



COMMISSION WALLONNE POUR L'ENERGIE

RAPPORT DE SITUATION

CD-8f24-CWaPE-193

concernant

'une première évaluation des problèmes rencontrés à la suite de l'entrée en vigueur de l'arrêté du Gouvernement wallon du 28 février 2008 modifiant les arrêtés du 30 mars 2006 relatifs aux obligations de service public'

rendu en application de l'article 43, § 2 du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité

Le 30 juin 2008

Rapport de situation concernant une première évaluation des problèmes rencontrés à la suite de l'entrée en vigueur de l'arrêté du Gouvernement wallon du 28 février 2008 modifiant les arrêtés du 30 mars 2006 relatifs aux obligations de service public

I. OBJET

En date du 6 mai 2008, et en complément de sa demande du 21 avril 2008 relative à l'évaluation des mesures transitoires gaz (mise en œuvre par les acteurs, demande de statistiques quant aux placements des compteurs à budget gaz, ...), le Ministre ayant l'énergie dans ses attributions (ci-après « le Ministre ») a sollicité de la CWaPE une étude, à effectuer pour le 15 juin 2008, et analysant les besoins ci-dessous :

- *Les problèmes susceptibles de se poser à l'aube de la prochaine période hivernale (clients disposant ou non d'un compteur à budget, problématique de l'octroi des cartes d'alimentation pour les clients protégés, clients non protégés ne parvenant pas à recharger leur compteur à budget,...);*
- *Les pistes de solutions proposées par la CWaPE, notamment en terme de proposition de modification de la législation afin d'anticiper et de résoudre ces problématiques.*

L'objectif de cette demande est d'anticiper suffisamment en amont les problèmes pouvant se poser, notamment, sur base de l'analyse des premiers plans de placement des compteurs à budget gaz et de l'expérience du terrain, en vue, le cas échéant, de pouvoir adapter/préciser la législation avant la prochaine période hivernale.

II. PRELIMINAIRE

Par courrier du 9 mai 2008, la CWaPE a accusé réception de la demande du Ministre tout en ne s'engageant pas à terminer une étude d'évaluation complète pour le 15 juin 2008 au motif que la législation est encore trop récente pour cela.

Les mesures transitoires gaz ont en effet été promulguées par l'arrête du Gouvernement wallon du 28 février 2008 - ci après dénommé AGW MODIF OSP - modifiant les arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatifs aux obligations de service public dans le marché de l'électricité et dans le marché du gaz et du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale d'avis de coupure - dénommés ci après respectivement AGW OSP ELEC, AGW OSP GAZ, et AGW CLAC.

La CWaPE s'est toutefois engagée à analyser la problématique, dresser un inventaire des problèmes éventuels ainsi que des pistes de solutions et à remettre un rapport de situation.

L'inventaire des problèmes ne se limite cependant pas aux mesures transitoires gaz, mais englobe également ceux pouvant se poser en regard des autres mesures intégrées dans l'AGW MODIF OSP, telles que celles mises en œuvre par les trois arrêtés ministériels du 3 mars 2008 relatifs aux procédures de placement de compteur à budget électricité et gaz - ci après dénommés AM CàB -, et à la procédure de régularisation prévue dans le cadre d'un déménagement ci après dénommé AM DEM.

Certaines difficultés de mise en œuvre de ces arrêtés ministériels sont apparues qui, si des corrections ne sont pas apportées, sont susceptibles d'occasionner des interruptions de fourniture non justifiées, en ce y compris pendant la période hivernale.

Les problèmes inventoriés ci-après ont été révélés par des contacts et interpellations en provenance des acteurs du marché (les fournisseurs et les GRD) ainsi que des CPAS.

Ces problèmes concernent pour la plupart des difficultés de mise en œuvre de la législation.

III. INVENTAIRE DES PROBLEMES RENCONTRES

1. Eclaircissement à apporter à l'article 44 de l'AGW OSP GAZ
2. Priorités données par certains GRD gaz au placement des compteurs à budget gaz chez les clients déclarés en défaut de paiement après la fin de la période transitoire
3. Interdiction de coupure hivernale : éclaircissements à donner sur la portée générale des interdictions
4. Procédure de placement d'un compteur à budget : précisions à apporter à la procédure de manière à éviter une augmentation du nombre de coupures pour raison de refus de placement, y compris en période hivernale
5. Déménagements problématiques: la procédure de régularisation définie aux articles 14 et 37 de l' AGW MODIF OSP, contient des éléments qui peuvent diminuer l'efficacité de cette procédure voire la faire échouer et aboutir à des coupures qui auraient pu être évitées, en ce y compris en période hivernale
6. Problématique de l'octroi des cartes d'alimentation aux clients protégés gaz qui ne sont plus en mesure d'alimenter leur compteur à budget gaz en période hivernale
7. Problématique des auto-coupures des clients non protégés tant en électricité qu'en gaz y compris en période hivernale

IV. ANALYSE ET PISTES DE SOLUTIONS

1. Eclaircissement à apporter à l'article 44 de l'AGW OSP GAZ

1.1. Objet

L'ALG a attiré l'attention de la CWaPE sur l'obligation de placer un compteur à budget gaz chez les clients déclarés en défaut de paiement pendant la période transitoire soit avant le 1^{er} août 2008 : cette obligation est clairement exprimée au § 4 de l'article 45 de l'AGW OSP GAZ pour les clients non protégés, tandis qu'elle ne figure pas, du moins explicitement, au § 3 du même article pour ce qui concerne les clients protégés.

Le § 2 de l'article 44 de l'AGW OSP GAZ précise que « le placement des compteurs à budget pour tous les clients résidentiels fournis temporairement par le gestionnaire de réseau en application de l'article 45, §§ 3 et 4, doit être effectué, au plus tard pour le 31 octobre 2009. A cette fin le GRD établit et transmet mensuellement à la CWaPE...un rapport détaillant, notamment : le nombre de demandes de placement de compteur à budget... ».

L'obligation de placer un compteur à budget gaz chez les clients protégés en défaut de paiement paraît ainsi soumise à la condition de l'existence préalable d'une « demande » de placement de compteur à budget, demande qui devrait être émise par le GRD vers lui-même, puisqu'elle n'est en pratique jamais émise par le client.

1.2. Avis de la CWaPE

Pour éviter toute confusion, la CWaPE est d'avis d'explicitier cette obligation en modifiant le § 3 de l'article 45 en confiant au GRD la mission de fournir le client protégé « *et de lui placer un compteur à budget* ».

2. Priorités données par certains GRD gaz au placement des compteurs à budget gaz chez les clients déclarés en défaut de paiement après la fin de la période transitoire

2.1. Objet

Les GRD gaz sont confrontés à la mise en place d'un grand nombre de compteurs à budget à partir de l'été 2008, à la fois pour les clients déclarés en défaut de paiement pendant la période transitoire (avant le 1^{er} août 2008) et à la fois pour les clients déclarés en défaut de paiement après la période transitoire. Dans ce dernier cas les GRD sont tenus de respecter le délai fixé par l'article 34, § 6 de l'AGW OSP GAZ, c'est à dire 40 jours. Dans le premier cas tous les compteurs à budget doivent être placés avant le 31 octobre 2009.

L'ALG a fait part à la CWaPE de son intention de donner la priorité au respect du délai des 40 jours pour les demandes de placement émises après la période transitoire avec pour effet potentiel de retarder le placement du compteur à budget gaz pour les clients déclarés en défaut de paiement pendant la période transitoire, jusqu'au plus tard le 31 octobre 2009.

Cette décision se base sur le fait que si le délai de 40 jours (délai imposé après la période transitoire) est dépassé par le GRD, celui-ci sera dans l'obligation, conformément à l'article 3 de l'AM CàB du 3 mars 2008, d'alimenter lui-même le client à dater du 41^{ème} jour jusqu'au jour du placement effectif du compteur. Comme les difficultés organisationnelles de la gestion d'un certain nombre de courtes, voire très courtes, périodes d'alimentation d'un client par suite d'un retard de placement ne sont pas négligeables, et comme les GRD devront pouvoir faire face à un nombre de demandes difficilement prévisible et vraisemblablement très variable au cours d'une année, ces GRD privilégient la mise en place d'une organisation efficace pour un travail « en régime » par rapport à la résorption d'un passif de demandes pour lequel le délai final a été fixé au 31 octobre 2009.

La question se pose de savoir si cette manière de procéder est, ou non, de nature à générer une discrimination entre les deux catégories de clients déclarés en défaut de paiement (ceux déclarés pendant et après la période transitoire), et s'il y a lieu, ou non, de légiférer à ce sujet et d'imposer un traitement « First in, first out » des demandes de placement d'un compteur à budget.

L'éventualité d'une discrimination doit être appréciée en regard des différences dans les deux régimes distincts de protection auxquels ces deux catégories de client sont soumis en vertu de l'application de l'AGW MODIF OSP du 28 février 2008.

La seule discrimination qui pourrait être invoquée est celle qui se baserait sur la situation d'un client (protégé ou non protégé) déclaré en défaut de paiement pendant la période transitoire, et pour lequel le GRD aurait tardé à effectuer le placement et où, de ce fait, la CLAC aurait été saisie (à la suite d'une nouvelle situation de défaut de paiement auprès du GRD) et aurait décidé d'une coupure, tandis que le placement dans un délai plus rapproché du compteur à budget eut permis d'éviter la saisine (et donc la décision de coupure) de la CLAC.

Dans son avis CD-8b25-CWaPE-179' du 22 février 2008, la CWaPE a déjà répondu à une question du Ministre (voir le point 9 de l'avis) portant sur les différences entre ces deux régimes. Malgré les différences objectives entre les deux régimes, la CWaPE concluait que, dans les faits, le client est aussi bien protégé (protégé devant être compris dans son sens commun et non pas au sens des catégories de clients « protégés ») dans les deux cas.

2.2. Avis de la CWaPE

La CWaPE est d'avis que cette organisation donnant une priorité au respect du délai de 40 jours pour le placement de compteurs à budget des clients déclarés en défaut de paiement après la période transitoire par rapport aux délais qui seront mis en œuvre pour les clients déclarés en défaut de paiement pendant la période transitoire, n'est pas de nature à créer une discrimination entre les deux catégories de clients concernés, et qu'il n'y a pas lieu de légiférer à ce sujet.

La CWaPE rappelle toutefois que tout dépassement du délai ultime du 31 octobre 2009 pour l'achèvement du programme de placement des compteurs relatifs aux clients déclarés en défaut de paiement pendant la période transitoire, sera constitutif d'une infraction passible de l'application d'amendes administratives par la CWaPE.

3. Interdiction de coupure hivernale : éclaircissements à donner sur la portée générale des interdictions

La demande du Ministre porte principalement sur *les problèmes susceptibles de se poser à l'aube de la prochaine période hivernale*.

Il y a lieu de tout d'abord clarifier la portée¹ générale de cette interdiction, en remarquant que cette portée est différente en électricité et en gaz.

Cette clarification étant apportée, nous pourrions ensuite aborder la problématique particulière des coupures hivernales en cas de refus de placement de compteur à budget (point 4 ci-dessous), en cas de déménagement problématique (point 5 ci-dessous), en cas de client protégé qui n'est plus en mesure d'alimenter son compteur à budget (point 6 ci-dessous), ainsi que la problématique plus générale des « auto-coupures » (point 7 ci-dessous).

Electricité : l'interdiction de coupure hivernale est inscrite, pour ce qui concerne l'électricité, à l'article 46 du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz.

Cet article stipule que « aucune coupure de la fourniture minimale d'électricité à l'encontre d'un client protégé ne peut intervenir entre le 15 novembre et le 15 mars dans tout logement occupé au titre de résidence principale ».

Il s'agit donc d'une interdiction de coupure de la fourniture minimale garantie : il n'est donc pas permis de retirer la fonction 1.300 W dans les compteurs à budget placés chez un client protégé.

¹ Ces éclaircissements ont été intégrés dans le rapport annuel 2007 sur l'exécution des obligations de service public à caractère social imposées aux fournisseurs et gestionnaires de réseaux.

La période hivernale d'interdiction de coupure concerne uniquement l'interdiction de retirer la fourniture minimale garantie pendant cette période, la décision de retirer la fourniture minimale garantie relevant par ailleurs de la CLAC.

Cette période - du 15 novembre au 15 mars -, définie à l'article 46 du décret gaz, est également citée à l'article 37bis de l'AGW OSP ELEC comme étant la période de référence au cours de laquelle le GRD doit assurer la fourniture d'électricité d'un client résidentiel non protégé dont le contrat a été résilié ou est arrivé à échéance durant cette même période et qui, au terme du contrat ou du délai de résiliation, n'a pas signé de contrat avec un nouveau fournisseur.

Le législateur a donc prévu des dispositions particulières visant à ne pas créer de situations qui obligerait les GRD à suspendre les fournitures des clients non protégés au motif qu'ils ne disposeraient pas d'un contrat de fourniture pendant cette période, mais uniquement par suite de fin de contrat ou de contrat non renouvelé par le fournisseur. Les autres situations d'absence de contrat constatées pendant la période hivernale ne permettent pas au GRD, dans l'état actuel de la législation, d'alimenter le client concerné.

Il en va ainsi pour les situations résultant d'un déménagement problématique à la suite duquel le client n'a pas choisi une des deux solutions présentées dans le formulaire de régularisation lui permettant d'avoir la garantie de ne pas être coupé.

In fine, les situations où une coupure par le GRD est autorisée, été comme hiver, sont les suivantes :

- refus de placement de compteur à budget ;
- déménagement problématique qui n'a pas abouti à une régularisation ;
- fraude prouvée ;
- autres situations de consommation en l'absence de contrat de fourniture, comme une maison vide : dans ce cas c'est en principe à la suite d'une procédure MOZA (procédure mise en œuvre en cas de déménagement problématique) n'ayant pas abouti à une régularisation que la coupure pourra être réalisée.

Les clients disposant d'un compteur à budget sans limiteur à 1.300 W, soit les clients non protégés en défaut de paiement, voient également leur alimentation suspendue au cas où ils ne chargent plus leur carte, et ce indépendamment de la période hivernale. On parle alors « d'auto-coupure ».

Gaz : l'interdiction de coupure hivernale est inscrite, pour ce qui concerne le gaz, à l'article 45 de l'AGW OSP GAZ du 30 mars 2006, (modifié par l'AGW MODIF OSP du 28 février 2008).

Cet article stipule en son § 7 que « *Aucune coupure de fourniture de gaz ne peut intervenir entre le 1^{er} novembre² et le 15 mars. Si des conditions climatiques particulières le justifient, le Ministre peut étendre cette période* ».

Le § 1^{er} énonce que cet article est applicable « *tant que les dispositions de la section III du chapitre IV ne sont pas entrées en vigueur* ». En outre « *à dater du 1^{er} août 2008, la présente disposition continue de produire ses effets pour les clients déclarés en défaut de paiement avant le 1^{er} août 2008 jusqu'au placement effectif du compteur à budget* ».

Ceci signifie que l'interdiction de coupure en période hivernale porte sur les clients déclarés en défaut de paiement pendant l'application des mesures transitoires. Les §§ 3 et 4 de cet article détaillent la procédure applicable respectivement aux clients protégés et non protégés en défaut de paiement. En tout état de cause c'est la CLAC qui pourra décider s'il y a ou non coupure de l'alimentation. C'est dans ce contexte qu'une décision de coupure prise par la CLAC tant pour un client non protégé que protégé ne peut avoir lieu pendant la période hivernale.

En ce qui concerne l'obligation des GRD d'alimenter les clients qui ont fait l'objet d'une demande de placement d'un compteur à budget lorsque le délai de placement de 40 jours est dépassé, soit après la période transitoire, l'interdiction de coupure est valable en permanence été comme hiver puisque aucune procédure de qualification de défaut de paiement du client par le GRD n'a été prévue par le législateur dans ce cas.

La période d'interdiction de coupure hivernale est également citée au § 6 de ce même article 45 comme étant la période de référence au cours de laquelle, le GRD doit assurer la fourniture de gaz d'un client résidentiel non protégé dont le contrat a été résilié ou est arrivé à échéance durant cette même période et qui, au terme du contrat ou du délai de résiliation, n'a pas signé de contrat avec un nouveau fournisseur.

Le législateur a donc prévu des dispositions particulières visant à ne pas créer de situations qui obligerait les GRD à suspendre les fournitures des clients non protégés au motif qu'ils ne disposeraient pas d'un contrat de fourniture pendant cette période, mais uniquement par suite de fin de contrat ou de contrat non renouvelé par le fournisseur. Les autres situations d'absence de contrat constatées pendant la période hivernale, à l'exception des situations relevant de la période transitoire susmentionnée, ne permettent pas au GRD, dans l'état actuel de la législation, d'alimenter le client concerné.

² Il faut ici noter que le début de la période de non coupure diffère actuellement en gaz (1^{er} novembre) et en électricité (15 novembre). Les projets de modification des décrets électricité et gaz prévoient cependant un ajustement des deux périodes.

Il en va ainsi pour les situations résultant d'un déménagement problématique à la suite duquel le client n'a pas choisi une des deux solutions présentées dans le formulaire de régularisation lui permettant d'avoir la garantie de ne pas être coupé.

In fine, les situations où une coupure par le GRD est autorisée, été comme hiver, sont les suivantes :

- refus de placement de compteur à budget ;
- déménagement problématique qui n'a pas abouti à une régularisation ;
- fraude prouvée ;
- autres situations de consommation en l'absence de contrat de fourniture, comme une maison vide : dans ce cas c'est en principe à la suite d'une procédure MOZA n'ayant pas abouti à une régularisation que la coupure pourra être réalisée.

Les clients non protégés disposant d'un compteur à budget gaz, voient également leur alimentation suspendue au cas où ils ne rechargent plus leur carte, et ce indépendamment de la période hivernale. On parle alors « d'auto-coupure ».

Les clients protégés disposant d'un compteur à budget gaz subissent également ces « auto-coupures », mais peuvent introduire une demande écrite auprès de leur GRD pour que ceux-ci puissent « rencontrer leurs besoins » dans l'attente d'une décision de la CLAC sur la poursuite de la fourniture (article 40 de l'AGW OSP gaz) - voir à ce sujet le point 6 ci-dessous.

4. **Procédure de placement d'un compteur à budget** : précisions à apporter à la procédure de manière à éviter une augmentation du nombre de coupures pour raison de refus de placement, y compris en période hivernale

Cette procédure, décrite aux articles 2 et 4 des AM CàB ELEC et GAZ du 3 mars 2008, prévoit que, lorsque le GRD constate que le placement ne peut avoir lieu (absence du client ou refus d'accès), le GRD laisse un avis de passage, adresse un courrier (ordinaire) au client constatant l'impossibilité de placer le compteur, avec copie du courrier au fournisseur. Si le fournisseur demande la suspension de la fourniture (voir le point 4.2 quant au caractère explicite ou tacite de cette demande), le GRD adresse au client un courrier (recommandé) qui atteste du refus explicite du client, précise la date et la plage horaire de la suspension de la fourniture, et l'informe de la (dernière) possibilité du client d'éviter cette suspension en apurant ses dettes et en apportant la preuve dans un délai de 5 jours ouvrables. La suspension ne peut alors intervenir avant un délai de 15 jours ouvrables à dater de l'envoi du recommandé.

Quatre problèmes distincts sont relevés dans l'application de cette procédure:

4.1. Possibilité offerte au client d'accepter le placement du compteur jusque et y compris au jour de la coupure programmée à la suite d'un refus de placement dûment qualifié

4.1.1. Objet

Cette procédure est appliquée pour l'électricité depuis le 13 janvier 2005 (publication de l'AGW OSP ELEC du 9 décembre 2004). La méthode utilisée (avis de passage, lettre ordinaire, courrier recommandé) a été mise en place afin de pouvoir qualifier la situation de refus de placement de manière incontestable. En tout état de cause, et même après qualification d'un refus, le client gardait la possibilité d'accepter le placement du compteur à budget jusqu'y compris au jour prévu pour la coupure. Cette possibilité, non explicite, pouvait se déduire du texte de l'AGW : « *...son alimentation sera suspendue jusqu'au placement du compteur à budget...* » et « *Le gestionnaire de réseau place le compteur à budget dans un délai de 15 jours maximum à compter de l'accord du client* ».

Cette possibilité d'acceptation du placement « en dernière minute » a toujours été appliquée par les GRD électricité, même si l'AGW OSP du 30 mars 2006 et l'AM du 23 juin 2006 déterminant les procédures de placement ne la mentionnent pas ni explicitement, ni implicitement.

L'ALG considère que cette procédure doit, en conformité avec le texte des arrêtés, être comprise comme étant divisée en deux procédures distinctes et successives, une première séquence aboutissant à une acceptation ou à un refus de placement, la seconde séquence aboutissant dès lors à un placement s'il y a eu acceptation, ou à une coupure s'il y a eu refus.

4.1.2. Avis de la CWaPE

La CWaPE est d'avis que la conservation de la possibilité d'une acceptation du placement du compteur à budget jusque et y compris au jour prévu pour la coupure est importante. Une scission de la procédure en deux procédures distinctes et successives aboutira inévitablement à une augmentation du nombre de coupures pour raison de refus de placement.

Cette pratique a en outre été constatée pendant plus de 3 ans sans susciter de réaction particulière.

La CWaPE est dès lors d'avis de préciser explicitement cette possibilité en ajoutant un § 5 à l'article 3 des deux AM CàB du 3 mars 2008, stipulant que « *le client dont le refus de placement a été attesté par le courrier recommandé dont question au § 2, peut annuler son refus et accepter le placement du compteur jusque et y compris au jour prévu par le GRD pour procéder à la coupure* ».

4.2. Demande explicite et/ou tacite du fournisseur de procéder à la coupure en cas de refus de placement

4.2.1. Objet

En septembre 2006, lors de la concertation entre les GRD, fournisseurs et la CWaPE au sujet de la mise en œuvre du système « multi-vendeurs » de rechargement des compteurs à budget, les GRD ont fait part de leur souhait de ce que la demande de suspension faite par le fournisseur au GRD dans le cadre d'un refus de placement de compteur à budget - cfr. Articles 2, § 2 et article 4, § 2 des AM CàB du 3 mars 2008 - puisse être une demande tacite du fournisseur : le fournisseur qui ne réagirait pas à temps pour annuler la demande serait présumé avoir demandé la coupure.

Les fournisseurs ayant, en concertation avec les GRD et la CWaPE, marqué leur accord sur cette manière de faire, la CWaPE n'a pas émis d'objection.

4.2.2. Avis de la CWaPE

Cette méthode ayant été remise en question par certains GRD lors de la réunion OTM du 16 mai 2008, la CWaPE est d'avis que la méthode appliquée peut être poursuivie, mais qu'en tout état de cause, la demande de suspension demeure de la responsabilité du fournisseur, de sorte que la CWaPE estime que les GRD devraient exiger une procuration officielle de chaque fournisseur en ce sens.

La CWaPE est d'avis qu'il n'y a pas lieu de légiférer à ce sujet.

4.3. Interdiction de changement de fournisseur pour un client ayant fait l'objet d'une demande de placement d'un compteur à budget

4.3.1. Objet

Au point 12 de son avis CD-8b25-CWaPE-179' du 22 février 2008, la CWaPE attirait l'attention sur les différentes raisons susceptibles de conduire à un refus de placement de compteur à budget par un client en défaut de paiement.

Parmi les 5 situations-type énoncées, la 4^{ème} situation soit « *le cas du client qui a bien reçu les rappels, mises en demeure, et qualification de situation de défaut de paiement de la part de leur fournisseur, qui a également été invité par son GRD à convenir d'un rendez-vous pour placement du compteur à budget, mais qui a conclu un contrat auprès d'un nouveau fournisseur et qui, pour cette raison refuse explicitement ou tacitement (absence) le placement du compteur à budget* », devrait pouvoir être régie par le futur protocole MIG en cours d'élaboration.

4.3.2. Avis de la CWaPE

La CWaPE est d'avis de légiférer à ce sujet et de prévoir que toute demande de changement de fournisseur introduite par un client déclaré en défaut de paiement qui a fait l'objet d'une demande de placement d'un compteur à budget, doit être refusée par le GRD qui reçoit la demande du nouveau fournisseur. Préalablement à cette nouvelle modalité, il y aura lieu de s'assurer que les aspects de confidentialité relatifs à la situation du client soient respectés dans les procédures à mettre en œuvre dans les échanges informatiques de données entre les fournisseurs et les GRD.

Si cette dernière condition est respectée, la CWaPE est d'avis que l'interdiction d'un changement de fournisseur demandé par un client dans l'attente du placement d'un compteur à budget, est de nature à améliorer le fonctionnement du marché et que la réflexion sur la mise en œuvre d'une telle modalité doit être poursuivie.

4.4. Autre modification de la procédure

La CWaPE attire l'attention sur une modification à apporter au 4^o des articles 2 et 4 des AM CàB ELEC et GAZ en supprimant les termes « jusqu'au placement du compteur à budget et à l'alimentation du système de rechargement » en fin de cet alinéa.

Ces termes sont en effet un « héritage » de la législation applicable avant la libéralisation quand la clientèle, captive, qui avait fait l'objet d'une suspension d'électricité pour raison de refus de placement, devait pouvoir être réalimentée par le GRD au cas où elle accepterait, par la suite, le placement du compteur à budget.

Un client non protégé qui fait l'objet d'une suspension de la fourniture d'électricité et/ou de gaz pour raison de refus de placement du compteur à budget, voit son contrat de fourniture automatiquement résilié, et se trouve dans l'obligation de conclure un nouveau contrat de fourniture sans pouvoir être d'office réalimenté dès lors qu'il accepterait par la suite le placement d'un compteur à budget.

Un client protégé qui verrait sa fourniture suspendue pour raison de refus de placement, est quant à lui bien concerné par les termes inscrits dans le 4° des articles 2 et 4 des AM CàB ELECTRICITE et GAZ, mais il n'apparaît pas nécessaire de préciser ici que la suspension de fourniture s'achève au moment de l'acceptation du compteur à budget. Cette disposition est en effet bien incluse dans la mission générale des GRD d'alimenter les clients protégés qui le demandent.

5. **Déménagements problématiques**: la procédure de régularisation définie aux articles 14 et 37 de l' AGW MODIF OSP, contient des éléments qui peuvent diminuer l'efficacité de cette procédure voire la faire échouer et aboutir à des coupures qui auraient pu être évitées, en ce y compris en période hivernale

5.1. Objet

La procédure de régularisation a été mise au point en région flamande en courant 2006 de manière à mettre en place une méthode réaliste de régularisation des déménagements problématiques.

Cette méthode - voir le point 4.1.1 de l'avis CD-7k27-CWaPE-179 du 3 décembre 2007 - offre 2 possibilités au nouvel occupant de l'immeuble concerné par la demande de régularisation :

- 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 encore d'un contrat de fourniture, il peut, en signant le formulaire de régularisation, être fourni par le dernier fournisseur connu de l'ancien occupant. Ce fournisseur approvisionne alors le client. Moyennant un délai de préavis d'un mois, le client résidentiel peut passer chez un autre fournisseur sans être redevable d'une indemnité de rupture.

Outre ces 2 possibilités, le client a également la possibilité de faire sceller son compteur (cfr point 6 de l'avis CD-8b25-CWaPE-179' du 22 février 2008).

L'AGW MODIF OSP du 28 février 2008 a toutefois prévu une possibilité supplémentaire : les articles 14 (électricité) et 37 (gaz) prévoient que *« si le nouvel utilisateur du point d'accès ou le propriétaire de l'immeuble ne dispose d'aucun contrat de fourniture, il est invité par le gestionnaire de réseau de distribution à conclure un contrat de fourniture avec un fournisseur dans les dix jours calendrier »*, et l'AM DEM du 3 mars 2008 précise également que *« Si le nouvel utilisateur du réseau de distribution ne donne aucune suite à la demande du GRD...(celui-ci) se rend, dans les 15 jours ouvrables, au domicile du client concerné afin de régulariser sa situation »*.

Cette disposition supplémentaire permet donc, en principe, à tout client, nouvel utilisateur (non encore régularisé) d'un point d'accès, de ne pas accepter une des deux possibilités mentionnées ci-dessus (soit le client dispose d'un contrat à son ancienne adresse et ce contrat est activé au nouveau point de raccordement, soit le client choisit d'être alimenté par le fournisseur actuel du point d'accès).

En réalité, et comme la mise en œuvre d'un nouveau contrat de fourniture demande un délai qui peut dans certains cas dépasser un, voire plusieurs mois (cfr point 2.1.3. de l'avis CD-7k27-CWaPE-179 du 3 décembre 2007), il n'est pas rare que cette disposition supplémentaire soit à l'origine d'une suspension de la fourniture demandée au GRD par le fournisseur qui a été à l'origine de la procédure de régularisation, puisque le nouveau contrat demandé par le client n'est toujours pas entré en vigueur.

5.2. Avis de la CWaPE

La CWaPE est d'avis de supprimer cette disposition complémentaire qui est de nature à induire le client en erreur sur la régularisation qui lui est proposée.

La CWaPE est d'avis de remplacer les 2^{ème}, 3^{ème}, et 4^{ème} alinéas de l'article 22bis de l'AGW OSP ELEC et de l'article 23bis de l'AGW OSP GAZ par :

« A cet effet le gestionnaire de réseau de distribution met en oeuvre une procédure de régularisation.

Cette procédure prévoit les possibilités suivantes :

Si le nouvel utilisateur du point d'accès ou le propriétaire de l'immeuble où se trouve le point d'accès dispose d'un contrat de fourniture pour son ancienne habitation ou s'il est fourni à cette ancienne habitation par un fournisseur désigné, il est invité par le gestionnaire de réseau de distribution à prévenir son fournisseur actuel de son déménagement.

Si le nouvel utilisateur du point d'accès ou le propriétaire de l'immeuble ne dispose d'aucun contrat de fourniture, il est invité à donner son accord pour être alimenté par le fournisseur qui alimentait le client précédent à ce point d'accès.»

6. Problématique de l'octroi des cartes d'alimentation aux clients protégés gaz qui ne sont plus en mesure d'alimenter leur compteur à budget gaz en période hivernale

6.1. Objet

L'article 40 de l'AGW OSP GAZ énonce que :

« Lorsque le client protégé n'est plus en mesure d'alimenter son compteur à budget pendant la période...(hivernale)....il en informe par écrit le GRD. Ce dernier saisit la Commission (CLAC).

Dans l'intervalle de la décision de la Commission, le GRD délivre sans délai des cartes d'alimentation, ou tout autre système équivalent, permettant de rencontrer les besoins du client protégé. Le montant associé à cette fourniture reste à charge du client protégé.

Sur base de la situation du client, la Commission statue sur la poursuite de la fourniture pour la période ..(hivernale).., sur sa période d'application, et sur la prise en charge du coût lié à celle-ci avant sa décision d'une part et après sa décision, d'autre part.

Le Fonds Energie prend en charge le coût des fournitures de gaz conformément à la décision de la Commission. Dans un tel cas, le client reste redevable de 30% de la facture liée à ces consommations, la décision précise le volume de gaz mis à disposition et les données ayant abouti à cette estimation, ainsi que la période d'application. »

La réunion de concertation entre la CWaPE, les GRD et la Fédération des CPAS qui s'est tenue le 28 avril 2008 a mis en lumière la méthode prévue par les GRD aux fins de répondre au prescrit légal susmentionné : se basant sur la possibilité de mettre en place « tout autre système équivalent », les GRD ont prévu de pouvoir programmer des périodes de « non coupures » dans les compteurs à budget en lieu et place de délivrer des cartes d'alimentation.

Dans cette optique la situation serait la suivante :

- a) pendant la période qui précède la décision de la CLAC : dès que le GRD réceptionne la demande du client protégé, il programme une période de non-coupe ; autrement dit il inhibe la coupe de gaz jusqu'à nouvel ordre, et le client peut utiliser la pleine puissance ;
- b) la CLAC dispose alors de deux possibilités : elle peut décider de suspendre la fourniture et le GRD procède alors à la coupe, elle peut aussi décider de ne pas couper et le client peut alors utiliser la pleine puissance.

La CWaPE a dès lors constaté que le système prévu ne respectait pas le prescrit légal : la CWaPE a exprimé que le système prévu pouvait être accepté pendant la période qui précédait la prise de décision de la CLAC, car le GRD n'est pas en mesure d'estimer la quantité de gaz nécessaire à cet effet, mais que la décision de la CLAC devait pouvoir préciser le volume de gaz mis à disposition.

Il reste loisible à la CLAC de prendre une décision telle que sa mise en œuvre conduise à une programmation de non coupure jusqu'à la fin de la période hivernale, mais cela ne devrait être qu'une possibilité laissée à la CLAC à côté de la faculté qu'elle a de limiter l'utilisation du gaz en fonction des différentes composantes sociales et financières du dossier traité.

Outre le non respect du prescrit légal, il va sans dire que l'utilisation exclusive de programmation de périodes de non coupures aboutirait à une charge financière plus importante pour le Fonds énergie et/ou pour les GRD. Au niveau de l'accompagnement des clients vulnérables, le signal donné - la décision de la CLAC vous permet d'utiliser la pleine puissance - s'inscrirait en faux contre les objectifs d'accompagnement, y compris en matière d'URE, voulu par la législation wallonne.

Au niveau pratique le strict respect de la législation ne nécessite pas de développements au niveau des compteurs à budget ni de leur système de rechargement mais bien au niveau de l'organisation (notamment de la facturation) des GRD : les clients concernés doivent être invités par le GRD à se rendre dans un des bureaux d'accueil, et le GRD doit créditer lui-même la carte de rechargement d'un montant correspondant aux volumes de gaz prévus par la décision de la CLAC pour la période considérée.

La CWaPE a dès lors affirmé la nécessité de mettre en œuvre les moyens nécessaires à appliquer l'article 40 de l'AGW OSP GAZ, au besoin via une modification des procédures de facturation.

Les GRD se sont engagés à présenter une solution pour la fin août 2008.

6.2. Avis de la CWaPE

La CWaPE est d'avis qu'aucune modification de la législation ne doit être mise en œuvre à ce stade.

7. Problématique des auto-coupures des clients non protégés tant en électricité qu'en gaz y compris en période hivernale

7.1. Objet

La législation wallonne en matière d'obligations de service public a prévu des mesures générales, basées sur l'utilisation de compteurs à budget, pour appréhender la problématique des situations de défaut de paiement des clients résidentiels.

Elle a en outre prévu des mesures particulières destinées à la protection des clients vulnérables. Ces mesures prévoient notamment, que les clients « protégés » en défaut de paiement soient alimentés par le GRD et puissent bénéficier, lorsqu'ils ne sont plus en mesure d'alimenter leur compteur à budget, d'une fourniture minimale garantie, même si cette fourniture minimale garantie recouvre des réalités différentes en matière d'électricité (1.300 W en permanence) et en gaz (d'abord une auto-coupure, ensuite une demande à introduire auprès du GRD, enfin une décision de la CLAC dans un sens ou dans l'autre).

7.2. Avis de la CWaPE

La CWaPE est d'avis que la problématique se pose en matière de public-cible : la clientèle reconnue comme protégée recouvre-t-elle bien la population vulnérable ?

La conclusion du rapport annuel 2007 sur l'exécution des obligations de service public à caractère social imposées aux fournisseurs et gestionnaires de réseaux, aborde cette problématique générale quant à une identification plus précise des catégories de clients en situation de pauvreté énergétique, quant aux objectifs à atteindre pour leur accompagnement et leur protection, et sur les mesures à mettre en œuvre pour la réalisation de ces objectifs.

La CWaPE propose de poursuivre la réflexion en concertation avec le Gouvernement, les CPAS et associations d'aide sociale, les fournisseurs et GRD, de manière à pouvoir soumettre au Gouvernement des propositions concrètes en la matière.

* *
*