



# 2023

---

# Rapport ANNUEL

**CWAPE**  
Tous acteurs de l'énergie

# Table des matières

<b>1.</b>	<b>LA CWAPE ET SON CADRE DE TRAVAIL EN 2023.....</b>	<b>7</b>
1.1.	LA CWAPE.....	8
1.1.1.	Structure .....	8
1.1.2.	Missions.....	9
1.1.3.	Feuille de route vers les Objectifs de développement durable (ODD) .....	10
1.2.	L'ENVIRONNEMENT RÉGULATOIRE .....	11
1.2.1.	Documents officiels établis par la CWaPE.....	11
1.3.	LA COLLABORATION AVEC D'AUTRES INSTANCES.....	14
1.3.1.	FORBEG.....	14
1.3.2.	Pôle Énergie.....	15
1.3.3.	Autres organes.....	15
1.3.4.	Droit européen et relations avec les instances européennes .....	16
1.4.	LES ACTIONS DE COMMUNICATION.....	17
<b>2.</b>	<b>LE CONSOMMATEUR DANS LES MARCHÉS LIBÉRALISÉS DE L'ÉLECTRICITÉ ET DU GAZ.....</b>	<b>19</b>
2.1.	LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS.....	20
2.1.1.	Les OSP à caractère social et la lutte contre la précarité énergétique .....	20
2.1.2.	L'évolution des OSP dans les textes législatifs en 2023.....	20
2.1.3.	Les mesures contre les risques de faillite – le fournisseur de substitution.....	24
2.1.4.	Suivi des procédures de marché public portant sur la fourniture d'entités publiques.....	25
2.1.5.	Examen des nouvelles pratiques dans les offres de prix des fournisseurs.....	25
2.1.6.	Conflit de lois en matière de « Dettes du consommateur » .....	25
2.2.	LES SERVICES AUX CONSOMMATEURS .....	26
2.2.1.	Le comparateur tarifaire .....	26
2.2.2.	L'observatoire des prix .....	27
2.2.3.	Les indicateurs de performance.....	30
2.2.4.	Le Service régional de médiation pour l'énergie.....	30
<b>3.</b>	<b>LES RÉSEAUX.....</b>	<b>34</b>
3.1.	LA GESTION DES RÉSEAUX .....	35
3.1.1.	Procédures de désignation des gestionnaires de réseaux.....	35
3.1.2.	Respect des règles d'indépendance et de gouvernance .....	35
3.2.	LA GESTION DES INFRASTRUCTURES DES RÉSEAUX .....	37
3.2.1.	Les investissements dans les réseaux .....	37
3.2.2.	L'enfouissement des lignes électriques.....	39
3.2.3.	La qualité des services.....	40
3.2.4.	Les réservations de capacité .....	40
3.2.5.	Les tronçons du réseau électrique de transport local.....	41
3.3.	LA RÉGLEMENTATION TECHNIQUE ET LES CONTRATS RÉGULÉS .....	42
3.4.	LA CONVERSION L/H .....	43
3.5.	L'ÉCLAIRAGE PUBLIC .....	44
3.6.	LES RÉSEAUX ALTERNATIFS .....	44

3.7.	LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE.....	47
3.7.1.	Flexibilité technique et commerciale.....	47
3.7.2.	Les compteurs communicants.....	50
3.7.3.	Biométhane et futur du gaz naturel et des nouvelles molécules.....	51
3.7.4.	Mobilité alternative.....	51
3.7.5.	Projets-pilotes.....	53
3.7.6.	Communautés d'énergie et partage d'énergie.....	55
3.8.	LE COÛT DES OSP.....	57
3.9.	LA TARIFICATION.....	59
3.9.1.	Période régulatoire 2019-2023.....	59
3.9.2.	Période régulatoire 2024.....	60
3.9.3.	Période régulatoire 2025-2029.....	70
3.9.4.	Contrôle des soldes régulatoires rapportés des GRD.....	72
<b>4.</b>	<b>LE MARCHÉ.....</b>	<b>78</b>
4.1.	LES LICENCES DE FOURNITURE.....	79
4.2.	LE FUEL-MIX.....	82
4.3.	ATRIAS.....	84
4.4.	RÉCONCILIATION DE LA COMPENSATION.....	85
4.5.	LES DONNÉES DE MARCHÉ.....	86
4.6.	LE CONTRÔLE DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC.....	87
4.7.	L'ÉVOLUTION DES PRIX.....	88
<b>5.</b>	<b>LA GESTION INTERNE.....</b>	<b>89</b>
5.1.	LE CONTRÔLE DU PARLEMENT.....	90
5.1.1.	Auditions de la CWaPE.....	90
5.1.2.	Feuille de route à l'horizon 2027.....	90
5.2.	RECOMMANDATIONS ADRESSÉES À LA CWAPE PAR LA COUR DES COMPTES DANS SON RAPPORT D'AUDIT.....	91
5.3.	LES RESSOURCES HUMAINES.....	92
5.3.1.	Évolution des effectifs au cours de l'année 2023.....	92
5.3.2.	Organigramme en vigueur au 31 décembre 2023.....	95
5.3.3.	Mise en œuvre du télétravail structurel.....	96
5.4.	LE RAPPORT DE RÉMUNÉRATION 2023 ÉTABLI EN APPLICATION DE L'ARTICLE 43, §3 DU DÉCRET DU 12 AVRIL 2001 RELATIF À L'ORGANISATION DU MARCHÉ RÉGIONAL DE L'ÉLECTRICITÉ.....	96
5.4.1.	Cadre des mandats.....	97
5.4.2.	Le montant de la rémunération brute annuelle perçue ainsi que les avantages connexes octroyés conformément aux modalités de rémunération fixées par le Parlement.....	97
5.4.3.	Le nombre de réunions du Comité de direction de la CWaPE qui ont eu lieu au cours de l'année concernée et le taux de participation de chaque membre à ces réunions.....	98
5.4.4.	Les éventuels rémunérations et avantages perçus en lien avec un mandat qu'il exerce sur proposition ou à la demande de la CWaPE dans le cadre du mandat pour lequel il a été nommé par le Parlement.....	98
5.5.	LES ASPECTS FINANCIERS.....	98
5.5.1.	Compte général 2023.....	98
5.5.2.	Gestion administrative comptable, salariale et marchés publics.....	101
5.5.3.	Recommandations de la Cour des comptes.....	102
5.5.4.	Montant rétrocédé au Fonds Énergie.....	103
5.6.	LA GESTION ICT.....	104

5.7.	LE CONTRÔLE INTERNE .....	104
5.7.1.	Audit interne des procédures comptables .....	104
5.7.2.	Système de recensement, d'évaluation et de hiérarchisation des risques .....	105
5.8.	LE RGPD .....	105
5.9.	L'ÉTAT DES CONTENTIEUX .....	106
<b>6.</b>	<b>L'ÉVALUATION DES « DÉCRET ÉLECTRICITÉ » ET « DÉCRET GAZ ».....</b>	<b>108</b>
6.1.	CONTEXTE.....	109
<b>7.</b>	<b>LES STATISTIQUES .....</b>	<b>110</b>
7.1.	LES STATISTIQUES RÉSEAUX .....	111
7.1.1.	Situation des réseaux de distribution au 31/12/2023.....	111
7.1.2.	Évolution des réseaux de distribution en Wallonie .....	113
7.2.	LES STATISTIQUES DU MARCHÉ .....	114
7.2.1.	Fournitures globales sur les réseaux.....	114
7.2.2.	État de la concurrence.....	116
7.3.	LES STATISTIQUES OSP .....	122
7.4.	LES STATISTIQUES DU SRME .....	125
7.4.1.	Avant-propos.....	125
7.4.2.	La tendance des plaintes en 2023 .....	125
7.4.3.	La tendance des questions en 2023.....	127
	<b>ANNEXE – RAPPORT D'ÉVALUATION DES « DÉCRETS JUGE DE PAIX ».....</b>	<b>128</b>

## 2023 : la transition énergétique est résolument en marche

Après des mois de discussions et de travaux, parfois difficiles, entre la CWaPE et les gestionnaires de réseau de distribution, une méthodologie tarifaire a été adoptée en juin 2023 pour encadrer la période régulatoire 2025-2029. L'objectif poursuivi par la CWaPE était de réaliser le difficile équilibre entre, d'une part, le fait de garantir aux GRD des moyens suffisants pour réaliser les investissements nécessaires dans les réseaux électriques dans le contexte de la transition énergétique et, d'autre part, la recherche de l'efficacité et de la maîtrise des coûts. La CWaPE a jugé que cet équilibre était effectivement rencontré et que les GRD étaient désormais en bon ordre de marche sur le plan budgétaire pour relever les énormes défis qui se présentent à eux afin d'accueillir toujours plus de productions électriques décentralisées et de distribuer des volumes d'électricité croissants compte tenu des nouveaux usages (pompes à chaleur, véhicules électriques...). L'effectivité de ces investissements supposera toutefois que les GRD mettent tout en œuvre pour rassembler des ressources matérielles et humaines, qui semblent difficiles à obtenir aisément dans le cadre de la conjoncture actuelle.

Pour contenir un peu la hauteur de ces investissements et éviter de tout miser sur la pose de cuivre, les outils de flexibilité et l'encouragement à consommer l'électricité quand elle est abondante dans les réseaux constituent des leviers à mettre en œuvre également. La tarification incitative prévue dans la méthodologie tarifaire en vue d'une entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2026, s'inscrit clairement dans cet objectif. Les détails et modalités de cette tarification incitative figureront dans des lignes directrices adoptées par la CWaPE fin juin 2024 et qui seront publiées au plus tard le 15 juillet 2024. La CWaPE comptera sur toutes les parties prenantes pour participer à une communication efficace et massive au sujet des opportunités et objectifs de cette tarification incitative, qui restera optionnelle pour les utilisateurs de réseau.

En ce qui concerne les outils de flexibilité réglementaire ou commerciale, explicite ou implicite, ils permettront eux aussi d'agir en faveur du bon fonctionnement du réseau électrique. Le cadre en la matière doit être complété et la CWaPE n'a pas manqué de prendre des initiatives en ce sens, qui devraient se concrétiser à travers des textes réglementaires dans les meilleurs délais. L'ensemble de ces dispositifs doivent donc permettre de minimiser les coûts d'investissement pour conserver des tarifs de distribution maîtrisés. Il n'empêche qu'il faut être bien conscient que ces coûts d'investissement augmenteront significativement et qu'ils auront des impacts sur les tarifs dans les prochaines années. Ces effets ne sont évidemment pas propres à la Wallonie, puisque les objectifs de décarbonation auront des impacts dans tous les réseaux de l'Union européenne, mais la transition énergétique aura un coût sur ces infrastructures et il faut s'y préparer. Les trois quarts au moins de la facture d'électricité ou de gaz ne portent toutefois pas sur les tarifs de distribution. Il faut donc être particulièrement attentif à ce que les autres composantes restent également sous contrôle et que les meilleures conditions soient mises en place pour garantir le maintien d'une *commodity* compétitive pour la Wallonie. Cet objectif passe par la conservation d'un nombre suffisant de fournisseurs dans notre Région et par conséquent par le maintien d'un cadre légal attractif, lisible et équilibré.

Il convient enfin de rester attentif à la précarité énergétique et aux meilleurs instruments à mettre en place pour lutter contre ce phénomène. Dans son premier bilan d'une année d'application des décrets dits « juge de paix », la CWaPE s'est efforcée d'examiner les ajustements qu'il conviendrait de faire pour éviter une aggravation de l'endettement des consommateurs en défaut de paiement et pour accompagner certains publics particulièrement fragilisés. Les consommateurs en difficulté, dans le prolongement de la crise énergétique ou à la suite d'autres dysfonctionnements apparus sur le marché, sollicitent toujours massivement le Service régional de médiation pour l'énergie (ci-après : « SRME »), qui continue à gérer un nombre de dossiers en nette augmentation depuis trois ans. La confirmation de son rôle et de son activité paraît essentielle pour offrir une intervention efficace à des consommateurs parfois démunis dans un marché de plus en plus complexe. Parmi les problèmes auxquels ont été confrontés nombre de consommateurs en 2023, il y a lieu de relever les retards ou absences de facturation consécutifs aux dysfonctionnements de la plate-forme fédérale ATRIAS. En concertation avec BRUGEL et le VREG, la CWaPE a entrepris des démarches auprès des acteurs pour exiger un retour à la normale dans les délais les plus stricts. Elle a également suggéré qu'une compensation mensuelle soit intégrée dans le panel d'indemnités prévues dans les décrets gaz et électricité. Le suivi de ce dossier se poursuivra résolument en 2024.

Parmi les évolutions marquantes de 2023, il est intéressant de souligner aussi tout le travail préparatoire réalisé par la CWaPE pour rendre administrativement possibles les opérations de partage d'énergie, notamment dans le cadre des communautés d'énergie. La CWaPE est toutefois d'avis que le cadre légal gagnerait à ce que soient levées certaines contraintes administratives dans un but de simplification administrative, afin de faciliter le démarrage de ces opérations qui peuvent offrir des opportunités pour un certain nombre de ménages ou d'entreprises n'ayant pas un accès aisé à des productions décentralisées. La simplification administrative constitue d'ailleurs un thème auquel la CWaPE tient particulièrement car il s'agit d'une démarche qui peut à moindre frais et avec un minimum d'inconvénients permettre le développement de certaines filières et de projets intéressants, voire accélérer la transition énergétique et l'activation des consommateurs. Le régulateur entend faire des propositions en ce sens en 2024.

Stéphane RENIER  
Président

Juin 2024

# 1. LA CWAPE ET SON CADRE DE TRAVAIL EN 2023

---



# 1.1. LA CWAPE

## 1.1.1. Structure

Au 31 décembre 2023, la CWAPE comptait 45 membres. En juin 2024, l'équipe de la CWAPE est composée de 49 personnes.

La CWAPE est constituée d'une présidence et de trois directions. Le président et les directeurs sont nommés par le Parlement, après appel public aux candidats, pour un terme de cinq ans, renouvelable une fois.

Le personnel de la CWAPE est recruté et occupé en vertu de contrats de travail.

Le président représente la CWAPE. Il préside le Comité de direction. Il coordonne et supervise les actions des directions de la CWAPE.

La Direction Technique « Gaz et Electricité » est chargée des aspects techniques des marchés du gaz et de l'électricité, en ce compris le gaz issu de sources d'énergie renouvelables, ainsi que du fonctionnement des marchés du gaz et de l'électricité et des études y afférentes.

La Direction socio-économique et tarifaire est chargée de l'approbation des tarifs des gestionnaires de réseaux de distribution de gaz et d'électricité, du contrôle des obligations de service public, de l'évaluation de leur mise en œuvre et de leur coût, ainsi que des études y afférentes.

La Direction des Services aux consommateurs et des Services juridiques est chargée des études de nature juridique, de la veille, de l'appui juridique de l'ensemble des directions, du traitement des contentieux et du traitement des questions et des plaintes adressées au SRME.

La CWAPE est soumise pour l'ensemble de ses activités au contrôle de la Cour des comptes et du Parlement. Le Parlement et le Gouvernement peuvent l'un et l'autre nommer et révoquer deux observateurs qui ont le droit d'assister, avec une voix consultative, aux réunions du Comité de direction.

Dans les six mois suivant la nomination du président, le Comité de direction de la CWAPE soumet au Parlement une feuille de route établissant les objectifs que la CWAPE se fixe et les actions qu'elle s'engage à réaliser pendant la durée du mandat en cours.

La CWAPE est indépendante du Gouvernement. Comme le Parlement, le Gouvernement peut toutefois également nommer et révoquer deux observateurs qui ont le droit d'assister, avec une voix consultative, aux réunions du Comité de direction.

La CWAPE arrête un règlement d'ordre intérieur, transmis au Parlement pour prise d'acte.

## 1.1.2. Missions

La base légale qui institue la CWaPE et qui organise son fonctionnement est le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité. Ce décret et celui du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz assignent de nombreuses missions à la CWaPE qui se sont largement étoffées au fil des ans, soit par des dispositions légales expresses, soit à la suite d'initiatives volontaires du régulateur ou de demandes plus ponctuelles exprimées par les autorités.

En substance et de façon synthétique, ces missions portent notamment sur les points suivants :

- Le contrôle des obligations qui pèsent sur les gestionnaires de réseau de distribution et de transport local et les fournisseurs d'électricité et de gaz par ou en vertu des décrets « électricité » et « gaz », que ce soit sur les plans techniques, sociaux, de protection des consommateurs, de gouvernance ou encore de non-discrimination.
- Dans la sphère de ses compétences, la CWaPE adopte des règlements techniques et des lignes directrices, elle prend des décisions, adresse des injonctions et éventuellement sanctionne les manquements et infractions constatés.
- Elle fait des propositions, remet des avis, des études ou des rapports, soit d'initiative, soit à la demande du Ministre.
- Elle approuve les conditions générales de raccordement et d'accès au réseau ainsi que les conventions relatives aux services de flexibilité.
- Elle instruit, délivre et contrôle les licences de fourniture d'électricité et de gaz ou encore celles relatives aux services de flexibilité.
- Elle octroie les autorisations d'établissement de lignes directes ou de réseaux fermés professionnels.
- Elle fixe la méthodologie tarifaire applicable et approuve les tarifs de distribution.
- Elle met en ligne et actualise un comparateur tarifaire.
- Elle délivre les autorisations de non-enfouissement des lignes électriques.
- Elle organise un service régional de médiation pour l'énergie ainsi qu'une chambre des litiges.

Outre ces missions spécifiquement prévues, la CWaPE réalise également d'initiative de nombreuses activités récurrentes à des fins d'études, de prospective et d'informations comme l'illustrent par exemple l'observatoire des prix publié semestriellement, ses travaux en matière de norme énergétique ou encore des actions de communication vers le consommateur exercées notamment par le Service régional de médiation pour l'énergie ou encore la direction socio-économique, notamment en vue de lutter contre la problématique du non-recours aux droits.

Depuis l'entrée en vigueur du décret du 5 mai 2022 transposant le *Clean Energy Package* de la Commission européenne<sup>1</sup>, la CWaPE assure un ensemble de nouvelles missions importantes, notamment dans le cadre des communautés d'énergie citoyennes, renouvelables et du « pair-à-pair ».

L'arrêté du Gouvernement wallon du 15 décembre 2022 modifiant les arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatifs aux obligations de service public dans le marché de l'électricité et du gaz et l'arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale pour l'énergie est également entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2023 a adapté les procédures prévues selon les nouvelles dispositions inscrites dans les « décrets juge de paix » et a imposé l'obligation d'apposer sur les factures les coordonnées de contact du Service régional de médiation pour l'énergie.

---

<sup>1</sup> Décret du 5 mai 2022 modifiant diverses dispositions en matière d'énergie dans le cadre de la transposition partielle des directives 2019/944/UE du 5 juin 2019 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et 2018/2001/UE du 11 décembre 2018 relative à la promotion de l'utilisation de l'énergie produite à partir de sources renouvelables et en vue d'adapter les principes relatifs à la méthodologie tarifaire (<http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/decret/2022/05/05/2022033591/moniteur>)

En 2023, à la suite de l'adoption du décret du 29 juin 2023 relatif à l'octroi de subvention aux gestionnaires de réseaux de distribution en vue de favoriser la transition énergétique, la CWaPE s'est vu attribuer de nouvelles missions portant notamment sur l'analyse du dossier de demande de subvention des GRD, la remise d'avis au Gouvernement sur le développement de projets pilotes visant à tester de nouvelles missions pour les GRD, dans le cadre de projets faisant l'objet d'une subvention et l'analyse des rapports d'avancement et du rapport final relatifs aux projets subventionnés.

2023 a également été marquée par l'avis de la CWaPE sur l'avant-projet de décret relatif au transport de dioxyde de carbone par canalisations, annonciateur de nouvelles missions pour la CWaPE à l'horizon 2024.

### **1.1.3. Feuille de route vers les Objectifs de développement durable (ODD)**

L'Assemblée générale des Nations Unies a voté en 2015 les 17 objectifs du développement durable, avec comme année cible 2030.

Ces objectifs entendent donner une marche à suivre pour parvenir à un avenir meilleur et plus durable pour tous.

Ils répondent aux défis mondiaux auxquels est confrontée l'humanité, notamment ceux liés à la pauvreté, aux inégalités, au climat, à la dégradation de l'environnement, à la prospérité, à la paix et à la justice.

La CWaPE s'inscrit pleinement dans cette dynamique et a participé au projet « Organisations durables » lancé par le SPW Développement durable. Il s'agissait concrètement de mettre le développement durable au centre de la stratégie pluriannuelle de la CWaPE. En 2023, la CWaPE a travaillé sur une feuille de route pour contribuer aux objectifs de développement durable.

Cette feuille de route contient les grandes familles d'enjeux suivantes :

- 1<sup>re</sup> famille relative aux enjeux se rapportant aux missions de la CWaPE :
  - Garantir l'accès aux réseaux en tant que patrimoine commun et faciliter l'intégration des énergies renouvelables dans le marché et dans les réseaux (ODD 7 – Energie propre et à un coût abordable) ;
  - Garantir la qualité et la fiabilité des réseaux (ODD 9 – Industrie, Innovation et Infrastructure).
  
- 2<sup>e</sup> famille relative aux enjeux se rapportant au fonctionnement interne :
  - Réduire l'empreinte environnementale de la CWaPE (ODD 12 – Consommation et production responsables).

Cette feuille de route a finalement été adoptée début 2024 par la CWaPE et a été transmise à la Direction Développement Durable du SPW, pour être mise en œuvre.

## 1.2. L'ENVIRONNEMENT RÉGULATOIRE

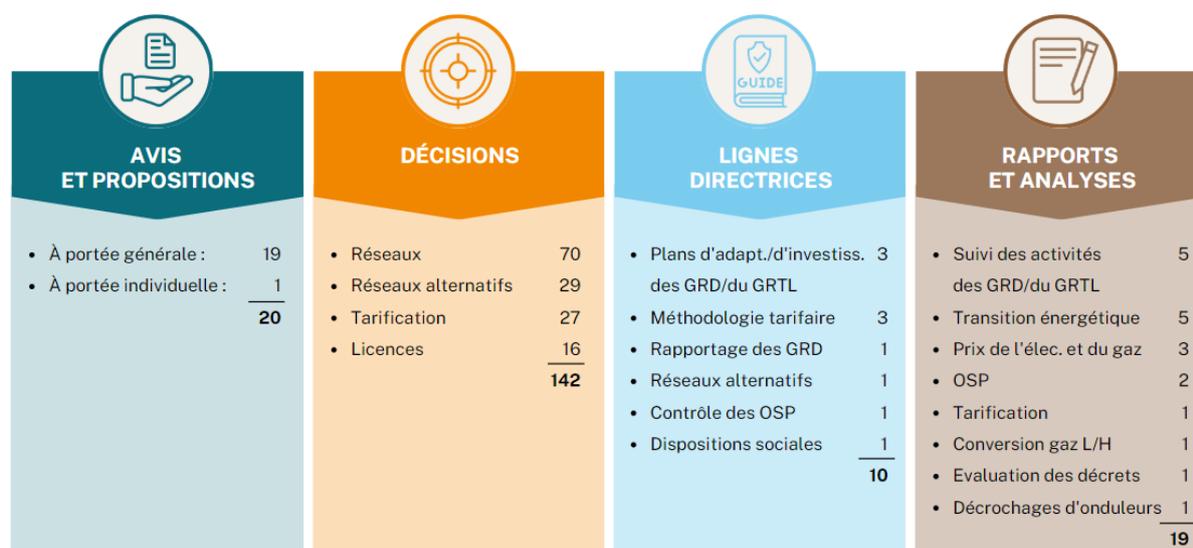
### 1.2.1. Documents officiels établis par la CWaPE

Dans le cadre de l'exercice de ses missions, la CWaPE est amenée à établir divers avis et propositions, à la demande du Gouvernement wallon ou de sa propre initiative. Les avis et propositions portent généralement sur des projets de textes législatifs en cours d'approbation, au travers desquels les autorités envisagent de nouvelles mesures. Ces documents peuvent avoir une portée générale ou individuelle.

Dans le cadre de sa mission de surveillance et de contrôle des acteurs du marché, la CWaPE est également amenée à prendre des décisions et établir des lignes directrices. La décision est obligatoire pour son destinataire. Elle est motivée et justifiée de manière objective et fondée. Les lignes directrices ont généralement pour but de définir, à l'attention des acteurs du marché, un cadre standardisé pour certains documents que les acteurs sont tenus d'établir à l'attention du régulateur (plans d'adaptation des GRD d'électricité, missions de surveillance et de contrôle de l'exécution des obligations de service public par les fournisseurs...). Elles peuvent être régulièrement revues, notamment en fonction de l'expérience acquise. Elles ne sont pas obligatoires.

Par ailleurs, soit à la demande du Gouvernement, soit d'initiative, la CWaPE effectue des études et des analyses, et rédige des rapports.

GRAPHIQUE 1 RÉPARTITION DES DOCUMENTS ÉMIS EN 2023, PAR THÈME ET PAR TYPE DE DOCUMENTS



L'ensemble des documents officiels et publications diverses émis par la CWaPE sont publiés sur son site internet (<https://www.cwape.be/publications/document>). Le moteur de recherche sur la page permet de filtrer la recherche de documents.

## 1.2.11. Avis et propositions remis au Gouvernement en 2023

Références	Titre du document	Date
CD-23b14-CWaPE-0923	Avis sur la proposition de décret modifiant les articles 43 et 53 du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité en vue d'adapter les modalités du contrôle des acteurs du marché par la Commission wallonne pour l'Energie et la proposition de décret modifiant les articles 36 et 48 du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz en vue d'adapter les modalités du contrôle des acteurs du marché par la Commission wallonne pour l'Energie	14/02/2023
CD-23b16-CWaPE-0924	Avis sur le projet d'arrêté du Gouvernement wallon relatif à l'octroi de subventions aux gestionnaires de réseau de distribution en vue de favoriser la transition énergétique, adopté en 1re lecture par le Gouvernement wallon le 1 <sup>er</sup> février 2023	16/02/2023
CD-23b17-CWaPE-0925	Avis sur les projets d'arrêtés ministériels déterminant les procédures d'activation de la fonction à prépaiement et abrogeant les arrêtés ministériels du 3 mars 2008 déterminant les procédures de placement d'un compteur à budget et d'activation de la fonction à prépaiement respectivement pour l'électricité et pour le gaz, et sur le projet d'arrêté ministériel modifiant l'arrêté ministériel du 3 mars 2008 relatif à la procédure de régularisation prévue dans le cadre d'un déménagement	17/02/2023
CD-23c24-CWaPE-0926	Avis sur le projet d'arrêté du Gouvernement wallon modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 21 mars 2002 relatif aux gestionnaires de réseaux et modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 16 octobre 2003 relatif aux gestionnaires de réseaux gaziers, adopté en 1re lecture le 23 février 2023	24/03/2023
CD-23d13-CWaPE-0927	Avis relatif aux implications potentielles du « Règlement (UE) 2022/2577 du Conseil du 22 décembre 2022 établissant un cadre en vue d'accélérer le déploiement des énergies renouvelables » sur les règlements techniques électricité en vigueur	13/04/2023
CD-23d27-CWaPE-0928	Proposition relative à la liste de clés de répartition standards permettant la répartition des volumes partagés entre les participants à une activité de partage d'énergie au sein d'une communauté d'énergie ou entre des clients actifs agissant collectivement au sein d'un même bâtiment	27/04/2023
CD-23d27-CWaPE-0929	Proposition de modification de l'arrêté du Gouvernement wallon du 8 janvier 2009 relatif au Service régional de médiation pour l'énergie	27/04/2023
CD-23f16-CWaPE-0930	Proposition d'adaptation de la liste des dipôles constituant le réseau de transport local	16/06/2023
CD-23g06-CWaPE-0931	Avis sur le projet d'arrêté du Gouvernement wallon fixant les modalités relatives à la fin de la compensation entre les quantités d'électricité prélevées et injectées sur le réseau, adopté en 1re lecture par le Gouvernement wallon le 23 juin 2023	06/07/2023
CD-23g10-CWaPE-0932	Avis sur l'avant-projet de décret modifiant le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz, adopté en 1re lecture le 8 juin 2023	10/07/2023
CD-23g19-CWaPE-0933	Avis concernant les plans d'investissement 2024-2029 des gestionnaires de réseaux de distribution de gaz naturel + notes d'examen	19/07/2023
CD-23g31-CWaPE-0934	Proposition d'arrêté du Gouvernement wallon relatif à la gestion des congestions issues des unités de production et de stockage d'électricité raccordées sur le réseau moyenne et haute tension	31/07/2023
CD-23h21-CWaPE-0935	Avis sur l'avant-projet de décret modifiant le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité, adopté en 1re lecture le 15 juin 2023	21/08/2023
CD-23i06-CWaPE-0936	Avis sur l'avant-projet de décret modifiant le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité, concernant les réductions de surcharge certificats verts et sur le projet d'arrêté modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 novembre 2006 relatif à la promotion de l'électricité produite au moyen de sources d'énergie renouvelables ou de cogénération, adoptés en 1re lecture le 4 juillet 2023	06/09/2023
CD-23i06-CWaPE-0937	Avis relatif à la proposition de désignation d'ORES ASSETS en tant que gestionnaire de réseau de distribution d'électricité pour le territoire de la commune de Philippeville	06/09/2023

CD-23i21-CWaPE-0938	Avis relatif à la mise à jour du montant forfaitaire dû par le gestionnaire de réseau de distribution au fournisseur en cas de dépassement du délai de placement du compteur à prépaiement	21/09/2023
CD-23i21-CWaPE-0939	Avis sur l'avant-projet de décret relatif au transport de dioxyde de carbone par canalisations, adopté en 1re lecture le 29 juin 2023	21/09/2023
CD-23i21-CWaPE-0940	Proposition d'arrêté du Gouvernement wallon relatif au régime d'indemnisation pour les limitations d'injection des installations de production d'électricité verte raccordées en basse tension	21/09/2023
CD-23i08-CWaPE-0941	Avis sur l'avant-projet d'arrêté du Gouvernement wallon modifiant la méthodologie de calcul du taux d'octroi additionnel applicable pour les installations de cogénération fossile participant au mécanisme de verdissement du gaz naturel défini à l'article 15decies de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 novembre 2006 relatif à la promotion de l'électricité produite au moyen de sources d'énergie renouvelables ou de cogénération (injection de biométhane), adopté en 1re lecture le 23 novembre 2023	08/12/2023
CD-23i13-CWaPE-0942bis	Avis sur les plans d'adaptation des gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité portant sur la période 2024-2029	13/12/2023 (erratum 13/02/2024)

### 1.2.12. Rapports et analyses établis en 2023

Références	Titre du document	Date
CD-23a25-CWaPE-0110	Analyse relative aux activités autorisées pour les GRD dans le domaine des communautés d'énergie, du partage d'énergie et des réseaux de chaleur	25/01/2023
CD-23b02-CWaPE-0111	Rapport concernant l'évaluation pour l'année 2021 du coût des obligations de service public imposées aux gestionnaires de réseau de distribution	02/02/2023
CD-23b23-CWaPE-0112	Rapport concernant le suivi du plan d'actions à mener par les GRD suite aux conclusions de l'audit du rapport qualité électricité	23/02/2022
CD-23b23-CWaPE-0113	Rapport concernant l'analyse des prix de l'électricité et du gaz naturel en Wallonie (clients résidentiels) sur la période de janvier 2007 à décembre 2022	23/02/2022
CD-23d13-CWaPE-0114	Rapport de consultation relatif à la méthodologie tarifaire applicable aux gestionnaires de réseau de distribution d'électricité et de gaz actifs en Région wallonne pour la période régulatoire 2024	13/04/2023
CD-23e30-CWaPE-0115	Rapport concernant la conversion gaz L/H – Évaluation des plans de communication – Conversion 2023	30/05/2023
CD-23f02-CWaPE-0116	Rapport sur l'ampleur des décrochages d'onduleur sur les réseaux de distribution basse tension	02/06/2023
CD-23f16-CWaPE-0075	Note d'examen relative aux rapport et indicateurs de qualité pour l'exercice 2022 du gestionnaire du réseau de transport local d'électricité en Région wallonne (ELIA)	16/06/2023
CD-23i06-CWaPE-0076	Analyse relative à la demande de subvention introduite par l'AIEG dans le cadre du décret du 29 juin 2023 relatif à l'octroi de subventions aux GRD en vue de favoriser la transition énergétique	06/09/2023
CD-23i06-CWaPE-0077	Analyse relative à la demande de subvention introduite par l'AIESH dans le cadre du décret du 29 juin 2023 relatif à l'octroi de subventions aux GRD en vue de favoriser la transition énergétique	06/09/2023
CD-23i06-CWaPE-0078	Analyse relative à la demande de subvention introduite par ORES dans le cadre du décret du 29 juin 2023 relatif à l'octroi de subventions aux GRD en vue de favoriser la transition énergétique	06/09/2023
CD-23i06-CWaPE-0079	Analyse relative à la demande de subvention introduite par RESA dans le cadre du décret du 29 juin 2023 relatif à l'octroi de subventions aux GRD en vue de favoriser la transition énergétique	06/09/2023
CD-23i06-CWaPE-0080	Rapport concernant l'analyse des prix de l'électricité et du gaz naturel en Wallonie (clients professionnels) sur la période de janvier 2009 à décembre 2022	29/08/2023
CD-23j09-CWaPE-0081	Analyse relative à la demande de subvention introduite par REW dans le cadre du décret du 29 juin 2023 relatif à l'octroi de subventions aux GRD en vue de favoriser la transition énergétique	09/10/2023

CD-23j11-CWaPE-0082	Évaluation des dispositions des décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz	11/10/2023
CD-23k07-CWaPE-0083	Rapport concernant le contrôle du respect et l'évaluation du coût de l'obligation de service public imposée aux gestionnaires de réseau de distribution d'électricité en matière d'entretien de l'éclairage public communal, relatif à l'année 2022	07/11/2023
CD-23k07-CWaPE-0084	Rapport concernant l'analyse des prix de l'électricité et du gaz naturel en Wallonie (clients résidentiels) sur la période de janvier 2007 à juin 2023	07/11/2023
CD-23k30-CWaPE-0085	Rapport concernant les indicateurs de qualité 2022 des gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité	30/11/2023
CD-23k30-CWaPE-0086	Rapport concernant le suivi du plan d'actions à mener par REW suite aux conclusions de l'audit du rapport qualité électricité	30/11/2023

## 1.3. LA COLLABORATION AVEC D'AUTRES INSTANCES

### 1.3.1. FORBEG

Le FORBEG, pour « Forum des régulateurs belges d'électricité et de gaz », est l'organe informel de concertation composé de représentants de la CREG, du VREG, de BRUGEL et de la CWaPE. Sa présidence est assurée à tour de rôle par chaque régulateur pour une durée de six mois. Au cours de l'année 2023, la présidence a été assurée par la CREG et BRUGEL. Des réunions plénières sont organisées de façon bimestrielle tandis que des groupes de travail spécifiques, présidés de façon fixe par l'un ou l'autre régulateur, se réunissent à la demande en fonction de l'actualité et de l'avancement des travaux en cours. À l'heure actuelle, ces groupes de travail sont les suivants :

- GT « Consommateurs », présidé par le VREG ;
- GT « Électricité », présidé par le VREG ;
- GT « Échange d'informations », présidé par la CREG ;
- GT « Europe », présidé par la CREG ;
- GT « Fournisseurs sur le marché », présidé par la CREG ;
- GT « Gaz », présidé par la CWaPE ;
- GT « Smart meter », présidé par BRUGEL ;
- GT « Sources d'énergie renouvelables », présidé par BRUGEL ;
- GT « Stratégie », présidé par la CWaPE ;
- GT « Tarification », présidé par la CWaPE.

L'objectif du FORBEG est d'être un lieu d'échange permettant notamment aux régulateurs de répondre adéquatement aux demandes d'études, d'analyses et de prises de positions communes qui leur sont adressées tant par l'UE que par les autorités fédérales, régionales ou le secteur.

### **1.3.1.1. Suivi de la problématique découlant du CMS d'ATRIAS – filiale des GRD**

Chaque régulateur effectue sa mission de suivi de la problématique, et participe en tant qu'observateur lors des réunions entre GRD et fournisseurs. En 2023, les régulateurs ont en outre décidé de mettre en place un groupe de travail *ad hoc* relatif aux problématiques ATRIAS avec comme objectif la rédaction de courriers communs vers les GRD et les fournisseurs, afin d'imposer, entre autres, un certain nombre de rapportages uniformes entre GRD et de rappeler l'importance pour ces derniers de respecter leurs obligations légales. Dans ce cadre, deux courriers ont été communément rédigés et envoyés aux GRD (mars et août 2023). Ce travail se poursuit en 2024.

### **1.3.1.2. Rapport commun sur l'évolution des marchés de l'électricité et du gaz naturel en Belgique**

Le FORBEG publie annuellement, pour la fin juin, un rapport commun présentant un aperçu statistique des marchés de l'électricité et du gaz naturel en Belgique.

### **1.3.1.3. Étude comparative des prix de l'électricité et du gaz naturel en Belgique et dans les pays voisins**

En mai 2023, à la demande conjointe des quatre régulateurs de l'énergie, le consultant PricewaterhouseCoopers a finalisé une étude comparative des prix de l'électricité et du gaz naturel observés en Belgique et dans les pays avoisinants (Allemagne, France, Pays-Bas et Royaume-Uni).

Ce rapport portait sur les prix de l'énergie en vigueur début 2023 et établissait également une comparaison avec les prix de 2022. Les conclusions de ce rapport ont mis en avant que les prix de l'électricité étaient nettement plus élevés en 2023 que les années précédentes mais que les factures d'électricité des ménages et des entreprises raccordés à l'électricité basse tension avaient toutefois diminué en 2023 par rapport à 2022.

## **1.3.2. Pôle Énergie**

Le Pôle Énergie institué au sein du CESE Wallonie<sup>2</sup> est l'organe consultatif composé de représentants des interlocuteurs sociaux et de représentants des acteurs du secteur énergétique (un représentant des associations environnementales, un représentant des associations actives dans le domaine de l'énergie, des représentants des producteurs, des représentants des gestionnaires de réseau de transport local et de distribution, des représentants des fournisseurs de gaz et d'électricité).

Le président ou un directeur de la CWaPE assiste aux réunions du Pôle Énergie avec voix consultative. Ceci est entre autres l'occasion pour la CWaPE d'entendre les positions des parties prenantes du secteur de l'électricité et du gaz sur les différents projets d'AGW ou de décret qui y sont discutés.

## **1.3.3. Autres organes**

La CWaPE oriente son action en fonction de l'évolution du marché de l'énergie. Elle tente de tenir compte des retours d'expérience et de la vision de multiples fédérations professionnelles et associations du secteur de l'électricité et du gaz ainsi que de diverses institutions wallonnes, fédérales et européennes. À titre d'exemple, elle assiste régulièrement à des événements organisés par le SPW Énergie, le Cluster Tweed, la FEBEG, Edora, l'UWE, le RWADE, la Fédération des CPAS, FEBELIEC, les autres régulateurs et/ou médiateurs du pays...

---

<sup>2</sup> Voir <https://www.cesewallonie.be/instances/pole-energie>

### 1.3.4. Droit européen et relations avec les instances européennes

L'année 2023 a été l'occasion d'évaluer le degré de transposition du *Clean Energy Package*<sup>3</sup> en Région wallonne notamment réalisé au travers du décret du 5 mai 2022 (publié en octobre 2022 au Moniteur belge) et d'émettre certaines recommandations en vue de parfaire celle-ci dans le cadre de l'évaluation annuelle des décrets électricité, gaz et tarifaire.

Parallèlement à ces travaux, la CWaPE a continué à être attentive aux différentes initiatives de la Commission européenne en matière de taxonomie, de biométhane, d'hydrogène ou encore en matière de refonte des directives énergies renouvelables et efficacité énergétique encore en projets. Elle a, à cet égard, réalisé à l'aide d'un consultant externe une étude prospective par rapport aux implications du paquet décarbonation et plus particulièrement de l'hydrogène. Dans ce cadre, la CWaPE a examiné le cadre légal au niveau européen, les limites de la répartition des compétences en droit interne et les nouvelles missions qui lui incomberaient en résultante de ce nouveau cadre légal. Cette dimension prospective présente tout particulièrement un intérêt pour assurer une connaissance suffisante en interne des textes à paraître au niveau européen, dont la transposition en droit interne impliquera un avis de la CWaPE au cours de la procédure d'adoption des textes portant ladite transposition.

La CWaPE a également suivi les discussions portant réforme du marché de l'électricité notamment les éléments relatifs à la protection du consommateur dans son ensemble (PME ou résidentiel) tirant une partie des enseignements de la crise énergétique, et aux communautés d'énergie et du partage. La CWaPE attire plus globalement l'attention sur l'importance de mener à bien les transpositions attendues dès 2024 des différents paquets législatifs européens : paquet décarbonation et paquet « *electricity market design* ».

La CWaPE a suivi de près ces avancées législatives, ainsi que les initiatives menées au sein des différentes instances officielles de l'Union européenne ou encore du CEER, le Conseil des régulateurs européens de l'énergie.

La législation fédérale prévoit que la représentation et les contacts au niveau européen au sein de l'Agence de Coopération des Régulateurs de l'Énergie (ACER) soient assurés par un représentant du régulateur fédéral, qui agit en concertation formelle avec les autorités de régulation régionales. La CWaPE a néanmoins eu l'occasion de participer au *Regulatory roundtable*, qui jouxte le Citizen's forum, le 8 novembre 2023. Ceci a été l'occasion d'échanges constructifs avec la Commission européenne et les parties prenantes, notamment pour récolter les retours d'expérience et faire part de la réalité de terrain wallonne.

Cette concertation formelle entre régulateurs au sujet des matières européennes intervient au sein d'un groupe de travail spécifique, le « FORBEG Europe ». Cette concertation est l'occasion d'anticiper concrètement les futurs textes européens, tout en partageant en amont d'éventuelles réactions, susceptibles de fonder des demandes d'amendement portées par le CEER.

---

<sup>3</sup> Pour rappel, le 11 décembre 2018 étaient adoptés les textes suivants :

- Directive (UE) 2018/2001 du Parlement européen et du Conseil relative à la promotion de l'utilisation de l'énergie produite à partir de sources renouvelables ;
  - Directive (UE) 2018/2002 du Parlement européen et du Conseil modifiant la directive 2012/27/UE relative à l'efficacité énergétique ;
  - Règlement (UE) 2018/1999 du Parlement européen et du Conseil sur la gouvernance de l'union de l'énergie et de l'action pour le climat, modifiant les règlements (CE) n° 663/2009 et (CE) n° 715/2009 du Parlement européen et du Conseil, les directives 94/22/CE, 98/70/CE, 2009/31/CE, 2009/73/CE, 2010/31/UE, 2012/27/UE et 2013/30/UE du Parlement européen et du Conseil, les directives 2009/119/CE et (UE) 2015/652 du Conseil et abrogeant le règlement (UE) n° 525/2013 du Parlement européen et du Conseil.
- Le processus législatif a abouti le 5 juin 2019 pour les actes suivants :
- Règlement (UE) 2019/943 du Parlement européen et du Conseil sur le marché intérieur de l'électricité ;
  - Règlement (UE) 2019/942 du Parlement européen et du Conseil instituant une agence de l'Union européenne pour la coopération des régulateurs de l'énergie ;
  - Règlement (UE) 2019/941 du Parlement européen et du Conseil sur la préparation aux risques dans le secteur de l'électricité ;
  - Directive (UE) 2019/944 du Parlement et du Conseil concernant les règles communes pour le marché intérieur de l'électricité.

En tant que membre du réseau européen des médiateurs et ombudsman de l'énergie NEON, le Service régional de médiation pour l'énergie a abordé au sein de cette organisation les évolutions européennes sous l'angle plus spécifique du consommateur. À ce titre, il a notamment participé au *Citizens' Energy Forum* organisé le 9 novembre 2023. À cette occasion, les outils permettant aux consommateurs de traverser au mieux la crise ont été évoqués, de même que les actions pour réduire *in fine* le coût de la facture énergétique. Dans la même optique, la manière de rendre actif le consommateur a été abordée, notamment pour réduire son usage énergétique ou encore participer à des communautés d'énergie ou à du partage d'énergie. L'importance d'une information juste et précise à destination des consommateurs a aussi été rappelée et retenue dans les conclusions de la Commission européenne. Adossé au *Citizen's Energy Forum* de la Commission européenne, NEON a réuni son assemblée générale. Ceci a été l'opportunité d'échanger sur le vécu des différents ombudsman, la manière dont chacun gère notamment les flux importants de plaintes entrantes ainsi que les mesures adoptées par chacun des Etats concernés dans le cadre de la crise énergétique. La poursuite de la simplification de l'opérationnalisation du réseau est engagée avec la décision de cesser les activités en qualité d'AiSBL pour rationaliser le fonctionnement tout en poursuivant les échanges entre membres sur l'actualité rencontrée dans les différents pays membres. Le SRME continue à contribuer aux travaux de NEON dans la volonté de poursuivre les échanges de qualité au sein de ce réseau européen et d'assurer la compatibilité avec les règles de droit belge, mais les éléments organisationnels rendent complexes cette continuité sereine.

Comme chaque année, la CWaPE contribue par ailleurs à la rédaction, pour les aspects qui concernent la Région wallonne, du rapportage annuel obligatoire de la Belgique à la Commission européenne et à l'ACER, détaillant les développements dans les marchés de l'électricité et du gaz au cours de l'année écoulée. C'est notamment à cette fin qu'elle participe aux groupes de travail « Échange d'information » et « Consommateurs » du FORBEG.

## 1.4. LES ACTIONS DE COMMUNICATION

Dans le contexte des évolutions législatives européennes en cours visant à décarboner le marché du gaz de l'Union européenne ainsi qu'à promouvoir les gaz renouvelables et à faible teneur en carbone, la CWaPE a organisé le 20 décembre 2023 un colloque consacré au futur du gaz naturel en Wallonie et aux nouveaux gaz que sont le biométhane, le syngas, l'hydrogène, les e-fuels...

La parole a été donnée à des orateurs issus du secteur de l'industrie, du marché des fournisseurs d'énergie, du milieu universitaire et du monde politique. La diversité des aspects abordés a permis d'éclairer l'ensemble du public quant aux enjeux et défis amenés par ces technologies et la décarbonation des différents secteurs. Une réflexion prospective quant à la dimension propre à la Belgique et à sa répartition des compétences a également pu être apportée. La journée s'est terminée par les mots de conclusion du Ministre wallon en charge de l'Énergie.

Tout au long de 2023, la CWaPE a poursuivi ses travaux de développement et de mise à jour des contenus de son site internet, en veillant à mettre à disposition une information claire, la plus à jour possible et compréhensible pour l'ensemble des utilisateurs. Elle a envoyé 17 *newsletters* à ses abonnés, qui représentent un total d'un peu plus de 10 000 lecteurs, ceux-ci étant soit acteur du marché de l'énergie, soit consommateur.

Au cours de 2023, la CWaPE a diffusé 5 communiqués de presse, portant notamment sur les méthodologies tarifaires respectivement pour 2024 et pour la période 2025-2029. En septembre 2023, la CWaPE a également réagi par communiqué de presse aux informations partielles et approximatives diffusées pendant l'élaboration de la proposition d'indemnisation dans le cadre des décrochages d'onduleurs.

Le 1<sup>er</sup> juin 2023, la CWaPE a convié la presse à la présentation de la méthodologie tarifaire qui sera applicable aux gestionnaires de réseaux de distribution en Wallonie pour la période régulatoire 2025-2029. Le Comité de direction et les experts de la CWaPE ont ainsi exposé de manière didactique les objectifs et les grands principes de cette méthodologie.

La CWaPE a réalisé courant 2023 une capsule vidéo explicitant le tarif social et une capsule vidéo sur les prix variables des contrats d'énergie en Belgique. Elle a finalisé une capsule vidéo relative au Service régional de médiation pour l'énergie expliquant de façon didactique toute les facettes de l'assistance pouvant être offerte par le SRME.

La CWaPE a répondu à de nombreuses sollicitations des différents médias sur divers sujets d'actualité qui ont émaillé l'année 2023 en matière d'énergie. Le SRME, pour sa part, a enfin également été interpellé par la presse télévisée sur la problématique des plaintes liées aux dysfonctionnements du CMS d'ATRIAS et a été invité à exposer les grandes lignes de son rapport annuel spécifique pour l'année 2022 sur les ondes de La Première permettant ainsi de rappeler l'importance des missions qu'il exerce en qualité de médiateur.

## 2. LE CONSOMMATEUR DANS LES MARCHÉS LIBÉRALISÉS DE L'ÉLECTRICITÉ ET DU GAZ



## 2.1. LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS

### 2.1.1. Les OSP à caractère social et la lutte contre la précarité énergétique

L'accès à l'énergie pour l'ensemble de la population apparaît comme une nécessité. Pour ce faire, la logique de marché concurrentiel doit nécessairement être assortie de règles ou de balises à respecter. Le législateur wallon a, de ce fait, imposé aux fournisseurs et aux gestionnaires de réseau de distribution (GRD) des obligations de service public – ci-après dénommées OSP – dans différents domaines. Les objectifs de celles-ci sont notamment d'améliorer le fonctionnement du marché de l'énergie, d'assurer la sécurité d'approvisionnement et la protection du consommateur et de l'environnement.

La CWaPE est chargée, par décret, de veiller au respect et à l'application effective des obligations de service public par les acteurs de marché.

Les OSP peuvent être classées en plusieurs catégories en fonction des objectifs poursuivis :

- les OSP dont l'objectif est de garantir un fonctionnement des marchés, sur les plans commercial, technique et organisationnel qui soit cohérent et compatible avec le fonctionnement des marchés dans les autres états membres ;
- les OSP en matière de service à la clientèle ;
- les OSP à caractère social dont l'objectif principal est la protection des clients résidentiels et, en particulier, des consommateurs plus vulnérables ;
- les OSP visant à sensibiliser le client à l'utilisation rationnelle de l'énergie (URE) et aux recours aux énergies renouvelables ;
- les OSP en matière de protection de l'environnement ;
- les OSP relatives à l'entretien et à l'amélioration de l'efficacité énergétique des installations d'éclairage public.

En Région wallonne, les obligations de service public à caractère social sont définies dans le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité (ci-après dénommé le « décret électricité »), plus précisément en ses articles 33 à 34<sup>ter</sup>, et dans le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz (ci-après dénommé le « décret gaz »), plus précisément en ses articles 31<sup>bis</sup> à 33<sup>bis</sup>. Ces OSP ont, pour la plupart, été modalisées dans les arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatifs aux obligations de service public dans le marché de l'électricité et du gaz (AGW OSP).

La matière des obligations de service public et ses besoins d'interprétation, combinés à l'imbrication de la thématique de la protection du consommateur dans des actes des niveaux de pouvoir européen, fédéral et régional, requièrent une collaboration accrue avec la Direction juridique. C'est dans ce cadre que la Direction juridique assiste ainsi la Direction socio-économique pour la rédaction d'avis et de lignes directrices, de procédures d'injonctions et d'imposition d'une amende administrative, d'approbation des (modifications des) conditions générales des fournisseurs et de leurs modifications, les propositions de modifications législatives, etc.

### 2.1.2. L'évolution des OSP dans les textes législatifs en 2023

Le début de l'année 2023 a encore été marqué par les conséquences de la crise énergétique mondiale qui a débuté fin 2021 et s'est amplifiée en 2022. Cette crise, résultant notamment de l'augmentation de la demande mondiale d'énergie à la suite de la reprise économique après la crise du COVID-19, de la guerre en Ukraine et de problèmes d'approvisionnement, a entraîné une hausse inédite des prix de l'électricité et du gaz naturel.

Si les gouvernements fédéral et régionaux ont pris durant les années 2021 et 2022 une série de mesures pour atténuer l'impact sur les consommateurs de cette forte hausse des prix de l'énergie, afin d'assurer l'accès à l'énergie des usagers et à soutenir les ménages, une partie de ces mesures spécifiques a été levée lorsque la crise s'est atténuée au cours de l'année 2023.

Ainsi, en 2023, parmi les changements notables, soulignons que le Gouvernement fédéral a mis fin à l'octroi du tarif social aux bénéficiaires de l'intervention majorée (les BIM) à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2023 et à l'octroi des primes fédérales en électricité et en gaz à partir du mois d'avril 2023. En Région wallonne, l'année 2023 a également été marquée par la fin de la période d'interdiction des coupures à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2023<sup>4</sup> et par la fin de la possibilité pour un client wallon d'introduire une demande afin de bénéficier du statut de client protégé conjoncturel (client PRC) à partir du mois de juin 2023. L'entrée en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2023 des décrets communément appelés les « décrets juge de paix » a également fortement impacté les OSP au cours de ladite année.

Une liste des différents changements législatif intervenus durant l'année 2023 est reprise et présentée ci-dessous. Cette liste n'est pas exhaustive, en ce qu'elle ne reprend que les mesures principales adoptées en 2023 et ayant eu un impact sur les OSP sociales en Wallonie durant l'année 2023.

### **2.1.2.1. Au niveau fédéral**

#### **a. Baisse de la TVA sur les factures d'électricité et de gaz des clients résidentiels**

Le 21 février 2022, le Gouvernement fédéral a adopté un arrêté royal<sup>5</sup> encadrant une baisse temporaire de la TVA de 21 % à 6 % sur les factures d'électricité des clients résidentiels. Notons que si à l'origine cette mesure était prévue de manière temporaire, le Gouvernement fédéral a adopté plusieurs arrêtés royaux pour prolonger la mesure durant l'année 2022 et le début de l'année 2023. Le Gouvernement fédéral a enfin décidé de pérenniser la mesure à partir du 1<sup>er</sup> avril 2023. La diminution de la TVA est toutefois partiellement compensée par une modification de la perception d'accises sur le gaz et l'électricité, qui ont augmenté.<sup>6</sup>

#### **b. Fin de l'octroi du tarif social aux bénéficiaires du statut « BIM »**

Durant l'année 2023, le Gouvernement fédéral a mis fin à l'octroi du tarif social aux bénéficiaires de l'intervention majorée (les BIM). Il s'agissait d'une mesure temporaire qui a débuté le 1<sup>er</sup> février 2021<sup>7</sup>. Cette mesure était initialement prévue jusqu'au 31 mars 2022, mais le Gouvernement fédéral a toutefois décidé de prolonger cette mesure à plusieurs reprises afin de répondre aux différentes crises. L'extension de l'application du tarif social aux personnes ayant le statut « BIM » a pris fin définitivement au 1<sup>er</sup> juillet 2023. L'arrêté royal<sup>8</sup> qui arrête cette date de fin prévoit en outre qu'à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2023, le fournisseur du client BIM applique pour une période de trois mois le produit le moins cher à ce moment-là.

---

<sup>4</sup> Le Gouvernement wallon a adopté le 22 septembre 2022 un décret prévoyant, du 1<sup>er</sup> novembre au 31 décembre 2022, l'interdiction des coupures de l'alimentation en électricité ou en gaz des clients résidentiels à la suite d'une procédure de défaut de paiement. Le client reste alors alimenté par son fournisseur d'énergie.

<sup>5</sup> Arrêté royal du 21 février 2022 modifiant les arrêtés royaux nos 4 et 20 en matière de taxe sur la valeur ajoutée en ce qui concerne la diminution du taux de la taxe sur la valeur ajoutée relatif à la livraison d'électricité dans le cadre de contrats résidentiels

<sup>6</sup> Loi du 19 mars 2023 portant réforme de la fiscalité sur la facture d'énergie

<sup>7</sup> L'arrêté royal du 28 janvier 2021 complète la liste des clients protégés résidentiels visée à l'article 15/10, § 2/2, alinéa 1<sup>er</sup>, de la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations et à l'article 20, § 2/1 alinéa 1<sup>er</sup>, de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité et portant modification de l'arrêté royal du 29 mars 2012 fixant les règles de détermination du coût de l'application des tarifs sociaux par les entreprises de gaz naturel et les règles d'intervention pour leur prise en charge ainsi que de l'arrêté royal du 29 mars 2012 fixant les règles de détermination du coût de l'application des tarifs sociaux par les entreprises d'électricité et les règles d'intervention pour leur prise en charge.

<sup>8</sup> Arrêté royal du 19 mars 2023 portant la prolongation de l'extension des prix maximaux pour les clients protégés résidentiels aux bénéficiaires de l'intervention majorée jusqu'au 1<sup>er</sup> juillet 2023 (Moniteur belge du 22 mars 2023)

### **c. Octroi d'une prime fédérale en électricité et en gaz**

Le 30 octobre 2022, le Parlement fédéral a adopté une loi<sup>9</sup> portant des mesures de soutien temporaires à la suite de la crise de l'énergie.

La loi susmentionnée prévoit l'octroi d'une prime fédérale à tout client résidentiel ayant un contrat en cours pour l'électricité et/ou le gaz au 30 septembre 2022, ainsi qu'aux ménages disposant d'une installation collective pour le gaz à cette date<sup>10</sup>.

Le montant de cette prime est de 61 EUR par mois pour l'électricité et de 135 EUR par mois pour le gaz. Son versement est prévu pour les mois de novembre et décembre 2022.

Par ailleurs, la loi du 19 décembre 2022<sup>11</sup> prolonge l'octroi de la prime pour les mois de janvier, février et mars 2023. L'octroi de cette prime n'a plus été prolongé au-delà du mois de mars 2023.

#### **2.1.2.2. Au niveau régional**

Parmi les mesures sociales régionales notables adoptées en 2023, soulignons les suivantes :

##### **a. Fin de la possibilité d'introduire une demande afin de bénéficier de la PRC**

L'année 2023 a été marquée par la fin de la possibilité pour un client résidentiel wallon d'introduire une demande afin de bénéficier du statut de client protégé conjoncturel (client PRC).

La PRC est une mesure de protection qui a débuté en septembre 2020<sup>12</sup> visant à soutenir les ménages souffrant d'une perte de revenu due à la crise sanitaire, ou disposant de revenus limités et qui se trouvent en difficulté pour faire face à leur facture d'énergie. L'octroi du statut de protégé régional conjoncturel entraîne le passage chez le gestionnaire de réseau de distribution (en tant que fournisseur social) des ménages concernés, et leur fourniture au tarif social pour une durée d'un an. Son octroi était initialement prévu jusque fin mars 2021, mais cette mesure a été prolongée à plusieurs reprises et son octroi a été étendu, en 2022, aux clients résidentiels wallons (ou toute personne vivant sous le même toit) en situation de défaut de paiement, dont le revenu professionnel est impacté significativement par la crise des prix de l'énergie<sup>13</sup>.

Toutefois, le 23 juin 2023, il a été mis fin à la possibilité d'introduire une demande afin de bénéficier de la protection régionale conjoncturelle. Depuis cette date, il n'est dès lors plus possible d'introduire une nouvelle demande afin d'obtenir le statut de client protégé conjoncturel.

---

<sup>9</sup> Loi du 30 octobre 2022 portant des mesures de soutien temporaires à la suite de la crise de l'énergie

<sup>10</sup> La loi du 30 octobre 2022 prévoit des conditions complémentaires à l'octroi de la prime telles que des conditions de revenu et le type de contrat qui lie le client au fournisseur. Pour de plus amples informations sur l'octroi de la prime et les conditions pour la recevoir, il convient de consulter le site du SPF Economie.

<sup>11</sup> La loi du 19 décembre 2022 portant l'octroi d'une deuxième prime fédérale d'électricité et de gaz.

<sup>12</sup> Arrêté du Gouvernement wallon du 24 septembre 2020 établissant une catégorie de client protégé conjoncturel en électricité et en gaz dans le cadre de la crise COVID-19.

<sup>13</sup> Décret du 22 septembre 2022 suspendant les coupures et insérant un article 66/1 dans le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et un article 2bis dans le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz.

## b. L'entrée en vigueur des « décrets juge de paix »

Le 1<sup>er</sup> janvier 2023, deux décrets en électricité<sup>14</sup> et en gaz<sup>15</sup> communément appelés « décrets juge de paix » sont entrés en vigueur. Ces deux décrets visent d'après leurs Exposé des motifs à mieux informer les consommateurs sur les possibilités dont ils disposent en cas de difficultés de paiement de leur consommation, à clarifier les procédures et à prévoir l'intervention de la Justice de paix avant toute coupure d'électricité ou de gaz à la suite d'une situation de défaut de paiement.

Rappelons qu'avant l'entrée en vigueur de ces décrets, lorsque le client en défaut de paiement refusait le prépaiement ou qu'il n'était pas présent lors du passage du GRD pour activer le prépaiement, la suite de la procédure, en l'absence de réaction de l'URD, prévoyait la coupure de l'alimentation en électricité ou en gaz. La coupure dans ce cadre n'est donc plus possible depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023, sauf si cette dernière est autorisée par le juge de paix.

Ces décrets prévoient également l'interdiction de coupure durant la période hivernale (prévue du 1<sup>er</sup> novembre au 31 mars). Cette interdiction de coupure concerne les demandes de coupure sur autorisation du juge de paix et les demandes de coupure d'un point de prélèvement pour lequel le contrat arrive à terme durant la période hivernale. Durant cette période, c'est le gestionnaire de réseau de distribution qui est chargé de l'alimentation en électricité des clients concernés. Enfin, en électricité, le décret prévoit également l'activation automatique de la fourniture minimale garantie pour les clients protégés sous compteur à prépaiement.

Les « décrets juge de paix »<sup>16</sup> prévoient en outre que :

*« Dans le cadre de son rapport annuel, la CWaPE communique au Gouvernement et au Parlement wallon un rapport sur les procédures menées devant la justice de paix dans le cadre d'un défaut de paiement. Ce rapport recense le nombre de dossiers, la durée moyenne de traitement, les fournisseurs concernés, l'issue des Jugements concernés et les montants de l'impayé pour lequel la procédure a été initiée. ».*

L'évaluation ainsi prévue a été réalisée par la CWaPE. Celle-ci se trouve en annexe du présent rapport.

Soulignons enfin que le Gouvernement wallon a adopté le 15 décembre 2022 un arrêté<sup>17</sup> modifiant les arrêtés du Gouvernement wallon relatifs aux obligations de service public en électricité et en gaz (les AGW OSP) et l'arrêté du Gouvernement wallon relatif à la commission locale pour l'énergie (l'AGW CLE) afin d'adapter les procédures prévues dans ces AGW aux nouvelles dispositions inscrites dans les « décrets juge de paix ». Cet arrêté est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2023.

Durant l'année 2023, la CWaPE a été particulièrement attentive à la mise en œuvre des dispositions prévues dans ces décrets par les acteurs, mais a également été à l'écoute de leurs questions et difficultés éventuelles rencontrées. Afin de pouvoir répondre aux différentes questions qui lui revenaient, elle a organisé une rencontre en juin 2023 où elle a convié tous les acteurs du marché et Monsieur Jean-Hwan Tasset, Président des juges de paix et des juges au tribunal de police du Brabant wallon. Elle a invité les acteurs à lui communiquer leurs questions et observations préalablement à la rencontre et a communiqué ensuite un compte-rendu des échanges.

<sup>14</sup> Décret du 17 février 2022 modifiant les articles 2, 33bis/1, 34 et 35 du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et insérant les articles 33bis/3 et 33bis/4.

<sup>15</sup> Décret du 6 octobre 2022 modifiant le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz et remplaçant l'article 9 du décret du 17 février 2022 modifiant les articles 2, 33bis/1, 34 et 35 du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et insérant les articles 33bis/3 et 33bis/4 (1)

<sup>16</sup> L'article 33bis/1 du décret électricité et l'article 31ter, §2 du décret gaz

<sup>17</sup> AGW du 15 décembre 2022 modifiant les arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatifs aux obligations de service public dans le marché de l'électricité et du gaz et l'arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale pour l'énergie

## 2.1.3. Les mesures contre les risques de faillite – le fournisseur de substitution

En Région wallonne, tout comme dans les autres régions du pays, le législateur a prévu un mécanisme de protection des consommateurs en cas de défaillance de leur fournisseur. Appelé « fournisseur de substitution », il vise surtout à éviter les coupures pour les clients disposant d'un compteur à relève annuelle et limiter ainsi des situations de précarité énergétique.

Pour rappel, depuis la libéralisation des marchés de l'électricité et du gaz, le rôle de fournisseur de substitution est rempli par les fournisseurs d'électricité et de gaz désignés à l'époque par les gestionnaires de réseaux.

Le décret modificatif du 5 mai 2022 transposant le *Clean Energy Package* de la Commission européenne<sup>18</sup> a introduit des modifications importantes au régime de la fourniture de substitution. Ces modifications, dont la date d'entrée en vigueur doit être fixée par le Gouvernement, ont pour principal effet de déplacer la responsabilité initiale de la fourniture de substitution des fournisseurs désignés vers les gestionnaires de réseaux de distribution. Ceux-ci se sont effectivement vu attribuer le rôle de fournisseur de substitution pour leurs réseaux respectifs avec toutefois, moyennant le respect d'une procédure de marché public transparente et non discriminatoire, une possibilité de déléguer les tâches afférentes à la fourniture de substitution à un ou plusieurs tiers et le cas échéant à un ou plusieurs fournisseurs d'électricité ou de gaz.

Ce même décret modificatif du 5 mai 2022 a également chargé la CWaPE de soumettre au Gouvernement une proposition déterminant les modalités de mise en œuvre de ce nouveau régime et, le cas échéant, de délégation de ce rôle de fournisseur de substitution vers les fournisseurs commerciaux. Les premières réunions en vue de la mise en œuvre du mécanisme de substitution tel qu'envisagé par le décret du 5 mai 2022 ont débuté dès 2022 et se sont poursuivies en 2023. Toutefois, afin de mener à bien cette mission, la CWaPE s'est adjoint au 4<sup>e</sup> trimestre 2023 les services d'un prestataire externe pour appuyer et guider ses réflexions ainsi que pour l'accompagner dans le processus d'élaboration d'une proposition d'arrêté de Gouvernement wallon dans un délai raisonnable. Dans ce cadre, la CWaPE a notamment souhaité réaliser une étude comparée des mécanismes existants dans les pays voisins afin d'identifier les avantages et inconvénients des différents systèmes et de proposer un système équilibré.

Sur la base de cette étude comparée et de pistes de réflexion, trois réunions de concertation avec les acteurs concernés ont été préparées fin 2023 et programmées début 2024 avec pour objectif de développer un régime pérenne, viable, et efficace tout en limitant les coûts encourus par la collectivité, les clients finals des fournisseurs défaillants et le fournisseur de substitution ou son délégué.

La CWaPE est, en effet, d'avis qu'il est important d'assurer une pérennisation du mécanisme de la fourniture de substitution au vu de la protection qu'il offre contre la coupure aux clients à relève annuelle, en assurant l'applicabilité des conditions générales de fourniture par les fournisseurs de substitution aux consommateurs ayant fait le choix de rester auprès de ce dernier.

Au cours de l'année 2024, les travaux de rédaction d'une proposition d'arrêté du Gouvernement wallon et d'une note de motivation se poursuivent pour permettre *in fine* une mise en œuvre d'un mécanisme équilibré.

---

<sup>18</sup> Décret du 5 mai 2022 modifiant diverses dispositions en matière d'énergie dans le cadre de la transposition partielle des directives 2019/944/UE du 5 juin 2019 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et 2018/2001/UE du 11 décembre 2018 relative à la promotion de l'utilisation de l'énergie produite à partir de sources renouvelables et en vue d'adapter les principes relatifs à la méthodologie tarifaire (<http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/decret/2022/05/05/2022033591/moniteur>)

## **2.14. Suivi des procédures de marché public portant sur la fourniture d'entités publiques**

Au cours de l'année 2023, la CWaPE a de nouveau été saisie, comme ce fut le cas en 2022, par des pouvoirs adjudicateurs wallons confrontés à des difficultés dans le cadre de marchés publics de fourniture d'énergie.

En effet, la volatilité des prix – conséquence directe de la crise énergétique – a amené les fournisseurs d'énergie à limiter le risque lié aux conditions des contrats long terme et à revoir certains critères des offres soumises.

Afin de s'assurer que les acteurs commerciaux ne forçaient pas leur marge de manœuvre face à la position déforcée du pouvoir adjudicateur, mettant en évidence un resserrement de la concurrence et, par extension, une disponibilité limitée des offres sur le marché B2B, la CWaPE a sondé les fournisseurs afin de mettre en lumière les éléments bloquants de ces marchés publics.

À la suite de ces échanges, des pistes de solutions ont été dégagées permettant de limiter les risques auxquels les acteurs commerciaux ont été exposés et de revoir des conditions contraignantes induisant le manque d'intérêt porté aux cahiers des charges tels que rédigés initialement. Après une révision de leurs critères et conditions, il s'est avéré que les appels d'offres suivants ont été plus fructueux et ont permis de conclure un contrat assurant la fourniture d'énergie à des conditions acceptables.

## **2.15. Examen des nouvelles pratiques dans les offres de prix des fournisseurs**

En décembre 2021 et au cours de l'année 2022, la CWaPE et le SRME ont observé de nouvelles pratiques dans le chef des fournisseurs pour les *prosumers*. Ainsi, un surcoût photovoltaïque a été appliqué par certains fournisseurs à leur portefeuille de clients *prosumers* soit actuel, soit futur.

Ce surcoût a été justifié par les fournisseurs sur la base des nouvelles règles de marché (MIG6) qui imposent le passage en brut des données de volumes en matière de prévision et d'allocation, des risques de déséquilibre accrus et de la grande volatilité des prix sur le marché de gros de l'électricité rendant moins facile le caractère prévisible des écarts éventuels entre la production annoncée et réelle.

En 2022, la CWaPE a notamment auditionné un fournisseur, plus spécifiquement quant à la hauteur du surcoût et de la réalité sous-jacente à ce dernier. Sur cette base, elle a relayé ses inquiétudes à l'Autorité belge de la Concurrence (ABC), l'Inspection économique du SPF Economie et à la Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz (CREG). L'examen par ces différentes autorités s'est poursuivi en 2023. En 2023, la CWaPE a accusé réception, d'une part, de l'analyse de la CREG quant à la hauteur des surcoûts appliqués, jugée non déraisonnable par le régulateur fédéral, et, d'autre part, de la position du SPF Economie et de l'Autorité belge de la Concurrence qui n'ont pas jugé illégale la pratique.

Fin 2023, la thématique des surcoûts appliqués sur les *prosumers* est revenue sur le devant de la scène avec la résiliation de l'application de convention FERESO de réconciliation financière de la compensation à dater du 1<sup>er</sup> janvier 2024. Il conviendra au cours de l'année 2024 d'évaluer les incidences de la résiliation de convention sur le marché et l'évolution des pratiques des fournisseurs qui en découleront.

## **2.16. Conflit de lois en matière de « Dettes du consommateur »**

La loi du 4 mai 2023 portant insertion du livre XIX « Dettes du consommateur » dans le Code de droit économique (ci-après « loi du 4 mai 2023 ») prévoit différentes dispositions applicables en cas de retard de paiement de dettes de consommateurs à l'égard d'entreprises.

La comparaison effectuée par la CWaPE entre cette loi du 4 mai 2023 et les dispositions légales en matière de recouvrement amiable de dettes d'énergie en Région wallonne a permis de mettre en exergue un certain nombre de contradictions entre ces deux textes.

La CWaPE a analysé le régime applicable en cas de non-paiement applicable aux dettes d'énergie en Région wallonne au regard des dispositions de la loi spéciale du 8 août 1980 de réformes institutionnelle et de la jurisprudence de la Cour constitutionnelle quant à l'ordonnancement des compétences en matière de protection du consommateur.

Il ressort de son analyse que, si l'autorité fédérale est habilitée à fixer les règles générales en matière de protection des consommateurs, les Régions peuvent, afin de mener des politiques adaptées à leurs besoins, soumettre les matières qui relèvent de leur compétence à des conditions qualitatives supplémentaires pour autant que celles-ci n'aillent pas à l'encontre du cadre normatif défini par l'autorité nationale.

Actuellement, deux législations portant la protection au consommateur s'appliquent, et, selon les thématiques, les dispositions plus favorables relèvent parfois de la loi fédérale ou de la réglementation wallonne. En d'autres termes, certaines dispositions s'opposent rendant complexe la lecture du cadre légal applicable et son application *in fine*, tant les acteurs de marché, les consommateurs, que le régulateur ne pouvant émettre une position finale quant à la validité de l'interprétation juridique des deux textes.

Selon le SPF Economie, la relation entre le droit général et le droit spécifique devrait en l'occurrence être régie par le principe "lex specialis derogat legi generali" et les dispositions wallonnes devraient ainsi prévaloir. Toutefois, dans la mesure où certaines dispositions plus protectrices de la partie « faible » sont encadrées par la loi fédérale, il convient selon la CWaPE d'appliquer la disposition la plus favorable en l'attente d'une clarification du cadre légal.

En définitive, dans l'intention de lever toute ambiguïté et d'éviter toutes interprétations divergentes néfastes pour le consommateur et le secteur, la CWaPE a sollicité à plusieurs reprises le Cabinet du Ministre en charge de l'Energie afin de connaître la position de la Région wallonne quant au cadre applicable en la matière. La CWaPE a également communiqué, par la voie du Service régional de médiation pour l'énergie, sa position à l'ombudsman fédéral pour l'énergie, pour attirer son attention sur les importances d'une position nuancée en la matière en l'absence de clarification du cadre légal.

## **2.2. LES SERVICES AUX CONSOMMATEURS**

### **2.2.1. Le comparateur tarifaire**

La CWaPE propose sur son site un outil, le CompaCwaPE, qui permet de comparer les différents produits présentés par les fournisseurs de gaz et d'électricité, tant au niveau du prix que des services proposés. Les clients résidentiels et petits professionnels wallons peuvent réaliser une simulation personnalisée, consulter et comparer la liste des produits proposés et les détails des offres sélectionnées. Le comparateur présente les produits gaz et électricité des fournisseurs actifs dans le segment résidentiel et petits professionnels en Région wallonne qui envoient les détails de leurs produits à la CWaPE.

En mars 2022, la CWaPE a entamé, avec son homologue bruxellois BRUGEL, la rédaction puis la publication du nouveau marché public destiné à prendre la suite du marché en cours depuis 2019 pour le comparateur commun. Ce marché a été attribué fin 2022 à un nouveau prestataire, et a conduit à la mise en ligne d'une nouvelle version du comparateur en juillet 2023.

L'utilisation du CompaCWaPE est simple et intuitive. Une suite d'écrans invite l'utilisateur à remplir les données nécessaires au calcul : code postal, choix d'une énergie (gaz, électricité ou les deux), données de consommation. Si l'utilisateur ne connaît pas sa consommation annuelle, des profils standard sont suggérés, sur base du nombre de personnes dans le ménage, ou du type d'habitation. Pour les *prosumers*, le CompaCWaPE offre également la possibilité de simuler le rachat de l'électricité injectée tant pour ceux ne bénéficiant plus de la compensation que pour ceux se questionnant sur l'opportunité de sortir de la compensation.

Une fois les calculs effectués, le comparateur affiche les résultats par ordre croissant de prix. Des filtres et tris permettent de sélectionner le type de contrat (fixe ou variable), la durée du contrat, le pourcentage d'énergie verte. Après avoir sélectionné une ou plusieurs offres, le comparateur affiche les détails du produit, notamment la formule de prix et la valeur du paramètre d'indexation en cas de produit variable, le montant de la redevance annuelle et le détail des postes de la facture annuelle de même que les diverses conditions associées au produit (paiement par domiciliation, factures par voie électronique, paiement d'un acompte...). Une fois les résultats analysés, et éventuellement imprimés ou enregistrés sous format Excel, les consommateurs ont toutes les informations nécessaires pour comparer les offres et décider, le cas échéant, de changer de fournisseur.



La CWaPE ne manquera pas de suivre les chiffres de fréquentation de cette nouvelle version du comparateur pour en mesurer le succès.

## 2.2.2. L'observatoire des prix

### 2.2.2.1. Pour les clients résidentiels

Deux fois par an, la CWaPE publie un rapport visant à identifier et à mettre en évidence les évolutions des prix de l'électricité et du gaz naturel pour les clients résidentiels depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2007, date d'ouverture totale des marchés de l'énergie en Région wallonne. Ce rapport analyse les informations relatives aux clients-types les plus représentés sur le marché wallon, à savoir un client consommant respectivement 3 500 kWh/an (1 600 kWh jour et 1 900 kWh nuit d'électricité avec un compteur bihoraire, le client type Dc) et un profil gaz représentant 17 000 kWh/an de consommation, pour une utilisation principalement de chauffage (appelé le client type D3a dans nos rapports). La référence utilisée est la facture moyenne annuelle payée par le client résidentiel en Région wallonne, obtenue en pondérant les factures annuelles des produits issus du comparateur tarifaire (CompaCWaPE) pour la période considérée avec les parts de marché des produits y relatifs.

En décembre 2023, le rapport se basait sur 40 produits en électricité et 33 produits en gaz, ce qui représente une forte augmentation par rapport à 2022. Avec la crise des prix de l'énergie, les consommateurs avaient été confrontés à la forte hausse des prix de l'énergie, d'une part, et la disparition de la plupart des offres à prix fixes, d'autre part, sans compter la forte diminution des offres à la suite des défections de plusieurs fournisseurs.

Alors que les offres à prix fixes représentaient près de 60 % du choix des consommateurs, avant les crises successives, nombre de consommateurs se sont retrouvés démunis face à leurs factures d'acompte en hausse, face à de nouvelles propositions de formules de prix, à prix variables. Toutefois, durant l'année 2023, la majorité des fournisseurs sont revenus sur le marché avec une ou plusieurs offres à prix fixes à des prix sensiblement plus élevés que ceux proposés antérieurement pour ce type d'offres.

En électricité, en choisissant le produit le plus économique, un client résidentiel Dc en Région wallonne aurait pu potentiellement économiser plus de 160 EUR soit plus de 11 % de la facture moyenne annuelle pondérée.

TABLEAU 1 GAINS ANNUELS MOYENS RÉALISABLES EN ÉLECTRICITÉ PAR RAPPORT À LA FACTURE MOYENNE ANNUELLE PONDÉRÉE

Type de client (électricité)	Gains moyens 2021		Gains moyens 2022		Gains moyens 2023	
	EUR	%	EUR	%	EUR	%
Da	71,70	27,50%	75,80	19,68%	63,38	19,74%
Db	89,12	19,97%	116,94	16,72%	84,71	14,94%
Dc	161,58	14,57%	279,61	15,22%	162,64	11,31%
Dc1	163,09	13,88%	286,02	15,00%	183,64	12,16%
Dd	308,11	13,26%	584,26	15,05%	328,49	10,90%
De	728,67	13,36%	1376,23	14,95%	759,45	10,47%

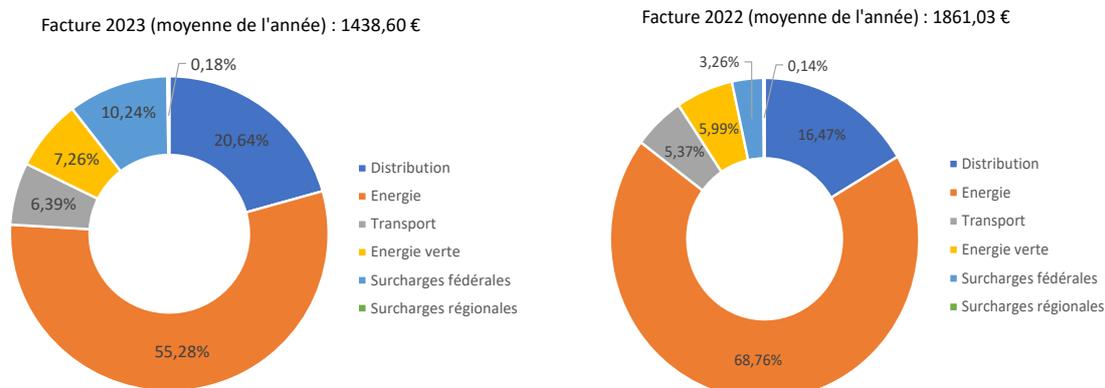
En gaz, le client-type D3a avait la possibilité, dès lors qu'un choix approprié de produit avait été posé, de gagner jusqu'à 13 % sur sa facture annuelle par rapport à la facture moyenne annuelle pondérée. L'économie annuelle réalisable pouvait, en termes absolus, monter jusqu'à 265 EUR (voir tableau ci-après).

TABLEAU 2 GAINS ANNUELS MOYENS RÉALISABLES EN GAZ PAR RAPPORT À LA FACTURE MOYENNE ANNUELLE PONDÉRÉE

Type de client (gaz)	Gains moyens 2021		Gains moyens 2022		Gains moyens 2023	
	EUR	%	EUR	%	EUR	%
D1	73,43	25,02%	75,80	19,68%	61,78	16,92%
D2	101,83	19,75%	116,94	16,72%	90,68	13,95%
D3 (23260 kWh)	358,94	18,68%	279,61	15,22%	360,92	13,83%
D3b	522,95	18,62%	286,02	15,00%	537,95	14,01%
D3a (17 000 kWh)	272,00	18,82%	584,26	15,05%	265,62	13,63%

Entre 2022 et 2023, la facture totale moyenne annuelle en électricité a sensiblement diminué après la hausse entamée dès 2021 et cette diminution s'est poursuivie une bonne partie de l'année 2022. La nette diminution de la commodity a permis d'atténuer la part de cette composante dans les représentations graphiques telles qu'on retrouve ci-dessous : la part de la facture destinée à couvrir l'énergie représente en 2023 près de 56 % en électricité alors que cette part approchait les 70 % en 2022.

GRAPHIQUE 2 COMPOSANTES DE LA FACTURE MOYENNE ANNUELLE PONDÉRÉE EN ÉLECTRICITÉ 2021-2022 CLIENTÈLE DC (BIHORAIRE AVEC 1 600 KWH JOUR ET 1 900 KWH NUIT)



Pour le gaz, la facture annuelle moyenne diminue également de manière assez nette en 2023 par rapport à 2022. Les prix du gaz ont terminé l'année 2023 à un niveau beaucoup plus modéré que ceux observés au plus fort de la crise des prix de l'énergie.

### 2.2.2.2. Pour les clients professionnels

Concernant le segment de marché des clients professionnels, la CWaPE rédige annuellement une étude dont le but est de fournir aux autorités publiques ainsi qu'aux consommateurs des informations et des données chiffrées sur l'évolution mensuelle des prix de l'électricité et du gaz naturel pour les clients professionnels disposant d'un compteur soit à télérelève, soit à relève mensuelle, et dont la consommation annuelle est inférieure à 20 GWh en électricité et 250 GWh en gaz naturel. Ce rapport, basé sur les informations relatives aux factures émises envers les clients professionnels et transmises sous forme agrégée par les fournisseurs d'énergie, met également en avant le poids des différentes composantes de la facture d'électricité ou de gaz naturel des clients professionnels concernés.

### 2.2.2.3. Comparaison des prix de l'énergie entre la Belgique et les pays voisins

À la demande des quatre régulateurs, PricewaterhouseCoopers a réalisé une étude comparant les prix de l'énergie (gaz et électricité) en Belgique à ceux pratiqués dans quatre pays voisins : la France, l'Allemagne, les Pays-Bas et le Royaume-Uni.

Huit profils de consommateurs sont considérés pour l'électricité (un résidentiel, deux petits professionnels et cinq industriels) et cinq pour le gaz naturel (un résidentiel, un petit professionnel et trois industriels). L'analyse a porté sur une facture d'énergie décomposée en trois composantes principales (plus la TVA pour les résidentiels) : énergie ou commodity pure, coûts de réseau (distribution et transport) et une troisième composante appelée « tous les autres coûts (all other costs) » regroupant les obligations de service public, les taxes et prélèvements (notamment les contributions liées au soutien de l'énergie renouvelable).

Ce rapport se concentre explicitement sur les prix de l'énergie en vigueur en janvier 2023.

### **2.2.3. Les indicateurs de performance**

En complément du comparateur tarifaire qui se focalise sur les prix des différents produits offerts par les fournisseurs commerciaux, la CWaPE a développé des indicateurs de performance en vue de mesurer de manière transparente, objective et non discriminatoire la qualité des services offerts par les fournisseurs d'électricité et de gaz en Région wallonne.

D'une part, ce sont les services de facturation qui sont évalués avec, entre autres, les délais d'émission et d'envoi des factures de clôture et de régularisation, ainsi que les délais de remboursement en faveur du client. D'autre part, ce sont les services d'information et, en particulier, l'accessibilité des centres d'appel qui font l'objet d'une évaluation au travers des indicateurs de performance.

La mise en œuvre et le rapportage à la CWaPE des indicateurs de performance constituent une obligation de service public à charge des fournisseurs commerciaux. Durant l'année 2023, la CWaPE a assuré la publication trimestrielle de ces indicateurs de performance sur son site internet.

### **2.2.4. Le Service régional de médiation pour l'énergie**

Interpellé par près de 4 918 consommateurs par écrit<sup>19</sup> en 2023, que ce soit pour une question ou une plainte en lien avec le marché wallon de l'électricité ou du gaz, le Service régional de médiation pour l'énergie (ci-après « SRME ») a continué à jouer son rôle, comportant diverses facettes, au service du bon fonctionnement de ce marché.

Dans le détail, cela représente :

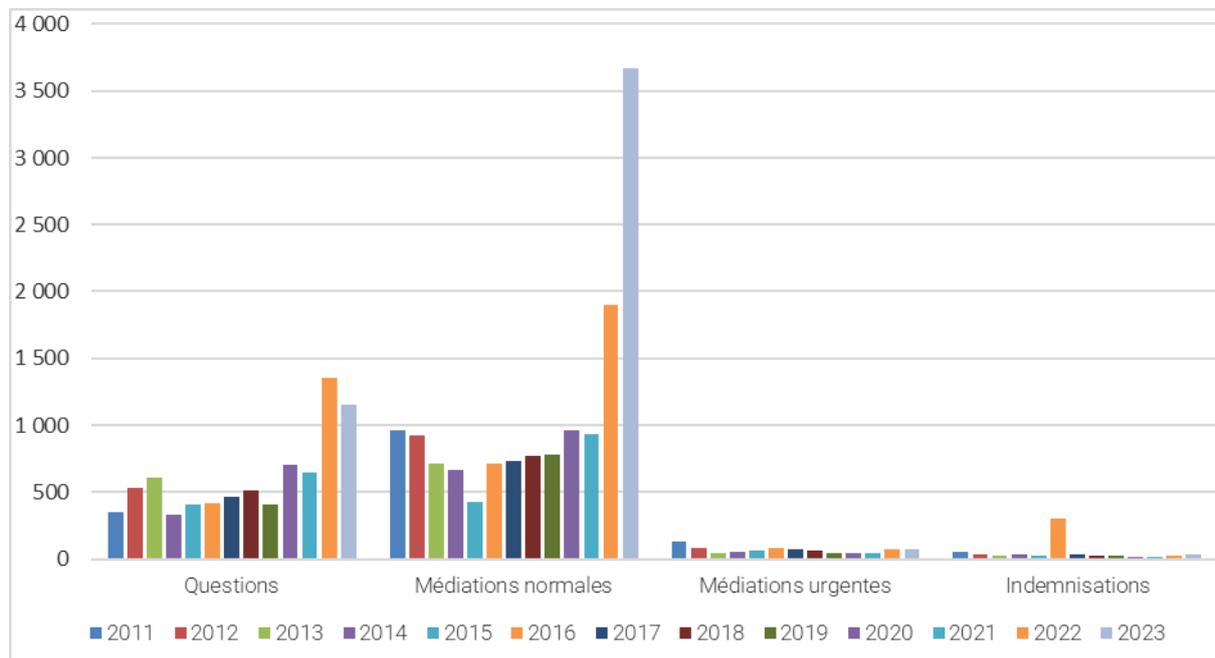
- 3 666 demandes de médiation « classique » ;
- 68 demandes de médiation urgente ;
- 1 151 questions écrites ;
- 31 contestations en matière d'indemnisation ;
- 0 conciliation ;
- 2 demandes d'avis adressées au SRME par le Service de Médiation de l'Energie (SME).

Ces données ne prennent pas en compte l'ensemble de l'intervention téléphonique du SRME.

---

<sup>19</sup> 1 641 demandes écrites ; les statistiques du SRME ne tiennent pas compte des interpellations téléphoniques en première ligne (en moyenne une trentaine par jour ouvrable en 2020).

L'augmentation au cours de l'année 2023 est considérable :



L'année 2024 – au regard des chiffres disponibles au moment de la rédaction du présent rapport annuel – reste dans la même tendance que 2023.

Outre le traitement des questions et des plaintes, dont les données statistiques sont présentées en détail dans le rapport annuel spécifique 2024 du SRME, le Service éclaire de son expérience l'exercice par la CWaPE de ses missions de surveillance et de conseil auprès des autorités publiques. La présence du SRME au sein de la CWaPE constitue une force inéluctable pour le régulateur wallon et *in fine* les consommateurs wallons. En effet, sur la base de la récurrence de certaines plaintes à l'encontre d'un ou plusieurs acteurs ou encore de la récurrence de certaines pratiques problématiques, le SRME saisit directement la CWaPE en sa qualité de régulateur pour examiner, sous un angle plus global, les questions posées par des cas individuels. Très concrètement, cela permet de diminuer le temps d'action du régulateur dans la mesure où la médiation constitue un bon thermomètre de l'état du marché. En sus, dans l'hypothèse de pratiques non conformes aux dispositions légales applicables, le SRME en saisissant la CWaPE, ouvre la possibilité de recourir à l'intégralité de l'arsenal juridique dont cette dernière dispose. Inversement, la présence aux côtés du SRME des juristes, économistes et techniciens employés par la CWaPE offre au Service régional de médiation pour l'énergie une précieuse expertise.

Le SRME a particulièrement été impacté par les nombreuses plaintes et questions découlant de la mise en route fin 2021 de la nouvelle plateforme d'échange de données des GRD vers le marché gérée par ATRIAS, la filiale belge des GRD. Le pic observé fin 2022 s'est accéléré et a été considérable, constituant jusqu'à 50 % des dossiers reçus. Comme développé *supra* (point 4.3), les blocages marchés persistant depuis 2022 ont eu des impacts non négligeables sur certains clients, notamment au niveau des factures de régularisation, en matière de changement de fournisseur ou encore de déménagement, de basculement du bihoraire au mono-horaire, de la reconnaissance du statut de *prosumer*, etc. En effet, les difficultés de transmission des index des GRD vers les fournisseurs ont induit des retards et absences de facturation vers les usagers, ce qui, couplé à la hausse des prix de l'énergie, a engendré dans certains cas de lourdes conséquences pour les consommateurs concernés. Le SRME a traité en 2023 un nombre de plaintes non négligeable issues de cette problématique et s'est attelé à contenir l'impact pour le client final.

Le SRME a été amené en 2023 à guider les clients dont les aides prenaient fin (clients BIM bénéficiaires du tarif social, protection régionale conjoncturelle), à aider les clients dans leur compréhension des offres de prix ou encore de leur facture. Les clients *prosumers* ont également soulevé de nombreuses questions à l'aube de la fin de la compensation pour les futures installations au 1<sup>er</sup> janvier 2024, aux problèmes de décrochages d'onduleur, ou encore découlant de nouvelles pratiques de fournisseurs (surcoûts panneaux photovoltaïques).

En ce qui concerne l'ensemble de ces thématiques, le SRME a été attentif à fournir, comme pour les autres matières, des réponses circonstanciées aux plaignants et à relayer des difficultés plus structurelles rencontrées aux différents services de la CWaPE. Elle a également publié autant que possible des actualités sur son site internet pour informer en amont les consommateurs.

L'automatisation de l'indemnisation pour interruption de fourniture de plus de 6 heures a porté ses fruits, augmentant significativement le nombre d'indemnisations des consommateurs et en réduisant le non-recours au droit. En revanche, l'absence de mécanisme d'indemnisation basse tension ou encore en cas de dysfonctionnement de marché déforce le SRME dans ses actions à l'égard des acteurs et opérateurs de marché.

Le SRME a également été amené à innover pour accélérer le traitement des plaintes en automatisant les accusés de réception et en procédant lorsque cela était possible à un traitement de masse de plaintes. Cela s'est avéré particulièrement salvateur pour le service en ce qui concerne les plaintes ATRIAS/MIG6.

À des fins de meilleure efficacité, le SRME a poursuivi avec l'appui des équipes de l'Unité dorsale de la CWaPE le développement d'un nouvel outil de gestion des plaintes (CRM). Débutée en 2021, la mise en production a pu intervenir dès juin 2022, ce qui a doté l'équipe d'un outil plus moderne de gestion des plaintes. 2023 a été consacrée à la poursuite de l'automatisation de plusieurs processus à faible valeur ajoutée « humaine », l'objectif étant de limiter les besoins en ressources humaines sur ces processus. Ces éléments se sont concrétisés en 2024 avec l'envoi de courriers dès leur approbation sans intervention supplémentaire pour gagner du temps et limiter les encodages.

Le SRME a, avec l'ensemble de la CWaPE, rencontré le SPW Digital pour examiner les solutions proposées et les possibles synergies, notamment à travers la perspective d'intégrer si cela s'avère praticable le portail « Ma Wallonie ». À travers ces réflexions, c'est la mise en ligne d'un portail client pour le plaignant qui est à l'étude, lui permettant ainsi notamment de suivre le trajet de sa plainte et de réduire les sollicitations téléphoniques portant sur le seul état du dossier. Le travail se poursuivra en 2024.

Dans le cadre de son adhésion à la CPMO (Consultation Permanente des Médiateurs et Ombudsmans), le SRME s'est depuis plusieurs années engagé, aux côtés des autres médiateurs et ombudsmans belges, à mettre en œuvre des mesures visant à répondre à la problématique du « non-exercice des droits » des citoyens dans une situation de pauvreté, mise en avant dans le rapport bisannuel 'Citoyenneté et pauvreté' du Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale. Au cours de l'année 2023, le SRME a participé activement aux groupes de travail « Personnes vulnérables » participant ainsi à la définition des principes d'accessibilité que devraient rencontrer les ombudsmans. 2023 a également été marqué par la réalisation de l'Ombudstour. Ce dernier visait, pour les médiateurs membres du réseau, à être au contact des citoyens et des acteurs de terrain, en leur présentant le rôle de l'ombudsman et les opportunités qui en découlent. Le SRME a représenté la CPMO à Arlon et Namur aux côtés d'autres collègues ombudsmans et les membres du SRME ont également été toute la semaine au contact de la population dans les villes de Louvain-la-Neuve, Liège, Arlon, Charleroi et Namur. L'assemblée générale de la CPMO en 2023 a été l'occasion pour les médiateurs d'échanger quant à leurs bonnes pratiques, d'échanger sur l'Ombudstour à venir, de se voir présenter « L'impact du développement de l'intelligence artificielle et du recours aux algorithmes dans les services publics et sur la mission des ombudsmans, notamment quant au respect et l'effectivité des droits et la lutte contre les discriminations » par Pr. Rob HEIMAN, Professeur à la VUB et de disposer d'une formation aux techniques de la communication non violente (CNV), utile dans le cadre du traitement des plaintes.

Dans la suite des travaux entamés en 2018 sur la problématique du « non-exercice des droits » par les personnes les plus précarisées et des travaux menés en 2022 autour des acteurs de terrain et de leurs besoins, le SRME a entamé un travail de repositionnement afin de répondre au principal élément découlant des travaux réalisés en 2022 : la non-connaissance du SRME par de très nombreux acteurs de terrain et la méconnaissance de ses missions, et ce alors même que l'on observe une grande satisfaction des services rendus par le SRME lorsque les personnes connaissent le service et ses missions.

Concernant les outils souhaités, une grande accessibilité et lisibilité du site internet est souhaitée ainsi qu'une information périodique des acteurs. Il en découle la nécessité, avant de développer des outils à destination des acteurs, de permettre une identification du SRME et de ses missions (image, logo, clarification du site internet, etc.) avant de développer de nouveaux contenus permettant d'étendre la base d'informations à disposition des acteurs de terrain. C'est pourquoi 2023 a été consacrée à la définition du repositionnement du SRME à l'aide d'un consultant externe. Ce positionnement a permis d'identifier le niveau de langage que doit utiliser le SRME, les publics auxquels il s'adresse précisément, les contenus qu'il convient d'aborder sur le site du SRME. Sur cette base, le travail de refonte du site internet, du logo, etc. pourra être mené utilement en 2024. Parallèlement à ces travaux, le travail de réécriture du contenu a débuté, mais devra être poursuivi en 2024 vu la faible qualité des prestations du prestataire externe en la matière.

Dans une phase ultime, des actions de communication permettant au SRME d'être connu tant des acteurs de terrain que des citoyens pourront être menées. Elles sont toutefois conditionnées à la réalisation d'abord des deux premières étapes : 1) rappel de qui est le SRME et de ce qu'il fait ; 2) poursuite du développement des outils de communication et de formation.

Au plus les acteurs de terrain seront dotés d'informations de qualité et actualisées, au plus les interventions du SRME pourront cibler les cas non résolus au niveau de la première ligne et répondre aux questions de cette dernière. Cela permettra également une certaine subsidiarité dans l'intervention, distillant ainsi au plus près des citoyens des informations précises.

En 2023, le SRME a repris pleinement sa présence sur site en participant à des salons « énergie » organisés par des communes et/ou des CPAS. Ainsi, le SRME s'est rendu à des événements organisés notamment à Ath, Flémalle, Antoing, Courrière, Herstal... Le SRME a également participé à une formation de base en énergie administrative à destination d'assistants sociaux, organisée par la Fédération des CPAS.

Le partenariat avec l'association VSZ<sup>20</sup> a également continué à porter ses fruits en 2023, permettant d'offrir des services équivalents aux consommateurs germanophones en langue allemande et d'augmenter l'accessibilité et la visibilité au SRME pour les consommateurs de la Communauté germanophone.

---

<sup>20</sup> Association de défense des consommateurs localisée à Eupen (<https://vsz.be/fr/>)

# 3. LES RÉSEAUX

---



## 3.1. LA GESTION DES RÉSEAUX

Cinq gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité et deux gestionnaires de réseau de distribution de gaz sont actifs sur le territoire de la Région wallonne.

La CWaPE est chargée du bon respect par ces gestionnaires de réseaux de distribution des dispositions légales et réglementaires encadrant leurs activités, notamment les articles 3 et suivants des décrets électricité et gaz.

### 3.1.1. Procédures de désignation des gestionnaires de réseaux

L'année 2022 avait été marquée par la mise en œuvre de la procédure de renouvellement des désignations des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz en Région wallonne. Les désignations en cours expiraient en effet au début de l'année 2023.

Dans le cadre de cette procédure de renouvellement, la CWaPE était chargée par les décrets électricité et gaz de remettre au Gouvernement wallon, autorité compétente pour la désignation des GRD « électricité » et « gaz » actifs en Région wallonne, un avis motivé sur les candidatures des GRD proposées par les communes. Cet avis devait porter sur le respect, par le candidat GRD, des conditions prescrites par ou en vertu des décrets électricité et gaz et de leurs arrêtés d'exécution (notamment le respect des règles de gouvernance et leur capacité financière et technique à gérer ces réseaux).

Au terme de l'année 2022, la procédure de renouvellement de ces désignations avait pu être clôturée dans la très grande majorité des communes wallonnes.

Toutefois, le Gouvernement wallon ayant, par arrêté du 1<sup>er</sup> juillet 2022, demandé à la commune de Philippeville de relancer une procédure de proposition d'un candidat gestionnaire de réseau de distribution d'électricité conforme aux critères fixés par le « décret électricité », la CWaPE a encore été amenée à rendre, le 6 septembre 2023, un avis CD-23i06-CWaPE-0938 relatif à la proposition de désignation d'ORES Assets en tant que gestionnaire de réseau de distribution d'électricité pour le territoire de la commune de Philippeville.

### 3.1.2. Respect des règles d'indépendance et de gouvernance

Clarifiant le cadre dans lequel les GRD opèrent, leur organisation et les conditions auxquelles les activités distinctes de la gestion du réseau peuvent être envisagées, le décret du 11 mai 2018 modifiant le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz (« décret gouvernance ») a sensiblement modifié les dispositions dont il revient à la CWaPE de contrôler le respect, de même que les missions d'avis et de décision de la CWaPE. Cette matière constitue l'un des domaines d'action constante de la CWaPE.

La CWaPE avait, en 2019, contrôlé, pour chaque GRD et chaque filiale de GRD, la bonne mise en conformité aux nouvelles obligations prévues, et remis un rapport au Gouvernement faisant état du niveau d'implémentation, par les gestionnaires de réseaux et leurs filiales, des dispositions du décret<sup>21</sup>. Dans ce rapport, la CWaPE avait notamment identifié les actions restant à mener par les GRD et leurs filiales pour une mise en conformité complète, ainsi que le délai imposé pour celles-ci.

---

<sup>21</sup> Rapport CD-19k25-CWaPE-0069 relatif au contrôle du niveau d'implémentation des règles d'indépendance et de gouvernance par les gestionnaires de réseau de distribution et leurs filiales

Au cours de l'année 2023, la CWaPE a poursuivi le travail portant sur le suivi de ces actions restant à mener. Dans ce cadre, elle a notamment :

- assuré le suivi du calendrier de sortie de l'activité « bornes de recharge électriques » d'ORES, laquelle constitue une activité non régulée non autorisée par le décret électricité ;
- assuré le suivi de la sortie des activités ayant fait l'objet de dérogations autorisées par le Gouvernement wallon conformément au décret<sup>22</sup>.

La CWaPE est également restée tout particulièrement attentive à ce que les changements d'administrateurs et les nouvelles initiatives entreprises ou envisagées par les gestionnaires de réseaux de distribution en 2023 (reconstruction de nouveaux locaux, prises de participations dans de nouvelles sociétés, projets de collaboration intragroupe, modification de l'actionnariat...) soient conformes au cadre légal en matière de gouvernance. Dans ce cadre, elle a prêté une attention particulière aux intentions de RESA GRD et à sa future structuration sous RESA Holding, rappelant l'importance de la séparation des métiers, conformément aux décrets électricité et gaz.

---

<sup>22</sup> Cfr le titre 6 du rapport CD-19k25-CWaPE-0069 relatif au contrôle du niveau d'implémentation des règles d'indépendance et de gouvernance par les gestionnaires de réseau de distribution et leurs filiales

## 3.2. LA GESTION DES INFRASTRUCTURES DES RÉSEAUX

### 3.2.1. Les investissements dans les réseaux

Les gestionnaires de réseaux de distribution de gaz et d'électricité, ainsi qu'Elia en tant que gestionnaire du réseau de transport local, occupent une place centrale dans le marché de l'énergie. En tant que gestionnaires d'infrastructures, ils assurent le lien entre les acteurs, du producteur au consommateur, en passant par les fournisseurs d'énergie ou de services. Pour remplir ce rôle pivot et responsable, un ensemble de missions techniques leur sont dévolues, notamment dans le cadre du développement, de l'entretien, de la surveillance et de la gestion du réseau, du raccordement des utilisateurs à des fins de consommation et de production, du comptage et de la gestion des flux d'énergie, des obligations de service public.

Chaque année, les gestionnaires de réseaux communiquent à la CWaPE, en vue de leur approbation, leurs programmes pluriannuels d'investissement ainsi que le rapport sur la qualité de leurs prestations. Formellement, il s'agit des plans « d'adaptation » des réseaux de distribution et de transport local d'électricité, et des plans « d'investissement » des réseaux de distribution de gaz. L'examen de ces plans par la CWaPE porte notamment sur l'assainissement, le maintien et le renforcement de la qualité et de la capacité technique des réseaux (entre autres du point de vue de la sécurité, la fiabilité, la continuité d'approvisionnement et l'injection des productions décentralisées), ainsi que sur le développement de ceux-ci, conformément à la volonté du législateur.

La CWaPE a reçu, en 2023, les plans des 5 GRD électricité et 2 GRD gaz couvrant la période 2024-2029, ainsi que celui du gestionnaire de transport local pour 2024-2034. Ces plans ont par ailleurs été mis en consultation publique pour la première fois en application du décret, conformément aux lignes directrices de la CWaPE établies au préalable en début d'année<sup>23</sup>.

Au terme de son analyse détaillée et des échanges qu'elle a eus avec les GRD et Elia, la CWaPE a remis ses avis et y a formulé quelques réserves techniques et administratives. Elles ont été formulées dans certains dossiers et communiquées expressément aux gestionnaires de réseaux concernés et comportent notamment les éléments suivants :

- Les projections pour 2024 en électricité (hors compteurs communicants) n'ont pas révélé d'incohérence de nature à entraver la bonne exécution des missions imparties aux GRD.
- Les données transmises, dans le cadre du plan d'adaptation électricité, pour le déploiement des compteurs communicants (2024-2029) ont montré des divergences avec celles transmises lors des demandes de revenu autorisé et ont amené la CWaPE à reporter sa décision sur le sujet.
- Pour les projections à l'horizon 2025-2029, en électricité, les données étaient fournies à titre purement informatif car elles relevaient d'une autre période tarifaire pour laquelle la méthodologie tarifaire (2025-2029) n'était pas publiée au début de l'exercice. La CWaPE a toutefois relevé de grandes différences entre les gestionnaires de réseaux de distribution :
  - o Certains ont revu leurs ambitions très nettement à la hausse et la CWaPE s'est interrogée sur le caractère raisonnable des trajectoires et sur la capacité réelle des GRD à suivre de telles trajectoires à si brève échéance.
  - o D'autres n'ont pas revu leurs ambitions à la hausse. La CWaPE a donc invité ces GRD à suivre de près leur trajectoire d'investissement compte tenu des évolutions rapides du secteur et à détailler davantage l'anticipation de l'évolution des flux sur leur réseau.

---

<sup>23</sup> Lignes directrices CD-23b02-CWaPE-0042bis, CD-23b02-CWaPE-0043 et CD-23b02-CWaPE-0044

À l'issue de son analyse et tenant compte des explications apportées, la CWaPE n'a pu identifier de lacunes significatives dans les prestations réalisées, mais restera vigilante quant au niveau de celles-ci dans les prochains exercices.

Les avis, décisions et éléments d'analyse non confidentiels de la CWaPE sont publiés sur son site internet<sup>24</sup>. Dans son examen, la CWaPE s'est assurée de la cohérence des investissements prévus aux interfaces entre transport, transport local et distribution.

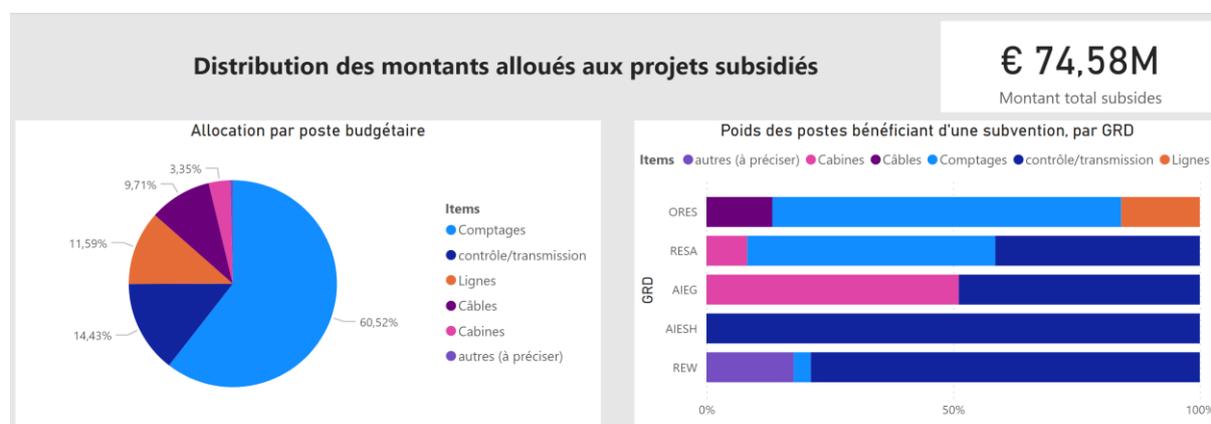
En plus de ces investissements, le Gouvernement wallon a choisi de subventionner un certain nombre de projets extraordinaires dits de « smartisation » des réseaux. Ainsi, en application de l'article 10bis du décret du 9 décembre 1993 relatif à la promotion de l'utilisation rationnelle de l'énergie, des économies d'énergie et des énergies renouvelables, tel que récemment modifié dans ce but, le Gouvernement a adopté un arrêté, sur lequel la CWaPE a remis au préalable un avis circonstancié<sup>25</sup>, et ensuite pris les dispositions nécessaires pour octroyer aux 5 gestionnaires de réseaux de gaz et d'électricité des subsides visant à favoriser la transition énergétique.

En application des dispositions d'exécution, la CWaPE a remis un avis pour chacun des projets remis par les GRD au Gouvernement wallon. Pour l'année 2023, le montant total des projets totalise un budget de plus de 111 millions d'euros<sup>26</sup> en électricité et pratiquement 27 millions d'euros en gaz.

En ce qui concerne les projets en électricité, il est intéressant de constater que les principaux postes budgétaires proposés par les GRD se rapportent au comptage, au contrôle/transmission, aux lignes et câbles.

Sous le poste « comptage », c'est le compteur communicant qui est indiscutablement choisi comme élément structurant de la smartisation des réseaux pour sa capacité à mesurer la valeur de la tension. Une densification des compteurs dans certaines zones géographiques permettrait au GRD d'établir une cartographie plus précise des problèmes éventuels de tension au sein de son réseau.

Le contrôle/transmission complète logiquement cette approche par le monitoring et le contrôle en temps réel de points stratégiques (nœuds) des réseaux.



Il faut souligner que, pour chaque GRD, les projets subventionnés représentent une partie significative de leur budget d'investissement dans les réseaux. Cette proportion peut atteindre plus de 16 % des montants qui seront investis sur les années 2024 à 2027. Tous GRD confondus, les subventions représentent environ 4,6 % des investissements<sup>27</sup>.

<sup>24</sup> GRD gaz : CD-23g19-CWaPE-0933 ; GRD électricité : CD-23i13-CWaPE-0942 bis; GRTL : CD-24b22-CWaPE-0878

<sup>25</sup> Avis CD-23b16-CWaPE-0924

<sup>26</sup> Dont 74,58 millions sont à considérés comme apport direct aux assets des GRD.

<sup>27</sup> Chiffre à considérer avec précaution sachant que la politique de prise en compte des frais généraux dans le budget reporté au plan d'adaptation n'est pas commune à tous les GRD.

Les projets en gaz, quant à eux, portent sur la biométhanisation, l'hydrogène, les *virtual pipes* et l'observabilité des réseaux.

La réalisation de ces investissements est planifiée pour les années 2024 à 2028.

Le solde de l'enveloppe prévue pour ce type de projet et qui totalisait près de 214 millions d'euros sera alloué en 2024 à de nouvelles demandes soumises par les GRD.

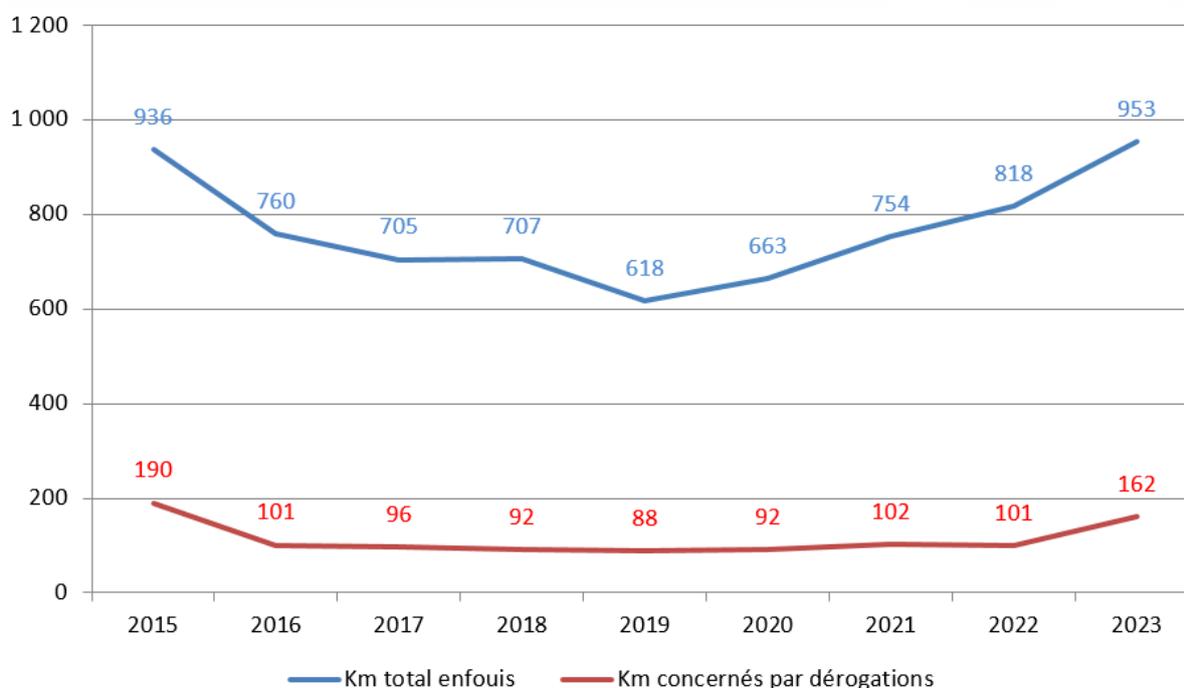
### 3.2.2. L'enfouissement des lignes électriques

La priorité à l'enfouissement des lignes électriques constitue une contrainte particulière lors de l'amélioration, du renouvellement et de l'extension des réseaux. Cependant, si un gestionnaire de réseau estime ne pas pouvoir respecter cette priorité, il peut introduire une demande de dérogation auprès de la CWaPE, laquelle statue après analyse des aspects techniques, économiques, réglementaires, environnementaux et patrimoniaux. Depuis le début de 2018, des mesures de simplification administrative en matière de procédure de demande de dérogation ont été mises en œuvre<sup>28</sup>. Ceci a conduit à réduire le nombre de dossiers traités. La CWaPE constate que l'objectif global de promotion de l'enfouissement est bien respecté.

Au cours de l'année 2023 et comme le retrace le graphique ci-après, plus de 953 km de lignes aériennes ont été enfouis par les gestionnaires de réseaux de distribution en Région wallonne. En termes de dérogation, trois dérogations de catégorie 2 ont été sollicitées en 2023. Concernant les dossiers de dérogation de catégorie 0 et 1 introduits et portant sur la même période, leur nombre se monte à 619. Tous types confondus, les dérogations portent sur environ 162 km de réseau.

Pour le transport local, la CWaPE a révisé en 2022 les lignes directrices relatives aux demandes de dérogation à introduire en cas de non-enfouissement<sup>29</sup>. Une demande de dérogation a été introduite par Elia en 2023 suivie d'un accord de la CWaPE pour non-enfouissement<sup>30</sup>.

GRAPHIQUE 3 KM TOTAL ENFOUIS – KM CONCERNÉS PAR DÉROGATIONS



<sup>28</sup> Décision CD-18a18-CWaPE-0165

<sup>29</sup> Décision CD-22i22-CWaPE-0685

<sup>30</sup> Décision CD-23g06-CWaPE-0786

### 3.2.3. La qualité des services

Les gestionnaires de réseaux remettent chaque année à la CWaPE leurs rapports sur la qualité des services prestés. Pour la distribution, ceux-ci sont établis sur base des lignes directrices établies par la CWaPE en concertation avec les GRD<sup>31</sup>. Ces rapports servent de support à l'élaboration des plans d'adaptation et d'investissement, puisqu'ils permettent d'identifier les éléments vétustes et/ou défectueux du réseau. Ils servent également au contrôle général des prestations des gestionnaires de réseaux, ou encore au reporting vis-à-vis des instances européennes.

Les événements exceptionnels de juillet 2021 ont occasionné une dégradation des indicateurs qualité, principalement chez RESA et ORES. Un retour à la « normale » a été constaté en 2022. Le rapport sur les indicateurs 2022 est disponible sur le site de la CWaPE<sup>32</sup>. L'analyse des rapports qualité 2023 des GRD est en cours et le rapport sur les indicateurs 2023 sera publié fin 2024.

Pour mémoire, la CWaPE a réalisé en 2018 et 2019 un audit approfondi des rapports qualité des différents GRD, destiné à évaluer et sécuriser les processus de manière à valider les contenus (démarche de certification) : interprétation des définitions, exactitude et exhaustivité des données. Cet audit a également permis d'évaluer les indicateurs les plus pertinents sur lesquels développer des KPI.

Le rapport final a été adopté en avril 2020 et publié sur le site de la CWaPE<sup>33</sup>. Il a ensuite donné lieu à un processus de concertation avec les GRD électricité, en vue d'actualiser les lignes directrices relatives au rapport qualité qui seront mises en œuvre dès l'année 2022<sup>34</sup>, un temps d'adaptation ayant été convenu avec les GRD en vue de leur appropriation, sur base d'un plan d'action soumis individuellement par chaque GRD et validé par la CWaPE<sup>35</sup>.

La CWaPE avait également annoncé qu'elle souhaitait organiser des réunions de suivi chez les GRD afin de constater avec ceux-ci l'état d'avancement du plan d'actions. Compte tenu notamment de l'entrée en vigueur du MIG6 et du renouvellement des mandats des GRD, ce cycle entamé fin 2021 a été poursuivi en 2022. Le rapport sur le suivi du plan d'actions à mener par les GRD à la suite des conclusions de l'audit du rapport qualité électricité est disponible sur le site de la CWaPE<sup>36</sup>.

Comme chaque année, la CWaPE a également analysé le rapport qualité d'Elia. Cette analyse pour l'exercice 2022 ne permet pas de détecter de situation problématique nécessitant soit un suivi particulier, soit des travaux spécifiques à intégrer dans le cadre de l'établissement du prochain plan d'adaptation. La CWaPE a publié la note d'examen de cette analyse<sup>37</sup>.

### 3.2.4. Les réservations de capacité

En application des règlements techniques, la CWaPE examine les propositions de prolongation de réservation de capacité des GRD à la suite des demandes de projets de production qui se verraient entravées par des procédures administratives, par exemple des recours dans le cadre de l'obtention du permis. En 2023, 43 demandes de prolongation ont été traitées, la plupart du temps pour des projets de parcs éoliens entravés par des procédures administratives ou juridiques. Une a été refusée parce qu'elle ne remplissait plus les conditions administratives.

---

<sup>31</sup> Lignes directrices CD-22a21-CWaPE-0038

<sup>32</sup> Rapport CD-23k30-CWaPE-0085

<sup>33</sup> Rapport CD-20d23-CWaPE-0072

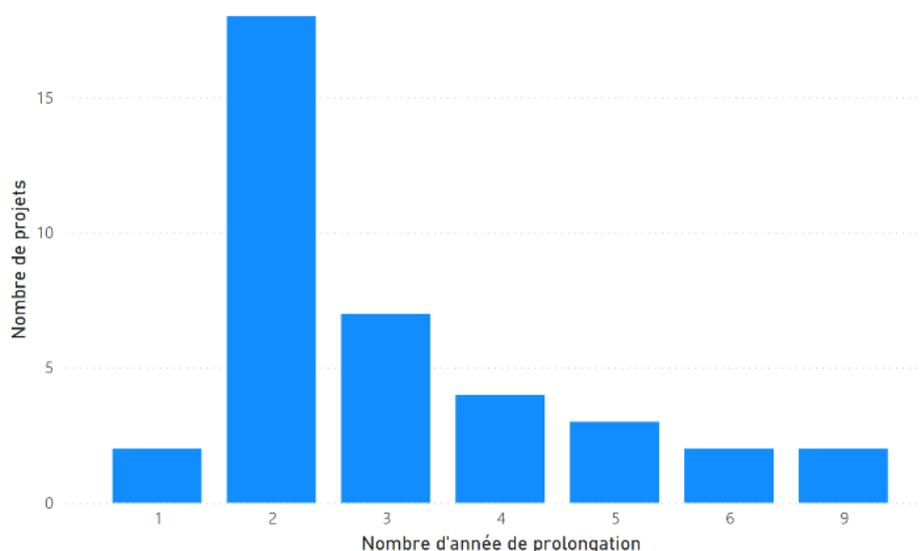
<sup>34</sup> Lignes directrices CD-20i03-CWaPE-0030 mises à jour en janvier 2022 à la suite notamment de l'entrée en vigueur, en 2021, du nouveau RTDE

<sup>35</sup> Décision CD-21b11-CWaPE-0482

<sup>36</sup> Rapport CD-23b23-CWaPE-0112

<sup>37</sup> Note d'examen CD-23f16-CWaPE-0075

La figure suivante donne le nombre de dossiers par nombre d'années de prolongation. On constate qu'un nombre important de projets sont reportés d'année en année, ce qui accroît la charge administrative pour la CWaPE.



### 3.2.5. Les tronçons du réseau électrique de transport local

Contrairement aux réseaux de distribution déterminés sur la base d'une aire géographique définie, les éléments constituant le réseau de transport local wallon ont été définis tenant compte de leurs fonction et niveau de tension. On les appelle communément des « dipôles ».

Concrètement, ils sont regroupés sous la forme d'une liste exhaustive de tronçons de câbles et de lignes électriques à haute et moyenne tensions. Par défaut, tous les éléments ne figurant pas dans cette liste doivent être associés aux réseaux de distribution.

Étant donné l'évolution des réseaux (modification, extension, démantèlement), cette liste est évolutive et prend la forme d'un arrêté adopté par le Gouvernement wallon sur proposition de la CWaPE. Sa version originale remonte à 2003. Elle a ensuite subi des révisions en 2007, 2015 et enfin, en 2023, sur base de la proposition de la CWaPE établie en concertation avec Elia<sup>38</sup>.

La dernière version de cette liste est reprise dans l'AGW du 16 novembre 2023 (arrêté du Gouvernement wallon du 16 novembre 2023 déterminant les tronçons du réseau électrique considérés comme "réseau de transport local" et abrogeant l'arrêté du Gouvernement wallon du 11 juin 2015).

<sup>38</sup> Proposition CD-23f16-CWaPE-0930

### 3.3. LA RÉGLEMENTATION TECHNIQUE ET LES CONTRATS RÉGULÉS

Conformément aux décrets « électricité » et « gaz », la CWaPE, en concertation avec les gestionnaires de réseaux, arrête les règlements techniques encadrant la gestion des réseaux (de distribution et de transport local en électricité/de distribution en gaz) et l'accès à ceux-ci.

Le Gouvernement wallon a approuvé la troisième révision du règlement technique pour la distribution d'électricité (RTDE) le 27 mai 2021 (publication au Moniteur belge le 15 juillet 2021, entrée en vigueur dix jours plus tard).

Les processus de révision du règlement technique gaz et du règlement technique transport local se sont poursuivis dans la foulée, mais n'ont pas encore pu aboutir, du fait d'autres priorités. Ces deux textes sont moins en décalage avec les évolutions du cadre légal que ne l'était le RTDE. Ces chantiers conséquents seront poursuivis en 2024-2025, en collaboration avec les gestionnaires de réseaux, de même que la mise à jour du RTDE à la suite des modifications décrétales.

Les règlements techniques sont complétés par une série de prescriptions techniques établies par les gestionnaires de réseaux et soumises à l'approbation de la CWaPE. En 2023, la CWaPE a procédé à l'examen et à l'approbation, après adaptations à la suite de ses remarques, des textes suivants :

- Révision de la prescription technique C2/112 relative aux prescriptions techniques applicables aux installations raccordées au réseau de distribution haute tension ;
- Approbation d'une nouvelle prescription technique C1/127 relative aux solutions standards pour le raccordement des points de recharge de véhicules électriques au réseau de distribution.

Dans le cadre de la stratégie d'accélération du déploiement des moyens de production sur le sol européen "RePowerEU", la CWaPE a été amenée à remettre un avis, à la demande du Ministre de l'Energie, sur l'impact du règlement UE 2022/2577 sur les règlements techniques, en particulier sur les délais de remise d'offres de raccordement<sup>39</sup>.

Enfin, la CWaPE est également compétente pour l'approbation des contrats et règlements de raccordement et d'accès. Comme chaque année, un certain nombre de contrats régulés liant les gestionnaires de réseaux à des tiers ont fait l'objet, en 2023, de modifications et d'une approbation par la CWaPE : contrat-type de raccordement pour l'injection dans le réseau de distribution de gaz d'ORES, modification des contrats-types de raccordement au réseau BT (raccordement BT et Trans-BT) et des contrats-types de raccordement (standard et flexible) au réseau MT (raccordement MT et Trans-MT) de RESA. La CWaPE a par ailleurs approuvé la convention-type à conclure entre le gestionnaire de réseau et le représentant désigné d'une activité de partage entre clients actifs agissant collectivement au sein d'un même bâtiment et la convention-type à conclure entre le gestionnaire de réseau et le représentant d'une communauté d'énergie, introduites par l'ensemble des gestionnaires de réseaux.

Le site de la CWaPE reprend ces différents documents. Le trajet de révision de la convention de collaboration entamé précédemment a abouti en 2022 sur une nouvelle convention de collaboration entre chaque GRD et Elia. Un processus de révision en profondeur du contrat de raccordement au réseau de transport local d'Elia a été initié en 2022 et se poursuit. Un nouveau trajet de révision de la convention de collaboration est également en cours depuis fin 2022, entre Synergrid et les régulateurs réunis au sein du FORBEG. Le contrat d'accès au réseau de transport local d'Elia est également en cours de révision depuis début 2023.

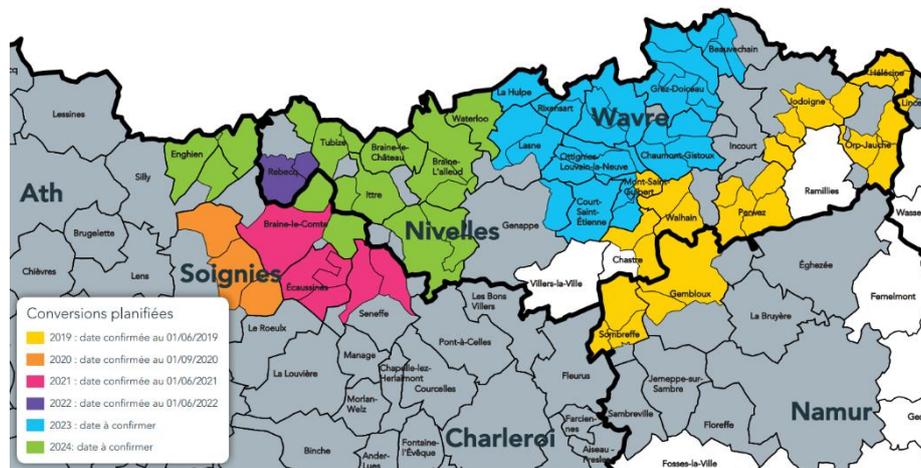
---

<sup>39</sup> Avis CD-23d13-CWaPE-0927

### 3.4. LA CONVERSION L/H

La composition du gaz naturel est différente d'un gisement à l'autre. En Belgique, plusieurs gaz de composition différente appartenant à deux grandes familles sont transportés et distribués. On parle de gaz « pauvre » ou gaz « L », c'est-à-dire à plus faible pouvoir calorifique, lorsqu'il s'agit du gaz provenant du gisement hollandais de Slochteren, distribué depuis 1966, et de gaz « riche » ou gaz « H », c'est-à-dire à plus haut pouvoir calorifique, pour les gaz en provenance de la Mer du Nord ou d'ailleurs (Norvège, Russie, Qatar, Nigeria...). Les autorités néerlandaises ayant décidé il y a quelques années de réduire leurs exportations de ce gaz pour les arrêter totalement à partir de 2030, le gaz « pauvre » distribué en Belgique doit être remplacé par du gaz « riche ». Ce processus de conversion concerne dans notre pays, 1,6 million de ménages et d'entreprises dont 110 000 utilisateurs en Wallonie, principalement localisés dans le Brabant wallon et les zones périphériques.

Cette conversion se fera progressivement de 2018 à 2024 pour la Wallonie, suivant le plan indicatif repris sur la carte ci-dessous pour le territoire d'ORES. Quelques communes de RESA (Hannut, Waremme, Geer et Berloz) étaient également concernées par une conversion qui a eu lieu en 2018.



Source : ORES

L'arrêté du Gouvernement wallon du 25 janvier 2018 modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz en vue de la conversion des réseaux à haut pouvoir calorifique détermine les obligations minimales à charge des GRD et des fournisseurs en matière de communication aux utilisateurs de gaz résidentiels et professionnels. Ce même arrêté charge la CWaPE d'évaluer l'efficacité des plans de communication concernant la conversion à partir de 2020.

La CWaPE a procédé en 2023 à un contrôle d'évaluation de l'efficacité de ces plans de communication. Ce contrôle a fait l'objet d'un rapport transmis au Ministre et publié sur le site internet de la CWaPE<sup>40</sup>. À ce jour, le contrôle a permis d'attester de l'efficacité du plan de communication pour les années 2019 à 2023.

<sup>40</sup> Rapport CD-23e30-CWaPE-0115

## 3.5. L'ÉCLAIRAGE PUBLIC

L'arrêté du Gouvernement wallon du 6 novembre 2008 relatif à l'obligation de service public imposée aux GRD en termes d'entretien et d'amélioration de l'efficacité énergétique des installations d'éclairage public modalise ainsi les différentes obligations auxquelles doivent répondre les GRD au bénéfice des villes et communes de la Région wallonne. Cet AGW a été modifié par l'AGW du 14 septembre 2017<sup>41</sup> en vue de lancer un programme général de remplacement qui permet une modernisation du parc en dix ans. L'ensemble du parc d'éclairage public communal, soit plus de 606 000 luminaires, se verra équiper de technologies LED ou équivalentes au terme de ce plan. Ensuite, après concertation avec les GRD, la CWaPE a publié des lignes directrices pour définir les modalités pratiques d'établissement de ce plan<sup>42</sup>.

Ces lignes directrices ont été revues en 2021 sur la base de l'expérience acquise à la suite de l'analyse du bilan 2020 notamment<sup>43</sup> et après concertation avec les GRD. Les conclusions de la CWaPE par rapport au programme 2022 (situation ex-post 2022) sont reprises dans le rapport relatif au contrôle du respect et l'évaluation du coût de l'OSP relative à l'entretien de l'éclairage public pour l'année 2022 publié fin 2023<sup>44</sup>.

## 3.6. LES RÉSEAUX ALTERNATIFS

Le décret électricité pose comme principe l'obligation pour tout client final d'être alimenté en électricité exclusivement par un réseau exploité par un gestionnaire de réseau, sauf exceptions limitativement relevées, notamment pour les lignes directes électriques, les réseaux fermés professionnels et certains projets-pilotes (*cf. infra*). Ce principe transparait également du décret gaz – pour ce qui concerne le gaz naturel ou compatible –, même s'il est moins explicitement libellé<sup>45</sup>.

L'appellation « réseaux alternatifs » vise ainsi : les réseaux fermés professionnels, les réseaux privés, les lignes et les conduites directes. La notion de « réseaux alternatifs » permet de faire référence au caractère d'exception de ceux-ci par rapport au principe de monopole des gestionnaires de réseau de distribution.

La CWaPE est très souvent sollicitée par les acteurs, les porteurs de projets ou les bureaux d'études, d'une part, au sujet de l'interprétation de la législation spécifique – présente ou à venir – et d'autre part, afin d'orienter ceux-ci dans les démarches à accomplir ou dans les projets étudiés.

La CWaPE a, par ailleurs, souhaité attirer l'attention sur la nécessité de compléter le cadre légal relatif aux réseaux alternatifs en ce qui concerne le développement des points de recharge de véhicules électriques. En effet, des amendements aux articles 15ter, 29 et 30, § 6, du décret électricité, ont été insérés par le décret du 5 mai 2022 en vue de favoriser le développement de la mobilité électrique et octroient une habilitation au Gouvernement wallon afin d'exempter de demande d'autorisation d'exploitation de réseau fermé professionnel d'électricité ou de ligne directe électrique, certaines situations d'alimentation de points de recharge. À la suite de différentes rencontres avec des porteurs de projets, la CWaPE a pu relever les attentes du secteur en la matière et le besoin, à court terme, d'un cadre clair et optimal afin de simplifier et amorcer le développement des points de recharge.

<sup>41</sup> Arrêté du Gouvernement wallon modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 6 novembre 2008 relatif à l'obligation de service public imposée aux gestionnaires de réseau de distribution en termes d'entretien et d'amélioration de l'efficacité énergétique des installations d'éclairage public

<sup>42</sup> Lignes directrices CD-18e29-CWaPE-0013

<sup>43</sup> Lignes directrices CD-21i30-CWaPE-0036

<sup>44</sup> Rapport CD-23k07-CWaPE-0083

<sup>45</sup> Aussi bien le décret électricité que le décret gaz soumettent à autorisation les situations de réseaux fermés professionnels et de lignes/conduites directes, et énoncent les critères exceptionnels conditionnant l'autorisation.

### 3.6.1.1. Lignes directes et conduites directes

Est qualifiée de **ligne directe** toute ligne d'électricité présentant une tension nominale inférieure ou égale à 70 kV reliant un site de production isolé à un client isolé ou une ligne d'électricité reliant un producteur d'électricité et une entreprise de fourniture d'électricité pour approvisionner directement leurs propres établissements, filiales et clients éligibles<sup>46</sup>.

En 2023, la CWaPE a autorisé 22 lignes directes.

La CWaPE a également comptabilisé, en 2023, l'introduction de 2 demandes de ligne directe n'ayant pas abouti à une décision en 2023 (instruction à poursuivre sur 2024).

Le nombre de lignes directes ayant fait l'objet d'une décision de la CWaPE en 2023 n'est pas à lui seul représentatif du travail effectué par la CWaPE en la matière. L'instruction de ces demandes est en effet très fréquemment précédée de nombreux échanges informels s'étalant sur plusieurs mois, voire plusieurs années, permettant aux porteurs de projets d'introduire une demande aboutie, susceptible de répondre aux conditions d'autorisation déterminées dans la législation. Ces échanges préalables expliquent également l'absence de décision de refus de demandes d'autorisation de ligne directe.

La CWaPE fait le même constat qu'en 2023 au sujet de la complexité croissante des montages en ligne directe et des montages en autoproduction (avec ou sans lignes directes). Bien que l'intérêt des porteurs de projets rencontrés soit grandissant pour des modèles de partage d'énergie au sein de communautés d'énergie, la fourniture d'électricité en ligne directe reste un régime d'exception attractif et privilégié en premier lieu, en raison de l'absence de frais de réseau et l'exonération de l'obligation de restitution de quotas de certificats verts pour l'électricité verte fournie en ligne directe, ainsi que de l'existence d'un cadre légal et réglementaire déjà praticable.

Par ailleurs, un nombre croissant d'acteurs a montré de l'intérêt pour développer un modèle de fourniture d'électricité en ligne directe à des clients résidentiels, au départ de panneaux photovoltaïques posés sur le toit de leur habitation. Un tel modèle, ciblant une clientèle résidentielle à grande échelle, constituerait une nouveauté dans le paysage énergétique wallon et pourrait constituer une alternative pour les clients résidentiels qui ne peuvent plus bénéficier de la compensation pour les installations mises en service après 2023. Aucun projet concret n'a toutefois vu le jour en 2023, mais une réflexion au sujet de l'attractivité (volets financier et administratif) et de la compatibilité d'un tel modèle avec les dispositions légales applicables aux clients résidentiels, en ce compris les obligations de service public, a été entamée.

Est qualifiée de **conduite directe** toute canalisation de gaz naturel ou compatible reliant un site de production isolé à un client isolé ou reliant un producteur de gaz ou une entreprise de stockage pour approvisionner directement ses propres établissements, filiales, sociétés liées et clients éligibles. La construction et l'exploitation d'une conduite directe sont également soumises à autorisation de la CWaPE<sup>47</sup>.

<sup>46</sup> La construction de nouvelles lignes directes est soumise à l'octroi préalable d'une autorisation individuelle délivrée par la CWaPE.

<sup>47</sup> Les conditions et la procédure d'autorisation de la construction de conduites directes sont énoncées dans l'arrêté du Gouvernement wallon du 18 juillet 2019 relatif aux conduites directes de gaz, entré en vigueur le 22 novembre 2019. Aucune demande d'autorisation de conduite directe n'a été introduite auprès de la CWaPE en 2023.

### 3.6.1.2. Réseaux fermés professionnels

Le réseau fermé professionnel implique une surface géographiquement limitée au sein de laquelle l'électricité ou le gaz est acheminé(e) aux clients via des installations privatives, soit pour des raisons techniques ou de sécurité (par exemple plusieurs entreprises spécialisées dans une étape de la fabrication d'un produit), soit en raison du fait que la majorité des entités présentes sur le site sont juridiquement liées. Un réseau fermé professionnel ne peut être qualifié comme tel s'il distribue de l'électricité à des clients résidentiels (sauf accessoirement, à un petit nombre de clients employés par le propriétaire du réseau)<sup>48</sup>.

Depuis l'entrée en vigueur du décret du 5 mai 2022 modifiant diverses dispositions en matière d'énergie dans le cadre de la transposition partielle des directives européennes du "Clean Energy Package", les réseaux fermés professionnels sont assimilés à des réseaux de distribution et les gestionnaires des réseaux fermés professionnels sont soumis aux mêmes obligations que les gestionnaires de réseaux de distribution, sous réserve de certaines exemptions énumérées dans le décret électricité ou accordées par la CWaPE.

En 2023, quatre réseaux fermés professionnels d'électricité ont été autorisés. La CWaPE a également comptabilisé l'introduction d'une déclaration n'ayant pas abouti à une confirmation du statut (instruction à poursuivre sur 2024).

Au-delà des autorisations à octroyer, la CWaPE assure l'information des acteurs et le contrôle du respect des obligations des gestionnaires de réseaux fermés professionnels, notamment en ce qui concerne la démonstration de la conformité technique des réseaux fermés professionnels déclarés et l'obligation de rapportage annuel. Elle est également compétente, en cas de saisine par un utilisateur d'un réseau fermé professionnel, pour statuer a posteriori sur la méthodologie tarifaire et les tarifs d'utilisation du réseau fermé professionnel concerné. Concernant la démonstration de la conformité technique des réseaux fermés professionnels déclarés, la CWaPE a mis à jour, en 2023, ses lignes directrices explicitant la manière dont la CWaPE entend veiller à la correcte application des dispositions légales relatives à l'exigence de démonstration par les gestionnaires de réseaux fermés professionnels de la conformité technique de leurs réseaux.

Au 31 décembre 2023, la situation était la suivante :

		Statut confirmé
RFP déclarés	ELEC	79
	GAZ	14
RFP autorisés	ELEC	6
	GAZ	1

<sup>48</sup> La législation wallonne prévoit que les réseaux fermés professionnels dits historiques (existants à la date du 27 juin 2014 pour les réseaux d'électricité et à la date du 12 juin 2015 pour ceux de gaz) ou les réseaux fermés professionnels issus d'une cession d'une partie d'un réseau interne de gaz ou d'électricité existant aux dates précitées, sont soumis à déclaration auprès de la CWaPE. Pour les réseaux historiques, cette déclaration devait intervenir avant le 27 décembre 2014 (électricité) ou avant le 12 décembre 2015 (gaz).

Les nouveaux réseaux fermés professionnels doivent quant à eux faire l'objet d'une autorisation délivrée par la CWaPE, conformément aux conditions et à la procédure déterminées dans l'arrêté du Gouvernement wallon du 18 juillet 2019 relatif aux réseaux fermés professionnels de gaz et d'électricité, entré en vigueur le 15 novembre 2019.

### **3.6.1.3. Réseaux privés**

On parle de réseau privé lorsqu'une personne physique ou morale, raccordée au réseau public de distribution ou de transport, redistribue de l'électricité ou du gaz, par ses propres installations privées, à un ou plusieurs client(s).

Le régime applicable en Wallonie prévoit une interdiction de principe des réseaux privés, sauf exceptions limitativement énumérées (consommations temporaires, immeubles de bureaux, habitats permanents, réseaux privés dont les consommations des clients résidentiels ne sont que la composante d'un service global qui leur est offert par le gestionnaire du site, etc.).

La CWaPE œuvre à la vérification du respect du régime applicable en étroite collaboration avec le gestionnaire de réseau de distribution concerné. Elle s'assure en particulier, préalablement à la réalisation de projets spécifiques complexes, que ceux-ci répondent bien aux critères du régime d'exception. Elle assure également le suivi de la procédure de démantèlement/régularisation de réseaux privés irréguliers, en recourant, si nécessaire, à la procédure d'injonction pouvant déboucher sur l'infliction d'une amende administrative.

La CWaPE constate à cet égard qu'un nombre croissant de porteurs de projets tentent d'invoquer cette exception afin de monter des projets de grande envergure, qui ne répondent toutefois pas aux critères repris dans la législation. La CWaPE est particulièrement vigilante à cet égard.

La CWaPE traite également (que ce soit via les plaintes reçues par le Service régional de médiation pour l'énergie ou en marge de celui-ci) des dossiers ayant trait aux problématiques concrètes soulevées par les réseaux privés. Il s'agit principalement de plaintes de résidents permanents au sujet du manque de sécurité des installations électriques qui constituent ledit réseau privé et du comptage de l'électricité ou de la facturation qui leur est imposée par le gestionnaire de réseau privé.

## **3.7. LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE**

### **3.7.1. Flexibilité technique et commerciale**

L'intégration de plus d'électricité d'origine renouvelable et décentralisée passe par plus de flexibilité dans les réseaux. Cette flexibilité peut s'entendre de deux manières :

- d'une part, une flexibilité « réglementaire », qualifiée parfois de « flexibilité technique », qui consiste pour le gestionnaire de réseau à envoyer aux producteurs, suivant des règles et un ordre préétabli, des consignes de modulation de production lorsque les limites de sécurité du réseau sont atteintes ;
- d'autre part, la flexibilité « commerciale », consistant pour des utilisateurs du réseau à offrir notamment aux gestionnaires de réseaux des services auxiliaires pour assurer le maintien du système, sous la forme par exemple de gestion de la demande, de modulation de l'injection, de stabilité en fréquence, etc.

En matière de flexibilité réglementaire, la CWaPE a poursuivi en 2023 la mise en œuvre, en collaboration avec les GRD et avec Elia, des règles découlant de l'arrêté du Gouvernement wallon du 10 novembre 2016 relatif à l'analyse coût-bénéfice et aux modalités de calcul et de mise en œuvre de la compensation financière.

Pour rappel, ces nouvelles dispositions peuvent être résumées comme suit :

- toute nouvelle unité de plus de 250 kW injectant sur le réseau ou, sous certaines conditions, toute extension de capacité, doit pouvoir être flexible, c'est-à-dire qu'elle doit pouvoir être modulée par le gestionnaire de réseau pour rencontrer des besoins de sécurité opérationnelle du réseau en cas de congestion ;

- toute demande de raccordement qui ne peut être pleinement satisfaite, par le réseau existant ou ses développements programmés, fait l'objet d'une analyse coût-bénéfice en vue d'évaluer la pertinence de procéder à des investissements sur le réseau<sup>49</sup> ;
- le candidat producteur se voit attribuer de la capacité permanente et/ou flexible ;
- la modulation d'une capacité permanente ouvre le droit, sous certaines conditions, à une compensation financière pour la perte des revenus liée à la contrainte de modulation imposée par le gestionnaire de réseau. Les volumes non produits sont estimés sur base d'une prescription approuvée par la CWaPE.

Depuis juin 2018, la CWaPE reçoit des gestionnaires de réseaux les études préalables réalisées conformément à l'arrêté précité, correspondant aux projets de raccordement d'unités de production décentralisées pour lesquels la capacité d'accueil du réseau ne permet pas d'offrir 100 % de capacité permanente d'injection et pour lesquels une évaluation de l'opportunité économique de réaliser les investissements de renforcement du réseau doit être menée.

La CWaPE a réceptionné, en 2023, 56 études préalables de la part des gestionnaires de réseaux sur base desquelles elle a réalisé des analyses coûts-bénéfices de projets de renforcement du réseau. Les analyses coût-bénéfice ont pour objet l'examen du caractère économiquement justifié d'un projet de renforcement du réseau local (par exemple au niveau d'un poste de transformation) et/ou d'un projet de renforcement du réseau amont (par exemple une ligne Elia).

Le tableau ci-dessous résume les filières et capacités concernées par ces demandes.

	Unités	Eolien	PV	Hydro-électricité	Biomasse	Biogaz	Cogénération fossile
<b>Nombre de projets</b>	<b>#</b>	21	33	0	1	1	0
<b>Capacité demandée</b>	<b>MVA</b>	298	54	0	3	1	0
<b>Capacité permanente future*</b>	<b>MVA</b>	71	3	0	0	0	0
<b>Capacité flexible future*</b>	<b>MVA</b>	228	51	0	3	1	0
<b>Energie modulée attendue*</b>	<b>MWh</b>	79295	1862	0	179	32	0

\*Après investissement jugé économiquement justifié

Concrètement, ces projets de renforcement du réseau portaient sur des investissements locaux (par exemple le remplacement de transformateurs) ou amont (réseau Elia) liés à 26 postes de transformation.

Parmi les différents projets de renforcement du réseau examinés, 5 projets ont été, en tout ou partie, qualifiés de projets économiquement justifiés à la suite d'analyses coût-bénéfice réalisées par la CWaPE. Ces décisions ont porté sur des investissements de l'ordre de 38 millions d'euros.

Les projets qui ont été qualifiés de projets *non économiquement justifiés* l'ont été en raison de niveaux de modulation attendus relativement faibles au regard des investissements importants nécessaires à l'octroi de capacité permanente.

Par ailleurs, conformément au décret électricité, la CWaPE a publié en août 2023 une proposition d'arrêté du Gouvernement wallon relatif à la gestion des congestions issues des unités de production et de stockage d'électricité raccordées sur le réseau moyenne et haute tension<sup>50</sup>. Cette proposition, établie après concertation avec les acteurs concernés et soumise au Gouvernement wallon, porte sur la mise en œuvre des nouvelles dispositions du décret électricité relative à la flexibilité réglementaire, celles-ci ayant pour principaux objectifs de :

<sup>49</sup> Voir la communication CD-17f14-CWaPE-0018 sur la méthodologie de calcul de l'analyse coût-bénéfice et les valeurs de référence applicables.

<sup>50</sup> Proposition CD-23g31-CWaPE-934

- limiter le risque contractuel des producteurs sans coût déraisonnable pour la société ;
- limiter à la charge administrative associée à l'établissement des analyses coût-bénéfice ;
- créer un cadre légal pour les unités de stockage ;
- simplifier le régime pour les unités de production décentralisées raccordées en basse tension.

Conformément aux points d'action repris dans sa feuille de route, la CWaPE a commencé le contrôle des contrats d'accès flexible. Pour donner suite à ces vérifications, des échanges devront avoir lieu en 2024, entre la CWaPE et les gestionnaires de réseau afin de rectifier certains contrats au besoin, afin que les contrats soient plus conformes aux décisions relatives aux analyses coût-bénéfice.

La problématique des décrochages d'onduleur a également animé l'activité de la CWaPE en 2023. Pour rappel, ces anomalies s'expliquent par le fait que les onduleurs sont calibrés pour se mettre en sécurité dans l'hypothèse où la tension qu'ils mesurent dépasse un certain seuil, et ce, de façon à protéger les installations des utilisateurs connectés au réseau. Ainsi, en 2023, la CWaPE a :

- publié, à la demande du Ministre wallon de l'Énergie, un rapport relatif à l'ampleur des décrochages d'onduleur sur les réseaux de distribution basse tension<sup>51</sup>. Ce rapport a été établi sur la base des éléments communiqués par les GRD en réponse à un questionnaire qui leur avait été communiqué à cette fin, des informations obtenues dans le cadre du suivi des rapports que les GRD électricité transmettent chaque année à la CWaPE concernant la qualité de leurs prestations, ainsi que des retours du terrain collectés au travers des plaintes des *prosumers* introduites auprès du Service régional de médiation pour l'énergie et au travers d'échanges menés avec plusieurs fédérations et associations de consommateurs contactées pour la circonstance ;
- publié une proposition d'arrêté du Gouvernement wallon relatif au régime d'indemnisation pour les limitations d'injection des installations de production d'électricité verte raccordées en basse tension<sup>52</sup>. Cette proposition de la CWaPE, concertée avec les acteurs du secteur, s'inscrivait dans la ligne de l'article 25sexies/1 du décret électricité et visait à inciter les GRD à apporter une réponse rapide et adaptée aux difficultés rencontrées de plus en plus fréquemment par les petits producteurs, essentiellement détenteurs d'une installation photovoltaïque, qui voient leur production limitée à la suite de problèmes de tension sur le réseau.

Enfin, concernant la flexibilité qualifiée de « commerciale », la CWaPE a émis des remarques sur un ensemble de documents appelés "release 1" comprenant une nouvelle version du contrat-type entre GRD et fournisseurs de services de flexibilité concernant la fourniture de services de flexibilité par l'utilisation de la flexibilité d'utilisateurs du réseau de distribution, une nouvelle version de la prescription Synergrid C8-01 et une nouvelle version du guide du marché flexibilité et a pris la décision de refuser ce paquet de documents "release 1" en septembre 2023. Les modifications demandées par le régulateur avaient notamment pour objectif de mettre les documents en cohérence avec d'une part, la nouvelle version des règles de fonctionnement du Mécanisme de rémunération de capacité (CRM), et d'autre part, l'ouverture de la réserve de rétablissement automatique de la fréquence (aFRR) à la basse tension au premier semestre 2024. L'adaptation de ces documents en vue d'une approbation par la CWaPE se poursuivra en 2024, notamment au sein du *product design group* établi par Synergrid avec l'objectif d'élaborer des règles pour les processus du marché pour la flexibilité.

---

<sup>51</sup> Rapport CD-23f02-CWaPE-0116

<sup>52</sup> Proposition CD-23i21-CWaPE-0940

### 3.7.2. Les compteurs communicants

Le décret du 5 mai 2022 avait modifié les objectifs de déploiement des compteurs communicants en électricité assignés aux GRD en imposant, l'installation d'un compteur communicant pour toute nouvelle installation de production inférieure à 10 kVA acquise après le 1<sup>er</sup> janvier 2024, en cohérence avec la fin de la compensation pour ces mêmes installations et en précisant que, la cible de 80 % de déploiement à atteindre au 31 décembre 2029 concernait toutes les installations de production, y compris celles de puissance inférieure à 5 kWe qui étaient jusque-là non concernées par l'objectif.

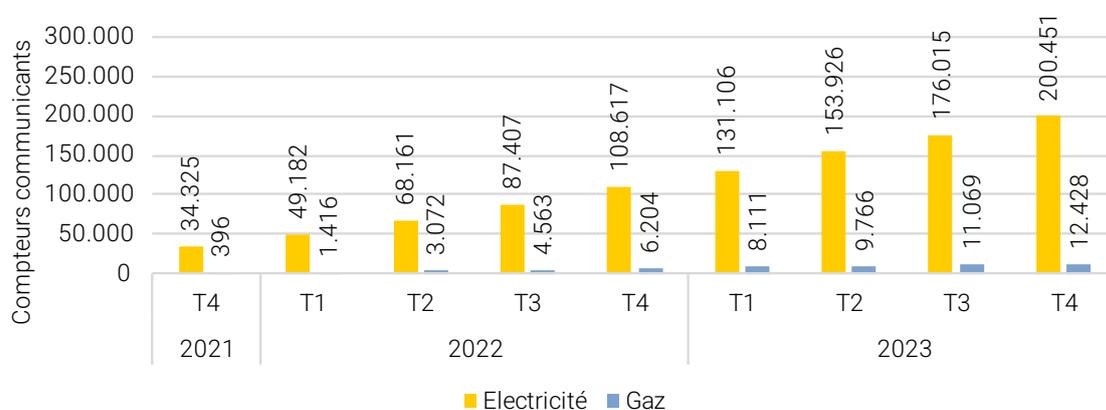
Le 24 avril 2024, le Parlement wallon a adopté une nouvelle révision du même décret qui prévoit désormais un déploiement couvrant 100 % des utilisateurs basse tension dont la puissance de raccordement est inférieure ou égale à 56 kVA à l'horizon au 31 décembre 2029. Ce décret n'est pas encore publié au moment de la finalisation du présent rapport.

En plus de prendre en compte certaines nécessités techniques telles que le remplacement des compteurs à carte dont la production a pris fin en 2021, et dont la plateforme informatique qui gère les transactions cessera de fonctionner fin 2025 nécessitant ainsi le remplacement de cette technologie en vue d'assurer la pérennité de l'obligation de service public liée au prépaiement, cette évolution du décret accompagne plusieurs nouveaux usages et services offerts sur le marché. On peut citer ici la prochaine tarification incitative applicable à la distribution, le partage d'énergie, les contrats de fourniture à prix dynamique. Toutes ces applications nécessitent la mesure quart-horaire des prélèvements et injections d'électricité des URD qui souhaitent en bénéficier.

Ce déploiement généralisé doit également permettre aux gestionnaires de réseau d'améliorer significativement la visibilité de l'état de la tension sur les réseaux grâce aux mesures réalisées et enregistrées par les compteurs communicants et ainsi leur permettre de gérer et résoudre les problèmes de congestion.

Depuis la révision du décret gaz d'octobre 2022, la notion de compteur communicant a été introduite en droit wallon pour le gaz à l'instar de ce qui avait été fait pour l'électricité. Il n'existe en revanche à ce jour pas d'obligation de déploiement comme c'est le cas pour l'électricité. Ces compteurs communicants sont déployés par les gestionnaires de réseaux pour assurer l'OSP relative au prépaiement car les mêmes contraintes liées à la fin des compteurs à budget à carte et à l'arrêt de la plateforme informatique gérant les transactions s'appliquent en gaz.

Dans les statistiques relatives aux parts de marché que la CWaPE publie trimestriellement sur son site internet, un graphique reprend à chaque fois le nombre cumulé de compteurs communicants déployés et reconnus comme tels par le marché. Il peut en effet y avoir un décalage temporel entre le moment où le compteur est installé et le moment où des services peuvent être activés sur ce dernier. Fin 2023, plus de 200 000 compteurs électriques et 12 400 compteurs gaz communicants étaient placés sur les réseaux de distributions wallons, comme le montre la figure ci-dessous.



### **3.7.3. Biométhane et futur du gaz naturel et des nouvelles molécules**

La CWaPE a approuvé le nouveau contrat de raccordement pour l'injection de biométhane d'ORES en novembre 2023.

La CWaPE a également remis un avis sur l'avant-projet d'AGW modifiant la méthodologie de calcul du taux d'octroi additionnel de certificats verts pour les installations de cogénération utilisant des garanties d'origines biométhane wallonnes<sup>53</sup>. Dans cet avis, la CWaPE a rappelé que les enveloppes futures de certificats verts ne permettent pas d'accueillir de nouveaux projets et qu'il y a lieu de revoir le mécanisme de soutien actuel.

Aucune nouvelle installation d'injection n'a vu le jour en 2023 ; des dossiers sont à l'étude auprès des GRD mais n'ont pas encore abouti sur le plan contractuel.

En 2023, les trois installations présentes en Wallonie ont injecté 122 GWh, soit la consommation annuelle équivalente d'environ 6 800 ménages.

La CWaPE a également été amenée à participer au débat sur le futur du gaz en Région wallonne. Tout d'abord, elle a apporté sa contribution à la consultation des parties prenantes sur la stratégie de sortie du gaz fossile à l'horizon 2050 organisée par le Ministre en charge de l'Énergie (contribution écrite CD-23f16-CWaPE-0074 et participation aux rencontres). La CWaPE a également d'initiative organisé un colloque au Moulin de Beez, où des orateurs académiques, industriels et institutionnels ont pu aborder les thématiques du PACE, du devenir des réseaux, du biométhane, de l'hydrogène, du CO<sub>2</sub>, des garanties d'origine...

La CWaPE a par ailleurs analysé le paquet décarbonation en cours d'élaboration pour anticiper les éventuelles missions qui en découleraient pour le régulateur wallon, l'impact sur les rôles des acteurs de marché actifs dans les secteurs de l'électricité et du gaz, et l'interprétation du paquet au regard de la répartition des compétences. Une clarification sur ce dernier point sera d'ailleurs nécessaire pour permettre au paquet décarbonation d'être utilement transposé en droit interne. Cette analyse se clôturera début 2024. Au moment de la rédaction du présent rapport, le parcours législatif du paquet décarbonation s'était clôturé en juin 2024, lançant ainsi les travaux de transposition.

Enfin, la CWaPE a remis un avis sur l'avant-projet de décret relatif au transport de dioxyde de carbone par canalisations<sup>54</sup>, et participé au groupe de travail préparatoire organisé par le cabinet du Ministre en charge du Climat.

### **3.7.4. Mobilité alternative**

Une tendance de fond, encadrée par les textes européens (e.a. la directive 214/94/CE) est de promouvoir les « carburants alternatifs » pour la mobilité. La CWaPE n'a pas la charge de cette promotion, mais elle veille, dans le cadre de ses missions, de ses avis et de son approche régulatoire, à limiter au maximum les entraves au développement de ces filières. En charge des marchés du gaz et de l'électricité, elle entend en effet favoriser le remplacement des carburants dérivés du pétrole par la mise en place de mesures encourageant les carburants alternatifs que sont le CNG, le biométhane (voir point 3.9.3 ci-dessus), l'électromobilité et plus tard l'hydrogène.

En outre, un certain nombre d'éléments sont repris dans le décret électricité, en lien avec le déploiement des solutions de recharge : coopération des GRD, plans d'adaptation, simplification en matière de licences, déploiement de compteurs communicants...

---

<sup>53</sup> Avis CD-23i08-CWaPE-0941

<sup>54</sup> Avis CD-23i21-CWaPE-0939

Le décret du 5 mai 2022 a introduit quelques dispositions supplémentaires, dont certaines posent questions aux yeux de la CWaPE. Ce décret a confié entre autres au Gouvernement l'encadrement du déploiement des points de recharge ouverts au public et aux gestionnaires de réseau de distribution d'électricité la mission d'opérer une plateforme de gestion des données des points de recharge. Il dispose également que tous les points de recharge ouverts au public doivent se connecter à cette plateforme à partir d'une date déterminée par le Gouvernement.

Dans ce cadre, les GRD (ORES et RESA), qui semblaient pressés d'avancer sur ce dossier, ont sollicité deux réunions à la CWaPE pour présenter le fruit de leurs réflexions ainsi que les développements envisagés pour ladite plateforme. Ils comptaient par ailleurs lancer un marché public en janvier 2023 pour la conception de cette plateforme.

Dans un courrier daté du 21 décembre 2022, la CWaPE a attiré l'attention du Ministre de l'Energie, sur la volonté de la CWaPE de jouer la prudence dans ce dossier et de temporiser ces initiatives dans l'attente de clarifications car les services proposés par les GRD s'écartent du domaine des activités régulées prévu par le cadre européen et pourraient empiéter sur des concepts déjà mis en œuvre par plusieurs opérateurs privés. En outre, se posait également la question du financement d'une telle plateforme et du manque de clarté quant à leur répercussion sur l'ensemble de la clientèle d'électricité ou sur les seuls détenteurs de véhicule(s) électrique(s).

D'autres dispositions méritaient également d'être clarifiées car le décret ne précisait pas non plus à quoi devrait servir la plateforme, ni quelles données devraient transiter par celle-ci, et encore moins ce qu'impliquerait la connexion (obligatoire) à cette plateforme.

Tout en se mettant à sa disposition pour l'aider dans sa réflexion, la CWaPE a donc demandé à ce que le Gouvernement clarifie non seulement le cadre souhaité en la matière mais également la date à partir de laquelle le Gouvernement envisageait que tous les points de recharge ouverts au public devaient obligatoirement se connecter à cette plateforme.

La CWaPE a également pris l'initiative de sonder les opérateurs privés quant à l'opportunité d'une telle plateforme et les attentes qu'ils pourraient en avoir. Elle a également invité les GRD à temporiser leurs démarches dans l'attente d'une série de clarifications et examiné la conformité des dispositions du décret avec le prescrit européen. À titre d'information, les conclusions de cette démarche de consultation et d'analyse ont été transmises au Ministre en charge de l'Énergie début 2023. Elles font apparaître que l'opportunité de ces dispositions est discutable et que celles-ci ne paraissent pas conformes au droit européen. Ces dispositions pourraient par ailleurs freiner les investissements dans les bornes et engendrer des coûts supplémentaires inutiles pour les URD.

En matière de raccordement des bornes, le trajet de préparation d'une prescription « C1/127 » relative aux solutions standards pour le raccordement des points de recharge des véhicules électriques au réseau de distribution a été poursuivi avec Synergrid, débouchant sur une approbation en 2023.

Enfin, la CWaPE a été fréquemment sollicitée par les porteurs de projets dans le cadre de la compatibilité de configurations spécifiques de développement de points de recharge de véhicules électriques au regard de la législation relative aux réseaux alternatifs (nécessité, ou non, d'obtenir des autorisations de réseau fermé professionnel ou de ligne directe dans certaines configurations). Le décret modificatif du 5 mai 2022 a apporté des clarifications en la matière en prévoyant, suite à la proposition de la CWaPE, une extension de la dispense de licence de fourniture d'électricité à certaines configurations et en habilitant le Gouvernement wallon à prendre certaines exemptions en matière de ligne directe et de réseau fermé professionnel, dont notamment la possibilité de raccorder des bornes de recharge en aval d'un raccordement détenu par une autre entité juridique que l'exploitant des bornes.

### 3.7.5. Projets-pilotes

Sur la base de l'article 27 des décrets électricité et gaz et de l'article 21 du décret du 19 janvier 2017 relatif à la méthodologie tarifaire applicable aux gestionnaires de réseaux de distribution de gaz et d'électricité, la CWaPE peut autoriser, moyennant respect de certaines conditions, le développement de projets-pilotes constituant des réseaux alternatifs au réseau public exploité par un gestionnaire de réseau ou des projets-pilotes visant à tester la généralisation d'un nouveau principe de tarification des réseaux de distribution et octroyer dans ce cadre, des dérogations aux règles tarifaires ou de marché, nécessaires pour la réalisation de ce projet.

La qualification de projet-pilote permet, dans un contexte strictement défini, de tester des innovations qui auraient été impossibles à tester en respectant toutes les dispositions légales en vigueur. Un « projet-pilote » au sens du décret met donc en œuvre des dérogations. Toute étude ou expérimentation qui s'effectuerait dans le cadre légal en vigueur n'entre pas dans cette catégorie. Il y a donc bien plus de « projets » que de « projets-pilotes » au sens des décrets.

En 2023, la CWaPE a suivi le bon déroulement de projets-pilotes autorisés précédemment.

Le projet HospiGREEN porté par IDETA scrl et qui a fait l'objet d'une décision d'autorisation le 15 octobre 2020<sup>55</sup> en vue de bénéficier de dérogations aux règles de marché pour la période s'étendant du 1<sup>er</sup> novembre 2020 au 28 février 2023 s'est poursuivi et clôturé en 2023. Ce projet-pilote avait pour objectif de tester la mise en œuvre d'une communauté d'énergie renouvelable, destinée à organiser une activité de partage d'énergie entre ses participants. Les enseignements qui ont été retirés du projet sont multiples.

En termes de gestion administrative :

- mise en évidence de l'importance du dimensionnement préalable de la communauté d'énergie afin d'engendrer des résultats viables (corrélation à établir entre le nombre de membres, les besoins de consommation, les sources de production locales disponibles) ;
- la mise en place d'une communauté d'énergie nécessite un temps de préparation et des démarches préalables non négligeables ;
- le rôle du délégué à la gestion d'une communauté d'énergie et de l'activité de partage entre ses membres a été conforté, notamment vu le degré d'expertise requis en matière administrative, de gestion et finance, droits d'accises, d'analyse des résultats énergétiques et préparation de rapports individualisés à destination des membres. Il exerce un rôle centralisateur au sein de la communauté ;
- mise en évidence de la difficulté de procéder au déplacement physique des charges dans des délais courts ;
- la redevabilité en matière d'accises nécessite une connaissance minimale de la législation et des mécanismes de déclaration auprès de l'Administrations fédérale.

En matière d'impacts sur les acteurs de marché :

- le projet a permis de déterminer et de clarifier les flux de facturation à automatiser entre le gestionnaire de réseau et la communauté d'énergie et les fournisseurs, et la teneur des facturations réalisées par chacun d'entre eux ;
- nécessité d'intégrer les mécanismes sous-jacents aux activités de partage d'énergie dans les plateformes d'échange et les outils de gestion automatisés des acteurs du marché ;

---

<sup>55</sup> Décision CD-20j15-CWaPE-0451

- la difficulté pour les fournisseurs de disposer de prévisions claires d'alloconsommation (volumes résiduels restant à fournir par les fournisseurs après répartition des volumes partagés), engendrant des coûts d'équilibrage potentiellement supérieurs ;
- évaluation par le gestionnaire de réseau de la lourdeur et disproportion éventuelle de frais de comptage forfaitaires qui seraient réclamés aux participants à une activité de partage ;
- mise en avant de la question de la dégradation de « profile type » des participants à une activité de partage d'énergie auprès de leur fournisseur, impliquant notamment le risque de tarifs moins avantageux à leur égard et de facturation de frais complémentaires.

Le projet « Structure tarifaire réseau ACRus (*Auto Consumption in Real estate for us*) », porté par IDETA scrl, a fait l'objet d'une décision d'autorisation le 24 mars 2022<sup>56</sup>. Ce projet-pilote a pour objectif de tester, pour une période s'étalant du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2025, dans le cadre d'une opération de partage de l'énergie produite au sein d'un même bâtiment regroupant 5 points de consommation en basse tension non-résidentiels, l'application d'une nouvelle structure tarifaire réseau incitative ainsi que l'évaluation et le suivi de l'impact de celle-ci sur la volonté et la capacité des consommateurs à déplacer leurs charges électriques. Plus exactement, il s'agit de tester une nouvelle structure de tarification réseau proposée par ORES Assets et établie en tenant compte des heures d'ensoleillement et de la courbe de charge observée sur le secteur basse tension du gestionnaire de réseau de distribution, avec l'objectif d'inciter à consommer l'énergie renouvelable locale en circuit court au moment où elle est produite. La première phase du projet s'est terminée le 30 septembre 2023. En matière de résultats énergétiques, le taux de surplus (électricité mise à disposition pour être partagée mais non consommée par les participants) a été très important vu l'absence de consommations dans 2 halls relais participants à l'activité de partage. Pour les autres participants, il a pu être souligné un fort impact de la production saisonnière sur la consommation de l'électricité partagée, et par conséquent l'évolution du coût de la commodité. Un gain financier a été enregistré par les participants, exclusivement généré par le prix de la commodité locale, tandis que les frais réseaux payés ont été supérieurs à la normale en raison de l'application d'une surcharge périodique de frais de gestion et de comptage. En outre, la grille tarifaire appliquée n'a pas démontré de réelle évolution des déplacements de charges.

Dans sa décision du 6 juillet 2023<sup>57</sup>, la CWaPE a approuvé les tarifs spécifiques applicables au projet-pilote pour la seconde phase du projet s'étendant du 1<sup>er</sup> octobre 2023 au 31 mars 2025. La nouvelle proposition tarifaire, établie suivant les principes envisagés dans le cadre des travaux relatifs aux méthodologies tarifaires applicables aux gestionnaires de réseaux de distribution pour les périodes 2024 et 2025-2029, peut être synthétisée comme suit :

- remplacement de la structure tarifaire à quatre plages horaires en regroupant d'une part, dans les heures « pleines », les plages relatives aux heures du matin et aux heures du soir (6h-11h et 17h-22h) et, d'autre part, dans les heures « creuses », les plages relatives aux heures solaires et aux heures de nuit (11h-17h et 22h-6h) ;
- introduction d'une réduction tarifaire de 80 % sur les termes proportionnels du tarif pour l'utilisation du réseau de distribution et du tarif pour la gestion et le développement de l'infrastructure de réseau des tarifs de refacturation des charges d'utilisation du réseau de transport et ce pour l'électricité produite, partagée et consommée au sein du même bâtiment ;
- suppression des tarifs périodiques et non-périodiques spécifiques.

---

<sup>56</sup> Décision CD-22c24-CWaPE-0639

<sup>57</sup> Décision CD-23g06-CWaPE-0775

Le projet LogisCER, porté par ORES Assets, a fait l'objet d'une décision d'autorisation le 20 avril 2022<sup>58</sup>. En 2023, la CWaPE a modifié cette décision initiale par décisions du 23 janvier 2023<sup>59</sup> et du 7 novembre 2023<sup>60</sup>. Ce projet-pilote a pour objectif de tester, pour une période s'étalant du 1<sup>er</sup> mai 2022 au 30 avril 2024, dans la région de Verviers, la mise en œuvre d'une opération de partage d'énergie entre différents consommateurs résidentiels, dont des clients protégés. En particulier, les objectifs recherchés consistaient à examiner la pertinence éventuelle du financement du renouvelable pour les clients précarisés en remplacement ou complément d'autres mécanismes sociaux ainsi que d'analyser le caractère incitatif de l'octroi d'une prime sur la réduction de la pointe de prélèvement et d'optimiser le taux de partage (consommation de l'électricité partagée) et le taux d'autocouverture individuel et collectif, notamment par l'utilisation d'une clé de répartition dite « dynamique ».

La première année de mise en œuvre du projet-pilote a permis de tirer différents enseignements et de préparer au mieux la deuxième année du projet. Les résultats ont été encourageants et une comparaison entre la première année et la deuxième année devra encore être réalisée afin de comparer les deux périodes. Dans la comparaison des données, l'impact de la prime sur la pointe de prélèvement pourra être analysé. Afin que celui-ci soit le plus élevé possible, il importe d'informer efficacement les participants, afin de leur donner la possibilité de réajuster le tir au besoin, et ainsi ne pas attendre la fin du projet pour connaître la pointe moyenne de la deuxième année. L'impact du mode de chauffe du boiler sur le taux de partage et d'autosuffisance sera également analysé lors de la deuxième année du projet. Certains ménages ont en effet le chauffe-eau configuré en mode continu, tandis que d'autres fonctionnent en Jour/Nuit avec relais automatique. Il peut donc être intéressant d'approfondir le point pour savoir l'impact du type de chauffe sur les résultats individuels (taux de partage et d'autosuffisance).

### **3.7.6. Communautés d'énergie et partage d'énergie**

Le décret du 5 mai 2022 transposant le *Clean Energy Package* de la Commission européenne, a défini le cadre légal relatif à la création de communautés d'énergie renouvelable et communautés d'énergie citoyennes, aux activités de partage d'énergie en leur sein ou au sein d'un même bâtiment, ainsi qu'à l'échange de pair-à-pair d'énergie renouvelable. Ce décret confie un rôle important à la CWaPE en la chargeant notamment, en sus de ses missions classiques relatives au marché de l'énergie, de traiter les notifications des communautés d'énergie, d'autoriser le partage d'énergie au sein des communautés, d'élaborer ou approuver toute une série de documents (formulaires, liste des clés de répartition, conventions-type, etc.).

L'arrêté du Gouvernement wallon du 17 mars 2023 relatif aux communautés d'énergie et au partage d'énergie, entré en vigueur le 8 octobre 2023, a déterminé les modalités des procédures de notification d'une communauté d'énergie ainsi que de notification et d'autorisation d'une activité de partage, et apporté certaines précisions requises par le décret, notamment en termes d'exigences liées à la gouvernance et l'autonomie des communautés d'énergie, de périmètre de proximité pour le partage au sein d'une communauté d'énergie renouvelable, etc.

En janvier 2023, à la demande du Ministre wallon de l'Énergie, la CWaPE a réalisé une analyse juridique relative aux activités autorisées pour les GRD dans le domaine des communautés d'énergie, du partage d'énergie et des réseaux de chaleur.

Au cours de l'année, la CWaPE a poursuivi son travail sur l'intégration de ces nouveaux modèles dans le marché de l'énergie wallon et leur mise en œuvre.

Les groupes de travail mis en place en 2022 par la CWaPE et auxquels participent les gestionnaires de réseaux et l'Administration, se sont réunis plusieurs fois pendant l'année 2023 afin d'avancer dans la mise en œuvre opérationnelle du partage d'énergie et d'élaborer les différents documents nécessaires dans ce cadre.

---

<sup>58</sup> Décision CD-22d20-CWaPE-0642

<sup>59</sup> Décision CD-23a23-CWaPE-0722

<sup>60</sup> Décision CD-23k07-CWaPE-0819

Dans le cadre de ces groupes de travail, la CWaPE :

- s'est assurée d'une compréhension commune des concepts et des procédures par les différents gestionnaires de réseaux ;
- a établi la liste de clés de répartition standards permettant la répartition des volumes partagés entre les participants à une activité de partage d'énergie ;
- a établi le formulaire de notification ou de demande d'autorisation de partage au sein d'un même bâtiment ou au sein d'une communauté. Un guide explicatif du formulaire de partage a également été rédigé, afin de préciser les conditions auxquelles cette l'activité de partage peut s'exercer, ainsi que de faciliter l'introduction d'une demande de partage d'énergie ;
- a approuvé les conventions-type à conclure entre le gestionnaire de réseau et le représentant d'une activité de partage ;
- a entamé le travail de révision du RTDE afin d'y intégrer un code de partage, qui devra contenir les dispositions spécifiques applicables en cas de partage d'énergie, notamment en termes de comptage ;
- a assuré le suivi du travail de collaboration entre les différents gestionnaires de réseaux afin de rendre effectif le partage d'énergie entre utilisateurs raccordés à différents réseaux.

L'opportunité de prévoir un tarif spécifique pour l'utilisation du réseau de distribution dans le cadre d'une activité de partage d'énergie, dont différentes simulations ont pu être réalisées à travers différents projets-pilotes, a été examinée dans le cadre de l'élaboration de la méthodologie tarifaire 2025-2029. En l'absence de plus-value avérée pour le réseau de distribution par le développement des activités de partage d'énergie, la méthodologie tarifaire n'a pas prévu de tarif spécifique pour le partage d'énergie au sein d'une communauté d'énergie. En revanche, la méthodologie tarifaire a prévu, dès 2025, une réduction des termes proportionnels des tarifs d'utilisation du réseau de distribution et de refacturation du transport en cas de partage d'énergie au sein d'un même bâtiment.

En parallèle, relativement à la mise en œuvre du régime des communautés d'énergie, la CWaPE a établi le formulaire de notification d'une communauté d'énergie. Elle a également fait appel, dans le cadre d'un marché public, à un cabinet d'avocats spécialisé en droit de l'énergie et en droit des sociétés, afin d'élaborer un document d'analyse de la conformité des communautés d'énergie et en particulier de leurs statuts.

La CWaPE a fait face à un afflux massif de questions posées par tous types d'acteurs (autorités publiques, bureaux d'études, producteurs, citoyens, associations de coopératives, etc.) durant l'année 2023. Les questions portaient aussi bien sur l'interprétation des dispositions légales, les procédures administratives, que sur les modalités concrètes pour monter un projet. De nombreux acteurs ont en outre sollicité des entrevues avec la CWaPE. La CWaPE a particulièrement ressenti l'absence de désignation d'un facilitateur pendant une période de l'année écoulée et a constaté un réel besoin d'accompagnement (sur les plans juridique, technique et financier) pour monter des projets de partage et de communautés d'énergie.

La CWaPE a répondu aux nombreuses sollicitations dans les limites de ses compétences et de ses moyens humains. Elle a notamment rencontré divers acteurs afin de répondre à leurs questions et alimenter leurs travaux de mise en œuvre de ces mécanismes (Energie Commune, REScoop, Cluster Tweed, plusieurs intercommunales wallonnes, etc.).

La CWaPE a également participé en tant qu'intervenant à différents colloques abordant la thématique des communautés d'énergie et du partage d'énergie permettant ainsi de partager son expertise en la matière (Ceracle Day du 30 juin 2023 organisé par le Cluster Tweed et le Pôle MecaTech, webinaire organisé par le Cluster Tweed le 12 décembre 2023).

Enfin, à côté de la possibilité de mise en œuvre des activités de partage d'énergie, le décret du 5 mai 2022 a introduit la notion « d'échanges de pair-à-pair d'énergie renouvelable » dans le décret électricité. Cette future nouvelle activité recouvrira la vente d'électricité produite à partir de sources d'énergie renouvelables entre clients actifs, sur la base d'un contrat contenant des conditions préétablies régissant l'exécution et le règlement automatiques de la transaction soit directement, soit par un intermédiaire.

Le cadre légal n'est toutefois pas encore totalement abouti et nécessite, avant sa mise en œuvre, l'adoption d'un arrêté du Gouvernement wallon encadrant les modalités de l'échange de pair-à-pair ainsi que la procédure d'autorisation. Afin d'évaluer les modalités qui pourraient prochainement encadrer la mise en œuvre des échanges de pair-à-pair, une étude externe a été effectuée en 2022-2023 et a consisté à réaliser un benchmark et une analyse économique de l'impact des modalités de la mise en place des échanges de pair-à-pair et émettre une série de recommandations en vue d'un développement optimal de ce nouveau mode de partage d'énergie.

### **3.8. LE COÛT DES OSP**

En parallèle à sa mission de contrôle du respect des OSP, la CWaPE réalise annuellement un rapport relatif au coût des OSP imposées aux GRD en Région wallonne. Celui-ci est réalisé sur base d'un questionnaire de collecte de données complété par chaque GRD en Région wallonne relativement aux activités de l'année écoulée. Il a pour objet de présenter une évaluation des coûts concernés et de les mettre en perspective avec ceux des années précédentes.

Les différents types d'OSP concernés sont les mesures de protection des clients vulnérables, ou mesures à caractère social, les mesures visant à améliorer le fonctionnement du marché, les mesures visant à sensibiliser à l'utilisation rationnelle de l'énergie et aux recours aux énergies renouvelables, les mesures en matière de protection de l'environnement et, enfin, les mesures relatives à l'entretien et à l'amélioration de l'efficacité énergétique des installations d'éclairage public communal.

Il est à noter que les informations utiles sont transmises fin juin par l'ensemble des GRD au moyen d'un formulaire de collecte de données. Au moment de la rédaction du présent rapport annuel, seuls les coûts relatifs à l'année 2022 ont été pris en considération.

L'analyse des données relatives à l'année 2022 a mis en avant qu'en électricité, les coûts totaux des obligations de service public à charge des GRD s'élevaient à 21,7 millions d'euros tandis qu'en gaz, les coûts totaux s'élevaient à 48,6 millions d'euros. Le tableau ci-après illustre ces informations.

En électricité, pour un client-type Dc (3 500 kWh/an), le coût total annuel des OSP prises en considération dans ce rapport, s'élève en 2022 à 11 EUR TVAC, soit 0,6 % de sa facture moyenne annuelle (à savoir 1 861 EUR TVAC). De même, en gaz, pour un client-type D3a (17 000 kWh/an), le coût annuel s'élève à 63 EUR TVAC, soit 2,0 % de sa facture moyenne annuelle (à savoir 3 093 EUR TVAC).

TABLEAU 3 RÉCAPITULATIF DES COÛTS DES OSP 2022 À CHARGE DES GRD

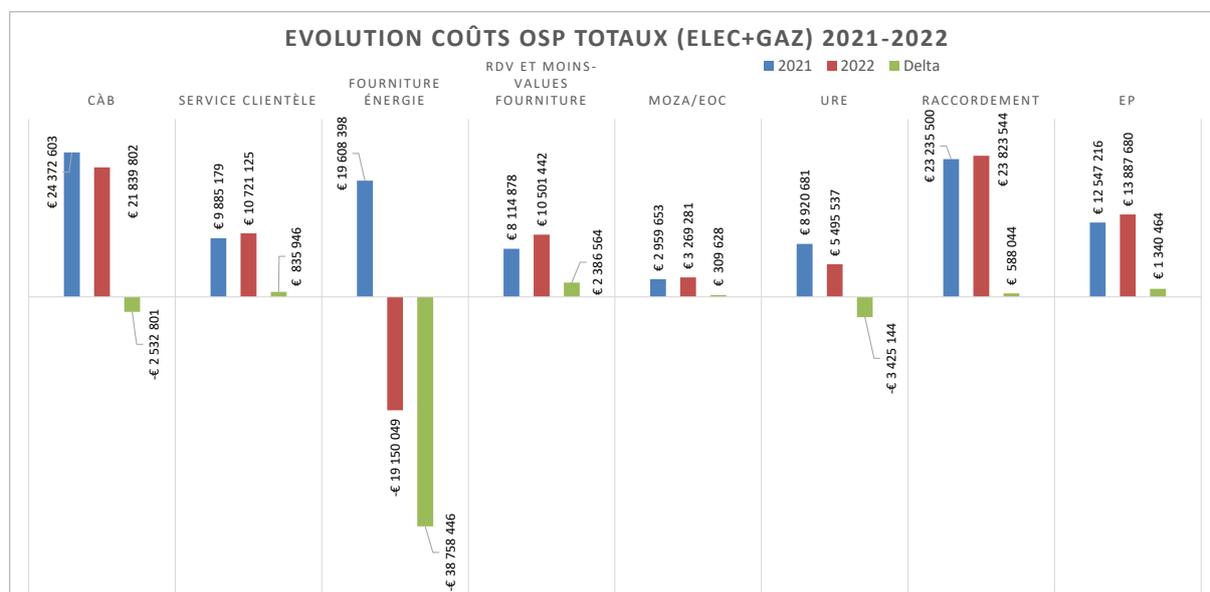
	OSP à caractère social	OSP fonctionnement de marché	OSP URE	Raccordement standard gratuit	OSP éclairage public	Total 2022
AIEG	€ 77 239	€ 144 479	€ 206 530		€ 247 884	€ 676 132
AIESH	€ 209 247	€ 89 040	€ 88 933		€ 147 520	€ 534 740
RESA ELEC	-€ 1 965 284	€ 967 842	€ 1 137 309		€ 3 347 165	€ 3 487 032
REW	€ 435 914	€ 55 197	€ 91 542		€ 412 346	€ 994 999
ORES ELEC	€ 768 169	€ 1 579 749	€ 3 971 223		€ 9 732 765	€ 16 051 906
<b>TOTAL</b>	<b>-€ 474 715</b>	<b>€ 2 836 307</b>	<b>€ 5 495 537</b>		<b>€ 13 887 680</b>	<b>€ 21 744 809</b>
RESA GAZ	€ 5 427 904	-€ 90 024	€ 0	€ 9 233 420		€ 14 571 300
ORES GAZ	€ 18 959 131	€ 522 998	€ 0	€ 14 590 124		€ 34 072 254
<b>TOTAL</b>	<b>€ 24 387 036</b>	<b>€ 432 974</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 23 823 544</b>		<b>€ 48 643 554</b>
<b>TOTAL ED + GD</b>	<b>€ 23 912 320</b>	<b>€ 3 269 281</b>	<b>€ 5 495 537</b>	<b>€ 23 823 544</b>	<b>€ 13 887 680</b>	<b>€ 70 388 362</b>

Le graphique ci-après montre l'évolution du coût des OSP entre 2021 et 2022.

Il apparaît que les coûts OSP des GRD s'inscrivent sensiblement à la baisse à la suite de la forte diminution des coûts relatifs au service clientèle en électricité par rapport aux coûts de l'année 2021 et notamment des coûts nets de la fourniture en raison de la forte progression des montants pour compensation de l'alimentation de clients protégés au tarif social, sans commune mesure avec la progression des coûts d'achat de l'électricité.

Par ailleurs, mais dans une moindre mesure, on a observé une réduction des coûts des OSP tant pour Quali watt avec le paiement des dernières primes que pour le placement de compteurs communicants (hors scope OSP) en remplacement des compteurs à budget.

GRAPHIQUE 4 ÉVOLUTION DES CATÉGORIES DE COÛTS OSP ENTRE 2021 ET 2022



## 3.9. LA TARIFICATION

### 3.9.1. Période régulatoire 2019-2023

#### 3.9.1.1. Méthodologie tarifaire 2019-2023

Adoptée en juillet 2017, la méthodologie tarifaire applicable aux gestionnaires de réseau de distribution d'électricité et de gaz naturel actifs en Wallonie pour la période régulatoire 2019-2023 a subi une première révision en octobre 2018 et une deuxième en septembre 2021.

La méthodologie tarifaire 2019-2023 précise la composition du revenu autorisé, notamment en répartissant les charges nettes opérationnelles en contrôlables et non contrôlables, établit un régime TOTEX et ses règles d'évolution, prévoit des budgets spécifiques complémentaires en particulier pour le déploiement des compteurs communicants, octroie une marge bénéficiaire équitable, organise l'apurement des soldes régulatoires et poursuit des objectifs d'équité, de transparence et de lisibilité des tarifs de distribution d'électricité et de gaz.

La CWaPE renvoie le lecteur au rapport annuel 2017 et au site de la CWaPE pour des descriptions plus fines des principes tarifaires applicables pour la période régulatoire 2019-2023.

#### 3.9.1.2. Revenus autorisés 2019-2023

Les revenus autorisés des gestionnaires de réseaux en Wallonie pour la période régulatoire 2019-2023 ont été initialement approuvés en 2018 et 2019. Ils ont ensuite été révisés au fil des ans selon les circonstances et selon le GRD, en particulier pour tenir compte des évolutions législatives, comme celles relatives aux compteurs communicants ou à l'autonomisation de RESA. Le lecteur se référera aux rapports annuels antérieurs pour le détail.

Les 19 et 22 décembre 2022, la CWaPE a approuvé les révisions de revenu autorisé portant sur les exercices 2022 et 2023 pour l'AIEG, l'AIESH et le REW. Ces demandes de révision étaient fondées sur l'impact durable de l'inflation sur les coûts, tant en interne que chez les sous-traitants.

Le 13 février 2023, la CWaPE a approuvé les demandes d'affectation concernant notamment les modifications des revenus autorisés 2022 et 2023. La CWaPE a également approuvé les demandes de révision des tarifs de l'AIEG, l'AIESH et du RWE qui en découlent :

- **AIEG** : la totalité de la révision du revenu autorisé 2022 et 2023, ainsi que la moitié des montants approuvés en 2021 pour le projet spécifique de déploiement des compteurs communicants (années 2022 et 2023) et 50 % des soldes de l'exercice 2021 sont affectés aux tarifs périodiques de distribution 2023. Cette affectation entraîne des impacts sur les tarifs de distribution, pour le profil moyen « basse tension » de 3 500 kWh/an (profil  $D_c$ ), l'augmentation du revenu autorisé entraîne une majoration des coûts de distribution de l'année 2023 de 24 EUR HTVA (soit 11 %) par rapport aux coûts de distribution de l'année 2022. Pour le profil moyen « moyenne tension » de 2 GWh/an (profil  $Id(a)$ ), l'augmentation du revenu autorisé entraîne une majoration des coûts de distribution de l'année 2023 de 5,8 KEUR HTVA (soit 18 %) par rapport aux coûts de distribution de l'année 2022.
- **AIESH** : la totalité de la révision du revenu autorisé 2022 et 2023 est affectée aux tarifs périodiques de distribution 2023. Cette affectation entraîne des impacts sur les tarifs de distribution, pour le profil moyen « basse tension » de 3 500 kWh/an (profil  $D_c$ ), l'augmentation du revenu autorisé entraîne une majoration des coûts de distribution de l'année 2023 de 36 EUR HTVA (soit 12 %) par rapport aux coûts de distribution de l'année 2022. Pour le profil moyen « moyenne tension » de 2 GWh/an (profil  $Id(a)$ ), l'augmentation du revenu autorisé entraîne une majoration des coûts de distribution de l'année 2023 de 4,9 KEUR HTVA (soit 13 %) par rapport aux coûts de distribution de l'année 2022.

- **REW** : la totalité de la révision du revenu autorisé 2022 et 2023, ainsi que le montant approuvé en 2021 pour le projet spécifique de déploiement des compteurs communicants relatif à l'année 2022 sont affectés aux tarifs périodiques de distribution 2023. Cette affectation entraîne des impacts sur les tarifs de distribution, pour le profil moyen « basse tension » de 3 500 kWh/an (profil D<sub>c</sub>), l'augmentation du revenu autorisé entraîne une majoration des coûts de distribution de l'année 2023 de 36 EUR HTVA (soit 11 %) par rapport aux coûts de distribution de l'année 2022. Pour le profil moyen « moyenne tension » de 2 GWh/an (profil Id(a)), l'augmentation du revenu autorisé entraîne une majoration des coûts de distribution de l'année 2023 de 2,5 KEUR HTVA (soit 5 %) par rapport aux coûts de distribution de l'année 2022.

## 3.9.2. Période régulatoire 2024

### 3.9.2.1. Méthodologie tarifaire 2024

En octobre 2022, la CWaPE et les GRD ont convenu de reporter au 1<sup>er</sup> juin 2023 l'adoption de la méthodologie tarifaire relative à la période 2024-2028 et de modifier la période régulatoire de cette méthodologie tarifaire à 2025-2029.

L'année 2024 constitue dès lors une année « de transition » entre deux périodes régulières de 5 ans (2019-2023 et 2025-2029).

La méthodologie tarifaire 2024 s'inscrit, dans une large mesure, dans la continuité de la méthodologie tarifaire précédente. Elle a été adoptée par la CWaPE le 14 avril 2023 après consultation publique et concertation avec les gestionnaires de réseau de distribution.

Les principaux éléments à retenir de cette méthodologie 2024 :

- le revenu autorisé de l'année 2024 hors solde régulatoire correspond au revenu autorisé de l'année 2023 hors solde régulatoire, avec l'introduction d'une correction ex-post du facteur d'inflation pour l'année 2024 ;
- les GRD déterminent de nouveaux tarifs périodiques de prélèvement, tant en gaz qu'en électricité (le tarif *prosumer* compris pour l'électricité), sur base de nouvelles hypothèses de volumes et de puissance ;
- les tarifs périodiques sont uniformes sur l'ensemble du territoire du GRD ;
- les coûts de réseaux des *prosumers* dont l'installation de production est mise en service à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2024, sont établis sur la base de leurs prélèvements réels sur le réseau de distribution (prélèvements bruts) ;
- pour les *prosumers* dont l'installation de production est mise en service avant le 1<sup>er</sup> janvier 2024, il n'y a pas de changements, sauf en cas de renoncement volontaire au principe de compensation ;
- les tarifs périodiques d'injection sont identiques à ceux de 2023 ;
- les tarifs non périodiques qui sont les plus souvent appliqués, soit une grande partie d'entre eux, sont harmonisés et uniformisés en Wallonie depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2024 ;
- les dispositions ex-post de la méthodologie tarifaire antérieure restent d'application, à l'exception de modifications apportées aux formules du couloir de prix d'achat pour le gaz et l'électricité (lorsque le GRD est lui-même fournisseur ou pour compenser les pertes sur le réseau électrique).

### 3.9.2.2. Revenus autorisés 2024

Entre le 12 octobre 2023 et le 20 octobre 2023, le Comité de direction de la CWaPE a approuvé les propositions de revenus autorisés 2024 des gestionnaires de réseau de distribution AIEG, AIESH, ORES Assets, RESA et REW.

En date du 13 décembre 2023, le Comité de direction de la CWaPE a approuvé la proposition révisée de revenu autorisé 2024 de l'AIESH. Cette demande faisait suite à l'absorption partielle par l'AIESH de l'activité de distribution d'électricité sur la partie du territoire de la Ville de Couvin (sections de commune de Boussu-en-Fagnes, Couvin, Frasnes-lez-Couvin, Mariembourg et Petigny) gérée par ORES assets. En effet, le 8 septembre 2022, le Gouvernement wallon a désigné l'AIESH en tant que gestionnaire de réseau d'électricité pour la ville de Couvin (sections Boussu-en-Fagnes, Couvin, Frasnes-lez-Couvin, Mariembourg et Petigny), sous la condition suspensive de l'obtention du droit d'usage ou de propriété du réseau. Afin de réaliser cette condition suspensive, ORES ASSETS, ORES et l'AIESH ont décidé d'organiser le transfert à l'AIESH de la propriété et de l'exploitation du réseau situé sur le Territoire, par la voie d'une opération de scission partielle et non-proportionnelle (articles 12:8,1°, et 12:67, § 6, du Code des Sociétés et des Associations), avec effet au 1<sup>er</sup> janvier 2024.

Le tableau suivant récapitule le revenu autorisé 2023 et 2024 de l'AIESH approuvé :

TABLEAU 4 REVENUS AUTORISÉS 2023 ET 2024 DE L'AIESH

GRD	Électricité	2023	2024	2024 Révisé
AIESH	Revenu autorisé	10,91 MEUR	10,91 MEUR	13,215 MEUR
<b>Différence avec RA approuvé</b>				<b>+21,13 %</b>

Le tableau suivant récapitule les revenus autorisés 2023 et 2024 des GRD wallons.

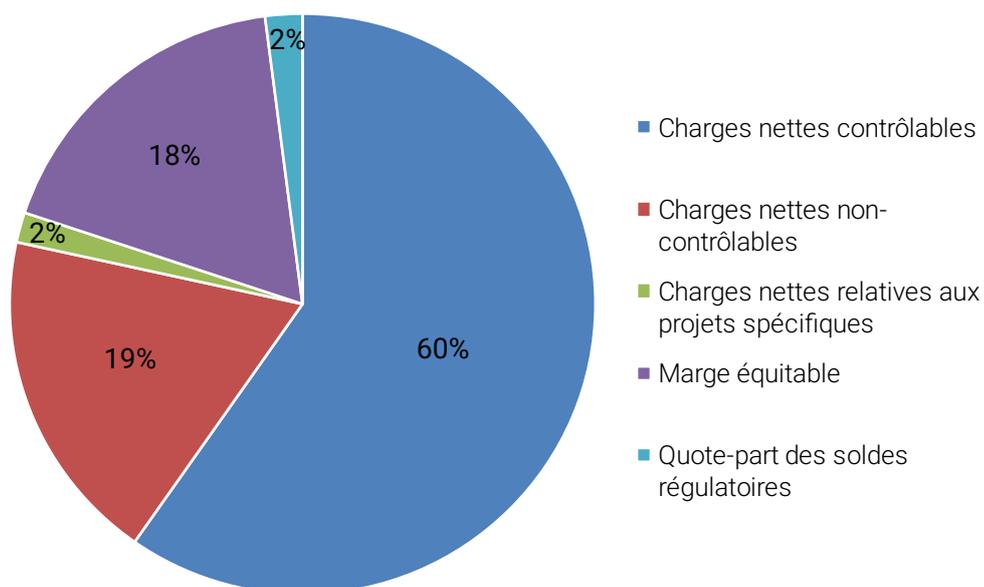
TABLEAU 5 REVENUS AUTORISÉS 2023 ET 2024 DES GRD WALLONS

GRD	Revenu autorisé 2023	Revenu autorisé 2024	Variation
AIEG	11,0 MEUR	11,5 MEUR	5%
AIESH	10,9 MEUR	13,2 MEUR	21%
ORES ELEC	589,8 MEUR	571,5 MEUR	-3%
ORES GAZ	211,9 MEUR	211,9 MEUR	0%
RESA ELEC	203,1 MEUR	206,3 MEUR	2%
RESA GAZ	119,0 MEUR	116,2 MEUR	-2%
REW	10,7 MEUR	11,0 MEUR	3%

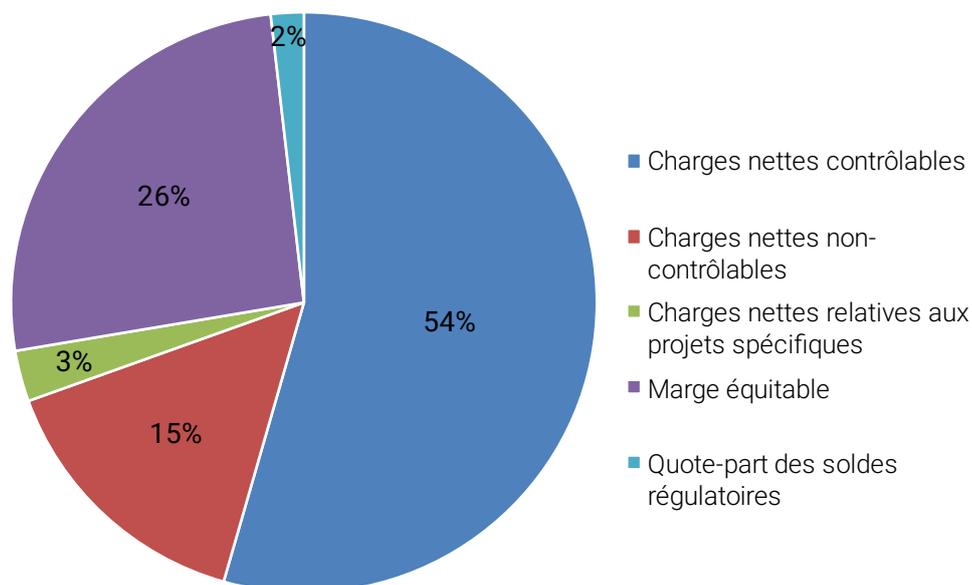
Le total des revenus autorisés agrégés électricité (hors charges relatives à la refacturation du transport) et gaz des gestionnaires de réseau de distribution actifs en Wallonie s'élevait à 1 141 M EUR en 2023 et atteint 1 142 M EUR en 2024, soit un statu quo avec une variation de +0,02 %.

Les revenus autorisés électricité et gaz pour l'année 2024 des gestionnaires de réseau de distribution sont composés de 5 catégories de coûts.

GRAPHIQUE 5 COMPOSANTES DU REVENU AUTORISE ELECTRICITE AGRÉGÉ 2024



GRAPHIQUE 6 COMPOSANTES DU REVENU AUTORISE GAZ AGRÉGÉ 2024



1. Les charges nettes contrôlables : cette catégorie reprend notamment les charges d'amortissement, les coûts de rémunération du personnel, les coûts des entrepreneurs, les coûts des matières, les coûts informatiques, les coûts de consultance.
2. Les charges nettes non contrôlables : cette catégorie reprend notamment les coûts d'achat d'électricité pour la couverture des pertes de réseau, les coûts de transit entre GRD, les charges de pension non capitalisées, la redevance de voirie, l'impôt des sociétés, les taxes, les coûts et les produits liés à l'alimentation de la clientèle du GRD (clients protégés et clients sous fournisseur X), les primes Quali watt versées aux URD.

3. La marge équitable : elle constitue la rémunération des capitaux investis par le GRD dans les actifs régulés. Elle se calcule en multipliant le pourcentage de rendement autorisé par la valeur de la base d'actifs régulés du GRD. La marge équitable est dès lors intrinsèquement liée aux investissements que le GRD prévoit de réaliser.
4. Les charges nettes relatives aux projets spécifiques : en électricité il s'agit des coûts liés au déploiement des compteurs communicants. Ils sont composés principalement des charges d'amortissement des compteurs communicants, des charges de désaffectation des compteurs basse tension et des compteurs à budget, des coûts IT et des coûts de communication. En gaz, cette catégorie regroupe les coûts liés au déploiement des compteurs communicants ainsi que les coûts liés à la promotion du gaz naturel.
5. La quote-part des soldes réglementaires : il s'agit du montant des soldes réglementaires affectés dans le revenu autorisé de l'année N.

### **3.9.2.3. Tarifs périodiques de distribution d'électricité 2024**

Entre le 12 octobre 2023 et le 20 octobre 2023, le Comité de direction de la CWaPE a approuvé les propositions de tarifs de distribution d'électricité 2024 de tous les gestionnaires de réseau de Wallonie.

En date du 13 décembre 2023, le Comité de direction de la CWaPE a approuvé la demande de révision du revenu autorisé 2024 de l'AIESH afin de prendre en compte la reprise de l'activité de distribution d'électricité sur la partie du territoire de la Ville de Couvin (sections de commune de Boussu-en-Fagnes, Couvin, Frasnes-lez-Couvin, Mariembourg et Petigny) gérée par ORES assets.

Le même jour, le Comité de direction de la CWaPE a également approuvé l'affectation de ces budgets complémentaires en totalité sur les tarifs de distribution d'électricité 2024 de l'AIESH.

#### **a. Coûts de distribution d'électricité de l'année 2024**

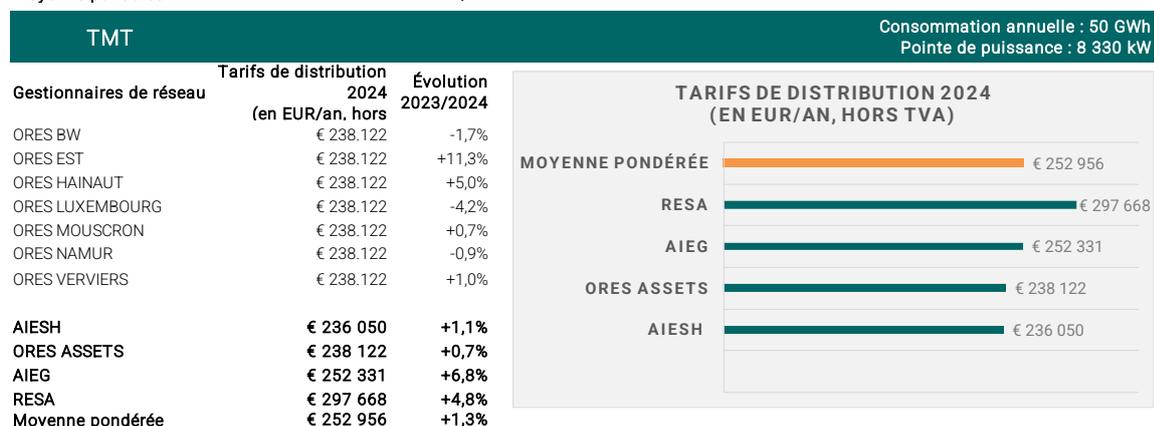
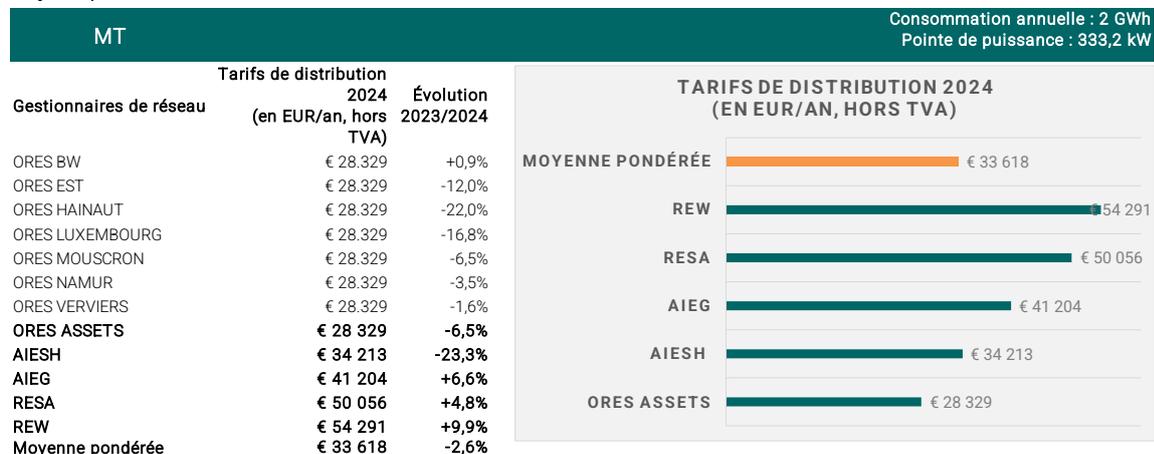
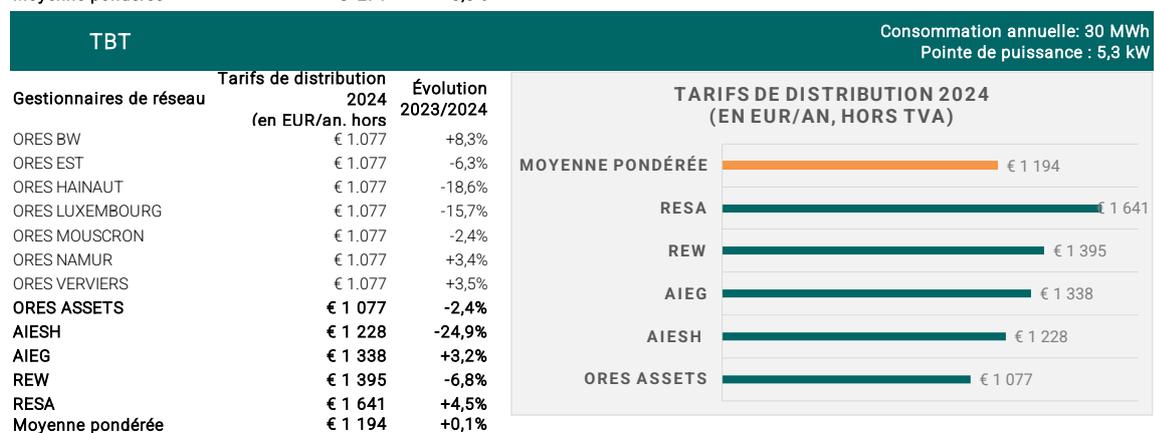
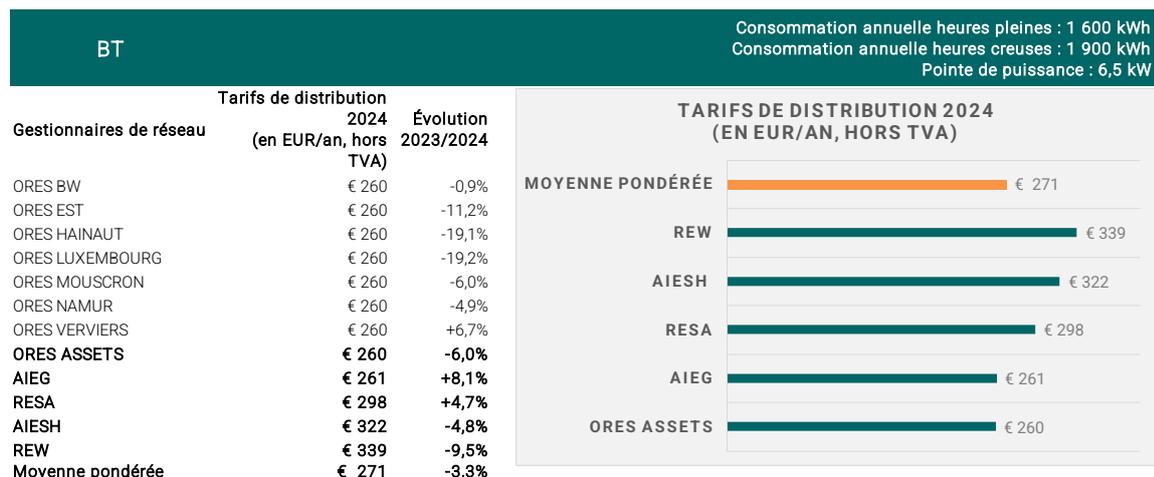
Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2024, les tarifs d'ORES Assets sont devenus uniformes sur tout le territoire du GRD. Cette uniformisation tarifaire engendre des variations importantes (à la hausse ou à la baisse) des coûts de distribution par rapport à 2023 pour certains anciens secteurs tarifaires d'ORES ASSETS.

Globalement (tous GRD confondus), en 2024 les coûts de distribution sont en baisse de 3 % en basse et moyenne tension. Ils sont stables pour le niveau trans-BT et augmentent de 1 % pour le niveau Trans-MT.

Les évolutions tarifaires sont cependant assez différentes au sein de chaque GRD.

Les graphiques ci-après reprennent, pour chaque GRD actif en Wallonie, les coûts de distribution d'électricité de l'année 2024 d'un client-type par niveau de tension et la variation de ces coûts par rapport à l'année 2023.

GRAPHIQUE 7 COÛTS DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ POUR DES CLIENTS-TYPES



## b. Coûts de distribution d'électricité pour les *prosumers*

Si le *prosumer* ne dispose pas d'un compteur réseau qui comptabilise séparément le prélèvement, un tarif capacitaire spécifique exprimé en EUR/kWe (appelé tarif *prosumer*) s'applique à la puissance électrique nette développable de l'installation de production.

Si le *prosumer* dispose d'un compteur réseau qui comptabilise séparément le prélèvement et l'injection (compteur double flux ou communicant), les tarifs proportionnels de prélèvement de distribution et de refacturation des charges d'utilisation du réseau de transport, ainsi que les surcharges y relatives, s'appliquent au volume d'électricité brut prélevé sur le réseau de distribution.

Les coûts de distribution et de transport, ainsi que les surcharges y relatives, calculés sur la base des tarifs réseau proportionnels appliqués aux prélèvements bruts ne peuvent excéder les coûts de distribution et de transport calculés sur base des prélèvements nets et du tarif *prosumer* capacitaire.

Le tableau suivant présente les tarifs *prosumer* capacitaires approuvés pour l'année 2024.

TABLEAU 6 TARIF PROSUMER CAPACITAIRE TVAC

Exprimé en EUR/kWe	2024
AIEG	59,02
AIESH	79,21
ORES	66,19
RESA	70,67
REW	76,26

## c. Coûts de distribution pour les producteurs d'électricité dont la puissance de l'installation est supérieure à 10 kVA

Depuis 2019, les tarifs d'injection sont identiques pour tous les gestionnaires de réseau de distribution actifs en Wallonie. Ils sont déterminés, sur la base d'un benchmarking, de manière à ce que les coûts qu'ils génèrent pour un producteur correspondent à la moyenne pondérée des coûts générés par les tarifs d'injection applicables en Flandre et à Bruxelles et ceux pratiqués par Elia, ainsi que ceux pratiqués dans les pays limitrophes (France, Luxembourg, Allemagne, Pays-Bas).

### 3.9.2.4. Tarifs périodiques de distribution de gaz 2024

#### a. Coûts de distribution de gaz de l'année 2024

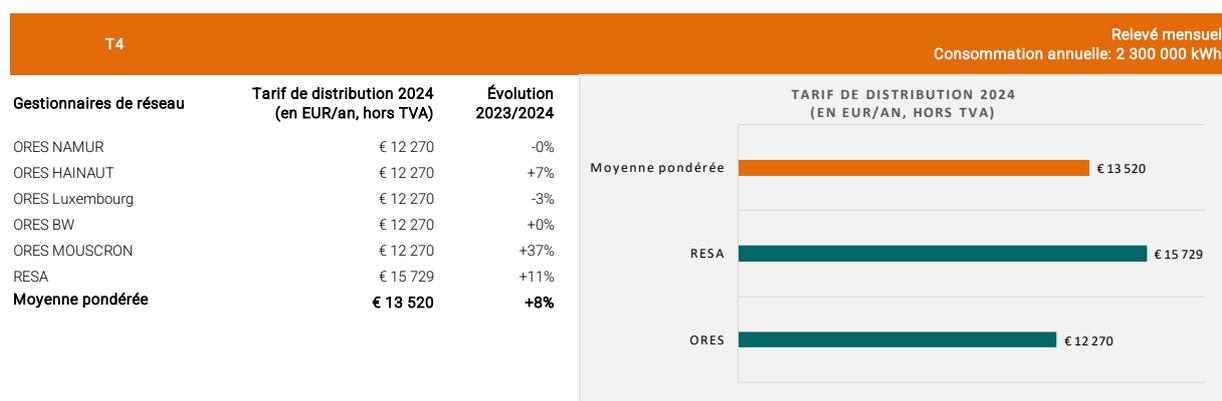
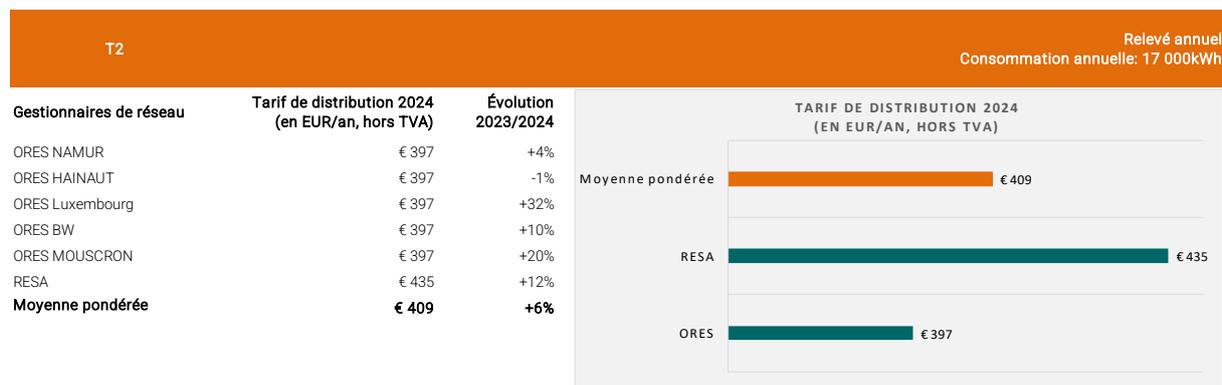
À partir du 1<sup>er</sup> janvier 2024, les tarifs d'ORES Assets sont uniformes sur tout le territoire du GRD. Cette uniformisation tarifaire engendre des variations importantes (à la hausse ou à la baisse) des coûts de distribution par rapport à 2023 pour certains ex-secteurs tarifaires d'ORES.

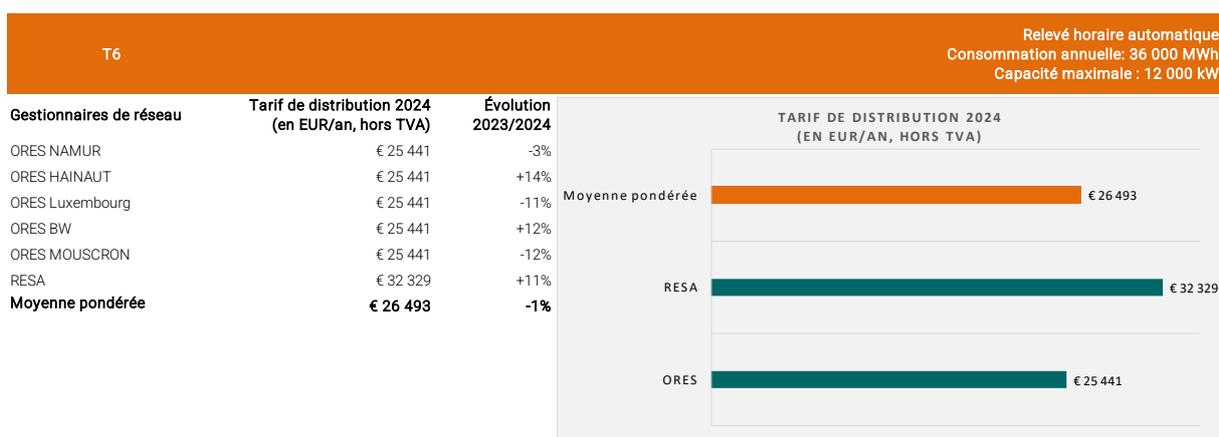
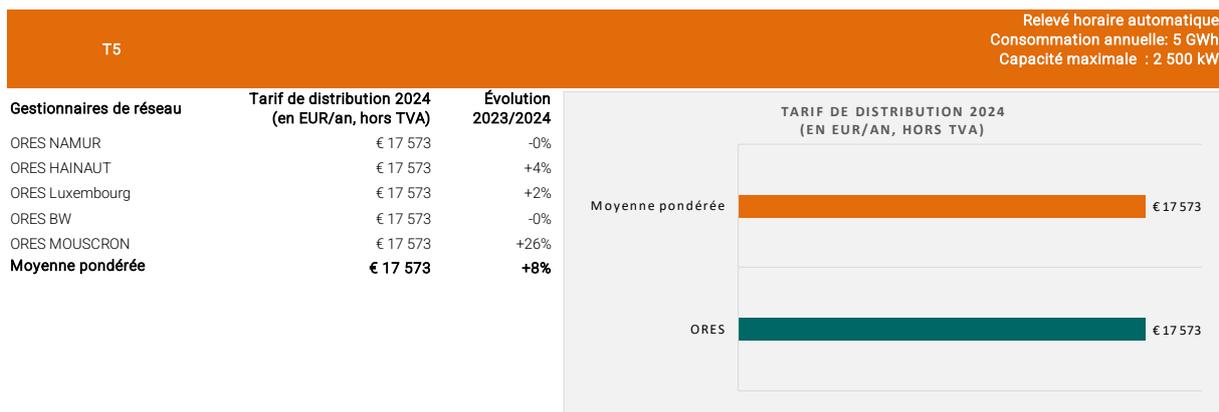
Globalement (tous GRD confondus), en 2024 les coûts de distribution augmentent de 6 % pour la catégorie tarifaire T2, de 8 % pour la catégorie tarifaire T4 et T5, et diminuent de 1 % pour la catégorie tarifaire T6.

Les évolutions tarifaires sont cependant assez différentes chez RESA et ORES.

Les graphiques ci-après reprennent, pour chaque GRD actifs en Wallonie, les coûts de distribution de gaz de l'année 2024 d'un client-type par groupe de clients et la variation de ces coûts par rapport à l'année 2023.

GRAPHIQUE 8 COÛTS DE DISTRIBUTION EN GAZ POUR DES CLIENTS-TYPES





### 3.9.2.5. Tarifs non périodiques de distribution d'électricité et de gaz 2024

La méthodologie tarifaire a poussé les gestionnaires de réseau à proposer une refonte profonde de leurs tarifs non périodiques en vue de disposer de tarifs simples et lisibles, adaptés aux défis de la transition énergétique. La première étape, l'harmonisation, c'est-à-dire l'établissement d'une nomenclature commune à travers la Wallonie pour des mêmes prestations, les a conduits à revisiter l'ensemble de leurs processus. La seconde étape, l'uniformisation des prix, a entraîné des variations de tarifs en sens divers, selon la prestation et selon le gestionnaire de réseau de distribution, pour aboutir à des tarifs identiques.

Le changement le plus saillant concerne l'arrivée de forfaits de raccordement en basse tension. Ainsi, le tarif des nouveaux raccordements dépend désormais uniquement<sup>61</sup> de la puissance contractuelle minimale. Ce forfait comprend l'accès à la puissance, le branchement et le comptage, dans toutes les configurations. Néanmoins, les spécificités techniques du raccordement peuvent toujours entraîner l'application de tarifs divers. L'URD qui désire une puissance spécifique se voit appliquer le forfait correspondant à cette puissance selon le tableau ci-dessous.

<sup>61</sup> Avec un abattement en cas d'absence de fourniture du câble de raccordement et de sa pose en domaine privé.

TABLEAU 7 FORFAITS BT 2024 POUR LES NOUVEAUX RACCORDEMENTS (HTVA)

Forfait	Puissance minimale (kVA)	Tarif HTVA (montants arrondis en EUR)
Essentiel	9,2	980
Confort	12,7	1 993
Confort Plus	15,9	2 726
Power	19,9	5 765
Power Plus	25,1	6 951
PRO 35	34,6	8 438
PRO 44	43,6	10 378
PRO 55	55,4	12 923
PRO 69	69,3	18 878

Par cohérence, le tarif des renforcements est en train de converger vers la différence entre les catégories de forfaits. L'idée est d'arriver à terme à ce qu'un utilisateur de réseau paie le même montant pour obtenir un raccordement individuel d'une puissance donnée, que ce soit en demandant directement un raccordement neuf ou, lorsqu'il est déjà raccordé, par différence entre ce qu'il a déjà et ce qu'il souhaite avoir.

Déjà appliqué par endroits, le forfait pour le raccordement d'un appartement dans un immeuble à appartements a été généralisé auprès de tous les gestionnaires de réseau de distribution. Vu que les prestations sous-jacentes ont été harmonisées, cette prestation sera désormais identique et au même prix partout en Wallonie.

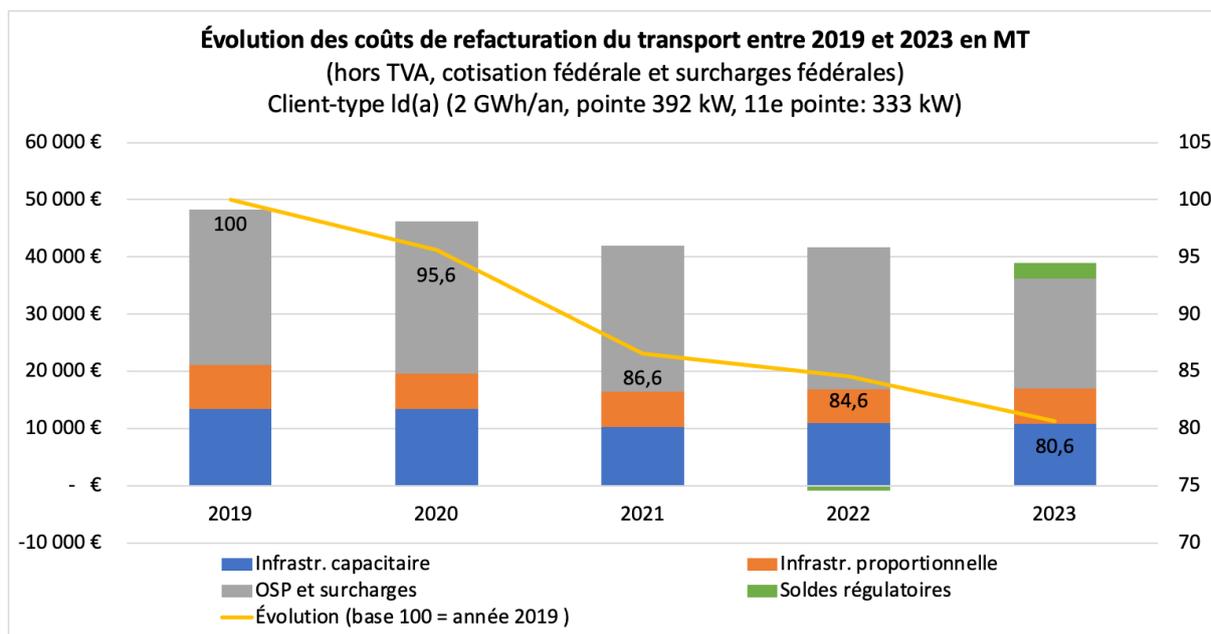
Une autre simplification concerne les études dont les tarifs relèvent désormais soit du type prélèvement, soit du type production, avec plus de catégories de puissance. En basse tension, le remplacement d'un type de compteur par un autre, notamment le compteur à budget, est devenu gratuit, comme toutes les opérations réalisées à distance et l'activation de la fonction communicante d'un compteur communicant. En revanche, la désactivation plus de deux semaines après la pose est désormais tarifée. Enfin, la CWaPE doit aussi mentionner le léger élargissement de la gratuité du renforcement du réseau électrique : outre la zone d'habitat, celle-ci concerne dorénavant toutes les zones au plan de secteur destinées au logement (zones d'extension d'habitat, zone d'habitat vert...) regroupées sous la terminologie « zone résidentielle ».

### 3.9.2.6. Tarifs périodiques de refacturation des coûts de transport 2024

La CWaPE a pris une décision d'approbation des tarifs de refacturation du transport et une décision d'affectation des soldes de transport.

Entre 2022 et 2023, le tarif capacitaire a légèrement diminué (-1,9 %) et le tarif proportionnel pour les URD avec mesure de pointe a augmenté (+5,3 %). Par ailleurs, les surcharges wallonnes évoluent en sens contraires (obligation de service public pour le financement du soutien au renouvelable -23,7 % ; redevance de voirie +32,7 %). Abstraction faite des surcharges fédérales supprimées en 2021 et des accises spéciales rehaussées en même temps, le tarif de refacturation du transport évolue globalement à la baisse. Le cas d'un client-type a été repris pour illustrer cette baisse.

GRAPHIQUE 9 ÉVOLUTIONS SIMULÉES DES COÛTS DE TRANSPORT DE 2019 À 2023 EN MT POUR UN CLIENT-TYPE ID(A) (2 GWh ; PUISSANCE MAX 392 KW, 11E POINTE 333 KW) HORS COTISATION FÉDÉRALE, SURCHARGE FÉDÉRALE ET TVA



L'application de la tarification capacitaire à la 11<sup>ème</sup> pointe au lieu de la pointe maximale depuis le 1<sup>er</sup> mars 2021 accompagnée de la suppression du tarif capacitaire maximum engendrent des évolutions souvent orientées à la baisse, sauf pour certains clients (en particulier ceux avec des pointes fréquentes malgré une consommation relativement faible) qui bénéficiaient du maximum. Ensuite, la péréquation a pour effet de répartir les bénéfices inhérents aux productions locales sur l'ensemble des utilisateurs du réseau de distribution alors qu'historiquement (jusqu'à 2018), les productions locales bénéficiaient aux zones où ces productions étaient générées. Enfin, l'application d'un coefficient de dégressivité identique entre gestionnaires de réseau depuis 2019 impacte également les coûts, selon les clients à la hausse ou à la baisse.

### 3.9.3. Période régulatoire 2025-2029

#### 3.9.3.1. Méthodologie tarifaire 2025-2029

Le 1<sup>er</sup> juin 2023, après s'être longuement concertée avec les GRD et les acteurs du marché, la CWaPE a adopté la méthodologie tarifaire pour la période régulatoire 2025 à 2029.

La CWaPE vise un double objectif à travers sa méthodologie : veiller à ce que les gestionnaires de réseau de distribution disposent de moyens suffisants pour assurer leurs missions, notamment dans le cadre de la transition énergétique, tout en s'assurant que les GRD soient efficaces pour contenir la hauteur des factures des consommateurs.

La méthodologie tarifaire 2025-2029 se compose de deux parties : les règles relatives à l'élaboration du revenu autorisé (budget) et les règles relatives à l'élaboration des tarifs de distribution.

##### a. Règles d'établissement des revenus autorisés 2025-2029

En ce qui concerne les règles d'établissement des revenus autorisés des années 2025-2029, relevons les éléments suivants :

- **Les charges nettes opérationnelles contrôlables (coûts contrôlables)**, qui constituent, en termes de poids, la plus grande part du revenu autorisé, sont calculées sur le principe du revenue cap : la méthodologie tarifaire fixe le montant maximum (cap) des coûts contrôlables mais les GRD ont la possibilité d'établir un budget inférieur. Le montant maximal des coûts contrôlables est déterminé sur la base des coûts contrôlables réels d'une période de référence. Ces coûts sont indexés et multipliés par un facteur d'efficacité. À ces coûts, sont ajoutés des coûts additionnels de transition.
- **Le facteur d'efficacité** est destiné à inciter financièrement les GRD à atteindre un niveau de coûts efficaces. Il est calculé individuellement pour chaque GRD et il est basé sur une étude de benchmark incluant les GRD des autres régions et un échantillon de GRD allemands.
- **Les coûts additionnels de transition** reflètent les besoins exprimés par les GRD de disposer de moyens financiers complémentaires pour assurer la transition énergétique. Ces coûts se basent sur les investissements d'extension et de renforcement estimés par les GRD pour notamment « absorber » l'augmentation des rechargements des véhicules électriques, les consommations des pompes à chaleur, les productions des panneaux solaires, etc. Une disposition de la méthodologie permet de revoir le montant de ces coûts en cours de période régulatoire, si les besoins en investissement se révèlent plus importants que prévus.
- Le revenu autorisé comprend **un terme qualité** : basé sur des indicateurs de performance, et personnalisé pour chacun des GRD. Ce terme vise à maintenir le niveau de qualité des services des GRD.
- **La marge bénéficiaire équitable** constitue la rémunération des capitaux investis par le GRD dans les actifs régulés. Elle se calcule en multipliant le pourcentage de rendement autorisé par la valeur de la base d'actifs régulés du GRD. Les paramètres de calcul du pourcentage de rendement autorisé ont été actualisés et la méthodologie tarifaire 2025-2029 prévoit une distinction entre le pourcentage de rendement autorisé applicable à la base d'actifs régulés hors plus-value de réévaluation et le pourcentage de rendement applicable à la plus-value de réévaluation. Ce dernier diminue de façon progressive au cours de la période régulatoire 2025-2029.
- Le revenu autorisé inclut **les coûts liés au déploiement des compteurs communicants électricité**. Ces derniers ne peuvent dépasser un montant maximal fixé par la méthodologie tarifaire afin que ces coûts n'impactent que marginalement la facture des URD conformément au décret tarifaire.

## b. Règles d'établissement des tarifs de distribution

Lorsque les propositions de revenus autorisés sont approuvées par la CWaPE, les GRD établissent les tarifs de prélèvement et d'injection sur la base des règles définies dans la méthodologie tarifaire.

À côté des configurations tarifaires standards (monohoraire et bihoraire), la méthodologie tarifaire 2025-2029 introduit **une nouvelle configuration tarifaire appelée « configuration incitative »**.

Cette configuration tarifaire incitative prévoit entre 3 et 5 plages horaires, ce qui apporte une plus grande granularité/répartition des consommations d'une journée que les configurations standards. Son objectif est d'inciter les URD à consommer l'électricité aux moments opportuns pour le réseau, et ce en tenant compte des nouveaux usages et de l'augmentation de l'électricité produite à partir d'installations de production décentralisées.

Dès 2026, le consommateur aura le choix d'opter pour la configuration incitative ou de conserver sa configuration tarifaire standard (monohoraire et bihoraire).

Le nombre et les horaires des plages horaires de la configuration incitative seront fixés à travers des lignes directrices qui seront publiées par la CWaPE en juillet 2024.

Trois autres nouveautés méritent d'être soulignées. D'abord, la méthodologie tarifaire 2025-2029 prévoit une réduction de 80 % des tarifs proportionnels d'utilisation du réseau appliqués sur **l'énergie partagée au sein d'un même bâtiment**. Ensuite, les installations exclusivement dédiées au **stockage d'énergie** sont exonérées du tarif de refacturation du transport et des surcharges sur la distribution. Enfin, le tarif pour énergie réactive est désormais différencié en fonction du facteur de puissance observé, devient applicable en injection comme en prélèvement et quitte les tarifs de distribution pour se loger dans les tarifs de refacturation du transport.

### 3.9.3.2. Les revenus autorisés 2025-2029

Les GRD wallons ont introduit leur proposition de revenus autorisés 2025-2029 le 15 octobre 2023. La CWaPE a analysé ces propositions au cours du dernier trimestre de l'année 2023.

Les décisions d'approbation ou de refus des propositions de revenus autorisés 2025-2029 seront adoptées dans le courant du 1<sup>er</sup> semestre 2024.

### 3.9.3.3. Les tarifs de distribution 2025-2029

En juin 2024, sous réserve d'approbation de leurs revenus autorisés, les GRD wallons déposeront leur proposition de tarifs de distribution d'électricité pour l'année 2025 ainsi que leur proposition de tarifs de distribution de gaz pour les années 2025-2029.

La CWaPE adoptera une décision d'approbation ou de refus de ces propositions tarifaires pour le 30 novembre 2024 au plus tard.

Comme indiqué au point 3.1, la CWaPE publiera en juillet 2024, les lignes directrices relatives à la structure tarifaire applicable aux utilisateurs du réseau de distribution basse tension pour les années 2026 à 2029.

Sur la base de la méthodologie tarifaire et de ces lignes directrices, les GRD pourront établir leur proposition de tarifs de distribution d'électricité 2026-2029 qui seront transmises à la CWaPE le 15 novembre 2024.

Les décisions d'approbation ou de refus des propositions de tarifs d'électricité 2026-2029 sont attendues pour le 30 juin 2025.



### 3.9.4. Contrôle des soldes régulatoires rapportés des GRD

La CWaPE contrôle annuellement les soldes rapportés par les GRD concernant l'exercice d'exploitation écoulé.

Au cours de l'année 2023, la CWaPE a procédé à l'examen des rapports tarifaires ex-post relatifs à l'exercice d'exploitation 2021 déposés par les gestionnaires de réseau de distribution AIEG et AIESH. Au cours de l'année 2023, la CWaPE a procédé à l'examen des rapports tarifaires ex-post relatifs à l'exercice d'exploitation 2022 déposés par les gestionnaires de réseau de distribution AIEG, AIESH, ORES Assets (secteurs gaz et électricité), RESA (secteurs gaz et électricité). La fin de la procédure de contrôle des rapports ex-post 2019, 2020, 2021 et 2022 du REW a été postposée au-delà du 31 décembre 2023.

TABLEAU 8 STATUT DES CONTRÔLES DES SOLDES RÉGULATOIRES 2019-2022

GRD actifs en Wallonie	2019		2020		2021		2022	
	Contrôle en cours	Approbation (✓) ou refus (✗)	Contrôle en cours	Approbation (✓) ou refus (✗)	Contrôle en cours	Approbation (✓) ou refus (✗)	Contrôle en cours	Approbation (✓) ou refus (✗)
AIEG		✓		✓		✓		✓
AIESH		✓		✓		✓		✓
ORES ASSETS		✓		✓		✓		✓
RESA		✓		✓		✓		✓
REW	X		X		X		X	

#### 3.9.4.1. Soldes régulatoires de l'année 2019

Le Comité de direction de la CWaPE a adopté les décisions d'approbation et d'affectation des soldes régulatoires pour l'exercice d'exploitation 2019 de l'AIEG en date du 29 octobre 2020, de RESA (gaz et électricité) le 26 novembre 2020, de l'AIESH le 17 décembre 2020, et d'ORES ASSETS (gaz et électricité) le 29 avril 2021. La CWaPE poursuit l'analyse des soldes régulatoires 2019 du REW.

#### 3.9.4.2. Soldes régulatoires de l'année 2020

Le Comité de direction de la CWaPE a adopté les décisions d'approbation et d'affectation des soldes régulatoires pour l'exercice d'exploitation 2020 de l'AIEG et de l'AIESH en date du 28 octobre 2021, d'ORES ASSETS (gaz et électricité) le 25 novembre 2021, et de RESA le 1<sup>er</sup> décembre 2021. La CWaPE poursuit l'analyse des soldes régulatoires 2020 du REW.

### **3.9.4.3. Soldes réglementaires de l'année 2021**

Le Comité de direction de la CWaPE a adopté les décisions d'approbation et d'affectation des soldes réglementaires pour l'exercice d'exploitation 2021 d'ORES ASSETS et de RESA (gaz et électricité) le 15 décembre 2022, de l'AIESH le 12 janvier 2023 et de l'AIESH le 2 février 2023. La CWaPE poursuit l'analyse des soldes réglementaires 2021 du REW.

### **3.9.4.4. Soldes réglementaires de l'année 2022**

Le 30 janvier 2024, le Comité de direction de la CWaPE a adopté les décisions d'approbation des soldes réglementaires électricité de l'AIEG, d'ORES Assets et de RESA ainsi que les soldes réglementaires gaz d'ORES Assets et de RESA concernant l'exercice d'exploitation 2022.

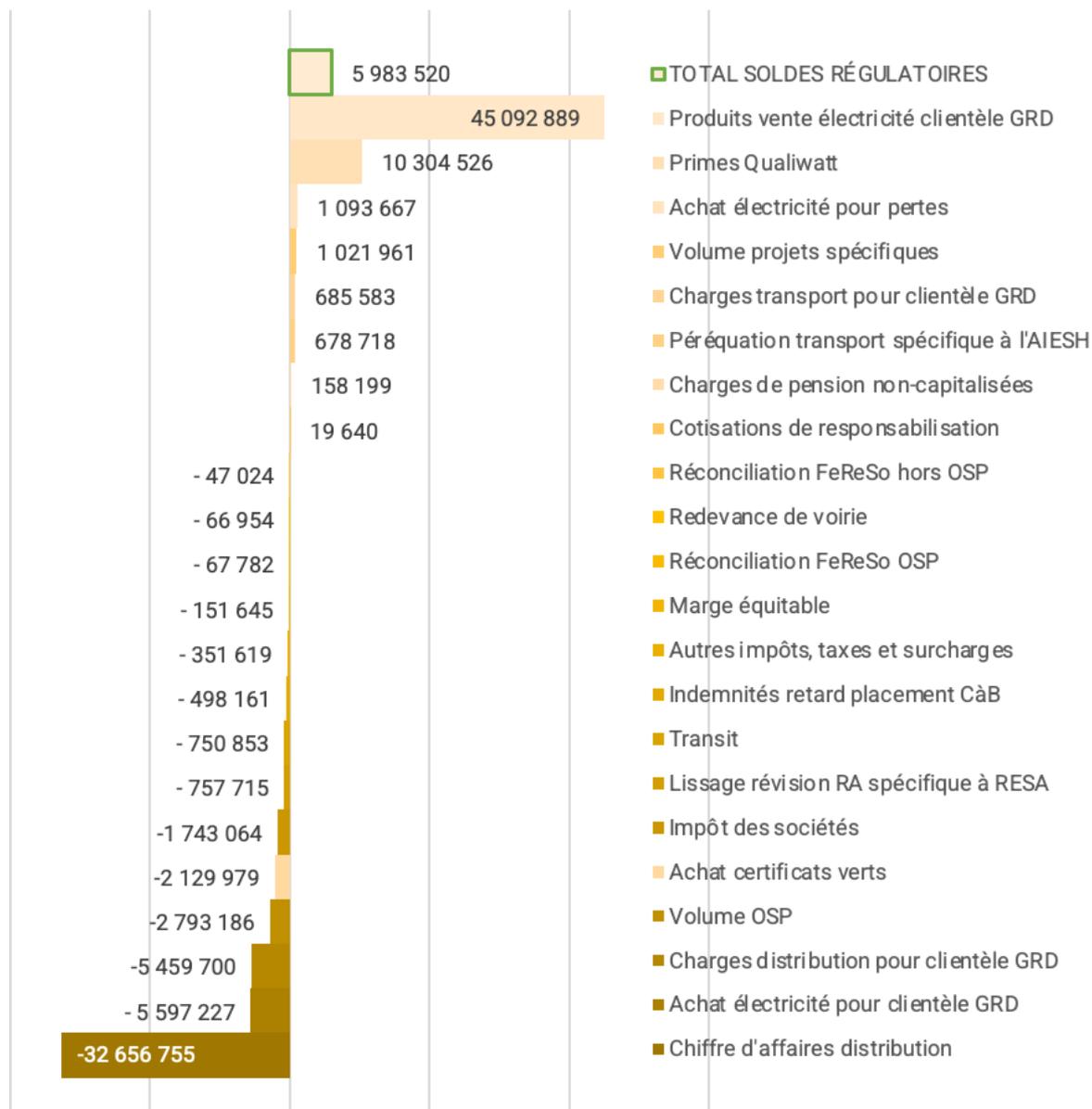
Le 16 mai 2024, le Comité de direction de la CWaPE a adopté la décision d'approbation des soldes réglementaires électricité de l'AIESH concernant l'exercice d'exploitation 2022.

La CWaPE poursuit l'analyse des soldes réglementaires 2022 du REW.

## a) Soldes régulateurs 2022 rapportés par les GRD électricité

Le solde régulateur total rapporté par les GRD électricité pour l'année 2022 est une dette tarifaire (trop-perçu) qui s'élève à 6,0 M EUR. Le graphique suivant montre la composition du solde régulateur cumulé de l'année rapporté par les GRD.

GRAPHIQUE 10 COMPOSITION DU SOLDE RÉGULATEUR 2022 – SECTEUR ÉLECTRICITÉ (EUR)



Légende : solde régulateur négatif = créance tarifaire / solde régulateur positif = dette tarifaire

Les principaux soldes régulateurs rapportés de l'année 2022 sont les suivants :

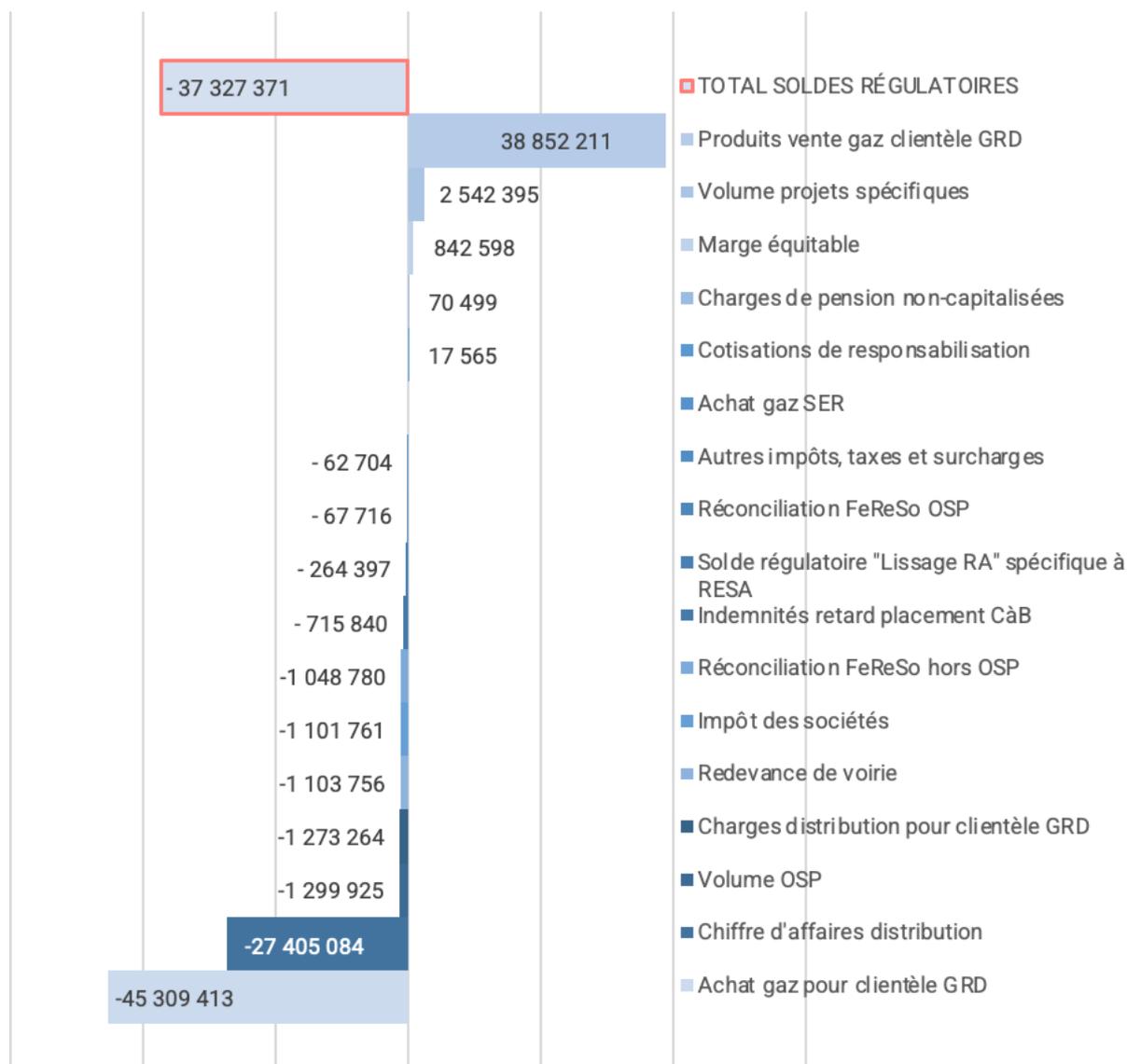
- Une créance tarifaire de 32,6 M EUR au niveau du chiffre d'affaires issu des tarifs de distribution qui signifie que le chiffre d'affaires réellement facturé est inférieur au chiffre d'affaires budgété, ce qui constitue un moins-perçu pour le GRD.
- Une dette tarifaire de 1 M EUR sur le solde relatif aux charges nettes variables des projets spécifiques. Cette dette signifie que les GRD ont surestimé, au moment d'établir leur budget de l'exercice, les coûts variables liés aux projets spécifiques.

- Une dette tarifaire de 10,3 M EUR au niveau des primes QualiWatt, qui signifie que les coûts réels sont inférieurs aux coûts budgétés, ce qui constitue un trop-perçu dans le chef des GRD.
- Une créance tarifaire de 2,1 M EUR au niveau du solde « Achat de certificats verts », qui signifie que les coûts réels sont supérieurs aux coûts budgétés, ce qui constitue un moins-perçu dans le chef des GRD.
- Une dette tarifaire de 45 M EUR au niveau des produits de la vente d'électricité à la clientèle GRD, qui signifie que les coûts réels sont inférieurs aux coûts budgétés, ce qui constitue un trop-perçu dans le chef des GRD.
- Une créance tarifaire de 5,5 M EUR au niveau des charges de distribution pour la clientèle GRD, qui signifie que les coûts réels sont supérieurs aux coûts budgétés, ce qui constitue un moins-perçu dans le chef des GRD.
- Une créance tarifaire de 5,6 M EUR au niveau des coûts d'achat d'électricité pour la clientèle GRD, qui signifie que les coûts réels sont supérieurs aux coûts budgétés, ce qui constitue un moins-perçu dans le chef des GRD.
- Une créance tarifaire de 1,7 M EUR au niveau de la charge fiscale, qui signifie que la charge fiscale réelle des GRD est supérieure à la charge fiscale budgétée, ce qui constitue un moins-perçu pour le GRD.
- Une dette tarifaire de 1,1 M EUR au niveau des coûts d'achat de l'électricité pour la compensation des pertes en réseau, qui signifie que les coûts réels sont inférieurs aux coûts budgétés, ce qui constitue un trop-perçu dans le chef des GRD.
- Une créance tarifaire de 2,8 M EUR au niveau des coûts des obligations de service public (volume), qui signifie que les coûts réels sont supérieurs aux coûts budgétés, ce qui constitue un moins-perçu dans le chef des GRD.

## b) Soldes réglementaires 2022 rapportés par les GRD gaz

Le solde réglementaire total rapporté par les GRD gaz pour l'année 2022 est une créance tarifaire (moins-perçu) qui s'élève à 37,3 M EUR. Le graphique suivant montre la composition du solde réglementaire total 2022 rapporté par les GRD gaz.

GRAPHIQUE 11 COMPOSITION DU SOLDE RÉGULATOIRE 2022 – SECTEUR GAZ (EUR)



Légende : solde réglementaire négatif = créance tarifaire / solde réglementaire positif = dette tarifaire

Les principaux soldes réglementaires rapportés de l'année 2022 sont les suivants :

- Une créance tarifaire de 27,4 M EUR au niveau du chiffre d'affaires issu des tarifs de distribution, qui signifie que le chiffre d'affaires réellement facturé est inférieur au chiffre d'affaires budgété, ce qui constitue un moins-perçu pour le GRD.
- Une dette tarifaire de 2,5 M EUR sur le solde relatif aux charges nettes variables des projets spécifiques. Cette dette signifie que les GRD ont sous-estimé, au moment d'établir leur budget de l'exercice, les coûts variables liés aux projets spécifiques.

- Une créance tarifaire de 38,9 M EUR au niveau des produits issus de la vente de gaz à la clientèle propre des GRD. Cette créance signifie que l'estimation du montant des recettes a été surestimé par rapport aux recettes réelles.
- Une dette tarifaire de 1,3 M EUR au niveau des coûts de distribution pour l'alimentation de la clientèle propre des GRD. Cette dette signifie que les volumes de gaz à fournir à la clientèle propre des GRD ont été moins importants que prévus.
- Une créance tarifaire de 45,3 M EUR sur le solde « achat gaz pour clientèle GRD ». Cette créance signifie que les coûts réels d'achat de gaz pour alimenter la clientèle propre du GRD sont supérieurs aux coûts budgétés, ce qui constitue un moins-perçu dans le chef des GRD. Cette créance est liée à des volumes de gaz plus importants et à l'augmentation des prix du gaz sur le marché.
- Une créance tarifaire de 1,1 M EUR relative à l'impôt des sociétés, qui résulte essentiellement de la taxation des boni générés par ORES assets en 2022 sur son activité de distribution de gaz.
- Une créance tarifaire de 1,1 M EUR au niveau de la redevance de voirie, qui signifie que le coût réel de la redevance de voirie est supérieur au coût budgété.
- Une créance tarifaire de 1 M EUR au niveau de la réconciliation FeReSo hors OSP, qui signifie que, pour la clientèle qui n'est pas alimentée par les GRD, le processus a conduit à la création d'une charge.
- Une créance tarifaire de 1,3 M EUR au niveau des coûts des obligations de service public (coûts variables), qui signifie que les coûts réels sont supérieurs aux coûts budgétés, ce qui constitue un moins-perçu dans le chef des GRD.

## 4. LE MARCHÉ

---



## 4.1. LES LICENCES DE FOURNITURE

En ce qui concerne les licences de fourniture d'électricité et de gaz, la CWaPE a octroyé en 2023 treize nouvelles licences de fourniture, à savoir :

- cinq nouvelles licences de fourniture d'électricité « limitée à des clients déterminés » à RABOTAGE ET SÉCHAGE DU BOIS SA ; GREEN ENERGY SOLUTIONS INVEST SRL ; WEERTS ENERGY SA ; TOTALENERGIES RENWABLES DG BELGIUM ASSETCO 1 SA ; GREEN FOR POWER – HELIOS SA ;
- une licence de fourniture de gaz « limitée à des clients déterminés » à GEBRÜDER LENGES SA ;
- six nouvelles licences générales de fourniture d'électricité à ALIX BVBA/SPRL ; SLIM MET ENERGIE BELGIË BV ; ENGIE SUN4BUSINESS 1 ; ENGIE SUN4BUSINESS 3 ; ENGIE SUN4BUSINESS 4 ; SOLARBUILD 7 SRL ;
- une nouvelle licence générale de fourniture de gaz à SLIM MET ENERGIE BELGIË BV.

En outre, à la suite des changements observés chez certains fournisseurs, la CWaPE a pris des décisions de maintien de licences de fourniture pour les sociétés suivantes :

- ENECO BELGIUM SA ;
- ELECTRABEL SA.

Aucune procédure de retrait de licences de fourniture n'a été traitée.

Une procédure de renonciation de licence de fourniture a été traitée pour la société GROUPE FRANÇOIS SA.

Au 31 décembre 2023, le nombre de sociétés titulaires d'une licence de fourniture en Wallonie était de 60 pour l'électricité et 45 pour le gaz, avec respectivement 31 et 26 d'entre elles fournissant le marché de manière effective. Le tableau ci-après reprend la liste de ces fournisseurs. La mention d'une activité sur le marché résidentiel est basée sur le fait que ces fournisseurs ont communiqué à la CWaPE leur souhait de fournir ce segment de marché et/ou leurs offres pour alimenter le comparateur des offres de fournisseurs de la CWaPE (CompaCwaPE).

Société	Elec.	Gaz	Résidentiel	Type licence élec.	Type licence gaz
2Valorise Amel sa	v			limitée à une puissance plafonnée	
A & S Energie sa	v			limitée à des clients déterminés	
Alix bvba/sprl (Aya)	v			générale	
Antargaz Belgium sa	v	v	v	générale	générale
ArcelorMittal Energy sca	v	v		limitée à des clients déterminés	générale
Aspiravi Energy nv	v			générale	
Axpo Benelux sa	v	v		générale	générale
Bayerngas Energy GmbH		v			générale
Belgian Eco Energy sa (BEE)	v	v		générale	générale
Bertemes sa	v			limitée à une puissance plafonnée	
Biogaz du Haut-Geer scrl		v			limitée à des clients déterminés
Biowanze sa	v			limitée à des clients déterminés	
Bolt Energie sa	v	v	v	générale	générale
Burgo Energia srl	v			générale	
Centre hospitalier universitaire Dinant Godinne Sainte-Elisabeth – UCL – Namur asbl	v			limitée à une puissance plafonnée	
Cociter scrl	v			générale	
Cogenpac Belgium sprl	v			limitée à des clients déterminés	
Coretec trading sprl (Pooling gaz)		v			générale
Danske Commodities A/S	v			générale	
Dats 24 sa	v	v	v	générale	générale
Direct Energie Belgium (Poweo)	v	v	v	générale	générale
Ecopower scrl	v			limitée en vue d'assurer sa propre fourniture	
Elegant bvba	v	v	v	générale	générale
Elindus nv	v	v		générale	générale
Eneco Belgium sa	v	v	v	générale	générale
Enel Trade SpA		v			limitée en vue d'assurer leur propre fourniture
Energie.be sa	v	v		générale	générale
Energy Cluster sa	v			générale	
Energyvision sa	v		v	générale	
Engie - Electrabel sa	v	v	v	générale	générale
Engie Sun4Business 1 SA	v			générale	
Engie Sun4Business 3 SA	v			générale	
Engie Sun4Business 4 SA	v			générale	
Eni SpA	v	v		générale	générale
Eoly sa	v	v		générale	générale
Equinor asa		v			générale
Essent Belgium nv	v	v	v	générale	générale
Gebrüder Lenges srl		v			limitée à des clients déterminés
Getec Energie ag	v			générale	
Green Belgian Environmental Solutions srl (GBES)	v			limitée à des clients déterminés	

Société	Elec.	Gaz	Résidentiel	Type licence élec.	Type licence gaz
Green4Power sa	v			limitée à des clients déterminés	
Green Energy Solutions Invest srl (GES)					
Green for Power – Helios sa	v			limitée à des clients déterminés	
Kessler scrl		v			limitée à des clients déterminés
Libramont Energies vertes sa		v			limitée à des clients déterminés
Luminus sa	v	v	v	générale	générale
Mont-Godinne Green Energy sa		v			limitée à des clients déterminés
Mypower sa (Mydibel)	v	v		limitée à des clients déterminés	
Next Kraftwerke Belgium sprl	v			générale	
Octa+ Energie sa	v	v	v	générale	générale
OMV Gas Marketing & Trading Belgium sprl		v			générale
Power Online sa (Mega)	v	v	v	générale	générale
Powerhouse bv	v	v		générale	générale
Rabotage et séchage du bois sa	v			limitée à des clients déterminés	-
RWE Supply & Trading GmbH	v	v		générale	générale
Scholt Energy Control sa	v	v		générale	générale
Skysun sa	v			limitée à une puissance plafonnée	
Slim met Energie België bv	v	v		générale	générale
Société Européenne de gestion de l'Énergie sa (SEGE)	v	v		limitée à des clients déterminés	limitée à des clients déterminés
Solarbuild 7 srl (Energyvision)	v		v	générale	
Total Direct Energie France sa	v	v		générale	générale
TotalEnergies gas & power Belgium sa	v	v	v	générale	générale
TotalEnergies power & gas Western Europe sa	v	v		générale	générale
TotalEnergies Renewables DG Belgium Assetco 1 sa	v			limitée à des clients déterminés	
Trevion nv	v			générale	
Vattenfall Energy Trading Netherlands nv		v			générale
Ventis sa	v			limitée à des clients déterminés	
Vents d'Houyet sca fs	v			limitée à une puissance plafonnée	
Vlaams Energiebedrijf nv (VEB)	v	v		générale	générale
Weerts Energy sa	v			limitée à des clients déterminés	
Wingas GmbH		v			générale
Yuso sprl	v			générale	

## 4.2. LE FUEL-MIX

Depuis le transfert au 1<sup>er</sup> mai 2019 des activités non réglementaires de la CWaPE vers le SPW Territoire, Logement, Patrimoine, Énergie, la CWaPE n'est plus en charge des activités liées à l'octroi et à l'annulation des garanties d'origine. La CWaPE reste cependant chargée du contrôle et de l'approbation du « fuel-mix » des fournisseurs, puisqu'il s'agit de dispositions relatives à la transparence des marchés. Il a donc fallu opérer en interne, et en collaboration avec l'Administration, une réorganisation des attributions et procédures.

Une obligation de transparence sur les sources d'énergie utilisées est imposée aux fournisseurs, en application de la directive 2019/944/CE (directive « marché »), afin de garantir une information claire et objective auprès des consommateurs d'électricité et de leur permettre d'exercer un choix sur le prix, la qualité ainsi que sur l'origine de l'électricité commercialisée.

Le client final reçoit cette information contractuelle, appelée « fuel-mix » (ou bouquet énergétique), dans ses factures (facture annuelle de régularisation pour le client résidentiel). Le « fuel-mix » communiqué par le fournisseur correspond aux sources d'énergie utilisées l'année précédente.

En Belgique, les « fuel-mix » présentés par chaque fournisseur font l'objet d'un contrôle et d'une approbation préalable par les régulateurs régionaux (BRUGEL, CWaPE et VREG) au niveau de l'ensemble des fournitures d'électricité dans la région concernée. Ce contrôle est également effectué par produit lorsque, dans son contrat, le fournisseur s'engage sur une proportion déterminée d'électricité produite à partir de sources d'énergie renouvelables.

Pour l'électricité produite à partir de sources d'énergie renouvelables (E-SER) et/ou de cogénération à haut rendement (E-CHP), l'approbation du « fuel-mix » par les régulateurs régionaux repose exclusivement sur l'utilisation par les fournisseurs de garanties d'origine, telles que prévues par les directives 2018/2001/CE (pour les sources d'énergie renouvelables) et 2012/27/CE (pour la cogénération à haut rendement).

Pour les fournitures de l'année 2023, la CWaPE a ainsi analysé les « fuel-mix » présentés par 26 fournisseurs et a notamment comparé le nombre de garanties d'origine indiqué dans la déclaration de chaque fournisseur avec celui officiellement renseigné auprès de l'Administration du Service public de Wallonie en charge de l'Énergie. Sur base de cette analyse, près de 34 % de l'électricité fournie en Wallonie en 2023 est garantie issue de sources d'énergie renouvelables. Cette diminution par rapport à 2022 s'explique par le fait que la partie « verte » du mix résiduel 2023 est de 0 % (contrairement à 2022 où elle était de 11,68 %).

Pour mémoire, à la suite de la modification de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité, la partie « verte » du mix résiduel<sup>62</sup> est désormais prise en compte dans le calcul du « fuel-mix » de l'ensemble des fournisseurs. En d'autres termes, un fournisseur qui n'a annulé aucune garantie d'origine pourra tout de même reprendre dans son « fuel-mix » la partie « verte » du mix résiduel.

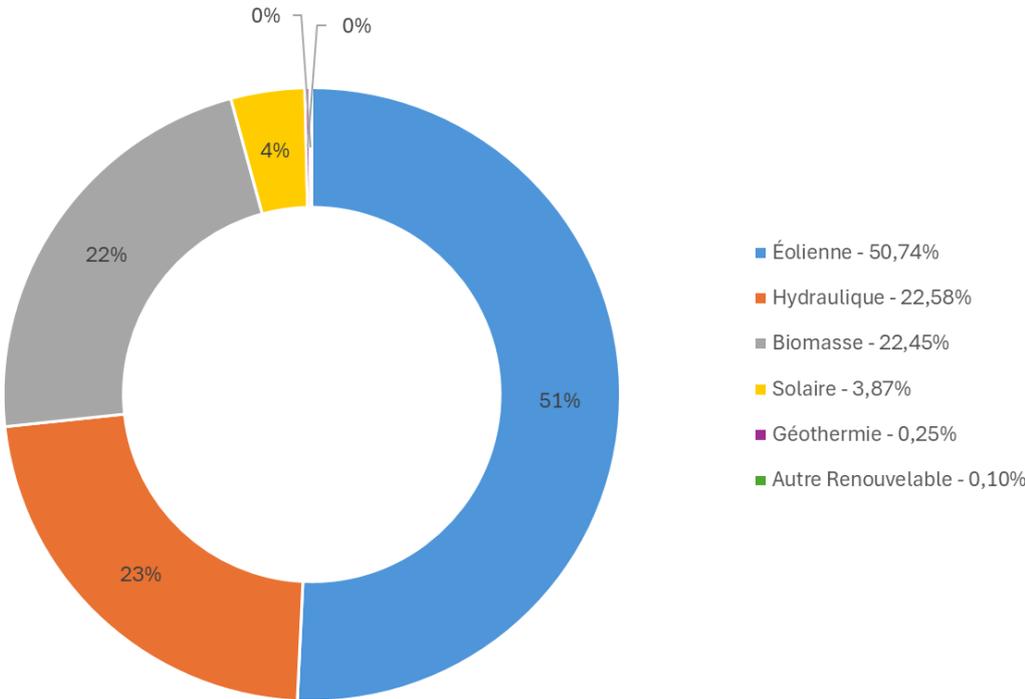
Afin de contrôler la partie « verte » du « fuel-mix », les fournisseurs et les gestionnaires de réseau doivent communiquer mensuellement un rapportage vert qui reprend notamment une liste de clients ayant un contrat « vert » avec, pour chaque client, le pourcentage et le volume d'électricité verte livrée. En 2022, la CWaPE a fait évoluer le processus en place et le nouveau processus de rapportage vert 2.0 est entré en vigueur début 2023. Des lignes directrices relatives aux modalités pratiques pour l'application du processus de rapportage vert 2.0<sup>63</sup> sont disponibles sur le site de la CWaPE.

<sup>62</sup> <https://www.aib-net.org/facts/european-residual-mix>

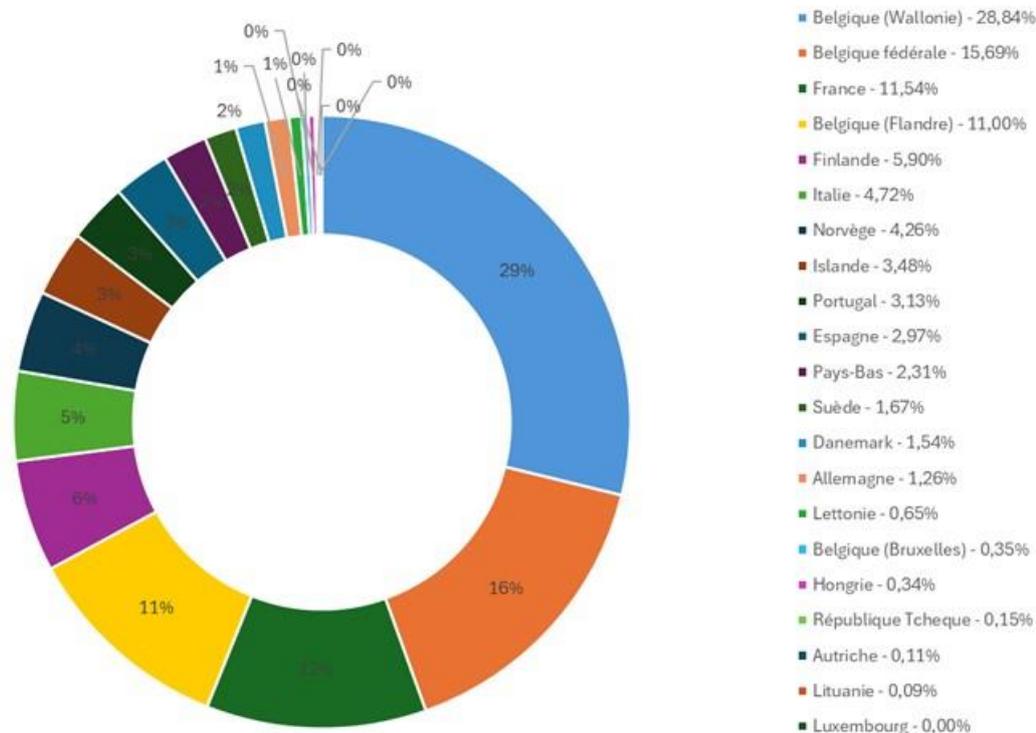
<sup>63</sup> Lignes directrices CD-23b23-CWaPE-0045

Dans le courant de 2023, la CWaPE a également modernisé l'outil "GREENCHECK" disponible sur son site (<https://www.cwape.be/conso/greencheck>). Cet outil permet à un utilisateur du réseau de vérifier si l'électricité que son fournisseur lui a livrée est totalement "verte".

GRAPHIQUE 12 RÉPARTITION PAR FILIÈRE DE LA FOURNITURE VERTE EN 2023 (SUR BASE DES GARANTIES D'ORIGINE ANNULÉES PAR LES FOURNISSEURS)



GRAPHIQUE 13 ORIGINE DE LA FOURNITURE VERTE EN 2023 (SUR BASE DES GARANTIES D'ORIGINE ANNULEES PAR LES FOURNISSEURS)



### 4.3. ATRIAS

Depuis novembre 2021, le système d'échange des processus de marché entre les différents acteurs a basculé vers une plateforme fédérale centralisée. Cette nouvelle *Clearing house*, initiée par l'ensemble des gestionnaires de réseau de gaz et d'électricité du pays et portée par leur filiale ATRIAS, avait pour objectif de faciliter les échanges de marché en utilisant une plateforme unique, mais également de répondre aux besoins techniques nécessaires dans le cadre de la transition énergétique, notamment afin de supporter le développement des nouvelles fonctionnalités des compteurs communicants.

Néanmoins, malgré les moyens mis en œuvre par chaque partie (gestionnaires de réseaux, fournisseurs et ATRIAS) à travers des programmes de travail encadrés, des *releases* trimestrielles visant à améliorer les processus marché et une période *hypercare* endéans laquelle les spécialistes d'ATRIAS ont assisté de manière soutenue les fournisseurs, un nombre important de dysfonctionnements structurels persistent depuis 2022.

La CWaPE, attentive aux intérêts des consommateurs et au bon fonctionnement du marché, a adressé une injonction aux GRD fin novembre 2023 collégalement avec les régulateurs flamand et bruxellois dans un courrier commun évoquant les problématiques de gestion des processus du marché sous MIG<sup>64</sup> dans le CMS<sup>65</sup> d'ATRIAS et dans leurs *backend-systems*.

<sup>64</sup> Market Implementation Guide

<sup>65</sup> Central Market System

Concrètement, il a été demandé aux GRD de se conformer à une situation dite « normale » pour le 30 juin 2024 avec la mise en place d'une trajectoire intermédiaire, de fournir un rapportage utile pour le suivi du projet à court et à moyen terme et enfin une recommandation sur la formation nécessaire des acteurs du marché sur les processus MIG. Également fin novembre 2023, ATRIAS a présenté un nouveau programme de travail aux acteurs de marché avec entrée en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2024.

Ce programme, élaboré afin d'accélérer le rétablissement d'une situation régulière, a été construit sur 3 axes qui visent à :

- réduire le flux entrant en implémentant des solutions structurelles dans la CMS ;
- assurer des processus dans la normalité pour chaque point avec une approche de masse ;
- mettre en place l'*invasive cleaning* qui traite spécifiquement et individuellement les points bloqués de longue date et/ou cas complexes.

## 4.4. RÉCONCILIATION DE LA COMPENSATION

Les mécanismes de marché prévoient, une réconciliation entre fournisseurs des quantités d'électricité fournies, et ensuite que les fournisseurs participent à la réconciliation financière de ces volumes d'électricité au sein de la plateforme FeReSo.

La concomitance de plusieurs phénomènes listés ci-dessous engendre un nouveau déséquilibre financier plus important entre fournisseurs :

- l'engouement pour la filière photovoltaïque ;
- le mécanisme de la compensation entre les volumes prélevés et injectés pour les *prosumers* ;
- le différentiel de prix croissant pour l'électricité entre l'hiver et l'été où les productions photovoltaïques sont abondantes ;
- la mise en œuvre du MIG6 permettant une meilleure prise en compte des productions photovoltaïques dans les allocations.

Afin de réduire ce déséquilibre financier, un accord entre acteurs de marché a été convenu et dénommé "réconciliation financière de la compensation". L'accord est reconduit d'année en année et les acteurs ont la faculté de se retirer une fois par an moyennant préavis.

Courant 2023, les régulateurs régionaux ont été interpellés par FeReSo, l'organisme responsable du processus de réconciliation, car plusieurs acteurs ont annoncé leur intention de se retirer de l'accord impactant ainsi les autres acteurs. La CWaPE a constaté l'absence d'obligation de conclure une telle convention, n'empêchant toutefois pas celle-ci d'être exécutée de bonne foi par l'ensemble des parties l'ayant signée. Pour l'avenir, la CWaPE ne s'oppose pas à la suppression de la convention si les acteurs de marché convenaient d'une autre méthode, mais elle plaide pour une stabilité du marché et pour un caractère prévisible des règles applicables. Elle déplore que le retrait non anticipé de plusieurs fournisseurs puisse prendre en otage le marché, qui ne peut se retourner vers les clients finals.

## 4.5. LES DONNÉES DE MARCHÉ

La CWaPE collationne auprès des acteurs de marché un grand nombre d'informations et est consciente de la charge de travail qui peut y être associée. Ces données sont nécessaires à la CWaPE, d'une part dans le cadre de l'exercice de ses missions de régulation, mais également pour remplir ses obligations de reporting : contrôle, suivi des marchés, conseil aux autorités, données transmises à l'Administration dans le cadre des bilans énergétiques, rapport commun des régulateurs sur le marché, mais également rapports annuels de la Belgique à l'ACER<sup>66</sup> et au CEER<sup>67</sup> (*benchmarking*), etc.

Pour mémoire, un changement important est intervenu dans le suivi de ces données. À la suite du transfert des compétences non régulatrices au SPW, depuis le 1<sup>er</sup> mai 2019, la CWaPE n'est plus en charge du calcul des quotas et des exonérations de surcharge. La CWaPE reste toutefois impliquée dans la collecte et le suivi des données relatives aux fournitures, au mix énergétique et aux licences.

Parallèlement à la mise en production de la nouvelle *Clearing House* et au passage en MIG6, de nombreux échanges ont eu lieu courant 2020 et 2021 entre le régulateur, les GRD et l'Administration sur la refonte d'une série d'obligations de rapportage et se sont poursuivis en 2022. L'extraction automatisée des rapports directement depuis la plateforme ATRIAS devrait représenter à l'avenir une source de simplification et un gain de temps pour les GRDs et les fournisseurs, même si début 2023 cette extraction automatisée souffrait encore de pas mal de problèmes.

---

<sup>66</sup> Agency for the Cooperation of Energy Regulators.

<sup>67</sup> Council of European Energy Regulators.

## 4.6. LE CONTRÔLE DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC

Afin de contrôler et de surveiller la mise en place et le respect des OSP par les acteurs de marché, la CWaPE a mis en place, en 2023, différents outils :

- une visite de contrôle du respect des OSP auprès d'un acteur de marché : en 2023, la CWaPE est allée effectuer une visite de contrôle auprès du fournisseur DATS 24 ;
- un suivi des données relatives aux OSP sociales et à leur application : suivi opéré au travers de l'analyse des données transmises de manière ponctuelle, sur demande, en vue d'un contrôle spécifique, et de manière récurrente sur base trimestrielle et annuelle par les gestionnaires de réseau de distribution et les fournisseurs ;
- une évaluation de la qualité des services offerts par les fournisseurs commerciaux par une analyse des indicateurs de performance (KPI) déterminés par le législateur (voir section 2.2.3. « Les services aux consommateurs ») ;
- une analyse des coûts des OSP imposées aux gestionnaires de réseau de distribution (voir point 3.8 « Le coût des OSP ») ;
- une analyse et un suivi des OSP relatives à l'éclairage public (voir point 3.5. « L'éclairage public ») ;
- la CWaPE est également chargée du contrôle des conditions générales des fournisseurs. Elle agit dans ce cadre aussi bien en amont de leur application que lors de contrôles inopinés. À cette occasion, la CWaPE informe le fournisseur contrôlé des modifications qu'il convient d'apporter aux conditions générales de telle manière à ce qu'elles rencontrent le cadre légal applicable.

Depuis plusieurs années, la CWaPE surveille et contrôle le respect des OSP en se rendant chez les gestionnaires de réseau de distribution et chez les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel actifs sur le segment de marché des clients résidentiels wallons. Le 7 novembre 2023, la CWaPE a effectué une visite de contrôle auprès du fournisseur DATS 24, fournisseur actif auprès des clients résidentiels en Wallonie depuis 2021.

Une ligne directrice définit les principes et la méthode de ces missions de surveillance et de contrôle, ainsi que leurs périmètres d'action. Cette ligne directrice a été revue en 2023 afin notamment de tenir compte de l'entrée en vigueur des « décrets juge de paix » et des nouvelles dispositions applicables<sup>68</sup>.

Au terme des visites de contrôle, sur la base des informations récoltées lors de la visite et des documents reçus, la CWaPE rédige un rapport de contrôle qui synthétise les éléments contrôlés et dresse une liste des éventuelles remarques mettant en évidence des faits pouvant être qualifiés d'infraction ou de non-conformité au regard des OSP wallonnes. Elles sont accompagnées d'un délai endéans lequel le fournisseur ou le gestionnaire de réseau de distribution doit avoir mis en œuvre les actions requises afin de se conformer aux prescrits légaux.

En dehors du cadre de ces contrôles mis en place, la CWaPE peut également, sur la base d'informations récoltées auprès du Service régional de médiation pour l'énergie (SRME) ou d'une autre source, interpellier un acteur du marché si elle remarque que les procédures ou mécanismes suivis par ce dernier ne sont pas conformes aux OSP wallonnes. Cette interpellation peut mener, après examen, à l'imposition d'amendes administratives dans le cas où l'acteur tarde ou refuse à prendre les mesures pour se conformer aux prescrits légaux.

---

<sup>68</sup> Ligne directrice CD-23i06-CWaPE-0050

Enfin, les modifications législatives mises en place en 2023 (voir point 2.1.2. « L'évolution du cadre législatif relatif aux OSP et à la protection des consommateurs en 2023 ») a entraîné des modifications de la réglementation sectorielle et a engendré diverses interpellations d'acteurs de marché sur la portée et l'interprétation des dispositions nouvellement adoptées. À cette occasion, la CWaPE a mené plusieurs réflexions et analyses afin d'apporter davantage de sécurité juridique dans l'application des règles relatives aux obligations de service public, tout en veillant à donner un sens approprié à ces dispositions pour garantir un bon fonctionnement du marché.

## 4.7. L'ÉVOLUTION DES PRIX

Après leur sommet atteint en août 2022, les prix ont poursuivi leur diminution, entamée fin de l'année 2022, essentiellement durant le premier semestre de 2023 sans pour autant retrouver leur niveau d'avant la crise. Durant le dernier trimestre de 2023, on a assisté à une nette baisse des prix, tant du gaz que de l'électricité, liée notamment aux prix des combustibles et aux prix des émissions de CO<sub>2</sub>. L'hiver a été doux, les centrales nucléaires françaises offraient également une bonne disponibilité, autant d'éléments qui ont justifié une baisse continue des prix.

Les prix restent cependant plus élevés qu'avant la crise de 2022 et continueront à impacter les différents segments de consommateurs, ce tant pour les clients résidentiels que pour les clients professionnels, avec de possibles répercussions sur la santé financière des fournisseurs. Dans ce cadre, la CWaPE monitorise les fournisseurs de manière régulière et récurrente au travers de différents indicateurs de façon à détecter rapidement tout risque de défaillance et ses conséquences (risque de faillite et activation de la procédure de fournisseur de substitution).

## 5. LA GESTION INTERNE

---



## 5.1. LE CONTRÔLE DU PARLEMENT

### 5.1.1. Auditions de la CWaPE

En application des dispositions de la directive européenne (UE) 2019/944 du Parlement européen concernant les règles communes pour le marché intérieur de l'électricité en matière d'indépendance des régulateurs, le contrôle de la Commission wallonne pour l'Énergie est exercé depuis 2019 par le Parlement wallon. Dans le cadre de ses prérogatives, le Parlement a auditionné la CWaPE en date des 3 avril et 12 juin, 15 juin, 25 septembre, 9 octobre et 13 novembre au sujet respectivement de la Feuille de route à l'horizon 2027, des méthodologies tarifaires 2024 et 2025-2029, de la demande de dotation 2024 et des rapports annuels et spécifiques de l'exercice 2022.

Le dernier rapport d'évaluation annuelle de Monsieur Stéphane Renier, Président du Comité de direction de la CWaPE date du 13 novembre 2023.

### 5.1.2. Feuille de route à l'horizon 2027

Conformément à l'article 45 du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité, la CWaPE a établi en date du 3 mars 2023 sa Feuille de route à l'horizon 2027<sup>69</sup>, exposant les grandes lignes de son action et de ses objectifs pour les cinq prochaines années. La CWaPE a décliné ses axes d'action en lignes de force, qui sont traduites en propositions concrètes articulées autour des trois axes stratégiques suivants :

1. Être un interlocuteur incontestable à la hauteur des enjeux des marchés de l'électricité et du gaz ;
2. Renforcer la compétence et l'expertise d'un régulateur ancré dans la modernité ;
3. Être un régulateur indépendant, à l'écoute et respecté.

Cette feuille de route pourra le cas échéant être adaptée s'il apparaît pour la CWaPE nécessaire de réorienter son action ou d'ajuster les priorités en fonction de l'évolution du marché de l'énergie, des retours d'expérience ou des nouvelles options prises par le Gouvernement ou les instances européennes dans le cadre du *Clean Energy Package* notamment.

La feuille de route de la CWaPE a été présentée par le président de la CWaPE à la Sous-commission du contrôle de la Commission wallonne pour l'Énergie, lors d'une audition qui s'est tenue le 3 avril 2023. Au terme de cette audition, il a été demandé à la CWaPE de compléter sa feuille de route par les éléments d'informations formulés lors de l'audition, dans le cadre des réponses apportées aux questions des parlementaires.

En date du 5 mai 2023, un addendum à la feuille de route<sup>70</sup> a été publié et se focalise sur les précisions les plus notables qui ont été demandées lors de l'audition susvisée, à savoir celles portant sur la méthodologie tarifaire 2025-2029, le partage et les communautés d'énergie, la flexibilité technique, la gestion des réseaux, les « décrets juge de paix » et le Service régional de médiation pour l'énergie.

<sup>69</sup> Feuille de route à l'horizon 2027, référencée [CD-23c03-CWaPE-0007](#)

<sup>70</sup> Addendum référencé [CD-23e05-CWaPE-0008](#)

## 5.2. RECOMMANDATIONS ADRESSÉES À LA CWaPE PAR LA COUR DES COMPTES DANS SON RAPPORT D'AUDIT

En application de l'article 5 de la loi du 29 octobre 1846 relative à l'organisation de la Cour des comptes, le Parlement wallon a adopté en sa séance du 2 février 2022 une résolution chargeant la Cour des comptes de produire un rapport d'audit sur la CWaPE.

Publié en janvier 2023 sur le site de la Cour des comptes, les conclusions du rapport d'audit thématique formule diverses recommandations adressées spécifiquement à la CWaPE. Le tableau ci-dessous détaille ces recommandations classées par thématique et précise la suite réservée par le régulateur.

TABLEAU 9 RECOMMANDATIONS DE LA COUR DES COMPTES À LA SUITE DU RAPPORT D'AUDIT DE LA CWaPE

Thème	Recommandations	Suites réservées
Missions de la CWaPE	Dresser un cadastre exhaustif et actualisé de l'ensemble des missions et activités avec leurs bases légales, leurs objectifs et la direction en charge de leur réalisation	L'élaboration d'un cadastre dynamique de ses missions permettant d'estimer la charge de travail, d'évaluer les ressources humaines et budgétaires nécessaires, de travailler sur le mode de travail et les processus mis en place afin de veiller à une simplification et une meilleure efficacité et d'identifier un ou plusieurs « référents projet » sera finalisé pour la fin du premier semestre 2024.
	Effectuer un suivi de l'évolution des missions et de leur impact en termes d'activités	
Compétences et moyens alloués à la CWaPE	Améliorer, autant que possible, la description des tâches que la CWaPE doit accomplir en application des missions qui lui sont confiées, quant à leur nature et à leur volume, et expliciter la conversion de cette charge de travail en moyens budgétaires, compte tenu du niveau de qualification des agents chargés de les exécuter. Traiter l'incertitude au moyen de scénarii et d'une évaluation fréquente des hypothèses retenues	
	Si le statu quo est privilégié quant aux prestations des services de médiation, envisager la possibilité de répercuter au moins partiellement leurs coûts sur les entreprises d'énergie et examiner, pour ce faire, le système mis en place pour le service fédéral de médiation de l'énergie	La CWaPE a transmis le 27 septembre 2023 au Parlement une note détaillant ses premières réflexions relatives au mode de financement du régulateur et à un mode complémentaire et alternatif de financement du Service Régional de Médiation pour l'Énergie ; dans cette note, la CWaPE a formulé des propositions de modification du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité.
	Intégrer dans les plans stratégique et opérationnel du régulateur des indicateurs permettant d'évaluer les différentes activités menées	L'élaboration d'un cadastre dynamique de ses missions permettant d'estimer la charge de travail, d'évaluer les ressources humaines et budgétaires nécessaires, de travailler sur le mode de travail et les processus mis en place afin de veiller à une simplification et une meilleure efficacité et d'identifier un ou plusieurs « référents projet » sera finalisé pour la fin du premier semestre 2024.  Ce cadastre doit également permettre notamment, de monitorer les évolutions de ses activités et des besoins budgétaires y relatifs, conformément aux recommandations de la Cour des comptes.

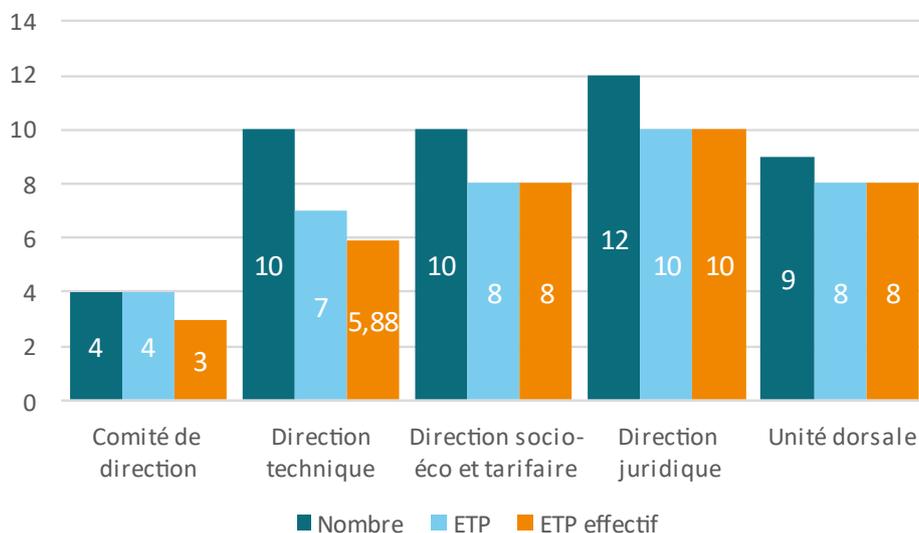
	Étudier toute possibilité de collaboration supplémentaire avec d'autres régulateurs ou d'autres institutions	Exemples concrets déjà en cours : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compareteur tarifaire (marché conjoint passé avec BRUGEL) ;</li> <li>- Marché conjoint passé avec les 3 autres régulateurs portant sur la comparaison européenne des prix de l'électricité et du gaz naturel facturés aux clients finaux ».</li> <li>- Echanges nombreux avec le Gouvernement en vue d'intégrer la CWaPE dans le périmètre de l'Ecole d'administration publique pour alléger le budget formation de la CWaPE.</li> </ul>
	Mettre en place une concertation entre le régulateur et la Région wallonne en ce qui concerne les campagnes de communication sur l'énergie	

## 5.3. LES RESSOURCES HUMAINES

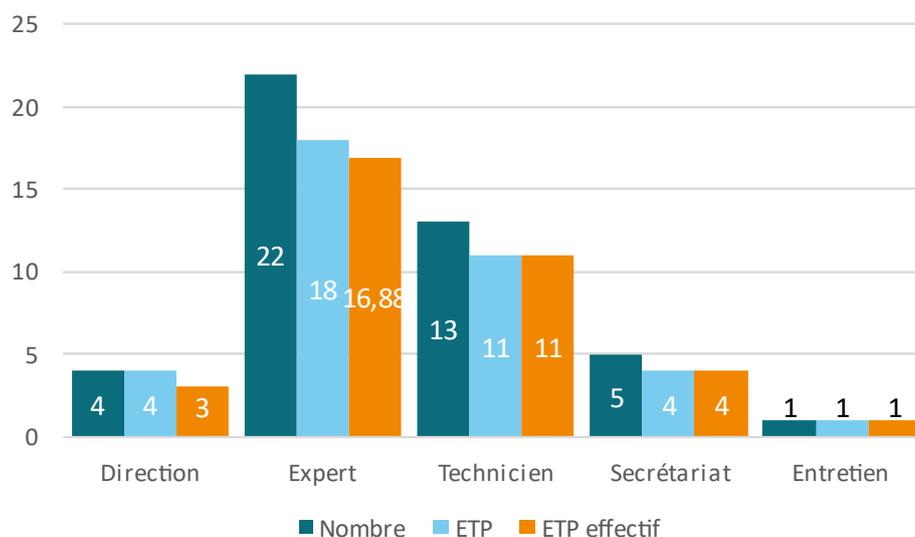
### 5.3.1. Évolution des effectifs au cours de l'année 2023

Sur base d'une globalisation des données réparties sur l'ensemble de l'année 2023, les effectifs de la CWaPE, comprenant les membres du Comité de direction, l'ensemble des employés ainsi que le personnel ouvrier, sont de 38,01 ETP et se ventilent comme suit :

GRAPHIQUE 14 RÉPARTITION DU PERSONNEL EN 2023 PAR DIRECTION



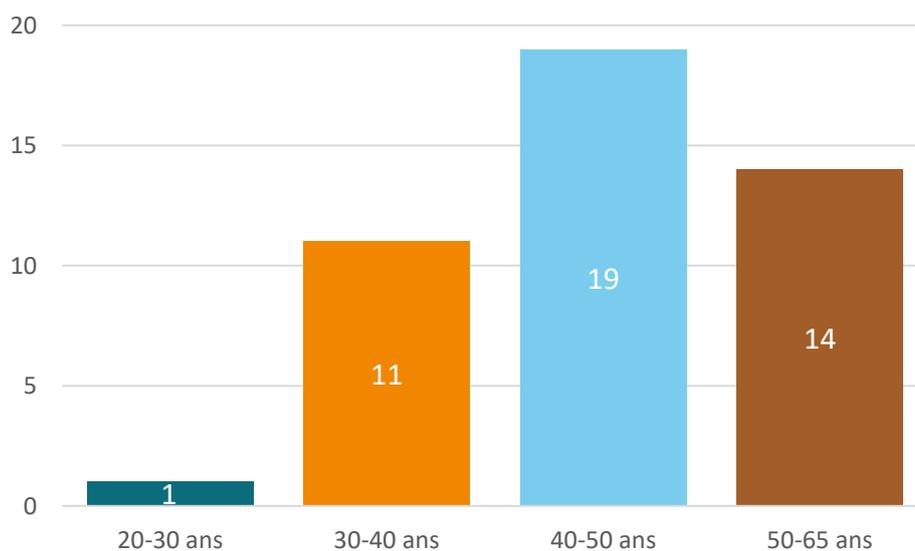
GRAPHIQUE 15 RÉPARTITION DU PERSONNEL EN 2023 PAR CATÉGORIE DE FONCTION



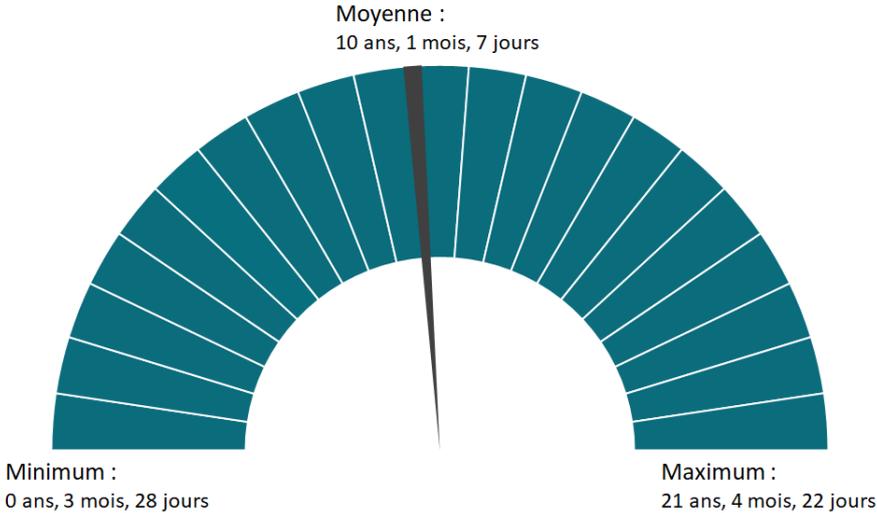
Au cours de l'exercice, la CWaPE a procédé à 8 recrutements afin de procéder au redimensionnement de la direction des Services aux consommateurs et Services juridiques et de la direction technique, à l'engagement d'une chargée de communication, et de pouvoir compenser d'autre part, une absence de longue durée pour raison médicale d'un collaborateur et les demandes de réductions de temps de travail introduites par les collaborateurs.

Ainsi, la CWaPE compte, en 2023, un total de 38,01 ETP contre 35,76 ETP en 2022.

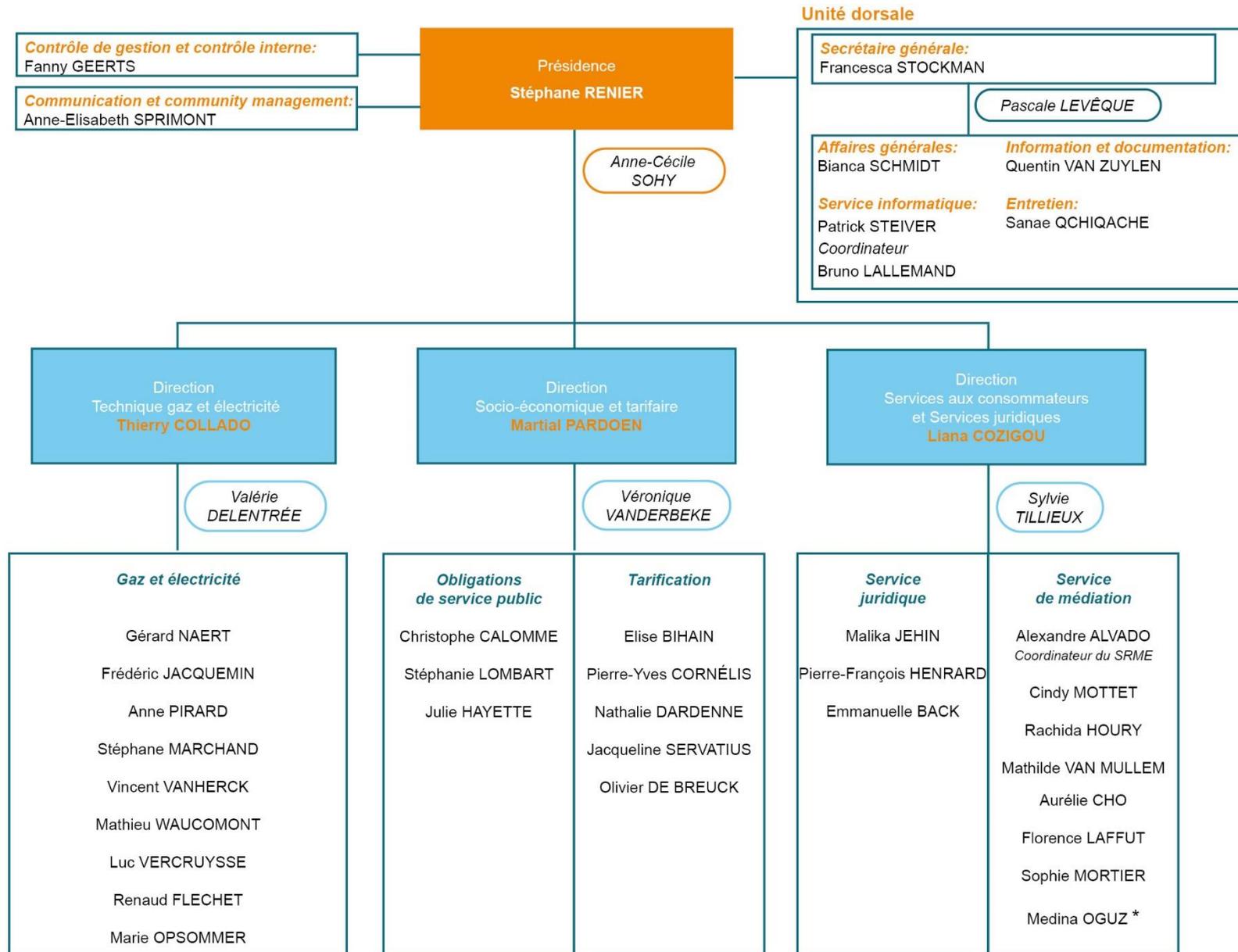
GRAPHIQUE 16 RÉPARTITION DES EFFECTIFS PAR TRANCHES D'ÂGE



GRAPHIQUE 17 ANCIENNETÉ MOYENNE



### 5.3.2. Organigramme en vigueur au 31 décembre 2023



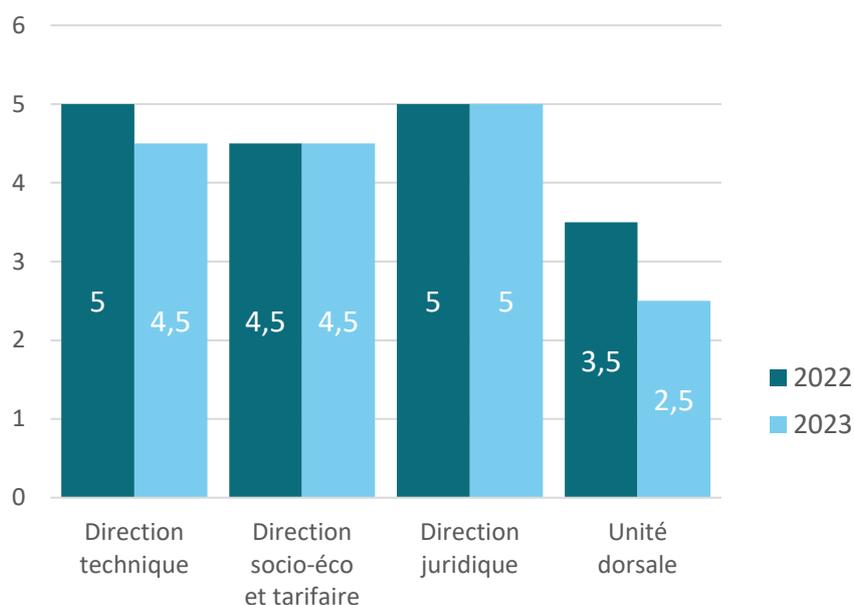
\* Personnel sous contrat temporaire

### 5.3.3. Mise en œuvre du télétravail structurel

Le premier rapport d'évaluation des dispositions relatives au télétravail a souligné que la mise en œuvre du télétravail structurel répondait de manière appropriée à la demande d'une plus grande flexibilité. Ce cadre permet à l'ensemble des membres de la CWaPE, quelle que soit leur fonction (à l'exception de la personne chargée de l'entretien des locaux) de prêter partiellement en télétravail.

Une attention particulière est portée à la demande de pouvoir disposer d'outils de travail favorisant la collaboration (outils collaboratifs)

GRAPHIQUE 18 NOMBRE MOYEN DE JOURS DE TÉLÉTRAVAIL, PAR DIRECTION, PAR QUINZAINE, EN 2022 ET 2023



## 5.4. LE RAPPORT DE RÉMUNÉRATION 2023 ÉTABLI EN APPLICATION DE L'ARTICLE 43, §3 DU DÉCRET DU 12 AVRIL 2001 RELATIF À L'ORGANISATION DU MARCHÉ RÉGIONAL DE L'ÉLECTRICITÉ

Conformément aux dispositions de l'article 43, §3 du décret du 12 avril 2001 telles que modifiées par le décret du 6 octobre 2022 (cfr. point 1.1.4. *supra*), le rapport annuel contient un rapport de rémunération faisant état, pour chaque membre du Comité de direction de la CWaPE, des éléments suivants :

- 1° les dates de nomination par le Parlement, de début et de fin de mandat ;
- 2° le montant de la rémunération brute annuelle perçue ainsi que les avantages connexes octroyés conformément aux modalités de rémunération fixées par le Parlement ;
- 3° le nombre de réunions du Comité de direction de la CWaPE qui ont eu lieu au cours de l'année concernée et le taux de participation de chaque membre à ces réunions ;
- 4° les éventuels rémunérations et avantages perçus en lien avec un mandat qu'il exerce sur proposition ou à la demande de la CWaPE dans le cadre du mandat pour lequel il a été nommé par le Parlement.

## 5.4.1. Cadre des mandats

Nom	Titre	Date de la nomination par le Parlement	Mandat(s)			
			Premier mandat		Second mandat	
			Date début	Date fin	Date début	Date fin fixée
RENIER Stéphane	Président	AGW 31.05.2017 <sup>71</sup>	01.06.2017	31.05.2022		
		PW 23.03.2022			01.06.2022	31.05.2027
COLLADO Thierry	Directeur Direction Technique « Gaz et Électricité »	AGW 05.02.2015 <sup>27</sup>	01.04.2015	31.10.2020		
		PW 30.09.2020			01.11.2020	31.10.2025
PARDOEN Martial	Directeur Direction socio- économique et tarifaire	PW 27.11.2020	01.02.2021	31.01.2026		
COZIGOU Liana	Directrice Direction des Services aux consommateurs et des Services juridiques	PW 27.11.2020	01.02.2021	31.01.2026		

## 5.4.2. Le montant de la rémunération brute annuelle perçue ainsi que les avantages connexes octroyés conformément aux modalités de rémunération fixées par le Parlement

Dispositions encadrant la rémunération et les avantages complémentaires octroyés aux membres du Comité de direction :

1. Le règlement spécifique fixant les modalités de la rémunération des membres du Comité de direction de la Commission wallonne pour l'Energie adopté par le Parlement en date du 28 mai 2020
2. Les conventions signées entre chaque membre du Comité de direction et le Parlement wallon

	RENIER Stéphane	COLLADO Thierry	PARDOEN Martial <sup>72</sup>	COZIGOU Liana
Rémunération imposable	172.531,86 EUR	138.238,83 EUR	9.273,59 EUR	116.636,57 EUR
Rémunération variable	/	/	/	/
Avantages complémentaires				
AG épargne-pension et décès (prime patronale)	19.030,76 EUR	15.224,60 EUR	-7.503,16 EUR	13.008,16 EUR
Autres composantes de la rémunération : mise à disposition d'un véhicule de fonction et d'un abonnement de téléphonie et datas (montant ATN mentionné)	1.247,55 EUR	1.145,52 EUR	6,00 EUR	72,00EUR

<sup>71</sup> Décision du Gouvernement wallon en application de l'article 45 du décret du 12 avril 2001 en vigueur avant d'être modifié par l'article 19 du décret du 31 janvier 2019 modifiant le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz

<sup>72</sup> En arrêt de travail depuis le 19 avril 2022

### 5.4.3. Le nombre de réunions du Comité de direction de la CWaPE qui ont eu lieu au cours de l'année concernée et le taux de participation de chaque membre à ces réunions

Planning réunion CODIR	Taux de participation			
	RENIER Stéphane	COLLADO Thierry	PARDOEN Martial <sup>28</sup>	COZIGOU Liana
Janvier : 1	1	1	-	1
Février : 2	2	2	-	2
Mars : 1	1	1	-	1
Avril : 2	2	2	-	2
Mai : 2	2	2	-	2
Juin : 2	2	2	-	2
Juillet : 1	1	1	-	1
Août : /				
Septembre : 2	2	2	-	2
Octobre : 2	2	2	-	2
Novembre : 2	2	2	-	2
Décembre : 2	2	2	-	2
<b>TOTAL : 19</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>-</b>	<b>19</b>

### 5.4.4. Les éventuels rémunérations et avantages perçus en lien avec un mandat qu'il exerce sur proposition ou à la demande de la CWaPE dans le cadre du mandat pour lequel il a été nommé par le Parlement

Sans objet.

Madame Liana COZIGOU exerce un mandat dérivé non rémunéré au sein de l'AiSBL National Energy Ombudsmen Network (NEON) en qualité de vice-présidente depuis le 7 février 2021.

## 5.5. LES ASPECTS FINANCIERS

En matière de tenue de comptabilité, la CWaPE est tenue de se conformer aux dispositions visées par le règlement spécifique relatif au contrôle budgétaire et comptable adopté par le Parlement en date du 26 mai 2021 et adapté en date du 19 avril 2023.

### 5.5.1. Compte général 2023

L'article 17, §1er dudit règlement spécifique précise que : « Chaque année pour le 30 avril, la CWaPE dresse son compte général relatif à l'année budgétaire et comptable écoulée. Le Comité de direction approuve ledit compte. » En application des dispositions précitées, le Compte général 2023 a été dressé et présenté en date du 25 avril 2024 au Comité de direction, qui a approuvé le Compte général et la proposition d'affectation du résultat bénéficiaire 2023.

## 5.5.1.1. Bilan

GRAPHIQUE 19 VUE SYNTHÉTIQUE DE L'ÉVOLUTION DU BILAN

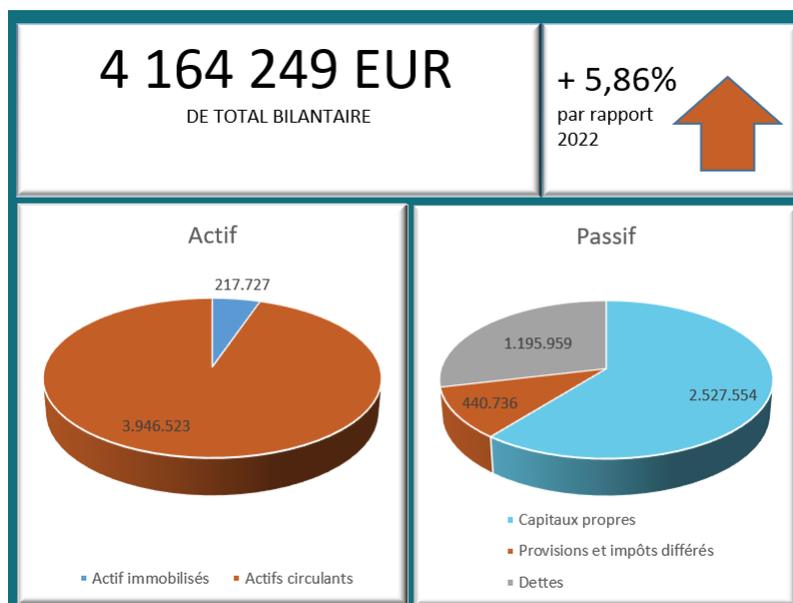


TABLEAU 10 DÉTAIL DU BILAN DE L'EXERCICE 2023

PCMN	Bilan	2023	2022	Variation	%
Montant exprimé en euro					
<b>ACTIF</b>					
<b>20/28</b>	<b>Actif immobilisés</b>	<b>217.727</b>	<b>36.611</b>	<b>181.116</b>	<b>494,70%</b>
	21 Immobilisations incorporelles	141.371	4.990	136.381	2733,29%
	22/27 Immobilisations corporelles	76.356	31.621	44.735	141,47%
<b>29/58</b>	<b>Actifs circulants</b>	<b>3.946.523</b>	<b>3.897.259</b>	<b>49.264</b>	<b>1,26%</b>
	40/41 Créances à un an au plus	0	75.151	-75.151	-100,00%
	50/53 Placements de trésorerie	3.773.651	3.527.497	246.154	6,98%
	54/58 Valeurs disponibles	88.587	178.866	-90.279	-50,47%
	490/1 Comptes de régularisation	84.285	115.744	-31.460	-27,18%
	<b>Total</b>	<b>4.164.249</b>	<b>3.933.870</b>	<b>230.380</b>	<b>5,86%</b>
<b>PASSIF</b>					
<b>10/15</b>	<b>Capitaux propres</b>	<b>2.527.554</b>	<b>2.276.547</b>	<b>251.007</b>	<b>11,03%</b>
	13 Réserves/Fonds affectés	2.309.827	2.239.936	69.891	3,12%
	14 Résultat reporté	0	0	0	0,00%
	15 Subsides en capital	217.727	36.611	181.116	494,70%
<b>16</b>	<b>Provisions et impôts différés</b>	<b>440.736</b>	<b>410.854</b>	<b>29.882</b>	<b>7,27%</b>
<b>17/49</b>	<b>Dettes</b>	<b>1.195.959</b>	<b>1.246.469</b>	<b>-50.510</b>	<b>-4,05%</b>
	42/48 Dettes à un an au plus	1.195.959	1.246.469	-50.510	-4,05%
	492-9 Comptes de régularisation	0	0	0	0,00%
	<b>Total</b>	<b>4.164.249</b>	<b>3.933.870</b>	<b>230.380</b>	<b>5,86%</b>

## 5.5.1.2. Compte de résultats

GRAPHIQUE 20 VUE SYNTHÉTIQUE DE L'ÉVOLUTION DU COMPTE DE RÉSULTATS

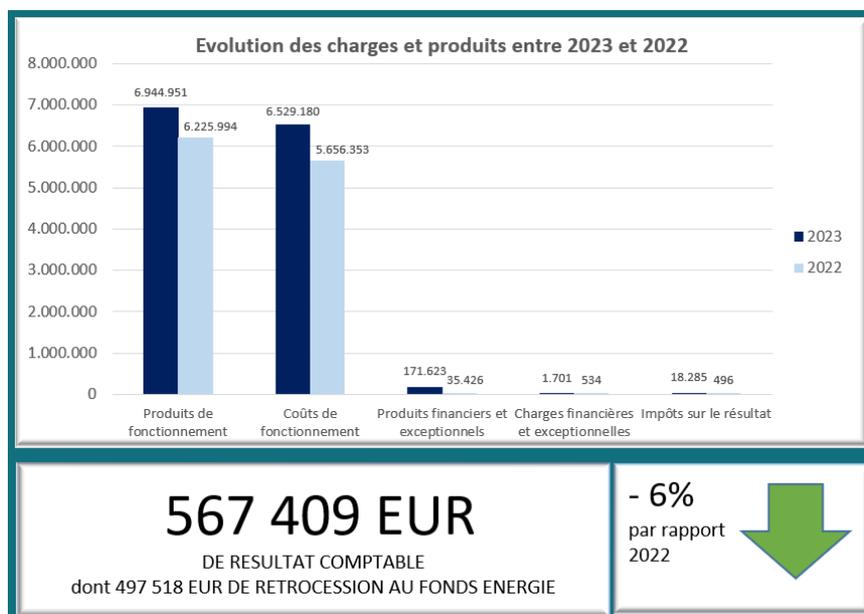


TABLEAU 11 DÉTAIL DU COMPTE DE RÉSULTATS DE L'EXERCICE 2023

PCMN		Compte de résultats		Montant exprimé en euro	
		2023	2022	Variation	%
<b>70/76</b>	<b>Produits de fonctionnement</b>	<b>6.944.951</b>	<b>6.225.994</b>	<b>718.957</b>	<b>11,55%</b>
	71/74 Autres produits d'exploitation	6.944.951	6.225.994	718.957	11,55%
<b>60/66</b>	<b>Coûts de fonctionnement</b>	<b>6.529.180</b>	<b>5.656.353</b>	<b>872.827</b>	<b>15,43%</b>
	61 Services et biens divers	1.420.017	1.057.336	362.681	34,30%
	62 Rémunérations, charges sociales et pensions	4.968.109	4.552.339	415.770	9,13%
	63 Amortissements, réduction de valeur et provisions pour risques et charges	140.557	46.047	94.510	205,24%
	64 Autres charges d'exploitation	497	631	-135	
	<b>Résultat d'exploitation</b>	<b>415.772</b>	<b>569.641</b>	<b>-153.869</b>	<b>-27%</b>
<b>75/76</b>	<b>Produits financiers et exceptionnels</b>	<b>171.623</b>	<b>35.426</b>	<b>136.198</b>	<b>384,46%</b>
<b>65/66</b>	<b>Charges financières et exceptionnelles</b>	<b>1.701</b>	<b>534</b>	<b>1.167</b>	<b>218,52%</b>
	<b>Résultat avant impôts</b>	<b>585.694</b>	<b>604.532</b>	<b>-18.838</b>	<b>-3%</b>
<b>67/77</b>	<b>Impôts sur le résultat</b>	<b>18.285</b>	<b>496</b>	<b>17.788</b>	<b>3585,29%</b>
	<b>Résultat de l'exercice</b>	<b>567.409</b>	<b>604.036</b>	<b>-36.627</b>	<b>-6%</b>

### 5.5.1.3. Compte d'exécution du budget

Montants exprimés en euros (hors mouvements internes)

Compte d'exécution du budget	Budget		Réalisé 23	Ecart	%
	initial 23 (V0)	ajusté 23 (V5)			
<b>Recettes</b>	<b>7.180.000</b>	<b>7.180.000</b>	<b>7.298.965</b>	<b>-118.965</b>	<b>-1,66%</b>
<b>Programme 01 - Recettes générales</b>	<b>7.180.000</b>	<b>7.180.000</b>	<b>7.298.965</b>	<b>-118.965</b>	<b>-1,66%</b>
Recettes courantes (*)	7.180.000	7.180.000	7.298.965	-118.965	-1,66%
Recettes en capital				0	0,00%
Recettes d'emprunts				0	0,00%
<b>Dépenses (liquidations)</b>	<b>7.430.000</b>	<b>8.006.000</b>	<b>7.251.510</b>	<b>754.490</b>	<b>9,42%</b>
<b>Programme 01</b>	<b>6.946.000</b>	<b>7.180.500</b>	<b>6.659.814</b>	<b>520.686</b>	<b>7,25%</b>
Dépenses courantes (*)	6.671.000	6.835.500	6.368.024	467.476	6,84%
Dépenses en capital	275.000	345.000	291.790	53.210	15,42%
<b>Programme 02</b>	<b>484.000</b>	<b>825.500</b>	<b>591.696</b>	<b>233.804</b>	<b>28,32%</b>
Dépenses courantes	484.000	825.500	591.696	233.804	28,32%
Dépenses en capital	0	0	0	0	0,00%
<b>Résultat budgétaire (Boni (+) / Mali (-))</b>			<b>47.455</b>		

(\*) Le résultat budgétaire tel que présenté ci-dessus est établi sans tenir compte des articles budgétaires liés aux mouvements internes et ce, conformément aux recommandations de la Cour des comptes. Ce résultat correspond au résultat SEC des rapports WBFIN établis à l'attention de la Cellule des Informations Financières (CIF).

### 5.5.1.4. Dotation majorée pour un redimensionnement des équipes et la mise en œuvre de la nouvelle Feuille de route à l'horizon 2027

En application du décret du 21 décembre 2022 contenant le budget des dépenses de la Région wallonne pour l'année budgétaire 2023, la dotation annuelle de la CWaPE a été fixée, par dérogation à l'article 51ter, §2, du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité, à 7 180 000 EUR pour l'exercice 2023, soit une majoration de l'ordre de 955 000 EUR par rapport à la dotation de l'exercice 2022.

Cette majoration de la dotation pour l'exercice 2023 a permis à la CWaPE d'une part, d'absorber la hausse des charges salariales et charges locatives résultant du contexte inflationniste observé en 2022 et dont les impacts se sont fait pleinement ressentir sur l'exercice 2023 et d'autre part, de procéder au redimensionnement des équipes en vue de mener à bien les nouvelles missions confiées au régulateur wallon de l'énergie et découlant des récentes évolutions législatives et réglementaires.

En outre, ces moyens complémentaires ont également été octroyés dans un contexte de transition énergétique imposant une implication forte des régulateurs et dans la perspective de réalisation de la nouvelle feuille de route de la CWaPE à l'horizon 2027 adoptée par le Comité de direction en date du 5 mai 2023.

## 5.5.2. Gestion administrative comptable, salariale et marchés publics

Concernant la gestion administrative comptable et budgétaire, la Commission a maintenu l'établissement et la transmission de rapports trimestriels de suivis budgétaires intermédiaires à l'attention de la Sous-commission du contrôle de la CWaPE. Elle a en outre procédé à l'acquisition et la paramétrisation d'un nouveau logiciel comptable (Adfinity de la société EASI) en vue d'en assurer sa mise en production au 1<sup>er</sup> décembre 2023. Il est à souligner que les comptes 2023 ont été clôturés dans l'ancien logiciel comptable d'application depuis l'exercice 2018. À ce titre, le contrôle des comptes 2023 de la Commission a été réalisé par le Cabinet de révisorat RSM InterAudit, désigné comme réviseur de la CWaPE pour le contrôle des comptes 2022 à 2024.

Concernant la gestion administrative du personnel, il est à rappeler que les charges salariales constituent le principal poste budgétaire de la Commission et représentent à elles seules plus de 70 % des dépenses liquidées<sup>73</sup> sur l'exercice 2023. Outre l'absence temporaire d'une personne en charge de la direction socio-économique et tarifaire, l'évolution du personnel de la Commission a été particulièrement impactée en 2023 par le redimensionnement de la direction des Services aux consommateurs et Services juridiques et de la direction technique et l'engagement d'une chargée de communication. Ainsi, la CWaPE compte à fin décembre 2023 un total de 46 collaborateurs (soit 38,01 ETP) suite à l'entrée en fonction de huit nouveaux conseillers au cours de l'exercice dont deux conseillères pour le Service régional de médiation pour l'énergie (SRME), une assistance SRME sous contrat à durée déterminée, une conseillère juriste pour la direction juridique, deux conseillers ingénieurs et une conseillère administrative pour la direction technique et une conseillère socio-économique pour la Direction socio-économique et tarifaire suite à une mobilité interne pour la fonction de chargée de communication. Enfin, cette évolution du personnel a nécessité le réaménagement des locaux et l'acquisition de nouveaux postes et outils de travail.

Concernant les marchés publics notifiés et ou reconduits par la CWaPE au cours de l'exercice 2023, soulignons notamment d'une part, la reconduction du marché de services pour l'externalisation des services informatiques relatifs à l'infrastructure réseau de la Commission ainsi que du marché de services juridiques en matière de tarification des gestionnaires de réseau de distribution, d'autre part, la notification de marchés de services portant, en matière socio-économique et tarifaire sur un appui dans le cadre du processus d'adoption de la méthodologie tarifaire 2025-2029 avec les gestionnaires de réseau de distribution, la réalisation d'une étude sur la nouvelle structure tarifaire applicable aux utilisateurs du réseau de distribution basse tension, et en matière juridique sur un appui juridique pour la procédure de recours en annulation à l'encontre de l'article 103, 7° du décret du 5 mai 2022 – nouvel article 4, § 2, 26°, 27° du décret tarifaire (procédure devant la Cour constitutionnelle), un appui juridique dans le cadre de la mission de contrôle de Gouvernance des Communautés d'énergie, un appui à l'élaboration d'un nouveau cadre juridique en matière de fourniture de substitution et un appui à la clarification du cadre juridique en Région wallonne des nouveaux gaz. Finalement, la Commission, à la suite de la notification en 2022 d'un marché conjoint de fourniture avec le régulateur bruxellois de l'énergie pour le développement, le support, la maintenance et l'hébergement d'une nouvelle plateforme de comparateur d'énergie, a procédé lors du premier semestre 2023 à la paramétrisation du nouveau CompaCWaPE pour une mise en ligne au 1<sup>er</sup> juillet 2023.

### 5.5.3. Recommandations de la Cour des comptes

Concernant la mise en œuvre des recommandations de la Cour des comptes, la CWaPE a veillé à mettre en œuvre les recommandations formulées au cours de l'audit des comptes généraux des années précédentes. Dans ce contexte, la Commission a d'une part, comptabiliser l'ensemble des factures à recevoir en dépenses budgétaires au compte d'exécution du budget 2023<sup>74</sup> et d'autre part, comptabiliser distinctement en charges les frais retenus par le Finshop lors de la revente de biens meubles<sup>75</sup>.

---

<sup>73</sup> Hors montant rétrocédé au Fonds Energie résultant de la clôture comptable 2022

<sup>74</sup> Recommandation formulée par la Cour des comptes dans son rapport de contrôle relatif au contrôle du compte général 2022 de la Commission wallonne pour l'énergie daté du 19 septembre 2023 (page 16 – titre 4.2.2)

<sup>75</sup> Recommandation formulée par la Cour des comptes dans son rapport de contrôle relatif au contrôle du compte général 2022 de la Commission wallonne pour l'énergie daté du 19 septembre 2023 (page 14 – titre 3.7.2)

#### 5.5.4. Montant rétrocedé au Fonds Énergie

En vertu de l'article 51ter, §1<sup>er</sup>, alinéa 10, du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité, la CWaPE rétrocède au Fonds Énergie, pour le 1<sup>er</sup> septembre de l'année suivante, les soldes non utilisés des dotations lui étant allouées.

En raison de l'absence de définition en matière de mode de détermination du « solde non utilisé de la dotation » tel que visé par les dispositions décrétales susvisées, la CWaPE avait opté historiquement pour la rétrocession de son résultat comptable et, ce jusqu'à la clôture des comptes 2020. Dans un souci de transparence et d'image fidèle de la situation comptable, le montant de la rétrocession était comptabilisé dans les dettes du bilan afin de bien confirmer le non-enrichissement de la CWaPE découlant de ce résultat annuel comptable bénéficiaire.

Interpellé par la CWaPE sur le mode de calcul du solde non utilisé de la dotation, la Cellule des Informations Financières (CIF) a émis les recommandations suivantes : *"Le calcul du solde de non-utilisation de la dotation de la CWaPE par le Fonds Énergie doit être calculé sur la base du résultat budgétaire. (...) La CIF recommande dans ce cadre que la mode calcul exclue les autres recettes et dépenses de la CWaPE et puisse exclure les provisions pour risques et charges juridiques de la CWaPE pour lui permettre de réaliser au mieux et en toute indépendance ses missions décrétales."*

Le solde non utilisé de la dotation 2023 a été calculé sur la base des recommandations formulées par la CIF et porte le montant à rétroceder au Fonds Énergie, pour le 1<sup>er</sup> septembre 2024, à un montant de 497 518 EUR.

## 5.6. LA GESTION ICT

Une majorité des membres de la CWaPE dispose à présent d'un PC portable dans le cadre de la consolidation du télétravail structurel.

L'environnement RDS<sup>76</sup> de Microsoft a été maintenu principalement pour le déploiement des applications métiers et la suite Microsoft 365 On-Premise pour les outils bureautiques de base et collaboratifs.

La messagerie a entièrement été migrée vers Exchange Online avec cependant le maintien d'un serveur On-Premise pour bénéficier du système hybride plus résilient en cas de problème sérieux. Au niveau des backups, un serveur Veeam pour 365 a été installé pour sauvegarder spécifiquement la messagerie, les équipes Teams et les dossiers SharePoint.

La téléphonie IP a complètement été intégrée à Teams et facilite grandement la communication notamment en télétravail. Les téléphones IP restent toutefois actifs pour les utilisateurs qui le souhaitent.

Par ailleurs, la cellule IT a collaboré étroitement avec le service comptabilité pour la mise en place et l'interfaçage du nouveau système de comptabilité.

Au niveau des développements en interne, le système d'échange de données avec les GRD et les fournisseurs dans le cadre du rapportage vert a été mis en production. COMPMAN2, le nouveau système de gestion des plaintes du SRME a été doté d'un générateur automatique de courriers, les développements pour RESALT (réseaux alternatifs) ont été poursuivis et ceux de ENERSHARE (partage d'énergie) ont commencé en fin d'année. En outre, plusieurs tableaux de bord issus de Power BI ont été mis à disposition.

## 5.7. LE CONTRÔLE INTERNE

En matière de contrôle interne, la CWaPE est tenue de mettre en place un système de contrôle interne de ses processus et activités et ce, en application des articles 3 et 4 du Règlement spécifique relatif au contrôle budgétaire et comptable de la CWaPE adopté par le Parlement en date du 26 mai 2021.

Pour ce faire, la CWaPE se conforme aux dispositions visées par le décret du 15 décembre 2011 portant sur l'organisation du budget, de la comptabilité et du rapportage des unités d'administration publique wallonnes (ci-après UAP) et par son arrêté d'exécution du 8 juin 2017 portant organisation des contrôles et audit internes budgétaires et comptables ainsi que du contrôle administratif et budgétaire des Services du Gouvernement wallon, des services administratifs à comptabilité autonome, des entreprises régionales, des organismes et du Service du Médiateur et de la Commission wallonne pour l'Énergie en Région wallonne.

En date du 28 mars 2024, le Comité de direction a validé le rapport annuel de contrôle interne relatif à l'exercice 2023 attestant de l'effectivité du système de contrôle interne mis en œuvre au sein de la CWaPE.

### 5.7.1. Audit interne des procédures comptables

Dans la continuité des années précédentes, la CWaPE a poursuivi le travail initié en 2018 en matière de mise en œuvre du contrôle interne de ses processus et procédures transversaux de support. Au cours de l'année 2023, elle a notamment veillé à la mise en œuvre des recommandations résultant des audits internes réalisés en 2021 et 2022 sur ses procédures comptables et processus de marchés publics et a fait réaliser une troisième mission d'audit portant sur ses processus de gestion du patrimoine, de gestion de la trésorerie, de gestion des contrats, de monitoring comptable et budgétaire et de gestion de la base de données.

---

<sup>76</sup> Remote Desktop Services

Les conclusions de l'audit mené au cours du dernier trimestre 2023 ont ainsi confirmé, à l'instar des deux années précédentes que la CWaPE disposait d'un environnement de contrôle interne avec des risques bien atténués grâce à des procédures clairement définies et documentées et ce, malgré la taille limitée de l'équipe, que les risques résiduels dans l'environnement de travail étaient minimisés, malgré certains contrôles manuels encore en place, et qu'aucune lacune majeure dans l'environnement de contrôle interne existant n'était à combler.

## 5.7.2. Système de recensement, d'évaluation et de hiérarchisation des risques

Le projet de Risk Management intitulé « Risk@CWaPE » initié fin d'année 2020 s'est poursuivi au cours de l'exercice 2023. Ce projet porte sur la mise en place d'un système de recensement, d'évaluation et de hiérarchisation des risques ayant pour motivation d'étendre la démarche du contrôle interne à l'ensemble des processus *Core business* de la CWaPE et d'introduire progressivement la « Culture de risque » dans la gestion managériale de la CWaPE.

La réussite du Risk@CWaPE repose sur la mise en œuvre d'actions ciblées et concrètes aux principaux risques identifiés répondant aux attentes tant de la direction que des collaborateurs qui y sont directement confrontés. À fin mars 2024, le statut des réalisations de l'année 2023 par direction a été rapporté au travers du rapport de contrôle interne et présentait pas moins de 38 actions mises en œuvre sur un total de 46 rapportées.

## 5.8. LE RGPD

La CWaPE a toujours accordé une grande attention à la protection des données à caractère personnel et à la sécurisation de ses processus aux niveaux organisationnel et informatique.

Pour rappel, depuis le 25 mai 2018, le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation des données (dit « RGPD »), adopté en 2016, est applicable à l'ensemble de l'Union européenne. Ce règlement impose à tous les États membres le respect de nouvelles règles lors du traitement de données personnelles. Il faut entendre par « données personnelles » toutes les données qui permettent d'identifier ou de rendre identifiable, de manière directe ou indirecte, une personne physique (nom, prénom, adresse, mail, photo, etc.).

Dans le cadre de plusieurs de ses missions, la CWaPE est considérée comme responsable du traitement de données à caractère personnel et doit respecter une série d'obligations en matière d'information des personnes concernées, de durée de conservation, de droit d'accès aux données, de responsabilités entre la CWaPE et ses sous-traitants, etc.

Afin de répondre aux nouvelles exigences du RGPD en ce qui concerne l'information des personnes concernées, la Direction juridique a entamé dès 2017 le vaste chantier de mise en conformité aux nouvelles exigences posées en matière de protection des données à caractère personnel par le RGPD. Une collaboratrice de la Direction juridique formée à cette fin assure la qualité de « Data Protection Officer » (DPO) de la CWaPE et participe à la diffusion des règles de bonnes pratiques en matière de RGPD en interne à la CWaPE. Fin 2022, des discussions ont été entamées avec l'Unité dorsale de la CWaPE concernant la gestion des archives et la gestion du nouveau logiciel de GED<sup>77</sup> « DocuWare » en conformité avec le RGPD et aux règles de confidentialité (gestion des droits d'accès du personnel, identification des informations à considérer comme confidentielles en vue de l'apposition du « cachet » confidentiel, conservation).

L'entrée en vigueur du RGPD vient compléter l'article 47bis du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité en vertu duquel les membres de la CWaPE sont soumis au secret professionnel. Dans ce sens, ces derniers ne peuvent divulguer à quelque personne que ce soit les informations confidentielles dont ils ont eu connaissance en raison de leur fonction au sein de la CWaPE, hormis le cas où ils sont appelés à rendre témoignage en justice et sans préjudice des cas dans lesquels la CWaPE est tenue de communiquer des informations, en vertu d'une disposition de droit européen, national ou régional.

---

<sup>77</sup> Gestion électronique de documents

En 2023, à la suite de la démission de l'agent en charge de la mission de DPO, la CWaPE a initié un marché avec un DPO externe en vue de :

- l'élaboration du registre de traitement prévu par l'article 30 du RGPD recensant l'ensemble des traitements effectués par la CWaPE, incluant a minima les finalités de chaque traitement, la description des catégories de personnes et de données concernées, la description des mesures actuelles de sécurité technique et organisationnelle ;
- la réalisation d'un audit de la conformité au RGPD des traitements de données : identification des non-conformités, vérification des contrats et des pratiques des sous-traitants de la CWaPE, préconisations sur les opérations de mise en conformité, conseils sur la mise en place de mesures de sécurité adaptées aux traitements, détermination des traitements nécessitant la conduite d'une analyse d'impact de la protection des données ;
- l'élaboration d'un support de formation, de préférence sous forme de webinaire, à destination des membres du personnel en charge des traitements des données ;
- l'exécution de la mission de DPO externe, en l'absence de DPO interne.

Le travail se poursuit en 2024.

## 5.9. L'ÉTAT DES CONTENTIEUX

Les décisions de la CWaPE peuvent, dans les trente jours qui suivent la date de leur notification, faire l'objet d'un recours en annulation devant la Cour des marchés visée à l'article 101, § 1<sup>er</sup>, alinéa 4, du Code judiciaire statuant comme en référé (article 50<sup>ter</sup> du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité).

Dans ce contexte, la Direction juridique constitue le lien entre les avocats chargés de plaider le dossier en justice et les services de la CWaPE impliqués dans la décision litigieuse. Elle rassemble les éléments factuels et juridiques nécessaires aux plaidoiries, prépare et revoit les projets de conclusions et veille à la mise en œuvre conforme des décisions de justice. Elle participe également activement aux travaux des autres directions dès lors qu'un risque de contentieux éventuel est identifié et ce, afin de prémunir la CWaPE d'éventuels recours.

Le décret encadre par ailleurs la possibilité d'introduire une plainte en réexamen d'une décision de la CWaPE par la partie s'estimant lésée (article 50<sup>bis</sup>).

Le 30 juin 2023, une plainte en réexamen a été introduite auprès de la CWaPE par les actionnaires du GRD ORES Assets (CENEO, IDEFIN, SOFILUX, FINEST, FINIMO, IPFBW, IEG, IFIGA, IPFW) contre la décision CD-23e31-CWaPE-0773 du 31 mai 2023 relative à la méthodologie tarifaire applicable aux gestionnaires de réseau de distribution d'électricité et de gaz actifs en Région wallonne pour la période régulatoire 2025-2029. Ceux-ci demandaient à la CWaPE d'augmenter le niveau de la marge bénéficiaire des gestionnaires de réseau de distribution (appelée marge bénéficiaire équitable) que la décision précitée permet de répercuter dans les tarifs de distribution d'électricité et de gaz. Le 21 septembre 2023, la CWaPE a, par une décision CD-23i21-CWaPE-0801, rejeté la plainte en réexamen, considérant que les plaignantes ne remplissaient pas les conditions requises pour introduire une plainte en réexamen. Celles-ci ne pouvaient en effet pas, dans les circonstances concrètes du cas d'espèce, prétendre être, individuellement et indépendamment d'ORES, lésées par les points de la décision du 31 mai 2023 dont elles sollicitaient le réexamen.

Le 23 octobre 2023, cette décision CD-23i21-CWaPE-0801 du 21 septembre 2023 ainsi que la décision CD-23e31-CWaPE-0773 du 31 mai 2023 relative à la méthodologie tarifaire applicable aux gestionnaires de réseau de distribution d'électricité et de gaz actifs en Région wallonne pour la période régulatoire 2025-2029 ont ensuite fait l'objet d'un recours en annulation devant la Cour des marchés, introduit par les intercommunales actionnaires du GRD ORES Assets. Le 7 décembre 2023, les GRD ORES Assets et RESA ont déposé une requête en intervention dans ce recours, aux côtés des requérantes. Par un arrêt du 10 avril 2024, la Cour des marchés a déclaré le recours en annulation non fondé en tant qu'il était dirigé contre la décision du 21 septembre 2023 et irrecevable en tant qu'il était dirigé contre la décision du 31 mai 2023.

En 2023, la CWaPE a également introduit un recours en annulation devant la Cour constitutionnelle contre l'article 103, 7°, du décret du 5 mai 2022 modifiant diverses dispositions en matière d'énergie dans le cadre de la transposition partielle des directives 2019/944/UE du 5 juin 2019 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et 2018/2001/UE du 11 décembre 2018 relative à la promotion de l'utilisation de l'énergie produite à partir de sources renouvelables et en vue d'adapter les principes relatifs à la méthodologie tarifaire. La CWaPE estimait que cette disposition empiétait sur sa compétence exclusive en matière de fixation des tarifs de distribution et/ou de leur méthodologie. Par un arrêt du 22 février 2024, la Cour constitutionnelle a toutefois rejeté le recours de la CWaPE, estimant que la disposition en question se limitait à fixer des orientations générales ne restreignant pas la faculté de choix de la CWaPE au point qu'elle porterait atteinte à son indépendance et à sa compétence exclusive en matière tarifaire.

## 6. L'ÉVALUATION DES “DÉCRET ÉLECTRICITÉ” ET “DÉCRET GAZ”

---



## 6.1. CONTEXTE

La CWaPE a, en 2023, réalisé un examen étendu des textes des « décret électricité » et « décret gaz » tels que modifiés par le décret du 5 mai 2022 transposant le *Clean Energy Package*, tant au regard du droit européen que des difficultés occasionnelles rencontrées dans le marché et/ou pour les consommateurs.

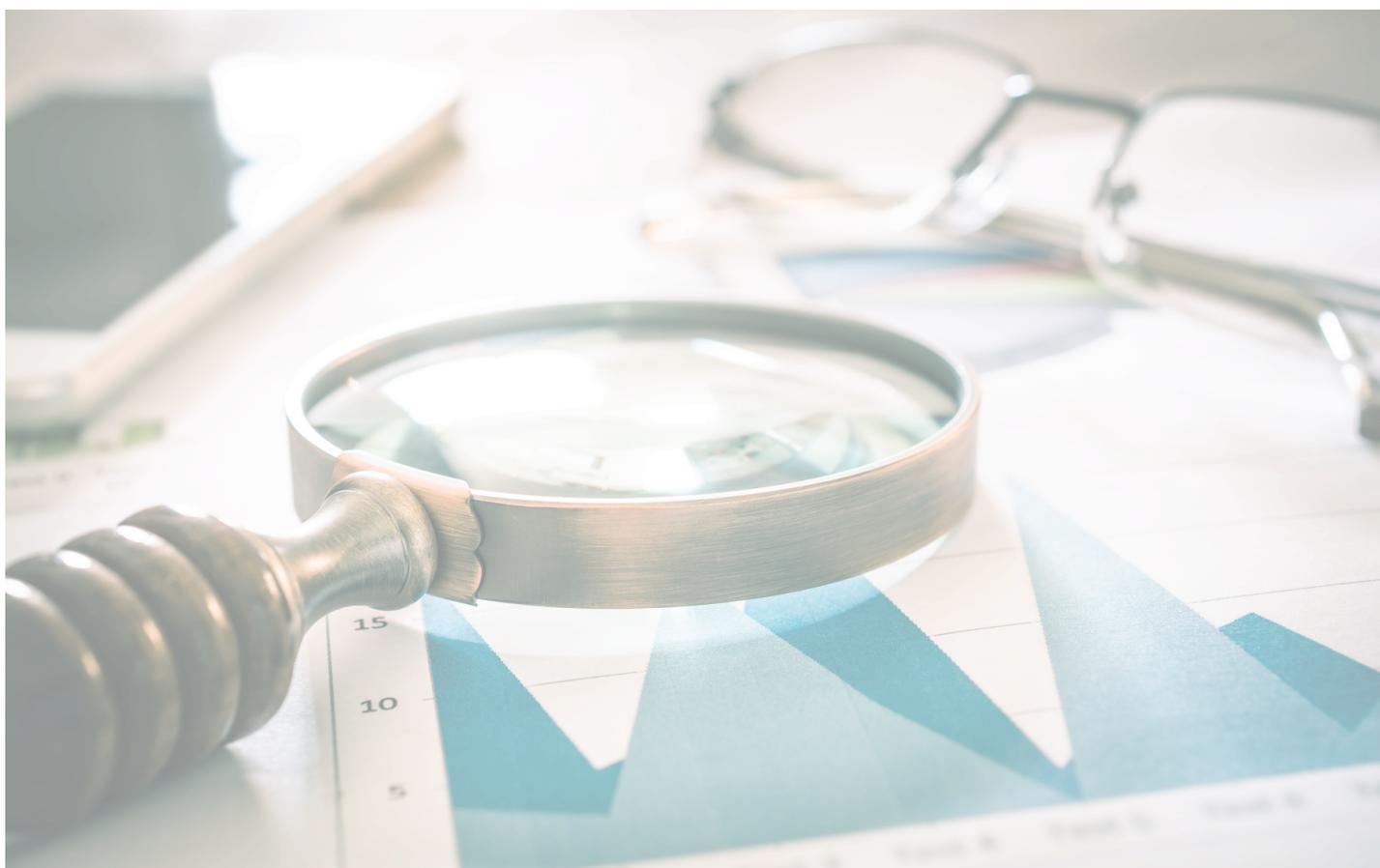
En 2024, un certain nombre de textes ont été adoptés dont un décret modificatif des décrets électricité et gaz, lesquels sont encore en attente de publication au Moniteur belge. Aussi, plusieurs législations européennes ont été adoptées début juin 2024 par le conseil (paquet décarbonation, directive *Electricity Market Design*), qui appelleront un certain nombre de commentaires utiles pour le lecteur.

En raison d'une charge de travail importante et de la nécessité d'attendre la publication au *Moniteur belge* et au *Journal Officiel de l'Union européenne* de ces textes, la CWaPE n'a pas pu clôturer ses travaux d'examen avant la finalisation du présent rapport annuel. Aussi, dans l'optique de remettre une analyse complète et circonstanciée sur les textes des décrets actuellement en vigueur, la CWaPE a prévu de finaliser son évaluation pour le mois de septembre 2024.

Le présent rapport comporte par contre en annexe une évaluation des décrets dits « juge de paix », qui sont entrés en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2023.

# 7. LES STATISTIQUES

---



## 7.1. LES STATISTIQUES RÉSEAUX

### 7.1.1. Situation des réseaux de distribution au 31/12/2023

GRAPHIQUE 21 ÉLECTRICITÉ – STATISTIQUES RÉSEAUX DE DISTRIBUTION 2023

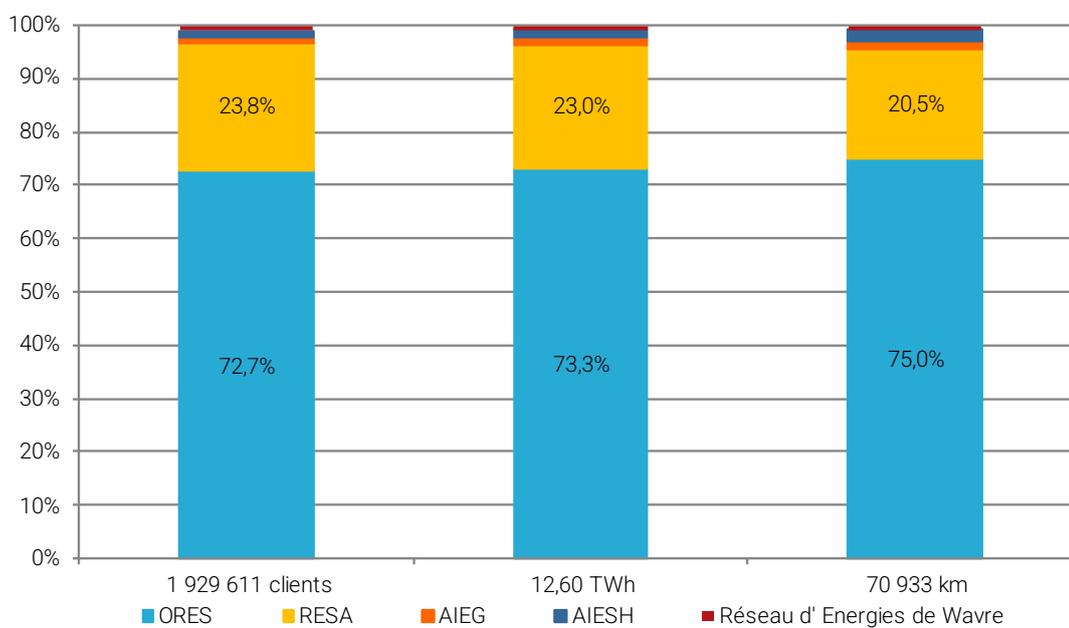


TABLEAU 12 ÉLECTRICITÉ – STATISTIQUES RÉSEAUX DE DISTRIBUTION 2023

	Nbre clients	Énergie (TWh)	Longueur réseau (km)
ORES	1 403 470	9,24	53 198
RESA	460 000	2,90	14 513
AIEG	26 635	0,18	1058
AIESH	20 961	0,17	1595
Réseau d'Énergies de Wavre	18 545	0,11	569
<b>Total</b>	<b>1 929 611</b>	<b>12,60</b>	<b>70 933</b>

GRAPHIQUE 22 GAZ – STATISTIQUES RÉSEAUX DE DISTRIBUTION 2023

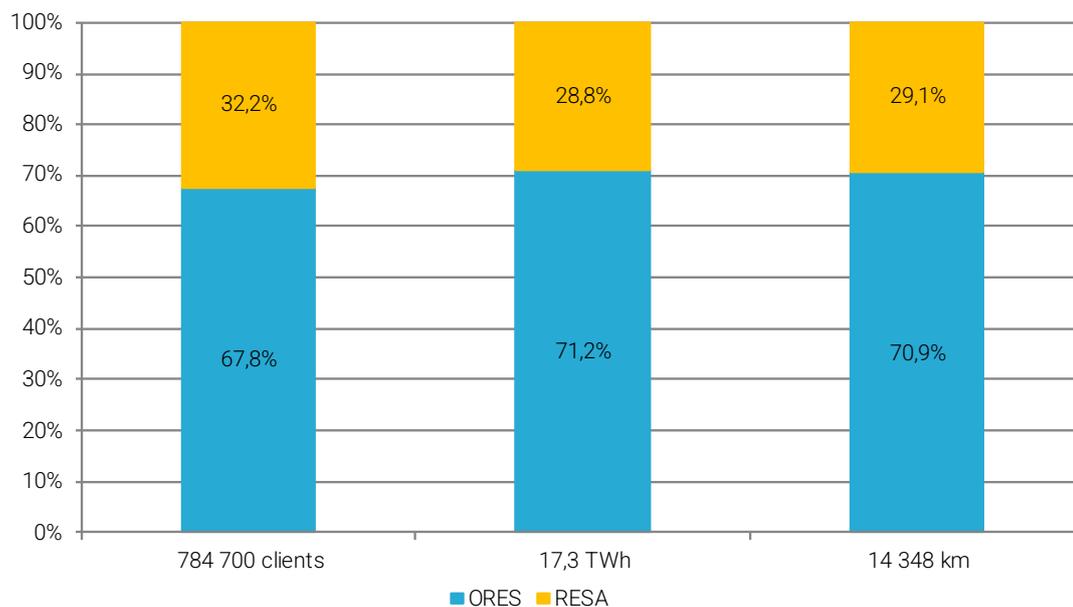
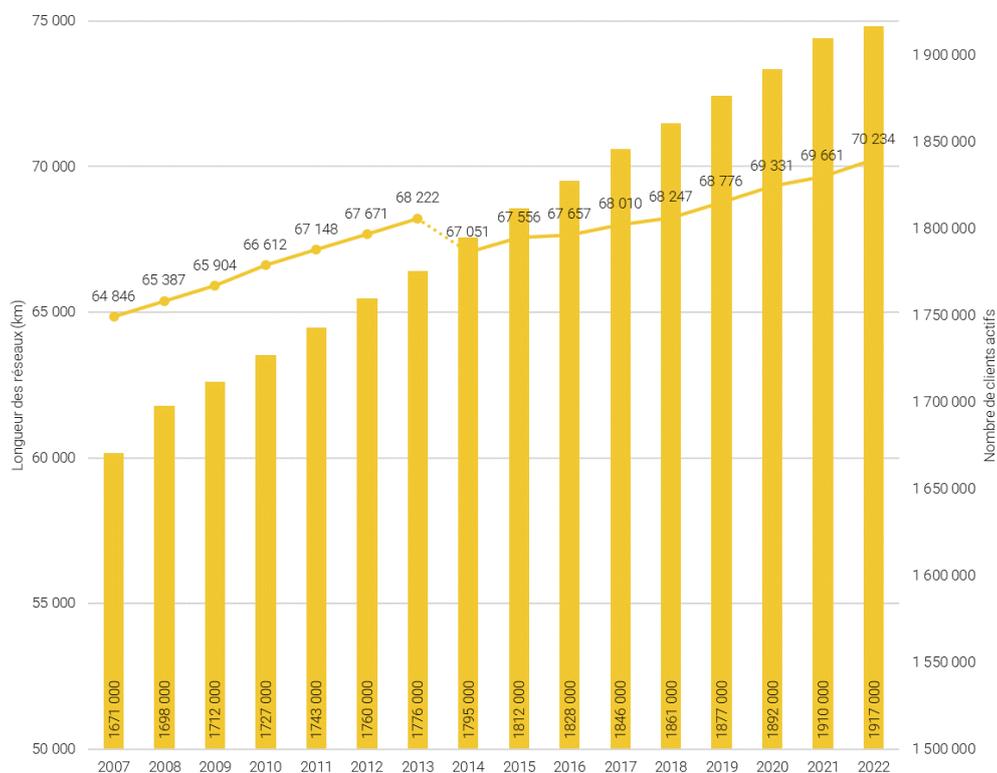


TABLEAU 13 GAZ – STATISTIQUES RÉSEAUX DE DISTRIBUTION 2023

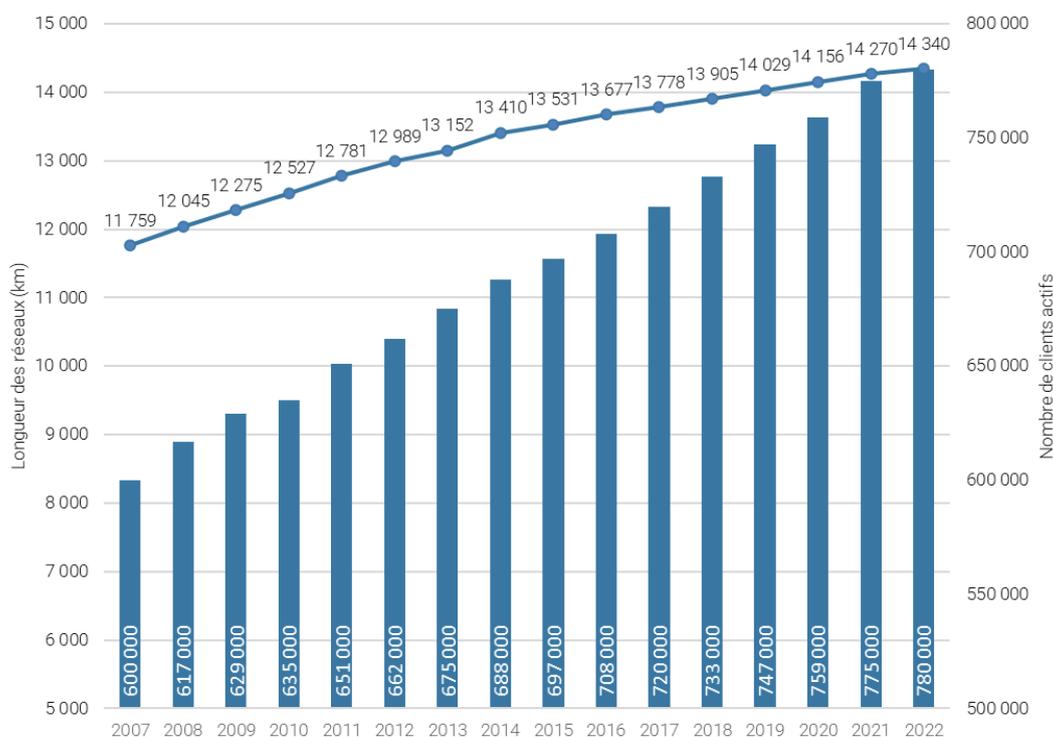
	Nbre clients	Énergie (TWh)	Longueur réseau (km)
ORES	531 940	<b>12,30</b>	10 168
RESA	252 712	<b>4,97</b>	4 179
<b>Total</b>	<b>784 652</b>	<b>17,27</b>	<b>14 348</b>

## 7.1.2. Évolution des réseaux de distribution en Wallonie

GRAPHIQUE 23 HISTORIQUE DES RÉSEAUX D'ÉLECTRICITÉ EN WALLONIE<sup>78</sup>



GRAPHIQUE 24 HISTORIQUE DES RÉSEAUX DE GAZ EN WALLONIE



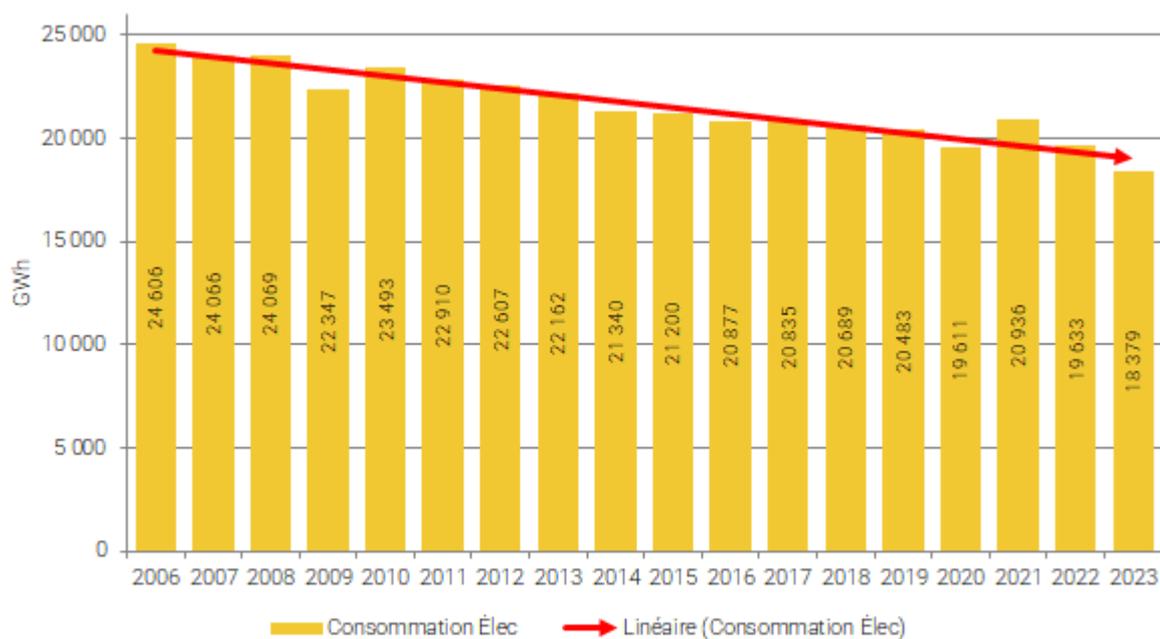
<sup>78</sup> La différence entre 2013 et 2014 provient d'une correction d'inventaire réalisée par ORES sur son réseau BT (essentiellement réseau de Verviers) en se basant sur des données cartographiques plus précises

## 7.2. LES STATISTIQUES DU MARCHÉ

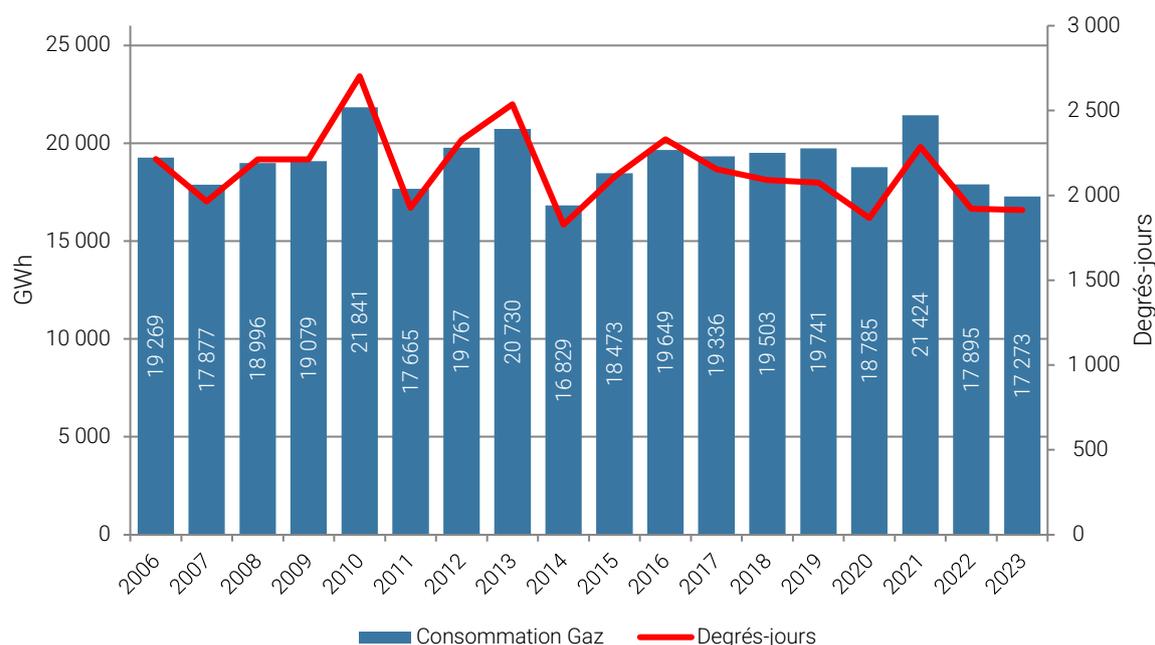
### 7.2.1. Fournitures globales sur les réseaux

#### 7.2.1.1. Réseaux de distribution

GRAPHIQUE 25 ÉLECTRICITÉ - CONSOMMATION ANNUELLE SUR LES RÉSEAUX DE DISTRIBUTION ET DE TRANSPORT EN WALLONIE

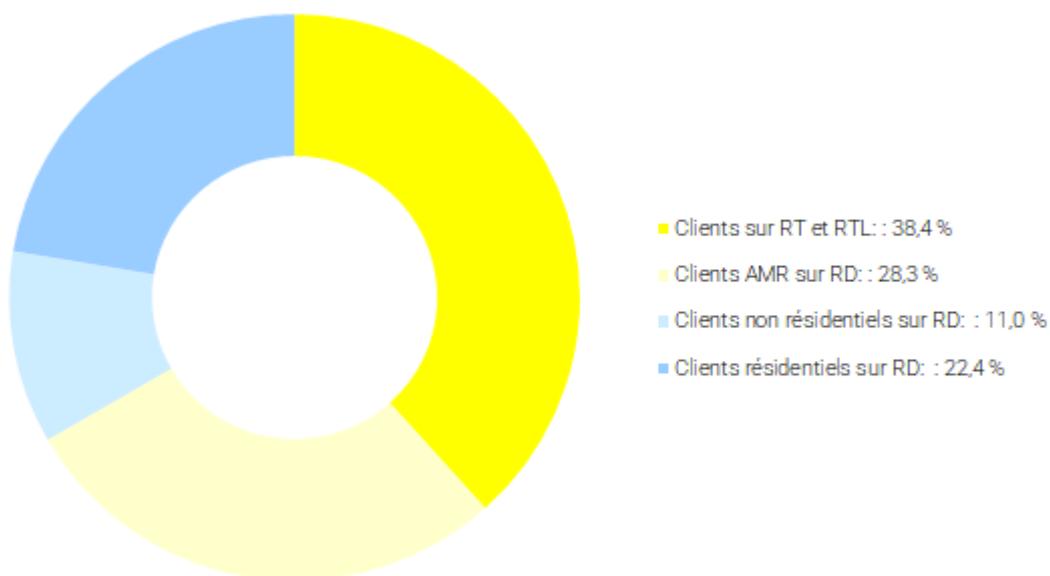


GRAPHIQUE 26 GAZ - CONSOMMATION ANNUELLE SUR LES RÉSEAUX DE DISTRIBUTION EN WALLONIE

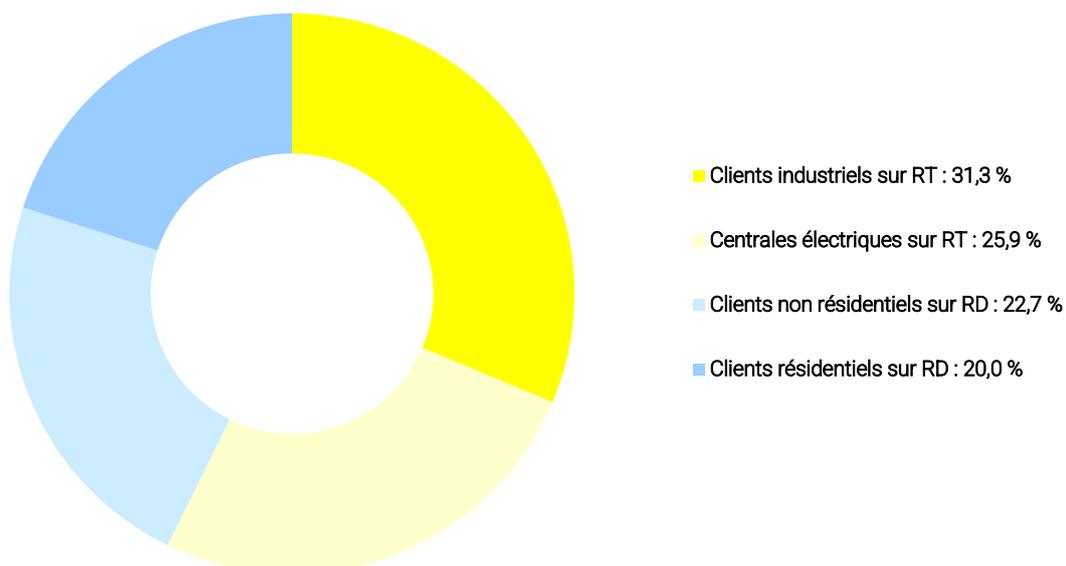


### 7.2.12. Fournitures tous confondus

GRAPHIQUE 27 MARCHÉ DE L'ÉLECTRICITÉ - FOURNITURES 2023 - RÉPARTITION ENTRE TRANSPORT ET DISTRIBUTION (TOTAL : 20,4 TWH)



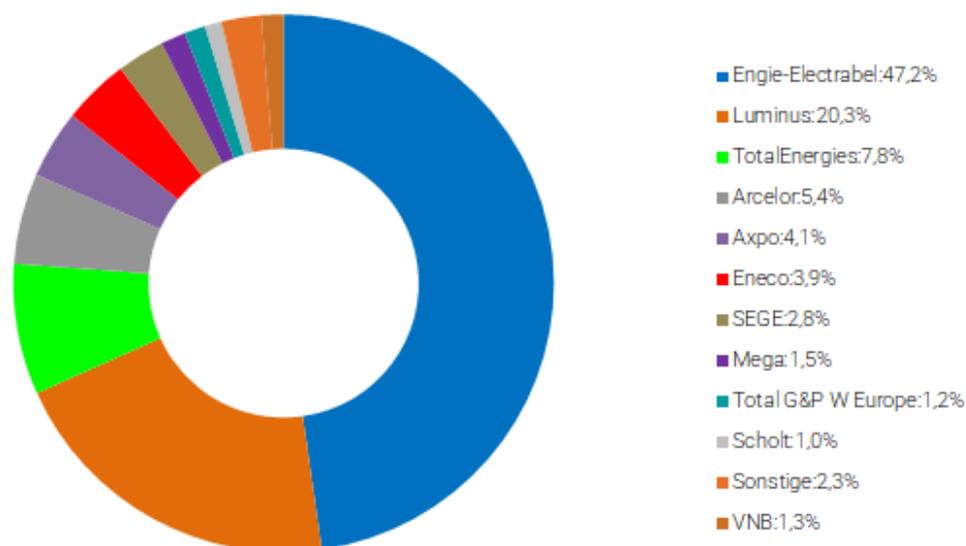
GRAPHIQUE 28 MARCHÉ DU GAZ - FOURNITURES 2023 - RÉPARTITION ENTRE TRANSPORT ET DISTRIBUTION (TOTAL : 40,4 TWH)



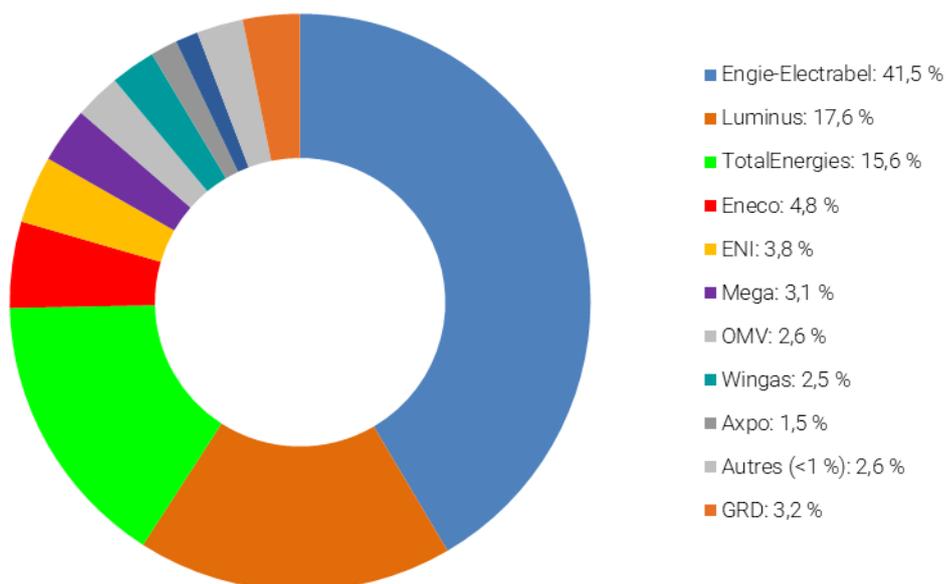
## 7.2.2. État de la concurrence

### 7.2.2.1. Parts de marché des fournisseurs (en énergie fournie)

GRAPHIQUE 29 MARCHÉ DE L'ÉLECTRICITÉ - RÉPARTITION DES FOURNITURES DURANT L'ANNÉE 2023 (RD+RTL - TOTAL = 18,38 TWH)

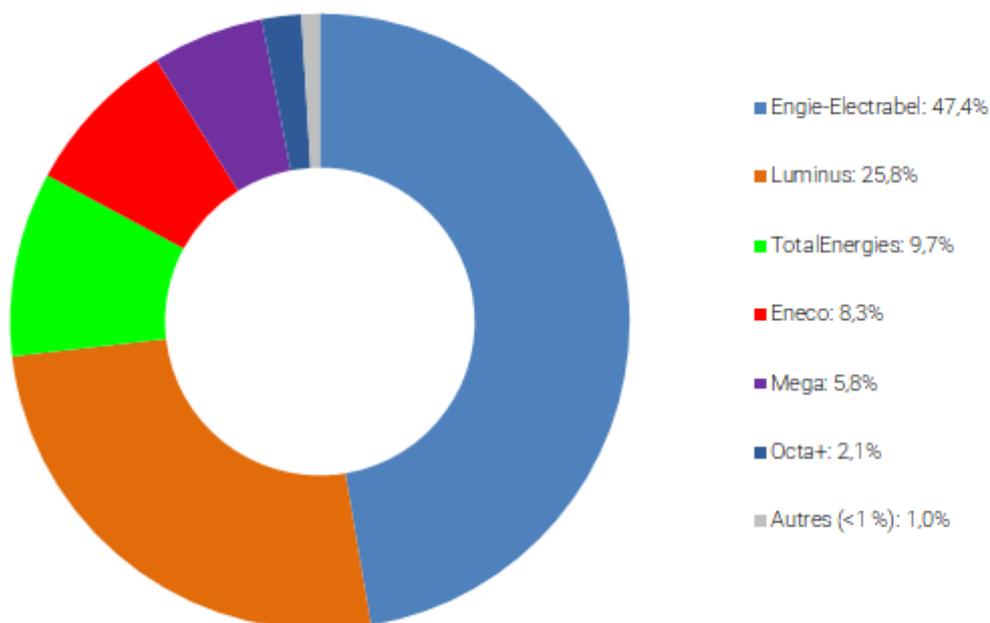


GRAPHIQUE 30 MARCHÉ DU GAZ - RÉPARTITION DES FOURNITURES DURANT L'ANNÉE 2023 (RD : TOTAL = 17,27 TWH)

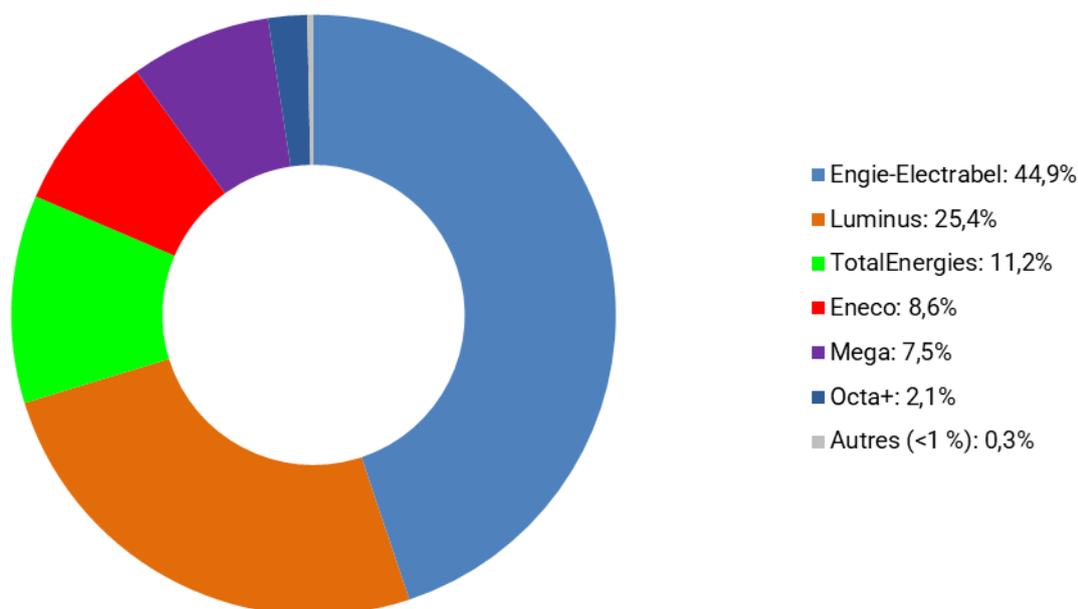


### 7.2.2.2. Parts de marché sur le segment résidentiel (en nombre de points de fourniture)

GRAPHIQUE 31 MARCHÉ DE L'ÉLECTRICITÉ - CLIENTÈLE RÉSIDEN­TIELLE - SITUATION AU 31 DÉCEMBRE 2023

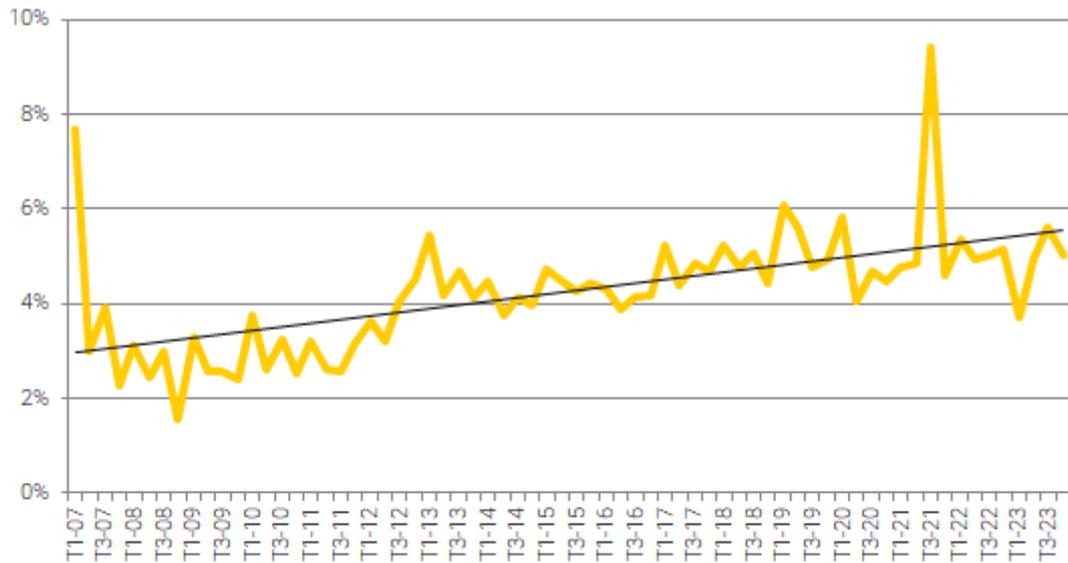


GRAPHIQUE 32 MARCHÉ DU GAZ - CLIENTÈLE RÉSIDEN­TIELLE - SITUATION AU 31 DÉCEMBRE 2023

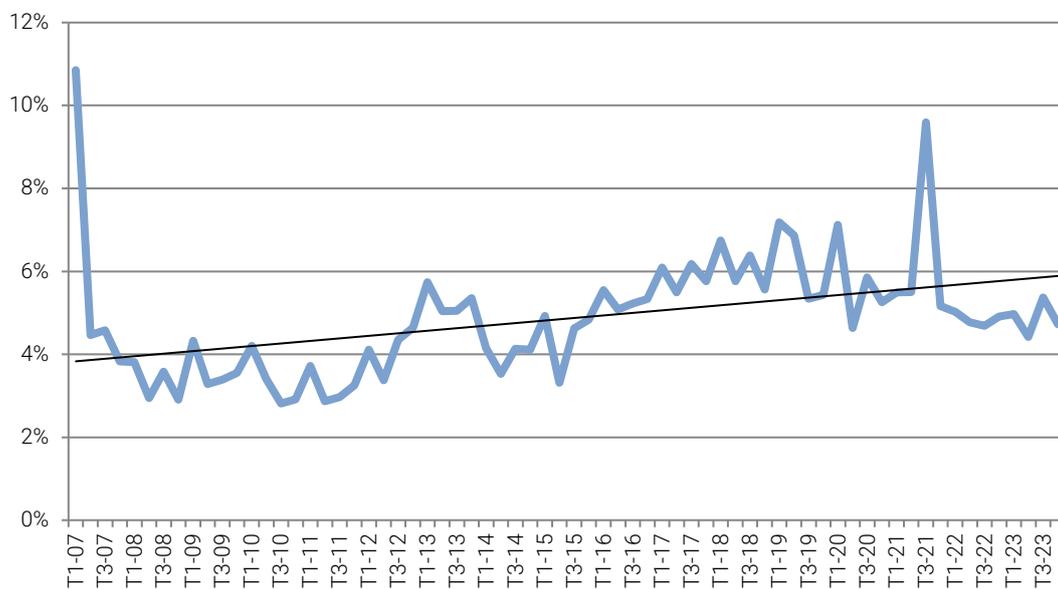


### 7.2.2.3. Mouvements de la clientèle

GRAPHIQUE 33 MARCHÉ DE L'ÉLECTRICITÉ - ÉVOLUTION DU TAUX DE SWITCHES PAR TRIMESTRE<sup>79</sup>

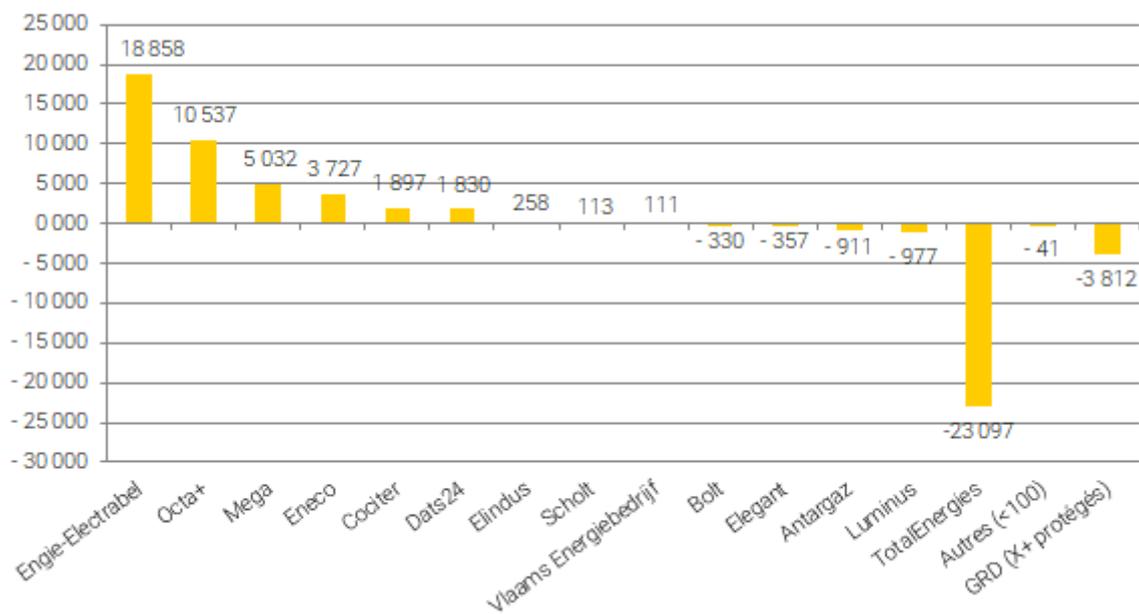


GRAPHIQUE 34 MARCHÉ DU GAZ - ÉVOLUTION DU TAUX DE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR PAR TRIMESTRE

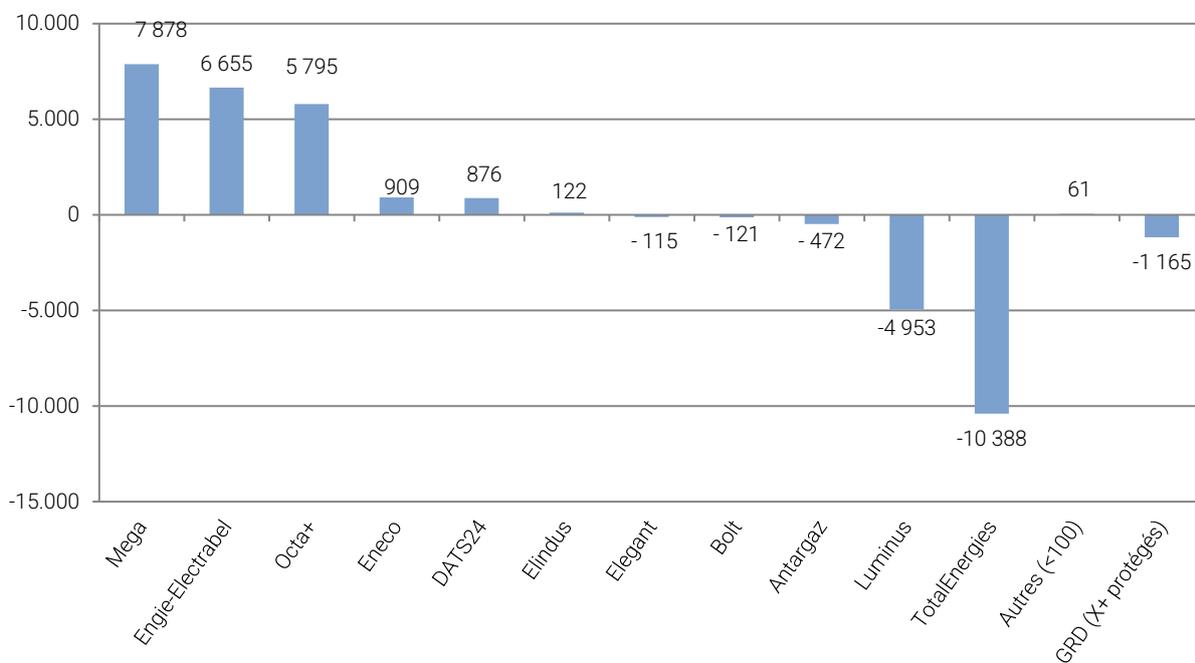


<sup>79</sup> Le pic observé en T3.21 s'explique essentiellement par le transfert des clients d'ESSENT dans le portefeuille de LUMINUS

GRAPHIQUE 35 MARCHÉ DE L'ÉLECTRICITÉ - VARIATION DU NOMBRE DE CLIENTS PAR FOURNISSEUR (ENTRE 31/12/2022 ET 31/12/2023)

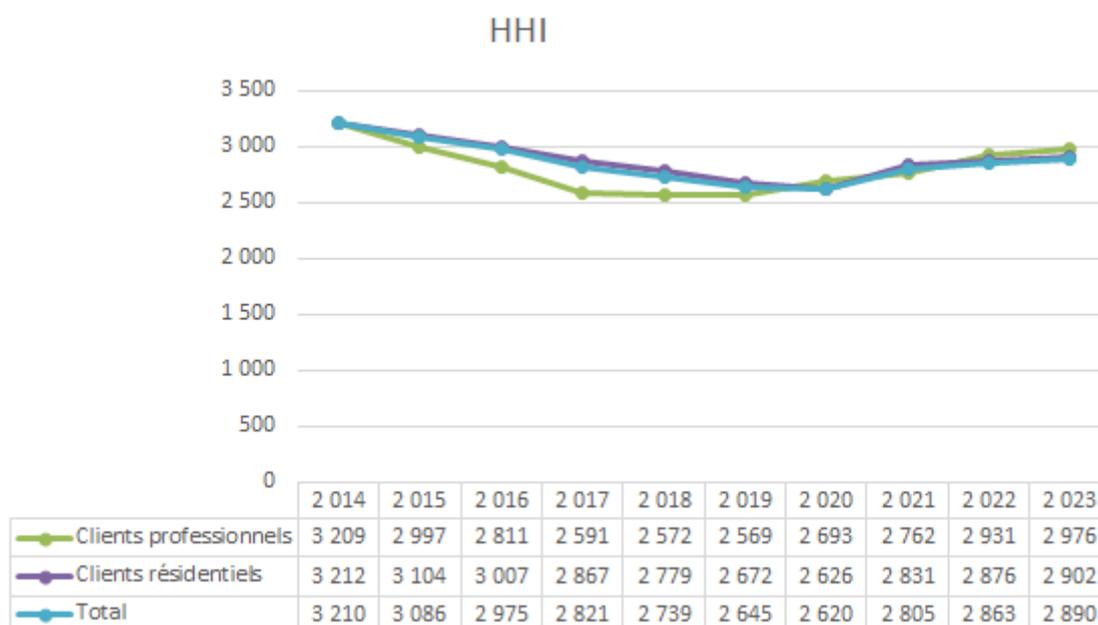


GRAPHIQUE 36 MARCHÉ DU GAZ - VARIATION DU NOMBRE DE CLIENTS PAR FOURNISSEUR (ENTRE LE 31/12/2022 ET LE 31/12/2023)

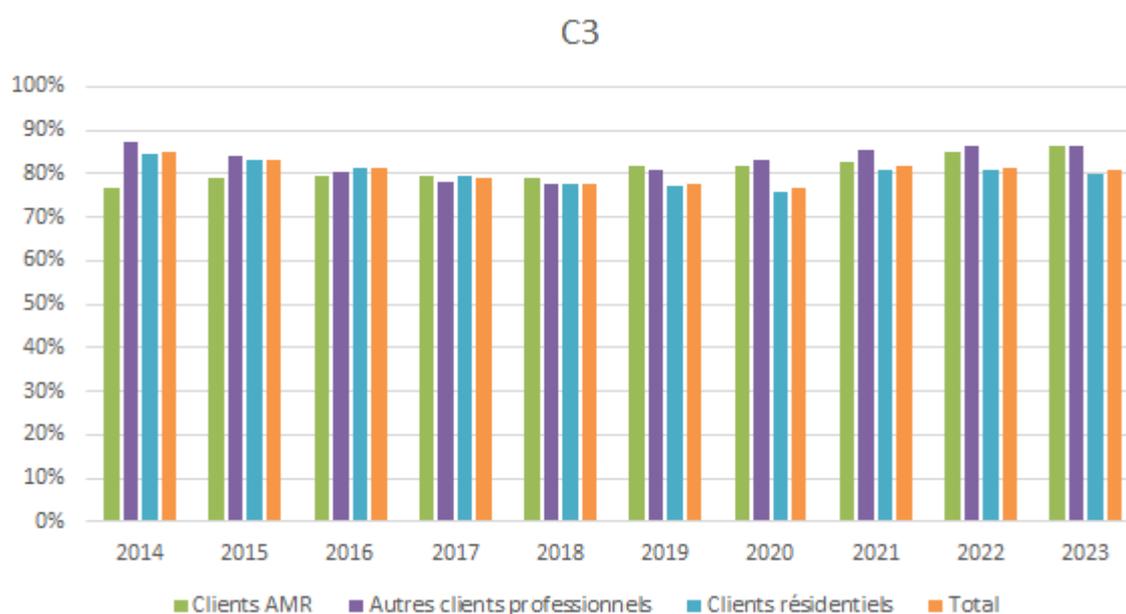


## 7.2.2.4. Indicateur de concurrence

GRAPHIQUE 37 ÉLECTRICITÉ - INDICE DE HERFINDAHL-HIRSCHMANN (EAN)<sup>80</sup>



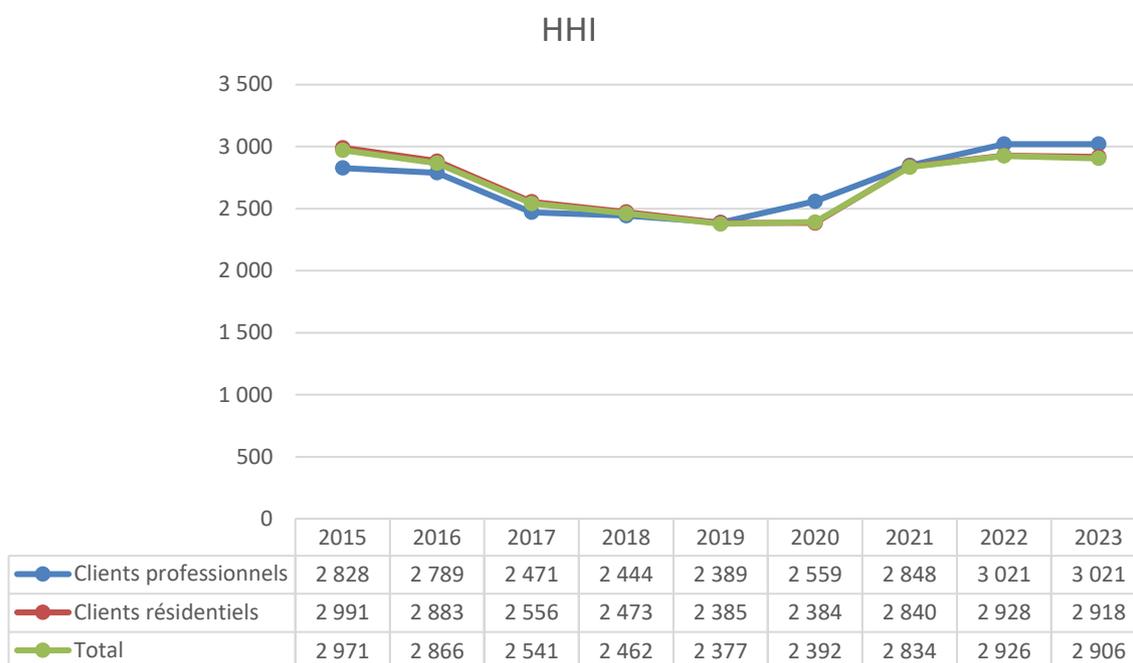
GRAPHIQUE 38 ÉLECTRICITÉ – ÉVOLUTION DU C3<sup>81</sup>



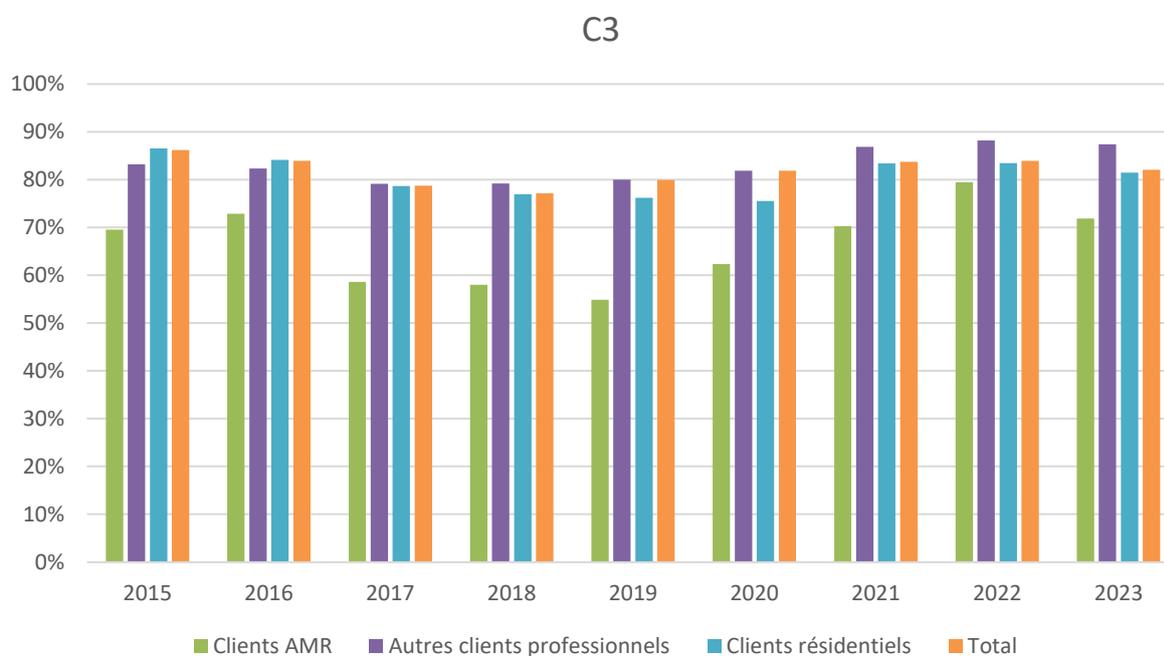
<sup>80</sup> L'indice *Herfindahl-Hirschmann* ou HHI est un critère souvent utilisé pour indiquer le degré de concentration d'un secteur et donne donc une indication du degré de concurrence. Si le HHI est égal à 10 000, un offrant unique détient une part de marché de 100 % (monopole). Si le HHI est proche de 0, le marché compte de nombreux petits offrants.

<sup>81</sup> L'indice C3 rend compte des parts de marché conjointes des trois principaux fournisseurs.

GRAPHIQUE 39 GAZ - INDICE DE HERFINDAHL-HIRSCHMANN (EAN)

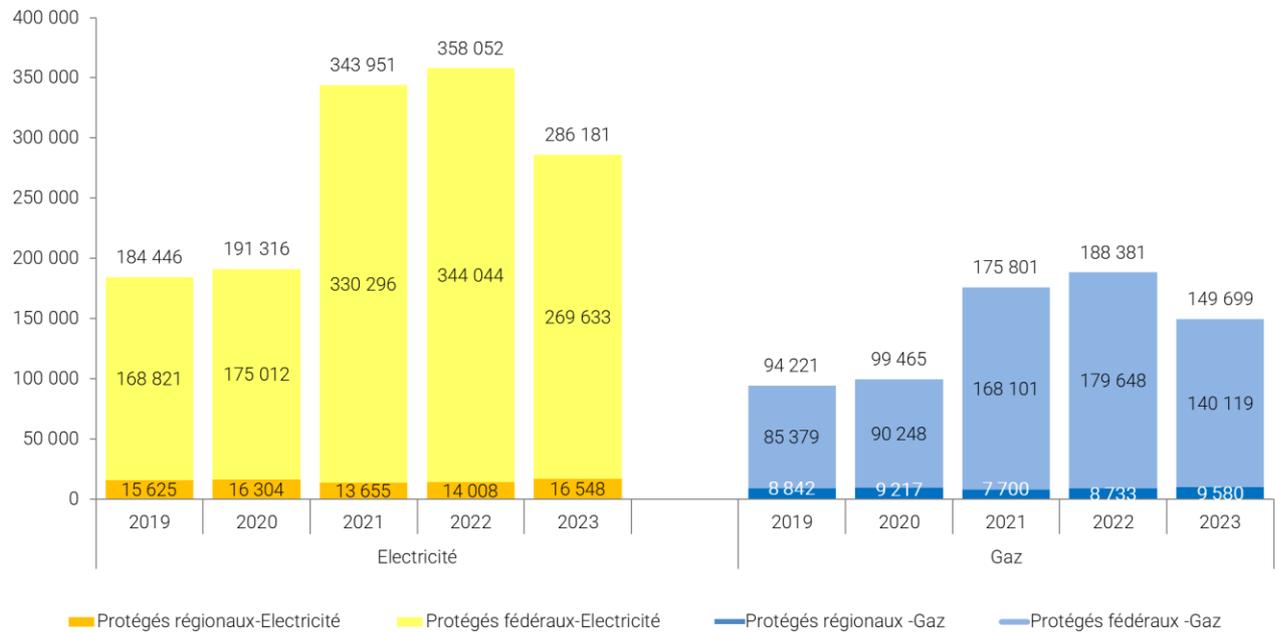


GRAPHIQUE 40 GAZ – ÉVOLUTION DU C3

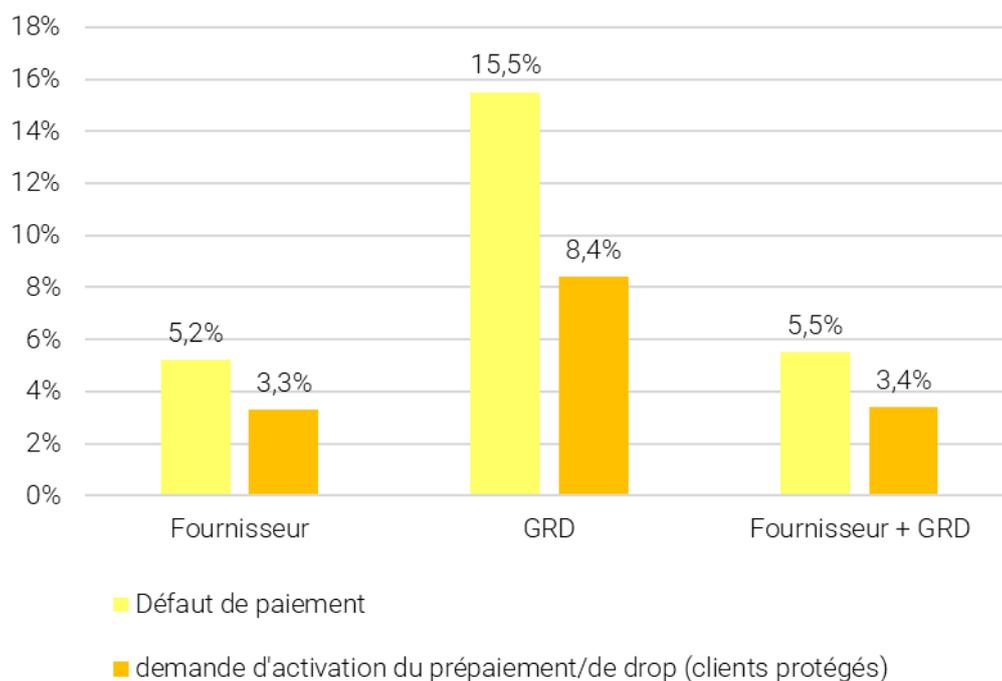


## 7.3. LES STATISTIQUES OSP

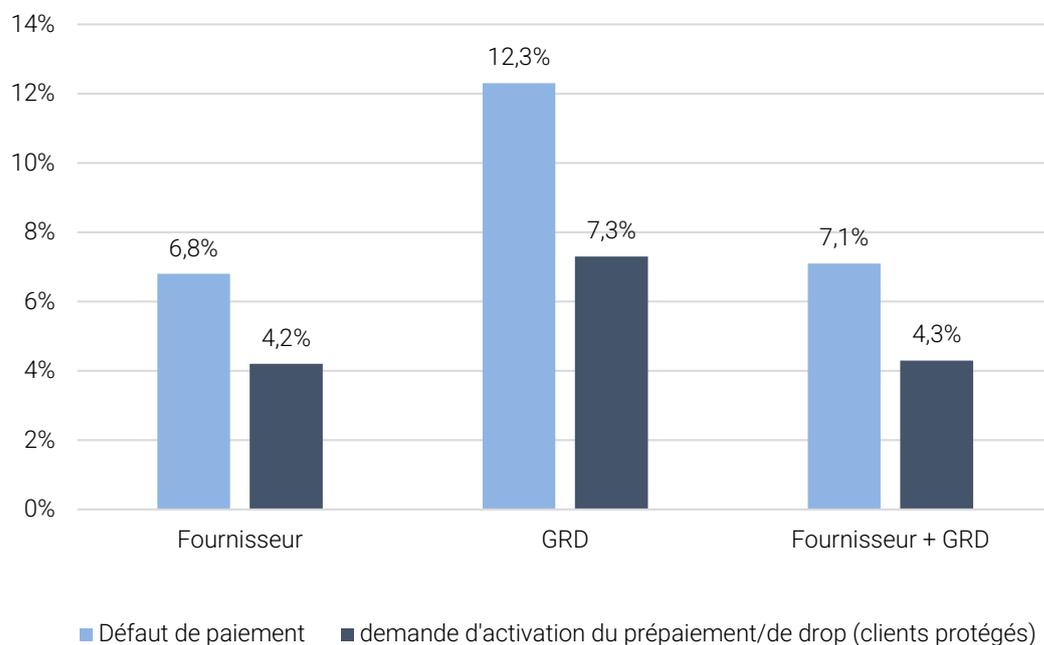
GRAPHIQUE 41 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLIENTS PROTÉGÉS (RÉPARTITION EN FONCTION DE LA CATÉGORIE FÉDÉRALE OU RÉGIONALE À LAQUELLE ILS APPARTIENNENT)



GRAPHIQUE 42 POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE DÉCLARÉE AU MOINS UN FOIS EN DÉFAUT DE PAIEMENT EN ÉLECTRICITÉ / POUR LAQUELLE AU MOINS UNE DEMANDE DE PLACEMENT DE COMPTEUR À PRÉPAIEMENT EN ÉLECTRICITÉ A ÉTÉ INTRODUITE AU COURS DE L'ANNÉE 2023



GRAPHIQUE 43 POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE DÉCLARÉE AU MOINS UN FOIS EN DÉFAUT DE PAIEMENT EN GAZ/ POUR LAQUELLE AU MOINS UNE DEMANDE DE PLACEMENT DE COMPTEUR À PRÉPAIEMENT EN GAZ A ÉTÉ INTRODUITE AU COURS DE L'ANNÉE 2023



GRAPHIQUE 44 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PLACEMENTS DE COMPTEURS À PRÉPAIEMENT

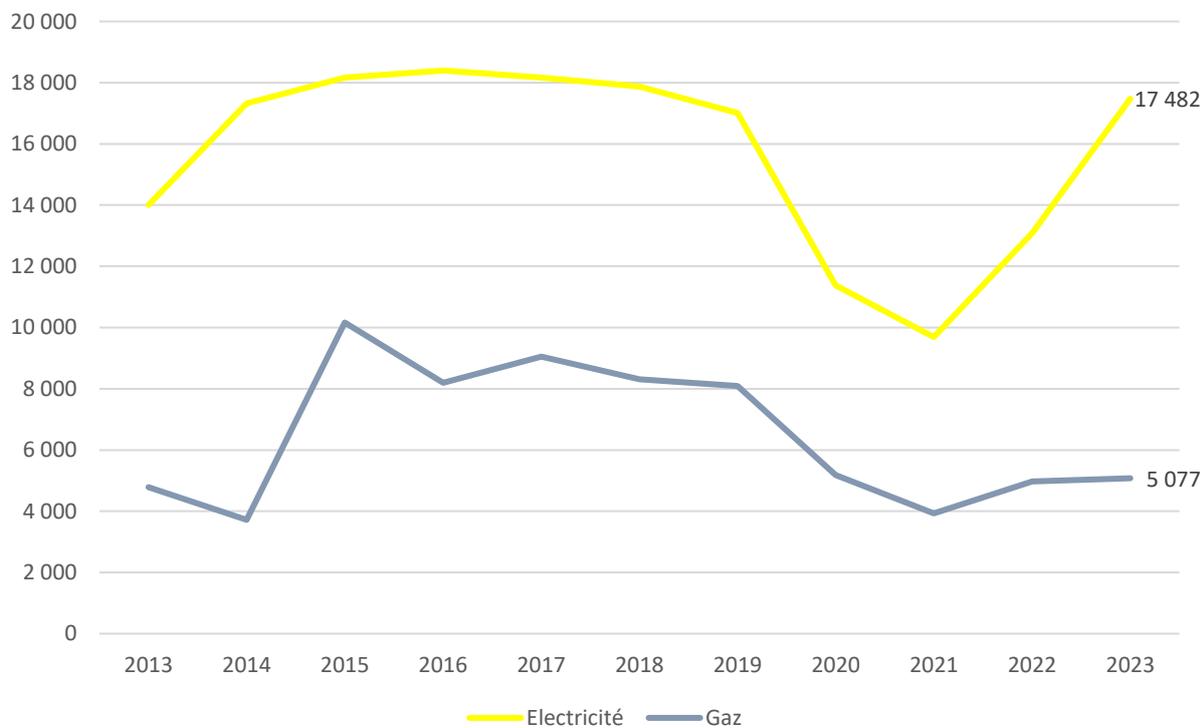


TABLEAU 14 STATISTIQUES RELATIVES AUX INTERRUPTIONS DE FOURNITURE D'ÉNERGIE DES CLIENTS RÉSIDENTIELS

	Electricité 2023	% total suspension électricité	Evolution 2023 par rapport à l'année 2022	Gaz 2023	% total suspension gaz	Évolution 2023 par rapport à l'année 2022
Absence de contrat conclu (EOC)	1 212	26,5 %	500,0 %	441	18,8 %	539,1%
Fraude prouvée	43	0,9%	-66,9 %	14	0,6 %	-57,6%
Perte statut client protégé (décision CLE)	29	0,6%	-85,9 %	16	0,7 %	-86,3%
Échec de la procédure de déménagement	3 215	70,4%	43,3 %	1 875	79,9 %	34,0%
Absence ou refus du client lors de l'activation du prépaiement	0	0,0%	-100,0 %	0	0,0 %	-100,0%
Décision juge de paix (CUT OFF)	0	0,0%		0	0,0 %	
Sécurité des biens et des personnes menacée	68	1,5%		0	0,0 %	
<b>Total</b>	<b>4 567</b>		<b>-3,5 %</b>	<b>2 346</b>		<b>-13,8%</b>

## 7.4. LES STATISTIQUES DU SRME

### 7.4.1. Avant-propos

Avant toute chose, il est rappelé qu'un rapport annuel spécifique du Service régional de médiation pour l'énergie présente annuellement l'ensemble des statistiques relatives au service. Il y est donc renvoyé pour de plus amples détails quant aux statistiques du service et aux explications sous-jacentes.

Globalement, l'année 2023 a été marquée par un doublement du recours à ses services par rapport à l'année 2022 et un quintuplement par rapport à la période d'avant la crise de la covid-19.

Au cours de l'année 2023, le SRME a reçu un total de **4 918 demandes écrites** réparties de la manière suivante :

- 3 666 demandes de médiation « classique » ;
- 68 demandes de médiation urgente ;
- 1 151 questions écrites ;
- 31 contestations en matière d'indemnisation ;
- 0 conciliation ;
- 2 demandes d'avis adressées au SRME par le Service de Médiation de l'Energie (SME).

Le présent point 7.4 reprend un résumé des statistiques en matière de plaintes et de questions. Ces dernières ne constituent qu'un pan des activités du service (contestations des demandes d'indemnisation, réponses aux questions par téléphone, autres projets à destination du grand public ou de segment du marché tels que les acteurs de terrain).

### 7.4.2. La tendance des plaintes en 2023

Le nombre total de demandes introduites au SRME en 2023 s'élève à 3 734 demandes d'ouverture de dossier. Sur l'ensemble de ces demandes, 54 % ont été déclarées recevables et ont fait l'objet d'une ou de plusieurs interpellations des acteurs concernés par la plainte. Les autres demandes, soit 46 % du total, représentent généralement des plaintes demeurées non encore recevables (résolution du litige directement avec l'acteur concerné ou abandon des démarches par les plaignants), hors compétences, ou qui se sont d'emblée avérées irrecevables, non fondées, etc. Il convient cependant de préciser que parmi ces demandes qui n'ont pas débouché sur une procédure de médiation, les consommateurs ont néanmoins pu recevoir un conseil et une information utile dans le contexte exposé. Ainsi, une plainte déclarée irrecevable ou encore non fondée engendre aussi une prise en charge par le SRME, même si le dossier ne poursuit pas son cours.

Les problématiques les plus fréquemment rencontrées dans le cadre des plaintes recevables sont les suivantes :

- problème MIG/TRIAS : 45 % ;
- contestation des index de consommation (estimations, rectifications, non-transmission au fournisseur) : 20 % ;
- problème technique sur le réseau de distribution (compteur, retard de raccordement, qualité de fourniture) : 9 % ;
- problème en lien avec le photovoltaïque (principalement lié à l'application de la compensation) : 7 % ;
- coûts de réseau de distribution : 5 % ;
- procédure de défaut de paiement (dont 88 % de clients résidentiels) : 3 % ;
- déménagement : 2 % ;
- clients protégés : 1 % ;

- retard dans l'envoi de la facture de régularisation ou de clôture : 1 % ;
- autres catégories, respectivement inférieures ou égales à 2 % .

Concrètement, les problèmes les plus fréquemment observés sont les suivants :

- retard de transmission d'index du GRD vers le fournisseur,
- retard de facture de décompte et de clôture avec des problèmes en cascade (pas de réévaluation des acomptes, pas de remboursement si applicable, ...),
- retard d'entrée en vigueur d'un contrat, absence de facturation ou double facturation (ancien et nouveau fournisseur),
- retard d'encodage des statuts de nouveaux *prosumers* et problèmes associés (pas de diminution des acomptes, ...).
- retard de changement de tarif (mono-horaire, bihoraire).
- etc.

En 2023, le SRME a enregistré environ 819 dossiers en la matière, près de 45 % des plaintes recevables. Il se peut également que certaines plaintes aient été traitées sous une autre catégorie, comme un problème d'index ou un retard de facturation dans l'hypothèse où, au moment de la prise en considération de la plainte, il ne ressortait pas aisément que cette dernière relevait d'un dysfonctionnement résultant de la mise en œuvre du MIG6 et de l'utilisation de la nouvelle plateforme CMS d'ATRIAS.

Les problèmes d'index de consommation, lesquels impactent directement les factures d'énergie, constituent la deuxième plus grande catégorie de plaintes. . En 2023, une augmentation significative de ce type de plaintes a été observée, ce qui peut, en partie, s'expliquer en raison des dysfonctionnements ATRIAS/MIG6 et de la possible non-prise en compte de toutes les plaintes « ATRIAS » dans ladite catégorie.)

Les problèmes techniques constituent un motif important de plaintes auprès du SRME, soit 9 % des plaintes traitées en 2023 et la troisième catégorie en ordre d'importance. Ces plaintes concernent généralement des problèmes au niveau du raccordement/compteur, voire des nouvelles plaintes croissantes en lien avec les compteurs communicants, des retards de raccordement au réseau et des problèmes liés à la qualité de fourniture. Par exemple, le SRME constate souvent la défektivité du récepteur qui permet le basculement d'un tarif à l'autre sur les compteurs mécaniques bihoraire. Le SRME est également attentif au respect des procédures de raccordement et ne manque pas de faire le lien avec l'hypothèse d'indemnisation qui est prévue dans ce contexte (*cf. 3.2.4 Non-respect du délai de raccordement et 3.4 Contestations en matière d'indemnisations, ci-dessous*).

D'autres plaintes sous la catégorie photovoltaïque s'ajoutent à ces plaintes techniques. Dans celle-ci s'y trouve tout d'abord les plaintes relatives à la compensation. Le SRME accorde une grande importance à informer correctement le plaignant dans ces dossiers et, dès lors qu'il identifie que la situation s'explique surtout par une méconnaissance du système de compensation par le plaignant/autoproducteur, le SRME apporte l'ensemble des informations nécessaires à la compréhension par le plaignant de sa situation et éviter ainsi par la suite des difficultés similaires.

En ce qui concerne les problèmes d'injection sur le réseau, comme relevé *supra*, les *prosumers* sont de plus en plus nombreux à déplorer des décrochages intempestifs de leur onduleur (tension trop élevée sur le réseau pendant les heures les plus ensoleillées ou encore recours du GRD à un groupe électrogène pendant une période estivale et jugée anormalement longue par les *prosumers*). Le SRME s'assure que l'URD se voit bien proposer le contrôle de la tension par le GRD et qu'un suivi adéquat est accordé à son dossier. Plus généralement, il importe de souligner qu'en l'absence de mécanisme d'indemnisation incitant à la mise en place de solution par le GRD dans de courts délais, le SRME est démuné pour solutionner, à brève échéance les demandes de *prosumers* en cas de décrochages intempestifs d'onduleur.

En 2023, le respect de la procédure appliquée en cas de défaut de paiement représentait environ 3 % des plaintes traitées. Cette baisse du nombre de plaintes traitées relevant de cette catégorie résulte, plus particulièrement en ce qui concerne les consommateurs résidentiels, plus que probablement de l'entrée en vigueur du décret dit « juge de paix » début 2023. Les observations du SRME relatifs à ce décret sont reprises dans le rapport y relatif, figurant en annexe du présent rapport annuel général. Au cours de l'année 2023, d'autres problématiques connexes ont émergé comme les plaintes pour End of contract, à savoir la fin anticipée d'un contrat par un fournisseur. Plusieurs fournisseurs ont décidé d'opter pour une fin anticipée de contrat d'énergie en lieu et place d'activer la procédure « juge de paix ». Concrètement, cela se traduit auprès du SRME par des demandes urgentes pour risque de coupure, le plaignant n'ayant parfois pas perçu qu'il devait absolument contracter un nouveau contrat d'énergie pour éviter une telle situation. Le SRME accompagne donc ces plaignants pour s'assurer qu'ils accomplissent les démarches adéquates.

Par ailleurs, il est à noter que cette catégorie de plaintes « Défaut de paiement » est en augmentation pour des consommateurs non résidentiels (commerçants, PME...) et que plus de la moitié de ces plaintes a dû être traitée selon la procédure d'urgence.

### **7.4.3. La tendance des questions en 2023**

Le SRME a également répondu à 1 151 questions écrites en 2022. Les questions portant sur l'application de la compensation et les conditions attachées aux *prosumers* ont été particulièrement nombreuses – l'absence d'information claire sur la fin de la compensation ayant notamment renforcé les interrogations des *prosumers* – représentant 21 % des questions. Les questions relatives aux coûts du réseau de distribution restent très nombreuses, avec un total de 20 %. 15 % des questions ont porté sur les aspects techniques. 13 % des questions portaient sur les contrats de fourniture d'électricité et/ou de gaz, le prix applicable et l'application des conditions générales. 9 % des questions portaient sur le statut de client protégé et l'application des différents mécanismes d'aide (PRC, élargissement puis fin du tarif social aux BIM...).

## **Annexe – Rapport d'évaluation des « décrets juge de paix »**

*Date du document : 30/06/2024*

**RAPPORT**  
CD-24f30-CWaPE-0096

**ÉVALUATION DES « DÉCRETS JUGE DE PAIX »**

*Rendu en application de l'article 33 bis/1 du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et de l'article 31 ter, §2, du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz*

# Table des matières

<b>1. Cadre légal</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Rappel du contexte de l'entrée en vigueur des « décrets juge de paix »</b> .....	<b>3</b>
<b>3. Méthodologie de l'évaluation</b> .....	<b>4</b>
<b>4. Constats – situation actuelle - pistes d'amélioration</b> .....	<b>5</b>
4.1. CONTEXTE PARTICULIER DE LA PREMIÈRE ANNÉE D'APPLICATION DU DÉCRET .....	5
4.2. CONSTATS ET ANALYSE DE LA SITUATION ACTUELLE .....	5
4.2.1. <i>Nombre très limité de dossiers présentés devant le juge de paix en 2023</i> .....	5
4.2.2. <i>Jugements rendus par défaut</i> .....	6
4.2.3. <i>Aggravation de la dette</i> .....	6
4.2.3.1. <i>Durée moyenne de la procédure</i> .....	7
4.2.3.2. <i>Évolution de la dette du client</i> .....	8
4.2.4. <i>Procédure de défaut et de retard de paiement : lourdeur, complexité et imprécisions</i> .....	9
4.2.4.1. <i>Mode d'introduction du dossier</i> .....	9
4.2.4.2. <i>Formulaire d'information du consommateur joint au courrier de défaut de paiement et de mise en demeure</i> .....	9
4.2.4.3. <i>Intérêt discutable de la procédure pour des situations spécifiques</i> .....	9
4.2.4.4. <i>Connaissance insuffisante des mécanismes de marchés par certains juges de paix</i> .....	10
4.2.4.5. <i>Place des CPAS à l'audience</i> .....	10
4.2.5. <i>Déresponsabilisation du consommateur</i> .....	10
4.2.6. <i>Recours accru à la procédure d'End of Contract</i> .....	10
4.2.7. <i>Effets de la procédure sur le marché wallon</i> .....	12
4.2.8. <i>Prudence accrue des fournisseurs en amont d'un contrat</i> .....	12
4.2.9. <i>Le plan de paiement, solution à privilégier</i> .....	13
4.2.10. <i>Augmentation du refus de l'activation de la fonction de prépaiement</i> .....	13
4.3. PISTES D'AMÉLIORATION ÉVOQUÉES PAR LES PARTIES PRENANTES .....	13
4.3.1. <i>Les fournisseurs commerciaux et la FEBEG</i> .....	13
4.3.2. <i>GRD</i> .....	14
4.3.3. <i>Les CPAS</i> .....	14
4.3.4. <i>Le SRME</i> .....	15
4.3.5. <i>Les juges de paix</i> .....	15
4.3.6. <i>Le RWADE</i> .....	16
4.4. CONCLUSIONS .....	17
<b>5. Recommandations CWaPE</b> .....	<b>18</b>
<b>ANNEXE 1 : Données chiffrées</b> .....	<b>22</b>
<b>ANNEXE 2 : Synthèse des consultations auprès des acteurs de terrain</b> .....	<b>27</b>
<b>ANNEXE 3 : Schéma des procédures de défaut de paiement avant le 01/01/2023, et de retard de paiement après le 01/01/2023</b> .....	<b>35</b>

## 1. CADRE LÉGAL

L'article 43 §3 du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité (ci-après le « décret électricité ») prévoit que pour le 30 juin au plus tard, la CWaPE communique au Gouvernement et au Parlement wallon un rapport sur l'exécution de ses missions et l'évolution du marché régional de l'électricité ainsi qu'une évaluation des dispositions du décret électricité.

L'article 36, §3 du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz (ci-après le « décret gaz ») prévoit que pour le 30 juin au plus tard, la CWaPE soumet chaque année au Gouvernement et au Parlement wallon un rapport sur l'exécution de ses missions et l'évolution du marché régional du gaz.

L'article 33 bis/1 du décret électricité et l'article 31 ter, §2 du décret gaz prévoient également que : « *Dans le cadre de son rapport annuel, la CWaPE communique au Gouvernement et au Parlement wallon un rapport sur les procédures menées devant la justice de paix dans le cadre d'un défaut de paiement. Ce rapport recense le nombre de dossiers, la durée moyenne de traitement, les fournisseurs concernés, l'issue des jugements concernés et les montants de l'impayé pour lequel la procédure a été initiée.* »

L'objectif du présent document est de répondre à ces obligations et de présenter une évaluation des modifications apportées aux dispositions relatives à la procédure prévue en cas de retard ou de défaut de paiement des clients résidentiels encadrée dans les décrets électricité et gaz qui sont entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2023 (soit les dispositions prévues aux articles 33bis/1 à 33bis/4 du décret électricité et les articles 31ter à 31ter/2 du décret gaz).

## 2. RAPPEL DU CONTEXTE DE L'ENTRÉE EN VIGUEUR DES « DÉCRETS JUGE DE PAIX »

Le Parlement de Wallonie a adopté le 17 février 2022, un décret modifiant les articles 2, 33bis/1, 34 et 35 du décret électricité et insérant les articles 33bis/3 et 33bis/4.

Le 6 octobre 2022, le Parlement de Wallonie a adopté un décret<sup>1</sup> modifiant le décret gaz et prévoyant des dispositions similaires à celles prévues dans le décret juge de paix électricité.

Ces décrets, communément appelés « décrets juge de paix », modifient notamment de manière conséquente la procédure prévue en cas de retard de paiement des factures d'électricité et de gaz en Wallonie.

Ils visent notamment à mieux informer les consommateurs sur les possibilités dont ils disposent en cas de difficultés de paiement de leur consommation, à clarifier les procédures et surtout à prévoir l'intervention de la justice de paix avant toute coupure d'électricité ou de gaz. Rappelons qu'avant l'entrée en vigueur de ces décrets, lorsque le client en défaut de paiement refusait le prépaiement ou qu'il n'était pas présent lors du passage du GRD pour activer le prépaiement, la suite de la procédure, en l'absence de réaction de l'URD, prévoyait la coupure de l'alimentation en électricité ou en gaz.

---

<sup>1</sup> Décret du 06 octobre 2022 modifiant le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz et remplaçant l'article 9 du décret du 17 février 2022 modifiant les articles 2, 33bis/1, 34 et 35 du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et insérant les articles 33bis/3 et 33bis/4

Ces décrets prévoient également l'interdiction de coupure durant la période hivernale (prévue du 1<sup>er</sup> novembre au 31 mars). Cette interdiction de coupure concerne les demandes de coupure sur autorisation du juge de paix et les demandes de coupure d'un point de prélèvement pour lequel le contrat arrive à terme durant la période hivernale. Durant cette période, c'est le gestionnaire de réseau de distribution qui est chargé de l'alimentation en électricité des clients concernés. Enfin, en électricité, le décret prévoit également l'activation automatique de la fourniture minimale garantie pour les clients protégés sous compteur à prépaiement.

Ces deux décrets sont entrés en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2023.

Il convient de garder à l'esprit que les « décrets juge de paix » sont entrés en vigueur dans un contexte de marché encore fortement impacté par la hausse de prix de l'énergie ayant marqué l'année 2022 et le début de l'année 2023. Cette hausse inédite des prix de l'énergie a entraîné une augmentation conséquente des difficultés de paiement et du montant de la dette de certains clients envers leurs fournisseurs d'énergie.

Par ailleurs, depuis l'entrée en vigueur du MIG6 au niveau de la plate-forme d'échange fédérale ATRIAS, en novembre 2021, de nombreux dysfonctionnements sont observés notamment au niveau de l'envoi des factures, de la transmission des index ou encore sur le suivi des déménagements entraînant des blocages sur les points d'alimentation.

### **3. MÉTHODOLOGIE DE L'ÉVALUATION**

Afin d'évaluer les « décrets juge de paix » la CWaPE a récolté auprès des fournisseurs commerciaux et des GRD différentes données chiffrées dont notamment les données relatives aux procédures de retard de paiement, aux dossiers introduits auprès des juges de paix, aux procédures d'EOC (End of Contrat) c'est-à-dire des résiliations de contrat intervenues conformément au cadre légal et contractuel, ...

En outre, la CWaPE a également organisé des rencontres bilatérales sur le sujet avec différentes parties prenantes du marché de l'énergie dont notamment :

- Les différents fournisseurs commerciaux en novembre et décembre 2023,
- Les cinq GRD le 22 mars 2024,
- La commission énergie des CPAS le 4 avril 2024,
- Le SRME (Service Régional de Médiation) en juin 2024,
- Des juges de paix,
- Trois membres du RWADE le 25 avril 2024.

Lors de ces rencontres, la CWaPE a demandé aux parties prenantes de s'exprimer sur :

- Leur expérience de terrain : les difficultés éventuelles rencontrées et les avancées positives constatées
- Les pistes d'améliorations qu'ils peuvent identifier à ce stade

## **4. CONSTATS – SITUATION ACTUELLE - PISTES D'AMÉLIORATION**

Les constats établis ci-dessous sont basés sur les données chiffrées disponibles, ainsi que sur les témoignages recueillis lors des rencontres organisées avec les fournisseurs, les GRD, le SRME, le RWADE, les représentants des CPAS et deux juges de paix dans le courant du dernier trimestre de l'année 2023 et durant le premier semestre de l'année 2024.

La synthèse des différentes réactions recueillies auprès des acteurs, ainsi que le détail des données chiffrées, figurent en annexe de ce document.

### **4.1. Contexte particulier de la première année d'application du décret**

La première année d'application du « décret juge de paix » s'est déroulée dans un contexte particulier, comme mentionné supra :

- La crise énergétique de 2022 a prolongé ses effets en 2023, avec une hausse des demandes de plans de paiement auprès des fournisseurs commerciaux et des GRD agissant en tant que fournisseurs sociaux et d'activation du prépaiement. Les CPAS ont également constaté une augmentation des demandes d'aide pour des plans de paiement, même pour des personnes bénéficiant du tarif social.

Plusieurs fournisseurs indiquent cependant que cette crise des prix les a rapprochés de leurs clients, et leur a permis d'anticiper des questions et d'assouplir leur politique d'octroi de plans de paiement.

- Les problèmes intervenus depuis fin 2021 à la suite de la mise en service de la nouvelle plateforme d'échanges fédérale (ATRIAS) et des nouvelles règles de marché sous MIG6 ont persisté en 2023. Certains clients ont été contraints de payer des factures de régularisation élevées, car ils n'ont plus reçu de facture pendant une longue période, ou l'ont reçue très tardivement. Le rallongement de la durée de consommation facturée couplé à la hausse des prix ont généré dans certains cas des montants conséquents à rétribuer aux fournisseurs, entraînant de potentiels problèmes de défaut de paiement.

### **4.2. Constats et analyse de la situation actuelle**

#### **4.2.1. Nombre très limité de dossiers présentés devant le juge de paix en 2023**

Le premier constat à poser est le fait que très peu de dossiers ont été présentés devant la Justice de paix pendant l'année 2023.

Un seul fournisseur commercial a introduit 282 dossiers devant le juge de paix dans le cadre d'une procédure de défaut de paiement, avec 29 jugements définitifs rendus en 2023.

Plusieurs fournisseurs ont indiqué étudier la possibilité d'introduire des dossiers devant le juge de paix, et trois fournisseurs ont clairement indiqué qu'ils ne se rendraient pas en justice de paix.

Il est important de noter ici qu'aucun dossier n'a été introduit en 2023 par des gestionnaires de réseau de distribution, agissant en tant que fournisseurs sociaux ou fournisseurs X.

#### 4.2.2. Jugements rendus par défaut

Le RWADE relève, dans ses commentaires, que les juges de paix remarquent une forte proportion de jugements par défaut. Cette tendance est confirmée par les chiffres transmis par le fournisseur ayant introduit des dossiers devant le juge de paix. Parmi les 29 jugements définitifs rendus en 2023, 26, soit près de 90 %, ont été rendus par défaut, en l'absence du client à l'audience. Ces chiffres sont comparables à ceux constatés en région Bruxelles capitale : selon un rapport publié par BRUGEL<sup>2</sup>, le régulateur bruxellois, seulement 20 % des clients se rendent à l'audience du juge de paix.

L'absence du client lors de l'audience devant le juge de paix constitue un fait de non-recours au droit, qui risque d'aggraver encore la situation des consommateurs en situation de précarité énergétique.

#### 4.2.3. Aggravation de la dette

Dans son avis remis en 2020 sur les projets de « décret juge de paix » (avis CD-20104-CWaPE-1873<sup>3</sup>), la CWaPE exprimait sa crainte de voir le montant de la dette du client aggravé par l'allongement de la procédure de retard et de défaut de paiement prévue par les « décrets juge de paix ». Les fournisseurs, GRD et CPAS ont tous évoqué ce problème lors des consultations.

Les GRD, témoignant ici en tant que fournisseurs sociaux et fournisseurs X, soulignent les risques d'augmentation de la dette, surtout pour les clients alimentés au tarif du fournisseur X. L'expérience passée et les statistiques ont en effet démontré un taux d'impayés de factures aux GRD agissant en tant que fournisseur X très élevé (près de 80 % et au-delà).

Les CPAS redoutent l'aggravation de la dette chez les clients, qui arrivent parfois très tard au CPAS, à la recherche d'aide, alors que leur dette a atteint des niveaux catastrophiques.

Même s'il est difficile de préciser quel est la part liée aux hausses des prix de l'énergie et des allongements de la durée de facturation liés aux problèmes Atrias/MIG dans les chiffres présentés pour 2023, mathématiquement, la dette du consommateur s'aggrave par le seul fait de l'allongement important de la procédure.

---

<sup>2</sup> Étude quantitative et qualitative sur les décisions de justice de paix en matière de résiliation de contrat, Sia Partners - BRUGEL, 29 mars 2017.

<sup>3</sup> [Procédure de défaut de paiement des factures d'énergie des citoyens et mécanisme des compteurs à budget : avis sur une proposition de décret du Parlement wallon](#) – avis publié par la CWaPE le 07/12/2020

#### 4.2.3.1. Durée moyenne de la procédure

La procédure en cas de retard de paiement actuelle, impliquant la Justice de paix, est effectivement plus longue que la procédure de défaut de paiement précédente et entraîne *de facto* une hausse des montants dus. En effet, le montant de la dette continue à augmenter pendant la durée de la procédure introduite auprès du juge de paix, et est en outre alourdi encore par les frais de justice, à charge du client en défaut de paiement, d'un montant moyen de 330,6 euros.

Dans la procédure d'application, avant le 1<sup>er</sup> janvier 2023, après le constat de défaut de paiement, la demande de placement de compteur à budget permettait de geler le montant de la dette. Le délai entre la première facture arrivée à échéance et le moment où le consommateur commençait à prépayer ses consommations, qui correspondait au moment où son endettement cessait de croître, avait été évalué en 2020 dans l'avis de la CWaPE (avis CD-20104-CWaPE-1873) à 74 jours.

La procédure « juge de paix » ajoute un délai supplémentaire de 30 jours après le courrier de défaut de paiement, avec potentiellement 30 jours supplémentaires, à la demande du CPAS, pour une analyse socio-budgétaire ou négociation d'un plan de paiement. Passé ce délai, le fournisseur a la possibilité de saisir le juge de paix pour demander la résiliation du contrat. Les chiffres recueillis sur les 26 dossiers introduits auprès du juge de paix et aboutis jusqu'à présent font état d'une **durée moyenne de procédure de 93 jours**, entre l'introduction du dossier et le jugement définitif. Une fois le jugement rendu, il faut considérer un délai supplémentaire de 30 jours pour que le jugement soit notifié, et qu'il prenne effet.

Un client qui a refusé l'activation du prépaiement ne verra son endettement cesser de croître qu'au mieux **près de 227 jours** après l'échéance de sa première facture impayée.

Les délais complémentaires accordés dans la procédure « juge de paix » permettent d'aboutir finalement à une situation similaire, mais bien plus tardive, à ce qui se passait avant le 1<sup>er</sup> janvier 2023 : soit l'octroi d'un plan de paiement, soit le passage au prépaiement des consommations, soit l'interruption de la fourniture.

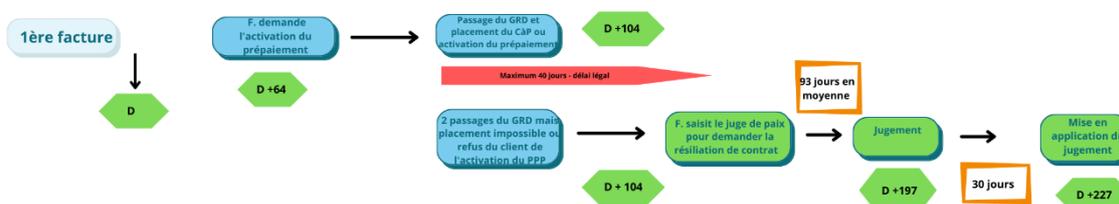
L'option qui permet au consommateur d'enrayer ses difficultés de paiement le plus rapidement, outre la mise en place d'un plan de paiement, est d'accepter l'activation de la fonction prépaiement, qui peut intervenir à distance si le client dispose d'un compteur communicant. Dans ce cas, le délai rejoint pratiquement le délai constaté avant la mise en place de la procédure « juge de paix », en ajoutant le délai supplémentaire de 30 jours ajouté par la procédure actuelle après le courrier de défaut de paiement, soit 104 jours.

Lorsque les capacités financières du client sont excessivement limitées, l'allongement de la procédure ne fera que pousser le client vulnérable un peu plus vers le surendettement.

### Procédure de défaut de paiement et de placement de compteur à prépaiement avant le 01/01/2023



### Procédure de défaut de paiement et de placement de compteur à prépaiement après le 01/01/2023 - décret JDP



#### 4.2.3.2. Évolution de la dette du client

Sur base des chiffres communiqués par le fournisseur, le montant moyen de la dette du client entre la date d'introduction du dossier auprès d'un juge de paix et la date du jugement définitif, soit pendant une période moyenne de 93 jours, a **augmenté de près de 33 %**. Ce montant ne comprend pas les frais de justice, à charge du client en défaut de paiement, d'un montant moyen de 330,6 euros. Cette donnée chiffrée prouve que la dette augmente sensiblement avec une procédure plus longue.

Les chiffres communiqués par les fournisseurs montrent que la dette du client, au moment de la demande d'activation du prépaiement, et au moment de l'activation effective du prépaiement, a fortement augmenté entre 2022 et 2023, tant en électricité qu'en gaz. L'allongement de la procédure de défaut de paiement n'est cependant pas seule responsable de cette forte augmentation, en effet, comme mentionné plus haut, la crise des prix de l'énergie de 2022 a continué ses effets en 2023, impactant les factures à la hausse. En outre, le montant de la dette pourrait aussi être impacté par une facturation d'une plus longue période, liée aux problèmes Atrias/MIG.

Il est dès lors délicat d'interpréter ces chiffres, les données de 2024 devraient pouvoir donner une meilleure vision de la hausse du montant de la dette à la suite de l'allongement de la procédure.

#### **4.2.4. Procédure de défaut et de retard de paiement : lourdeur, complexité et imprécisions**

Les fournisseurs, GRD et CPAS s'accordent sur le fait que la procédure est complexe, au niveau administratif notamment, entraînant des surcharges de travail.

En outre, le délai endéans lequel un dossier va être traité par un juge de paix n'est pas défini, ce qui entraîne des conséquences sur l'organisation de la suite de la procédure, notamment chez les GRD.

Les juges de paix interrogés reconnaissent eux-mêmes que les décrets sont passés à côté de leur cible car les textes sont exagérément compliqués.

Le RWADE affirme son attachement à la réforme. Selon lui, le juge de paix doit rester l'organe compétent pour décider si une coupure est justifiée ou non, et pour décider d'imposer le prépaiement ou décider d'une coupure. Le RWADE relève également que les juges dont ils ont recueilli les témoignages font état de dossiers introduits incomplets, et qui ne reviennent pas avec les clarifications nécessaires.

##### **4.2.4.1. Mode d'introduction du dossier**

Les fournisseurs ont évoqué le fait que certains juges continueraient à privilégier l'introduction de l'instance par voie de citation alors que les décrets imposent la requête.

##### **4.2.4.2. Formulaire d'information du consommateur joint au courrier de défaut de paiement et de mise en demeure**

L'ensemble des acteurs s'accorde pour questionner l'intérêt des formulaires joints au courrier de mise en demeure et de défaut de paiement. Les GRD et les fournisseurs constatent très peu de retours de ces formulaires. Les chiffres obtenus jusqu'à présent confirment cette tendance : RESA évoque un pourcentage de 5 % de retours pour les formulaires, un fournisseur indique que sur 17 000 formulaires envoyés en 2023, 93 % de consommateurs n'ont pas répondu. Le fait que ce formulaire doit pouvoir être rempli en ligne n'est en outre pas très clair pour les fournisseurs.

Le RWADE reconnaît également que le formulaire est très complexe et peu compréhensible.

Le SRME constate qu'il n'a pratiquement pas de sollicitations d'intervention en amont du début de la procédure vers la justice de paix.

##### **4.2.4.3. Intérêt discutabile de la procédure pour des situations spécifiques**

Si plusieurs fournisseurs ont indiqué qu'ils ne voyaient pas, de manière générale, de plus-value au passage devant le juge de paix que ce soit pour eux ou pour leurs clients, c'est dans une situation bien spécifique que s'interrogent les GRD agissant en tant que fournisseurs sociaux et les fournisseurs X. En effet, ils ne voient pas l'intérêt du passage devant le juge de paix pour les clients en perte de statut, surtout si ces derniers ne présentent aucune dette. Ils doivent lancer une procédure administrative lourde vers le juge de paix pour *in fine* inciter les clients à changer de fournisseur. Ces clients sont très nombreux étant donné la fin de la protection pour les clients BIM en juin 2023.

#### 4.2.4.4. Connaissance insuffisante des mécanismes de marchés par certains juges de paix

Maillon essentiel de la procédure, le juge de paix intervient dans le dossier lorsque le fournisseur le sollicite pour demander la résiliation du contrat, ou lorsque le consommateur a refusé l'activation du prépaiement. Cependant, selon les fournisseurs, certains juges de paix semblent méconnaître certains mécanismes de marché. Ainsi, il arrive que le juge de paix autorise la résiliation du contrat mais pas la coupure qui pourrait en découler ce qui est contraire aux textes légaux. Ou encore qu'ils exigent de mettre en place le limiteur de puissance pour un client fourni par un fournisseur commercial ce qui, dans la pratique, est gérable uniquement par le GRD agissant en tant que fournisseur social.

#### 4.2.4.5. Place des CPAS à l'audience

Les CPAS s'interrogent sur la place qu'ils doivent ou peuvent occuper lors de l'audience d'un client devant le juge de paix. Il apparaît que leur connaissance de la situation du client pourrait apporter une réelle plus-value.

#### 4.2.5. Déresponsabilisation du consommateur

L'allongement de la procédure et la disparition de la menace de coupure de l'alimentation entraînent chez certains consommateurs une attitude moins responsable face à leurs difficultés de paiement.

Certains GRD soulignent en effet que beaucoup de clients ne réagissent plus lorsqu'ils reçoivent un courrier leur annonçant l'activation du prépaiement. Comme la menace de la coupure a disparu, ils tardent à réagir. Deux GRD regrettent également l'absence de vision sur la durée de la procédure auprès du juge de paix, car la mention d'un délai de traitement pourrait inciter le client à réagir.

Face aux situations d'impayés, les CPAS indiquent que l'urgence de trouver une solution est moins grande qu'avant l'entrée en vigueur des « décrets juge de paix » car le client n'est plus « menacé de la coupure ». Toutefois ils estiment que les « décrets juge de paix » ne responsabilisent pas du tout le client : l'allongement de la procédure et l'aggravation de la dette du client entraîneront des demandes d'aide plus tardives auprès des CPAS, avec des montants d'impayés catastrophiques.

Les juges de paix insistent sur l'importance d'éviter « le décrochage » des consommateurs du marché de l'énergie. Selon eux, l'objectif de la procédure était d'inciter les consommateurs à devenir des acteurs, et surtout les inciter à venir en audience. En effet, selon les juges de paix, les consommateurs doivent comprendre qu'en assistant à l'audience, ils seront aidés et pourront continuer à utiliser l'électricité ou le gaz.

#### 4.2.6. Recours accru à la procédure d'End of Contract

Rappel : la procédure d'End of Contract (EOC) permet au fournisseur commercial de mettre fin au contrat qui le lie avec son client. Les articles 10 et 10 bis des AGW OSP encadrent la procédure d'EOC. L'article 10 bis des AGW OSP prévoit que « *Le fournisseur est tenu de respecter un délai de préavis de deux mois minimum pour renoncer au contrat à durée indéterminée ou pour s'opposer à la reconduction tacite d'un contrat à durée déterminée de clients résidentiels.* »

Si, au terme de la procédure d'End Of Contrat, le client n'a pas trouvé de fournisseur, son alimentation en énergie pourrait être coupée (sans intervention du juge de paix). Soulignons que les « décrets juge de paix » interdisent les coupures si le terme du contrat d'un client tombe durant la période hivernale (du 1<sup>er</sup> novembre au 31 mars). Le client est alors alimenté par son GRD durant cette période au tarif du fournisseur X (ou au tarif social s'il s'agit d'un client protégé).

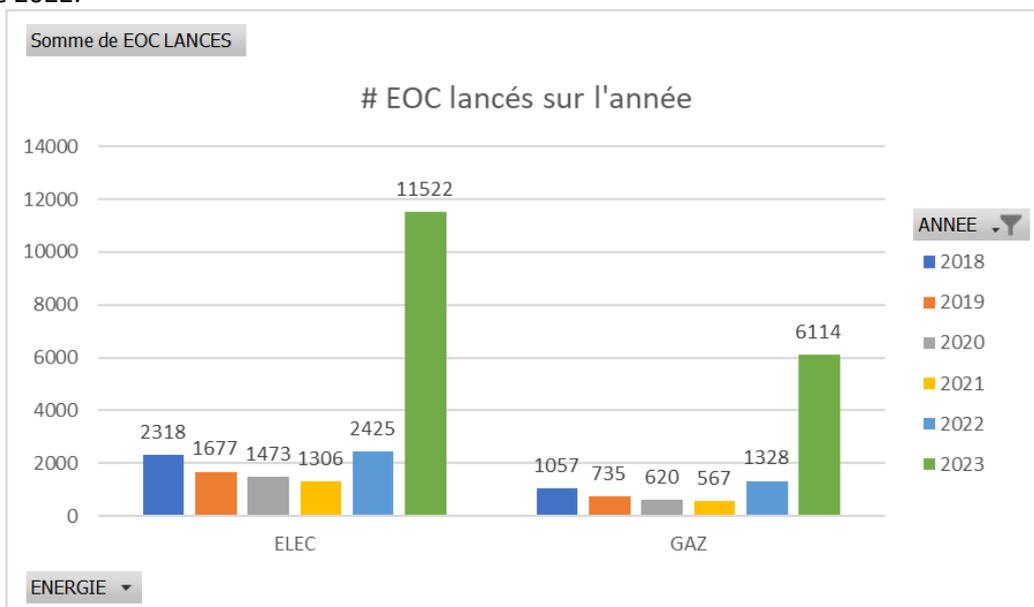
Depuis l'entrée en vigueur du « décret juge de paix », les fournisseurs reconnaissent recourir plus fréquemment à une analyse de risques poussée face à un client en difficulté de paiement. Lorsqu'une procédure de placement d'un compteur à prépaiement a échoué, en fonction du montant de la dette et de l'échéance du contrat, ils vont effectivement étudier la possibilité d'une procédure devant le juge de paix, ou de lancer une procédure d'End Of Contrat (EOC) et /ou de recontacter le client pour trouver une solution.

Dans son avis de décembre 2020, la CWaPE évoquait le fait que « les fournisseurs pourraient être tentés d'activer leur droit à mettre fin au contrat, ce afin de couper court à une procédure très longue et très coûteuse avec le passage obligatoire devant le juge de paix. Il est en effet probable qu'en fonction du niveau d'endettement du client, de l'historique de paiement de ce dernier, des coûts de la procédure judiciaire et du laps de temps restant jusqu'à l'échéance du contrat liant le fournisseur et son client, certains fournisseurs réalisent une étude d'opportunité et choisissent l'option de non reconduction du contrat. »

Les gestionnaires de réseau constatent un plus grand nombre de refus d'activation du prépaiement. Les gestionnaires de réseau indiquent que ces refus sont parfois liés à la crainte du compteur digital, avec fonction communicante, plutôt qu'au principe du prépaiement en tant que tel. Ils confirment que lorsque le placement d'un compteur à prépaiement n'aboutit pas, de plus en plus de fournisseurs lancent une procédure d'EOC, alors que le décret prévoit que ces dossiers doivent aller en Justice de paix.

Les GRD reconnaissent que la procédure d'EOC, peu utilisée avant 2023, est appliquée beaucoup plus fréquemment depuis l'entrée en vigueur des « décrets juge de paix », voire sur des points en prépaiement.

Les chiffres exposés dans le graphique ci-dessous sont éloquentes : on constate une très forte augmentation des procédures d'EOC en 2023, soit une augmentation de plus de 400 % par rapport à l'année 2022.



Le nombre de coupures consécutives à une procédure d'EOC sont, elles aussi, en très forte hausse, augmentant de plus de 550 % en électricité, et 650 % en gaz chez les clients résidentiels wallons.

Les juges de paix estiment que la procédure actuelle est largement contournée par les fournisseurs, ce qui est confirmé, selon lui, par le faible nombre de dossiers en Justice de paix. Le RWADE considère que le scénario d'EOC ne devrait pas pouvoir être utilisé pour régler le défaut de paiement et qu'il conviendrait de mieux l'encadrer.

#### 4.2.7. Effets de la procédure sur le marché wallon

Dans son avis publié en décembre 2020<sup>4</sup>, la CWaPE indiquait que « *l'accroissement de la durée de la procédure et les frais à charge des fournisseurs dans le cadre de la procédure judiciaire risquent d'être de nature à impacter l'offre des produits proposés par les fournisseurs actifs sur le segment de marché des clients résidentiels. En effet tout agent économique rationnel, dans les choix stratégiques, économiques et financiers qu'il opère, vise à diminuer le risque lié à un investissement dont le rendement n'est pas garanti. Dans le cas particulier du secteur de l'énergie, le risque financier des fournisseurs d'énergie est étroitement lié au paiement régulier des factures d'acompte et de régularisation de fin d'année.* »

Dans ces circonstances, les fournisseurs ont le choix entre plusieurs stratégies, notamment une adaptation de leur offre commerciale en majorant les prix, ou une stratégie de retrait du marché.

La tendance à opter pour un prix différencié est bien présente dans le marché des clients résidentiels wallons. Un fournisseur pratique déjà un prix plus élevé pour la *commodity* pour un produit similaire en Région wallonne par rapport à la Région flamande. Un autre fournisseur indique que la régionalisation du prix de la *commodity* pourrait être plus vite à l'ordre du jour que prévu.

L'autre écueil identifié est le retrait du marché. À travers les entretiens avec les différents fournisseurs, deux d'entre eux ont précisé qu'ils s'interrogeaient sur le fait de rester sur le marché des clients résidentiels wallons vu les nouvelles mesures sociales mise en place. Un fournisseur rappelle également que tous les risques et frais liés aux impayés des clients résidentiels, en ce compris le *gridfee*, sont supportés par le fournisseur commercial.

#### 4.2.8. Prudence accrue des fournisseurs en amont d'un contrat

Les CPAS constatent que certains fournisseurs tentent de mettre davantage de « freins » que précédemment lors de la conclusion d'un contrat, notamment à travers l'exigence d'une garantie bancaire qu'ils justifient par le fait que le client a eu précédemment des dettes, mais qui sont parfois très anciennes et déjà clôturées.

Le RWADE constate également que certains fournisseurs ont durci leurs pratiques, qu'ils sont plus difficilement joignables et/ou moins ouverts au dialogue qu'auparavant.

---

<sup>4</sup> [Procédure de défaut de paiement des factures d'énergie des citoyens et mécanisme des compteurs à budget : avis sur une proposition de décret du Parlement wallon](#) – avis publié par la CWaPE le 07/12/2020

#### **4.2.9. Le plan de paiement, solution à privilégier**

En cas de difficultés de paiement, la plupart des fournisseurs expliquent privilégier la mise en place d'un plan de paiement, ce qui permet de figer la dette.

Le RWADE constate cependant qu'il devient de plus en plus difficile de négocier des plans de paiement raisonnables, qui tiennent compte de la situation de la personne et de ses possibilités de remboursement. Il ajoute également qu'un fournisseur prévoit dans ses conditions générales que le plan de paiement sera de maximum 12 mois, alors qu'établir un maximum n'est pas compatible avec la définition du plan de paiement raisonnable prévu dans la réglementation.

Les CPAS souhaiteraient pouvoir intervenir plus en amont de la procédure au moment de la négociation des plans de paiement, pour éviter que la dette ne soit déjà trop importante lorsque l'on fait appel à eux.

#### **4.2.10. Augmentation du refus de l'activation de la fonction de prépaiement**

Le système de prépaiement, avec l'installation d'un compteur à prépaiement, ou l'activation de la fonction prépaiement, fait également partie des solutions privilégiées par les fournisseurs en cas de défaut de paiement.

Certains fournisseurs indiquent en outre que les refus de pose de compteur à prépaiement ou d'activation de la fonction de prépaiement ont fortement augmenté depuis la mise en place de la procédure impliquant le juge de paix. Les GRD font le même constat, une augmentation des demandes de placement de compteur à prépaiement, mais liée à un taux de refus élevé. Le fait que les consommateurs refusent le compteur à prépaiement est sans doute une conséquence des craintes de la nouvelle technologie des compteurs, mais peut-être également de la disparition du risque de coupure.

### **4.3. Pistes d'amélioration évoquées par les parties prenantes**

#### **4.3.1. Les fournisseurs commerciaux et la FEBEG**

En date du 28/07/23, la FEBEG a communiqué au Gouvernement une série de propositions visant à améliorer les procédures de protection appliquées par les fournisseurs en Wallonie. Ces pistes ne constituent pas le cœur de la réforme mise en place, mais doivent être considérées comme des améliorations pratiques et concrètes.

La CWaPE présente ci-dessous le résumé des propositions émises. Ces propositions sont documentées et expliquées dans la note complète de la FEBEG.

- La FEBEG propose de remplacer l'obligation d'envoi de la lettre de mise en demeure par courrier recommandé et voie postale, par un envoi selon les canaux de communication habituels du client et choisis par celui-ci, ou si une telle option ne peut pas être retenue politiquement, en laissant le choix au fournisseur entre la forme recommandée ou postale
- La FEBEG propose que les différents montants limites fixés en matière d'encadrement des frais de procédure en cas de non-paiement puissent être indexés ;

- La FEBEG estime qu'à ce stade de la réforme, une publication du formulaire à joindre au courrier de mise en demeure ou de défaut de paiement sur le site web des fournisseurs - sans possibilité d'être complété en ligne - s'avère plus que suffisante en termes de mise à disposition digitale des informations, en sus des envois papiers obligatoires ;
- La FEBEG demande de formaliser dans l'AGW la possibilité de procéder à l'exécution forcée du jugement dans le cadre de l'article 32§2 ;
- Afin de limiter les délais et maîtriser les niveaux d'endettement du consommateur, tout en se conformant aux dispositions légales, la FEBEG demande de ne pas imposer la requête contradictoire en cas de refus d'activation, mais de laisser le choix de la forme au fournisseur ;
- Pour les produits « online », la FEBEG demande que les factures d'acompte ne mentionnent pas la possibilité de recevoir en version papier davantage de renseignements sur son contrat ou sa facture (mention prévue à l'article 7 des AGW OSP). Une telle pratique sera laissée au choix de chaque fournisseur.

#### 4.3.2. GRD

Les GRD suggèrent de revenir à « l'ancien système » soit les procédures prévues avant les décrets juge de paix qui présentaient, selon eux, de nombreux avantages.

Ils proposent également de prévoir des aides pour les clients « auto-coupés », et conseillent de limiter les auto-coupures plutôt que les activations du prépaiement. Enfin, ils proposent d'améliorer l'octroi et les conditions des plans de paiement, notamment via un contact téléphonique avec le client, ce qui permettrait à ce dernier d'être davantage actif.

Si les « décrets juges de paix » devaient être conservés, ils proposent de :

- supprimer l'activation automatique de la fourniture minimale garantie pour les clients protégés ;
- interdire le lancement d'un EOC pour un client qui accepte l'activation du prépaiement ;
- en l'absence de réaction du client, permettre la coupure du point sans passer par le juge de paix si la CLE perte de protection confirme la perte de statut de client protégé.

#### 4.3.3. Les CPAS

Certains membres de CPAS ont également suggéré de revenir à « l'ancien système », soit les procédures prévues avant les « décrets juge de paix ».

Ils demandent également que leur rôle et place à l'audience soient clarifiés et, le cas échéant, que des moyens complémentaires soient prévus.

Ils indiquent également qu'il conviendrait de prévoir une meilleure et plus large communication lors de l'activation du prépaiement pour des clients déjà équipés d'un compteur communicant. L'activation ayant lieu à distance.

#### 4.3.4. Le SRME

Le SRME recommande de rapprocher dans le temps les informations concernant la fin de contrat prévue, de ne pas envoyer de courrier trop tôt, au risque que le consommateur oublie ou néglige l'information. Il préconise également qu'il soit fait expressément référence à un risque de coupure en cas de non-action du consommateur.

Renouveler l'information sur la procédure de retard de paiement présenterait un intérêt pour le consommateur, de même que de les informer non seulement sur les démarches à entreprendre mais aussi sur leur intérêt de ne pas systématiquement tout refuser en attendant la procédure « juge de paix ». En cas de litige sérieux avec son fournisseur, la procédure devant le juge de paix et la présence du consommateur à l'audience peuvent constituer de véritables aides, le juge de Paix étant un juge de proximité qui peut entendre toutes les parties et préconiser des solutions.

Pour le SRME, clarifier les modalités de refus du compteur communicant ou de fonction communicante est nécessaire pour éviter tout flou et pour assurer une compréhension adéquate des risques encourus par le consommateur. Si le décret modificatif du décret électricité adopté au premier semestre 2024 et encore en attente d'adoption clarifie l'obligation de pose, il n'en demeure pas moins que la fonction communicante est soumise à l'accord du client.

Au niveau des procédures chez les fournisseurs, la coupure qui suit le lancement d'une procédure d'EOC met les consommateurs devant l'obligation de réagir en urgence pour contracter auprès d'un fournisseur. Il serait intéressant de prévoir une procédure pour contracter et pouvoir faire débiter un contrat d'urgence.

Plus globalement, le SRME s'interroge sur l'efficacité de la procédure telle qu'envisagée par le « décret juge de paix ». En effet, le service régional de médiation est davantage contacté par les consommateurs dans le cadre d'EOC qu'en tant que service d'intervention dans le cadre prévu par ledit décret.

#### 4.3.5. Les juges de paix

Les juges de paix rencontrés ont formulé leurs recommandations :

- Le décret devrait prévoir explicitement que le GRD est le mandataire du fournisseur d'énergie pour éviter que les deux se renvoient la balle en cas de difficultés (notamment les relevés et/ou estimations de consommations) et que le fournisseur qui assigne le consommateur puisse se défausser en renvoyant le consommateur auprès du GRD obligeant celui-là à l'exposition de frais procéduraux. Une demande reconventionnelle (par exemple de contestation des *quantum* consommés) est plus simple que d'attirer un tiers (le GRD) à la procédure.
- Lors d'une fin de contrat, le fournisseur reste fournisseur jusqu'à la mise en œuvre d'un nouveau contrat de fourniture auprès d'un nouveau fournisseur ce qui aurait pour effet :
  - de permettre au consommateur de conserver un fournisseur et d'éviter la coupure ;
  - d'obliger le fournisseur d'énergie à solliciter du juge de paix une autorisation de coupure avec les effets décrits ci-dessus dès lors que le consommateur daigne comparaître pour éviter la coupure ;

- d'imposer, lors de la mise en demeure et/ou lors de la citation qu'un encart bordé d'un trait gras indique: **“la demande de coupure de fourniture d'électricité est demandée. Il est utile de comparaître à l'audience.”**
- Les décrets devraient prévoir que le juge de paix puisse proposer le compteur à prépaiement en alternative à la coupure pure et simple. L'objectif étant d'éviter les coupures.
- Dans les jugements permettant la coupure, il conviendrait de prévoir une autorisation d'accès au domicile.

#### 4.3.6. Le RWADE

Le RWADE est d'avis qu'il serait utile de réglementer davantage les procédures d'EOC et la communication qui l'accompagne, mais également de limiter la possibilité pour les fournisseurs commerciaux de recourir aux EOC.

Il recommande également d'améliorer la communication et de diversifier les moyens de communication autour de la procédure de retard et de défaut de paiement et notamment sur les possibilités de pouvoir refuser le prépaiement.

Le RWADE estime que le consommateur devrait **pouvoir se retourner directement vers le GRD et lui signifier son refus** d'activation du prépaiement. Le GRD devrait pouvoir tenir compte de ce refus qui émane directement du client et annuler la demande du fournisseur. En cas de refus de l'activation du prépaiement, le refus doit être considéré comme définitif, même si un plan de paiement a été conclu et qu'il n'est pas respecté.

Il propose également d'interdire les contrats à durée indéterminée qui ne sont pas du tout à l'avantage du consommateur et/ou de prévoir des contrats avec une certaine durée.

Il suggère aussi de prévoir certaines OSP au bénéfice des indépendants et PME.

Il serait également d'avis de clarifier les priorités des processus lorsqu'ils sont lancés notamment afin qu'un processus de changement de fournisseur soit prioritaire sur une procédure d'EOC.

Le RWADE estime que les acteurs du marché devraient être davantage sanctionnés en cas de violation de la réglementation en ce qui concerne la prise en compte du refus du prépaiement.

Le RWADE souligne qu'au niveau de la réglementation européenne, les états membres se dirigent vers une obligation de proposer des contrats à prix fixe, et vers la désignation de fournisseurs de dernier recours.

## 4.4. Conclusions

L'année 2023 est certainement une année de transition. On ne peut analyser les « décrets juge de paix » sans prendre en considération les impacts liés à la crise énergétique et aux problèmes de blocage des points suite à l'entrée en vigueur du MIG 6. Ces éléments ont fortement marqué l'année 2023 et le travail des acteurs du marché de l'énergie. C'est la raison pour laquelle on ne peut interpréter les chiffres reçus pour l'année 2023, notamment la hausse du niveau de la dette du consommateur au moment de la demande d'activation du prépaiement, et au moment de l'activation effective du prépaiement.

Le faible nombre de dossiers introduits devant la justice de paix, par un seul fournisseur, est cependant interpellant, tout comme le fait qu'aucun GRD agissant en tant que fournisseur social n'a entamé, en 2023, de démarche pour récupérer des montants impayés devant la justice de paix.

Les chiffres qui présentent la forte augmentation des procédures d'EOC montrent clairement que des stratégies ont été mises en place par certains fournisseurs pour contourner la procédure devant la justice de paix, ce qui s'écarte de l'objectif poursuivi par le décret. C'est notamment le cas lorsque les fournisseurs lancent une procédure d'EOC dès lors que le client refuse l'activation du prépaiement. Pourtant, l'activation de la fonction prépaiement, qui peut intervenir à distance, permet au consommateur d'enrayer ses difficultés de paiement plus rapidement. Cependant, on constate également que la crainte liée à la nouvelle technologie des compteurs communicants peut expliquer l'augmentation des refus de l'activation de la fonction de prépaiement.

Le plan de paiement reste la solution invoquée en priorité par les fournisseurs. Sur ce point, les CPAS voudraient pouvoir intervenir le plus en amont possible de la procédure, lorsque la dette est encore gérable.

La lourdeur, la complexité et le rallongement de la procédure, entraînant une augmentation de la dette du client, sont souvent cités par les fournisseurs commerciaux et les GRD (fournisseurs sociaux ou fournisseur X) comme une entrave à l'introduction des dossiers auprès du juge de paix. Et les chiffres montrent qu'effectivement, cette procédure de défaut de paiement a été considérablement allongée, avec un délai pour la procédure en justice de paix seule de 93 jours en moyenne.

Lorsque les capacités financières du client sont excessivement limitées, l'allongement de la procédure a des conséquences particulièrement dommageables pour le client vulnérable, le poussant un peu plus vers le surendettement.

La procédure prévue actuellement dans la législation entraîne selon les fournisseurs, GRD et CPAS majoritairement des conséquences négatives, la plupart indiquant qu'ils aimeraient « revenir en arrière ».

En raison de cette législation, outre le recours accru aux procédures d'EOC, certains fournisseurs adoptent des stratégies telles que l'analyse, en amont, des chances de récupération des créances, une différenciation des offres de prix pour la *commodity* par région, ou encore évoquent la possibilité de quitter le marché résidentiel wallon.

Le RWADE et les juges de paix évoquent la nécessité d'encadrer davantage la procédure d'EOC.

Le RWADE et les juges de paix interrogés relèvent les éléments positifs de la procédure impliquant la justice de paix mais indiquent qu'elle nécessiterait cependant d'être améliorée. Le conditionnement de la coupure à une instance indépendante et impartiale et la possibilité pour le client d'être entendu par celle-ci constituent, selon eux, de vraies améliorations. Si le client se rend à l'audience, le juge de paix interrogé nous indique qu'il essayera toujours de trouver une solution avec le client et qu'il évitera la coupure.

L'ensemble des acteurs s'accordent sur le fait que le décret doit être amélioré afin de veiller à une réelle protection du citoyen.

Parmi les propositions d'amélioration évoquées par les acteurs, la communication vers les consommateurs sur la procédure et sur les avantages d'assister en personne à l'audience fait l'unanimité. Dans ce contexte, le formulaire papier ne semble dès lors plus vraiment rencontrer les objectifs de communication, vu le faible taux de retour. Ils suggèrent notamment de multiplier les voies de communication vers le client (et notamment les communications liées aux risques de coupure en cas d'absence à l'audience devant le juge de paix, à l'EOC, au refus du prépaiement (RWADE)) et de simplifier les messages.

## 5. RECOMMANDATIONS CWaPE

### Généralités

Au vu du peu de recours auprès des juges de paix et de l'augmentation du nombre de procédures *d'End of Contract* lancées, le régulateur estime que les décrets n'ont actuellement pas permis d'atteindre les objectifs recherchés par le législateur et que des ajustements doivent être apportés.

En outre, le « décret juge de paix » devait renforcer ou à tout le moins ne pas dégrader la protection du consommateur, et en particulier du consommateur vulnérable, préoccupation majeure pour le régulateur. Les modifications du décret devaient viser en priorité ce groupe de consommateurs vulnérables, et il ressort, entre aggravation de la dette et jugements rendus par défaut, que là non plus, l'objectif n'est pas atteint. Il est essentiel de privilégier des mesures qui ciblent spécifiquement la grande précarité énergétique et les privations qui en découlent. Tout comme elle l'avait déjà indiqué dans son rapport de 2020, à l'issue de cette évaluation, un an après l'entrée en vigueur des « décrets juge de paix », la CWaPE s'interroge sur le rôle de l'intervention du juge de paix en matière de lutte contre la précarité et sur les solutions qu'il pourrait lui apporter.

Le régulateur réaffirme, comme il l'avait fait dans le rapport de 2020, le choix du prépaiement comme moyen de gestion des consommations et de maîtrise de l'endettement. Le compteur à prépaiement est un outil qui permet de dégager le meilleur rapport coût/efficacité. Toutefois, pour une minorité de clients, et notamment ceux en grande précarité énergétique, le compteur à prépaiement ne peut pas être en mesure de répondre à lui seul aux besoins de ce segment de la population. En conséquence, la CWaPE recommande d'accompagner le prépaiement de protections additionnelles et d'aides ciblées dès lors que le compteur montrerait certaines limites.

La CWaPE convient que l'intervention d'un juge de paix, du point de vue de la protection du consommateur apporte une valeur ajoutée dans le cadre de la procédure de défaut de paiement lorsque la procédure est litigieuse ou quand le client se présente à l'audience afin de solliciter un plan de paiement qui tient compte des moyens financiers du client.

Elle constate, par contre, que les contraintes liées à une procédure prévoyant une saisine systématique du juge de paix amènent plusieurs fournisseurs à préférer des fins de contrat, ce qui est finalement préjudiciable à la protection des consommateurs. La CWaPE doit insister sur le fait qu'un allongement de la procédure de retard ou de défaut de paiement engendre souvent une aggravation de la dette du client.

Elle rappelle que d'autres instances (SRME ou Ombudsman) sont aussi disponibles pour aider le consommateur face à un litige avec son fournisseur ou GRD. Le recours à ces instances est gratuit, discret et rapide.

Avant de pouvoir entamer une réforme profonde du décret, décrit dans les recommandations sur le long terme indiquées ci-dessous, la CWaPE formule également une série de recommandations à court terme. En effet, les effets du décret se font déjà sentir sur le marché de l'énergie, et il est urgent d'intervenir pour limiter les dégâts potentiels le plus rapidement possible.

### Recommandations sur le long terme

La CWaPE est d'avis qu'il faudrait reconsidérer plus fondamentalement les « décrets juge de paix ».

La CWaPE reconnaît évidemment la fonction essentielle des institutions judiciaires et dans ce contexte le remarquable travail des juges de paix qui sont au plus près des difficultés concrètes rencontrées par les citoyens. Leur rôle est primordial pour entendre des contestations fondées et légitimes que peuvent parfois faire valoir des consommateurs placés dans un rapport de force déséquilibré. Elle doit insister toutefois sur le fait qu'une saisine systématique ne peut en soi avoir pour effet de diminuer la précarité énergétique. Enfin, la CWaPE doit rappeler qu'un allongement de la procédure de retard ou de défaut de paiement engendre souvent une aggravation de la dette du client.

Compte tenu du modèle de marché découlant de la libéralisation, la CWaPE doit insister sur le fait qu'imposer aux fournisseurs commerciaux de proposer à leurs clients résidentiels des contrats à durée déterminée ou un tarif fixe, pour répondre au phénomène des EOC, comporterait de nombreux risques dommageables pour les consommateurs. Comme elle l'a déjà souligné dans son avis remis en décembre 2020 (avis CD-20104-CWaPE-1873), elle craint, en effet, que des mesures de protection mal calibrées risqueraient *in fine* d'entraîner une augmentation de l'endettement des clients en situation de précarité, un exode de certains fournisseurs du marché wallon, la diminution des offres pour les clients wallons ou la création d'une « commodity » wallonne plus onéreuse pour le client wallon<sup>5</sup>.

La CWaPE reste d'avis qu'un travail en amont pour aider les citoyens en difficulté et une analyse des clients en situation d'auto-coupures restent des pistes à explorer. Différentes propositions avaient été présentées dans la section 5.2 de l'avis de la CWaPE remis en 2020 à propos de la proposition de « décret juge de paix » (avis CD-20104-CWaPE-1873). La CWaPE jugerait opportun de les réexaminer.

---

<sup>5</sup> Dans son rapport annuel 2023 ; le régulateur bruxellois souligne que, « les fournisseurs supportent plus de risques financiers à Bruxelles que dans les deux autres régions du pays et la législation en matière de protection des consommateurs est de moins en moins adaptée à la situation actuelles des ménages. Les conséquences se traduisent dans moins d'offres commerciales à Bruxelles, moins de services énergétiques et des prix plus élevés pour les consommateurs. Le marché se concentre de plus en plus fortement autour de deux fournisseurs, filiales de multinationales. Il n'y a que peu de place pour l'émergence de fournisseurs alternatifs.

Dans cet avis, le régulateur formulait des propositions d'amélioration et pistes alternatives. **Les pistes proposées avaient comme objectif de veiller à repérer, encadrer et accompagner les situations de précarité énergétique.** Avant d'envisager ces pistes alternatives, la CWaPE préconisait dans son rapport de mettre en place des mesures préventives pour éviter les situations de non-paiement. Ensuite, de prendre des mesures spécifiques lorsque le prépaiement est placé sur le vecteur chauffage et notamment des aides pour les périodes de grand froid, et une extension des aides sur le modèle du « fonds mazout ». Enfin, une large campagne de communication devait être mise en place pour éviter le non-recours au droit, campagne qui devait aller plus loin qu'une information diffusée uniquement par voie postale.

Une fois ces prérequis mis en place, on pouvait alors aborder des pistes alternatives :

### **1<sup>ère</sup> piste alternative**

Cette première piste impliquait de conserver les étapes de la procédure de retard et de défaut de paiement en vigueur. Cette procédure ne prévoyait pas de passage devant le juge de paix, mais la coupure du point en cas de refus du prépaiement. Le régulateur proposait ensuite qu'un monitoring et suivi des auto-coupures soit réalisé. En cas de suspicion d'une situation de précarité amenant à la privation d'énergie, une CLE (commission locale pour l'énergie) devait être organisée. Les décisions que les CLE peuvent prendre seraient élargies, et un financement suffisant des CPAS serait prévu.

### **2<sup>ème</sup> piste alternative**

Cette deuxième piste alternative proposait de saisir le juge de paix uniquement en cas de refus du prépaiement. Cette deuxième piste n'était cependant pas la piste à privilégier selon la CWaPE. Les éléments principaux de la 2<sup>e</sup> piste alternative proposée par la CWaPE ont été intégrés dans les « décrets juge de paix ».

La CWaPE avait également formulé d'autres propositions dans cette deuxième piste qui n'ont pas été reprises telles que :

- La possibilité pour tous les clients, en difficulté d'activer des avances sur leur compteur à prépaiement afin d'éviter les auto-coupures (comme un crédit de secours complémentaire). Cette possibilité était effectivement possible techniquement, avec les nouveaux compteurs communicants. Le client serait invité à rembourser ses avances à un rythme qu'il aurait déterminé. Une CLE serait saisie si le montant des avances atteint un certain plafond. À nouveau, les décisions des CLE seraient élargies et un financement suffisant prévu.
- Un monitoring et suivi des autocoupures pour détecter la précarité cachée devraient être mis en place (cf. procédure similaire au point précédent).

\*\*\*\*\*

### **Recommandation sur le court terme dans la perspective d'une révision, à la marge, des « décrets juge de paix »**

Dans l'attente d'une réforme plus complète, la CWaPE estime que les modifications suivantes devraient être apportées rapidement.

Le régulateur constate que toutes les spécificités du fonctionnement du marché de l'énergie, il est vrai très complexe, sont parfois insuffisamment connues des juges de paix et que la diffusion d'informations ciblées à leur adresse serait intéressante.

La CWaPE partage l'avis des acteurs quant à la nécessité d'améliorer et de diversifier la communication vers les consommateurs en la matière et souligne qu'une campagne de communication autour de l'intervention d'un juge de paix ou sur l'utilisation d'un compteur à prépaiement permettrait au client d'éviter un non-recours au droit ou de refuser le prépaiement sur base d'informations incomplètes ou erronées. La CWaPE est également d'avis qu'il est nécessaire de mieux informer le client des conséquences d'une procédure d'EOC en indiquant précisément dans les courriers, ou dans les informations à son attention, les risques de coupure à défaut de réaction de sa part.

Elle est également d'avis qu'un fournisseur devrait accepter un plan de paiement lorsqu'il émane d'un CPAS, même si un plan de paiement précédent a déjà été conclu (en dehors de l'accord du CPAS) et non respecté pour autant que le plan de paiement soit raisonnable pour les deux parties.

La CWaPE estime également qu'il conviendrait de supprimer les formulaires à joindre aux courriers de rappel et de mise en demeure et l'envoi des courriers par recommandé. Au vu des retours des acteurs, la CWaPE considère que leur plus-value est minime au regard des frais et du travail engendrés. Ces frais seront sans doute répercutés sur les consommateurs.

La CWaPE est également d'avis qu'il conviendrait de reconsidérer les dispositions du décret qui imposent systématiquement la requête comme mode d'introduction de l'instance, et ce au regard des enseignements tirés de la jurisprudence. Les juges de paix n'appliqueraient pas ces dispositions de façon univoque compte tenu de difficultés à parfois concilier ces dispositions avec celles du Code judiciaire.

Comme elle l'a déjà souligné, la CWaPE serait d'avis de supprimer le passage devant le juge de paix pour un client en perte de statut protégé surtout si ce dernier ne présente pas de dettes vis-à-vis du fournisseur social. La CWaPE ne voit pas la plus-value d'un passage par le juge de paix dans ce cadre. Elle est également d'avis de supprimer l'octroi automatique de la fourniture minimale garantie aux clients protégés, mais de conditionner son octroi à une demande émanant du client ou du CPAS. Le client protégé en prépaiement ne comprend pas toujours qu'il crée une dette (il pense qu'étant en prépaiement, il ne peut plus créer de nouvelles dettes) et ne comprend pas que cette fourniture lui soit facturée ultérieurement.

La CWaPE rappelle également l'importance de la publication attendue au Moniteur belge en vue d'une entrée en vigueur de l'arrêté ministériel déterminant les procédures d'activation de la fonction à prépaiement et abrogeant les arrêtés ministériels du 03 mars 2008 relatifs aux marchés respectivement de l'électricité et du gaz<sup>6</sup>. Cet arrêté ministériel permettrait de répondre à certaines recommandations des acteurs et apporterait des précisions et clarifications quant aux délais et procédures à respecter.

---

<sup>6</sup> Par courrier du 19 janvier 2023 le ministre de l'Énergie a sollicité la CWaPE afin qu'elle remette un avis sur le projet d'AM précité. La CWaPE a remis son avis le 23 février 2023. L'arrêté ministériel n'a pas encore été publié au Moniteur belge début juin 2024.

## ANNEXE 1 : DONNÉES CHIFFRÉES

La CWaPE a demandé aux fournisseurs et GRD (fournisseurs sociaux et X) de lui communiquer des données chiffrées relatives aux dossiers introduits devant le juge de paix. Ces données devaient concerner uniquement les clients résidentiels wallons toujours actifs dans leur portefeuille au moment de l'introduction de la demande, et pour lesquels une demande auprès du juge de paix a été introduite dans le cadre d'une situation de retard ou de défaut de paiement.

### 1. Nombre de jugements

Durant l'année 2023, seul un fournisseur commercial a introduit 282 dossiers devant le juge de paix suite à une procédure de défaut de paiement.

29 jugements définitifs ont été rendus par le juge en 2023.

- 89,7 % des jugements (soit 26) ont été rendus par défaut (le client était absent à l'audience)
- 10,3 % des jugements (soit 3) ont été rendus de manière contradictoire (le client était présent à l'audience).

Parmi les 29 jugements définitifs rendus en 2023

- 1 jugement exige le paiement de la créance principale et conditionne la résolution du contrat au non-respect du remboursement/du plan de paiement
- 20 jugements prévoient la résolution du contrat et exigent le remboursement de la créance principale (uniquement pour les jugements définitifs par défaut)
- 8 jugements exigent le paiement de la créance principale mais refusent d'octroyer la résiliation/coupure au fournisseur.

### 2. Délai moyen

Le délai moyen entre la date d'introduction et la date du jugement définitif était de 93 jours.

### 3. Evolution de la dette du client entre la date d'introduction et la date du jugement

Le montant moyen de la dette du client entre la date d'introduction du dossier et la date du jugement définitif est passé de 2 568,4 euros à 3 402,4 euros soit une évolution de 32,8 %.

À cela s'ajoutent les frais de justice portés en compte du client pour un montant moyen de 330,6 euros

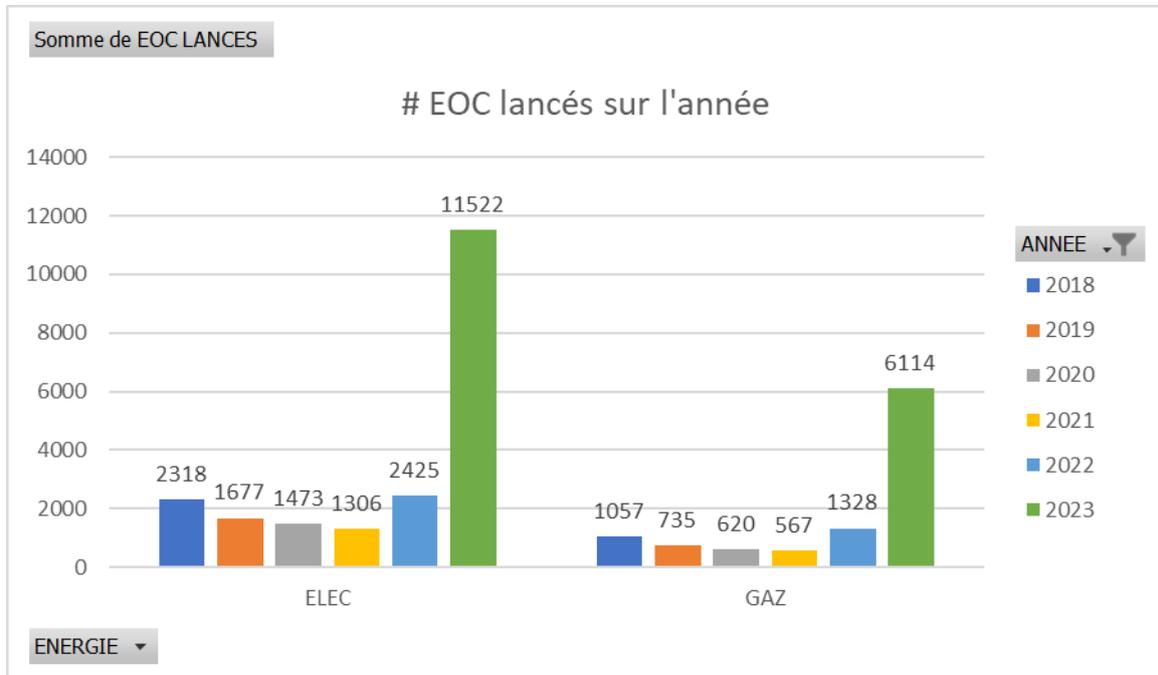
### 4. Evolution des EOC

Comme indiqué précédemment, la CWaPE a pu constater une nette évolution des procédures d'*End Of Contrat* lancées par les fournisseurs commerciaux durant l'année 2023.

Cette procédure permet au fournisseur commercial de mettre fin au contrat qui le lie avec son client. Les articles 10 et 10 bis des AGW OSP encadrent la procédure d'EOC. L'article 10 bis des AGW OSP prévoit que « *Le fournisseur est tenu de respecter un délai de préavis de deux mois minimum pour renoncer au contrat à durée indéterminée ou pour s'opposer à la reconduction tacite d'un contrat à durée déterminée de clients résidentiels.* »

Comme l'illustrent les graphiques ci-dessous, jusqu'en 2022, les fournisseurs recouraient peu à cette procédure pour les clients résidentiels wallons alors qu'on voit une très nette augmentation du nombre d'EOC lancés à partir de janvier 2023.

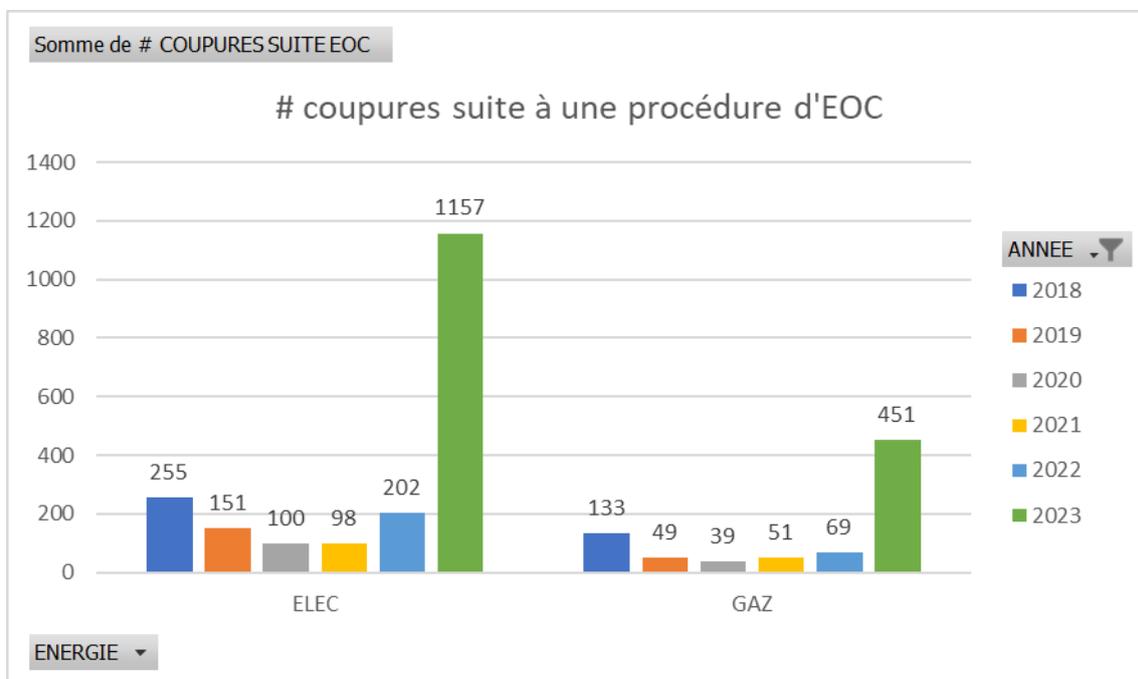
GRAPHIQUE 1 NOMBRE DE PROCÉDURES D'EOC LANCÉS SUR L'ANNÉE POUR UN CLIENT RÉSIDENTIEL WALLON



Si, au terme de la procédure d'*End Of Contrat*, le client n'a pas trouvé de fournisseur, son alimentation en énergie pourrait être coupée (sans intervention du juge de paix). Soulignons que les décrets juge de paix interdisent les coupures si le terme du contrat d'un client tombe durant la période hivernale (du 1<sup>er</sup> novembre au 31 mars). Le client est alors alimenté par son GRD durant cette période au tarif du fournisseur X (ou au tarif social s'il s'agit d'un client protégé).

Le nombre de coupures consécutives à une procédure d'EOC a également nettement augmenté en 2023.

GRAPHIQUE 2 NOMBRE DE COUPURES D'UN CLIENT RÉSIDENTIEL WALLON CONSÉCUTIVES À UNE PROCÉDURE D'EOC



### 5. Évolution de la dette du client au moment de la demande d'activation du prépaiement et de l'activation effective du prépaiement

Dans son avis remis en 2020 sur les projets de décret juge de paix (avis CD-20I04-CWaPE-1873), la CWaPE craignait que l'allongement de la procédure de retard et de défaut de paiement prévue par les « décrets juge de paix » n'aggrave le montant de la dette du client.

Comme l'illustrent les graphiques communiqués ci-dessous, le montant de la dette au moment de la demande et au moment de l'activation effective du prépaiement augmente très fortement entre 2022 et 2023 tant en électricité qu'en gaz. Soulignons que ces augmentations peuvent notamment s'expliquer par l'allongement de la procédure prévue par les « décrets juge de paix » en cas de retard de paiement mais également par l'augmentation des prix de l'énergie en 2022 qui a eu des répercussions sur les factures d'acompte et de régularisation des consommateurs wallons en 2022 et 2023. Il conviendra d'être attentif à l'évolution de cette information dans les prochaines années.

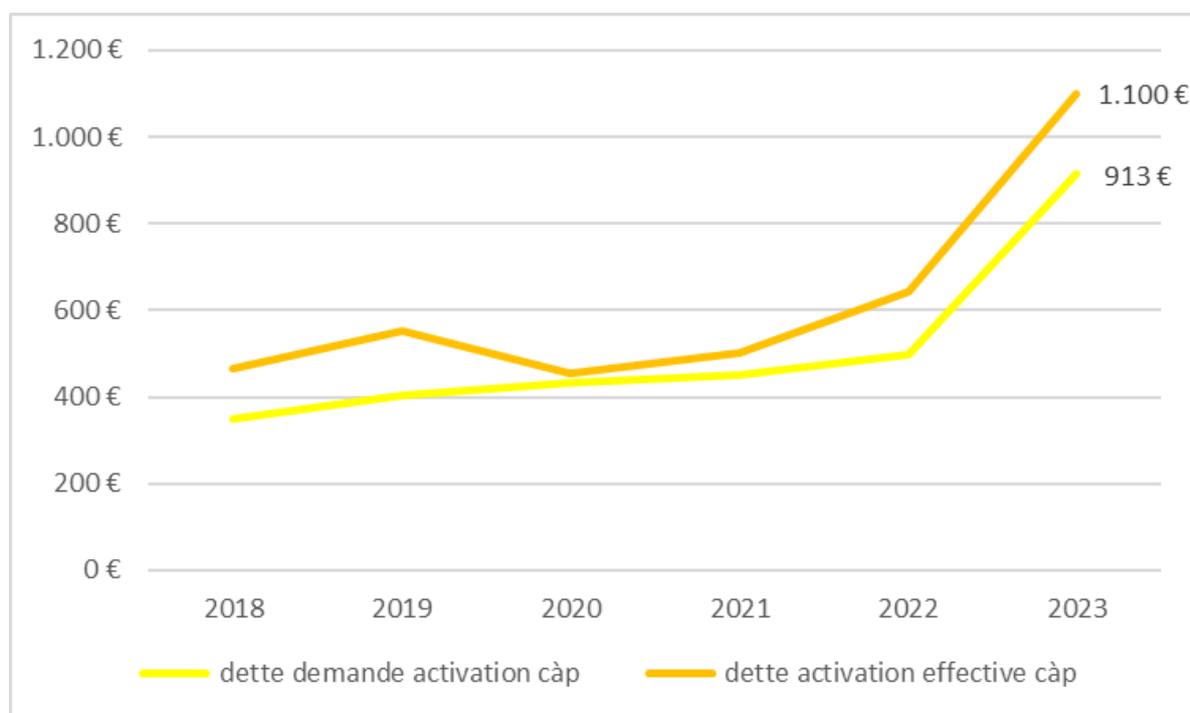
Il ressort des données communiquées par les fournisseurs commerciaux et les fournisseurs sociaux les informations suivantes :

### En électricité

Le montant de la dette moyenne en électricité au moment de la **demande d'activation du prépaiement** en électricité pour l'ensemble des clients résidentiels en 2023 était de 913 EUR **soit une augmentation de 83,9 % par rapport à l'année 2022.**

Le montant de la dette moyenne en électricité au moment de **l'activation effective du compteur à prépaiement** pour l'ensemble des clients résidentiels<sup>7</sup> en 2023, était de 1 100 EUR, **soit une majoration de 70,9 % par rapport à l'année 2022.**

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution du montant de la dette au moment de la demande d'activation et au moment de l'activation effective du prépaiement en électricité sur les six dernières années.



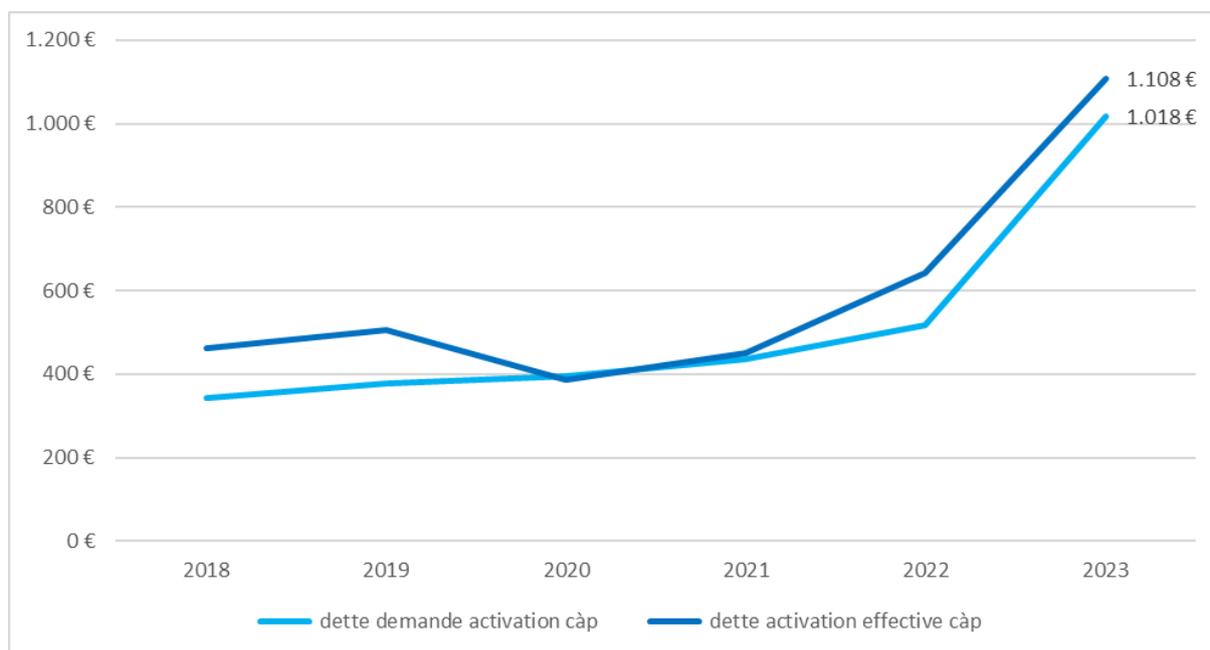
<sup>7</sup> Montant communiqué par les fournisseurs commerciaux pour les clients non protégés qu'ils alimentent et par les GRD pour les clients protégés qu'ils fournissent et qu'ils ont déclaré en défaut de paiement.

## En gaz

Le montant de la dette moyenne au moment de la **demande d'activation du prépaiement** en gaz pour l'ensemble des clients résidentiels a augmenté de 96,3 % entre 2022 et 2023 et s'élève à 1 018,4 EUR pour 2023.

Le montant de la dette au moment du **placement effectif du compteur à prépaiement** gaz pour l'ensemble des clients résidentiels en 2023, soit 1 107,6 EUR ; a augmenté de 72,8 % par rapport à l'année 2022.

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution du montant de la dette au moment de la demande d'activation et au moment de l'activation effective du prépaiement en gaz sur les six dernières années.



## ANNEXE 2 : SYNTHÈSE DES CONSULTATIONS AUPRÈS DES ACTEURS DE TERRAIN

### Retours de terrain

Tous les acteurs nous ont précisé avoir eu très peu de retours de terrain, très peu de dossiers ayant été présentés devant le juge de paix durant l'année 2023.

#### 1. Les fournisseurs commerciaux

Durant l'année 2023, les fournisseurs ont encore été impactés par les conséquences de la crise énergétique de 2022 et la hausse inédite des prix du gaz et de l'électricité. Le nombre de demandes de plans de paiement qui émanent du client ou du CPAS et de demandes d'activation du prépaiement ont été en nette augmentation. Un « retour à la normale » s'amorçant vers la fin de l'année 2023 a toutefois été souligné. Plusieurs fournisseurs ont indiqué que cette crise les avait incités à mettre en place une meilleure communication avec leurs clients, à anticiper les questions et à appliquer une politique plus souple dans l'octroi des plans de paiement.

Comme introduit *supra*, rappelons que l'entrée en vigueur du « décret juge de paix » est intervenue dans un contexte où différents problèmes persistent depuis la mise en service de la nouvelle plateforme d'échanges fédérale (ATRIAS) et des nouvelles règles de marché sous MIG6 depuis fin 2021 avec des impacts financiers pour certains clients qui, n'ayant plus reçu aucune facture de régularisation ou reçu très tardivement, étaient contraints de rembourser des factures de régularisation portant sur une période de décompte plus étendue. Le rallongement de la durée de consommation couplé à la hausse des prix citée *supra* ont généré dans certains cas des montants conséquents à rétribuer aux fournisseurs.

Ces éléments combinés à la mise en place des « décrets juge de paix » ont fortement impacté le marché des clients résidentiels en Wallonie en 2023. Il est nécessaire de garder à l'esprit ces éléments dans l'analyse des informations exposées ci-après.

Durant l'année 2023, un seul fournisseur commercial a introduit des dossiers devant le juge de paix pour des clients wallons. Ce fournisseur a signalé à la CWaPE que les procédures ou que certains aspects du marché de l'énergie en Wallonie ne semblent pas toujours totalement maîtrisés par les juges de paix en Wallonie. Il ressort également que les affaires sont parfois reportées ou qu'un juge autorise la résiliation de contrat, mais refuse la coupure qui pourrait en découler. Enfin, le mode d'introduction du dossier pose problème. Certains juges continueraient à privilégier l'introduction de l'instance par voie de citation alors que les décrets imposent la requête.

Plusieurs fournisseurs ont indiqué qu'ils étudiaient la possibilité d'introduire des dossiers devant le juge de paix, mais qu'ils n'avaient pas encore entamé de démarches allant dans ce sens en 2023. Ils étudient la mise en place d'alternatives et évaluent les avantages et inconvénients des différentes pratiques. Un plus petit fournisseur indique que tant que la situation reste « acceptable » et que la dette de leurs clients n'augmente pas trop, ils n'entameront pas de démarches complémentaires.

Enfin, trois fournisseurs ont clairement indiqué qu'ils ne se rendraient pas en Justice de paix (sauf pour l'un d'entre eux, si la demande émane du client).

Deux fournisseurs ont précisé qu'ils s'interrogeaient sur le fait de rester sur le marché des clients résidentiels wallons vu les nouvelles mesures sociales mise en place. Un fournisseur rappelle que ces charges s'ajoutent au fait que tous les risques et frais liés aux impayés des clients résidentiels, en ce compris le *gridfee*, sont supportés par le fournisseur commercial.

Les fournisseurs soulignent la complexité de la mise en place du processus devant le juge de paix et la longueur de la procédure. Plusieurs fournisseurs ont indiqué qu'ils ne voyaient pas la plus-value du passage devant le juge de paix que ce soit pour eux ou pour leurs clients. Ils considèrent que les options pouvant être proposées par le juge de paix au client ont déjà été proposées préalablement et que le passage devant le juge de paix aggrave la dette du client et entraîne des frais supplémentaires. Un fournisseur fait part à la CWaPE de l'impression de devoir lancer une procédure extrêmement lourde pour espérer pouvoir récupérer des montants dérisoires. Un autre fournisseur rappelle qu'en cas de litige, les services de médiation déjà en place au niveau du SRME ou de l'ombudsman fédéral peuvent aider le client et que ces services sont gratuits.

De nombreux fournisseurs indiquent qu'il convient de figer la dette du client au plus tôt et, qu'en cas de difficultés de paiement, le plan de paiement est la meilleure option. Il est toutefois parfois difficile à mettre en place notamment si le plan de paiement porte sur une facture d'acompte.

Depuis 2023, face à un client en difficulté de paiement, les fournisseurs ont renforcé leur stratégie d'analyse de risques. En fonction du montant de la dette, et de l'échéance du contrat, ils vont étudier la possibilité d'aller devant le juge de paix (pour le(s) fournisseur(s) ayant fait le choix d'y aller), de lancer une procédure d'End Of Contrat (EOC) et /ou de recontacter le client pour trouver une solution. Tous les fournisseurs nous ont indiqué qu'ils privilégiaient, dans la majorité des cas, le placement d'un compteur à prépaiement et que ce n'était qu'en cas d'échec de l'activation du prépaiement qu'ils lançaient la procédure d'End Of Contrat (EOC).

Un fournisseur pratique déjà un prix plus élevé de la *commodity* en Région wallonne par rapport à la Région flamande pour un produit similaire. Pour d'autres fournisseurs ne pratiquant pas encore cette distinction, la régionalisation du prix de la *commodity* pourrait être rapidement à l'ordre du jour que prévu. La tendance à opter pour cette différence de prix est bien présente dans le marché des clients résidentiels wallons.

Certains fournisseurs soulignent qu'ils ont constaté une augmentation du nombre de refus de l'activation du prépaiement de la part du client depuis la mise en place des « décrets juge de paix » (refus manifeste ou absence du client lors du passage du GRD au domicile du client pour activer le prépaiement). Ce constat n'est toutefois pas partagé par tous les fournisseurs.

La CWaPE a également constaté que certains fournisseurs ont lancé une procédure d'EOC sur des clients en prépaiement et se sont interrogés sur les raisons de cette situation. Les fournisseurs concernés ont indiqué que le prix implémenté dans le compteur à prépaiement (soit le tarif du fournisseur X) évoluait moins rapidement que les prix des contrats des fournisseurs en période d'explosion des prix de marché en raison d'un décalage temporel dans l'adaptation du tarif Fournisseur X (comme ce fut le cas entre juillet 2021 et décembre 2022). En conséquence le client en prépaiement a préfinancé ses consommations à un tarif inférieur à celui de son contrat impactant à la hausse la facture de régularisation et la probabilité de la création d'une dette difficile à recouvrer, d'autant plus que le client en prépaiement ne comprend souvent pas pourquoi il reçoit encore une facture de régularisation.

Les fournisseurs indiquent qu'ils ont très peu de retours des formulaires à joindre aux courriers de rappel et de mise en demeure (selon les chiffres d'un fournisseur commercial, sur 17 000 formulaires envoyés, il y a 93 % de non-réponse). Ils souhaiteraient également avoir un éclaircissement juridique sur l'obligation que ce formulaire soit complété en ligne.

Un fournisseur nous a fait part d'un laps de temps très long après le lancement d'une procédure d'activation du prépaiement avant d'avoir un retour de certains GRD. Il semblerait que, dans certains cas, plusieurs mois s'écoulent entre la demande d'activation du prépaiement et le suivi de celle-ci (soit l'activation effective du prépaiement, soit l'annulation de la demande par le GRD à la suite d'un refus ou une absence du client à son domicile pour activer le prépaiement).

## 2. Les GRD

Les GRD ont présenté leurs retours de terrain avec une « double casquette », à la fois en tant que GRD et en tant que fournisseurs sociaux et fournisseurs X.

### 2.1. GRD

Depuis 2023, les GRD ont constaté une nette augmentation des demandes de placement de compteur à prépaiement avec proportionnellement un pourcentage plus limité de demandes qui se clôturent par l'activation du prépaiement. D'après les données d'ORES, dans un quart des cas le GRD va lui-même annuler la demande de prépaiement à la suite d'un refus du client (refus manifeste ou absence du client à son domicile lors du passage du GRD pour activer le prépaiement). Selon l'objectif poursuivi par les décrets, ces dossiers devraient aller en justice de paix, mais les GRD constatent que les fournisseurs commerciaux, dans une très grande majorité des cas, lancent un processus d'EOC à la suite d'un refus de prépaiement du client.

Les GRD indiquent que les fournisseurs recourent massivement au processus d'EOC depuis l'entrée en vigueur des « décrets juge de paix » alors que ce processus était très peu utilisé avant 2023 pour les clients résidentiels<sup>8</sup>. Ils constatent (surtout sur le territoire de RESA) un nombre important de processus d'EOC lancés sur des points en prépaiement.

Les GRD constatent également qu'il reste toujours une peur du compteur communicant et une méconnaissance de son utilisation. Certains cas de refus du prépaiement s'expliquent par cette peur du numérique plutôt que du prépaiement. Pourtant, une fois le compteur communicant placé, les GRD nous indiquent qu'ils ont des retours très positifs de la part des utilisateurs.

Certains GRD soulignent que beaucoup de clients ne réagissent que lorsqu'ils reçoivent un courrier leur annonçant la coupure de leur point d'alimentation. Les clients n'étant plus « menacés » de cette coupure de leur alimentation, ils ne réagissent plus. Deux GRD regrettent également le manque de clarté du timing endéans lequel le dossier du client va être traité par le juge de paix. Un délai de traitement incite le client « à se bouger » ou à réagir.

Enfin, les GRD soulignent la lourdeur des procédures et la surcharge de travail considérable engendrées suite à l'entrée en vigueur des « décrets juge de paix ».

---

<sup>8</sup> La CWaPE présente dans la suite du document l'évolution de l'introduction des EOC durant l'année 2023 et le début de l'année 2024.

## 2.2. Les fournisseurs sociaux - le fournisseur X

Étant donné qu'aucun contrat ne les lie avec leurs clients, le fournisseur social et le fournisseur X ne peuvent pas avoir recours au processus EOC. Les « décrets juge de paix » conditionnent également le passage par le juge de paix avant de pouvoir procéder à la coupure d'un point suite à une décision de la commission locale pour l'énergie (CLE).

Rappelons qu'un client protégé alimenté par le fournisseur social qui perd son statut de protégé ne peut rester alimenté par le fournisseur social et qu'il doit trouver un nouveau fournisseur commercial. Si le client qui perd son statut de client protégé ne réagit pas aux sollicitations du fournisseur social (à savoir qu'il ne souscrit pas un contrat avec un fournisseur commercial), le fournisseur social sollicite la « CLE perte de statut ». Si la CLE confirme la perte de statut, et toujours en l'absence de réaction du client, le fournisseur social doit demander la coupure du point auprès du juge de paix.

Aucun fournisseur social ou fournisseur X n'a lancé de procédure devant les juges de paix en 2023.

Lors de la réunion de mars 2024 et en fonction du type de fournisseur, fournisseur social ou fournisseur X, certains ont indiqué qu'ils étaient en train de finaliser les dossiers avec leurs avocats ou, qu'ils ont pris beaucoup de retard et sont en train de clôturer les CLE. Un GRD a décidé de prioriser les dossiers de ses clients en défaut de paiement ayant refusé l'activation du prépaiement afin de récupérer les impayés. Il passera ensuite les dossiers des clients en perte de statut de client protégé. Un autre GRD va lancer des procédures doubles (récupération de la dette et perte de statut).

À l'instar des fournisseurs commerciaux, les fournisseurs sociaux et X soulignent la lourdeur et la complexité de la procédure devant le juge de paix. Ils indiquent également le risque de l'augmentation du montant des impayés de leurs clients, surtout pour les clients alimentés au tarif du fournisseur X. En effet, historiquement (à l'époque où le client, en attente d'un placement d'un compteur à prépaiement, était transféré temporairement vers le fournisseur X), les fournisseurs X ont pu constater des taux d'impayés de leurs factures sensiblement supérieurs aux taux observés chez les fournisseurs commerciaux. Il était régulièrement fait état de taux proches ou au-delà des 80 %. Ils constatent également très peu de retours des formulaires joints au courrier de mise en demeure et de défaut de paiement (selon les chiffres de RESA, 5 % des formulaires envoyés leur reviennent). Enfin, les fournisseurs sociaux ont constaté davantage de demandes de plans de paiement en 2023. Ils ne peuvent toutefois pas affirmer que cette augmentation est liée à l'entrée en vigueur des « décrets juge de paix ».

Les fournisseurs sociaux et les fournisseurs X ne voient pas la plus-value du passage devant le juge de paix pour les clients en perte de statut, surtout si ces derniers ne présentent aucune dette. Ils doivent lancer une procédure administrative lourde vers le juge de paix pour *in fine* inciter les clients à changer de fournisseur. Ces clients sont très nombreux étant donné la fin de la protection pour les clients BIM en juin 2023.

### 2.2.1. Les CPAS

Il convient de garder à l'esprit que les impacts de la crise énergétique et des problèmes liés au MIG ont également touché les CPAS dans leur travail quotidien en 2023. Ils ont constaté une paupérisation croissante de la population sur les dernières années et une augmentation des demandes d'aides pour négocier un plan de paiement, même pour les personnes bénéficiant du tarif social.

Les CPAS font le constat que, depuis quelques mois, certains fournisseurs mettent davantage de « freins » lors de la conclusion d'un contrat que précédemment, notamment en demandant une garantie bancaire qu'ils justifient car le client a eu précédemment des dettes (parfois très anciennes -

dans le cas présenté lors de la rencontre, la dette datait de 2012 et avait été soldée). Face à ces situations les CPAS font le choix de solliciter un autre fournisseur.

Parallèlement, ils ont fait part à la CWaPE de difficultés pour atteindre les GRD ou un retard dans le traitement des mails.

Face aux situations d'impayés, les CPAS indiquent que l'urgence de trouver une solution est moins grande qu'avant l'entrée en vigueur des « décrets juge de paix » car le client n'est plus « menacé de la coupure ». Toutefois ils estiment que les « décrets juge de paix » ne responsabilisent pas du tout le client et ils craignent que l'allongement de la procédure n'aggrave la dette du client qui viendra « plus tard » demander de l'aide du CPAS « avec des impayés catastrophiques ».

Ils font également le constat que les clients qui possèdent un compteur communicant ne semblent pas bien ou pas suffisamment informés de l'activation du prépaiement. On leur enverrait uniquement un « sms » pour les avertir quelques jours avant l'activation.

Au niveau de la négociation des plans de paiement, les CPAS souhaiteraient intervenir plus en amont de la procédure lorsque les dettes ne sont pas encore trop importantes et que le client ne se verra pas refuser un plan de paiement car il n'a pas su respecter le précédent.

Les CPAS s'interrogent sur la place qu'ils doivent ou peuvent occuper lors de l'audience d'un client devant le juge de paix. Il apparaît que leur connaissance de la situation du client pourrait apporter une réelle plus-value, toutefois cela représenterait une charge de travail très conséquente que tous les CPAS ne pourraient pas supporter si des moyens supplémentaires ne sont pas prévus.

Enfin les CPAS constatent, comme les GRD, un problème de confiance dans les compteurs communicants. Ils indiquent également que beaucoup de personnes ne vont pas chercher l'envoi d'un recommandé et que, dans certaines situations le délai de 15 jours pour réagir à un courrier est beaucoup trop court car le courrier arrive bien au-delà des 3 jours ouvrables annoncés par la poste.

### **2.2.2. Le SRME (Service Régional de Médiation)**

Le SRME constate que peu de dossiers sont passés devant le juge de paix, il explique n'avoir pratiquement jamais été sollicité via le formulaire envoyé obligatoirement au moment du courrier de défaut de paiement et du courrier de mise en demeure.

Le SRME constate une diminution des plaintes liées à un défaut de paiement, en 2023, le respect de la procédure appliquée en cas de défaut de paiement représentait environ 3% des plaintes traitées. Cette baisse du nombre de plaintes traitées ayant trait à cette catégorie résulte, plus particulièrement en ce qui concerne les consommateurs résidentiels, plus que probablement de l'entrée en vigueur du « décret juge de paix » dès 2023.

Au cours de l'année 2023, d'autres problématiques connexes ont émergé comme les plaintes pour End of Contract. Il ressort de ces plaintes que plusieurs fournisseurs optent pour une fin anticipée de contrat d'énergie en lieu et place d'activer la procédure « juge de paix ». Concrètement, cela se traduit auprès du SRME par des demandes urgentes pour risque de coupure, le plaignant n'ayant parfois pas perçu qu'il devait absolument contracter un nouveau contrat d'énergie pour éviter une telle situation. Le SRME accompagne donc ces plaignants pour s'assurer qu'ils accomplissent les démarches adéquates. Cependant, les fournisseurs ne sont parfois pas toujours capables de réagir en urgence et de faire débiter un contrat très rapidement. Certaines contraintes liées aux procédures de transfert

d'informations (MIG/Atrias) sont également mises en avant par ces derniers. D'une part, certains consommateurs qui ont effectué leurs démarches en vue de choisir un nouveau fournisseur, se voient ainsi parfois menacés de coupure, le nouveau contrat ne débutant pas à temps sur l'EAN concerné. D'autre part, lorsque le consommateur comprend tardivement la nécessité d'agir, il n'est parfois pas en mesure de trouver un fournisseur qui interviendra suffisamment rapidement pour la reprise du point afin d'éviter la coupure.

Les coupures interviennent souvent chez des personnes qui n'ont pas ou pas pu relever leur courrier, ou qui n'ont pas bien compris que le courrier les informant de la résiliation de leur contrat par leur fournisseur impliquait avant tout une action de leur part mais surtout, entraînait un risque potentiel de coupure en cas d'inaction. Ces courriers sont parfois envoyés 6 mois avant la coupure effective, par le fournisseur, et sont suivis, dans la plupart des cas, d'un courrier du GRD qui informe le consommateur de la demande de fin de contrat, sans pour autant informer des risques de coupure. Les personnes peuvent se retrouver face à une coupure, sans avoir bien compris ce qui leur arrivait, d'autant plus que jusque-là, ils payaient leurs factures d'acompte, qui continuaient à leur parvenir. En outre, cette coupure intervient parfois très rapidement chez les consommateurs munis d'un compteur communicant.

### 2.2.3. Les juges de paix

La CWaPE a rencontré deux juges de paix, dont l'un représente tous ceux siégeant dans une province, pour recueillir leurs témoignages et recommandations.

Un juge de paix indique qu'il convient avant tout d'éviter le « décrochage des gens » du marché de l'énergie. L'objectif des décrets était d'inciter les gens à devenir acteur de leur situation et d'aller en justice de paix afin d'être entendus et aidés à sortir de leurs difficultés. De l'expérience qu'il a, notamment dans les litiges liés à la location, il constate que plus de la moitié des personnes se rendent à l'audience car ils savent qu'ils seront aidés. Il indique également que les plans de paiement fonctionnent dans l'intérêt des deux parties.

Ce juge est d'avis que le système pourrait également fonctionner dans le marché de l'énergie si les fournisseurs sont d'accord de « jouer le jeu » et d'introduire les dossiers en justice de paix. Il est d'avis qu'il convient d'aider les gens qui sont en difficultés, notamment en leur octroyant un minimum d'électricité, même si cela représente un coût pour le fournisseur.

Dans les dossiers qu'il a traités, la jurisprudence dominante, mais très rare, serait :

- L'octroi de la coupure sollicitée lors d'un défaut du consommateur dès lors que la procédure d'avertissement préalable est respectée.
- L'octroi de termes et délais et au besoin la pose d'un limiteur de fourniture d'électricité aux conditions à définir par le fournisseur avec réouverture des débats à ce propos.

Il ressort de son expérience que les « décrets juge de paix » seraient largement contournés par les fournisseurs, ce que la quasi-absence de dossiers dans les Justices de Paix avec des demandes de coupure depuis la mise en œuvre de la loi confirme. Il signale que les fournisseurs ne reviennent pas devant le juge lors d'une deuxième audience avec les informations ou propositions demandées. Ceux-ci procéderaient comme suit :

- Dossier de recouvrement de créance contre le consommateur -> Jugement.
- A l'expiration du contrat de fourniture d'électricité, non renouvellement du contrat.
- Recherche d'un nouveau fournisseur et/ou -> coupure par le GRD

Il considère que les décrets sont passés à côté de leur cible notamment car les consommateurs ne sont pas protégés de la coupure et les textes sont exagérément compliqués.

Il fait part aussi de difficultés liées aux convocations aux audiences. Certaines personnes sont illettrées. Un certain nombre d'actes sont incompréhensibles et parfois, il n'y a même pas de boîte aux lettres dans la rue. Ces éléments peuvent aussi justifier le taux d'absentéisme élevé aux audiences. Selon lui, un contact direct avec le client aura beaucoup plus de résultats.

Les deux juges de paix rencontrés mentionnent différentes pistes pour améliorer les décrets. Celles-ci sont reprises au point 4.2.

#### 2.2.4. Le RWADE

Préalablement à la réunion, le RWADE avait pris contact avec plusieurs juges de paix afin de récolter leurs retours/avis sur les dossiers qu'ils avaient traités. (Ils ont obtenu le retour de 6 juges différents).

Les juges leur ont fait écho d'un nombre restreint de dossiers qui leur sont parvenus et parmi les dossiers traités, les juges ont pu constater que les dossiers étaient souvent incomplets ou les requêtes peu précises. Lorsque des informations complémentaires sont demandées par les juges, les dossiers ne leur reviennent pas avec les clarifications nécessaires. Ils constatent une grosse proportion de jugements par défaut. Le RWADE souhaite rappeler que le fait que les dossiers sont incomplets montre combien un contrôle est nécessaire sur le prépaiement et la coupure en cas de défaut de paiement.

Dans les dossiers traités par le RWADE depuis quelques mois, il constate que la possibilité pour le client de refuser l'activation du prépaiement (cette possibilité est bien précisée dans les décrets et dans les AGW) n'est pas correctement prise en compte ou respectée par certains fournisseurs ou GRD. Certains fournisseurs ou GRD ne mentionnent pas cette possibilité dans leurs courriers alors que la législation le prévoit. Certains fournisseurs conditionnent d'accepter le refus du client au paiement de la dette, à la conclusion d'un plan de paiement, ou menacent le client d'une coupure en cas de refus. Le RWADE considère également qu'il y a une discrimination entre un client qui dispose d'un « compteur traditionnel » avec un client qui dispose d'un compteur communicant étant donné que, dans le deuxième cas, le client ne peut exprimer son refus du prépaiement lors du passage du GRD.

Le RWADE considère que le scénario d'EOC ne devrait pas pouvoir être utilisé pour régler le défaut de paiement et qu'il conviendrait de mieux l'encadrer. Il estime également qu'il conviendrait de clarifier (dans les procédures MIG notamment) quel scénario est prioritaire sur l'autre. A titre d'exemple, un scénario de changement de fournisseur devrait être prioritaire sur un scénario d'EOC.

Le RWADE constate que certains fournisseurs ont durci leurs pratiques, qu'ils sont plus difficilement atteignables et/ou moins ouverts au dialogue qu'auparavant. Il indique qu'un fournisseur prévoit dans ses conditions générales que le plan de paiement sera de maximum 12 mois, alors qu'établir un maximum n'est pas compatible avec la définition du plan de paiement raisonnable prévu dans la réglementation. Il constate que c'est de plus en plus difficile de négocier des plans de paiement raisonnables, qui tiennent compte de la situation de la personne et de ses possibilités de remboursement.

Le RWADE est également d'avis que le formulaire qui doit être joint aux courriers de mise en demeure et de défaut de paiement est très complexe et peu compréhensible. Il constate également qu'un fournisseur l'a modifié.

Le RWADE a l'impression que le recours aux sociétés de recouvrement a lieu plus rapidement depuis l'entrée en vigueur des décrets. La disposition des AGW prévoyant que les clauses pénales soient interdites est souvent contournée en matière de recouvrement amiable, alors que l'AGW prévoit que l'interdiction s'applique également pendant le recouvrement.

Face au constat que très peu de clients se rendent à l'audience, le RWADE trouverait intéressant de voir comment se saisir et diminuer ce non-recours au droit.

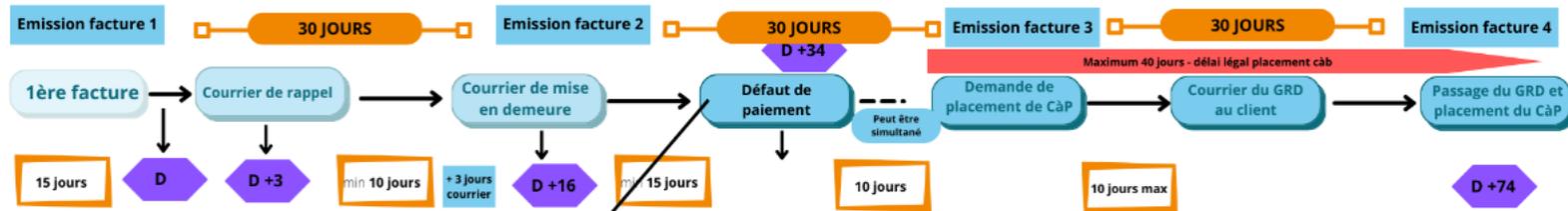
Enfin, le RWADE tient à réaffirmer son attachement à la réforme, qui a permis que les fournisseurs d'énergie et les GRD ne puissent plus priver arbitrairement d'énergie un ménage présumé en retard de paiement. Le RWADE croit fermement que le juge doit rester l'organe compétent pour décider si une coupure est justifiée ou non. Seul celui-ci doit pouvoir décider du prépaiement, si le ménage s'y est opposé, et de la coupure.

# ANNEXE 3 : SCHÉMA DES PROCÉDURES DE DÉFAUT DE PAIEMENT AVANT LE 01/01/2023, ET DE RETARD DE PAIEMENT APRÈS LE 01/01/2023



## Procédure de défaut de paiement et de placement de compteur à prépaiement avant le 01/01/2023

74 jours maximum après l'échéance de la première facture impayée, sans plan de paiement, le client commence à prépayer ses consommations et son endettement cesse de croître.



## Procédure de défaut de paiement et de placement de compteur à prépaiement après le 01/01/2023 - décret JDP

