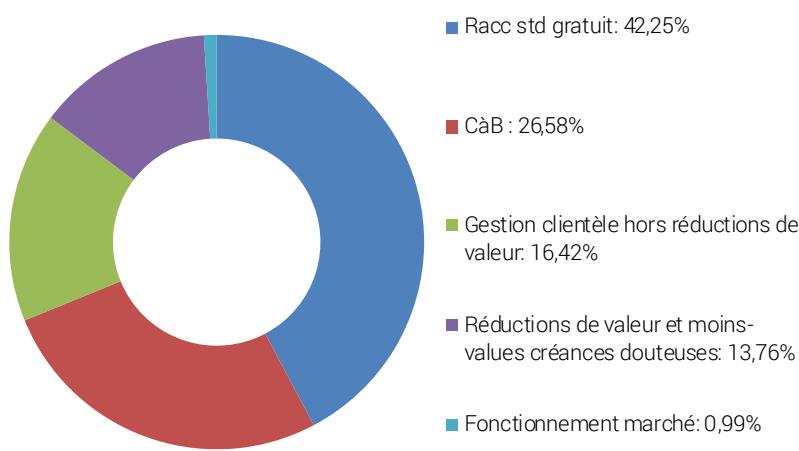
2018		Client-type	Consommation client-type (MWh)	Coût OSP moyen/MWh HTVA	Coût OSP 2018 TVAC	Facture moyenne annuelle TVAC 2018	% facture annuelle 2018
	Electricité	Dc	3,5	€ 8,66	€ 36,67	€ 926	4,0%
	Gaz	D3	23,26	€ 3,86	€ 108,56	€ 1.536	7,1%

Exprimée en pourcentage, la répartition des coûts entre les différentes OSP pour l'année 2018 est la suivante :

GRAPHIQUE 54 RÉPARTITION DU COÛT DES OSP 2018 – ÉLECTRICITÉ



GRAPHIQUE 55 RÉPARTITION DU COÛT DES OSP 2018 – GAZ

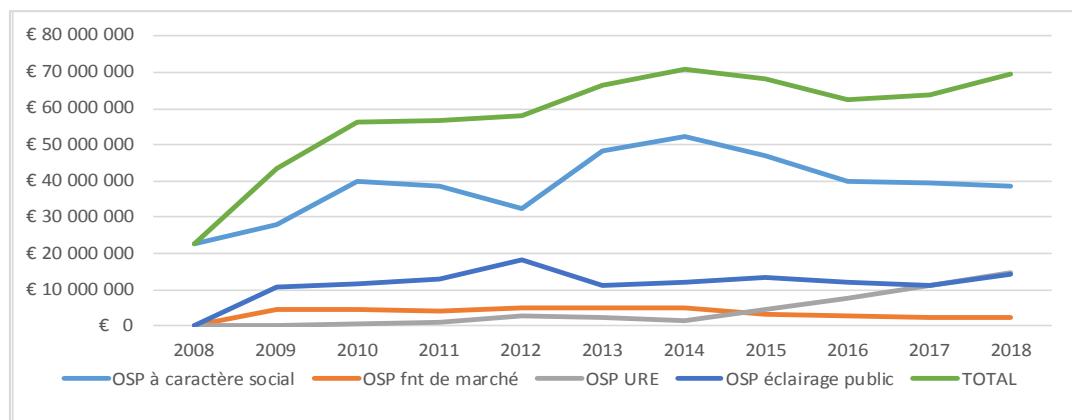


La CWaPE poursuivra, au cours de l'année 2020, l'évaluation des OSP à charge des GRD de manière à analyser leur efficacité au regard de l'objectif poursuivi et de leurs coûts respectifs.

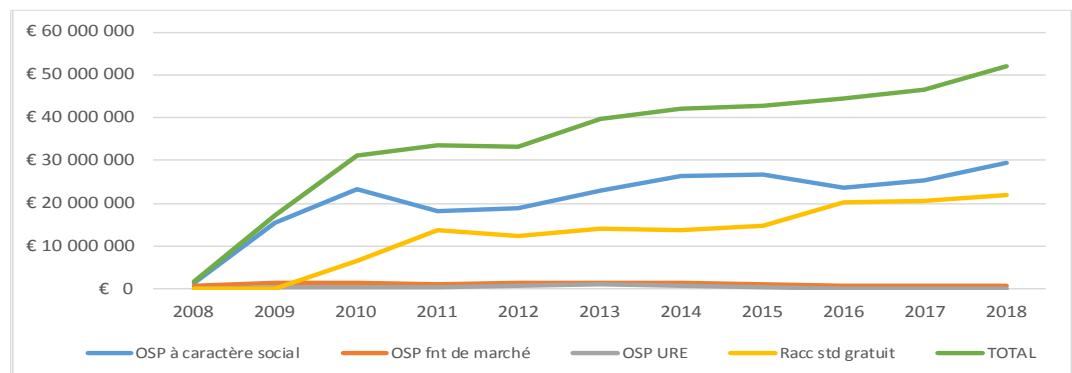
Les graphes ci-dessous reprennent l'évolution des coûts des OSP par catégorie de coûts depuis l'année 2008. L'évolution de ces coûts est notamment liée aux nouvelles OSP qui ont vu le jour et à l'identification plus fine des coûts OSP par les GRD au cours des années.

Malgré l'augmentation de certains coûts souhaitables de par la transition énergétique dans laquelle s'est inscrite notre société (mécanisme de soutien Qualiwatt, l'entretien de l'éclairage public et les raccordements standards gratuits en gaz), il est important de constater que les autres coûts OSP des GRD ont globalement tendance à se stabiliser en 2018. C'est d'autant plus remarquable que le nombre de prestations sous-jacentes a plutôt eu 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.

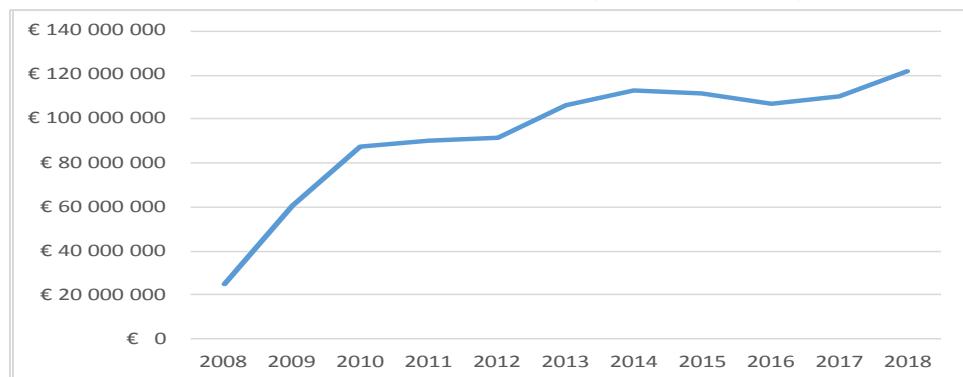
**GRAPHIQUE 56 ÉVOLUTION DES COÛTS OSP ÉLECTRICITÉ**



**GRAPHIQUE 57 ÉVOLUTION DES COÛTS OSP EN GAZ**



**GRAPHIQUE 58 ÉVOLUTION DES COÛTS OSP GLOBAUX (ÉLECTRICITÉ + GAZ)**



# 4. CONCLUSION

Le présent rapport a mis en exergue les résultats des mesures sociales et des obligations de service public dans les marchés de l'électricité et du gaz en Région wallonne pour l'année 2019.

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

L'année 2019 a vu dès le 1<sup>er</sup> avril un certain nombre de modifications au niveau des obligations de service public à caractère social entrer en vigueur et permettre de compléter les mesures actuelles de protection au bénéfice de la clientèle vulnérable. D'autres dispositions touchant les obligations de service public à caractère social nécessitent encore d'être modalisées avant de pouvoir porter leurs effets.

Ces dispositions, déjà d'application ou à venir, 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, ...

Même s'il est encore prématuré pour pouvoir tirer des conclusions définitives quant à l'efficacité des mesures entrées en vigueur à partir du 1<sup>er</sup> avril 2019, il est indéniable que ces dernières ont commencé à produire leurs effets dans la seconde moitié de l'année 2019. La CWaPE en veut pour preuve l'évolution de certaines données et notamment les suivantes :

- La diminution du nombre de clients déclarés en défaut de paiement ou du nombre de demandes de placements de compteur à budget suite à l'introduction du minimum de dettes de 100 ou 200 EUR ;
- L'augmentation du nombre de clients protégés alimentés par les GRD suite au transfert des clients protégés sous compteurs à budget alimentés par des fournisseurs commerciaux ;
- La hausse de la dette moyenne au moment du placement du compteur à budget suite à l'introduction du minimum de dettes de 100 ou 200 EUR ;
- La croissance du nombre de plans de paiement admis ainsi que de leur durée moyenne impliquant une légère diminution des montants mensuels à payer, tendances probablement liées à l'obligation d'inviter le client à contacter son fournisseur en vue de conclure un plan de paiement raisonnable ;
- La diminution du nombre de coupures consécutives à la perte de statut de client protégé suite à l'entrée en vigueur de la nouvelle procédure de suivi des décisions prises par la CLE.

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

De plus l'application de la 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. En effet, face aux difficultés rencontrées par la clientèle précarisée, il apparaît qu'une facture plus simple serait de nature à leur permettre de clarifier l'état de la dette, de vérifier l'application du tarif social ou encore de comparer les prix des différents fournisseurs, ce qui *in fine* pourrait induire une diminution des situations de précarité énergétique. À ce propos, des changements législatifs intervenus dans les AGW OSP entreront en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2021.

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.

Cependant, à l'heure de l'écriture de ce rapport, face à l'épidémie mondiale de Coronavirus et ses conséquences économiques, la CWaPE s'interroge sur l'évolution de la précarité énergétique dans notre région pour l'année 2020. La précarité de certains des plus vulnérables aura immanquablement été accentuée à l'occasion de cette crise, mais d'autres seront également plongés dans une précarité précipitée et inattendue. Aussi l'année 2020 est marquée par des mesures d'urgence visant à renforcer les mesures sociales à destination de la clientèle la plus précaire ou nouvellement fragilisée. Le rapport annuel spécifique 2020 concernant l'exécution des obligations de service public, qui devrait être publié d'ici juin 2021, sera ainsi l'occasion pour la CWaPE d'analyser ces mesures d'urgence mises en place et de s'interroger sur l'opportunité de pérenniser certaines d'entre elles afin de continuer le combat contre la précarité énergétique, tout en gardant une fourniture d'électricité et de gaz de qualité pour tous nos concitoyens.