



CWaPE
Commission
Wallonne
pour l'Énergie

Date du document : 17/09/2020

AVIS

CD-20i17-CWaPE-1867

MODALITÉS DE REMBOURSEMENT DES IMPAYÉS RESTANT LIÉS AUX FACTURES DE RÉGULARISATION ENVOYÉES AUX CLIENTS SOUS COMPTEUR À BUDGET ET REPRENANT NOTAMMENT LES CONSOMMATIONS FOURNIES POUR LA PÉRIODE DU 18 MARS AU 30 JUIN 2020

rendu en application de l'article 2, al. 6 de l'arrêté du Gouvernement wallon de pouvoirs spéciaux n° 42 du 11 juin 2020 relatif à l'octroi d'une aide spécifique aux ménages en matière de gaz et d'électricité dans le cadre de la crise sanitaire COVID-19

Table des matières

1.	OBJET	3
2.	RAPPEL DU CONTEXTE	3
3.	CONCERTATIONS MISES EN PLACE PAR LA CWAPE DANS LE CADRE DE CET AVIS	4
4.	ETAT DE LA SITUATION SUR BASE DES INFORMATIONS RÉCOLTÉES	5
4.1.	ENVOI DES FACTURES R.C.	5
4.2.	SITUATION DES IMPAYÉS LIÉS AUX FACTURES R.C.	6
4.3.	MODALITES DE REMBOURSEMENT DÉJÀ MISES EN PLACE	6
5.	PROPOSITIONS DE LA CWAPE SUR LES MODALITÉS DE REMBOURSEMENT DES IMPAYÉS.....	7
5.1.	PROPOSITION PROACTIVE D'UN PLAN DE PAIEMENT	7
5.2.	ACCOMPAGNEMENT ET INTERVENTION OCTROYÉS VIA LES CPAS.....	8
5.2.1.	<i>Optimiser la communication sur les possibilités d'octroi d'une aide via les CPAS.....</i>	8
5.2.2.	<i>Convention CPAS – fournisseurs commerciaux - fournisseurs sociaux</i>	9
5.3.	RÉCUPÉRATION DES IMPAYÉS VIA LE COMPTEUR À BUDGET.....	10
6.	AIDES COMPLÉMENTAIRES INDIRECTES (PRC + CHOIX D'UN TARIF)	12
	ANNEXE	13

1. OBJET

L'article 2, alinéa 6 de l'arrêté du Gouvernement wallon de pouvoirs spéciaux n°42 du 11 juin 2020 relatif à l'octroi d'une aide spécifique aux ménages en matière de gaz et d'électricité dans le cadre de la crise sanitaire COVID-19 prévoit que : « *Au plus tard le 30 septembre 2020, le Gouvernement adopte, sur proposition du Ministre qui a l'énergie dans ses attributions, sur avis de la CWaPE et en concertation avec les fournisseurs, gestionnaires de réseau de distribution et associations sociales les modalités de remboursement des impayés restant liés aux factures de régularisation prévue à l'alinéa 3.* »

Les factures de régularisation prévues à l'alinéa 3 mentionnées ci-dessus, sont les factures envoyées aux clients sous compteur à budget reprenant notamment les consommations fournies aux clients pendant la période du 18 mars au 30 juin 2020, période durant laquelle le prépaiement a été suspendu.

2. RAPPEL DU CONTEXTE

L'arrêté du Gouvernement wallon du 18 mars 2020 portant sur des mesures d'urgence en matière de compteur à budget prévoit en son article 1^{er} que : « *Les gestionnaires de réseau de distribution prennent toutes les mesures adéquates pour éviter qu'une interruption de la fourniture d'électricité ou de gaz résultant de l'utilisation de la fonction de prépaiement intervienne entre le mercredi 18 mars et le mardi 30 juin 2020.* »

Afin de répondre aux exigences de cet article, les gestionnaires de réseau de distribution ont mis en place une « action spéciale » prévoyant que, dès qu'un client passait la carte de rechargement de son compteur à budget dans un point de rechargement après le 18 mars 2020, le tarif implémenté dans son compteur à budget était artificiellement mis à 0 €/kWh. Cette action permettait donc au client d'éviter les auto-coupures et lui évitait également les déplacements nécessaires pour recharger son compteur à budget.

Dès la prise de l'« action spéciale », les clients ont donc pu consommer de l'énergie sans avoir à recharger leur compteur à budget. Il s'en est donc suivi chez certains clients la création d'une « dette » vis-à-vis de leur fournisseur puisque l'énergie consommée ne devait plus être prépayée.

Afin de permettre rapidement d'objectiver le montant de cette dette, et aux fournisseurs de facturer l'énergie fournie et non prépayée, l'arrêté du Gouvernement wallon du 11 juin 2020¹ prévoit à son article 2 que les fournisseurs adressent aux clients sous compteur à budget qui ont bénéficié de cette mesure, une facture de régularisation reprenant notamment les consommations qu'ils leur ont été fournies pendant la période de confinement.

Les clients concernés par ces factures étant déjà des clients sous compteur à budget, les procédures prévues par les AGW OSP en cas de non-paiement d'une facture ne trouvent plus à s'appliquer après la déclaration en défaut de paiement.

Afin de mettre en œuvre des solutions concertées entre les acteurs pour recouvrer les impayés éventuels liés à ces factures de régularisation, l'arrêté du Gouvernement wallon du 11 juin 2020 prévoit notamment que la CWaPE remette un avis au Ministre ayant l'énergie dans ses attributions relatif aux modalités de remboursement des impayés restants.

¹ Arrêté du Gouvernement wallon de pouvoirs spéciaux n°42 du 11 juin 2020 relatif à l'octroi d'une aide spécifique aux ménages en matière de gaz et d'électricité dans le cadre de la crise sanitaire COVID-19

3. CONCERTATIONS MISES EN PLACE PAR LA CWAPE DANS LE CADRE DE CET AVIS

Afin de disposer de données permettant d'objectiver le montant et la hauteur des impayés liés à ces factures de régularisation relatives à la période COVID (ci-après factures R.C.), la CWAPE a envoyé le 17 juillet 2020 aux fournisseurs, GRD, et associations sociales un questionnaire reprenant une série de données à compléter. La CWAPE a également sollicité les acteurs pour connaître les pistes ou les stratégies de recouvrement qu'ils avaient mises en place ou qui pourraient être mises en place pour recouvrer les éventuels impayés liés à ces factures. La CWAPE attendait un premier retour des acteurs pour fin août.

La CWAPE a également organisé deux conférences téléphoniques, le 27 août 2020 et le 7 septembre 2020, en y invitant l'ensemble des acteurs concernés et une représentante du Cabinet du Ministre de l'Energie.

L'objectif de la première conférence téléphonique était de faire un premier état des lieux de la situation liée à l'envoi des factures R.C. et de prendre connaissance des remarques ou questions éventuelles des acteurs.

Lors de la deuxième conférence téléphonique, la CWAPE a entre autres présenté aux acteurs les premiers résultats des analyses effectuées sur base des données récoltées relatives aux factures R.C. Elle a également présenté différentes pistes envisagées, sur base notamment des propositions formulées par les acteurs, pour récupérer les impayés, à savoir :

- L'octroi d'un plan de paiement raisonnable ;
- La possibilité de récupérer la dette via le compteur à budget ;
- L'octroi d'une aide pour apurer la dette via les CPAS. Cette aide pouvant être octroyée soit :
 - o directement au client qui solliciterait le CPAS, si ce dernier juge que la situation du client le nécessite ;
 - o via l'établissement d'une convention entre les CPAS et les fournisseurs (cf. pratique mise en place à Bruxelles) laquelle prévoit que le fournisseur abandonne une partie de la créance du client en contrepartie de la prise en charge par le CPAS de l'autre partie de la dette des clients (il s'agit uniquement de clients qui sont connus des CPAS) ;
- L'octroi d'une aide suite à une décision de la « CLE ».

Une aide complémentaire future via l'octroi d'une protection régionale conjoncturelle ou via un tarif plus avantageux a également été abordée.

4. ETAT DE LA SITUATION SUR BASE DES INFORMATIONS RÉCOLTÉES

Sur base des informations communiquées par les fournisseurs et fournisseurs sociaux (à savoir ENECO, ENERGIE 2030, ENGIE, LAMPIRIS, LUMINUS, ORES, RESA et le REW), la CWaPE a établi un tableau reprenant les informations relatives aux impayés liées aux factures R.C. (le tableau reprenant les données agrégées est annexé au présent avis).

La CWaPE attire l'attention sur le fait que, pour certains fournisseurs, les données datent de quelques jours, voire de plusieurs semaines². Il est fort probable que les données aient connu des évolutions significatives entretemps.

Enfin, plusieurs fournisseurs et GRD n'ont pas été en mesure de communiquer les informations demandées dans les délais impartis.

4.1. Envoi des factures R.C.

Près de 82% des factures R.C. ont été émises en électricité et 82,2% en gaz. Parmi celles-ci, 4,2% en électricité et 3,5% en gaz intègrent l'aide COVID-19³ prévue par l'arrêté du Gouvernement wallon du 11 juin 2020⁴ (l'aide a été déduite de la facture R.C.). Il faut également noter que toutes les factures R.C. émises ne sont pas encore venues à échéance.

La CWaPE s'est étonnée du fait que certains fournisseurs intègrent l'aide COVID-19 dans leurs factures R.C. étant donné que, lors des différents échanges qui ont précédé et suivi la publication de l'AGW du 11 juin 2020, il était prévu que les fournisseurs intègrent cette aide dans la facture de régularisation qui suivrait l'émission de la facture R.C.

La CWaPE a également interrogé les acteurs pour connaître les raisons du retard d'envoi des factures R.C. Les fournisseurs ont indiqué qu'ils ne disposaient pas des index pour une partie de leurs clients. Un accord est intervenu entre fournisseurs et GRD pour régulariser cette situation au plus vite.

Parmi les factures émises, 14,4% des factures présentaient un solde en faveur du client en électricité d'un montant moyen de 217 €. Ce pourcentage est nettement supérieur en gaz, où il s'élève à 31,5% pour un montant moyen de 176,3 €.

² Données d'ENECO datant du 24/08/2020
Données d'ENERGIE 2030 datant du 28/08/2020
Données d'ENGIE datant du 01/09/2020
Données de LAMPIRIS datant du 03/09/2020
Données de LUMINUS datant du 08/09/2020
Données AIEG datant du 10/09/2020
Données ORES datant du 07/09/2020
Données de RESA datant du 24/08/2020
Données du REW datant du 25/08/2020

³ Aide COVID prévue par l'arrêté du Gouvernement wallon de pouvoirs spéciaux n°42 du 11 juin 2020 relatif à l'octroi d'une aide spécifique aux ménages en matière de gaz et d'électricité dans le cadre de la crise sanitaire COVID-19. Cet arrêté prévoit à l'article 1 que : « Une aide COVID-19, ponctuelle et exceptionnelle, d'un montant de septante-cinq euros pour le gaz et de cent euros pour l'électricité, est octroyée au client résidentiel disposant d'un budget actif en date du 30 juin 2020 par l'intermédiaire d'une recharge du compteur à budget. »

⁴ Le fournisseur ESSENT a également indiqué qu'il avait déjà octroyé l'aide COVID-19 à 4.231 ean's en électricité et 1.652 ean's en gaz. La CWaPE a interrogé ESSENT pour connaître les modalités d'octroi de cette aide. Toutefois, n'ayant pas reçu de données complémentaires, elle n'a pas intégré les chiffres d'ESSENT dans les tableaux.

4.2. Situation des impayés liés aux factures R.C.

Il apparaît, sur base des données à disposition de la CWaPE, que 71,2% des factures R.C. **échues** en électricité et 62,9% des factures R.C. échues en gaz présentent encore un montant à payer par l'utilisateur. Ce montant s'élève en moyenne en électricité à 191 € pour les factures qui n'intègrent pas l'aide COVID et à 164 € pour les factures qui intègrent l'aide COVID. En gaz, les montants moyens des impayés sont moins élevés et s'élèvent à 130,2 € pour les factures qui n'intègrent pas l'aide COVID et à 88,8 € pour les factures qui intègrent l'aide COVID.

Le montant total actuel des impayés en électricité liés aux factures R.C. échues s'élève donc pour les fournisseurs commerciaux et sociaux, en tenant compte uniquement des fournisseurs ayant communiqué des informations, à près de 4 300 000 € en électricité et à près de 800 000 € en gaz.

En électricité, les factures qui présentent des impayés se répartissent comme suit :

- 36,5% présentent des impayés inférieurs à 100 € ;
- 30,2% présentent des impayés d'un montant compris entre 100 et 200 € ;
- 16,5% présentent des impayés d'un montant compris entre 200 et 300 € ;
- 7,8% présentent des impayés d'un montant compris entre 300 et 400 € ;
- 9% présentent des impayés d'un montant supérieur à 400 €.

En gaz, la répartition des impayés se présente comme suit :

- 58,3% présentent des impayés inférieurs à 100 € ;
- 24,7% présentent des impayés d'un montant compris entre 100 et 200 € ;
- 8,4% présentent des impayés d'un montant compris entre 200 et 300 € ;
- 3,5% présentent des impayés d'un montant compris entre 300 et 400 € ;
- 5,1% présentent des impayés d'un montant supérieur à 400 €.

Les impayés sont donc moins importants pour le gaz.

4.3. MODALITES DE REMBOURSEMENT DÉJÀ MISES EN PLACE

Lors des différents échanges avec la CWaPE, certains fournisseurs ont indiqué avoir mis en place des modalités d'octroi de plans de paiement plus souples, suite à la crise, pour mieux s'adapter à la réalité vécue par les clients concernés. Certains fournisseurs ont en outre indiqué avoir ajouté des étapes complémentaires à la procédure de retard de paiement prévues par les AGW OSP, telles que l'envoi d'un sms, un appel téléphonique proactif... Cela ne concernait toutefois pas la majorité des fournisseurs.

La CWaPE constate cependant, sur base des données récoltées, que seuls 5,6% des clients en électricité et 4,8% en gaz ont demandé un plan de paiement pour régler leurs factures R.C.

5. PROPOSITIONS DE LA CWAPE SUR LES MODALITÉS DE REMBOURSEMENT DES IMPAYÉS

Avant de formuler des propositions, la CWAPE émet les réserves suivantes.

La CWAPE constate que suite à des difficultés techniques, de nombreux clients n'ont pas encore reçu leurs factures R.C., ou que celles-ci ont été émises tardivement et viennent d'arriver à échéance ou ne sont pas encore arrivées à échéance. Chez certains fournisseurs, les procédures liées au non-paiement viennent donc d'être entamées. Enfin, la CWAPE n'a reçu que très peu d'informations de la part des plus petits fournisseurs.

Les associations sociales ont également fait part d'un nombre très restreint de personnes qui sont venues chez elles pour demander de l'aide. Elles craignent toutefois un afflux de demandes dans les prochains mois.

La CWAPE dispose donc de peu de recul par rapport aux impayés des clients et aux résultats de solutions qui ont déjà été mises en place. Elle souligne qu'il est nécessaire que le Gouvernement dispose de données récentes pour prendre des décisions les plus éclairées possibles. Une actualisation des informations reprises dans le tableau EXCEL joint semble essentielle.

Malgré ces réserves, la CWAPE constate sur base des données déjà récoltées qu'un nombre important des factures R.C. échues restent impayées, engendrant un impayé total de près de 5.000.000 € pour les fournisseurs, et donc une hausse du même montant de l'endettement des ménages wallons. Il apparaît également que le nombre de clients qui ont sollicité les fournisseurs afin d'obtenir un plan de paiement est très faible. Enfin, peu de clients ont sollicité les CPAS ou associations sociales pour obtenir une aide. Il semble donc nécessaire à la CWAPE, même si toutes les informations ne sont pas encore connues ou mises à jour, de prévoir rapidement des solutions justes et équitables pour permettre aux clients qui disposent de moyens suffisants de régler leurs dettes, mais surtout qui tiennent compte des clients qui ne seront financièrement pas capables de régulariser les dettes liées à leurs factures R.C. sans aide complémentaire. Ces solutions doivent en outre permettre aux fournisseurs d'être justement rémunérés pour l'énergie fournie et consommée par les clients durant cette période. À défaut de modalités pratiques mises en place rapidement, ou proposées dans un futur proche, la question de la phase du recouvrement judiciaire se posera, engendrant des frais complémentaires pour le consommateur, auxquels s'ajouteraient du stress et de l'incompréhension ainsi que le risque de basculer dans le surendettement.

La CWAPE souligne que les propositions émises ci-dessous peuvent être mises en œuvre parallèlement et complémentaires. Certaines pistes ne devant être mises en place que si les pistes précédentes n'aboutissent pas. Elle souligne également que ces propositions sont émises dans le cadre strict du recouvrement des impayés liés aux factures R.C.

Les pistes proposées ci-dessous sont présentées selon un ordre chronologique à privilégier.

5.1. Proposition proactive d'un plan de paiement

Comme indiqué précédemment, peu de clients ont sollicité les fournisseurs afin d'obtenir un plan de paiement, malgré les informations figurant dans les courriers de rappel ou de mise en demeure de la possibilité « de contacter son fournisseur en vue de conclure un plan de paiement raisonnable ».

Il semble pourtant pour la CWAPE, les acteurs sociaux et les GRD que ce soit la piste à privilégier.

Les fournisseurs ont indiqué au régulateur qu'un plan de paiement avait beaucoup plus de chances d'aboutir si le client était contacté personnellement, et idéalement oralement, et que le plan de paiement était conclu suite à une discussion entre les deux parties.

La CWaPE est donc d'avis qu'une action proactive de la part des fournisseurs visant à contacter le client qui présente des impayés afin d'étudier avec lui les possibilités de remboursement des soldes dus est la première piste à exploiter. Idéalement, il doit s'agir d'un contact téléphonique. Toutefois, au vu de la charge de travail supplémentaire que cela engendrerait pour certains fournisseurs, des contacts par sms ou courriel invitant le client à le contacter avec un numéro de téléphone mis à sa disposition pourrait également être une solution envisagée dans un premier temps. Ces contacts devraient être répétés à intervalle régulier en cas d'absence de réaction du client.

La CWaPE souligne que dans ce processus de négociations de plans de paiement, l'accessibilité du service clientèle du fournisseur, mais également les qualités et la formation des interlocuteurs sont essentielles. On parle ici d'accessibilité par téléphone (numéro communiqué au client, avec un temps d'attente raisonnable). Les interlocuteurs des clients doivent pouvoir être informés de la situation particulière de ces clients pour comprendre leurs demandes et proposer des solutions adaptées à leur situation.

5.2. Accompagnement et intervention octroyés via les CPAS

L'accompagnement des clients par les CPAS pouvant prendre la forme d'une intervention dans le paiement de ses factures R.C. ou dans la négociation d'un plan de paiement raisonnable, apparaît également comme une piste à privilégier. Dans ce cadre, la CWaPE plaide pour que le Gouvernement veille à ce que les CPAS disposent de moyens humains et financiers adéquats, non seulement pour leur permettre d'intervenir dans le paiement des factures R.C., mais également pour leur permettre, si la situation du client le nécessite, de négocier un plan de paiement avec le fournisseur, ou encore d'assurer un suivi du client sous forme de guidance sociale énergétique...

Afin d'obtenir une aide des CPAS, il est nécessaire que le client en fasse une demande préalable (l'octroi d'une aide aux usagers sans démarche de leur part sort du cadre réglementaire dans lequel œuvrent les CPAS).

Si certains clients contacteront spontanément leurs CPAS, la CWaPE craint toutefois la situation de « non-recours »⁵ pour un nombre important de clients. Celle-ci risque d'être accentuée par la crise sanitaire et les mesures liées mises en place, notamment la peur de sortir, la nécessité de prendre un rendez-vous pour se rendre dans certains CPAS...

Afin de limiter cette situation de « non-recours », la CWaPE propose les pistes suivantes.

5.2.1. Optimiser la communication sur les possibilités d'octroi d'une aide via les CPAS

La CWaPE est d'avis d'optimiser et de diversifier la communication envers les clients qui présentent des impayés en les invitant, en cas de difficultés, à solliciter une aide des CPAS. La CWaPE estime que les courriers de rappel et de mise en demeure des fournisseurs ne sont sans doute pas le médium le plus efficace pour communiquer. Ils sont en effet déjà difficilement compréhensibles pour certains consommateurs avec le nombre d'obligations que ces courriers doivent intégrer. En outre, une telle

⁵ Pour une analyse détaillée de la situation de non-recours, le lecteur est invité à consulter le dernier rapport annuel spécifique du Service régional de médiation pour l'énergie : <https://www.cwape.be/?dir=1.6.01&docid=5175>

adaptation demandera un certain temps d'implémentation pour les fournisseurs et de validation par la CWaPE. La CWaPE est d'avis que d'autres voies de communication pour cette mesure doivent être proposées pour maximiser le recours à ce droit : annonce via la presse, via les médias sociaux, envoi de sms, contact téléphonique, mise en place de pages web (entre autres sur les sites internet des différents acteurs, de la Région wallonne), information par les CPAS et associations sociales...

5.2.2. Convention CPAS – fournisseurs commerciaux - fournisseurs sociaux

A l'instar de ce qui se fait à Bruxelles entre les CPAS et deux fournisseurs commerciaux, la CWaPE est également favorable à la mise en place d'une convention transactionnelle, entre les fournisseurs commerciaux et les CPAS, concernant les dettes d'énergie des usagers des CPAS.

Cette convention prévoit que le fournisseur abandonne une partie de sa créance en contrepartie de la prise en charge par les CPAS du solde des impayés du client. Elle permet aux fournisseurs d'épargner des frais de gestion administrative, et des frais de financement résultant des retards de paiement. Elle évite également pour le fournisseur le risque de non-récupération d'une partie de ses créances. Elle permet aux clients d'éviter les frais de recouvrement via huissier et le stress que ces procédures engendrent.

Les CPAS interviennent sur base d'un listing qui leur est envoyé par les fournisseurs de clients qui présentent des impayés⁶. Les CPAS interviennent pour les usagers qu'ils accompagnent.

Les retours des CPAS bruxellois et des fournisseurs concernés sur le recours à cette convention sont majoritairement positifs.

Si de telles conventions sont mises en place, la CWaPE est d'avis que les conditions suivantes doivent être respectées :

- Ces conventions sont établies sur base volontaire. Il n'y a donc aucune obligation, ni pour le fournisseur, ni pour le CPAS de mettre en place ces conventions. Les CPAS et fournisseurs agissent sur base volontaire tant dans la mise en place de la convention que dans le suivi des dossiers des clients.
- Si le recours à cette convention est utilisé à Bruxelles depuis plusieurs années pour deux fournisseurs, sa mise en place en Wallonie, au vu du nombre de fournisseurs et de CPAS, nécessitera du temps et une analyse complémentaire de la part de ceux-ci. Il sera dès lors nécessaire que les fournisseurs acceptent d'une part de suspendre temporairement leurs procédures de recouvrement afin de laisser du temps aux CPAS d'analyser les propositions de convention. Elle nécessitera d'autre part une démarche proactive de la part des fournisseurs qui souhaitent s'inscrire dans ce projet afin de proposer aux CPAS un projet de texte de convention.
- La CWaPE estime que de tels projets de convention devraient être vivement recommandés auprès des fournisseurs ou de leur fédération afin qu'ils prennent des initiatives en ce sens.

Cas particuliers des fournisseurs sociaux

Plusieurs GRD ont émis la proposition d'organiser des CLE pour les clients protégés qu'ils alimentent afin de gérer la situation des impayés liés aux factures R.C.

⁶ La CWaPE souligne que les AGW OSP prévoient déjà que les fournisseurs envoient aux CPAS un listing des clients en défaut de paiement (sauf si le client s'y est opposé).

Il apparaît toutefois que l'organisation et le suivi des CLE sont encadrés par les décrets électricité et gaz et par l'AGW CLE⁷, lesquels prévoient des démarches opérationnelles conséquentes, entraînant une lourdeur administrative.

La CWaPE est donc d'avis que l'organisation de CLE uniquement pour aborder les impayés relatifs aux factures R.C. ne doit pas être privilégiée.

La CWaPE est cependant favorable à ce que la possibilité d'établir une convention entre les fournisseurs et les CPAS soit également ouverte aux fournisseurs sociaux pour le recouvrement de leurs créances liés aux factures R.C.

Cette convention éventuelle n'exclut pas la possibilité également, lors de l'organisation de CLE aide hivernale ou CLE fourniture minimale garantie, d'aborder les impayés éventuels liés aux factures R.C.

5.3. Récupération des impayés via le compteur à budget

La récupération des impayés via les compteurs à budget a fait l'objet de nombreuses réactions.

Les acteurs sociaux y sont opposés notamment pour les risques de privation et d'incompréhension que cette possibilité entraînerait. Ils craignent également qu'une vétusté des compteurs à budget n'entraîne des complications techniques, des décomptes à mauvais escient et des coupures. Cette possibilité ne rencontre pas non plus l'adhésion des CPAS pour les raisons évoquées ci-dessus. Les CPAS soulignent toutefois que cette solution permettrait des plans de paiement très longs pour les ménages concernés.

Les avis des GRD sont plus mitigés. D'un point de vue technique, les GRD ont indiqué que cette solution était envisageable via le prélèvement d'une « charge externe » hebdomadaire ou journalière sur le compteur à budget⁸. Certains GRD n'y sont toutefois pas favorables pour la complexité et l'importance de travail que nécessiterait sa mise en place. D'autres soulignent que cette solution permettrait de recouvrer les impayés de façon plus souple que via un plan de paiement classique. Des modalités devraient toutefois être prévues pour éviter l'implémentation « au cas par cas » et limiter la charge de travail.

La FEBEG voit cette piste comme une solution à mettre en place, mais en dernier recours, en cas d'échec des autres pistes déjà énoncées. La FEBEG souligne également que cette solution permettrait d'éviter le recouvrement judiciaire et ses conséquences déjà évoquées précédemment. Cette solution doit également être vue comme un moyen de favoriser un recouvrement plus soutenable pour le consommateur car les sommes seraient récupérées durant une période plus longue.

⁷ Arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale pour l'énergie

⁸ Une solution similaire s'applique actuellement en Flandre.

La CWaPE est d'avis que la récupération des impayés des factures R.C. via les compteurs à budget permet de trouver un équilibre pour les différentes parties, clients et fournisseurs. La CWaPE estime que cette proposition présente également des avantages tels qu'une flexibilité plus grande de paiement, des modalités de recouvrement de la dette plus longues et donc plus douces pour le client que celles qui pourraient lui être offertes par un plan de paiement classique, la suppression d'une grande anxiété pour le client qui ne se verra pas facturer de frais de recouvrement liés à une procédure judiciaire, ne recevra pas de courriers d'huissier et s'opérerait via un mécanisme de paiement qui est connu par les utilisateurs des compteurs à budget.

La CWaPE estime également qu'au vu de l'aide COVID apportée, et du fait que les clients sous compteur à budget n'ont pas dû puiser dans leur budget pour les mois de mars, avril, mai et juin pour alimenter leur compteur à budget, une partie des clients dispose de moyens suffisants pour pouvoir consacrer une partie de leur budget au remboursement de leurs dettes liées aux factures R.C, le cas échéant, moyennant un lissage du remboursement. La CWaPE est d'avis qu'il convient toutefois d'être attentif aux clients dont les moyens financiers ont été impactés par la crise du COVID-19 en leur apportant un soutien complémentaire.

Le régulateur est d'avis que la récupération de la dette R.C. via le compteur à budget est une piste qui devrait être envisagée, mais uniquement si les balises suivantes ont préalablement été mises en place.

- La dette à récupérer doit concerner uniquement la facture R.C. Aucune autre dette antérieure ou postérieure ne pourra être récupérée via le compteur à budget.
- La possibilité de récupérer les impayés via les compteurs à budget ne devrait être mise en place qu'en dernier recours et si les autres pistes préalablement exposées n'ont pas abouti. Le fournisseur devra avoir mis en œuvre tous les moyens pour contacter à plusieurs reprises le client en vue de conclure avec lui un plan de paiement raisonnable. Si le fournisseur dispose des coordonnées téléphoniques du client, un contact téléphonique doit avoir été privilégié. Le client doit également avoir été informé qu'il a toujours la possibilité de demander de l'aide auprès des CPAS ou un plan de paiement raisonnable à toute étape de la procédure.
- La CWaPE estime qu'un montant de 0,05 c€ toutes les 1h40 (soit 5€ par semaine) est le montant qui devrait être prélevé par défaut.⁹ Si le CPAS ou le médiateur du client estime que ce montant n'est pas adapté, une modification de ce montant pourra être demandée. Dès que la dette est apurée, le processus doit automatiquement s'arrêter (pas de manipulation ou d'intervention complémentaires du client).
- Cette solution ne doit être envisagée que si elle est complètement maîtrisée par les GRD. À cet égard, la CWaPE rappelle également que les décrets électricité et gaz prévoient que des indemnités sont dues si un client a été coupé suite à une erreur administrative du gestionnaire de réseau ou du fournisseur. Dans le contexte très particulier de la récupération de cette créance liée au facture R.C. via les compteurs à budget, la CWaPE estime que le GRD devrait faciliter les procédures liées aux demandes d'indemnisation si un client devait être coupé suite à une erreur avérée dans son chef.
- Les modalités de mise en œuvre doivent éviter une charge de travail trop conséquente pour les GRD. L'encodage devra donc se faire par lot et il sera nécessaire de fixer une durée de récupération.

⁹ Le 4 mars 2015, la Fédération des CPAS a remis au Ministre de l'Énergie, Paul Furlan, un avis sur la proposition de plan de paiement raisonnable. Dans cet avis, la Fédération des CPAS estime que pour les ménages disposant de revenus strictement inférieurs au revenu d'intégration au taux « chef de famille », [...], le plan de paiement ne pourra être supérieur à 20 euros par mois.

- Le client doit être correctement informé des modalités mises en œuvre. Une communication proactive et didactique doit être mise en place. Idéalement, un contact téléphonique préalable pour lui expliquer les démarches doit être prévu.
- Pour les clients sous fourniture minimale garantie ou bénéficiant de l'aide hivernale, des modalités spécifiques devront être prévues (à décider en CLE).

6. AIDES COMPLÉMENTAIRES INDIRECTES (PRC + CHOIX D'UN TARIF)

Outre les propositions émises afin de recouvrer les impayés, la CWaPE est d'avis que l'octroi de la protection régionale conjoncturelle (PRC) et l'analyse de la facture des clients non protégés afin d'obtenir un tarif plus avantageux sont également des pistes pour aider le client à gérer son budget énergétique. Un tarif plus avantageux permettra aux clients de dépenser moins pour leurs consommations énergétiques futures et permettra donc, à budget constant, de disposer de ressources financières complémentaires pour pouvoir apurer les éventuels impayés liés à ses factures R.C.

* *
*

ANNEXE

Questionnaire relatif aux mesures exceptionnelles Covid : Evaluation des impayés

ELEC		
Nom du fournisseur	TOTAUX	%
Personne de contact		
Date à laquelle le fournisseur social a tiré les informations de sa base de données		
Nombre de clients devant recevoir leur facture de régularisation Covid:	46354	
(= nombre de clients ayant bénéficié au moins un jour de la mise à 0€/kWh de leur compteur à budget durant la période du 18 mars au 30 juin 2020)		
Nombre de clients ayant déjà reçu leur facture RC:	37.964	81,9%
% de clients qui ont reçu leur facture RC		
Nombre de clients ayant déjà reçu leur facture RC, laquelle intègre l'aide COVID:	1.596	4,2%
% de factures parmi celles émises qui intègrent l'aide COVID		
Nombre de clients ayant déjà reçu leur facture RC, laquelle n'intègre pas l'aide COVID:	36.368	95,8%
% de factures parmi celles émises qui n'intègrent pas l'aide COVID		
Nombre de factures RC présentant un solde en faveur du client:	5.545	14,6%
% de factures présentant un solde en faveur du client		
Montant moyen du solde en faveur de l'utilisateur (EUR):	-217	
POUR LES CLIENTS AYANT DÉJÀ REÇU LEUR FACTURE RC LAQUELLE INTEGRE L'AIDE COVID		
Nombre de factures RC avec un montant à payer par l'utilisateur :	1.403	87,9%
% de facture qui intègrent aide COVID avec un montant à payer par l'utilisateur		
Montant moyen à payer par l'utilisateur (EUR) :	164	
Nombre de factures RC déjà totalement apurées	795	56,66%
% de factures RC qui intègrent aide COVID déjà totalement apurées		
Nombre de factures RC échues et non entièrement payées :	608	43,3%
Montant moyen des impayés (EUR) :	156	
Nombre de factures dont le montant des impayés est <100 €	290	
Nombre de factures dont le montant des impayés est > 100 € et <=200€	153	
Nombre de factures dont le montant des impayés est > 200 € et <=300€	85	
Nombre de factures dont le montant des impayés est >300 € et <=400€	35	
Nombre de factures dont le montant des impayés est > 400€	45	
POUR LES CLIENTS AYANT DÉJÀ REÇU LEUR FACTURE RC LAQUELLE N'INTEGRE PAS L'AIDE COVID		
Nombre de factures RC avec un montant à payer par l'utilisateur :	31.445	86,5%
% de factures RC sans aide COVID avec un montant à payer par l'utilisateur		
Montant moyen à payer par l'utilisateur (EUR) :	182	182,4 €
Nombre de factures RC déjà totalement apurées	8.182	26,0%
% de facture RC sans aide COVID avec un montant à payer déjà apurées		
Nombre de factures RC échues et non entièrement payées et pas ou plus de plan de paiement en	22.781	72,4%
% de facture RC échues sans aide COVID non entièrement payées		
Montant moyen des impayés (EUR) :	191	190,7 €
Nombre de factures dont le montant des impayés est <100 €	8.279	
Nombre de factures dont le montant des impayés est > 100 € et <=200€	6.937	
Nombre de factures dont le montant des impayés est > 200 € et <=300€	3.783	
Nombre de factures dont le montant des impayés est >300 € et <=400€	1.789	
Nombre de factures dont le montant des impayés est > 400€	2.054	
Nombre de clients ayant demandé un plan de paiement pour régler leur facture RC	2141	
Durée moyenne (en mois) des plans de paiement octroyés	6,10	
Montant moyen des plans de paiement octroyés (Montant du plan de paiement et non la mensuali	342,88	
Nombre total de factures émises	38.393	
% de factures émises présentant un solde en faveur du client	14,4%	
% de factures RC avec un montant à payer par l'utilisateur	85,6%	
% de factures RC échues avec montant à payer et non entièrement payées (avec ou sans aide COV	71,2%	
% de factures RC avec un montant à payer déjà totalement apurées (avec ou sans aide COVID)	27,3%	
% de clients avec plan de paiement en cours pour payer leur facture RC	5,6%	
Parmi le total des factures émises, % de factures soit avec un solde positif, soit déjà payées	37,8%	

situation au 15/09/2020 sur base des dernières données communiquées par les fournisseurs

Questionnaire relatif aux mesures exceptionnelles Covid : Evaluation des impayés

GAZ		
Nom du fournisseur	TOTAUX	%
Personne de contact		
Date à laquelle le fournisseur social a tiré les informations de sa base de données		
Nombre de clients devant recevoir leur facture de régularisation Covid: (= nombre de clients ayant bénéficié au moins un jour de la mise à 0€/kWh de leur compteur à budget durant la période du 18 mars au 30 juin 2020)	17708	
Nombre de clients ayant déjà reçu leur facture RC:	14548	82,2%
Nombre de clients ayant déjà reçu leur facture RC, laquelle intègre l'aide COVID:	503	3,5%
Nombre de clients ayant déjà reçu leur facture RC, laquelle n'intègre pas l'aide COVID:	14045	96,5%
Nombre de factures RC présentant un solde en faveur du client:	4633	
Montant moyen du solde en faveur de l'utilisateur (EUR):	-176,34	
POUR LES CLIENTS AYANT DÉJÀ RECU LEUR FACTURE RC LAQUELLE INTEGRE L'AIDE COVID		
Nombre de factures RC avec un montant à payer par l'utilisateur :	394	78,3%
Montant moyen à payer par l'utilisateur (EUR) :	53,98	54,0 €
Nombre de factures RC déjà totalement apurées	340	86,29%
Nombre de factures RC échues et non entièrement payées :	54	13,7%
Montant moyen des impayés (EUR) :	88,78	
Nombre de factures dont le montant des impayés est <100 €	35	
Nombre de factures dont le montant des impayés est > 100 € et <=200€	14	
Nombre de factures dont le montant des impayés est > 200 € et <=300€	4	
Nombre de factures dont le montant des impayés est >300 € et <=400€	1	
Nombre de factures dont le montant des impayés est > 400€	0	
POUR LES CLIENTS AYANT DÉJÀ RECU LEUR FACTURE RC LAQUELLE N'INTEGRE PAS L'AIDE COVID		
Nombre de factures RC avec un montant à payer par l'utilisateur :	9685	69,0%
Montant moyen à payer par l'utilisateur (EUR) :	111,01	111,0 €
Nombre de factures RC déjà totalement apurées	2691	
Nombre de factures RC échues et non entièrement payées et pas ou plus de plan de paiement en cours:	6285	64,9%
Montant moyen des impayés (EUR) :	130,20	
Nombre de factures dont le montant des impayés est <100 €	3677	
Nombre de factures dont le montant des impayés est > 100 € et <=200€	1559	
Nombre de factures dont le montant des impayés est > 200 € et <=300€	532	
Nombre de factures dont le montant des impayés est >300 € et <=400€	221	
Nombre de factures dont le montant des impayés est > 400€	329	
Nombre de clients ayant demandé un plan de paiement pour régler leur facture RC	694	
Durée moyenne (en mois) des plans de paiement octroyés	6,4	
Montant moyen des plans de paiement octroyés (Montant du plan de paiement et non la mensualité)	394,8 €	
Nombre total de factures émises	14712	
% de factures émises présentant un solde en faveur du client	31,5%	
% de factures RC avec un montant à payer par l'utilisateur	68,5%	
% de factures RC échues avec montant à payer et non entièrement payées (avec ou sans aide COVID)	62,9%	
% de factures RC avec un montant à payer déjà totalement apurées (avec ou sans aide COVID)	30,1%	
% de clients avec plan de paiement en cours pour payer leur facture RC	4,8%	
Parmi le total des factures émises, % de factures soit avec un solde positif, soit déjà payées	52,1%	

situation au 15/09/2020 sur base des dernières données communiquées par les fournisseurs