



CWAPE
Commission
Wallonne
pour l'Energie

Date du document : 29/10/2020

RECOMMANDATIONS

CD-20j29-CWaPE-1871

RECOMMANDATIONS DE LA CWAPE AU GOUVERNEMENT WALLON EN CAS DE RECONFINEMENT

Recommandations établies en application de l'article 43bis du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité

Table des matières

1. OBJET.....	3
2. RECOMMANDATIONS.....	3
2.1. <i>Veiller à optimiser la communication – étendre l’octroi de la PRC.....</i>	3
2.2. <i>Situation des clients sous compteur à budget.....</i>	4
2.3. <i>Organisation des CLE + aide hivernale pour le vecteur chauffage.....</i>	5
2.4. <i>Procédures de MOZA et de placement de Compteur à budget.....</i>	5

1. OBJET

En date du 19 octobre 2020, Monsieur Dominique Perrin, chef de Cabinet adjoint chez Monsieur le Ministre Henry, a sollicité les acteurs du marché afin qu'ils remettent des suggestions sur les mesures d'urgence ou balises à poser en cas de reconfinement.

Ce document a pour objet de répondre à cette demande.

2. RECOMMANDATIONS

Il est nécessaire de bien garder à l'esprit que les obligations de service public en matière sociale dans le marché de l'énergie reposent sur un équilibre entre diverses mesures envers le consommateur ayant comme objectifs : encadrer la procédure de défaut de paiement afin d'éviter les coupures, maîtriser l'endettement, faire bénéficier les consommateurs de prix compétitifs grâce à un marché efficace et efficient, protéger les consommateurs les plus vulnérables... Ces procédures, et plusieurs autres, existent et permettent déjà d'apporter des solutions dans de nombreuses situations.

La modification d'un élément de cet ensemble d'obligations de service public, implique de facto un rééquilibrage entre les objectifs visés et leurs effets sur les consommateurs. Par exemple, l'instauration d'une période de non-coupeure pour les clients sous compteur à budget du 18 mars au 30 juin 2020, si elle pouvait se justifier par la crainte que les utilisateurs sous compteur à budget ne puissent plus être en mesure de recharger la carte de leur compteur, a eu pour conséquence d'accroître significativement l'endettement de ces ménages (voir point 2.2.).

Enfin, le cadre législatif actuel relatif aux obligations de service public est complexe et implique une collaboration importante entre les différents acteurs. Même si une simplification est toujours possible, cette complexité est la résultante d'un système de protection très détaillé qui est le fruit d'un retour d'expériences de plus de 13 années de marché libéralisé. Lorsqu'il s'agit d'adapter les obligations de service public dans des échéances brèves, comme dans le cas d'un reconfinement, la CWaPE ne peut que constater les difficultés auxquels se heurtent les acteurs de marché pour mettre en œuvre ces adaptations et les différentes erreurs et approximations qui en découlent, bien souvent au détriment des utilisateurs. Ces difficultés sont encore amplifiées par le fait que ces mêmes acteurs voient leurs conditions de travail modifiées par le confinement ou des mesures de quarantaine. Dans ce contexte, il importe donc selon la CWaPE de n'adapter, le cas échéant, les dispositions relatives aux obligations qu'au strict minimum nécessaire, et ce en étroite concertation avec l'ensemble des acteurs concernés.

2.1. Veiller à optimiser la communication – étendre l'octroi de la PRC

La CWaPE invite le Gouvernement à veiller à communiquer de façon optimale afin d'aider les acteurs et principalement les consommateurs à comprendre les mesures mises en place, mais également à éviter le « non-recours au droit ». Celui-ci risque d'être accentué par la crise sanitaire et les mesures liées, dont notamment la peur de sortir, la nécessité de prendre un rendez-vous pour se rendre dans certains CPAS...

La CWaPE est d'avis d'optimiser et de diversifier la communication envers les clients. Elle estime que les mesures prises gagneraient à être communiquées à travers divers canaux de communication : annonces dans la presse, sur les médias sociaux, envois de sms, contacts téléphoniques, publication de pages web (entre autres sur les sites internet des différents acteurs, de la Région wallonne), information par les CPAS et associations sociales...

La PRC permettra aux clients qui disposent de peu de revenus et fragilisés durant la crise du COVID-19 de bénéficier du statut de client protégé et donc du tarif social et des aides liées à ce statut (voir également point 2.3). La CWaPE est d'avis qu'une communication importante sur la possibilité et les conditions d'octroi de la PRC sera primordiale en cas de reconfinement.

En outre, en fonction de la durée de ce reconfinement, le Gouvernement devrait analyser la possibilité d'étendre la période d'octroi de la PRC au-delà du 31 mars 2021.

Enfin, la CWaPE est d'avis, si le recours à la PRC devait dépasser les attentes, de prévoir des moyens budgétaires supplémentaires pour faire étendre la mesure à davantage de clients dans le besoin, plutôt que de plafonner le nombre d'ayant-droits comme le prévoit actuellement le texte de l'arrêté.

2.2. Situation des clients sous compteur à budget

En cas de confinement, la situation des clients sous compteur à budget doit être analysée. Durant le premier confinement, le tarif implémenté dans les compteurs à budget a été mis à 0 €/kWh. Cette action permettait au client d'éviter les auto-coupures et lui évitait également les déplacements nécessaires pour recharger son compteur à budget. Cette première expérience a toutefois montré ses limites : les limites technologiques liées à l'outil ayant mené à de nombreuses coupures fin juin, l'absence de prépaiement à la création de dettes¹ chez de nombreux clients, mais également à une incompréhension pour de nombreux acteurs.

La CWaPE est donc d'avis que, pour éviter ces conséquences dommageables, la mise à 0 €/kWh du tarif des compteurs à budget ne devrait pas être la piste à privilégier. Pour autant que les recommandations sanitaires le permettent, et dans le respect de protocoles à définir rapidement par les autorités compétentes en matière de santé publique, elle estime plutôt que le Gouvernement devrait veiller à garder les points de rechargement dans des lieux accessibles au public ouverts en étudiant avec les GRD la possibilité d'en ouvrir davantage (le cas échéant avec des moyens mobiles), pour permettre aux clients sous compteur à budget de pouvoir continuer à charger leurs compteurs dans des conditions optimales. Le Gouvernement devrait veiller à rassurer les clients sous compteur à budget quant aux points de rechargement qui resteront ouverts durant le confinement et rappeler la liste de lieux d'accès qui leur sont accessibles. Cela permettra d'éviter la création de dettes qui risqueraient par ailleurs d'être nettement supérieures à celles connues lors du premier confinement étant donné que nous arrivons en période hivernale, et par conséquent à des consommations en énergie plus importantes. Parallèlement, un système doit être proposé par les GRD et les CPAS pour les clients qui auraient peur ou ne seraient plus en mesure de se déplacer pour recharger leurs cartes (passage d'un GRD, envoi de cartes avec un montant minimum offert...).

Nous rappelons par ailleurs, les dispositions de l'AGW OSP permettent aux CPAS de demander l'activation de la fourniture minimale garantie pour un client sous compteur à budget en électricité.

¹ Sur base d'un échantillon qui semble représentatif :

- En électricité : 46% des factures échues relatives à la période non-déconnexion ne sont pas encore entièrement payées et présentent un montant moyen d'impayés de 209 €
- En gaz : 44% des factures échues relatives à la période de non-déconnexion ne sont pas encore entièrement payées et présentent un montant moyen d'impayés de 135 €

2.3. Organisation des CLE + aide hivernale pour le vecteur chauffage

L'organisation des Commissions locales pour l'énergie risque également d'être particulièrement perturbée par un confinement. Les CLE nécessitent la présence du CPAS, du GRD et idéalement du client. Si certains CPAS sont équipés d'un outil leur permettant d'organiser les réunions en téléconférence, ce n'est pas le cas de nombreux CPAS, et certainement pas de nombreux clients.

Or, l'organisation des CLE « aide hivernale » doit démarrer dès le 1^{er} novembre pour permettre aux clients protégés sous compteur à budget en gaz qui ne sont pas en mesure de recharger leur compteur à budget durant l'hiver d'avoir un tarif réduit (à savoir un tarif équivalent à 30% du tarif social), le solde étant pris en charge par le fonds énergie.

Si le Gouvernement garde les points de rechargement ouverts, la CWaPE est d'avis que tous les clients protégés sous compteur à budget qui solliciteraient les GRD pour obtenir une aide hivernale puissent exceptionnellement la recevoir sans passage par la CLE. Cette procédure permettrait d'aider les clients protégés sous compteur à budget qui ont des difficultés à se chauffer, limiterait les déplacements des clients (car moins de rechargements nécessaires, et pas de présence en CLE) mais également de décharger les CPAS de l'organisation et du suivi de ces CLE, à des moments où ils risquent déjà d'être particulièrement sollicités.

La CWaPE est également d'avis que cette procédure CLE hivernale pour le gaz, **devrait également être étendue à tous les clients protégés sous compteur à budget en électricité** qui utilisent l'électricité pour se chauffer. Cette nouvelle procédure devrait préalablement être analysée avec les GRD pour les modalités pratiques relatives à sa mise en place.

2.4. Procédures de MOZA et de placement de Compteur à budget

Comme lors du premier confinement, la CWaPE est d'avis que les procédures de MOZA ou de placement de compteur à budget, lesquelles nécessitent le passage du GRD au domicile du client et pouvant mener à une coupure du point, doivent être suspendues après la reprise du client par le fournisseur X, mais avant le premier passage du GRD au domicile du client. Ceci, d'une part afin d'éviter les contacts et, d'autre part afin d'éviter une coupure éventuelle. Les GRD et les fournisseurs doivent tenter de poursuivre les contacts avec les clients pour régulariser le MOZA ou gérer les impayés du client, notamment via un plan de paiement raisonnable.

* *
*