



RAPPORT ANNUEL SPÉCIFIQUE

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

2024





TABLE DES MATIÈRES

EXECUTIVE SUMMARY	4
INTRODUCTION	7
1 ÉVALUATION DES OSP À CARACTÈRE SOCIAL	8
1.1 CADRE LÉGAL DES OSP SOCIALES	8
1.2 ÉVOLUTIONS ET FAITS MARQUANTS AYANT IMPACTÉ L'ANNÉE 2024 AU NIVEAU DES OSP SOCIALES EN RÉGION WALLONNE	8
1.3 RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE WALLONNE ENTRE LES FOURNISSEURS ET LES GRD ..	9
1.3.1 En électricité	9
1.3.2 En gaz	10
1.4 LES CLIENTS PROTÉGÉS ET l'OCTROI DU TARIF SOCIAL	11
1.4.1 Les différentes catégories de clients protégés	11
1.4.2 Le nombre de clients protégés	13
1.4.3 Les clients protégés exclusivement régionaux	15
1.4.4 Le tarif social et les autres mesures de protection envers les clients protégés	17
1.5 LA PROCÉDURE APPLICABLE AU CLIENT RÉSIDENTIEL EN CAS DE NON-PAIEMENT ET DE DÉFAUT DE PAIEMENT	19
1.5.1 Rappels et mises en demeure	20
1.5.2 La déclaration de défaut de paiement et la demande d'activation du prépaiement ou de drop	22
1.6 L'ACTIVATION du PRÉPAIEMENT	24
1.6.1 En électricité	26
1.6.2 En gaz	29
1.7 LES RECHARGEMENTS DES COMPTEURS À PRÉPAIEMENT	33
1.7.1 Les lieux de recharge	33
1.7.2 Les montants des rechargements effectués sur les compteurs à prépaiement	34
1.8 LES AUTOCOUPURES	35
1.9 LES DEMANDES INTRODUITES DEVANT LE JUGE DE PAIX	40
1.9.1 Nombre de jugements	40
1.9.2 Délai moyen	42
1.9.3 Montant de la dette du client au moment de la date d'introduction et de la date du jugement	42
1.9.4 Évolution des procédures d'EOC	42
1.9.5 Évaluation des décrets juge de paix	43
1.10 ÉVALUATION DES RETARDS DE PAIEMENT DES CLIENTS RÉSIDENTIELS ACTIFS ET INACTIFS	44
1.10.1 Les clients actifs	44
1.10.2 Les clients inactifs	45
1.11 LE MONTANT DES CRÉANCES IRRÉCOUVRABLES COMPTABILISÉES POUR L'ANNÉE 2024	46



1.12	LES COUPURES D'ALIMENTATION EN ÉLECTRICITÉ ET EN GAZ.....	47
1.12.1	Les coupures consécutives à un déménagement problématique.....	47
1.12.2	Les coupures consécutives à une fin de contrat (EOC)	49
1.12.3	Les coupures à la suite d'une décision du juge de paix	51
1.12.4	Les coupures lorsque la sécurité des biens ou des personnes est gravement menacée.....	51
1.12.5	Les interruptions de fourniture pour l'année 2024	51
1.13	L'ALIMENTATION TEMPORAIRE PAR LE GRD AU TARIF DU FOURNISSEUR X.....	52
1.13.1	Les différentes situations d'alimentation du GRD au tarif du fournisseur X	52
1.13.2	Évolution du nombre total de clients alimentés par le fournisseur X	54
1.14	LES PLANS DE PAIEMENT	55
1.14.1	En électricité	56
1.14.2	En gaz	56
1.15	LES COMMISSIONS LOCALES POUR L'ÉNERGIE (CLE).....	57
1.15.1	La CLE relative à la fourniture minimale garantie en électricité - CLE FMG	57
1.15.2	La CLE relative à l'octroi d'une aide hivernale	58
1.15.3	La CLE relative à la perte de statut de client protégé	60
2	LES INDICATEURS DE PERFORMANCE DES FOURNISSEURS.....	62
2.1	SERVICES DE FACTURATION	62
2.2	SERVICES D'INFORMATION	64
3	LE COÛT DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC AUPRÈS DES ACTEURS DE MARCHÉ.....	66
4	CONCLUSIONS ET PERSPECTIVES	70



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 2024. 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 2024 est marquée par un retour à une certaine accalmie dans les marchés de l'électricité et du gaz en Wallonie, même si les événements des deux dernières années continuent à avoir un certain impact.

La tendance générale à une diminution des prix se poursuit, même si les niveaux des prix en décembre 2024 ne sont pas revenus au niveau bas connu avant la crise. Cette diminution des prix va entraîner des conséquences notamment sur la hauteur des dettes des clients résidentiels, sur l'octroi des plans de paiement et sur les montants rechargés des compteurs à prépaiement.

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.

Les législations fédérale et wallonne permettent aux clients en situation précaire, et sous certaines conditions, de bénéficier du statut de client protégé. Au terme de l'année 2024, ce sont respectivement 12,4 % de l'ensemble des clients résidentiels wallons en électricité et 15,6 % en gaz qui bénéficiaient de ce statut. Le nombre total de clients protégés a diminué de près de 25 % en 2024 par rapport à l'année 2023. Cette diminution est notamment la conséquence du fait que certains fournisseurs commerciaux ont erronément comptabilisé les clients BIM dans le nombre total de clients protégés au 31/12/2023. Ce sont donc les chiffres 2023 qui étaient surestimés pour certains fournisseurs commerciaux et intégraient encore les BIM.

Les obligations de service public imposent aux fournisseurs une procédure à suivre dès lors que l'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 l'activation du prépaiement.

Ainsi, ce sont respectivement 5,8 % des clients en électricité et 7,8 % des clients en gaz qui ont été déclarés au moins une fois en défaut de paiement. Sur la même période, 3,6 % des clients en électricité et 4,8 % des clients en gaz ont été concernés par au moins une demande d'activation du prépaiement par leur fournisseur. Malgré la diminution des prix, ces pourcentages sont supérieurs à ceux constatés durant l'année 2023.

Le nombre d'activations effectives du prépaiement augmente tant en électricité qu'en gaz en 2024. En électricité, le nombre d'activations effectives du prépaiement, à savoir 18 118, est en augmentation de 2,8 % par rapport à l'année 2023. Cette évolution est plus marquée en gaz, où le nombre d'activations effectives du prépaiement, à savoir 5 853, augmente de 15,3 %.

Fin 2024, ce sont donc quelque 3,6 % (en électricité) et 3,7 % (en gaz) des clients résidentiels wallons qui disposaient d'un compteur à prépaiement actif, pourcentages similaires à ceux de l'année 2023.

Le montant de la dette moyenne au moment de l'activation du prépaiement reste très élevé en 2024, mais diminue par rapport aux valeurs de 2023 (-5,4 % en électricité et -5,6 % en gaz) pour atteindre respectivement 1 041 EUR en électricité et 1 046 EUR en gaz.

Dans certaines situations, une absence de recharge des compteurs à prépaiement peut avoir pour conséquence une coupure de l'alimentation du client, appelée autocoupure. Les pourcentages de clients sous compteur à prépaiement n'ayant connu aucune autocoupure en 2024 sont respectivement de 54,2 % en électricité et de 65,8 % en gaz. Ces pourcentages sont similaires en électricité à ceux de l'année 2023 et nettement supérieurs en gaz.



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 rechargeement de leur compteur à prépaiement. Cette plateforme ne peut toutefois être utilisée que par les clients équipés d'un compteur communicant. Soulignons que la solution technique des compteurs à budget (ou compteur à carte) prendra fin début 2026. Les GRD ont donc l'obligation de remplacer l'ensemble des compteurs à budget par des compteurs communicants avec la fonction de prépaiement activée pour cette échéance. L'AIEG, l'AIESH et le REW avaient déjà terminé ce remplacement fin 2024. Il restait toutefois encore plusieurs milliers de compteurs à budget actifs sur les territoires d'ORES et de RESA début 2025.

Les « décrets juge de paix » prévoient que lorsqu'un client est déclaré en défaut de paiement, son fournisseur peut introduire un dossier devant le juge de paix. Le fournisseur peut également introduire un dossier en justice si le client refuse l'activation du prépaiement. Durant l'année 2024, trois fournisseurs commerciaux ont introduit 70 dossiers et quatre GRD ont introduit 414 dossiers devant le Juge de paix à la suite d'une procédure de défaut de paiement. 206 jugements définitifs ont été rendus par un juge en 2024. Dans près de 90 % des situations, le client n'était ni présent, ni représenté à l'audience.

Durant l'année 2024, la CWaPE a réalisé un rapport d'évaluation de ces décrets. Sur base des constats chiffrés et des retours de terrain de plusieurs acteurs, la CWaPE estime que les décrets juge de paix n'ont pas permis d'atteindre les objectifs recherchés par le législateur et que des ajustements devraient être apportés afin de renforcer la protection du consommateur. Dans son rapport, le régulateur émet plusieurs recommandations et pistes d'amélioration. Le rapport d'évaluation est disponible sur son site internet.

Le pourcentage de clients résidentiels actifs présentant au 31/12/24 un retard de paiement auprès de leur fournisseur diminue pour atteindre respectivement 7,8% en électricité et 9,4 % en gaz.

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 ». Depuis le début de l'année 2023, le nombre de clients alimentés par le fournisseur X a augmenté très fortement pour atteindre, fin 2024, un total de 7 292 clients en électricité et 4 385 clients en gaz. Par rapport à l'année 2023, cela représente une augmentation de 1,7 % clients en électricité et de 13,2 % en gaz. L'augmentation importante du nombre de clients alimentés au tarif du fournisseur X depuis 2023 est principalement la conséquence de l'augmentation du nombre de clients concernés par une perte de statut de client protégé et par les clients concernés par une procédure de fin de contrat en période hivernale.

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 2024, toutes causes confondues, augmente de 53,8 % en électricité et de 34,3 % en gaz par rapport à 2023 pour atteindre respectivement un total de 6 938 coupures en électricité et de 3 165 coupures en gaz. Les coupures consécutives à un déménagement problématique augmentent de 47,1 % en électricité et de 21,3 % en gaz et constituent la première cause des coupures en 2024. Depuis l'entrée en vigueur des décrets juge de paix, les coupures pour absence de contrat conclu (notamment à la suite d'une procédure « d'End Of Contrat » (ou EOC) lancée par un fournisseur) sont également en très nette augmentation et constituent la deuxième raison des cas de coupure en 2024. L'augmentation très importante du nombre de coupures à la suite d'un processus d'EOC est notamment la conséquence de la modification de la stratégie commerciale de certains fournisseurs depuis l'entrée en vigueur des « décrets juge de paix ». Certains fournisseurs prennent la décision, en fonction de la situation du client (refus du prépaiement, retard systématique, création de dettes, ...) de mettre fin au contrat qui les lie avec ce dernier. On peut enfin constater qu'en 2024, 8 coupures en électricité et 6 coupures en gaz font suite à une décision d'un juge de paix.

Les clients protégés sous compteur à prépaiement 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 2024, 14 dossiers de poursuite de la FMG ont été examinés en réunion de CLE et celle-ci a statué, dans 100% des dossiers, sur le retrait de la FMG. En 2024, La CLE a décidé d'octroyer l'aide hivernale à 936 clients (contre 1 669 en 2023). Soulignons que la plus grande charge de travail des CLE en 2024 a été le suivi des clients qui ont perdu leur statut de protégé et qui étaient alimentés par le fournisseur social. La CLE s'est réunie dans ce cadre en 2024 pour examiner 7 166 dossiers. Dans 94 % des cas, la CLE a confirmé



la perte de statut de client protégé et autorisé le GRD à introduire une demande de coupure devant le juge de paix. Le nombre important de CLE « perte de statut » est la conséquence de la fin de l'octroi de statut de protégé aux bénéficiaires du BIM. Une partie de ces dossiers n'ayant pas encore pu être régularisée en 2023, les réunions des CLE dans ce cadre ont été reportées en 2024.

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 2024, autour de 13 jours calendrier. Le taux d'accessibilité des centres d'appel des fournisseurs évolue, pour 2024, dans une fourchette comprise entre 89 % et 94 %.

La troisième partie du rapport met en perspective, pour l'année 2023, 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 47,9 Mio EUR en électricité et à 14,7 Mio EUR en gaz. Ces chiffres augmentent de 120 % en électricité et diminuent de 69,72 % en gaz par rapport à l'année 2022.



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.

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 wallonne¹ prévoit également que la CWaPE réalise, chaque année, un rapport détaillé quant à l'exécution des OSP imposées aux fournisseurs et aux gestionnaires de réseau de distribution et quant aux procédures menées devant le juge de paix dans le cadre d'un défaut de paiement.

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 (déescriptives 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.

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 2024. 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. Un chapitre spécifique est consacré aux procédures menées devant le juge de paix.

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 2024, 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.

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 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 »)



1. ÉVALUATION DES OSP À CARACTÈRE SOCIAL

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

1.1. CADRE LÉGAL DES OSP SOCIALES

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

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

Les OSP sociales portent notamment sur :

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

1.2. ÉVOLUTIONS ET FAITS MARQUANTS AYANT IMPACTÉ L'ANNÉE 2024 AU NIVEAU DES OSP SOCIALES EN RÉGION WALLONNE

L'année 2024 est marquée par un retour à une certaine accalmie dans le marché de l'électricité et du gaz en Wallonie, même si les événements des deux dernières années continuent à avoir certaines répercussions.

Après une hausse spectaculaire des prix de l'électricité et du gaz en 2022 et le début de l'année 2023, l'année 2024 a vu la tendance générale à une diminution des prix se poursuivre, même si le niveau des prix en décembre 2024 reste plus élevé que celui observé avant l'année 2020.

L'année 2024 reste impactée par une série de mesures prises ou levées durant l'année 2023. Parmi celles-ci citons notamment :

- La fin de l'octroi du tarif social aux bénéficiaires de l'intervention majorée (les BIM) ou de la possibilité d'introduire une demande de protection régionale conjoncturelle². Ces mesures ont pris fin en 2023, mais ont entraîné des impacts conséquents en 2024, notamment au niveau de l'évolution du nombre de clients protégés, de l'octroi du tarif social ou de l'organisation des CLE « perte de statut ». Ces points sont présentés de manière plus détaillée dans la suite de ce rapport.

² Pour de plus amples informations à ce sujet, nous vous invitons à consulter le chapitre dédié aux clients protégés.



- L'entrée en vigueur des décrets juges de paix. Le 1^{er} janvier 2023, deux décrets en électricité³ et en gaz communément appelés « décrets juge de paix » sont entrés en vigueur. Ces deux décrets prévoient une série de dispositions afin de mieux informer le client en situation de retard de paiement, des mesures qu'il peut prendre, mais ils prévoient également l'intervention de la Justice de paix avant toute coupure d'électricité ou de gaz à la suite d'une situation de défaut de paiement. Les mesures prévues par ces décrets ont nécessité des adaptations conséquentes dans les procédures des acteurs du marché, adaptations initiées en 2023 et qui se sont poursuivies en 2024. Ces points sont présentés de manière plus détaillée dans la suite de ce rapport.

Au niveau des fournisseurs commerciaux, à la suite de la crise des prix de l'énergie, le fournisseur BOLT avait suspendu temporairement ses offres. Depuis juillet 2024, ce fournisseur offre à nouveau la possibilité aux clients wallons de conclure un contrat en Wallonie. Parallèlement, le fournisseur Elegant a informé la CWaPE en octobre 2024 de son intention d'arrêter la fourniture d'électricité et de gaz naturel sur le marché wallon.

Enfin, à la suite de l'entrée en vigueur fin 2021 du MIG⁵, un nombre considérable de dysfonctionnements structurels et de « points bloqués » liés à la plateforme ATRIAS persistent en 2024 et ce, malgré les nombreux moyens mis en œuvre par les différents acteurs du marché et les mises en demeure lancées par les régulateurs pour exiger une normalisation de la situation. Les dysfonctionnements techniques de la plateforme Atrias ont entraîné depuis de nombreux mois des retards et des difficultés notamment dans les facturations ou dans les processus de *switch*, ce qui peut avoir des conséquences importantes pour les consommateurs (absence de facturation, retard dans la mise en œuvre des changements de fournisseur, ...).

La CWaPE est chargée du contrôle et du suivi des obligations de service public à caractère social imposées aux fournisseurs et aux gestionnaires de réseau de distribution. En 2024, en raison de l'absence de procédures de recouvrement à l'égard de l'ensemble des clients que RESA alimentait en tant que fournisseur social durant toute l'année 2023, la CWaPE a décidé, au terme d'une procédure contradictoire, d'infliger à RESA SA une amende administrative d'un montant de 56.250,00 EUR⁶.

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

Avant d'aborder l'analyse des données relatives aux OSP sociales, le présent rapport présente ci-dessous les différents 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 2024, la Wallonie dénombrait un total de 1 695 896 clients résidentiels alimentés en électricité. Parmi ceux-ci, 96,5 % étaient alimentés par des fournisseurs commerciaux et 3,5 % par des GRD.

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

⁴ Décret du 6 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, 33bis/1, 34 et 35 du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et insérant les articles 33bis/3 et 33bis/4 (1)

⁵ Market Implementation Guide

⁶ La décision de la CWaPE peut être consultée via le lien suivant : <https://www.cwape.be/publications/document/6026#:~:text=En%20raison%20de%20l'absence%20de%20proc%C3%A9dures%20de,d'infliger%20%C3%A0%20RESA%20SA%20une%20amende%20administrative.>

Quatorze fournisseurs commerciaux alimentaient ces clients résidentiels en électricité : ENGIE ELECTRABEL, LUMINUS, ENECO, TOTALENERGIES, POWER ONLINE (sous la marque MEGA), OCTA+, COCITER, DATS 24, BOLT, ELEGANT, BEE, ESSENT, ASPIRAVI et AXPO⁷.

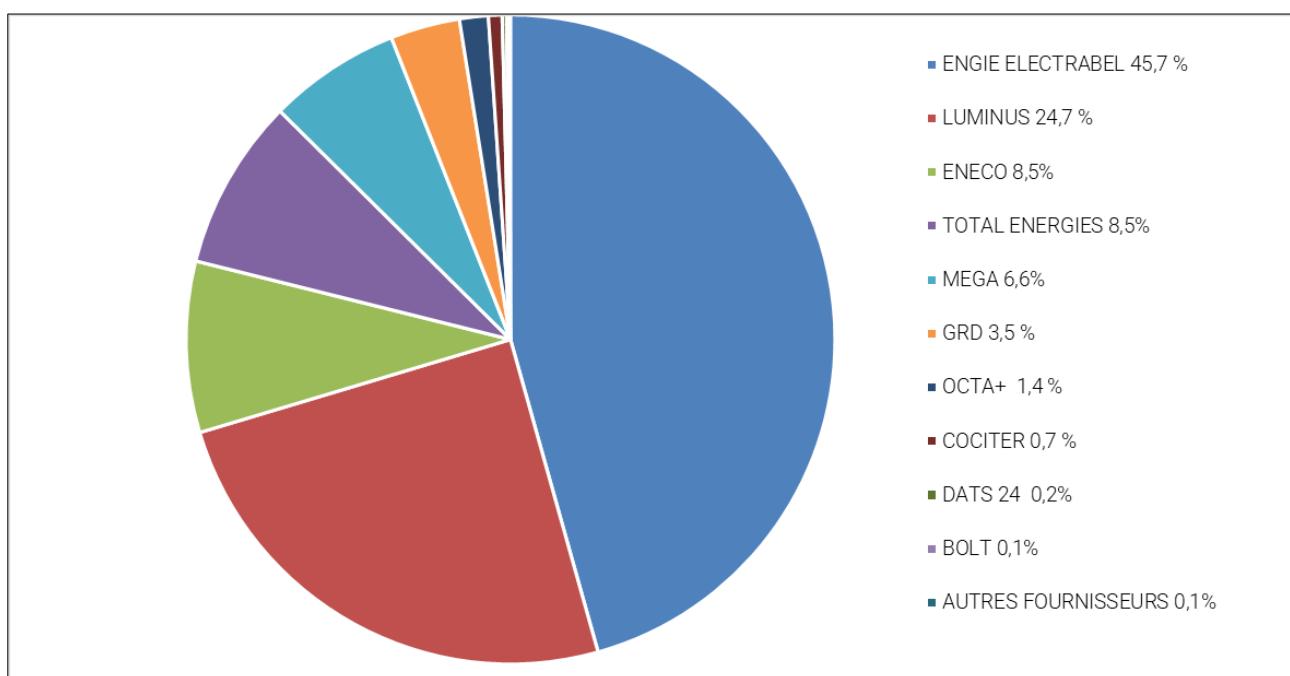
Les réseaux de distribution wallons sont gérés par cinq GRD. Ceux-ci peuvent être classés en deux catégories selon qu'ils gèrent les réseaux de gaz et d'électricité ou uniquement les réseaux d'électricité :

- 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 X⁸. Parmi les 58 798 clients alimentés par leur GRD en électricité fin 2024, 87,6 % sont alimentés par le GRD en tant que fournisseur social et 12,4 % 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 2024. Les fournisseurs repris sous le vocable « autres » dans ce graphique sont les suivants ELEGANT, ESSENT, BEE, ASPIRAVI et AXPO⁹.

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



1.3.2. En gaz

Fin 2024, 716 541 clients résidentiels étaient alimentés en gaz en Wallonie, 95,2 % de ceux-ci étaient alimentés par des fournisseurs commerciaux et 4,8 % étaient alimentés par des GRD.

Neuf fournisseurs commerciaux alimentaient en gaz les clients résidentiels wallons fin 2024 : ENGIE ELECTRABEL, LUMINUS, TOTALENERGIES, ENECO, POWER ONLINE (sous la marque MEGA), OCTA+, DATS 24, BOLT et ELEGANT.

⁷ Les fournisseurs ESSENT, AXPO, BEE et ASPIRAVI ne fournissaient chacun plus qu'un seul client résidentiel en Wallonie fin 2024.

⁸ Pour de plus amples informations sur le fournisseur X, nous vous invitons à consulter le chapitre à ce sujet présent dans ce rapport.

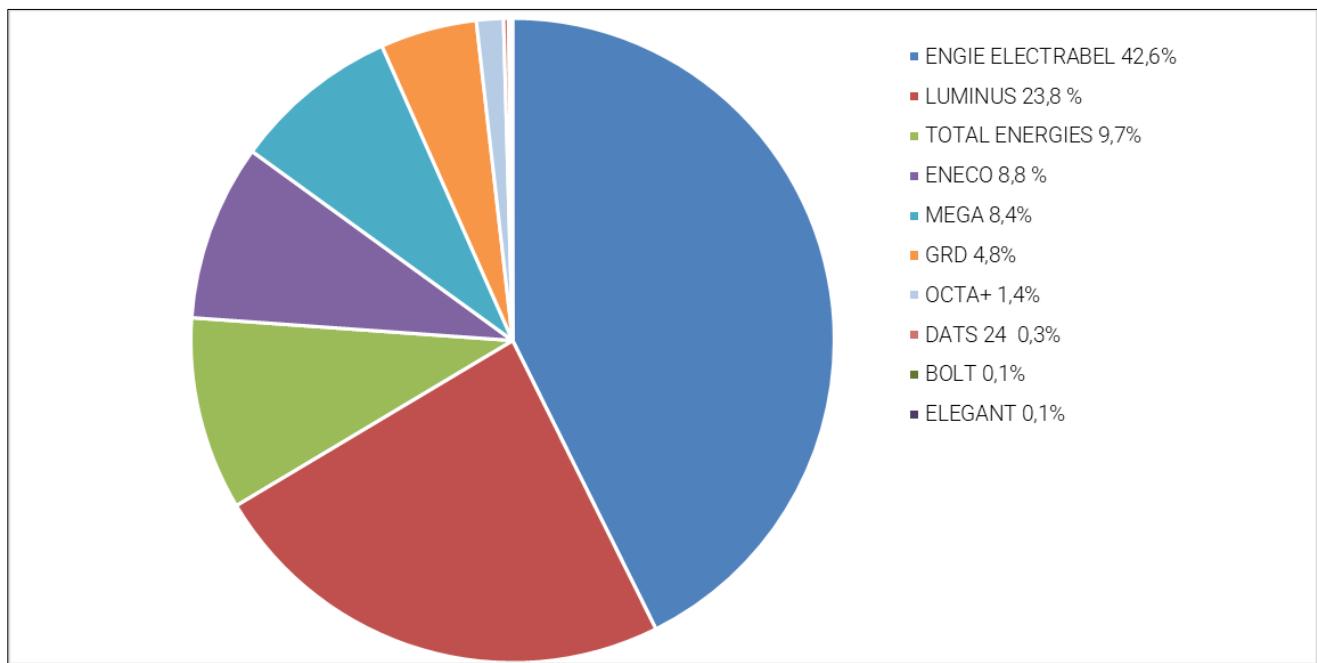
⁹ Les fournisseurs ELEGANT, BOLT, ESSENT, BEE, ASPIRAVI et AXPO fournissant chacun en électricité au 31 décembre 2024 un pourcentage de clients résidentiels wallons inférieur à 0,1 % de l'ensemble des clients résidentiels wallons ne seront plus repris dans la suite des graphiques présentés dans ce rapport.



Parmi les 34 590 clients alimentés par leur GRD **en gaz** fin 2024, 87,3 % sont alimentés par le GRD en tant que fournisseur social et 12,7 % 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 2024.

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 quatre premières catégories énoncées ci-dessous sont reprises tant dans les textes fédéraux que régionaux et concernent donc tous les clients résidentiels domiciliés en Belgique. Les clients repris dans ces quatre catégories sont appelés les « clients protégés fédéraux ».

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



1.4.1.1. Les clients protégés fédéraux

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 d'une tierce personne ;

Cas particuliers pour les clients résidentiels domiciliés en Région wallonne

- une allocation d'aide aux personnes âgées reçue via les Organismes Assurances Wallons
- une allocation familiale supplémentaire pour les enfants souffrant d'une incapacité physique ou mentale avec un score minimum de 4 points dans le pilier 1 de l'échelle médico-sociale (reconnaissance établie par l'AVIQ, paiement par une caisse d'allocation familiale)

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.
- une allocation d'aide aux personnes âgées

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.

Les clients BIM

Rappelons que les clients bénéficiaires de l'intervention majorée (les BIM) ne pouvaient plus prétendre au statut de client protégé en 2024. Cette mesure temporaire prévue par l'État fédéral en 2021 a pris fin le 1^{er} juillet 2023. L'élargissement des clients protégés aux personnes bénéficiaires du BIM avait pratiquement fait doubler le nombre de clients pouvant bénéficier du tarif social en énergie.

1.4.1.2. Les clients protégés régionaux

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

- d'une décision de guidance éducative de nature financière prise par un CPAS ;
- d'une médiation de dettes auprès d'un CPAS ou d'un centre de médiation de dettes agréé ;
- d'un règlement collectif de dettes ;



Les clients PRC

Rappelons que l'année 2023 a été marquée par la fin de la possibilité pour un client résidentiel wallon d'introduire une demande afin de bénéficier du statut de client protégé conjoncturel (client PRC).

La PRC est une mesure de protection régionale qui a débuté en septembre 2020¹⁰ et qui visait à soutenir les ménages wallons durant la crise du COVID et la crise des prix de l'énergie. L'octroi du statut de protégé régional conjoncturel entraînait le passage des ménages concernés chez le gestionnaire de réseau de distribution (en tant que fournisseur social) et leur fourniture au tarif social pour une durée d'un an. Le 23 juin 2023, il a été mis fin à la possibilité d'introduire une demande afin de bénéficier de la protection régionale conjoncturelle. Il n'y a donc plus de clients en PRC depuis juillet 2024.

1.4.2. Le nombre de clients protégés

En électricité

Au terme de l'année 2024, en Région wallonne, 210 504 clients alimentés en électricité, soit **12,4 %** de l'ensemble des clients résidentiels wallons, étaient considérés comme des clients protégés. Ce pourcentage est nettement inférieur à celui de l'année 2023 où il s'élevait à 16,9 %. Parmi les clients protégés, 93,5 % faisaient partie des catégories fédérales de clients protégés et 6,5 % relevaient des catégories de clients protégés exclusivement régionales.

Fin de l'année 2024, le nombre total de clients protégés (fédéraux et régionaux) en électricité avait diminué de 26,4 % en 2024 par rapport au nombre total de clients protégés comptabilisés au terme de l'année 2023. Cette diminution est uniquement constatée chez les clients alimentés par les fournisseurs commerciaux. La CWaPE a donc interrogé ces derniers pour comprendre les raisons de cette évolution. Cette diminution est notamment la conséquence du fait que certains fournisseurs ont erronément comptabilisé les clients BIM dans le nombre total de leurs clients protégés au 31/12/2023. Ce sont donc les chiffres 2023 qui étaient surestimés pour certains fournisseurs commerciaux qui intégraient encore les BIM.

En gaz

Au terme de l'année 2024, en Région wallonne, 111 827 clients alimentés au gaz, soit **15,6 %** du total des clients résidentiels wallons, étaient considérés comme des clients protégés. Ce pourcentage est inférieur à celui de l'année 2023 où il s'élevait à 21 %. Parmi les clients protégés, 93,2 % appartenaient à une catégorie fédérale de clients protégés et 6,8 % appartenaient à une catégorie exclusivement régionale.

Le nombre total de clients protégés alimentés en gaz fin 2024 a diminué de 25,3 % par rapport à l'année 2023. Les considérations reprises en électricité pour expliquer cette diminution sont également valables pour le gaz.

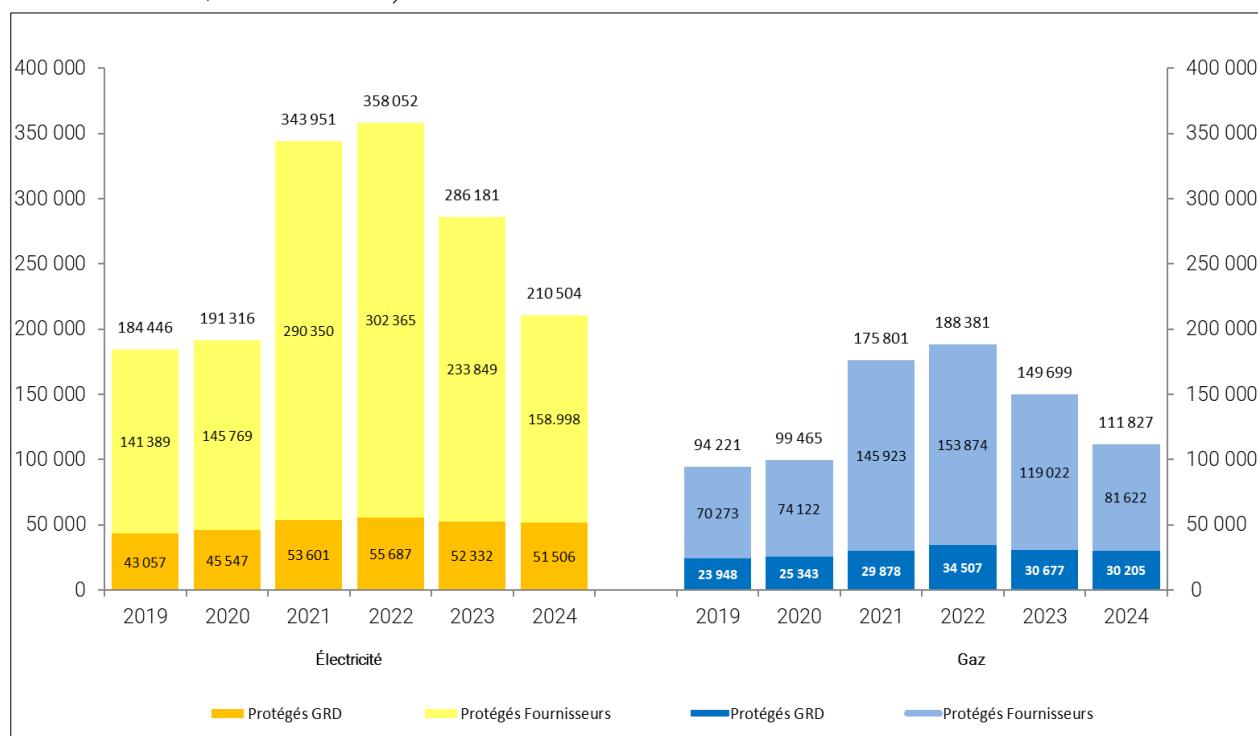
Les deux graphiques ci-après illustrent l'évolution sur les six dernières années du nombre total de clients protégés en électricité et en gaz. Les données sont communiquées au terme de l'année étudiée. La forte augmentation du nombre de clients protégés en 2021 et 2022, illustrée dans les graphiques ci-dessous, est la conséquence de l'octroi temporaire à partir du 1^{er} février 2021 du tarif social aux clients bénéficiant de l'intervention majorée (les BIM). Cet octroi a pris fin le 1^{er} juillet 2023 faisant par conséquent chuter le nombre de clients protégés en Région wallonne. Les chiffres de l'année 2024 se rapprochent de ceux rencontrés avant la crise sanitaire du COVID-19.

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

¹⁰ 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



GRAPHIQUE 3 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLIENTS PROTÉGÉS (RÉPARTITION EN FONCTION DU TYPE D'ACTEUR QUI LES ALIMENTE)¹¹

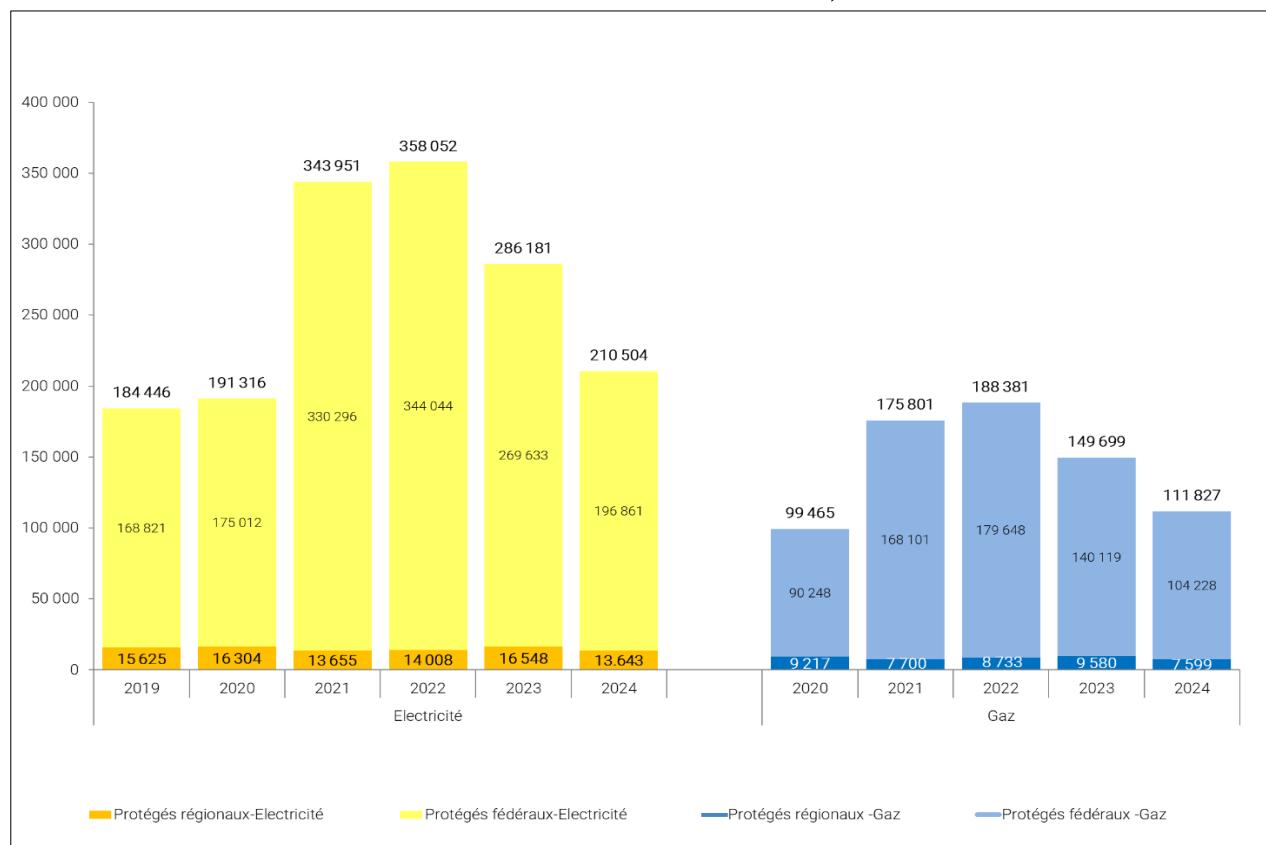


Le deuxième graphique présente la répartition des clients protégés en fonction de la catégorie fédérale ou exclusivement régionale à laquelle ils appartiennent.

¹¹ Données au 31 décembre 2024



GRAPHIQUE 4 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLIENTS PROTÉGÉS (RÉPARTITION EN FONCTION DE LA CATÉGORIE FÉDÉRALE OU RÉGIONALE À LAQUELLE ILS APPARTIENNENT) ¹²



1.4.3. Les clients protégés exclusivement régionaux

Au terme de l'année 2024, la CWaPE dénombrait 13 643 clients protégés exclusivement régionaux alimentés en électricité et 7 599 clients protégés exclusivement régionaux en gaz. **Le nombre total de clients protégés exclusivement régionaux a diminué de 17,6 % en électricité et de 20,8 % en gaz entre 2023 et 2024.** La principale cause de cette évolution est la fin de l'octroi du statut de client protégé conjoncturel.

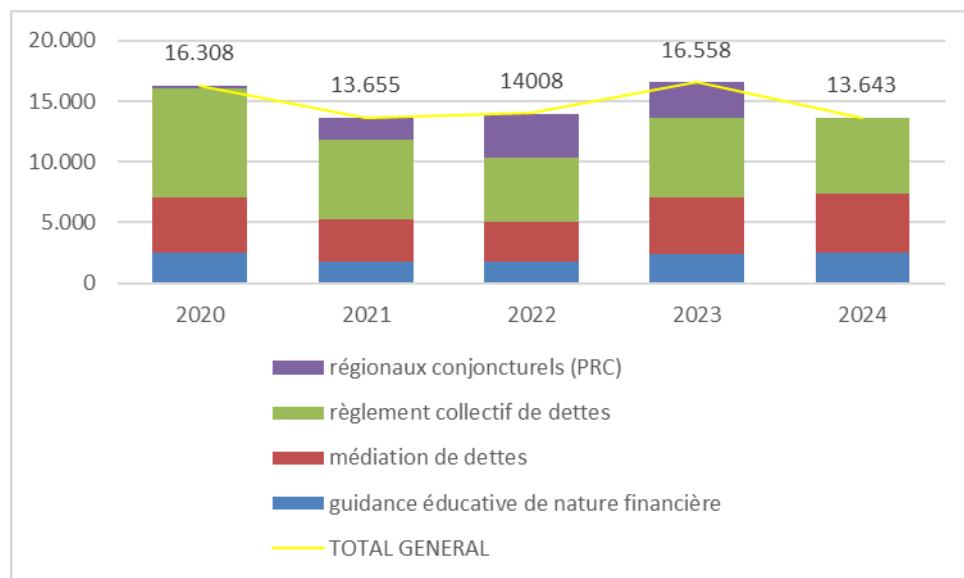
Les graphiques ci-dessous illustrent l'évolution du nombre de clients protégés régionaux sur les cinq dernières années en précisant la catégorie à laquelle ils appartiennent. La diminution du nombre de clients protégés régionaux entre 2020 et 2021 est notamment la conséquence de l'octroi du statut de client protégé aux clients bénéficiaires du BIM¹³. Une partie des clients protégés régionaux qui bénéficiaient à la fois du statut de protégé fédéral et régional a alors été comptabilisée uniquement dans les clients protégés fédéraux.

¹² Données au 31 décembre 2024

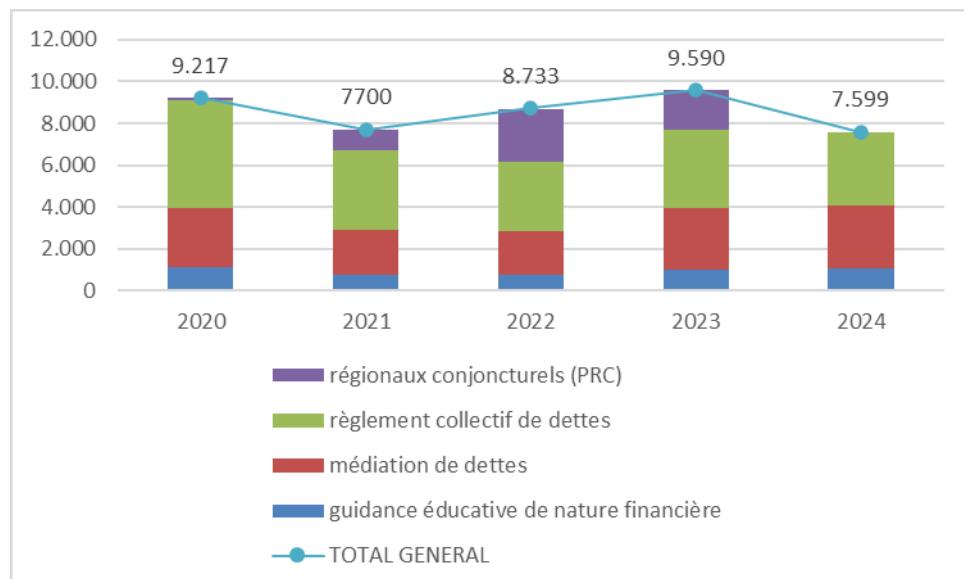
¹³ Pour éviter de comptabiliser deux fois des clients qui appartiendraient à la fois à une catégorie fédérale et une catégorie régionale de clients protégés, il a été décidé qu'un client qui bénéficiait à la fois d'une protection fédérale et régionale était uniquement comptabilisé dans les catégories fédérales de clients protégés.



GRAPHIQUE 5 EVOLUTION DU NOMBRE DE CLIENTS PROTÉGÉS RÉGIONAUX EN ÉLECTRICITÉ (RÉPARTITION EN FONCTION DE LA CATÉGORIE À LAQUELLE ILS APPARTIENNENT)¹⁴



GRAPHIQUE 6 EVOLUTION DU NOMBRE DE CLIENTS PROTÉGÉS RÉGIONAUX EN GAZ (RÉPARTITION EN FONCTION DE LA CATÉGORIE À LAQUELLE ILS APPARTIENNENT)¹⁵



¹⁴ Données au 31 décembre 2024

¹⁵ Données au 31 décembre 2024



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

1.4.4.1. Le tarif social

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 avantageux 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 trimestriel¹⁶.

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.

Le tarif social a suivi entre juin 2020 et juin 2023 (électricité) ou décembre 2023 (gaz) la hausse des prix sur le marché, bien que limité par le double plafonnement. Il a cependant, depuis juillet 2023 (électricité) ou janvier 2024 (gaz), reflué quelque peu, suivant avec un peu de retard la tendance à la baisse des prix sur le marché.

En 2024, 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 **34,9 % en électricité et de 46,6 % en gaz**.

Le tarif social est appliqué, dans la plupart des cas, automatiquement aux **clients protégés fédéraux** (soit les clients appartenant aux 4 premières catégories citées ci-dessus au point 1.4.1.), qu'ils soient alimentés par un fournisseur commercial ou par un GRD. Le client n'a plus de démarche à accomplir ni d'attestation papier à transmettre à son fournisseur d'énergie.

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

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

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

- Être alimentés en énergie par leur gestionnaire de réseau (GRD). Les fournisseurs commerciaux ne sont, en effet, pas contraints d'octroyer le tarif social aux clients protégés exclusivement régionaux qu'ils alimentent.
- 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.

¹⁶ 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.



La prime tarif social

Depuis le 1^{er} juillet 2024 ; le Gouvernement fédéral a également mis en place une prime tarif social pour les installations collectives.

Cette prime est réservée aux personnes ou ménages qui :

- résident dans un immeuble à appartements privé avec un raccordement collectif à une source d'énergie (ex : une chaudière collective au gaz) ou dans une zone sans raccordement individuel et
- appartiennent à l'une des catégories d'ayants droit au tarif social fédéral.

En effet, ces personnes n'ont pas droit au tarif social de l'énergie par l'intermédiaire de leur fournisseur d'énergie alors qu'elles font partie d'une des catégories d'ayants droit.

La prime concerne l'électricité, le gaz naturel et les réseaux de chaleur. Le mazout, le propane et le pétrole sont donc exclus de la prime tarif social

C'est le SPF Economie qui est chargé d'assurer l'octroi des primes tarif social. Le montant de la prime est calculé par la Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz (CREG), sur la base du tarif social.¹⁷

1.4.4.2. Les autres mesures de protection dont peuvent bénéficier les clients protégés

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

- les clients protégés fédéraux peuvent demander à être alimentés par leur gestionnaire de réseau (GRD) ;
- le placement d'un compteur à prépaiement est gratuit pour un client protégé ;
- **en électricité**, si le client protégé utilise un compteur à prépaiement, il bénéficie 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.

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 31 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 principal¹⁸.

¹⁷ Pour de plus amples informations au niveau de cette prime tarif social, nous vous invitons à consulter le site du SPF Economie : <https://economie.fgov.be/fr/themes/energie/energie-sociale/la-prime-tarif-social-pour-les>

¹⁸ De plus amples informations au sujet de l'aide hivernale sont présentées dans le chapitre consacré aux Commissions Locales pour l'Énergie.



1.5. LA PROCÉDURE APPLICABLE AU CLIENT RÉSIDENTIEL EN CAS DE NON-PAIEMENT ET DE DÉFAUT DE 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 à 37 de l'AGW OSP en électricité et les articles 32 à 40 de l'AGW OSP gaz précisent les procédures et délais *minima* que les fournisseurs et les GRD sont tenus de respecter face à un client résidentiel en cas de non-paiement.

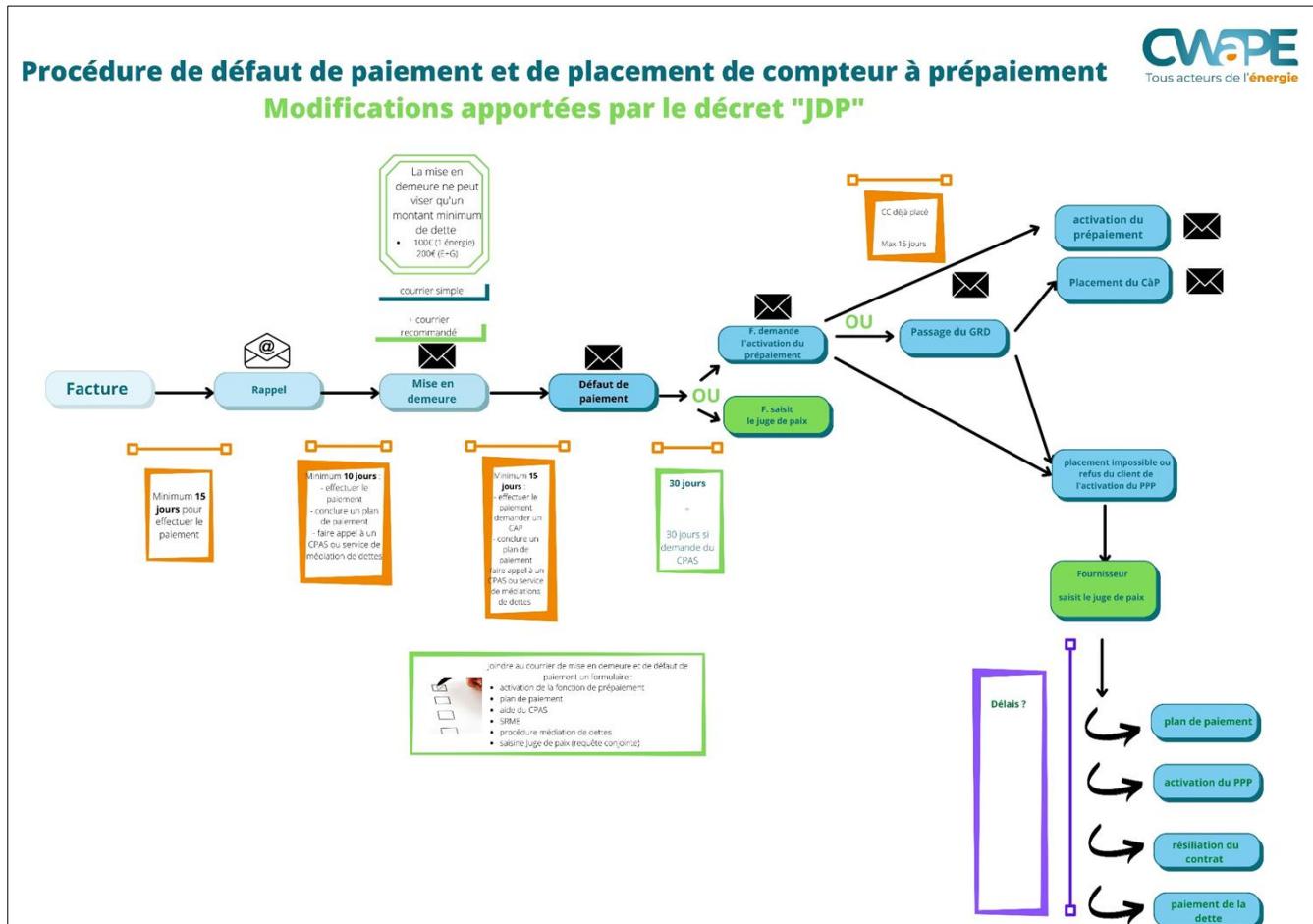
De manière simplifiée, la procédure prévue par la législation wallonne en 2024 reprend les étapes suivantes :

- le client reçoit une facture de son fournisseur dont l'échéance ne peut être inférieure à 15 jours ;
- si le client n'a pas acquitté sa facture à l'échéance, le fournisseur lui envoie un rappel dont la nouvelle échéance de paiement ne peut être inférieure à dix jours ;
- si, au terme du délai minimal de 10 jours, précisé dans le courrier de rappel, le client n'a pas réagi, et que le montant de sa dette atteint au minimum 100 euros (ou 200 euros dans le cas d'une facture combinée), le fournisseur lui envoie une mise en demeure par voie postale simple et par courrier recommandé lui octroyant un ultime délai de quinze jours pour régulariser sa situation. Le courrier de mise en demeure est accompagné d'un formulaire proposant au client différentes options afin de l'aider à régulariser sa situation (demander un plan de paiement, demander l'activation de la fonction de prépaiement, demander de l'aide aux CPAS, faire appel au service régional de médiation pour l'énergie, demander le lancement d'une procédure de médiation de dettes, demander la saisine du juge de paix) ;
- 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. Le fournisseur doit informer le client qu'il est en défaut de paiement et joindre à nouveau à son courrier le formulaire proposant les options présentées ci-dessus ;
- trente jours après l'envoi du courrier déclarant le client en défaut de paiement, en l'absence de réaction du client, le fournisseur peut initier une demande d'activation du prépaiement auprès du GRD ou saisir le juge de paix. Le fournisseur doit informer le client qu'il peut refuser l'activation du prépaiement ;
- si le client refuse le prépaiement ou est absent lors des deux passages du GRD pour activer le prépaiement, le fournisseur peut également introduire le dossier devant le juge de paix.

Soulignons que ces procédures ont connu des modifications importantes à la suite de l'entrée en vigueur des « décrets juge de paix ». Parmi les changements notables apportés à la procédure depuis le 1^{er} janvier 2023, soulignons les suivants :

- l'obligation d'envoyer le courrier de mise en demeure par voie postale simple et par courrier recommandé ;
- l'obligation de joindre au courrier de mise en demeure et de défaut de paiement le formulaire décrit ci-dessus ;
- l'obligation d'attendre que la dette du client n'atteigne 100 € (ou 200 €) dans le cas d'une facture combinée pour pouvoir envoyer le courrier de mise en demeure ;
- l'allongement du délai de 15 jours à 30 jours après le courrier de défaut de paiement pour pouvoir introduire une demande d'activation du prépaiement ;
- la possibilité pour le client ou le fournisseur d'introduire le dossier devant le juge de paix ;
- l'interdiction de coupure à la suite d'un refus du client d'activer le prépaiement (refus manifeste ou absence du client lors du passage du GRD pour pouvoir activer le prépaiement). Le fournisseur peut, dans ce cas, introduire le dossier devant le juge de paix.

Le schéma ci-dessous reprend les différentes étapes prévues par la législation wallonne pour les clients résidentiels en cas de non-paiement. Les modifications introduites par les « décrets juge de paix » sont identifiées par la couleur verte.



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 d'activation du compteur à prépaiement ou à l'introduction du dossier auprès d'un juge de paix.

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 qu'ils alimentent. Les pourcentages communiqués et les graphiques ont été établis sur base des données relatives à l'année 2024 et du nombre de clients alimentés au 31 décembre 2024.

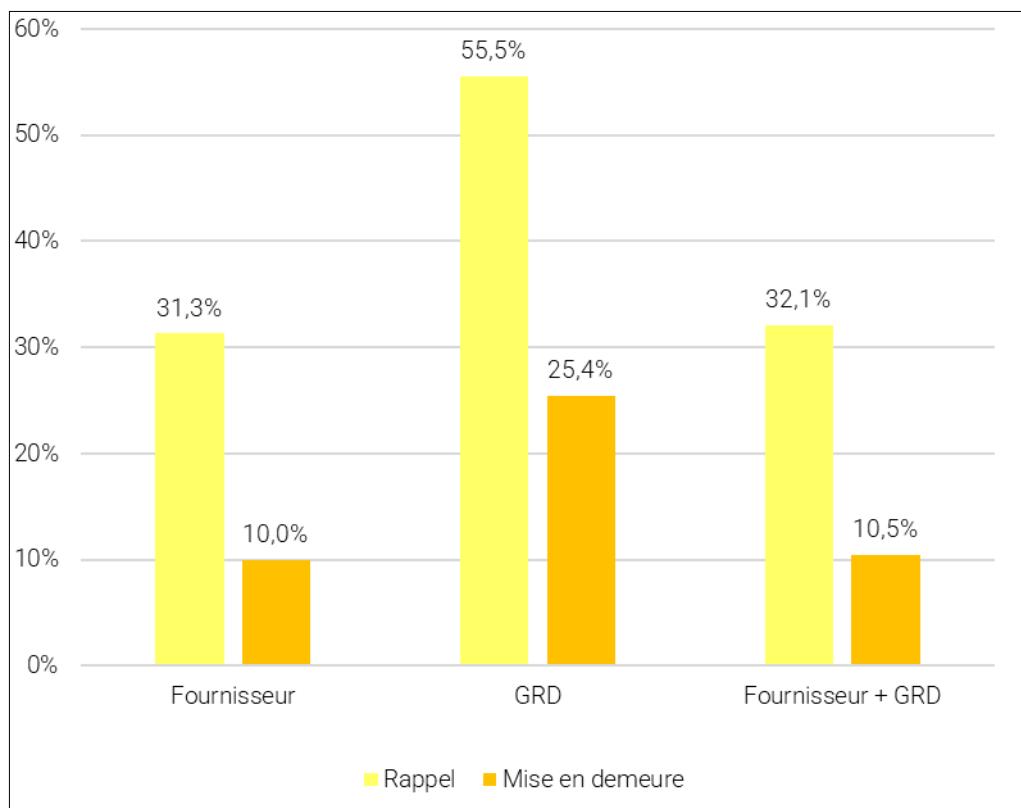
1.5.1. Rappels et mises en demeure

1.5.1.1. En électricité

Dans le courant de l'année 2024, 32,1 % de l'ensemble des clients résidentiels wallons ont reçu au moins un courrier de rappel en électricité. Sur la même période, 10,5 % de la clientèle a reçu au moins une mise en demeure. Ces pourcentages sont quasi similaires à ceux observés en 2023.

La CWaPE observe que les pourcentages des clients 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 commercial¹⁹.

GRAPHIQUE 7 *POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE AYANT REÇU AU MOINS UN RAPPEL, UNE MISE EN DEMEURE EN ÉLECTRICITÉ*



1.5.1.2. En gaz

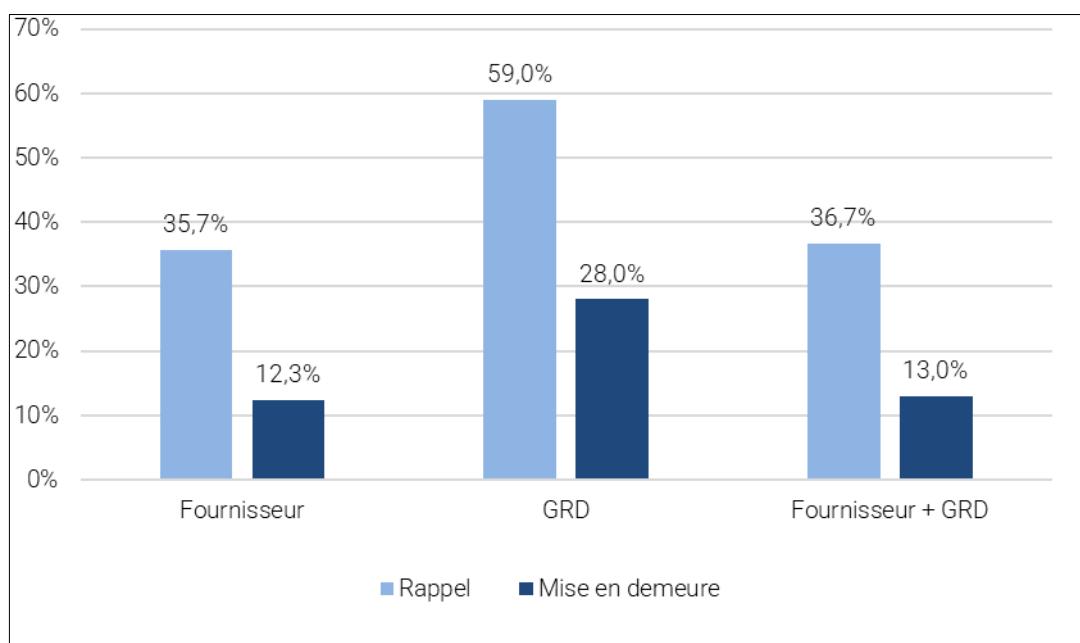
Étant donné que les clients gaz sont également clients pour l'électricité, et pour la plupart auprès du même fournisseur, la procédure de recouvrement est alors initiée pour les deux énergies, sans pouvoir distinguer de manière précise les situations de non-paiement spécifiques à l'un des deux vecteurs énergétiques. La CWaPE observe toutefois, qu'au total, les pourcentages de clients ayant reçu au moins un rappel ou au moins une mise en demeure en gaz en 2024 sont plus élevés que ceux constatés pour l'électricité.

Ainsi, en 2024, 36,7 % du total de la clientèle résidentielle a reçu au moins un courrier de rappel en gaz. Ce pourcentage est légèrement supérieur à celui constaté en 2023 où il était de 36,4 %. Sur la même période, 13 % du total des clients résidentiels en gaz ont reçu un courrier de mise en demeure. Ce pourcentage est également supérieur par rapport à celui observé pour l'année précédente (12,4 %).

¹⁹ Les données de l'AIESH étant manifestement erronées n'ont pas été prises en compte.



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



1.5.2. La déclaration de défaut de paiement et la demande d'activation du 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. Sans réaction du client 30 jours après la déclaration du défaut de paiement, le fournisseur peut introduire une demande d'activation du prépaiement auprès de son GRD ou saisir le juge de paix pour demander toute mesure visant au remboursement de la dette, l'activation du prépaiement ou la résolution du contrat de fourniture²⁰.

Concernant la demande d'activation du prépaiement, une distinction doit être opérée pour les fournisseurs commerciaux²¹ selon que le client déclaré en défaut de paiement est protégé ou non. Si le client concerné n'est pas protégé, le fournisseur commercial introduira alors une demande d'activation du prépaiement et le client restera, après le placement et/ou l'activation du prépaiement, 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 « droppe ») chez son GRD qui assurera alors, après le transfert, sa fourniture en énergie au tarif social.

Soulignons que, jusque fin 2022, lorsqu'un GRD recevait une demande de drop d'un client protégé en défaut de paiement, il commençait à le fournir en tant que fournisseur social et activait automatiquement le prépaiement chez ce client. Depuis 2023, cette procédure a été modifiée. À la suite d'une demande de drop d'un client protégé en défaut de paiement, le GRD alimente ce client mais n'active pas automatiquement le prépaiement. Ce n'est que si ce dernier tombe à nouveau en défaut de paiement chez le GRD que celui-ci introduira une demande d'activation du prépaiement.

²⁰ Nous invitons le lecteur à se référer au chapitre consacré aux dossiers introduits devant le juge de paix pour de plus amples informations à ce sujet.

²¹ Les fournisseurs sociaux n'opèrent pas cette différence.

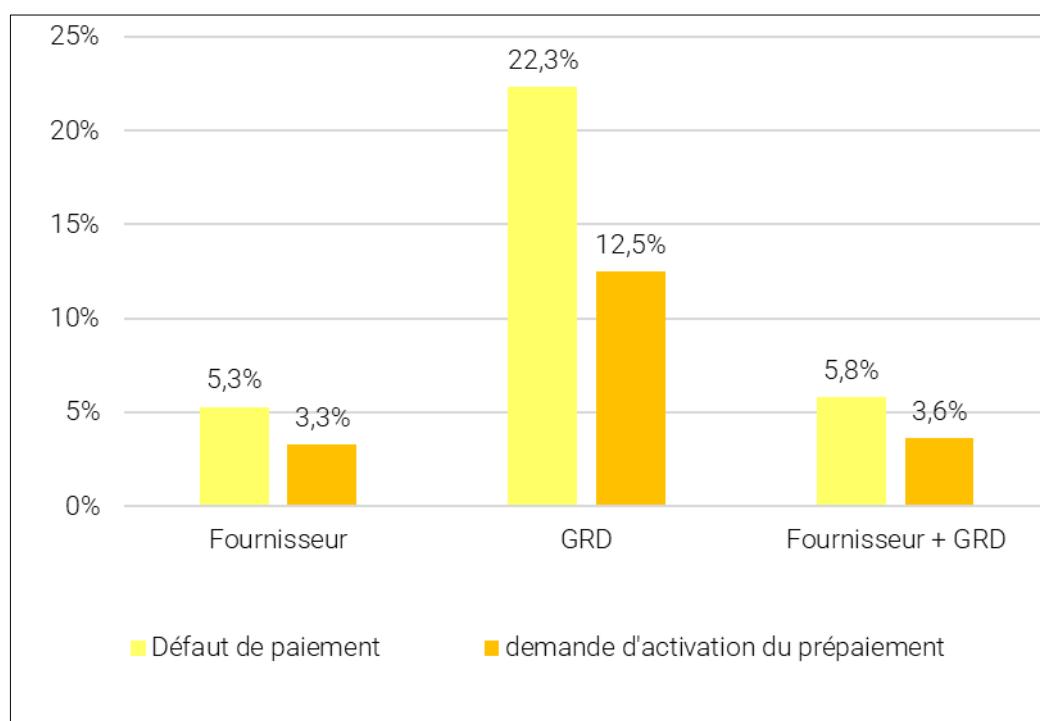
1.5.2.1. En électricité

En 2024, 5,8 % de la clientèle résidentielle en électricité a été déclarée au moins une fois en défaut de paiement au cours de l'année. Sur la même période, 3,6 % des clients en électricité ont été concernés par au moins une demande d'activation du prépaiement/de drop par leur fournisseur. Ces pourcentages sont supérieurs à ceux constatés pour l'année 2023 où ils étaient respectivement de 5,5 % et de 3,4 %.

Il convient de noter que les pourcentages de clients déclarés au moins une fois en défaut de paiement par le GRD (en tant que fournisseur social) ou pour lesquels les GRD ont introduit au moins une demande d'activation du prépaiement en 2024 en électricité sont supérieurs à ceux observés chez les fournisseurs commerciaux.

Le graphique ci-dessous illustre ces informations.

GRAPHIQUE 9 POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE DÉCLARÉE AU MOINS UNE FOIS EN DÉFAUT DE PAIEMENT EN ÉLECTRICITÉ / POUR LAQUELLE AU MOINS UNE DEMANDE D'ACTIVATION DU PRÉPAIEMENT/DE DROP A ÉTÉ INTRODUITE AU COURS DE L'ANNÉE

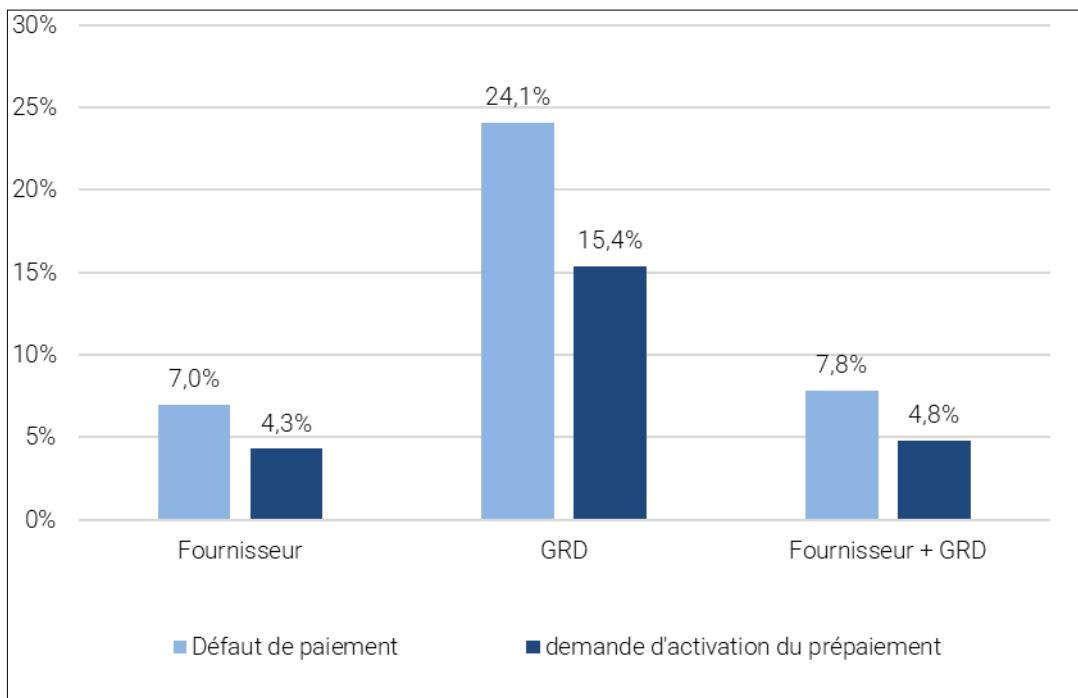


1.5.2.2. En gaz

En 2024, 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, 4,8 % des clients en gaz ont été concernés par au moins une demande de placement d'un compteur à prépaiement/de drop par leur fournisseur. Comme pour l'électricité, ces pourcentages sont supérieurs à ceux constatés pour l'année 2023 où ils étaient respectivement de 7,1 % et de 4,3 %.



GRAPHIQUE 10 POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE DÉCLARÉE AU MOINS UN FOIS EN DÉFAUT DE PAIEMENT EN GAZ / POUR LAQUELLE AU MOINS UNE DEMANDE D'ACTIVATION DU PRÉPAIEMENT/ DE DROP A ÉTÉ INTRODUITE AU COURS DE L'ANNÉE



1.6. L'ACTIVATION DU PRÉPAIEMENT

Trente jours après qu'un client a été déclaré en défaut de paiement, sans réaction de sa part, son fournisseur peut demander au gestionnaire de réseau de distribution d'activer le prépaiement²² chez ce client.

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

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

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

²² L'article 57 bis du décret électricité définit l'activation de la fonction de prépaiement comme : « l'action de placer un compteur communicant et d'activer le prépaiement sur ce dernier ou l'action d'activer le prépaiement sur un compteur communicant déjà placé ».



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 à distance des ordres 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 de relève d'index, 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.

Soulignons que le « décret juge de paix » en électricité ne permet plus le placement d'un compteur à budget en électricité depuis le mois de juillet 2023. En surplus, à partir de 2026, la solution technique des compteurs à budget prendra fin. Il ne sera également plus possible pour un client équipé d'un compteur à budget de procéder à un recharge de son compteur dès le 1^{er} janvier 2026. Les GRD's sont donc dans l'**obligation de remplacer l'ensemble des compteurs à budget actifs par des compteurs communicants à prépaiement**. Ce remplacement est effectué gratuitement pour le client. L'AIESH, l'AIEG et le REW ont procédé à ce remplacement depuis le deuxième semestre 2022 et l'ont finalisé au cours de l'année 2024. Il n'y avait donc plus aucun compteur à budget actif sur leur territoire au terme de l'année 2024.

ORES et RESA ont réalisé depuis 2021 un déploiement important des compteurs communicants à prépaiement, en remplacement des compteurs à budget actuels ou pour toute nouvelle demande de compteur à budget. Il leur restait toutefois au terme de l'année 2024, plusieurs milliers de compteurs à budget encore à convertir sur leur territoire. Dans le courant du dernier semestre de l'année 2024 et durant toute l'année 2025, ces deux GRD's ont mené et mènent encore une vaste campagne de communication afin d'inciter les clients à accepter le remplacement gratuit de leur compteur à budget. Un « parcours client » prévoyant notamment le passage des GRD's à leur domicile ainsi que des communications individualisées et généralisées a été prévu. Toutefois, en cas de refus du client de remplacer son compteur à budget (ou en cas d'absence lors des passages des GRD's pour procéder à ce remplacement) malgré les mesures mises en place, le client n'aura plus la possibilité de procéder au recharge de son compteur, obligeant ce dernier à prendre contact avec les services du GRD pour accéder à l'énergie. Dès que le rendez-vous avec le GRD sera fixé, l'alimentation du client sera rétablie ou une solution de secours sera trouvée.

Les articles 31 à 37bis de l'AGW OSP électricité et 34 à 40 de l'AGW OSP gaz définissent les différentes étapes et les délais minima à respecter pour procéder à l'activation d'un compteur à prépaiement en cas de défaut de paiement.

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 qu'ils alimentent.

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 2024 de compteurs à budget actifs par des compteurs communicants avec la fonction de prépaiement activée.

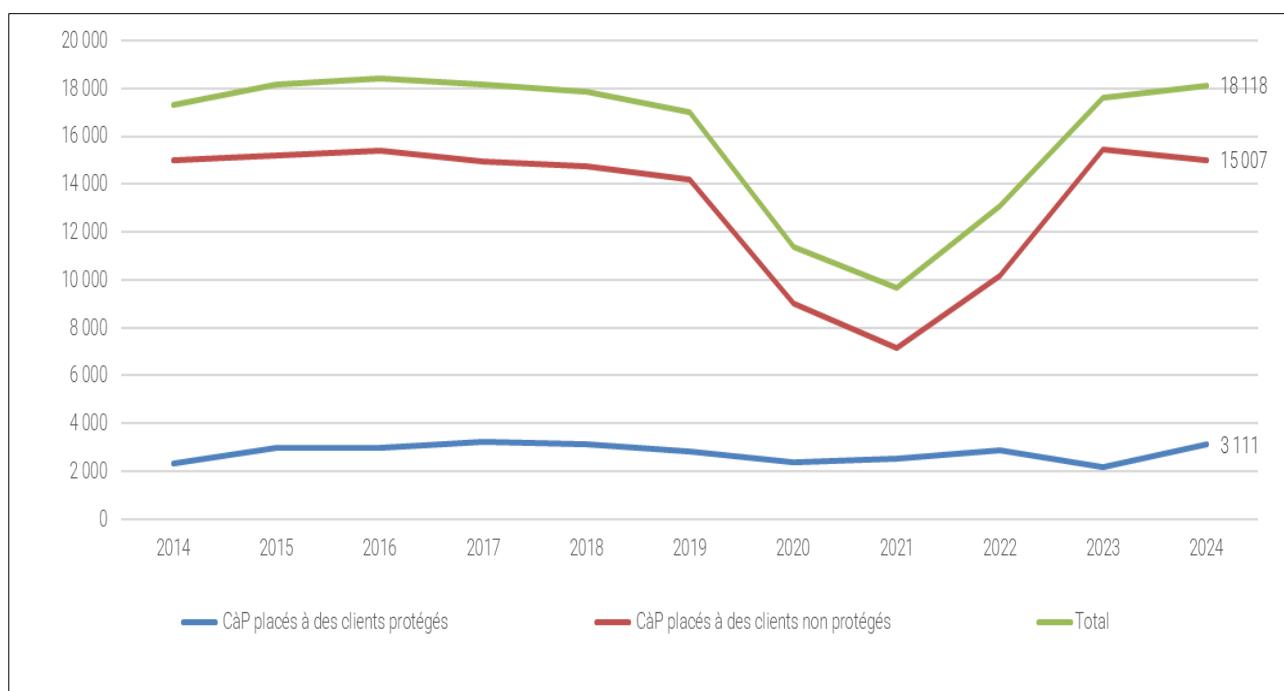
1.6.1. En électricité

1.6.1.1. L'activation du prépaiement en électricité

Le nombre total **d'activations effectives du prépaiement** en électricité en 2024 s'élève à 18 118, soit **une augmentation de 2,8 %** par rapport à l'année 2023.

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution du nombre d'activations du prépaiement en électricité sur les 10 dernières années en distinguant les clients protégés et les clients non protégés. Les diminutions du nombre d'activation du prépaiement qu'on peut constater en 2020 et 2021 sont la conséquence de dispositions qui avaient été prises durant la crise du COVID-19 pour interdire le placement des compteurs à prépaiement.

GRAPHIQUE 11 ÉVOLUTION DU NOMBRE D'ACTIVATION DU PRÉPAIEMENT EN ÉLECTRICITÉ



Parmi les **18 118 activations du prépaiement** en 2024, **99,8 %**, concernaient des compteurs communicants avec la fonction de prépaiement activée²³.

Plusieurs éléments peuvent expliquer la différence entre le nombre de demandes d'activation du prépaiement traitées durant l'année et le nombre d'activations effectives sur l'année :

- Si le client apure sa dette envers son fournisseur, 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.
- Dans certains cas, ce sont les situations de déménagement ou de changement de fournisseur qui donnent lieu à l'**abandon** de la demande d'activation du 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 ou encore parce qu'il ne souhaite pas le prépaiement. 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 d'activation du prépaiement.

²³ Ces données ne reprennent pas les remplacements en 2024 de compteurs à budget actifs par des compteurs communicants avec la fonction de prépaiement activée.

1.6.1.2. Le montant de la dette au moment de l'activation du prépaiement en électricité

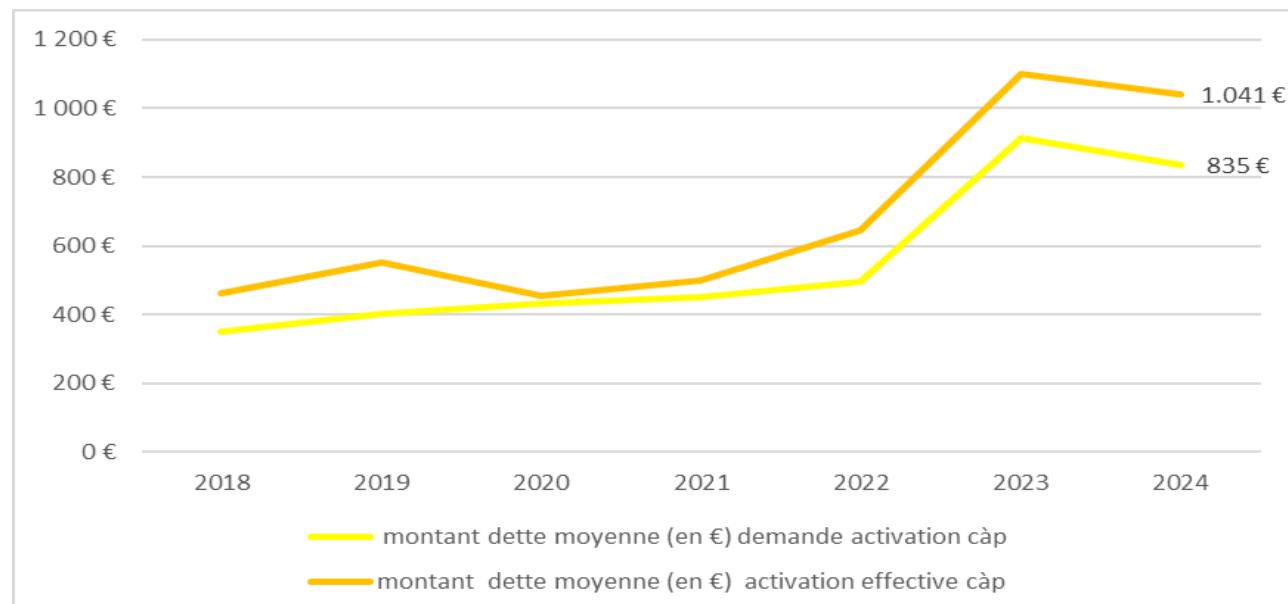
Les AGW OSP²⁴ prévoient que le fournisseur informe le client du montant exact de sa dette au moment de l'activation du prépaiement. Par ailleurs, ces arrêtés interdisent explicitement que la dette antérieure au placement du compteur à prépaiement soit récupérée au travers des rechargements du compteur.

Le montant de la dette moyenne en électricité au moment de l'**activation effective du compteur à prépaiement** pour l'ensemble des clients résidentiels²⁵ en 2024 était de **1 041 EUR**, soit une diminution de 5,4 % par rapport à l'année 2023. Ce montant moyen est plus important pour les clients alimentés par un fournisseur commercial, où il s'élève à 1 049 EUR, que celui constaté pour les clients protégés alimentés par les gestionnaires de réseau de distribution, soit 960,2 EUR.

Entre le moment de **la demande d'activation** du prépaiement et le moment de l'**activation effective** du prépaiement, le montant de la dette moyenne pour l'ensemble des clients résidentiels augmente de **24,6 %**.

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution du montant de la dette au moment de la demande d'activation et au moment de l'activation effective du prépaiement sur les sept dernières années. On peut constater une nette augmentation de ces montant depuis 2023. Celle-ci pourrait notamment s'expliquer par une augmentation du niveau des prix et par l'allongement de la procédure depuis l'entrée en vigueur des décrets juge de paix. Enfin, les retards de la facturation de certains points bloqués suite aux problèmes rencontrés avec le MIG6 peuvent également justifier, pour certains clients, cette augmentation.

GRAPHIQUE 12 ÉVOLUTION DU MONTANT DE LA DETTE DES CLIENTS RÉSIDENTIELS EN ÉLECTRICITÉ AU MOMENT DE LA DEMANDE D'ACTIVATION ET AU MOMENT DE L'ACTIVATION EFFECTIVE DU PRÉPAIEMENT



²⁴ Article 35 de l'AGW OSP électricité, article 37 de l'AGW OSP gaz.

²⁵ 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.



1.6.1.3. Le délai de placement du compteur à prépaiement en électricité²⁶

Le délai moyen de placement des compteurs à prépaiement en électricité pour l'ensemble des GRD en 2024 est de **81,8 jours**. Ce chiffre diminue de 16 % par rapport à l'année 2023 où il était de 97,4 jours.

Il convient de souligner que des disparités importantes existent entre les GRD's quant à ce délai. Les délais d'ORES sont trois à quatre fois plus importants que pour les autres GRD's.

Parmi les compteurs à prépaiement électricité placés sur l'année 2024, 48,9 % ont été placés dans le respect du délai de quarante jours. Ce pourcentage est nettement supérieur aux 33,8 % constatés en 2023.

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

Fin 2024, le nombre de compteurs à prépaiement actifs²⁷ pour l'électricité placés sur le territoire de la Wallonie s'élevait à **61 725**, nombre légèrement supérieur à celui de l'année 2023 où il était de 61 388. Parmi ceux-ci, **88,1 % d'entre eux, étaient des compteurs communicants avec la fonction de prépaiement activée et 11,9 % étaient des compteurs à budget (compteurs à carte)**.

En 2024, les GRD ont procédé au remplacement de 5 549 compteurs à budget actifs en électricité par des compteurs communicants avec la fonction de prépaiement activée.

Comme indiqué précédemment, à partir de 2026, la solution technique des compteurs à budget (compteur à carte) prendra fin. Les GRD's sont donc dans **l'obligation de remplacer l'ensemble des compteurs à budget actifs par des compteurs communicants en prépaiement**. L'AIESH, l'AIEG et le REW ont finalisé ce remplacement durant l'année 2023 et le début de l'année 2024.

Bien qu'ORES et RESA réalisent depuis 2021 un déploiement important des compteurs communicants à prépaiement, il leur restait toutefois au terme de l'année 2024, plusieurs milliers de compteurs à budget encore à convertir sur leur territoire. Dans le courant du dernier semestre de l'année 2024 et durant toute l'année 2025, ces deux GRD's ont mené et mènent encore une vaste campagne de communication afin d'inciter les clients à accepter le remplacement gratuit de leur compteur à budget. La CWaPE a publié en mai 2025 une [communication relative à la fin des compteurs à cartes](#).

Quelques **3,6 %** de l'ensemble des clients résidentiels wallons disposaient d'un compteur à prépaiement actif en électricité fin 2024. Le pourcentage **des clients protégés** équipés d'un compteur à prépaiement actif s'élevait à la fin de l'année 2024 à **7,6 %**, pourcentage plus élevé que celui de l'année 2023 (5,9 %).

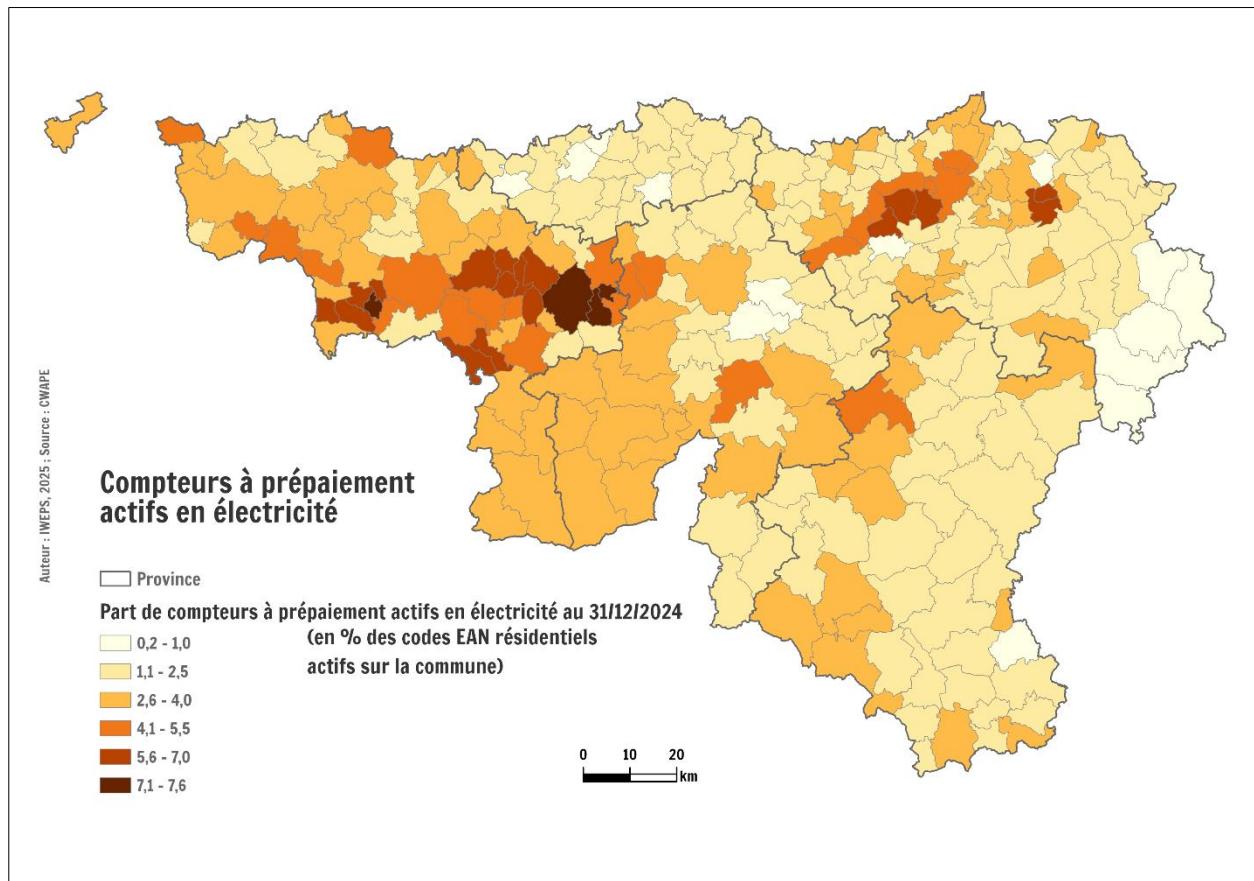
Enfin, le nombre de compteurs à prépaiement avec la fonction limiteur de puissance activée s'élevait à 6 545 et représente 10,6 % du total des compteurs à prépaiement actifs en électricité²⁸.

²⁶ Ces données excluent les activations de la fonction de prépaiement de compteurs communicants déjà placés. Ne sont pris en considération dans ce point que les délais lorsqu'il y a un déplacement du GRD.

²⁷ Certains compteurs à budget peuvent avoir la fonction de prépaiement désactivée. Ils fonctionnent alors comme des compteurs normaux.

²⁸ Pour de plus amples informations sur la fourniture minimale garantie, nous invitons le lecteur à se référer au chapitre relatif aux CLE FMG.

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.



1.6.2. En gaz

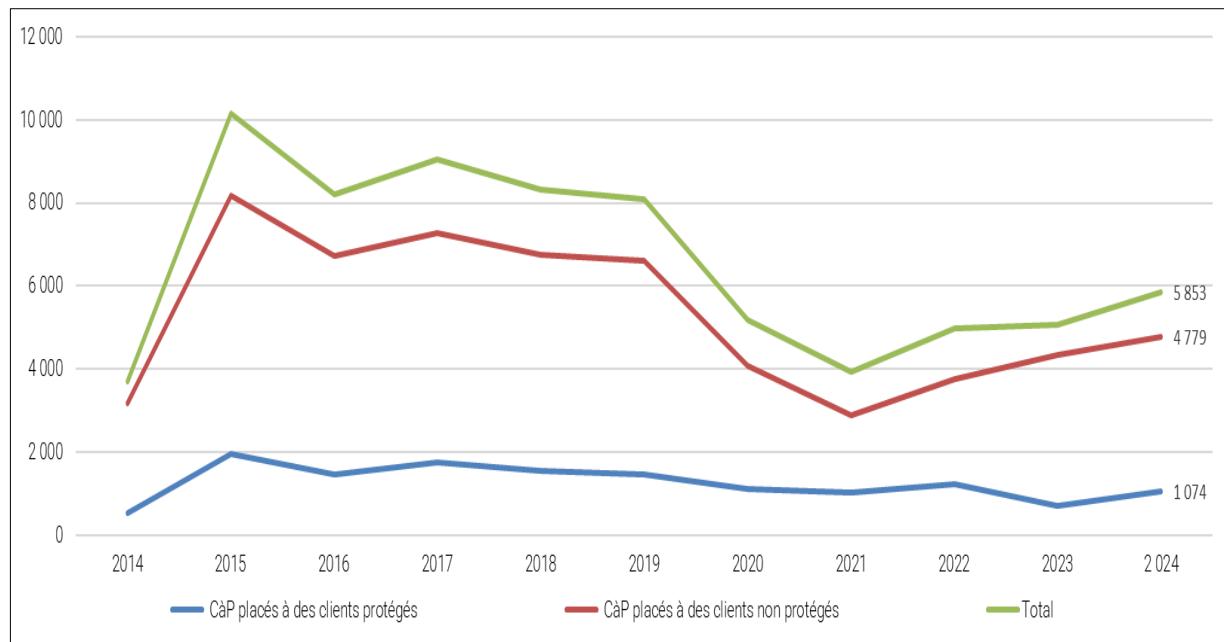
1.6.2.1. L'activation du prépaiement en gaz

Le nombre total d'activations effectives du prépaiement en gaz en 2024 augmente de 15,3 % par rapport à l'année précédente pour arriver à un total de 5 853 activations du prépaiement en gaz. Parmi celles-ci, 1 074 activations du prépaiement ont eu lieu auprès de clients protégés et 4 779 auprès de clients non protégés.



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

GRAPHIQUE 13 ÉVOLUTION DU NOMBRE D'ACTIVATION DU 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 **5 853 activations du prépaiement** en gaz en 2024, **90,9 %** concernaient des **compteurs communicants**²⁹.

1.6.2.2. Le montant de la dette au moment de l'activation du prépaiement en gaz

Le montant de la dette au moment de l'**activation effective du prépaiement gaz** pour l'ensemble des clients résidentiels en 2024, soit **1 046 EUR**, a diminué de **5,6 %** par rapport à l'année 2023. Ce montant moyen est nettement plus élevé chez les fournisseurs commerciaux (1 096 EUR) que chez les GRD (736 EUR). Cela s'explique par le fait que les clients visés sont ceux que le GRD alimente en tant que fournisseur social et qui en conséquence bénéficient du tarif social.

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 28,7 %.

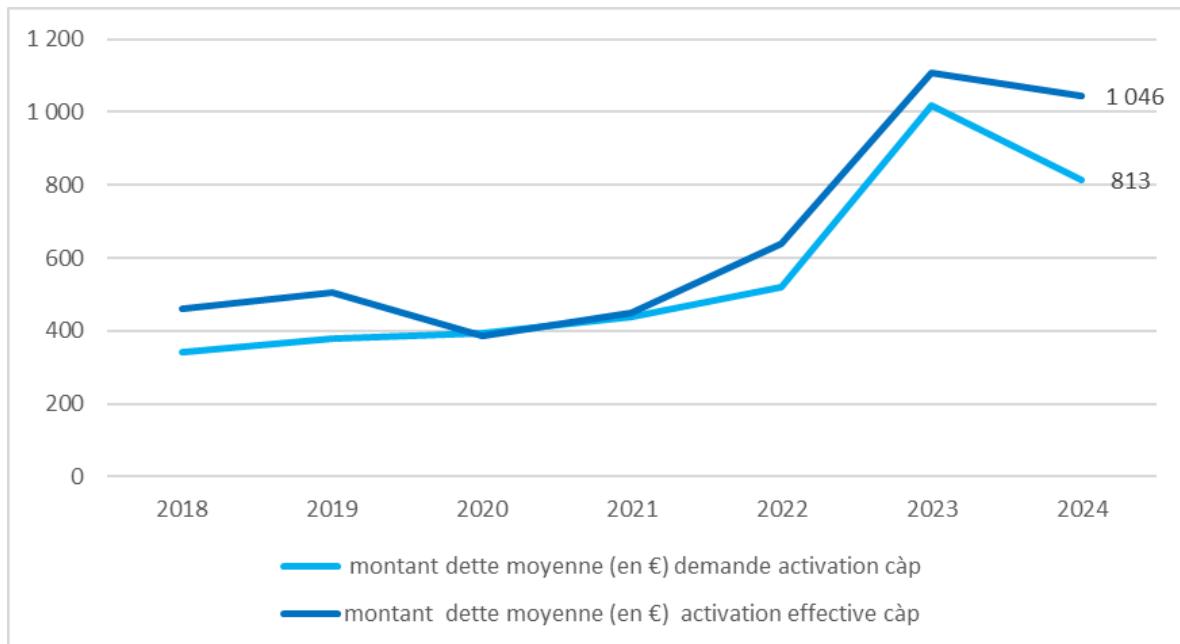
Le graphique ci-dessous illustre l'évolution du montant de la dette au moment de la demande d'activation et au moment de l'activation effective du prépaiement en gaz sur les sept dernières années.

Les considérations reprises dans le chapitre pour l'électricité pour expliquer l'évolution de cette dette depuis 2022 sont également valables pour le gaz.

²⁹ 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.



GRAPHIQUE 14 ÉVOLUTION DU MONTANT DE LA DETTE (EUR) DES CLIENTS RÉSIDENTIELS EN GAZ AU MOMENT DE LA DEMANDE D'ACTIVATION ET AU MOMENT DE L'ACTIVATION EFFECTIVE DU PRÉPAIEMENT



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 2024 est de **86,7 jours**. Ce délai est inférieur à celui de l'année 2023, qui était de 103,8 jours.

Parmi les compteurs à prépaiement gaz placés sur l'année 2024, 41 % ont été placés dans le respect du délai de quarante jours.

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

Fin 2024, le nombre de compteurs à prépaiement en gaz actifs sur le territoire de la Wallonie s'élevait à 25 907, **75,2 % 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 2023, où il était de 50,4 %.

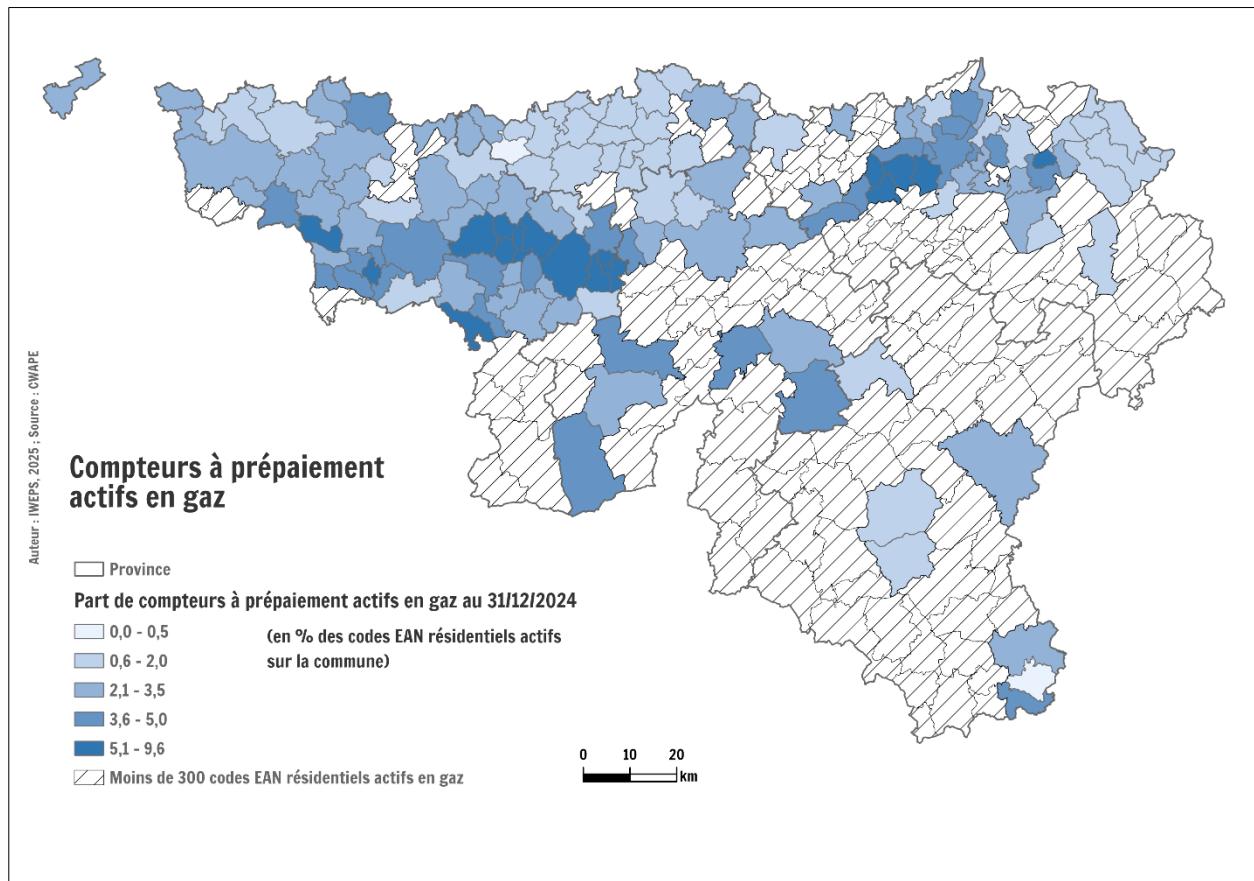
En 2024, les GRD ont procédé au remplacement de 4 107 compteurs à budget actifs en gaz par un compteur communicant avec la fonction de prépaiement activée.

Comme indiqué précédemment, à partir de 2026, la solution technique des compteurs à budget (compteur à carte) prendra fin. Les GRD's sont donc dans **l'obligation de remplacer l'ensemble des compteurs à budget actifs par des compteurs communicants en prépaiement**

Quelques 3,7 % de l'ensemble des clients résidentiels wallons disposent d'un compteur à prépaiement actif en gaz fin 2024. Le pourcentage de clients protégés équipés d'un compteur à prépaiement fin 2024 s'élève à 6,6 %



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 recharge

Ainsi, afin de pouvoir recharger son **compteur à prépaiement**, le client disposait en 2024 des possibilités suivantes :

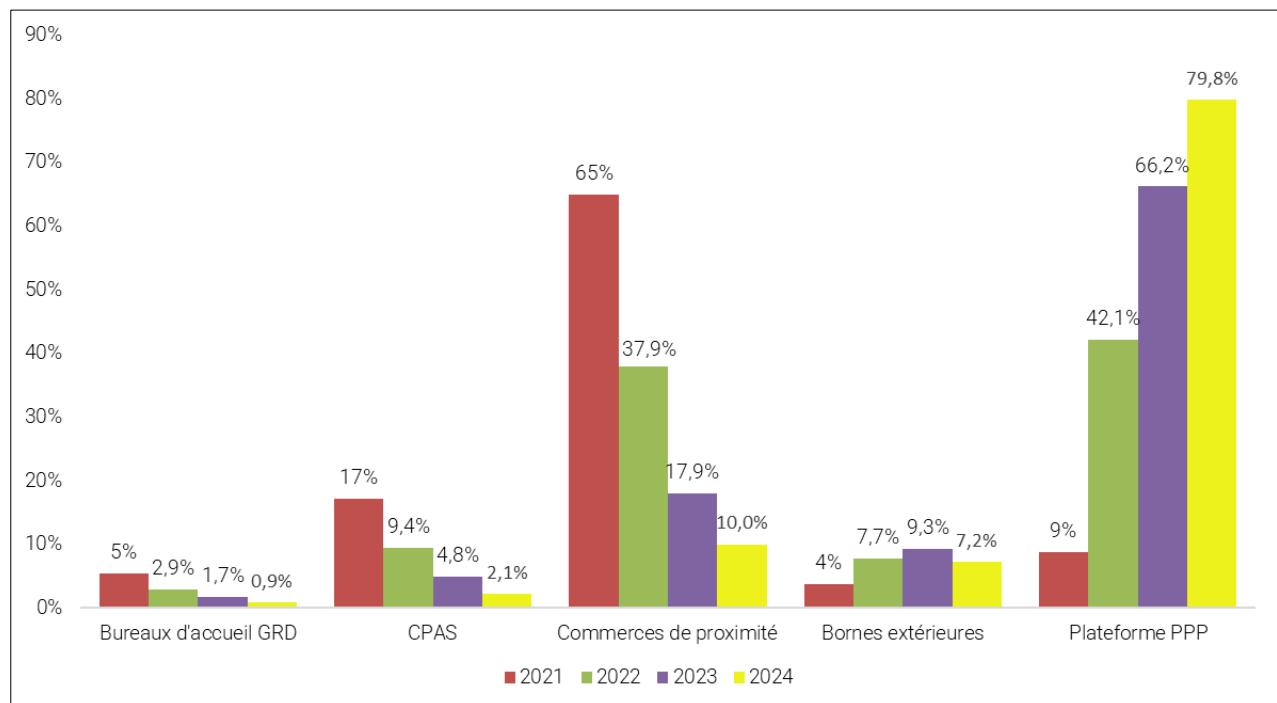
- le ou les bureaux d'accueil de son GRD
- les CPAS équipés d'un dispositif de rechargement
- les terminaux Xenta dans les commerces de proximité
- les éventuelles bornes de rechargement extérieures installées par les GRD (uniquement disponibles sur le territoire d'ORES)
- la plateforme de prépaiement 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 également au client :
 - de consulter son solde
 - d'effectuer ses paiements 24h/24, 7j/7 sans devoir se déplacer
 - de recevoir des notifications personnalisées par courriel ou sms en fonction de ses préférences (notamment afin de savoir si le crédit disponible est presque épuisé)

Le graphique ci-après présente 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 en fonction du lieu de rechargement sur les quatre 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 à la suite d'une nouvelle situation de défaut de paiement, soit en remplacement d'un ancien compteur à budget³⁰. Soulignons que des considérations et constats identiques sont rencontrées pour le vecteur du gaz.

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



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 social³¹ pour les clients protégés et du tarif du fournisseur X³² 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 2024, 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 et de la hauteur de la différence entre les deux tarifs évoqués ci-dessus.

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

³¹ Tarif du fournisseur social tel que publié par la CREG et modifié tous les trois mois

³² 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 2024 s'élève à 55.626.048 EUR.

Le montant moyen chargé lors de chaque recharge pour l'ensemble des clients résidentiels équipés d'un compteur à prépaiement actif pour l'année 2024 s'élève à **39,6 EUR**, montant légèrement inférieur à celui de l'année 2023, où il s'élevait à **47,8 EUR**.

1.7.2.2. En gaz

Le montant total des rechargements effectués sur les compteurs à prépaiement en gaz actifs durant l'année 2024 s'élève à 16.335.128 EUR.

Le montant moyen rechargeé **en gaz** s'élève à **38,3 EUR**.

1.8. LES AUTOCOUPURES

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

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

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

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

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

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

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 rechargeement 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 2024 a visé l'ensemble des compteurs à prépaiement présents sur les territoires desservis par l'ensemble des GRD wallons. La technologie des compteurs communicants permet d'avoir des données beaucoup plus précises sur les autocoupures et leur durée.

1.8.1.1. En électricité

Les principaux enseignements à retirer de l'analyse sont que³³ :

- Pour près de 54,2 % des clients disposant d'un compteur à prépaiement actif en électricité en 2024, aucune autocoupure n'a été enregistrée au cours de l'année 2024 ;
- Pour une partie des autres clients (22,7 %), le nombre d'autocoupures ne va pas au-delà de deux ;
- Pour 17,1 % des clients disposant d'un compteur à prépaiement actif, le nombre d'autocoupures enregistrées varie de trois à dix ;
- Pour 6 % des clients disposant d'un compteur à prépaiement actif, le nombre d'autocoupures enregistrées est supérieur à dix.

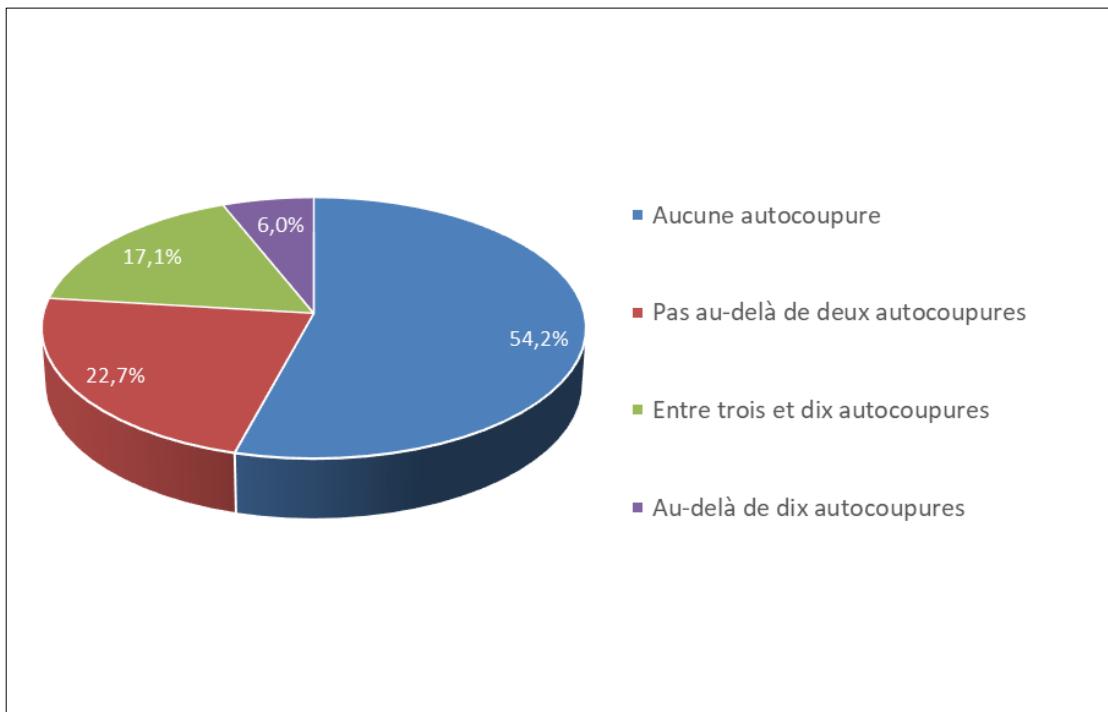
Ces données sont assez similaires à celles de l'année 2023.

³³ L'AIEG n'a pas communiqué à la CWaPE l'ensemble des informations pour leurs clients équipés d'un compteur à budget en électricité.



Le graphique ci-dessous illustre ces informations.

GRAPHIQUE 16 POURCENTAGE D'AUTOCOUPURES DES CLIENTS ÉQUIPÉS D'UN COMPTEUR À PRÉPAIEMENT ACTIF EN ÉLECTRICITÉ

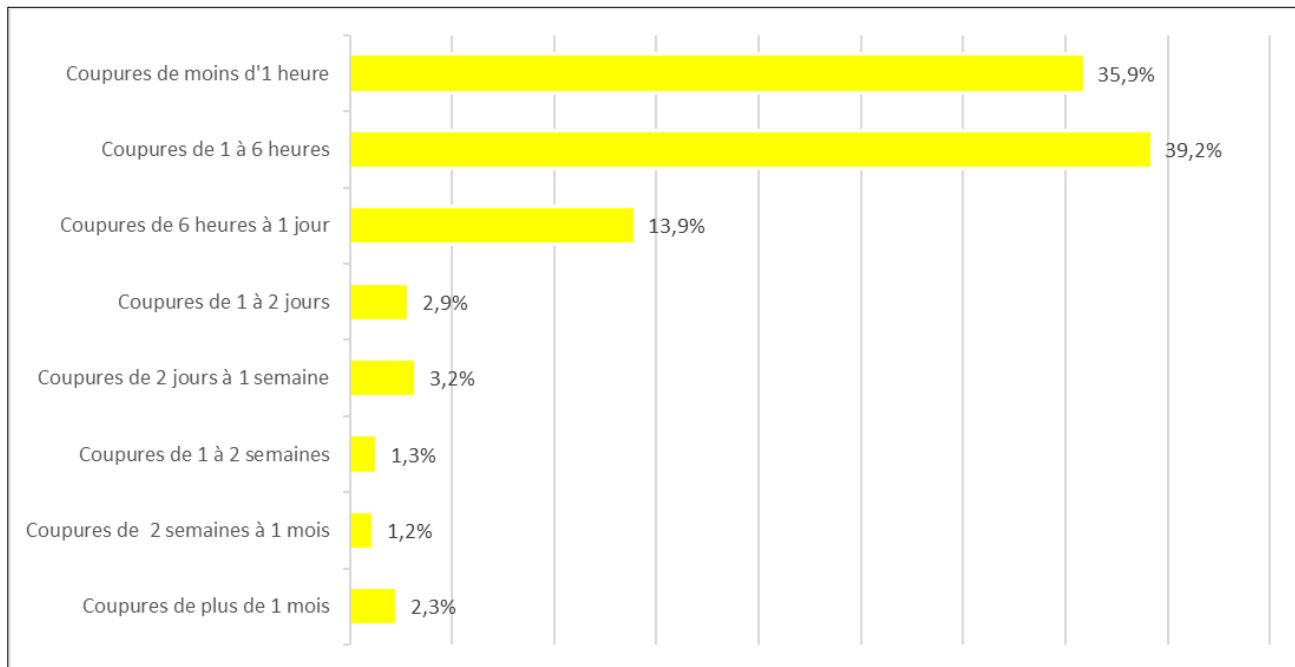


Le déploiement des **compteurs communicants avec fonction de prépaiement** présente de nombreux avantages pour le consommateur, en termes de facilité de recharge et de suivi de sa consommation. Les données disponibles sont également plus détaillées, permettant notamment de préciser la durée d'une autocoupe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

Soulignons que les données communiquées ci-dessous relatives aux durées des autocoupures ne présentent que les chiffres des compteurs communicants dont la fonction de prépaiement a été activée au moins un jour sur l'année 2024 (donc pas les compteurs à budget).

Une segmentation de la durée des autocoupures rencontrées durant l'année 2024 sur les compteurs communicants à prépaiement en électricité se présente comme suit :

GRAPHIQUE 17 SEGMENTATION DE LA DURÉE DES AUTOCOUPURES DES COMPTEURS COMMUNICANTS À PRÉPAIEMENT EN ÉLECTRICITÉ



1.8.1.2. En gaz

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

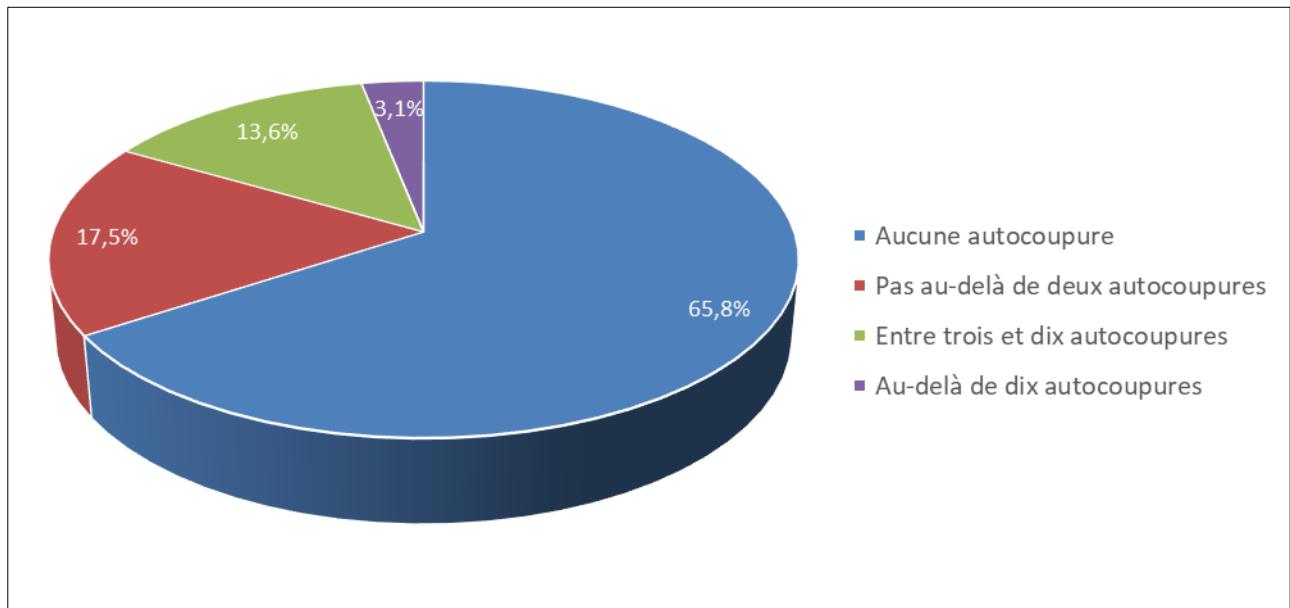
Après analyse des données, les résultats suivants ont pu être rassemblés :

- Pour 65,8 % des clients disposant d'un compteur à prépaiement actif, aucune autocoupure n'a été enregistrée au cours de l'année 2024 ; ce pourcentage est bien supérieur à celui de l'année 2023, qui s'élevait à 58,7 % ;
- Pour une partie des autres clients (17,5 %), le nombre d'autocoupures ne va pas au-delà de deux ;
- Pour 13,6 % des clients disposant d'un compteur à budget actif, le nombre d'autocoupures enregistrées varie de trois à dix ;
- Pour 3,1% des clients disposant d'un compteur à budget actif, le nombre d'autocoupures enregistrées est supérieur à dix. Ce pourcentage est inférieur à celui de l'année 2023, qui s'élevait à 4,7 %



Le graphique ci-dessous illustre ces informations.

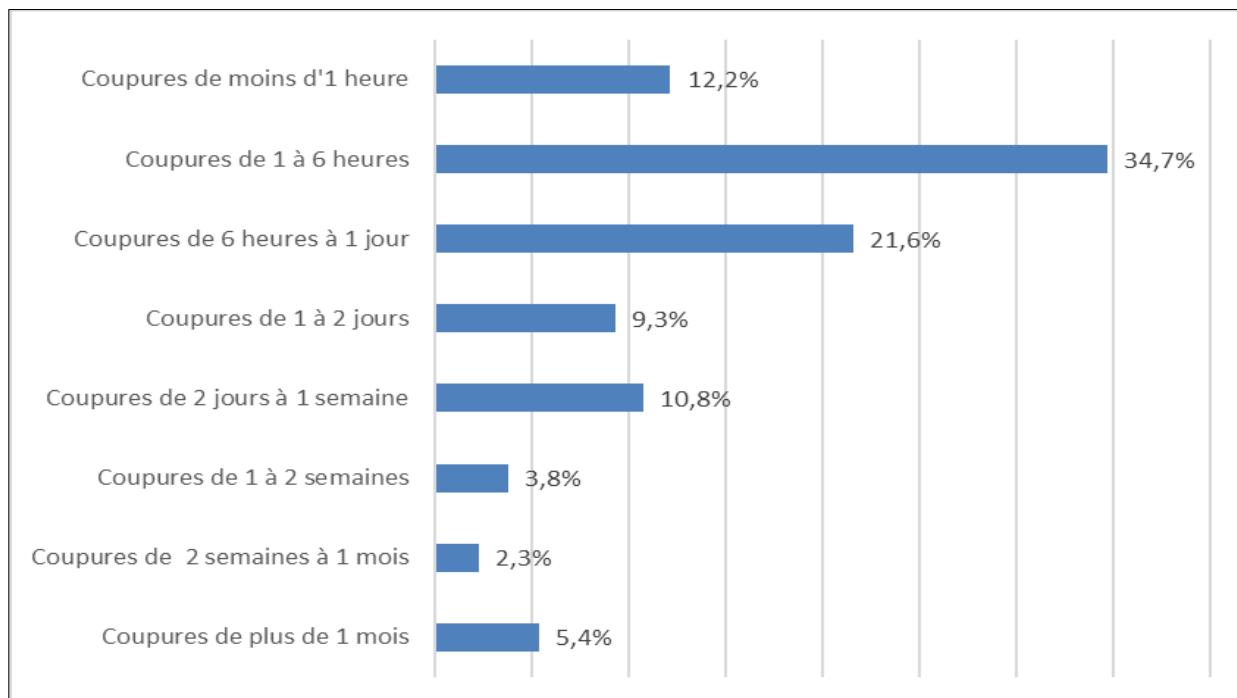
GRAPHIQUE 18 POURCENTAGE D'AUTOCOUPURES DES CLIENTS ÉQUIPÉS D'UN COMPTEUR À PRÉPAIEMENT ACTIF EN GAZ



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 rencontrent des difficultés pour 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.

GRAPHIQUE 19 SEGMENTATION DE LA DURÉE DES AUTOCOUPIURES DES COMPTEURS COMMUNICANTS À PRÉPAIEMENT EN GAZ



1.9. LES DEMANDES INTRODUITES DEVANT LE JUGE DE PAIX

Les « décrets juge de paix » prévoient que lorsqu'un client est déclaré en défaut de paiement, son fournisseur peut introduire un dossier devant le juge de paix. Le fournisseur peut également introduire un dossier en justice si le client refuse l'activation du prépaiement.

L'article 33bis/1 du décret électricité et l'article 31ter du décret gaz prévoient que dans le cadre de son rapport annuel, la CWaPE communique au Gouvernement et au Parlement wallon un rapport sur les procédures menées devant la justice de paix dans le cadre d'un défaut de paiement. Ce rapport recense le nombre de dossiers, la durée moyenne de traitement, les fournisseurs concernés, l'issue des jugements concernés et les montants de l'impayé pour lequel la procédure a été initiée.

La CWaPE a demandé aux fournisseurs et GRD (fournisseurs sociaux et X) de lui communiquer des données chiffrées relatives aux dossiers introduits devant le juge de paix. Ces données devaient concerner uniquement les clients résidentiels wallons toujours actifs dans leur portefeuille au moment de l'introduction de la demande, et pour lesquels une demande auprès du juge de paix a été introduite dans le cadre d'une situation de retard ou de défaut de paiement.

1.9.1. Nombre de jugements

Durant l'année 2024, **trois fournisseurs commerciaux** (Engie, Bolt et Cociter) ont introduit **70** dossiers auprès d'un juge de paix à la suite d'une procédure de défaut de paiement. Si le nombre de fournisseurs commerciaux ayant introduit un dossier a augmenté (en 2023 un seul fournisseur commercial était concerné), **le nombre de dossiers introduits a diminué** fortement entre 2023 et 2024 (**-75 %**)



Quatre GRD (AIEG, AIESH, ORES et RESA) ont introduit 415 dossiers devant le juge de paix. Les GRD's n'avaient introduit aucun dossier en 2023.

206 jugements définitifs ont été rendus en 2024 (85 pour les fournisseurs commerciaux et 121 pour les fournisseurs sociaux). Parmi ces jugements :

- **89,3 %** des jugements (soit 184) ont été rendus **par défaut** (situation où l'usager n'est ni présent, ni représenté à l'audience) ;
- **10,7 %** des jugements (soit 22) ont été rendus de manière **contradictoire** (le client était présent à l'audience).

Ces pourcentages sont quasi similaires pour les dossiers introduits par les fournisseurs commerciaux ou les fournisseurs sociaux.

Le tableau ci-dessous reprend les jugements rendus en 2024 en scindant les informations en fonction de l'acteur qui a introduit le dossier auprès du juge de paix. La CWaPE peut constater une disparité des décisions rendues par le juge en fonction des acteurs. Le régulateur n'a toutefois pas connaissance de la demande formulée par l'acteur lors de l'introduction des dossiers en justice de paix.

	fournisseurs commerciaux	fournisseurs sociaux	TOTAL
Décisions exigeant le paiement de la créance principale + conditionnant la résolution du contrat au non-respect du remboursement/ du plan de paiement.	0,0%	2,5%	1,5%
Décisions exigeant le paiement de la créance principale + conditionnant le renvoi au rôle en cas de non - respect du remboursement/ du plan de paiement.	4,8%	0,8%	2,4%
Décisions de résolution de contrat / de coupure (pour les fournisseurs sociaux) + exigeant le paiement de la créance principale	28,6%	41,3%	36,1%
Décisions prévoyant uniquement la résolution de contrat / la coupure (pour les fournisseurs sociaux)	0,0%	0,0%	0,0%
Décisions contestant l'exigibilité ou l'existence de la créance principale	0,0%	0,0%	0,0%
Décisions d'activation du prépaiement + exigeant le paiement de la créance principale (avec ou sans décision quant aux modalités de remboursement des impayés)	1,2%	40,5%	24,4%
Décisions exigeant uniquement l'activation du prépaiement	3,6%	0,0%	1,5%
Décision où le juge condamne le client à payer la créance principale mais refuse d'octroyer la résiliation du contrat /coupure au fournisseur	60,7%	0,8%	25,4%
Autre décision	1,2%	14,0%	8,8%

Les acteurs nous ont indiqué que dans les « autres décisions » figurent notamment des dossiers où le client s'est régularisé juste avant l'audience ou des jugements où le juge condamne uniquement le client à payer les frais de justice.



1.9.2. Délai moyen

Le **délai moyen** entre la date d'introduction et la date du jugement définitif chez les fournisseurs commerciaux était de **169,2 jours**. Ce délai était de 93 jours en 2023.

L'information transmise par les GRD était parcellaire et peu représentative de sorte qu'il n'apparaît pas opportun de l'aborder cette année.

1.9.3. Montant de la dette du client au moment de la date d'introduction et de la date du jugement

Le montant de la dette moyenne du client (pour les dossiers introduits en 2024) au **moment de l'introduction du dossier** devant le juge de paix était de :

- **3 104 EUR** pour les fournisseurs commerciaux ;
- **1 504 EUR** pour les GRD's.

Pour les jugements définitifs rendus durant l'année 2024, le montant de la dette moyenne du client **au moment du jugement** (hors frais de justice) était de **2 479 EUR** pour les fournisseurs commerciaux (certains GRD n'étant pas en mesure de nous communiquer cette information, elle ne sera pas communiquée pour les GRD cette année).

À cela s'ajoutent, pour certains clients, les **frais de justice** portés en compte du client qui perd son procès. Ces frais, dont la hauteur peut varier très sensiblement, s'élèvent à **un montant moyen de 467 EUR** (pour les clients des fournisseurs commerciaux) **ou de 557 EUR** (pour les clients des fournisseurs sociaux). Ces frais font augmenter de manière significative les dettes des clients concernés.

1.9.4. Évolution des procédures d'EOC

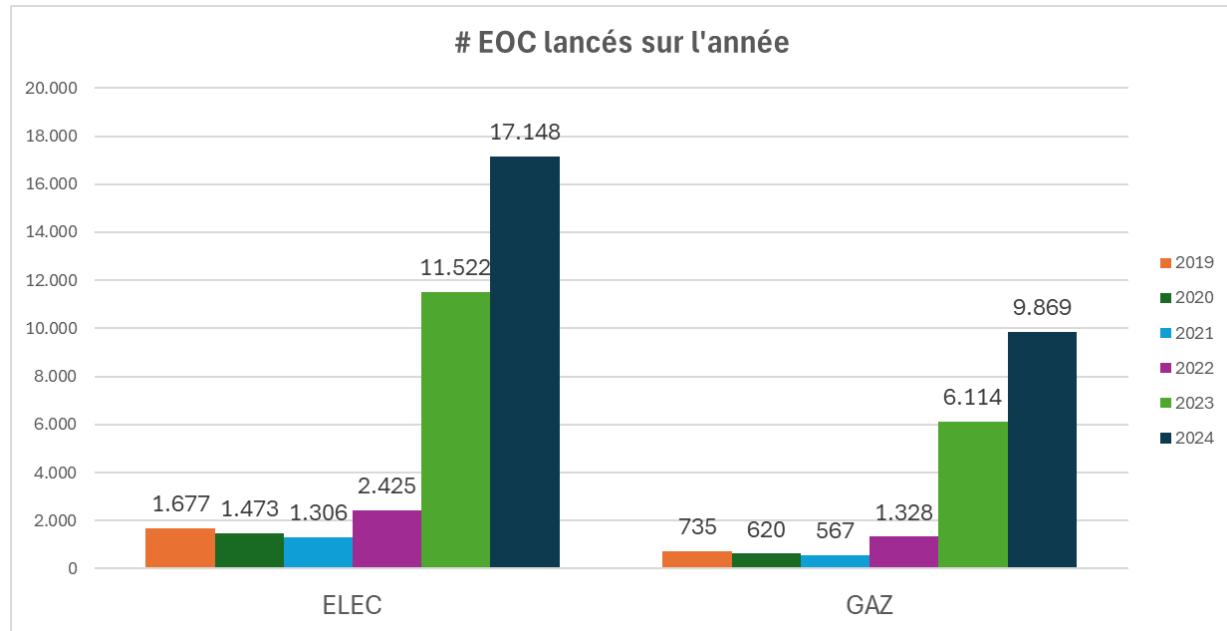
La procédure d'End Of Contrat (ou EOC) permet au fournisseur commercial de mettre fin au contrat qui le lie avec son client.

Depuis l'entrée en vigueur des décrets juge de paix, la CWaPE constate que les fournisseurs commerciaux recourent beaucoup plus fréquemment à cette procédure qui était très peu utilisée jusqu'en 2022. Les fournisseurs indiquent procéder à une analyse de risques face à un client en difficulté de paiement. En fonction de la dette du client, de l'échéance de son contrat et de la situation du client, ils étudient la possibilité de lancer une procédure d'EOC ou une procédure devant le juge de paix ou de recontacter le client pour trouver une solution.

Le graphique ci-dessous présente l'évolution du nombre d'EOC lancés sur les six dernières années par les fournisseurs commerciaux. Après avoir explosé entre 2022 et 2023, **le nombre d'EOC augmente** encore de **48,8% en électricité** et de **61,4% en gaz** entre 2023 et 2024.

Rappelons que les GRD agissant en tant que fournisseurs sociaux ne peuvent pas lancer de procédure d'EOC car il n'y a pas de contrat qui les lie à leurs clients. Face à un client en défaut de paiement qui refuserait l'activation du prépaiement, et sans autre réaction du client, les GRD's doivent introduire les dossiers auprès du juge de paix.

GRAPHIQUE 20 EVOLUTION DU NOMBRE D'EOC LANCES PAR LES FOURNISSEURS COMMERCIAUX



L'évolution du nombre d'EOC lancés va avoir un impact direct sur l'évolution du nombre de coupures liées à un EOC (voir le chapitre consacré aux coupures)

1.9.5. Évaluation des décrets juge de paix

Dans le courant de l'année 2024, la CWaPE a procédé à une évaluation de ces décrets, sur base de données chiffrées relatives au suivi des clients en difficulté de paiement en 2023 récoltées auprès des acteurs, mais également en organisant des rencontres bilatérales avec les différentes parties prenantes du marché

Sur base de ces informations, la CWaPE a rédigé un rapport d'évaluation disponible sur son site internet (<https://www.cwape.be/publications/document/5956>). Ce rapport a été présenté lors du colloque organisé par la CWaPE le 11 décembre 2024 consacré à la protection du consommateur.

Sur base des données récoltées relatives à l'année 2023 et 2024, la CWaPE constate une tendance chez les fournisseurs à lancer de nombreuses procédures de « End Of Contract » (EOC) qui peuvent *in fine* aboutir à des coupures. Il faut en outre souligner dans ce contexte que, contrairement à l'objectif poursuivi, très peu de dossiers sont effectivement introduits auprès des juges de paix, tant en 2023 qu'en 2024. Des retours récoltés, il apparaît que la complexité et la lourdeur de la procédure, qui peuvent entraîner dans certains cas une aggravation de la dette du client, dissuadent les fournisseurs à introduire des dossiers devant le juge de paix. On relève enfin une forte évolution du nombre de clients alimentés par le fournisseur X durant la période hivernale. Les « décrets juge de paix » n'ont donc probablement pas atteint leur cible et devraient certainement être réévalués afin de mieux calibrer la protection des consommateurs dans un sens qui, d'une part, limite l'endettement des personnes en défaut de paiement, jusqu'au jour de l'activation du prépaiement, et, d'autre part, ne nuit pas au caractère toujours concurrentiel du marché et par là-même du prix de l'énergie en Wallonie. Si la saisine systématique du juge de paix n'est sans doute pas appropriée, ceci ne doit toutefois pas éluder la question de la nécessaire protection du consommateur, qui peut parfois légitimement contester sa dette ou la qualité des services offerts par le fournisseur et qui est parfois démunie et peu armé pour faire valoir ses droits. Dans ce cas, il doit pouvoir être entendu par un juge ou dans le cadre d'une procédure devant un service de médiation.

La CWaPE présente une série de pistes d'améliorations et de recommandations en conclusion de son rapport d'évaluation.



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 2024, 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.

Dans le cadre de ce rapport, la CWaPE analyse séparément la situation des clients dits « actifs », soit ceux encore alimentés au 31 décembre 2024 par le fournisseur ou le GRD chez qui ils accusent un retard de paiement, et celle des clients dits « inactifs », soit ceux qui ne sont plus alimentés par ce fournisseur ou ce GRD mais qui présentent 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.

1.10.1. Les clients actifs

Fin 2024, 7,8 % du nombre total des clients résidentiel actifs en électricité, et 9,4 % en gaz présentaient un retard de paiement de leur(s) facture(s). La proportion totale de clients en retard de paiement est supérieure tant en électricité qu'en gaz par rapport à l'année 2023 où elle était respectivement de 9 % (électricité) et de 11,1 % (gaz).

Le tableau ci-dessous illustre sur les six dernières années, les dettes des clients actifs tant en électricité qu'en gaz. On peut constater qu'après la forte évolution du montant de la dette des clients en 2022 et 2023, conséquence notamment de la crise des prix de l'énergie, le pourcentage du total des clients actifs en retard de paiement ainsi que le montant de la dette moyenne diminue en 2024 tant en électricité qu'en gaz. Le montant de la dette moyenne reste toutefois largement supérieur aux chiffres des années avant la crise énergétique.

On peut également constater que si le pourcentage de clients alimentés par les GRD qui présentent une dette diminue en 2024, le montant de leur dette moyenne augmente. L'allongement de la procédure de retard et de défaut de paiement à la suite de l'introduction des décrets juge de paix associée à l'obligation pour les GRD's d'alimenter des clients protégés, même si ces derniers présentent des dettes vis-à-vis d'eux, pourraient notamment expliquer cette augmentation.



TABLEAU 1 RETARD DE PAIEMENT DES CLIENTS RÉSIDENTIELS ACTIFS

Clients actifs		Électricité		Gaz	
		Dette moyenne (€)	% Clients	Dette moyenne (€)	% Clients
Fournisseur	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%
	2023	521 €	8,3%	579 €	9,6%
	2024	489 €	7,2%	506 €	8,2%
GRD	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%
	2023	496 €	28,7%	440 €	43,5%
	2024	528 €	27,6%	469 €	33,9%
Total	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%
	2023	518 €	9,0%	554 €	11,1%
	2024	493 €	7,8%	500 €	9,4%

1.10.2. Les clients inactifs

À côté des procédures relatives aux défauts de paiement des clients actifs, les fournisseurs et GRD sont également amenés à recouvrer des dettes liées aux clients inactifs.

En 2024 le montant de la dette totale en électricité des clients inactifs poursuit sa hausse par rapport à l'année 2023 (+ 16,1%) pour atteindre en électricité un montant de 136 034 713 EUR. En gaz, le montant de la dette totale augmente également (+ 14,4 %) et s'élève fin 2024 à 67 706 999 EUR.

Par ailleurs, il est vraisemblable qu'un certain 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 par toute voie 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 six dernières années en scindant les informations en fonction du type d'acteur qui fournit le client (fournisseur commercial ou GRD). On peut constater tant en électricité qu'en gaz que le nombre total de clients inactifs en retard de paiement augmente sur les deux dernières années.



TABLEAU 2 RETARD DE PAIEMENT DES CLIENTS RÉSIDENTIELS INACTIFS

Clients inactifs		Électricité		Gaz	
		Dette moyenne (€)	# clients	Dette moyenne (€)	# clients
Fournisseur	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
	2023	717 €	148 579	699 €	77 672
	2024	815 €	151 841	721 €	85 481
GRD	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
	2023	339 €	31 599	273 €	17 949
	2024	389 €	31 803	322 €	18 919
Total	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
	2023	651 €	180 178	619 €	95 621
	2024	741 €	183 644	649 €	104 400

1.11. LE MONTANT DES CRÉANCES IRRÉCOUVRABLES COMPTABILISÉES POUR L'ANNÉE 2024

Afin d'évaluer la perte totale réelle liée aux impayés du client, les montants des créances irrécouvrables, ou moins-values sur réalisation de créances, comptabilisés pour l'année 2024, ont été rapportés 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 2024 font état de coûts non récupérables par point de raccordement de l'ordre de 15,2 EUR en moyenne chez les fournisseurs commerciaux, en hausse par rapport à l'année 2023 où ce montant était de 13,7 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 140,5 EUR en moyenne, en très forte augmentation par rapport à l'année 2023 (104,7 EUR).



2024		
GAZ + ELEC	Moins-value sur réalisation de créances commerciales (compte 642)	Par EAN
GRD	€ 12.126.409	€ 140,5
Fournisseurs	€ 35.140.342	€ 15,2
TOTAL	€ 47.266.751	€ 19,7

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 déménagement problématique ;
- la coupure faisant suite à une fin de contrat (cette coupure ne peut avoir lieu en période hivernale) ;
- la coupure à la suite d'une décision du juge de paix (ou CUT OFF) (cette coupure ne peut avoir lieu en période hivernale) ;
- la coupure lorsque la sécurité des biens ou des personnes est gravement menacée.

Ces différentes situations de coupure sont présentées dans ce chapitre.

Rappelons que les « décrets juges de paix » interdisent depuis le 1^{er} janvier 2023, deux situations de coupure qui étaient auparavant autorisées, à savoir :

- la coupure consécutive à un refus ou une absence du client lors du passage du GRD en vue d'activer le prépaiement : la coupure dans cette situation était auparavant autorisée (sans passer par un juge de paix) moyennant une procédure prévue dans les AGW OSP ;
- la coupure faisant suite à la perte de statut de client protégé alimenté par son GRD : la coupure dans cette situation était avant autorisée si le client en perte de statut ne réagissait à aucune des interpellations du CPAS et du GRD pour trouver un autre fournisseur ou régulariser sa situation.

Les « décrets juge de paix » prévoient, pour les deux situations précitées, que le fournisseur ou le GRD introduise le dossier devant le juge de paix.

1.12.1. Les coupures consécutives à un déménagement problématique

En cas de déménagement, la législation³⁴ prévoit que le contrat de fourniture se poursuit à la nouvelle adresse du client et selon les mêmes conditions³⁵.

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, idéalement en utilisant le formulaire de reprise des énergies.

³⁴ Article 3bis des AGW OSP

³⁵ Cette poursuite de fourniture ne s'applique pas dans les 4 cas suivants :

- si le client résilie le contrat de fourniture à compter de la date de déménagement ;
- si le client conclut un contrat avec un autre fournisseur à compter de la date du déménagement ;
- si le client déménage à l'étranger ou dans une autre Région ;
- si le client emménage à l'adresse d'un autre client ayant déjà un contrat de fourniture.



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

Les AGW OSP ainsi que l'arrêté ministériel du 3 mars 2008³⁶ ont fixé des règles et des démarches à effectuer afin de régulariser ce type de situation dans ce cadre.

De manière simplifiée, la procédure appliquée en 2024 prévoyait les dispositions suivantes :

- 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 (cela se traduit, en langage MIG, par le lancement d'une procédure d'ILC³⁷). Le gestionnaire de réseau de distribution ne dispose d'aucune information relative à un éventuel nouveau client.
- 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 afin de déterminer le nouveau fournisseur ;
- Si, au terme d'un délai de 10 jours, le gestionnaire de réseau de distribution n'a reçu aucun suivi à sa première demande écrite, il dispose encore de 15 jours pour tenter de prendre contact avec le client par tous les moyens en vue de régulariser la situation.
- En cas d'échec de ces démarches préalables, le GRD 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 demander à être alimenté par le dernier fournisseur connu de l'ancien occupant ou par un fournisseur de son choix. Dans les deux cas, il conviendra qu'il signe un contrat de fourniture d'énergie avec ce fournisseur ;
 - Le client a également la possibilité de demander au GRD de faire sceller le compteur.
- 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, ou en cas d'échec quant à la conclusion d'un contrat de fourniture, la procédure de régularisation est considérée comme un échec et le GRD peut couper l'alimentation de l'habitation concernée.

Les données ci-dessous présentent les coupures qui ont eu lieu à la suite d'une situation de déménagement problématique (intitulé ILC dans le langage MIG).

1.12.1.1. En électricité

Le nombre total de coupures en électricité réalisées en 2024 à la suite d'une procédure de déménagement problématique, soit **4 729 coupures, a augmenté de 47,1 %** par rapport à l'année 2023.

1.12.1.2. En gaz

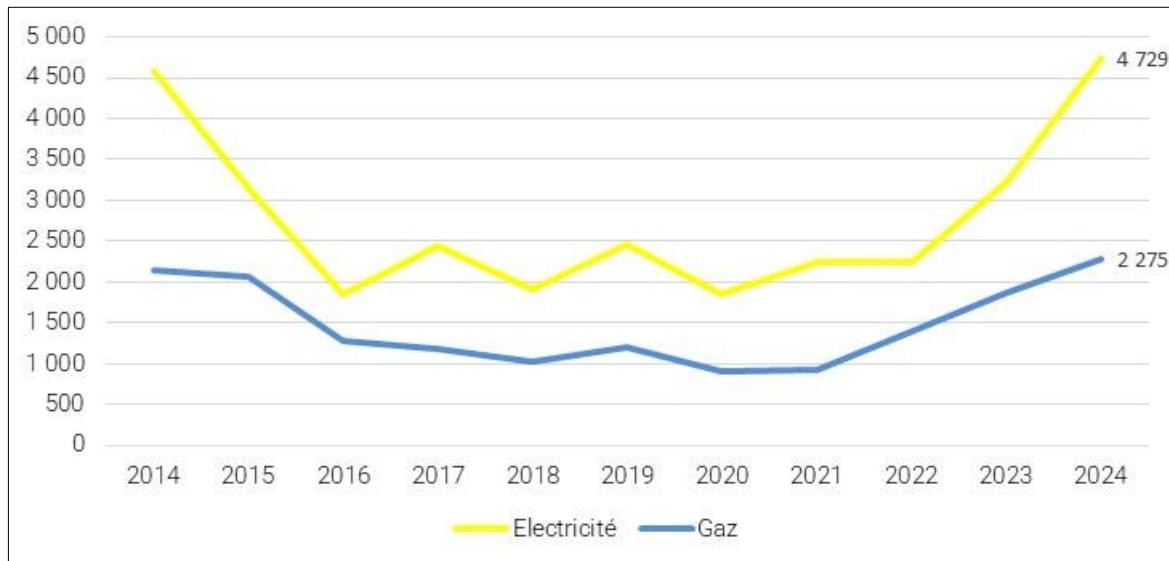
En gaz, le nombre total de coupures en gaz réalisées en 2024 dans ce cadre, soit **2 275 coupures augmente de 21,3 %** par rapport à l'année 2023.

³⁶ Arrêté ministériel du 3 mars 2008 relatif à la procédure de régularisation prévue dans le cadre d'un déménagement

³⁷ ILC = Initiate Leaving Customer

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

GRAPHIQUE 21 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



L'évolution importante du nombre de coupures à la suite d'une procédure de déménagement est d'autant plus interpellante que le nombre d'ILC introduits par les fournisseurs diminuent sur les deux dernières années (diminution de 9,4 % en électricité et de 12,2 % en gaz entre 2023 et 2024)

Selon les GRD, cette augmentation peut notamment s'expliquer pour deux raisons :

- Des problèmes liés à la gestion des ILC dans la nouvelle plateforme informatique ont poussé les GRD à ne pas réaliser de coupures durant certaines courtes périodes ;
- L'augmentation du nombre de compteurs numériques permet d'effectuer des coupures à distance. Il n'est pas nécessaire d'avoir un accès au compteur et d'effectuer des déplacements du personnel des GRD.

1.12.2. Les coupures consécutives à une fin de contrat (EOC)

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. On parle alors d'une procédure d'End Of Contract (ou EOC) lancée par un fournisseur commercial. Les AGW OSP³⁸ prévoient dans ce cas que le fournisseur est tenu de respecter un délai de préavis de minimum deux mois pour renoncer au contrat à durée indéterminée ou pour s'opposer à la reconduction tacite d'un contrat à durée déterminée signé pour un client résidentiel. Toutefois, si au terme du délai prévu, le client n'a pas conclu un nouveau contrat avec un autre fournisseur d'énergie, il risque de voir son alimentation coupée.

Afin d'éviter que des clients résidentiels dans cette situation ne se retrouvent sans énergie en période hivernale, le législateur a mis en place une procédure spécifique qui prévoit que le gestionnaire de réseau de distribution les fournit

³⁸ Article 10bis des AGW OSP électricité et gaz.



à titre temporaire³⁹. 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 au plus tard à la fin de la période hivernale. 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 ».

Jusqu'en 2022, le nombre de coupures consécutives à une fin de contrat était très faible en Région wallonne au regard du nombre total de coupures effectuées sur l'année toutes causes confondues. **Leur nombre a toutefois très fortement augmenté à partir de 2023 et cette évolution à la hausse se poursuit en 2024.**

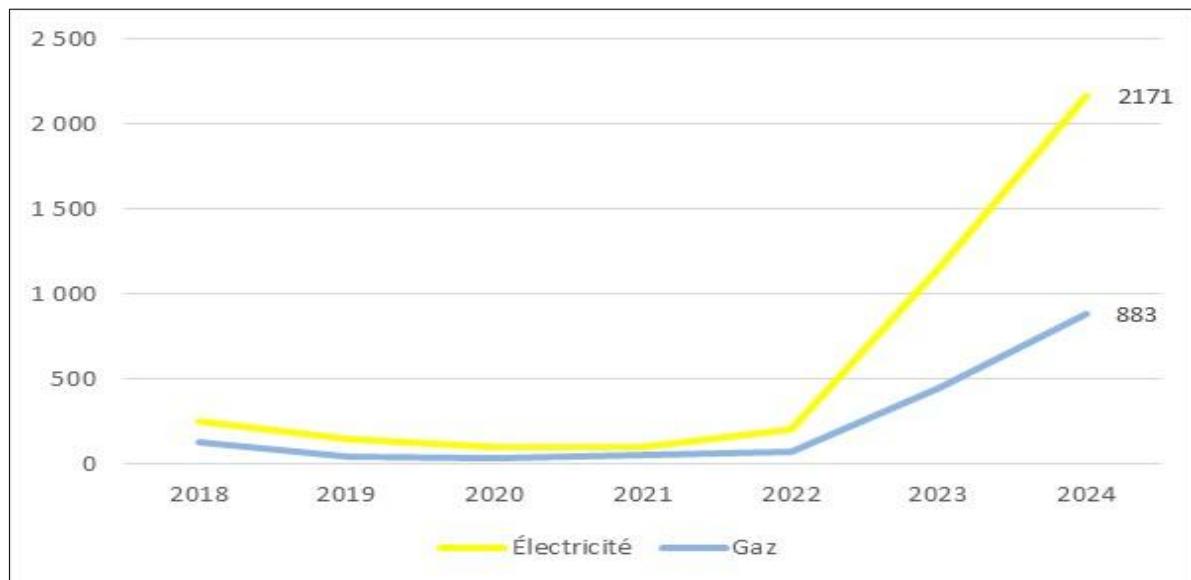
La CWaPE a effectivement pu constater une modification de la stratégie commerciale de certains fournisseurs depuis l'entrée en vigueur des « décrets juge de paix ». Lorsqu'un client refuse le prépaiement, paie régulièrement en retard ses factures, ne respecte pas son plan de paiement, certains fournisseurs prennent la décision, en fonction de la situation du client, de mettre fin au contrat qui les lie avec ce dernier. Ce processus, qui était très peu utilisé jusque fin 2022, a explosé en 2023 et s'est poursuivi en 2024 avec comme conséquence le risque pour le client qui ne réagirait pas (notamment en souscrivant un nouveau contrat avec un autre fournisseur) de voir son alimentation en électricité ou en gaz coupée.

Ainsi, en 2024, **2 171 coupures** ont été réalisées dans ce cadre **en électricité** contre 1 157 coupures en 2023 et 202 coupures en 2022, **soit une augmentation de 87,6 %.**

En gaz, le nombre de **coupures dans ce cadre a également augmenté très fortement (+95,8 %)** (883 coupures en gaz en 2024 contre 451 coupures en 2023 et 69 en 2022).

Le graphique ci-dessous présente l'évolution du nombre de coupures par suite d'une procédure d'EOC sur les 7 dernières années pour le gaz et l'électricité.

GRAPHIQUE 22 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE COUPURES EN ÉLECTRICITÉ ET EN GAZ À LA SUITE D'UNE PROCÉDURE D'EOC LANCÉE PAR UN FOURNISSEUR COMMERCIAL



Soulignons que les données reprises ci-dessus proviennent uniquement des fournisseurs commerciaux. Les fournisseurs sociaux ou fournisseurs X ne peuvent pas lancer de procédure d'EOC étant donné qu'aucun contrat ne les lie avec leurs clients. Ils peuvent toutefois introduire une demande de coupure auprès du juge de paix (notamment si leur client refuse le prépaiement).

³⁹ Pour de plus amples informations à ce sujet, consultez le chapitre relatif à l'alimentation temporaire par le fournisseur X.



1.12.3. Les coupures à la suite d'une décision du juge de paix

Depuis le 1^{er} janvier 2023, les fournisseurs peuvent saisir le juge de paix dans le cadre d'une situation de défaut de paiement pour demander toute mesure visant au remboursement de la dette, l'activation du prépaiement ou la résolution du contrat de fourniture. La décision du juge peut prévoir la résolution de plein droit du contrat en cas d'échec des mesures visant au remboursement de la dette ou de l'activation du prépaiement. Si le juge statue en faveur de la demande du fournisseur, il peut également préciser dans son jugement que, sans réaction du client, la coupure de l'alimentation peut avoir lieu à l'échéance du contrat.

Les fournisseurs sociaux et les fournisseurs X n'étant pas liés par un contrat conclu avec leurs clients peuvent également introduire des dossiers devant le juge de paix pour demander la coupure de l'alimentation du client. C'est notamment le cas pour des clients qu'ils alimentent et qui refusent le prépaiement à la suite d'une situation de défaut de paiement.

Cela peut également être le cas lorsqu'un client, alimenté par son GRD en tant que fournisseur social, perd son statut de client protégé. Le fournisseur social ne peut, légalement, plus l'alimenter. Dans cette situation, les AGW OSP⁴⁰ 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 un dossier « perte de statut » auprès de la Commission locale pour l'Énergie (CLE). Si la CLE confirme la perte de statut et que le client reste sans réaction, le GRD peut introduire une demande de coupure auprès du juge de paix.

Soulignons que les coupures à la suite d'une décision du juge de paix ne sont pas autorisées durant la période hivernale. Le client est alors alimenté par son GRD au tarif du fournisseur X (ou au tarif social dans le cas d'un client protégé).

Les coupures à la suite d'une décision d'un juge de paix sont appelées « CUT OFF » selon le jargon du marché de l'énergie.

Durant l'année 2024, **huit** coupures à la **suite d'un CUT OFF** ont eu lieu **en électricité** et **six** en **gaz**.

1.12.4. Les coupures lorsque la sécurité des biens ou des personnes est gravement menacée

Les AGW OSP⁴¹ disposent que le fournisseur est tenu d'informer immédiatement le gestionnaire de réseau, en cas de suspicion d'une anomalie, d'une manipulation au niveau du raccordement ou de non-conformité de celui-ci et de solliciter l'intervention du gestionnaire de réseau pour constater la manipulation et/ou la non-conformité.⁴²

Les AGW OSP⁴³ prévoient alors que le gestionnaire de réseau peut procéder à la coupure du point de fourniture, sans autorisation du juge de paix, si elle est requise au motif de la sécurité des biens ou des personnes ou si le bon fonctionnement du réseau de distribution est gravement menacé.

De tels cas de coupures restent heureusement assez rares. Ainsi, dans le courant de l'année 2024, **30 coupures** ont été effectuées dans ce cadre en électricité et **1 en gaz**.

1.12.5. Les interruptions de fourniture pour l'année 2024

En 2024, les GRD ont procédé à un total de 6 938 suspensions de la fourniture d'électricité et à 3 165 coupures en gaz. Le nombre total de coupures, toutes causes confondues, augmente de 53,8 % en électricité et de 34,3 % en 2024 par rapport à l'année 2023.

L'augmentation importante du nombre de coupures en 2024 est principalement due à une accentuation des coupures

⁴⁰ Article 27 de l'AGW OSP électricité et 31 de l'AGW OSP gaz

⁴¹ Article 9 des AGW OSP électricité et gaz

⁴² Soulignons que la notion de « fraude » a été supprimée des AGW OSP par l'AGW du 15 décembre 2022 précédent, étant donné que la fraude n'était pas définie au niveau de la législation wallonne.

⁴³ Article 21 des AGW OSP en électricité ou article 22 de l'AGW OSP gaz



pour absence de contrat conclu (notamment à la suite d'une procédure « d'End Of Contrat » (ou EOC) lancée par un fournisseur) ainsi qu'à une aggravation du nombre de coupures consécutives à un déménagement problématique. Les coupures suite à un EOC augmentent de 87,6% en électricité et de 95,8% en gaz. Les coupures consécutives à un déménagement problématique augmentent quant à elles de 47,1 % en électricité et de 21,3 % en gaz.

On peut aussi constater qu'en 2024, 8 coupures en électricité et 6 coupures en gaz ont eu lieu suite à une décision d'un juge de paix. Il n'y avait pas eu de coupures dans ce cadre en 2023.

Les raisons des coupures sont fortement modifiées à la suite de l'entrée en vigueur des décrets juges de paix (janvier 2023). Les coupures pour absence de contrat conclu (notamment à la suite d'une procédure " d'End Of Contrat ", ou EOC, lancée par un fournisseur) augmente très fortement depuis deux ans alors que les coupures pour absence ou refus du client lors de l'activation du prépaiement sont nulles.

Le tableau ci-dessous synthétise, pour l'année 2024, 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 3 STATISTIQUES RELATIVES AUX INTERRUPTIONS DE FOURNITURE D'ÉNERGIE DES CLIENTS RÉSIDENTIELS

	ELECTRICITE 2024	% total suspension électricité	Evolution 2023-2024	GAZ 2024	% total suspension gaz	Evolution 2023/2024
Absence de contrat conclu (EOC)	2 171	31,3 %	87,6 %	883	27,9 %	95,8%
Échec de la procédure de déménagement	4 729	68,2 %	47,1 %	2275	71,9 %	21,3%
Décision juge de paix : cut off + perte statut à partir 01/01/24	8	0,1 %		6	0,2 %	
Sécurité des biens et des personnes menacée/ fraudes	30	0,4 %	-73,0 %	1	0,0 %	-92,9%
Total	6 938		53,8 %	3165		34,3%

1.13. L'ALIMENTATION TEMPORAIRE PAR LE GRD AU TARIF DU 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 au tarif du fournisseur X

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

1.13.1.1. Un client concerné par une perte de statut de client protégé

Lorsqu'un client alimenté par le fournisseur social perd son statut de client protégé, il ne peut plus être alimenté par son GRD en tant que fournisseur social. 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 le renouvellement de son attestation papier prouvant sa qualité de client protégé.



Les AGW OSP prévoient, dans ce cas, que le GRD envoie un courrier au client, l'invitant à régulariser sa situation endéans un délai de deux mois en apportant la preuve de son statut de protégé ou en concluant un contrat d'énergie avec un fournisseur commercial de son choix. À défaut, le GRD peut, à l'expiration du délai, introduire auprès de la Commission locale pour l'Énergie (la CLE⁴⁴) une demande motivée en vue de procéder à la suspension de la fourniture d'énergie du client.

Si la CLE confirme la perte du statut de client protégé, et en l'absence de réaction de ce dernier, le fournisseur social devra introduire une demande de coupure devant le juge de paix. Entre l'échéance de la fin de la protection et la coupure ou la régularisation éventuelle de la situation, le client doit être alimenté par le GRD au tarif du fournisseur X. De nombreux clients sont encore, en 2024, concernés par cette situation soit car les GRD's n'ont pas encore lancé de procédure devant le juge de paix, soit car ils sont en attente du jugement.

De surcroît, si le juge autorise la coupure dans ce cadre, celle-ci ne peut pas avoir lieu en période hivernale. Durant cette période, le GRD doit également reprendre la fourniture du client au tarif du fournisseur X.

Cette situation concernait au 31 décembre 2024 :

- 4 016 clients en électricité
- 2 311 clients en gaz,

1.13.1.2. 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

Les décrets électricité⁴⁵ et gaz interdisent durant la période hivernale les coupures d'un point de prélèvement pour lequel le contrat arrive à terme ou a été résilié. Cette résiliation de contrat peut être ayant été décidé par un fournisseur commercial (procédure d'EOC) ou être la conséquence d'une décision du juge de paix. La législation prévoit alors que ce soit le GRD qui prenne en charge l'alimentation du client au tarif du fournisseur X. La demande de coupure doit être exécutée à l'expiration de la période hivernale, sauf si le consommateur dispose d'un nouveau contrat de fourniture portant sur le point de prélèvement concerné.

Cette situation concernait au 31 décembre 2024 :

- 2 717 clients en électricité
- 1 705 clients en gaz.

1.13.1.3. Les GRD sont également amenés à alimenter un client sous X dans certaines autres situations.

Dossiers relatifs au MIG 4

Avant l'entrée en vigueur du MIG6 (le 13 décembre 2021), la législation prévoyait que les GRD alimentent des clients au tarif du fournisseur X dans deux cas précisés ci-dessous. Il reste dès lors, dans le portefeuille du fournisseur X, des clients pour lesquels les processus ont été lancés avant le 13 décembre 2021 et qui n'ont toujours pas pu être finalisés.

- 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 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'alimentation.

⁴⁴ Pour de plus amples informations à ce sujet, nous invitons le lecteur à consulter le chapitre dédié aux CLE.

⁴⁵ Article 33 bis/4 du décret électricité et article 31 ter/2 du décret gaz



Il reste dans le portefeuille des fournisseurs X fin 2024 : 96 clients en électricité et 201 clients en gaz concernés par cette situation.

- 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 prévoyait 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'alimentation⁴⁶.

Il reste dans le portefeuille des fournisseurs X fin 2024 : 281 clients en électricité et 86 clients en gaz.

Les clients concernés par ces situations sont majoritairement alimentés par ORES ou RESA. Ces GRD ont indiqué travailler sur plusieurs procédures afin de régulariser la situation de ces clients.

Situations 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.

Au 31 décembre 2024, cette situation concernait 182 clients en électricité et 82 clients en gaz. Ces clients sont majoritairement alimentés par RESA.

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

Au terme de l'année 2024, les GRD fournissaient **7 292 clients en électricité** au tarif fournisseur X, **soit une augmentation de 1,7 %** par rapport à l'année 2023.

En gaz, les GRD fournissaient **4 385 clients en gaz** en tant que fournisseur X fin 2024, **soit une augmentation de 13,2 %** par rapport à l'année 2023.

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.

La diminution importante du nombre de clients alimentés par le fournisseur X entre l'année 2021 et l'année 2022 est la conséquence de la suppression de l'alimentation au tarif du fournisseur X pour les situations liées à un retard d'activation du prépaiement ou à un déménagement problématique. Comme indiqué précédemment, l'alimentation au tarif du fournisseur X dans ces deux cas a été supprimée suite à l'entrée en vigueur du MIG6.

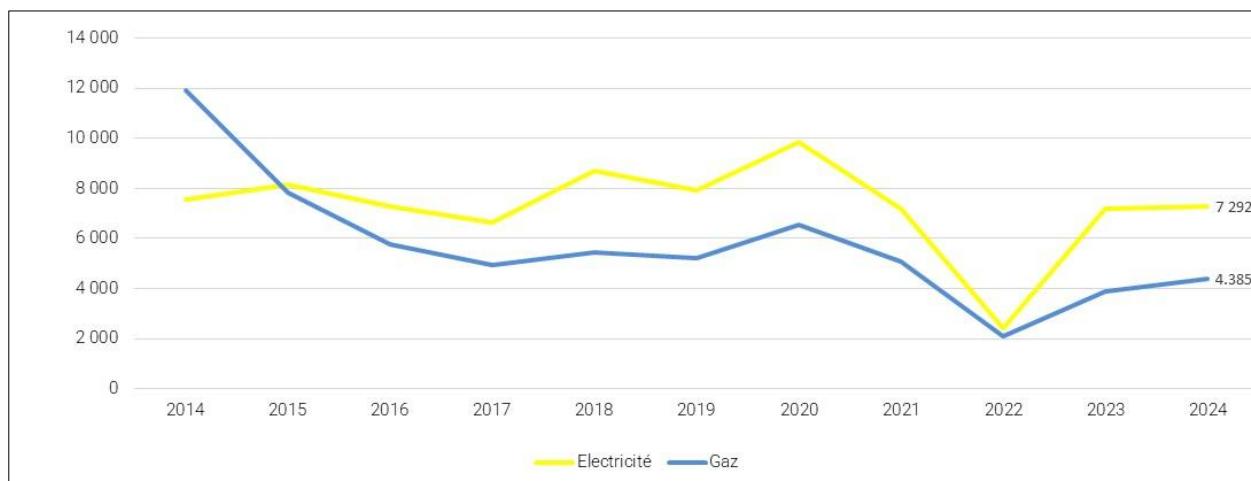
L'augmentation importante constatée depuis 2023 est principalement la conséquence de l'augmentation du nombre de clients concernés par une perte de statut de client protégé et par les clients concernés par une procédure de fin de contrat en période hivernale⁴⁷.

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

⁴⁷ Pour de plus amples informations, voir les précisions apportées précédemment



GRAPHIQUE 23 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLIENTS ALIMENTÉS PAR LE FOURNISSEUR X



1.14. LES PLANS DE PAIEMENT

La législation prévoit qu'un client peut demander à tout moment de la procédure de retard de paiement un plan de paiement à son fournisseur. Elle précise également que la conclusion et le respect d'un plan de paiement raisonnable suspend la procédure prévue en cas de retard de paiement.

Les « décrets juge de paix » imposent aux fournisseurs de joindre aux courriers de mise en demeure et de défaut de paiement un formulaire proposant différentes solutions afin d'aider le client à régulariser sa situation. Un des choix possibles est la possibilité de demander un plan de paiement raisonnable.

Les AGW OSP⁴⁸ précisent que si le client demande un plan de paiement par le biais du formulaire précité, le fournisseur peut le refuser, mais qu'il doit alors faire une contre-proposition de plan de paiement.

Les AGW OSP apportent également 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, sur la base d'éléments objectifs tels que le profil du client, le montant de sa dette, l'historique de son compte client.

Enfin, les AGW OSP interdisent également à tout fournisseur de réclamer des frais pour un plan de paiement raisonnable conclu dans le cadre d'une procédure de retard de paiement.

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

⁴⁸ Article 30 bis de l'AGW OSP en électricité



1.14.1. En électricité

1.14.1.1. Les plans de paiement admis

Au cours de l'année 2024, les fournisseurs et les GRD ont octroyé au moins un plan de paiement à 114 136 clients, soit près de 6,7 % de l'ensemble des clients résidentiels. Ce pourcentage est inférieur à celui constaté pour l'année 2023 où il s'élevait à 8 %.

Les plans de paiement octroyés en 2024 pour l'ensemble des clients résidentiels avaient en **moyenne une durée de 7,9 mois pour un montant mensuel moyen de 101,1 €**. Ces chiffres sont inférieurs à ceux de l'année 2023 où ils étaient respectivement **8,2 mois et un montant mensuel moyen de 116,1 EUR**.

1.14.1.2. Les plans de paiement non suivis⁴⁹

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 2024 s'élève à **34,9 %**. Ce pourcentage est supérieur à celui constaté en 2023, où il s'élevait à 30,3 %.

Chez les fournisseurs commerciaux, le pourcentage des plans de paiement non suivis en 2024 s'élève à 33,8 %. Il est nettement supérieur chez les GRD, où il s'élève à 55,7 %.

1.14.2. En gaz

1.14.2.1. Les plans de paiement admis

En gaz, quelques 65 511 clients se sont vus octroyés au moins un plan de paiement par les fournisseurs et les GRD dans le courant de l'année 2024, soit près de 9,2 % du total des clients gaz. Ce pourcentage est inférieur à celui constaté pour l'année 2023, où il s'élevait à 10,4 %.

La durée des plans de paiement octroyés en 2024 en gaz pour l'ensemble des clients résidentiels était en **moyenne de 7,9 mois et le montant mensuel moyen s'élevait à 89,7 EUR**. La durée moyenne des plans de paiement était supérieure en 2023 (8,3 mois) pour un montant mensuel moyen s'élevant à 113,6 EUR.

1.14.2.2. 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 2024 en gaz s'élève à 34,9 %. La CWaPE constate une augmentation du pourcentage de plans de paiement non suivis par rapport à l'année 2023, où ce pourcentage s'élevait à 29,6 %.

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 33,8 %, et les GRD agissant en tant que fournisseurs sociaux pour lesquels le pourcentage s'élève à 54,9 %.

⁴⁹ Le pourcentage est calculé sur la 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.



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, en effet, 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 CLE⁵⁰) encadre les dispositions relatives à l'organisation et au suivi des CLE.

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

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

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

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

- **en électricité**, lorsque le client protégé en défaut récurrent de paiement bénéficie de manière ininterrompue de la fourniture minimale garantie pendant une période de plus de six mois ;
- **en gaz**, lorsque le client protégé n'est plus en mesure d'alimenter son compteur à 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.

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

Lorsqu'un client protégé se voit activer 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 (ou pour une durée supérieure sur base d'une décision d'un juge de paix).

Entre 2019 et 2023, l'activation de la FMG était conditionnée à une demande du CPAS du client. Toutefois, depuis le 1^{er} janvier 2023, le décret électricité prévoit l'activation automatique de la fourniture minimale garantie pour toutes les nouvelles activations de prépaiement auprès de clients protégés. Fin 2024, le nombre de compteurs à prépaiement avec la fonction limiteur de puissance activée s'élevait à 6545 compteurs et représentait 10,6 % du total des compteurs à prépaiement actifs en électricité.

⁵⁰ L'arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale pour l'énergie (dit « AGW CLE »)



L'alimentation du client sous FMG reste à charge du client et cette situation est susceptible de générer une dette liée à la consommation sous limiteur. 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 (ou pour une durée supérieure sur base d'une décision d'un juge de paix) 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.

Si la CLE décide du retrait de la fourniture minimale garantie, il faut être conscient que le client garde 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 2024, quatorze dossiers relatifs à la FMG ont été examinés en CLE FMG.

Soulignons que plusieurs clients ont bien été déclarés en défaut récurrent de paiement au cours de l'année 2024, mais pour certains d'entre eux, il n'a pas été nécessaire d'organiser une CLE, car, entre-temps, le client a apuré sa dette ou a perdu le statut de protégé.

Le tableau ci-dessous reprend l'évolution du nombre de CLE relatives à la FMG sur les cinq dernières années.

TABLEAU 4 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLE RELATIVES À LA FMG - DÉCISIONS PRISES LORS DE CELLES-CI

Tableau : Evolution du nombre de CLE relatives à la FMG					
	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre de dossiers examinés en CLE	104	36	14	0	14
Maintien de la FMG	21	7	2	0	0
Retrait de la FMG	83	29	12	0	14
% de décision de retrait FMG	79,8%	80,6%	85,7%	0,0%	100,0%

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 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 et mise en place que durant la période hivernale fixée en Région wallonne du 1^{er} novembre au 31 mars.



La procédure permettant de bénéficier de l'aide hivernale est définie à l'article 40 de l'AGW OSP gaz et à l'article 6bis de l'AGW du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale pour l'énergie. 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. Dans le cas où la CLE statue favorablement sur l'octroi d'une aide hivernale, le client reste redevable des 30 % de la facture liée à sa consommation, le GRD demande au Fonds Énergie la prise en charge des 70 % restant. La Commission peut également accompagner la décision d'octroi de l'aide hivernale d'une proposition de plan de paiement déterminant les échéances et le fractionnement des créances à rembourser par le client protégé.

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

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

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

Au total, en 2024, ce sont 1 601 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 59 % des cas.

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 sans comprendre de quoi il s'agissait ;
- Le client a entretemps perdu son statut de protégé et ne peut donc plus prétendre à l'aide hivernale ;
- Le client n'a procédé à aucun recharge depuis l'hiver précédent ;
- Le client dispose de moyens suffisants pour recharger son compteur à prépaiement.

Le tableau ci-dessous présente l'évolution du nombre de CLE relatives à l'octroi de l'aide hivernale organisées. L'évolution du nombre de CLE est à mettre en parallèle avec l'évolution du nombre de clients protégés.

TABLEAU 5 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLE RELATIVES À L'AIDE HIVERNALE - DÉCISIONS PRISES LORS DE CELLES-CI

	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre de dossiers examinés en CLE	1 075	1 103	1 669	3 302	1 601
Nombre de dossiers examinés en CLE/ nombre de clients protégés sous contrat actifs (au 31/12)	12,4%	11%	17%	41%	22%
Octroi aide hivernale	835	662	951	1 669	936
Refus aide hivernale	240	41	718	1 633	665
% de décision d'octroi	77,7%	60%	57%	51%	59%



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. En 2023 et 2024, ce sont majoritairement les dossiers des clients BIM alimentés par les GRD qui n'avaient plus la possibilité de bénéficier du statut de client protégé depuis le 1^{er} juillet 2023 qui ont été concernés par une CLE « perte de statut ».

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, à défaut de réaction du client, que le GRD peut introduire un dossier devant le juge de paix afin de demander la suspension de la fourniture d'électricité ou de gaz ;
- 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, le GRD pourra introduire un dossier auprès du juge de paix pour demander la coupure de l'alimentation du client.

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 2019⁵¹, le mode de suivi du dossier d'un client pour lequel la CLE confirme la perte de statut se rapproche de la procédure prévue en cas de déménagement problématique (ex 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 et 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 informant le client que le GRD va demander la coupure de l'alimentation en énergie auprès du juge de paix 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 déménagement problématique, 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 pourra introduire un dossier devant le juge de paix afin de demander la coupure de l'alimentation.

⁵¹ 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



Enfin, notons que les « décrets juge de paix » en électricité et en gaz ne permettent plus à la CLE, comme c'était le cas avant le 1^{er} janvier 2023, 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. La coupure d'un client qui a perdu son statut de client protégé ne peut avoir lieu durant la période hivernale.

En 2024, la CLE s'est réunie pour examiner les dossiers de perte de statut de 4 369 clients protégés en électricité et de 2 770 clients en gaz. Concernant les clients fournis pour les deux énergies, un seul dossier a été examiné en CLE et une seule décision a été prise.

Dans 94 % des dossiers examinés en 2024, la CLE a confirmé la perte de statut et décidé que le GRD peut introduire un dossier de coupure devant le juge de paix

En 2024, l'AIEG et l'AIESH ont indiqué avoir introduit 27 dossiers devant le juge de paix à la suite d'une « CLE perte statut ». 26 jugements définitifs ont été rendus dans ce cadre en 2024. Parmi ces jugements, les juges de paix ont décidé de la coupure des points dans 19 dossiers. Il convient de garder à l'esprit que les GRD's nous indiquent qu'il est rare qu'ils introduisent un dossier uniquement à la suite d'une situation de perte de statut. Les clients en perte de protection présentent également régulièrement des dettes ouvertes et le GRD introduit alors un dossier auprès du juge de paix afin de régulariser la situation des clients en perte de statut, mais également en vue de récupérer les impayés. Les dossiers traités dans ce cadre sont alors comptabilisés dans les dossiers relatifs aux dossiers introduits auprès du juge de paix à la suite d'une situation de défaut de paiement, sans distinction (voir le chapitre consacré aux demandes introduites par le juge de paix).

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. La nette évolution du nombre de « CLE perte de statut » en 2023 est la conséquence de la fin de l'octroi du statut de protégé aux clients BIM. Tous les clients alimentés par les GRD dans cette situation et qui n'ont pas réagi aux sollicitations du GRD afin de trouver un autre fournisseur ont donc été concernés. Une partie de ces dossiers a également fait l'objet de CLE perte de statut en 2024.

TABLEAU 6 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLE GAZ ET ÉLECTRICITÉ RELATIVES À LA PERTE DE STATUT DES CLIENTS PROTÉGÉS ET DÉCISIONS PRISES LORS DE CELLES-CI⁵²

	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre de dossiers examinés en CLE	4 181	2 745	4 045	12 554	7 166
Confirmation du statut protégé du client	365	121	250	368	374
Octroi d'un délai complémentaire au client	222	14	1	30	33
Confirmation de la perte du statut de client protégé	3 594	2 610	3 793	12 152	6 759
% de décision de perte de statut de client protégé	86%	95%	94%	97%	94%

⁵² Le tableau additionne les informations relatives au gaz et à l'électricité. Rappelons toutefois que pour les clients fournis pour les deux énergies, un seul dossier aura été examiné en CLE et une seule décision aura été prise.



2. LES INDICATEURS DE PERFORMANCE DES FOURNISSEURS

La mise en œuvre et le rapportage des indicateurs de performance constituent une obligation de service public à charge des fournisseurs.

Les indicateurs visent, d'une part, les services de facturation et notamment les délais d'envoi des factures de clôture et de régularisation ainsi que ceux relatifs aux remboursements en faveur du client. D'autre part, deux indicateurs de performance concernent les services d'information, en particulier la gestion des appels téléphoniques, et mesurent tant l'accessibilité du centre d'appels, exprimé en pourcentage d'appels répondus par rapport aux appels entrants que le délai d'attente avant la prise en charge d'un appel.

Au cours de l'année 2024, 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 2023 et 2024, 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

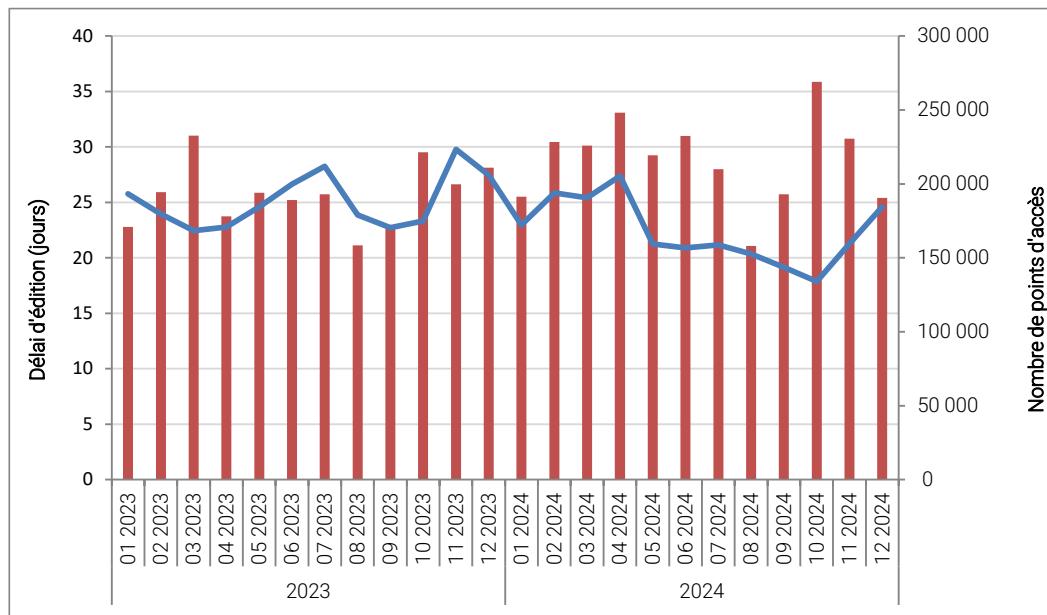
Le graphique ci-dessous illustre l'évolution du délai d'édition des factures au cours des années 2023 et 2024. Il donne également le nombre de points d'accès pour lesquels des factures ont été envoyées. Le volume mensuel moyen de points d'accès concernés tourne autour de 216 000.

Les mois d'août et de 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 à la suite du 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.

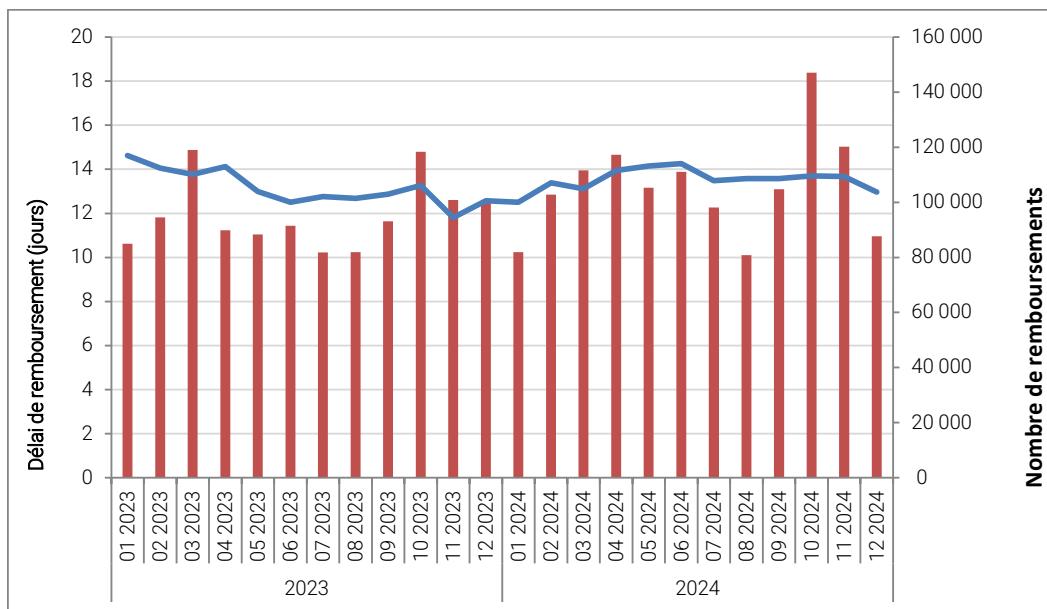


GRAPHIQUE 24 ÉVOLUTION DU DÉLAI D'ÉDITION DES FACTURES 2023-2024



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 2024 autour de 13 jours calendrier. Le volume de remboursement a, quant à lui, connu une forte croissance durant l'année 2024 puisqu'il est passé d'une moyenne mensuelle de 95 300 remboursements en 2023 à une moyenne mensuelle de 105 700 remboursements en 2024. La croissante du nombre de remboursements est certainement en lien avec la sensible diminution des prix observée début 2024 sur les marchés de gros.

GRAPHIQUE 25 ÉVOLUTION DU DÉLAI DE REMBOURSEMENT 2023-2024



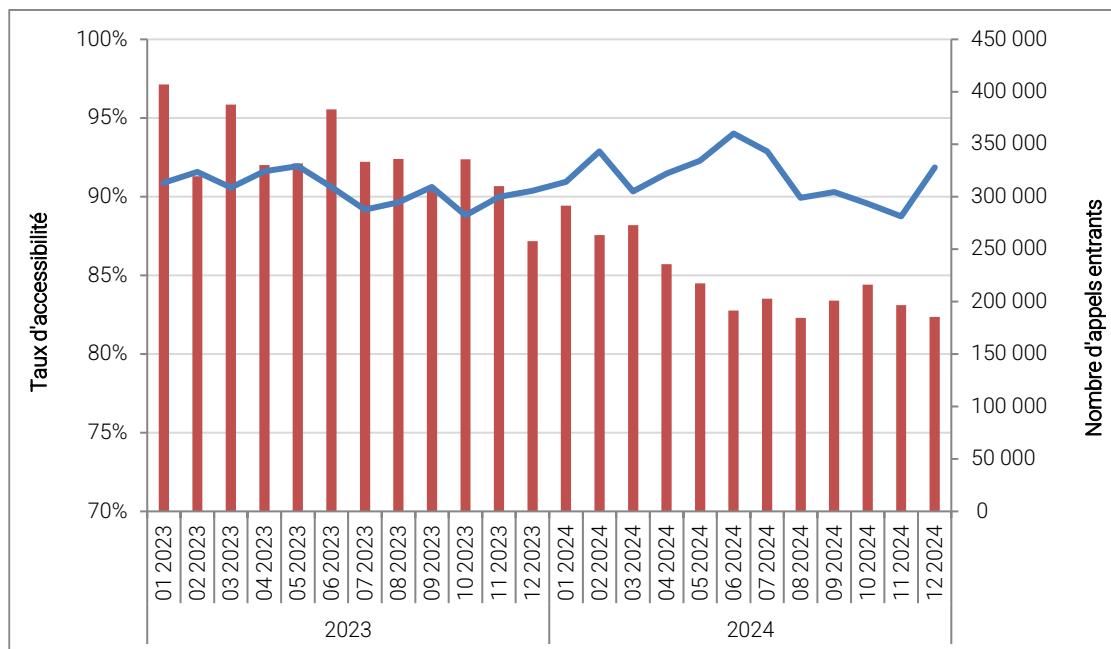


2.2. SERVICES D'INFORMATION

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 2024 dans une fourchette comprise entre 89 % et 94 %. Au contraire de l'année 2023, l'année 2024 n'a pas été marquée par des annonces de mesures fédérales d'aides aux ménages ou de la fin de celles-ci ce qui s'est traduit par une diminution sensible du nombre d'appels entrants et une légère amélioration du taux d'accessibilité.

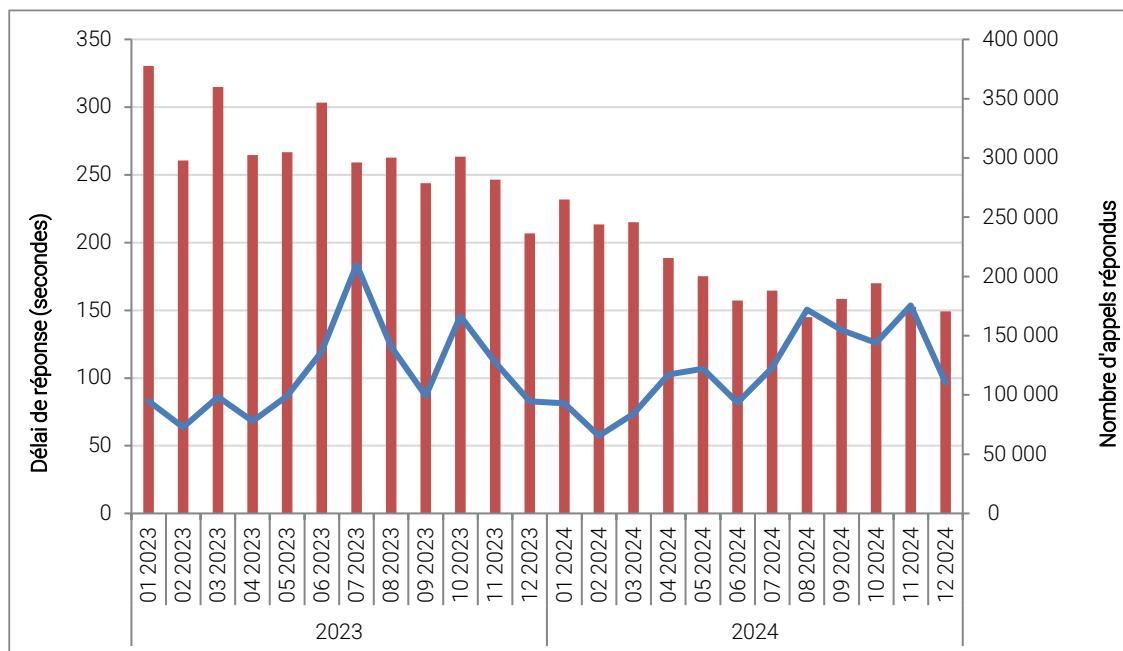
GRAPHIQUE 26 ÉVOLUTION DU TAUX D'ACCESSIBILITÉ 2023-2024





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 27 ÉVOLUTION DU DÉLAI DE RÉPONSE 2023-2024





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 2023 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 2023 s'élevait à 47,9 Mio EUR en électricité et à 14,7 Mio EUR en gaz.

TABLEAU 7 COÛT 2023 DES OSP À CHARGE DES GRD

Récapitulatif des coûts des OSP 2023 à charge des GRD						
	OSP à caractère social	OSP fonctionnement de marché	OSP URE	Raccordement standard gratuit	OSP éclairage public	Total 2023
AIEG	€ 71 757	€ 136 162	€ 447 299		€ 274 592	€ 929 810
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0		€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 2 209 267	€ 810 370	€ 2 228		€ 3 505 882	€ 6 527 747
REW	€ 422 613	€ 71 000	€ 191 896		€ 418 501	€ 1 104 010
ORES ELEC	€ 25 793 552	€ 1 689 462	€ 2 208 266		€ 9 689 371	€ 39 380 651
TOTAL	€ 28 497 189	€ 2 706 993	€ 2 849 689		€ 13 888 346	€ 47 942 218
RESA GAZ	-€ 1 706 210	-€ 43 929	€ 0	€ 8 255 244		€ 6 505 105
ORES GAZ	-€ 7 427 466	€ 744 776	€ 0	€ 14 896 132		€ 8 213 442
TOTAL	-€ 9 133 676	€ 700 847	€ 0	€ 23 151 376		€ 14 718 547
TOTAL ED + GD	€ 19 363 514	€ 3 407 840	€ 2 849 689	€ 23 151 376	€ 13 888 346	€ 62 660 765



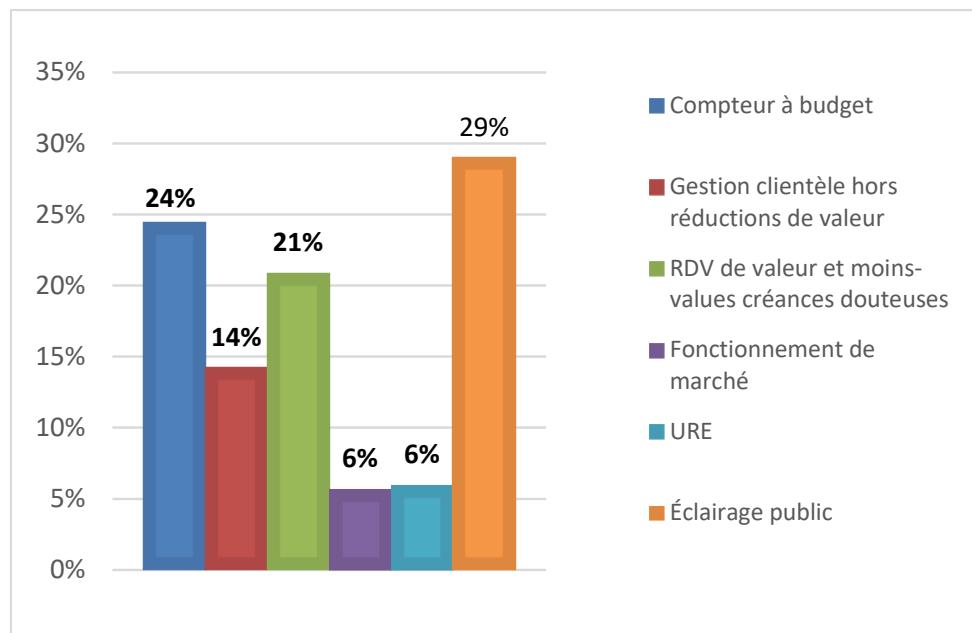
Comme il ressort du tableau suivant, le coût total annuel des OSP en électricité pour le client-type Dc (3500 kWh) s'élevait en 2023 à 28,1 EUR TVAC soit 2,0 % de sa facture annuelle et s'élevait, en gaz, pour le client-type D3a (17 000 kWh) à 25,3 EUR TVAC soit 1,3 % de sa facture annuelle.

TABLEAU 8 COÛTS DES OSP EN ÉLECTRICITÉ ET EN GAZ POUR LES CLIENTS-TYPES DC ET D3A

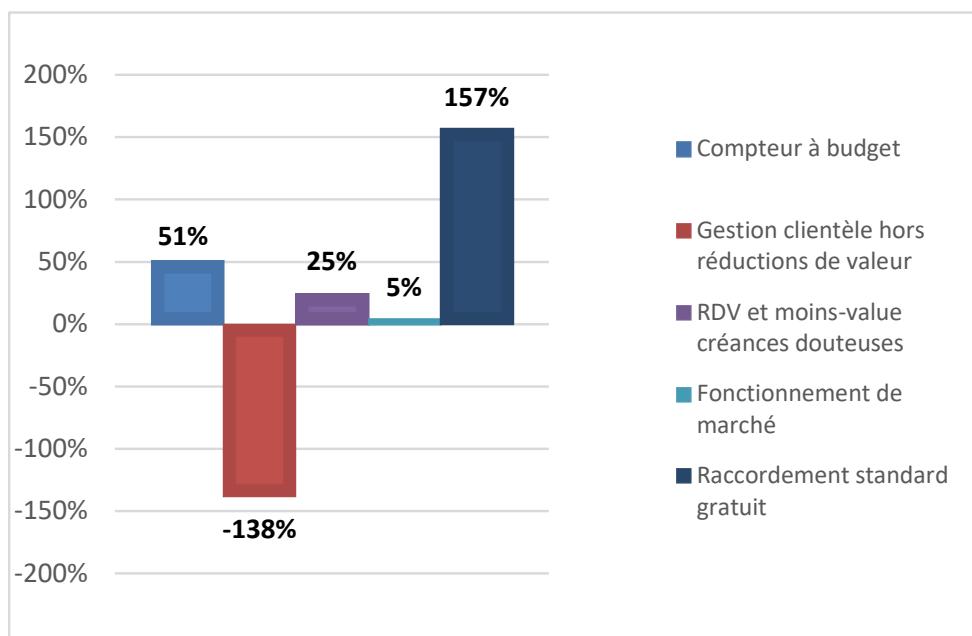
2023		Client-type	Consommation client-type (MWh)	Coût OSP moyen/MWh HTVA	Coût OSP 2023 TVAC	Facture moyenne annuelle TVAC 2023	% facture annuelle 2023
	Électricité	Dc	3,5	€ 7,57	€ 28,08	€ 1.438,60	2,0%
	Gaz	D3a	17	€ 1,41	€ 25,32	€ 1.876,96	1,3%

Exprimée en pourcentage, la répartition des coûts entre les différentes OSP pour l'année 2023 est la suivante :

GRAPHIQUE 28 RÉPARTITION DU COÛT DES OSP 2023 – ÉLECTRICITÉ



GRAPHIQUE 29 RÉPARTITION DU COÛT DES OSP 2023 – GAZ

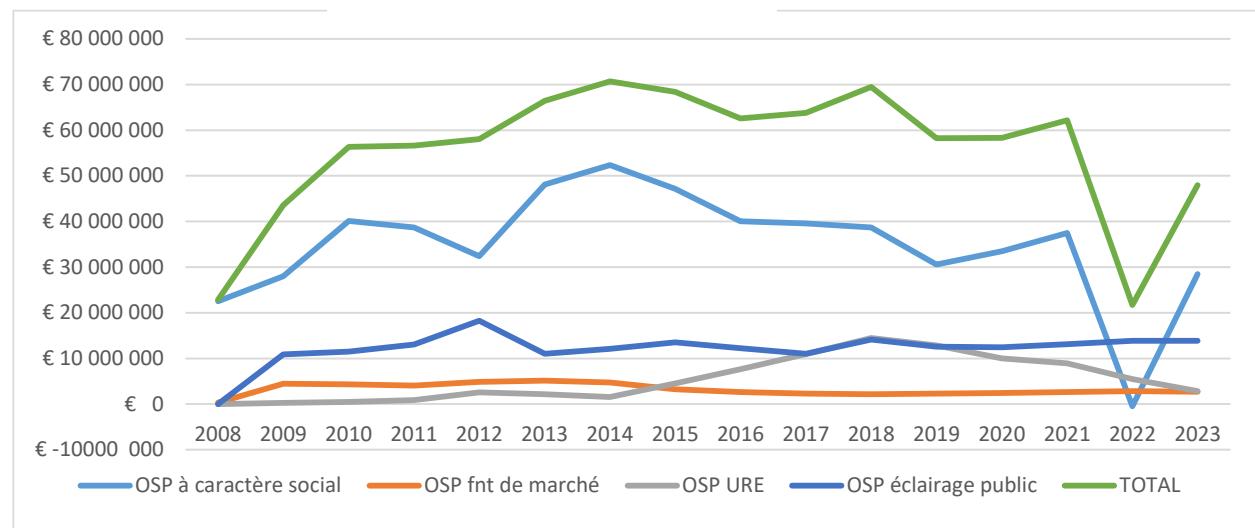


La CWaPE poursuivra, au cours de l'année 2024, l'évaluation des OSP à charge des GRD de manière à analyser leur efficacité au regard de l'objectif poursuivi et de leurs coûts respectifs.

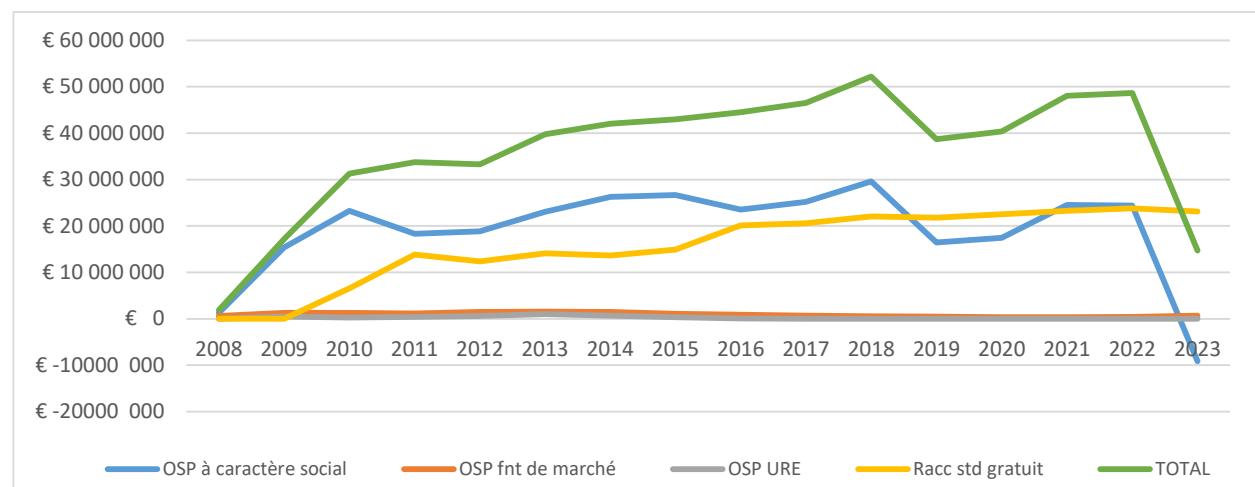


Les graphes ci-dessous reprennent l'évolution des coûts des OSP par catégorie de coûts depuis l'année 2008. L'évolution de ces coûts est notamment liée aux nouvelles OSP qui ont vu le jour et à l'identification plus fine des coûts OSP par les GRD au cours des années.

GRAPHIQUE 30 ÉVOLUTION DES COÛTS OSP ÉLECTRICITÉ

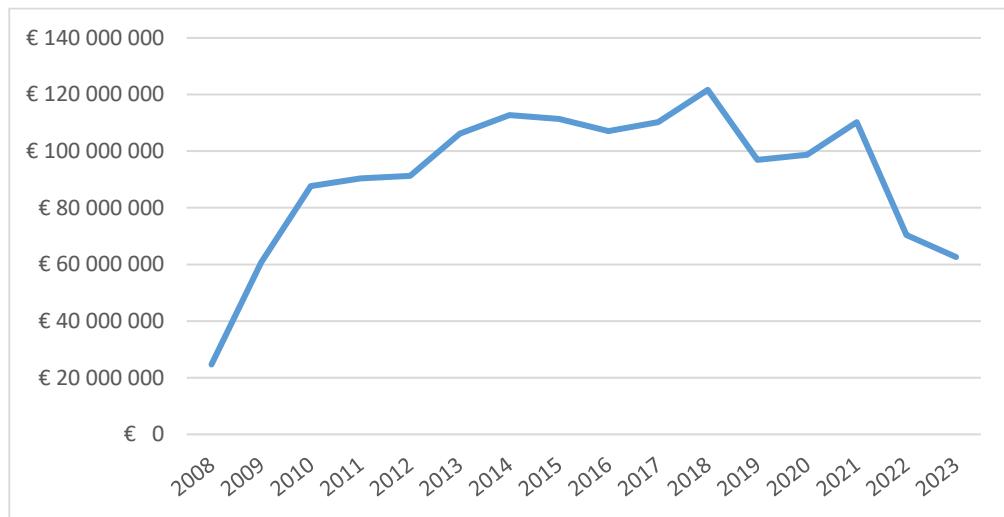


GRAPHIQUE 31 ÉVOLUTION DES COÛTS OSP EN GAZ





GRAPHIQUE 32 ÉVOLUTION DES COÛTS OSP GLOBAUX (ÉLECTRICITÉ + GAZ)





4. CONCLUSIONS ET PERSPECTIVES

L'année 2024 a été marquée par une certaine accalmie dans le marché de l'électricité et du gaz. L'évolution favorable des prix en 2024 a permis de soulager le budget des ménages, qui avait été durement impacté par la crise énergétique. L'évolution difficilement prévisible des prix pour les prochaines années imposera une vigilance constante pour ajuster au mieux et rapidement les mesures d'accompagnement qui doivent permettre de lutter contre la précarité énergétique, celle-ci demeurant une préoccupation et une réalité très actuelles.

2024 est également le début d'une nouvelle législature. La déclaration de politique régionale prévoit notamment la mise en place d'un gestionnaire de réseau de distribution unique et compétent sur l'ensemble du territoire wallon. D'autres objectifs devraient avoir un impact sur les obligations de service public dont notamment la probable réforme des décrets juges de paix.

Ce bilan 2024 et les nombreux défis attendus illustrent combien le marché énergétique belge reste en mutation, marqué par des choix de plus en plus complexes pour les ménages. Dans le cadre de ses missions, la CWaPE continuera à contrôler les obligations qui pèsent sur les gestionnaires de réseau et les fournisseurs d'électricité et de gaz par ou en vertu des décrets « électricité » et « gaz », que ce soit sur les plans techniques, sociaux, de protection des consommateurs, de gouvernance ou encore de non-discrimination. Elle veillera à anticiper les défis et à remettre des avis tout en veillant à garder au cœur de ses préoccupations, la protection du citoyen qui est parfois démunie et peu armé pour faire valoir ses droits. Enfin, elle veillera à informer l'ensemble des acteurs autour d'un sujet aussi crucial que technique.