



RAPPORT ANNUEL **SPÉCIFIQUE**

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

2022

TABLE DES MATIÈRES

EXECUTIVE SUMMARY	4
INTRODUCTION.....	7
1. ÉVALUATION DES OSP À CARACTÈRE SOCIAL	9
1.1. CADRE LÉGAL DES OSP SOCIALES	9
1.2. ÉVOLUTIONS ET FAITS MARQUANTS AYANT IMPACTÉ L'ANNEE 2022 AU NIVEAU DES OSP SOCIALES en Région wallonne.....	9
1.2.1. L'évolution des OSP dans les textes législatifs wallons en 2022	10
1.2.2. La sortie d'ENERGIE 2030 du marché des clients résidentiels wallons et la suspension des nouveaux contrats chez BOLT	13
1.2.3. Le placement des compteurs communicants à prépaiement.....	14
1.2.4. L'entrée en vigueur du MIG 6 et son impact sur les procédures des OSP sociales.....	15
1.3. RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE RÉSIDEN­TIELLE WALLONNE ENTRE LES FOURNISSEURS ET LES GRD16	16
1.3.1. En électricité	16
1.3.2. En gaz	17
1.4. LES CLIENTS PROTÉGÉS ET L'OCTROI DU TARIF SOCIAL	18
1.4.1. Les différentes catégories de clients protégés	18
1.4.2. Le nombre de clients protégés	20
1.4.3. Les clients protégés exclusivement régionaux.....	23
1.4.4. Le tarif social et les autres mesures de protection envers les clients protégés	24
1.5. LA PROCÉDURE APPLICABLE AU CLIENT RÉSIDEN­TIEL EN CAS DE NON-PAIEMENT	25
1.5.1. Rappels et mises en demeure.....	27
1.5.2. La déclaration de défaut de paiement et la demande de placement d'un compteur à prépaiement ou de drop	31
1.5.2.3. Les clients protégés en défaut de paiement	35
1.6. LE PLACEMENT DU COMPTEUR À PRÉPAIEMENT	36
1.6.1. En électricité	39
1.6.2. En gaz	45
1.7. LES RECHARGEMENTS DES COMPTEURS À PRÉPAIEMENT	50
1.7.1. Les lieux de rechargement.....	50
1.7.2. Les montants des rechargements effectués sur les compteurs à prépaiement.....	52
1.8. LES AUTOCOUPURES.....	53
1.9. LES DÉSACTIVATIONS DE LA FONCTION DE PRÉPAIEMENT DES COMPTEURS	57
1.9.1. En électricité	57
1.9.2. En gaz	57
1.10. ÉVALUATION DES RETARDS DE PAIEMENT DES CLIENTS RÉSIDEN­TIELS ACTIFS ET INACTIFS.....	58
1.10.1. Les clients actifs	58
1.10.2. Les clients inactifs.....	60

1.11.	LE MONTANT DES CRÉANCES IRRÉCOUVRABLES COMPTABILISÉES POUR L'ANNÉE 2022.....	61
1.12.	LES COUPURES D'ALIMENTATION EN ÉLECTRICITÉ ET EN GAZ.....	61
1.12.1.	Les coupures consécutives à un refus ou une absence du client lors du passage du GRD en vue de placer le compteur à prépaiement	62
1.12.2.	Les coupures consécutives à un déménagement problématique.....	65
1.12.3.	Les coupures consécutives à une fin de contrat.....	67
1.12.4.	Les coupures consécutives à une fraude prouvée.....	68
1.12.5.	Les coupures consécutives à une perte de statut de client protégé	68
1.12.6.	Les interruptions de fourniture pour l'année 2022	69
1.13.	L'ALIMENTATION TEMPORAIRE PAR LE GRD EN TANT QUE FOURNISSEUR X.....	69
1.13.1.	Les différentes situations d'alimentation du GRD en tant que fournisseur X	69
1.13.2.	Évolution du nombre de clients alimentés par le fournisseur X	71
1.13.3.	La durée de la fourniture X.....	72
1.13.4.	Les retards de paiement auprès du fournisseur X	73
1.14.	LES PLANS DE PAIEMENT.....	76
1.14.1.	En électricité	76
1.14.2.	En gaz	81
1.15.	LES COMMISSIONS LOCALES POUR L'ÉNERGIE (CLE).....	84
1.15.1.	La CLE relative à la fourniture minimale garantie en électricité - CLE FMG	85
1.15.2.	La CLE relative à l'octroi d'une aide hivernale	86
1.15.3.	La CLE relative à la perte de statut de client protégé	87
1.15.4.	La CLE relative à une demande de réouverture de compteur	89
2.	LES INDICATEURS DE PERFORMANCE DES FOURNISSEURS.....	90
2.1.	SERVICES DE FACTURATION	90
2.2.	SERVICES D'INFORMATION.....	92
3.	LE COÛT DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC AUPRÈS DES ACTEURS DE MARCHÉ.....	93
4.	CONCLUSIONS ET PERSPECTIVES.....	96

EXECUTIVE SUMMARY

Ce rapport de la CWaPE présente l'évolution des mesures sociales et les obligations de service public dans le marché de l'électricité et du gaz en Région wallonne pour l'année 2022. Il est réalisé sur base des informations communiquées par l'ensemble des fournisseurs commerciaux et des gestionnaires de réseau de distribution actifs sur le marché résidentiel en Région wallonne.

L'année 2022 a été fortement marquée par une hausse inédite des prix de l'électricité et du gaz naturel résultant notamment de l'augmentation de la demande mondiale d'énergie à la suite de la reprise économique après la crise du COVID-19, d'une instabilité sur le plan géopolitique et de problèmes d'approvisionnement.

Différentes mesures ont été soit prolongées, soit mises en place en 2022 par les gouvernements fédéraux et régionaux visant à assurer l'accès à l'énergie aux usagers et soutenir les ménages à faire face aux conséquences de ces événements. Parmi les mesures prises en 2022, il faut mentionner la prolongation de la possibilité de demander le statut de client bénéficiant de la protection régionale conjoncturelle (PRC), la prolongation de l'octroi du statut de client protégé aux bénéficiaires de l'intervention majorée, la baisse de la TVA à 6% sur les factures d'électricité et de gaz, la période de suspension des coupures du 1^{er} novembre au 31 décembre 2022, les primes fédérales temporaires octroyées en novembre et décembre 2022 afin de soutenir les ménages. L'organisation du marché de l'énergie a également été perturbée en 2022 par la mise en place du MIG 6. Notons que les perturbations y liées impactent encore le marché en 2023.

Au niveau régional, l'année 2022 a été également marquée par la publication des « décret juge de paix »¹ en électricité et en gaz. Ces deux décrets visent à mieux informer les consommateurs sur les possibilités dont ils disposent en cas de difficultés de paiement de leur consommation, à clarifier les procédures et à prévoir l'intervention de la Justice de paix avant toute coupure d'électricité ou de gaz suite à une situation de défaut de paiement. Ces décrets sont entrés en vigueur le 1^{er} janvier 2023.

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 2022, ce sont respectivement 21,6 % de l'ensemble des clients résidentiels en électricité et 26,9 % en gaz qui bénéficiaient de ce statut. Rappelons que l'année 2021 avait été marquée, pour les deux vecteurs énergétiques, par une forte augmentation du nombre de clients protégés. Cette augmentation était principalement la conséquence de l'octroi temporaire depuis le 1^{er} février 2021 du tarif social aux clients bénéficiant de l'intervention majorée, mesure qui a été prolongée durant toute l'année 2022.

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

Ainsi, ce sont respectivement 13 % des clients en électricité et 15,9% des clients en gaz qui ont reçu au moins un courrier de mise en demeure en 2022. Le pourcentage de clients résidentiels déclarés au moins une fois en défaut de paiement atteint, pour l'année 2022, 6 % en électricité et 7,8 % en gaz. Sur la même période, 4,2% des clients en électricité et 5,2 % des clients en gaz ont été concernés par au moins une demande de placement d'un compteur à prépaiement par leur fournisseur.

¹ Décret du 17 février 2022 modifiant les articles 2, 33**bis**/1, 34 et 35 du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et insérant les articles 33**bis**/3 et 33**bis**/4.
Décret du 6 octobre 2022 modifiant le décret du 19 décembre 2022 relatif à l'organisation du marché régional du gaz et remplaçant l'article 9 du décret du 17 février 2022 modifiant les articles 2, 33**bis**/1, 34 et 35 du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et insérant les articles 33**bis**/3 et 33**bis**/4.

En 2022, le nombre de placements de compteurs à prépaiement a augmenté tant en électricité qu'en gaz. En électricité, le nombre de compteurs à prépaiement effectivement placés, à savoir 13 085, est en augmentation de 35 % par rapport à l'année 2021, En gaz, le nombre de compteurs à prépaiement placés, à savoir 4 977, a également augmenté de 26,8 % par rapport à 2021. Pour rappel, l'année 2021 avait déjà été marquée par une diminution importante du nombre de placements de compteurs à prépaiement, s'expliquant notamment par la conjonction des trois événements suivants : la décision du Gouvernement wallon de suspendre les coupures durant le premier semestre 2021, la décision des GRD impactés par les inondations de juillet 2021 de mobiliser leurs équipes afin de remettre en ordre le réseau et enfin, la décision des fournisseurs, suite à la mise en place du MIG 6, de suspendre l'introduction des demandes de placements de compteurs à prépaiement durant le dernier quadrimestre de l'année 2021. L'augmentation des demandes et des placements de compteurs à prépaiement en 2022 par rapport aux années précédentes est notamment la conséquence d'un effet de « rattrapage » des situations qui n'ont pu être finalisées en 2021.

Fin 2022, ce sont donc quelque 4 % (en électricité) et 4,2 % (en gaz) des clients résidentiels wallons qui disposaient d'un compteur à prépaiement actif.

L'analyse des délais de placement des compteurs à prépaiement fait apparaître des évolutions relativement similaires en électricité et en gaz entre 2021 et 2022. En électricité, le délai moyen de placement a légèrement augmenté pour atteindre 104 jours (contre 96 jours en 2021). En gaz, ce délai moyen a atteint 115,4 jours (contre 99 jours en 2021). Les différents événements et mesures prise en 2021 ayant donné lieu à des périodes de suspension ou d'interdiction de placements de compteurs à prépaiement et les perturbations liées à la mise en place du MIG6 sont notamment la conséquence de l'augmentation du délai moyen de placement du compteur à prépaiement.

Le montant de la dette moyenne au moment du placement du compteur à prépaiement a nettement augmenté entre 2021 et 2022 pour atteindre respectivement 643,5 EUR en électricité (+28,7 %) et 641 EUR en gaz (+42,5 %). L'augmentation du montant de la dette moyenne au moment du placement du compteur à prépaiement en 2022 peut notamment s'expliquer par les délais plus importants entre le moment où le fournisseur a introduit sa demande et le placement effectif du compteur à prépaiement et également par l'augmentation des prix de l'énergie qui a débuté au dernier trimestre 2021 pour s'accroître très fortement dans le courant de l'année 2022.

L'année 2022 a également été marquée par un déploiement conséquent des compteurs communicants à prépaiement. Ainsi, sur l'ensemble des compteurs à prépaiement en électricité placés en 2022 à la suite d'une situation de défaut de paiement, 92,4 % de ceux-ci étaient des compteurs communicants. En gaz, le déploiement des compteur communicants ayant démarré plus tardivement, ce pourcentage s'élève à 64,8%.

Dans certaines situations, une absence de rechargement des compteurs à prépaiement peut avoir pour conséquence une coupure de l'alimentation du client, appelée autocoupure. Les pourcentages de clients sous compteur à budget n'ayant connu aucune autocoupure en 2022 sont respectivement de 53,6 % en électricité et de 63,3 % en gaz. Ces pourcentages sont inférieurs à ceux de l'année 2021, qui étaient respectivement de 72 % en électricité et de 77 % en gaz.

En électricité, la plateforme de gestion des prépaiements (appelée plateforme ppp) disponible en ligne via les sites internet des GRD, est la voie privilégiée par les clients sous prépaiement pour effectuer un rechargement de leur compteur à prépaiement ; en gaz, ce sont les commerces de proximité. Cette différence s'explique notamment par le déploiement plus tardif des compteurs communicants en prépaiement en gaz.

Fin 2022, le pourcentage de clients résidentiels actifs présentant un retard de paiement auprès de leur fournisseur s'élève à 7,4 % en électricité et à 8,8 % en gaz, Si le pourcentage des clients actifs en retard de paiement reste relativement stable par rapport à l'année 2021, le montant moyen des arriérés de paiement a quasiment doublé et s'élève à 499 EUR en électricité (contre 285 EUR en 2021) et à 540 EUR en gaz (contre 263 EUR en 2021). La hausse des prix de l'énergie explique notamment cette forte augmentation.

Près de 153 230 clients inactifs en électricité présentaient également des dettes auprès des fournisseurs et GRD d'un montant moyen de 535 EUR. En gaz, ce sont près de 83 395 clients inactifs qui présentaient des dettes auprès de leur fournisseur d'un montant moyen de 512 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 2022, toutes causes confondues, s'élève à 4 734 en électricité et à 2 720 en gaz. Par rapport à 2021, ces chiffres sont en augmentation de 33,4% pour l'électricité et de 22,9 % pour le gaz. Rappelons toutefois que le nombre de coupures, toutes causes confondues, avait fortement diminué en 2021 en raison des différentes mesures prises par les Gouvernements suite à la crise sanitaire. Les chiffres de l'année 2022 se rapprochent des chiffres de l'année 2020.

Dans plus de 90 % des cas, les situations de coupure sont la conséquence soit d'un refus ou d'une absence du client lors du passage du GRD en vue de placer le compteur à prépaiement, soit de l'échec de la procédure de régularisation dans le cadre d'un déménagement.

Les clients protégés sous compteur à budget bénéficient de protections additionnelles afin de garantir leur accès à l'énergie sous la forme d'une fourniture minimale garantie (FMG) en électricité et d'une aide hivernale en gaz. Afin d'encadrer cette garantie d'accès à l'énergie, des Commissions Locales pour l'Énergie (CLE) peuvent se réunir et statuer sur la poursuite de la FMG et sur l'octroi de l'aide hivernale. Durant l'année 2022, 14 dossiers de poursuite de la FMG ont été examinés en réunion de CLE (contre 36 en 2021), qui a statué dans 85,7 % des cas sur le retrait de la FMG. La CLE a décidé d'octroyer l'aide hivernale à 951 clients (contre 662 en 2021), ce qui représente 57 % des dossiers examinés dans ce cadre en 2022 par ces commissions. La CLE s'est également réunie en 2022 pour examiner 4 045 dossiers de clients, fournis par le fournisseur social, et qui avaient perdu leur statut de client protégé. Dans 93% des cas, la CLE a confirmé la perte de statut de client protégé.

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

L'analyse des données permet de constater que le délai de remboursement du client, fixé légalement à trente jours, tourne, en 2022, autour de 15 jours calendrier. Le taux d'accessibilité des centres d'appel des fournisseurs évolue, pour 2022, dans une fourchette comprise entre 76 % et 92 %.

La troisième partie du rapport met en perspective, pour l'année 2021, une évaluation du coût des OSP imposées aux gestionnaires de réseau de distribution en Région wallonne. Cette analyse permet de constater que le coût total imputé aux OSP à charge des GRD s'élevait à 62,2 Mio EUR en électricité et à 48,1 Mio EUR en gaz. Ces chiffres progressent de 6,6% en électricité et de 19,2% en gaz par rapport à l'année 2020.

INTRODUCTION

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

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

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

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

La législation wallonne² 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 2022. Il met l'accent sur les tendances et les évolutions des OSP dans le marché de l'énergie et, plus particulièrement, leurs conséquences éventuelles sur les clients vulnérables.

Le rapport de l'année 2022 sera marqué par la hausse inédite des prix de l'énergie principalement marquée durant le second semestre de l'année. Cette crise énergétique a nécessité la mise en place de mesures ponctuelles par les Gouvernements fédéraux et régionaux, en étroite collaboration avec les acteurs du marché, pour préserver la clientèle plus vulnérable.

La CWaPE ne manquera pas de souligner ces informations dans les différents chapitres de ce rapport.

Ce rapport est structuré en trois parties.

La première partie fournit une évaluation des OSP en ciblant les OSP à caractère social et leur application par les fournisseurs et les GRD sur base des informations relatives à l'année 2022, et compare, le cas échéant, les données chiffrées à celles des années précédentes.

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

² Article 44 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité (dit « AGW OSP électricité ») et l'article 43 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz (dit « AGW OSP gaz »).

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

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

1. ÉVALUATION DES OSP À CARACTÈRE SOCIAL

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

1.1. CADRE LÉGAL DES OSP SOCIALES

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

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

Les OSP sociales portent notamment sur :

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

1.2. ÉVOLUTIONS ET FAITS MARQUANTS AYANT IMPACTÉ L'ANNEE 2022 AU NIVEAU DES OSP SOCIALES EN RÉGION WALLONNE

L'année 2022 a été fortement marquée par une hausse inédite des prix de l'électricité et du gaz naturel résultant notamment de l'augmentation de la demande mondiale d'énergie à la suite de la reprise économique après la crise du COVID-19, d'une instabilité sur le plan géopolitique et de problèmes d'approvisionnement. La crise énergétique de l'année 2022 a impacté les activités et l'organisation du marché de l'énergie.

Les gouvernements fédéraux et régionaux se sont mobilisés pour atténuer l'impact sur les consommateurs de cette forte hausse des prix de l'énergie, afin d'assurer l'accès à l'énergie des usagers et à soutenir les ménages.

Une liste des différentes mesures adoptées par le Gouvernement wallon en vue de protéger les consommateurs est présentée dans ce chapitre ainsi que les éléments essentiels des avis de la CWaPE sur les textes en projet. Cette liste n'est pas exhaustive, en ce qu'elle ne reprend que les mesures principales adoptées par le Gouvernement wallon en 2022 ou ayant eu un impact durant l'année 2022.

Au niveau régional, l'année 2022 a été également marquée par la publication des « décrets juge de paix »³ en électricité et en gaz. Ces deux décrets visent à mieux informer les consommateurs sur les possibilités dont ils disposent en cas de difficultés de paiement de leur consommation, à clarifier les procédures et à prévoir l'intervention de la Justice de paix avant toute coupure d'électricité ou de gaz suite à une situation de défaut de paiement. Ces décrets sont entrés en vigueur le 1^{er} janvier 2023.

1.2.1. L'évolution des OSP dans les textes législatifs wallons en 2022

1.2.1.1. Mesures d'aide suite aux inondations de juillet 2021

Le décret du 3 février 2022⁴, publié au Moniteur belge le 16 février 2022, prévoit des mesures pour venir en aide aux clients résidentiels des communes sinistrées et garantir leur approvisionnement en électricité et en gaz.

Ce décret stipule que jusqu'au 31 mars 2022 :

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

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

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

Le décret prévoit par ailleurs des mesures en faveur des réseaux de gaz et d'électricité de manière à éviter une augmentation des tarifs de distribution à la suite des inondations du mois de juillet 2021.

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

³ Décret du 17 février 2022 modifiant les articles 2, 33 bis/1, 34 et 35 du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et insérant les articles 33 bis/3 et 33 bis/4.

Décret du 06 octobre 2022 modifiant le décret du 19 décembre 2022 relatif à l'organisation du marché régional du gaz et remplaçant l'article 9 du décret du 17 février 2022 modifiant les articles 2, 33 bis/1, 34 et 35 du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et insérant les articles 33 bis/3 et 33 bis/4.

⁴ Décret du 3 février 2022 relatif aux marchés du gaz et de l'électricité à la suite des inondations du mois de juillet 2021

1.2.1.2. La prolongation de la protection régionale conjoncturelle (PRC)

Le Gouvernement wallon a adopté le 3 février 2022 un AGW⁵ prolongeant l'octroi du statut de client protégé conjoncturel (la PRC) jusqu'au 31 août 2022. Il étend également la liste des personnes pouvant demander ce statut aux ménages sinistrés lors des inondations de juillet 2021.

La PRC est une mesure de protection qui a débuté en septembre 2020⁶ visant à soutenir les ménages souffrant d'une perte de revenu due à la crise sanitaire, ou disposant de revenu limité et qui se trouvent en difficulté pour faire face à leur facture d'énergie. L'octroi du statut de client protégé régional conjoncturel entraîne le passage chez le gestionnaire de réseau de distribution (en tant que fournisseur social) des ménages concernés, et leur fourniture au tarif social pour une durée d'un an. Son octroi était initialement prévu jusque fin mars 2021, mais cette mesure a été prolongée à plusieurs reprises.

Soulignons que la mesure a été prolongée une nouvelle fois par le décret du 22 septembre 2022⁷ qui encadre la possibilité d'octroyer la PRC jusqu'au 31 août 2023. Ce décret étend également l'octroi de la PRC aux clients résidentiels wallons (ou toute personne vivant sous le même toit) en situation de défaut de paiement, dont le revenu professionnel est impacté significativement par la crise des prix de l'énergie. Il est à noter que le 23 juin 2023, il a été mis fin à la possibilité d'introduire une demande afin de bénéficier de la protection régionale conjoncturelle. Depuis cette date, il n'est dès lors plus possible d'introduire une nouvelle demande afin d'obtenir le statut de client protégé conjoncturel.

Étude de la CWaPE

Le Ministre wallon de l'Énergie a sollicité la CWaPE afin qu'elle réalise une étude du dispositif de client protégé conjoncturel.

La CWaPE a réalisé l'étude en deux phases.

La première phase de l'étude a été communiquée au Ministre en mai 2022. Elle reprend l'ensemble des analyses réalisées par la CWaPE concernant les éléments suivants :

- le taux de recours (analyse quantitative et qualitative) ;
- la dette du client ayant sollicité la PRC ;
- les conditions tarifaires du client ayant bénéficié de la PRC.

L'étude comporte par ailleurs une comparaison du coût du dispositif de la PRC et du dispositif similaire au mécanisme fédéral, dans une perspective de modification structurelle.

La deuxième phase de l'étude a été communiquée au Ministre en octobre 2022 et présente les analyses réalisées par la CWaPE sur base de deux questionnaires afin de répondre aux points suivants :

1. Analyse qualitative du taux de recours à la PRC
2. Avis des parties prenantes concernées par l'application de la mesure

La deuxième phase de l'étude reprend également les recommandations de la CWaPE suite aux différentes analyses effectuées.

Parmi les recommandations énoncées par la CWaPE, soulignons les suivantes :

⁵ Arrêté du Gouvernement wallon du 3 février 2022 modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 24 septembre 2020 établissant une catégorie de client protégé conjoncturel en électricité et en gaz dans le cadre de la crise COVID-19.

⁶ Arrêté du Gouvernement wallon du 24 septembre 2020 établissant une catégorie de client protégé conjoncturel en électricité et en gaz dans le cadre de la crise COVID-19.

⁷ Décret du 22 septembre 2022 suspendant les coupures et insérant un article 66/1 dans le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et un article 2bis dans le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz.

La CWaPE préconise de prévoir une véritable stratégie de communication afin d'atteindre le public et d'éviter un taux important de non-recours au droit. Elle suggère également de mettre en oeuvre un système de point de contact unique permettant de centraliser les demandes d'informations et de communications. La CWaPE recommande également dans son étude d'anticiper tous les changements afin d'éviter les périodes transitoires et d'éviter tout flou ou vide juridique. La CWaPE communique enfin des propositions d'amélioration du dispositif, se faisant le relai des suggestions formulées par les acteurs sociaux et les fournisseurs commerciaux et sociaux.

1.2.13. Les décrets « juge de paix »

Le Parlement de Wallonie a adopté le 17 février 2022, un décret modifiant les articles 2, 33 *bis*/1, 34 et 35 du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et insérant les articles 33 *bis*/3 et 33 *bis*/4.

Ce décret, communément appelé « décret juge de paix en électricité », vise à mieux informer les consommateurs sur les possibilités dont ils disposent en cas de difficultés de paiement de leur consommation, à clarifier les procédures et à prévoir l'intervention de la Justice de paix avant toute coupure d'électricité. Il prévoit également l'activation automatique de la fourniture minimale garantie en électricité pour tout client protégé sous compteur à prépaiement. Ce décret prévoit enfin l'interdiction de coupure durant la période hivernale (prolongée jusqu'au 31 mars). Cette interdiction de coupure concerne les demandes de coupure sur autorisation du juge de paix et les demandes de coupure d'un point de prélèvement pour lequel le contrat arrive à terme durant la période hivernale. Durant cette période, c'est le gestionnaire de réseau de distribution qui est chargé de l'alimentation en électricité des clients concernés.

Il était prévu que ce texte entre en vigueur le 1^{er} septembre 2022. Toutefois les acteurs ont sollicité auprès du Gouvernement le report de son entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2023, tant en gaz qu'en électricité afin de permettre au Parlement de voter un décret pour aligner les procédures en gaz et en électricité, au Gouvernement d'adopter les arrêtés d'exécution et aux acteurs du marché, fournisseurs et GRD's, de mettre en conformité leurs procédures internes et systèmes informatiques. Afin de répondre à ces préoccupations, le Parlement a adopté le 20 juillet 2022 un décret⁸ reportant l'entrée en vigueur du décret juge de paix au 1^{er} janvier 2023.

Le 6 octobre 2022, le Parlement wallon a adopté un décret⁹ modifiant le décret gaz et prévoyant des dispositions similaires à celles prévues dans le décret juge de paix électricité.

Avis de la CWaPE

Suite à l'adoption du décret juge de paix, les AGW OSP et l'AGW CLE¹⁰ devaient être modifiés afin notamment de tenir compte des nouvelles dispositions prévues. Le Ministre de L'Energie a soumis pour avis à la CWaPE le texte d'un avant-projet d'arrêté du Gouvernement modifiant les arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatifs aux obligations de service public dans le marché de l'électricité et du gaz et l'arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale pour l'énergie, adopté en 1^{re} lecture le 19 juillet 2022.

Dans son avis, communiqué en septembre 2022, la CWaPE réaffirme notamment ses craintes relatives à l'allongement et à la complexité croissante de la procédure de défaut de paiement résultant du décret « juge de paix » et de ses conséquences sur l'endettement des clients et la dynamique de marché.

La CWaPE pointe dans son avis l'absence d'encadrement du rôle et des obligations des GRD lorsqu'ils fournissent le client à titre temporaire durant la période hivernale, et souligne la nécessité de prévoir et d'encadrer les situations lorsqu'un fournisseur lancera une procédure de fin de contrat en dehors de la période hivernale. La CWaPE est partisane d'une réflexion globale au sujet des procédures de fin de contrat.

⁸ Décret du 20 juillet 2022 remplaçant l'article 9 du décret du 17 février 2022 modifiant les articles 2, 33 *bis*/1, 34 et 35 du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et insérant les articles 33 *bis*/3 et 33 *bis*/4

⁹ Décret du 06 octobre 2022 modifiant le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz et remplaçant l'article 9 du décret du 17 février 2022 modifiant les articles 2, 33 *bis*/1, 34 et 35 du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et insérant les articles 33 *bis*/3 et 33 *bis*/4 (1)

¹⁰ AGW relatif à la commission locale pour l'énergie

La CWaPE formule à toutes fins utiles des propositions de modifications de certains articles du projet d'arrêté.

L'arrêté modifiant les AGW OSP et l'AGW CLE¹¹ est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2023.

1.2.1.4. La suspension des coupures en octobre et novembre 2022

Le Gouvernement wallon a adopté en septembre 2022 un décret¹² prévoyant, du 1^{er} novembre au 31 décembre 2022, l'interdiction des coupures de l'alimentation en électricité ou en gaz des clients résidentiels à la suite d'une procédure de défaut de paiement. Le client reste alors alimenté par son fournisseur d'énergie.

Le décret vise à suspendre les coupures durant les deux premiers mois de la période hivernale de l'hiver 2022-2023, dans l'attente de l'entrée en vigueur des décrets « juge de paix », et ce afin de couvrir toute la période hivernale 2022-2023.

1.2.2. La sortie d'ENERGIE 2030 du marché des clients résidentiels wallons et la suspension des nouveaux contrats chez BOLT

Durant l'année 2022, un fournisseur a quitté le segment de marché des clients résidentiels en Wallonie et un autre fournisseur a décidé de ne plus contracter avec de nouveaux clients résidentiels wallons. :

En février 2022, **ENERGIE 2030 AGENCES S.A.** a informé la CWaPE que, suite à une absence de liquidité, ils ne seraient plus en mesure d'honorer leurs obligations contractuelles. La CWaPE a donc décidé (par décision datée du 25 février 2022), de retirer les licences de fournitures d'ENERGIE 2030 AGENCE S.A. avec effet au 1^{er} mars 2022, au motif de la non-rencontre du critère de la capacité financière suffisante fixé par les arrêtés du Gouvernement wallon du 21 mars 2002 relatif à la licence de fourniture d'électricité et du 16 octobre 2003 relatif à la licence de fourniture de gaz. Les clients électricité et gaz, au nombre respectivement de 3 268 et 375 en Région wallonne ont été personnellement informés par leur gestionnaire de réseau des possibilités qui s'offrent à eux, et invités à choisir un autre fournisseur afin d'éviter toute rupture d'alimentation.

Les données de ce fournisseur ne figureront donc pas dans ce rapport.

En octobre 2022, le fournisseur **BOLT** a décidé de ne plus accepter temporairement de nouveaux clients à Bruxelles et en Wallonie. Le porte-parole de Bolt explique la décision de ce fournisseur selon les termes suivants : *"En raison de la crise énergétique combinée aux réglementations existantes en Wallonie et à Bruxelles, nous ne voulons, en tant qu'entreprise, prendre aucun risque, faire face à la crise et continuer à nous développer de manière saine."* Cette décision pourrait toutefois être revue notamment suite à la baisse des prix du gaz et de l'électricité.

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.

¹¹ Arrêté du Gouvernement wallon du 15 décembre 2022 modifiant les arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatifs aux obligations de service public dans le marché de l'électricité et du gaz et l'arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale pour l'énergie

¹² Décret du 22 septembre 2022 suspendant les coupures et insérant un article 66/1 dans le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et un article 2bis dans le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz

1.2.3. Le placement des compteurs communicants à prépaiement

Le compteur communicant, ou compteur smart, est un compteur électronique qui mesure la quantité d'énergie consommée sur une période de temps définie.

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

Le décret du 19 juillet 2018¹³ a inscrit dans un cadre légal les bases pour le déploiement des compteurs communicants en Wallonie et les fonctions dont ils doivent être dotés. Le décret du 5 mai 2022 transposant le « Clean Energy Package »¹⁴ de la Commission européenne a légèrement modifié ce cadre légal.

La législation wallonne prévoit ainsi qu'au plus tard le 1^{er} janvier 2023, l'installation des compteurs communicants en électricité a lieu systématiquement (sauf si c'est techniquement impossible ou déraisonnable économiquement ou en cas de refus du client) dans les cas suivants :

- lorsque la fonction de prépaiement a été activée
- lorsqu'un compteur est remplacé;
- lors d'un nouveau raccordement.
- lorsqu'un utilisateur du réseau le demande.

Le décret électricité précise qu'à partir du 1^{er} janvier 2024 l'installation et l'activation de la fonction communicante d'un compteur communicant a lieu systématiquement lorsque l'utilisateur du réseau acquiert une nouvelle installation de production d'électricité d'une puissance égale ou inférieure à dix KVa, à moins que cela soit techniquement impossible ou non économiquement raisonnable ou en cas de refus.

Le décret prévoit enfin que 80 % des utilisateurs suivants doivent être équipés d'un compteur intelligent pour le 31 décembre 2029. Il s'agit :

- des utilisateurs dont la consommation annuelle standardisée est supérieure ou égale à 6 000 kWh;
- des utilisateurs qui disposent d'une installation de production d'électricité
- des points de recharge ouverts au public.

Le décret électricité prévoit également que tout client final peut refuser le placement d'un compteur communicant ou l'activation de la fonction communicante. En fonction de ses disponibilités techniques, le gestionnaire de réseau de distribution place soit un compteur communicant dont la fonction communicante est désactivée, soit un compteur non doté de la capacité de transmettre et de recevoir des données.

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

Le déploiement des compteurs communicants a commencé en Wallonie début 2020.

¹³ Décret modifiant les décrets du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et du 19 janvier 2017 relatif à la méthodologie tarifaire applicable aux gestionnaires de réseau de distribution de gaz et d'électricité en vue du déploiement des compteurs intelligents et de la flexibilité.

¹⁴ Décret du 05 mai 2022 modifiant diverses dispositions en matière d'énergie dans le cadre de la transposition partielle des directives 2019/944/UE du 5 juin 2019 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et 2018/2001/UE du 11 décembre 2018 relative à la promotion de l'utilisation de l'énergie produite à partir de sources renouvelables et en vue d'adapter les principes relatifs à la méthodologie tarifaire (1)

Un déploiement important des compteurs communicants à prépaiement, en remplacement des compteurs à budget actuels ou pour toute nouvelle demande de compteur à budget a été réalisé par ORES et RESA à partir de 2021¹⁵ notamment pour assurer le respect de l'OSP relative au prépaiement au vu des contraintes techniques qui sont annoncées à court terme (fin des compteurs à budget à carte en 2021 et arrêt de la plateforme informatique gérant les transactions). Fin 2022, ce sont ainsi, 33 953 compteurs communicants en électricité et 8 512 en gaz avec la fonction prépaiement activée qui étaient actifs en Région wallonne.

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

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

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

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

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

Entre le 1^{er} novembre 2021 et fin décembre 2021, l'ensemble du secteur de l'énergie a mis en service une nouvelle plateforme de communication intitulée MIG6 (MIG est l'abréviation de « Market Implementation Guide»). Cette nouvelle plateforme de données centralisées a été développée au cours des dernières années par Atrias, une filiale des gestionnaires de réseaux de distribution belges, en étroite collaboration avec les fournisseurs d'énergie. Elle doit permettre notamment de faciliter, d'accélérer et d'optimiser les échanges d'informations (tels que les relevés des index) ou les processus de marché (tels que les changements de fournisseurs) entre les fournisseurs et les gestionnaires de réseau de distribution. Elle doit également permettre de traiter un volume de données beaucoup plus important et faciliter la mise en œuvre technique des évolutions prévues dans le marché énergétique, ce qui est fondamental pour permettre la transition énergétique.

Pendant la phase de transition au cours des mois de novembre et décembre 2021 une série de processus ont été suspendus ou ralentis. La situation aurait dû se régulariser en 2022. Toutefois l'ensemble des régulateurs ont noté que ces perturbations ont non seulement perduré en 2022 mais impactent encore le marché en 2023. Au niveau des OSP sociales ce sont principalement des retards dans le traitement de certains processus tels que les déménagements, les changements de fournisseurs, la préparation et l'envoi tardifs des factures d'acompte, des factures finales et des factures de décompte, etc qui ont été constatés.

Suite à ces constats, des contacts ont été pris par les régulateurs régionaux et les services de médiation avec les fournisseurs et GRD des trois régions pour tenter de trouver des pistes de solutions à ces problèmes.

¹⁵ L'AIEG, l'AIESH et le REW ont démarré le déploiement des compteurs intelligents à prépaiement en avril 2022.

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

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

1.3.1. En électricité

Fin 2022, la Wallonie dénombrait un total de 1 664 741 clients résidentiels alimentés en électricité. Parmi ceux-ci, 96,5 % étaient alimentés par des fournisseurs commerciaux et 3,5 % par des GRD.

Quinze fournisseurs commerciaux alimentaient ces clients résidentiels : ENGIE ELECTRABEL, LUMINUS, TOTALENERGIES¹⁶, ENECO, POWER ON LINE (sous la marque MEGA), OCTA+, COCITER, ELEGANT¹⁷, DATS 24, BOLT, ANTARGAZ, BEE, ENERGIE 2030 (sous la dénomination commerciale AECO)¹⁸ ASPIRAVI et AXPO.

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

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

Les GRD peuvent alimenter des clients résidentiels en tant que fournisseurs sociaux (uniquement pour des clients protégés) ou en tant que fournisseur X¹⁹. Parmi les 58 123 clients alimentés par leur GRD en électricité fin 2022, 95,8 % sont alimentés par le GRD en tant que fournisseur social et 4,2 % 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 2022. Les fournisseurs repris sous le vocable « autres » dans ce graphique sont les suivants ELEGANT, DATS 24, BOLT, ANTARGAZ, BEE, AECO, ASPIRAVI et AXPO²⁰.

¹⁶ Fin janvier 2022, LAMPIRIS a changé son nom pour devenir TOTALENERGIE.

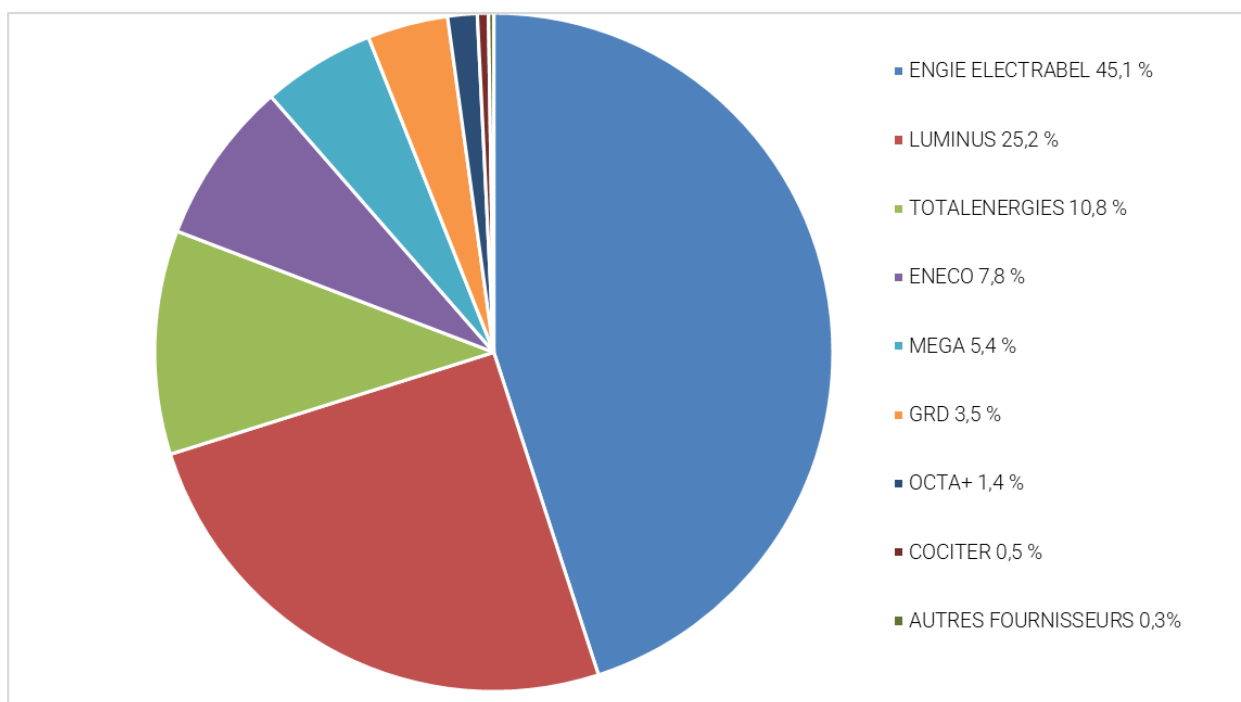
¹⁷ Malgré plusieurs demandes, le fournisseur ELEGANT n'a pas communiqué à la CWaPE de statistiques sociales annuelles. Les informations relatives à ce fournisseur n'ont donc pas pu être comptabilisées dans ce rapport.

¹⁸ En novembre 2021, Energie 2030 a décidé d'adopter une nouvelle dénomination commerciale : AECO

¹⁹ Pour de plus amples informations sur le fournisseur X, nous vous invitons à consulter le chapitre à ce sujet présent dans ce rapport.

²⁰ Les fournisseurs ELEGANT, DATS 24, BOLT, ANTARGAZ, BEE, ENERGIE 2030, ASPIRAVI et AXPO fournissant chacun en électricité au 31/12/2022 un pourcentage de clients résidentiels wallons inférieur à 0,1% de l'ensemble des clients résidentiels wallons ne seront plus repris dans la suite des graphiques présentés dans ce rapport.

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



1.3.2. En gaz

Fin 2022, 704 239 clients résidentiels étaient alimentés en gaz en Wallonie, 94,8 % de ceux-ci étaient alimentés par des fournisseurs commerciaux et 5,2 % étaient alimentés par des GRD.

Douze fournisseurs commerciaux alimentaient en gaz les clients résidentiels wallons fin 2022 : ENGIE ELECTRABEL, LUMINUS, TOTALENERGIES²¹, ENECO, POWER ONLINE (sous la marque MEGA), OCTA +, DATS 24, ELEGANT²², BOLT, ANTARGAZ, BEE., VLAAMS ENERGIEBEDRIJF.

Parmi les 36 600 clients alimentés par leur GRD **en gaz** fin 2022, 94,3 % sont alimentés par le GRD en tant que fournisseur social et 5,7 % sont alimentés par le GRD en tant que fournisseur X.

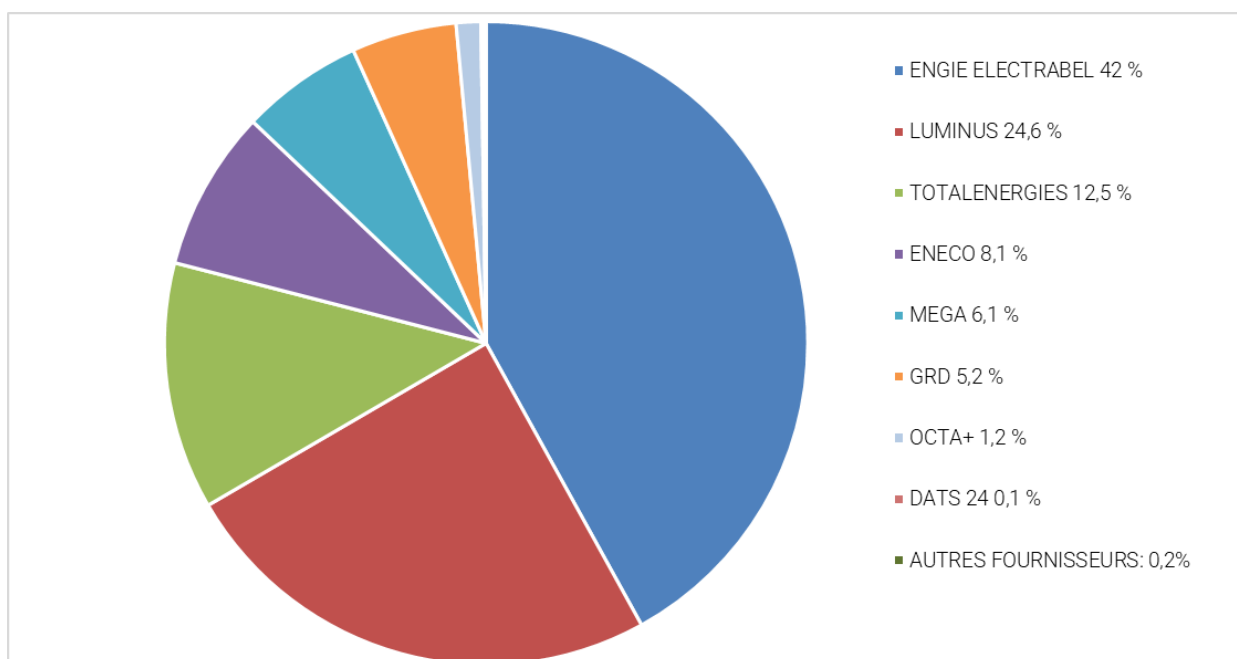
Le graphique ci-dessous illustre les parts de marché des fournisseurs et GRD sur le segment de marché des clients résidentiels en gaz au 31 décembre 2022. Les fournisseurs repris sous le vocable « autres » dans ce graphique sont les suivants : ELEGANT, BOLT, ANTARGAZ, VLAAMS ENERGIEBEDRIJF²³.

²¹ Fin janvier 2022, LAMPIRIS a changé son nom pour devenir TOTALENERGIE.

²² Malgré plusieurs demandes, le fournisseur ELEGANT n'a pas communiqué à la CWaPE de statistiques sociales annuelles. Les informations relatives à ce fournisseur n'ont donc pas pu être comptabilisées dans ce rapport.

²³ Les fournisseurs ELEGANT, BOLT, ANTARGAZ, VLAAMS ENERGIEBEDRIJF fournissant chacun en gaz au 31/12/2022 un pourcentage de clients résidentiels wallons inférieur à 0,1% de l'ensemble des clients résidentiels wallons ne seront plus repris dans la suite des graphiques présentés dans ce rapport.

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



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

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

1.4.1. Les différentes catégories de clients protégés

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La cinquième catégorie (mesure temporaire) : *En 2021, L'Etat fédéral a élargi le droit au tarif social aux personnes qui ont droit à l'intervention majorée (BIM) et qui ont conclu un contrat pour l'achat d'électricité et de gaz naturel en tant que client résidentiel. Il s'agit d'une mesure temporaire qui a débuté le 1^{er} février 2021 et qui était initialement prévue jusqu'au mois de mars 2022. Le Gouvernement fédéral a toutefois décidé de prolonger cette mesure à plusieurs reprises durant toute l'année 2022 afin de répondre aux différentes crises. Il est prévu que l'octroi du tarif social pour les personnes bénéficiaires du BIM s'arrête au 1^{er} juillet 2023. Les clients concernés se verront alors appliquer le tarif commercial le moins cher de leur fournisseur à ce moment-là. **Soulignons que l'élargissement des clients protégés à cette nouvelle catégorie a pratiquement fait doubler le nombre de clients pouvant bénéficier du tarif social en énergie.** Le chapitre suivant illustre ces informations.*

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

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

Élargissement des clients protégés régionaux afin d'aider les clients vulnérables à faire face aux différentes crises

En septembre 2020, afin d'aider et de protéger les personnes particulièrement touchées financièrement par la crise de la COVID-19, ou disposant de revenus limités, et qui se trouvent en difficulté pour payer leur facture d'énergie, le Gouvernement wallon a défini une nouvelle catégorie de clients protégés régionaux : les **clients protégés régionaux conjoncturels**.²⁴ ou clients PRC.

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

Le statut de client protégé conjoncturel est octroyé **pour une durée d'un an**. Durant cette période, le contrat avec le fournisseur commercial est suspendu et les clients protégés conjoncturels sont alimentés au tarif social par leur

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

gestionnaire de réseau. En contrepartie, leur fournisseur leur demandera d'apurer leurs dettes via un plan de paiement. Après un an, la suspension du contrat prend fin et les clients sont à nouveau alimentés par leur fournisseur contractuel.

Cette mesure est entrée en vigueur le 10 octobre 2020. S'agissant d'une mesure temporaire, la possibilité d'octroyer la PRC devait initialement se terminer le 31 mars 2021. La possibilité d'octroyer la PRC a cependant été prolongée à plusieurs reprises : une première fois jusqu'à fin décembre 2021 (AGW du 1^{er} avril 2021²⁵), une seconde fois jusqu'au 31 août 2022 (AGW du 3 février 2022²⁶). Afin de faire face à l'augmentation importante des prix de l'énergie, le Gouvernement wallon a prolongé un troisième fois la mesure jusqu'au 31 août 2023 (décret du 22 septembre 2022)²⁷.

Afin de pouvoir bénéficier du statut de client PRC, le client doit communiquer à son GRD :

- soit une attestation provenant de son **CPAS** ou d'un **service social agréé** qui reconnaît qu'il rencontre **des difficultés pour payer ses factures d'énergie** ;
- soit un **courrier de défaut de paiement** de son fournisseur ET une **attestation** prouvant que le client (ou un membre de son ménage) est reconnu comme :
 - o chômeur temporaire pour force majeure en raison de la crise des prix de l'énergie ;
 - o bénéficiaire d'une indemnité de chômage complet ;
 - o bénéficiaire d'une intervention majorée (les BIM) ;
 - o bénéficiaire du droit passerelle en raison de la crise des prix de l'énergie ;
 - o personne sinistrée suite aux inondations du mois de juillet 2021.

1.4.2. Le nombre de clients protégés

Au terme de l'année 2022, en Région wallonne, 358 052 clients protégés en électricité, soit 21,6 % de l'ensemble des clients résidentiels alimentés en électricité en Wallonie, étaient considérés comme des clients protégés. Ce pourcentage est légèrement supérieur à celui de l'année 2021 où il s'élevait à 20,8% et nettement supérieur à celui de 2020 qui s'élevait à 11,6 %. Parmi les clients protégés, 96,1 % faisaient partie des catégories fédérales de clients protégés et 3,9 % relevaient des catégories de clients protégés exclusivement régionales.

Le nombre total de clients protégés (fédéraux et régionaux) en électricité a augmenté de 4,1 % en 2022 par rapport au nombre total de clients protégés comptabilisés au terme de l'année 2021.

En gaz, 188 381 clients, soit 26,9 % du total des clients résidentiels alimentés en gaz en Wallonie étaient considérés comme des clients protégés. Ce pourcentage est légèrement supérieur à celui de l'année 2021 où il s'élevait à 25,4% et nettement supérieur à celui de 2020 qui s'élevait à 14,4 %. Parmi les clients protégés, 95,4 % appartenaient à une catégorie fédérale de clients protégés et 4,6 % appartenaient à une catégorie exclusivement régionale.

Le nombre total de clients protégés alimentés en gaz a augmenté de 7,2 % par rapport à l'année 2021.

Les deux graphiques ci-après illustrent l'évolution sur les cinq dernières années du nombre total de clients protégés en électricité et en gaz. La forte augmentation du nombre de clients protégés en 2021 qu'on peut constater dans les graphiques ci-dessous est la conséquence de l'octroi temporaire depuis le 1^{er} février 2021 du tarif social au clients bénéficiant de l'intervention majorée (les BIM). Le nombre total de clients protégés avait très fortement augmenté en 2021 par rapport à l'année 2020 (+79,8% en électricité et +76,7% en gaz). L'octroi du tarif social au BIM a été prolongé durant toute l'année 2022 (voir point ci-dessus).

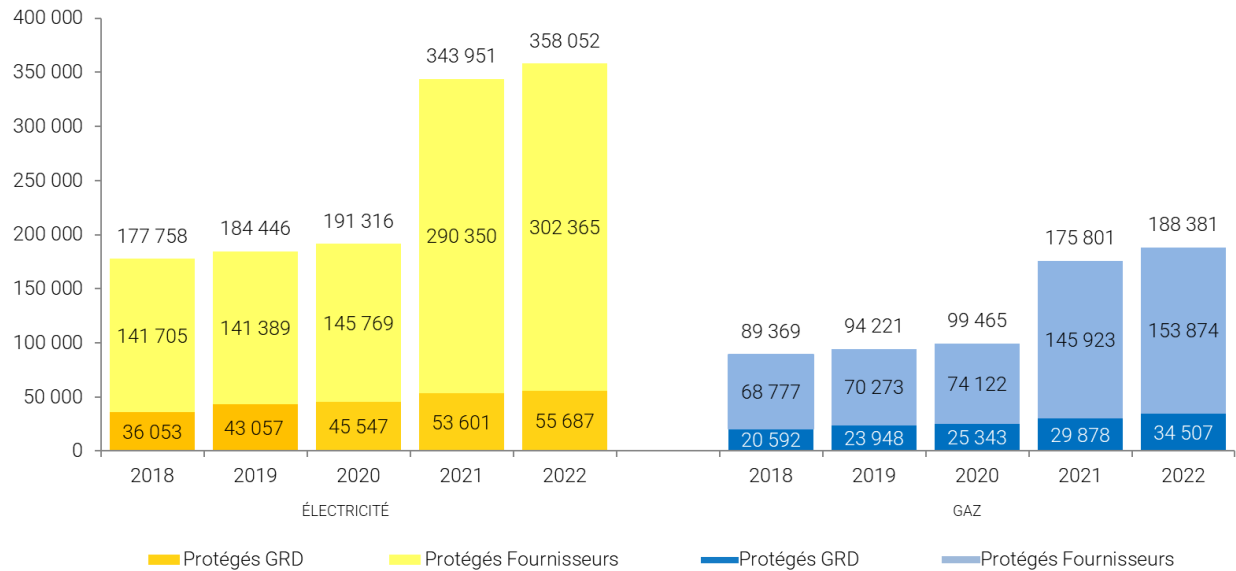
²⁵ <https://www.ejustice.just.fgov.be/eli/arrete/2021/04/01/2021030916/justel>

²⁶ <https://www.ejustice.just.fgov.be/eli/arrete/2022/02/03/2022020326/justel>

²⁷ Décret du 22 septembre 2022 suspendant les coupures et insérant un article 66/1 dans le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et un article 2bis dans le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz.

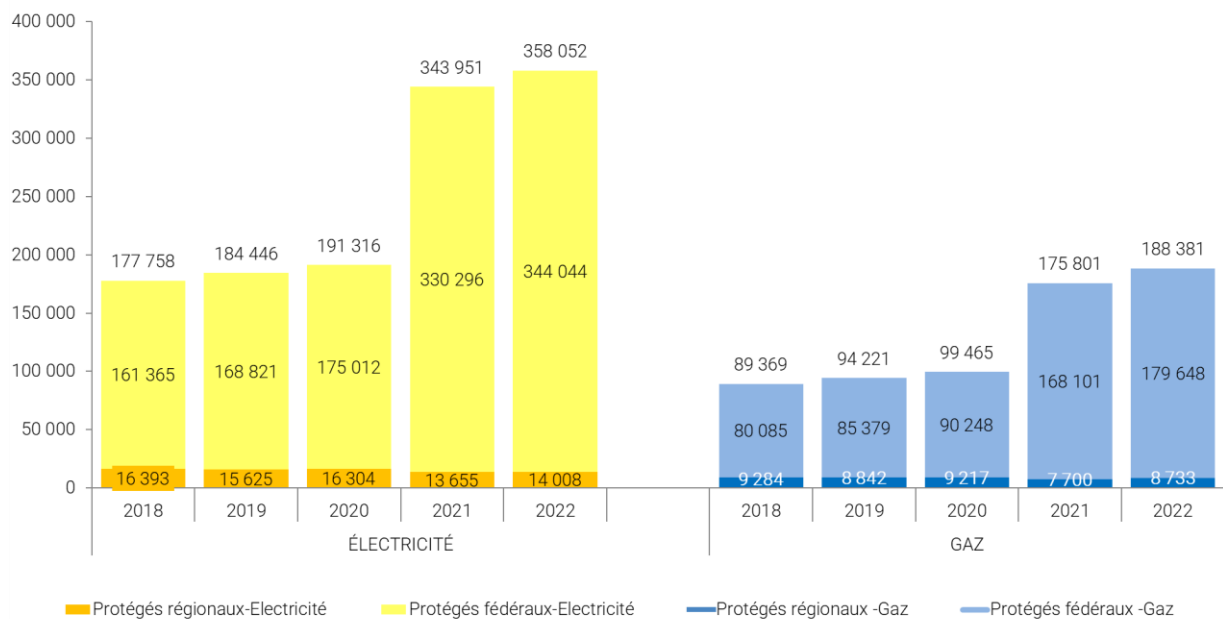
Le premier graphique présente la répartition des clients protégés en fonction du type d'acteur qui les alimente (fournisseurs commerciaux ou GRD).

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



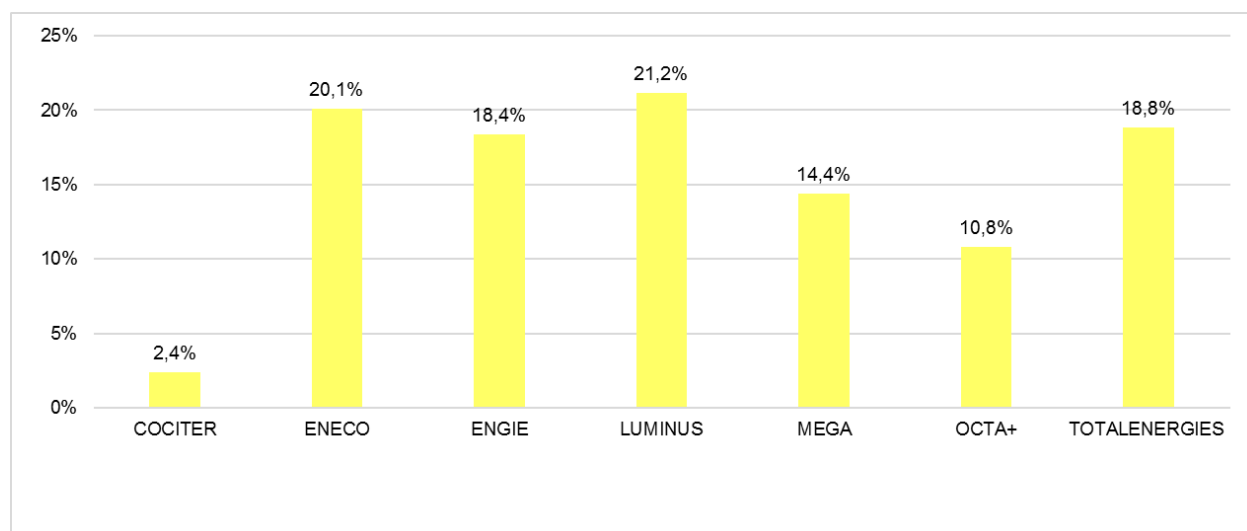
Le deuxième graphique présente la répartition des clients protégés en fonction de la catégorie fédérale ou exclusivement régionale à laquelle ils appartiennent.

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

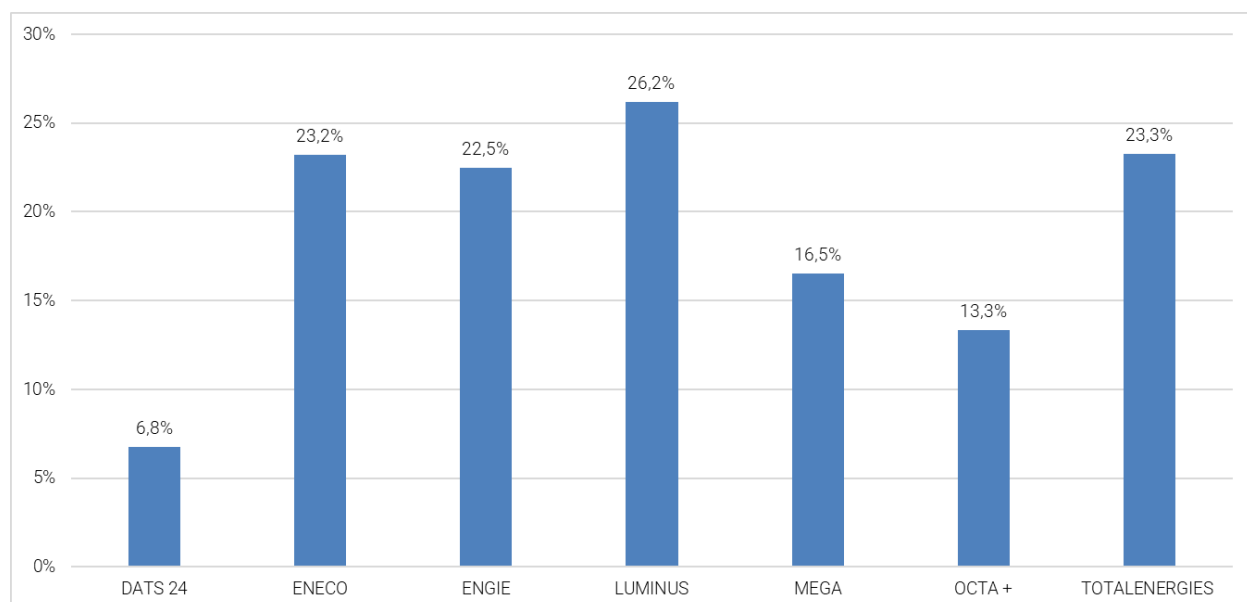


Une comparaison des chiffres communiqués par les fournisseurs commerciaux met en évidence des différences parfois sensibles au niveau de la part de la clientèle protégée qu'ils alimentent parmi leur clientèle résidentielle globale. Les graphiques ci-dessous illustrent ce constat.

GRAPHIQUE 5 POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE PROTÉGÉE EN **ÉLECTRICITÉ** (EXPRIMÉE EN POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENIELLE ALIMENTÉE PAR UN FOURNISSEUR COMMERCIAL)²⁸



GRAPHIQUE 6 POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE PROTÉGÉE EN **GAZ** (EXPRIMÉE EN POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENIELLE ALIMENTÉE PAR UN FOURNISSEUR COMMERCIAL)²⁹



²⁸ Données au 31 décembre 2022

²⁹ Données au 31 décembre 2022

1.4.3. Les clients protégés exclusivement régionaux

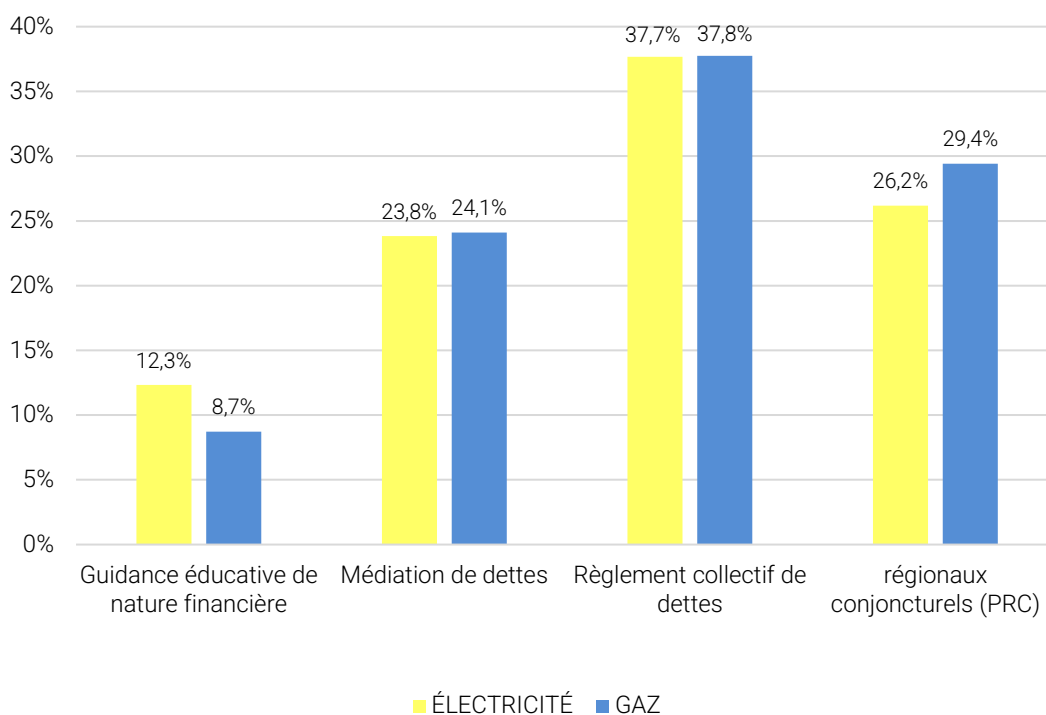
Au terme de l'année 2022, la CWaPE dénombrait 14 008 clients protégés exclusivement régionaux alimentés en électricité et 8 733 clients protégés exclusivement régionaux en gaz. **Le nombre total de clients protégés exclusivement régionaux augmente de 2,6% en électricité et de 13,4 % en gaz entre 2021 et 2022.**

Rappelons qu'entre 2020 et 2021, il avait été constaté une importante diminution du nombre de clients protégés régionaux (-16,2 % en électricité et -16,5 % en gaz). Cette diminution pouvait notamment s'expliquer par l'élargissement des catégories fédérales de clients protégés depuis le 1^{er} février 2021 aux personnes qui ont droit à l'intervention majorée (BIM). Suite à l'entrée en vigueur de cette mesure temporaire, de nombreux clients protégés régionaux qui bénéficiaient également du statut BIM ont été repris et comptabilisés dans les catégories fédérales de clients protégés.

L'augmentation du nombre de clients protégés régionaux entre 2021 et 2022 est due à l'évolution importante du nombre de clients protégés régionaux conjoncturels (les PRC) qui augmente de 107,4% en électricité et de 159,6% en gaz. Inversement, le nombre de clients en règlement collectif de dettes diminue (-20,9% en électricité et - 13,8% en gaz).

La répartition de la clientèle protégée exclusivement régionale entre les différentes catégories concernées est illustrée par le graphique ci-dessous.

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



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

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

Le tarif social pour le gaz naturel ou l'électricité, qui existe déjà depuis 2004, est un tarif préférentiel qui correspond au tarif le plus bas du marché au bénéfice des clients dits protégés. Il est identique dans toute la Belgique, quel que soit le fournisseur d'énergie ou le gestionnaire de réseau qui fournit le client. C'est la Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz (la CREG) qui est chargée de fixer ce tarif social. Depuis le 1^{er} juillet 2020, conformément à l'arrêté ministériel du 3 avril 2020, la CREG a revu sa méthodologie de calcul du tarif social qui est désormais calculé sur base trimestrielle et prévoit un double plafonnement, annuel et trimestriel³⁰.

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

En 2022 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 **56 % en électricité et de 83 % en gaz**.

Le tarif social est appliqué, dans la plupart des cas, automatiquement aux **clients protégés fédéraux** (soit les clients appartenant aux 5 premières catégories citées ci-avant au point 1.4.1.), qu'ils soient alimentés par un fournisseur commercial ou par un GRD. Le client n'a plus de démarche à accomplir ni d'attestation papier à transmettre à son fournisseur d'énergie.

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

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

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

- être alimentés en énergie par leur gestionnaire de réseau (GRD). Les fournisseurs commerciaux ne sont, en effet, pas contraints d'octroyer le tarif social aux clients protégés exclusivement régionaux qu'ils alimentent. Fin 2022, 99,6 % des clients protégés exclusivement régionaux étaient alimentés par leur GRD³¹ ; Certains clients protégés régionaux sont encore alimentés par leur fournisseur commercial dans l'attente du transfert vers leur GRD.
- transmettre chaque année au GRD qui les fournit, une nouvelle attestation complétée soit par le CPAS, soit par le centre agréé de médiation de dettes, soit par le médiateur de dettes désigné ou les informations nécessaires à l'octroi du statut de client protégé régional conjoncturel³².

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

- les clients protégés peuvent demander à être alimentés par leur gestionnaire de réseau (GRD) ;
- le placement d'un compteur à répaiement est gratuit pour un client protégé

³⁰ L'arrêté ministériel fédéral du 3 avril 2020 relatif à la nouvelle méthodologie de calcul du tarif social a introduit un double plafonnement du tarif social pour éviter des variations trop importantes. Les hausses sont plafonnées à 10 % par trimestre pour l'électricité et à 15 % par trimestre pour le gaz naturel, à 20 %, par an pour l'électricité et à 25 % par an pour le gaz naturel.

³¹ Pour de plus amples informations à ce sujet, voir le point relatif aux clients protégés régionaux.

³² Voir point 1.4.1 du rapport.

- en électricité, si le client protégé utilise un compteur à prépaiement, il peut bénéficier d'une fourniture minimale garantie, limitée à 10 ampères, dans le cas où il n'est plus en mesure de recharger son compteur à prépaiement. Cette fourniture n'est toutefois pas gratuite. Elle est facturée au client.

À ce propos, l'AGW du 19 juillet 2018 prévoit que l'activation de la fourniture minimale garantie pour un client protégé sous compteur à prépaiement soit conditionnée à une demande introduite par son CPAS vers son GRD. Soulignons que, depuis le 1^{er} janvier 2023, le « *décret juge de paix* » en électricité prévoit l'activation automatique de la fourniture minimale garantie pour tout client protégé sous compteur à prépaiement en électricité. Cette mesure concerne uniquement les cas où l'activation de la fonction de prépaiement en électricité a lieu chez un client protégé à partir du 1^{er} janvier 2023.

- pour le gaz, le client protégé, qui n'est plus en mesure d'alimenter son compteur à prépaiement, a la possibilité, pendant la période hivernale, soit du 1^{er} novembre au 15 mars, de s'adresser à son GRD afin de bénéficier d'une aide pour maintenir la fourniture de gaz dans tout logement qu'il occuperait à titre principal³³.

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

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

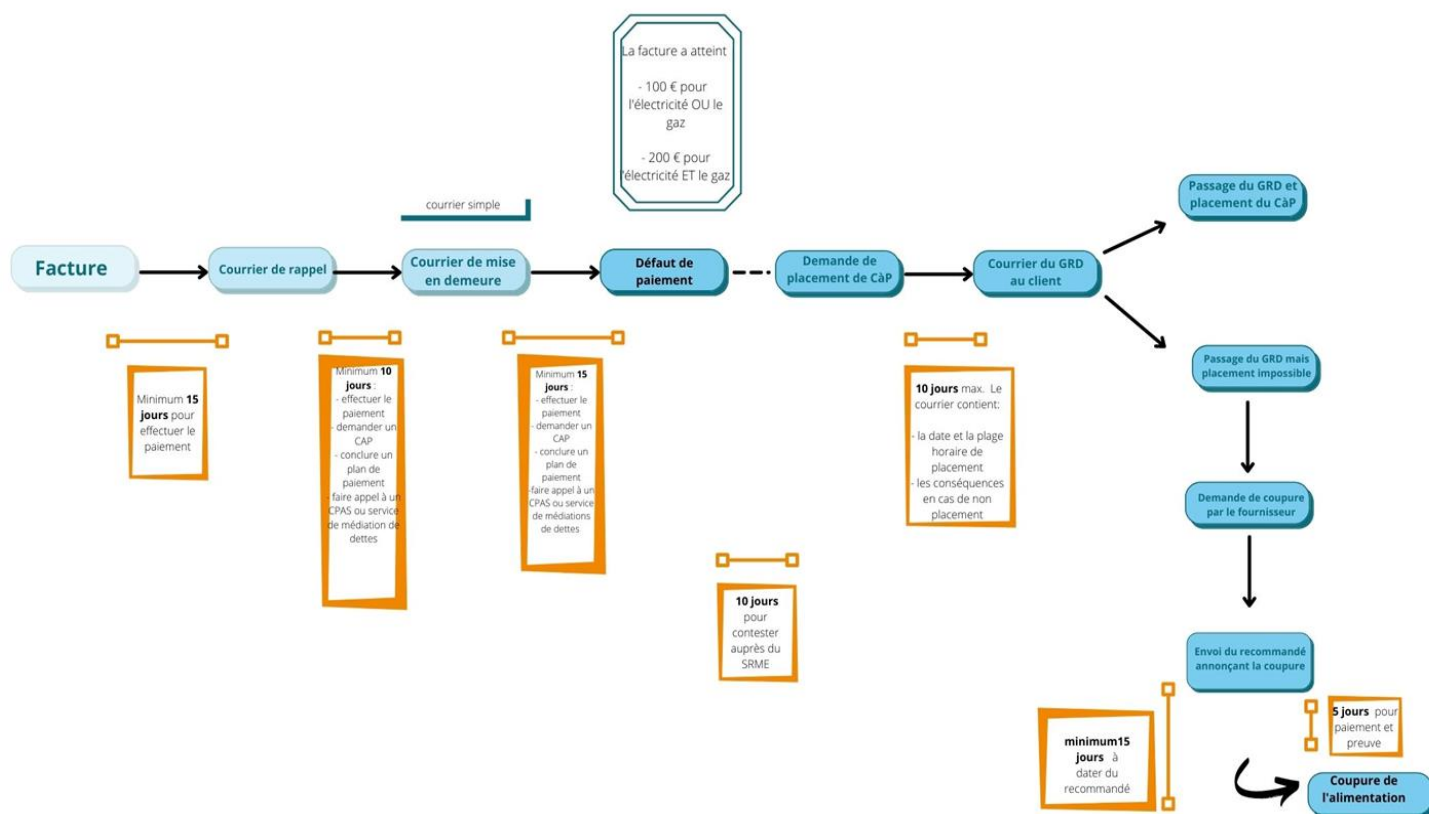
De manière simplifiée, la procédure d'application en 2022 reprend les étapes suivantes :

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

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

³³ De plus amples informations au sujet de l'aide hivernale sont présentées dans le chapitre consacré aux Commissions Locales pour l'Énergie.

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



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

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

La CWaPE attire l'attention sur le fait que les données statistiques reprises dans les points suivants proviennent des fournisseurs commerciaux et des GRD agissant comme fournisseur social pour les clients protégés qu'ils alimentent. Les pourcentages communiqués et les graphiques ont été établis sur base des données relatives à l'année 2022 et du nombre de clients alimentés au 31 décembre 2022.

Notons également que les modifications introduites par les décrets « juge de paix » relatives à la procédure à suivre en cas de retard de paiement ou de défaut de paiement ne sont entrées en vigueur qu'au 1^{er} janvier 2023. Elles n'auront donc que peu d'impacts sur les données relatives à l'année 2022.

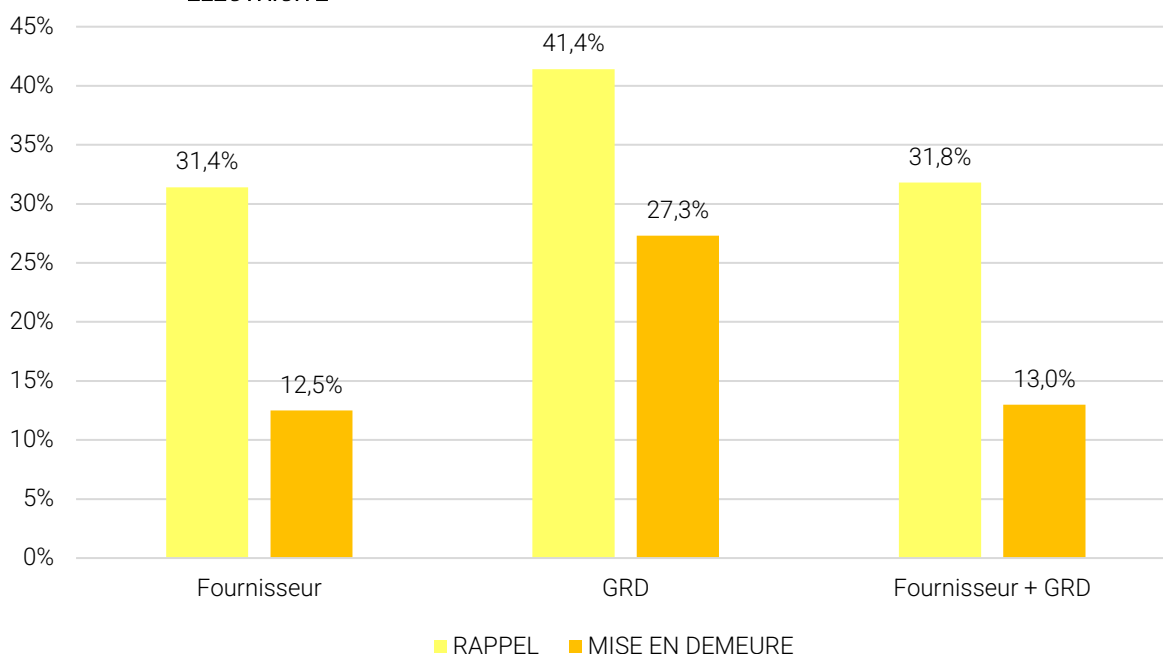
1.5.1. Rappels et mises en demeure

1.5.1.1. En électricité

Dans le courant de l'année 2022, 31,8 % de l'ensemble des clients résidentiels wallons ont reçu au moins un courrier de rappel en électricité. Sur la même période, 13 % de la clientèle a reçu au moins une mise en demeure. Ces pourcentages se rapprochent de ceux observés pour l'année 2021 où ils s'élevaient respectivement à 32,5 % de clients ayant reçu un rappel et 12,8 % de clients ayant reçu un courrier de mise en demeure.

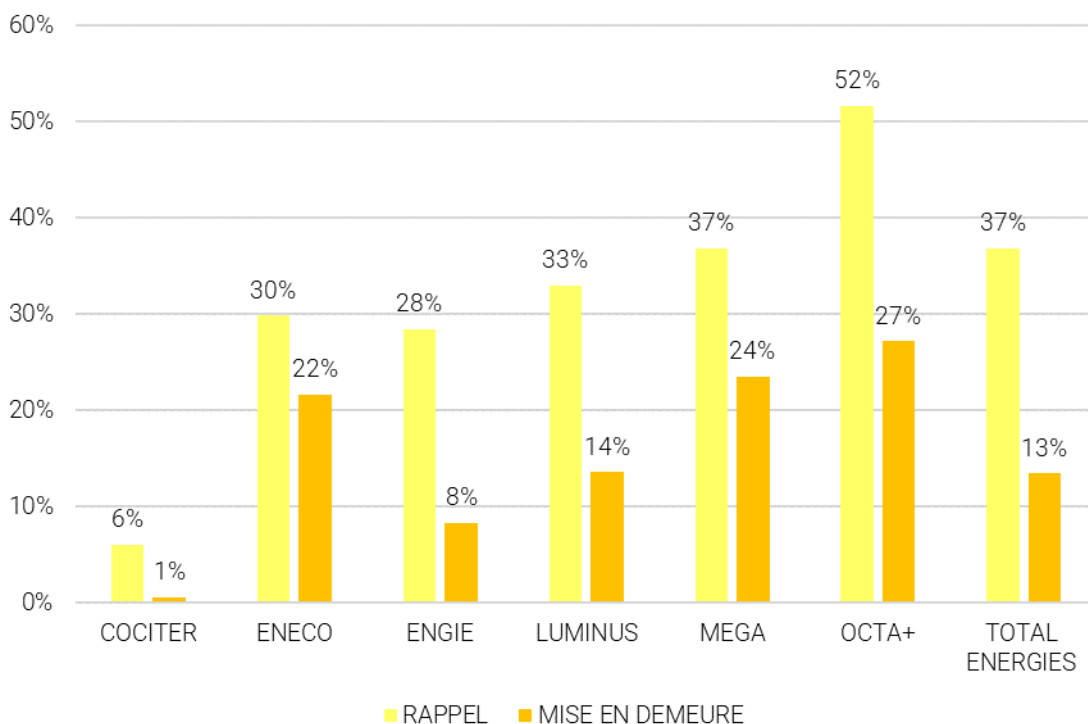
La CWaPE observe que les pourcentages des clients protégés fournis en électricité par un GRD ayant reçu au moins un rappel et au moins une mise en demeure restent, comme pour les deux dernières années, nettement supérieurs à ceux observés pour les clients alimentés par un fournisseur commercial.

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

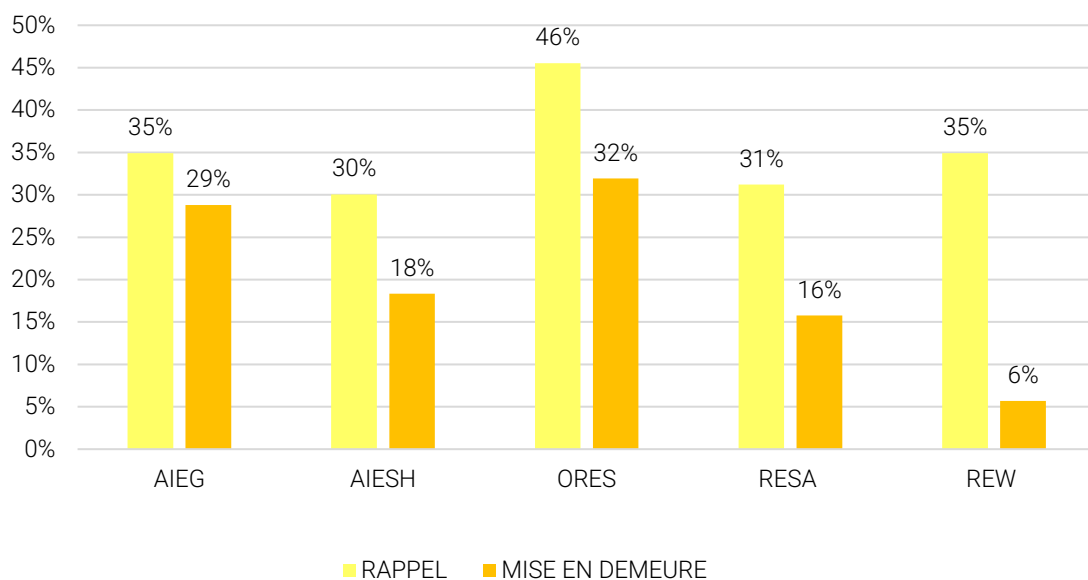


Des variations parfois importantes existent entre les fournisseurs et les GRD en ce qui concerne le pourcentage de la clientèle résidentielle à qui un rappel ou une mise en demeure a été envoyé. Les graphiques ci-dessous détaillent ce constat par fournisseur commercial et par GRD.

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)



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



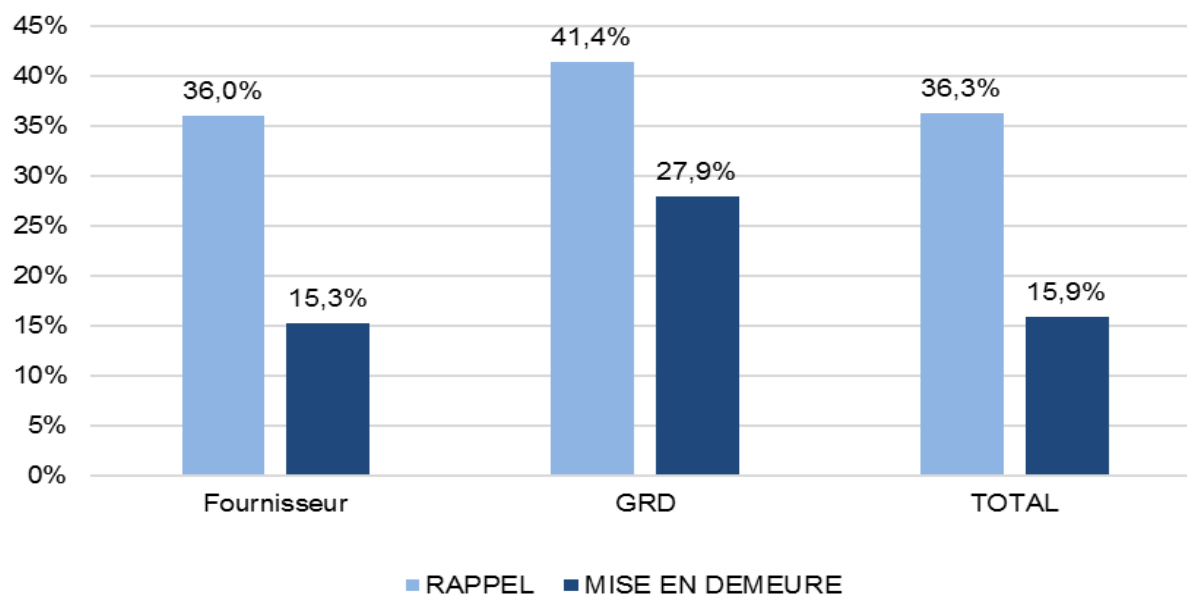
1.5.12. En gaz

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 2022 sont plus élevés que ceux constatés pour l'électricité. Ainsi, en 2022, 36,3 % du total de la clientèle résidentielle a reçu au moins un courrier de rappel en gaz. Ce pourcentage est légèrement supérieur à celui observé pour l'année 2021 où il s'élevait à 36 %

Sur la même période, 15,9 % du total des clients résidentiels en gaz ont reçu un courrier de mise en demeure. Ce pourcentage est également légèrement supérieur par rapport à celui observé pour l'année précédente (15,1 %).

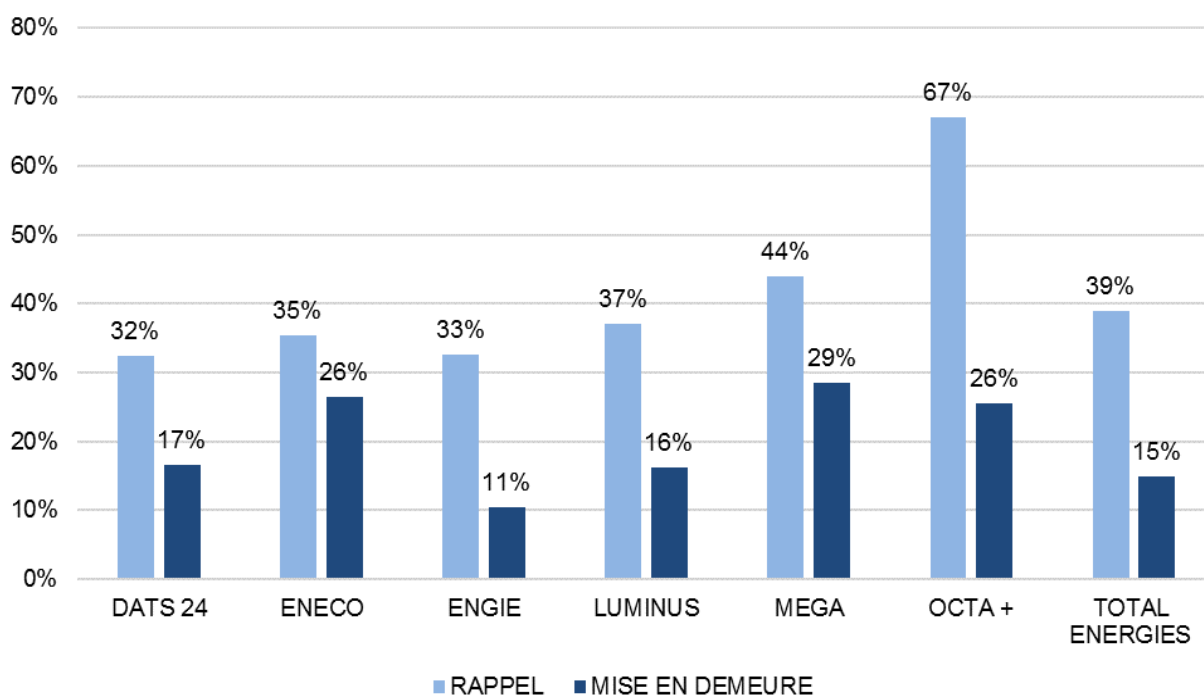
Il faut noter, comme pour l'électricité, que les pourcentages des clients protégés, fournis en gaz par un GRD, ayant reçu au moins un rappel et au moins une mise en demeure sont nettement supérieurs à ceux observés pour les clients alimentés par un fournisseur commercial. Le graphique ci-dessous illustre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

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

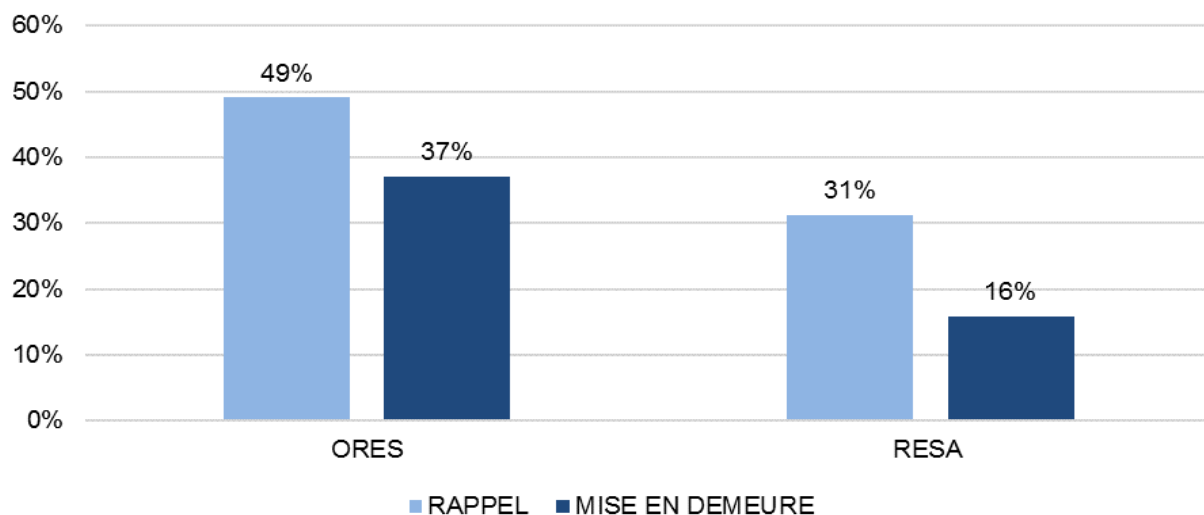


Les graphiques ci-dessous reprennent, par fournisseur et par GRD, le pourcentage de la clientèle résidentielle ayant reçu au moins un rappel ou une mise en demeure en gaz sur l'année 2022. Ils permettent de constater des variations parfois importantes qui existent entre les fournisseurs et entre les 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 RÉSIDENIELLE).



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 RÉSIDENIELLE PROTÉGÉE)



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

Si un client n'a pas régularisé sa situation après la réception des courriers de rappel et de mise en demeure envoyés par le fournisseur, celui-ci peut, conformément aux articles 31 et 34 respectivement des AGW OSP électricité et AGW OSP gaz, le déclarer en défaut de paiement. Si le montant de la dette du client auprès de son fournisseur atteint 100 € (ou 200€ pour un client dual fuel) le fournisseur peut introduire une demande de placement de compteur à prépaiement auprès de son GRD.

Concernant la demande de placement du compteur à prépaiement, une distinction doit être opérée pour les fournisseurs commerciaux³⁴ selon que le client déclaré en défaut de paiement est protégé ou non. Si le client concerné n'est pas protégé, alors le fournisseur commercial introduira une demande de placement d'un compteur à prépaiement et le client restera, après le placement, alimenté par son fournisseur commercial aux mêmes conditions qu'auparavant. En revanche, si le client en défaut de paiement est un client protégé, le fournisseur commercial introduira auprès du GRD une demande de « drop » et le client se verra transféré (ou « droppé ») chez son GRD qui assurera, après le transfert et le placement du compteur à prépaiement sa fourniture en énergie au tarif social.

Dans la suite de ce chapitre, la CWaPE utilisera le vocable « demande de placement d'un compteur à prépaiement » tant pour les demandes de drop que pour les demandes de placements de compteur à budget ou d'un compteur communicant à prépaiement introduites par les fournisseurs pour leurs client protégés et non protégés en défaut de paiement ».

1.5.2.1. En électricité

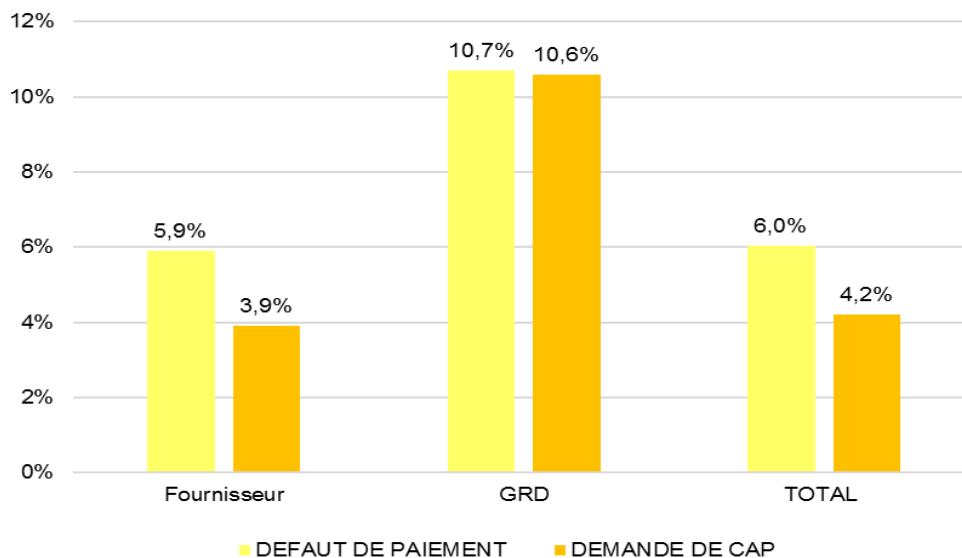
En 2022, 6 % de la clientèle résidentielle en électricité a été déclarée au moins une fois en défaut de paiement au cours de l'année. Sur la même période, 4,2 % des clients en électricité ont été concernés par au moins une demande de placement d'un compteur à prépaiement par leur fournisseur. Ces pourcentages sont supérieurs à ceux constatés pour l'année 2021 où ils étaient respectivement de 4,9% et de 3,1%.

Il convient de noter que les pourcentages de clients protégés déclarés au moins une fois en défaut de paiement par le GRD ou pour lesquels les GRD ont introduit au moins une demande de placement d'un compteur à prépaiement en 2022 en électricité sont supérieurs à ceux observés chez les fournisseurs commerciaux.

Le graphique ci-dessous illustre ces informations.

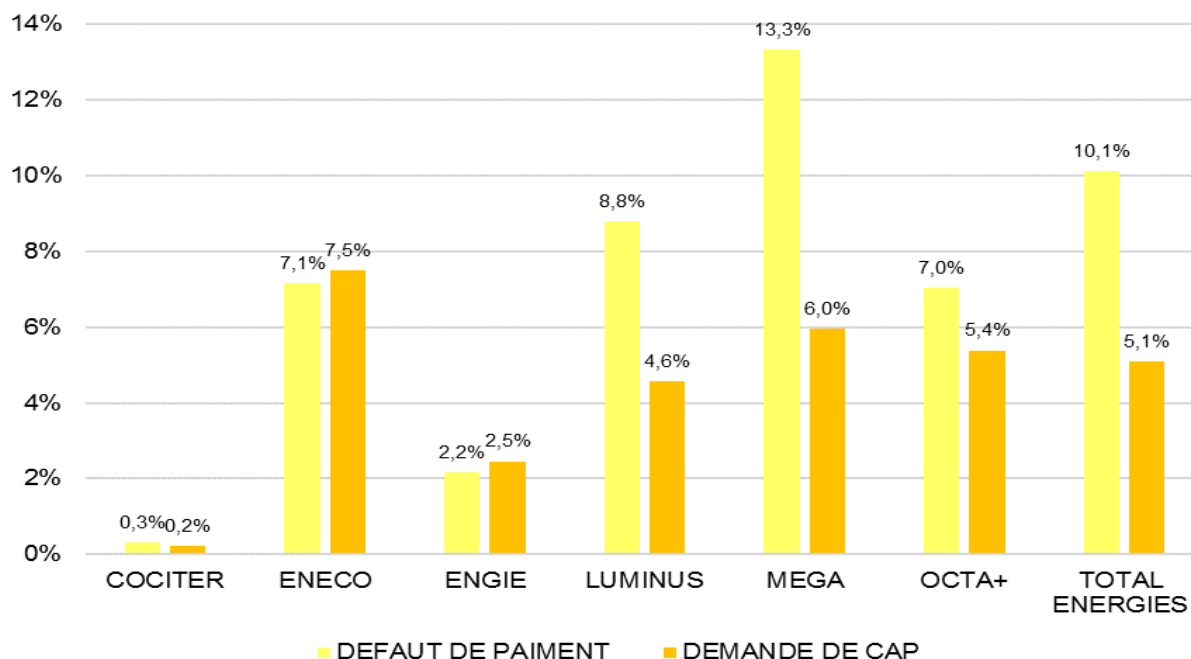
³⁴ Les fournisseurs sociaux n'opèrent pas cette différence.

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

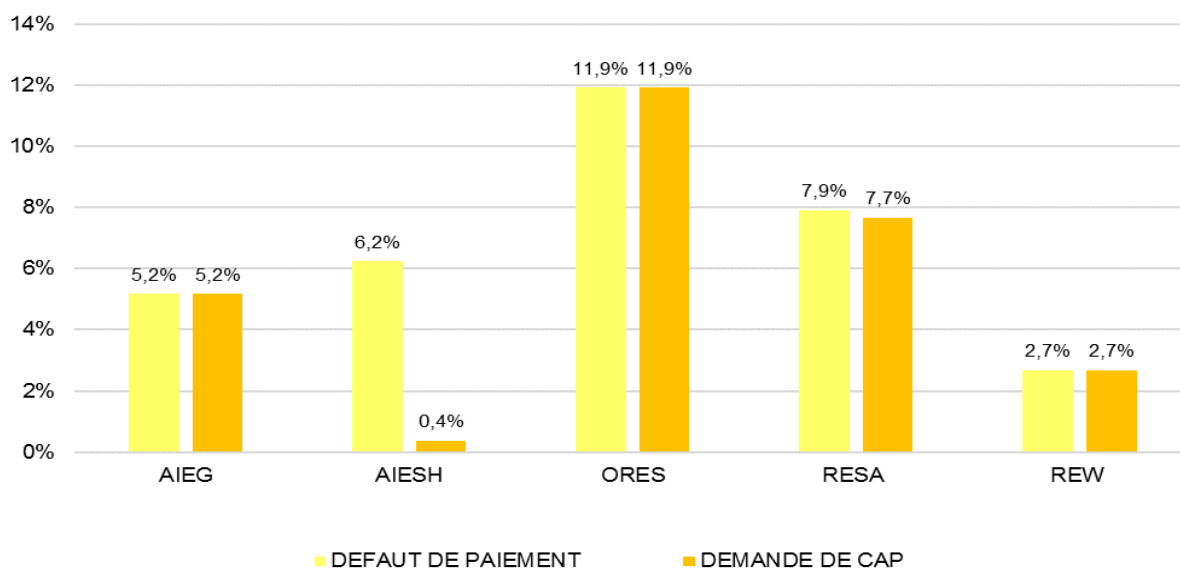


Les deux graphiques ci-après reprennent, par type d'acteur alimentant le client, le pourcentage de la clientèle résidentielle déclarée au moins une fois en défaut de paiement / pour laquelle au moins une demande de placement de compteur à prépaiement a été introduite au cours de l'année 2022.

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



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



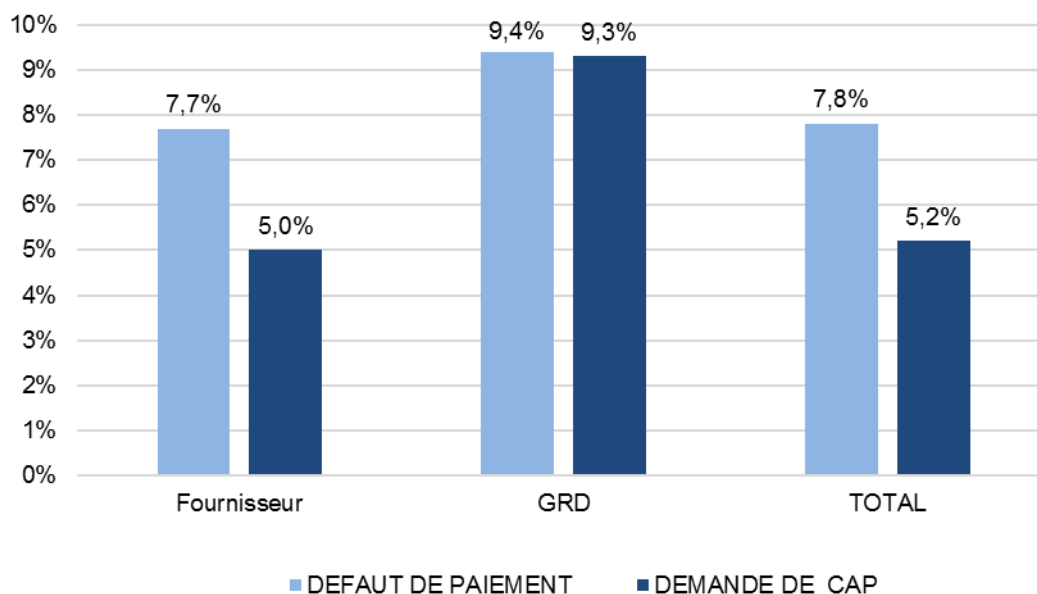
1.5.2.2. En gaz

En 2022, 7,8 % de la clientèle résidentielle en gaz a été déclarée au moins une fois en défaut de paiement au cours de l'année. Sur la même période, 5,2 % des clients en gaz ont été concernés par au moins une demande de placement d'un compteur à prépaiement par leur fournisseur. Ces pourcentages sont supérieurs à ceux constatés pour l'année 2021 où ils étaient respectivement de 6,2 % et de 3,7 %.

Comme pour l'électricité on constate que les pourcentages de clients déclarés au moins une fois en défaut de paiement ou pour lesquels les GRD ont introduit au moins une demande de placement d'un compteur à prépaiement en 2022 en gaz sont inférieurs à ceux observés chez les fournisseurs commerciaux.

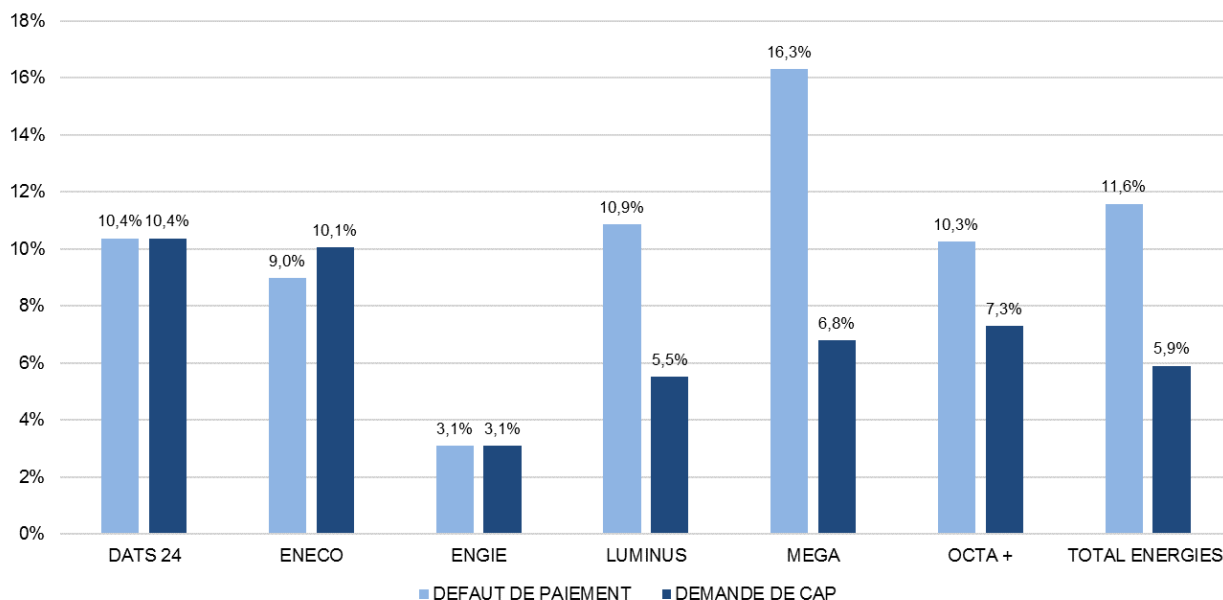
Le graphique ci-dessous illustre ces informations.

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

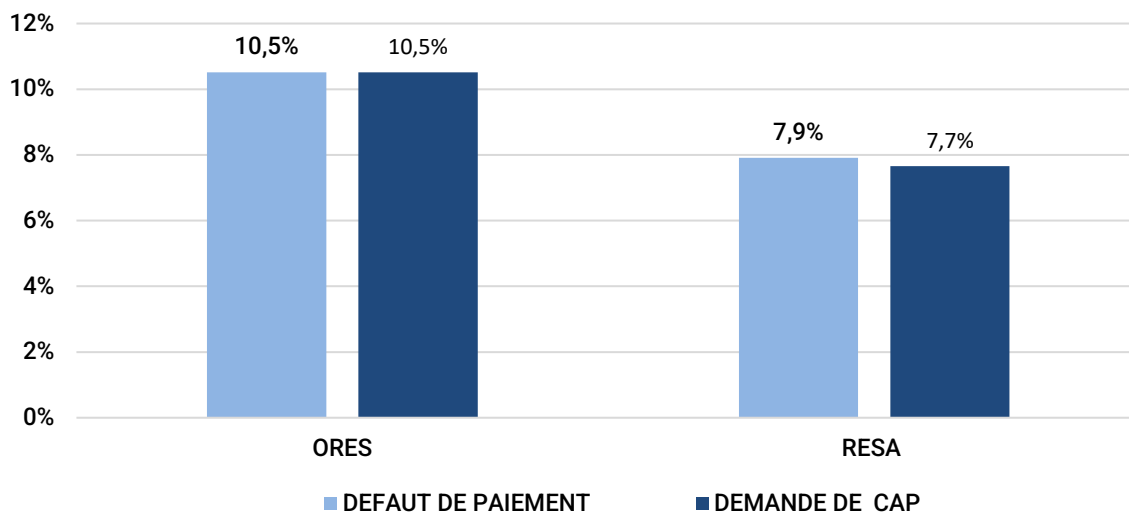


Les deux graphiques ci-après reprennent, par type d'acteur alimentant le client, le pourcentage de la clientèle résidentielle déclarée au moins une fois en défaut de paiement / pour laquelle au moins une demande de placement de compteur à prépaiement en gaz a été introduite au cours de l'année 2022.

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



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



1.5.2.3. Les clients protégés en défaut de paiement

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

Comme l'illustre le tableau ci-dessous, la part des clients protégés dans le total des clients en défaut de paiement en 2022 s'élève à 25 % en électricité et à 27 % en gaz. L'augmentation importante de ces pourcentages depuis 2 ans est notamment la conséquence de l'augmentation du nombre total de clients protégés depuis février 2021, suite à l'octroi temporaire du statut de client protégé aux BIM ³⁵.

On note également que les pourcentages des clients protégés en défaut de paiement dans l'ensemble des clients protégés, à savoir 7 % en électricité et 8 % en gaz, restent assez faibles comparativement aux années 2018 à 2019. Il est également important de rappeler que les chiffres de l'année 2020 étaient exceptionnellement bas.

TABLEAU 1 NOMBRE DE CLIENTS PROTÉGÉS DÉCLARÉS EN DÉFAUT DE PAIEMENT/POUR LESQUELS AU MOINS UNE DEMANDE DE PLACEMENT DE COMPTEUR À PRÉPAIEMENT A ÉTÉ INTRODUITE³⁶

ELECTRICITE	2018	2019	2020	2021	2022
Part des clients protégés parmi les clients en défaut de paiement	19 %	17%	18 %	25 %	25 %
Part des clients en défaut de paiement dans les clients protégés	12 %	10%	5 %	6 %	7 %
Part des clients protégés parmi les clients en défaut de paiement chez un fournisseur	15 %	12%	14 %	21 %	20 %
Part des clients en défaut de paiement dans les clients alimentés par le fournisseur social	14 %	12%	6 %	7 %	10 %
GAZ	2018	2019	2020	2021	2022
Part des clients protégés parmi les clients en défaut de paiement	20 %	18%	18 %	29 %	27 %
Part des clients en défaut de paiement dans les clients protégés	14 %	11%	5 %	7 %	8 %
Part des clients protégés parmi les clients en défaut de paiement chez un fournisseur	16 %	14%	14 %	23 %	22 %
Part des clients en défaut de paiement dans les clients alimentés par le fournisseur social	13 %	12%	4 %	10 %	9 %

En 2022, le fournisseur social a déclaré au moins une fois en défaut de paiement 10 % des clients protégés qu'il alimente en électricité et 9 % en gaz.

Chez les fournisseurs commerciaux, la part des clients protégés en défaut de paiement parmi le total des clients qu'il a déclaré en défaut de paiement en 2021 s'élève à 20 % en électricité et à 22 % en gaz.

1.6. LE PLACEMENT DU COMPTEUR À PRÉPAIEMENT

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

Avant de pouvoir consommer de l'électricité ou du gaz, le client équipé d'un compteur à prépaiement doit d'abord recharger son compteur à prépaiement d'un certain montant. À défaut de crédit suffisant, l'alimentation est coupée - situation désignée par le vocable d'« autocoupure » - de sorte que pour pouvoir disposer à nouveau d'électricité ou de gaz, le client est dans l'obligation de procéder à un rechargement. Le compteur à prépaiement dispose toutefois d'une réserve, un crédit de secours, pour laisser le temps au client procéder à un rechargement lorsque son crédit est épuisé. C'est le GRD qui, à la demande du fournisseur ou du client, place le compteur à prépaiement dans l'habitation du client.

³⁵ Pour de plus amples informations à ce sujet, nous vous invitons à consulter le chapitre 1.4.2.

³⁶ La CWaPE ne disposant pas du nombre de clients en défaut de paiement pour l'année 2020, elle a repris pour l'année 2020, les pourcentages de clients pour lesquels une demande de placement de compteur à prépaiement a été introduite.

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

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

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

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

Les articles 31 à 37 *bis* de l'AGW OSP électricité et 34 à 40 de l'AGW OSP gaz définissent les différentes étapes et les délais minima à respecter pour procéder au placement ou à la réactivation³⁷ 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.

Soulignons que les étapes et délais relatifs à l'activation de la fonction de prépaiement d'un compteur communicant n'avaient pas encore été définis dans la législation en 2022. En surplus les procédures devaient être adaptées afin de se conformer au cadre légal prévu par les « décrets juge de paix ». Le Gouvernement wallon a donc communiqué en janvier 2023 un projet d'arrêté ministériel déterminant les procédures d'activation de la fonction à prépaiement et abrogeant les arrêtés ministériels du 03 mars 2008. La CWaPE a remis en février 2023 son avis (avis CD-23b17-CWaPE-0925) sur ce projet. Les dispositions de ce projet n'étaient toutefois pas entrées en vigueur en 2022, elles n'auront pas d'impact sur les procédures et données relatives à l'année 2022.

De manière simplifiée, les étapes minimales prévues par la législation wallonne relatives au placement ou à la réactivation d'un compteur à prépaiement en cas de défaut de paiement d'un client en 2022 peuvent être résumées comme suit :

- le fournisseur déclare le client en défaut de paiement et, si le montant de sa dette est d'au moins 100 EUR pour une énergie ou de 200 EUR pour une facture combinée³⁸, il peut demander le placement d'un compteur à prépaiement au gestionnaire de réseau de distribution ;

³⁷ 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.

³⁸ La disposition prévoyant que le fournisseur ne peut demander le placement d'un compteur à budget que si le client a atteint un montant minimal de dettes est entrée en vigueur le 1er avril 2019.

- dans les 10 jours de la réception de la demande, le GRD doit envoyer un courrier au client pour l'informer notamment de la date et de la plage horaire du placement du compteur à prépaiement. Ce courrier lui précise également que si le placement ne peut avoir lieu à la date convenue, pour cause d'absence du client ou de refus d'accès, son alimentation en énergie pourra être suspendue ;
- le GRD se rend au domicile du client à la date convenue et place le compteur à prépaiement. Si le placement ne peut avoir lieu car le client n'est pas présent ou refuse le placement du compteur à prépaiement, le GRD doit laisser un avis de passage au client et en informer son fournisseur qui peut alors demander la suspension de l'alimentation du client ;
- la procédure peut être suspendue en cas d'accord des parties quant au paiement de la dette.

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

Par ailleurs, le GRD dispose, à dater de la demande initiée par le fournisseur, de quarante jours pour finaliser la procédure de placement du compteur à prépaiement³⁹. Depuis le 13 décembre 2021, si le gestionnaire de réseau dépasse, pour des raisons qui lui sont imputables, le délai de placement de 40 jours, il est alors redevable au fournisseur qui a introduit la demande de placement, d'une intervention forfaitaire, et le client reste alimenté par son fournisseur commercial.

Le coût du placement d'un compteur à prépaiement en 2022 est facturé au client 100 EUR en électricité et 150 EUR en gaz.

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

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

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

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 ou des compteurs communicants avec fonction de prépaiement sont repris ci-après sous le vocable « placement de compteur à prépaiement ».

Il est important de souligner, qu'à l'exception des chapitres 1.6.1.4 et 1.6.2.4. dans lesquels cette précision est mentionnée, les données reprises dans la suite de ce chapitre 1.6. ne reprennent pas les remplacements effectués en 2022 de compteurs à budget actifs par des compteurs communicants avec la fonction de prépaiement activée.

Il est également utile de garder à l'esprit dans l'analyse des données de ce chapitre qu'à la suite des inondations de juillet 2021, les GRD et principalement RESA ont mobilisé leurs équipes afin de veiller à la remise en ordre du réseau et afin d'aider les personnes privées d'énergie. Les placements de compteur à prépaiement ont donc été momentanément suspendus. Enfin, dans le cadre de la mise en œuvre du MIG6, les demandes et les placements de compteurs à prépaiement ont également été suspendus durant une grande partie du dernier trimestre 2021⁴⁰. Ces différentes mesures ont eu un impact important sur la diminution du nombre de demandes et de placements de compteurs à prépaiement introduites en 2021. L'augmentation des demandes et des placements de compteurs à prépaiement en

³⁹ Jusqu'au 13 décembre 2021, la législation prévoyait qu'au-delà du délai de 40 jours, le contrat entre le client et son fournisseur était suspendu et que le GRD reprenait provisoirement l'alimentation du client le temps de finaliser la procédure. Cette reprise provisoire par le GRD faisait partie des cas d'alimentation temporaire d'un client par son GRD en tant que fournisseur X³⁹. Toutefois, l'AGW du 19 juillet 2018 prévoit, lors de la mise en production du MIG6, l'abandon de la fourniture X, en cas de retard de placement de compteur à budget.

⁴⁰ Pour de plus amples informations, nous invitons le lecteur à consulter le point 1.2.4. relatif à l'entrée en vigueur du MIG6 et son impact sur les OSP.

2022 par rapport aux années précédentes est notamment la conséquence d'un effet de « rattrapage » des situations qui n'ont pu être finalisées en 2021.

1.6.1. En électricité

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

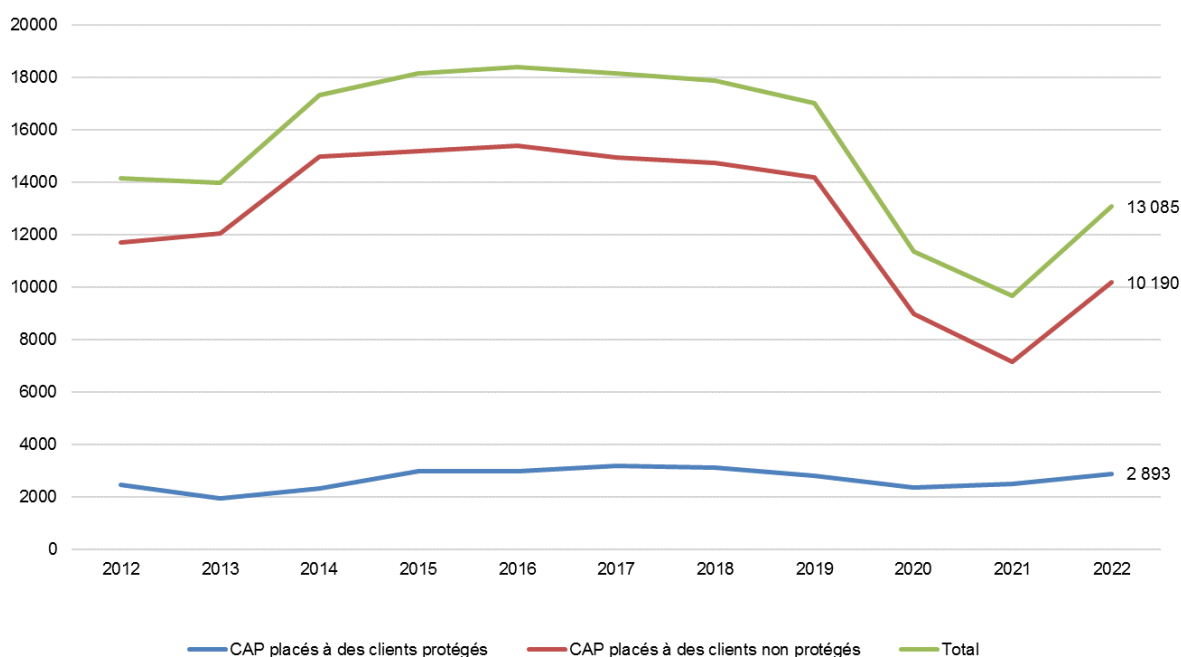
En 2022, le nombre total de **demandes de placement** de compteurs à prépaiement ou le nombre total de **demandes de transfert du client protégé en défaut de paiement vers son GRD** (ci-après demande de drop) s'est élevé à 75 017 ⁴¹, **chiffre en augmentation de 27,7%** par rapport à l'année 2021.

Il est intéressant de souligner que les demandes de placement d'un compteur à prépaiement peuvent aussi être demandées par le client lui-même ou par son CPAS sans qu'une situation de retard de paiement ne soit actée. Ce sont ainsi 310 demandes qui ont été introduites en 2022 par le client lui-même et 64 par les CPAS.

Le nombre total de **placements effectifs** de compteur à prépaiement en électricité en 2022 s'élève à 13 085, soit **une augmentation de 35 %** par rapport à l'année 2021. L'analyse des données communiquées montre que cette augmentation du nombre de placements est nettement plus marquée chez les clients non protégés (+42 %) que chez les clients protégés (+15%)

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

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



⁴¹ Il faut noter qu'une demande de placement ou demande de drop peut être initiée à plusieurs reprises pour un même client et, dès lors, être comptabilisée plusieurs fois dans le nombre total de demandes de placement/demandes de drop communiqués dans ce chapitre.

Parmi les **13 085 compteurs à prépaiement en électricité placés** en 2022, 12 088, soit **92,4 %**, étaient des **compteurs communicants avec la fonction de prépaiement activée**⁴². Ce pourcentage est nettement plus élevé que celui de 2021 où il s'élevait à 39,9%.

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

- si le client apure sa dette envers son fournisseur moyennant le respect des délais légalement prévus, il peut demander **l'annulation** de la procédure de placement à son fournisseur ou à son GRD si celui-ci agit en tant que fournisseur social. Ce sont ainsi près de **56%** des demandes de placement de compteur à prépaiement qui ont été annulées en 2022 en raison de l'apurement total de la dette du client, ou éventuellement de la conclusion d'un plan de paiement ;
- dans **20 %** des cas, ce sont les situations de déménagement ou de changement de fournisseur qui donnent lieu à l'**abandon** de la demande de placement ;
- dans **20,9 %** des cas, les demandes ont abouti à un **placement effectif** des compteurs à prépaiement ;
- le client peut également être **absent** lors du placement d'un compteur à prépaiement, ou le **refuser** notamment en raison de l'image parfois négative associée à celui-ci ou lorsqu'il est en litige avec son fournisseur sur les montants dus. Le logement peut également être **inhabité** lorsque le GRD se présente pour placer le compteur à prépaiement. Dans ces cas, la procédure se poursuivra, soit par l'abandon, soit par une annulation de la procédure, soit par la coupure du point. **Enfin, finalement quelques 3,1% de l'ensemble des demandes de placement de compteur à prépaiement ont abouti à une coupure de l'alimentation du client en 2022.**⁴³

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

Les AGW OSP⁴⁴ prévoient que le fournisseur informe le client du montant exact de sa dette au moment du placement du compteur à prépaiement. Par ailleurs, ces arrêtés interdisent explicitement que la dette antérieure au placement du compteur à prépaiement soit récupérée au travers des rechargements du compteur.

Afin d'évaluer l'évolution de la dette entre le moment de la demande de placement de compteur à prépaiement et le moment du placement effectif du compteur à prépaiement, la CWaPE a demandé aux acteurs du marché de lui communiquer pour l'année 2022, le montant de la dette moyenne de leurs clients à ces deux moments précis.

Le montant de la dette moyenne en électricité au moment de la **demande de placement du compteur à prépaiement** pour l'ensemble des clients résidentiels en 2022 était de **496,6 EUR** soit une **augmentation de 10,3 % par rapport à l'année 2021**. Ce montant s'élève à 508,6 EUR chez les fournisseurs commerciaux, et à 312,3 EUR chez les GRD.

Le montant de la dette moyenne en électricité au moment du **placement effectif du compteur à prépaiement** pour l'ensemble des clients résidentiels⁴⁵ en 2022, était de **643,5 EUR**, soit une **majoration de 28,7 % par rapport à l'année 2021**. Ce montant moyen est plus important pour les clients alimentés par un fournisseur commercial, où il s'élève à 647 EUR, que celui constaté pour les clients protégés alimentés par les gestionnaires de réseau de distribution, soit 466,2 EUR.

L'augmentation du montant de la dette moyenne au moment du placement du compteur à prépaiement en 2022 peut notamment s'expliquer par les délais plus importants entre le moment où le fournisseur a introduit sa demande et le placement effectif du compteur à prépaiement (voir point ci-dessus) et également par l'augmentation des prix de l'énergie qui a débuté au dernier trimestre 2021 pour s'accroître très fortement dans le courant de l'année 2022.

⁴² Ces données ne reprennent pas les remplacements en 2022 de compteur à budget actifs par des compteurs communicants avec la fonction de prépaiement activée.

⁴³ De plus amples informations sur la coupure de l'alimentation du client sont présentées dans le chapitre réservé aux coupures.

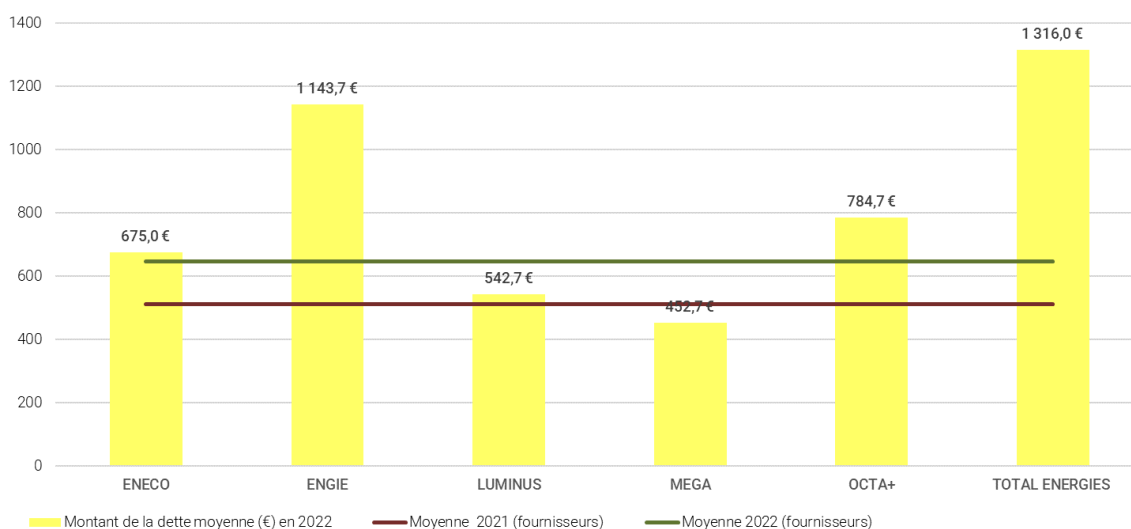
⁴⁴ Article 35 de l'AGW OSP électricité, article 37 de l'AGW OSP gaz.

⁴⁵ 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.

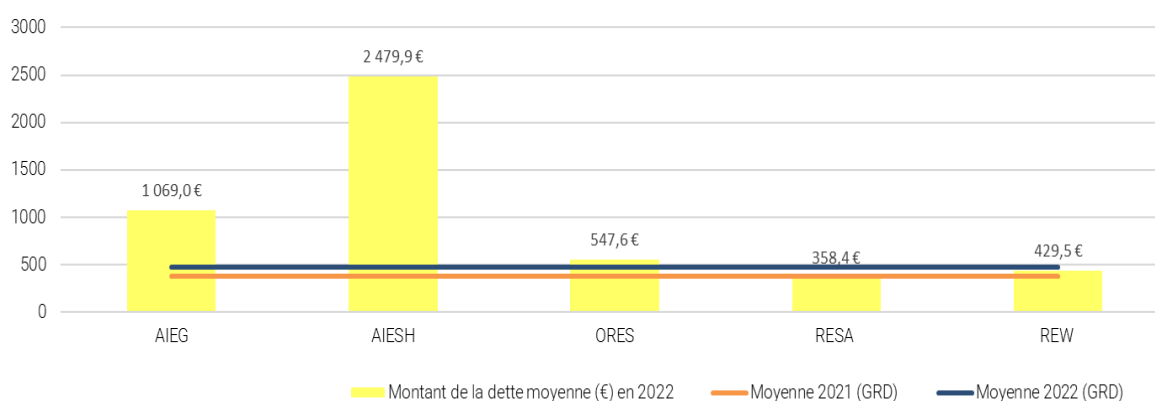
Entre le moment de la demande de placement du compteur à prépaiement et le moment du placement effectif du compteur à prépaiement, le montant de la dette moyenne pour l'ensemble des clients résidentiels augmente de 29,6 %.

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

GRAPHIQUE 21 MONTANT DE LA DETTE MOYENNE (EUR) AU MOMENT DU PLACEMENT DU COMPTEUR À PRÉPAIEMENT EN ÉLECTRICITÉ CHEZ LES FOURNISSEURS COMMERCIAUX⁴⁶



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

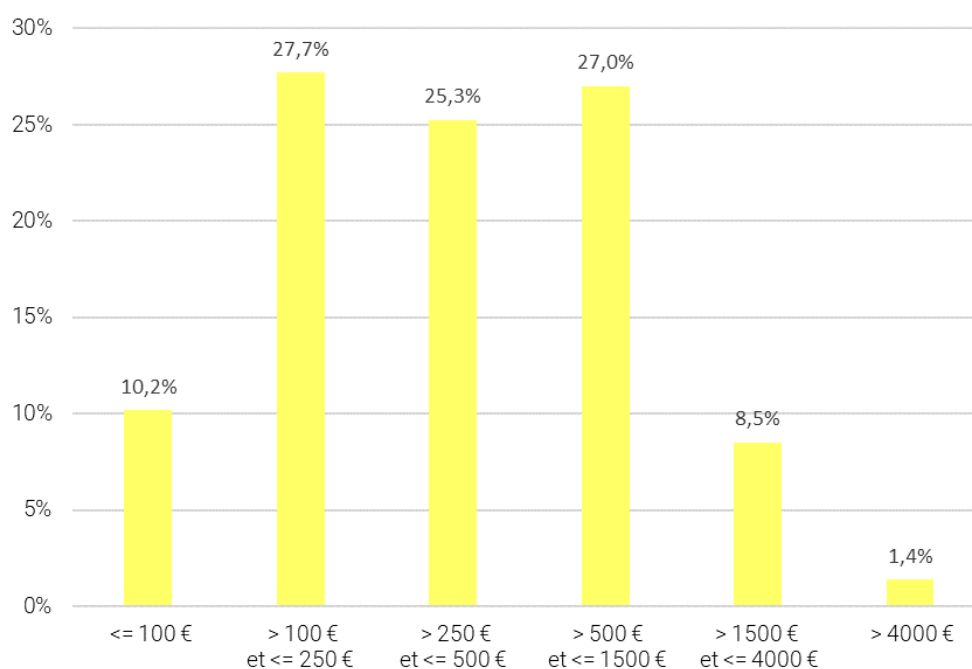


Concernant les GRD de plus petite taille (à savoir l'AIEG, l'AIESH et le REW), le nombre de clients déclarés en défaut de paiement par le GRD qui se sont vu placer un compteur à prépaiement en 2022 est inférieur à 10. Le montant de la dette moyenne est donc fortement influencé par ce très faible nombre de cas.

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

⁴⁶ Le fournisseur COCITER n'ayant eu qu'un seul client qui s'est vu placer un compteur à prépaiement en 2022 n'apparaîtra pas sur ce graphique.

GRAPHIQUE 23 SEGMENTATION DES CLIENTS (EN % DU TOTAL DES CLIENTS QUI SE SONT VU PLACER UN COMPTEUR À PRÉPAIEMENT DURANT L'ANNÉE 2022) EN FONCTION DU MONTANT DE LA DETTE AU MOMENT DU PLACEMENT DU COMPTEUR À PRÉPAIEMENT **EN ÉLECTRICITÉ**



On peut constater du graphique ci-dessus que dans 10% des cas, le placement d'un compteur à prépaiement a eu lieu alors que leur dette était inférieure ou égale à 100 EUR. Cette situation peut s'expliquer pour diverses raisons dont les suivantes :

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

On peut constater que, parmi les clients qui se sont vu placer un compteur à prépaiement en 2022, 36,9% des clients présentaient des dettes plus importantes (montants supérieurs à 500€). Ce pourcentage est plus élevé qu'en 2021 où il s'élevait à 29,6%.

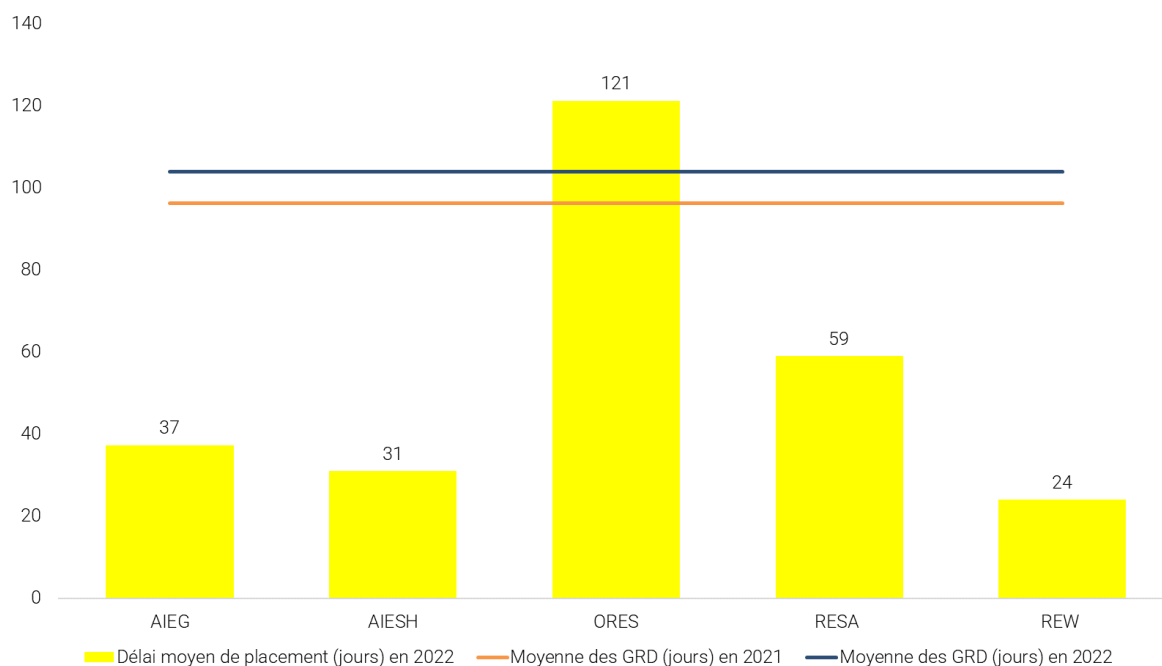
1.6.1.3. Le délai de placement du compteur à prépaiement en électricité

Le **délai moyen de placement des compteurs à prépaiement** en électricité pour l'ensemble des GRD en 2022 est de **104 jours**. Ce chiffre augmente de 8,1 % par rapport à l'année 2021 où il était de 96 jours. L'augmentation significative du délai moyen de placement sur les trois dernières années est principalement constatée sur le territoire d'ORES et s'explique essentiellement par les mesures d'aide prises par le Gouvernement wallon dans le cadre de la Covid-19 et de la hausse des prix de l'énergie, des inondations de juillet 2021 ainsi que suite à l'entrée en vigueur du MIG6. Ces différents événements ont donné lieu à des périodes de suspension ou d'interdiction de placements de compteurs à prépaiement ayant ensuite comme conséquence un retard dans la procédure de placement des compteurs à prépaiement.

Parmi les compteurs à prépaiement électricité placés sur l'année 2022, 28,6 % ont été placés dans le respect du délai de quarante jours. Ce pourcentage est légèrement inférieur aux 30,3 % constatés en 2021.

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

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



Enfin, la CWaPE constate que, 56,6 % des compteurs à prépaiement en électricité ont été placés lors de la première visite du GRD au domicile du client.

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

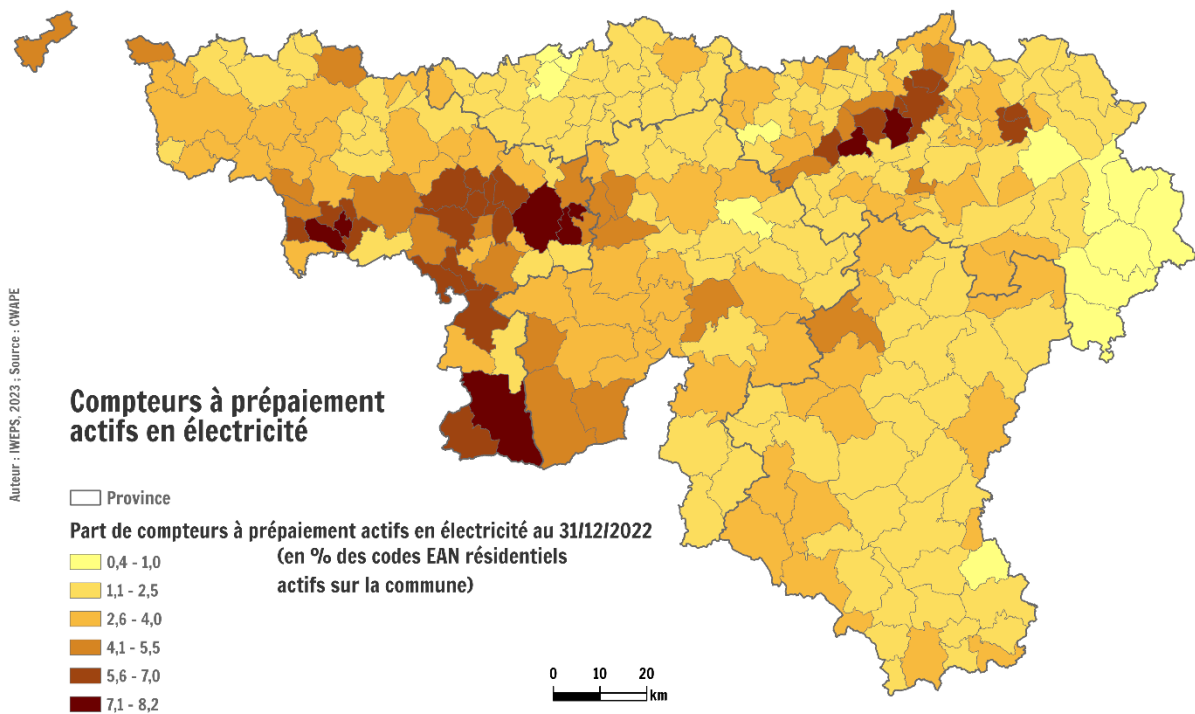
Fin 2022, le nombre de compteurs à prépaiement actifs⁴⁷ pour l'électricité placés sur le territoire de la Wallonie s'élevait à **67 290**. Parmi ceux-ci, 33 953, soit **50,5 % d'entre eux étaient des compteurs communicants avec la fonction de prépaiement activée**, et 33 337, soit **49,5 % étaient des compteurs à budget**. Le pourcentage des compteurs communicants parmi les compteurs à prépaiement **a nettement augmenté par rapport à 2021** où il était de 18,1%

En 2022, les GRD ont procédé au remplacement de 11 731 compteurs à budget actifs en électricité par des compteurs communicants avec la fonction de prépaiement activée.

Quelque **4 %** de l'ensemble des clients résidentiels wallons disposaient d'un compteur à prépaiement actif en électricité fin 2022. Ce pourcentage est légèrement supérieur à celui constaté pour l'année 2021 où il était de 3,8 %. Le pourcentage **des clients protégés** équipés d'un compteur à prépaiement actif s'élevait à la fin de l'année 2022 à **5,4 %**, pourcentage inférieur à l'année 2021 où il s'élevait à 5,6 %.

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

⁴⁷ Certains compteurs à budget peuvent avoir la fonction de prépaiement désactivée. Ils fonctionnent alors comme des compteurs normaux.



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

Lorsqu'un client protégé se voit placer un compteur à prépaiement en électricité, celui-ci est équipé d'un limiteur de puissance. Ce limiteur permet au client, dans le cas où il n'est plus en mesure de recharger la carte de son compteur à prépaiement, de bénéficier d'une fourniture minimale garantie d'électricité (ci-après FMG) de dix ampères pendant six mois. L'alimentation du client sous FMG reste toutefois à charge du client, situation susceptible de générer une dette liée à la consommation sous limiteur.

Bien que la FMG soit souvent considérée comme une aide prévue pour les clients protégés sous compteur à prépaiement, il apparaît que, dans la majorité des situations, le client protégé ne se rend pas toujours compte qu'il active la fonctionnalité de « limiteur de puissance » de son compteur et génère ainsi une dette qui peut, dans certains cas, atteindre des montants conséquents. Afin d'éviter cet effet pervers, depuis le 1^{er} avril 2019, l'activation et le suivi de la fourniture minimale garantie ont été fortement modifiés par le décret programme du 17 juillet 2018 et par l'AGW du 19 juillet 2018. Ces deux textes légaux conditionnent désormais l'activation de la FMG à une demande du CPAS et à une information du client sur les conséquences de son utilisation. Ils encadrent également davantage le suivi du client qui ne règle pas ses dettes liées à cette FMG avec *in fine* le recours à la CLE⁴⁸. L'AGW du 19 juillet 2018 précise également que le CPAS peut demander à tout moment la désactivation de la FMG.

Fin 2022, le nombre de compteurs à prépaiement avec la fonction limiteur de puissance activée s'élevait à 265 compteurs, contre 347 en 2021 et représente 0,4 % du total des compteurs à prépaiement actifs en électricité.

⁴⁸ Pour de plus amples informations à ce sujet, voir le chapitre consacré à la CLE FMG.

Soulignons que les « décrets juge de paix » prévoient l'activation automatique de la fourniture minimale garantie pour tous les compteurs à prépaiement en électricité qui seront placés auprès de clients protégés après le 1^{er} janvier 2023.

1.6.2. En gaz

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

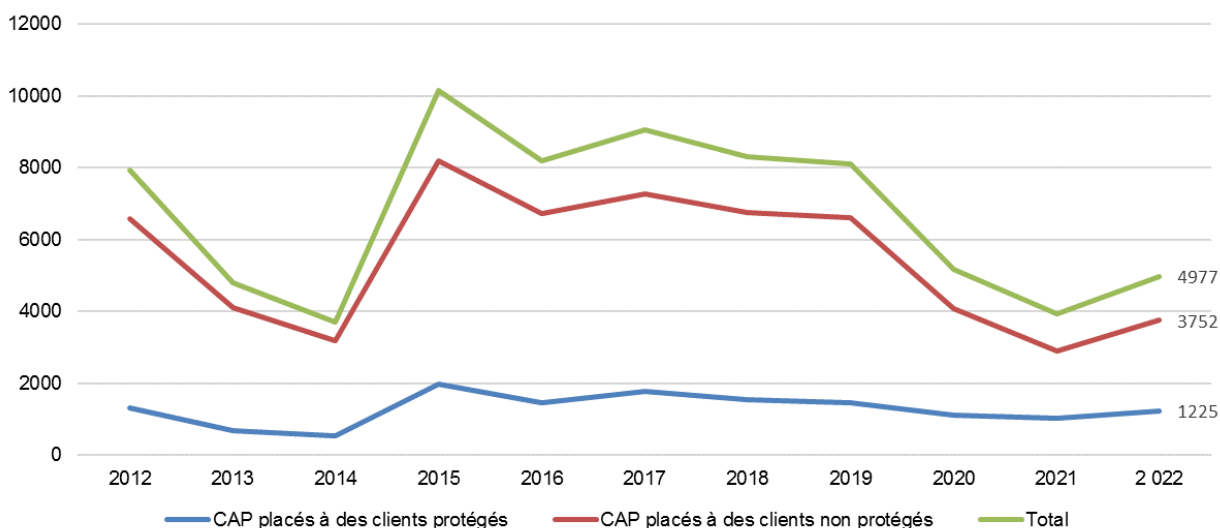
Le nombre total de demandes de placement⁴⁹ de compteurs à prépaiement gaz et le nombre total de demandes de drop introduites par les fournisseurs et les GRD augmentent en 2022 avec un total de 38 235 demandes, **soit une augmentation de 36,6 % par rapport à 2021**.

Comme en électricité, les demandes de placement d'un compteur à prépaiement peuvent aussi être demandées par le client lui-même ou par son CPAS. Ce sont ainsi 226 demandes qui ont été introduites en 2022 par le client lui-même et 50 par les CPAS.

Le nombre de compteurs à prépaiement gaz effectivement placés en 2022 **augmente de 26,8 %** par rapport à l'année précédente pour arriver à un total de 4 977 compteurs à prépaiement gaz placés. Parmi ceux-ci, 1 225 ont été placés auprès de clients protégés et 3 752 auprès de clients non protégés. L'augmentation du nombre de compteurs à prépaiement gaz placés en 2022 est plus importante chez les clients non protégés (+ 29,8 %) que chez les clients protégés (+18,4 %).

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

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



Le déploiement des compteurs communicants avec la fonction de prépaiement activée a démarré plus tardivement en gaz qu'en électricité. Ainsi sur les **4 977 compteurs à prépaiement en gaz placés** en 2022, 64,8 % étaient des **compteurs communicants**⁵⁰.

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

⁴⁹ 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.

⁵⁰ Rappelons, comme indiqué précédemment, que ces chiffres ne tiennent pas compte du remplacement des compteurs à budget gaz actifs, par des compteurs communicants avec la fonction de prépaiement activée.

- ce sont ainsi **55 %** des demandes de placement de compteur à prépaiement qui ont été **annulées** en 2022 en raison de l'apurement total de la dette du client, ou éventuellement de la conclusion d'un plan de paiement ;
- dans **25 %** des cas, ce sont les situations de déménagement ou de changement de fournisseur qui donnent lieu à l'**abandon** de la demande de placement ;
- dans **16,4 %** des cas, les demandes ont abouti à un **placement effectif** des compteurs à prépaiement ;
- le client peut également être **absent** lors du placement d'un compteur à prépaiement, ou le **refuser** notamment en raison de l'image parfois négative associée à celui-ci ou lorsqu'il est en litige avec son fournisseur sur les montants dus. Le logement peut également **être inhabité** lorsque le GRD se présente pour placer le compteur à prépaiement. Dans ces cas, la procédure se poursuivra, soit par l'abandon, soit par une annulation de la procédure, soit par la coupure du point. **Enfin, quelques 3,6 % de l'ensemble des demandes de placement de compteur à prépaiement ont abouti à une coupure de l'alimentation du client en 2022⁵¹.**

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

Le montant de la dette moyenne au moment de la **demande de placement d'un compteur à prépaiement gaz** pour l'ensemble des clients résidentiels **a augmenté de 18,7 % entre 2021 et 2022** et s'élève à **518,7 EUR** pour 2022. Ce montant s'élève à 542 EUR chez les fournisseurs commerciaux et à 211 EUR chez les GRD.

Il est à constater que le montant de la dette au moment du **placement effectif du compteur à prépaiement gaz** pour l'ensemble des clients résidentiels en 2022, soit **641 EUR ; a augmenté de 42,5 % par rapport à l'année 2021**. Ce montant moyen est nettement plus élevé chez les fournisseurs commerciaux (651 EUR) que chez les GRD (345 EUR)⁵².

Les considérations reprises dans le chapitre pour l'électricité pour expliquer l'augmentation de la dette au moment du placement du compteur à prépaiement trouvent également à s'appliquer pour le gaz.

Entre le moment de la demande de placement d'un compteur à prépaiement, et le placement effectif du compteur à prépaiement gaz, le montant de la dette moyenne de l'ensemble des clients a augmenté de 23,6 %.

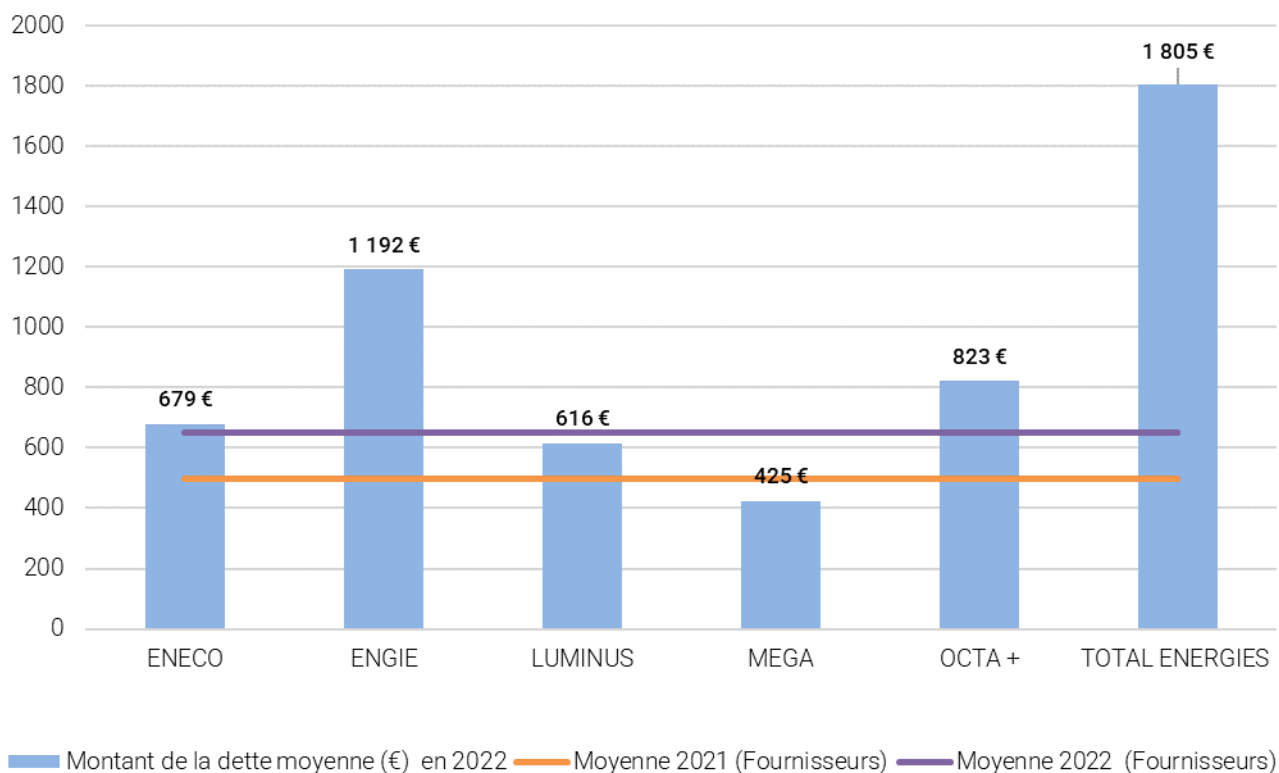
Les graphiques ci-dessous illustrent ces informations et mettent en évidence les variations entre les acteurs du marché. Pour les fournisseurs de plus petite taille qui ont un nombre très faible de clients qui se sont vu placer un compteur à prépaiement durant l'année 2022, le montant de la dette moyenne au moment du placement du compteur à prépaiement gaz peut être fortement influencé par ce nombre de cas très faible.⁵³

⁵¹ De plus amples informations sur la coupure de l'alimentation du client sont présentées dans le chapitre réservé aux coupures.

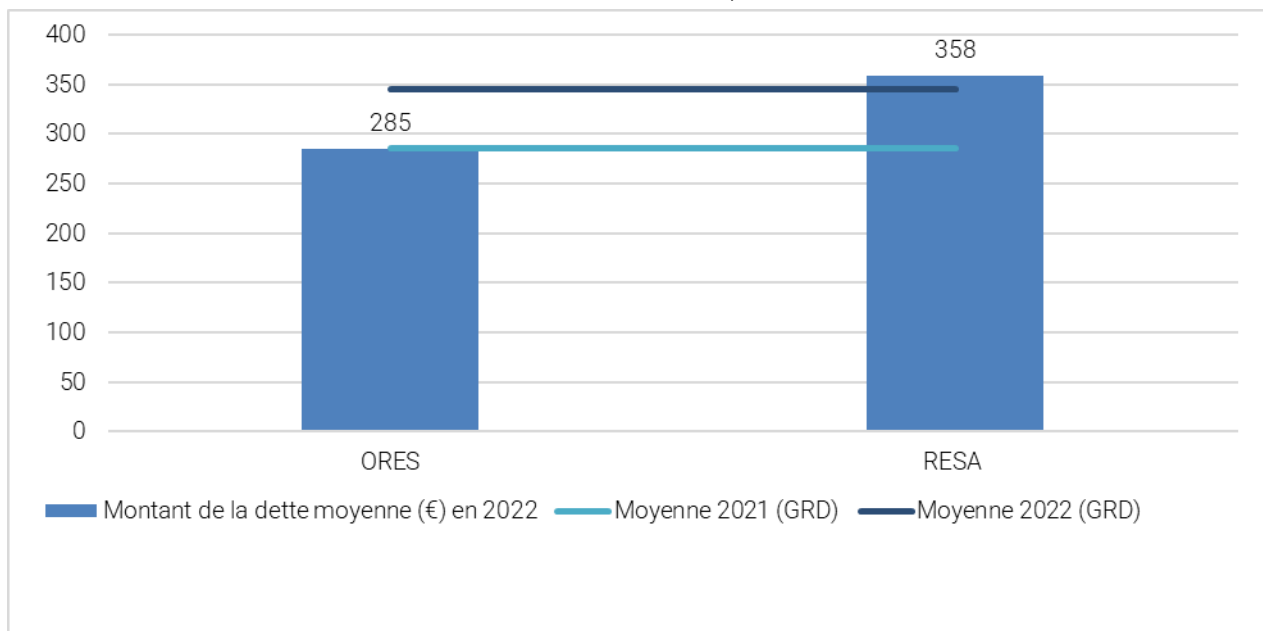
⁵² Rappelons que la différence importante constatée entre les fournisseurs commerciaux et les GRD s'explique notamment par le fait que les GRD nous ont communiqué les informations pour les clients sociaux qu'ils alimentent au tarif social.

⁵³ Le fournisseur DATS24 n'ayant pas su nous communiquer ces informations ne figurera pas dans ce graphique

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

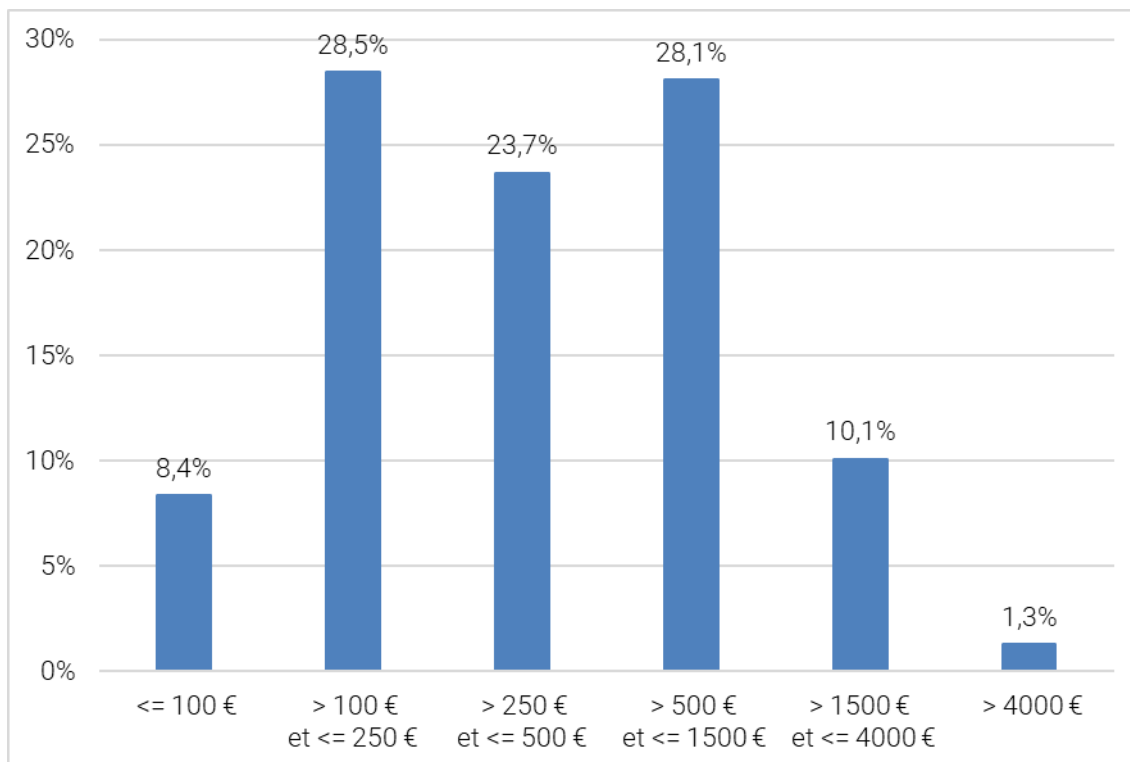


GRAPHIQUE 27 MONTANT DE LA DETTE MOYENNE (EUR) AU MOMENT DU PLACEMENT DU COMPTEUR À PRÉPAIEMENT EN GAZ CHEZ LES GRD EN TANT QUE FOURNISSEURS SOCIAUX



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

GRAPHIQUE 28 SEGMENTATION DES CLIENTS (EN % DU TOTAL DES CLIENTS QUI SE SONT VU PLACER UN COMPTEUR À PRÉPAIEMENT DURANT L'ANNÉE 2022) EN FONCTION DU MONTANT DE LA DETTE AU MOMENT DU PLACEMENT DU COMPTEUR À PRÉPAIEMENT **EN GAZ**



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

On peut constater que, parmi les clients qui se sont vu placer un compteur à prépaiement en 2022, 39,5% des clients présentaient des dettes plus importantes (montants supérieurs à 500€). Ce pourcentage est plus élevé qu'en 2021 où il s'élevait à 25,4%.

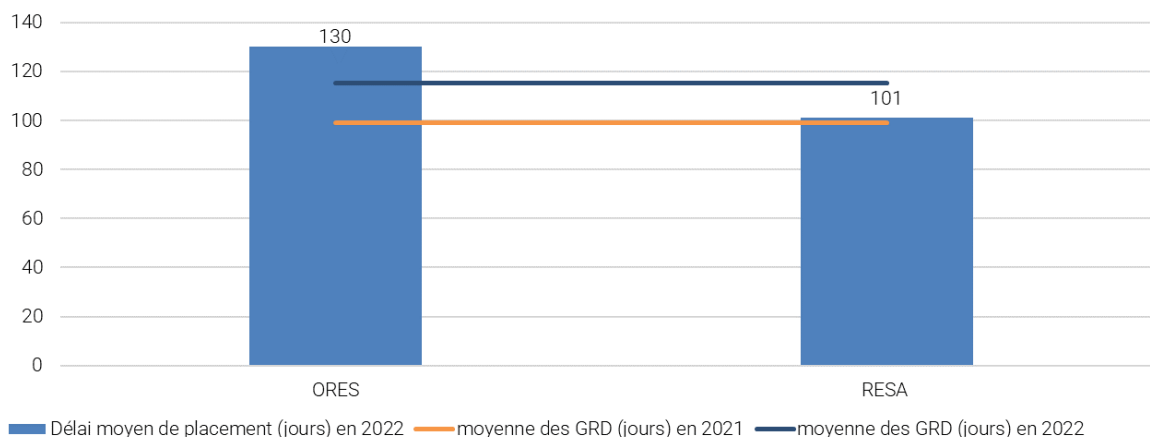
1.6.2.3. Le délai de placement des compteurs à prépaiement en gaz

Le délai moyen de placement des compteurs à prépaiement en gaz pour l'ensemble des GRD en 2022 est **de 115,4 jours**. Ce délai est supérieur à celui repris pour l'année 2021 où il était 99 jours. Les considérations relatives aux événements impactant les délais de placement d'un compteur à prépaiement qui sont reprises dans le chapitre consacré à l'électricité trouvent également à s'appliquer pour le gaz.

Parmi les compteurs à prépaiement gaz placés sur l'année 2022, 10,5 % ont été placés dans le respect du délai de quarante jours.

Le graphique ci-dessous illustre le délai moyen de placement des compteurs à prépaiement gaz par GRD pour l'année 2022.

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



En 2022, 51 % des compteurs à prépaiement en gaz ont été placés lors de la première visite du GRD.

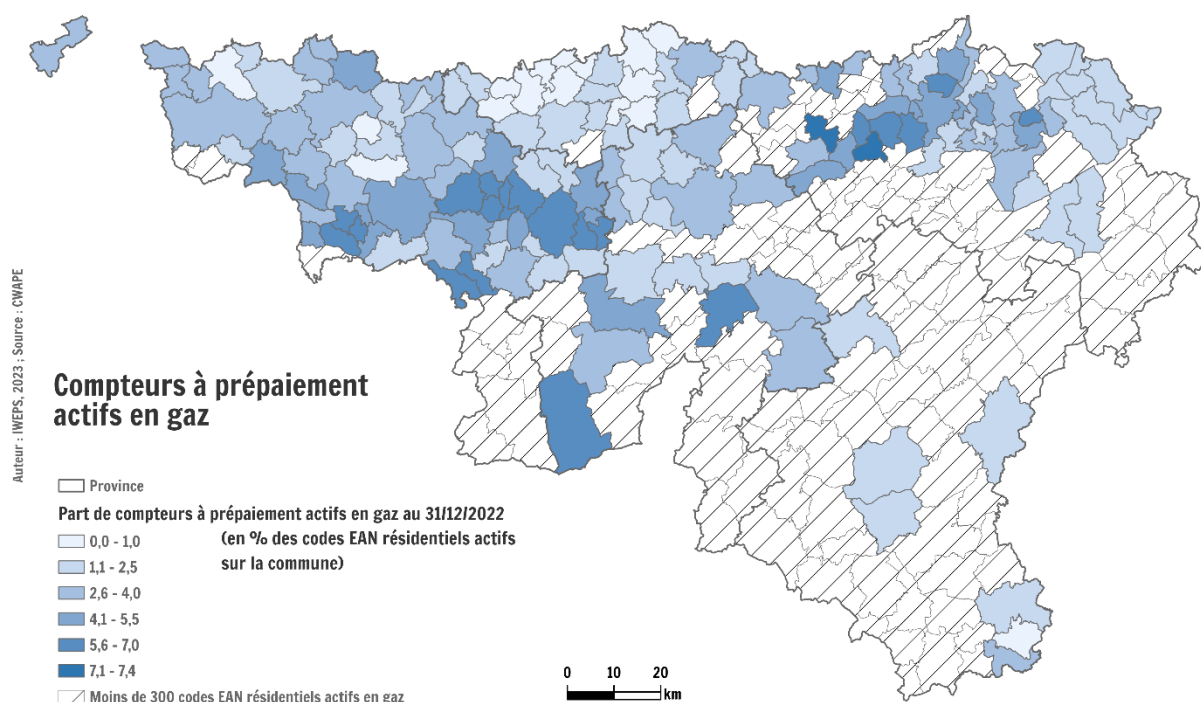
1.6.2.4. Le nombre total de compteurs à prépaiement en gaz actifs en Wallonie

Fin 2022, le nombre de compteurs à prépaiement en gaz actifs sur le territoire de la Wallonie s'élevait à 29 764. Parmi ceux-ci, 8 512 soit **28,6 % d'entre eux étaient des compteurs communicants avec la fonction de prépaiement activée**. Le pourcentage des compteurs communicants parmi les compteurs à prépaiement a nettement augmenté par rapport à 2021 où il était de 4,3 %.

En 2022 les GRD ont procédé au remplacement de 4 085 compteurs à budget actifs en gaz par un compteur communicant avec la fonction de prépaiement activée. Certains des compteurs communicants placés en 2022 en remplacement des compteurs à budget actifs ont été désactivés au cours de l'année. Ce qui explique notamment la différence entre le nombre de compteurs communicants avec fonction de prépaiement placés et le nombre de compteurs communicants en prépaiement encore actifs à la fin de l'année 2022.

Quelques 4,2 % de l'ensemble des clients résidentiels wallons disposent d'un compteur à prépaiement actif en gaz. Le pourcentage des clients protégés équipés d'un compteur à prépaiement actif en 2022 s'élevait à 5,2 % contre 5,7 %, en 2021.

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



1.7. LES RECHARGEMENTS DES COMPTEURS À PRÉPAIEMENT

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

1.7.1. Les lieux de rechargement

Ainsi, afin de pouvoir recharger son **compteur à prépaiement**, le client disposait en 2022 des possibilités suivantes

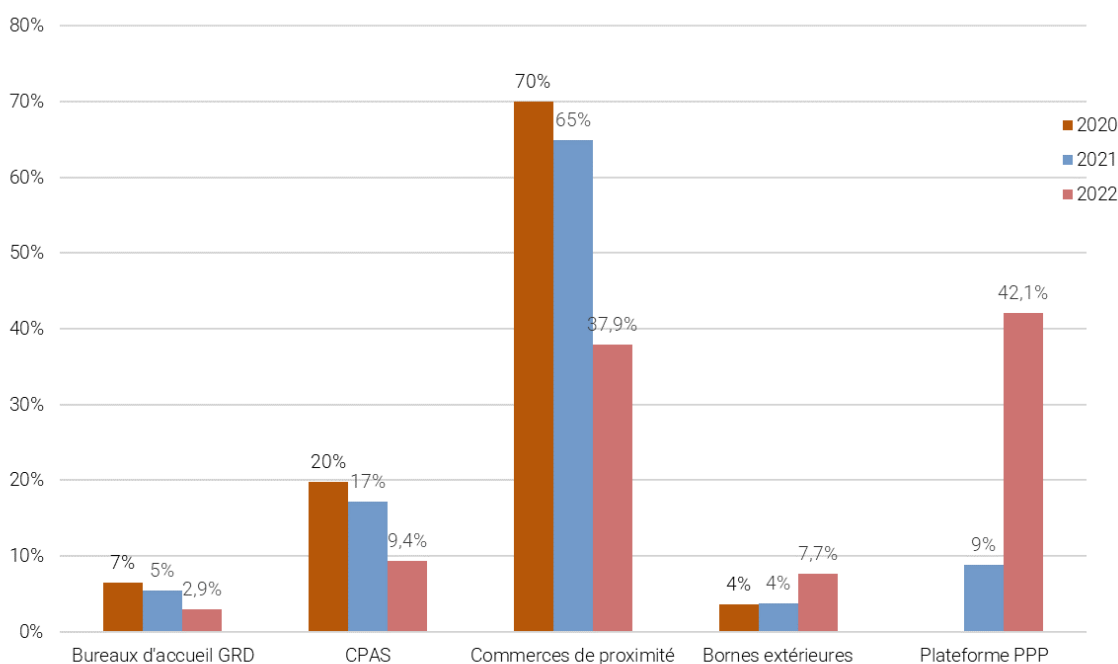
- le ou les bureaux d'accueil de son GRD ;
- les CPAS équipés d'un dispositif de rechargement ;
- les terminaux Xenta dans les commerces de proximité ;
- les éventuelles bornes de rechargement extérieures installées par les GRD (uniquement disponibles sur le territoire d'ORES).
- la plateforme de prépaiement PPP (uniquement pour les compteurs communicants dont la fonction de prépaiement est activée)

Le client équipé d'un **compteur communicant dont la fonction de prépaiement est activée** dispose en plus des lieux de rechargement prévus pour les compteurs à budget précisés ci-dessus, de la possibilité de pouvoir recharger son compteur communicant via une plateforme de gestion des prépaiements (appelée plateforme ppp) disponible en ligne via les sites internet des GRD. L'espace de gestion des prépaiements disponible en ligne permet au client :

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

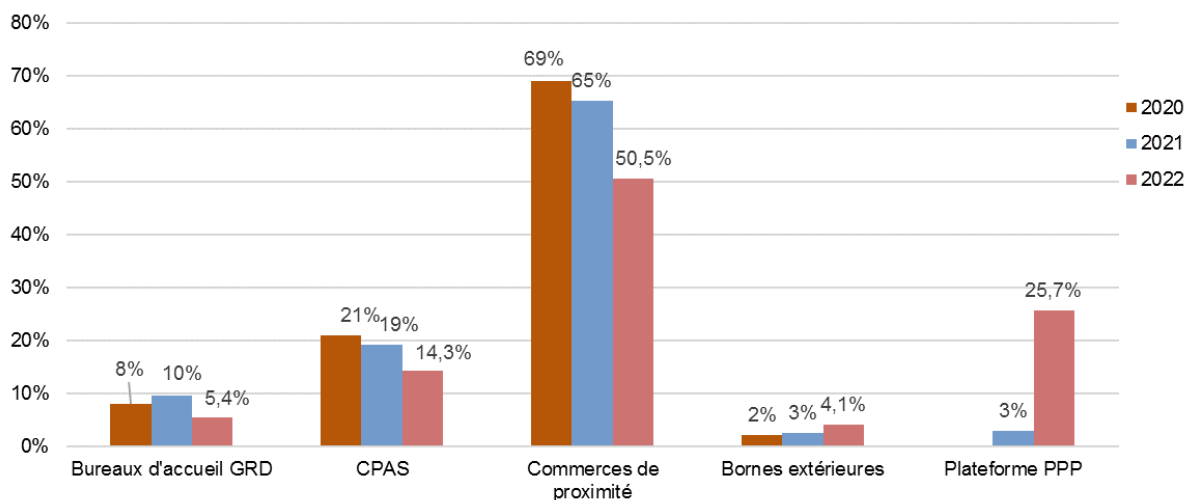
Les graphiques ci-après présentent l'évolution du nombre de rechargements des compteurs à prépaiement (compteur à budget et compteur communicant dont la fonction de prépaiement est activée) en électricité et en gaz en fonction du lieu de rechargement sur les trois dernières années. Comme on pourra le constater, les rechargements via la plateforme de rechargement PPP rencontrent de plus en plus de succès. Cette évolution est en lien direct avec l'augmentation du nombre de compteurs communicants à prépaiement placés soit suite à une nouvelle situation de défaut de paiement, soit en remplacement d'un ancien compteur à budget.⁵⁴ .

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



⁵⁴ Cf chapitres 1.6.1.4 et 1.6.2.4 qui présentent le nombre de compteurs à prépaiement placés sur le territoire des GRD en distinguant les compteurs à budget des compteurs communicants.

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



En électricité, la plateforme de prépaiement PPP est la voie privilégiée pour effectuer un rechargement de son compteur à prépaiement, en gaz ce sont les commerces de proximité. Cette différence s'explique notamment par le déploiement plus tardif des compteurs communicants en prépaiement en gaz.

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

1.7.2. Les montants des rechargements effectués sur les compteurs à prépaiement

Comme indiqué précédemment, pour pouvoir consommer de l'énergie avec un compteur à prépaiement, le client doit recharger son compteur d'un certain montant. Le crédit disponible diminuera au gré des consommations effectives du client sur base du tarif en euros par kWh programmé dans son compteur (il s'agit du tarif social⁵⁵ pour les clients protégés et du tarif du fournisseur X⁵⁶ pour les clients non protégés).

Pour les clients non protégés le tarif programmé dans le compteur ne correspond pas au tarif prévu dans le contrat de fourniture conclu avec leur fournisseur commercial. En 2022, il était techniquement trop compliqué pour les gestionnaires de réseau de distribution d'encoder pour chaque client non protégé en prépaiement le tarif qui correspond à son contrat.

La facture annuelle permet de régulariser la différence qui existe entre les deux tarifs (celui du contrat et celui programmé dans le compteur à prépaiement), sur la base de la consommation du client et du tarif commercial prévu dans le contrat qui lie le client à son fournisseur commercial. La facture présente soit un remboursement en faveur du client, soit un montant à payer en fonction des prépaiements effectués par le client.

Les données ci-dessous présentent les montants rechargés sur les compteurs à prépaiement en distinguant les vecteurs énergétiques.

Le montant total des rechargements effectués a fortement augmenté entre 2021 et 2022 tant en électricité qu'en gaz. Cette évolution est principalement la conséquence de l'augmentation des prix de l'énergie en 2022. Toutefois c'est le nombre de rechargements qui est en forte augmentation, alors que le montant moyen des rechargements est resté relativement stable.

⁵⁵ Tarif du fournisseur social tel que publié par la CREG et modifié tous les trois mois

⁵⁶ Tarif du fournisseur X tel que publié par la CREG et modifié tous les trois mois

1.7.2.1. En électricité

Le montant total des rechargements des compteurs à prépaiement en électricité actifs durant l'année 2022 s'élève à 64 451 373 EUR. Ce chiffre, en augmentation de 47 % par rapport à l'année 2021.

Le montant moyen chargé lors de chaque rechargement pour l'ensemble des clients résidentiels équipés d'un compteur à prépaiement actif pour l'année 2022 s'élève à **45,6 EUR**, montant légèrement supérieur à l'année 2021 où il s'élevait à 43,7 EUR.

1.7.2.2. En gaz

Le montant total des rechargements effectués sur les compteurs à prépaiement en gaz actifs durant l'année 2022 s'élève à 17 948 268 EUR. Ce chiffre est en augmentation de 66,8 % par rapport à l'année 2021.

Le montant moyen rechargé est légèrement supérieur **en gaz** par rapport à l'électricité et s'élève à **50,9 EUR**.

1.8. LES AUTOCOUPURES

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

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

Une fois la fourniture interrompue, le client qui dispose **d'un compteur à budget**, peut activer le crédit de secours en appuyant sur le bouton prévu à cet effet. L'enclenchement du crédit de secours va permettre au client d'être temporairement alimenté en énergie et de lui laisser le temps matériel nécessaire pour aller recharger sa carte. Une fois le crédit de secours épuisé et à défaut de rechargement de la carte du compteur à budget, le client sera confronté à une autocoupure en électricité ou en gaz.

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

Le système actuellement en place empêche qu'une coupure de l'alimentation par manque de crédit intervienne en soirée et durant la nuit des jours de semaine ainsi que durant le weekend, du vendredi soir au lundi matin, ce pour autant que le crédit disponible soit positif au moment où la période de non-coupure débute. Cette disposition est prévue tant pour les compteurs à budget que pour les compteurs communicants dont la fonction de prépaiement est activée.

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

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

L'analyse et l'interprétation des données nécessitent de garder à l'esprit pour **les clients équipés d'un compteur à budget** que :

- le système « compteur à budget » ne permet pas de mesurer la durée d'une autocoupure; (cette fonctionnalité est uniquement possible pour les compteurs communicants dont la fonction de prépaiement est activée).
- 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 2022, a visé les **compteurs à prépaiement** présents sur les territoires desservis par l'ensemble des GRD wallons (les chiffres présentés ci-dessous agrègent les données des compteurs à budget « à carte », et des compteurs communicants à prépaiement).

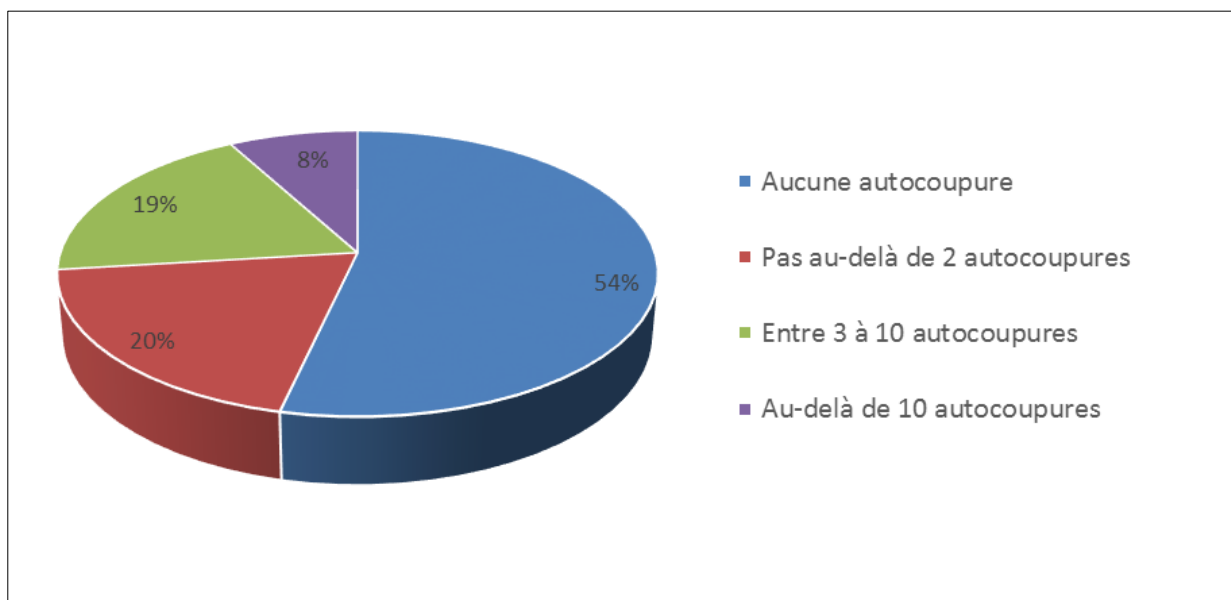
1.8.11. En électricité

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

- pour près de 53,6 % des clients disposant d'un compteur à prépaiement actif en électricité en 2022, aucune autocoupure n'a été enregistrée au cours de l'année 2022, ce pourcentage est en baisse par rapport à l'année 2021 ;
- pour une partie des autres clients (19,5 %), le nombre d'autocoupures ne va pas au-delà de deux ;
- pour 18,9% des clients disposant d'un compteur à prépaiement actif, le nombre d'autocoupures enregistrées varie de trois à dix ;
- pour 8 % des clients disposant d'un compteur à prépaiement actif, le nombre d'autocoupures enregistrées est supérieur à dix.

Le graphique ci-dessous illustre ces informations

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



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

Soulignons que les données communiquées ci-dessous ne présentent que les chiffres des compteurs communicants dont la fonction de prépaiement a été activée au moins un jour sur l'année 2022 (donc pas les compteurs à budget) et qui sont placés sur le territoire d'ORES et de RESA (Etant donné le déploiement plus tardif chez les autres GRD, ces données n'y étaient pas encore disponibles pour l'année 2022).

Une segmentation de la durée des autocoupures rencontrées durant l'année 2022, sur les compteurs communicants en prépaiement en électricité se présente comme suit :

- Pour 32,6 % l'autocoupure a duré **moins d'une heure** ;
- Pour 38,4 % l'autocoupure a duré d'**une heure à six heures** ;
- Pour 16,8 % l'autocoupure a duré de **six heures à un jour** ;
- Pour 3,5 % l'autocoupure a duré de **un jour à deux jours** ;
- Pour 3,4 % l'autocoupure a duré de **deux jours à une semaine** ;
- Pour 1,4 % l'autocoupure a duré d'**une à deux semaines** ;
- Pour 1,1 % l'autocoupure a duré de **deux semaines à un mois** ;
- Pour 2,6 %, l'autocoupure a duré **plus d'un mois**.

Il est à noter que certaines des autocoupures de très longue durée se produisent sans doute dans des logements inoccupés. Il apparaît que 71,1 % des autocoupures durent au maximum six heures, alors que 12,1% des coupures durent plus d'une journée. La possibilité de rechargement en ligne facilite techniquement, pour les consommateurs utilisant la plateforme de prépaiement, le rechargement rapide du solde du compteur communicant.

Janvier est le mois de l'année 2022 où il y a eu le plus grand nombre de compteurs communicants ayant connu au moins une autocoupure, soit 16,3%. Alors **qu'août 2022** est le mois de l'année où il y a eu le moins de compteurs ayant connu au moins une autocoupure (11,4%)

1.8.12. En gaz

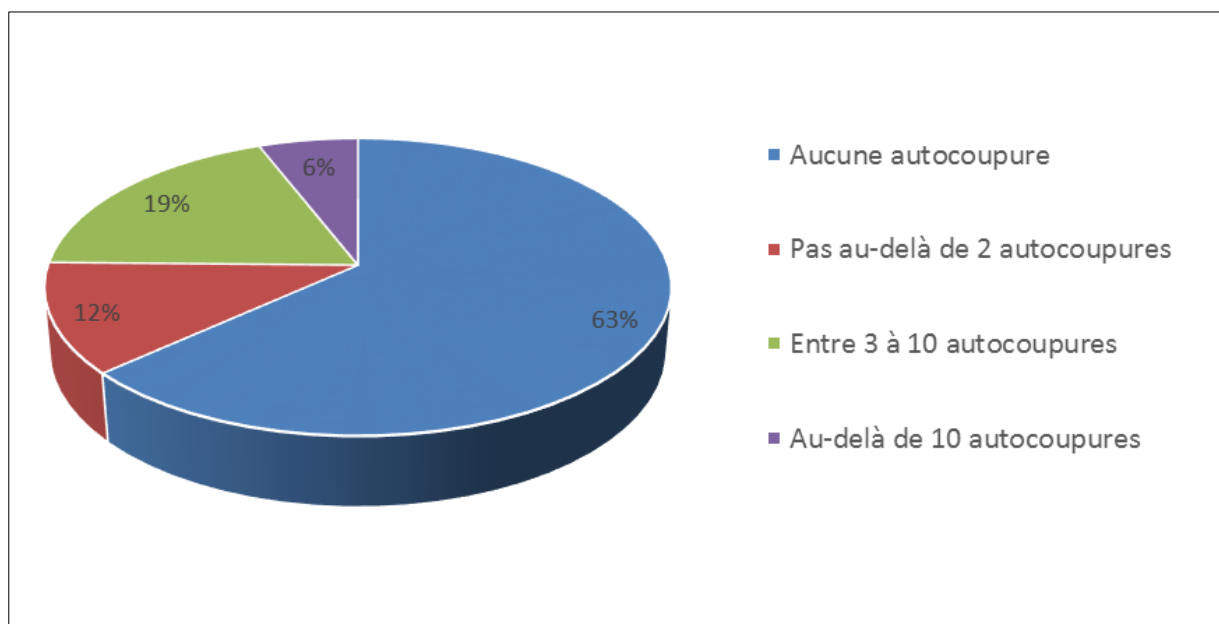
Une analyse similaire a été réalisée sur la même période pour les **compteurs à prépaiement gaz**.

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

- pour 63,3 % des clients disposant d'un compteur à prépaiement actif, aucune autocoupure n'a été enregistrée au cours de l'année 2022, ce pourcentage est légèrement inférieur à celui de l'année 2021, qui s'élevait à 76,9% ;
- pour une partie des autres clients (12%), le nombre d'autocoupures ne va pas au-delà de deux ;
- pour 18,8 % des clients disposant d'un compteur à budget actif, le nombre d'autocoupures enregistrées varie de trois à dix ;
- pour 5,9 % des clients disposant d'un compteur à budget actif, le nombre d'autocoupures enregistrées est supérieur à dix.

Le graphique ci-dessous illustre ces informations.

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



Par ailleurs, il est utile de rappeler que les clients protégés sous compteur à prépaiement ont la possibilité, pour autant qu'ils soient alimentés par leur GRD, de bénéficier d'une aide hivernale en gaz s'ils n'ont plus la possibilité de recharger leur compteur durant la période hivernale.

Comme en électricité, des données plus détaillées pour les compteurs communicants dont la fonction de prépaiement est activée permettent notamment de préciser la durée d'une autocoupure en gaz. Cependant, ces données doivent être relativisées compte tenu du déploiement plus tardif des compteurs communicant en gaz. Le pourcentage de compteurs communicants à prépaiement en gaz parmi le total des compteurs à prépaiement est plus faible qu'en électricité⁵⁷.

Une segmentation de la durée des autocoupures rencontrées durant l'année 2022, sur les compteurs communicants en gaz se présente comme suit :

- Pour 18,8 % l'autocoupure a duré **moins d'une heure** ;
- Pour 26,8 % l'autocoupure a duré d'**une heure à six heures** ;
- Pour 22,3 % l'autocoupure a duré de **six heures à un jour** ;
- Pour 9,3 % l'autocoupure a duré de **un jour à deux jours** ;
- Pour 10,6 % l'autocoupure a duré de **deux jours à une semaine** ;
- Pour 4% l'autocoupure a duré d'**une à deux semaines** ;
- Pour 2,5 % l'autocoupure a duré de **deux semaines à un mois** ;
- Pour 5,8%, l'autocoupure a duré **plus d'un mois**.

Comme en électricité il est à noter que certaines des autocoupures de très longue durée se produisent sans doute dans des logements inoccupés. Quelques 45,6 % des autocoupures en gaz durent au maximum six heures, alors que 32,1% des autocoupures durent plus d'une journée. Ce dernier pourcentage est nettement plus élevé qu'en électricité. La possibilité de rechargement en ligne facilite techniquement, pour les consommateurs utilisant la plateforme de prépaiement, le rechargement rapide du solde du compteur communicant.

⁵⁷ Fin 2022, le nombre de compteurs à prépaiement en gaz actifs sur le territoire de la Wallonie s'élevait à 29 764. Parmi ceux-ci ; 28,6 % d'entre eux étaient des compteurs communicants avec la fonction de prépaiement activée.

Décembre est le mois de l'année 2022 où il y a eu le plus grand nombre de compteurs communicants dont la fonction de prépaiement était activée ayant connu au moins une autocopure, soit 19,7 %. Alors **qu'août 2022** est le mois de l'année où il y a eu le moins de compteurs ayant connu au moins une autocopure (4,4%). Le pourcentage élevé d'autocoupures en gaz en hiver peut notamment s'expliquer par le fait que la majorité de la consommation de gaz est utilisée sur le vecteur du chauffage, mais également par la hausse très importante des prix du gaz sur le dernier trimestre de l'année 2022.

1.9. LES DÉSACTIVATIONS DE LA FONCTION DE PRÉPAIEMENT DES COMPTEURS

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

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

1.9.1. En électricité

Dans le courant de l'année 2022, les GRD ont procédé à la **désactivation de la fonction de prépaiement de 14 208 compteurs en électricité** (compteurs à budget ou compteurs communicant) ; ce chiffre est en augmentation (+11,3 %) par rapport à l'année 2021 et se rapproche des données relatives à l'année 2020.

Les **compteurs à budget** en électricité dont la fonction de prépaiement a été désactivée au cours de l'année 2022 étaient précédemment restés actifs durant une période moyenne de **1 798 jours**, soit un peu plus de quatre ans, période plus importante qu'en 2021 (soit 1 435 jours). Cette durée est nettement moins importante pour les **compteurs communicants** (soit 136,2 jours) étant donné l'installation plus récente de ce type de compteur.

La segmentation de l'information précitée pour 2022 donne les résultats suivants⁵⁸ :

- **12,1 %** des compteurs en électricité dont la fonction de prépaiement a été désactivée au cours de l'année 2022 avaient eu la fonction de prépaiement activée **moins d'un mois** ;
- **21,4 %** des compteurs en électricité dont la fonction de prépaiement a été désactivée au cours de l'année 2022 avaient eu la fonction de prépaiement activée **entre 1 mois et 6 mois** ;
- **16,4 %** des compteurs en électricité dont la fonction de prépaiement a été désactivée au cours de l'année 2022 avaient eu la fonction de prépaiement activée **entre 6 mois et 1 an** ;
- **11,5 %** des compteurs en électricité dont la fonction de prépaiement a été désactivée au cours de l'année 2022 avaient eu la fonction de prépaiement activée **entre 1 an et 2 ans** ;
- **38,6 %** des compteurs en électricité dont la fonction de prépaiement a été désactivée au cours de l'année 2022 avaient eu la fonction de prépaiement activée **au-delà de 2 ans**.

1.9.2. En gaz

En 2022, les GRD ont procédé à la désactivation de la fonction de prépaiement de 5 753 compteurs à prépaiement en gaz, soit une augmentation de 5,3 % par rapport à l'année 2021.

⁵⁸ Informations pour les compteurs à budget et les compteurs communicants

Les compteurs à budget en gaz dont la fonction de prépaiement a été désactivée au cours de l'année 2022 étaient précédemment restés actifs durant une période moyenne de **1 255 jours**, moyenne supérieure à celle de l'année 2021 où elle était de 1 056 jours. Cette durée est nettement moins importante pour les **compteurs communicants** (soit 131 jours) étant donné l'installation plus récente de ce type de compteur.

La segmentation de l'information précitée pour 2022 donne les résultats suivants⁵⁹ :

- **11,2 %** des compteurs en gaz dont la fonction de prépaiement a été désactivée au cours de l'année 2022 avaient eu la fonction de prépaiement activée **moins d'un mois** ;
- **16,2 %** des compteurs en gaz dont la fonction de prépaiement a été désactivée au cours de l'année 2022 avaient eu la fonction de prépaiement activée **entre 1 mois et 6 mois** ;
- **11,7 %** des compteurs en gaz dont la fonction de prépaiement a été désactivée au cours de l'année 2022 avaient eu la fonction de prépaiement activée **entre 6 mois et 1 an** ;
- **12,2 %** des compteurs en gaz dont la fonction de prépaiement a été désactivée au cours de l'année 2022 avaient eu la fonction de prépaiement activée **entre 1 an et 2 ans** ;
- **48,6 %** des compteurs en gaz dont la fonction de prépaiement a été désactivée au cours de l'année 2022 avaient eu la fonction de prépaiement activée **au-delà de 2 ans**.

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

L'objectif de cette section est de mettre l'accent sur l'ampleur des difficultés rencontrées par la clientèle résidentielle dans le paiement de ses factures d'énergie. Pour ce faire, tout client qui, au 31 décembre 2022, n'avait pas honoré une facture de consommation échue émise soit par son fournisseur soit par son GRD est pris en considération, et ce, indépendamment du stade de la procédure de non-paiement auquel il se trouvait à cette même date.

La CWaPE analyse séparément la situation des « clients actifs », soit ceux encore alimentés au 31 décembre 2022 par le fournisseur⁶⁰ ou le GRD chez qui ils accusent un retard de paiement, et celle des « clients inactifs », soit ceux qui ne sont plus alimentés par ce fournisseur ou ce GRD mais qui présente un retard de paiement toujours effectif.

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

1.10.1. Les clients actifs

Fin 2022, ce sont 123 124 clients actifs en électricité, soit 7,4 % du nombre total des clients résidentiels et 61 543 clients actifs en gaz, soit 8,8 % du nombre total de clients résidentiels qui présentaient un retard de paiement de leur(s) facture(s). La proportion totale de clients en retard de paiement est légèrement inférieure en électricité à celle constatée en 2021 où elle était de 8 % et légèrement supérieure en gaz où elle était de 8,7 %. Si le pourcentage des clients actifs en retard de paiement reste relativement stable par rapport à l'année 2021 le montant total des arriérés de paiement a quasiment doublé et s'élève à 61 425 762 EUR en électricité (contre 37 400 156 EUR en 2021) et à 33 232 640 EUR en gaz (contre 15 835 326 EUR en 2021). La hausse des prix de l'énergie explique notamment cette forte augmentation.

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, 6,9 % des clients sont en retard de paiement en électricité et 7,8% en gaz, et par un GRD en tant que fournisseur social, où 23,3 % des clients en

⁵⁹ Informations pour les compteurs à budget et les compteurs communicants

⁶⁰ Etant donné que le fournisseur DATS24 n'a pas su scinder les informations par vecteur énergétique, ses données ne sont pas reprises dans ce chapitre.

électricité et 27,3 % en gaz sont en retard de paiement. En revanche, le montant de la dette moyenne est nettement plus faible chez les GRD étant donné que leurs clients sont alimentés au tarif social et n'ont dès lors pas été aussi fortement impactés par l'évolution des prix de l'énergie⁶¹

TABLEAU 2 RETARD DE PAIEMENT DES CLIENTS RÉSIDENTIELS ACTIFS

CLIENTS ACTIFS		ELECTRICITE		GAZ	
		dette moyenne (€)	% clients	Dette moyenne	% clients
Fournisseur	2018	219 €	8,9%	233 €	10,0%
	2019	238 €	9,3%	239 €	10,4%
	2020	265 €	8,7%	254 €	9,2%
	2021	287 €	7,4%	271 €	8,2%
	2022	526 €	6,9%	602 €	7,8%

GRD	2018	127 €	42,4%	117 €	41,0%
	2019	76 €	33,7%	172 €	19,3%
	2020	217 €	25,0%	178 €	19,1%
	2021	267 €	23,5%	183 €	19,7%
	2022	271 €	23,3%	200 €	27,3%

TOTAL	2018	210 €	9,7%	220 €	11,2%
	2019	222 €	9,9%	235 €	10,7%
	2020	261 €	9,2%	249 €	9,6%
	2021	285 €	8,0%	263 €	8,7%
	2022	499 €	7,4%	540 €	8,8%

Tant en électricité qu'en gaz, il est observé que le pourcentage de clients actifs en retard de paiement se réduit ou reste relativement stable mais que la dette moyenne s'inscrit en nette augmentation tant par rapport à son niveau de 2021 que par rapport au niveau des années antérieures. Cette évolution est notamment une des conséquences de la hausse des prix de l'énergie.

La segmentation des clients actifs en fonction du montant de leur dette fin 2022 se présente comme suit :

- 38,1 % (électricité), 35,4 % (gaz) des clients présentaient une dette inférieure ou égale à 100 EUR ;
- 22,3 % (électricité), 21,1 % (gaz) des clients présentaient une dette comprise entre 100 et 250 EUR ;
- 15,4 % (électricité), 15,6 % (gaz) des clients présentaient une dette comprise entre 250 et 500 EUR ;
- 16,8 % (électricité), 19,1 % (gaz) des clients présentaient une dette comprise entre 500 et 1 500 EUR ;
- 5,9 % (électricité), 7,3 % (gaz) des clients présentaient une dette comprise entre 1500 et 4 000 EUR ;
- 1,5 % (électricité), 1,5 % (gaz) des clients présentaient une dette supérieure à 4 000 EUR.

⁶¹ Pour de plus amples informations sur le tarif social, nous vous invitons à consulter le chapitre 1.4.4.

1.10.2. Les clients inactifs

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

En 2022, le montant de la dette totale en électricité des clients inactifs est en hausse par rapport à l'année 2021 (+ 7,9 %) pour atteindre en électricité un montant de 81 929 536 EUR (74 561 815 EUR chez les fournisseurs commerciaux et 7 367 721 EUR chez les GRD). En gaz, le montant de la dette totale augmente par rapport à l'année 2021 (+ 11,1 %) et s'élève en 2022 à 42 734 973 EUR (38 686 630 EUR chez les fournisseurs commerciaux et 4 048 343 EUR chez les GRD). Tant en électricité qu'en gaz, le nombre total de clients inactifs en retard de paiement diminue en 2022 alors que le montant de la dette moyenne progresse tant chez les fournisseurs commerciaux que chez les GRD.

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

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

TABLEAU 3 RETARD DE PAIEMENT DES CLIENTS RÉSIDENTIELS INACTIFS

CLIENTS INACTIFS		ELECTRICITE		GAZ	
		dette moyenne (€)	# clients	dette moyenne (€)	# clients
Fournisseur	2018	473 €	149 070	452 €	83 290
	2019	413 €	166 525	420 €	92 328
	2020	461 €	146 550	437 €	79 418
	2021	531 €	129 392	479 €	70 870
	2022	572 €	130 233	562 €	68 775
/					
GRD	2018	246 €	36 058	338 €	21 039
	2019	257 €	35 854	315 €	22 518
	2020	264 €	31 486	383 €	19 667
	2021	248 €	28 998	264 €	17 001
	2022	320 €	22 997	277 €	14 620
/					
TOTAL	2018	429 €	185 128	429 €	104 329
	2019	386 €	202 379	400 €	114 846
	2020	426 €	178 036	426 €	99 085
	2021	479 €	158 390	438 €	87 871
	2022	535 €	153 230	512 €	83 395

La segmentation des clients inactifs en fonction du montant de leur dette fin 2022 se présente comme suit :

- 44,4 % (électricité), 42,1 % (gaz) des clients présentaient une dette inférieure ou égale à 100 EUR ;
- 15,3 % (électricité), 16,2 % (gaz) des clients présentaient une dette comprise entre 100 et 250 EUR ;
- 14 % (électricité), 14,6 % (gaz) des clients présentaient une dette comprise entre 250 et 500 EUR ;
- 17,9 % (électricité), 19 % (gaz) des clients présentaient une dette comprise entre 500 et 1 500 EUR ;
- 6,6 % (électricité), 6,6 % (gaz) des clients présentaient une dette comprise entre 1500 et 4 000 EUR ;
- 1,8 % (électricité), 1,5 % (gaz) des clients présentaient une dette supérieure à 4 000 EUR.

1.11. LE MONTANT DES CRÉANCES IRRÉCOUVRABLES COMPTABILISÉES POUR L'ANNÉE 2022

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 2022 ont été rapportées par les fournisseurs commerciaux et les gestionnaires de réseau de distribution.

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

Les chiffres 2022 font état de coûts non-récupérables par point de raccordement de l'ordre de 10,9 EUR en moyenne chez les fournisseurs commerciaux, en baisse par rapport à l'année 2021 où ce montant était de 13,9 EUR. Ce coût moyen globalement observé diffère selon les fournisseurs. De même, chez les GRD agissant en tant que fournisseur social, les coûts non-récupérables par point de raccordement s'élèvent à 100,7 EUR en moyenne, en très nette diminution par rapport à l'année 2021 (204,8 EUR).

2022		
GAZ+ELEC	Moins-value sur réalisation de créances commerciales (compte 642)	Par EAN
GRD	€ 9.081.867	€ 100,7
Fournisseurs	€ 24.831.724	€ 10,9
TOTAL	€ 33.913.591	€ 14,3

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

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

Il s'agit notamment des cas suivants :

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

Ces différentes situations de coupure sont présentées dans ce chapitre.

Dans le cadre de l'analyse des données communiquées dans ce chapitre, il convient de garder à l'esprit les informations suivantes.

Durant l'année 2022, le Gouvernement wallon a également pris des mesures en vue d'une part, d'assurer l'accès à l'énergie des usagers et à soutenir les ménages impactés par les inondations de juillet 2021, et d'autre part afin d'atténuer l'impact sur les consommateurs de la forte hausse des prix de l'énergie.

Certaines de ces mesures encadrent notamment des périodes et situations durant lesquelles il était interdit aux GRD's de procéder à la coupure de l'alimentation en électricité et en gaz des clients résidentiels.

Rappelons notamment :

- le décret du 03 février 2022⁶², qui interdit, jusqu'au 31 mars 2022, les coupures des clients sinistrés suite à une procédure de défaut de paiement et de déménagement.
- le décret du 22 septembre 2022 qui suspend du 1^{er} novembre au 31 décembre 2022 les coupures pour tous les clients résidentiels suite à une procédure de défaut de paiement. Cette mesure a été prise dans l'attente de l'entrée en vigueur, au 1^{er} janvier 2023, des « décrets juge de paix » lesquels interdisent les coupures en électricité et en gaz suite à une situation de défaut de paiement sauf si la coupure a été autorisée par le juge de paix.

Malgré ces mesures, on constate une nette augmentation du nombre de coupures en 2022 par rapport à l'année 2021, conséquences notamment d'un effet de « rattrapage » de situations qui ont été suspendues en 2020 et 2021⁶³ et n'ont pas pu être régularisées entre-temps.

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

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

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

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

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

⁶² Décret du 3 février 2022 relatif aux marchés du gaz et de l'électricité à la suite des inondations du mois de juillet 2021

⁶³ Le Gouvernement wallon a pris, en 2020 et 2021, des arrêtés afin de limiter l'impact de la crise au niveau de l'approvisionnement en électricité et en gaz. Au niveau des arrêtés ayant eu un impact sur les procédures coupures en 2021, il convient de citer l'arrêté du Gouvernement wallon⁶³ du 26 novembre 2020. Cet AGW prévoit la suspension des procédures de coupure, sauf pour des raisons de sécurité, du 08 décembre 2020 jusqu'au 31 mars 2021 et l'arrêté du Gouvernement wallon du 1^{er} avril 2021⁶³ Cet AGW prolonge la période de suspension des coupures jusqu'au 30 juin 2021. Enfin, les inondations de juillet 2021 et la mise en service du MIG6 ont également eu un impact sur la diminution du nombre de coupures réalisées par les GRD en 2021

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

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

Soulignons que les « décrets juge des paix », entrés en vigueur le 1^{er} janvier 2023 interdisent les coupures consécutives d'une situation de défaut de paiement sauf en cas d'accord du juge de paix. Il était dès lors nécessaire de revoir les arrêtés ministériels du 3 mars 2008⁶⁴ encadrant les procédures de placement d'un compteur à budget afin notamment de tenir compte des nouvelles technologies mises en place et notamment des compteurs communicants, mais également afin de respecter les obligations légales prévues par les « décrets juge de paix. ». La CWaPE a remis en février 2023 son avis (avis CD-23b17-CWaPE-0925) sur des projets d'arrêtés ministériels déterminant les procédures d'activation de la fonction à prépaiement et abrogeant les arrêtés ministériels du 03 mars 2008 précités.

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

1.12.1.1. En électricité

En 2022, les GRD ont procédé à un total de **1 952 coupures** de l'alimentation des clients pour refus de placement d'un compteur à prépaiement, chiffre **en très forte augmentation (+ 91 ;6 %)** par rapport à l'année 2021. L'augmentation du nombre de coupures dans ce cadre est plus importante chez les clients non protégés (+97,2 %) que chez les clients protégés (+68 %). Parmi ces suspensions, 85,1 % ont eu lieu hors période hivernale et 14,9 % ont eu lieu durant la période hivernale.

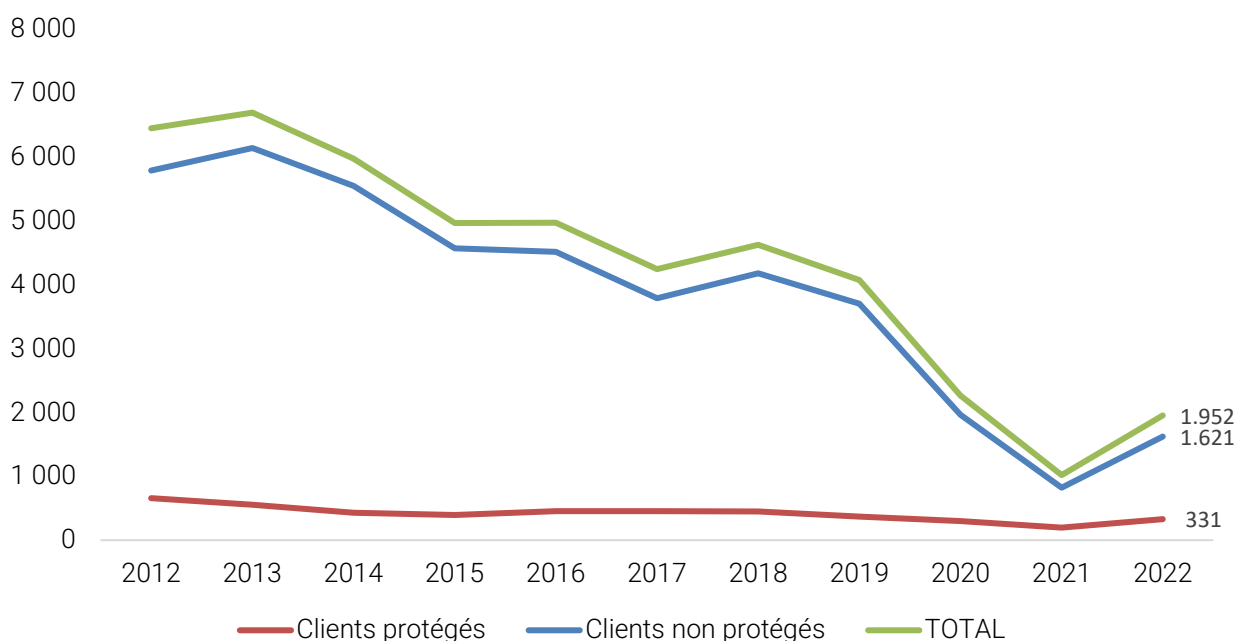
Rappelons que les années 2020 et 2021 avaient vu le nombre de coupures suite à un refus de placement d'un compteur à prépaiement en électricité nettement diminuer (-44% en 2020 et -55% en 2021). Cette diminution était notamment la conséquence des mesures prises par le Gouvernement pour préserver les clients vulnérables durant la crise sanitaire de la COVID-19. Certaines de ces mesures interdisaient les coupures résultant d'une procédure de défaut de paiement⁶⁵. Les inondations du mois de juillet 2021, ainsi que l'entrée en vigueur du MIG 6 durant les derniers mois de l'année 2021 ont également entraîné la suspension d'une série de processus dont les demandes et les placements de compteurs à prépaiement. Tous ces processus ont été relancés durant l'année 2022 (excepté dans les cas où une régularisation de la situation était intervenue entre-temps) entraînant dans certains cas, la coupure de l'alimentation du client.

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

⁶⁴ Arrêtés ministériels du 3 mars 2008 déterminant les procédures de placement d'un compteur à budget et d'activation de la fonction de prépaiement pour l'électricité et pour le gaz.

⁶⁵ Nous vous invitons à consulter les rapports annuels spécifiques relatifs aux années 2020 et 2021 pour de plus amples précisions à ce sujet.

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 PRÉPAIEMENT



Il faut également noter que parmi les points de fourniture coupés pour refus de placement en 2022, 56,8 % ont fait l'objet d'une réouverture endéans le mois. Ces réouvertures ont eu lieu :

- endéans un délai de 15 jours dans 35,4 % des cas ;
- dans un délai entre 15 jours à un mois dans 21,4% des cas.

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

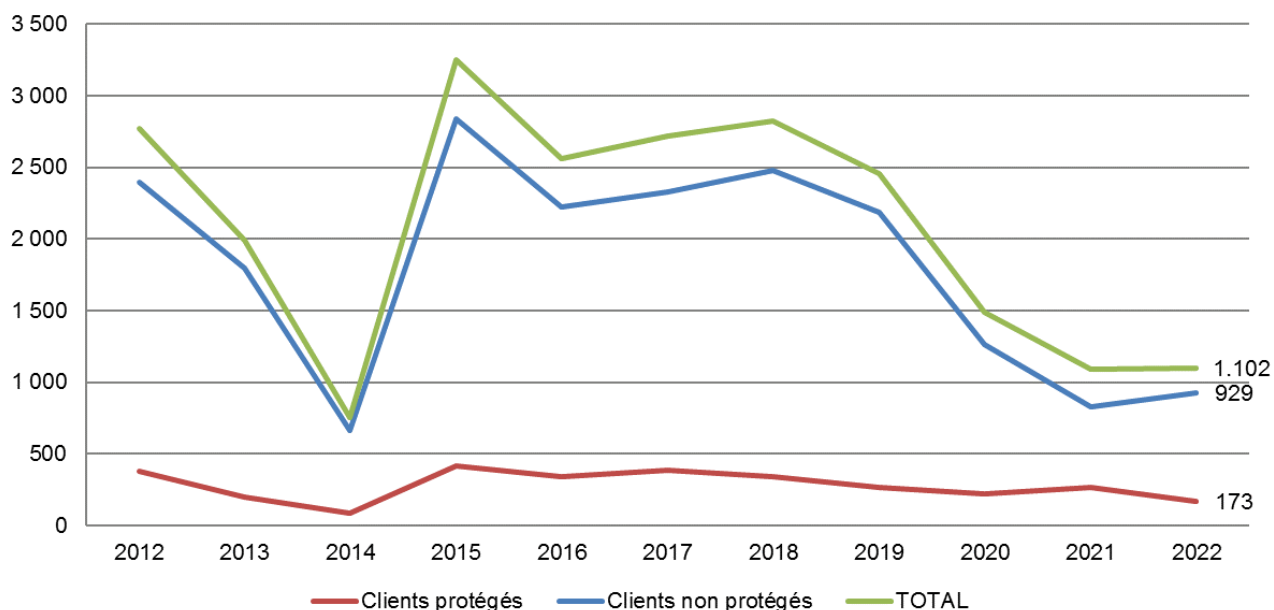
1.12.1.2. En gaz

Quelques **1 102 coupures de gaz** pour refus ou absence du client ou lors du passage du GRD en vue de placer le compteur à prépaiement ont eu lieu en 2022, un **chiffre également en augmentation (+ 0,9 %)** par rapport à l'année 2021, mais dans une proportion beaucoup moins importante que celle constatée en électricité. Le nombre de coupures dans ce cadre diminue chez les clients protégés (-34,2 %), alors que le nombre de coupures auprès de clients non protégés augmente par rapport à l'année 2021 (+12,1 %).

Parmi ces suspensions, 93,7 % ont eu lieu hors période hivernale et 6,3 % ont eu lieu en période hivernale.

Le graphique ci-après illustre sur les dix dernières années, l'évolution du nombre de coupures en gaz pour refus ou absence du client lors du passage du GRD en vue de placer le compteur à prépaiement.

GRAPHIQUE 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 PRÉPAIEMENT



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

Durant l'année 2022, 53,6 % des clients ayant été coupés dans ce cadre ont vu leur alimentation rétablie par le GRD endéans le mois.

1.12.2. Les coupures consécutives à un déménagement problématique

En cas de déménagement, la législation⁶⁶ prévoit que le contrat de fourniture se poursuit à la nouvelle adresse du client et selon les mêmes conditions⁶⁷.

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

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

Les AGW OSP ainsi que l'arrêté ministériel du 3 mars 2008⁶⁸ ont fixé des règles et des démarches à effectuer afin de régulariser ce type de situation dans ce cadre. Cette procédure est appelée « MOZA »⁶⁹.

De manière simplifiée, elle peut être résumée comme suit :

⁶⁶ Article 3bis des AGW OSP

⁶⁷ 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.

⁶⁸ Arrêté ministériel du 3 mars 2008 relatif à la procédure de régularisation prévue dans le cadre d'un déménagement.

⁶⁹ MOZA, du néerlandais : « Move Out Zonder Afspraak », littéralement traduit par « déménagement sans accord ».

- 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 10 jours, le gestionnaire de réseau de distribution n'a reçu aucun suivi à sa demande écrite, il doit se rendre, dans les 15 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 15 jours afin de régulariser la situation ;
- si le « nouvel occupant » refuse de compléter le formulaire de régularisation ou s'il ne réagit pas aux courriers ou à l'avis de passage du GRD, la procédure de MOZA est considérée comme un échec et le GRD peut couper l'alimentation de l'habitation concernée.

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

Soulignons également que les « décrets juge des paix » entrés en vigueur au 1^{er} janvier 2023 n'interdisent pas les coupures consécutives d'un déménagement problématique. Toutefois il était nécessaire de revoir l'arrêté ministériel du 3 mars 2008⁷⁰ encadrant les procédures de déménagement afin notamment de tenir compte des nouvelles technologies et notamment des compteurs communicants, mais également de la nouvelle procédure de déménagement mise en place suite à l'entrée en vigueur du MIG 6. La CWaPE a remis en février 2023 son avis (avis CD-23b17-CWaPE-0925) sur un projet d'arrêté ministériel modifiant l'arrêté ministériel du 03 mars 2008 relatif à la procédure de régularisation prévue dans le cadre d'un déménagement.

Les données ci-dessous présentent les coupures qui ont eu lieu dans le cadre de la procédure de MOZA ou suite à une situation de « ILC problématique ».

1.12.2.1. En électricité

Dans le courant de l'année 2022, les fournisseurs ont introduit au total 50 267 demandes de ILC (MOZA) contre 53 840 demandes en 2021. Le nombre total de coupures réalisées en 2022 suite à une procédure de déménagement problématique, soit **2 244 coupures a augmenté de 0,3 %** par rapport à l'année 2021.

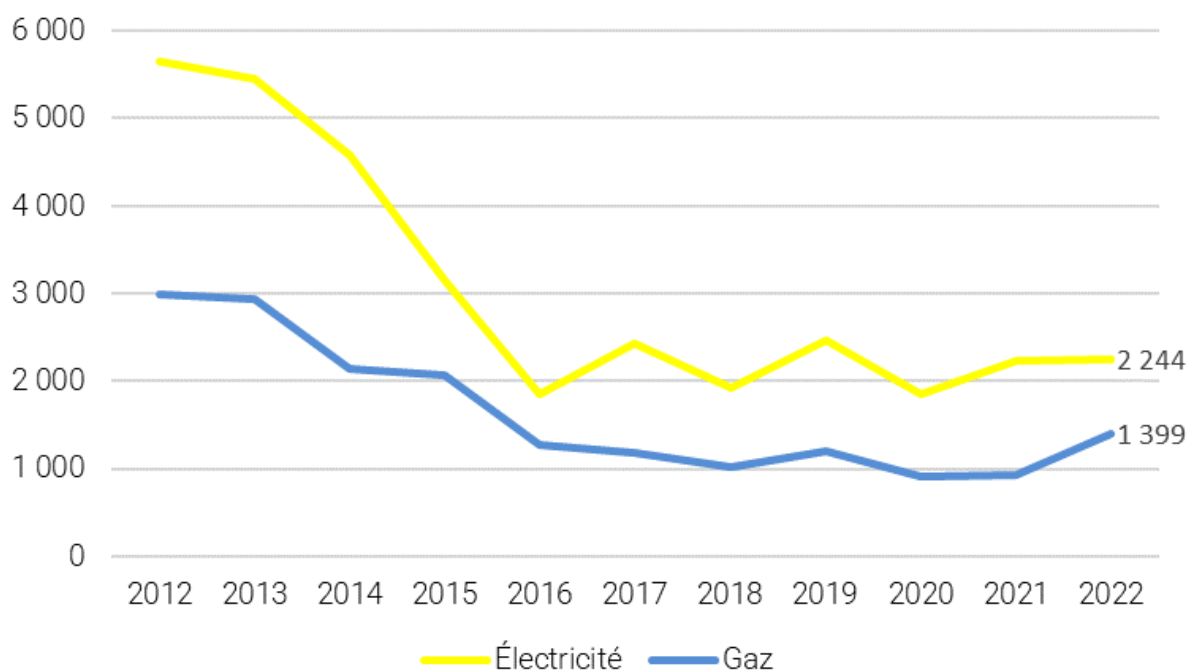
1.12.2.2. En gaz

En ce qui concerne le gaz, les fournisseurs ont introduit en 2022 un total de près de 24 356 demandes de ILC (MOZA), contre 26 063 en 2021. Le nombre total de coupures au gaz réalisées en 2022 dans ce cadre, **soit 1399 coupures augmente de 50,9 %** par rapport à l'année 2021.

⁷⁰ Arrêté ministériel du 3 mars 2008 relatif à la procédure de régularisation prévue dans le cadre d'un déménagement.

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

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



1.12.3. Les coupures consécutives à une fin de contrat

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

Les fins de contrat à l'initiative du client peuvent révéler une certaine dynamique de marché, car elles sont la conséquence, dans la plus grande majorité des cas, d'une démarche volontaire du client afin de changer de fournisseur. La situation est toute autre lorsque la résiliation du contrat ou la non-reconduction du contrat est à l'initiative du fournisseur. Les AGW OSP⁷¹ 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 fournisse à titre temporaire⁷². Cette fourniture doit néanmoins, comme son nom l'indique, être limitée dans le temps. En conséquence, la législation prévoit que, au minimum un mois avant la fin de la période hivernale, le GRD envoie un 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. Soulignons que cette protection durant la période hivernale d'un client résidentiel sans contrat a été conservée dans les « décrets juge de paix ».

⁷¹ Article 10**bis** des AGW OSP électricité et gaz.

⁷² Pour de plus amples informations à ce sujet, consultez le chapitre relatif à l'alimentation temporaire par le fournisseur X.

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 **Leur nombre a toutefois fortement augmenté en 2022 par rapport à l'année 2021**. Ainsi, en 2022, **202 coupures** ont été réalisées dans ce cadre en électricité, contre 98 en 2021, et 69 en gaz, contre 51 en 2021.

1.12.4. Les coupures consécutives à une fraude prouvée

Les AGW OSP⁷³ 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. Ainsi, dans le courant de l'année 2022, **130 coupures** à la suite d'une fraude ont été effectuées en électricité et **33 en gaz**. La CWaPE remarque, comme pour les années précédentes, que la majorité des coupures pour fraude prouvées sont réalisées par RESA. ORES ne comptabilise aucune coupure dans ce cadre.

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

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

Dans cette situation, les AGW OSP⁷⁴ 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'énergie⁷⁵.

Depuis le 1^{er} avril 2019, l'AGW OSP a introduit une disposition prévoyant que cette coupure ne peut avoir lieu en période hivernale et que l'AGW CLE⁷⁶ 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.

Soulignons que l'AGW du 15 décembre 2022⁷⁷ modifie l'AGW CLE en prévoyant dans le cas où la procédure de régularisation présentée ci-dessus est un échec que le GRD doit alors introduire, auprès du juge de paix, une demande de suspension de l'alimentation du client. Cette disposition est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2023 et n'aura donc pas d'impact sur les données reprises dans ce rapport.

⁷³ Article 9 des AGW OSP gaz et électricité.

⁷⁴ Article 27 de l'AGW OSP électricité et 31 de l'AGW OSP gaz.

⁷⁵ Pour de plus amples informations à ce sujet, consultez le chapitre consacré aux CLE.

⁷⁶ Arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale pour l'énergie.

⁷⁷ Arrêté du Gouvernement wallon du 15 décembre 2022 modifiant les arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatifs aux obligations de service public dans le marché de l'électricité et du gaz et l'arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale pour l'énergie.

En 2022, les GRD ont procédé dans ce cadre à la coupure de **206 points d'alimentations en électricité** et de **117 en gaz**, chiffres en nette augmentation par rapport à l'année 2021 où ils étaient respectivement de **89** en électricité et de **11** en gaz. Rappelons que l'année 2021 avait vu le nombre de coupures dans ce cadre nettement diminuer. Les données de l'année 2022 se rapprochent des données de l'année 2020.

1.12.6. Les interruptions de fourniture pour l'année 2022

Le tableau ci-dessous synthétise, pour l'année 2022, 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

	ELECTRICITE 2022	% total suspensions électricité	Evolution 2022 par rapport à 2021	GAZ 2022	% total suspensions gaz	Evolution 2022 par rapport à 2021
Absence de contrat conclu	202	4,3 %	106,1 %	69	2,5 %	35,3%
Fraude prouvée	130	2,7%	21,5 %	33	1,2 %	-75,0%
Perte statut client protégé	206	4,4%	131,5 %	117	4,3 %	963,6%
Echec de la procédure de déménagement	2 244	47,4%	0,3 %	1 399	51,4 %	50,9%
Absence ou refus du client lors du placement du compteur à prépaiement	1.952	41,2%	91,6 %	1.102	40,5 %	0,9%
TOTAL		4 734			2 720	

Le nombre total de coupures, toutes causes confondues, augmente de **33,4 % en électricité en 2022 par rapport à l'année 2021 et de 22,9 % en gaz**. Ce sont les coupures consécutives de la perte de statut du client protégé qui ont connu l'augmentation la plus importante, même si leur nombre reste relativement faible. Rappelons toutefois que le nombre de coupures, toutes causes confondues, avait fortement diminué en 2021 suite aux différentes mesures prises par les Gouvernements suite à la crise sanitaire. Les chiffres de l'année 2022 se rapprochent des chiffres de l'année 2020.

Les coupures pour refus de placement de compteur à prépaiement ou consécutives à l'échec de la procédure de régularisation dans le cadre d'un déménagement constituent tant en électricité qu'en gaz, près de 90 % des cas de coupures sur l'année 2022.

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

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

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

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

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

La législation prévoyait, avant le 13 décembre 2021 (date d'entrée en vigueur du MIG6) que le GRD assure l'alimentation du client, en tant que fournisseur X, à partir du 41^e jour et jusqu'à la finalisation de la procédure de placement d'un compteur à prépaiement, à savoir soit l'annulation ou l'abandon de la procédure, soit le placement du compteur à prépaiement ou la coupure de l'alimentation⁷⁸.

Cette disposition a toutefois été supprimée après le 13 décembre 2021. L'AGW du 19 juillet 2018 prévoit effectivement, **à partir de l'entrée en vigueur du MIG 6, l'abandon de la fourniture X** en cas de retard de placement de compteur à budget. Le client reste alors alimenté par son fournisseur et, si le gestionnaire de réseau dépasse, pour des raisons qui lui sont imputables, le délai de placement, il sera alors redevable au fournisseur d'une intervention forfaitaire.

On peut donc constater, en 2022, une nette diminution du nombre de clients alimentés par le fournisseur X dans ce cadre. Il en reste toutefois quelques centaines, uniquement chez ORES et RESA. Il s'agit de clients pour lesquels la procédure de placement d'un compteur à prépaiement a été lancée avant le 13 décembre 2021 mais qui n'a pas encore pu être finalisée.

Cette situation concernait au 31 décembre 2022 :

- **773** clients en électricité, chiffre en diminution de 80,6 % par rapport à l'année 2021 ;
- **717** clients en gaz, chiffre en diminution de 71,5% par rapport à l'année 2021.

1.13.12. Un client impliqué dans un processus de déménagement problématique (procédure de MOZA/ILC) 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.

La législation prévoit que le GRD assure l'alimentation du client à partir du 31^e jour et jusqu'à la finalisation de la procédure, à savoir, soit la régularisation de la situation, soit la coupure de l'alimentation⁷⁹.

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

En février 2023, la CWaPE a été amenée à remettre un avis sur un projet d'arrêté ministériel modifiant l'arrêté ministériel du 3 mars 2008 relatif à la procédure de régularisation prévue dans le cadre d'un déménagement (avis CD-23b17-CWaPE-0925). Ce projet d'arrêté ministériel adapte les procédures prévues dans le cadre d'un déménagement notamment afin de tenir compte de la disparition du fournisseur X dans ce cadre.

Cette situation concernait au 31 décembre 2022 :

- **1 061** clients en électricité, chiffre en diminution de 60,4 % par rapport à l'année 2021 ;
- **926** clients en gaz, chiffre en diminution de 58,1 % par rapport à l'année 2021.

⁷⁸ Pour de plus amples informations à ce sujet, voir le chapitre consacré au placement du compteur à prépaiement.

⁷⁹ Pour de plus amples informations à ce sujet, voir le chapitre consacré aux coupures consécutives à un déménagement problématique.

1.13.13. 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 CLE⁸⁰ est alimenté temporairement par le GRD au titre de fournisseur X.

Cette situation concernait au 31 décembre 2022 :

- 46 clients en électricité, chiffre en diminution de 57,8 % par rapport à l'année 2021 ;
- 77 clients en gaz, chiffre identique à celui de l'année 2021.

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

1.13.14. 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 période⁸¹.

Cette situation concernait au 31 décembre 2022 :

- 485 clients en électricité, chiffre en augmentation de 58 % par rapport à l'année 2021 ;
- 292 clients en gaz, chiffre en augmentation de 1,7 % par rapport à l'année 2021.

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

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

Cette situation concernait au 31 décembre 2022 :

- 71 clients en électricité ;
- 81 clients en gaz.

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

Au terme de l'année 2022, les GRD fournissaient **2 436 clients en électricité** en tant que fournisseur X, soit 0,1 % du total des clients résidentiels en électricité.

En gaz, les GRD fournissaient **2 093 clients en gaz** en tant que fournisseur X fin 2021, soit 0,3 % du total des clients résidentiels en gaz.

Une diminution importante du nombre de clients alimentés par le fournisseur X entre l'année 2021 et l'année 2022 est observée (-66,2 % en électricité et -58,9 % en gaz). Comme précisé et expliqué ci-dessus, cette diminution est principalement constatée pour les clients alimentés par le fournisseur X en attente de placement du compteur à prépaiement et pour les situations liées à un déménagement problématique. Le nombre de clients alimentés par le

⁸⁰ Pour de plus amples informations à ce sujet, voir le chapitre consacré au Commission locale pour l'énergie.

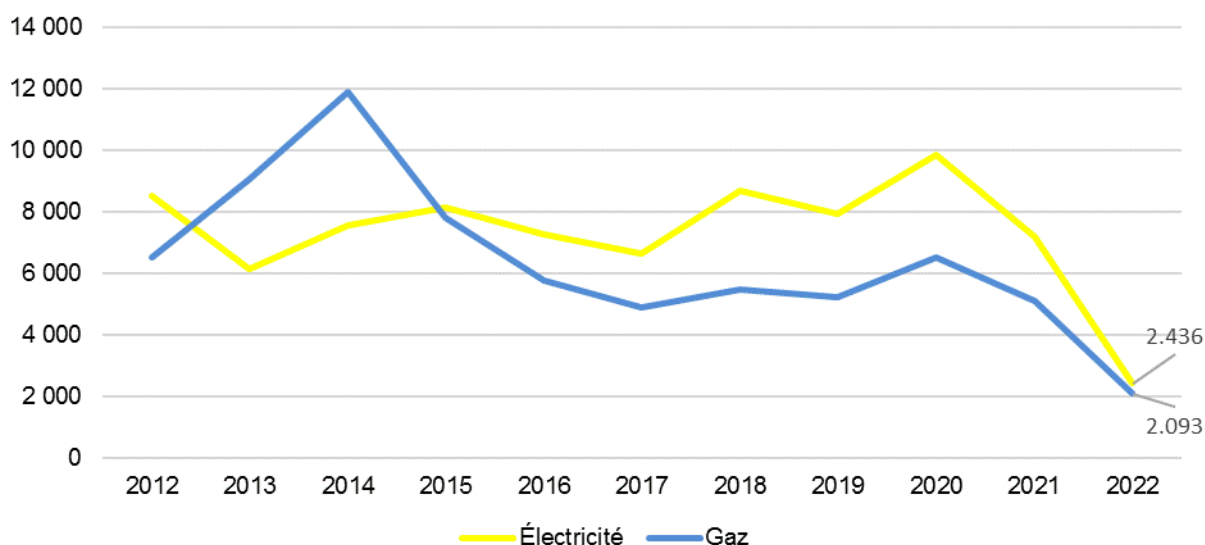
⁸¹ Conformément à l'article 37 bis de l'AGW OSP électricité et à l'article 40 bis de l'AGW OSP électricité.

fournisseur X en raison de l'absence de contrat en période hivernale est par contre en nette augmentation, surtout en électricité, même si le nombre de clients impactés reste assez restreint.

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 faut ici rappeler que l'année 2020 avait été marquée par une augmentation du nombre de clients alimentés par le fournisseur X, conséquence des mesures prises par le Gouvernement wallon durant les deux périodes de confinement et notamment les suspensions des procédures de placement de compteur à prépaiement et de coupure. Les chiffres de l'année 2021 se rapprochent de ceux relatifs à l'année 2019 et sont la conséquence de la régularisation de certaines procédures.

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



1.13.3. La durée de la fourniture X

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

Il faut garder à l'esprit que les périodes de non-coupure mises en place en 2021 et 2022 dans le cadre de la crise sanitaire de la COVID-19, et suite à l'augmentation des prix de l'énergie, les inondations de juillet 2021 la mise en service du MIG6 ont également eu un impact sur l'augmentation de la durée de la fourniture X en 2021 et 2022⁸². De nombreux scénarii n'ayant pu être finalisés à la suite d'une interdiction de coupure, d'un manque de moyens humains, ou de l'interruption des processus ont entraîné le transfert du client vers le fournisseur X. Même si une grande partie des situations ont pu se régulariser en 2022, permettant de réduire drastiquement le nombre de clients sous X, certaines situations plus problématiques et n'ayant donc pas pu se régulariser en 2022 ont entraîné une augmentation importante de la durée sous X.

⁸² Voir les points 1.2.1 et 1.2.4 pour de plus amples informations.

1.13.3.1. En électricité

En électricité, la durée moyenne durant laquelle un client était alimenté par le fournisseur X toutes raisons confondues et tous GRD confondus était de **642 jours**, contre **331 jours** en 2021. Les durées moyennes varient fortement selon les différents GRD ; en effet, cette durée moyenne était de 305 jours à l'AIEG, 0 jour à l'AIESH, 1 jour au REW, 568 jours chez ORES et 729 jours chez RESA.

La répartition des clients alimentés par le fournisseur X au terme de l'année 2022 en fonction de la durée de la fourniture X par le GRD donne les résultats suivants :

- 5 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X moins de 7 jours ;
- 5 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X de 7 jours à 1 mois ;
- 8,5 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X entre 1 et 3 mois ;
- 2,1 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X entre 3 et 6 mois ;
- 2,2 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X entre 6 mois et un an ;
- 77,2% depuis plus d'un an.

1.13.3.2. En gaz

En gaz, la durée moyenne durant laquelle un client était alimenté par le fournisseur X toutes raisons confondues et tous GRD confondus est supérieure à l'électricité et s'élève à **763 jours en 2022**, contre **423 jours en 2021**. Notons que cette durée est de 545 jours chez ORES et de 856 jours chez RESA.

La répartition des clients alimentés par le fournisseur X en gaz au terme de l'année 2022, en fonction de la durée de la fourniture X par le GRD, donne les résultats suivants :

- 3,4 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X moins de 7 jours ;
- 2,6 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X de 7 jours à 1 mois ;
- 6,3 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X entre 1 et 3 mois ;
- 1,5% des clients ont été alimentés par le fournisseur X entre 3 et 6 mois ;
- 0,7 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X entre 6 mois et un an ;
- 85,5 % depuis plus d'un an.

1.13.4. Les retards de paiement auprès du fournisseur X

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

L'alimentation du client par le fournisseur X a des conséquences pour le client qui se voit facturer au « tarif maximum ». Ce tarif est calculé trimestriellement pour chaque GRD par le régulateur fédéral de l'énergie, la CREG, conformément à deux arrêtés ministériels fédéraux⁸³. Il est exprimé en cEUR/kWh pour la partie variable et comporte un terme fixe.

L'appellation « tarif maximum » pourrait laisser penser que ce tarif est nettement supérieur au tarif proposé par les fournisseurs commerciaux. L'analyse des données démontrent cependant que ce n'est pas systématiquement le cas ;

⁸³ Arrêté ministériel fédéral du 1er juin 2004 fixant les prix maximaux pour la fourniture d'électricité et arrêté ministériel fédéral du 15 février 2005 fixant les prix maximaux pour la fourniture de gaz par les GRD aux clients finals dont le contrat a été résilié par leur fournisseur et qui ne peuvent être considérés comme des clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire.

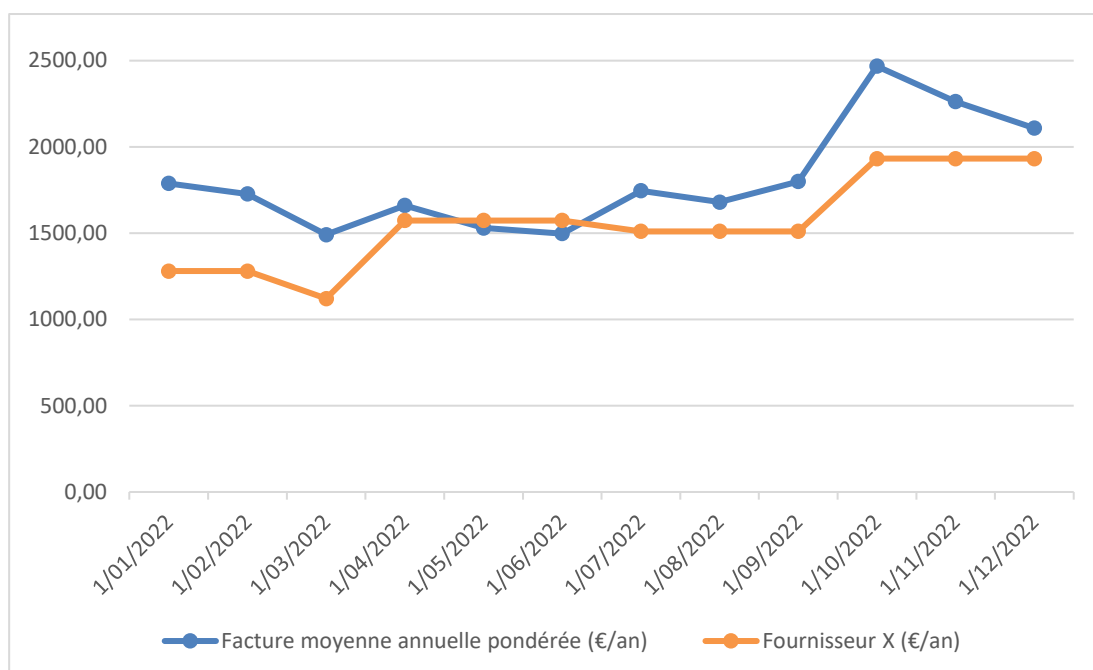
les graphiques ci-dessous font apparaitre, qu'en 2022, le prix maximum était globalement inférieur à la facture moyenne en électricité et en gaz.

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

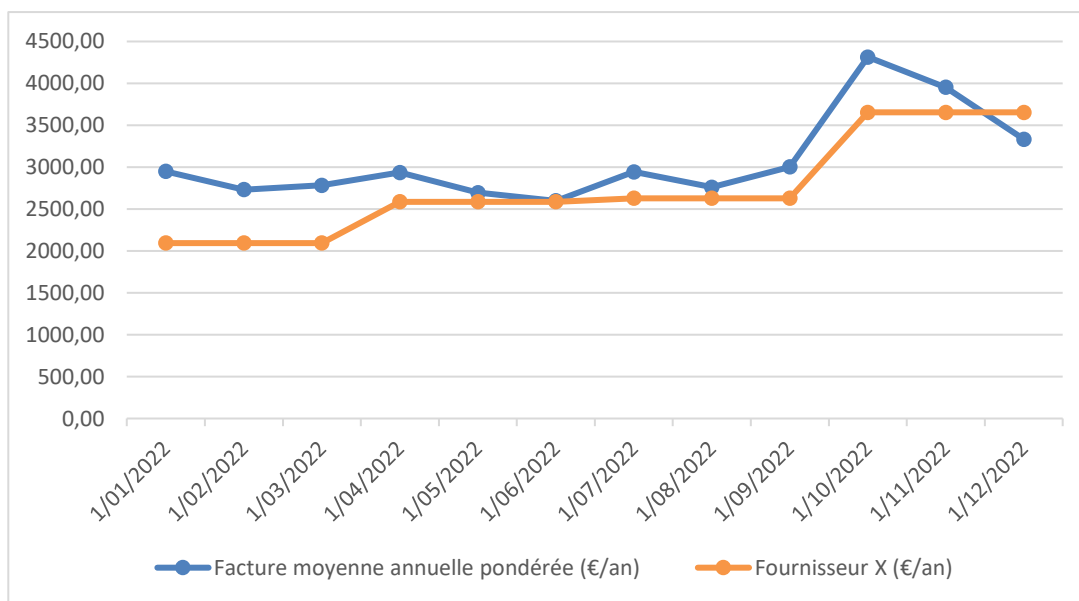
Le tarif « Pmax » a répercuté les évolutions des prix du gaz et de l'électricité, avec effet retard, vu sa méthode de calcul. Vu les importantes variations de prix à la hausse, le tarif Pmax était systématiquement en retard de trois mois. La situation de régularise cependant vers la fin de l'année, avec l'amorce de la baisse des prix sur les marchés au dernier trimestre 2022.

Les graphiques repris ci-dessous illustrent ces informations.

GRAPHIQUE 38 ÉVOLUTION DE LA FACTURE MOYENNE ANNUELLE PONDÉRÉE ET PMAX (FOURNISSEUR X) EN ÉLECTRICITÉ EN 2022



GRAPHIQUE 39 ÉVOLUTION DE LA FACTURE MOYENNE ANNUELLE PONDÉRÉE ET PMAX (FOURNISSEUR X) EN GAZ EN 2022



1.13.4.1. Les clients actifs

Au 31 décembre 2022, 2 012 clients en **électricité** alimentés par le fournisseur X, soit **82,6 % 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 1 097 EUR, montant en augmentation de 22,4 %** par rapport à l'année 2021. Le montant moyen des arriérés de paiement des clients alimentés par le fournisseur X varie fortement entre les clients alimentés par ORES (montant moyen 862 EUR) et RESA (montant moyen 1 330 EUR).

En gaz, ce sont 1 800 clients résidentiels, soit **86 % 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 **1 625,7 EUR, montant en augmentation de 64,9 %** par rapport à l'année 2021. Comme pour l'électricité, le montant moyen des arriérés de paiement des clients alimentés par le fournisseur X est nettement moins élevé chez ORES (montant moyen 592 EUR) que chez RESA (montant moyen 1 978,6 EUR).

1.13.4.2. Les clients inactifs

De très nombreux clients, ayant été un jour alimentés par le fournisseur X, ont encore une dette auprès de ce fournisseur. **En électricité**, 70 067 clients inactifs auprès du fournisseur X, présentaient encore, au 31 décembre 2022, une dette auprès de ce fournisseur d'un montant moyen de **256 EUR**. La CWaPE constate que le nombre de clients inactifs en retard de paiement auprès du fournisseur X diminue entre 2021 et 2022 (-5,4 %) et qu'il en est de même pour le montant de la dette moyenne de ces clients (-1,2 %).

En gaz, ce sont 50 030 clients qui présentent encore au 31 décembre 2022 une dette auprès du fournisseur X d'un montant moyen de **342,4 EUR, montant en diminution de - 4,9 %** par rapport à l'année 2021. Le nombre de clients inactifs en retard de prépaiement auprès du fournisseur X diminue également entre 2021 et 2022 en gaz (-6,6 %).

1.14. LES PLANS DE PAIEMENT

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

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

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

Soulignons également que dans le courant de l'année 2022, afin de faire face à l'augmentation des prix de l'énergie, une discussion a été menée par le gouvernement fédéral avec les fournisseurs d'énergie afin que les consommateurs qui demandent des plans de remboursement puissent les obtenir sur simple demande.

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

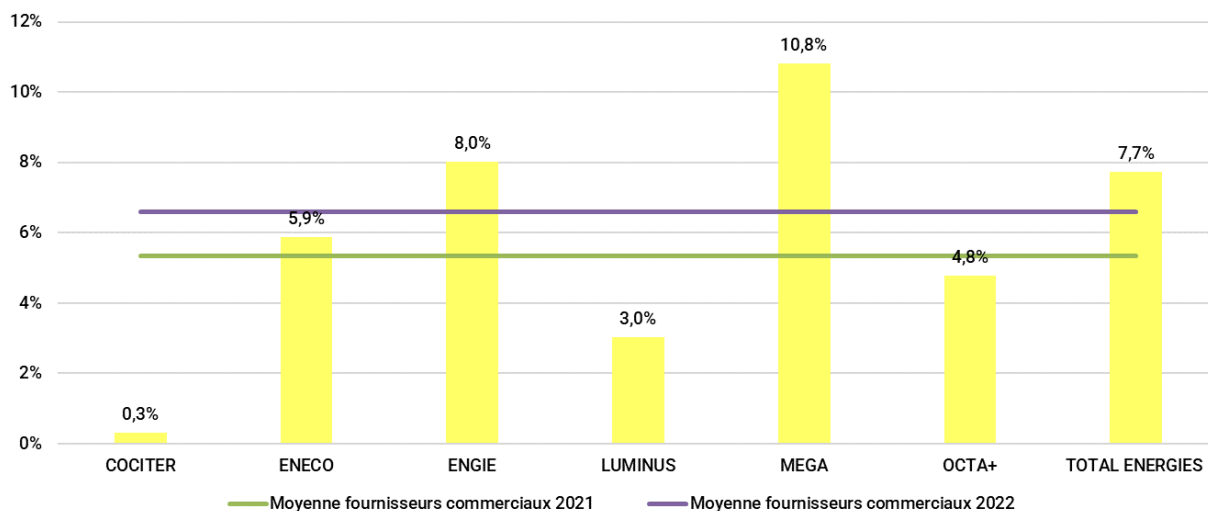
1.14.1. En électricité

1.14.1.1. Les plans de paiement admis

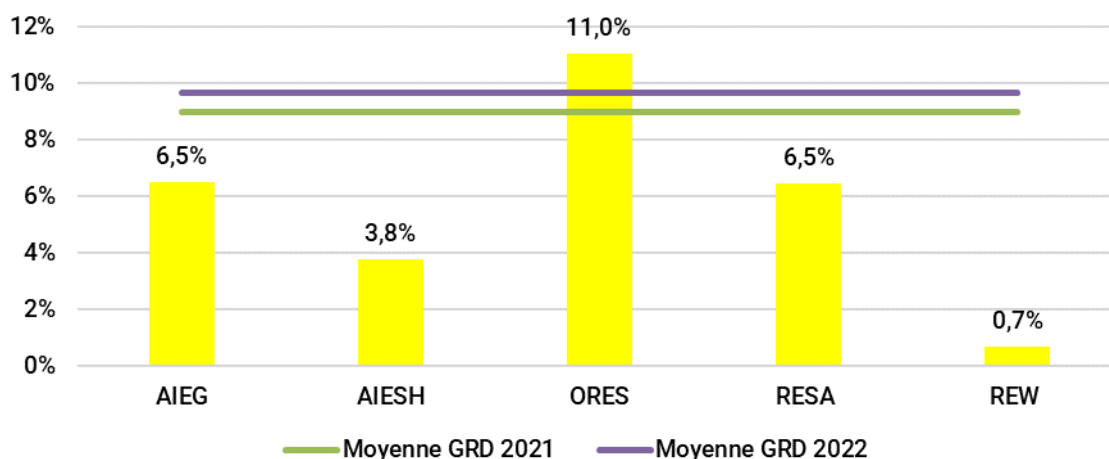
Au cours de l'année 2022, les fournisseurs et les GRD ont octroyé au moins un plan de paiement à 110 779 clients, soit près de 6,7 % de l'ensemble des clients résidentiels. Ce pourcentage est supérieur à celui constaté pour l'année 2021 où il s'élevait à 5,5 %. Le pourcentage moyen de clients des fournisseurs sociaux (GRD) ayant reçu au moins un plan de paiement, soit 9,7 %, est nettement supérieur au pourcentage moyen de clients alimentés par les fournisseurs commerciaux, soit 6,6 %.

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 2022 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 40 POURCENTAGE DE CLIENTS QUI SE SONT VU OCTROYER AU MOINS UN PLAN DE PAIEMENT EN ÉLECTRICITÉ EN 2022 (EXPRIMÉ PAR FOURNISSEUR COMMERCIAL ET EN POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENNELLE ALIMENTÉE AU 31/12/2022)



GRAPHIQUE 41 POURCENTAGE DE CLIENTS QUI SE SONT VU OCTROYER AU MOINS UN PLAN DE PAIEMENT EN ÉLECTRICITÉ EN 2022 (EXPRIMÉ PAR GRD ET EN POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENNELLE ALIMENTÉE AU 31/12/2022)

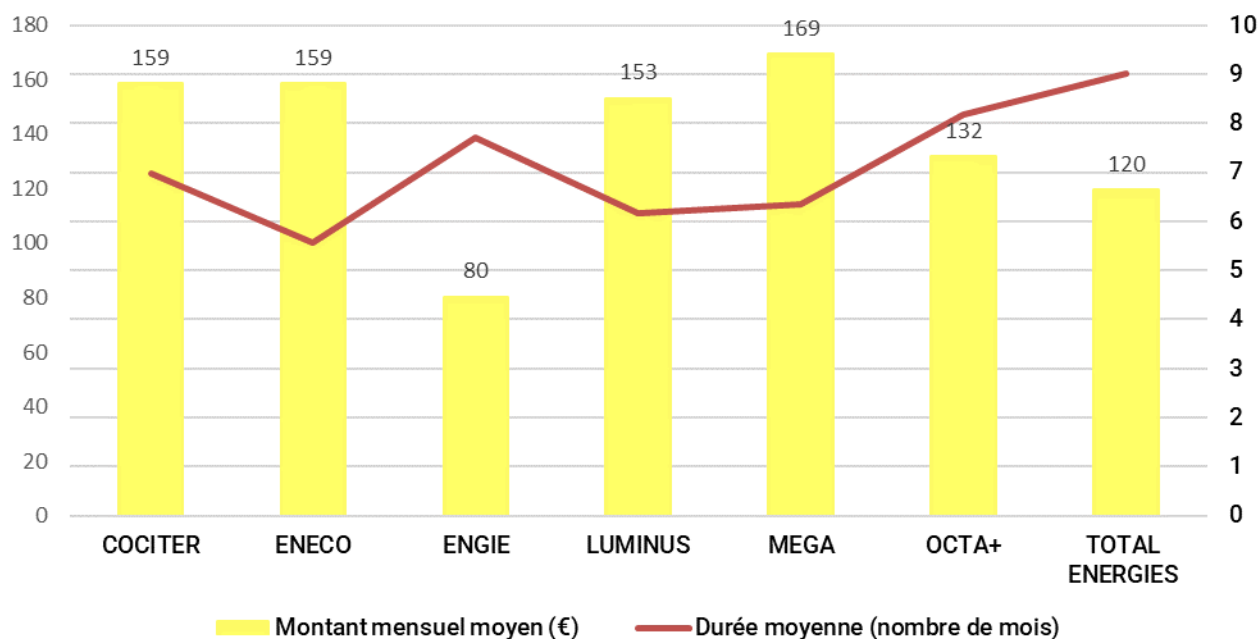


1.14.1.2. Le montant et la durée des plans de paiement

Les plans de paiement octroyés en 2022 pour l'ensemble des clients résidentiels avaient en **moyenne une durée de 7,4 mois et un montant mensuel moyen de 108 EUR**. Ces chiffres sont supérieurs à ceux de l'année 2021 où ils étaient respectivement de 7 mois pour un montant mensuel moyen de 92,6 EUR

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

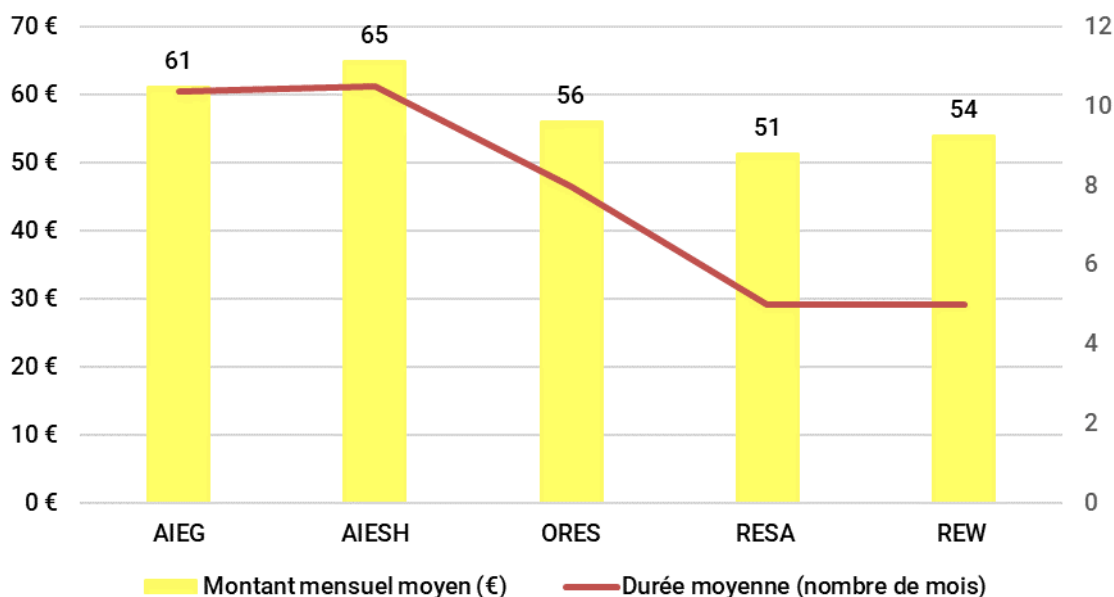
GRAPHIQUE 42 MONTANT MENSUEL MOYEN (EN EUR) ET DURÉE MOYENNE (EN MOIS) DES PLANS DE PAIEMENT ADMIS EN ÉLECTRICITÉ EN 2022 PAR LES FOURNISSEURS COMMERCIAUX



Les fournisseurs commerciaux en électricité avaient en moyenne une durée de 7,4 mois et un montant mensuel moyen s'élevant à 111,4 EUR. Chez les GRD, les plans de paiement admis s'établissaient en moyenne sur 7,5 mois et le montant mensuel moyen était de 55,3 EUR. Rappelons que les données reprises ci-dessous reprennent les informations des GRD agissant en tant que fournisseurs sociaux et alimentant les clients au tarif social, tarif nettement inférieur au tarif des fournisseurs commerciaux en 2022.⁸⁴

⁸⁴ Pour de plus amples informations, nous vous invitons à consulter le chapitre consacré aux clients protégés.

GRAPHIQUE 43 MONTANT MENSUEL MOYEN (EN EUR) ET DURÉE MOYENNE (EN MOIS) DES PLANS DE PAIEMENT ADMIS EN ÉLECTRICITÉ EN 2022 PAR LES GRD EN TANT QUE FOURNISSEUR SOCIAL



1.14.13. Les plans de paiement non suivis⁸⁵

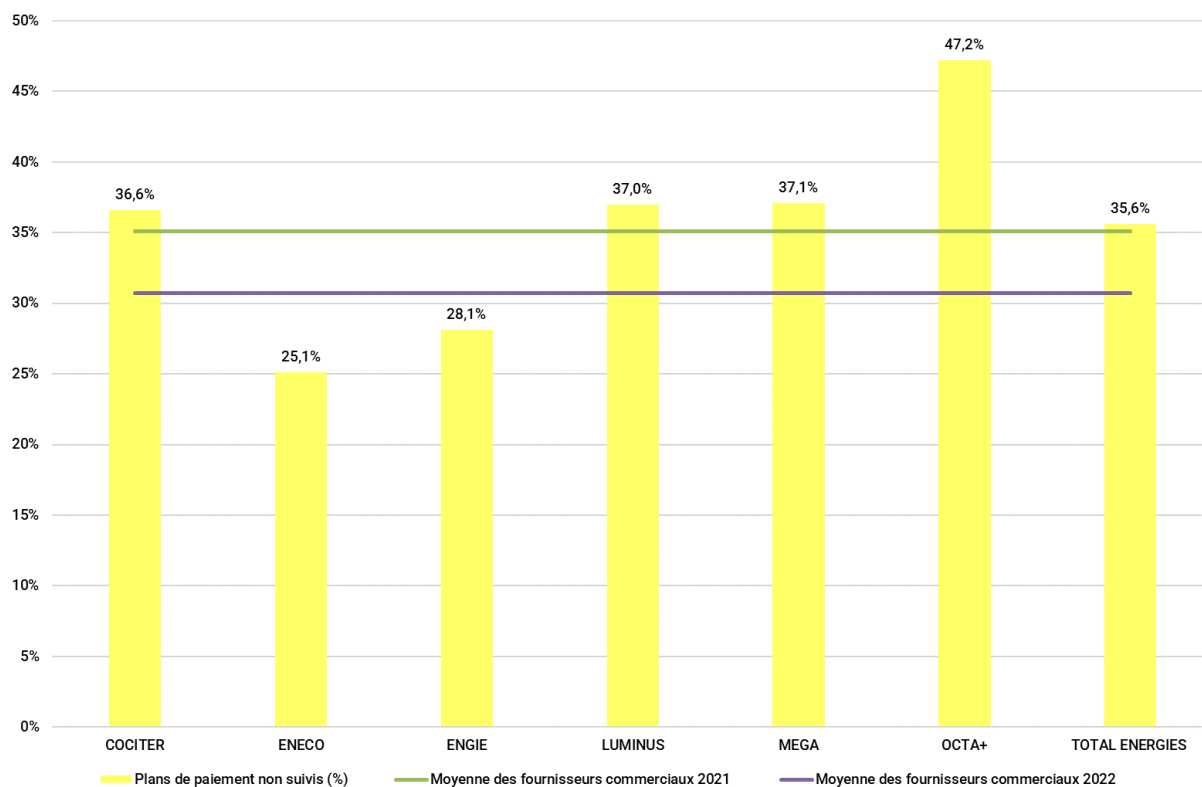
Le pourcentage de plans de paiement non suivis en électricité parmi le total des plans de paiement octroyés aux clients résidentiels dont au moins une échéance tombait en 2022 s'élève à **31,2%**. Ce pourcentage est inférieur à celui constaté en 2021 où il s'élevait à 35,9 %. Chez les fournisseurs commerciaux, le pourcentage des plans de paiement non suivis en 2022 s'élève à 30,7 %. Il est nettement supérieur chez les GRD⁸⁶ où il s'élève à 49,4 %. Les graphiques ci-après présentent le pourcentage de plans de paiement non suivis en électricité, d'une part, auprès d'un fournisseur commercial et, d'autre part, auprès d'un GRD en tant que fournisseur social. La CWaPE attire l'attention sur les interprétations divergentes entre les fournisseurs concernant la définition d'un « plan de paiement non suivi » qui peuvent expliquer les différences importantes constatées entre les fournisseurs commerciaux⁸⁷ et invite donc le lecteur à la prudence dans l'interprétation des données reprises ci-dessous.

⁸⁵ 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. Les données de RESA nous semblaient incorrectes, elles n'ont pas été prises en compte.

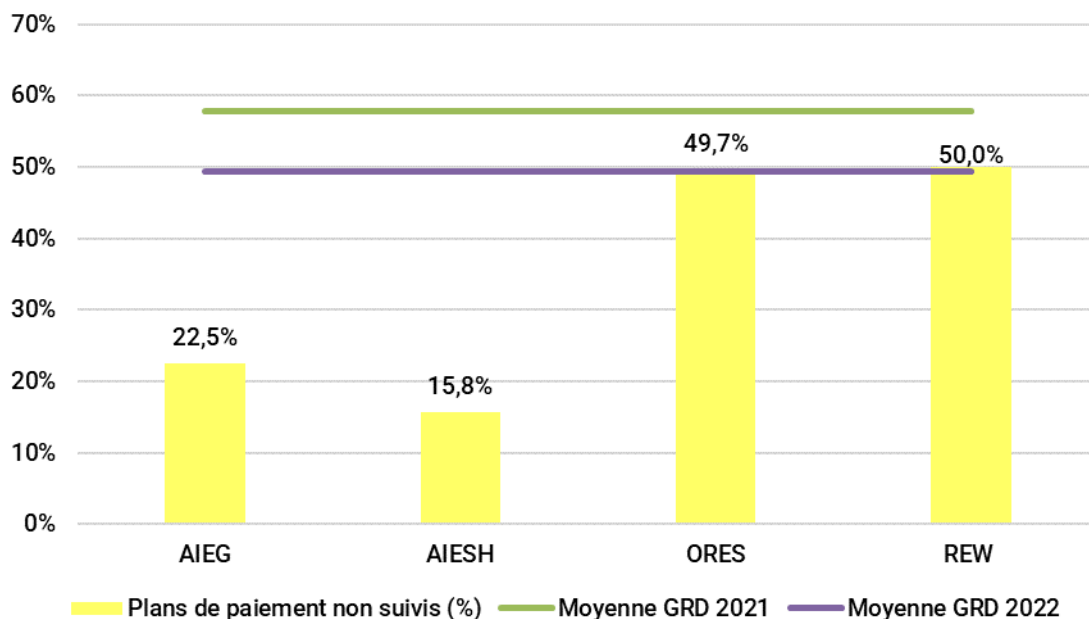
⁸⁶ Les données de RESA nous apparaissant incorrectes, elles n'ont pas été prises en compte.

⁸⁷ Certains fournisseurs considèrent qu'un plan de paiement est non suivi lorsque le client ne paie pas une seule échéance. Pour d'autres fournisseurs c'est lorsque le client n'a pas respecté deux, voire trois échéances ou n'a pas réagi à un courrier de rappel que le plan de paiement est considéré comme non respecté.

GRAPHIQUE 44 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 2022)



GRAPHIQUE 45 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 2022)⁸⁸



1.14.2. En gaz

1.14.2.1. Les plans de paiement admis

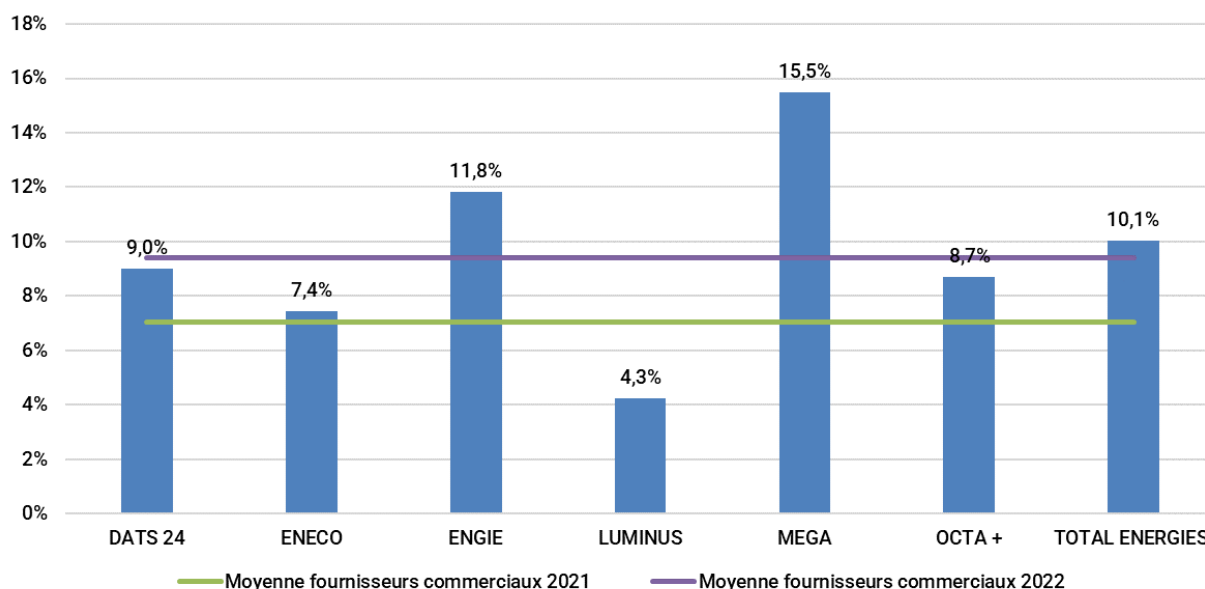
En gaz, quelques 65 774 clients se sont vu octroyer au moins un plan de paiement par les fournisseurs et les GRD dans le courant de l'année 2022, soit près de 9,4 % du total des clients gaz. Ce pourcentage est supérieur à celui constaté pour l'année 2021 où il s'élevait à 7%

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.

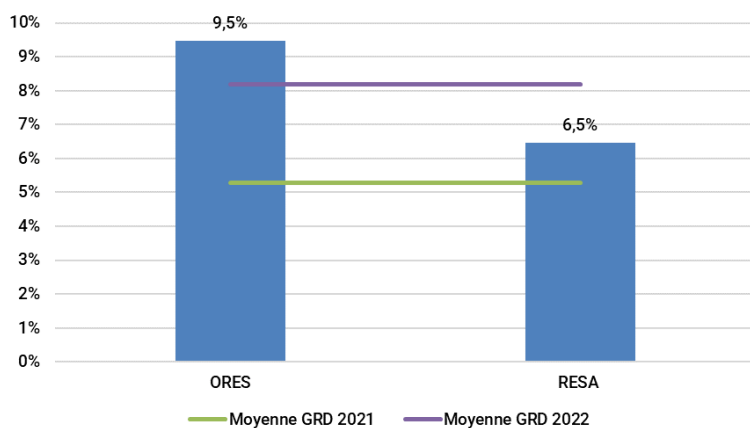
Les graphiques ci-après donnent un aperçu du pourcentage de plans de paiement octroyés au cours de l'année 2022 en gaz par fournisseur commercial et par GRD en tant que fournisseur social.

⁸⁸ Les données de RESA nous apparaissant incorrectes, les données de ce GRD n'ont pas été prises en compte et il n'apparaîtra pas dans ce graphique.

GRAPHIQUE 46 POURCENTAGE DE CLIENTS QUI SE SONT VU OCTROYER AU MOINS UN PLAN DE PAIEMENT EN GAZ EN 2022 (EXPRIMÉ PAR FOURNISSEUR COMMERCIAL ET EN POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENNELLE ALIMENTÉE AU 31/12/2022)



GRAPHIQUE 47 POURCENTAGE DE CLIENTS QUI SE SONT VU OCTROYER AU MOINS UN PLAN DE PAIEMENT EN GAZ EN 2022 (EXPRIMÉ PAR GRD ET EN POURCENTAGE DES CLIENTS PROTÉGÉS QU'ILS ALIMENTENT AU 31/12/2022)

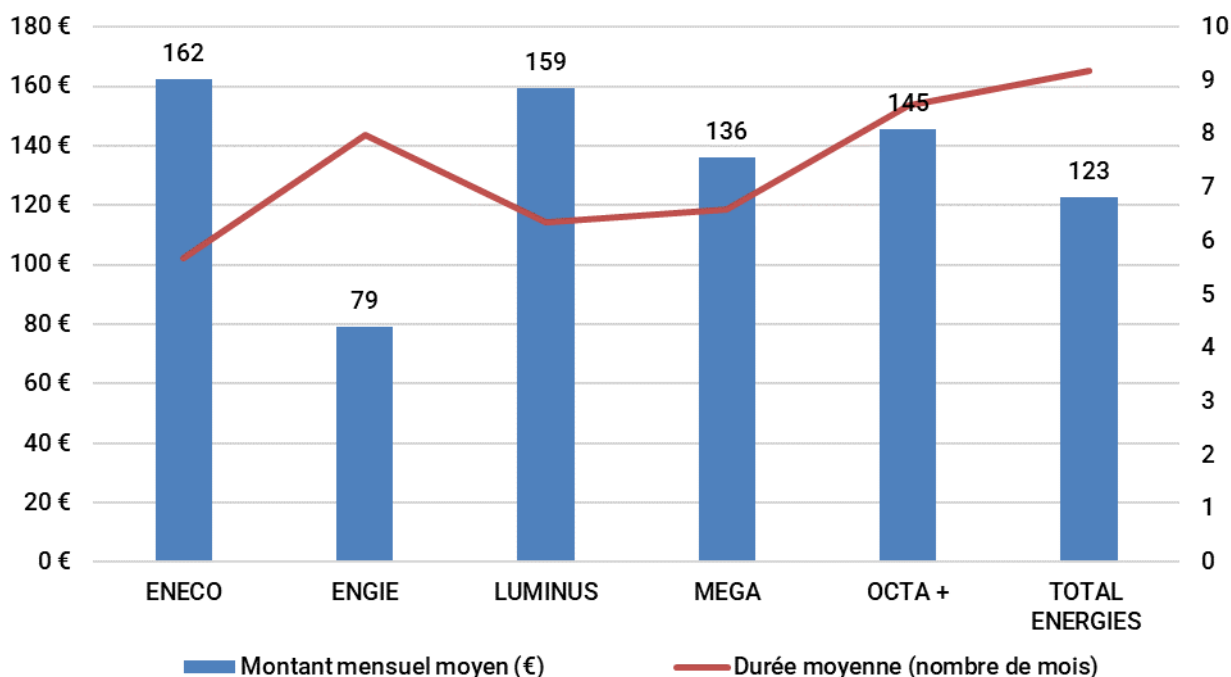


1.14.2.2. Le montant et la durée des plans de paiement

La durée des plans de paiement octroyés en 2022 en gaz pour l'ensemble des clients résidentiels était en **moyenne de 7,5 mois** et le **montant mensuel moyen s'élevait à 107,5 EUR**. La durée moyenne des plans de paiement était inférieure en 2021 (7 mois) pour un montant mensuel moyen s'élevant à 86,5 EUR.

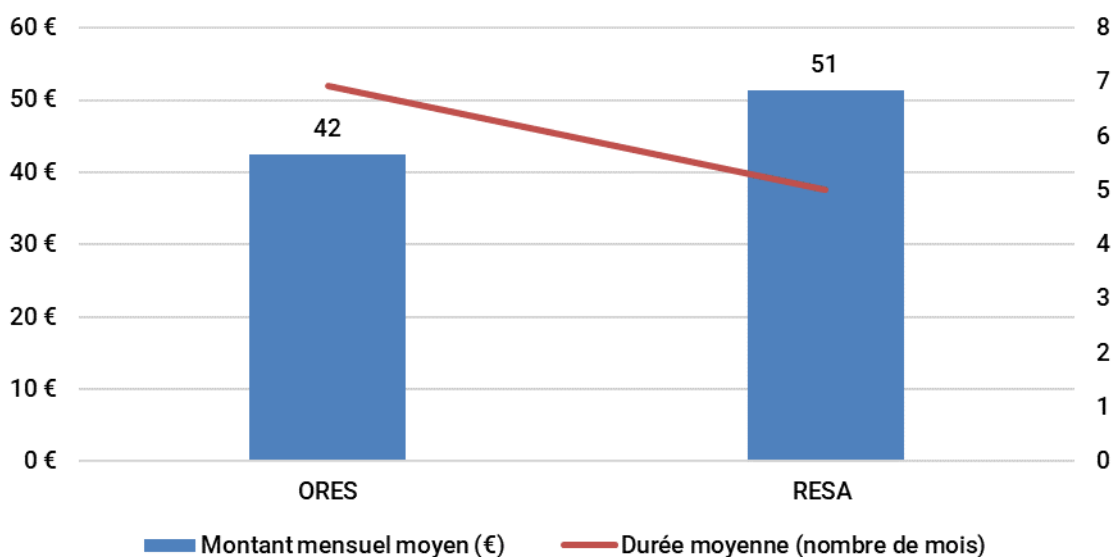
Les graphiques ci-dessous illustrent les différences sensibles entre les fournisseurs commerciaux et les gestionnaires de réseaux de distribution au niveau de la durée moyenne et du montant moyen des plans de paiement octroyés au cours de l'année 2022.

GRAPHIQUE 48 MONTANT MENSUEL MOYEN (EN EUR) ET DURÉE MOYENNE (EN MOIS) DES PLANS DE PAIEMENT ADMIS EN GAZ EN 2022 PAR LES FOURNISSEURS COMMERCIAUX



La durée des plans de paiement octroyés en 2022 en gaz par les fournisseurs commerciaux était en moyenne de 7,6 mois et le montant mensuel moyen s'élevait à 110,4 EUR. Pour les GRD, les plans de paiement admis s'établissaient en moyenne sur 6,3 mois et le montant mensuel moyen était à 45,3 EUR. Rappelons que les données pour les GRD concernent les clients protégés qu'ils alimentent au tarif social.

GRAPHIQUE 49 MONTANT MENSUEL MOYEN (EN EUR) ET DURÉE MOYENNE (EN MOIS) DES PLANS DE PAIEMENT ADMIS EN GAZ EN 2022 PAR LES GRD EN TANT QUE FOURNISSEUR SOCIAL

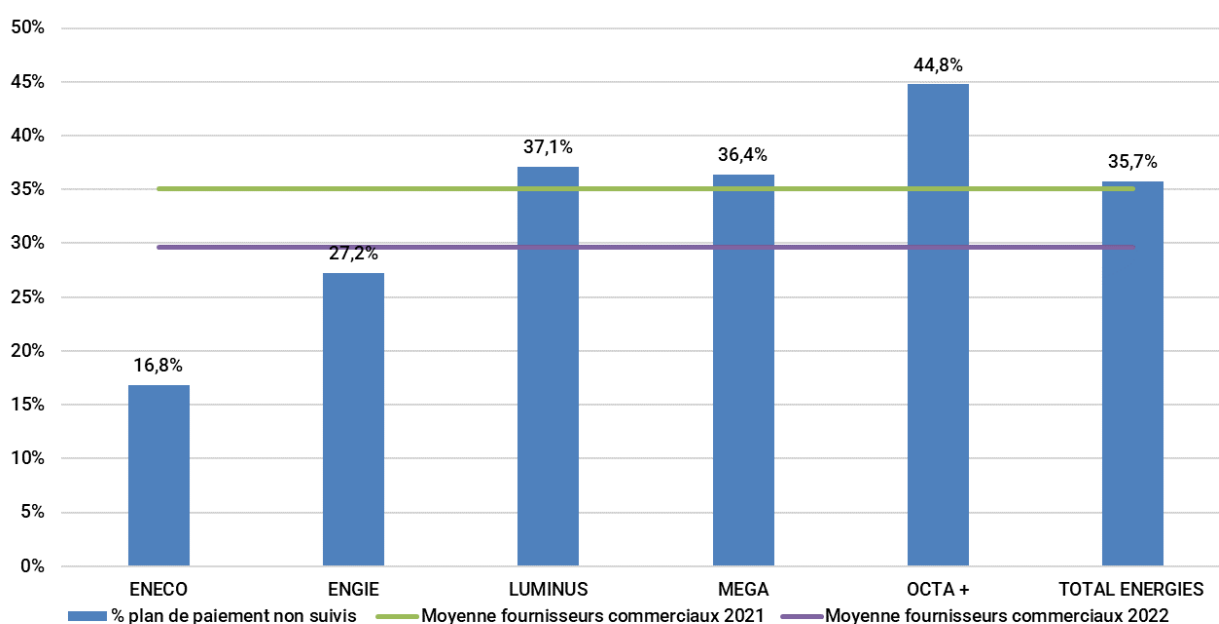


1.14.2.3. Les plans de paiement non suivis

Le pourcentage de plans de paiement non suivis parmi le total des plans de paiement dont au moins une échéance tombait en gaz s'élève à 30,1 %. La CWaPE constate une diminution du pourcentage de plans de paiement non suivis par rapport à l'année 2021 où ce pourcentage s'élevait à 35,5 %. Une différence au niveau du pourcentage de plans de paiement non suivis peut être constatée entre les fournisseurs commerciaux où ce pourcentage s'élève à 29,6 % et les GRD agissant en tant que fournisseur sociaux⁸⁹ pour lesquels le pourcentage s'élève à 53,5 %.

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

GRAPHIQUE 50 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 2022)⁹⁰



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

Le législateur a mis en place des mesures de protection supplémentaires visant à accompagner le client protégé dans des situations spécifiques. Les décrets gaz et électricité imposent ainsi qu'une Commission locale pour l'Énergie, en abrégé CLE, soit constituée dans chaque commune afin de permettre un accompagnement des clients protégés et prévenir des situations de coupure de son alimentation en énergie. Outre certaines mentions relatives aux CLE prévues dans les AGW OSP, un arrêté du Gouvernement wallon relatif à la commission locale pour l'énergie (AGW CLE⁹¹) 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 :

⁸⁹ Les données de RESA nous semblant incorrectes, seules les données du GRD ORES ont été prises en compte.

⁹⁰ Le fournisseur DATS24 n'ayant pu nous communiquer des données séparées par vecteur énergétique n'a pas été pris en compte.

⁹¹ L'arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 200 relatif à la commission locale pour l'énergie (dit « AGW CLE »).

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

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

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

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

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

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

Au total en 2022, 14 dossiers relatifs à la FMG ont été examinés en CLE, contre 36 en 2021 et 104 dossiers en 2020.

La nette diminution du nombre de CLE FMG sur les trois dernières années est notamment la conséquence du fait que, la fonction « limiteur de puissance » prévue dans les compteurs à prépaiement placés auprès de clients protégés après le 1^{er} avril 2019 n'est désormais plus activée que si le CPAS a préalablement introduit une demande d'activation auprès du GRD. Il est fort probable que le nombre de CLE « FMG » évolue les prochaines années étant donné que le « *décret juge de paix* » en électricité prévoit l'activation automatique de la fourniture minimale garantie pour tout client protégé sous compteur à prépaiement en électricité. Cette mesure concerne uniquement les cas où l'activation de la fonction de prépaiement a lieu chez un client protégé à partir du 1^{er} janvier 2023.

Fin 2022, le nombre de compteurs à prépaiement avec la fonction limiteur de puissance activée s'élevait à 265 compteurs contre 347 en 2021, soit 0,4 % du total des compteurs à prépaiement actifs en électricité. La majorité des compteurs à prépaiement dont la fonction limiteur de puissance était encore activée était placé sur le territoire d'ORES et de l'AIESH.

Un seul compteur communicant avec la fonction de prépaiement activée avait la fonction limiteur de puissance activée fin 2022.

Le montant de la dette moyenne liée à la consommation sous limiteur au moment de la réunion de la CLE était de 494 EUR, contre 461 EUR en 2021, pour une durée moyenne sous limiteur de 8 mois.

Sur les 14 dossiers analysés en 2022, la CLE a décidé du retrait de la FMG dans 85,7 % des cas. Ce pourcentage est supérieur à celui observé en 2021 où il s'élevait à 80,6 %.

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

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

	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre de dossiers examinés en CLE	756	658	104	36	14
Maintien de la FMG	25	7	21	7	2
Retrait de la FMG	731	651	83	29	12
% de décision de retrait FMG	96,7%	98,9%	79,8%	80,6%	85,7%

1.15.2. La CLE relative à l'octroi d'une aide hivernale

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

Cette demande est soumise à trois conditions :

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

Il faut également noter que cette aide ne peut être réclamée que durant la période hivernale fixée en Région wallonne du 1^{er} novembre au 15 mars. Notons que le « décret juge de paix » prévoit l'extension de la période hivernale jusqu'au 31 mars. Cette mesure est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2023.

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

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

énergie la prise en charge des 70 % restant. La Commission peut également accompagner la décision d'octroi de l'aide hivernale d'une proposition de plan de paiement déterminant les échéances et le fractionnement des créances à rembourser par le client protégé.

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

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

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

Au total en 2022, ce sont 1 669 dossiers qui ont été examinés en CLE. Parmi ceux-ci, la CLE s'est prononcée en faveur de l'octroi d'une aide hivernale dans 57 % des cas, pourcentage inférieur à celui de l'année 2021 où il était de 60 %

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

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

Comme indiqué précédemment, le décret du 03 février 2022⁹², prévoit la possibilité pour le CPAS d'octroyer une aide hivernale à un client sans devoir passer par l'organisation d'une CLE. Toutefois ce décret ayant été publié tardivement, la majorité des CLE aide hivernale relatives à l'hiver 2021-2022 avaient déjà été organisées.

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

	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre de dossiers examinés en CLE	1 233	1 204	1 075	1 103	1 669
Nombre de clients protégés sous cap gaz ayant demandé l'aide hivernale/ nombre TOTAL de clients protégés sous cap actifs au 31/12 (exprimé en %)	18,5%	13,9%	12,4%	11%	17%
Octroi aide hivernale	800	801	835	662	951
Refus aide hivernale	433	403	240	41	718
% de décision d'octroi	64,9%	66,5%	77,7%	60%	57%
# octroi aide hivernale sans passage CLE			334	38	0

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

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

⁹² Décret du 03 février 2022 relatif aux marchés du gaz et de l'électricité à la suite des inondations du mois de juillet 2021.

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.

Depuis 2019⁹³, le mode de suivi du dossier 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.

Enfin, notons que les « *décrets juge de paix* » en électricité et en gaz ne permettent plus à la CLE de décider de la coupure de l'alimentation d'un client. Dans le cas où la CLE confirme la perte de statut du client protégé, et en l'absence de réaction de ce dernier, le fournisseur social devra introduire le dossier devant le juge de paix. Cette procédure n'est applicable que depuis le 1^{er} janvier 2023.

En 2022, la CLE s'est réunie pour examiner les dossiers de perte de statut de 2 511 clients protégés en électricité et de 1 533 clients en gaz. Concernant les clients fournis pour les deux énergies, un seul dossier aura été examiné en CLE et une seule décision aura été prise.

Dans 94 % des dossiers examinés en 2022, la CLE aura confirmé la perte de statut et décidé de la suspension de la fourniture d'énergie, pourcentage supérieur à celui constaté les années précédentes. Il faut cependant noter qu'en cas de décision de coupure par suite d'une CLE perte de statut, la coupure réelle de l'alimentation du client n'a été opérée, en

⁹³ Arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018 modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité, l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz et l'arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale d'avis de coupure, entrée en vigueur le 1^{er} avril 2019

2022, que dans 8,7 % des cas en électricité, et dans 8,2 % des cas en gaz, les autres situations ayant pu être résolues préalablement.

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

TABLEAU 7 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLE GAZ ET ÉLECTRICITÉ RELATIVES À LA PERTE DE STATUT DES CLIENTS PROTÉGÉS - DÉCISIONS PRISES LORS DE CELLES-CP⁴

	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre de dossiers examinés en CLE	4 647	4 197	4 181	2 745	4 045
Confirmation du statut protégé du client	363	499	365	121	250
Octroi d'un délai complémentaire au client	946	352	222	14	1
Confirmation de la perte du statut de client protégé	3 358	3 337	3 594	2 610	3 793
% de décision de perte de statut de client protégé	72%	80%	86%	95%	94%

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

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

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

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

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

Soulignons que l'AGW⁹⁵ modifiant les AGW OSP et l'AGW CLE qui est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2023 a abrogé l'ensemble des dispositions encadrant cette CLE.

⁹⁴ 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.

⁹⁵ Arrêté du Gouvernement wallon du 15 décembre 2022 modifiant les arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatifs aux obligations de service public dans le marché de l'électricité et du gaz et l'arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale pour l'énergie

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 2022, la CWaPE a assuré la publication trimestrielle des indicateurs de performance. Des actions ponctuelles ont également été menées, visant à contrôler la qualité des informations transmises par les fournisseurs.

Les graphiques des pages suivantes illustrent l'évolution, sur les années 2021 et 2022, 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.

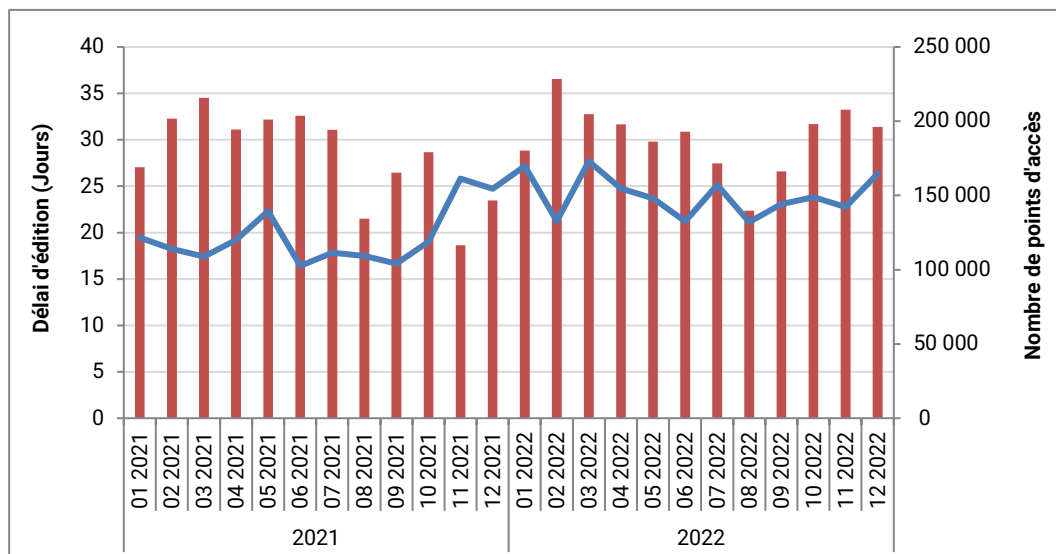
2.1. SERVICES DE FACTURATION

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution du délai d'édition des factures au cours des années 2021 et 2022. 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 210 000.

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.

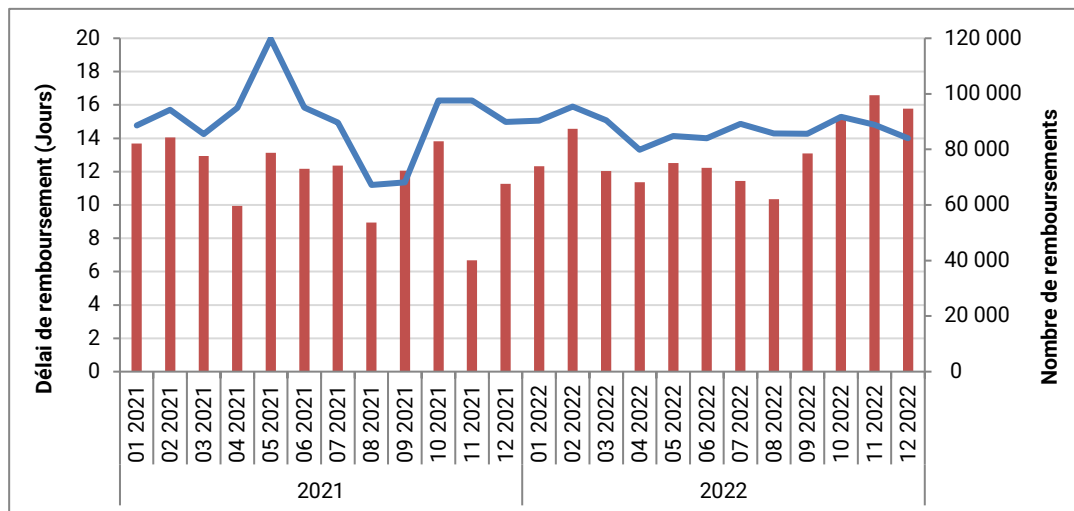
Il importe aussi pour les fournisseurs de disposer d'une capacité de traitement adéquate de manière à envoyer rapidement leurs factures aux clients tout en évitant qu'un envoi massif de factures n'engendre un engorgement des centres d'appels. Il apparaît que les difficultés rencontrées suite au passage au MIG6 (novembre-décembre 2021) et leur résolution très progressive a également eu des répercussions sur le volume et les délais d'édition des factures.

GRAPHIQUE 51 ÉVOLUTION DU DÉLAI D'ÉDITION DES FACTURES 2021-2022



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. Ce délai tourne pour l'année 2022 autour de 15 jours calendrier. Le volume de remboursement a, quant à lui, connu une sensible croissance durant l'année 2022 puisqu'il est passé d'une moyenne mensuelle de 70 500 remboursements en 2021 à une moyenne mensuelle de 78 700 remboursements en 2022. La pointe observée en mai 2021 dans les délais de remboursement est à mettre en relation avec les problèmes de facturation rencontrés par un fournisseur. La période de transition MIG6 (notamment novembre 2021) est également marquée par un nombre de remboursements sensiblement plus faible que durant les autres mois.

GRAPHIQUE 52 ÉVOLUTION DU DÉLAI DE REMBOURSEMENT 2021-2022

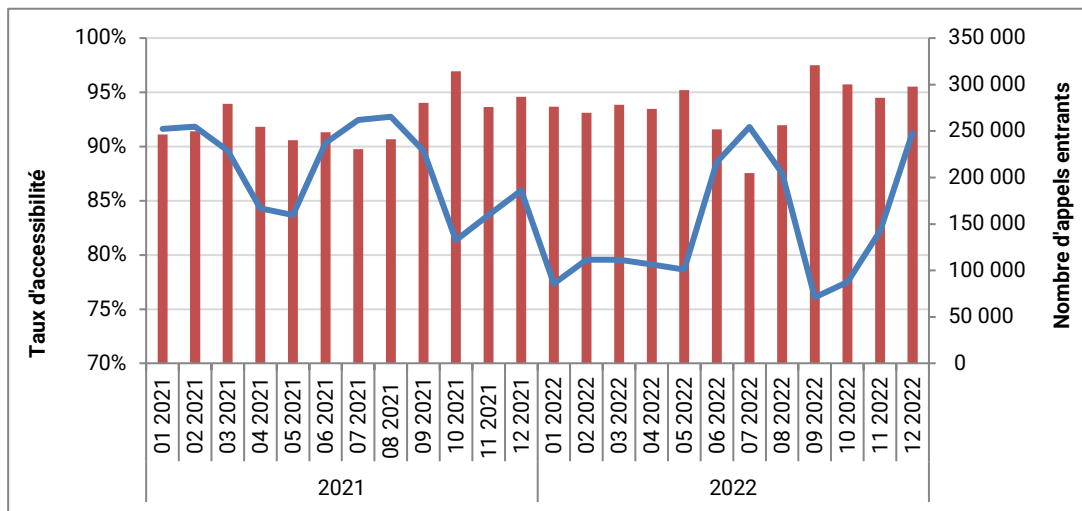


2.2. SERVICES D'INFORMATION

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.

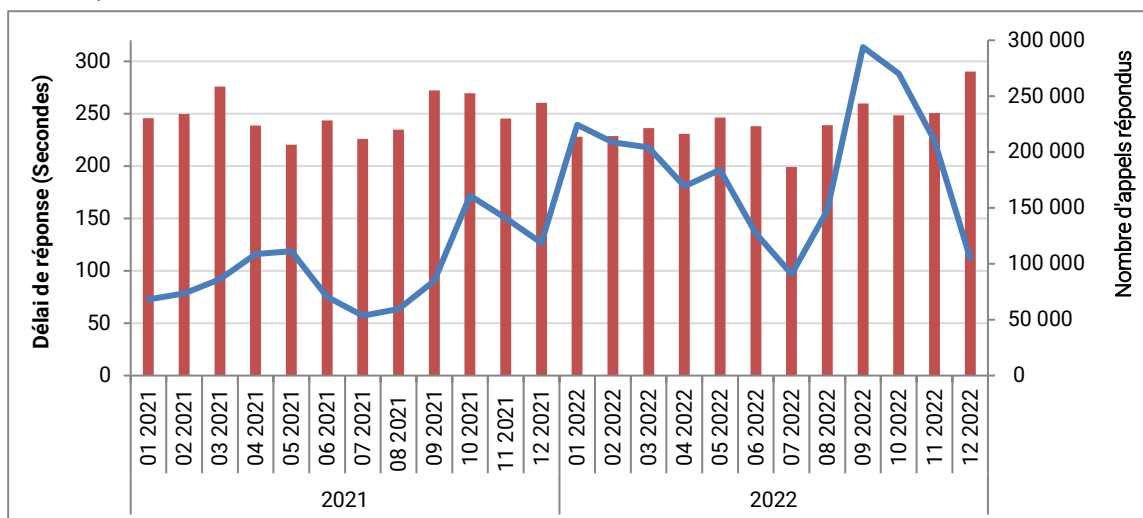
Le graphique suivant illustre l'évolution du taux d'accessibilité des centres d'appels ainsi que les volumes mensuels d'appels entrants. L'accessibilité évolue pour 2022 dans une fourchette comprise entre 76 % et 92 %, avec deux creux constatés respectivement de janvier à avril 2022 et en septembre 2022. Les périodes caractérisées par une faible accessibilité coïncident avec les périodes d'accélération de la hausse des prix de l'énergie mais aussi et surtout avec celles des annonces des mesures fédérales d'aides aux ménages, lesquelles ont suscité nombre d'interrogations notamment auprès des consommateurs résidentiels.

GRAPHIQUE 53 ÉVOLUTION DU TAUX D'ACCESSIBILITÉ 2021-2022



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 54 ÉVOLUTION DU DÉLAI DE RÉPONSE 2021-2022



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 2021 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 2021 s'élevait à 62,2 Mio EUR en électricité et à 48,1 Mio EUR en gaz.

TABLEAU 8 COÛT 2021 DES OSP À CHARGE DES GRD

Récapitulatif des coûts des OSP 2021 à charge des GRD						
	OSP à caractère social	OSP fonctionnement de marché	OSP URE	Raccordement standard gratuit	OSP éclairage public	Total 2021
AIEG	€ 332 546	€ 65 247	€ 216 134		€ 258 724	€ 872 650
AIESH	€ 250 510	€ 76 463	€ 93 000		€ 217 001	€ 636 974
RESA ELEC	€ 11 056 142	€ 873 951	€ 2 016 889		€ 3 102 050	€ 17 049 032
REW	€ 446 057	€ 58 784	€ 158 025		€ 347 608	€ 1010 475
ORES ELEC	€ 25 379 523	€ 1 564 566	€ 6 436 633		€ 9 214 788	€ 42 595 511
TOTAL	€ 37 464 779	€ 2 639 011	€ 8 920 681		€ 13 140 171	€ 62 164 642
RESA GAZ	€ 11 287 372	-€ 30 160	€ 0	€ 9 040 885		€ 20 298 097
ORES GAZ	€ 13 228 906	€ 350 802	€ 0	€ 14 194 615		€ 27 774 323
TOTAL	€ 24 516 279	€ 320 642	€ 0	€ 23 235 500		€ 48 072 420
TOTAL ED + GD	€ 61 981 057	€ 2 959 653	€ 8 920 681	€ 23 235 500	€ 13 140 171	€ 110 237 063

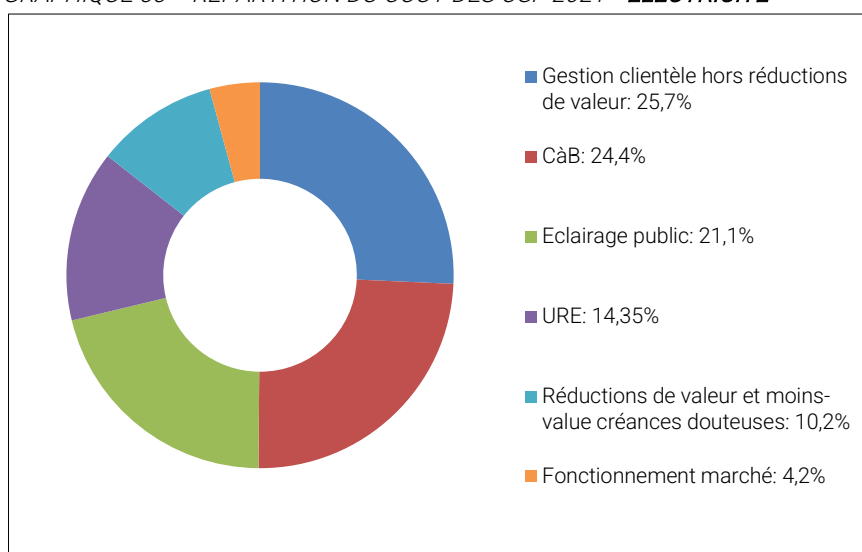
Comme il ressort du tableau suivant, le coût total annuel des OSP en électricité pour le client-type Dc (3500 kWh) s'élevait en 2021 à 31,1 EUR TVAC soit 2,9 % de sa facture annuelle et s'élevait, en gaz, pour le client-type D3 (23 260 kWh) à 229,6 EUR TVAC soit 12,4 % de sa facture annuelle.

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

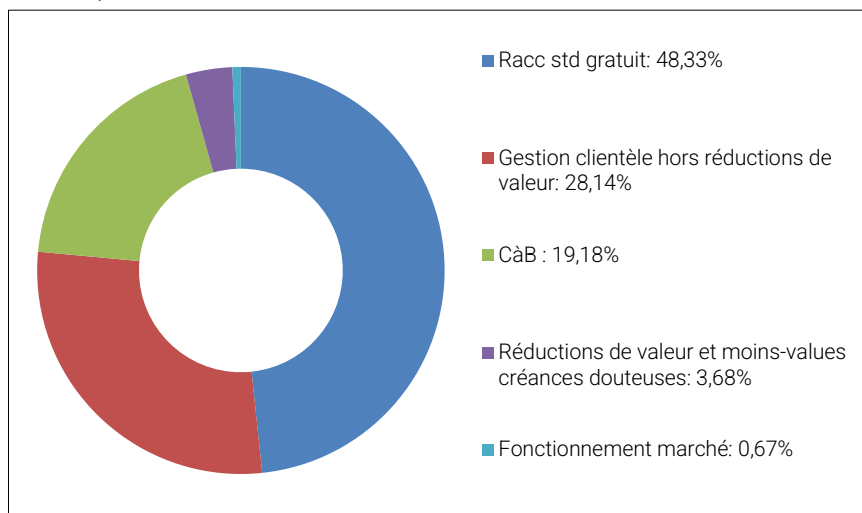
2021		Client-type	Consommation client-type (MWh)	Coût OSP moyen/MWh HTVA	Coût OSP 2021 TVAC	Facture moyenne annuelle TVAC 2021	% facture annuelle 2021
	Gaz	D3	23,26	€ 8,16	€ 229,64	€ 1.850,25	12,4%

Exprimée en pourcentage, la répartition des coûts entre les différentes OSP pour l'année 2021 est la suivante :

GRAPHIQUE 55 RÉPARTITION DU COÛT DES OSP 2021 – ÉLECTRICITÉ



GRAPHIQUE 56 RÉPARTITION DU COÛT DES OSP 2021 – GAZ

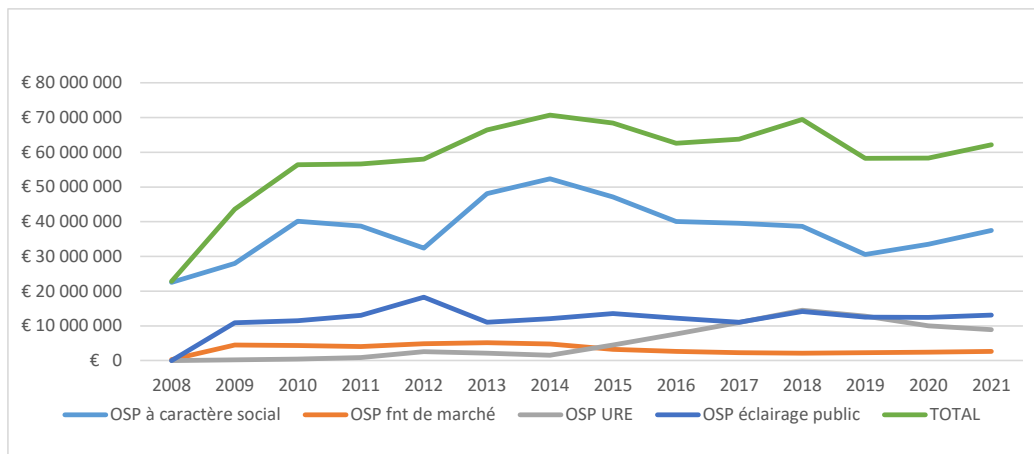


La CWaPE poursuivra, au cours de l'année 2022, l'évaluation des OSP à charge des GRD de manière à analyser leur efficacité au regard de l'objectif poursuivi et de leurs coûts respectifs.

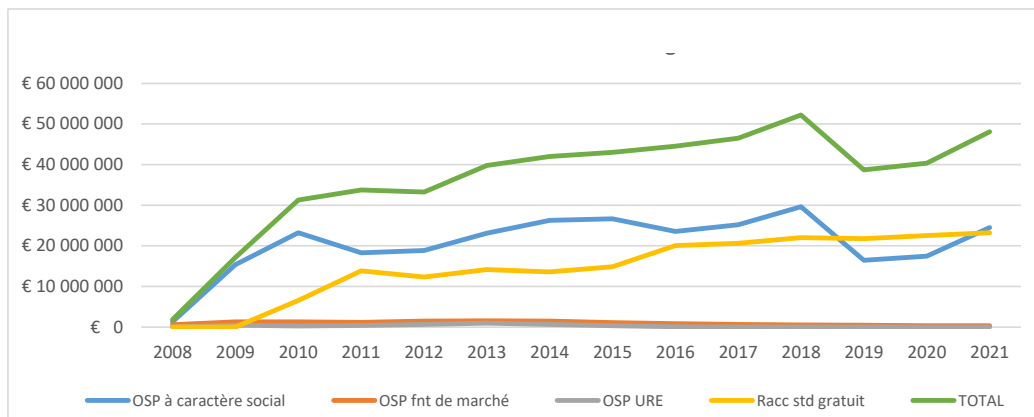
Les graphes ci-dessous reprennent l'évolution des coûts des OSP par catégorie de coûts depuis l'année 2008. L'évolution de ces coûts est notamment liée aux nouvelles OSP qui ont vu le jour et à l'identification plus fine des coûts OSP par les GRD au cours des années.

Il apparaît que les coûts OSP des GRD s'inscrivent sensiblement à la hausse, la forte hausse des prix de l'électricité et du gaz sur les marchés commençant à impacter à la hausse les coûts des GRD, notamment en ce qui concerne la fourniture d'énergie. Par ailleurs mais dans une moindre mesure, la transition énergétique dans laquelle s'est inscrite notre société (Qualiwatt, raccordement standard gratuit ou éclairage public) s'accompagne de coûts.

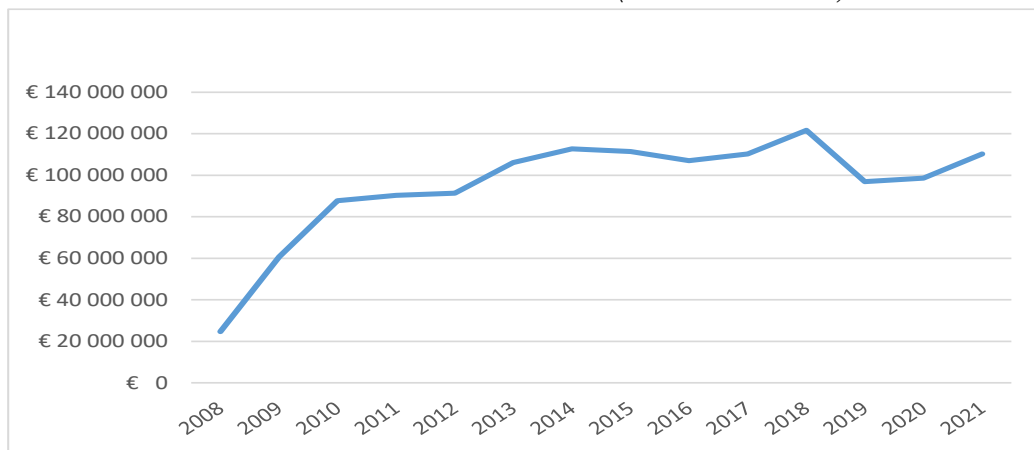
GRAPHIQUE 57 ÉVOLUTION DES COÛTS OSP ÉLECTRICITÉ



GRAPHIQUE 58 ÉVOLUTION DES COÛTS OSP EN GAZ



GRAPHIQUE 59 ÉVOLUTION DES COÛTS OSP GLOBAUX (ÉLECTRICITÉ + GAZ)



4. CONCLUSIONS ET PERSPECTIVES

Après une année 2021 marquée par les conséquences de la crise sanitaire et les inondations catastrophiques de juillet, l'année 2022 a quant à elle été profondément impactée par une hausse inédite des prix de l'énergie résultant notamment de l'augmentation de la demande mondiale d'énergie à la suite de la reprise économique après la crise du COVID-19, d'une instabilité sur le plan géopolitique et de problèmes d'approvisionnement.

Pour tenter de pallier les diverses conséquences de cette crise des prix de l'énergie, le Gouvernement fédéral et le Gouvernement wallon se sont mobilisés afin de mettre en place ou de prolonger différentes mesures visant à soutenir les ménages et à assurer leur accès à l'énergie.

Parmi ces mesures, il y a notamment, la prolongation de la possibilité de demander la protection régionale conjoncturelle, la prolongation de l'octroi du statut de client protégé aux bénéficiaires de l'intervention majorée permettant de doubler le nombre de clients bénéficiant du tarif social, la baisse de la TVA à 6% sur les factures d'électricité et de gaz, la période de suspension des coupures du 1^{er} novembre au 31 décembre 2022, les primes fédérales temporaires octroyées en novembre et décembre 2022. Les fournisseurs ont également consenti davantage de plans d'aménagement de dettes et à allonger les délais des plans de paiement.

Ces différentes mesures ont permis de modérer quelque peu l'impact de cette crise de prix auprès de la clientèle résidentielle.

L'année 2022 a également été marquée par un effet de « rattrapage » au niveau des procédures de placement de compteur à budget et des coupures de la fourniture de gaz et d'électricité, procédures qui avaient été temporairement suspendues en 2021 suite à différentes mesures prises par le Gouvernement afin de limiter l'impact de la crise sanitaire et suite à la mise en place du MIG6 durant le dernier trimestre 2021. L'augmentation des demandes et des placements de compteurs à prépaiement, ainsi que du nombre de coupures en 2022 par rapport aux années précédentes est notamment la conséquence de cet effet de « rattrapage ». Soulignons enfin le déploiement très important en 2022 des compteurs communicants à prépaiement, la très grande majorité des compteurs à prépaiement placés en 2022, surtout en électricité, étant des compteurs communicants.

En 2023, l'ensemble de la procédure légale de défaut de paiement va être grandement impactée par les modifications apportées par les « décrets juge de paix » entrés en vigueur le 1^{er} janvier 2023. Ces deux décrets visent à mieux informer les consommateurs sur les possibilités dont ils disposent en cas de difficultés de paiement de leurs factures de consommation, à clarifier les procédures et à prévoir l'obligation d'un passage devant le juge de paix avant toute interruption de la fourniture de gaz ou d'électricité d'un client résidentiel. Nonobstant la valeur ajoutée de l'intervention du juge de paix dans la préservation des droits du citoyen et dans le règlement de litiges, la CWaPE craint que les procédures prévues par ces nouveaux décrets n'entraînent une augmentation de l'endettement des clients en situation de précarité, une détérioration de la dynamique du marché au détriment de tous les consommateurs (moins d'offres ou prix moins attractifs...) et une augmentation de lancements de procédures de fin de contrat par les fournisseurs commerciaux entraînant un risque d'errance contractuelle pour les clients résidentiels concernés.

L'année 2023 sera également marquée par la fin de l'octroi du statut de clients protégés aux bénéficiaires de l'intervention majorée. Cette mesure temporaire, mise en place en février 2021 afin de soutenir les ménages lors de la crise sanitaire a été prolongée à plusieurs reprises et a permis de doubler le nombre de personnes bénéficiant du tarif social. Le Gouvernement fédéral a toutefois décidé de mettre fin à cette mesure à partir du 1^{er} juillet 2023.

Le Gouvernement wallon a également prévu de clôturer la possibilité de se voir octroyer la protection régionale conjoncturelle à partir du 1^{er} septembre 2023.

La fin de ces deux mesures d'aide devrait majoritairement impacter la clientèle précarisée ou fragilisée et la CWaPE craint qu'à défaut de nouvelles mesures de suivi et d'accompagnement, la précarité énergétique de ces ménages ne s'aggrave.

Cependant l'évolution récente des prix de l'énergie est de nature à soulager, du moins temporairement, le budget des ménages. Il convient toutefois de rester prudent quant à l'évolution future des prix, les marchés n'étant certainement pas à l'abri de nouvelles vives tensions risquant de pousser à nouveau les prix fortement à la hausse.

La CWaPE ne manquera pas de suivre de près l'évolution de ces différents éléments et d'accompagner les acteurs dans ces changements dans l'optique d'aboutir à terme à un cadre wallon optimal et équilibré de nature à répondre au mieux aux enjeux de la précarité énergétique et de la protection des consommateurs. Espérons qu'après ces événements, un répit sera enfin accordé au secteur pour permettre de sortir de ce climat d'urgence afin de travailler sur le long terme en consolidant le cadre applicable aux obligations de service public à caractère social.