



---

COMMISSION WALLONNE POUR L'ÉNERGIE

## **RAPPORT DE SITUATION COMPLÉMENTAIRE**

au rapport CD-8f24-CWaPE-193 du 30 juin 2008

CD-8j21-CWaPE-193'

*concernant*

*'une 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 36 §1er du décret du 19 décembre 2002  
relatif à l'organisation du marché régional du gaz.*

*Le 7 novembre 2008*

---

**Rapport de situation concernant une 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 dans le marché du gaz**

---

**I. OBJET**

Les 21 avril 2008 et 6 mai 2008, le Ministre ayant l'énergie dans ses attributions (ci-après dénommé "le Ministre") sollicitait de la CWaPE une étude analysant les problèmes suivants dans le cadre de l'évaluation des mesures transitoires gaz :

- *Les problèmes susceptibles de se poser à l'aube de la 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.*

Un "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" avait été établi par la CWaPE le 30 juin 2006.

La date du 1<sup>er</sup> août 2008 marquant la fin du régime transitoire pour les clients déclarés en défaut de paiement avant cette date étant dépassée, et les compteurs à budget gaz étant arrivés sur le marché, le Ministre sollicitait, en date du 9 septembre 2008, de la CWaPE un réexamen de ces problématiques et notamment :

- *Les problèmes susceptibles de se poser à l'aube de la prochaine période hivernale ;*
- *Les problèmes susceptibles de se poser à l'issue de la période hivernale pour les clients déclarés en défaut de paiement avant le 1<sup>er</sup> août et qui n'auraient pas bénéficié d'un compteur à budget ;*
- *Les pistes de solutions proposées par la CWaPE, notamment en termes de proposition de modification de la législation afin d'anticiper et de résoudre ces problématiques. Cette analyse devrait intégrer le degré d'urgence (modification avant la prochaine période hivernale) d'une modification éventuelle de la législation dans un souci de protection sociale renforcée des clients en difficulté de paiement.*

## II. Préliminaire

Au travers du présent rapport, la CWaPE examine, dans un premier temps et conformément à la demande du Ministre, les problèmes susceptibles de se poser à l'aube et à l'issue de la prochaine période hivernale.

A l'occasion de cet examen, la CWaPE présentera les statistiques chiffrées transmises par les GRD qui permettent le cas échéant de quantifier les problématiques identifiées.

Dans un second volet, sont abordées les problématiques relatives à la mise en œuvre des dispositions de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 28 février 2008 mais également des arrêtés ministériels du 3 mars 2008 relatifs aux procédures de placement de compteur à budget électricité et gaz et à la procédure de régularisation prévue dans le cadre d'un déménagement. Ce dernier aspect fait toutefois l'objet d'un avis séparé conformément à la demande du Ministre du 4 septembre 2008.

## III. Problèmes susceptibles de se poser à l'aube de la prochaine période hivernale

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

Dans un premier temps, la CWaPE rappelle la portée générale de l'interdiction de coupure hivernale, cette portée étant différente en électricité et en gaz.

Dans un second temps, la CWaPE abordera successivement les problématiques suivantes :

- la situation des clients, déclarés en défaut de paiement avant le 1<sup>er</sup> août, à l'aube de la période hivernale
- l'octroi de cartes d'alimentation aux clients protégés durant la période hivernale
- la situation des clients, déclarés en défaut de paiement avant le 1<sup>er</sup> août, à l'issue de la période hivernale

### 1. Portée générale de l'interdiction de coupure en période hivernale

La période hivernale de non coupure s'étend, conformément à l'article 2, 58° du décret électricité du 12 avril 2001 et à l'article 2, 48° du décret gaz du 19 décembre 2002, du 1<sup>er</sup> novembre au 15 mars sauf extension décidée par le Gouvernement en fonction des conditions climatiques.

En ce qui concerne l'électricité, cette interdiction ne vise que le retrait de la fourniture minimale garantie à l'encontre d'un client protégé en défaut de paiement pendant la période hivernale.

En ce qui concerne le gaz, dans le cadre des mesures transitoires, c'est l'alimentation de gaz des clients résidentiels en attente d'un compteur à budget et en défaut de paiement vis-à-vis du GRD qui ne peut être interrompue en période hivernale.

Dans le cadre des mesures finales, l'interdiction de coupure de gaz en période hivernale ne visera que les clients protégés disposant d'un compteur à budget et qui ne parviennent pas à recharger la carte de leur compteur à budget durant cette même période.

Certaines situations particulières ont été envisagées par le législateur afin d'éviter des suspensions de fourniture en période hivernale pour les clients résidentiels.

Ainsi l'article 37bis de l'AGW OSP Elec (art. 40bis de l'AGW OSP Gaz) prévoit que *« Le gestionnaire de réseau de distribution est tenu d'assurer, à titre temporaire, pendant la période d'interdiction de coupure (...), la fourniture électrique du 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. »*

A défaut d'être dans les conditions d'application de cet article, il existe plusieurs cas où le client peut voir sa fourniture de gaz ou d'électricité suspendue en période hivernale :

- le client dont le contrat serait arrivé à échéance *avant* la période d'interdiction de coupure, mais pour lequel le GRD n'aurait pas été en mesure de procéder à l'interruption de la fourniture avant l'entame de cette même période pourrait voir, conformément à l'article 22 de l'AGW OSP électricité (article 23 de l'AGW OSP gaz), son alimentation interrompue durant l'hiver.

Ainsi ce dernier article précise que suite à la communication au GRD de la date de cessation du contrat de fourniture par un fournisseur (et moyennant un délai de préavis de minimum 1 mois), le GRD modifie les données du registre d'accès. Ce même article stipule également, sans préjudice de l'article 22bis de l'AGW OSP électricité (article 23 bis de l'AGW OSP Gaz) relatif au déménagement problématique, qu' *« (...) en l'absence de notification d'un nouveau fournisseur pour ce code à partir de la date de cessation du contrat de fourniture précédent, il procède sans délai à la coupure du raccordement. »*

Sur base des statistiques récoltées par la CWaPE, il apparaît que sur les deux premiers trimestres de 2008, 5 clients résidentiels gaz et 119 clients résidentiels électricité ont vu leur alimentation suspendue pour cause d'absence de contrat conclu par le client concerné avec le fournisseur de son choix au terme du délai prévu alors que le contrat précédent avait été dénoncé ou non reconduit, soit à l'initiative du fournisseur soit à l'initiative du client. Parmi ces clients, il est probable que certains ont vu leur alimentation suspendue avant le 15 mars 2008 - soit en période hivernale - pour la simple et bonne raison que les dispositions concernées (l'article 37bis de l'AGW OSP Elec et l'article 40bis de l'AGW OSP Gaz) ne sont entrées en vigueur qu'au 15 juin 2008.

- d'autres situations de prélèvement sans contrat pendant la période hivernale peuvent survenir comme par exemple le déménagement problématique non régularisé ou encore la maison vide. Ces situations ne permettent pas au GRD, dans l'état actuel de la législation, d'alimenter le client concerné.

In fine les situations où une coupure par le GRD est autorisée en période hivernale 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.

A noter toutefois que ces situations de coupure valent également en période non hivernale.

De même, indépendamment de la période hivernale, les clients non protégés électricité et/ou gaz disposant d'un compteur à budget verront leur alimentation suspendue au cas où ils ne chargent plus leur carte. On parle alors d'auto-coupure.

## 2. La situation des clients gaz, déclarés en défaut de paiement avant le 1<sup>er</sup> août, à l'aube de la période hivernale

### Nombre de clients concernés

Depuis la fin de la période hivernale précédente (novembre 2007 à mars 2008) jusqu'à la fin de la période transitoire telle que définie à l'article 44 de l'AGW OSP Gaz (31 juillet 2008) les fournisseurs ont déclaré en défaut de paiement de nombreux clients protégés ou non protégés pour lesquels ils ont introduit une demande de placement de compteur à budget gaz.

Dans le cadre de ces mesures transitoires, ce sont finalement **13.304 clients gaz non protégés et 673 clients gaz protégés** qui sont concernés par le placement d'un compteur à budget gaz au plus tard à l'échéance du 31 octobre 2009.

### Situation A : Clients en défaut de paiement à qui le GRD a placé un compteur à budget

Il apparaît à ce jour que seuls les GRD mixtes ont procédé au placement de compteurs à budget gaz depuis le début du mois de juillet alors que les premiers placements par l'ALG ne sont prévus que début du mois d'octobre.

En pratique ce sont 400 compteurs à budget qui ont été effectivement placés à la date du 30 septembre. Le taux de réussite de placement s'établit aux environs de 10 %, sensiblement inférieur au chiffre observé en électricité.

### Situation B : Clients en défaut de paiement à qui le GRD a tenté de placer un compteur à budget mais qui l'ont refusé

Le faible nombre de placements effectifs s'explique par le fait que de nombreux clients refusent de façon explicite (interdisent l'entrée) ou implicite (n'ouvrent pas la porte ou sont absents) de donner accès à leur installation en vue du placement du compteur à budget alors même qu'un rendez-vous a été fixé. Le client a pourtant la possibilité, en prenant contact avec son GRD, de modifier la date initiale proposée par ce dernier au cas où cette date ne lui convient pas.

Ces clients, à défaut soit du remboursement total de leurs dettes envers leur fournisseur dans le délai prévu à l'article 2 § 3 de l'arrêté ministériel du 3 mars 2008 déterminant les procédures de placement d'un compteur à budget gaz et d'activation de la fonction à prépaiement, soit de l'acceptation du placement lors de la seconde visite du GRD, risquent de se voir couper leur alimentation de gaz, que l'on soit ou non en période hivernale, pour cause de refus de placement de compteur à budget.

Ainsi les GRD mixtes ont été confrontés, depuis le mois de juillet, à plusieurs milliers de cas d'absence des clients ou de non réaction de ceux-ci à l'occasion des visites du GRD ainsi qu'à 61 refus manifestes de placement.

A la date du 8 octobre, les GRD mixtes ont procédé à 12 interruptions effectives de la fourniture de gaz suite à un refus de placement de compteur à budget et quelques 268 interruptions de fourniture de gaz consécutives à un refus de placement seraient programmées mais non encore réalisées.

#### Avis de la CWaPE :

Les clients sont avertis plusieurs fois au travers de courriers envoyés soit par le fournisseur, soit par le GRD, des risques de suspension de leur fourniture en cas de refus de placement d'un compteur à budget et notamment par les courriers suivants :

- courrier de déclaration de défaut de paiement et de demande de placement d'un compteur à budget (envoyé par le fournisseur)
- courrier du GRD précisant la date de la première visite en vue du placement du compteur à budget
- courrier recommandé du GRD faisant suite à l'échec de la première visite et précisant la date de la seconde visite

Les clients sont donc clairement informés qu'en cas de refus de placement d'un compteur à budget, ils s'exposent à la suspension de leur fourniture. Pour cette raison, la CWaPE est d'avis qu'il n'y a pas lieu de légiférer à ce sujet.

Force est cependant de constater que le compteur à budget est encore trop souvent présenté et/ou ressenti comme une sanction et non comme un outil permettant de responsabiliser les clients concernés dans la gestion de leur consommation d'énergie et par là même de faciliter la maîtrise de leur budget "énergie".

Il reste par conséquent un travail important de sensibilisation dans le chef des opérateurs et des acteurs sociaux vis-à-vis des clients vulnérables. A titre d'exemple, il pourrait être envisagé d'imposer aux fournisseurs de diffuser avec le courrier de déclaration de défaut de paiement et de demande de placement d'un compteur à budget un trypique d'information sur les compteurs à budget.

### Situation C : Clients en défaut de paiement pour lesquels le GRD n'a pas encore entamé les démarches en vue du placement du compteur à budget

Ces clients, déclarés en défaut de paiement avant le 1<sup>er</sup> août et transférés chez le GRD dans l'attente du placement du compteur à budget gaz, peuvent à nouveau éprouver des difficultés à payer les factures relatives à la fourniture de gaz par le GRD. Ils recommencent alors la procédure applicable en cas de difficulté de paiement depuis le début.

Ainsi conformément à l'article 45 de l'AGW OSP Gaz, le GRD peut, dès lors que le client protégé ou non protégé est en défaut de paiement des factures relatives à la fourniture par le GRD, saisir, à l'échéance de la mise en demeure envoyée par le GRD, la Commission locale pour l'énergie en vue d'une suspension de la fourniture.

Seul un client, dans l'attente du placement du compteur à budget, a, à la date du 8 octobre, été déclaré en défaut de paiement de ses factures auprès du GRD. Ceci s'expliquerait dans le chef du GRD par des difficultés ou des retards tant dans la facturation que dans la mise en place de la procédure de recouvrement des factures impayées. Il est par conséquent peu probable que de nombreux clients fassent prochainement et donc avant le 1<sup>er</sup> novembre l'objet d'une saisine et d'une décision de la CLE.

Dès lors un nombre extrêmement limité de clients ne verront leur alimentation de gaz interrompue pour cause de défaut de paiement envers son GRD avant le début de la période hivernale.

#### Avis de la CWaPE :

Nombre de clients, protégés ou non protégés, déclarés en défaut de paiement avant le 1<sup>er</sup> août 2008, ne disposeront pas encore à la sortie de la période hivernale 2008-2009 d'un compteur à budget gaz puisque les GRD ont jusqu'au 31 octobre 2009 pour y parvenir.

Parmi ceux-ci, certains auront été déclarés en défaut de paiement de leurs factures de gaz par leur GRD. Ce dernier saisira la CLE qui pourra décider le cas échéant d'une coupure de l'alimentation de gaz à la sortie de la période hivernale.

Les cas suivants sont notamment visés :

- Saisine et décision de coupure de la CLE avant la période hivernale / Le GRD n'est pas parvenu à interrompre la fourniture avec le 1<sup>er</sup> novembre.
- Saisine et réunion de la CLE pendant la période hivernale, CLE qui prend une décision de coupure de l'alimentation de gaz à réaliser après la période hivernale / Le GRD entreprendra de suspendre la fourniture dès la fin de la période hivernale.
- Saisine (pendant ou après la période hivernale) et décision de coupure de la CLE après la période hivernale / Le GRD entreprendra de suspendre la fourniture dès que possible

Ces clients, dont l'alimentation en gaz devrait être coupée conformément à une décision de la CLE, sont aussi dans l'attente du placement d'un compteur à budget gaz.

Dans ces circonstances, la CWaPE est d'avis que le GRD, dès lors qu'il se rend sur place et dans la mesure où il parvient à accéder aux installations du client, devrait privilégier le placement du compteur à budget gaz plutôt que l'interruption de la fourniture de gaz pour cause de non paiement des factures émises par le GRD.

Dès lors, dans les cas où le client est favorable au compteur à budget, le GRD procéderait au placement. Par contre, en cas de refus de placement du compteur à budget, le GRD pourrait procéder à l'interruption de la fourniture de gaz conformément à la décision de la CLE. Les clients concernés, une fois leur alimentation coupée, seront dans l'obligation de signer un nouveau contrat avec un fournisseur pour pouvoir être réalimentés en gaz.

Dans ce cadre, la CWaPE propose que l'article 45 § 4, 4°, 9ème alinéa soit modifié comme suit : « *Le gestionnaire de réseau de distribution ne peut suspendre la fourniture de gaz au client avant d'avoir pris connaissance de la décision de suspension de la fourniture de gaz prise par la Commission. Dès l'exécution effective de la décision de suspension de la commission, le contrat de fourniture sera automatiquement résilié* ».

De même il serait également indiqué de modifier aussi l'alinéa 1 de ce même article de la manière suivante :

« *4° le fait que le contrat de fourniture reprendra obligatoirement ses effets, aux mêmes conditions générales, dès lors que le compteur à budget sera placé* » puisque suite à la proposition de la CWaPE la reprise de la fourniture ne serait plus conditionnée par le remboursement des sommes dues au GRD.

Enfin, dans ce même article 45, pour les protégés comme pour les non protégés, la disposition suivante : « *Le gestionnaire de réseau de distribution ne peut suspendre la fourniture de gaz au client avant d'avoir pris connaissance de la décision de suspension de la fourniture de gaz prise par la Commission* » pourrait être utilement complétée par « *et avant d'avoir proposé, en cas de disponibilité, le placement d'un compteur à budget* ».

D'un autre côté, afin de faciliter le retour sur le marché de ces clients, il avait été prévu, au travers de l'article 45ter de l'AGW OSP Gaz, que les clients pourraient se voir placer un compteur à budget gaz sur simple demande exprimée au GRD. Dans ce cadre, la quote-part du client dans le coût de placement du compteur à budget ne peut être supérieure, toutes taxes comprises, à un montant de 150 EUR indexé pour les clients tant protégés que non protégés.

Cependant le champ d'application de cet article 45ter ne couvre actuellement que les seuls clients « *dont la fourniture en gaz a été coupée entre le 15 mars et le 1<sup>er</sup> août 2008* ».

La Cwape propose donc que cette faculté de se voir placer un compteur à budget gaz soit offerte à tout client dans l'alimentation en gaz aurait été coupée entre le 15 mars 2008 et le 31 octobre 2009 et par conséquent que l'article 45ter de l'AGW OSP Gaz soit modifié comme suit :

*« Les clients dont la fourniture en gaz a été coupée entre le 15 mars 2008 et le 31 octobre août 2009 peuvent, sur simple demande auprès du gestionnaire de réseau de distribution, se voir placer un compteur à budget. Dans ce cadre la quote-part du client dans le coût du placement du compteur à budget ne peut être supérieure, toutes taxes comprises, à un montant de 150 EUR indexé ».*

**Situation D : Clients en défaut de paiement pour lesquels le GRD n'a pas encore entamé les démarches en vue du placement du compteur à budget - cas particulier de l'ALG**

Les GRD gaz sont confrontés à la mise en place d'un grand nombre de compteurs à budget, à la fois pour les clients déclarés en défaut de paiement pendant la période transitoire (avant le 1er 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, à savoir 40 jours. Dans le premier cas tous les compteurs à budget doivent être placés avant le 31 octobre 2009.

Alors même que les demandes réceptionnées durant la période transitoire par l'ALG sont très importantes (de l'ordre de 5.500 demandes au 31 juillet 2008), cette dernière maintient son intention de donner priorité au respect du délai des 40 jours pour les demandes de placement émises après la période transitoire.

Ainsi l'ALG privilégie 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.

Ce choix de donner priorité aux demandes introduites après le 1<sup>er</sup> août 2008 pourrait entraîner un report dans le traitement des demandes de placement issues de la période transitoire. A défaut de compteur à budget placé et à la suite d'une nouvelle situation de défaut de paiement du client auprès du GRD, la CLE, saisie par le GRD, pourrait décider d'une suspension de l'alimentation de gaz du client à la sortie de la période hivernale de non coupure.

La CWaPE évoquait déjà cette éventualité dans son rapport du 30 juin et le fait qu'un placement du compteur dans un délai plus rapproché pourrait permettre d'éviter une saisine - et donc une éventuelle décision de coupure - de la CLE.

Cela pourrait en outre avoir comme autres conséquences de conduire à une accumulation de dettes dans le chef des clients concernés et à un risque d'engorgement des CLE à la sortie de la période hivernale.

La CWaPE tient toutefois à rappeler que l'objectif premier des mesures transitoires gaz reste de réduire autant que possible le nombre de coupures de gaz pour cause de défaut de paiement dans l'attente de l'arrivée sur le marché et du placement des compteurs à budget gaz.

Enfin trois éléments sont de nature à aggraver les conséquences pressenties de la situation actuelle :

- Les premiers placements de compteur à budget par l'ALG sont "seulement" annoncés pour la première moitié du mois d'octobre, soit plus de trois mois plus tard par rapport à la situation observée auprès des GRD mixtes.
- Un afflux important de demandes de placement de compteur à budget "en régime", à savoir un total de 1380 demandes pour les mois d'août et de septembre 2008
- Les ressources mobilisées actuellement par l'ALG dans le cadre du placement des compteurs à budget (4 ETP) apparaissent déjà comme insuffisantes pour le traitement des seules demandes en régime

Avis de la CWaPE :

En l'état, la CWaPE ne voit pas comment l'ALG sera en mesure de respecter l'échéance du 31 octobre 2009.

La CWaPE a dès lors interpellé en date du 17 septembre l'ALG sur cette problématique et a demandé que lui soit transmis un plan d'action adaptée (reprenant notamment les perspectives de résorption des demandes de placement de compteur à budget gaz issues de la période transitoire et les possibilités d'adaptation des ressources à mobiliser pour les placements) qui permettra le respect de l'échéance du 31 octobre 2009.

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. 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**

Dans le cadre de l'analyse de la situation des clients ne parvenant pas à recharger la carte de leur compteur à budget, il y a lieu de distinguer les catégories de client suivantes :

- clients protégés en dehors de la période hivernale ainsi que les clients non protégés en dehors ou pendant la période hivernale ;
- clients protégés en période hivernale.

**Absence de rechargement / auto-coupure**

Dans la première catégorie, les clients concernés, en l'état actuel de la législation, seront inévitablement confrontés à une auto-coupure de leur alimentation de gaz, à défaut de crédit suffisant sur la carte de leur compteur à budget.

Leur situation sera similaire à celle des clients non protégés disposant d'un compteur à budget pour l'électricité et qui faute de moyens seront susceptibles de se retrouver en auto-coupure tout au long de l'année.

En dehors de la période hivernale, les clients protégés gaz seront confrontés à ce risque d'auto-coupure de leur alimentation à défaut de rechargement suffisant de leur carte et à défaut de concept de fourniture minimale en gaz.

Ce risque est cependant inhérent à l'utilisation des compteurs à budget pour appréhender la problématique des situations de défaut de paiement des clients résidentiels.

Les GRD étant apparemment dans l'impossibilité "technique" d'identifier ces situations d'auto-coupure, il sera difficile de les quantifier.

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

### Octroi de cartes d'alimentation

Pour le client protégé qui ne serait plus en mesure d'alimenter son compteur à budget gaz en période hivernale, l'article 40 de l'AGW OSP Gaz prévoit la mise à disposition par le GRD de cartes d'alimentation, ou tout autre système équivalent, permettant de rencontrer les besoins du client protégé.

Dans son précédent rapport, la CWaPE faisait état des réflexions relevant de la mise en œuvre concrète de cet article.

Une première proposition avancée par les GRD consistait à prévoir, en lieu et place des cartes d'alimentation, des périodes de "non coupure" ayant pour conséquence, après passage en CLE, soit une suspension de l'alimentation du client, soit un maintien de son alimentation (utilisation à plein débit et sans limitation de quantité).

La CWaPE avait demandé que soient avancées d'autres pistes de solutions qui permettraient quant à elles de déterminer un volume de gaz à mettre à disposition du client et que la programmation d'une non coupure ne soit qu'une possibilité laissée à la CLE à côté d'autres solutions (limitation de l'utilisation de gaz) en fonction de la situation particulière du client.

La CWaPE mettait également en exergue, d'une part, le "mauvais" signal qui serait donné au client et, d'autre part, l'augmentation de la charge financière pour le Fonds énergie et/ou des créances difficilement recouvrables par les GRD dans le cas d'une programmation de non coupure en période hivernale.

En date du 19 septembre, les GRD sont venus présenter à la CWaPE la solution développée par leurs services relativement à l'octroi de cartes d'alimentation.

Le volume de gaz à octroyer sur base mensuelle au client, conformément à la décision de la CLE, le sera au moyen de l'utilisation de la fonction de crédit de secours. Le crédit de secours est une réserve mise à la disposition du client, mais qui reste à sa charge, dans le but de lui donner un délai supplémentaire pour recharger sa carte, notamment dans les cas où le client ne dispose d'aucune borne de rechargement à proximité le moment voulu. Cette fonctionnalité avait toute son importance lorsque, à défaut de pouvoir utiliser les cabines téléphoniques, le client n'avait d'autre choix pour recharger sa carte que de se rendre dans un bureau d'accueil du GRD ou à une borne de rechargement dans les locaux de son CPAS avec accès limité aux heures d'ouverture.

Afin de prendre en considération le type de logement ainsi que la composition du ménage dans la détermination du volume de gaz et donc du montant du crédit (de secours) à octroyer au client, la CWaPE a proposé une grille d'analyse simple, à envisager comme un outil d'aide à la décision, en vue de l'octroi d'un volume de gaz conforme aux besoins du client.

Cette grille se présente comme suit :

**Besoins mensuels standardisés :**

<b>Chauffage (kWh)</b>	hiver : de nov. à mars	octobre, avril et mai
Maison 4 façades	4200	2000
Maison mitoyenne	2800	1300
Appartement	1000	500

**Si eau chaude :** supplément de 100 kWh par personne (avec un max de 500 kWh)

Avis de la CWaPE :

Dans le cadre de l'évaluation de la solution mise en place par les GRD, il convient de distinguer deux périodes :

- la période précédant la décision de la CLE
- la période après la décision de la CLE

**La période précédant la décision de la CLE**

La CWaPE attire l'attention sur la nécessité d'informer le client protégé de la possibilité qu'il a de se tourner vers son GRD dans le cas où il rencontrerait des difficultés pour recharger la carte de son compteur à budget durant la période hivernale.

L'article 40 de l'AGW OSP Gaz prévoit que « *lorsque le client protégé n'est plus en mesure d'alimenter son compteur à budget pendant la période située entre le 1er novembre et le 15 mars (...) il en informe par écrit le gestionnaire de réseau de distribution (...)* ». Cette procédure pourrait s'avérer fastidieuse pour un client précarisé et allonger le délai endéans lequel le client serait dans l'impossibilité de recharger son compteur et donc en situation d'auto coupure.

La CWaPE propose que soit établi, en concertation avec les GRD, un modèle de document de "déclaration d'incapacité de recharger" et que ce document soit mis à la disposition des clients protégés dans les bureaux d'accueil du GRD et/ou transmis aux CPAS. De même ce document reprendrait les obligations à charge du client dans le cadre de l'octroi de cartes d'alimentation, à savoir essentiellement passer sa carte dans son compteur à différents moments afin de permettre aux GRD de récupérer les index de consommation.

Conformément à la législation et une fois prévenu par le client de son incapacité de recharger sa carte pendant la période hivernale, le GRD doit mettre - dans l'attente de la décision de la Commission- à la disposition du client protégé des cartes d'alimentation, ou tout autre système équivalent, permettant de rencontrer les besoins du client.

Dans ce cadre le GRD peut programmer une non coupure de l'alimentation jusqu'à la décision de la CLE de sorte que le client ne risque aucune auto-coupure de gaz durant cette période.

Une alternative pour le GRD serait d'octroyer un volume de gaz au client lui permettant d'être alimenté jusqu' à la décision de la CLE. A ce moment et à défaut de disposer d'informations suffisantes, le GRD ne peut définir de manière objective un volume de gaz à mettre à disposition du client, avec le risque pour ce dernier de subir une auto-coupure s'il s'avère que le volume de gaz octroyé est insuffisant.

La CWaPE est d'avis que, faute d'informations suffisantes à disposition du GRD pour une estimation correcte des besoins du client et vu les risques d'auto-coupure avant la tenue de la CLE, la programmation d'une non coupure de la fourniture jusqu'à la décision de la CLE est la solution la plus appropriée.

### *La période suivant la décision de la CLE*

Conformément à l'article 40 de l'AGW OSP Gaz, la CLE statue sur la poursuite de la fourniture, sur sa période d'application et sur la prise en charge du coût lié à cette fourniture. Sa décision précise le volume de gaz mis à disposition du client concerné.

Le volume ainsi octroyé au client est mis à la disposition du client au travers de la solution mise en place par les GRD au moyen de l'extension du crédit de secours.

Pour sa part, le client protégé se verra responsabiliser dans la gestion de sa consommation de gaz puisqu'il devra gérer au mieux le volume de gaz qui lui sera octroyé sur base mensuelle, au risque pour lui de se retrouver le cas échéant en situation d'auto-coupure jusqu'au "renouvellement de son volume de gaz" le mois suivant.

Ainsi les clients protégés pourront être confrontés en période hivernale à des situations d'auto-coupure notamment suite à des comportements "non URE" ou irrationnels de leur part mais aussi en cas de fortes chutes des températures, la CLE n'ayant pu prendre en compte les variations de température postérieures à sa décision.

Le client, en auto-coupure, a toutefois la possibilité de recharger la carte de son compteur à budget et donc de disposer à nouveau de gaz.

### *Champ d'application de la décision de la CLE*

Certaines questions subsistent quant au champ d'application de la décision de la CLE et notamment quant à savoir si le volume de gaz mensuel octroyé par la CLE est également valable pour la période avant la tenue de la CLE.

Dans l'affirmative, le volume excédentaire consommé - soit celui dépassant le volume octroyé mensuellement par la CLE - devrait être compensé par une diminution du volume à disposition durant les mois suivant la décision de la CLE. Ceci comporte deux inconvénients majeurs puisque d'une part le client n'avait pas connaissance avant la CLE que son volume de gaz était limité et d'autre part le volume à disposition du client dans les mois suivant la décision sera, suite à la compensation opérée, inférieur voire très inférieur au volume octroyé par décision de la CLE.

La CWaPE propose donc pour ses raisons que le volume décidé par le CLE soit d'application pour la période après décision de la CLE et non pour la période avant décision de la CLE.

### *Intervention du Fonds Energie : impact budgétaire*

L'article 40 de l'AGW OSP Gaz précise que le Fonds Energie prend en charge 70% du coût des fournitures de gaz conformément à la décision de la CLE, le client restant redevable de 30% de la facture liée à ses fournitures.

Néanmoins il apparaît que si le client ne consomme pas la globalité du volume alloué, il ne peut cependant pas bénéficier du solde au-delà de la période hivernale puisque la législation ne vise l'octroi de cartes d'alimentation que pour la seule période hivernale.

De même l'intervention du Fonds Energie ne peut être établie de manière définitive dès la décision de la CLE alors que les consommations réelles (sur base des indexes) ne sont pas encore connues. Dans ces circonstances, le risque d'une intervention du Fonds Energie supérieure à 70 % est bel et bien présent.

En outre la lecture de l'article 40 de l'AGW OSP Gaz (qui précise l'intervention du Fonds Energie) n'étant pas explicite, la CWaPE est d'avis de privilégier l'interprétation étant la plus favorable au client que l'on souhaite protéger.

Aussi l'intervention du Fonds Energie à concurrence de 70 % et les 30% dont le client reste redevable devraient, selon la CWaPE, être calculés sur base de la consommation réelle pendant la période concernée, soit entre le début de la fourniture du client protégé par le GRD - période de non déconnexion avant décision CLE - et la fin de la période hivernale.

Observons toutefois que le client est quelque part incité à ne pas consommer de manière exagérée en période de non déconnexion puisqu'en définitive il restera redevable de 30 % de ses consommations durant cette période.

Il est probable, vu le faible nombre de compteurs à budget placés actuellement, que peu de clients protégés soient concernés par l'octroi de cartes d'alimentation durant la période hivernale 2008-2009. Par contre cette problématique sera au cœur des débats lors de la période hivernale 2009-2010 puisqu'à ce moment toutes les demandes de placement de compteurs à budget issues de la période transitoire auront dû être traitées.

A titre d'illustration, le coût estimé (au TSS gaz en vigueur hors surcharges) de l'intervention du Fonds Energie pour une famille de 4 personnes et en incapacité de recharger la carte du compteur à budget dès le début de la période hivernale (soit 4 mois et demi) s'élèverait à :

	Cons. hivernale (kWh)	Coût en € (70%)
Maison 4 façades + eau chaude	20.700	671
Maison mitoyenne + eau chaude	14.400	467
Appartement + eau chaude	6.300	204

Le tableau repris ci-dessous présente, sur base des mêmes hypothèses, une estimation du budget qui serait à charge du Fonds Energie dans le cadre de son intervention à hauteur de 70 % des consommations de gaz conformément à la décision de la CLE :

Nombre de clients concernés	Maison 4 façades + eau chaude	Maison mitoyenne + eau chaude	Appartement + eau chaude
50	33.550 €	23.350 €	10.200 €
100	67.100 €	46.700 €	20.400 €
250	167.750 €	116.750 €	51.000 €
500	335.500 €	233.500 €	102.000 €

Il n'est pas impossible que plusieurs centaines de clients protégés profitent de la mesure dès la période hivernale 2009-2010 puisqu'il apparaît, sur base des chiffres actuellement à disposition de la CWaPE, que près de 700 clients protégés - chiffre arrêté au 15 octobre - sont dans l'attente du placement d'un compteur à budget gaz. A l'aube de la prochaine période hivernale, ce chiffre pourrait avoir évolué et être par conséquent bien plus important encore.

#### IV. Problématiques relatives à la mise en œuvre des dispositions de l'AGW du 28 février 2008 et des arrêtés ministériels du 3 mars 2008 relatifs aux procédures de placement des compteurs à budget et à la procédure de régularisation prévue dans le cadre d'un déménagement

1. Annulation de la demande de placement de compteur à budget gaz en cas de remboursement total de la dette par les clients déclarés en défaut de paiement avant le 1<sup>er</sup> août - période transitoire

A l'occasion d'interpellation de la CWaPE par des clients résidentiels, il est apparu qu'un fournisseur refusait d'appliquer l'AM du 3 mars 2008 relatif aux procédures de placement d'un compteur à budget gaz au motif que cet AM n'était pas d'application pour les clients déclarés en défaut de paiement en gaz en période transitoire.

Le refus portait plus particulièrement sur l'article 2 §3 qui précise que « *la procédure de placement du compteur à budget, en ce compris la demande de suspension de la fourniture de gaz, est annulée si le client apporte la preuve du remboursement de la totalité de sa dette au fournisseur dans les cinq jours à dater du recommandé. Ce remboursement est confirmé au GRD par le fournisseur dans les dix jours ouvrables à dater dudit recommandé. Le GRD annule la procédure de placement du compteur à budget* ».

Ainsi la demande de placement du compteur à budget était maintenue par le fournisseur alors que la dette ayant conduit à l'introduction de la demande de placement était totalement apurée dans le respect des délais légaux.

L'examen de la législation en vigueur a permis de constater que l'AM du 3 mars a été pris en exécution de l'article 34 §6 de l'AGW OSP Gaz qui est relatif aux mesures finales. Il peut dès lors être prétendu en effet qu'il n'est pas applicable aux clients concernés par le régime transitoire.

Dès lors le fournisseur ne serait pas tenu d'annuler une demande de placement d'un compteur à budget gaz lorsque le client qui a apuré la totalité de sa dette endéans le délai susmentionné, est fourni par le fournisseur X.

Les dispositions transitoires prévoient que (art. 45 §4) :

*« Lorsqu'un client résidentiel non protégé est déclaré en défaut de paiement, le contrat avec le fournisseur est suspendu.*

*(...) Le courrier adressé, par le fournisseur, au client comprend au moins les mentions suivantes :*

*(..)*

*4° le fait que le contrat de fourniture reprendra obligatoirement ses effets, aux mêmes conditions générales, dès lors que le compteur à budget sera placé et que le client aura remboursé au gestionnaire de réseau l'ensemble des frais liés à la fourniture de gaz par ce dernier pendant la durée de la suspension du contrat.*

*(...) ».*

Ainsi cette dernière disposition stipule que le client devrait rester alimenté par son GRD jusqu'au placement du compteur à budget et l'apurement de sa dette auprès du GRD, indépendamment de l'état de sa dette auprès de son fournisseur.

Avis de la CWaPE :

La CWaPE considère que la volonté du Gouvernement était vraisemblablement d'uniformiser les deux régimes, transitoire et définitif, en ce qui concerne les procédures de placement des compteurs à budget et les possibilités d'annulation offertes au client en cas d'apurement total de sa dette.

Sur le fond de cette problématique, la CWaPE est en tous les cas d'avis qu'il convient de ne pas faire de différence entre les deux périodes.

D'ailleurs dans la pratique, la procédure appliquée par les GRD dans le cadre d'un placement de compteur à budget, quelle que soit la période endéans laquelle le client a été déclaré en défaut de paiement, est celle prévue par l'AM précité.

A la suite d'une réunion de concertation entre la CWaPE et le fournisseur concerné, celui-ci a consenti à s'inscrire dans l'esprit précité de la réglementation quant à l'application de la procédure de placement de compteur à budget et donc l'annulation de la demande de placement en cas d'apurement total de la dette pour les clients déclarés en défaut de paiement durant la période transitoire.

Néanmoins la CWaPE est d'avis qu'il conviendrait d'étendre le champ d'application de l'Arrêté ministériel du 3 mars 2008 (relatif à la procédure de placement d'un compteur à budget) aux placements de compteurs à budget effectués en application des mesures transitoires.

Toutefois la CWaPE est consciente du fait que de telles annulations ne sont pas sans poser de problèmes en terme de gestion des index, d'émission et/ou de rectification de factures de clôture.

Suite au transfert vers le GRD du client déclaré en défaut de paiement par son fournisseur avant le 1<sup>er</sup> août 2008, une facture de clôture provisoire est émise par le fournisseur. C'est cependant sur base d'un index estimé que cette facture est établie. Ensuite en cas d'annulation de la demande de placement du compteur à budget, le fournisseur récupère son client et le réalimente à partir d'un index à nouveau estimé. Les deux estimations sont néanmoins susceptibles d'être corrigées à la lumière d'un index réel et par là de générer des factures rectificatives.

La CWaPE précise toutefois que la même situation se produit en électricité lorsque le fournisseur récupère son client - client alimenté alors par le GRD puisque le compteur à budget n'a pu être placé dans les 40 jours de la demande - et demande l'annulation de la demande de placement suite au remboursement intégral de la dette. Reste que les rectifications seront moins nombreuses ou moins importantes en électricité où globalement le profil de consommation est moins saisonnalisé.

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

L'article 31§4 de l'AGW OSP Elec (article 34§4 de l'AGW OSP Gaz) précise que *« si le client en défaut de paiement refuse ou entrave le placement d'un compteur à budget (...), sa fourniture d'électricité est suspendue par le gestionnaire de réseau, à la demande du fournisseur »*.

Dans son rapport de situation du 30 juin 2008, la CWaPE évoquait la possibilité offerte au client par les GRD d'accepter le placement du compteur à budget jusque et y compris au jour de la coupure programmée à la suite d'un refus de placement dûment qualifié.

Avis de la CWaPE :

La CWaPE maintient sa proposition 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. »*

### 3. Eclaircissement à apporter à l'article 44 de l'AGW OSP Gaz

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 1er 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.

Avis de la CWaPE :

Comme déjà repris dans son rapport du 30 juin 2008, la CWaPE est d'avis, pour éviter toute confusion, 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 »*.

## V. Divers : Facturation par les GRD de prestations relatives aux obligations de service public

Dans les décrets modificatifs électricité et gaz (respectivement les nouveaux articles 34 et 32), la liste des OSP imposées aux GRD prévoit l'obligation *« d'assurer les interventions administratives et techniques liées aux OSP (sociales), sauf exception expressément identifiée par le Gouvernement, après avis de la CWaPE »*.

La plupart des GRD facturent aux fournisseurs depuis 2007 diverses prestations relatives aux OSP sociales, comme par exemple des prestations administratives dans le cadre de la procédure MOZA ainsi que le cas échéant des frais relatifs à des visites sur le terrain. Les fournisseurs contestent cette pratique.

Dans le cadre de leur proposition tarifaire à la CREG<sup>1</sup>, les GRD souhaiteraient connaître les "exceptions expressément identifiées" dont question ci-dessus. La CWaPE entend d'initiative proposer au Ministre un avis en la matière.

A cet égard, la CWaPE tient à souligner que, sauf exceptions expressément mentionnées, la récupération des coûts liés aux obligations de service public imposées aux GRD, conformément aux AGW OSP électricité et gaz, doit se faire selon le principe général de la mutualisation via les tarifs de distribution.

\* \*  
\*

---

<sup>1</sup> La CREG a publié le 21 août 2008 des lignes directrices relatives à l'approbation et l'application des tarifs dans le cadre des prestations qui ont été identifiées comme élément d'une OSP (sociale) tant pour l'électricité que pour le gaz.