



CWaPE

Commission
Wallonne
pour l'Énergie



RAPPORT ANNUEL SPÉCIFIQUE 2015
L'exécution des obligations de service public
imposées aux fournisseurs et
gestionnaires de réseau

TABLE DES MATIÈRES

1.	INTRODUCTION	2
2.	ÉVALUATION DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC À CARACTÈRE SOCIAL AU BÉNÉFICE DES CLIENTS RÉSIDENTIELS IMPOSÉES AUX FOURNISSEURS ET AUX GESTIONNAIRES DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION	4
2.1.	Répartition de la clientèle résidentielle wallonne entre les fournisseurs et les GRD.....	5
2.2.	Les clients protégés et le tarif social	7
2.2.1.	Les clients protégés.....	7
2.2.2.	Le tarif social.....	12
2.3.	La procédure en cas de non-paiement pour les clients résidentiels.....	13
2.3.1.	Rappels et mises en demeure.....	14
2.3.2.	La déclaration de client en défaut de paiement.....	18
2.3.3.	Les clients protégés déclarés en défaut de paiement.....	20
2.4.	Le compteur à budget.....	21
2.4.1.	Le placement des compteurs à budget en électricité.....	23
2.4.2.	Le placement des compteurs à budget en gaz.....	25
2.4.3.	Le délai de placement des compteurs à budget.....	27
2.4.4.	Les rechargements des compteurs à budget.....	28
2.4.5.	Les auto-coupures.....	31
2.4.6.	Les désactivations et réactivations des compteurs à budget.....	32
2.5.	Les clients présentant un retard de paiement.....	34
2.6.	Les coupures de l'alimentation en électricité et en gaz.....	35
2.6.1.	Les coupures consécutives à un refus de placement de compteur à budget	35
2.6.2.	Les coupures consécutives à un déménagement problématique.....	37
2.6.3.	Les coupures consécutives à une fin de contrat.....	39
2.6.4.	Les coupures consécutives à une fraude prouvée.....	40
2.6.5.	Les coupures consécutives à une perte de statut de client protégé.....	40
2.6.6.	Les coupures consécutives à l'omission de communiquer ses index par le client protégé qui a bénéficié d'une aide hivernale.....	41
2.6.7.	Les interruptions de fourniture pour l'année 2015.....	41
2.7.	L'alimentation temporaire par le GRD en tant que fournisseur X.....	42
2.8.	Les plans de paiement.....	45
2.9.	Les Commissions locales pour l'énergie (CLÉ).....	49
2.9.1.	La CLÉ relative à la fourniture minimale garantie	50
2.9.2.	La CLÉ relative à l'octroi d'une carte gaz en période hivernale.....	51
2.9.3.	La CLÉ relative à la perte de statut de client protégé.....	53
2.9.4.	La CLÉ relative à une demande de réouverture de compteur.....	54
2.9.5.	Deux nouvelles CLÉ.....	54
2.10.	Perspectives d'évolution des OSP à caractère social.....	55
3.	LES INDICATEURS DE PERFORMANCE DES FOURNISSEURS.....	56
3.1.	Services de facturation.....	57
3.2.	Services d'information.....	58
4.	LE COÛT DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC AUPRÈS DES ACTEURS DE MARCHÉ.....	59
5.	CONCLUSIONS.....	61
	LISTE DES GRAPHIQUES.....	63
	LISTE DES TABLEAUX.....	65

1. INTRODUCTION

Depuis la libéralisation des marchés du gaz et de l'électricité au 1^{er} janvier 2007, tous les clients résidentiels peuvent être alimentés par le fournisseur de leur choix.

Outre les fournisseurs commerciaux, les gestionnaires de réseau de distribution (GRD), principalement chargés de l'exploitation et de la maintenance des réseaux de gaz et d'électricité, peuvent également être amenés à remplir le rôle de «fournisseur social» en alimentant des clients protégés ou, dans certaines situations clairement définies, fournir des clients temporairement au titre de «fournisseur temporaire», encore appelé «fournisseur X».

Étant donné que l'accès à l'énergie pour l'ensemble de la population apparaît comme une nécessité, la logique de marché concurrentiel imposée par la libéralisation doit nécessairement être assortie de balises assurant la protection des consommateurs. Le législateur a, de ce fait, imposé aux fournisseurs et aux GRD des obligations de service public, ci-après dénommées OSP, qu'ils doivent respecter.

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

Dans le secteur de l'énergie en Région wallonne, les OSP sont énoncées aux articles 34 et 34 bis du décret électricité du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et aux articles 32 et 33 du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz. Les OSP ont pour la plupart 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 ELEC» et «AGW OSP GAZ».

Les différentes obligations de service public peuvent, fonctionnellement, être classées en plusieurs catégories distinctes qui permettent de mettre en évidence les multiples objectifs qu'elles poursuivent:

- les OSP dont l'objet 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 et conforme aux règles de l'art en la matière (par exemple: régularité et qualité des fournitures, procédure pour les déménagements problématiques, etc.);
- les OSP en matière de services à la clientèle (par exemple: facturation, gestion des plaintes, gestion des indemnisations, objectifs de performance);
- les OSP à caractère social, dont l'objet principal est la protection des clients résidentiels et, en particulier, des consommateurs les plus vulnérables (par exemple: procédure de déclaration de défaut de paiement, procédure de placement d'un compteur à budget...);
- les OSP relatives à la promotion des énergies renouvelables;
- les OSP relatives à l'information et la sensibilisation à l'utilisation rationnelle de l'énergie.

Le contrôle des OSP est assuré, au sein de la CWaPE, par la direction socio-économique en collaboration avec les autres directions. Pour mener à bien cette mission, la CWaPE a mis en place les outils suivants:

- des visites de contrôle in situ dans les différents services concernés des acteurs de marché;
- un suivi des données relatives aux OSP sociales et à leur application: suivi opéré au travers de l'analyse des données transmises sur base trimestrielle et annuelle par tous les acteurs;
- une évaluation de la qualité des services offerts par les fournisseurs commerciaux via une analyse des indicateurs de performance (KPI) déterminés par le législateur;
- l'analyse des coûts de manière à mettre en rapport les montants alloués à une OSP spécifique avec l'objectif poursuivi par la mesure.

L'article 43 de l'AGW OSP ELEC ainsi que l'article 42 de l'AGW OSP GAZ prévoient que la CWaPE réalise, chaque année, un rapport détaillé quant à l'exécution des OSP. Le présent rapport a pour objet de répondre à cette obligation en se focalisant principalement sur les OSP à caractère social.

Le rapport traitera, premièrement, de l'évaluation des OSP à caractère social et de leur application par les fournisseurs et GRD sur base des informations récoltées pendant l'année 2015, informations chiffrées le cas échéant comparées à celles des années précédentes.

Dans un second temps, c'est la qualité des différents services des fournisseurs actifs dans le segment des clients résidentiels et les mesures obtenues au travers des indicateurs de performance qui seront présentés.

Enfin, les objectifs poursuivis au travers des OSP seront mis en perspective avec une évaluation des coûts qu'ils génèrent dans le chef des acteurs du secteur et, plus particulièrement, des GRD.

Afin d'interpréter correctement l'ensemble des données statistiques et informations présentes dans ce rapport, une connaissance des procédures légales relatives aux OSP qui sont imposées aux fournisseurs et aux GRD est nécessaire. C'est la raison pour laquelle celles-ci sont rappelées, le cas échéant, dans les différents chapitres présentés.

Pour clôturer cette introduction, le hasard du calendrier a fait que la CWaPE vient de remettre son avis sur l'arrêté modificatif des AGW OSP ELEC et GAZ ainsi que de l'AGW relatif aux CLÉ: CD-16f16-CWaPE-1593. Le travail du Gouvernement wallon n'étant pas encore achevé à ce sujet, la CWaPE n'a pas souhaité aborder ce dernier dans ce rapport.

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

L'accès à l'énergie apparaît comme un droit fondamental, indispensable à la dignité humaine. Des mesures de protection particulières appelées obligations de service public à caractère social (ou OSP sociales) ont été mises en place par le législateur afin de protéger les clients en difficulté ou plus précarisés.

Les OSP sociales imposées aux différents acteurs du marché par le Gouvernement wallon sont décrites au chapitre IV des AGW OSP GAZ et électricité. Ce chapitre est divisé en sections qui traitent des thématiques suivantes:

- la fourniture aux clients protégés;
- la procédure applicable aux clients résidentiels en cas de non-paiement;
- le placement d'un compteur à budget;
- la fourniture minimale garantie aux clients protégés (uniquement en électricité).

Relativement à ces obligations de service public à caractère social et conformément aux AGW OSP, les fournisseurs de gaz et d'électricité qui alimentent des clients résidentiels, ainsi que les GRD, ont communiqué à la CWaPE un ensemble de données statistiques. C'est principalement sur base de l'analyse de ces données qu'a été rédigé ce rapport. Les informations demandées aux fournisseurs et aux GRD sont affinées d'année en année afin, d'une part, de tenir compte des remarques formulées ou des difficultés rencontrées dans l'obtention des résultats et, d'autre part, de tenir compte de l'évolution du marché et des modifications législatives y relatives.

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

Avant d'aborder l'analyse des données relatives aux OSP sociales, il paraît utile de présenter le paysage énergétique wallon qui comprend, d'une part, les fournisseurs commerciaux actifs sur le segment résidentiel du marché de l'électricité et du gaz et, d'autre part, les GRD présents sur le territoire de la Région wallonne.

Fin 2015, la Wallonie dénombrait un total de 1 605 607 clients résidentiels alimentés en électricité et de 628 894 clients résidentiels alimentés en gaz.

La fourniture d'électricité et de gaz aux clients résidentiels en Wallonie se répartit entre les fournisseurs commerciaux et les gestionnaires de réseau de distribution puisque, comme indiqué précédemment, le GRD est amené à assurer la fourniture des clients dans certaines situations spécifiques où il remplit le rôle de «fournisseur social» ou de «fournisseur X»¹.

En Région wallonne, au terme de l'année 2015, 16 fournisseurs commerciaux alimentaient, en électricité, 1 566 214 clients résidentiels: Belpower, ECS (Electrabel Customer Solutions), EDF Luminus, Eneco, Energie 2030, Eni, Essent, Lampiris, Octa+, Power on-Line sous la marque de Mega, Direct Energie sous la marque de Poweo, Elexys², Energie der Nederlanden, Total Belgium, BEE et Comfort Energy.

En gaz, 13 fournisseurs commerciaux alimentaient 603.400 clients résidentiels wallons: Antargaz, ECS, EDF Luminus, Elexys, Eneco, Eni, Essent, Lampiris, Octa+, Power on-Line sous la marque de Mega, Direct Energie sous la marque de Poweo, Comfort energy et Coretec.

Les GRD peuvent être classés en trois catégories selon qu'ils gèrent les réseaux de gaz ou d'électricité ou les deux³:

- les GRD actifs uniquement pour l'électricité: AIEG, AIESH, ORES Hainaut électricité (ex-IEH), ORES Est (ex-Interest), ORES Verviers (ex-Intermosane II), PBE, la Régie de Wavre;
- le GRD actif uniquement pour le gaz: ORES Hainaut gaz (ex-IGH);
- les GRD actifs tant pour l'électricité que pour le gaz: GASLWEST, ORES Namur (ex-IDEG), ORES Luxembourg (ex-INTERLUX), ORES Brabant wallon (ex-SEDILEC), ORES Mouscron (ex-SIMOGEL) et RESA.

Les GRD peuvent également être qualifiés de «GRD mixtes» ou de «GRD purs», selon que leur actionnariat provient respectivement partiellement ou uniquement du secteur public.

Les GRD suivants font partie des «GRD mixtes»: GASLWEST, ORES Namur, ORES Hainaut électricité, ORES Hainaut gaz, ORES Est, ORES Luxembourg, ORES Verviers, ORES Brabant wallon et ORES Mouscron.

L'AIEG, l'AIESH, la PBE, RESA et la Régie de Wavre font parties des «GRD purs».

Au terme de l'année 2015, les GRD fournissaient 39 393 clients en électricité et 25 494 clients en gaz.

¹ Pour de plus amples informations à ce sujet, consultez les chapitres consacrés aux clients protégés et à l'alimentation temporaire par le GRD.

² Le nombre de clients résidentiels alimentés en électricité ou en gaz par Elexys, Energie der Nederlanden, Total Belgium, BEE, Comfort energy et Coretec fin 2015 étant faible, les données relatives à ces fournisseurs n'ont pas été prises en compte dans la suite du rapport.

³ Depuis le 31 décembre 2013, ORES est officiellement devenu le gestionnaire des réseaux de distribution des 197 communes jusqu'alors regroupées au sein des anciennes intercommunales mixtes wallonnes. Au terme d'une opération de fusion, 8 GRD mixtes (IDEG, IEH, IGH, INTEREST, INTERLUX, INTERMOSANE, SEDILEC et SIMOGEL) se sont unis pour constituer la société ORES Assets scrl qui opère sous la marque ORES. Dans le contexte de cette fusion, ces intercommunales ont légalement été dissoutes et ont cessé d'exister à dater du 31 décembre 2013. Il y a donc un GRD unique pour les 197 communes concernées et huit secteurs correspondant exactement aux territoires des anciens GRD mixtes.

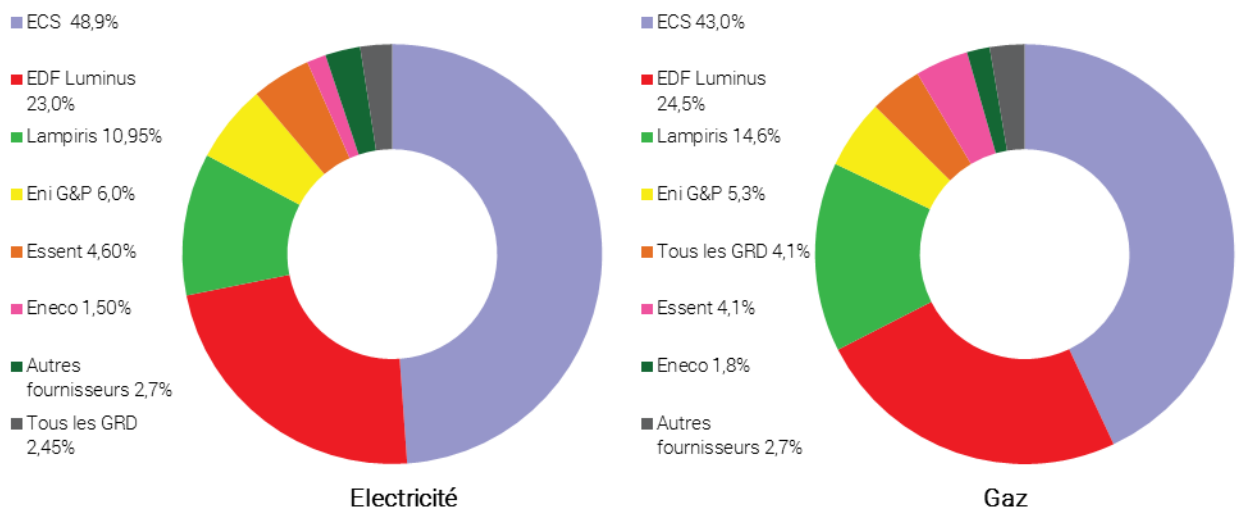
La proportion des clients résidentiels alimentés par les GRD en électricité fin 2015 (soit 2,45 % du total des clients résidentiels) est relativement stable par rapport aux deux dernières années. La part des clients résidentiels alimentés par les GRD en gaz (soit 4,05%) a légèrement diminué par rapport à l'année 2014. L'origine de cette diminution est à chercher dans la décroissance du nombre de clients alimentés par le fournisseur X en raison de la reprise progressive du placement des compteurs à budget gaz après l'ajournement des poses durant la seconde moitié de l'année 2013 et l'année 2014.

Parmi les clients alimentés par leur GRD en électricité fin 2015, 79 % sont alimentés par le fournisseur social et 21 % par le fournisseur X. Concernant la fourniture des clients alimentés par leur GRD en gaz, la répartition se décline en 69 % de clients alimentés par le fournisseur social et 31 % par le fournisseur X.

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

- en électricité: Belpower, Energie 2030, Mega, Poweo et Octa +
- en gaz: Antargaz, Mega, Octa+ et Poweo.

GRAPHIQUE 1 RÉPARTITION DES PARTS DE MARCHÉ DES CLIENTS RÉSIDEN­TIELS EN ÉLECTRICITÉ
GRAPHIQUE 2 RÉPARTITION DES PARTS DE MARCHÉ DES CLIENTS RÉSIDEN­TIELS EN GAZ



2.2. LES CLIENTS PROTÉGÉS ET LE TARIF SOCIAL

2.2.1. Les clients protégés

Certaines catégories de personnes étant considérées comme plus vulnérables peuvent bénéficier du statut de «client protégé» dans le marché du gaz et de l'électricité.

À cet égard, tant l'État fédéral que la Région wallonne ont défini la notion de client protégé, la définition wallonne étant plus large et prévoyant des catégories supplémentaires. Les quatre premières catégories énoncées ci-dessous sont reprises tant dans les textes fédéraux que régionaux. Ces catégories sont dès lors dénommées les «catégories fédérales de clients protégés» ou «clients protégés fédéraux». La cinquième catégorie, par contre, n'est définie que dans les textes régionaux et concerne donc, uniquement, les personnes domiciliées en Région wallonne. Cette dernière catégorie est communément appelée la catégorie des «clients protégés exclusivement régionaux»

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

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

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

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

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

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

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

La cinquième catégorie 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,
- de l'intervention majorée visés à l'article 37 §19 de la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé dont les revenus annuels nets imposables ne dépassent pas le montant de 15 999 € et qui sollicitent l'intervention du CPAS afin qu'il analyse la situation, valide l'effectivité des deux conditions précitées et rédige une attestation *ad hoc*⁴.

Alors que le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité tel que modifié par le décret du 11 avril 2014 (dénommé «le nouveau décret électricité») et le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz tel que modifié par le décret du 21 mai 2015 (dénommé «le nouveau décret gaz») avaient introduit une nouvelle catégorie de clients protégés exclusivement régionaux sur base du maximum à facturer⁵ (ou MAF), il est rapidement apparu que des difficultés majeures notamment d'accès et de disponibilité des données nécessaires empêchaient la définition des procédures et modalités d'octroi du statut de client protégé au sens régional à cette catégorie supplémentaire.

Face à ce constat, le Gouvernement wallon a, au travers du projet d'arrêté du Gouvernement wallon modifiant les AGW OSP du 30 mars 2006 relatifs aux obligations de service public dans les marchés du gaz et de l'électricité, remplacé cette catégorie liée au maximum à facturer par celle visée ci-avant relative aux bénéficiaires de l'intervention majorée avec plafond de revenus et intervention du CPAS. Dès lors que l'AGW modificatif sera entré en vigueur, la clientèle concernée pourra bénéficier du statut de client protégé et des protections et avantages qui y sont liés.

Le principal avantage octroyé au client protégé est de pouvoir être facturé en électricité et/ou en gaz au tarif social (tel qu'expliqué au point suivant de ce rapport).

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

- les clients protégés peuvent demander à être alimentés par leur gestionnaire de réseau (GRD);
- le placement d'un compteur à budget est gratuit pour un client protégé en défaut de paiement;
- si le client protégé utilise un compteur à budget en électricité, il peut bénéficier d'une fourniture minimale garantie, limitée à 10 ampères, dans le cas où il n'est plus en mesure de recharger son compteur à budget. Pour le gaz, le client protégé, qui n'est plus en mesure d'alimenter son compteur à budget, a la possibilité, pendant la période hivernale (soit du 1^{er} novembre au 15 mars), de s'adresser à son GRD afin de bénéficier d'une aide pour maintenir la fourniture de gaz dans tout le logement qu'il occuperait à titre principal. Tant en électricité qu'en gaz, l'énergie reste à la charge du client protégé et devra être payée. Toutefois, dans certaines situations prévues par la législation, la Commission locale pour l'Énergie (CLÉ) pourra étudier le dossier du client et statuer sur d'éventuelles modalités de prise en charge des coûts liés à ces aides. Pour plus d'informations concernant les CLÉ, voir le chapitre qui leur est consacré.

Au terme de l'année 2015, en Région wallonne, 165 206 clients en électricité (soit plus de 10 % des clients résidentiels alimentés en électricité en Wallonie) étaient considérés comme des clients protégés. Parmi ceux-ci, 149 706 appartenaient à une catégorie fédérale de clients protégés et 15 500 appartenaient à une catégorie exclusivement régionale.

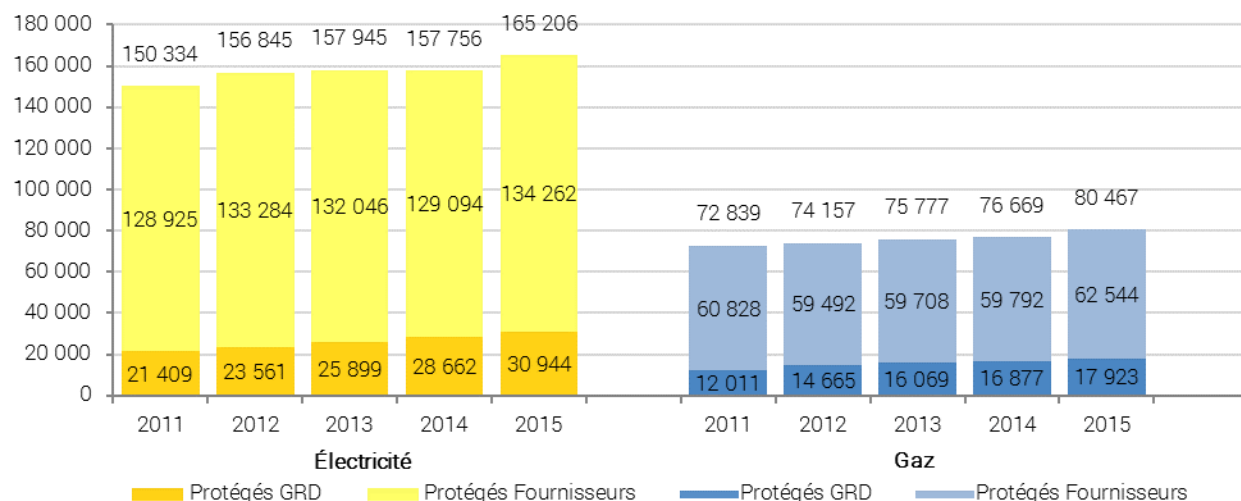
⁴ L'avant-projet d'arrêté modifiant les AGW OSP GAZ et électricité du 30 mars a été adopté en 1^{re} lecture au GW le 21 avril 2016

⁵ Maximum à facturer en vertu de la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, coordonnée le 14 juillet 1994, modifiée par la loi du 5 juin 2002, titre III, chapitre III bis et de ses arrêtés d'exécution.

En gaz, 80 467 clients (soit plus de 12 % des clients résidentiels alimentés en gaz en Wallonie) étaient considérés comme des clients protégés. Parmi ceux-ci, 71 810 appartenait à une catégorie fédérale de clients protégés et 8 657 appartenait à une catégorie exclusivement régionale.

Le graphique ci-après illustre l'évolution du nombre de clients protégés (fédéraux et régionaux) alimentés par les fournisseurs et les GRD en électricité et en gaz.

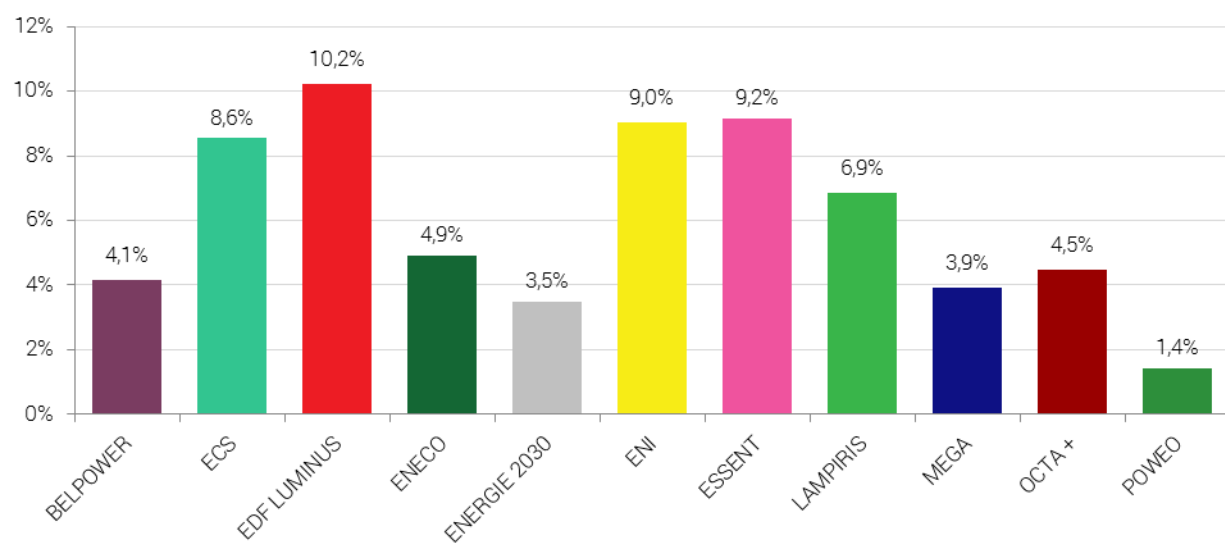
GRAPHIQUE 3 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLIENTS PROTÉGÉS



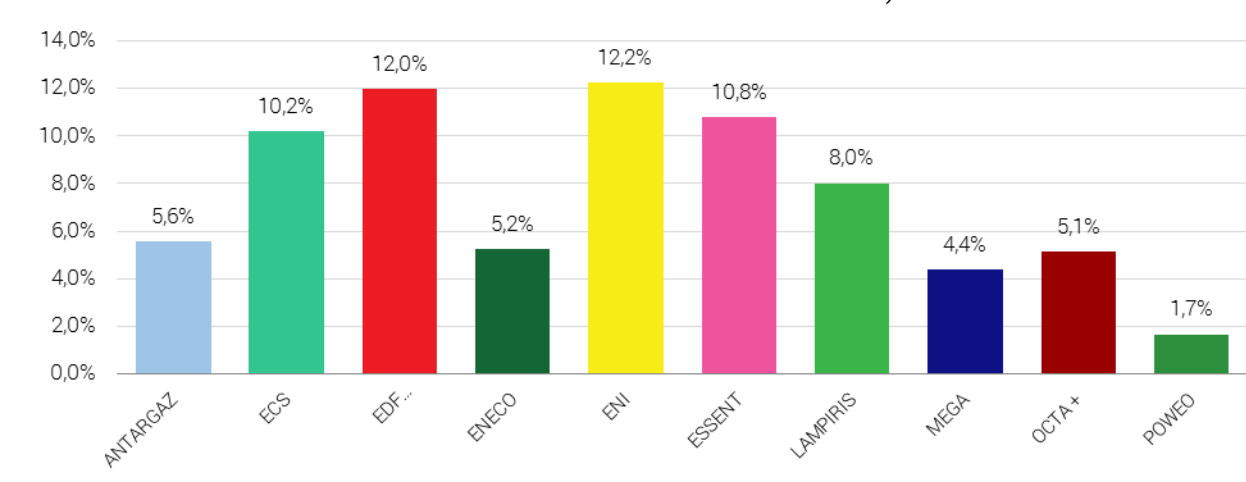
Le nombre total de clients protégés fin 2015 (fédéraux et régionaux) progresse sensiblement tant en électricité qu'en gaz (respectivement + 4,7% et + 5% par rapport à la fin de l'année 2014).

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

GRAPHIQUE 4 POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE PROTÉGÉE EN ÉLECTRICITÉ (EXPRIMÉ EN % DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENIELLE ALIMENTÉE PAR UN FOURNISSEUR COMMERCIAL)



GRAPHIQUE 5 POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE PROTÉGÉE EN GAZ (EXPRIMÉ EN % DE LA CLIENTÈLE RÉSIDEN­TIELLE ALIMENTÉE PAR UN FOURNISSEUR COMMERCIAL)



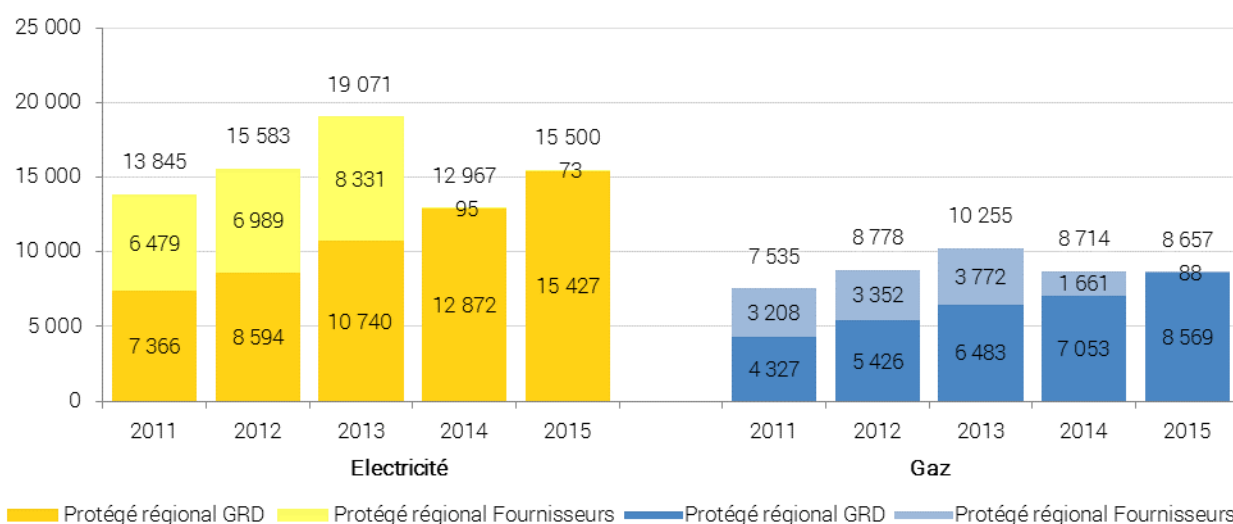
Les clients protégés régionaux

Au terme de l'année 2015, la CWaPE dénombrait 15 500 clients protégés exclusivement régionaux alimentés en électricité et 8 657 clients protégés régionaux en gaz.

Le nombre total de clients protégés régionaux croît nettement en électricité (+ 20 %) et reste stable en gaz (- 0,6 %).

Le graphique ci-dessous illustre cette évolution.

GRAPHIQUE 6 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLIENTS PROTÉGÉS EXCLUSIVEMENT RÉGIONAUX (FOURNISSEURS ET GRD)



En électricité, l'augmentation du nombre de clients protégés régionaux se retrouve auprès de l'ensemble des GRD. En outre, cette même évolution est observable pour les trois catégories exclusivement régionales (guidance éducative de nature financière, médiation de dettes et règlement collectif de dettes).

Par contre le nombre de ces clients alimentés par un fournisseur commercial continue à diminuer et devrait à moyen terme tendre vers zéro. Ceci est la conséquence de l'obligation, introduite par le nouveau décret électricité, pour le fournisseur de transférer vers le GRD les clients protégés appartenant à l'une des catégories exclusivement régionales afin de leur permettre de bénéficier du tarif social spécifique (tarif dont ils ne peuvent bénéficier s'ils sont alimentés par un fournisseur commercial).

Durant l'année 2015, les fournisseurs d'électricité ont continué, le cas échéant après intervention de la CWaPE pour une minorité de fournisseurs, à procéder au transfert des clients protégés régionaux vers les GRD. Il est à noter que les clients gardent toutefois la possibilité de faire part de leur refus d'être alimentés par le GRD et restent alors alimentés au tarif commercial par leur fournisseur.

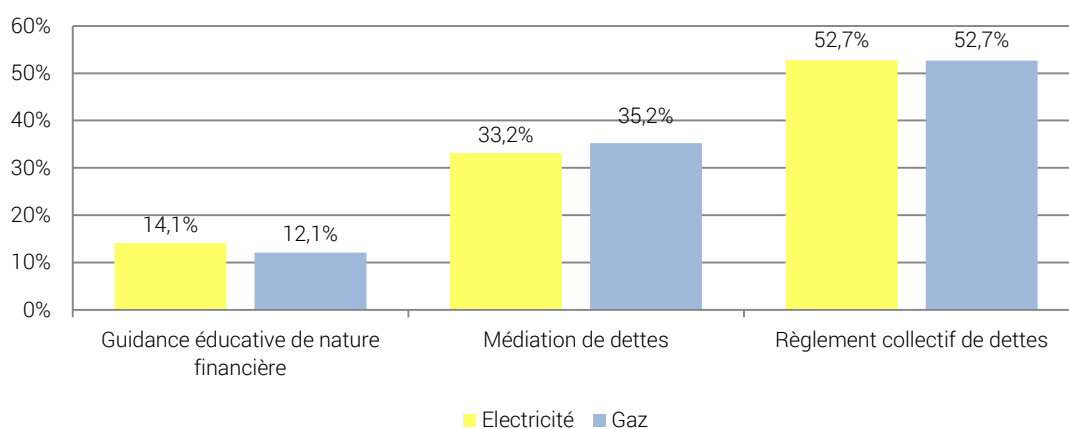
Au terme de l'année 2015, seul 0,47 % du total des clients protégés régionaux était encore alimenté en électricité par un fournisseur commercial.

En gaz, le nombre de clients protégés exclusivement régionaux n'a guère évolué par rapport à son niveau de la fin de l'année 2014. L'année 2015 est cependant marquée par un transfert de ces clients, transfert du fournisseur vers le GRD, au point que seuls 88 clients protégés régionaux restaient alimentés par leur fournisseur à fin 2015.

Ce transfert avait débuté durant le second semestre 2014 dans l'attente de l'adoption et de l'entrée en vigueur du nouveau décret gaz, afin de profiter de la mise en œuvre de ce transfert en électricité. Les clients concernés étaient ainsi invités à demander d'être également alimentés par leur GRD en gaz afin de pouvoir aussi bénéficier du tarif social pour cette énergie. Cette procédure était non automatique et nécessitait une démarche proactive du client sous la forme de l'envoi, à son GRD, d'un formulaire dûment complété. L'entrée en vigueur le 12 juin 2015 du nouveau décret gaz a permis de systématiser ce transfert de sorte que seules quelques dizaines de clients représentant 1 % du total des clients protégés régionaux restaient encore alimentées par leur fournisseur commercial à fin 2015.

D'après les chiffres communiqués par les GRD et dans une moindre mesure par les fournisseurs, la répartition de la clientèle protégée exclusivement régionale entre les différentes catégories concernées est illustrée par le graphique ci-dessous. La CWaPE constate, tant en électricité qu'en gaz, que les clients en règlement collectif de dettes restent les plus représentés.

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



2.2.2. Le tarif social

Comme indiqué précédemment, le principal avantage dont bénéficient les clients protégés est l'octroi du tarif social. Le tarif social pour le gaz naturel ou l'électricité existe depuis 2004 et permet aux clients protégés de bénéficier pour la fourniture de ces énergies de tarifs réduits (la réduction est de l'ordre de 30 % du prix pratiqué par les fournisseurs). C'est la Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz (la CREG) qui est chargée de fixer ce tarif social tous les six mois.

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

Depuis 2009, le tarif social est appliqué, dans la plupart des cas, automatiquement aux clients protégés fédéraux (soit les clients appartenant aux 4 premières catégories citées ci-avant), qu'ils soient alimentés par un fournisseur commercial ou par un GRD. Le client n'a depuis lors plus de démarche à accomplir ni d'attestation papier à transmettre à son fournisseur d'énergie.

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

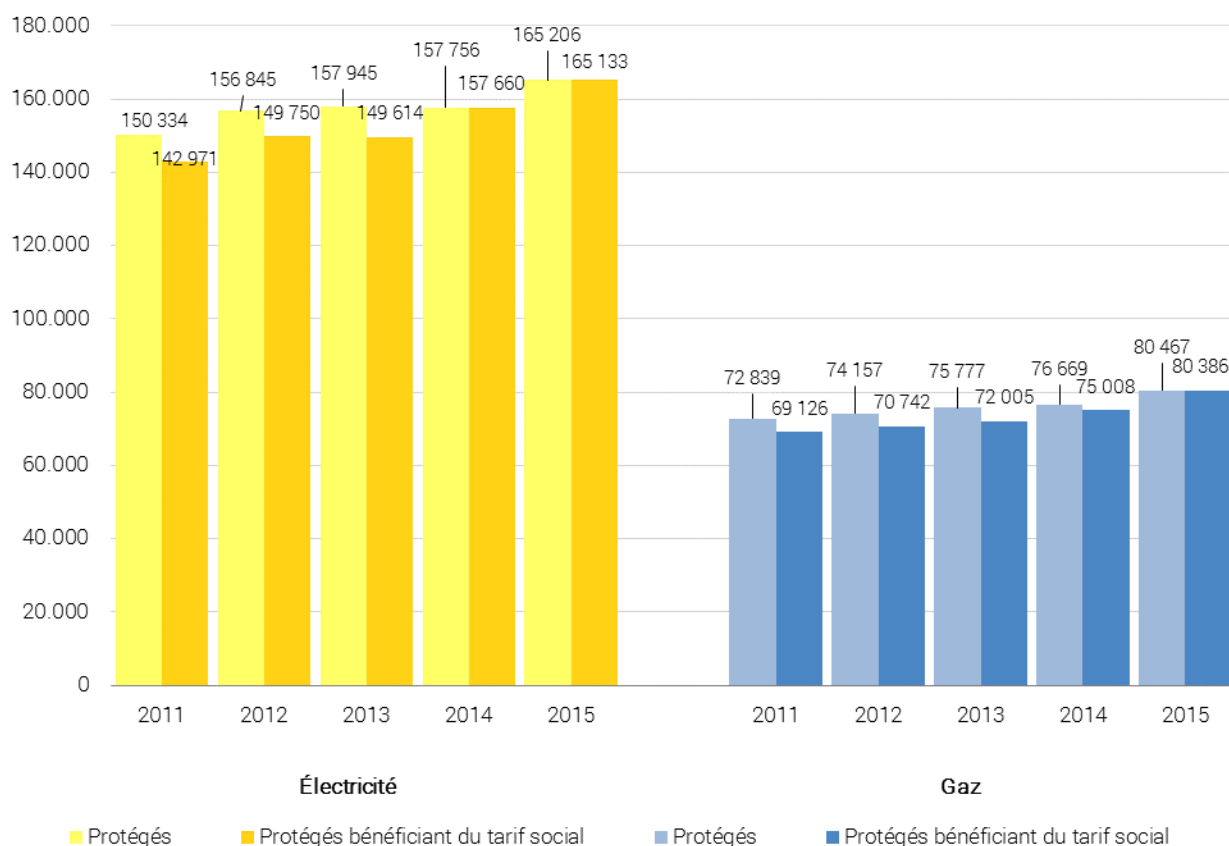
Contrairement aux clients protégés fédéraux, les clients protégés exclusivement régionaux (soit les clients appartenant à la cinquième catégorie définie précédemment) ne sont pas repris dans le fichier SOCTAR.

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

- être alimentés par leur gestionnaire de réseau de distribution. Les fournisseurs commerciaux ne sont, en effet, pas contraints d'octroyer le tarif social aux clients protégés exclusivement régionaux qu'ils alimentent, le mécanisme de compensation financière de la différence entre le prix de référence auquel le fournisseur a droit et le tarif social n'étant d'application que pour les seuls clients protégés fédéraux;
- transmettre à leur GRD, chaque année, une nouvelle attestation complétée soit par le CPAS, soit par le centre agréé de médiation de dettes, soit par le médiateur de dettes désigné.

Le fait que les catégories de clients protégés sont différentes au niveau fédéral et au niveau régional explique la différence entre le nombre de clients protégés et le nombre de clients bénéficiant du tarif social, puisqu'un client protégé exclusivement régional qui est alimenté par un fournisseur commercial n'aura pas le bénéfice du tarif social. Ce décalage, qui est illustré dans le graphique ci-dessous, a été fortement réduit. Comme indiqué précédemment seuls les clients qui ont manifesté leur refus d'être alimentés par le GRD sont encore alimentés par un fournisseur commercial.

GRAPHIQUE 8 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLIENTS PROTÉGÉS ET DU NOMBRE DE CLIENTS BÉNÉFICIAIRE DU TARIF SOCIAL



Il apparaît qu'au terme de l'année 2015 la quasi-totalité des clients protégés bénéficient du tarif social en électricité et en gaz.

2.3. LA PROCÉDURE EN CAS DE NON-PAIEMENT POUR LES CLIENTS RÉSIDENTIELS

Dès lors qu'un client résidentiel est confronté à des difficultés dans le paiement de ses factures d'électricité ou de gaz, son fournisseur ou son GRD (quand celui-ci intervient au titre de fournisseur du client) est tenu de respecter certaines étapes ainsi que des délais minima précisés par la législation et définis dans les AGW OSP aux articles 29 et suivants pour l'électricité et 32 et suivants pour le gaz.

De manière simplifiée, ces étapes sont les suivantes:

- si le client n'a pas acquitté sa facture à l'échéance, le fournisseur lui envoie un rappel dont la nouvelle échéance de paiement ne peut être inférieure à 10 jours;
- si, au terme du délai précisé dans le courrier de rappel, le client n'a pas, soit acquitté le montant de la facture, soit demandé le placement d'un compteur à budget, soit conclu un plan de paiement avec son fournisseur, ce dernier lui envoie une mise en demeure par courrier recommandé lui octroyant un ultime délai de 15 jours pour régulariser sa situation;

- si, après l'envoi du rappel et de la mise en demeure, le client n'a pas été en mesure de régler sa facture, le fournisseur peut le déclarer en défaut de paiement et initier une demande de placement d'un compteur à budget auprès du GRD. Une distinction est toutefois à opérer s'il s'agit d'un client protégé ou non;⁶
- si le client n'a toujours pas été en mesure de payer l'ensemble de ses dettes, le GRD lui placera un compteur à budget. En cas d'absence du client lors du passage du GRD en vue de placer le compteur à budget, ou de refus explicite du client, le GRD peut, à la demande du fournisseur, suspendre l'alimentation en énergie du client. Dans ce cas toutefois, le GRD doit, préalablement à la coupure, adresser un courrier recommandé au client l'informant de la date de la coupure de son alimentation en énergie et lui laissant un délai de 5 jours ouvrables pour apurer sa dette et en apporter la preuve à son fournisseur afin de pouvoir demander l'annulation de la procédure.

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

À noter que les nouveaux décrets électricité et gaz imposent aux fournisseurs de proposer un plan de paiement raisonnable à tout client mis en demeure suite à des difficultés de paiement. Toutefois pour entrer en vigueur, cette mesure nécessite une définition de la notion de plan de paiement raisonnable et une précision quant aux modalités d'octroi. Ces éléments n'ayant pas encore été déterminés par le Gouvernement, la mesure n'était pas encore d'application au terme de l'année 2015.

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

La CWaPE attire l'attention sur le fait que les données statistiques reprises dans les points suivants proviennent tant des données fournies par les fournisseurs commerciaux que par les GRD agissant comme fournisseur social pour les clients protégés qu'ils alimentent.

2.3.1. Rappels et mises en demeure

En électricité

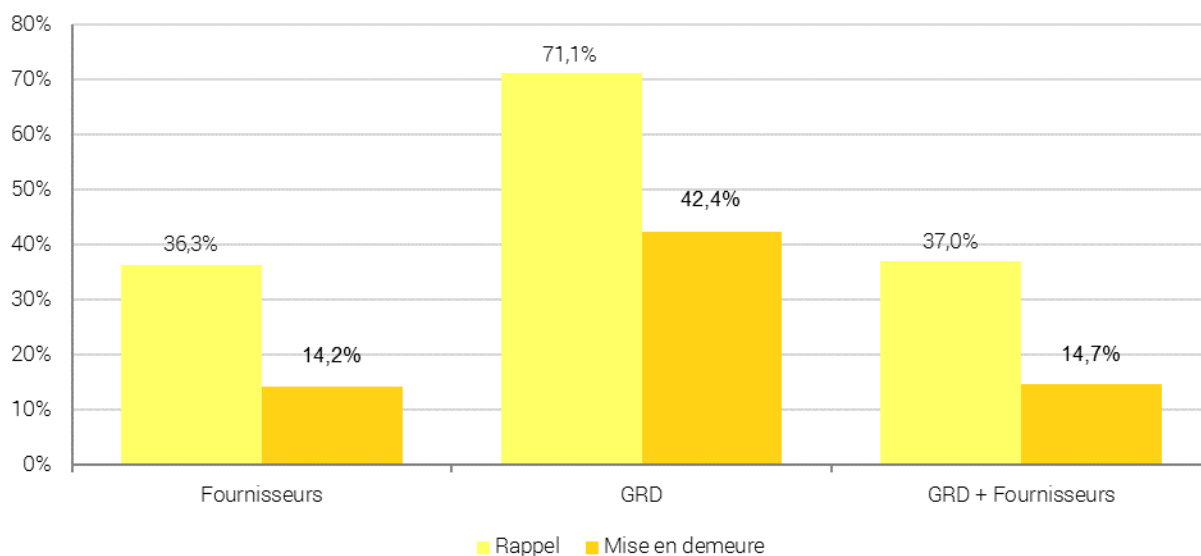
Dans le courant de l'année 2015, près de 37 % de l'ensemble des clients résidentiels wallons ont reçu au moins un courrier de rappel en électricité. Sur la même période, 14,7 % de la clientèle avait reçu au moins une mise en demeure. Ces pourcentages sont similaires à ceux observés pour l'année 2014

Notons également que les pourcentages de clients protégés fournis en électricité par un GRD ayant reçu au moins un rappel (71,1 %) et au moins une mise en demeure (42,4 %), en plus d'être en sensible hausse par rapport aux pourcentages constatés en 2014, sont supérieurs à ceux observés pour les clients alimentés par un fournisseur commercial.

⁶ De plus amples informations à ce sujet sont proposées dans le chapitre consacré à la déclaration en défaut de paiement et au placement du compteur à budget.

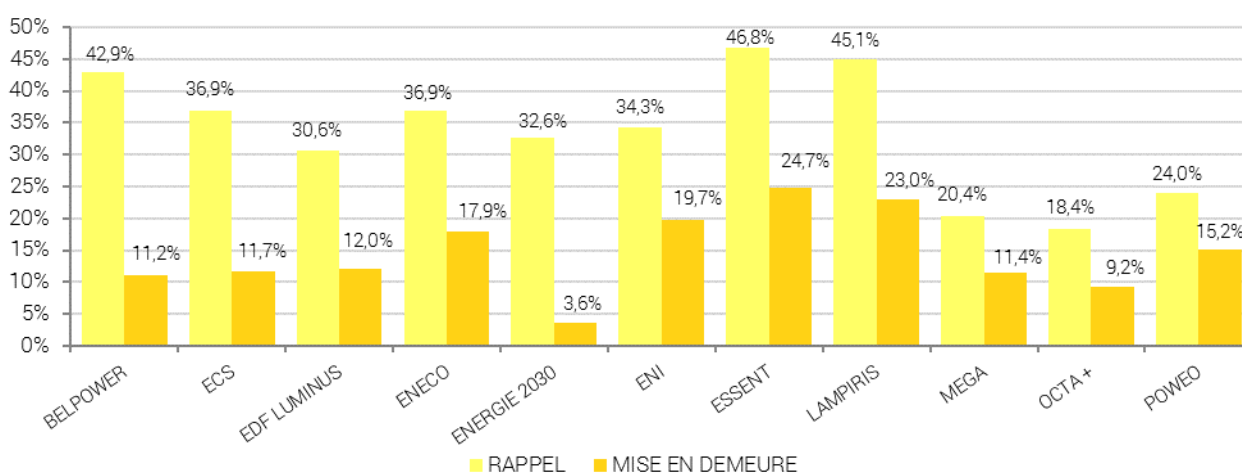
Le graphique ci-dessous illustre ces informations.

GRAPHIQUE 9 POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE RÉSIDEN­TIELLE AYANT REÇU AU MOINS UN RAPPEL/UNE MISE EN DEMEURE EN ÉLECTRICITÉ

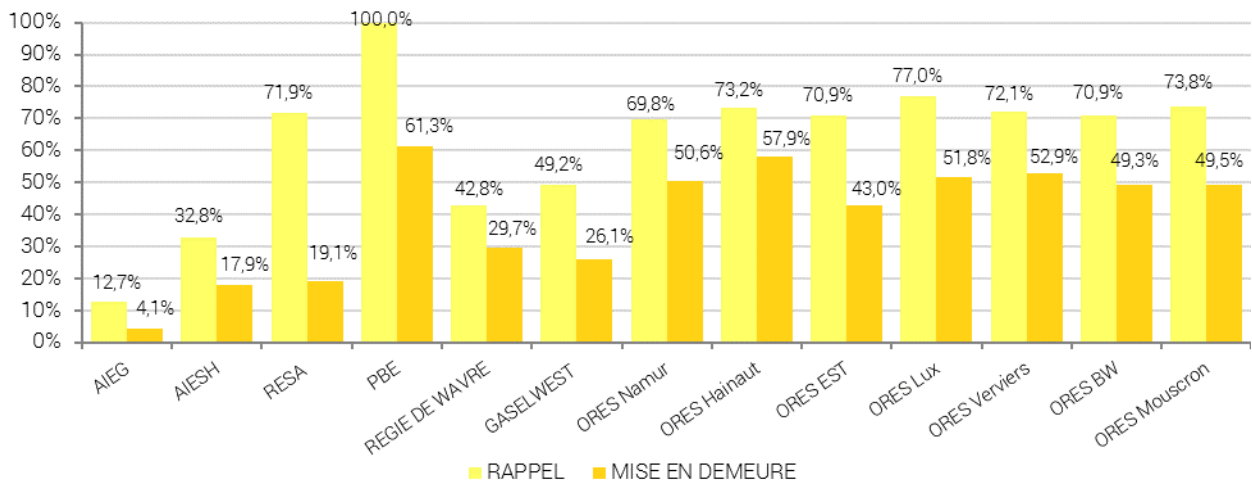


Des variations parfois importantes existent entre les fournisseurs et les GRD (mixtes ou purs) en ce qui concerne le pourcentage de la clientèle résidentielle à qui un rappel ou une mise en demeure a été envoyé. Les graphiques ci-dessous reprennent, par fournisseur et par GRD, le pourcentage de la clientèle résidentielle ayant reçu au moins un rappel ou une mise en demeure en électricité sur l'année 2015.

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



GRAPHIQUE 11 POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE AYANT REÇU AU MOINS UN RAPPEL/UNE MISE EN DEMEURE EN ÉLECTRICITÉ (EXPRIMÉ PAR GRD EN % DE LEUR CLIENTÈLE RÉSIDENNELLE)

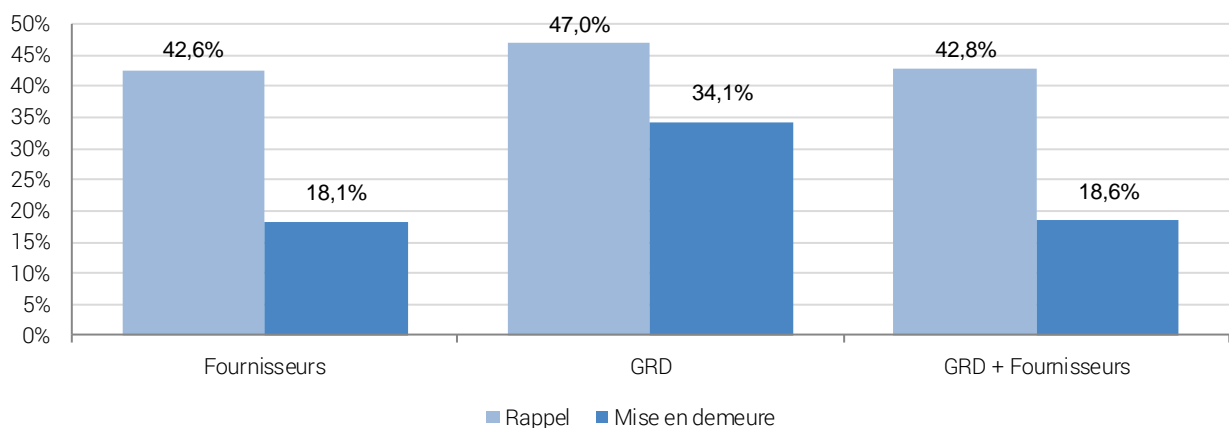


En gaz

Étant donné que la majorité des clients gaz sont également clients pour l'électricité, et pour la plupart auprès du même fournisseur, la procédure de recouvrement est généralement 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 2015 sont plus élevés que ceux constatés pour l'électricité. Ainsi, en 2015 près de 42,8 % du total de la clientèle résidentielle a reçu au moins un courrier de rappel en gaz. Ce pourcentage est en ligne avec celui observé pour l'année 2014.

Sur la même période, près de 18,6 % du total des clients résidentiels en gaz ont reçu un courrier de mise en demeure. Ce chiffre est supérieur à celui observé pour l'année 2014 (17,2 %).

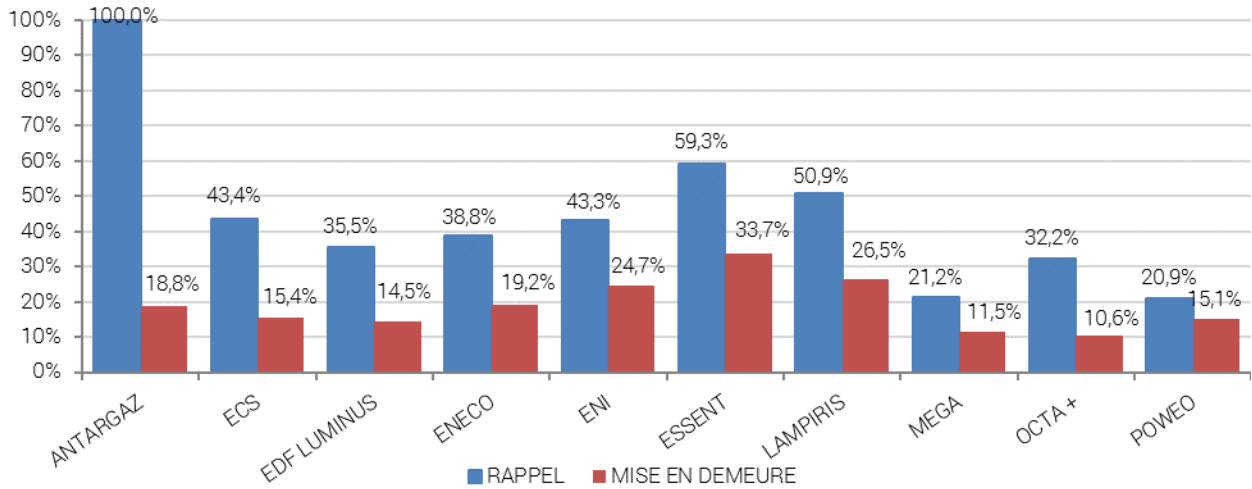
GRAPHIQUE 12 POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE AYANT REÇU AU MOINS UN RAPPEL/UNE MISE EN DEMEURE EN GAZ



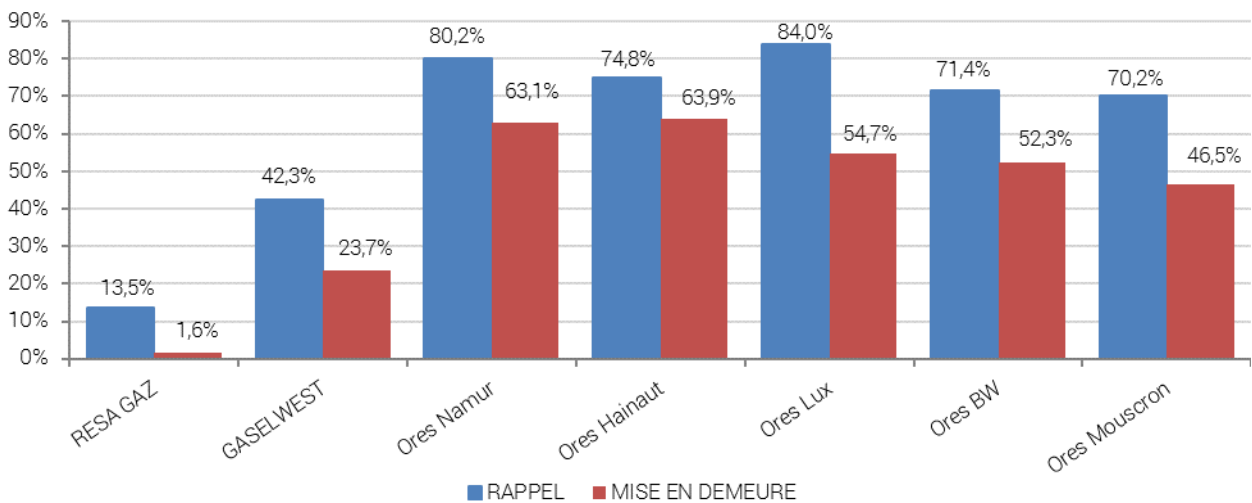
Une différence importante est également constatée au niveau des clients alimentés par des fournisseurs commerciaux (42,6 % des clients ont reçu au moins un courrier de rappel sur l'année 2015) et ceux alimentés par les GRD (47,0 % des clients sont concernés).

Les graphiques ci-dessous reprennent, par fournisseur et par GRD, le pourcentage de la clientèle résidentielle ayant reçu au moins un rappel ou une mise en demeure en gaz sur l'année 2015.

GRAPHIQUE 13 POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE AYANT REÇU AU MOINS UN RAPPEL/UNE MISE EN DEMEURE EN GAZ (EXPRIMÉ PAR FOURNISSEUR EN % DE LEUR CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE)



GRAPHIQUE 14 POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE AYANT REÇU AU MOINS UN RAPPEL/UNE MISE EN DEMEURE EN GAZ (EXPRIMÉ PAR GRD EN % DE LEUR CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE)



Il apparaît que les difficultés rencontrées par RESA Gaz à générer les courriers de rappel et de mise en demeure suite à la mise en place d'un nouveau *printshop* courant de l'année 2014 ont perduré tout au long de l'année 2015.

2.3.2. La déclaration de client en défaut de paiement

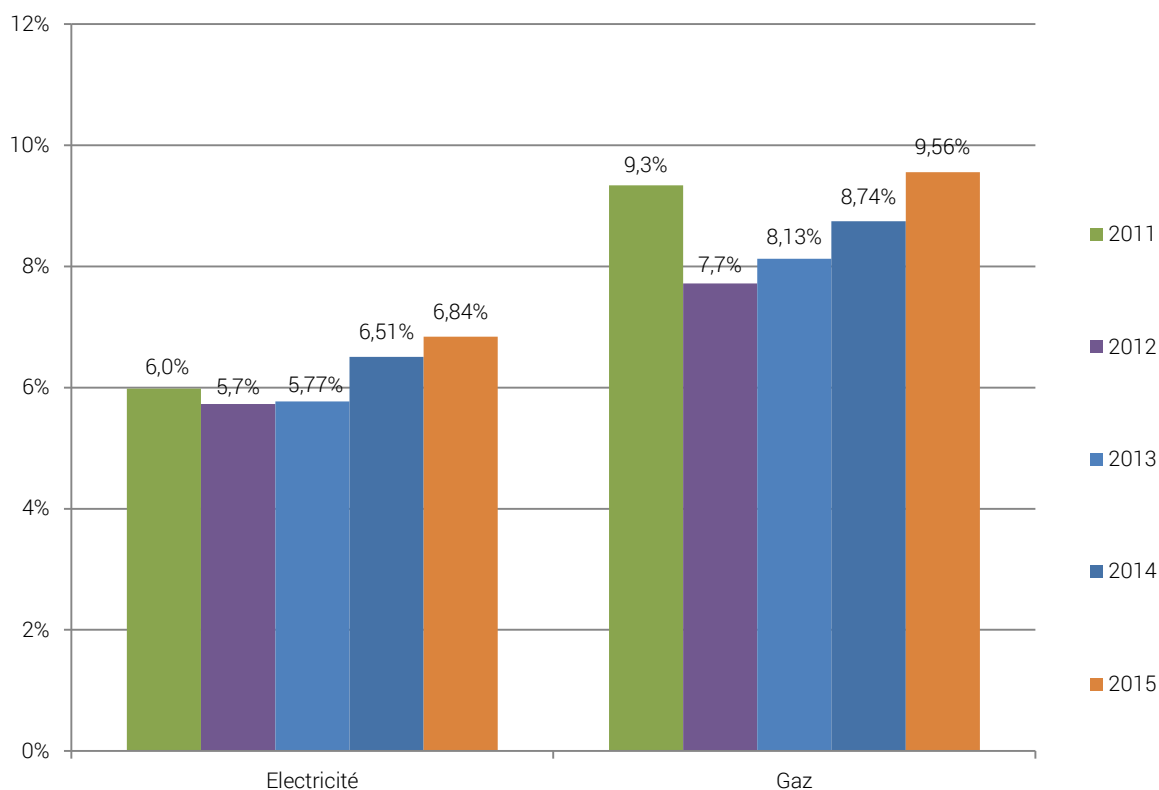
Comme indiqué précédemment, si le client n'a pas régularisé sa situation après la réception des courriers de rappel et de mise en demeure envoyés par le fournisseur, ce dernier peut, conformément aux articles 31 et 34 respectivement des AGW OSP ELEC et AGW OSP GAZ, le déclarer en défaut de paiement.

En 2015, 6,8 % de la clientèle résidentielle en électricité ont été déclarées en défaut de paiement.

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

Comme l'illustre le graphique ci-dessous, le pourcentage de clients déclarés en défaut de paiement progresse sur les quatre dernières années, tant en électricité qu'en gaz.

GRAPHIQUE 15 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLIENTS DÉCLARÉS EN DÉFAUT DE PAIEMENT (EXPRIMÉ EN % DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENIELLE)



Des écarts au niveau du pourcentage de clients déclarés en défaut de paiement au sein de la clientèle résidentielle sont perceptibles non seulement d'une année à l'autre mais également entre les acteurs. La CWaPE remarque, notamment, que le pourcentage de clients déclarés en défaut de paiement par les GRD mixtes est en nette augmentation tant en électricité qu'en gaz en 2015 et de loin supérieur aux autres acteurs du marché.

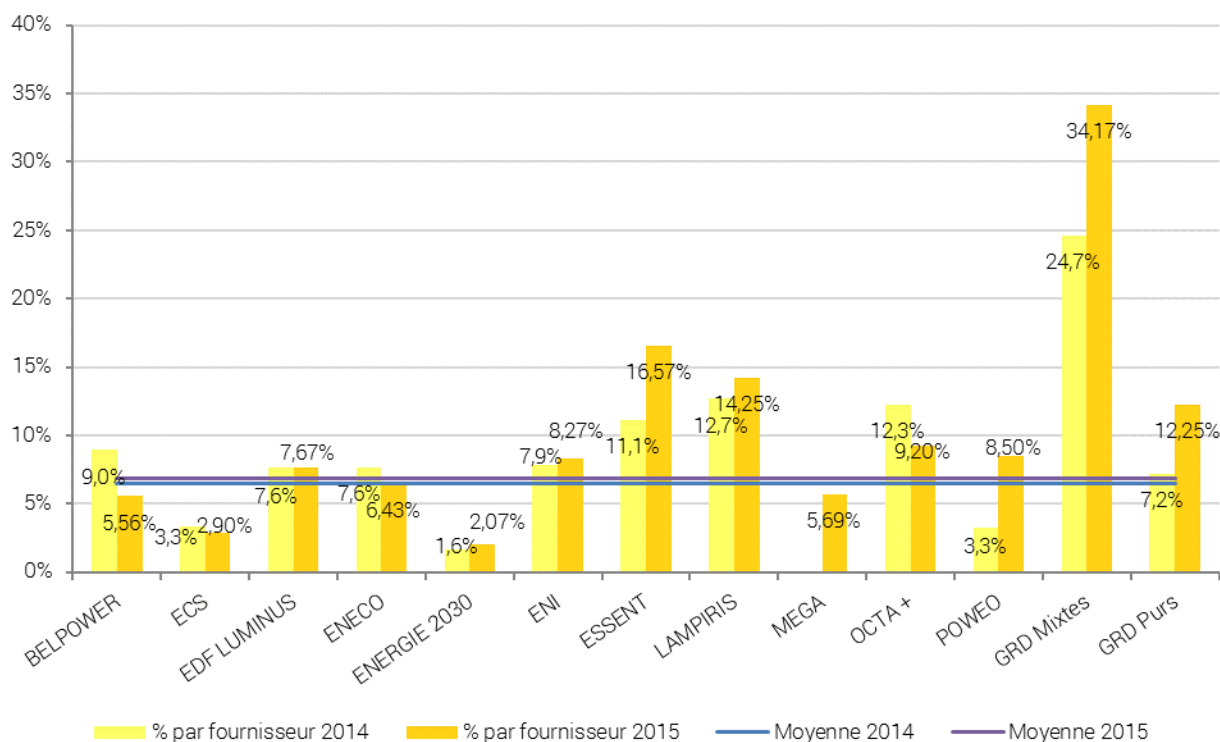
L'évolution constatée des chiffres auprès des GRD mixtes pourrait provenir, d'une part, de la mise en place d'un nouvel outil de reporting permettant un suivi plus précis des données à caractère social et, d'autre part, d'une correction de la méthode de comptabilisation des différentes données, méthode qui, par le passé, était erronément restrictive et offrait en conséquence une vue minimaliste de la réalité.

De plus, l'alimentation par les GRD de clients protégés régionaux, lesquels sont pour la plupart confrontés à des difficultés financières importantes, pourrait également expliquer la hausse du pourcentage de défaut de paiement. La récupération du retard accumulé en 2014 suite à la mise en place d'un nouveau *printshop* est probablement à l'origine de la brusque augmentation des chiffres de RESA Gaz en 2015.

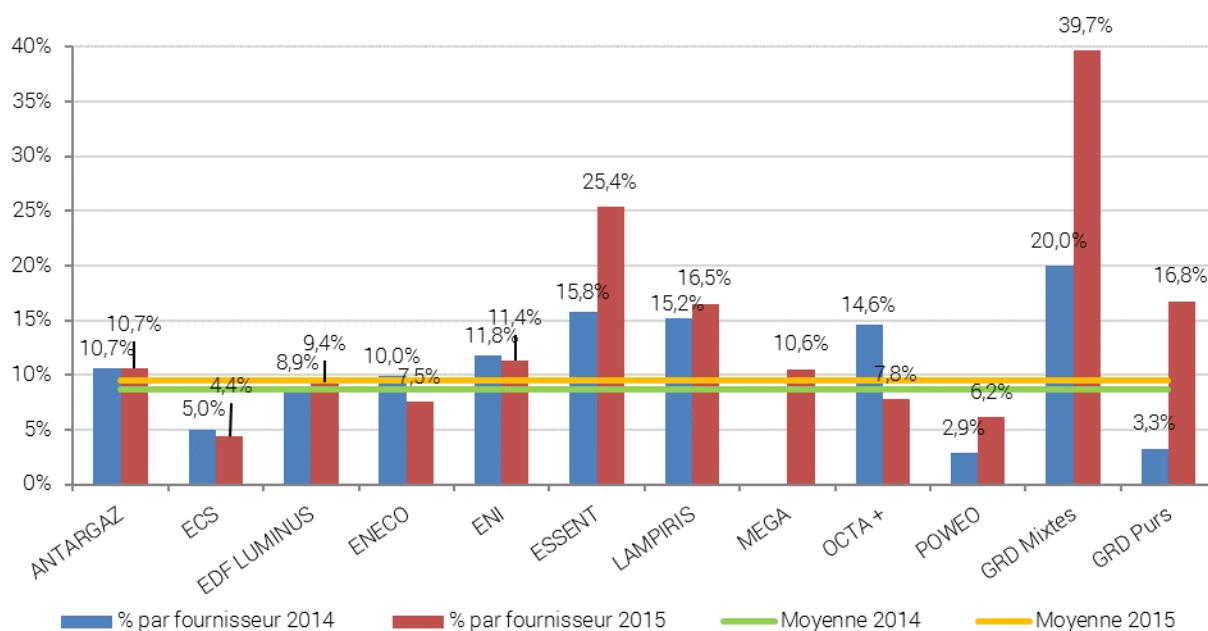
La CWaPE note également que le fournisseur ayant la plus grande part de marché (soit ECS) présente un pourcentage relativement faible de clients déclarés en défaut de paiement dans sa clientèle résidentielle tant en électricité qu'en gaz par rapport aux autres acteurs du marché. De même il apparaît que le pourcentage de clients déclarés en défaut de paiement est en sensible diminution auprès d'Octa+ alors qu'une très nette augmentation de ce même pourcentage est observée pour Essent.

Les graphiques ci-dessous présentent ces écarts.

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



GRAPHIQUE 17 NOMBRE DE CLIENTS RÉSIDENTIELS DÉCLARÉS EN DÉFAUT DE PAIEMENT EN GAZ (EXPRIMÉ PAR FOURNISSEUR ET EN POURCENTAGE DE LEUR CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE)



2.3.3. Les clients protégés déclarés en défaut de paiement

Le nombre de clients protégés déclarés en défaut de paiement (voir tableau ci-dessous) a progressé en 2015 comparativement aux années précédentes.

TABLEAU 1 NOMBRE DE CLIENTS PROTÉGÉS DÉCLARÉS EN DÉFAUT DE PAIEMENT

Electricité	2015	2014	2013	2012
Part des clients protégés parmi les clients en défaut de paiement	22%	20%	16%	23%
Part des clients en défaut de paiement dans les clients protégés	14%	13%	9%	13%
Part des clients protégés parmi les clients en défaut de paiement chez un fournisseur	15%	14%	13%	14%
Part des clients en défaut de paiement dans les clients alimentés par le fournisseur social	28%	24%	9%	38%
<hr/>				
Gaz	2015	2014	2013	2012
Part des clients protégés parmi les clients en défaut de paiement	24%	21%	19%	22%
Part des clients en défaut de paiement dans les clients protégés	18%	15%	12%	14%
Part des clients protégés parmi les clients en défaut de paiement chez un fournisseur	15%	16%	16%	16%
Part des clients en défaut de paiement dans les clients alimentés par le fournisseur social	29%	21%	11%	23%

Ainsi, la part des clients protégés dans le total des clients déclarés en défaut de paiement a augmenté en 2015 de manière plus ou moins marquée en électricité et en gaz puisque cette part s'est fixée à 22 % en électricité et à 24 % en gaz contre respectivement 20 % en électricité et 21 % en gaz pour 2014.

La même évolution est constatée en ce qui concerne la part des clients en défaut de paiement dans les clients protégés. Cette part s'élève à 14 % en électricité (13 % en 2014) et de 18 % (15 % en 2014) en gaz.

L'origine de la hausse globale du taux de défaut de paiement est essentiellement à trouver chez le fournisseur social, chez qui 28 % (contre 24 % en 2014) en électricité et 29 % (contre 21 % en 2014) en gaz des clients protégés qu'il alimente, ont été déclarés en défaut de paiement en 2015.

Les chiffres sont nettement plus stables du côté des fournisseurs même s'il est nécessaire de faire une distinction entre les fournisseurs historiques et les nouveaux entrants. Parmi les clients protégés alimentés par ECS et EDF-Luminus, 8 à 10 % ont été déclarés en défaut de paiement. Par contre, pour les autres fournisseurs, le taux de défaut de paiement s'élève en moyenne à plus de 20 % !

2.4. LE COMPTEUR A BUDGET

Un compteur à budget fonctionne par prépaiement de l'énergie via une carte électronique rechargeable. C'est le GRD qui, à la demande du fournisseur ou du client, place le compteur à budget dans l'habitation du client. Ce dernier recevra alors une carte à insérer dans le lecteur du compteur à budget. Il pourra consommer de l'énergie pour une somme équivalente au montant crédité sur la carte.

Le placement d'un compteur à budget vise à aider le client à mieux maîtriser ses consommations mais également, le cas échéant, à limiter son endettement puisqu'il devra recharger préalablement la carte de son compteur à budget pour pouvoir consommer de l'électricité ou du gaz. À défaut de crédit suffisant sur la carte, l'alimentation est coupée de sorte que pour pouvoir disposer à nouveau d'électricité ou de gaz, le client est dans l'obligation de recharger sa carte. Le compteur à budget dispose toutefois d'une réserve, un crédit de secours, pour laisser le temps au client de se rendre dans un des points de rechargement lorsque son crédit est épuisé. Un client équipé d'un compteur à budget peut consulter à tout moment sur son compteur le crédit disponible.

Des mesures de protection complémentaires ont été prévues pour les clients protégés sous compteur à budget. Lorsqu'un client protégé se voit placer un compteur à budget en électricité, celui-ci est équipé d'un « limiteur de puissance ». Il permet au client, dans les cas où il n'est plus en mesure de recharger la carte de son compteur à budget, de bénéficier d'une fourniture minimale garantie d'électricité (FMG) limitée à 10 ampères. En gaz, il n'existe pas de fourniture minimale garantie pour les clients protégés alimentés sous compteur à budget. Cependant, si ceux-ci se retrouvent dans l'incapacité de charger leur compteur à budget en hiver, ils peuvent solliciter une « aide hivernale » auprès de leur GRD⁷. Le tarif social sera automatiquement appliqué aux clients protégés équipés d'un compteur à budget.

Le compteur à budget sera installé au domicile du client:

- si, d'initiative, le client le demande. Le GRD procédera alors au placement du compteur à budget au tarif en vigueur.
- si le client n'a pas réglé ses factures d'énergie après, au minimum, un rappel et une mise en demeure. Le coût du placement du compteur à budget sera facturé dans ce cas au client non protégé à 100 euros en électricité et à 150 euros en gaz. L'installation d'un compteur à budget est gratuite pour un client protégé.

Les articles 31 et suivants et 34 et suivants respectivement des AGW OSP ELEC et AGW OSP GAZ définissent les différentes étapes et les délais minima à respecter pour procéder au placement d'un compteur à budget en cas de défaut de paiement. En outre, les arrêtés ministériels du 3 mars 2008 déterminent les procédures de placement d'un compteur à budget.

⁷ Pour de plus amples informations relatives à la FMG et à l'aide hivernale, veuillez consulter le chapitre relatif aux Commissions Locales pour l'Energie

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

- le fournisseur déclare le client en défaut de paiement et demande le placement d'un compteur à budget;
- dans les 10 jours de la réception de la demande, le GRD doit envoyer un courrier au client pour l'informer notamment de la date et de la plage horaire du placement du compteur à budget. Ce courrier lui précise également que si le placement ne peut avoir lieu à la date convenue, pour cause d'absence du client ou de refus d'accès, son alimentation en énergie pourra être suspendue;
- si le placement du compteur à budget ne peut avoir lieu, le GRD doit laisser un avis de passage au client et en informer son fournisseur;
- si le fournisseur demande la suspension de l'alimentation, le GRD doit adresser au client un recommandé qui précise la date et l'heure de la suspension de la fourniture et qui laisse au client un délai de 5 jours ouvrables pour apurer sa dette et en apporter la preuve à son fournisseur afin de pouvoir demander l'annulation de la procédure. La suspension de la fourniture d'électricité ne peut intervenir avant un délai de quinze jours ouvrables à dater de l'envoi du recommandé.

Par ailleurs, le GRD dispose, à dater de la demande de placement de compteur à budget initiée par le fournisseur, de quarante jours pour finaliser la procédure de placement du compteur à budget. A défaut, le contrat entre le client et son fournisseur sera suspendu et le GRD reprendra provisoirement l'alimentation du client le temps de finaliser la procédure. Cette reprise provisoire par le GRD fait partie des cas d'alimentation temporaire d'un client par son GRD en tant que fournisseur X⁸. Cette fourniture temporaire par le GRD sera facturée au client au prix maximum tel que défini dans les arrêtés ministériels fédéraux du 1^{er} juin 2004 pour l'électricité et du 15 février 2005 pour le gaz.

Une distinction doit toutefois être opérée selon que le client déclaré en défaut de paiement est protégé ou non. Si le client concerné n'est pas protégé, alors ce dernier restera, après le placement du compteur à budget, alimenté par son fournisseur commercial aux mêmes conditions qu'auparavant.

Par contre, si le client est un client protégé, il se verra transféré (ou «droppé») chez son GRD qui assurera, après le transfert et le placement du compteur à budget (avec un limiteur de puissance en électricité), sa fourniture en énergie au tarif social.

A noter que les nouveaux décrets électricité et gaz introduisent parmi les dispositions visant à améliorer la procédure de défaut de paiement diverses mesures relatives au placement des compteurs à budget dont notamment:

- la suspension par les gestionnaires de réseau de la procédure de placement du compteur à budget en cas de contestation notifiée par écrit ou par voie écrite du client au GRD et intervention des CLÉ en cas de litige;
- l'introduction de la notion de «raisons techniques, médicales, structurelles ou sociales» pouvant justifier l'impossibilité de placer un compteur à budget et la détermination d'alternatives envisageables;
- l'abandon de la fourniture X, c'est-à-dire de la fourniture par le gestionnaire de réseau, en cas de retard de placement de compteur à budget. Si le gestionnaire de réseau dépasse, pour des raisons qui lui sont imputables, le délai de placement qui sera établi par le Gouvernement, il sera alors redevable d'une intervention forfaitaire au fournisseur qui a introduit la demande de placement.

Il est à noter que, pour les chapitres suivants, les termes «placement» et/ou «réactivation» des compteurs à budget sont compris sous le vocable «placement de compteur à budget».

⁸ Voir infra le chapitre relatif au fournisseur X.

2.4.1. Le placement des compteurs à budget en électricité

La demande et le placement des compteurs à budget en électricité

La tendance à la baisse, constatée de 2012 à 2014, du nombre de demandes de placement de compteur à budget en électricité ne s'est pas poursuivie. Le nombre total de demandes introduites par les fournisseurs et les GRD en tant que fournisseur social s'est élevé à 90 310 en 2015, en hausse de 8,4 % par rapport à l'année 2014.

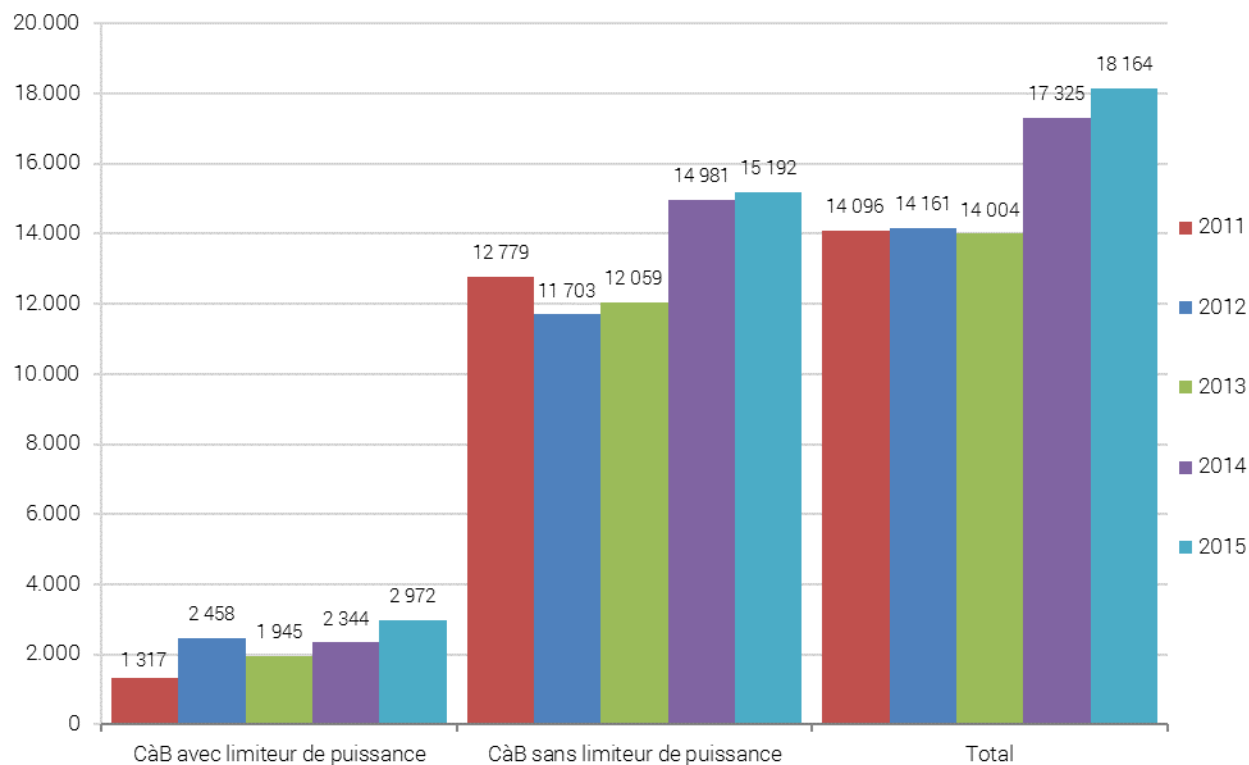
De même, le nombre total de placements effectifs de compteur à budget en électricité a augmenté de 4,8 % en 2015 pour passer de 17 325 placements en 2014 à 18 164 placements en 2015. L'augmentation du nombre de placements en 2015 est particulièrement perceptible pour les compteurs à budget avec limiteur de puissance (+ 26,8 %) alors qu'elle est beaucoup plus modérée (+ 1,4%) pour les compteurs à budget sans limiteur de puissance.

L'approche différente adoptée par ORES en 2014 visant à informer davantage et au préalable le client concerné, essentiellement via contact téléphonique, s'est poursuivie durant l'année 2015. Cette approche continue de conduire à un taux de placement plus important, à un nombre croissant de régularisation de situation, via apurement de la dette, et également à une baisse du nombre de coupures pour refus de placement.

Le nombre de placements effectués par les GRD purs a progressé pour les compteurs à budget avec limiteur de puissance, mais a par contre diminué pour les compteurs à budget sans limiteur de puissance.

Le graphique ci-dessous illustre ces informations.

GRAPHIQUE 18 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PLACEMENTS DE COMPTEUR À BUDGET EN ÉLECTRICITÉ



Plusieurs éléments peuvent expliquer la différence entre le nombre de demandes de placement de compteur à budget traitées et le nombre de placements effectifs:

- si le client apure sa dette envers son fournisseur moyennant le respect des délais légalement prévus, il peut demander l'annulation de la procédure de placement à son fournisseur ou à son GRD si celui-ci agit en tant que fournisseur social. Ce sont ainsi près de 43,7 % des demandes de placement de compteur à budget qui ont été annulées en 2015 en raison de l'apurement total de la dette du client;
- le client peut également ne pas être présent lors du placement d'un compteur à budget ou le refuser en raison de l'image parfois négative associée à celui-ci. Quelques 26,9 % des demandes de placement de compteur à budget ont abouti à un refus de placement de la part du client en 2015 ou absence de ce dernier lors du passage du GRD;
- dans 9,2 % des cas, ce sont les situations de déménagement ou de changement de fournisseur qui donnent lieu à l'annulation de la demande de placement.

Notons également qu'une demande de placement peut être initiée à plusieurs reprises pour un même client et, dès lors, être comptabilisée plusieurs fois dans le nombre total de demandes de placement.

En conclusion, fin 2015, le nombre de compteurs à budget pour l'électricité placés sur le territoire de la Wallonie s'élevait à près de 145 710. Il importe toutefois de souligner que seuls 44,2 % d'entre eux étaient effectivement actifs.

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

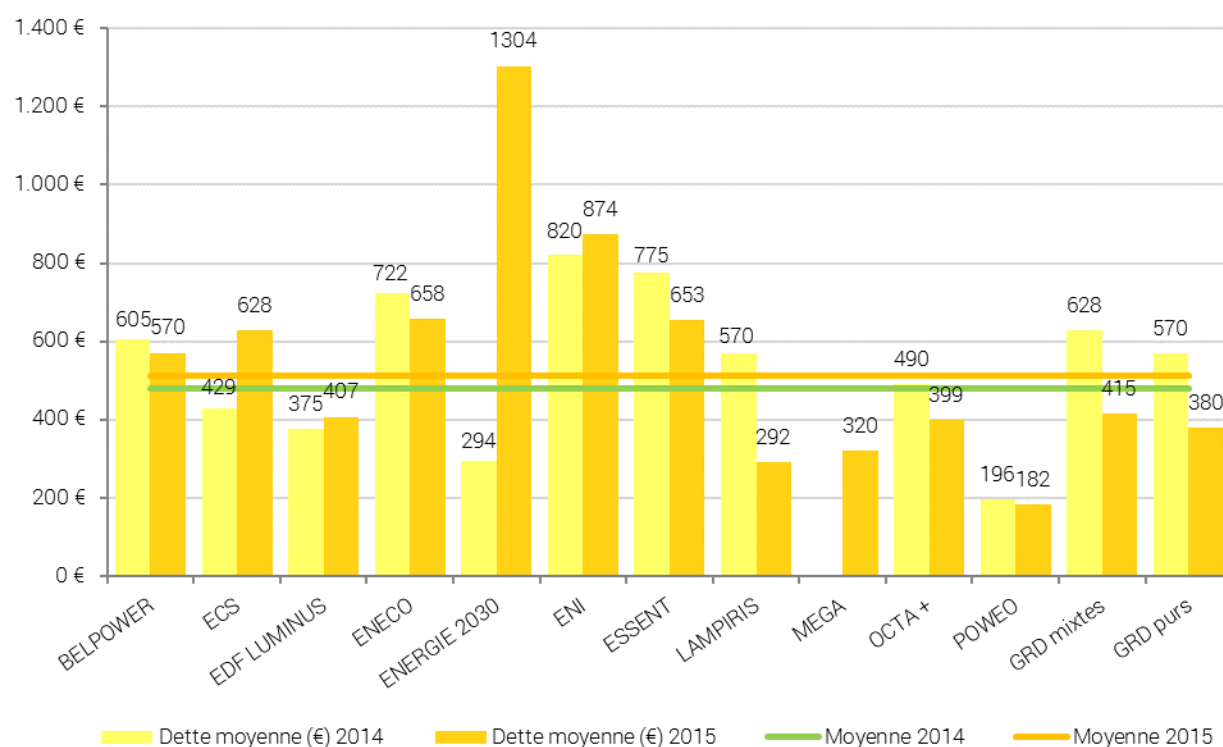
Les AGW OSP⁹ prévoient que le fournisseur informe le client du montant exact de sa dette au moment du placement du compteur à budget. Par ailleurs, les arrêtés précités interdisent explicitement que la dette antérieure au placement du compteur à budget soit récupérée au travers des rechargements de la carte du compteur.

Le montant de la dette moyenne en électricité au moment du placement du compteur à budget pour l'ensemble des clients résidentiels, soit 513 euros, a progressé de 7 % en 2015 par rapport à l'année 2014.

Comme le montre le graphique ci-dessous des variations importantes existent entre les acteurs, mais également pour un même fournisseur ou GRD d'une année à l'autre.

⁹ Article 35 de l'AGW OSP en électricité, article 37 de l'AGW OSP gaz

GRAPHIQUE 19 MONTANT DE LA DETTE MOYENNE EN ÉLECTRICITÉ (€) AU MOMENT DU PLACEMENT DU COMPTEUR À BUDGET



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

- 42,6 % des clients présentaient une dette inférieure ou égale à 250 euros au moment du placement du compteur à budget;
- 27,1 % des clients présentaient une dette comprise entre 250 et 500 euros au moment du placement du compteur à budget;
- 17,8 % des clients présentaient une dette comprise entre 500 et 1000 euros au moment du placement du compteur à budget;
- 12,5 % des clients présentaient une dette supérieure à 1000 euros au moment du placement du compteur à budget.

Quelque 69,8 % des clients présentaient une dette inférieure à 500 euros au moment du placement du compteur à budget en 2015, pourcentage inférieur aux 72,6 % observé en 2014.

2.4.2. Le placement des compteurs à budget en gaz

Après la période d'ajournement du placement des compteurs à budget gaz en 2013 et 2014, tant pour des raisons de sécurité que suite à des problèmes organisationnels et techniques rencontrés par certains GRD, les GRD se sont dotés tout au long de l'année 2015 de moyens humains et matériels nécessaires afin de résorber le retard pris dans le placement des compteurs à budget gaz.

Ainsi durant l'année 2015, les GRD ont mis tout en œuvre pour terminer le remplacement de la version des compteurs à budget présentant un nombre d'anomalies techniques trop élevé ainsi que pour régulariser la situation des clients en attente d'un compteur à budget.

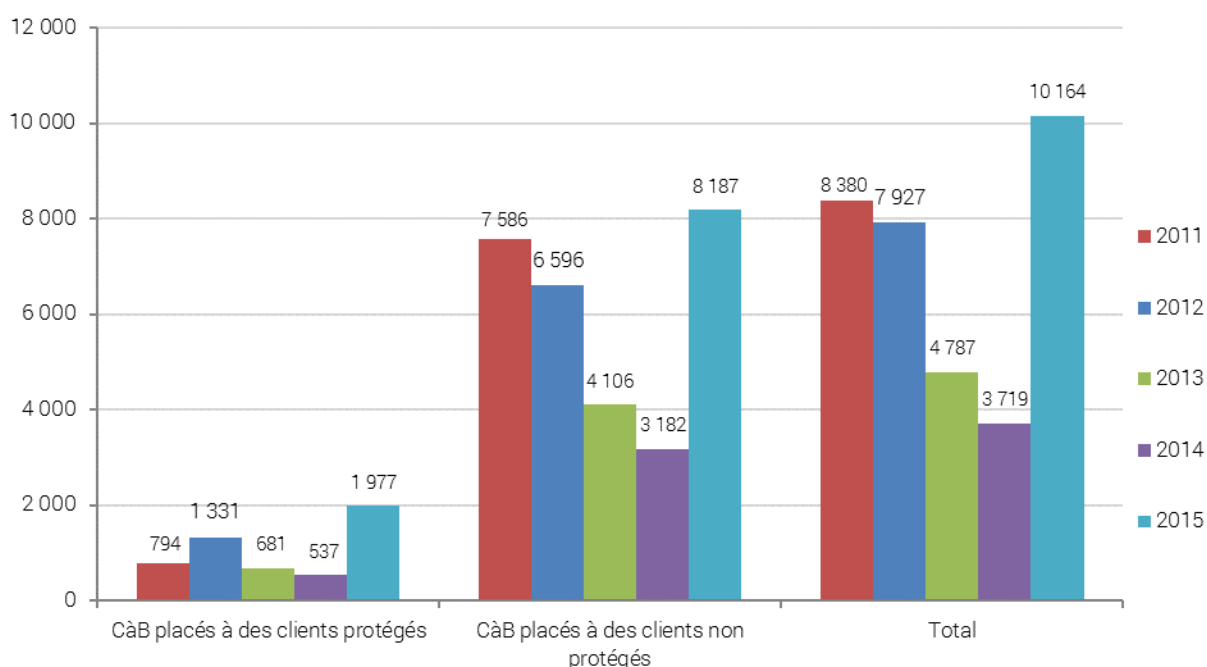
La demande et le placement des compteurs à budget en gaz

Comme en électricité, le nombre de demandes de placement de compteur à budget gaz introduites par les fournisseurs et les GRD augmente en 2015 avec un total de 48 353 demandes. Cela représente une progression de 16,3 % du nombre de demandes de placement introduites en 2015 par rapport à l'année 2014.

Après les difficultés rencontrées par les GRD au cours des années 2013 et 2014, le nombre de compteurs à budget gaz effectivement placés explose en 2015 avec 10 164 compteurs placés comparativement aux 3 719 compteurs placés en 2014.

Le graphique ci-dessous illustre ces constatations.

GRAPHIQUE 20 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PLACEMENTS DE COMPTEURS À BUDGET GAZ



Par ailleurs, comme en électricité, d'autres raisons expliquent la différence constatée en 2015 entre le nombre de demandes de placement d'un compteur à budget traitées et le nombre effectif de placements:

- 36,7 % des demandes de placement ont été annulées suite à l'apurement de la dette du client envers son fournisseur;
- 34,9 % des demandes ont abouti à un refus du placement du compteur à budget par le client ou une absence de ce dernier lors du passage du GRD;
- 7,4 % des demandes ont été abandonnées suite au déménagement du client ou suite à un changement de fournisseur.

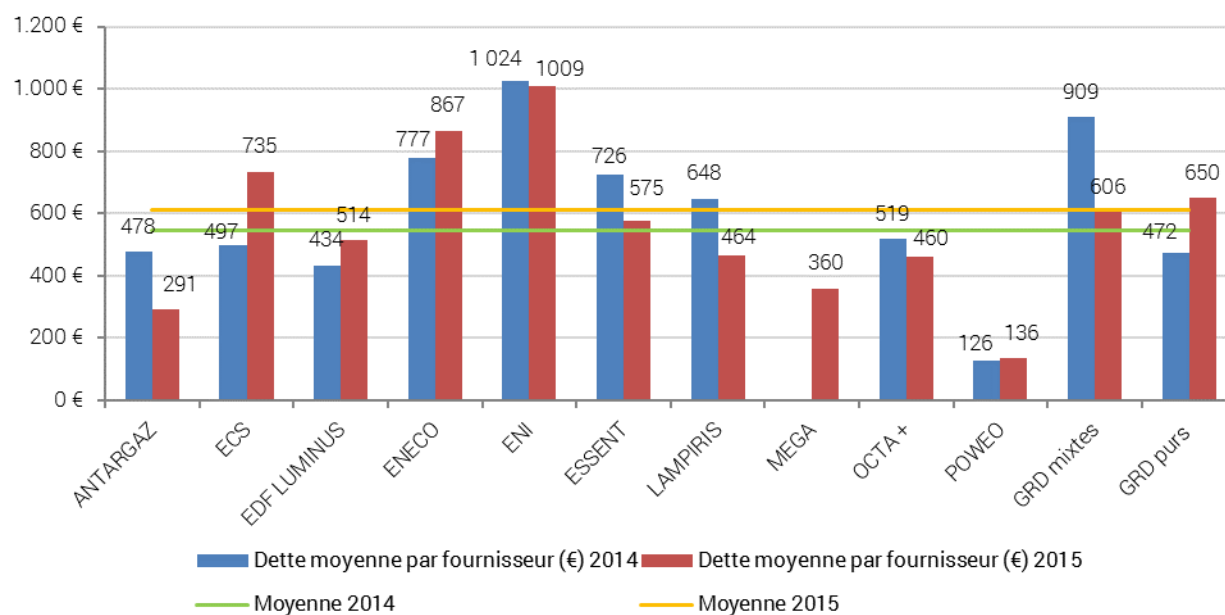
Fin 2015, le nombre total de compteurs à budget gaz placés sur le territoire de la Wallonie s'élevait à quelques 48 531; 55 % d'entre eux étaient actifs.

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

Le montant de la dette moyenne au moment du placement du compteur à budget en gaz en 2015 pour un client résidentiel était de 612 euros. Il a augmenté de près de 12 % par rapport à l'année 2014. Ce montant est plus élevé que celui constaté en électricité pour la même période.

Le graphique ci-dessous illustre ces informations et met en évidence les variations entre 2014 et 2015 pour les différents acteurs du marché.

GRAPHIQUE 21 MONTANT DE LA DETTE MOYENNE EN GAZ (€) AU MOMENT DU PLACEMENT DU COMPTEUR À BUDGET



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

- 34,1 % des clients présentaient une dette inférieure ou égale à 250 euros au moment du placement du compteur à budget;
- 24,2 % des clients présentaient une dette comprise entre 250 et 500 euros au moment du placement du compteur à budget;
- 24,9 % des clients présentaient une dette comprise entre 500 et 1000 euros au moment du placement du compteur à budget;
- 16,8 % des clients présentaient une dette supérieure à 1000 euros au moment du placement du compteur à budget.

2.4.3. Le délai de placement des compteurs à budget

Comme indiqué précédemment, la législation prévoit que le GRD dispose, à dater de la demande de placement du compteur à budget initiée par le fournisseur, de quarante jours pour finaliser la procédure de placement. Dans les faits, la CWaPE constate que ce délai n'est pas toujours respecté, ce qui conduit le GRD à passer le client sous fournisseur X.

En électricité

Au total, parmi les compteurs à budget placés sur l'année 2015, 61,1 % ont été placés dans le respect du délai de 40 jours. Ce pourcentage est nettement supérieur aux 38 % constaté en 2014.

Toutefois, paradoxalement, le délai moyen de placement d'un compteur à budget en électricité augmente en 2015 par rapport à 2014 puisqu'il était de 86 jours en 2015, contre 57 jours en 2014. En conséquence il apparaît que, pour les compteurs à budget placés au-delà du délai de quarante jours, le délai moyen de placement pour les secteurs d'ORES dépasse de manière relativement incompréhensible les 200 jours.

Il est à noter que le délai moyen de placement d'un compteur à budget en électricité chez les GRD de petite taille (AIEG, AIESH, la Régie de Wavre) est inférieur à 40 jours. Ce délai est également moindre que celui constaté chez les autres GRD.

Enfin, la CWaPE constate que 60 % des compteurs à budget en électricité ont été placés à la première visite du GRD et 40 % à la seconde visite.

En gaz

En 2015, sur les 10 164 compteurs à budget gaz placés, 33,1 % l'ont été dans un délai de 40 jours, contre 9,8 % en 2014.

Le délai moyen de placement des compteurs à budget en gaz en 2015 était de 224 jours (et plus précisément de 215 jours pour les secteurs d'ORES et de 243 jours pour RESA Gaz) contre 184 jours en 2014. De même, pour les compteurs à budget placés au-delà du délai de quarante jours, le délai moyen de placement oscille selon le GRD entre 280 et 370 jours. L'ajournement du placement des compteurs à budget gaz en 2013 et 2014 a probablement impacté les délais de placement à la hausse.

Parmi les compteurs à budget en gaz placés en 2015, près de 53 % l'ont été à la première visite du GRD et 47 % à la seconde visite.

2.4.4. Les rechargements des compteurs à budget

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

Ainsi, afin de pouvoir recharger la carte de son compteur, le client disposait en 2015 des possibilités suivantes:

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

Depuis septembre 2013, la CWaPE suit avec attention la mise à disposition de terminaux Xenta en remplacement des rechargements via les cabines téléphoniques publiques. Ces terminaux se retrouvent dans les bureaux d'accueil des GRD, les locaux de CPAS ayant marqué leur accord et aussi dans des commerces.

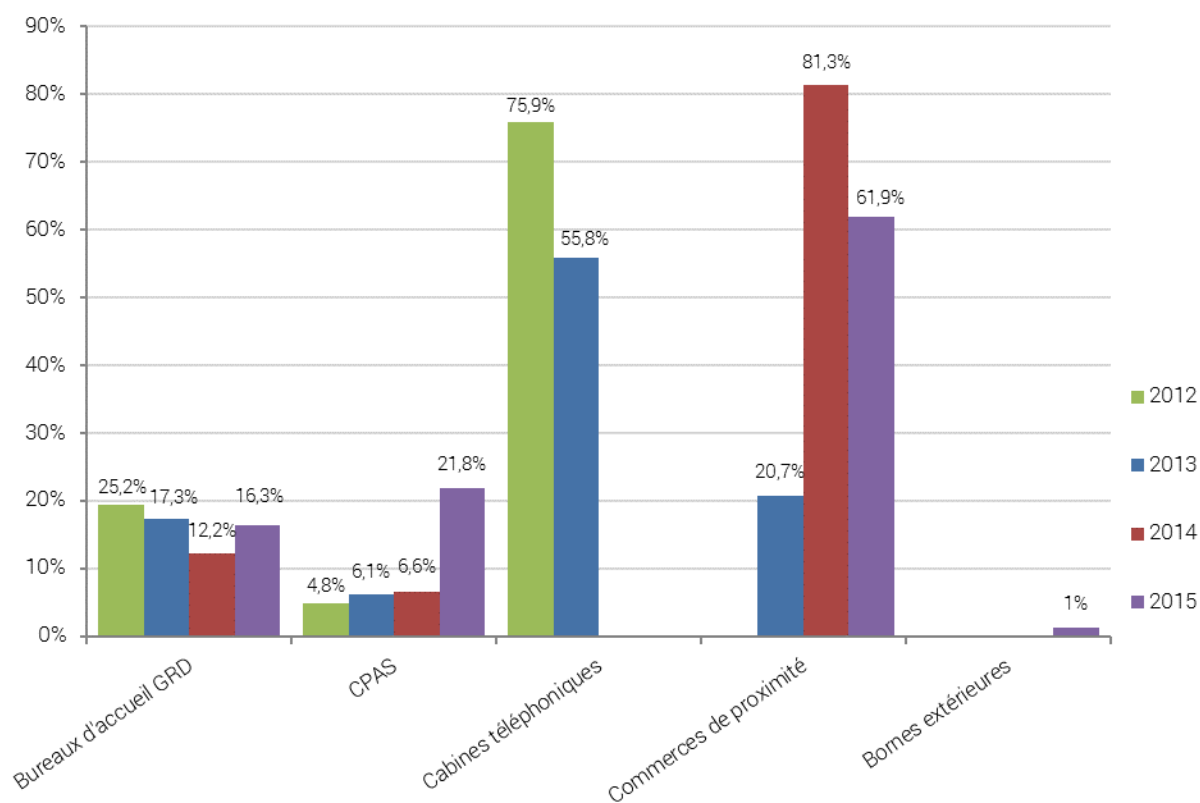
Les terminaux dans les commerces, soit principalement les librairies, les commerces de proximité et les petites et moyennes surfaces, permettent le rechargement uniquement de manière assistée. Le commerçant doit faire au préalable une manipulation sur le terminal avant que le client puisse recharger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

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

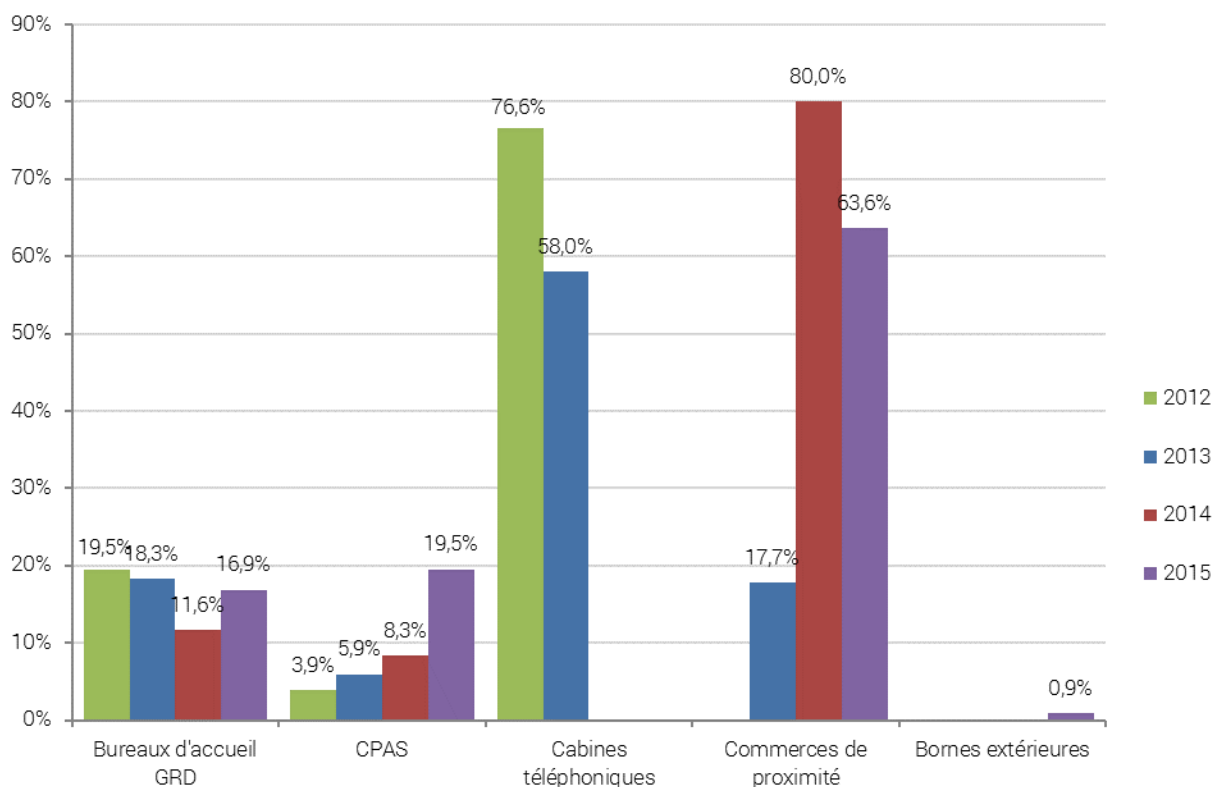
Face à la difficulté de trouver dans certaines communes des lieux d'accueil de terminaux Xenta ou suite à des problèmes rencontrés dans plusieurs commerces de proximité, des GRD ont fait le choix d'installer des bornes de rechargement extérieures. C'est notamment le cas dans les communes de Verviers,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

Les graphiques ci-après présentent l'évolution du nombre de rechargements des cartes des compteurs à budget en électricité et en gaz en fonction du lieu de rechargement.

GRAPHIQUE 22 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE RECHARGEMENTS DES COMPTEURS À BUDGET ÉLECTRICITÉ PAR LIEU DE RECHARGEMENT (EXPRIMÉ EN % DU NOMBRE DE RECHARGEMENTS EFFECTUÉS)



GRAPHIQUE 23 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE RECHARGEMENTS DES COMPTEURS À BUDGET GAZ PAR LIEU DE RECHARGEMENT (EXPRIMÉ EN % DU NOMBRE DE RECHARGEMENTS EFFECTUÉS)



Tant en électricité qu'en gaz, le terminal Xenta dans les commerces de proximité reste sans conteste le mode de recharge le plus utilisé par la clientèle. Mais il apparaît cependant que cette solution a montré certaines limites au cours de l'année 2015 au point qu'un nombre considérable de rechargements passe dorénavant par le bureau d'accueil du GRD ou le CPAS en lieu et place des commerces de proximité. Ces mêmes limites sont d'ailleurs une des raisons qui ont poussé les GRD à installer des bornes extérieures.

Ainsi, les bureaux d'accueil des GRD, qui au fur et à mesure des années étaient de moins en moins fréquentés pour le recharge des cartes, ont connu un regain d'activité 2015. Alors qu'en 2014 seuls 12,2 % des rechargements en électricité et 11,6 % des rechargements en gaz avaient été réalisés dans les bureaux d'accueil, ce pourcentage s'est élevé en 2015 à plus de 16 % tant en électricité qu'en gaz.

Une autre évolution remarquable concerne la part des rechargements désormais réalisés dans les locaux des CPAS équipés à cette fin. Ce pourcentage, déjà en sensible hausse depuis l'année 2012, a connu une croissance telle en 2015 que les CPAS sont devenus, par ordre d'importance, le second lieu de recharge des cartes des compteurs à budget. En 2015 ce pourcentage atteint respectivement 21,8 % en électricité et 19,5 % en gaz.

Même si le nombre de rechargements opérés via l'utilisation d'une carte bancaire est élevé, il reste qu'une part, certes décroissante, des rechargements est toujours payée en liquide: 9 % en électricité et 8 % en gaz. Aussi, la possibilité de payer en liquide auprès des certains bureaux d'accueil des GRD et des locaux de CPAS reste indispensable afin d'éviter d'ajouter des barrières supplémentaires à l'accès à l'énergie pour les personnes les plus vulnérables.

Les habitudes de rechargement du compteur à budget en électricité et en gaz sont présentées dans le tableau ci-dessous au travers de l'évolution de la fréquence annuelle de rechargement et du montant moyen rechargé par les clients protégés et non protégés.

TABLEAU 2 LES HABITUDES DE RECHARGEMENT DU COMPTEUR À BUDGET EN ÉLECTRICITÉ ET EN GAZ

Electricité	Clients protégés					Clients non protégés			
	2012	2013	2014	2015		2012	2013	2014	2015
Nombre de compteurs à budget rechargés	8 700	10 966	12 394	13 723		53 819	60 485	60 250	66 478
Fréquence moyenne de rechargement	13,9	12,7	11,3	11,4		18,9	17,6	14,5	13,90
Montant moyen de rechargement	€ 35,0	€ 34,4	€ 34,3	€ 33,9		€ 36,4	€ 38,9	€ 30,5	38,38

Gaz	Clients protégés					Clients non protégés			
	2012	2013	2014	2015		2012	2013	2014	2015
Nombre de compteurs à budget rechargés	4 431	4 885	4 497	6 220		21 861	21 951	18 584	24 391
Fréquence moyenne de rechargement	10,6	10,9	8,8	8,1		13,0	13,5	11,2	9,9
Montant moyen de rechargement	€ 39,3	€ 42,8	€ 40,1	€ 39,0		€ 43,3	€ 47,4	€ 43,3	43,4

Il ressort du tableau ci-dessus que:

- en électricité, le montant moyen de rechargement revient au niveau de 2013, suite à une baisse importante en 2014, pour les clients non protégés alors qu'il est stable pour les clients protégés. Par contre, la fréquence moyenne de rechargement tend à diminuer pour les non protégés, mais se stabilise pour les protégés.
- en gaz, la fréquence moyenne de rechargement est la plus basse depuis 2012 tant pour les clients protégés que pour les non protégés. Le montant moyen de rechargement reste plutôt stable par rapport à 2014.

2.4.5. Les auto-coupures

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

En effet, lorsque le crédit disponible sur la carte du compteur à budget est épuisé, la fourniture d'énergie est interrompue. Toutefois à ce moment-là, le client a la possibilité d'activer «le crédit de secours» en appuyant sur le bouton du compteur prévu à cet effet. L'enclenchement du crédit de secours va permettre au client d'être temporairement alimenté en énergie et lui laisser le temps matériel nécessaire pour aller recharger sa carte. Une fois le crédit de secours épuisé et à défaut de rechargement de la carte du compteur à budget, le client sera confronté à une «auto-coupure» en électricité ou en gaz.

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

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

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

L'analyse et l'interprétation des données nécessitent de garder à l'esprit que:

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

L'étude, portant sur l'année 2015, a visé les compteurs à budget électricité présents sur les territoires desservis par l'ensemble des GRD wallons.

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

- pour plus de 72 % de l'échantillon, aucune auto-coupure n'a été enregistrée,
- pour une part importante des autres clients (18 %), le nombre d'auto-coupures ne va pas au-delà de deux,
- pour 9 % de l'échantillon, le nombre d'auto-coupures enregistrées varie de trois à dix.

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

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

- pour 51 % de l'échantillon, aucune auto-coupure n'a été enregistrée,
- pour une part importante des autres clients (38 %), le nombre d'auto-coupures ne va pas au-delà de six,
- pour 6% de l'échantillon, le nombre d'auto-coupures enregistrées varie de sept à dix.

Par ailleurs il est utile de rappeler que les clients vulnérables qui seraient confrontés à des auto-coupures régulières ont la possibilité, pour autant qu'ils soient clients protégés et alimentés par leur GRD, de bénéficier d'une aide hivernale en gaz et de la FMG en électricité.

2.4.6. Les désactivations et réactivations des compteurs à budget

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

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

En électricité

Dans le courant de l'année 2015, les GRD ont procédé à la désactivation de près de 15 460 compteurs à budget. D'après les informations récoltées, il apparaît qu'une grande majorité des demandes de désactivation (près de 84 %) faisaient suite à un changement de fournisseur et/ou de client sur un point d'alimentation.

Les compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2015 étaient précédemment restés actifs durant une période moyenne de 1 259 jours soit près de trois ans et demi. Cette moyenne est supérieure à celle observée en 2014 où les compteurs à budget électricité désactivés au cours de l'année étaient restés actifs en moyenne pendant une période de 1 079 jours.

La segmentation de l'information précitée pour 2015 donne les résultats suivants:

- 5,9 % des compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2015 ont été actifs entre 1 jour et 1 mois;
- 14,4 % des compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2015 ont été actifs entre 1 mois et 6 mois;
- 10,3 % des compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2015 ont été actifs entre 6 mois et 1 an;
- 10,3 % des compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2015 ont été actifs entre 1 an et 2 ans;
- 59,1 % des compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2015 ont été actifs au-delà de 2 ans.

Il est intéressant de constater que la proportion des compteurs désactivés au cours de l'année 2015 qui ont été actifs au-delà de 2 ans, soit 59,1 %, est supérieure à celle de 56,8 % observée pour l'année 2014.

En gaz

Les GRD ont procédé à la désactivation de 4 964 compteurs à budget gaz durant le courant de l'année 2015. D'après les informations récoltées, il apparaît qu'une grande majorité des demandes de désactivation (près de 90 %) faisaient suite à un changement de fournisseur et/ou de client sur un point d'alimentation.¹⁰

Les compteurs à budget gaz désactivés au cours de l'année 2015 sont restés actifs pendant une période moyenne de 875 jours. Cette moyenne est proche de celle de 864 jours constatée pour l'année 2014.¹¹

La segmentation de l'information précitée pour 2015 donne les résultats suivants:

- 8,6 % des compteurs à budget en gaz désactivés au cours de l'année 2015 ont été actifs entre 1 jour et 1 mois;
- 11,4 % des compteurs à budget en gaz désactivés au cours de l'année 2015 ont été actifs entre 1 mois et 6 mois;
- 18,2 % des compteurs à budget en gaz désactivés au cours de l'année 2015 ont été actifs entre 6 mois et 1 an;
- 10,6 % des compteurs à budget en gaz désactivés au cours de l'année 2015 ont été actifs entre 1 an et 2 ans;
- 51,2 % des compteurs à budget en gaz désactivés au cours de l'année 2015 ont été actifs au-delà de 2 ans.

Comme pour l'électricité, la CWaPE constate que la proportion des compteurs désactivés au cours de l'année 2015 qui ont été actifs au-delà de 2 ans, soit 51 % est proche de celle de 52 % observée pour l'année 2014.

¹⁰ RESA Gaz n'ayant pas communiqué le nombre de demandes de désactivation faisant suite à un changement de fournisseur et/ou de client sur un point d'alimentation, le pourcentage calculé l'a été sur base des données de tous les autres GRD gaz.

¹¹ Pour l'année 2015, RESA n'avait toujours pas su communiquer la durée moyenne durant laquelle les compteurs à budget étaient restés actifs avant leur désactivation.

2.5. LES CLIENTS PRÉSENTANT UN RETARD DE PAIEMENT

L'objectif de cette section est de mettre en avant l'ampleur des difficultés rencontrées par la clientèle résidentielle dans le paiement de ses factures d'énergie. Tout client qui, au 31 décembre 2015, n'avait pas honoré une facture de consommation échue émise soit par son fournisseur soit par son GRD est pris en considération, ce indépendamment du stade de la procédure de non-paiement auquel il se trouvait à cette même date.

La CWaPE analyse séparément la situation des «clients actifs», soit ceux encore alimentés au 31 décembre 2015 par le fournisseur ou GRD chez qui ils accusent un retard de paiement, et celle des «clients inactifs», soit ceux qui malgré le retard de paiement toujours effectif, ne sont plus alimentés par ce fournisseur ou GRD.

Les clients actifs

En fin 2015, ce sont 170 000 clients actifs électricité et 77 000 clients actifs gaz qui présentaient un retard de paiement de leur(s) facture(s). Il convient de noter pour les GRD que seule la clientèle alimentée par le fournisseur social est prise en compte. La situation du fournisseur X sera abordée ultérieurement dans ce rapport.

La proportion de clients en retard de paiement s'inscrit en légère hausse tant en électricité qu'en gaz par rapport à 2014. Fin 2015, ce sont respectivement 11 % et 13 % de la clientèle résidentielle qui étaient en retard de paiement. De fortes différences sont toutefois constatées entre les différents fournisseurs, la proportion évoquée ci-avant allant de moins de 5 % à plus de 20 % selon les cas. En outre, auprès des GRD, la part de la clientèle en difficulté de paiement diminue quelque peu mais reste importante.

TABLEAU 3 **DETTES DES CLIENTS ACTIFS**

		Fournisseurs	Fourn. (2014)	GRD	GRD (2014)	Total (2015)	Total (2014)
Electricité	Clients en retard	158 088	150 907	12 683	12 165	170 771	163 072
	% clientèle	10%	10%	41%	42%	11%	10%
	Dettes totale	€ 31 570 126	€ 33 704 437	€ 1 663 237	€ 1 585 788	€ 33 233 363	€ 35 290 225
	Dettes moyenne	€ 200	€ 223	€ 131	€ 130	€ 195	€ 216
Gaz	Clients en retard	72 762	68 947	7 420	8 519	80 182	77 466
	% clientèle	12%	12%	41%	50%	13%	13%
	Dettes totale	€ 16 496 416	€ 17 629 708	€ 1 664 088	€ 2 364 169	€ 18 160 504	€ 19 993 877
	Dettes moyenne	€ 227	€ 256	€ 224	€ 278	€ 226	€ 258

Par ailleurs, la dette totale connaît au global une décroissance mais avec, le cas échéant, des différences très importantes entre fournisseurs et GRD comme il ressort du tableau repris ci-dessus. De même, au niveau des fournisseurs, la tendance globalement observée ne se retrouve pas chez l'ensemble des fournisseurs actifs sur le segment de marché résidentiel de sorte qu'il importe de rester prudent dans l'interprétation de ces données.

Les clients inactifs

À côté du retard des clients actifs, les fournisseurs et GRD sont également amenés à recouvrer des dettes liées aux clients inactifs. Les pourcentages de clients résidentiels «inactifs» en retard de paiement s'élèvent à 10 % en électricité et à 14 % en gaz en 2015.

La dette totale diminue tant en électricité qu'en gaz. Toutefois, l'évolution des chiffres par rapport à l'année 2014 est différente en électricité et en gaz, du moins pour ce qui concerne les GRD.

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

TABLEAU 4 **DETTES DES CLIENTS INACTIFS**

		Fournisseurs	Fourn. (2014)	GRD	GRD (2014)	Total (2015)	Total (2014)
Electricité	Clients en retard	131 999	131 700	20 844	17 826	152 843	149 526
	Dette totale	€ 72 916 561	€ 75 553 781	€ 6 385 601	€ 6 628 137	€ 79 302 162	€ 82 181 918
	Dette moyenne	€ 552	€ 574	€ 306	€ 372	€ 519	€ 550
Gaz	Clients en retard	72 457	71 749	14 445	15 516	86 902	87 265
	Dette totale	€ 43 266 031	€ 44 915 348	€ 6 618 092	€ 6 244 499	€ 49 884 123	€ 51 159 847
	Dette moyenne	€ 597	€ 626	€ 458	€ 402	€ 574	€ 586

Pour les clients inactifs, il apparaît que le niveau de dette totale et moyenne est nettement supérieur aux chiffres relatifs aux clients actifs.

2.6. LES COUPURES DE L'ALIMENTATION EN ÉLECTRICITÉ ET EN GAZ

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

Il s'agit notamment des cas suivants:

- la coupure consécutive à un refus de placement de compteur à budget,
- la coupure consécutive à un déménagement problématique,
- la coupure faisant suite à une fin de contrat,
- la coupure faisant suite à une fraude prouvée,
- la coupure faisant suite à la perte de statut de client protégé.

Ces différentes situations de coupure sont présentées dans ce chapitre.

2.6.1. Les coupures consécutives à un refus de placement de compteur à budget

Dans le cadre de la procédure de placement d'un compteur à budget suite à un défaut de paiement pour un client résidentiel, les arrêtés ministériels du 3 mars 2008 déterminant ces procédures prévoient que le GRD se présente une première fois au domicile du client en vue de placer le compteur à budget. Ce premier passage a fait l'objet d'un courrier préalable informant le client de la date et de la tranche horaire durant laquelle la visite du GRD aura lieu. Le client a la possibilité de prendre contact avec le GRD pour modifier la date du passage afin de trouver un moment qui pourra convenir aux deux parties. La lettre informe également le client que si le GRD n'est pas en mesure de placer le compteur à budget, pour cause d'absence du client ou de refus d'accès à son domicile, son alimentation en gaz ou en électricité pourra être suspendue.

Lorsque le compteur à budget ne peut être placé à l'occasion de la visite du GRD pour refus explicite du client ou absence de ce dernier au rendez-vous fixé, le GRD lui adresse, conformément à la procédure légale, un courrier recommandé l'avertissant de la date de l'interruption de son alimentation électrique ou de gaz. Le client aura toutefois encore la possibilité d'annuler la procédure de coupure en apurant l'entièreté de ses dettes auprès de son fournisseur endéans les 5 jours ouvrables à dater de la réception du recommandé et d'en apporter la preuve à son fournisseur.

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

Notons également qu'une coupure pour refus de placement d'un compteur à budget peut intervenir en hiver même pour un client protégé.

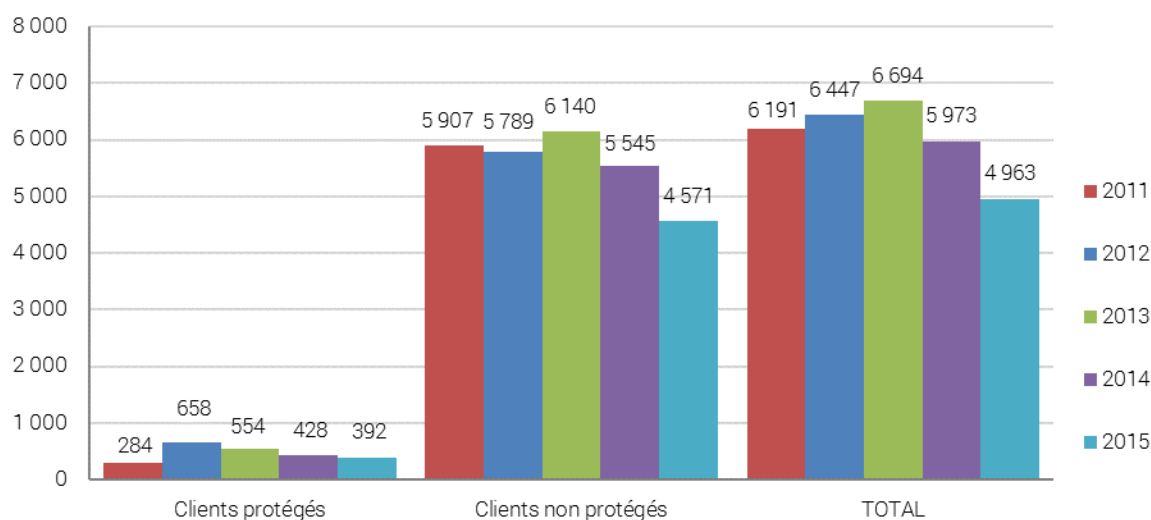
Les données récoltées relatives aux coupures pour refus de placement d'un compteur à budget englobent, dans ce chapitre, tant les coupures pour refus explicite que celles consécutives à l'absence du client.

En électricité

En 2015, les GRD ont procédé à un total de 4 963 coupures de l'alimentation des clients pour refus de placement d'un compteur à budget, chiffre en diminution de 16,9 % par rapport à l'année 2014. Cette diminution est le résultat de deux évolutions concomitantes. D'une part, une diminution de 8,4 % du nombre de coupures effectuées auprès de clients protégés et, d'autre part, une diminution de 17,6 % des coupures pour les clients non protégés.

Le graphique ci-dessous illustre ces informations.

GRAPHIQUE 24 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE COUPURES EN ÉLECTRICITÉ POUR REFUS DE PLACEMENT DE COMPTEUR À BUDGET



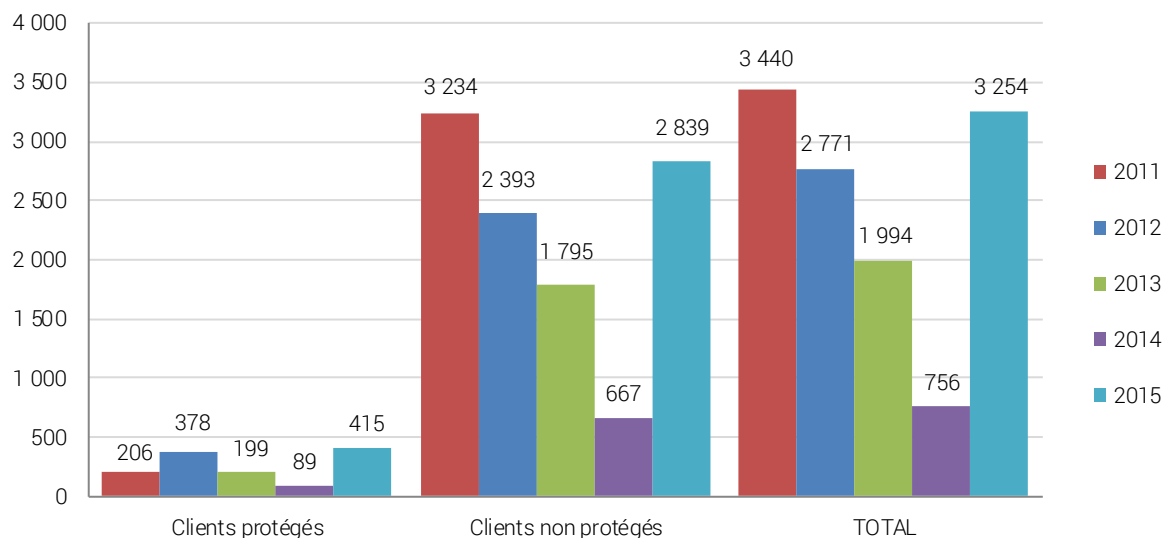
Notons également que parmi les points de fourniture coupés pour refus de placement en 2015, près de 68 % ont fait l'objet d'une réouverture. Ces réouvertures ont eu lieu endéans un délai de 15 jours dans 61 % des cas.

En gaz

En gaz, après l'ajournement des poses des compteurs à budget en 2013 et 2014 pour les raisons évoquées précédemment, les GRD ont durant l'année 2015 mobilisé une quantité importante de ressources afin de résorber le retard pris dans le placement des compteurs à budget gaz. En conséquence, les GRD ont procédé en 2015 à un nombre de coupures pour refus de placement de compteur à budget, ou absence du client à son domicile lors du passage du GRD, bien supérieur à celui observé en 2014. Le nombre de coupures est passé de 756 en 2014 à 3 254 en 2015.

Quelque 21 % des coupures réalisées en 2015 ont eu lieu durant la période hivernale, soit du 1^{er} novembre au 15 mars. Comme l'illustre le graphique ci-dessous, la hausse du nombre de coupures entre 2014 et 2015 est tout aussi marquée chez les clients protégés que chez les clients non protégés.

GRAPHIQUE 25 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE COUPURES EN GAZ POUR REFUS DE PLACEMENT DE COMPTEUR À BUDGET



Comme pour l'électricité, un certain nombre de points de fourniture, coupés pour cause de refus de placement, font l'objet d'une réouverture plus ou moins rapide de leur alimentation.

Il apparaît ainsi que, durant l'année 2015, 48,9 % des clients ayant été coupés dans ce cadre ont vu leur alimentation rétablie par le GRD. Pour 41 % des compteurs qui ont été rétablis, la réouverture a eu lieu dans les 15 jours suivant la suspension de l'alimentation. Cette donnée porte tant sur les clients protégés que sur les clients non protégés et est largement inférieure à celle constatée en électricité.

2.6.2. Les coupures consécutives à un déménagement problématique

En cas de déménagement, la législation¹² prévoit que le contrat de fourniture se poursuit à la nouvelle adresse du client et selon les mêmes conditions.¹³

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 prélèvements effectués.

¹² Article 3bis des AGW OSP

¹³ 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 un client donné et sont donc assimilées à un prélèvement illégitime d'électricité ou de gaz.

Les AGW OSP, ainsi que l'arrêté ministériel du 3 mars 2008 ont fixé des règles et des démarches à effectuer afin de régulariser ce type de situation dans ce cadre. Cette procédure est appelée «MOZA»¹⁴.

De manière simplifiée elle peut être résumée comme suit:

- le fournisseur du «client sortant» informe le GRD du déménagement d'un de ses clients et lui indique qu'il ne doit plus être «enregistré» comme fournisseur du point de fourniture concerné. Le gestionnaire de réseau de distribution ne dispose d'aucune information relative à un éventuel nouveau client. On parle alors d'une «demande de MOZA»;
- le gestionnaire de réseau de distribution doit prendre contact par écrit avec le «nouvel habitant» de l'immeuble ou le propriétaire de l'immeuble dans les 5 jours ouvrables qui suivent la demande de MOZA;
- si, au terme d'un délai de 10 jours, le gestionnaire de réseau de distribution n'a reçu aucun suivi à sa demande écrite, il doit se rendre, dans les 15 jours qui suivent, au domicile du «nouvel occupant» concerné et lui soumettre un formulaire de régularisation qui lui offre les trois possibilités suivantes:
 - si le client dispose d'un contrat de fourniture à son ancienne adresse, mais qu'il n'a pas encore prévenu son fournisseur de son déménagement, il communique le nom de son fournisseur actuel;
 - si le client ne dispose pas d'un contrat de fourniture, il peut être alimenté par le dernier fournisseur connu de l'ancien occupant;
 - si le nouvel occupant ou le propriétaire souhaite la fermeture du compteur, le formulaire de régularisation permet au client de le demander au GRD.
- si personne n'est présent lors du passage du GRD, ce dernier doit laisser un avis de passage invitant le «nouvel occupant» à prendre contact avec lui dans les 15 jours afin de régulariser la situation.
- si le «nouvel occupant» refuse de compléter le formulaire de régularisation, ou s'il ne réagit pas aux courriers ou à l'avis de passage du GRD, la procédure de MOZA est considérée comme un échec, et le GRD peut couper l'alimentation de l'habitation concernée.

En électricité

Dans le courant de l'année 2015, les fournisseurs ont introduit au total 40 355 demandes de MOZA contre 46 280 demandes en 2014. Ces demandes ont abouti dans 8 % des cas à une coupure de l'alimentation électrique du client suite à l'échec de la procédure. Le nombre total de coupures réalisées dans ce cadre au cours de l'année 2015, soit 3 148 coupures, diminue de 31 % par rapport à l'année 2014.

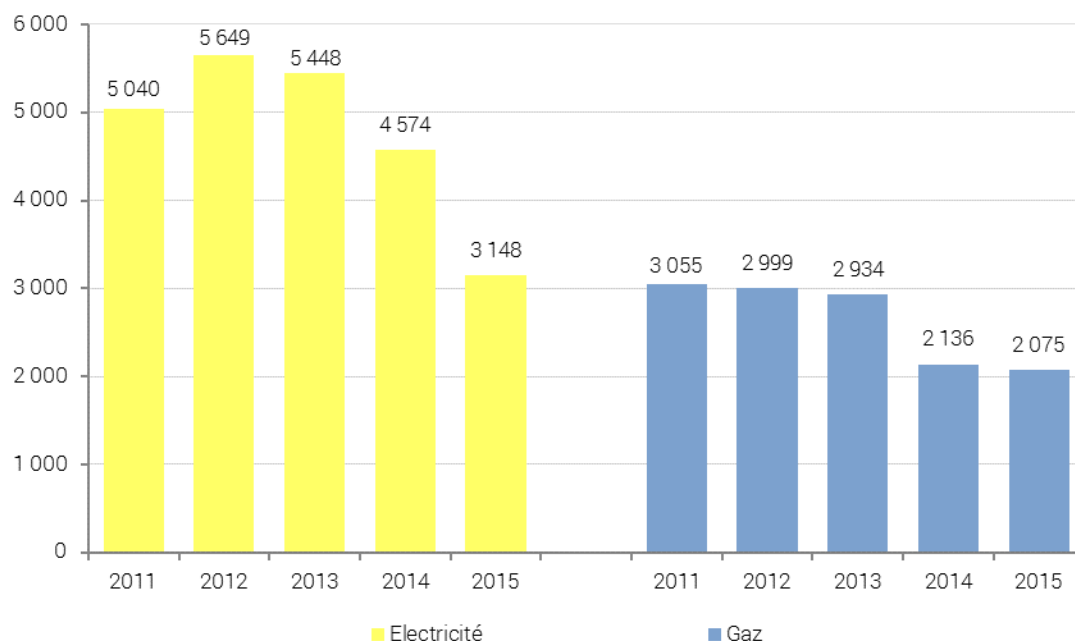
En gaz

En ce qui concerne le gaz, les fournisseurs ont introduit en 2015 un total de près de 19 008 demandes de MOZA, contre 19 700 en 2014, lesquelles ont conduit à la suspension de l'alimentation en gaz de 2 075 points. Comme en électricité, la CWaPE note que le nombre de coupures suite à l'échec de la procédure en 2015 diminue, en l'occurrence, de 2,9 % par rapport à l'année 2014.

¹⁴ MOZA, du néerlandais: "Move Out Zonder Afspraak", littéralement traduit par «déménagement sans accord».

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

GRAPHIQUE 26 ÉVOLUTION DU NOMBRE D'INTERRUPTIONS DE FOURNITURE SUITE À L'ÉCHEC DE LA PROCÉDURE DE RÉGULARISATION DANS LE CADRE D'UN DÉMÉNAGEMENT



Comme en 2014, l'année 2015 est marquée par une nouvelle diminution du nombre de coupures suite à l'échec de la procédure de MOZA en électricité et dans une moindre mesure en gaz.

Cette évolution est probablement liée à l'introduction par certains fournisseurs et GRD d'étapes supplémentaires dans la procédure MOZA afin de réduire le nombre de coupures dans ce cadre. Ces étapes peuvent prendre la forme d'un courrier ou mail complémentaire à destination du propriétaire du bien ou de l'agence immobilière responsable de la location s'ils sont connus, d'enquêtes téléphoniques auprès de ces derniers, d'un suivi plus important du client entrant ou sortant afin d'obtenir l'ensemble des données nécessaires à la régularisation du point, de la généralisation du formulaire de reprise des énergies...

2.6.3. Les coupures consécutives à une fin de contrat

Les fins de contrat résidentiel peuvent être à l'initiative du client ou à l'initiative du fournisseur.

Les fins de contrat à l'initiative du client peuvent révéler une certaine dynamique de marché, car elles sont la conséquence, dans la grande majorité des cas, d'une démarche volontaire du client afin de changer de fournisseur¹⁵. La situation est tout autre lorsque la résiliation du contrat ou la non-reconduction du contrat est à l'initiative du fournisseur. Les AGW OSP prévoient dans ce cas que le fournisseur est tenu de respecter un délai de préavis de deux mois minimum pour renoncer au contrat à durée indéterminée ou pour s'opposer à la reconduction tacite d'un contrat à durée déterminée signé pour un client résidentiel. Toutefois, si au terme du délai prévu, le client n'a pas conclu un nouveau contrat avec un autre fournisseur d'énergie, il risque de voir son alimentation coupée.

¹⁵ Depuis septembre 2012, chaque client peut changer gratuitement de fournisseur d'énergie en Belgique, moyennant un préavis d'un mois. Il ne faut donc plus s'acquitter d'une indemnité de rupture de contrat, et ce quel que soit le type de contrat (prix fixe, semi-fixe ou variable, à durée déterminée ou indéterminée...).

Afin d'éviter que des clients résidentiels dans cette situation se retrouvent sans énergie en période hivernale, le législateur a mis en place une procédure spécifique qui prévoit que le gestionnaire de réseau de distribution les fournisse à titre temporaire¹⁶. Cette fourniture doit néanmoins, comme son nom l'indique, rester temporaire. En conséquence, la législation prévoit que, 15 jours avant la fin de la période hivernale, le GRD envoie un courrier au client l'informant de l'obligation de conclure un contrat avec un fournisseur dans un délai de 60 jours ouvrables maximum. À défaut de la conclusion d'un contrat au terme du délai, le GRD peut procéder à la suspension de l'alimentation en énergie du client.

De tels cas de coupures restent heureusement assez rares. Ainsi, en 2015, 30 coupures ont été réalisées dans ce cadre en électricité, contre 32 en 2014, et 17 en gaz, contre 3 en 2014.

2.6.4. Les coupures consécutives à une fraude prouvée

Les AGW OSP prévoient que le gestionnaire de réseau peut suspendre la fourniture en cas de fraude prouvée d'un client. La fourniture pourra alors être suspendue le temps nécessaire à la régularisation de la situation, en ce compris le remboursement de la dette éventuelle résultant de la fraude, des frais de suspension de la fourniture et des frais encourus lors de son rétablissement.

Le nombre de coupures consécutives à une fraude prouvée est également faible au regard du nombre total des coupures effectuées sur l'année, toutes causes confondues. Ainsi, dans le courant de l'année 2015, 35 coupures suite à une fraude avaient été effectuées en électricité et 6 en gaz. La CWaPE remarque enfin que toutes les coupures pour fraude en 2015 ont été effectuées par les GRD purs tant en électricité qu'en gaz.

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

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

Dans cette situation, les AGW OSP¹⁷ prévoient que le GRD invite le consommateur à conclure, dans les deux mois, un contrat avec un fournisseur de son choix. Si le client ne dispose pas d'un contrat à l'expiration de ce délai, le GRD peut introduire auprès de la Commission locale pour l'Énergie (CLÉ) une demande en vue de procéder à la suspension de la fourniture d'énergie¹⁸. Dans ses lignes directrices du 14 février 2011 (CD-11b14-CWaPE), la CWaPE a également indiqué que la suspension de la fourniture d'énergie dans ce cas ne pouvait intervenir en période hivernale.

En 2015, les GRD ont procédé dans ce cadre à la suspension de 334 points d'alimentation en électricité et à 146 coupures en gaz, ces chiffres sont similaires à ceux de l'année 2014.

¹⁶ Pour de plus amples informations à ce sujet, consultez le chapitre relatif à l'alimentation temporaire par le fournisseur X.

¹⁷ Article 27 de l'AGW OSP ELEC et 31 de l'AGW OSP GAZ.

¹⁸ Pour de plus amples informations à ce sujet, consultez le chapitre consacré aux CLÉ.

2.6.6. Les coupures consécutives à l'omission de communiquer ses index par le client protégé qui a bénéficié d'une aide hivernale

Les limitations technologiques actuelles des compteurs à budget nécessitent que le client procède à un passage de sa carte d'abord dans son compteur, puis ensuite dans une borne ou un terminal de rechargement afin de permettre au GRD de récupérer des informations relatives au compteur à budget. Le client protégé qui a bénéficié d'une aide hivernale doit effectuer cette procédure afin que le GRD puisse «récupérer» les index du client et calculer l'ensemble de sa consommation depuis la date de la réunion de la CLÉ jusqu'à la fin de la période hivernale. Elle permet également de transmettre les informations nécessaires au compteur à budget du client protégé concerné afin de mettre fin à l'octroi de l'aide hivernale.

Le client protégé est informé lors de sa demande d'aide, mais également lors du passage en CLÉ, que s'il omet cette étape, son alimentation sera automatiquement coupée 10 jours après la fin de période hivernale¹⁹. Un courrier lui est également envoyé vers le 15 mars pour lui rappeler la procédure à suivre. Toutefois, certains clients omettent cette étape et se voient dès lors privés de leur alimentation en gaz.

En 2015, 97 clients qui avaient reçu une aide hivernale se sont vus coupés automatiquement en gaz fin mars car ils avaient omis de transmettre leurs index à leur GRD.

2.6.7. Les interruptions de fourniture pour l'année 2015

Le tableau ci-dessous synthétise, pour l'année 2015, 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 5 STATISTIQUES RELATIVES AUX INTERRUPTIONS DE FOURNITURE D'ÉNERGIE DE CLIENTS RÉSIDENTIELS

Statistiques relatives aux interruptions de fourniture d'énergie de clients résidentiels				
	ELEC	% TOTAL ELEC	GAZ	% TOTAL GAZ
Absence de contrat conclu	30	0,35%	17	0,30%
Fraude prouvée	35	0,41%	6	0,11%
Perte de statut de client protégé	334	3,93%	146	2,61%
Echec de la procédure de MOZA	3 148	37,00%	2 075	37,09%
Refus de placement de compteurs à budget	4 961	58,31%	3 254	58,16%
client protégé ayant omis passer carte fin hiver			97	1,73%
TOTAL	8 508		5 595	

De l'analyse des données communiquées dans ce tableau, la CWaPE constate dans plus de 90 % des cas, tant en électricité qu'en gaz, que les coupures sont la conséquence de l'échec de la procédure de MOZA ou d'un refus de placement du compteur à budget.

¹⁹ Conformément à l'Arrêté ministériel du 21 mai 2008 définissant le modèle de rapport de réunion de la Commission locale pour l'Énergie.

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

Dans certaines situations particulières, le GRD est amené à assurer temporairement l'alimentation du client résidentiel. Le GRD fournit alors le client au titre de «fournisseur X».

Ces situations, décrites dans la législation, visent notamment et principalement les quatre situations suivantes:

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

Le GRD assure l'alimentation du client, en tant que fournisseur X, à partir du 41^e jour et jusqu'à la finalisation de la procédure²⁰. Cette situation concernait au 31 décembre 2015:

- 6 754 clients en électricité, soit 82,6 % des clients du fournisseur X,
- 6 682 clients en gaz, soit 85,4 % des clients du fournisseur X.

- ***Un client impliqué dans un processus de déménagement problématique, mais pour lequel le GRD n'a pas été en mesure de régulariser la situation endéans les 30 jours de l'introduction de la demande par le fournisseur.***

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 ou soit la coupure de l'alimentation²¹. Cette situation concernait au 31 décembre 2015:

- 1 009 clients en électricité, soit 12,4 % des clients du fournisseur X,
- 810 clients en gaz, soit 10,4 % des clients sous fournisseur X.

- ***Un client concerné par une perte de statut de client protégé et qui, dans l'attente soit du renouvellement de l'attestation, soit de la décision de la CLÉ est alimenté temporairement par le GRD au titre de fournisseur X.***

Cette situation concernait au 31 décembre 2015:

- 257 clients en électricité, soit 3,1 % des clients du fournisseur X,
- 297 clients en gaz, soit 3,8 % des clients du fournisseur X.

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

L'alimentation par le GRD dans ce cas aura lieu uniquement en période hivernale et, au maximum, jusqu'à deux mois après la fin de cette période. Cette situation concernait au 31 décembre 2015:

- 63 clients en électricité, soit 0,8 % des clients du fournisseur X,
- 33 clients en gaz, soit 0,4 % des clients sous fournisseur X.

Les GRD sont également amenés à alimenter un client sous X dans certaines situations tout à fait exceptionnelles. Il peut s'agir notamment de compteurs ouverts et signalés en irrégularité, mais pour lesquels les GRD n'ont pas encore eu un accès pour procéder à la coupure de l'alimentation («compteurs retrouvés», bris de scellé, des compteurs actifs sans contrat en ordre...).

Dans l'intervalle, les consommations sont comptabilisées et facturées par le GRD en tant que fournisseur X.

Cette situation concernait au 31 décembre 2015:

- 91 clients en électricité, soit 1,1 % des clients du fournisseur X;
- 3 clients en gaz, soit 0,04 % des clients du fournisseur X.

²⁰ Pour de plus amples informations à ce sujet, voir le chapitre consacré au compteur à budget.

²¹ Pour de plus amples informations à ce sujet, voir le chapitre consacré aux coupures consécutives à un déménagement problématique.

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

L'année 2015 est marquée par une évolution divergente en électricité et en gaz du nombre de clients alimentés par le fournisseur X. Ainsi, entre 2014 et 2015 le nombre total de clients alimentés par le fournisseur X progresse de 8,1 % en électricité, mais diminue de 34,2 % en gaz. La nette diminution en gaz s'explique principalement par la reprise en 2015 de la pose de compteurs à budget gaz après l'ajournement des années 2013 et 2014.

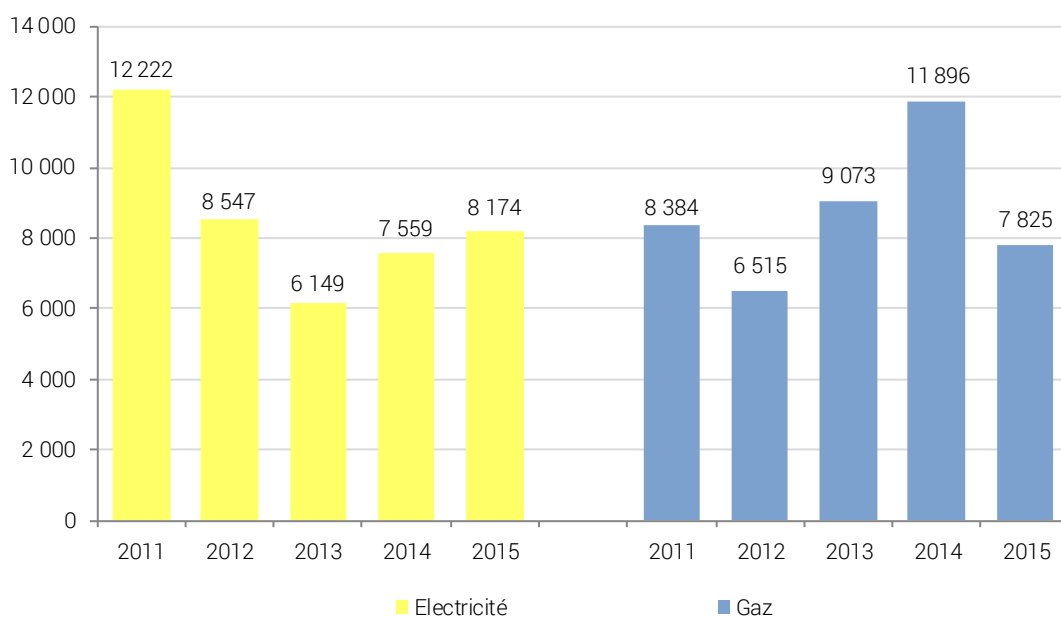
En électricité, le nombre de clients alimentés par le fournisseur X augmente, mais dans des proportions diverses pour l'ensemble des situations évoquées ci-dessus.

La CWaPE a repris ci-après les chiffres relatifs aux deux premières situations décrites ci-dessus, situations représentant plus de 95 % des cas de fourniture X:

- finalisation de la procédure de placement d'un compteur à budget, évolution entre 2014 et 2015 en % du nombre de clients concernés:
 - en électricité: + 4,4 %;
 - en gaz: - 38,3 %;
- finalisation de la procédure de MOZA, évolution entre 2014 et 2015 en % du nombre de clients concernés:
 - en électricité: + 25,2 %;
 - en gaz: - 0,4 %.

Le graphique ci-après illustre l'évolution du nombre total de clients alimentés par le fournisseur X sur les 4 dernières années.

GRAPHIQUE 27 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLIENTS ALIMENTÉS PAR LE FOURNISSEUR X



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

La répartition des clients alimentés par le fournisseur X au terme de l'année 2015 en fonction de la durée de la fourniture X par le GRD donne les résultats suivants:

En électricité

- 8,9 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X moins de 7 jours,
- 26,5 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X de 7 jours à 1 mois,
- 31,6 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X entre 1 et 3 mois,
- 16,7 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X entre 3 et 6 mois,
- 16,3 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X durant plus de 6 mois.

En gaz

- 5,0 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X moins de 7 jours,
- 16,6 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X de 7 jours à 1 mois,
- 25,6 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X entre 1 et 3 mois,
- 18,2 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X entre 3 et 6 mois,
- 34,6 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X durant plus de 6 mois.

L'alimentation du client par le fournisseur X a des conséquences pour le client qui se voit facturer au «tarif maximum». Ce tarif est calculé semestriellement pour chaque GRD par le régulateur fédéral de l'énergie, la CREG, conformément à deux arrêtés ministériels fédéraux²². Il est exprimé en c€/kWh pour la partie variable et comporte un terme fixe.

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

Au 31 décembre 2015, près de 78.688 clients résidentiels, actifs et passifs, en électricité présentaient un retard de paiement auprès du fournisseur X avec un arriéré moyen de paiement de l'ordre de 358 euros. La CWaPE constate toutefois que le nombre de clients en retard du paiement de leurs factures auprès du fournisseur X diminue de près de 3,5 % entre 2014 et 2015 et que dans le même temps le montant moyen des arriérés de paiement diminue de 24,8 %.

En gaz, ce sont près de 63.608 clients résidentiels qui présentaient un retard de paiement auprès du fournisseur X avec un arriéré moyen de paiement à hauteur de 554 euros. Le nombre de clients concernés par un retard de paiement d'une facture de gaz auprès du fournisseur X diminue de 16 % entre 2014 et 2015. Contrairement au constat effectué en électricité, le montant moyen des arriérés de paiement en gaz s'accroît quant à lui de 10,8 %.

Enfin, la CWaPE remarque que des écarts importants au niveau de l'alimentation sous fournisseur X existent entre les GRD. Les petits GRD du secteur pur présentent peu ou pas de cas d'alimentation en fourniture X et, lorsque le cas se présente, pour des périodes relativement courtes.

²² Arrêté ministériel fédéral du 1^{er} juin 2004 fixant les prix maximaux pour la fourniture d'électricité et arrêté ministériel fédéral du 15 février 2005 fixant les prix maximaux pour la fourniture de gaz par les GRD aux clients finals dont le contrat a été résilié par leur fournisseur et qui ne peuvent être considérés comme des clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire.

Parallèlement, les nouveaux décrets électricité et gaz ont introduit diverses mesures nouvelles relatives au placement des compteurs à budget dont notamment l'abandon de la fourniture X, c'est-à-dire la fourniture par le gestionnaire de réseau en cas de retard de placement de compteur à budget au-delà d'un certain délai. Si le gestionnaire de réseau dépasse, pour des raisons qui lui sont imputables, le délai de placement qui sera établi par le Gouvernement, il sera alors redevable au fournisseur qui a introduit la demande de placement d'une intervention forfaitaire dont la méthode de calcul devra être fixée par le Gouvernement.

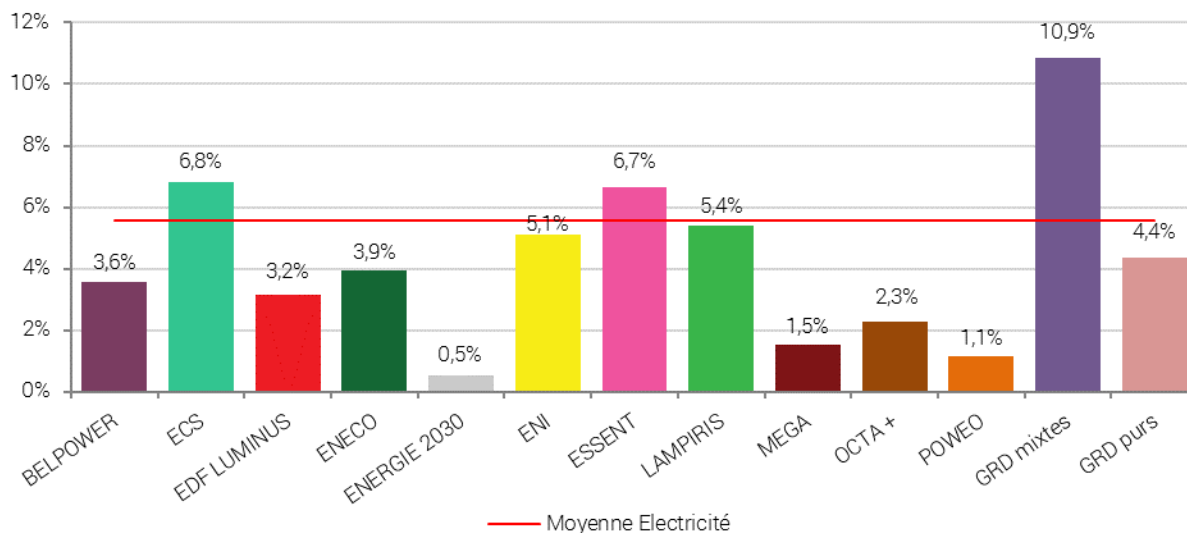
2.8. LES PLANS DE PAIEMENT

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

Au cours de l'année 2015, les fournisseurs ont octroyé un plan de paiement à 5,6 % de la clientèle résidentielle électricité. Au total ce sont quelques 88.400 plans de paiement qui ont été octroyés en électricité, chiffre en diminution par rapport à l'année 2014, au cours de laquelle 94.000 plans de paiement avaient été conclus en électricité.

Le graphique suivant donne un aperçu du nombre de plans de paiement octroyés au cours de l'année 2015 en électricité.

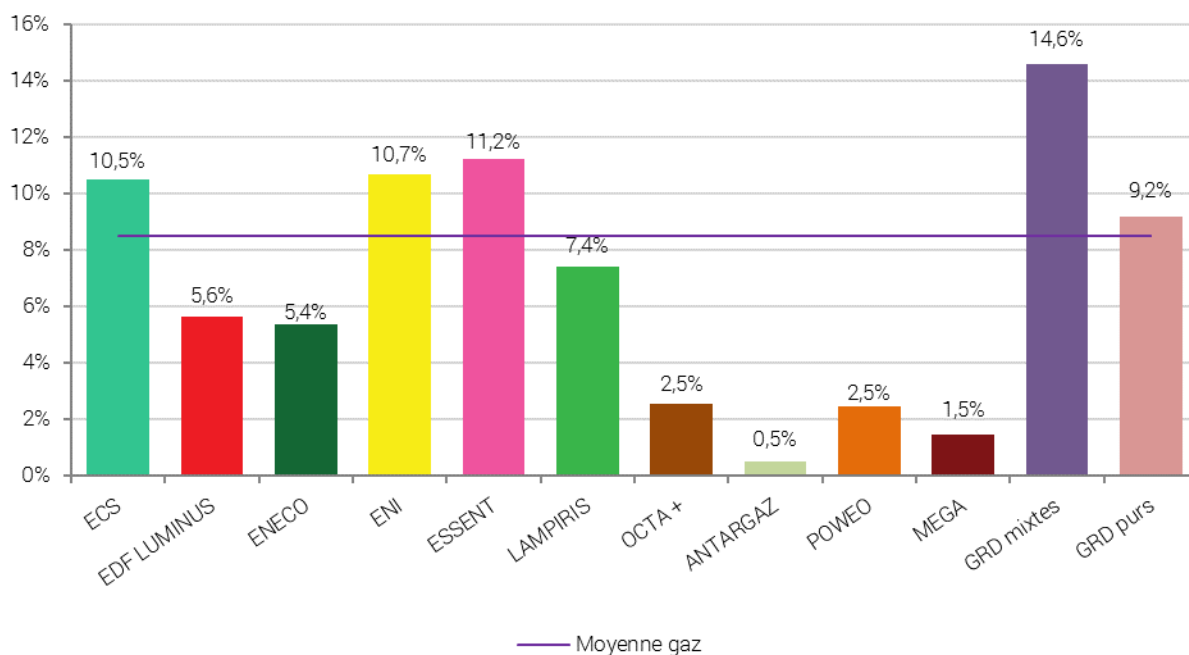
GRAPHIQUE 28 NOMBRE DE PLANS DE PAIEMENT ADMIS EN ÉLECTRICITÉ (EXPRIMÉ PAR FOURNISSEUR ET EN POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENNELLE ALIMENTÉE)



En gaz, quelques 53.600 clients résidentiels ont bénéficié de l'octroi d'un plan de paiement dans le courant de l'année 2015, soit en moyenne 8,5 % de la clientèle alimentée. Ce chiffre est stable par rapport à l'année 2014 où 8,4 % de la clientèle résidentielle en gaz avait pu en bénéficier.

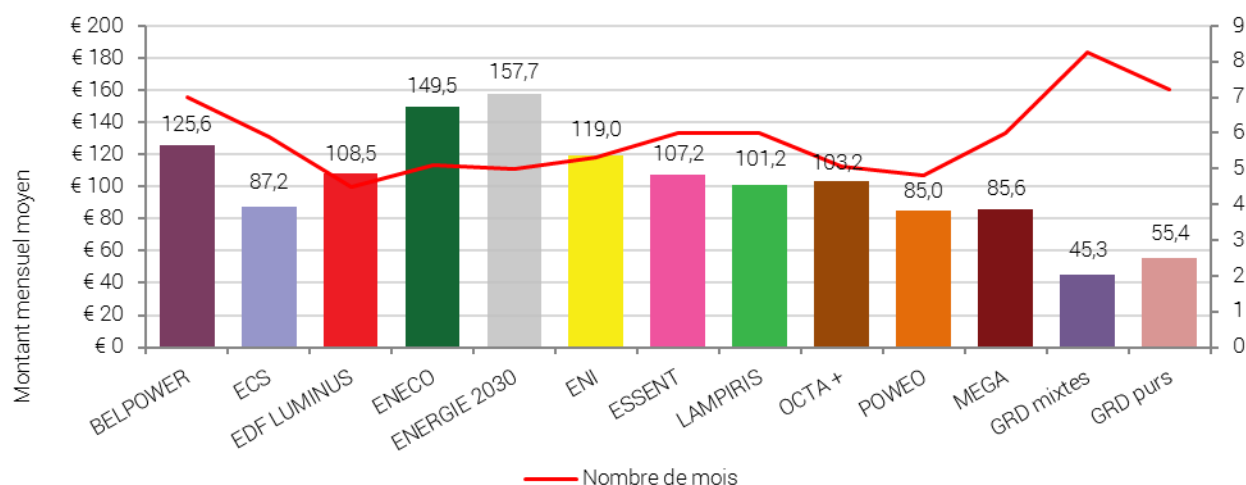
Le graphique suivant présente le nombre de plans de paiement admis au cours de l'année 2015 en gaz.

GRAPHIQUE 29 NOMBRE DE PLANS DE PAIEMENT ADMIS EN GAZ (EXPRIMÉ PAR FOURNISSEUR ET EN POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENIELLE ALIMENTÉE)

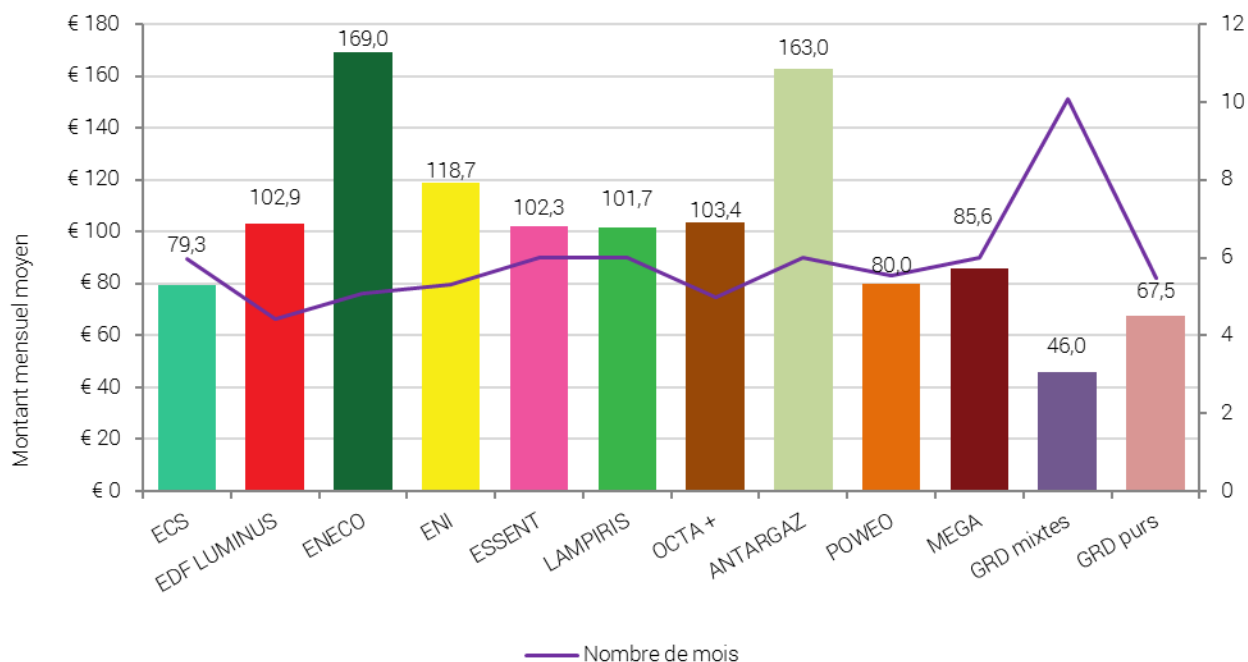


Des différences importantes sont perceptibles au niveau du montant mensuel moyen et de la durée moyenne du plan de paiement (avant placement du compteur à budget) entre les fournisseurs et les GRD et ce, pour l'électricité comme pour le gaz. Ces différences sont illustrées par les deux graphiques suivants.

GRAPHIQUE 30 MONTANT MENSUEL MOYEN (EN EUR) ET DURÉE MOYENNE (EN MOIS) DES PLANS DE PAIEMENT ADMIS EN ÉLECTRICITÉ



GRAPHIQUE 31 MONTANT MENSUEL MOYEN (EN EUR) ET DURÉE MOYENNE (EN MOIS) DES PLANS DE PAIEMENT ADMIS EN GAZ

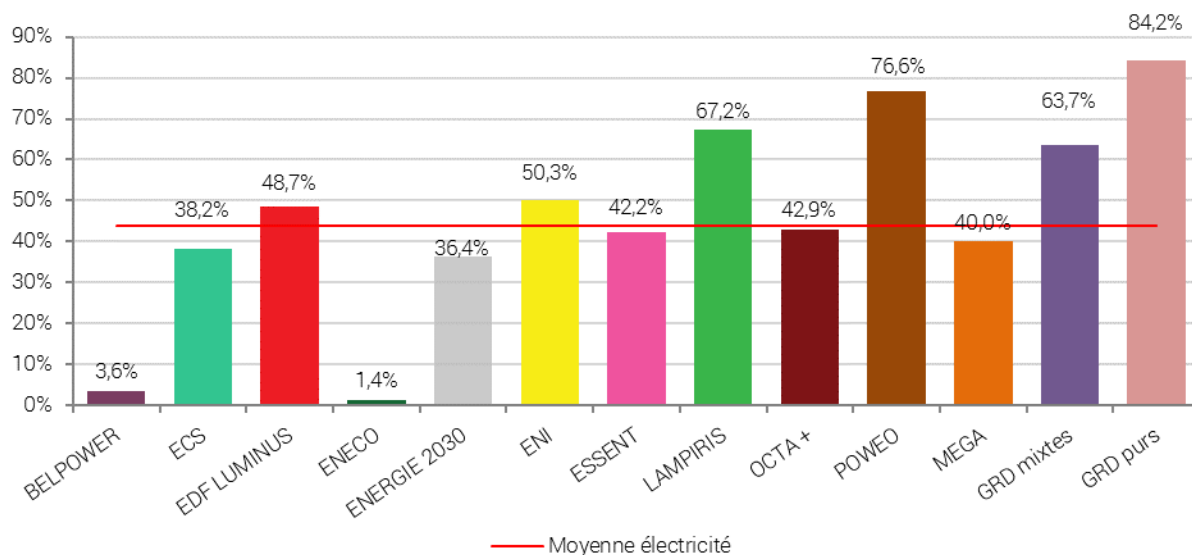


Des différences très sensibles sont observées entre les acteurs, d'une part entre les différents fournisseurs, d'autre part entre les GRD et les fournisseurs.

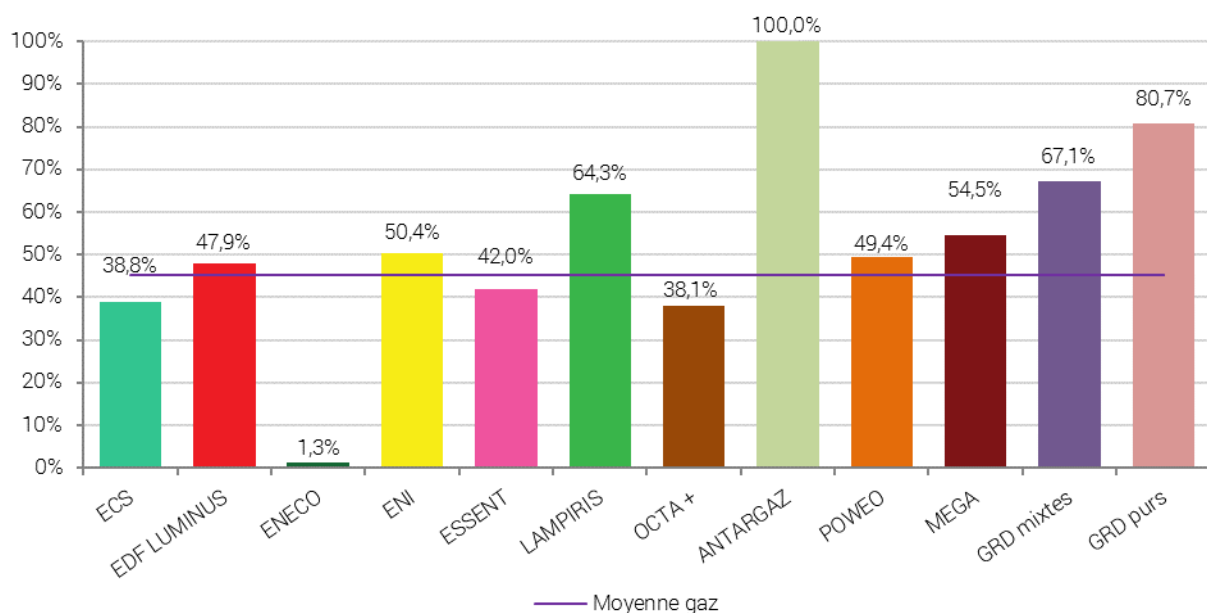
Ainsi, tant en électricité qu'en gaz, les plans de paiement octroyés en 2015 par les fournisseurs avaient en moyenne une durée de 5,7 mois et le montant mensuel moyen s'établissait entre 90 et 100 euros. Ce montant moyen est fortement impacté par les chiffres d'ECS, les autres fournisseurs étant pour la plupart sensiblement au-delà de la barre des 100 euros. De même, pour les GRD, les plans de paiement admis s'établissaient en moyenne sur 7 à 8 mois et le montant mensuel moyen était de 45 € en électricité et de 53 € en gaz.

Le taux de respect des plans de paiement s'est quelque peu amélioré durant l'année 2015 puisque, comme le montre le graphique ci-après, en moyenne 44 % des plans de paiement octroyés en électricité et 45 % en gaz n'ont pas été respectés selon les modalités convenues au départ. Pour l'année 2014, ces chiffres étaient de 46,1 % en électricité et de 47 % en gaz. Comme les graphiques repris ci-après le démontrent, des différences substantielles existent entre les acteurs, fournisseurs et GRD.

GRAPHIQUE 32 NOMBRE DE PLANS DE PAIEMENT NON SUIVIS EN ÉLECTRICITÉ (EXPRIMÉ PAR FOURNISSEUR ET EN POURCENTAGE DU NOMBRE DE PLANS DE PAIEMENT OCTROYÉS)



GRAPHIQUE 33 NOMBRE DE PLANS DE PAIEMENT NON SUIVIS EN GAZ (EXPRIMÉ PAR FOURNISSEUR ET EN POURCENTAGE DU NOMBRE DE PLANS DE PAIEMENT OCTROYÉS)



2.9. LES COMMISSIONS LOCALES POUR L'ÉNERGIE (CLÉ)

Le législateur a mis en place des mesures de protections supplémentaires visant à accompagner le client protégé dans des situations spécifiques. Les décrets gaz et électricité imposent ainsi qu'une «Commission locale pour l'Énergie» (en abrégé CLÉ) soit constituée dans chaque commune afin de permettre un accompagnement des clients protégés et prévenir des situations de coupure de son alimentation en énergie.

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

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

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

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 CLÉ. Toutefois, contrairement au CPAS et au GRD, le client n'a pas de pouvoir de décision au sein de la CLÉ. 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.

Notons que le rôle et la constitution des CLÉ ont été revus à l'occasion de la modification des décrets électricité et gaz. Ainsi, les nouvelles dispositions prévoient deux situations complémentaires dans lesquelles une CLÉ sera amenée à se réunir. Premièrement, sur la proposition de conclusion d'un plan de paiement raisonnable adressée à un client résidentiel protégé ou négociée avec le CPAS; deuxièmement, en cas d'impossibilité de placement d'un compteur à budget pour raisons techniques, médicales, structurelles ou sociales confirmées par le gestionnaire de réseau. Dans ce second cas, le fournisseur devra introduire une demande de coupure pour défaut de paiement devant la CLÉ et le délai de placement du compteur à budget sera suspendu jusqu'à la décision de celle-ci.

Il est également prévu que le fournisseur du client soit invité en cas de saisine de la CLÉ portant sur un plan de paiement, ou sur les mesures à prendre lorsqu'il y a impossibilité de placer le compteur à budget pour les raisons énoncées ci-avant.

Enfin les décisions des Commissions locales pour l'énergie pourront désormais faire l'objet d'un recours devant le juge de paix du lieu de raccordement du client concerné.

2.9.1. La CLÉ relative à la fourniture minimale garantie

Lorsqu'un client protégé se voit placer un compteur à budget en électricité, celui-ci est équipé d'un «limiteur de puissance». Ce limiteur permet au client, dans le cas où il n'est plus en mesure de recharger la carte de son compteur à budget, de bénéficier d'une fourniture minimale garantie d'électricité de 10 ampères, cette alimentation minimale est appelée «fourniture minimale garantie» (ci-après FMG). L'alimentation du client sous FMG reste à charge du client. Ce dernier n'est toutefois plus obligé de recharger la carte de son compteur afin d'être alimenté en électricité. Il en résulte qu'une «dette liée à la consommation sous limiteur» peut se créer.

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

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

Au total en 2015, 602 dossiers relatifs à la FMG ont été examinés en CLÉ (contre 780 en 2014). Le montant de la dette moyenne liée à la consommation sous limiteur au moment de la réunion de la CLÉ était de 178 € (contre 225 € en 2014) pour une durée moyenne sous limiteur de 7 mois.

Sur les 602 dossiers analysés en 2015, la CLÉ a décidé du retrait de la FMG dans 89 % des cas. Ce pourcentage est similaire à celui observé en 2014.

Le tableau ci-dessous reprend l'évolution du nombre de CLÉ relatives à la FMG. Il est constaté que, depuis les 4 dernières années, lorsque la CLÉ se réunit dans le cadre de l'analyse d'un dossier relatif à la FMG, elle statue majoritairement sur le retrait de la FMG.

TABLEAU 6 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLÉ RELATIVES A LA FMG

	2015	2014	2013	2012
Nombre de dossiers examinés en CLE	602	780	446	56
Maintien de la FMG	66	87	48	17
Retrait de la FMG	536	693	398	39

Le nombre important de dossiers examinés, la diminution de la durée moyenne sous limiteur (7 mois en 2015 contre 9 mois en 2014) et dès lors de la dette y relative sont notamment le résultat de la mise en application depuis juin 2013 de la «ligne directrice relative à la méthode de détermination de la qualification en défaut récurrent de paiement pour les clients protégés ayant bénéficié de la fourniture minimale garantie et le recours éventuel en CLÉ» du 7 décembre 2012.

Cette ligne directrice a été élaborée par la CWaPE, en concertation avec les GRD afin de répondre à plusieurs problématiques distinctes relatives à l'utilisation de la FMG:

- Un client protégé qui recharge sa carte de prépaiement au moins une fois tous les 6 mois n'aura pas bénéficié uniquement de la fourniture minimale garantie pendant 6 mois et ne pourra pas, conformément à l'article 39 de l'AGW OSP ELEC, être déclaré en défaut récurrent de paiement;
- Les limitations technologiques des compteurs à budget utilisés actuellement ne permettent pas au GRD de détecter le moment où le client se retrouve en négatif et utilise la fourniture minimale garantie;
- Si le client utilise uniquement la fourniture minimale garantie pendant une période donnée et ne recharge donc plus sa carte de prépaiement pendant cette période, le GRD ne dispose d'aucune information sur la véritable consommation du client puisque les informations de consommations ne sont disponibles que via une lecture du contenu informatique de la carte de prépaiement. Le GRD ne peut dès lors ni détecter le moment du début de la consommation de la fourniture minimale garantie, ni connaître la hauteur de cette consommation;
- Un client sous fourniture minimale garantie n'a plus la contrainte de devoir recharger la carte de son compteur à budget afin de pouvoir être alimenté en électricité. Il pourrait dès lors être moins attentif à la gestion de sa consommation ou de ses dépenses énergétiques.

Ces limitations et difficultés avaient pour conséquence d'allonger considérablement la durée de consommation sous limiteur et du délai de saisine de la CLÉ. Les CLÉ pouvaient dès lors être amenées à statuer sur l'opportunité d'une poursuite de cette fourniture et de son éventuelle prise en charge, alors même que cette dette pouvait avoir atteint des montants très élevés sans que cela n'ait été décelé, et donc sans que la CLÉ ait pu exercer son rôle d'accompagnement social.

La ligne directrice de la CWaPE propose une méthode conventionnelle qui donne aux GRD les moyens de déclarer le client en défaut récurrent de paiement au terme des 6 mois de consommation sous fourniture minimale garantie et de saisir la CLÉ dans des délais raisonnables, tout en sauvegardant le principe de protection du client tel que voulu par le législateur.

La méthodologie proposée requiert, à tout le moins de la part du GRD, un monitoring mensuel des rechargements des clients protégés sous compteur à budget pour pouvoir initier, à partir du moment où l'utilisation de la fourniture minimale garantie est présumée, la procédure de facturation des consommations voire, le cas échéant, de saisine de CLÉ. L'application par les GRD depuis plus de deux ans de la ligne directrice semble produire les effets escomptés, à savoir réduire la durée moyenne sous limiteur et donc la dette relative à la FMG.

2.9.2. La CLÉ relative à l'octroi d'une carte gaz en période hivernale

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

Cette demande est soumise à trois conditions:

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

Notons également que cette aide ne peut être réclamée que durant la période hivernale fixée en Région wallonne entre le 1^{er} novembre et le 15 mars.

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

- dès lors que le client protégé n'est plus en mesure d'alimenter son compteur à budget gaz pendant la période hivernale, il en informe par écrit son GRD;
- le GRD saisit alors la CLÉ et dans l'intervalle de la réunion et de la décision de la CLÉ, il programme une action de «non-déconnexion» qui permettra au client de disposer de gaz jusqu'à la tenue de la CLÉ sans avoir à recharger son compteur à budget. 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 CLÉ statue sur l'octroi ou non d'une aide hivernale (aussi appelée une «carte gaz»), le cas échéant, sur le montant éventuel octroyé mensuellement, ainsi que sur la période durant laquelle le client protégé pourra en bénéficier (généralement cette aide est dispensée à partir de la décision de la CLÉ et jusqu'à la fin de la période hivernale). Dans le cas où la CLÉ statue favorablement sur l'octroi d'une «carte gaz», le Fonds énergie prend automatiquement en charge 70 % du montant relatif à l'aide hivernale octroyée au client. La CLÉ détermine également les modalités de remboursement du solde de 30 % à charge du client protégé.

Dans la pratique, si la CLÉ statue sur l'octroi d'une «carte gaz», le client ne disposera pas physiquement d'une carte. Le GRD programme alors une action permettant à son compteur à budget gaz de passer en négatif. Notons également que cette procédure ne permet pas d'éviter que le client se retrouve en situation d'auto-coupure en période hivernale puisque le volume mensuel qui lui est octroyé est basé entre autres sur sa consommation historique, sur ses ressources financières et sa situation sociale. Le montant qui lui est octroyé pourrait dès lors ne pas être suffisant, notamment en cas de forts changements de température ou de comportements ne favorisant pas une utilisation rationnelle de l'énergie. Par ailleurs, lorsque la CLÉ octroie une aide hivernale, elle invite le client, si ses possibilités financières le lui permettent, à procéder au rechargement de son compteur à budget gaz pendant les mois plus chauds de l'année, afin de constituer une réserve pour l'hiver suivant.

En 2015, les CLÉ ont examiné 899 dossiers de clients protégés ayant demandé une aide hivernale, soit approximativement 17 % du total des clients protégés disposant d'un compteur à budget gaz actif fin 2015. Parmi les dossiers examinés, la CLÉ s'est prononcée en faveur de l'octroi d'une aide hivernale à 583 reprises, soit dans près de 64,8 % des dossiers examinés, pour un montant total de 43 711 euros.

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

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

Le tableau ci-dessous permet de constater que, lorsque le dossier d'un client est examiné en CLÉ, celle-ci statue majoritairement en faveur de l'octroi d'une carte gaz.

TABEAU 7 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLÉ RELATIVES À L'OCTROI D'AIDE HIVERNALE EN GAZ

	2015	2014	2013	2012
Nombre de dossiers examinés en CLÉ	899	772	951	599
Nombre de dossiers examinés en CLÉ/ nombre de clients protégés sous câb actifs (exprimé en %)	17,3%	20,3%	25%	22%
Octroi aide hivernale	583	496	623	395
Refus aide hivernale	316	276	328	204

La CWaPE constate une croissance du nombre de dossiers examinés en CLÉ relatifs à une demande d'aide hivernale en 2015 comparativement à 2014. Toutefois, proportionnellement au nombre de clients protégés sous compteur à budget actif, le nombre de demande décroît sensiblement depuis l'année 2013.

La CWaPE constate également que le pourcentage d'octroi d'aide hivernale par rapport au nombre de dossiers examinés reste relativement stable sur les 4 dernières années et s'approche des 65% des dossiers.

2.9.3. La CLÉ relative à la perte de statut de client protégé

Une autre situation dans laquelle la CLÉ 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 client protégé n'a pas été renouvelé auprès de son GRD. Dans la pratique, il s'agira du cas du client qui n'apparaît plus dans le fichier SOCTAR ou du client pour lequel le GRD n'a pas reçu de renouvellement de son attestation papier prouvant sa qualité de client protégé.

Les AGW OSP prévoient dans ce cas que le GRD envoie un courrier au client l'invitant à régulariser sa situation endéans un délai de deux mois en apportant la preuve de son statut de protégé ou en concluant un contrat avec un fournisseur de son choix. À défaut, le GRD peut, à l'expiration du délai, introduire auprès de la CLÉ 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 CLÉ 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 CLÉ, le client restera alors alimenté par le GRD au tarif social;
- confirmer la perte de statut de client protégé et décider de la suspension de la fourniture d'électricité ou de gaz par le gestionnaire de réseau de distribution;
- décider d'octroyer un délai supplémentaire afin de permettre au client de signer un contrat avec le fournisseur de son choix et décider qu'à défaut de signature du contrat dans les délais, la fourniture d'électricité ou de gaz sera effectivement interrompue.

Il est important de préciser que si la CLÉ confirme la perte du statut de client protégé, la suspension de l'alimentation ne peut être réalisée au plus tôt que 5 jours après la date de notification de l'avis de la CLÉ. La CWaPE a également indiqué dans sa ligne directrice du 14 février 2011 relative aux dispositions régissant l'interdiction de coupure en période hivernale, que la suspension de la fourniture dans ce cadre ne pouvait intervenir en période hivernale.

Enfin, la CWaPE note que, dans la pratique, les CPAS informés par le client ou par le GRD de la perte de statut de client protégé ou de l'absence de preuve permettant au GRD de confirmer ce statut, vont entamer des démarches afin de résoudre, en amont, bon nombre de situations sans devoir recourir à une réunion de la CLÉ. En 2015, la CLÉ s'est réunie pour examiner 2 251 dossiers de perte de statut de client protégé en électricité et 1 481 en gaz. Il est toutefois vraisemblable que pour les clients fournis pour les deux énergies, un seul dossier ait été examiné en CLÉ et qu'une seule décision ait été prise pour les deux énergies. Dans 65,7 % des dossiers examinés en 2015, la CLÉ aura confirmé la perte de statut et décidé de la suspension de la fourniture d'électricité ou de gaz. Le nombre de dossiers examinés en CLÉ a connu une croissance de 15 % entre 2014 et 2015. Cette augmentation est principalement la conséquence d'une croissance importante du nombre de dossiers traités en électricité (+ 34%) alors qu'en gaz le nombre de dossiers a quelque peu régressé (- 5%).

Le tableau ci-dessous montre l'évolution du nombre de CLÉ gaz et électricité relatives à la perte de statut de client protégé et des décisions prises pour les 4 dernières années.

TABLEAU 8 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLÉ GAZ ET ÉLECTRICITÉ RELATIVE À LA PERTE DE STATUT DE CLIENT PROTÉGÉ 2012-2015

	2015	2014	2013	2012
Nombre de dossiers examinés en CLÉ	3 732	3 238	1 814	2 671
Confirmation du statut protégé du client	428	378	222	756
Octroi d'un délai complémentaire au client	853	774	460	516
Confirmation de la perte du statut de client protégé	2 451	2 086	1 132	1 346

2.9.4. La CLÉ relative à une demande de réouverture de compteur

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

Le client qui désire saisir la CLÉ sur cette base doit tout d'abord prendre contact avec son GRD afin de demander la remise en service de sa fourniture. Ce n'est qu'en cas de refus du GRD et 5 jours ouvrables après sa demande, que le client peut saisir la CLÉ en joignant à sa demande l'avis du CPAS.

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

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

2.9.5. Deux nouvelles CLÉ

Comme indiqué précédemment, les nouveaux décrets électricité²³ et gaz²⁴ prévoient deux nouvelles situations pouvant mener à la saisine d'une CLÉ.

La CLÉ pourra être saisie par un fournisseur, un client protégé ou son CPAS dans le cadre d'une proposition de plan de paiement raisonnable pour lequel un accord n'aurait pu être trouvé.

Les décrets précités prévoient également que, dans le cadre d'une procédure de non-respect d'un plan de paiement, en cas d'impossibilité de placement d'un compteur à budget pour raisons techniques, médicales, structurelles ou sociales confirmées par le GRD, le fournisseur puisse introduire une demande de coupure pour défaut de paiement devant la CLÉ. Dans ce cadre, le délai de placement du compteur à budget serait suspendu jusqu'à la décision de la CLÉ.

Ces dispositions doivent encore être précisées dans un AGW avant leur mise en œuvre pratique.

²³ Conformément à l'arrêté ministériel du 21 mai 2008 définissant le modèle de rapport de réunion de la Commission locale pour l'Énergie.

²⁴ Décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz tel que modifié par le décret du 2 juin 2015

2.10. PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION DES OSP A CARACTÈRE SOCIAL

Au niveau du marché de l'électricité, d'importants changements sont intervenus suite à l'entrée en vigueur, le 27 juin 2014, du décret du 11 avril 2014 modifiant le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité. Les obligations de service public ont été adaptées avec notamment pour objectif de renforcer les mécanismes de protection des clients vulnérables ou en défaut de paiement.

Afin de permettre au client de mieux connaître ses consommations, le décret électricité précise désormais que le GRD valide et transmette au fournisseur les relevés d'index réalisés par le client avec une périodicité qui ne peut être inférieure à trois mois de consommations à des fins d'information, de simulation des consommations ou d'adaptation des acomptes en tenant compte d'un lissage des consommations sur douze mois.

Le Gouvernement wallon, notamment pour éviter le placement parfois trop rapide et inapproprié du compteur à budget, a introduit la notion de plan de paiement raisonnable. La nouvelle disposition qui vise à privilégier la recherche d'une solution concertée entre le client en difficulté de paiement et son fournisseur impose à ce dernier de proposer un plan de paiement raisonnable à tout client mis en demeure suite à des difficultés de paiement.

Même si cette notion de «plan de paiement raisonnable» doit encore être définie par le Gouvernement, il apparaît que les capacités financières du client de même que sa situation particulière devront être prises en considération pour que le plan de paiement constitue un moyen réellement efficace pour le fournisseur de recouvrer progressivement sa créance sans devoir engager des frais de procédure importants.

Dans ce cadre le législateur a également prévu la mise en place d'une CLÉ-fournisseur au sein de laquelle représentants du CPAS et du fournisseur se prononceront, en cas d'échec des négociations entre le client protégé et le fournisseur, sur le caractère raisonnable de la proposition de plan de paiement et définiront les modalités d'intervention du CPAS.

La protection des personnes vulnérables devrait se trouver renforcée par l'élargissement des catégories de clients protégés exclusivement régionaux à une nouvelle catégorie de personnes en situation de précarité.

De plus, le transfert automatique des clients protégés régionaux vers leurs gestionnaires de réseau leur permet désormais de bénéficier du tarif social spécifique ce qui n'était pas le cas jusqu'à présent.

D'un autre côté, le GRD s'est vu confier un rôle de facilitateur de marché lui permettant de disposer de l'autorité nécessaire pour suspendre, voire annuler, certains *scenarii*²⁵ pour pouvoir tenir compte d'une contestation formelle émise par un client, d'une situation à régulariser ou encore d'une situation qui nécessite de changer un scénario lancé par un fournisseur car il se révélerait inadapté.

Ainsi la procédure de placement d'un compteur à budget pourra être suspendue en cas de contestation du client ou en cas d'impossibilité de placement du compteur pour des raisons techniques, médicales, structurelles ou sociales confirmées par le GRD. Pour ces situations, le cas particulier du client fera l'objet d'un examen par la CLÉ qui prendra une décision alternative au placement d'un compteur à budget.

²⁵ Scénario de marché tel que défini par le MIG p.ex. changement de fournisseur, pose de compteur à budget, déménagement, etc.

En outre, la fourniture temporaire par le GRD (fournisseur X) en cas de placement «tardif» du compteur à budget, pour le moins incompréhensible pour le client, sera supprimée et remplacée par le paiement d'une indemnité forfaitaire destinée à couvrir les frais de fourniture encourus, indemnité versée aux fournisseurs par les GRD pour tout dépassement du délai nominal de placement d'un compteur à budget. Cette mesure sera de nature à résoudre les difficultés actuelles générées par la suspension temporaire du contrat de fourniture entre le fournisseur et son client, difficultés de nature organisationnelle et ayant un impact budgétaire élevé. Cette mesure ne pourra toutefois produire ses effets de manière efficace et à moindre coût que pour autant que la procédure de placement soit optimisée et que les délais de placement soient strictement monitorés mensuellement par GRD et par énergie.

En gaz, des mesures similaires en faveur des clients ont été introduites dans le décret²⁶ paru au Moniteur belge le 2 juin 2015. La majorité des adaptations prévues dans les nouveaux décrets nécessitent des arrêtés d'exécution modalisant leur mise en œuvre.

Dans le courant du second semestre de l'année 2015, des réunions de concertation ont été initiées par le Cabinet du Ministre en charge de l'énergie. Ces réunions ont rassemblé les fournisseurs, les GRD, la fédération des CPAS, les associations sociales, l'administration et la CWaPE en vue de travailler sur les nouvelles procédures et obligations de service public à mettre en œuvre.

Ce travail a soulevé une série de questions et mis en évidence les limites de certaines mesures. Les discussions ont notamment concernés les aspects suivants: la procédure de déclaration de client en défaut de paiement, la définition d'un plan de paiement raisonnable, la définition du rôle de facilitateur de marché, la procédure de placement des compteurs à budget...

Ce travail a finalement débouché sur un projet d'arrêté du Gouvernement wallon modifiant les AGW OSP ELEC et GAZ, projet qui a été adopté en première lecture en avril 2016. Faisant suite à la demande du Ministre en charge de l'énergie, la CWaPE vient de rendre son avis référencé CD-16f16-CWaPE-1593 relatif au projet d'AGW modifiant les AGW OSP ELEC et GAZ ainsi que l'AGW CLÉ.

3. 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'appel, 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 2015, la CWaPE a assuré la publication trimestrielle des indicateurs de performance. Des actions ponctuelles ont également été menées, visant soit à intégrer de nouveaux fournisseurs ayant fait leur entrée sur le marché wallon, soit à contrôler la qualité des informations transmises pour les fournisseurs existants.

Les graphiques des pages suivantes illustrent l'évolution, sur les années 2014 et 2015, des indicateurs de performance pour l'ensemble des fournisseurs actifs sur le marché résidentiel wallon.

²⁶ Décret du 21 mai 2015 modifiant le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz

Ces figures 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.

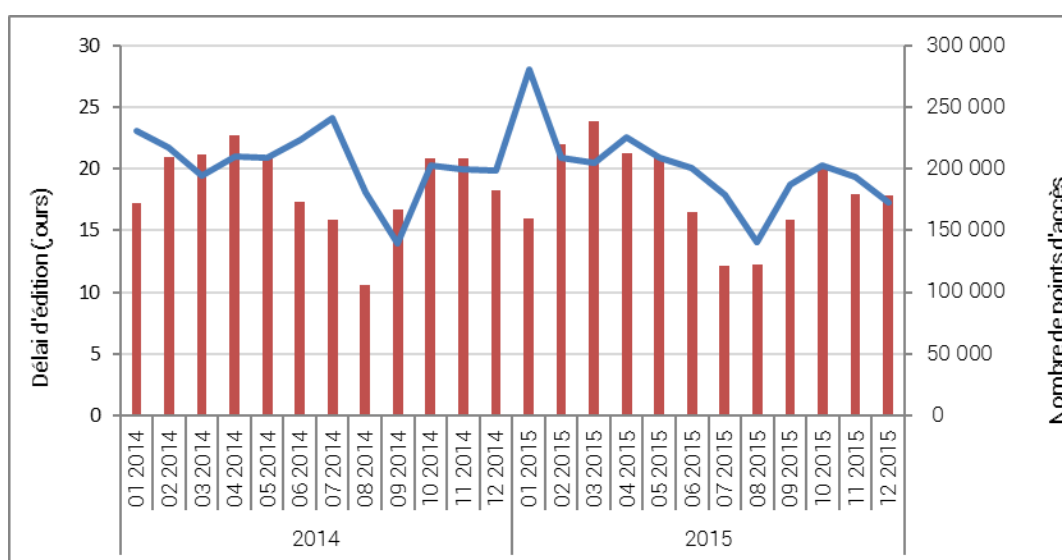
3.1. SERVICES DE FACTURATION

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution du délai d'édition des factures au cours des années 2014 et 2015. 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 185 000.

Les mois de juillet et août, période ordinairement plus calme en raison des vacances, sont ceux pour lesquels l'activité enregistrée est la plus faible.

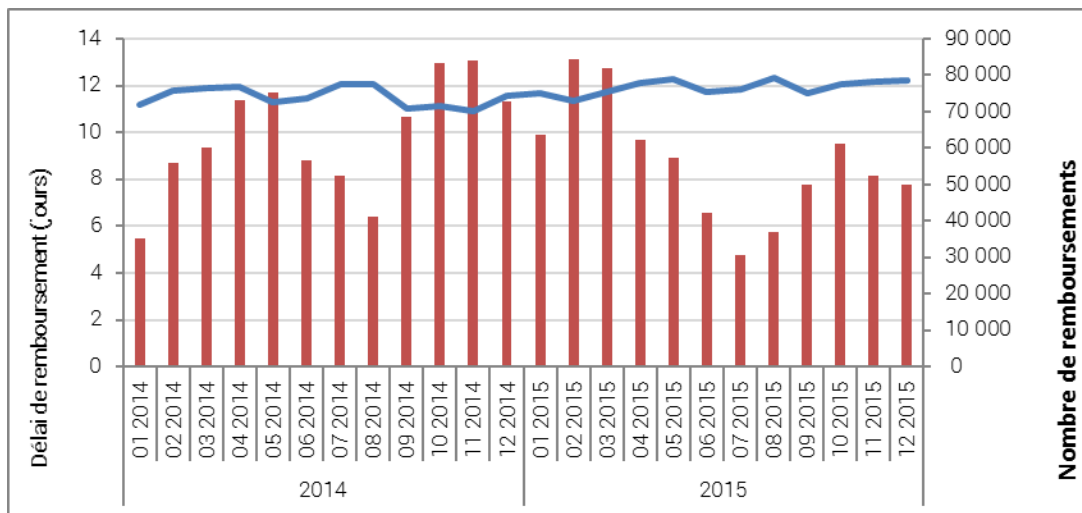
Il importe aussi pour les fournisseurs de disposer d'une capacité de traitement adéquate de manière à envoyer rapidement leurs factures aux clients tout en évitant qu'un envoi massif de factures n'engendre un engorgement des centres d'appels.

GRAPHIQUE 34 ÉVOLUTION DU DÉLAI D'ÉDITION DES FACTURES 2014-2015



L'émission de factures de clôture ou de régularisation annuelle peut amener un fournisseur à rembourser son client. Aussi la figure suivante montre l'évolution du délai de remboursement des clients. Ce délai de remboursement, fixé légalement à 30 jours, évolue de manière relativement stable et tourne autour de 12 jours calendriers. Le volume de remboursement a quant à lui connu une décroissance durant l'année 2015 puisqu'il est passé d'une moyenne mensuelle de 63 000 remboursements en 2014 à une moyenne mensuelle de 56 000 remboursements en 2015.

GRAPHIQUE 35 ÉVOLUTION DU DÉLAI DE REMBOURSEMENT 2014-2015

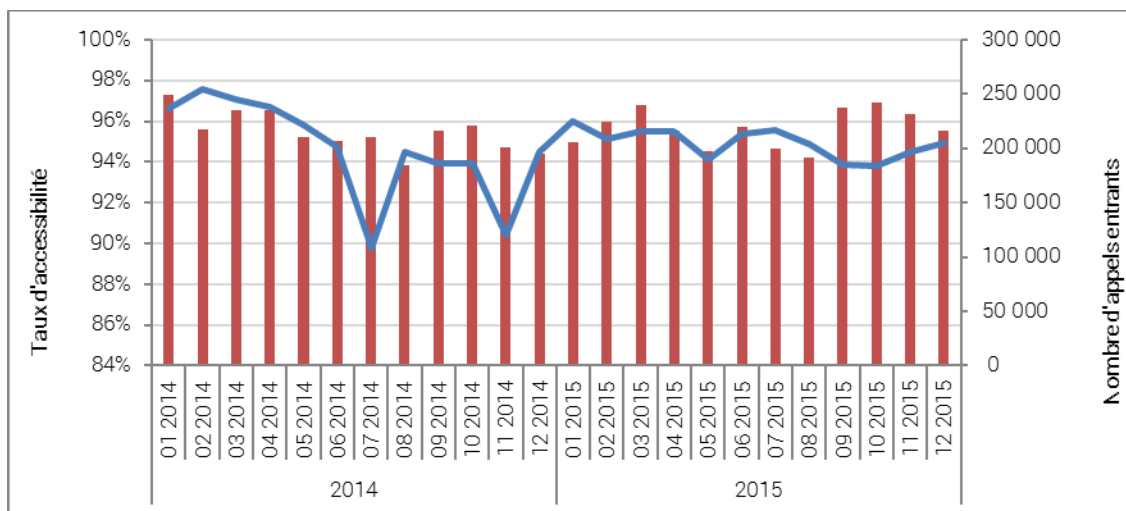


3.2. SERVICES D'INFORMATION

Les services d'information constituent le second 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 2015 dans une fourchette comprise entre 94 % et 96 %.

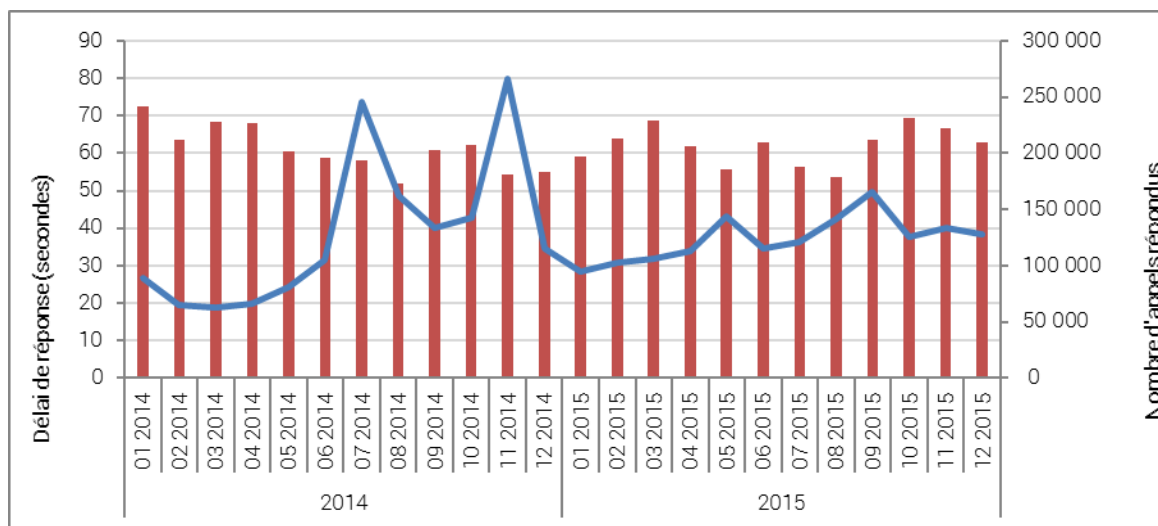
GRAPHIQUE 36 ÉVOLUTION DU TAUX D'ACCESSIBILITÉ 2014-2015



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 37 ÉVOLUTION DU DÉLAI DE RÉPONSE 2014-2015



4. 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 2014 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 2014 s'élevait à 70,7 Mio EUR en électricité et à 42 Mio EUR en gaz.

TABLEAU 9 COÛT MOYEN 2014 PAR MWH DES OSP À CHARGE DES GRD

Coûts des OSP 2014 à charge des GRD						
	OSP à caractère social	OSP fnt de marché	OSP URE	Racc std gratuit	OSP éclairage public	Total 2014
AIEG	€ 321 151	€ 13 081	€ 19 969		€ 127 041	€ 481 242
AIESH	€ 396 167	€ 43 049	€ 22 664		€ 161 022	€ 622 901
RESA ELEC	€ 8 116 191	€ 1 223 281	€ 376 779		€ 2 599 027	€ 12 315 278
PBE	€ 230 343	€ 18 278	€ 7 427		€ 117 479	€ 373 527
REGIE DE WAVRE	€ 386 296	€ 46 453	€ 31 834		€ 161 136	€ 625 720
ORES ASSETS ELEC	€ 42 883 609	€ 3 405 741	€ 1 094 074		€ 8 920 646	€ 56 304 070
TOTAL 2014	€ 52 333 757	€ 4 749 883	€ 1 552 748		€ 12 086 351	€ 70 722 738
Coûts des OSP 2014 à charge des GRD (Gaz)						
RESA GAZ	€ 5 274 196	€ 309 510	€ 275 110	€ 5 843 854		€ 11 702 670
ORES ASSETS GAZ	€ 20 996 296	€ 1 154 672	€ 390 030	€ 7 770 791		€ 30 311 788
TOTAL 2014	€ 26 270 492	€ 1 464 183	€ 665 140	€ 13 614 644		€ 42 014 459

Comme il ressort du tableau suivant, le coût total annuel des OSP en électricité pour le client-type Dc (3 500 kWh) s'élève en 2014 à 32€ TVAC soit 4,5 % de sa facture annuelle et s'élève, en gaz, pour le client-type D3 (23 260 kWh) à 96€ TVAC soit 6,2 % de sa facture annuelle.

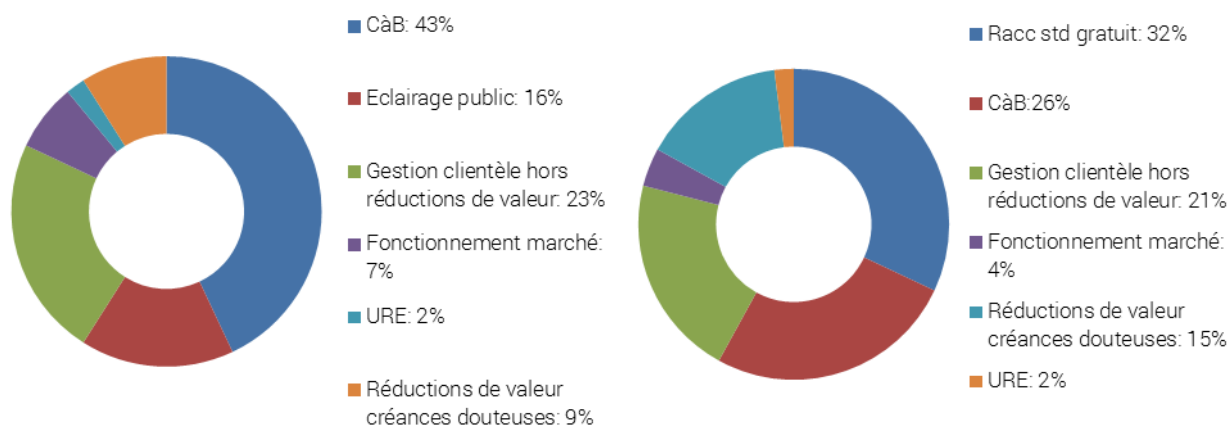
TABLEAU 10 COÛTS DES OSP EN ELECTRICITE ET EN GAZ POUR LES CLIENTS-TYPES DC ET D3

2014		Client-type	Consommation client-type (MWh)	Coût OSP moyen/MWh HTVA	Coût OSP 2014 TVAC	Facture moyenne annuelle TVAC 2014	% facture annuelle 2014
	Gaz	D3	23,26	€ 3,43	€ 96,48	€ 1.550,25	6,2%

Exprimée en pourcentage, la répartition des coûts entre les différentes OSP pour l'année 2014 est la suivante:

GRAPHIQUE 38 RÉPARTITION DU COÛT DES OSP 2014 – ÉLECTRICITÉ

GRAPHIQUE 39 RÉPARTITION DU COÛT DES OSP 2014 – GAZ



La CWaPE poursuivra, au cours de l'année 2016, 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.

5. CONCLUSIONS

Ce rapport, basé sur les informations transmises par les fournisseurs actifs sur le marché des clients résidentiels et les gestionnaires de réseau de distribution, a spécifiquement pour objectif de présenter la situation observée en 2015 sur le marché de l'électricité et du gaz ainsi que son évolution par rapport aux années précédentes. Une attention particulière a été accordée aux clients vulnérables ou en situation précaire, notamment en ce qui concerne leurs difficultés de paiement.

L'étendue des difficultés de paiement rencontrées par la clientèle résidentielle peut être approchée par des indicateurs dont les deux suivants: le nombre et l'ampleur des factures échues et impayées tant des clients résidentiels actifs - soit ceux actuellement alimentés par les fournisseurs et GRD - que des clients résidentiels inactifs - soit ceux ayant été alimentés par l'acteur concerné mais qui ne le sont plus actuellement.

Ainsi, au 31 décembre 2015, ce sont respectivement 11 % et 13 % des clients électricité et gaz actifs qui présentent un retard de paiement de leurs factures. D'un autre côté, des clients résidentiels inactifs présentent également des dettes auprès des fournisseurs et GRD, un même client pouvant être redevable de sommes dues tant auprès de son fournisseur actuel que de son ancien fournisseur. A la fin de l'année 2015, le montant global à recouvrer par les fournisseurs et GRD auprès des clients résidentiels actifs ou inactifs en retard de paiement s'élevait à 113 Mios EUR en électricité, contre 117 Mios EUR en 2014 et à 68 Mios EUR en gaz, contre 71 Mios EUR en 2014.

Les difficultés de paiement rencontrées par les clients résidentiels déclenchent l'application de la procédure légale de déclaration de client en défaut de paiement. Cette dernière passe par l'envoi de courriers de rappel et de mise en demeure pour *in fine* aboutir à la déclaration de client en défaut de paiement et à la demande de placement d'un compteur à budget.

Le nombre de clients déclarés en défaut de paiement s'est établi en 2015 à 6,8 % en électricité et à 9,6 % en gaz, en hausse sensible comparativement à l'année précédente. Les différences entre les fournisseurs et les GRD, mais aussi et surtout entre fournisseurs commerciaux, restent importantes. La hausse est particulièrement marquée auprès des clients protégés alimentés par le fournisseur social. Les demandes de placement de compteurs à budget dépendent directement du taux de défaut de paiement, en conséquence elles ont, pour l'année 2015 et comparativement à l'année 2014, augmenté en électricité, mais aussi en gaz.

Le nombre de compteurs à budget placés en 2015, à savoir 18 164 en électricité et 10 164 en gaz, est en progression par rapport à 2014. L'augmentation constatée en électricité est majoritairement imputable aux secteurs d'ORES alors que la très forte croissance du nombre de compteurs à budget gaz placés est la conséquence de la fin de la période d'ajournement du placement des compteurs en raison de difficultés organisationnelles et techniques rencontrées par les GRD en 2013 et 2014. En outre l'analyse des délais de placement a fait apparaître pour certains GRD des performances peu convaincantes avec une croissance non justifiée des délais moyens de placement. Le montant de la dette moyenne au moment du placement du compteur à budget est reparti à la hausse en 2015 après la sensible diminution observée en 2014.

La faible proportion de compteurs à budget placés par rapport au nombre de demandes s'explique principalement par l'apurement de la dette du client dans les délais impartis, ce qui permet l'annulation de la procédure de placement. Lorsque le client n'est pas en mesure de rembourser sa dette, il n'est pas rare qu'il soit amené, par crainte du compteur à budget, à refuser le placement alors même qu'il a été averti des conséquences de ce refus. Ainsi suite à ces refus, les GRD ont procédé à 4 963 interruptions de fourniture en électricité et à 3 254 coupures de gaz.

L'objectif recherché via l'utilisation d'un compteur à budget est l'accompagnement des dépenses énergétiques des clients en difficulté tout en maintenant l'alimentation en électricité ou en gaz et en limitant l'endettement. L'utilisation d'un compteur à budget passe par le rechargement d'une carte dans un des lieux mis à la disposition des clients: bureaux d'accueil des GRD, locaux des CPAS ou autres lieux publics tels des commerces de proximité. Les chiffres relatifs aux rechargements des cartes tendent à confirmer que les commerces de proximité restent sans conteste le mode de rechargement le plus utilisé par la clientèle. Il apparaît cependant que cette solution a montré certaines limites au cours de l'année 2015. Ces limites ont eu pour conséquence un recours accru aux bureaux d'accueil des GRD et des CPAS et ont conduit des GRD à installer des bornes extérieures.

Dans certaines situations, le compteur à budget peut avoir pour conséquence une coupure de l'alimentation consécutive à un manque de moyens financiers, encore appelée «auto-coupure», ou à tout le moins contraindre le client à revoir l'affectation de son revenu disponible voire à limiter ses dépenses. Dans ce cadre, l'analyse des données relatives aux auto-coupures communiquées par les GRD a confirmé les résultats de l'année précédente, à savoir une part proportionnellement plus importante d'auto-coupure en gaz qu'en électricité.

Les clients les plus vulnérables, pour autant qu'ils disposent du statut de client protégé, bénéficient quant à eux de protections additionnelles qui prennent la forme d'une fourniture minimale garantie d'une puissance de 10 ampères en électricité et d'un possible octroi de cartes d'alimentation en gaz durant la période hivernale. L'année 2015 a été marquée, pour ce qui concerne la gestion des dossiers de fourniture minimale garantie en électricité, tant par un nombre en diminution de situations traitées en CLÉ que par une prise en charge encore plus rapide par la CLÉ des dossiers de clients sous fourniture minimale garantie devant permettre de limiter l'endettement des clients concernés. Par contre les demandes et les octrois de cartes d'alimentation hivernale en gaz sont en sensible croissance.

Pour les clients en situation précaire, l'octroi du statut de client protégé ouvre également l'accès au bénéfice du tarif social. Le nombre de clients disposant du statut de client protégé a évolué à la hausse en 2015 et s'établissait à 10 % en électricité et à 12 % en gaz par rapport à la clientèle résidentielle wallonne. L'entrée en vigueur des nouveaux décrets électricité et gaz a permis de résoudre la problématique des clients protégés exclusivement régionaux alimentés par un fournisseur commercial. Une procédure de transfert automatique de ces clients vers le GRD a ainsi été appliquée de sorte que la quasi-totalité des clients concernés verront leurs consommations facturées au tarif social. Il apparaît également qu'en électricité le nombre de clients protégés exclusivement régionaux s'est inscrit en sensible hausse.

Enfin, les modifications apportées aux décrets électricité et gaz contiennent des améliorations visant une meilleure protection de la clientèle vulnérable. Au nombre de ces dispositions, il y a notamment l'élargissement des catégories de clients protégés régionaux à une nouvelle catégorie de personnes en situation de précarité, l'introduction de l'obligation à charge des fournisseurs de proposer un plan de paiement raisonnable, la définition d'une mission de facilitateur de marché à charge du GRD entre autres dans le cadre des impossibilités de placement d'un compteur à budget et enfin la suppression du passage en fournisseur X en cas de placement tardif du compteur à budget. Aussi, la procédure de défaut de paiement et la protection de la clientèle vulnérable sont appelées à évoluer prochainement dès lors que ces mesures auront été modalisées dans des arrêtés du Gouvernement.

En conséquence, il est probable que le présent rapport subira, dans les deux années à venir, les modifications et adaptations nécessaires à la prise en compte des nouvelles OSP ou des OSP modifiées dès lors que les arrêtés du Gouvernement seront entrés en vigueur.

Il reste que face à certaines situations ou à certaines évolutions du marché et/ou de la législation, le client est bien souvent démuné. Aussi, un accompagnement entre autres sous la forme de la mise à disposition d'informations utiles et pratiques s'avère encore et toujours indispensable.

LISTE DES GRAPHIQUES

GRAPHIQUE 1	RÉPARTITION DES PARTS DE MARCHÉ DES CLIENTS RÉSIDENTIELS EN ÉLECTRICITÉ.....	6
GRAPHIQUE 2	RÉPARTITION DES PARTS DE MARCHÉ DES CLIENTS RÉSIDENTIELS EN GAZ.....	6
GRAPHIQUE 3	ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLIENTS PROTÉGÉS.....	9
GRAPHIQUE 4	POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE PROTÉGÉE EN ÉLECTRICITÉ (EXPRIMÉ EN % DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE ALIMENTÉE PAR UN FOURNISSEUR COMMERCIAL).....	9
GRAPHIQUE 5	POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE PROTÉGÉE EN GAZ (EXPRIMÉ EN % DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE ALIMENTÉE PAR UN FOURNISSEUR COMMERCIAL).....	10
GRAPHIQUE 6	ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLIENTS PROTÉGÉS EXCLUSIVEMENT RÉGIONAUX (FOURNISSEURS ET GRD).....	10
GRAPHIQUE 7	RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE PROTÉGÉE EXCLUSIVEMENT RÉGIONALE (EXPRIMÉE EN POURCENTAGE DU NOMBRE DE CLIENTS PROTÉGÉS EXCLUSIVEMENT RÉGIONAUX).....	11
GRAPHIQUE 8	ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLIENTS PROTÉGÉS ET DU NOMBRE DE CLIENTS BÉNÉFICIAIRE DU TARIF SOCIAL.....	13
GRAPHIQUE 9	POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE AYANT REÇU AU MOINS UN RAPPEL/UNE MISE EN DEMEURE EN ÉLECTRICITÉ.....	15
GRAPHIQUE 10	POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE AYANT REÇU AU MOINS UN RAPPEL/UNE MISE EN DEMEURE EN ÉLECTRICITÉ (EXPRIMÉ PAR FOURNISSEUR EN % DE LEUR CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE).....	15
GRAPHIQUE 11	POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE AYANT REÇU AU MOINS UN RAPPEL/UNE MISE EN DEMEURE EN ÉLECTRICITÉ (EXPRIMÉ PAR GRD EN % DE LEUR CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE).....	16
GRAPHIQUE 12	POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE AYANT REÇU AU MOINS UN RAPPEL/UNE MISE EN DEMEURE EN GAZ.....	16
GRAPHIQUE 13	POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE AYANT REÇU AU MOINS UN RAPPEL/UNE MISE EN DEMEURE EN GAZ (EXPRIMÉ PAR FOURNISSEUR EN % DE LEUR CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE).....	17
GRAPHIQUE 14	POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE AYANT REÇU AU MOINS UN RAPPEL/UNE MISE EN DEMEURE EN GAZ (EXPRIMÉ PAR GRD EN % DE LEUR CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE).....	17
GRAPHIQUE 15	ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLIENTS DÉCLARÉS EN DÉFAUT DE PAIEMENT (EXPRIMÉ EN % DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE).....	18
GRAPHIQUE 16	NOMBRE DE CLIENTS RÉSIDENTIELS DÉCLARÉS EN DÉFAUT DE PAIEMENT EN ÉLECTRICITÉ (EXPRIMÉ PAR FOURNISSEUR ET EN POURCENTAGE DE LEUR CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE).....	19
GRAPHIQUE 17	NOMBRE DE CLIENTS RÉSIDENTIELS DÉCLARÉS EN DÉFAUT DE PAIEMENT EN GAZ (EXPRIMÉ PAR FOURNISSEUR ET EN POURCENTAGE DE LEUR CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE).....	20
GRAPHIQUE 18	ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PLACEMENTS DE COMPTEUR À BUDGET EN ÉLECTRICITÉ.....	23
GRAPHIQUE 19	MONTANT DE LA DETTE MOYENNE EN ÉLECTRICITÉ (€) AU MOMENT DU PLACEMENT DU COMPTEUR À BUDGET.....	25
GRAPHIQUE 20	ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PLACEMENTS DE COMPTEURS À BUDGET GAZ.....	26
GRAPHIQUE 21	MONTANT DE LA DETTE MOYENNE EN GAZ (€) AU MOMENT DU PLACEMENT DU COMPTEUR À BUDGET.....	27
GRAPHIQUE 22	ÉVOLUTION DU NOMBRE DE RECHARGEMENTS DES COMPTEURS À BUDGET ÉLECTRICITÉ PAR LIEU DE RECHARGEMENT (EXPRIMÉ EN % DU NOMBRE DE RECHARGEMENTS EFFECTUÉS).....	29
GRAPHIQUE 23	ÉVOLUTION DU NOMBRE DE RECHARGEMENTS DES COMPTEURS À BUDGET GAZ PAR LIEU DE RECHARGEMENT (EXPRIMÉ EN % DU NOMBRE DE RECHARGEMENTS EFFECTUÉS).....	30
GRAPHIQUE 24	ÉVOLUTION DU NOMBRE DE COUPURES EN ÉLECTRICITÉ POUR REFUS DE PLACEMENT DE COMPTEUR À BUDGET.....	36
GRAPHIQUE 25	ÉVOLUTION DU NOMBRE DE COUPURES EN GAZ POUR REFUS DE PLACEMENT DE COMPTEUR À BUDGET.....	37
GRAPHIQUE 26	ÉVOLUTION DU NOMBRE D'INTERRUPTIONS DE FOURNITURE SUITE À L'ÉCHEC DE LA PROCÉDURE DE RÉGULARISATION DANS LE CADRE D'UN DÉMÉNAGEMENT.....	39
GRAPHIQUE 27	ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLIENTS ALIMENTÉS PAR LE FOURNISSEUR X.....	43
GRAPHIQUE 28	NOMBRE DE PLANS DE PAIEMENT ADMIS EN ÉLECTRICITÉ (EXPRIMÉ PAR FOURNISSEUR ET EN POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE ALIMENTÉE).....	45
GRAPHIQUE 29	NOMBRE DE PLANS DE PAIEMENT ADMIS EN GAZ (EXPRIMÉ PAR FOURNISSEUR ET EN POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE ALIMENTÉE).....	46
GRAPHIQUE 30	MONTANT MENSUEL MOYEN (EN EUR) ET DURÉE MOYENNE (EN MOIS) DES PLANS DE PAIEMENT ADMIS EN ÉLECTRICITÉ.....	46

GRAPHIQUE 31	MONTANT MENSUEL MOYEN (EN EUR) ET DURÉE MOYENNE (EN MOIS) DES PLANS DE PAIEMENT ADMIS EN GAZ	47
GRAPHIQUE 32	NOMBRE DE PLANS DE PAIEMENT NON SUIVIS EN ÉLECTRICITÉ (EXPRIMÉ PAR FOURNISSEUR ET EN POURCENTAGE DU NOMBRE DE PLANS DE PAIEMENT OCTROYÉS).....	48
GRAPHIQUE 33	NOMBRE DE PLANS DE PAIEMENT NON SUIVIS EN GAZ (EXPRIMÉ PAR FOURNISSEUR ET EN POURCENTAGE DU NOMBRE DE PLANS DE PAIEMENT OCTROYÉS).....	48
GRAPHIQUE 34	ÉVOLUTION DU DÉLAI D'ÉDITION DES FACTURES 2014-2015.....	57
GRAPHIQUE 35	ÉVOLUTION DU DÉLAI DE REMBOURSEMENT 2014-2015.....	58
GRAPHIQUE 36	ÉVOLUTION DU TAUX D'ACCESSIBILITÉ 2014-2015.....	58
GRAPHIQUE 37	ÉVOLUTION DU DÉLAI DE RÉPONSE 2014-2015.....	59
GRAPHIQUE 38	RÉPARTITION DU COÛT DES OSP 2014 – ÉLECTRICITÉ.....	60
GRAPHIQUE 39	RÉPARTITION DU COÛT DES OSP 2014 – GAZ.....	60

LISTE DES TABLEAUX

TABLEAU 1	NOMBRE DE CLIENTS PROTÉGÉS DÉCLARÉS EN DÉFAUT DE PAIEMENT.....	20
TABLEAU 2	LES HABITUDES DE RECHARGEMENT DU COMPTEUR À BUDGET EN ÉLECTRICITÉ ET EN GAZ.....	31
TABLEAU 3	DETTES DES CLIENTS ACTIFS.....	34
TABLEAU 4	DETTES DES CLIENTS INACTIFS.....	35
TABLEAU 5	STATISTIQUES RELATIVES AUX INTERRUPTIONS DE FOURNITURE D'ÉNERGIE DE CLIENTS RÉSIDENTIELS.....	41
TABLEAU 6	ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLÉ RELATIVES A LA FMG.....	50
TABLEAU 7	ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLÉ RELATIVES À L'OCTROI D'AIDE HIVERNALE EN GAZ.....	53
TABLEAU 8	ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLÉ GAZ ET ÉLECTRICITÉ RELATIVE À LA PERTE DE STATUT DE CLIENT PROTÉGÉ 2012-2015.....	54
TABLEAU 9	COÛT MOYEN 2014 PAR MWH DES OSP À CHARGE DES GRD.....	60
TABLEAU 10	COÛTS DES OSP EN ELECTRICITE ET EN GAZ POUR LES CLIENTS-TYPES DC ET D3.....	60