

# 2023

## Rapport annuel **SPÉCIFIQUE**

L'exécution  
des obligations de service public  
imposées aux fournisseurs  
et aux gestionnaires de réseaux

**CWAPE**  
Tous acteurs de l'énergie

# TABLE DES MATIÈRES

EXECUTIVE SUMMARY .....	4
INTRODUCTION .....	7
1. ÉVALUATION DES OSP À CARACTÈRE SOCIAL .....	9
1.1. CADRE LÉGAL DES OSP SOCIALES .....	9
1.2. ÉVOLUTIONS ET FAITS MARQUANTS AYANT IMPACTÉ L'ANNEE 2023 AU NIVEAU DES OSP SOCIALES EN RÉGION WALLONNE .....	9
1.2.1. L'évolution du cadre législatif relatif aux OSP et à la protection des consommateurs en 2023 .....	10
1.2.2. Antargaz annonce la fin de ses activités de vente d'électricité et de gaz en Belgique .....	12
1.2.3. L'entrée en vigueur du MIG6 et son impact sur les procédures des OSP sociales .....	12
1.3. RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENIELLE WALLONNE ENTRE LES FOURNISSEURS ET LES GRD13 .....	
1.3.1. En électricité .....	13
1.3.2. En gaz .....	14
1.4. LES CLIENTS PROTÉGÉS ET L'OCTROI DU TARIF SOCIAL .....	15
1.4.1. Les différentes catégories de clients protégés .....	15
1.4.2. Le nombre de clients protégés .....	17
1.4.3. Les clients protégés exclusivement régionaux .....	20
1.4.4. Le tarif social et les autres mesures de protection envers les clients protégés .....	21
1.5. LA PROCÉDURE APPLICABLE AU CLIENT RÉSIDENIEL EN CAS DE NON-PAIEMENT ET DE DÉFAUT DE PAIEMENT .....	22
1.5.1. Rappels et mises en demeure .....	24
1.5.2. La déclaration de défaut de paiement et la demande d'activation du prépaiement ou de drop .....	27
1.6. L'ACTIVATION DU PRÉPAIEMENT .....	31
1.6.1. En électricité .....	33
1.6.2. En gaz .....	37
1.7. LES RECHARGEMENTS DES COMPTEURS À PRÉPAIEMENT .....	42
1.7.1. Les lieux de rechargement .....	42
1.7.2. Les montants des rechargements effectués sur les compteurs à prépaiement .....	44
1.8. LES AUTOCOUPURES .....	44
1.9. LES DEMANDES INTRODUITES DEVANT LE JUGE DE PAIX .....	49
1.9.1. Nombre de jugements .....	50
1.9.2. Délai moyen .....	50
1.9.3. Évolution de la dette du client entre la date d'introduction et la date du jugement .....	50
1.9.4. Évaluation des « décrets juge de paix » .....	50
1.10. ÉVALUATION DES RETARDS DE PAIEMENT DES CLIENTS RÉSIDENIELS ACTIFS ET INACTIFS .....	50
1.10.1. Les clients actifs .....	51
1.10.2. Les clients inactifs .....	52
1.11. LE MONTANT DES CRÉANCES IRRÉCOUVRABLES COMPTABILISÉES POUR L'ANNÉE 2023 .....	53

1.12.	LES COUPURES D’ALIMENTATION EN ÉLECTRICITÉ ET EN GAZ.....	53
1.12.1.	Les coupures consécutives à un déménagement problématique.....	54
1.12.2.	Les coupures consécutives à une fin de contrat (EOC).....	56
1.12.3.	Les coupures à la suite d’une décision du juge de paix.....	58
1.12.4.	Les coupures lorsque la sécurité des biens ou des personnes est gravement menacée.....	58
1.12.5.	Les interruptions de fourniture pour l’année 2023.....	58
1.13.	L’ALIMENTATION TEMPORAIRE PAR LE GRD AU TARIF DU FOURNISSEUR X.....	59
1.13.1.	Les différentes situations d’alimentation du GRD au tarif du fournisseur X.....	59
1.13.2.	Évolution du nombre de clients alimentés par le fournisseur X.....	61
1.13.3.	La durée de la fourniture au tarif du fournisseur X.....	62
1.13.4.	Les retards de paiement auprès du fournisseur X.....	63
1.14.	LES PLANS DE PAIEMENT.....	65
1.14.1.	En électricité.....	65
1.14.2.	En gaz.....	69
1.15.	LES COMMISSIONS LOCALES POUR L’ÉNERGIE (CLE).....	72
1.15.1.	La CLE relative à la fourniture minimale garantie en électricité - CLE FMG.....	73
1.15.2.	La CLE relative à l’octroi d’une aide hivernale.....	74
1.15.3.	La CLE relative à la perte de statut de client protégé.....	76
2.	LES INDICATEURS DE PERFORMANCE DES FOURNISSEURS.....	78
2.1.	SERVICES DE FACTURATION.....	78
2.2.	SERVICES D’INFORMATION.....	80
3.	LE COÛT DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC AUPRÈS DES ACTEURS DE MARCHÉ.....	81
4.	CONCLUSIONS ET PERSPECTIVES.....	85

# EXECUTIVE SUMMARY

Ce rapport de la CWaPE présente l'évolution des mesures sociales et les obligations de service public dans le marché de l'électricité et du gaz en Région wallonne pour l'année 2023. Il est réalisé sur base des informations communiquées par l'ensemble des fournisseurs commerciaux et des gestionnaires de réseau de distribution actifs sur le marché résidentiel en Région wallonne.

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. L'augmentation importante des prix en 2022 a eu des répercussions sur les factures d'acompte et de régularisation des consommateurs wallons en 2023.

Différentes mesures ont été mises en place en 2021 et 2022 par les gouvernements fédéraux et régionaux visant à assurer l'accès à l'énergie aux usagers et aider les ménages à faire face aux conséquences de ces événements. Lorsque la crise s'est atténuée en milieu de l'année 2023, certaines de ces mesures ont été progressivement levées. Ainsi, en 2023, 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. Au niveau wallon, l'année 2023 a été marquée par la fin de la possibilité pour un client d'introduire une demande afin de bénéficier du statut de client protégé conjoncturel (client PRC) à partir du mois de juin 2023.

Au niveau régional, l'année 2023 a été également marquée par l'entrée en vigueur des « décrets juge de paix »<sup>1</sup> en électricité et en gaz. Ces deux décrets visent 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. Ces décrets sont entrés en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2023.

La première partie de ce rapport présente les obligations de service public à caractère social et plus particulièrement la situation des clients protégés et des clients en difficultés de paiement.

Les législations fédérale et wallonne permettent aux clients en situation précaire, et sous certaines conditions, de bénéficier du statut de client protégé. Au terme de l'année 2023, ce sont respectivement 16,9 % de l'ensemble des clients résidentiels wallons en électricité et 21 % en gaz qui bénéficiaient de ce statut. Le nombre total de clients protégés a diminué de près de 20 % en 2023 par rapport à l'année 2022. Cette diminution est principalement la conséquence de l'arrêt de l'octroi du statut de client protégé aux personnes bénéficiaires du BIM.

Les obligations de service public imposent aux fournisseurs une procédure à suivre dès lors qu'un de leurs clients résidentiels est confronté à des difficultés de paiement. Celle-ci passe par l'envoi de courriers de rappel et de mise en demeure pour aboutir *in fine* à déclarer le client en défaut de paiement et à demander l'activation du prépaiement. Depuis l'entrée en vigueur des « décrets juge de paix », le fournisseur a également la possibilité d'introduire une demande de résiliation de contrat auprès d'un juge de paix pour un client en défaut de paiement ou pour un client qui refuserait l'activation du prépaiement.

Ainsi, ce sont respectivement 10,3 % des clients en électricité et 12,4 % des clients en gaz qui ont reçu au moins un courrier de mise en demeure en 2023. Le pourcentage de clients résidentiels déclarés au moins une fois en défaut de paiement atteint, pour l'année 2023, 5,5 % en électricité et 7,1 % en gaz. Sur la même période, 3,4 % des clients en électricité et 4,3 % des clients en gaz ont été concernés par au moins une demande de placement d'un compteur à prépaiement par leur fournisseur. Ces pourcentages sont inférieurs à ceux de l'année 2022.

---

<sup>1</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.  
Décret du 6 octobre 2022 modifiant le décret du 19 décembre 2022 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.

Malgré la diminution du nombre de clients déclarés en défaut de paiement, le nombre d'activations effectives du prépaiement a augmenté tant en électricité qu'en gaz en 2023. En électricité, le nombre d'activations effectives du prépaiement, à savoir 17 620, est en augmentation de 34,7 % par rapport à l'année 2022. Cette évolution est moins marquée en gaz, où le nombre d'activations effectives du prépaiement, à savoir 5 077, augmente de 2 %.

Parmi le total des activations effectives du prépaiement en 2023 à la suite d'une situation de défaut de paiement, 97,8 % en électricité concernaient des compteurs communicants contre 81,5 % en gaz.

Fin 2023, ce sont donc quelque 3,6 % (en électricité) et 3,7 % (en gaz) des clients résidentiels wallons qui disposaient d'un compteur à prépaiement actif, pourcentages inférieurs ceux de l'année 2022 (4 % en électricité et 4,2 % en gaz).

Le montant de la dette moyenne au moment de l'activation du prépaiement poursuit son évolution très marquée en 2023 pour atteindre respectivement 1 100 EUR en électricité (+70,9 %) et 1 108 EUR en gaz (+70,1 %). L'augmentation importante du montant de la dette moyenne entre 2022 et 2023 peut notamment s'expliquer par l'allongement de la procédure prévue par les « décrets juge de paix » en cas de retard de paiement et également par l'augmentation des prix de l'énergie en 2022.

Dans certaines situations, une absence de rechargement des compteurs à prépaiement peut avoir pour conséquence une coupure de l'alimentation du client, appelée autocoupure. Les pourcentages de clients sous compteur à prépaiement n'ayant connu aucune autocoupure en 2023 sont respectivement de 54,5 % en électricité et de 58,7 % en gaz. Ces pourcentages sont supérieurs en électricité à ceux de l'année 2022 (53,6 %), et inférieur en gaz (63,3 %).

La plateforme de gestion des prépaiements (appelée plateforme PPP) disponible en ligne via les sites internet des GRD, est la voie privilégiée par les clients sous prépaiement pour effectuer un rechargement de leur compteur à prépaiement. Cette plateforme ne peut toutefois être utilisée que par les clients équipés d'un compteur communicant.

Les « décrets juge de paix » prévoient que lorsqu'un client est déclaré en défaut de paiement, son fournisseur peut introduire un dossier devant le juge de paix en vue de demander la résiliation du contrat de fourniture. Le fournisseur peut également introduire un dossier en justice si le client refuse l'activation du prépaiement. Durant l'année 2023, seul le fournisseur Engie a introduit 282 dossiers devant le Juge de paix à la suite d'une procédure de défaut de paiement. 29 jugements définitifs ont été rendus par le juge en 2023.

Fin 2023, près d'un client résidentiel actif sur dix (soit 9 % en électricité et 11,1 % en gaz) présentait un retard de paiement auprès de son fournisseur. Ces pourcentages sont plus élevés que ceux relatifs à l'année 2022 où ils atteignaient respectivement 7,4 % en électricité et 8,8 % en gaz. Le montant moyen des arriérés de paiement s'élève à 518 EUR en électricité et à 544 EUR en gaz, montants légèrement supérieurs à ceux relatifs à l'année 2022.

La législation wallonne prévoit différentes situations dans lesquelles les GRD sont amenés à assurer temporairement l'alimentation d'un client résidentiel, au titre de « fournisseur X ». Au terme de l'année 2023, les GRD fournissaient 7 170 clients en électricité au tarif fournisseur X, et 3 875 clients en gaz. Par rapport à l'année 2022, cela représente une augmentation de 194,3 % clients en électricité et de 85,1 % en gaz. L'augmentation importante du nombre de clients alimentés au tarif du fournisseur X est principalement la conséquence de l'augmentation du nombre de clients concernés par une perte de statut de client protégé et par les clients concernés par une procédure de fin de contrat en période hivernale.

La première partie du rapport analyse également les différentes situations prévues par la législation dans lesquelles les coupures sont autorisées. Le nombre total de coupures rencontrées sur l'année 2023, toutes causes confondues, s'élève à 4 512 en électricité et à 2 356 en gaz, chiffres en diminution de 2 % en électricité et de 12,3 % en gaz par rapport à 2022. Si le nombre total de coupures diminue, les raisons des coupures sont fortement modifiées. À la suite de l'entrée en vigueur des « décrets juge de paix », plus aucune coupure consécutive d'un refus d'activation du prépaiement n'a eu lieu en 2023. Les coupures pour absence de contrat conclu (notamment à la suite d'une procédure « d'End Of Contrat » (ou EOC) lancée par un fournisseur) augmente de près de 500 % et constituent maintenant la deuxième raison des cas de coupure en 2023. Les coupures consécutives d'un déménagement problématique augmentent de 43,3 % en électricité et de 34 % en gaz et constituent la première cause des coupures en 2023. On peut enfin constater qu'en 2023, aucune

décision d'un juge de paix n'a entraîné la coupure du point d'alimentation du client. L'augmentation très importante du nombre de coupures à la suite d'un processus d'EOC est notamment la conséquence de la modification de la stratégie commerciale de certains fournisseurs depuis l'entrée en vigueur des « décrets juge de paix ». Lorsqu'un client refuse le prépaiement, certains fournisseurs prennent la décision, en fonction de la situation du client, de mettre fin au contrat qui les lie avec ce dernier.

Les clients protégés sous compteur à prépaiement bénéficient de protections additionnelles afin de garantir leur accès à l'énergie sous la forme d'une fourniture minimale garantie (FMG) en électricité et d'une aide hivernale en gaz. Afin d'encadrer cette garantie d'accès à l'énergie, des Commissions Locales pour l'Énergie (CLE) peuvent se réunir et statuer sur la poursuite de la FMG et sur l'octroi de l'aide hivernale. Durant l'année 2023, aucun dossier de poursuite de la FMG n'a été examiné en réunion de CLE. Les réunions des CLE dans ce cadre risquent toutefois d'augmenter dans les prochaines années à la suite de l'obligation d'activer automatiquement la FMG pour toutes les nouvelles activations de prépaiement pour un client protégé depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023. En 2023, La CLE a décidé d'octroyer l'aide hivernale à 1 669 clients (contre 951 en 2022). Soulignons que la plus grande charge de travail des CLE en 2023 a été le suivi des clients qui ont perdu leur statut de protégé et qui étaient alimentés par le fournisseur social. La CLE s'est réunie dans ce cadre en 2023 pour examiner 12 554 dossiers (contre 4 045 en 2022). Dans 97 % des cas, la CLE a confirmé la perte de statut de client protégé et autorisé le GRD à introduire une demande de coupure devant le juge de paix. La forte augmentation des CLE « perte de statut » est la conséquence de la fin de l'octroi de statut de protégé aux bénéficiaires du BIM.

La deuxième partie du rapport présente les indicateurs de performance des fournisseurs actifs sur le segment de marché des clients résidentiels. Ceux-ci visent, d'une part, les services de facturation et notamment les délais d'envoi des factures de clôture et de régularisation ainsi que ceux relatifs aux remboursements en faveur du client et, d'autre part, les services d'information, en particulier la gestion des appels téléphoniques.

L'analyse des données permet de constater que le délai de remboursement du client, fixé légalement à trente jours, tourne, en 2023, autour de 13 jours calendrier. Le taux d'accessibilité des centres d'appel des fournisseurs évolue, pour 2023, dans une fourchette comprise entre 89 % et 92 %.

La troisième partie du rapport met en perspective, pour l'année 2022, une évaluation du coût des OSP imposées aux gestionnaires de réseau de distribution en Région wallonne. Cette analyse permet de constater que le coût total imputé aux OSP à charge des GRD s'élevait à 21,7 Mio EUR en électricité et à 48,6 Mio EUR en gaz. Ces chiffres diminuent de 65 % en électricité et progressent de 1,2 % en gaz par rapport à l'année 2021.

# INTRODUCTION

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 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.

Le périmètre des OSP est assez large et peut être classé 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 de l'Union européenne ;
- les OSP en matière de services à la clientèle ;
- les OSP à caractère social (décrites ci-après) ;
- les OSP visant à sensibiliser le client à l'utilisation rationnelle de l'énergie (URE) et au 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 ;
- les OSP visant à assurer une information aux clients en matière de libéralisation du marché de l'énergie.

La CWaPE a été chargée par le Gouvernement wallon de veiller au respect et à l'application effective de ces OSP par les acteurs du marché.

La législation wallonne<sup>2</sup> prévoit également que la CWaPE réalise, chaque année, un rapport détaillé quant à l'exécution des OSP.

Le rapport annuel spécifique relatif aux obligations de service public de la CWaPE présente les mesures sociales et les obligations de service public, et plus particulièrement les obligations de service public à caractère social, dans le marché de l'électricité et du gaz en Région wallonne pour l'année 2023. Il met l'accent sur les tendances et les évolutions des OSP dans le marché de l'énergie et, plus particulièrement, leurs conséquences éventuelles sur les clients vulnérables.

Le rapport de l'année 2023 est marqué par l'entrée en vigueur des décrets appelés « décrets juge de paix »<sup>3</sup> et leurs arrêtés d'exécution. Ces deux décrets visent 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

La CWaPE détaille ces informations dans les différents chapitres de ce rapport.

---

<sup>2</sup> Article 44 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité (dit « AGW OSP électricité ») et l'article 43 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz (dit « AGW OSP gaz »)

<sup>3</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

Décret du 6 octobre 2022 modifiant le décret du 19 décembre 2022 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

Ce rapport est structuré en trois parties.

**La première partie** fournit une évaluation des OSP en ciblant les OSP à caractère social et leur application par les fournisseurs et les GRD sur base des informations relatives à l'année 2023, et compare, le cas échéant, les données chiffrées à celles des années précédentes.

**La seconde partie** présente la qualité du service offert par les fournisseurs actifs sur le segment de marché des clients résidentiels, mesurée au travers d'indicateurs de performance.

Dans **la troisième partie**, les objectifs poursuivis au travers des OSP seront mis en perspective avec une évaluation des coûts qu'elles génèrent dans le chef des acteurs du secteur et, plus particulièrement, des GRD.

Le rapport annuel spécifique relatif à l'exécution des obligations de service public par les fournisseurs et les gestionnaires de réseau de distribution est transmis, pour le 30 juin au plus tard, au Ministre ayant l'énergie dans ses attributions et au Parlement wallon. Il est également consultable sur le site internet de la CWaPE.

# 1. ÉVALUATION DES OSP À CARACTÈRE SOCIAL

Parmi les différentes obligations de service public imposées aux fournisseurs et gestionnaires de réseau de distribution, les obligations de service public à caractère social ont pour objectif principal de limiter l'endettement des clients résidentiels vulnérables, mais aussi de les accompagner, sans les déresponsabiliser, dans la gestion de leur dette et de leur consommation d'énergie tout en leur garantissant un accès aux besoins de base en énergie qui permet à tout un chacun de vivre dans la dignité.

## 1.1. CADRE LÉGAL DES OSP SOCIALES

En Région wallonne, les mesures sociales et 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 aux 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 aux articles 31<sup>bis</sup> à 33<sup>bis</sup>.

Les OSP sociales prévues dans ces décrets ont principalement 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, ci-après dénommés « AGW OSP électricité » et « AGW OSP gaz ».

Les OSP sociales portent notamment sur :

- la fourniture aux clients protégés et l'octroi du tarif social ;
- la procédure applicable aux clients résidentiels en cas de non-paiement ;
- le défaut de paiement et le placement du compteur à prépaiement ;
- la fourniture par le GRD à titre temporaire pendant la période hivernale des clients finaux qui se retrouvent sans contrat de fourniture ;
- la fourniture minimale garantie aux clients protégés (uniquement en électricité) ;
- l'octroi d'une aide hivernale (uniquement en gaz).

## 1.2. ÉVOLUTIONS ET FAITS MARQUANTS AYANT IMPACTÉ L'ANNEE 2023 AU NIVEAU DES OSP SOCIALES EN RÉGION WALLONNE

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, d'une instabilité sur le plan géopolitique et de problèmes d'approvisionnement, a entraîné une hausse inédite des prix de l'électricité et du gaz naturel et soumis les acteurs à des pressions intenses. L'augmentation importante des prix en 2022 a entraîné des répercussions sur les factures d'acompte et de régularisation des consommateurs wallons en 2023.

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. Lorsque la crise s'est atténuée en milieu de l'année 2023, toute une série de ces mesures ont été progressivement levées.

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. Au niveau wallon, 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>, 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, le 1<sup>er</sup> janvier 2023, des décrets communément appelés les « décrets juge de paix » a également fortement impacté les procédures de retard et de défaut de paiement des clients résidentiels en 2023. Ces différents points sont présentés ci-après.

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.

D'autres faits marquants ayant impacté l'année 2023 sont ensuite présentés.

## **1.2.1. L'évolution du cadre législatif relatif aux OSP et à la protection des consommateurs en 2023**

### **1.2.1.1. 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 pour prolonger la mesure durant toute l'année 2022 et le début de l'année 2023. Le Gouvernement fédéral a décidé de pérenniser la mesure à partir du 1<sup>er</sup> avril 2023. Le manque à gagner d'une telle baisse de la TVA est toutefois partiellement compensé par une modification de la perception d'accises sur le gaz et l'électricité<sup>6</sup>.

#### **b. Fin de l'octroi du tarif social aux 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 avait 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 avait 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 fixe 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 Gouvernement fédéral a adopté une loi<sup>9</sup> portant des mesures de soutien temporaires à la suite de la crise de l'énergie.

Par cette loi, le Gouvernement fédéral a institué une prime fédérale au bénéfice de 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 était de 61 euros par mois pour l'électricité et 135 euros par mois pour le gaz. Le versement de la prime était prévu pour les mois de novembre et décembre 2022.

La loi du 19 décembre 2022<sup>11</sup> a prolongé 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.

#### **1.2.1.2. Au niveau régional wallon**

##### **a. La fin de la possibilité d'introduire une demande afin de bénéficier de la protection régionale conjonctuelle (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 conjonctuel (client PRC).

La PRC est une mesure de protection qui a débuté en septembre 2020<sup>12</sup> et qui visait à soutenir les ménages souffrant d'une perte de revenu due à la crise sanitaire ou disposant de revenus limités et qui se trouvaient en difficulté pour faire face à leur facture d'énergie. L'octroi du statut de protégé régional conjonctuel entraîne le passage des ménages concernés chez le gestionnaire de réseau de distribution (en tant que fournisseur social) 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>.

Depuis le 23 juin 2023, il a été mis fin à la possibilité d'introduire une demande afin de bénéficier de la protection régionale conjonctuelle.

##### **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 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.

<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 conjonctuel 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.

<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)

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. Ce type de coupure n'est donc plus possible depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023, sauf sur autorisation du 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 et en gaz 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 » prévoient, en outre, que la CWaPE communique, dans le cadre de son rapport annuel, un rapport sur les procédures menées devant la Justice de paix dans le cadre d'un défaut de paiement. La CWaPE invite donc le lecteur à se référer à son rapport annuel général relatif à l'année 2023 où il pourra trouver, en annexe du rapport, une évaluation des « décrets juge de paix ».

Soulignons enfin que le Gouvernement wallon a adopté le 15 décembre 2022 un AGW<sup>16</sup> modifiant les AGW relatifs aux obligations de service public en électricité et en gaz (les AGW OSP) et l'AGW 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 AGW est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2023.

## **1.2.2. Antargaz annonce la fin de ses activités de vente d'électricité et de gaz en Belgique**

Le fournisseur ANTARGAZ a décidé, fin de l'année 2022, de cesser progressivement ses activités de vente d'électricité et de gaz naturel en Belgique. Ce fournisseur a expliqué sa décision en raison de la situation politique et économique instable en Europe. Il poursuivra la distribution de propane/butane en bouteilles de gaz et de propane ainsi que la livraison de GPL.

Ce fournisseur a donc résilié tous ses contrats à durée indéterminée au début de l'année 2023. Pour les contrats à durée déterminée, l'ensemble des clients a été repris par OCTA+ à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2023. De cette façon, l'ensemble des accords conclus avec leurs clients ont pu être respectés sans interruption.

## **1.2.3. L'entrée en vigueur du MIG6 et son impact sur les procédures des OSP sociales**

Depuis novembre 2021, le système d'échange des processus de marché entre les différents acteurs (fournisseurs et GRD) a basculé vers une plateforme fédérale centralisée. Cette nouvelle *Clearing house*, initiée par l'ensemble des gestionnaires de réseau de gaz et d'électricité et portée par ATRIAS (une filiale des gestionnaires de distribution belge), a 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), un nombre considérable de dysfonctionnements structurels et de « points bloqués » persistent depuis 2022. Ces blocages marchés ont eu des impacts non négligeables sur certains clients, notamment au niveau des factures de régularisation. 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 Service régional de médiation pour l'énergie institué au sein de la CWaPE (le SRME) a traité, en 2023, un nombre important de plaintes relatives à cette problématique.

---

<sup>16</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

Attentive aux intérêts des consommateurs et au bon fonctionnement du marché, la CWaPE, agissant collégalement avec les régulateurs flamand et bruxellois, a saisi les GRD fin novembre 2023 dans un courrier commun évoquant les problématiques de gestion des processus du marché sous MIG6<sup>17</sup> dans le CMS<sup>18</sup> d'ATRIAS et dans leurs *backend-systems*.

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, et 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.

## 1.3. RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENIELLE WALLONNE ENTRE LES FOURNISSEURS ET LES GRD

Avant d'aborder l'analyse des données relatives aux OSP sociales, il est utile de présenter les fournisseurs d'énergie aux clients résidentiels wallons qui comprennent, d'une part, les fournisseurs commerciaux actifs sur le segment résidentiel du marché de l'électricité et du gaz et, d'autre part, les GRD wallons.

### 1.3.1. En électricité

Fin 2023, la Wallonie dénombrait un total de 1 690 714 clients résidentiels alimentés en électricité. Parmi ceux-ci, 96,5 % étaient alimentés par des fournisseurs commerciaux et 3,5 % par des GRD.

Quatorze fournisseurs commerciaux alimentaient ces clients résidentiels : ENGIE ELECTRABEL, LUMINUS, TOTALENERGIES, ENECO, POWER ONLINE (sous la marque MEGA), OCTA+, COCITER, DATS 24, ELEGANT, BOLT, BEE, ESSENT, ASPIRAVI et AXPO<sup>19</sup>.

Les réseaux de distribution wallons sont gérés par cinq GRD. Ceux-ci peuvent être classés en deux catégories selon qu'ils gèrent les réseaux de gaz et d'électricité ou uniquement les réseaux d'électricité :

- les GRD actifs uniquement pour l'électricité : l'AIEG, l'AIESH, et le REW ;
- les GRD actifs tant pour l'électricité que pour le gaz : ORES et RESA.

Les GRD peuvent alimenter des clients résidentiels en tant que fournisseurs sociaux (uniquement pour des clients protégés) ou en tant que fournisseur X<sup>20</sup>. Parmi les 58 609 clients alimentés par leur GRD en électricité fin 2023, 93,7 % sont alimentés par le GRD en tant que fournisseur social et 6,3 % sont alimentés par le GRD en tant que fournisseur X.

Le graphique ci-dessous illustre les parts de marché des fournisseurs et GRD sur le segment de marché des clients résidentiels en électricité au 31 décembre 2023. Les fournisseurs repris sous le vocable « autres » dans ce graphique sont les suivants ELEGANT, BOLT, ESSENT, BEE, ASPIRAVI et AXPO<sup>21</sup>.

<sup>17</sup> Market Implementation Guide

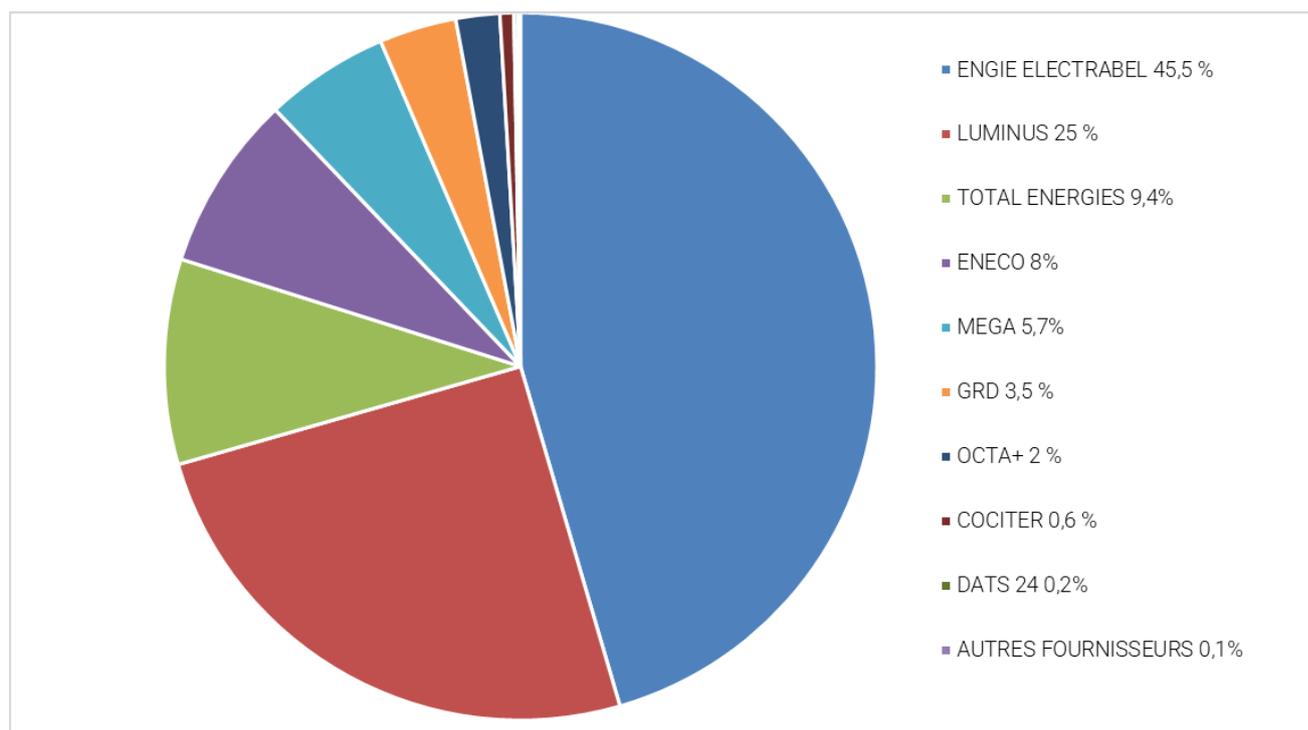
<sup>18</sup> Central Market System

<sup>19</sup> Les fournisseurs ESSENT, AXPO, BEE et ASPIRAVI ne fournissaient chacun plus qu'un seul client résidentiel en Wallonie fin 2023.

<sup>20</sup> Pour de plus amples informations sur le fournisseur X, nous vous invitons à consulter le chapitre à ce sujet présent dans ce rapport.

<sup>21</sup> Les fournisseurs ELEGANT, BOLT, ESSENT, BEE, ASPIRAVI et AXPO fournissant chacun en électricité au 31 décembre 2023 un pourcentage de clients résidentiels wallons inférieur à 0,1% de l'ensemble des clients résidentiels wallons ne seront plus repris dans la suite des graphiques présentés dans ce rapport.

GRAPHIQUE 1 RÉPARTITION DES PARTS DE MARCHÉ DES CLIENTS RÉSIDENTIELS EN ÉLECTRICITÉ



### 1.3.2. En gaz

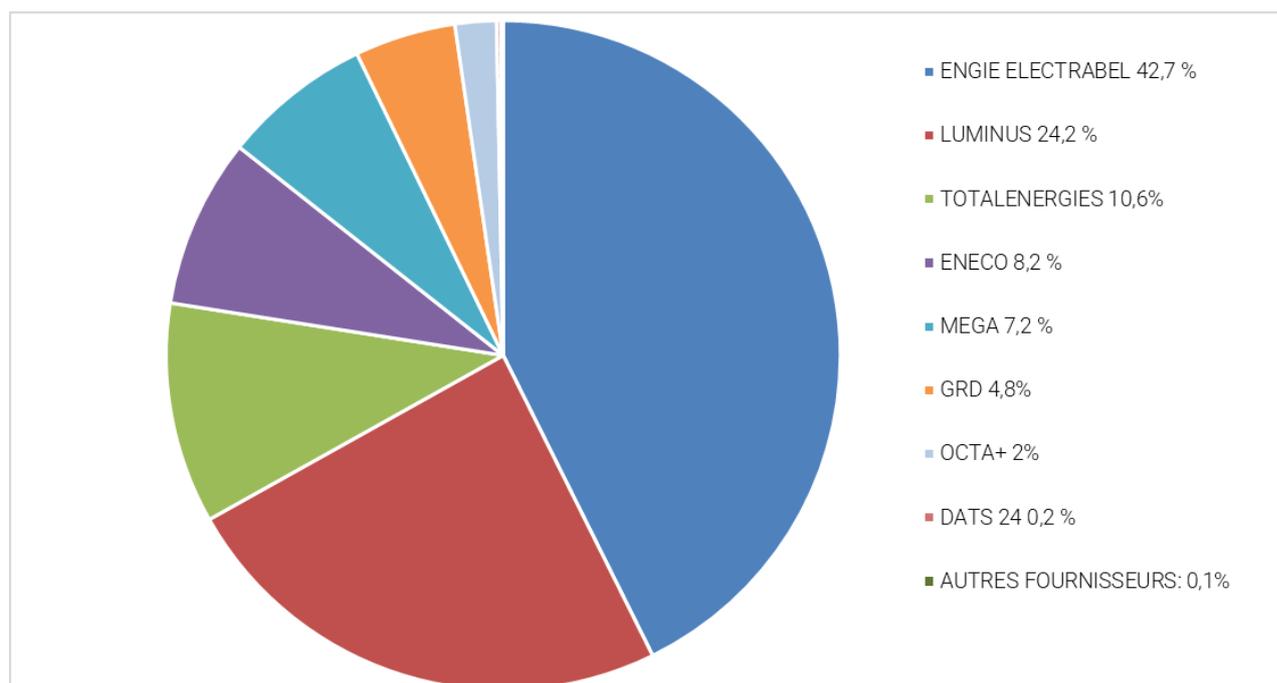
Fin 2023, 713 428 clients résidentiels étaient alimentés en gaz en Wallonie, 95,2 % de ceux-ci étaient alimentés par des fournisseurs commerciaux et 4,8 % étaient alimentés par des GRD.

Neuf fournisseurs commerciaux alimentaient en gaz les clients résidentiels wallons fin 2023 : ENGIE ELECTRABEL, LUMINUS, TOTALENERGIES, ENECO, POWER ONLINE (sous la marque MEGA), OCTA +, DATS 24, ELEGANT et BOLT.

Parmi les 34 370 clients alimentés par leur GRD **en gaz** fin 2023, 94,3 % sont alimentés par le GRD en tant que fournisseur social et 5,7 % sont alimentés par le GRD en tant que fournisseur X.

Le graphique ci-dessous illustre les parts de marché des fournisseurs et GRD sur le segment de marché des clients résidentiels en gaz au 31 décembre 2023. Les fournisseurs repris sous le vocable « autres » dans ce graphique sont les suivants : ELEGANT et BOLT <sup>22</sup>.

<sup>22</sup> Les fournisseurs ELEGANT et BOLT, fournissant chacun en gaz au 31 décembre 2023 un pourcentage de clients résidentiels wallons inférieur à 0,1% de l'ensemble des clients résidentiels wallons ne seront plus repris dans la suite des graphiques présentés dans ce rapport.



## 1.4. LES CLIENTS PROTÉGÉS ET L'OCTROI DU TARIF SOCIAL

Certaines catégories de personnes considérées comme plus vulnérables peuvent bénéficier du statut de « client protégé » sous certaines conditions dans le marché du gaz et de l'électricité. Ce statut leur permet d'obtenir des avantages et des protections complémentaires liés à leur fourniture d'énergie.

### 1.4.1. Les différentes catégories de clients protégés

Tant l'État fédéral que la Région wallonne ont défini la notion de client protégé, la définition wallonne étant plus large et prévoyant des catégories supplémentaires.

Les cinq premières catégories énoncées ci-dessous sont reprises tant dans les textes fédéraux que régionaux et concernent donc tous les clients domiciliés en Belgique, peu importe la région dans laquelle ils habitent. Les clients repris dans ces cinq catégories sont appelés les « clients protégés fédéraux ».

La sixième catégorie n'est définie que dans les textes régionaux et concerne donc, uniquement, les personnes domiciliées en Région wallonne. Cette dernière catégorie est communément appelée la catégorie des « clients protégés exclusivement régionaux ».

**La première catégorie** vise les ménages dont au moins une personne, domiciliée à la même adresse, bénéficie d'une des interventions suivantes d'un CPAS :

- le revenu d'intégration sociale ;
- une aide sociale financière équivalente au revenu d'intégration sociale ;
- un secours partiellement ou totalement pris en charge par l'État fédéral ;
- une avance sur :
  - . le revenu garanti aux personnes âgées ou la garantie de revenus aux personnes âgées ;
  - . une allocation aux personnes handicapées.

**La deuxième catégorie** porte sur les ménages dont au moins une personne, domiciliée à la même adresse, bénéficie d'une des interventions suivantes du Service public fédéral de la Sécurité sociale :

- une allocation en qualité de personne handicapée par suite d'une incapacité permanente de travail de 65 % au moins ;
- une allocation de remplacement de revenus aux personnes handicapées ;
- une allocation d'intégration aux personnes handicapées ;
- une allocation pour l'aide aux personnes âgées handicapées ;
- une allocation pour l'aide d'une tierce personne ;
- un supplément aux allocations familiales pour les enfants souffrant d'une incapacité (physique ou mentale) d'au moins 66 %.

**La troisième catégorie** touche les ménages dont au moins une personne, domiciliée à la même adresse, bénéficie d'une des interventions suivantes de l'Office national des Pensions :

- une allocation pour personnes handicapées par suite d'une incapacité permanente de travail d'au moins 65 % ;
- une garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) ou du revenu garanti aux personnes âgées (RGPA) ;
- une allocation pour l'aide d'une tierce personne.

**La quatrième catégorie** a trait aux locataires occupant un appartement situé dans un immeuble donné en location à des fins sociales et dont le chauffage au gaz naturel est assuré par une installation collective. Le tarif social ne s'applique, en l'occurrence ici, qu'au gaz naturel.

**La cinquième catégorie (mesure temporaire qui a pris fin définitivement le 1<sup>er</sup> juillet 2023)** : *En 2021, L'Etat fédéral a élargi le droit au tarif social aux personnes qui ont droit à l'intervention majorée (BIM) et qui ont conclu un contrat pour l'achat d'électricité et de gaz naturel en tant que client résidentiel. Il s'agit d'une mesure temporaire qui a débuté le 1<sup>er</sup> février 2021 et qui était initialement prévue jusqu'au mois de mars 2022. Le Gouvernement fédéral a toutefois décidé de prolonger cette mesure à plusieurs reprises durant toute l'année 2022 et le premier semestre 2023 afin de répondre aux différentes crises. L'octroi du tarif social pour les personnes bénéficiaires du BIM a pris fin le 1<sup>er</sup> juillet 2023. Les clients concernés se sont alors vu appliquer le tarif commercial le moins cher de leur fournisseur à ce moment-là. Soulignons que l'élargissement des clients protégés à cette nouvelle catégorie avait pratiquement fait doubler le nombre de clients pouvant bénéficier du tarif social en énergie en 2022. Le chapitre suivant illustre ces informations.*

**La sixième catégorie** (clients protégés exclusivement régionaux) concerne les personnes qui bénéficient :

- d'une décision de guidance éducative de nature financière prise par un CPAS ;
- d'une médiation de dettes auprès d'un CPAS ou d'un centre de médiation de dettes agréé ;
- d'un règlement collectif de dettes ;
- du statut de client protégé régional conjoncturel (mesure temporaire - ci-dessous).

### **Élargissement des clients protégés régionaux afin d'aider les clients vulnérables à faire face aux différentes crises**

En septembre 2020, afin d'aider et de protéger les personnes particulièrement touchées financièrement par la crise de la COVID-19, ou disposant de revenus limités, et qui se trouvent en difficulté pour payer leur facture d'énergie, le Gouvernement wallon a défini une nouvelle catégorie de clients protégés régionaux : les **clients protégés régionaux conjoncturels**.<sup>23</sup> ou clients PRC.

L'octroi du statut de client protégé conjoncturel permet au client concerné de pouvoir notamment bénéficier d'une fourniture en électricité et/ou en gaz **au tarif social**.

---

<sup>23</sup> Arrêté du Gouvernement wallon du 24 septembre 2020 établissant une catégorie de clients protégés conjoncturels en électricité et en gaz dans le cadre de la crise COVID-19

Le statut de client protégé conjoncturel est octroyé **pour une durée d'un an**. Durant cette période, le contrat avec le fournisseur commercial est suspendu et les clients protégés conjoncturels sont alimentés au tarif social par leur gestionnaire de réseau. En contrepartie, leur fournisseur leur demandera d'apurer leurs dettes via un plan de paiement. Après un an, la suspension du contrat prend fin et les clients sont à nouveau alimentés par leur fournisseur contractuel.

Cette mesure est entrée en vigueur le 10 octobre 2020. S'agissant d'une mesure temporaire, la possibilité d'octroyer la PRC devait initialement se terminer le 31 mars 2021. La possibilité d'octroyer la PRC a cependant été prolongée à plusieurs reprises afin de faire face à l'augmentation importante des prix de l'énergie. La possibilité d'introduire une demande afin de bénéficier de la PRC a pris fin en juin 2023. Les personnes qui avaient introduit leur demande avant cette date pourront toutefois y avoir droit encore pendant un an.

## **1.4.2. Le nombre de clients protégés**

Au terme de l'année 2023, en Région wallonne, 286 181 clients alimentés en électricité, soit 16,9 % de l'ensemble des clients résidentiels wallons alimentés en électricité, étaient considérés comme des clients protégés. Ce pourcentage est nettement inférieur à celui de l'année 2022 où il s'élevait à 21,6 %. Parmi les clients protégés, 94,2 % faisaient partie des catégories fédérales de clients protégés et 5,8 % relevaient des catégories de clients protégés exclusivement régionales.

**Fin de l'année 2023, le nombre total de clients protégés (fédéraux et régionaux) en électricité avait diminué de 20,1 % en 2023** par rapport au nombre total de clients protégés comptabilisés au terme de l'année 2022.

Au terme de l'année 2023, en Région wallonne, 149 699 clients alimentés au gaz, soit 21 % du total des clients résidentiels wallons alimentés au gaz, étaient considérés comme des clients protégés. Ce pourcentage est inférieur à celui de l'année 2022 où il s'élevait à 26,9 %. Parmi les clients protégés, 93,6 % appartenaient à une catégorie fédérale de clients protégés et 6,4 % appartenaient à une catégorie exclusivement régionale.

**Le nombre total de clients protégés alimentés en gaz fin 2023 a diminué de 20,5 %** par rapport à l'année 2022.

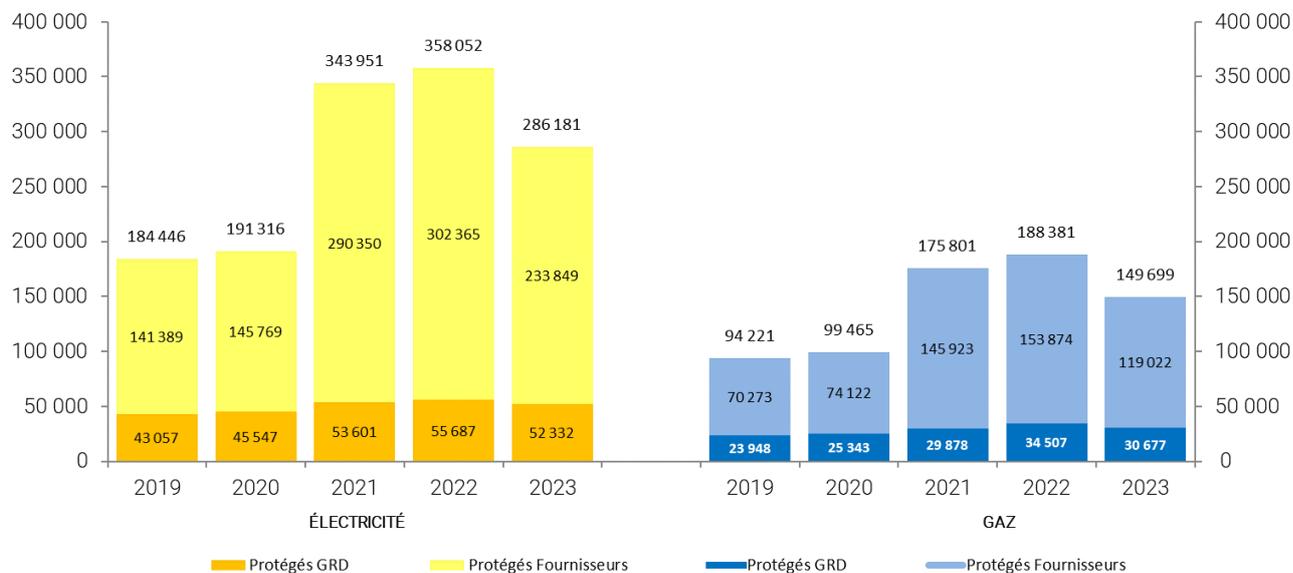
Les deux graphiques ci-après illustrent l'évolution sur les cinq dernières années du nombre total de clients protégés en électricité et en gaz. Les données sont communiquées au terme de l'année étudiée. La forte augmentation du nombre de clients protégés en 2021 et 2022 illustrée dans les graphiques ci-dessous est la conséquence de l'octroi temporaire à partir du 1<sup>er</sup> février 2021 du tarif social au clients bénéficiant de l'intervention majorée (les BIM). Cet octroi a pris fin le 1<sup>er</sup> juillet 2023 faisant par conséquent chuter le nombre de clients protégés en Région wallonne en 2023. L'octroi du statut de client protégé PRC a également fait augmenter le nombre de clients protégés mais dans une moindre mesure<sup>24</sup>.

Le premier graphique présente la répartition des clients protégés en fonction du type d'acteur qui les alimente (fournisseurs commerciaux ou GRD).

---

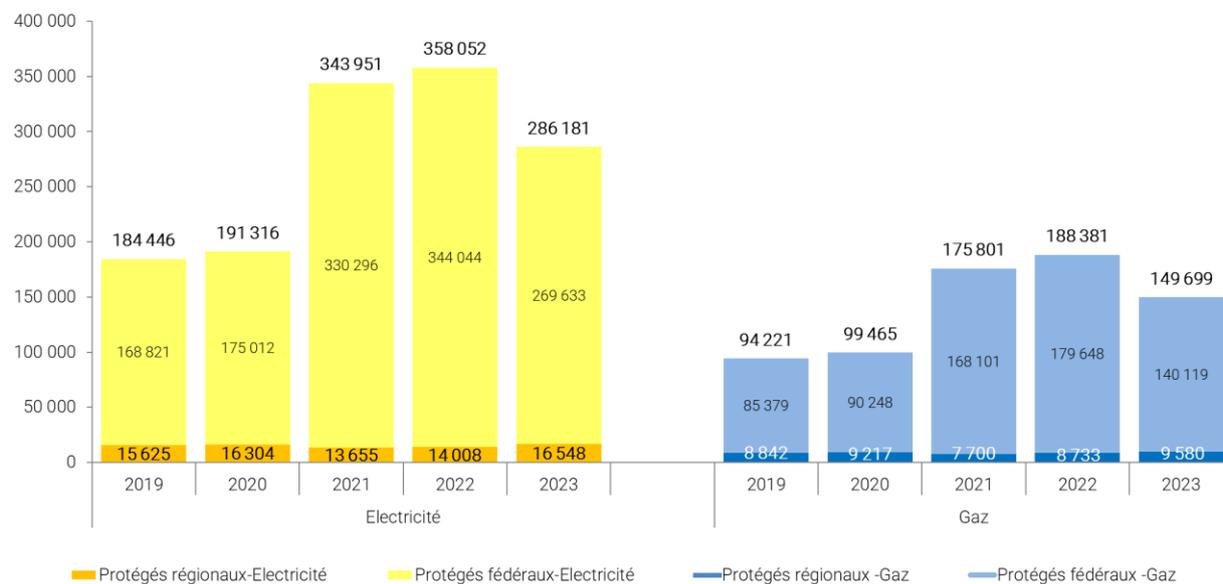
<sup>24</sup> Pour de plus amples informations, nous invitons le lecteur à consulter le chapitre réservé aux clients protégés régionaux.

GRAPHIQUE 3 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLIENTS PROTÉGÉS (RÉPARTITION EN FONCTION DU TYPE D'ACTEUR QUI LES ALIMENTE)<sup>25</sup>



Le deuxième graphique présente la répartition des clients protégés en fonction de la catégorie fédérale ou exclusivement régionale à laquelle ils appartiennent.

GRAPHIQUE 4 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLIENTS PROTÉGÉS (RÉPARTITION EN FONCTION DE LA CATÉGORIE FÉDÉRALE OU RÉGIONALE À LAQUELLE ILS APPARTIENNENT)<sup>26</sup>

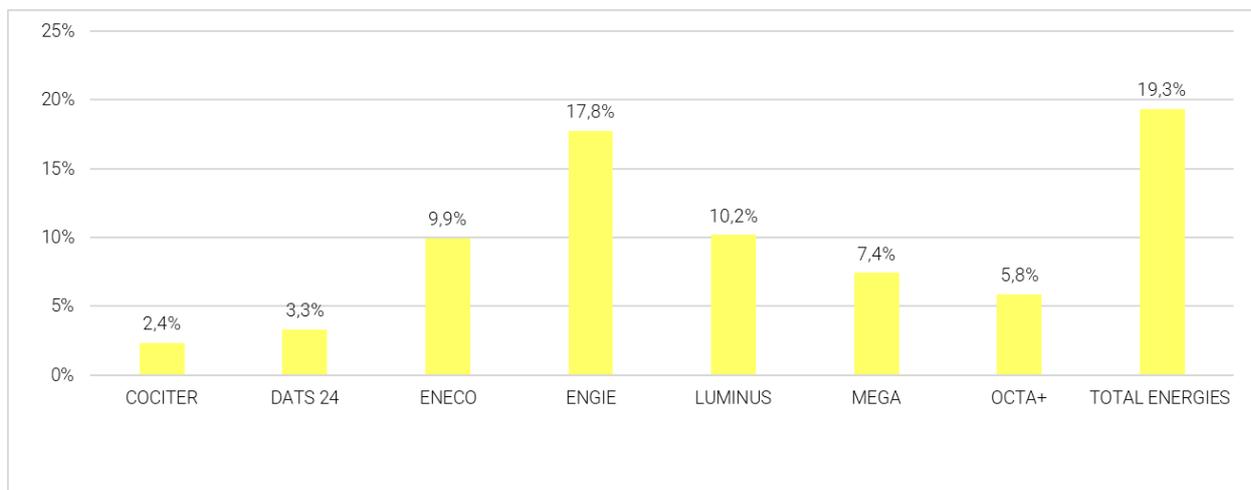


Une comparaison des chiffres communiqués par les fournisseurs commerciaux met en évidence des différences parfois sensibles au niveau de la part de la clientèle protégée qu'ils alimentent parmi leur clientèle résidentielle globale. Les graphiques ci-dessous illustrent ce constat.

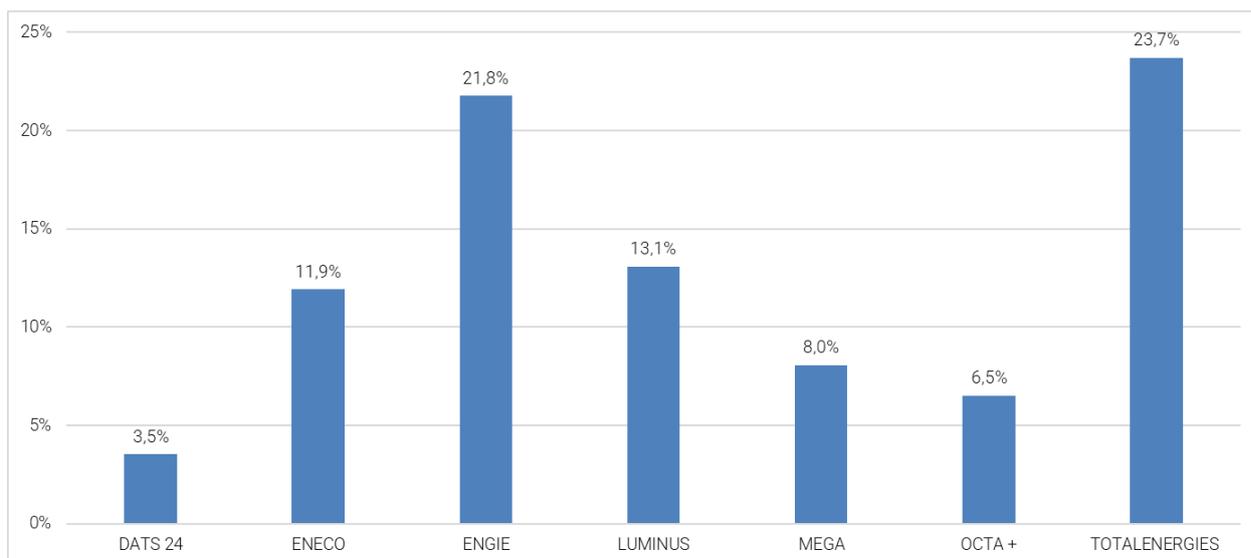
<sup>25</sup> Données au 31 décembre 2023

<sup>26</sup> Données au 31 décembre 2023

GRAPHIQUE 5 POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE PROTÉGÉE EN **ÉLECTRICITÉ** (EXPRIMÉE EN POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENIELLE ALIMENTÉE PAR UN **FOURNISSEUR COMMERCIAL**)<sup>27</sup>



GRAPHIQUE 6 POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE PROTÉGÉE EN **GAZ** (EXPRIMÉE EN POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENIELLE ALIMENTÉE PAR UN **FOURNISSEUR COMMERCIAL**)<sup>28</sup>



<sup>27</sup> Données au 31 décembre 2023

<sup>28</sup> Données au 31 décembre 2023

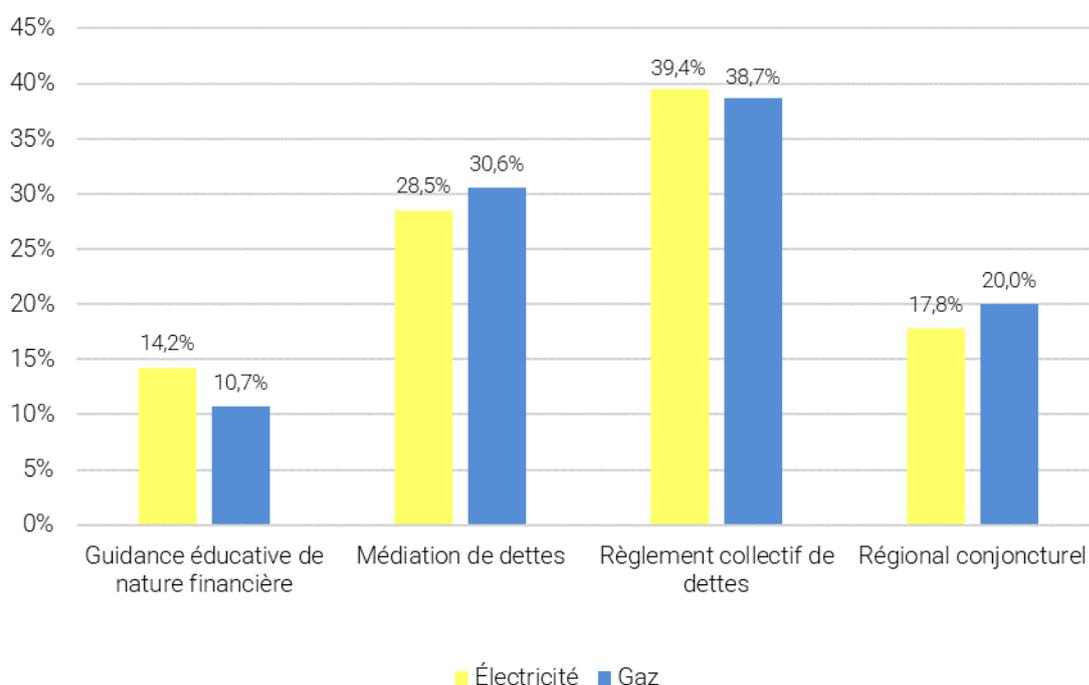
### 1.4.3. Les clients protégés exclusivement régionaux

Au terme de l'année 2023, la CWaPE dénombrait 16 558 clients protégés exclusivement régionaux alimentés en électricité et 9 590 clients protégés exclusivement régionaux en gaz. **Le nombre total de clients protégés exclusivement régionaux augmente de 18,2 % en électricité et de 9,8 % en gaz entre 2022 et 2023.**

L'augmentation du nombre de clients protégés régionaux entre fin 2022 et fin 2023 est notamment due à l'évolution importante du nombre de clients protégés en médiation de dettes qui augmente de 42,2 % en électricité et de 39,8 % en gaz. Inversement, le nombre de clients protégés régionaux conjoncturels diminue (- 19,3 % en électricité et - 25,1 % en gaz), conséquence de la fin de la possibilité d'octroyer ce statut depuis le mois de juin 2023.

La répartition de la clientèle protégée exclusivement régionale entre les différentes catégories concernées est illustrée par le graphique ci-dessous.

GRAPHIQUE 7 RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE PROTÉGÉE EXCLUSIVEMENT RÉGIONALE (EXPRIMÉE EN POURCENTAGE DU NOMBRE TOTAL DE CLIENTS PROTÉGÉS EXCLUSIVEMENT RÉGIONAUX)<sup>29</sup>



<sup>29</sup> Données au 31 décembre 2023

## 1.4.4. Le tarif social et les autres mesures de protection envers les clients protégés

Le principal avantage octroyé au client protégé en Région wallonne est de pouvoir être facturé en électricité et/ou en gaz au tarif social.

Le tarif social pour le gaz naturel ou l'électricité, qui existe déjà depuis 2004, est un tarif préférentiel qui correspond au tarif le plus bas du marché au bénéfice des clients dits protégés. Il est identique dans toute la Belgique, quel que soit le fournisseur d'énergie ou le gestionnaire de réseau qui fournit le client. C'est la Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz (la CREG) qui est chargée de fixer ce tarif social. Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2020, conformément à l'arrêté ministériel du 3 avril 2020, la CREG a revu sa méthodologie de calcul du tarif social qui est désormais calculé sur base trimestrielle et prévoit un double plafonnement, annuel et trimestriel<sup>30</sup>.

Pour l'électricité, il existe un tarif social pour le tarif simple, pour le tarif bihoraire et pour le tarif exclusif nuit. Pour le gaz naturel, il n'existe qu'un tarif social unique.

En 2023, en Région wallonne, la **réduction** sur une facture moyenne annuelle pour un client-type résidentiel qui bénéficie du tarif social, par rapport à un même profil de client qui ne bénéficierait pas du tarif social, était de l'ordre de **36,7 % en électricité et de 58,4 % en gaz**.

Le tarif social est appliqué, dans la plupart des cas, automatiquement aux **clients protégés fédéraux** (soit les clients appartenant aux 5 premières catégories citées ci-avant au point 1.4.1.), qu'ils soient alimentés par un fournisseur commercial ou par un GRD. Le client n'a plus de démarche à accomplir ni d'attestation papier à transmettre à son fournisseur d'énergie.

C'est le SPF Économie qui est chargé du processus d'automatisation et qui communique, tous les trois mois, aux fournisseurs et GRD, via un fichier intitulé « fichier SOCTAR », la liste des clients à qui ils doivent appliquer le tarif social. Dans certains cas toutefois, le client ne se retrouve pas dans le fichier SOCTAR et doit alors demander une attestation auprès de l'organisme compétent (CPAS, SPF Sécurité sociale, ONP) et la transmettre à son fournisseur d'énergie.

Contrairement aux clients protégés fédéraux, les **clients protégés exclusivement régionaux** (soit les clients appartenant à la sixième catégorie définie au point 1.4.1.) ne sont pas repris dans le fichier SOCTAR.

Afin de pouvoir bénéficier du tarif social, les clients protégés exclusivement régionaux doivent remplir deux conditions :

- être alimentés en énergie par leur gestionnaire de réseau (GRD). Les fournisseurs commerciaux ne sont, en effet, pas contraints d'octroyer le tarif social aux clients protégés exclusivement régionaux qu'ils alimentent. Fin 2023, 99,6 % des clients protégés exclusivement régionaux étaient alimentés par leur GRD<sup>31</sup> ; certains clients protégés régionaux sont encore alimentés par leur fournisseur commercial dans l'attente du transfert vers leur GRD ;
- transmettre chaque année au GRD qui les fournit, une nouvelle attestation complétée soit par le CPAS, soit par le centre agréé de médiation de dettes, soit par le médiateur de dettes désigné ou les informations nécessaires à l'octroi du statut de client protégé régional conjoncturel<sup>32</sup>.

Le statut de client protégé permet également de bénéficier d'autres « protections » dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz, notamment les suivantes :

- les clients protégés peuvent demander à être alimentés par leur gestionnaire de réseau (GRD) ;
- le placement d'un compteur à prépaiement est gratuit pour un client protégé ;

<sup>30</sup> L'arrêté ministériel fédéral du 3 avril 2020 relatif à la nouvelle méthodologie de calcul du tarif social a introduit un double plafonnement du tarif social pour éviter des variations trop importantes. Les hausses sont plafonnées à 10 % par trimestre pour l'électricité et à 15 % par trimestre pour le gaz naturel, à 20 %, par an pour l'électricité et à 25 % par an pour le gaz naturel.

<sup>31</sup> Pour de plus amples informations à ce sujet, voir le point relatif aux clients protégés régionaux.

<sup>32</sup> Voir point 1.4.1 du rapport.

- en électricité, si le client protégé utilise un compteur à prépaiement, il bénéficie d'une fourniture minimale garantie, limitée à 10 ampères, dans le cas où il n'est plus en mesure de recharger son compteur à prépaiement. Cette fourniture n'est toutefois pas gratuite. Elle est facturée au client.

Soulignons que, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023, le « décret juge de paix » en électricité prévoit l'activation automatique de la fourniture minimale garantie pour tout client protégé sous compteur à prépaiement en électricité. Cette mesure concerne uniquement les cas où l'activation de la fonction de prépaiement en électricité a lieu chez un client protégé à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2023.

Pour le gaz, le client protégé, qui n'est plus en mesure d'alimenter son compteur à prépaiement, a la possibilité, pendant la période hivernale, soit du 1<sup>er</sup> novembre au 31 mars, de s'adresser à son GRD afin de bénéficier d'une aide pour maintenir la fourniture de gaz dans tout logement qu'il occuperait à titre principal<sup>33</sup>.

## 1.5. LA PROCÉDURE APPLICABLE AU CLIENT RÉSIDENTIEL EN CAS DE NON-PAIEMENT ET DE DÉFAUT DE PAIEMENT

Des obligations de service public sont imposées aux fournisseurs ou aux GRD, quand ce dernier intervient au titre de fournisseur social, dès lors qu'un de leurs clients résidentiels est confronté à des difficultés de paiement de ses factures d'électricité ou de gaz. Les articles 29 à 37 de l'AGW OSP en électricité et les articles 32 à 40 de l'AGW OSP gaz précisent les procédures et délais *minima* que les fournisseurs et les GRD sont tenus de respecter face à un client résidentiel en cas de non-paiement.

De manière simplifiée, la procédure prévue par la législation wallonne en 2023 reprend les étapes suivantes :

- le client reçoit une facture de son fournisseur dont l'échéance ne peut être inférieure à 15 jours ;
- si le client n'a pas acquitté sa facture à l'échéance, le fournisseur lui envoie un rappel dont la nouvelle échéance de paiement ne peut être inférieure à dix jours ;
- si, au terme du délai minimal de 10 jours précisé dans le courrier de rappel, le client n'a pas réagi, et que le montant de sa dette atteint au minimum 100 euros (ou 200 euros dans le cas d'une facture combinée), le fournisseur lui envoie une mise en demeure par voie postale simple et par courrier recommandé lui octroyant un ultime délai de quinze jours pour régulariser sa situation. Le courrier de mise en demeure est accompagné d'un formulaire proposant au client différentes options afin de l'aider à régulariser sa situation (demander un plan de paiement, demander l'activation de la fonction de prépaiement, demander de l'aide aux CPAS, faire appel au service régional de médiation pour l'énergie, demander le lancement d'une procédure de médiation de dettes, demander la saisine du juge de paix) ;
- si, après l'envoi du rappel et de la mise en demeure, le client n'a pas réglé sa facture ou contacté son fournisseur en vue de conclure un plan de paiement raisonnable, le fournisseur peut le déclarer en défaut de paiement. Le fournisseur doit informer le client qu'il est en défaut de paiement et joindre à nouveau à son courrier le formulaire proposant les options présentées ci-dessus ;
- trente jours après l'envoi du courrier déclarant le client en défaut de paiement, en l'absence de réaction du client, le fournisseur peut initier une demande d'activation du prépaiement auprès du GRD ou saisir le juge de paix pour demander la résiliation du contrat de fourniture. Le fournisseur doit informer le client qu'il peut refuser l'activation du prépaiement ;
- si le client refuse le prépaiement ou est absent lors des deux passages du GRD pour activer le prépaiement, le fournisseur peut introduire une demande de résiliation de contrat devant le juge de paix.

<sup>33</sup> De plus amples informations au sujet de l'aide hivernale sont présentées dans le chapitre consacré aux Commissions Locales pour l'Énergie.

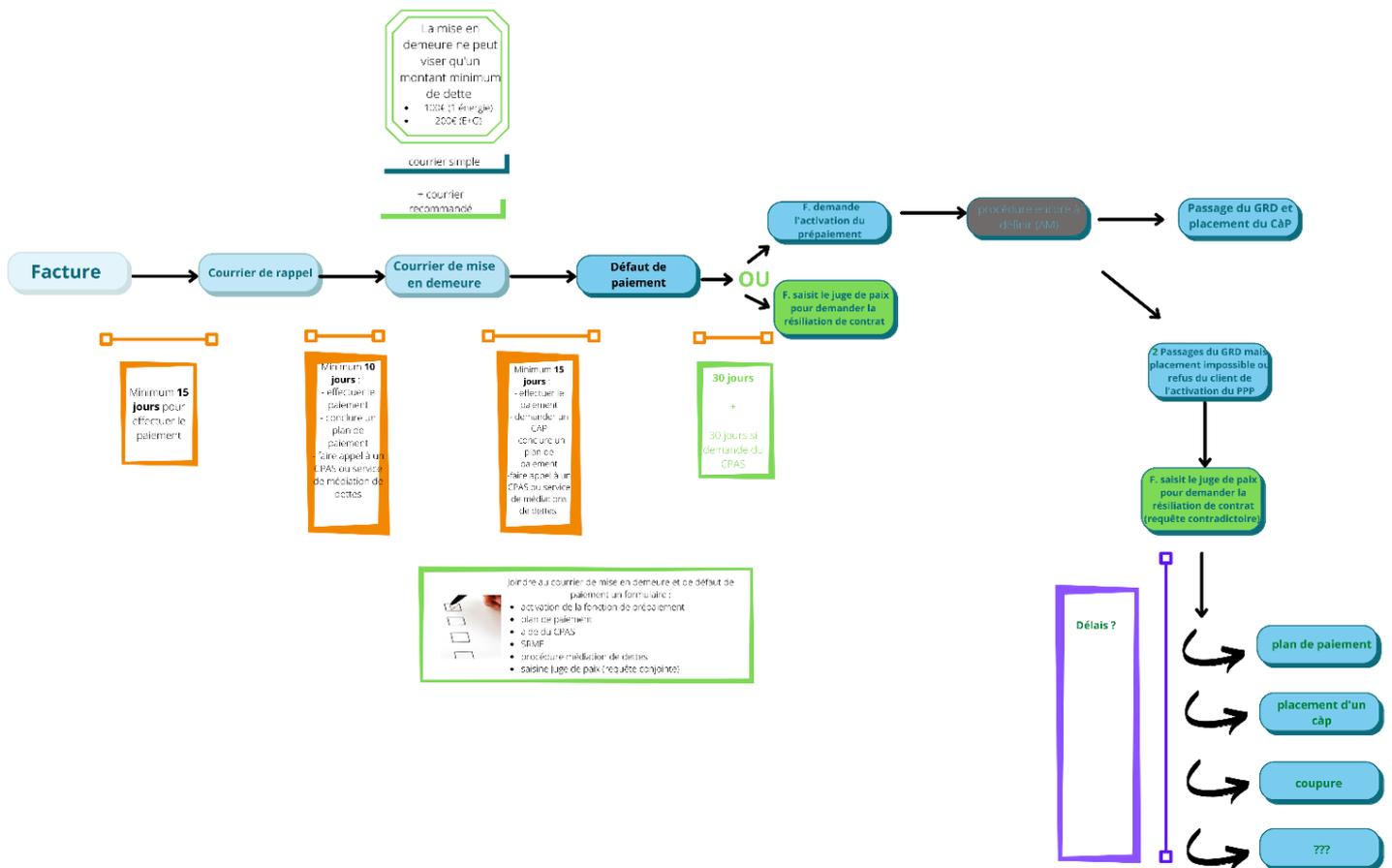
Soulignons que ces procédures ont connu des modifications importantes à la suite de l'entrée en vigueur des « décrets juge de paix » (voir chapitre 1.2.1.). Parmi les changements notables apportés à la procédure depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023, soulignons les suivants :

- l'obligation d'envoyer le courrier de mise en demeure par voie postale simple et par courrier recommandé ;
- l'obligation de joindre au courrier de mise en demeure et de défaut de paiement le formulaire décrit ci-dessus ;
- l'obligation d'attendre que la dette du client n'atteigne 100 € (ou 200 €) dans le cas d'une facture combinée pour pouvoir envoyer le courrier de mise en demeure ;
- l'allongement du délai de 15 jours à 30 jours après le courrier de défaut de paiement pour pouvoir introduire une demande de placement d'un compteur à prépaiement ;
- la possibilité pour le client ou le fournisseur d'introduire le dossier devant le juge de paix ;
- l'interdiction de coupure à la suite d'un refus du client d'activer le prépaiement (refus manifeste ou absence du client lors du passage du GRD pour pouvoir activer le prépaiement). Le fournisseur peut, dans ce cas, introduire le dossier devant le juge de paix afin de demander la résiliation du contrat qui le lie avec son client.

Le schéma ci-dessous reprend les différentes étapes prévues par la législation wallonne pour les clients résidentiels en cas de non-paiement. Les modifications introduites par les « décrets juge de paix » sont identifiées par la couleur verte.

SCHÉMA : PROCÉDURE DE PLACEMENT DE COMPTEUR À PRÉPAIEMENT EN CAS DE DÉFAUT DE PAIEMENT

## Procédure de défaut de paiement et de placement de compteur à prépaiement Modifications apportées par le décret "JDP"



Notons que les fournisseurs disposent de la possibilité d'introduire des étapes supplémentaires qui prennent souvent la forme d'un contact téléphonique avec le client, d'un envoi de courrier de rappel supplémentaire, ou d'un allongement du délai de régularisation en tenant compte de la situation du client.

La présente section vise à analyser les données statistiques relatives aux différentes étapes énoncées ci-dessus, de l'envoi de la première lettre de rappel à la qualification de client en défaut de paiement et à l'introduction de la demande de placement de compteur à prépaiement.

La CWaPE attire l'attention sur le fait que les données statistiques reprises dans les points suivants proviennent des fournisseurs commerciaux et des GRD agissant comme fournisseur social pour les clients qu'ils alimentent. Les pourcentages communiqués et les graphiques ont été établis sur base des données relatives à l'année 2023 et du nombre de clients alimentés au 31 décembre 2023.

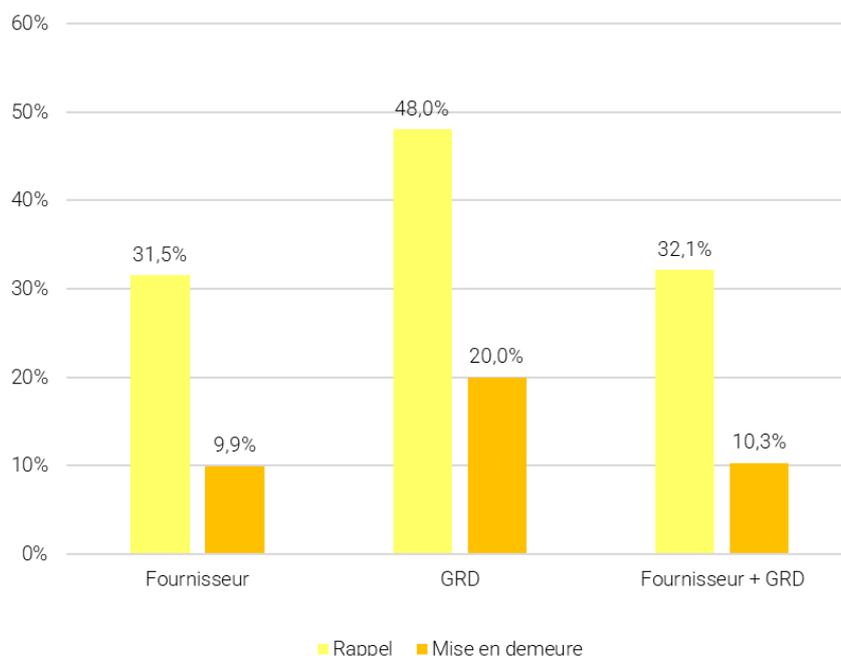
## 1.5.1. Rappels et mises en demeure

### 1.5.1.1. En électricité

Dans le courant de l'année 2023, 32,1 % de l'ensemble des clients résidentiels wallons ont reçu au moins un courrier de rappel en électricité. Sur la même période, 10,3 % de la clientèle a reçu au moins une mise en demeure. Ces pourcentages se rapprochent de ceux observés pour l'année 2022 où ils s'élevaient respectivement à 31,8 % de clients ayant reçu un rappel et 13 % de clients ayant reçu un courrier de mise en demeure.

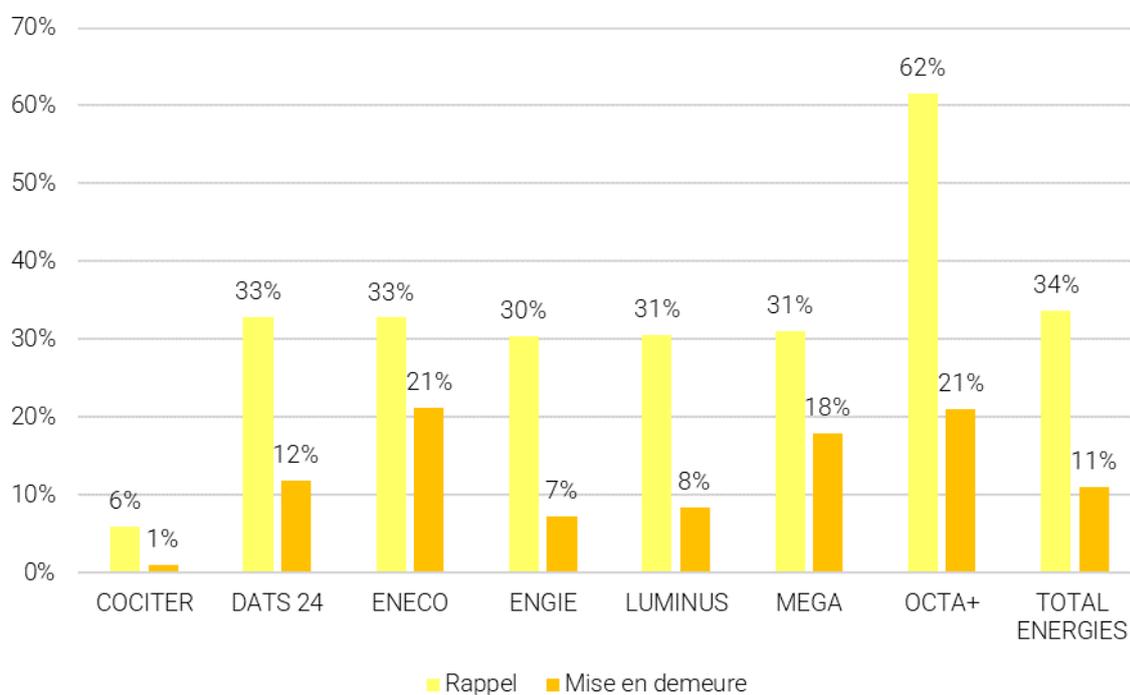
La CWaPE observe que les pourcentages des clients protégés fournis en électricité par un GRD ayant reçu au moins un rappel et au moins une mise en demeure restent, comme pour les deux dernières années, nettement supérieurs à ceux observés pour les clients alimentés par un fournisseur commercial.

GRAPHIQUE 8 POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE AYANT REÇU AU MOINS UN RAPPEL, UNE MISE EN DEMEURE EN ÉLECTRICITÉ

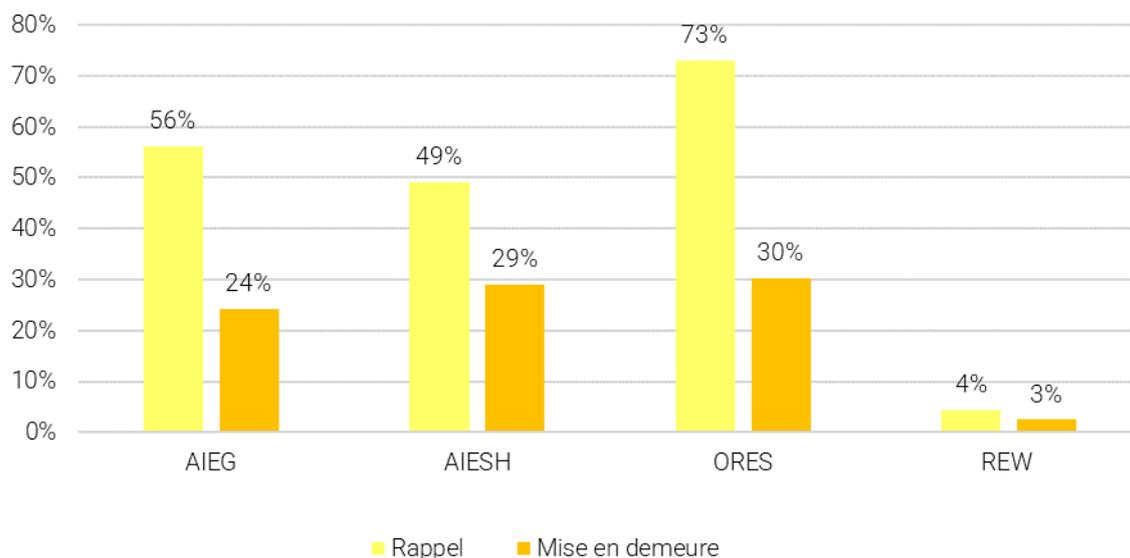


Des variations parfois importantes existent entre les fournisseurs et les GRD en ce qui concerne le pourcentage de la clientèle résidentielle à qui un rappel ou une mise en demeure a été envoyé. Les graphiques ci-dessous détaillent ce constat par fournisseur commercial et par GRD.

GRAPHIQUE 9 POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE AYANT REÇU AU MOINS UN RAPPEL, UNE MISE EN DEMEURE EN ÉLECTRICITÉ (EXPRIMÉ PAR FOURNISSEUR COMMERCIAL ET EN % DE LEUR CLIENTÈLE RÉSIDENIELLE)



GRAPHIQUE 10 POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE AYANT REÇU AU MOINS UN RAPPEL, UNE MISE EN DEMEURE EN ÉLECTRICITÉ (EXPRIMÉ PAR GRD ET EN % DE LEUR CLIENTÈLE RÉSIDENIELLE PROTÉGÉE)



Le GRD RESA n'a lancé aucune procédure de recouvrement en 2023 pour les clients qu'il alimentait en tant que fournisseur social et ne figure dès lors pas dans le graphique. La CWaPE a lancé une procédure envers ce GRD afin de veiller à la régularisation de la situation.

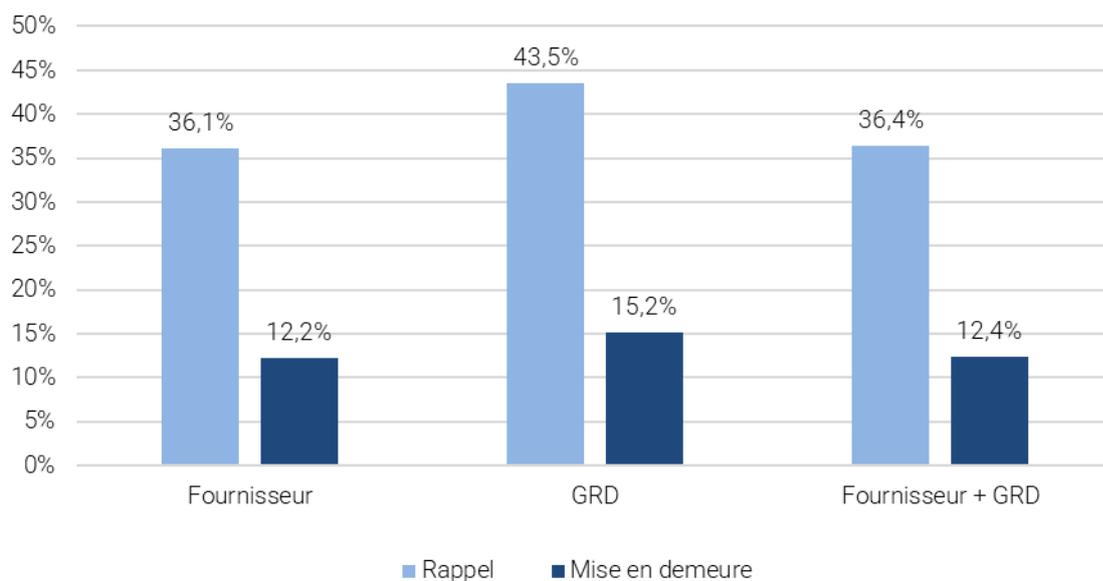
### 1.5.1.2. En gaz

Étant donné que les clients gaz sont également clients pour l'électricité, et pour la plupart auprès du même fournisseur, la procédure de recouvrement est alors initiée pour les deux énergies, sans pouvoir distinguer de manière précise les situations de non-paiement spécifiques à l'un des deux vecteurs énergétiques. La CWaPE observe toutefois, qu'au total, les pourcentages de clients ayant reçu au moins un rappel ou au moins une mise en demeure en gaz en 2023 sont plus élevés que ceux constatés pour l'électricité.

Ainsi, en 2023, 36,4 % du total de la clientèle résidentielle a reçu au moins un courrier de rappel en gaz. Ce pourcentage est quasi similaire à celui observé pour l'année 2022. Sur la même période, 12,4 % du total des clients résidentiels en gaz ont reçu un courrier de mise en demeure. Ce pourcentage est inférieur par rapport à celui observé pour l'année précédente (15,9 %).

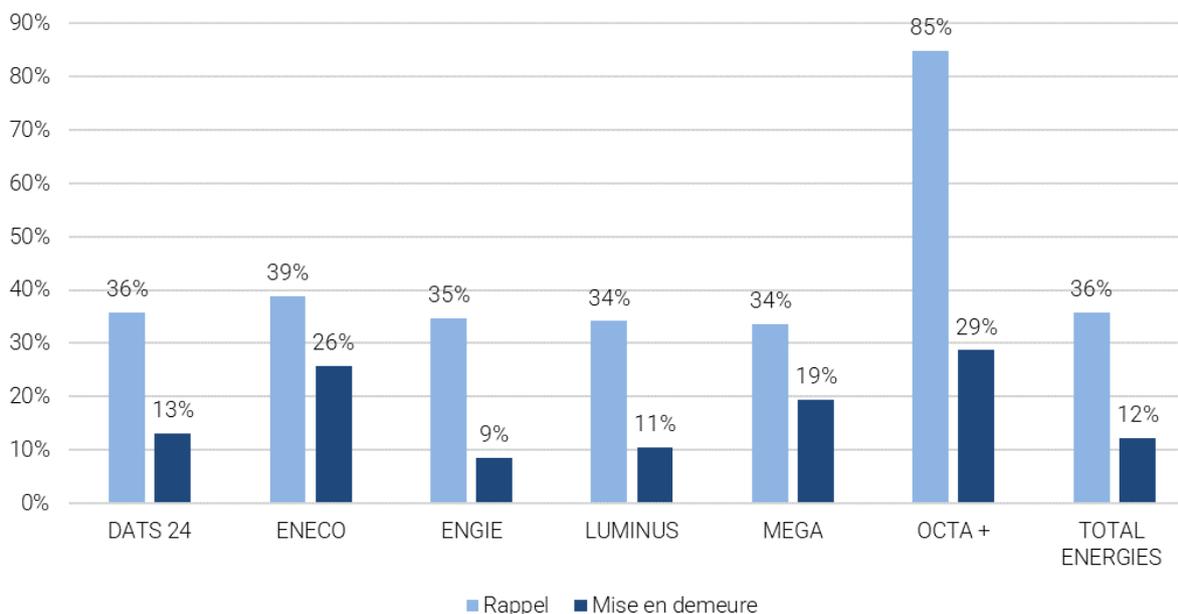
Il faut noter, comme pour l'électricité, que les pourcentages des clients protégés, fournis en gaz par un GRD, ayant reçu au moins un rappel et au moins une mise en demeure sont nettement supérieurs à ceux observés pour les clients alimentés par un fournisseur commercial. Le graphique ci-dessous illustre ces informations.

GRAPHIQUE 11 POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENIELLE AYANT REÇU AU MOINS UN RAPPEL/UNE MISE EN DEMEURE EN GAZ



Le graphique ci-dessous reprend, par fournisseur, le pourcentage de la clientèle résidentielle ayant reçu au moins un rappel ou une mise en demeure en gaz sur l'année 2023. Il permet de constater des variations parfois importantes qui existent entre les fournisseurs.

GRAPHIQUE 12 POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE AYANT REÇU AU MOINS UN RAPPEL/UNE MISE EN DEMEURE EN GAZ (EXPRIMÉ PAR FOURNISSEUR COMMERCIAL, EN % DE LEUR CLIENTÈLE RÉSIDENIELLE).



78 % des clients du fournisseur social ORES ont reçu au moins un courrier de rappel et 27 % ont reçu au moins un courrier de mise en demeure.

Rappelons que le GRD RESA n'a lancé aucune procédure de recouvrement aux clients qu'il alimentait en tant que fournisseur social en 2023.

## 1.5.2. La déclaration de défaut de paiement et la demande d'activation du prépaiement ou de drop

Si un client n'a pas régularisé sa situation après la réception des courriers de rappel et de mise en demeure envoyés par le fournisseur, celui-ci peut, conformément aux articles 31 et 34 respectivement des AGW OSP électricité et AGW OSP gaz, le déclarer en défaut de paiement. Sans réaction du client 30 jours après la déclaration du défaut de paiement, le fournisseur peut introduire une demande de placement de compteur à prépaiement auprès de son GRD ou introduire une demande de résiliation de contrat auprès du juge de paix<sup>34</sup>.

Concernant la demande de placement du compteur à prépaiement, une distinction doit être opérée pour les fournisseurs commerciaux<sup>35</sup> selon que le client déclaré en défaut de paiement est protégé ou non. Si le client concerné n'est pas protégé, le fournisseur commercial introduira alors une demande d'activation du prépaiement et le client restera, après le placement, alimenté par son fournisseur commercial aux mêmes conditions qu'auparavant. En revanche, si le client en défaut de paiement est un client protégé, le fournisseur commercial introduira auprès du GRD une demande de « drop » et le client se verra transféré (ou « droppé ») chez son GRD qui assurera alors, après le transfert, sa fourniture en énergie au tarif social.

Dans la suite de ce chapitre, la CWaPE utilisera le vocable « demande d'activation du prépaiement » tant pour les demandes de drop que pour les demandes de placement ou d'activation de compteur à budget ou d'un compteur communicant à prépaiement introduites par les fournisseurs pour leurs clients protégés et non protégés en défaut de paiement.

<sup>34</sup> Nous invitons le lecteur à se référer au chapitre consacré aux dossiers introduits devant le juge de paix pour de plus amples informations à ce sujet.

<sup>35</sup> Les fournisseurs sociaux n'opèrent pas cette différence.

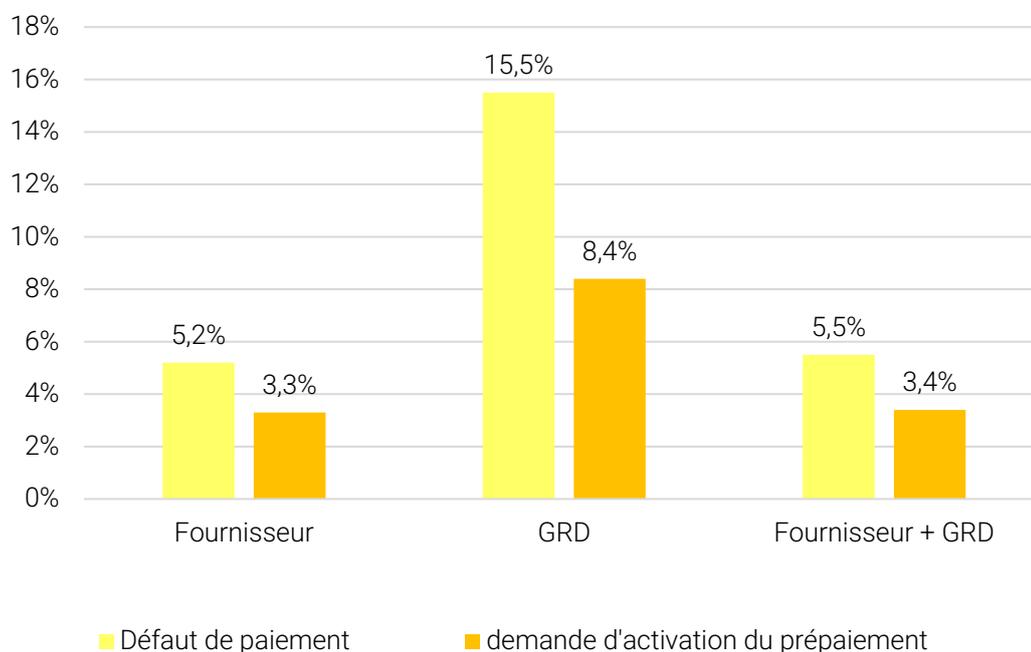
### 1.5.2.1. En électricité

En 2023, 5,5 % de la clientèle résidentielle en électricité a été déclarée au moins une fois en défaut de paiement au cours de l'année. Sur la même période, 3,4 % des clients en électricité ont été concernés par au moins une demande d'activation du prépaiement par leur fournisseur. Ces pourcentages sont inférieurs à ceux constatés pour l'année 2022 où ils étaient respectivement de 6 % et de 4,2 %.

Il convient de noter que les pourcentages de clients déclarés au moins une fois en défaut de paiement par le GRD (en tant que fournisseur social) ou pour lesquels les GRD ont introduit au moins une demande d'activation du prépaiement en 2023 en électricité sont supérieurs à ceux observés chez les fournisseurs commerciaux.

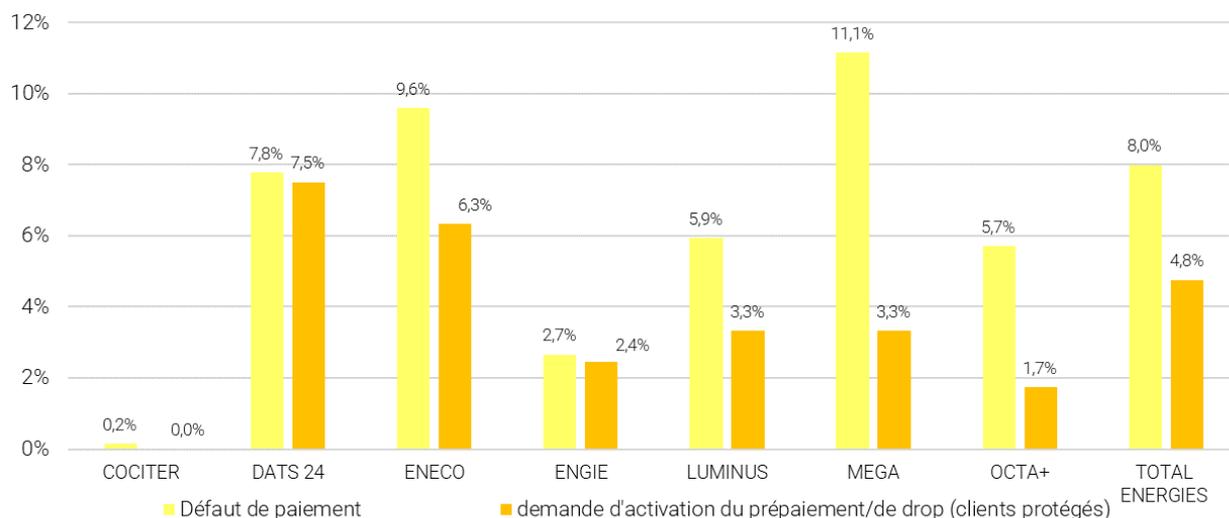
Le graphique ci-dessous illustre ces informations.

GRAPHIQUE 13 POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE DÉCLARÉE AU MOINS UNE FOIS EN DÉFAUT DE PAIEMENT EN ÉLECTRICITÉ / POUR LAQUELLE AU MOINS UNE DEMANDE D'ACTIVATION DU PRÉPAIEMENT A ÉTÉ INTRODUITE AU COURS DE L'ANNÉE

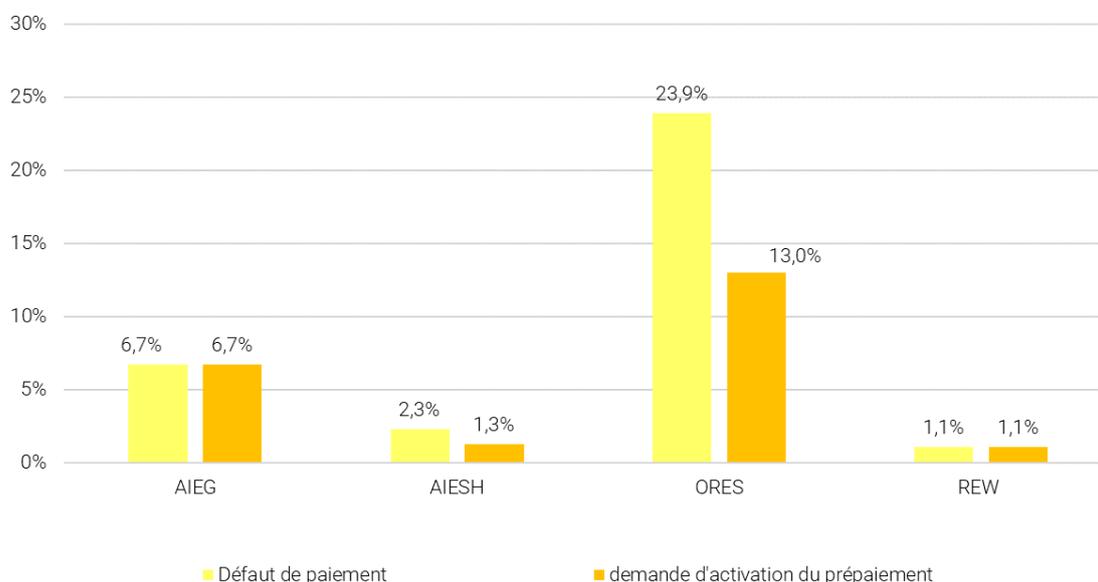


Les deux graphiques ci-après reprennent, par type d'acteur alimentant le client, le pourcentage de la clientèle résidentielle déclarée au moins une fois en défaut de paiement / pour laquelle au moins une demande d'activation du prépaiement a été introduite au cours de l'année 2023.

GRAPHIQUE 14 POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE AYANT ÉTÉ DÉCLARÉ AU MOINS UNE FOIS EN DÉFAUT DE PAIEMENT /POUR LAQUELLE AU MOINS UNE DEMANDE D'ACTIVATION DU PRÉPAIEMENT EN ÉLECTRICITÉ A ÉTÉ INTRODUITE AUPRÈS DU GRD (EXPRIMÉ PAR FOURNISSEUR COMMERCIAL ET EN % DE LEUR CLIENTÈLE RÉSIDENIELLE)



GRAPHIQUE 15 POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE AYANT ÉTÉ DÉCLARÉ AU MOINS UNE FOIS EN DÉFAUT DE PAIEMENT /POUR LAQUELLE AU MOINS UNE DEMANDE D'ACTIVATION DU PRÉPAIEMENT EN ÉLECTRICITÉ A ÉTÉ INTRODUITE AUPRÈS DU GRD (EXPRIMÉ PAR GRD ET EN % DE LEUR CLIENTÈLE RÉSIDENIELLE)



Le GRD RESA n'a lancé aucune procédure de recouvrement en 2023 pour les clients qu'il alimentait en tant que fournisseur social et ne figure dès lors pas dans le graphique

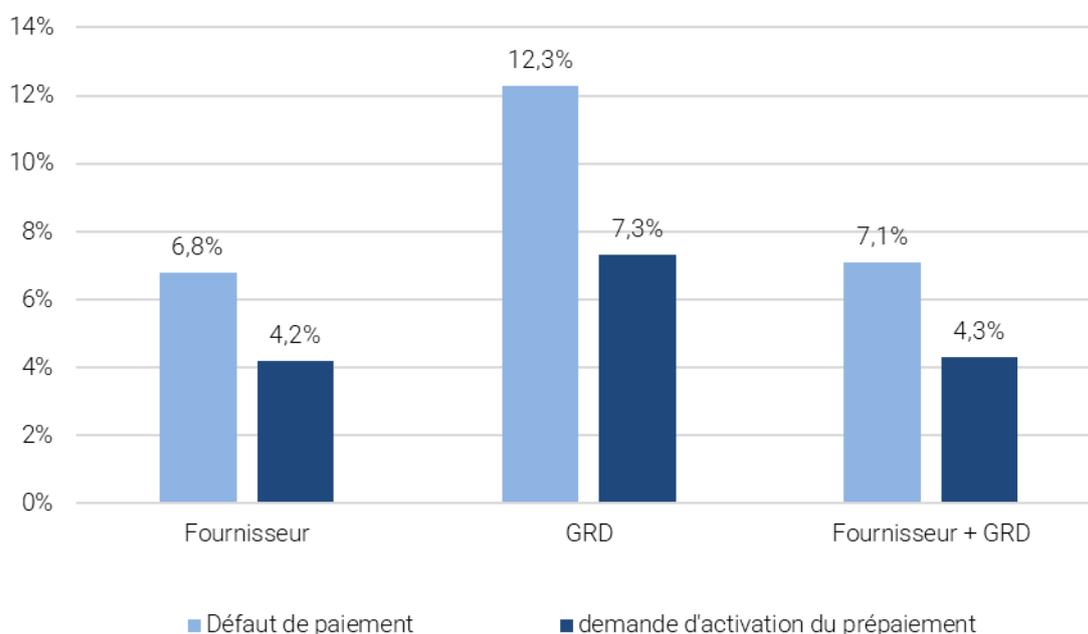
### 1.5.2.2. En gaz

En 2023, 7,1 % de la clientèle résidentielle en gaz a été déclarée au moins une fois en défaut de paiement au cours de l'année. Sur la même période, 4,3 % des clients en gaz ont été concernés par au moins une demande de placement d'un compteur à prépaiement par leur fournisseur. Comme pour l'électricité, ces pourcentages sont inférieurs à ceux constatés pour l'année 2022 où ils étaient respectivement de 7,8 % et de 5,2 %.

Comme pour l'électricité, on constate que les pourcentages de clients déclarés au moins une fois en défaut de paiement ou pour lesquels les GRD ont introduit au moins une demande d'activation du prépaiement 2023 en gaz sont supérieurs à ceux observés chez les fournisseurs commerciaux.

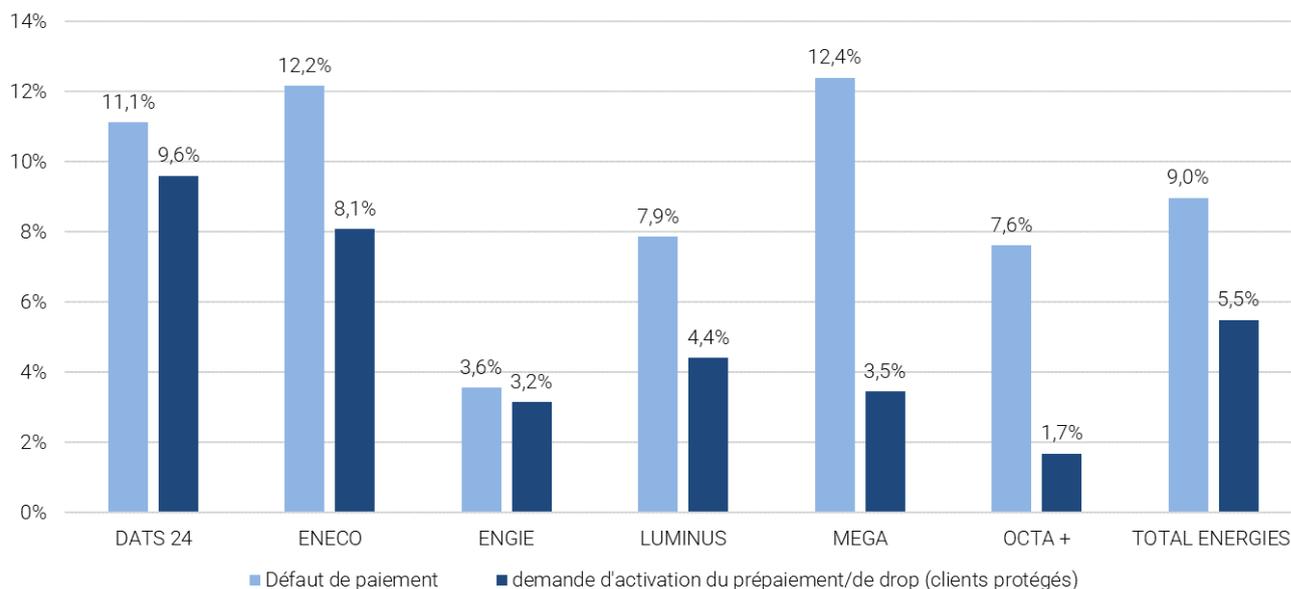
Le graphique ci-dessous illustre ces informations.

GRAPHIQUE 16 POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE DÉCLARÉE AU MOINS UN FOIS EN DÉFAUT DE PAIEMENT EN GAZ / POUR LAQUELLE AU MOINS UNE DEMANDE D'ACTIVATION DU PRÉPAIEMENT A ÉTÉ INTRODUITE AU COURS DE L'ANNÉE



Le graphique ci-après reprend, pour les fournisseurs commerciaux, le pourcentage de la clientèle résidentielle déclarée au moins une fois en défaut de paiement / pour laquelle au moins une demande d'activation du prépaiement en gaz a été introduite au cours de l'année 2023.

GRAPHIQUE 17 POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE AYANT ÉTÉ DÉCLARÉ AU MOINS UNE FOIS EN DÉFAUT DE PAIEMENT /POUR LAQUELLE AU MOINS UNE DEMANDE D'ACTIVATION DU PRÉPAIEMENT EN GAZ A ÉTÉ INTRODUITE AUPRÈS DU GRD (EXPRIMÉ PAR FOURNISSEUR COMMERCIAL ET EN % DE LEUR CLIENTÈLE RÉSIDENIELLE)



22,1 % des clients du fournisseur social ORES ont été déclarés au moins une fois en défaut de paiement en 2023 et ORES a introduit au moins une demande d'activation de prépaiement pour 13,1 % de ses clients sociaux.

Rappelons que le GRD RESA n'a lancé aucune procédure de recouvrement aux clients qu'il alimentait en tant que fournisseur social en 2023.

## 1.6. L'ACTIVATION DU PRÉPAIEMENT

Trente jours après qu'un client ait été déclaré en défaut de paiement, sans réaction de sa part, son fournisseur peut demander au gestionnaire de réseau de distribution d'activer le prépaiement<sup>36</sup> chez ce client.

Avant de pouvoir consommer de l'électricité ou du gaz, le client équipé d'un compteur à prépaiement doit d'abord recharger son compteur à prépaiement d'un certain montant. À défaut de crédit suffisant, l'alimentation est coupée - situation désignée par le vocable de « autocoupure » - de sorte que, pour pouvoir disposer à nouveau d'électricité ou de gaz, le client est dans l'obligation de procéder à un rechargement. Le compteur à prépaiement dispose toutefois d'une réserve, un crédit de secours, pour laisser le temps au client de procéder à un rechargement lorsque son crédit est épuisé. C'est le GRD qui, à la demande du fournisseur ou du client, place le compteur à prépaiement dans l'habitation du client.

Au niveau de la technologie du compteur à prépaiement, il faut distinguer les compteurs à budget des compteurs communicants dont la fonction de prépaiement est activée.

Lorsqu'un **compteur à budget** est installé chez un client, ce dernier reçoit également une carte à insérer dans le lecteur du compteur à budget. C'est par l'intermédiaire de cette carte que les rechargements sont effectués et que les échanges d'informations entre le client et son GRD peuvent s'opérer. Afin de recharger la carte de son compteur à budget, le client peut se rendre dans certains CPAS, dans des bornes de rechargement externes (si elles sont disponibles sur le territoire du GRD), dans les bureaux du GRD ou via des bornes de rechargement XENTA (ces différents modes de rechargement sont expliqués dans le chapitre consacré aux rechargements des compteurs à prépaiement).

<sup>36</sup> L'article 57 bis du décret électricité définit l'activation de la fonction de prépaiement comme : « l'action de placer un compteur communicant et d'activer le prépaiement sur ce dernier ou l'action d'activer le prépaiement sur un compteur communicant déjà placé ».

Soulignons que le « décret juge de paix » en électricité ne permet plus le placement d'un compteur à budget en électricité depuis le mois de juillet 2023. Seuls des compteurs communicants avec la fonction de prépaiement activée peuvent être placés. Cette disposition n'existe pas en gaz.

Un **compteur communicant** est doté d'un module de communication qui lui permet de « dialoguer » avec le gestionnaire de réseau. Il peut ainsi envoyer des messages électroniques, des données et recevoir à distance des ordres du gestionnaire de réseau de distribution. Lorsqu'un client est en défaut de paiement ou à la demande du client, le GRD peut activer à distance la fonction de prépaiement du compteur, pour autant bien entendu que le client dispose déjà d'un compteur communicant à son domicile. Parmi les avantages d'un compteur communicant dont la fonction de prépaiement est activée par rapport à un compteur à budget classique, on peut citer la possibilité pour le client de recharger son compteur via une plateforme informatique, de consulter le solde disponible ou l'historique de sa consommation en ligne, et d'être informé par sms ou mail lorsque son crédit est bas ou lorsque le crédit de secours est activé. Le compteur communicant dont la fonction de prépaiement est activée ne se distingue pas « physiquement » d'un autre compteur communicant. Le prépaiement via un compteur communicant peut donc être vécu de façon moins stigmatisante que via le compteur à budget. Enfin, l'ensemble des opérations d'activation ou de désactivation de la fonction de prépaiement peuvent s'effectuer à distance. Le passage d'un agent du GRD n'est plus nécessaire.

ORES et RESA ont réalisé depuis 2021 un déploiement important des compteurs communicants à prépaiement, en remplacement des compteurs à budget actuels ou pour toute nouvelle demande de compteur à budget. L'AIEG, l'AIESH et le REW ont entamé ce déploiement à partir du second semestre 2022.<sup>37</sup>

Les articles 31 à 37bis de l'AGW OSP électricité et 34 à 40 de l'AGW OSP gaz définissent les différentes étapes et les délais minima à respecter pour procéder au placement ou à la réactivation<sup>38</sup> d'un compteur à budget en cas de défaut de paiement.

Soulignons que les étapes et délais relatifs à l'activation de la fonction de prépaiement d'un compteur communicant devaient être adaptés afin de se conformer au cadre légal prévu par les « décrets juge de paix » et de la nouvelle technologie des compteurs communicants. Le Gouvernement wallon a donc communiqué en novembre 2022 un projet d'arrêté ministériel déterminant les procédures d'activation de la fonction à prépaiement et abrogeant les arrêtés ministériels du 3 mars 2008. La CWaPE a remis en février 2023 son avis (avis CD-23b17-CWaPE-0925) sur ce projet. Les dispositions de ce projet d'arrêté ministériel ont été adoptées mais sont en attente de publication.

Les clients protégés sous compteur à prépaiement peuvent bénéficier de protections complémentaires telles que la fourniture minimale garantie en électricité sur demande d'un CPAS ou l'aide hivernale. Ces points seront explicités dans le chapitre consacré aux commissions locales pour l'énergie.

Les statistiques reprises dans la suite de ce chapitre proviennent des données communiquées par les fournisseurs commerciaux et par les GRD agissant comme fournisseur social pour les clients qu'ils alimentent.

Il est important de souligner, qu'à l'exception des chapitres 1.6.1.4 et 1.6.2.4. dans lesquels cette précision est mentionnée, les données reprises dans la suite de ce chapitre 1.6. ne reprennent pas les remplacements effectués en 2023 de compteurs à budget actifs par des compteurs communicants avec la fonction de prépaiement activée.

---

<sup>37</sup> Pour de plus amples informations à ce sujet, nous invitons le lecteur à se référer aux chapitres consacrés au nombre total de compteurs à prépaiement (chapitre 1.6.1.4 et 1.6.2.4)

<sup>38</sup> Un compteur à budget peut être installé au domicile d'un client, mais être inactif lorsque son module de prépaiement est désactivé. Il fonctionne alors comme un compteur « classique ». Dans cette situation, on ne parle pas du placement d'un compteur à budget au domicile du client, mais de la réactivation de celui déjà présent.

## 1.6.1. En électricité

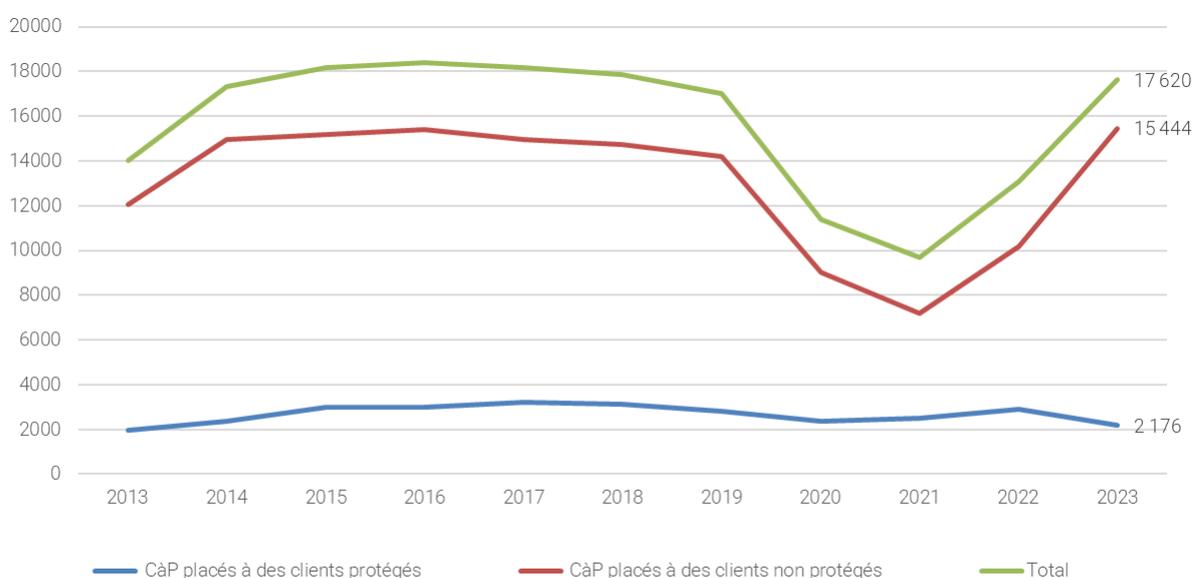
### 1.6.1.1. La demande et l'activation du prépaiement en électricité

En 2023, le nombre total de **demandes d'activation du prépaiement** s'est élevé à **56 303**<sup>39</sup>. Soulignons que, jusqu'en 2022, la CWaPE reprenait dans ce chapitre non seulement les demandes d'activation du prépaiement mais également le nombre de demandes de drop introduites par les fournisseurs commerciaux pour les clients protégés en défaut de paiement. Cette approche s'explique par le fait que, jusque fin 2022, lorsqu'une GRD recevait une demande de drop d'un client protégé en défaut de paiement, il commençait à le fournir en tant que fournisseur social et activait automatiquement le prépaiement chez ce client. Depuis 2023, cette procédure a été modifiée. À la suite d'une demande de drop d'un client protégé en défaut de paiement, le GRD alimente ce client mais n'active pas automatiquement le prépaiement. Ce n'est que si ce dernier tombe à nouveau en défaut de paiement chez le GRD que celui-ci introduira une demande d'activation du prépaiement.

Le nombre total **d'activations effectives du prépaiement** en électricité en 2023 s'élève à 17 620, soit **une augmentation de 34,7 %** par rapport à l'année 2022. Cette augmentation du nombre d'activations effectives du prépaiement provient d'une double évolution, à savoir, d'une part, une nette augmentation du nombre d'activations du prépaiement chez les clients non protégés (+51,6 %) et, d'autre part, une diminution significative du nombre d'activations du prépaiement chez les clients protégés (- 24,8 %).

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution du nombre d'activations du prépaiement en électricité sur les 10 dernières années en distinguant les clients protégés et les clients non protégés.

GRAPHIQUE 18 ÉVOLUTION DU NOMBRE D'ACTIVATION DU PRÉPAIEMENT EN ÉLECTRICITÉ



Parmi les **17 620 activations du prépaiement** en 2023, 17 232, soit **97,8 %**, concernaient des compteurs communicants avec la fonction de prépaiement activée<sup>40</sup>.

<sup>39</sup> Il faut noter qu'une demande de placement peut être initiée à plusieurs reprises pour un même client et, dès lors, être comptabilisée plusieurs fois dans le nombre total de demandes de placement communiqué dans ce chapitre.

<sup>40</sup> Ces données ne reprennent pas les remplacements en 2023 de compteurs à budget actifs par des compteurs communicants avec la fonction de prépaiement activée.

Plusieurs éléments peuvent expliquer la différence entre le nombre de demandes d'activation du prépaiement traitées durant l'année et le nombre d'activations effectives sur l'année :

- Une demande d'activation peut être initiée à plusieurs reprises pour un même client et, dès lors, être comptabilisée plusieurs fois dans le nombre total de demandes de placement communiqué dans ce chapitre.
- Si le client apure sa dette envers son fournisseur, il peut demander l'**annulation** de la procédure de placement à son fournisseur ou à son GRD si celui-ci agit en tant que fournisseur social.
- Dans certains cas, ce sont les situations de déménagement ou de changement de fournisseur qui donnent lieu à l'**abandon** de la demande d'activation du prépaiement.
- Le client peut également être **absent** lors du placement d'un compteur à prépaiement, ou le **refuser** notamment en raison de l'image parfois négative associée à celui-ci ou lorsqu'il est en litige avec son fournisseur sur les montants dus ou encore parce qu'il ne souhaite pas le prépaiement. Le logement peut également **être inhabité** lorsque le GRD se présente pour placer le compteur à prépaiement. Dans ces cas, la procédure se poursuivra, soit par l'abandon, soit par une annulation de la procédure d'activation du prépaiement.

### 1.6.12. Le montant de la dette au moment de l'activation du prépaiement en électricité

Les AGW OSP<sup>41</sup> prévoient que le fournisseur informe le client du montant exact de sa dette au moment du placement du compteur à prépaiement. Par ailleurs, ces arrêtés interdisent explicitement que la dette antérieure au placement du compteur à prépaiement soit récupérée au travers des rechargements du compteur.

Afin d'évaluer l'évolution de la dette entre le moment de la demande d'activation du prépaiement et le moment de l'activation effective du prépaiement, la CWaPE a demandé aux acteurs du marché de lui communiquer pour l'année 2023, le montant de la dette moyenne de leurs clients à ces deux moments précis.

Le montant de la dette moyenne en électricité au moment de la **demande d'activation du prépaiement** pour l'ensemble des clients résidentiels en 2023 était de **913 EUR, soit une augmentation de 83,9 % par rapport à l'année 2022**. Ce montant s'élève à 964,2 EUR chez les fournisseurs commerciaux, et à 561,5 EUR chez les GRD.

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>42</sup> en 2023 était de **1 100 EUR, soit une majoration de 70,9 % par rapport à l'année 2022**. Ce montant moyen est plus important pour les clients alimentés par un fournisseur commercial, où il s'élève à 1 107 EUR, que celui constaté pour les clients protégés alimentés par les gestionnaires de réseau de distribution, soit 353,9 EUR.

L'augmentation importante du montant de la dette moyenne entre 2022 et 2023 peut notamment s'expliquer par l'allongement de la procédure prévue par les « décrets juge de paix » en cas de retard de paiement (voir point ci-dessus) et également par l'augmentation des prix de l'énergie en 2022 qui a entraîné des répercussions sur les factures d'acompte et de régularisation des consommateurs wallons en 2022 et 2023.

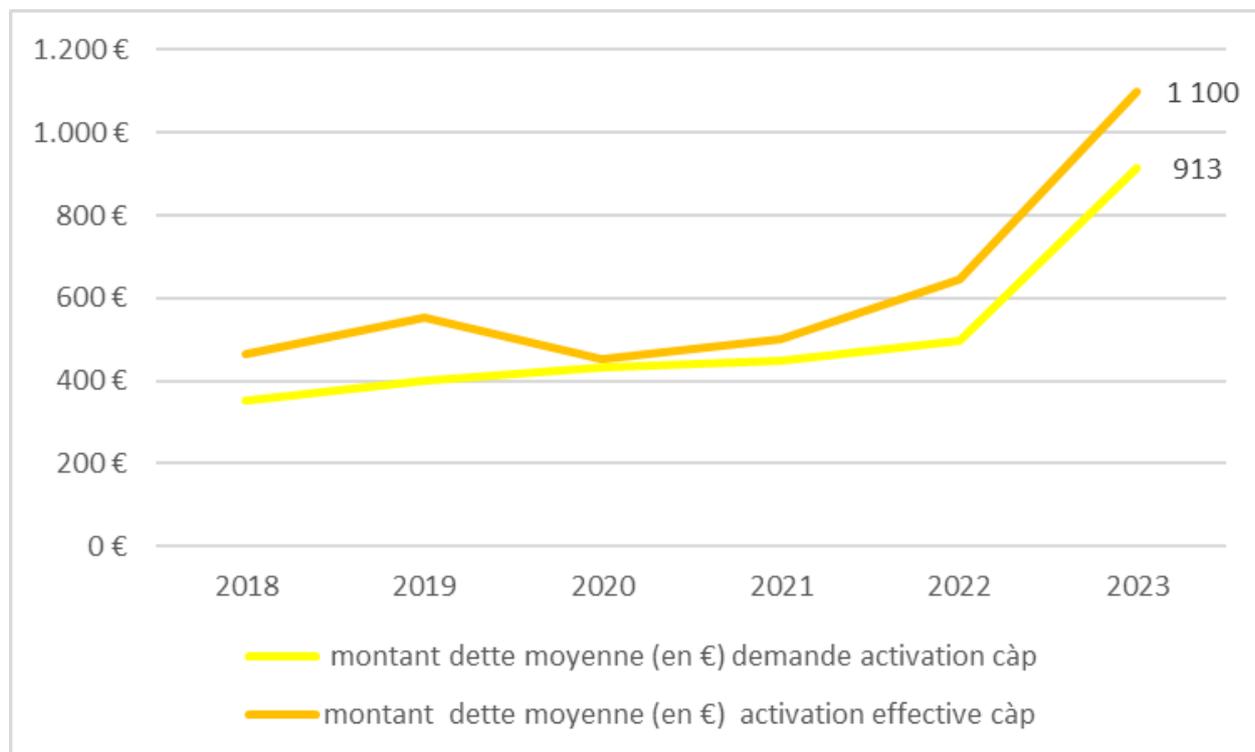
Entre le moment de la demande d'activation du prépaiement et le moment de l'activation effective du prépaiement, le montant de la dette moyenne pour l'ensemble des clients résidentiels augmente de 20,5 %.

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 sur les six dernières années.

<sup>41</sup> Article 35 de l'AGW OSP électricité, article 37 de l'AGW OSP gaz.

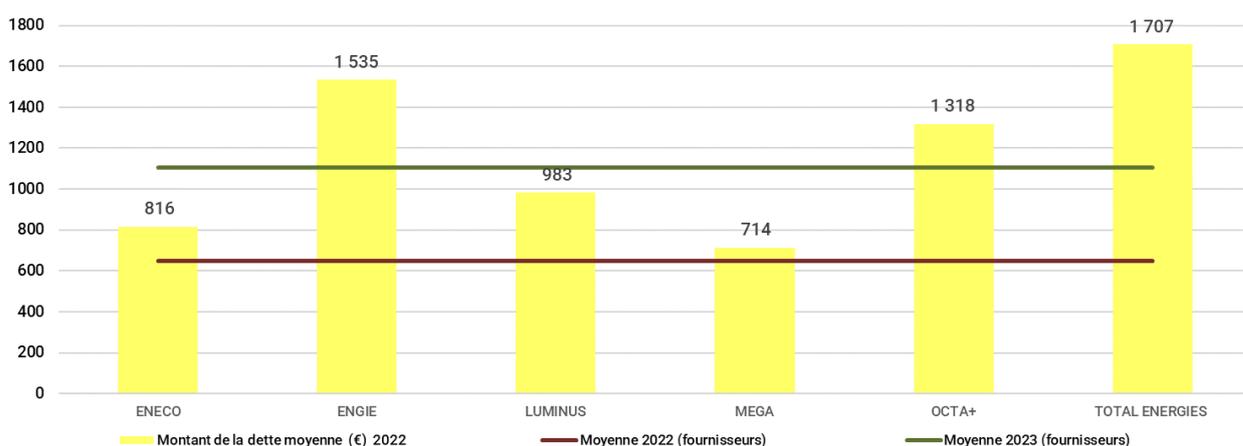
<sup>42</sup> Montant communiqué par les fournisseurs commerciaux pour les clients non protégés qu'ils alimentent et par les GRD pour les clients protégés qu'ils fournissent et qu'ils ont déclaré en défaut de paiement.

GRAPHIQUE 19 ÉVOLUTION DU MONTANT DE LA DETTE DES CLIENTS RÉSIDENTIELS EN ÉLECTRICITÉ AU MOMENT DE LA DEMANDE D'ACTIVATION ET AU MOMENT DE L'ACTIVATION EFFECTIVE DU PRÉPAIEMENT



L'analyse des données relatives au montant de la dette au moment de l'activation du prépaiement met en évidence des variations très contrastées entre les fournisseurs commerciaux. Le graphique ci-dessous permet d'illustrer ces informations.

GRAPHIQUE 20 MONTANT DE LA DETTE MOYENNE (EUR) AU MOMENT DE L'ACTIVATION DU PRÉPAIEMENT EN ÉLECTRICITÉ CHEZ LES FOURNISSEURS COMMERCIAUX<sup>43</sup>



<sup>43</sup> Le fournisseur COCITER n'ayant eu aucun client qui s'est vu placer un compteur à prépaiement en 2023 n'apparaîtra pas sur ce graphique. Le fournisseur DATS24, qui n'a pas été en mesure de nous communiquer les informations, n'apparaîtra pas non plus sur le graphique.

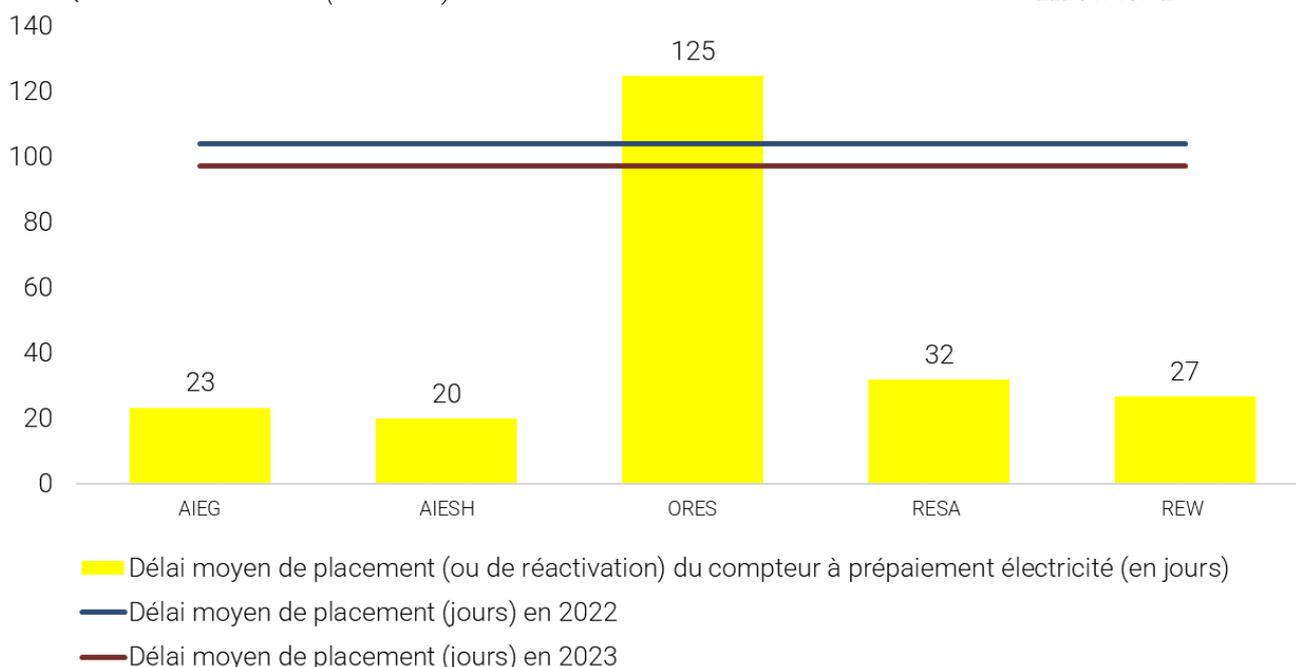
### 1.6.13. Le délai de placement du compteur à prépaiement en électricité<sup>44</sup>

Le délai moyen de placement des compteurs à prépaiement en électricité pour l'ensemble des GRD en 2023 est de **97,4 jours**. Ce chiffre diminue de 6,3 % par rapport à l'année 2022 où il était de 104 jours.

Parmi les compteurs à prépaiement électricité placés sur l'année 2023, 33,8 % ont été placés dans le respect du délai de quarante jours. Ce pourcentage est légèrement supérieur aux 28,6 % constatés en 2022.

Comme l'illustre le graphique ci-dessous, le délai moyen de placement d'un compteur à prépaiement en électricité varie fortement d'un GRD à l'autre.

GRAPHIQUE 21 DÉLAI MOYEN (EN JOURS) DU PLACEMENT D'UN COMPTEUR À PRÉPAIEMENT EN ÉLECTRICITÉ



### 1.6.14. Le nombre total de compteurs à prépaiement en électricité actifs en Wallonie

Fin 2023, le nombre de compteurs à prépaiement actifs<sup>45</sup> pour l'électricité placés sur le territoire de la Wallonie s'élevait à **61 388**. Parmi ceux-ci, 44 472 soit **72,4 % d'entre eux, étaient des compteurs communicants avec la fonction de prépaiement activée**.

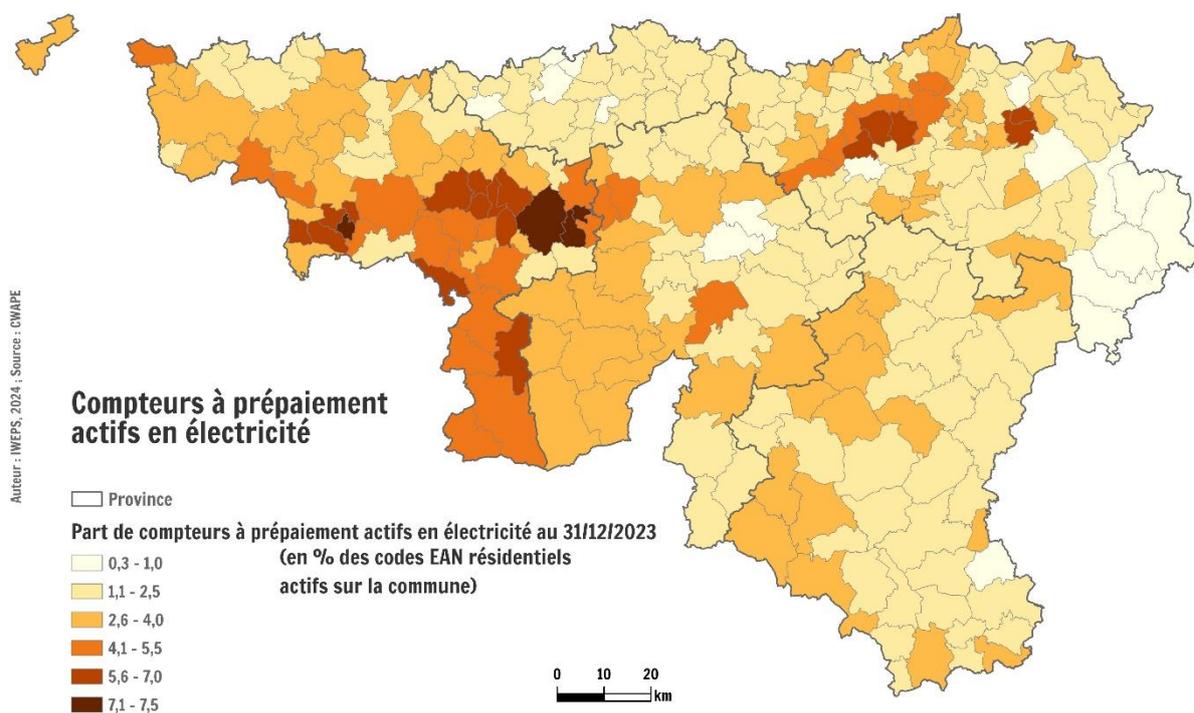
En 2023, les GRD ont procédé au remplacement de 7 836 compteurs à budget actifs en électricité par des compteurs communicants avec la fonction de prépaiement activée.

Quelque **3,6 %** de l'ensemble des clients résidentiels wallons disposaient d'un compteur à prépaiement actif en électricité fin 2023. Ce pourcentage est légèrement inférieur à celui constaté pour l'année 2022, où il était de 4 %. Le pourcentage **des clients protégés** équipés d'un compteur à prépaiement actif s'élevait à la fin de l'année 2023 à **5,9 %**.

La carte ci-dessous présente, pour le territoire de la Wallonie et par commune, le rapport entre le nombre de compteurs à prépaiement actifs et le nombre d'EAN actifs, en électricité, pour les clients résidentiels.

<sup>44</sup> Ces données excluent les activations de la fonction de prépaiement de compteurs communicants déjà placés.

<sup>45</sup> Certains compteurs à budget peuvent avoir la fonction de prépaiement désactivée. Ils fonctionnent alors comme des compteurs normaux.



Fin 2023, le nombre de compteurs à prépaiement avec la fonction limiteur de puissance activée s'élevait à 7 979 contre 265 en 2022, et représente 13 % du total des compteurs à prépaiement actifs en électricité<sup>46</sup>.

## 1.6.2. En gaz

### 1.6.2.1. La demande et l'activation du prépaiement en gaz

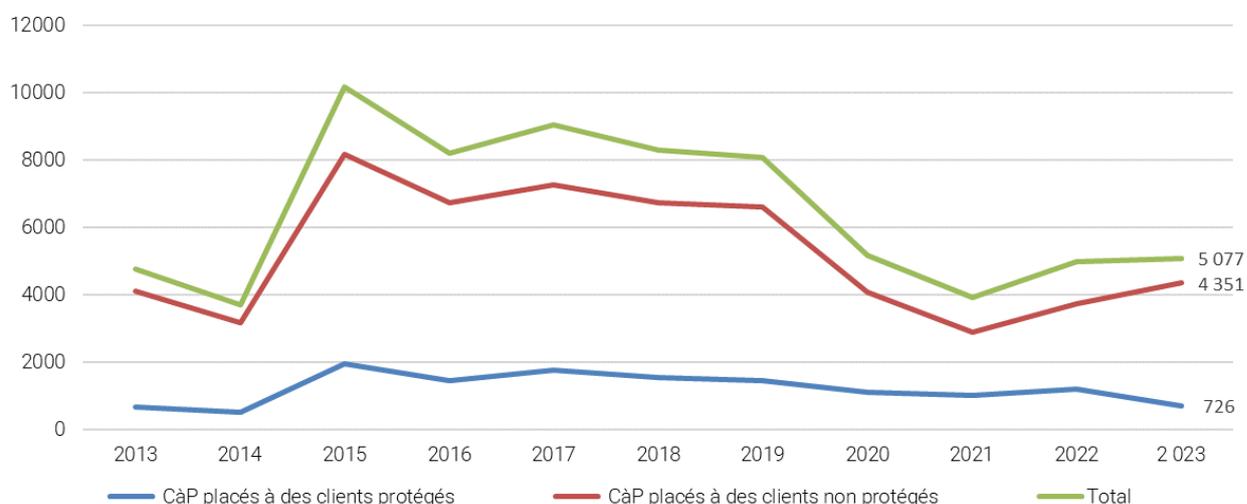
Le nombre total de demandes d'activation du prépaiement gaz en 2023 s'élève à 28 276.

Le nombre total d'activations effectives du prépaiement en gaz en 2023 augmente de 2 % par rapport à l'année précédente pour arriver à un total de 5 077 activations du prépaiement en gaz. Parmi celles-ci, 726 activations du prépaiement ont eu lieu auprès de clients protégés et 4 351 auprès de clients non protégés. Comme en électricité, on peut constater une diminution du nombre d'activations du prépaiement auprès des clients protégés (-40,7 %).

<sup>46</sup> Pour de plus amples informations sur la fourniture minimale garantie, nous invitons le lecteur à se référer au chapitre relatif aux CLE FMG.

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution du nombre d'activations du prépaiement en gaz sur les dix dernières années en distinguant les clients protégés et les clients non protégés.

GRAPHIQUE 22 ÉVOLUTION DU NOMBRE D'ACTIVATION DU À PRÉPAIEMENT EN GAZ



Le déploiement des compteurs communicants avec la fonction de prépaiement activée a démarré plus tardivement en gaz qu'en électricité. Ainsi, sur les **5 077 activations du prépaiement** en gaz en 2023, **81,5 %** concernaient des **compteurs communicants**<sup>47</sup>.

Les considérations reprises dans le chapitre consacré à l'électricité pour expliquer la différence entre le nombre de demandes d'activation du prépaiement et le nombre d'activations effectives du prépaiement s'appliquent également pour le gaz.

### 1.6.2.2. Le montant de la dette au moment de l'activation du prépaiement 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. Ce montant s'élève à 1 102 EUR chez les fournisseurs commerciaux et à 380 EUR chez les GRD<sup>48</sup>.

Il est à constater que 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 70,1 % par rapport à l'année 2022**. Ce montant moyen est nettement plus élevé chez les fournisseurs commerciaux (1 115 EUR) que chez les GRD (310 EUR).

Les considérations reprises dans le chapitre pour l'électricité pour expliquer l'augmentation de la dette au moment de la demande et de l'activation effective du prépaiement entre 2022 et 2023 s'appliquent également pour le gaz.

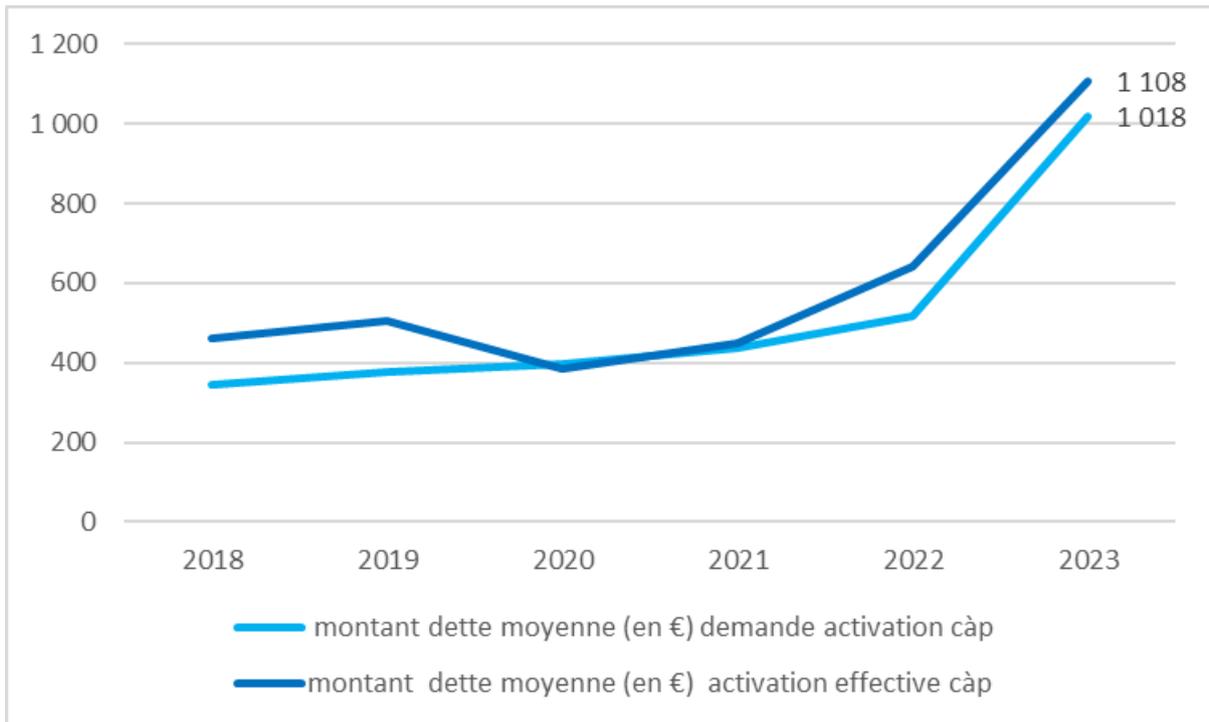
Entre le moment de la demande de placement d'un compteur à prépaiement, et le placement effectif du compteur à prépaiement gaz, le montant de la dette moyenne de l'ensemble des clients a augmenté de 8,8 %.

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.

<sup>47</sup> Rappelons, comme indiqué précédemment, que ces chiffres ne tiennent pas compte du remplacement des compteurs à budget gaz actifs, par des compteurs communicants avec la fonction de prépaiement activée.

<sup>48</sup> Rappelons que RESA n'a pas lancé de procédure de retard ou de défaut de paiement pour les clients qu'il alimentait en tant que fournisseur social. Les données proviennent donc uniquement d'ORES pour le gaz.

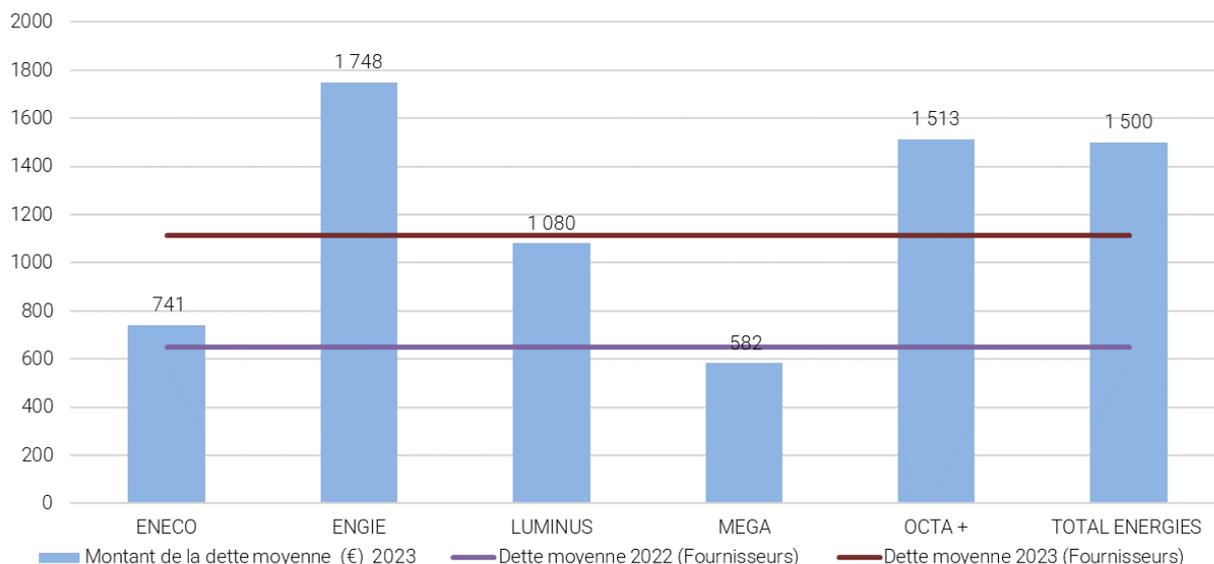
GRAPHIQUE 23 ÉVOLUTION DU MONTANT DE LA DETTE (EUR) DES CLIENTS RÉSIDENTIELS EN GAZ AU MOMENT DE LA DEMANDE D'ACTIVATION ET AU MOMENT DE L'ACTIVATION EFFECTIVE DU PRÉPAIEMENT



Les graphiques ci-dessous illustrent ces informations et mettent en évidence les variations entre les acteurs du marché. Pour les fournisseurs de plus petite taille qui ont un nombre très faible de clients qui se sont vu placer un compteur à prépaiement durant l'année 2023, le montant de la dette moyenne au moment du placement du compteur à prépaiement gaz peut être fortement influencé par ce nombre de cas très faible.<sup>49</sup>

<sup>49</sup> Le fournisseur DATS24 n'ayant pas su nous communiquer ces informations ne figurera pas dans ce graphique.

GRAPHIQUE 24 MONTANT DE LA DETTE MOYENNE (EUR) AU MOMENT DU PLACEMENT DU COMPTEUR À PRÉPAIEMENT EN GAZ CHEZ LES FOURNISSEURS COMMERCIAUX



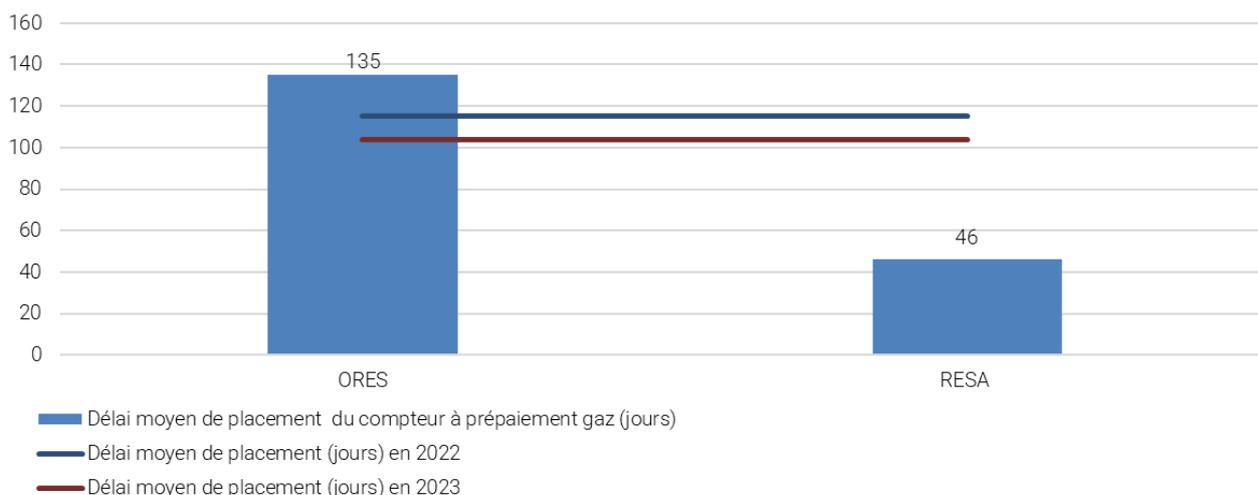
### 1.6.2.3. Le délai de placement des compteurs à prépaiement en gaz

Le délai moyen de placement des compteurs à prépaiement en gaz pour l'ensemble des GRD en 2023 est de **103,8 jours**. Ce délai est supérieur à celui de l'année 2022, qui était de 115,4 jours.

Parmi les compteurs à prépaiement gaz placés sur l'année 2023, 38,5 % ont été placés dans le respect du délai de quarante jours.

Le graphique ci-dessous illustre le délai moyen de placement des compteurs à prépaiement gaz par GRD pour l'année 2023.

GRAPHIQUE 25 DÉLAI MOYEN (EN JOURS) DU PLACEMENT D'UN COMPTEUR À PRÉPAIEMENT EN GAZ



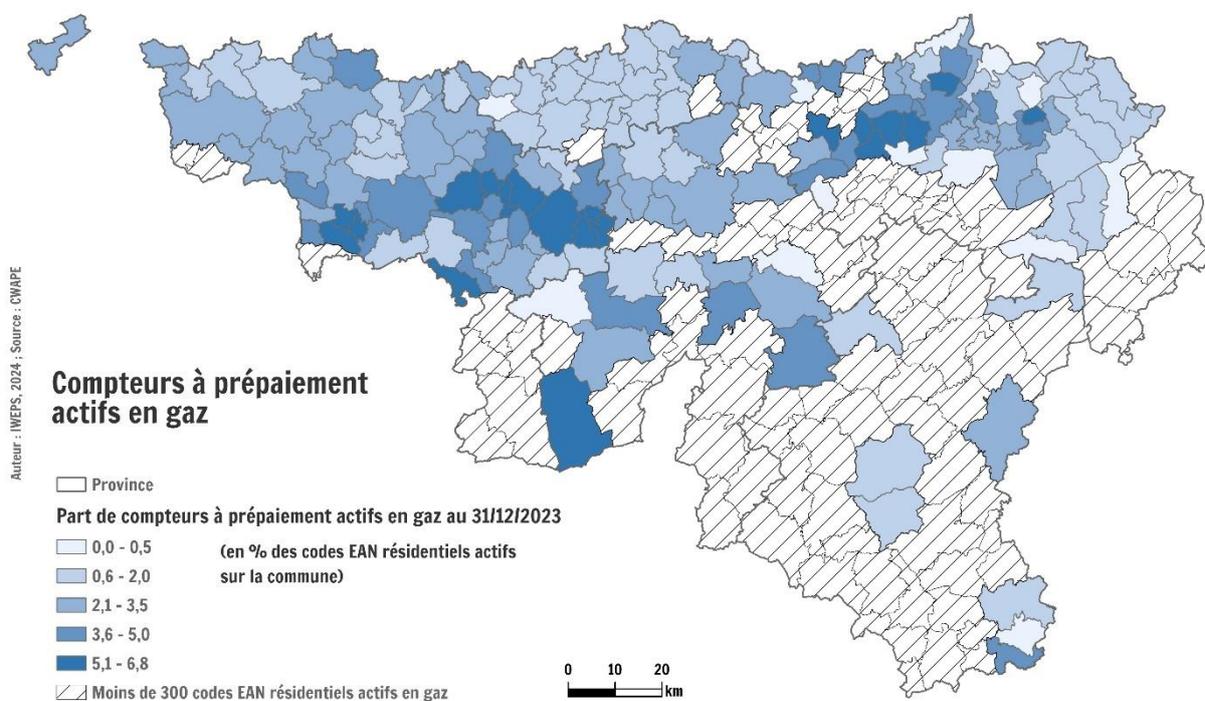
### 1.6.2.4. Le nombre total de compteurs à prépaiement en gaz actifs en Wallonie

Fin 2023, le nombre de compteurs à prépaiement en gaz actifs sur le territoire de la Wallonie s'élevait à 26 214. Parmi ceux-ci, 13 224, soit **50,4 % d'entre eux, étaient des compteurs communicants avec la fonction de prépaiement activée**. Le pourcentage des compteurs communicants parmi les compteurs à prépaiement a nettement augmenté par rapport à 2022, où il était de 28,6 %.

En 2023, les GRD ont procédé au remplacement de 3 183 compteurs à budget actifs en gaz par un compteur communicant avec la fonction de prépaiement activée.

Quelque **3,7 % de l'ensemble des clients résidentiels wallons disposent d'un compteur à prépaiement actif en gaz fin 2023**. Le pourcentage des clients protégés équipés d'un compteur à prépaiement actif en 2023 s'élevait à 5,4 %.

La carte ci-après présente, pour le territoire de la Wallonie et par commune, le rapport entre le nombre de compteurs à prépaiement actifs et le nombre d'EAN actifs, en gaz, pour les clients résidentiels.



## 1.7. LES RECHARGEMENTS DES COMPTEURS À PRÉPAIEMENT

L'utilisation d'un compteur à prépaiement passe par des rechargements en vue du prépaiement des consommations. Ce n'est qu'une fois qu'un rechargement a été effectué que le client pourra consommer l'électricité ou le gaz dont il a besoin. Le rechargement d'un compteur à prépaiement est un service entièrement gratuit.

### 1.7.1. Les lieux de rechargement

Ainsi, afin de pouvoir recharger son **compteur à prépaiement**, le client disposait en 2023 des possibilités suivantes :

- le ou les bureaux d'accueil de son GRD ;
- les CPAS équipés d'un dispositif de rechargement ;
- les terminaux Xenta dans les commerces de proximité ;
- les éventuelles bornes de rechargement extérieures installées par les GRD (uniquement disponibles sur le territoire d'ORES) ;
- la plateforme de prépaiement PPP (uniquement pour les compteurs communicants dont la fonction de prépaiement est activée).

Le client équipé d'un **compteur communicant dont la fonction de prépaiement est activée** dispose, en plus des lieux de rechargement prévus pour les compteurs à budget précisés ci-dessus, de la possibilité de pouvoir recharger son compteur communicant via une plateforme de gestion des prépaiements (appelée plateforme PPP) disponible en ligne via les sites internet des GRD. L'espace de gestion des prépaiements disponible en ligne permet au client :

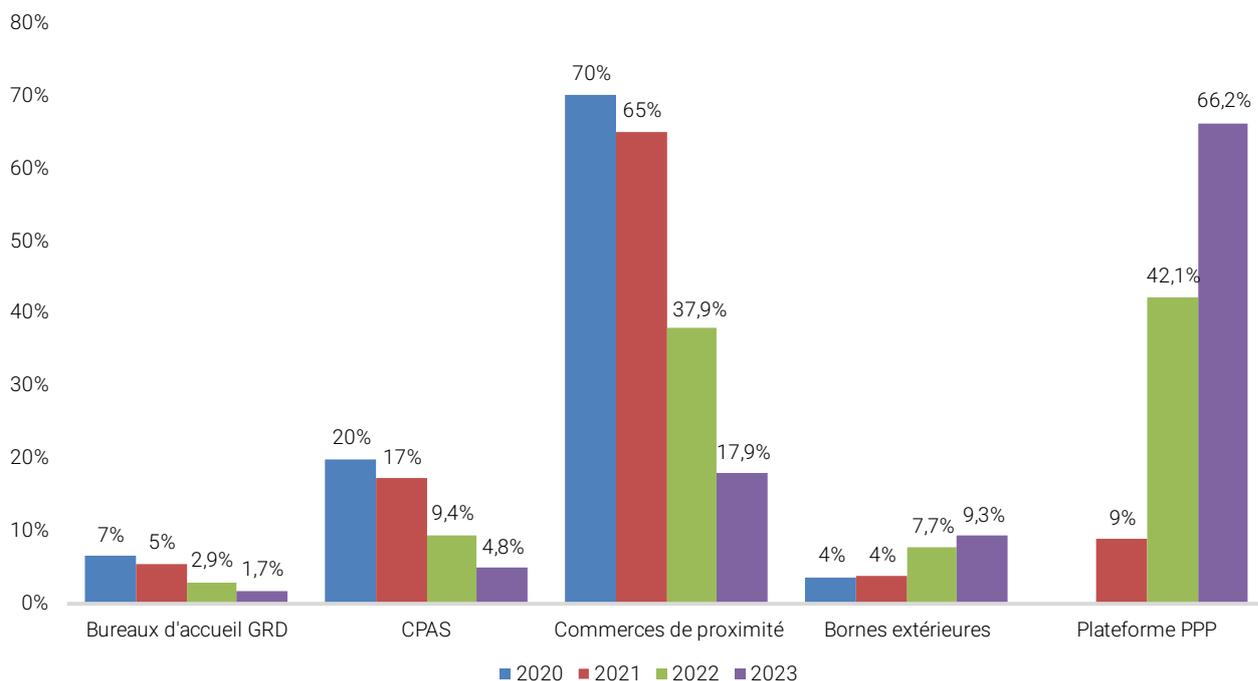
- de consulter son solde ;
- d'effectuer ses paiements 24h/24, 7j/7 sans devoir se déplacer ;
- de recevoir des notifications personnalisées par courriel ou sms en fonction de ses préférences (notamment afin de savoir si le crédit disponible est presque épuisé).

Les graphiques ci-après présentent l'évolution du nombre de rechargements des compteurs à prépaiement (compteur à budget et compteur communicant dont la fonction de prépaiement est activée) en électricité et en gaz en fonction du lieu de rechargement sur les trois dernières années. Comme on pourra le constater, les rechargements via la plateforme de rechargement PPP rencontrent de plus en plus de succès. Cette évolution est en lien direct avec l'augmentation du nombre de compteurs communicants à prépaiement placés soit à la suite d'une nouvelle situation de défaut de paiement, soit en remplacement d'un ancien compteur à budget<sup>50</sup>.

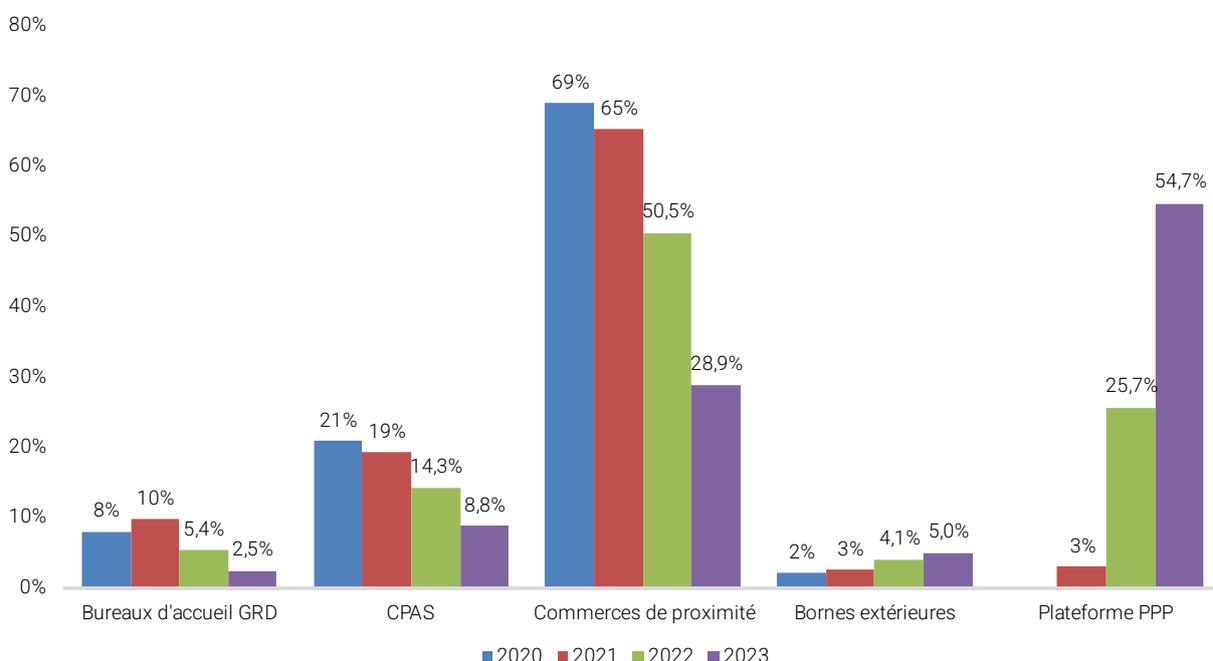
---

<sup>50</sup> Cf chapitres 1.6.1.4 et 1.6.2.4 qui présentent le nombre de compteurs à prépaiement placés sur le territoire des GRD en distinguant les compteurs à budget des compteurs communicants.

GRAPHIQUE 26 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE RECHARGEMENTS DES COMPTEURS À PRÉPAIEMENT **ÉLECTRICITÉ** PAR LIEU DE RECHARGEMENT (EXPRIMÉ EN % DU NOMBRE DE RECHARGEMENTS EFFECTUÉS SUR L'ANNÉE)



GRAPHIQUE 27 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE RECHARGEMENTS DES COMPTEURS À PRÉPAIEMENT **GAZ** PAR LIEU DE RECHARGEMENT (EXPRIMÉ EN % DU NOMBRE DE RECHARGEMENTS EFFECTUÉS SUR L'ANNÉE)



En électricité comme en gaz, la plateforme de prépaiement PPP est la voie privilégiée pour effectuer un rechargement de son compteur à prépaiement.

Le nombre de rechargements effectués via les bornes extérieures reste très faible en raison du nombre réduit de ces dispositifs.

## 1.7.2. Les montants des rechargements effectués sur les compteurs à prépaiement

Comme indiqué précédemment, pour pouvoir consommer de l'énergie avec un compteur à prépaiement, le client doit recharger son compteur d'un certain montant. Le crédit disponible diminuera au gré des consommations effectives du client sur base du tarif en euros par kWh programmé dans son compteur (il s'agit du tarif social<sup>51</sup> pour les clients protégés et du tarif du fournisseur X<sup>52</sup> pour les clients non protégés).

Pour les clients non protégés, le tarif programmé dans le compteur ne correspond pas au tarif prévu dans le contrat de fourniture conclu avec leur fournisseur commercial. En 2023, il était techniquement trop compliqué pour les gestionnaires de réseau de distribution d'encoder pour chaque client non protégé en prépaiement le tarif qui correspond à son contrat.

La facture annuelle permet de régulariser la différence qui existe entre les deux tarifs (celui du contrat et celui programmé dans le compteur à prépaiement), sur la base de la consommation du client et du tarif commercial prévu dans le contrat qui lie le client à son fournisseur commercial. La facture présente soit un remboursement en faveur du client, soit un montant à payer en fonction des prépaiements effectués par le client.

Les données ci-dessous présentent les montants rechargés sur les compteurs à prépaiement en distinguant les vecteurs énergétiques.

### 1.7.2.1. En électricité

Le montant total des rechargements des compteurs à prépaiement en électricité actifs durant l'année 2023 s'élève à 71 939 559 EUR. Ce chiffre est en augmentation de 11,6 % par rapport à l'année 2022.

Le montant moyen chargé lors de chaque rechargement pour l'ensemble des clients résidentiels équipés d'un compteur à prépaiement actif pour l'année 2023 s'élève à **47,8 EUR**, montant légèrement supérieur à celui de l'année 2022, où il s'élevait à **45,6 EUR**.

### 1.7.2.2. En gaz

Le montant total des rechargements effectués sur les compteurs à prépaiement en gaz actifs durant l'année 2023 s'élève à 17 364 791 EUR. Ce chiffre est en diminution de 3,3 % par rapport à l'année 2022.

Le montant moyen rechargé **en gaz** s'élève à **45,7 EUR**.

## 1.8. LES AUTOCOUPURES

Une autocoupure de l'alimentation en électricité ou en gaz peut affecter un client équipé d'un compteur à prépaiement si celui-ci se retrouve temporairement dans l'impossibilité de recharger son crédit (qu'il s'agisse d'une carte physique pour les compteurs à budget, ou du compte en ligne en cas de compteur à prépaiement). En effet, lorsque le crédit disponible est épuisé, la fourniture d'énergie est interrompue.

Au niveau des autocoupures, une précision doit être apportée en fonction du fait que le client est équipé d'un compteur à budget, ou d'un compteur communicant avec la fonction de prépaiement activée.

<sup>51</sup> Tarif du fournisseur social tel que publié par la CREG et modifié tous les trois mois

<sup>52</sup> Tarif du fournisseur X tel que publié par la CREG et modifié tous les trois mois

Une fois la fourniture interrompue, le client qui dispose **d'un compteur à budget** peut activer le crédit de secours en appuyant sur le bouton prévu à cet effet. L'enclenchement du crédit de secours va permettre au client d'être temporairement alimenté en énergie et de lui laisser le temps matériel nécessaire pour aller recharger sa carte. Une fois le crédit de secours épuisé et à défaut de rechargement de la carte du compteur à budget, le client sera confronté à une autocopure en électricité ou en gaz.

Pour le client disposant d'un **compteur communicant** dont la fonction de prépaiement est activée, une fois le crédit disponible épuisé, et dans le cas où le client n'a pas pu réagir aux messages de rappel reçus, le crédit de secours est automatiquement activé. Une fois que le crédit de secours est lui aussi épuisé, l'autocopure intervient. La mise à jour du solde du client sur le compteur communicant n'ayant lieu qu'une fois par jour, l'autocopure interviendra toujours lors de cette mise à jour (souvent le matin).

Le système actuellement en place empêche qu'une coupure de l'alimentation par manque de crédit intervienne en soirée et durant la nuit des jours de semaine ainsi que durant le weekend, du vendredi soir au lundi matin, ce pour autant que le crédit disponible soit positif au moment où la période de non-coupure débute. Cette disposition est prévue tant pour les compteurs à budget que pour les compteurs communicants dont la fonction de prépaiement est activée.

Le compteur à prépaiement et plus particulièrement ce mécanisme d'autocopure font régulièrement l'objet de critiques dans le sens où ils imposent au client concerné de donner la priorité à ses dépenses d'énergie s'il en a les moyens ou, à défaut de moyens suffisants, d'endosser la responsabilité de l'interruption de l'alimentation, laquelle ne nécessite pas l'intervention du gestionnaire de réseau.

Afin d'évaluer l'ampleur du phénomène, les GRD ont, à la demande de la CWaPE, extrait de leurs bases de données des informations permettant de dégager une vue d'ensemble sur les autocoupures.

L'analyse et l'interprétation des données nécessitent de garder à l'esprit pour **les clients équipés d'un compteur à budget** que :

- le système « compteur à budget » ne permet pas de mesurer la durée d'une autocopure ; (cette fonctionnalité est uniquement possible pour les compteurs communicants dont la fonction de prépaiement est activée) ;
- il n'est pas possible de fournir des données mensuelles pour tous les clients puisqu'un rechargement par le client est nécessaire pour que les informations inscrites sur la carte, en ce compris l'occurrence d'autocoupures, parviennent aux GRD.

L'analyse portant sur l'année 2023 a visé les **compteurs à prépaiement** présents sur les territoires desservis par l'ensemble des GRD wallons (les chiffres présentés ci-dessous agrègent les données des compteurs à budget « à carte », et des compteurs communicants à prépaiement).

### **1.8.1.1. En électricité**

Les principaux enseignements à retirer de l'analyse sont que<sup>53</sup> :

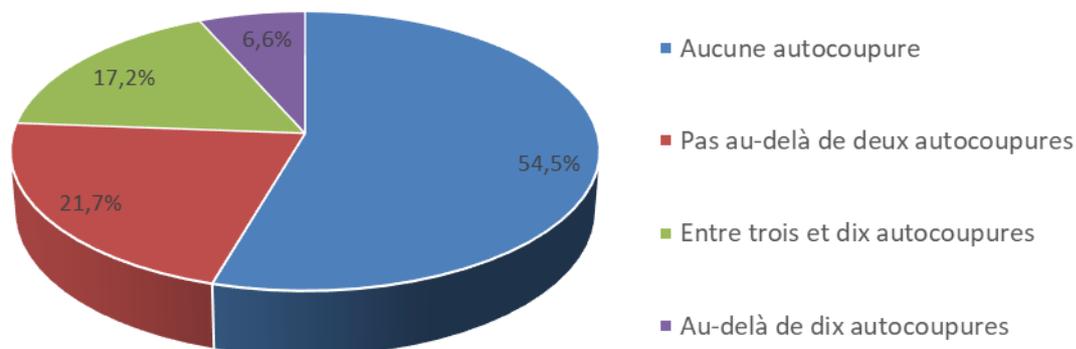
- pour près de 54,5 % des clients disposant d'un compteur à prépaiement actif en électricité en 2023, aucune autocopure n'a été enregistrée au cours de l'année 2023. Ce pourcentage est en légère augmentation par rapport à l'année 2022 où il s'élevait à 53,6 % ;
- pour une partie des autres clients (21,7 %), le nombre d'autocoupures ne va pas au-delà de deux ;
- pour 17,2 % des clients disposant d'un compteur à prépaiement actif, le nombre d'autocoupures enregistrées varie de trois à dix ;
- pour 6,6 % des clients disposant d'un compteur à prépaiement actif, le nombre d'autocoupures enregistrées est supérieur à dix.

Le graphique ci-dessous illustre ces informations.

---

<sup>53</sup> L'AIEG n'a pas communiqué à la CWaPE l'ensemble des informations pour leurs clients équipés d'un compteur à budget en électricité.

GRAPHIQUE 28 POURCENTAGE D'AUTOCOUPURES DES CLIENTS ÉQUIPÉS D'UN COMPTEUR À PRÉPAIEMENT ACTIF EN ÉLECTRICITÉ

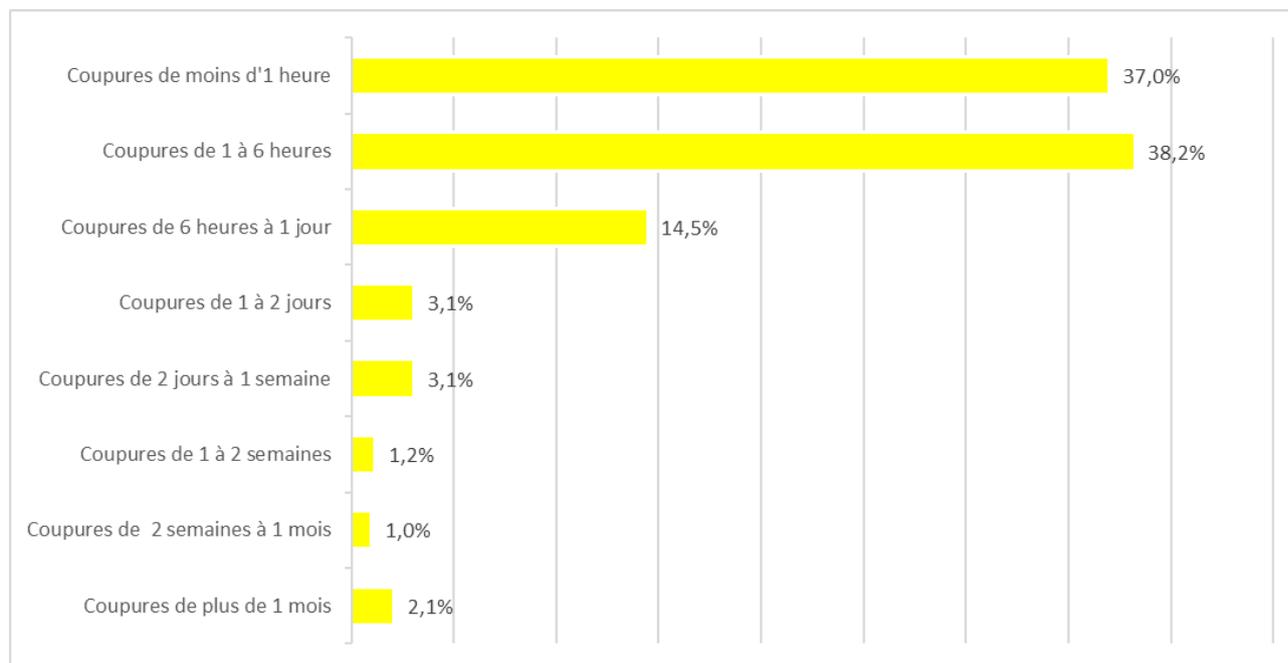


Le déploiement des **compteurs communicants avec fonction de prépaiement** présente des nombreux avantages pour le consommateur, en termes de facilité de rechargement et de suivi de sa consommation. Les données disponibles sont également plus détaillées, permettant notamment de préciser la durée d'une autocoupure en électricité.

Soulignons que les données communiquées ci-dessous ne présentent que les chiffres des compteurs communicants dont la fonction de prépaiement a été activée au moins un jour sur l'année 2023 (donc pas les compteurs à budget) et qui sont placés sur le territoire d'ORES et de RESA et de l'AIEG (l'AIESH et le REW n'étaient pas encore en mesure de nous communiquer ces informations).

Une segmentation de la durée des autocoupures rencontrées durant l'année 2023 sur les compteurs communicants à prépaiement en électricité se présente comme suit :

GRAPHIQUE 29 SEGMENTATION DE LA DUREE DES AUTOCOUPURES DES COMPTEURS COMMUNICANTS À PRÉPAIEMENT EN ÉLECTRICITÉ



Il est à noter que certaines des autocoupures de très longue durée se produisent sans doute dans des logements inoccupés. La possibilité de rechargement en ligne facilite techniquement, pour les consommateurs utilisant la plateforme de prépaiement, le rechargement rapide du solde du compteur communicant.

**Janvier** est le mois de l'année 2023 où il y a eu le plus grand nombre de compteurs communicants en électricité ayant connu au moins une autocoupure, soit 17,6 %. Alors que **juillet 2023** est le mois de l'année où il y a eu le moins de compteurs ayant connu au moins une autocoupure (11,6 %).

### 1.8.1.2. En gaz

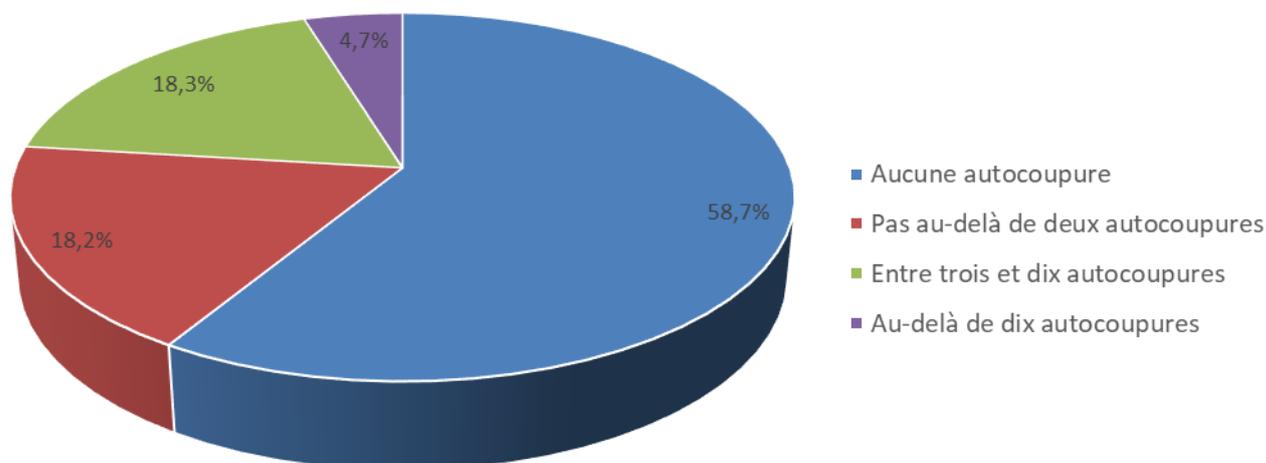
Une analyse similaire a été réalisée sur la même période pour les **compteurs à prépaiement gaz**.

Après analyse des données, les résultats suivants ont pu être rassemblés :

- pour 58,7 % des clients disposant d'un compteur à prépaiement actif, aucune autocoupure n'a été enregistrée au cours de l'année 2023 ; ce pourcentage est légèrement inférieur à celui de l'année 2022, qui s'élevait à 63,3 % ;
- pour une partie des autres clients (18,2 %), le nombre d'autocoupures ne va pas au-delà de deux ;
- pour 18,3 % des clients disposant d'un compteur à budget actif, le nombre d'autocoupures enregistrées varie de trois à dix ;
- pour 4,7 % des clients disposant d'un compteur à budget actif, le nombre d'autocoupures enregistrées est supérieur à dix.

Le graphique ci-dessous illustre ces informations.

GRAPHIQUE 30 POURCENTAGE D'AUTOCOUPURES DES CLIENTS ÉQUIPÉS D'UN COMPTEUR À PRÉPAIEMENT ACTIF EN GAZ



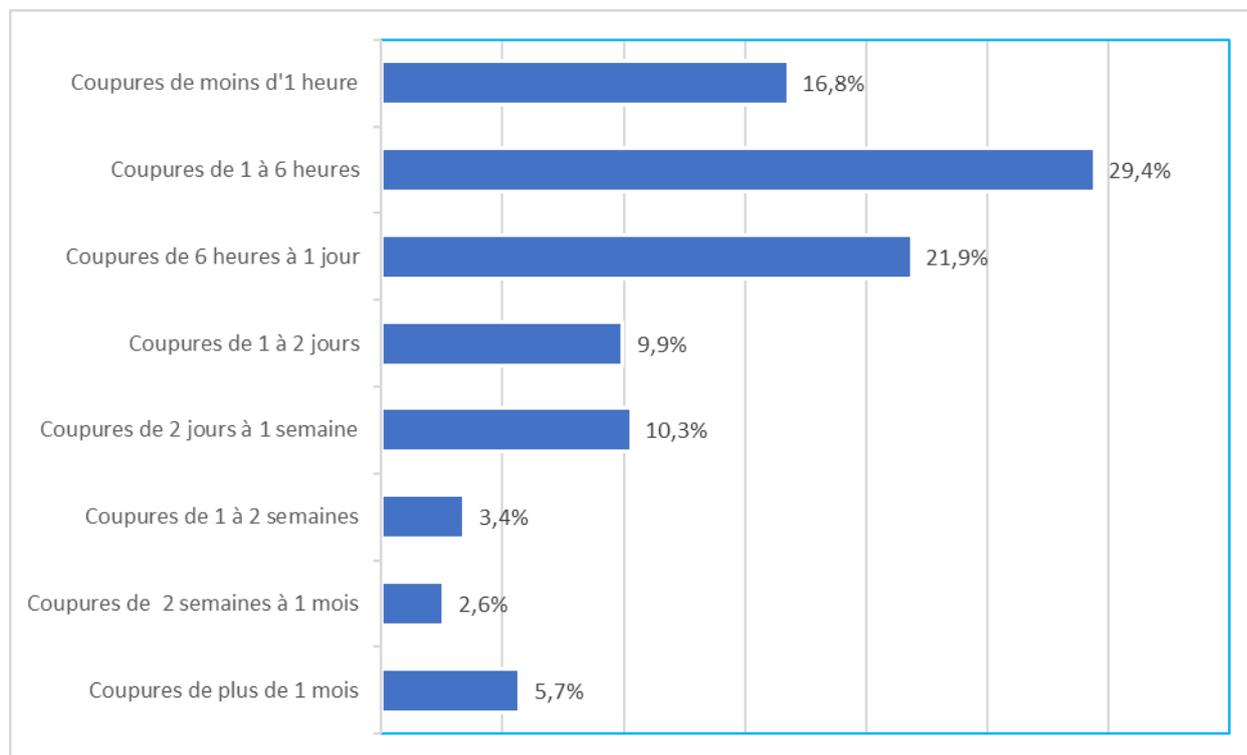
Par ailleurs, il est utile de rappeler que les clients protégés sous compteur à prépaiement ont la possibilité, pour autant qu'ils soient alimentés par leur GRD, de bénéficier d'une aide hivernale en gaz s'ils n'ont plus la possibilité de recharger leur compteur durant la période hivernale.

Comme en électricité, des données plus détaillées pour les compteurs communicants dont la fonction de prépaiement est activée permettent notamment de préciser la durée d'une autocoupure en gaz. Cependant, ces données doivent être relativisées compte tenu du déploiement plus tardif des compteurs communicants en gaz. Le pourcentage de compteurs communicants à prépaiement en gaz parmi le total des compteurs à prépaiement est plus faible qu'en électricité<sup>54</sup>.

Une segmentation de la durée des autocoupures rencontrées durant l'année 2023 sur les compteurs communicants en gaz se présente comme suit :

<sup>54</sup> Fin 2023, le nombre de compteurs à prépaiement en gaz actifs sur le territoire de la Wallonie s'élevait à 26 214. Parmi ceux-ci, 13 224 soit **50,4 % d'entre eux, étaient des compteurs communicants avec la fonction de prépaiement activée.**

GRAPHIQUE 31 SEGMENTATION DE LA DUREE DES AUTOCOUPURES DES COMPTEURS COMMUNICANTS À PRÉPAIEMENT EN GAZ



**Janvier** est le mois de l'année 2023 où il y a eu le plus grand nombre de compteurs communicants dont la fonction de prépaiement était activée ayant connu au moins une autocoupure, soit 22 %. D'autre part, **juillet 2023** est le mois de l'année où il y a eu le moins de compteurs ayant connu au moins une autocoupure (3,5 %). Le pourcentage élevé d'autocoupures en gaz en hiver peut notamment s'expliquer par le fait que la majorité de la consommation de gaz est utilisée sur le vecteur du chauffage, mais également par la hausse très importante des prix du gaz sur le dernier trimestre de l'année 2022 et le premier trimestre de l'année 2023.

## 1.9. LES DEMANDES INTRODUITES DEVANT LE JUGE DE PAIX

Les « décrets juge de paix » prévoient que lorsqu'un client est déclaré en défaut de paiement, son fournisseur peut introduire un dossier devant le juge de paix. Le fournisseur peut également introduire un dossier en justice si le client refuse l'activation du prépaiement.

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 (ou à la suite d'une CLE pour les GRD).<sup>55</sup>

<sup>55</sup> Les données communiquées ci-dessous ne prennent pas en considération les dossiers introduits auprès des juges de paix en vue de récupérer les impayés des clients inactifs.

### **1.9.1. Nombre de jugements**

Durant l'année 2023, seul un fournisseur a introduit 282 dossiers devant le juge de paix à la suite d'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.

### **1.9.2. Délai moyen**

Le délai moyen entre la date d'introduction et la date du jugement définitif était de 93 jours.

### **1.9.3. Évolution 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 EUR à 3 402,4 EUR, 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 EUR.

### **1.9.4. Évaluation des « décrets juge de paix »**

Dans le cadre de son rapport annuel général 2023, la CWaPE a réalisé une évaluation des « décrets juge de paix » un an après son entrée en vigueur. La CWaPE invite le lecteur à consulter ce rapport pour de plus amples informations à ce sujet.

## **1.10. ÉVALUATION DES RETARDS DE PAIEMENT DES CLIENTS RÉSIDENIELS ACTIFS ET INACTIFS**

L'objectif de cette section est de mettre l'accent sur l'ampleur des difficultés rencontrées par la clientèle résidentielle dans le paiement de ses factures d'énergie. Pour ce faire, tout client qui, au 31 décembre 2023, n'avait pas honoré une facture de consommation échue émise soit par son fournisseur soit par son GRD est pris en considération, et ce, indépendamment du stade de la procédure de non-paiement auquel il se trouvait à cette même date.

La CWaPE analyse séparément la situation des « clients actifs », soit ceux encore alimentés au 31 décembre 2023 par le fournisseur ou le GRD chez qui ils accusent un retard de paiement, et celle des « clients inactifs », soit ceux qui ne sont plus alimentés par ce fournisseur ou ce GRD mais qui présente un retard de paiement toujours effectif.

Il convient de noter, pour les GRD, que seule la clientèle alimentée par le fournisseur social est prise en compte. La situation du fournisseur X sera abordée ultérieurement dans ce rapport.

### 1.10.1. Les clients actifs

Fin 2023, ce sont 151 630 clients actifs en électricité, soit 9 % du nombre total des clients résidentiel, et 79 188 clients actifs en gaz, soit 11,1 % du nombre total de clients résidentiel, qui présentaient un retard de paiement de leur(s) facture(s). La proportion totale de clients en retard de paiement est supérieure tant en électricité qu'en gaz par rapport à l'année 2022 où elle était respectivement de 7,4 % (électricité) et de 8,8 % (gaz). Le montant total des arriérés de paiement est également en nette augmentation en 2023 et s'élève à 78 550 956 EUR en électricité et à 43 866 900 EUR en gaz. La hausse des prix de l'énergie explique notamment ces augmentations.

Comme l'illustre le tableau ci-dessous, des différences sensibles sont toutefois constatées entre les clients alimentés par un fournisseur commercial, et par un GRD en tant que fournisseur social. Le montant de la dette moyenne est plus faible chez les GRD étant donné que leurs clients sont alimentés au tarif social et n'ont dès lors pas été aussi fortement impactés par l'évolution des prix de l'énergie.<sup>56</sup>

TABLEAU 1 RETARD DE PAIEMENT DES CLIENTS RÉSIDENTIELS ACTIFS

Clients actifs		Electricité		Gaz	
		Dette moyenne (€)	% Clients	Dette moyenne (€)	% Clients
Fournisseur	2019	238 €	9,3%	239 €	10,4%
	2020	265 €	8,7%	254 €	9,2%
	2021	287 €	7,4%	271 €	8,2%
	2022	526 €	6,9%	602 €	7,8%
	2023	521 €	8,3%	579 €	9,6%
GRD	2019	76 €	33,7%	172 €	19,3%
	2020	217 €	25,0%	178 €	19,1%
	2021	267 €	23,5%	183 €	19,7%
	2022	271 €	23,3%	200 €	27,3%
	2023	496 €	28,7%	440 €	43,5%
Total	2019	222 €	9,9%	235 €	10,7%
	2020	261 €	9,2%	249 €	9,6%
	2021	285 €	8,0%	263 €	8,7%
	2022	499 €	7,4%	540 €	8,8%
	2023	518 €	9,0%	554 €	11,1%

La segmentation des clients actifs en fonction du montant de leur dette fin 2023 se présente comme suit :

- 39,3 % (électricité), 36,1 % (gaz) des clients présentaient une dette inférieure ou égale à 100 EUR ;
- 24,3 % (électricité), 25 % (gaz) des clients présentaient une dette comprise entre 100 et 250 EUR ;
- 13,6 % (électricité), 14,2 % (gaz) des clients présentaient une dette comprise entre 250 et 500 EUR ;
- 15 % (électricité), 15,9 % (gaz) des clients présentaient une dette comprise entre 500 et 1 500 EUR ;
- 5,9 % (électricité), 6,8 % (gaz) des clients présentaient une dette comprise entre 1500 et 4 000 EUR ;
- 1,9 % (électricité), 2 % (gaz) des clients présentaient une dette supérieure à 4 000 EUR.

<sup>56</sup> Pour de plus amples informations sur le tarif social, nous vous invitons à consulter le chapitre 1.4.4.

## 1.10.2. Les clients inactifs

À côté du retard des clients actifs, les fournisseurs et GRD sont également amenés à recouvrer des dettes liées aux clients inactifs.

En 2023, le montant de la dette totale en électricité des clients inactifs est en forte hausse par rapport à l'année 2022 (+ 43 %) pour atteindre en électricité un montant de 117 198 636 EUR. En gaz, le montant de la dette totale augmente également très fortement (+ 38,5 %) et s'élève fin 2023 à 59 168 753 EUR.

Par ailleurs, il est vraisemblable que le nombre de clients résidentiels se retrouvent tant dans les clients actifs, que dans les clients inactifs dont les dettes envers leur(s) ancien(s) fournisseur(s) ou leur GRD ne sont pas encore apurées. Au niveau du recouvrement de la dette, celle des clients inactifs sera à recouvrer via toute voie de droit et non au travers de la procédure définie dans les AGW OSP.

Le tableau ci-dessous présente le retard de paiement chez les clients résidentiels inactifs sur les cinq dernières années en scindant les informations en fonction du type d'acteur qui fournit le client (fournisseur commercial ou GRD). On peut constater tant en électricité qu'en gaz que le nombre total de clients inactifs en retard de paiement augmente alors qu'il était en diminution sur les trois dernières années.

TABLEAU 2 RETARD DE PAIEMENT DES CLIENTS RÉSIDENTIELS INACTIFS

Clients inactifs		Electricité		Gaz	
		Dette moyenne (€)	# clients	Dette moyenne (€)	# clients
Fournisseur	2019	413 €	166 525	420 €	92 328
	2020	461 €	146 550	437 €	79 418
	2021	531 €	129 392	479 €	70 870
	2022	572 €	130 233	562 €	68 775
	2023	717 €	148 579	699 €	77 672
GRD	2019	257 €	35 854	315 €	22 518
	2020	264 €	31 486	383 €	19 667
	2021	248 €	28 998	264 €	17 001
	2022	320 €	22 997	277 €	14 620
	2023	339 €	31 599	273 €	17 949
Total	2019	386 €	202 379	400 €	114 846
	2020	426 €	178 036	426 €	99 085
	2021	479 €	158 390	438 €	87 871
	2022	535 €	153 230	512 €	83 395
	2023	651 €	180 178	619 €	95 621

La segmentation des clients inactifs en fonction du montant de leur dette fin 2023 se présente comme suit :

- 41,7 % (électricité), 40,7 % (gaz) des clients présentaient une dette inférieure ou égale à 100 EUR ;
- 15,2 % (électricité), 16,3 % (gaz) des clients présentaient une dette comprise entre 100 et 250 EUR ;
- 13,8 % (électricité), 13,8 % (gaz) des clients présentaient une dette comprise entre 250 et 500 EUR ;
- 18,7 % (électricité), 18,9 % (gaz) des clients présentaient une dette comprise entre 500 et 1 500 EUR ;
- 7,9 % (électricité), 7,9 % (gaz) des clients présentaient une dette comprise entre 1500 et 4 000 EUR ;
- 2,7 % (électricité), 2,4 % (gaz) des clients présentaient une dette supérieure à 4 000 EUR.

## 1.11. LE MONTANT DES CRÉANCES IRRÉCOUVRABLES COMPTABILISÉES POUR L'ANNÉE 2023

Afin d'évaluer la perte totale réelle liée aux impayés du client, les montants des créances irrécouvrables, ou moins-values sur réalisation de créances, comptabilisées pour l'année 2023 ont été rapportées par les fournisseurs commerciaux et les gestionnaires de réseau de distribution.

Divers facteurs peuvent influencer les décisions de passage en irrécouvrables comme un changement de réviseur, de règles comptables, d'autres éléments propres à la gestion de la société, la conjoncture ou encore un rattrapage des créances impayées du passé. Ces décisions varient dès lors d'année en année mais également d'une société à l'autre et d'une région à l'autre.

Les chiffres 2023 font état de coûts non récupérables par point de raccordement de l'ordre de 13,7 EUR en moyenne chez les fournisseurs commerciaux, en nette hausse par rapport à l'année 2022 où ce montant était de 10,9 EUR. Ce coût moyen globalement observé diffère selon les fournisseurs. De même, chez les GRD agissant en tant que fournisseur social, les coûts non récupérables par point de raccordement s'élèvent à 104,7 EUR en moyenne, en très légère augmentation par rapport à l'année 2022 (100,7 EUR).

2023		
GAZ + ELEC	Moins-value sur réalisation de créances commerciales (compte 642)	Par EAN
GRD	€ 9.148.192	€ 104,7
Fournisseurs	€ 31.765.633	€ 13,7
<b>TOTAL</b>	<b>€ 40.913.824</b>	<b>€ 17,1</b>

## 1.12. LES COUPURES D'ALIMENTATION EN ÉLECTRICITÉ ET EN GAZ

La législation wallonne prévoit certaines situations dans lesquelles des interruptions de la fourniture d'électricité ou de gaz d'un client résidentiel wallon sont autorisées moyennant le respect d'une procédure définie.

Il s'agit notamment des cas suivants :

- la coupure consécutive à un déménagement problématique ;
- la coupure faisant suite à une fin de contrat (cette coupure ne peut avoir lieu en période hivernale) ;
- la coupure à la suite d'une décision du juge de paix (ou CUT OFF) (cette coupure ne peut avoir lieu en période hivernale) ;
- la coupure lorsque la sécurité des biens ou des personnes est gravement menacée.

Ces différentes situations de coupure sont présentées dans ce chapitre.

Soulignons que les « décrets juges de paix » interdisent depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023, deux situations de coupure qui étaient auparavant autorisées, à savoir :

- la coupure consécutive à un refus ou une absence du client lors du passage du GRD en vue d'activer le prépaiement : la coupure dans cette situation était auparavant autorisée (sans passer par un juge de paix) moyennant une procédure prévue dans les AGW OSP ;

- la coupure faisant suite à la perte de statut de client protégé alimenté par son GRD : la coupure dans cette situation était avant autorisée si le client en perte de statut ne réagissait à aucune des interpellations du CPAS et du GRD pour trouver un autre fournisseur ou régulariser sa situation.

Les « décrets juge de paix » prévoient, pour les deux situations précitées, que le fournisseur ou le GRD introduise une demande de résiliation du contrat (1<sup>re</sup> situation) ou une demande de coupure (2<sup>e</sup> situation) devant le juge de paix.

### 1.12.1. Les coupures consécutives à un déménagement problématique

En cas de déménagement, la législation<sup>57</sup> prévoit que le contrat de fourniture se poursuit à la nouvelle adresse du client et selon les mêmes conditions<sup>58</sup>.

Tant le client entrant que le client sortant sont tenus de communiquer à leur fournisseur respectif la date de leur emménagement/déménagement ainsi que le relevé des index de consommation en vue de la facturation des consommations., idéalement en utilisant le formulaire de reprise des énergies.

Dans les faits toutefois, il arrive qu'un fournisseur soit averti du déménagement d'un de ses clients, mais qu'aucun nouveau client ne se soit manifesté sur le point de fourniture concerné. Les consommations alors éventuellement prélevées ne peuvent de ce fait être attribuées à aucun client donné et sont donc assimilées à un prélèvement illégitime d'électricité ou de gaz sur le réseau.

Les AGW OSP ainsi que l'arrêté ministériel du 3 mars 2008<sup>59</sup> ont fixé des règles et des démarches à effectuer afin de régulariser ce type de situation dans ce cadre.

De manière simplifiée, la procédure appliquée en 2023 prévoyait les dispositions suivantes :

- Le fournisseur du « client sortant » informe le GRD du déménagement d'un de ses clients et lui indique qu'il ne doit plus être « enregistré » comme fournisseur du point de fourniture concerné. Le gestionnaire de réseau de distribution ne dispose d'aucune information relative à un éventuel nouveau client.
- Le gestionnaire de réseau de distribution doit prendre contact par écrit avec le « nouvel habitant » de l'immeuble ou le propriétaire de l'immeuble dans les cinq jours ouvrables qui suivent la demande ;
- Si, au terme d'un délai de 10 jours, le gestionnaire de réseau de distribution n'a reçu aucun suivi à sa demande écrite, il doit se rendre, dans les 15 jours qui suivent, au domicile du « nouvel occupant » concerné et lui soumettre un formulaire de régularisation qui lui offre les trois possibilités suivantes :
  - . Si le client dispose d'un contrat de fourniture à son ancienne adresse, mais qu'il n'a pas encore prévenu son fournisseur de son déménagement, il communique le nom de son fournisseur actuel ;
  - . Si le client ne dispose pas d'un contrat de fourniture, il peut être alimenté par le dernier fournisseur connu de l'ancien occupant ;
  - . Si le nouvel occupant ou le propriétaire souhaite la fermeture du compteur, le formulaire de régularisation permet au client de la demander au GRD ;
    - Si personne n'est présent lors du passage du GRD, ce dernier doit laisser un avis de passage invitant le « nouvel occupant » à prendre contact avec lui dans les 15 jours afin de régulariser la situation ;
    - Si le « nouvel occupant » refuse de compléter le formulaire de régularisation ou s'il ne réagit pas aux courriers ou à l'avis de passage du GRD, la procédure de régularisation est considérée comme un échec et le GRD peut couper l'alimentation de l'habitation concernée.

<sup>57</sup> Article 3bis des AGW OSP

<sup>58</sup> Cette poursuite de fourniture ne s'applique pas dans les 4 cas suivants :

- si le client résilie le contrat de fourniture à compter de la date de déménagement ;
- si le client conclut un contrat avec un autre fournisseur à compter de la date du déménagement ;
- si le client déménage à l'étranger ou dans une autre Région ;
- si le client emménage à l'adresse d'un autre client ayant déjà un contrat de fourniture.

<sup>59</sup> Arrêté ministériel du 3 mars 2008 relatif à la procédure de régularisation prévue dans le cadre d'un déménagement

Il faut souligner que l'entrée en vigueur du MIG6 le 13 décembre 2021 a eu un impact sur la procédure de déménagement. La nouvelle procédure liée au déménagement, appelée ILC (Initiate Leaving Customer), ne prévoit plus le passage en fournisseur X. En cas de « ILC problématique », à savoir qu'il n'y a pas de fournisseur reprenneur, le point d'alimentation ne bascule plus chez le fournisseur X, mais chez le « fournisseur résidu » dont les modalités sont encadrées par le MIG6.

Soulignons également que l'arrêté du 3 mars 2008 a été modifié par un arrêté du 7 juin 2023<sup>60</sup>. Cet arrêté ministériel modificatif conserve les étapes principales de la procédure, mais il allonge notamment les délais pour laisser davantage de temps aux GRD afin d'effectuer des démarches pour trouver le nouvel occupant du lieu. Il encadre également le suivi à effectuer par le GRD, le fournisseur et le client lorsque ce dernier mentionne sur le formulaire de régularisation son souhait de souscrire un contrat de fourniture. Cet arrêté ministériel modificatif étant entré en vigueur le 23 décembre 2023, il n'a que peu d'impacts sur les procédures appliquées en 2023.

Les données ci-dessous présentent les coupures qui ont eu lieu à la suite d'une situation de « ILC problématique ».

### 1.12.1.1. En électricité

Dans le courant de l'année 2023, les fournisseurs ont introduit au total 46 560 demandes de ILC (anciennement MOZA), soit une diminution de 7 % par rapport à l'année 2022.

6,9 % des demandes d'ILC ont abouti à une coupure. Le nombre total de coupures en électricité réalisées en 2023 à la suite d'une procédure de déménagement problématique, soit **3 215 coupures, a augmenté de 43,3 %** par rapport à l'année 2022.

### 1.12.1.2. En gaz

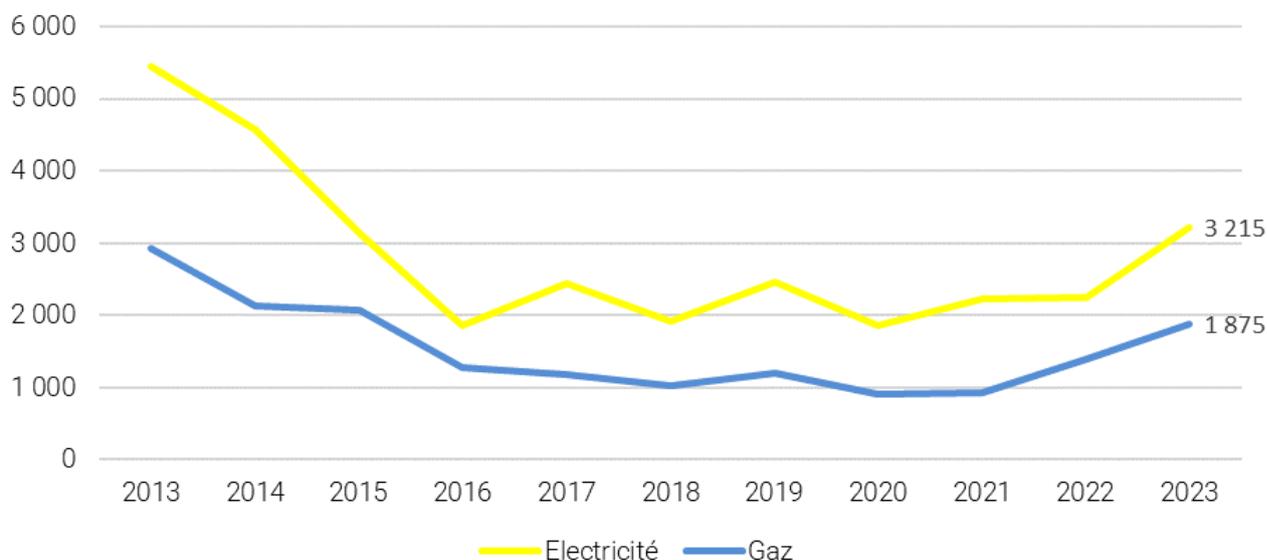
En ce qui concerne le gaz, les fournisseurs ont introduit en 2023 un total de près de 22 954 demandes de ILC (anciennement MOZA), soit une diminution de 5,8 % par rapport à l'année 2022. Le nombre total de coupures en gaz réalisées en 2023 dans ce cadre, soit **1 875 coupures augmente de 34 %** par rapport à l'année 2022.

Le graphique ci-dessous présente l'évolution du nombre de coupures par suite de l'échec de la procédure de déménagement sur les 10 dernières années pour le gaz et l'électricité.

---

<sup>60</sup> Arrêté ministériel du 7 juin 2023 modifiant l'arrêté ministériel du 3 mars 2008 relatif à la procédure de régularisation prévue dans le cadre d'un déménagement.

GRAPHIQUE 32 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE COUPURES EN ÉLECTRICITÉ ET EN GAZ À LA SUITE DE L'ÉCHEC DE LA PROCÉDURE DE RÉGULARISATION DANS LE CADRE D'UN DÉMÉNAGEMENT



Tant en électricité qu'en gaz, il est étonnant de constater l'augmentation importante du nombre de coupures dans ce cadre alors que le nombre de demandes d'ILC introduites par les fournisseurs ont diminué.

Selon les GRD, cette augmentation peut notamment s'expliquer pour deux raisons :

- En 2022, la législation avait interdit les coupures à la suite d'un déménagement durant certaines périodes<sup>61</sup>. De plus, des problèmes liés à la gestion des ILC dans la nouvelle plateforme informatique ont poussé les GRD à ne pas réaliser de coupures durant certaines courtes périodes ;
- L'augmentation du nombre de compteurs digitaux permet d'effectuer des coupures à distance. Il n'est pas nécessaire d'avoir un accès au compteur et d'effectuer des déplacements du personnel des GRD.

### 1.12.2. Les coupures consécutives à une fin de contrat (EOC)

Un client ou un fournisseur peut mettre fin à un contrat de fourniture d'énergie.

Les fins de contrat à l'initiative du client peuvent révéler une certaine dynamique de marché, car elles sont la conséquence, dans la plus grande majorité des cas, d'une démarche volontaire du client afin de changer de fournisseur.

La situation est toute autre lorsque la résiliation du contrat ou la non-reconduction du contrat est à l'initiative du fournisseur. On parle alors d'une procédure d'End Of Contrat (ou EOC) lancée par un fournisseur commercial. Les AGW OSP<sup>62</sup> prévoient dans ce cas que le fournisseur est tenu de respecter un délai de préavis de minimum deux mois pour renoncer au contrat à durée indéterminée ou pour s'opposer à la reconduction tacite d'un contrat à durée déterminée signé pour un client résidentiel. Toutefois, si au terme du délai prévu, le client n'a pas conclu un nouveau contrat avec un autre fournisseur d'énergie, il risque de voir son alimentation coupée.

Afin d'éviter que des clients résidentiels dans cette situation ne se retrouvent sans énergie en période hivernale, le législateur a mis en place une procédure spécifique qui prévoit que le gestionnaire de réseau de distribution les fournisse à titre temporaire<sup>63</sup>. Cette fourniture doit néanmoins, comme son nom l'indique, être limitée dans le temps. En conséquence, la législation prévoit que, au minimum un mois avant la fin de la période hivernale, le GRD envoie un courrier

<sup>61</sup> Décret du 3 février 2022 relatif aux marchés du gaz et de l'électricité à la suite des inondations du mois de juillet 2021

<sup>62</sup> Article 10bis des AGW OSP électricité et gaz.

<sup>63</sup> Pour de plus amples informations à ce sujet, consultez le chapitre relatif à l'alimentation temporaire par le fournisseur X.

au client l'informant de l'obligation de conclure un contrat avec un fournisseur dans un délai de soixante jours ouvrables maximum. À défaut de la conclusion d'un contrat au terme du délai, le GRD peut procéder à la suspension de l'alimentation en énergie du client. Soulignons que cette protection durant la période hivernale d'un client résidentiel sans contrat a été conservée dans les « décrets juge de paix ».

Jusqu'en 2023, le nombre de coupures consécutives à une fin de contrat était très faible en Région wallonne au regard du nombre total de coupures effectuées sur l'année toutes causes confondues. **Leur nombre a toutefois très fortement augmenté en 2023 par rapport à l'année 2022.**

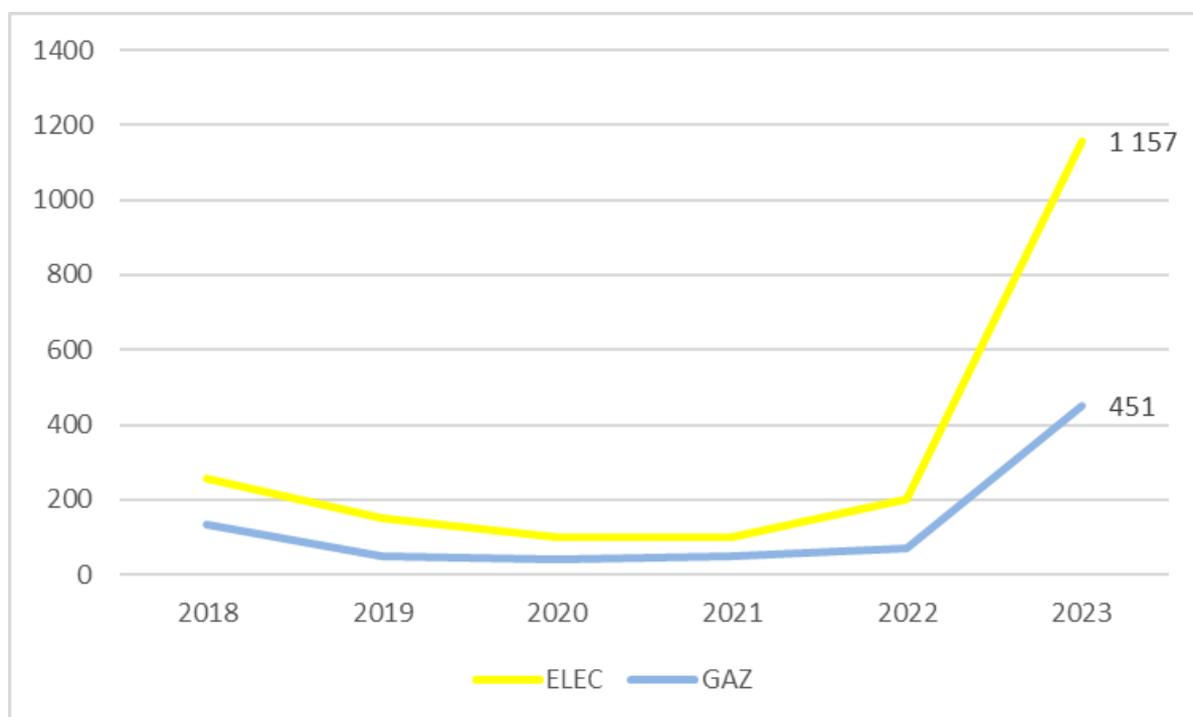
Ainsi, en 2023, **1 157 coupures** ont été réalisées dans ce cadre **en électricité**, contre 202 en 2022, **soit une augmentation de 473 %**.

**En gaz**, le nombre de **coupures a également augmenté très fortement (+554 %)** (451 coupures en gaz en 2023, contre 69 en 2022).

La CWaPE a effectivement pu constater une modification de la stratégie commerciale de certains fournisseurs depuis l'entrée en vigueur des « décrets juge de paix ». Lorsqu'un client refuse le prépaiement, certains fournisseurs prennent la décision, en fonction de la situation du client, de mettre fin au contrat qui les lie avec ce dernier. Ce processus, qui était très peu utilisé jusque fin 2022, explose en 2023 et début de l'année 2024 avec comme conséquence le risque pour le client qui ne réagirait pas (notamment en souscrivant un nouveau contrat avec un autre fournisseur) de voir son alimentation en électricité ou en gaz coupée.

Le graphique ci-dessous présente l'évolution du nombre de coupures par suite d'une procédure d'EOC sur les 6 dernières années pour le gaz et l'électricité.

**GRAPHIQUE 33** ÉVOLUTION DU NOMBRE DE COUPURES EN ÉLECTRICITÉ ET EN GAZ À LA SUITE D'UNE PROCÉDURE D'EOC LANCÉE PAR UN FOURNISSEUR COMMERCIAL



Soulignons que les données reprises ci-dessus proviennent uniquement des fournisseurs commerciaux. Les fournisseurs sociaux ou fournisseurs X ne peuvent pas lancer de procédure d'EOC étant donné qu'aucun contrat ne les lie avec leurs clients. Ils peuvent toutefois introduire une demande de coupure auprès du juge de paix (notamment si leur client refuse le prépaiement).

### 1.12.3. Les coupures à la suite d'une décision du juge de paix

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023, les fournisseurs peuvent saisir le juge de paix dans le cadre d'une situation de défaut de paiement et demander la résiliation des contrats qui les lie à leur client. Si le juge statue en faveur de la demande du fournisseur, il peut également préciser dans son jugement que, sans réaction du client, la coupure de l'alimentation peut avoir lieu à l'échéance du contrat.

Les fournisseurs sociaux et les fournisseurs X n'étant pas liés par un contrat conclu avec leurs clients peuvent également introduire des dossiers devant le juge de paix pour demander la coupure de l'alimentation du client. C'est notamment le cas pour des clients qu'ils alimentent et qui refusent le prépaiement à la suite d'une situation de défaut de paiement.

Cela peut également être le cas lorsqu'un client, alimenté par son GRD en tant que fournisseur social, perd son statut de client protégé. Le fournisseur social ne peut, légalement, plus l'alimenter. Dans cette situation, les AGW OSP<sup>64</sup> prévoient que le GRD invite le consommateur à conclure, dans les deux mois, un contrat avec un fournisseur de son choix. Si le client ne dispose pas d'un contrat à l'expiration de ce délai, le GRD peut introduire un dossier « perte de statut » auprès de la Commission locale pour l'Énergie (CLE). Si la CLE confirme la perte de statut et que le client reste sans réaction, le GRD peut introduire une demande de coupure auprès du juge de paix.

Soulignons que les coupures à la suite d'une décision du juge de paix ne sont pas autorisées durant la période hivernale. Le client est alors alimenté par son GRD au tarif du fournisseur X (ou au tarif social dans le cas d'un client protégé).

Les coupures à la suite d'une décision d'un juge de paix sont appelées « CUT OFF » dans le langage du marché de l'énergie.

Aucune coupure à la suite d'un CUT OFF n'a eu lieu durant l'année 2023.

### 1.12.4. Les coupures lorsque la sécurité des biens ou des personnes est gravement menacée

Les AGW OSP<sup>65</sup> disposent que le fournisseur est tenu d'informer immédiatement le gestionnaire de réseau, en cas de suspicion d'une anomalie, d'une manipulation au niveau du raccordement ou de non-conformité de celui-ci et de solliciter l'intervention du gestionnaire de réseau pour constater la manipulation et/ou la non-conformité.<sup>66</sup>

Les AGW OSP<sup>67</sup> prévoient alors que le gestionnaire de réseau peut procéder à la coupure du point de fourniture, sans autorisation du juge de paix, si elle est requise au motif de la sécurité des biens ou des personnes ou si le bon fonctionnement du réseau de distribution est gravement menacé.

De tels cas de coupures restent heureusement assez rares. Ainsi, dans le courant de l'année 2023, **111 coupures** ont été effectuées dans ce cadre en électricité et **14 en gaz**.

### 1.12.5. Les interruptions de fourniture pour l'année 2023

En 2023, les GRD ont procédé à un total de 4 512 suspensions de la fourniture d'électricité et à 2 356 coupures en gaz. Le nombre total de coupures, toutes causes confondues, diminue de 2 % en électricité et de 12,3 % en 2023 par rapport à l'année 2022.

Si le nombre de coupures diminue entre 2022 et 2023, les raisons des coupures sont fortement modifiées. Les coupures pour absence de contrat conclu (notamment à la suite d'une procédure « d'End Of Contrat » (ou EOC) lancée par un

<sup>64</sup> Article 27 de l'AGW OSP électricité et 31 de l'AGW OSP gaz

<sup>65</sup> Article 9 des AGW OSP électricité et gaz

<sup>66</sup> Soulignons que la notion de « fraude » a été supprimée des AGW OSP par l'AGW du 15 décembre 2022 précité, étant donné que la fraude n'était pas définie au niveau de la législation wallonne.

<sup>67</sup> Article 21 des AGW OSP en électricité ou article 22 de l'AGW OSP gaz

fournisseur) augmentent de près de 500 %. Cette augmentation est notamment la conséquence de l'entrée en vigueur des « décrets juge de paix ». Les coupures consécutives à un déménagement problématique augmentent de 43,3 % en électricité et de 34 % en gaz. Cette augmentation est notamment la conséquence d'un rattrapage des procédures qui avaient été interrompues à la suite de l'entrée en vigueur du MIG6 et suite aux interdictions de coupure durant certaines périodes de l'année 2022.

On peut aussi constater qu'en 2023, aucune décision d'un juge de paix n'a entraîné la coupure du point d'alimentation du client.

Il n'y a pas de coupures consécutives à l'absence ou refus du client lors de l'activation du prépaiement en 2023. Elles s'élevaient à 1 952 en électricité et à 1 102 en gaz en 2022.

Le tableau ci-dessous synthétise, pour l'année 2023, les chiffres relatifs aux interruptions de fourniture d'énergie des clients résidentiels en gaz et en électricité pour les différentes situations présentées dans ce chapitre.

TABLEAU 3 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)	1 157	25,6 %	472,8 %	451	19,1 %	553,6%
Perte statut client protégé (décision CLE)	29	0,6%	-85,9 %	16	0,7 %	-86,3%
Échec de la procédure de déménagement	3 215	71,3%	43,3 %	1 875	79,6 %	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	111	2,5%		14	0,6 %	
<b>Total</b>	<b>4 512</b>		<b>-2,0 %</b>	<b>2 356</b>		<b>-12,3%</b>

## 1.13. L'ALIMENTATION TEMPORAIRE PAR LE GRD AU TARIF DU FOURNISSEUR X

La législation wallonne prévoit différentes situations dans lesquelles les GRD sont amenés à assurer temporairement l'alimentation d'un client résidentiel, au titre de « fournisseur X ». Ces différentes situations sont présentées ci-après.

### 1.13.1. Les différentes situations d'alimentation du GRD au tarif du fournisseur X

L'alimentation du GRD en tant que fournisseur X vise notamment et principalement les deux situations qui sont présentées ci-après.

#### 1.13.1.1. Un client concerné par une perte de statut de client protégé

Lorsqu'un client alimenté par le fournisseur social perd son statut de client protégé, il ne peut plus être alimenté par son GRD en tant que fournisseur social. Dans la pratique, il s'agira du cas du client qui n'apparaît plus dans le fichier SOCTAR ou du client pour lequel le GRD n'a pas reçu le renouvellement de son attestation papier prouvant sa qualité de client protégé.

Les AGW OSP prévoient, dans ce cas, que le GRD envoie un courrier au client, l'invitant à régulariser sa situation endéans un délai de deux mois en apportant la preuve de son statut de protégé ou en concluant un contrat d'énergie avec un fournisseur commercial de son choix. À défaut, le GRD peut, à l'expiration du délai, introduire auprès de la Commission locale pour l'Énergie (la CLE<sup>68</sup>) une demande motivée en vue de procéder à la suspension de la fourniture d'énergie du client.

Si la CLE confirme la perte du statut de client protégé, et en l'absence de réaction de ce dernier, le fournisseur social devra introduire une demande de coupure devant le juge de paix. Cette procédure est applicable depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023. Avant cette date, le GRD pouvait procéder à la coupure dans le respect des procédures et délais prévus dans les dispositions légales. Entre l'échéance de la fin de la protection et la coupure ou la régularisation éventuelle de la situation, le client doit être alimenté par le GRD au tarif du fournisseur X.

Enfin, la coupure intervenue dans ce cadre ne peut avoir lieu en période hivernale. Durant cette période, le GRD doit reprendre la fourniture du client au tarif du fournisseur X.

À la suite de la fin de l'octroi du statut de client protégé aux bénéficiaires du BIM au mois de juin 2023, de nombreux clients ont perdu ce statut et le nombre de clients alimentés par le fournisseur X en suite de cette situation a explosé en 2023.

Cette situation concernait au 31 décembre 2023 :

- 3 628 clients en électricité, chiffre en nette augmentation par rapport à l'année passée, où il s'élevait à 46 ;
- 2 084 clients en gaz, chiffre également en nette augmentation par rapport à l'année passée, où il s'élevait à 77.

Soulignons que la CWaPE a constaté que RESA poursuivait l'alimentation du client au titre de fournisseur social et au tarif social et ce, même après une décision de la CLE qui confirmait la perte de statut. La CWaPE est intervenue auprès de RESA afin qu'il régularise cette situation et se conforme au prescrit légal.

### **1.13.12. Un client dont le contrat avec un fournisseur commercial a été résilié ou dénoncé durant la période hivernale et qui ne conclut pas de nouveau contrat avec un fournisseur commercial**

Les décrets électricité<sup>69</sup> et gaz interdisent durant la période hivernale les coupures d'un point de prélèvement pour lequel le contrat arrive à terme. La législation prévoit alors que ce soit le GRD qui prenne en charge l'alimentation du client au tarif du fournisseur X. La demande de coupure doit être exécutée à l'expiration de la période hivernale, sauf si le consommateur dispose d'un nouveau contrat de fourniture portant sur le point de prélèvement concerné.

Au vu de l'augmentation du nombre de processus d'End Of Contrat lancés par les fournisseurs commerciaux, le nombre de clients concernés par cette situation en 2023 est également en nette augmentation.

Cette situation concernait au 31 décembre 2023 :

- 2 735 clients en électricité, chiffre en nette augmentation par rapport à l'année passée, où il s'élevait à 485 ;
- 990 clients en gaz, chiffre également en nette augmentation par rapport à l'année passée, où il s'élevait à 292.

---

<sup>68</sup> Pour de plus amples informations à ce sujet, nous invitons le lecteur à consulter le chapitre dédié aux CLE.

<sup>69</sup> Article 33 bis/4 du décret électricité et article 31 ter/2 du décret gaz

### 1.13.13. Les GRD sont également amenés à alimenter un client sous X dans certaines autres situations.

#### Dossiers relatifs au MIG 4

Avant l'entrée en vigueur du MIG6 (le 13 décembre 2021), la législation prévoyait que les GRD alimentent des clients au tarif du fournisseur X dans deux cas précisés ci-dessous. Il reste dès lors, dans le portefeuille du fournisseur X, des clients pour lesquels les processus ont été lancés avant le 13 décembre 2021 et qui n'ont toujours pas pu être finalisés.

- Un client chez qui un compteur à prépaiement doit être placé, mais pour lequel le GRD n'est pas parvenu à clôturer la procédure endéans les 40 jours de l'acceptation de la demande du fournisseur. La législation prévoyait que le GRD assure l'alimentation du client, en tant que fournisseur X, à partir du 41<sup>e</sup> jour et jusqu'à la finalisation de la procédure de placement d'un compteur à prépaiement, à savoir soit l'annulation ou l'abandon de la procédure, soit le placement du compteur à prépaiement ou la coupure de l'alimentation.

Il reste dans le portefeuille des fournisseurs X fin 2023 : 352 clients en électricité et 292 clients en gaz concernés par cette situation.

- Un client impliqué dans un processus de déménagement problématique (procédure de MOZA/ILC) mais pour lequel le GRD n'a pas été en mesure de régulariser la situation endéans les trente jours de l'introduction de la demande par le fournisseur. La législation prévoyait que le GRD assure l'alimentation du client à partir du 31<sup>e</sup> jour et jusqu'à la finalisation de la procédure, à savoir, soit la régularisation de la situation, soit la coupure de l'alimentation<sup>70</sup>.

Il reste dans le portefeuille des fournisseurs X fin 2023 : 449 clients en électricité et 490 clients en gaz.

Les clients concernés par ces situations sont uniquement alimentés par ORES ou RESA.

#### Situations exceptionnelles

Il peut s'agir notamment de compteurs ouverts et signalés en irrégularité, mais pour lesquels les GRD n'ont pas encore eu un accès pour procéder à la coupure de l'alimentation (« compteurs retrouvés », bris de scellé, compteurs actifs sans contrat en ordre, faux *move-in* ou annulation du *move-in* le jour de l'ouverture, etc.). Dans l'intervalle de la régularisation de la situation, les consommations sont comptabilisées et facturées par le GRD en tant que fournisseur X.

Cette situation concernait au 31 décembre 2023 6 clients en électricité et 19 clients en gaz.

### 1.13.2. Évolution du nombre de clients alimentés par le fournisseur X

Au terme de l'année 2023, les GRD fournissaient **7 170 clients en électricité** au tarif fournisseur X, **soit une augmentation de 194,3 %** par rapport à l'année 2022.

En gaz, les GRD fournissaient **3 875 clients en gaz** en tant que fournisseur X fin 2023, **soit une augmentation de 85,1 %** par rapport à l'année 2022.

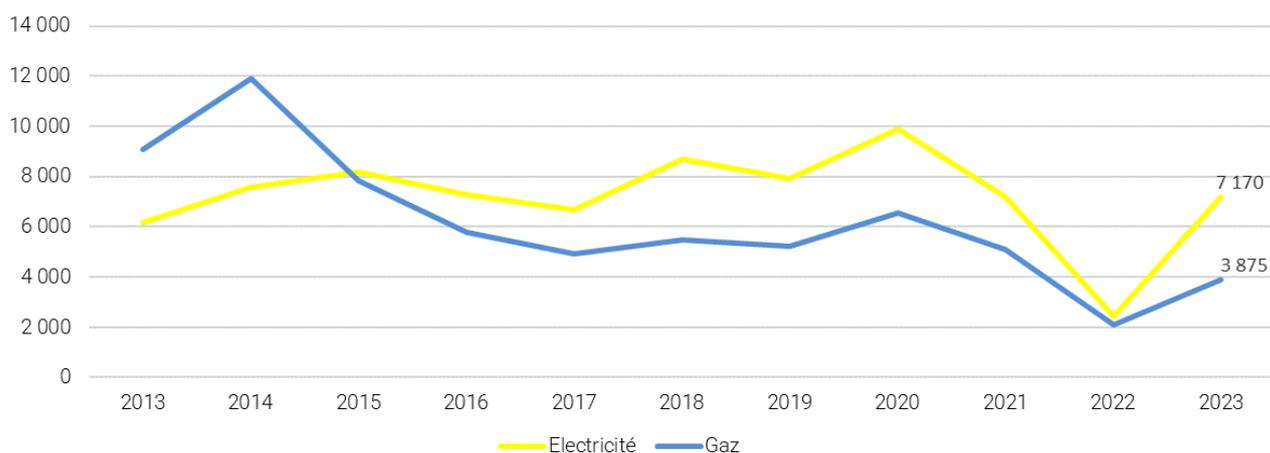
Le graphique ci-dessous illustre l'évolution du nombre total de clients alimentés par le fournisseur X sur les dix dernières années tant en électricité qu'en gaz.

Comme indiqué ci-dessus, l'augmentation importante du nombre de clients alimentés au tarif du fournisseur X est principalement la conséquence de l'augmentation du nombre de clients concernés par une perte de statut de client protégé et par les clients concernés par une procédure de fin de contrat en période hivernale.

---

<sup>70</sup> Pour de plus amples informations à ce sujet, voir le chapitre consacré aux coupures consécutives à un déménagement problématique.

GRAPHIQUE 34 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLIENTS ALIMENTÉS PAR LE FOURNISSEUR X



### 1.13.3. La durée de la fourniture au tarif du fournisseur X

La durée de la fourniture X, initialement prévue comme une fourniture temporaire par le législateur, peut parfois s'étendre sur plusieurs semaines, voire plusieurs mois.

On peut toutefois constater que la durée moyenne durant laquelle un client était alimenté au tarif du fournisseur X, toutes raisons confondues et tous GRD confondus, diminue très fortement entre 2022 et 2023.

**En électricité**, la durée moyenne de la fourniture au tarif du fournisseur X était de **240 jours** en 2023 contre 642 jours en 2022.

En gaz, la durée moyenne de la fourniture au tarif du fournisseur X était de **283 jours** en 2023 contre 763 jours en 2022.

Il faut garder à l'esprit que les périodes de non-coupeure mises en place en 2021 et 2022 dans le cadre de la crise sanitaire de la COVID-19, et à la suite de l'augmentation des prix de l'énergie, les inondations de juillet 2021 et la mise en service du MIG6 ont également eu un impact sur l'augmentation de la durée de la fourniture X en 2022<sup>71</sup>. De nombreux scénarii n'ayant pu être finalisés à la suite d'une interdiction de coupeure, d'un manque de moyens humains, ou de l'interruption des processus ont entraîné le transfert du client vers le fournisseur X. Même si une grande partie des situations ont pu se régulariser en 2022, permettant de réduire drastiquement le nombre de clients sous X, certaines situations plus problématiques n'ont pu être régularisées en 2022 et ont dès lors entraîné une augmentation importante de la durée de la fourniture sous X.

<sup>71</sup> Voir les points 1.2.1 et 1.2.4 pour de plus amples informations.

### 1.13.4. Les retards de paiement auprès du fournisseur X

L'alimentation d'un client par le GRD, en tant que fournisseur X n'est pas anodine tant pour le GRD que pour le client. D'abord, les clients sont parfois dans une situation financière délicate. Ensuite, bien que des courriers leur soient envoyés afin d'expliquer la reprise de la fourniture par le GRD au tarif du fournisseur X, certains clients ne comprennent pas cette procédure et refusent dès lors de payer les factures liées à ce « nouveau fournisseur » qu'ils n'ont pas choisi. En conséquence, les GRD éprouvent de grandes difficultés à récupérer les éventuelles créances des clients alimentés par le fournisseur X.

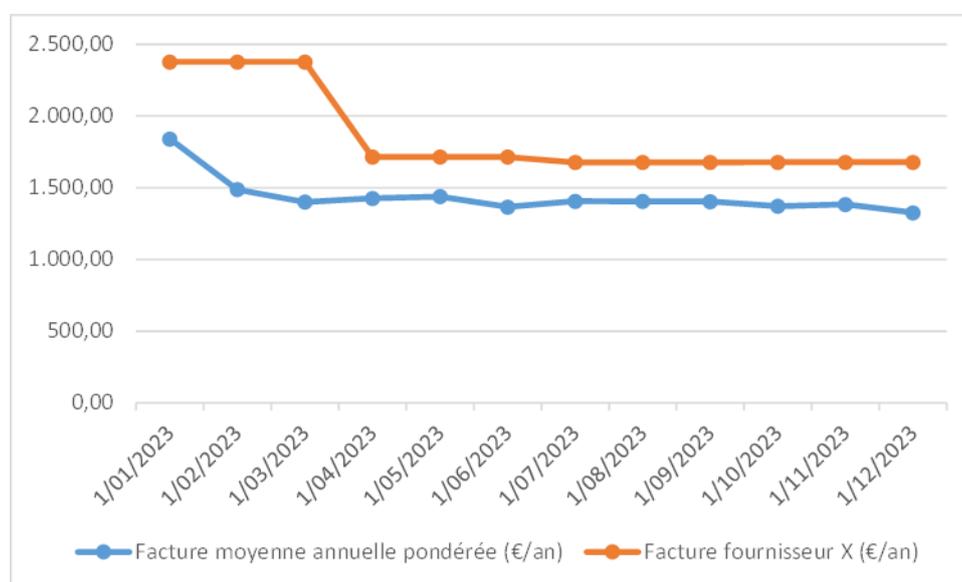
L'alimentation du client par le fournisseur X a des conséquences pour le client qui se voit facturer au « tarif maximum ». Ce tarif est calculé trimestriellement, pour chaque GRD, par le régulateur fédéral de l'énergie, la CREG, conformément à deux arrêtés ministériels fédéraux<sup>72</sup>. Il est exprimé en cEUR/kWh pour la partie variable et comporte un terme fixe.

L'appellation « tarif maximum » pourrait laisser penser que ce tarif est toujours nettement supérieur au tarif proposé par les fournisseurs commerciaux. L'analyse des données démontre cependant que ce n'est pas systématiquement le cas, notamment en période de forte augmentation des prix, comme ce fut le cas durant l'année 2022.

En effet, le tarif « Pmax » a répercuté les évolutions des prix du gaz et de l'électricité, tant à la hausse qu'à la baisse, avec effet retard, vu sa méthode de calcul.

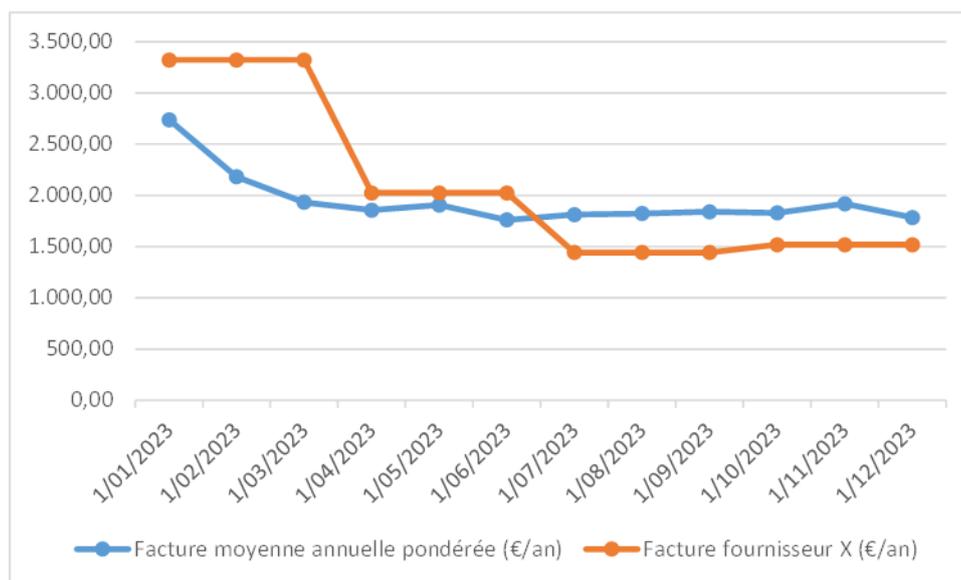
Les graphiques ci-dessous font apparaître qu'en 2023, le prix maximum était globalement supérieur à la facture moyenne en électricité et en gaz. Il apparaît toutefois qu'en gaz, le prix maximum était inférieur à la facture moyenne entre juillet et décembre 2023.

GRAPHIQUE 35 ÉVOLUTION DE LA FACTURE MOYENNE ANNUELLE PONDÉRÉE ET PMAX (FOURNISSEUR X) EN ÉLECTRICITÉ EN 2023



<sup>72</sup> Arrêté ministériel fédéral du 1<sup>er</sup> juin 2004 fixant les prix maximaux pour la fourniture d'électricité et arrêté ministériel fédéral du 15 février 2005 fixant les prix maximaux pour la fourniture de gaz par les GRD aux clients finals dont le contrat a été résilié par leur fournisseur et qui ne peuvent être considérés comme des clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire

GRAPHIQUE 36 ÉVOLUTION DE LA FACTURE MOYENNE ANNUELLE PONDÉRÉE ET PMAX (FOURNISSEUR X) EN GAZ EN 2023



#### 1.13.4.1. Les clients actifs

Au 31 décembre 2023, 1 656 clients **en électricité** alimentés au tarif du fournisseur X, soit **23,1 % de l'ensemble des clients alimentés au tarif du fournisseur X**, présentaient un retard de paiement auprès du fournisseur X avec un **arriéré moyen de paiement de l'ordre de 1 200 EUR**.

**En gaz**, ce sont 1 195 clients résidentiels, soit **30,8 % de l'ensemble des clients actifs alimentés au tarif du fournisseur X**, qui présentaient un retard de paiement auprès du fournisseur X avec un arriéré moyen de paiement à hauteur de **1 215 EUR**.

#### 1.13.4.2. Les clients inactifs

De très nombreux clients ayant été un jour alimentés au tarif du fournisseur X ont encore une dette auprès de ce fournisseur.

**En électricité**, 60 524 clients inactifs auprès du fournisseur X, présentaient encore, au 31 décembre 2023, une dette auprès de ce fournisseur d'un montant moyen de **290 EUR**.

**En gaz**, ce sont 46 518 clients qui présentent encore au 31 décembre 2023 une dette auprès du fournisseur X d'un montant moyen de **82,9 EUR**.

## 1.14. LES PLANS DE PAIEMENT

Les « décrets juge de paix » imposent aux fournisseurs de joindre aux courriers de mise en demeure et de défaut de paiement un formulaire proposant différentes solutions afin d'aider le client à régulariser sa situation. Un des choix possibles est la possibilité de demander un plan de paiement raisonnable.

Les AGW OSP<sup>73</sup> précisent que si le client demande un plan de paiement par le biais du formulaire précité, le fournisseur peut le refuser, mais qu'il doit alors faire une contre-proposition de plan de paiement.

Les AGW OSP apportent également des précisions relatives au caractère raisonnable du plan de paiement en précisant que celui-ci doit tenir compte des intérêts et situations des deux parties et permettre concrètement au client d'apurer entièrement sa dette, sur la base d'éléments objectifs tels que le profil du client, le montant de sa dette, l'historique de son compte client.

Enfin, les AGW OSP interdisent également à tout fournisseur de réclamer des frais pour un plan de paiement raisonnable conclu dans le cadre d'une procédure de retard de paiement. Ils précisent que la conclusion et le respect d'un plan de paiement raisonnable suspend la procédure prévue en cas de retard de paiement.

Il faut noter que pour la section suivante, l'analyse porte sur les plans de paiement octroyés aux clients actifs, et, dans le cas des GRD, sur les plans de paiement octroyés aux clients qu'ils alimentent en tant que fournisseur social.

### 1.14.1. En électricité

#### 1.14.1.1. Les plans de paiement admis

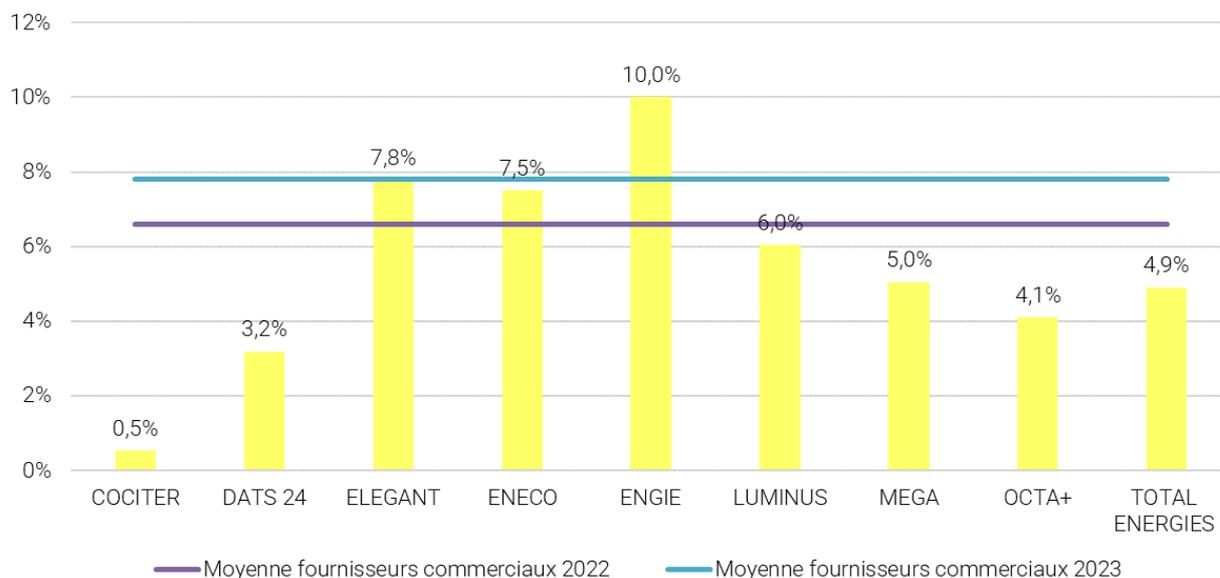
Au cours de l'année 2023, les fournisseurs et les GRD ont octroyé au moins un plan de paiement à 134 536 clients, soit près de 8 % de l'ensemble des clients résidentiels. Ce pourcentage est supérieur à celui constaté pour l'année 2022 où il s'élevait à 6,7 %.

Les graphiques suivants donnent un aperçu du pourcentage de clients qui se sont vus octroyés au moins un plan de paiement au cours de l'année 2023 en électricité, d'une part par un fournisseur commercial et, d'autre part, par un GRD en tant que fournisseur social. Des différences substantielles existent entre les acteurs, fournisseurs et GRD.

---

<sup>73</sup> Article 30 bis de l'AGW OSP en électricité

GRAPHIQUE 37 POURCENTAGE DE CLIENTS QUI SE SONT VUS OCTROYÉS AU MOINS UN PLAN DE PAIEMENT EN ÉLECTRICITÉ EN 2023 (EXPRIMÉ PAR FOURNISSEUR COMMERCIAL ET EN POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENIELLE ALIMENTÉE AU 31/12/2023)



GRAPHIQUE 38 POURCENTAGE DE CLIENTS QUI SE SONT VUS OCTROYÉS AU MOINS UN PLAN DE PAIEMENT EN ÉLECTRICITÉ EN 2023 (EXPRIMÉ PAR GRD ET EN POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENIELLE ALIMENTÉE AU 31/12/2023)

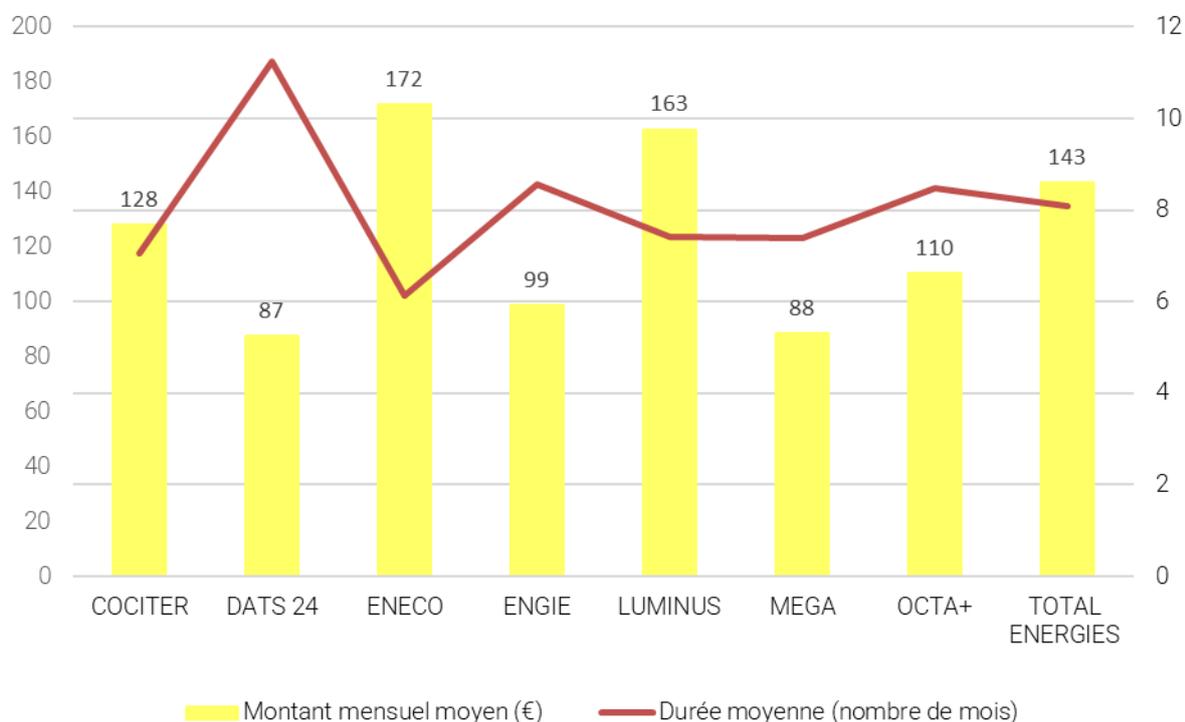


### 1.14.12. Le montant et la durée des plans de paiement

Les plans de paiement octroyés en 2023 pour l'ensemble des clients résidentiels avaient en **moyenne une durée de 8,2 mois et un montant mensuel moyen de 116,1 EUR**. Ces chiffres sont supérieurs à ceux de l'année 2022 où ils étaient respectivement de 7,4 mois pour un montant mensuel moyen de 108 EUR.

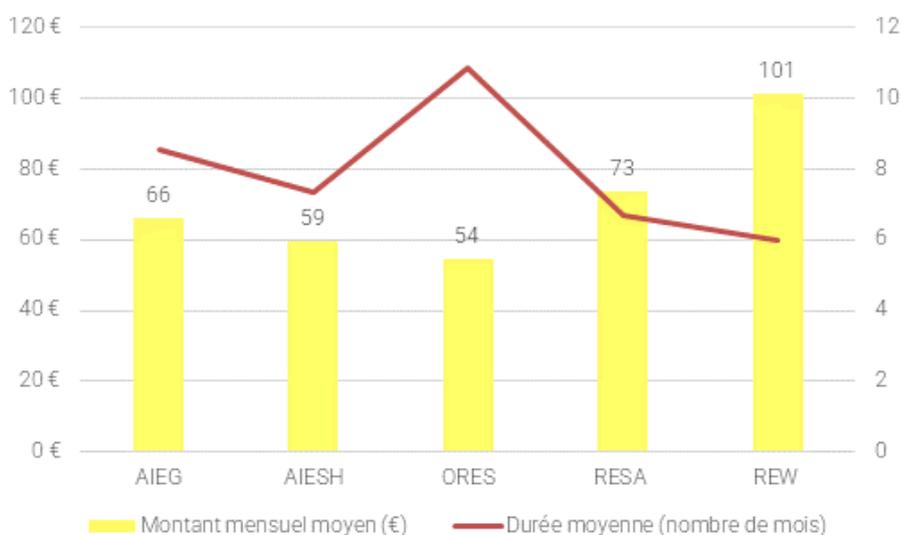
Des différences sensibles sont également perceptibles entre les fournisseurs et les GRD tant au niveau du montant mensuel moyen, qu'au niveau de la durée moyenne du plan de paiement. Ces différences sont illustrées par les graphiques présentés ci-après.

GRAPHIQUE 39 MONTANT MENSUEL MOYEN (EN EUR) ET DURÉE MOYENNE (EN MOIS) DES PLANS DE PAIEMENT ADMIS EN ÉLECTRICITÉ EN 2023 PAR LES FOURNISSEURS COMMERCIAUX



Les plans de paiement octroyés par les fournisseurs commerciaux en électricité avaient en moyenne une durée de 8 mois et un montant mensuel moyen s'élevant à 120,2 EUR. Chez les GRD, les plans de paiement admis s'établissaient en moyenne sur 10,2 mois et le montant mensuel moyen était de 57,1 EUR. Rappelons que les données reprises ci-dessous reprennent les informations des GRD agissant en tant que fournisseurs sociaux et alimentant majoritairement des clients au tarif social, tarif nettement inférieur au tarif des fournisseurs commerciaux en 2023<sup>74</sup>.

GRAPHIQUE 40 MONTANT MENSUEL MOYEN (EN EUR) ET DURÉE MOYENNE (EN MOIS) DES PLANS DE PAIEMENT ADMIS EN ÉLECTRICITÉ EN 2023 PAR LES GRD EN TANT QUE FOURNISSEUR SOCIAL



<sup>74</sup> Pour de plus amples informations, nous vous invitons à consulter le chapitre consacré aux clients protégés.

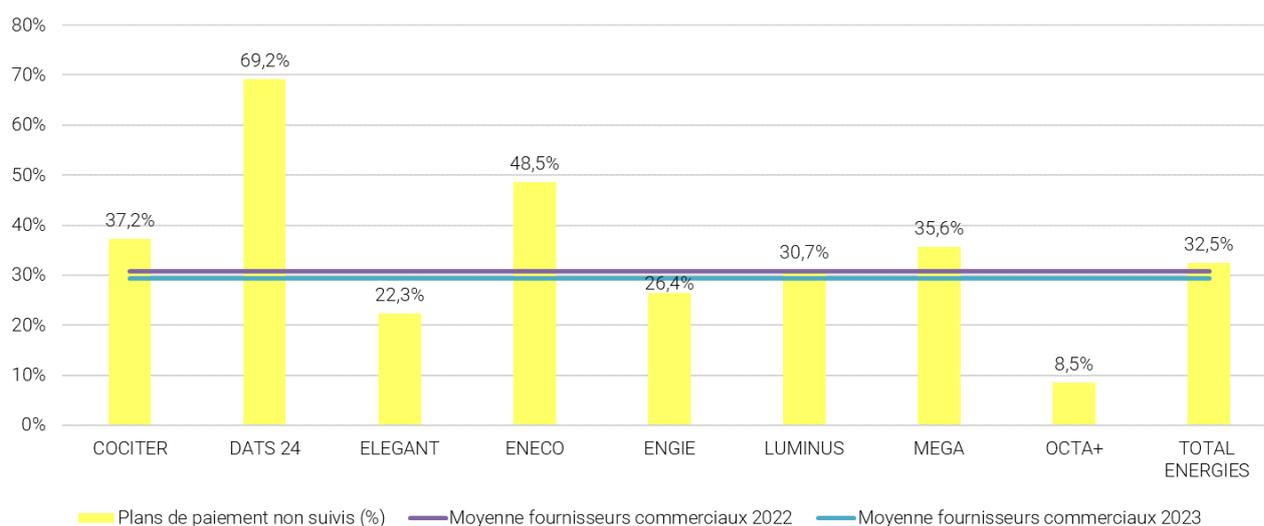
### 1.14.13. Les plans de paiement non suivis<sup>75</sup>

Le pourcentage de plans de paiement non suivis en électricité parmi le total des plans de paiement octroyés aux clients résidentiels dont au moins une échéance tombait en 2023 s'élève à **30,3 %**. Ce pourcentage est inférieur à celui constaté en 2022, où il s'élevait à 32,1 %.

Chez les fournisseurs commerciaux, le pourcentage des plans de paiement non suivis en 2023 s'élève à 29,3 %. Il est nettement supérieur chez les GRD, où il s'élève à 53,9 %.

Les graphiques ci-après présentent le pourcentage de plans de paiement non suivis en électricité, d'une part, auprès d'un fournisseur commercial et, d'autre part, auprès d'un GRD en tant que fournisseur social. La CWaPE attire l'attention sur les interprétations divergentes entre les fournisseurs concernant la définition d'un « plan de paiement non suivi », qui peuvent expliquer les différences importantes constatées entre les fournisseurs commerciaux<sup>76</sup> ; elle invite donc le lecteur à la prudence dans l'interprétation des données reprises ci-dessous.

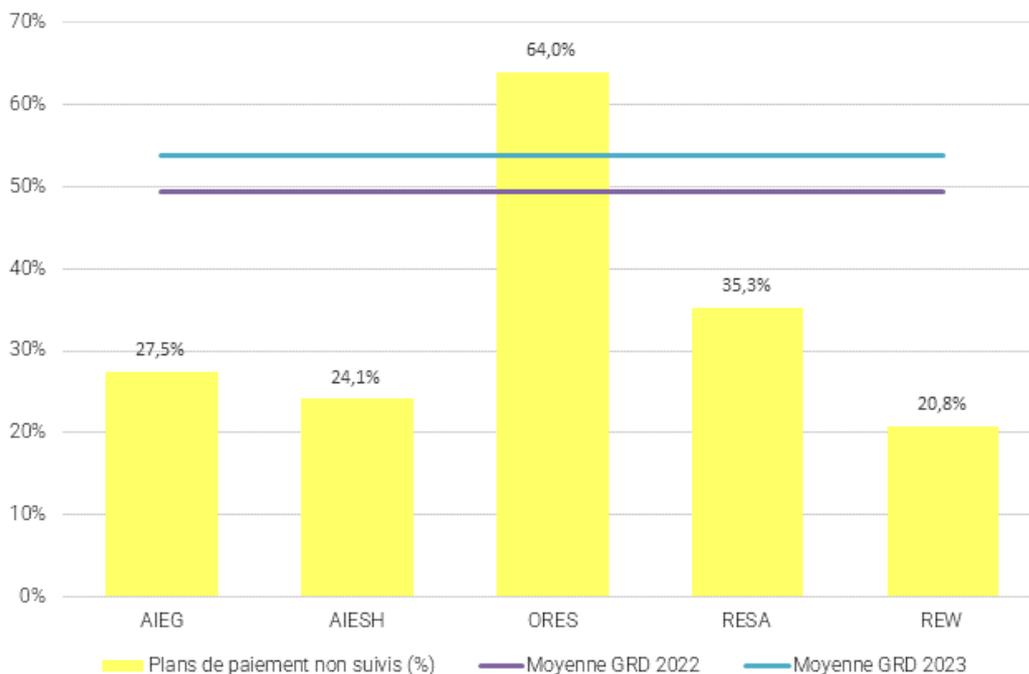
GRAPHIQUE 41 POURCENTAGE DES PLANS DE PAIEMENT NON SUIVIS EN ÉLECTRICITÉ (EXPRIMÉ PAR FOURNISSEUR COMMERCIAL ET EN POURCENTAGE DU NOMBRE TOTAL DE PLANS DE PAIEMENT DONT AU MOINS UNE ÉCHÉANCE TOMBE DURANT L'ANNÉE 2023)



<sup>75</sup> Le pourcentage est calculé sur la base du nombre de plans non suivis dont au moins une échéance tombe durant l'année étudiée par rapport au nombre total de plans de paiement dont au moins une échéance tombe durant l'année étudiée.

<sup>76</sup> Certains fournisseurs considèrent qu'un plan de paiement est non suivi lorsque le client ne paie pas une seule échéance. Pour d'autres fournisseurs, c'est lorsque le client n'a pas respecté deux, voire trois échéances ou n'a pas réagi à un courrier de rappel que le plan de paiement est considéré comme non respecté.

GRAPHIQUE 42 POURCENTAGE DES PLANS DE PAIEMENT NON SUIVIS EN **ÉLECTRICITÉ** (EXPRIMÉ PAR GRD EN TANT QUE FOURNISSEUR SOCIAL ET EN POURCENTAGE DU NOMBRE TOTAL DE PLANS DE PAIEMENT DONT AU MOINS UNE ÉCHÉANCE TOMBE DURANT L'ANNÉE 2023)



## 1.14.2. En gaz

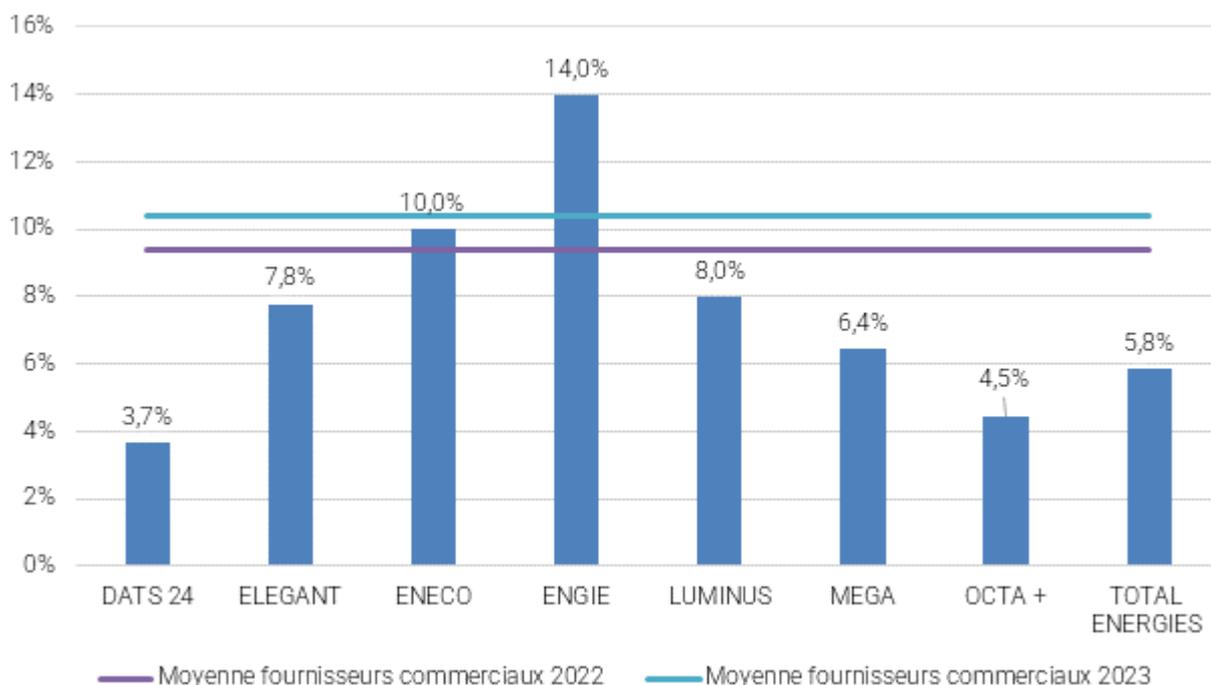
### 1.14.2.1. Les plans de paiement admis

En gaz, quelque 73 717 clients se sont vus octroyés au moins un plan de paiement par les fournisseurs et les GRD dans le courant de l'année 2023, soit près de 10,4 % du total des clients gaz. Ce pourcentage est supérieur à celui constaté pour l'année 2022, où il s'élevait à 9,4 %.

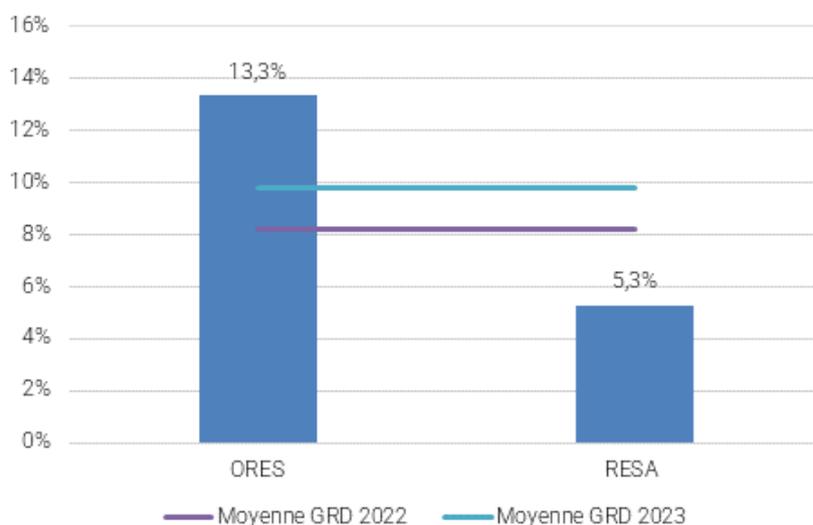
Comme pour l'électricité, les politiques distinctes appliquées par les acteurs au niveau de l'octroi des plans de paiement font apparaître des résultats fort différents, tant au niveau du nombre de plans de paiement octroyés, qu'au niveau du montant mensuel moyen et de la durée moyenne des plans de paiement.

Les graphiques ci-après donnent un aperçu du pourcentage de plans de paiement octroyés au cours de l'année 2023 en gaz par fournisseur commercial et par GRD en tant que fournisseur social.

GRAPHIQUE 43 POURCENTAGE DE CLIENTS QUI SE SONT VUS OCTROYÉS AU MOINS UN PLAN DE PAIEMENT EN GAZ EN 2023 (EXPRIMÉ PAR FOURNISSEUR COMMERCIAL ET EN POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE RÉSIDEN­TIELLE ALIMENTÉE AU 31/12/2023)



GRAPHIQUE 44 POURCENTAGE DE CLIENTS QUI SE SONT VUS OCTROYÉS AU MOINS UN PLAN DE PAIEMENT EN GAZ EN 2023 (EXPRIMÉ PAR GRD ET EN POURCENTAGE DES CLIENTS PROTÉGÉS QU'ILS ALIMENTENT AU 31/12/2023)

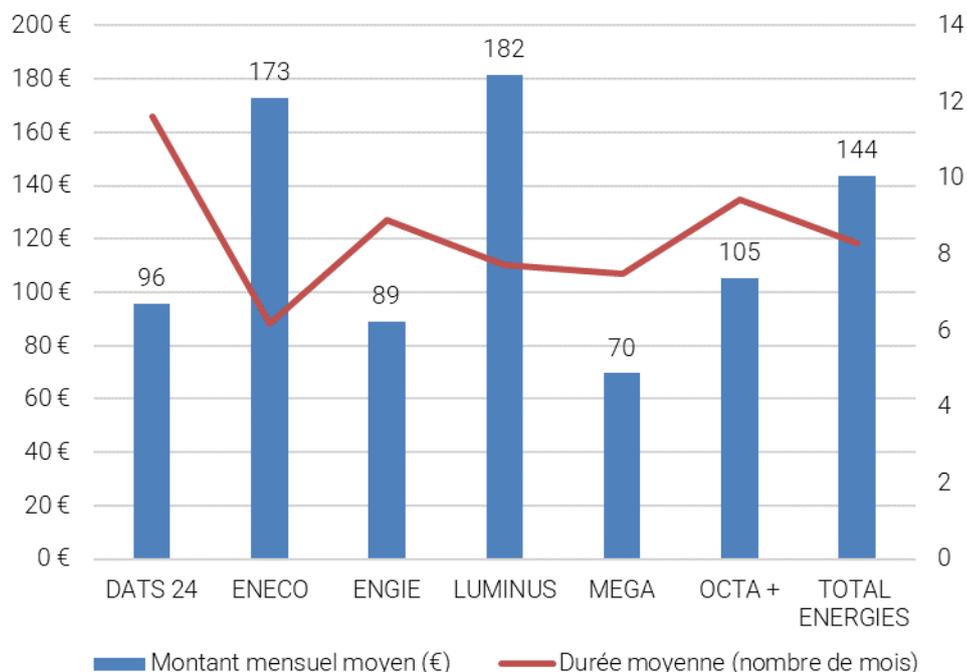


### 1.14.2.2. Le montant et la durée des plans de paiement

La durée des plans de paiement octroyés en 2023 en gaz pour l'ensemble des clients résidentiels était en **moyenne de 8,3 mois** et le **montant mensuel moyen s'élevait à 113,6 EUR**. La durée moyenne des plans de paiement était inférieure en 2022 (7,5 mois) pour un montant mensuel moyen s'élevant à 107,5 EUR.

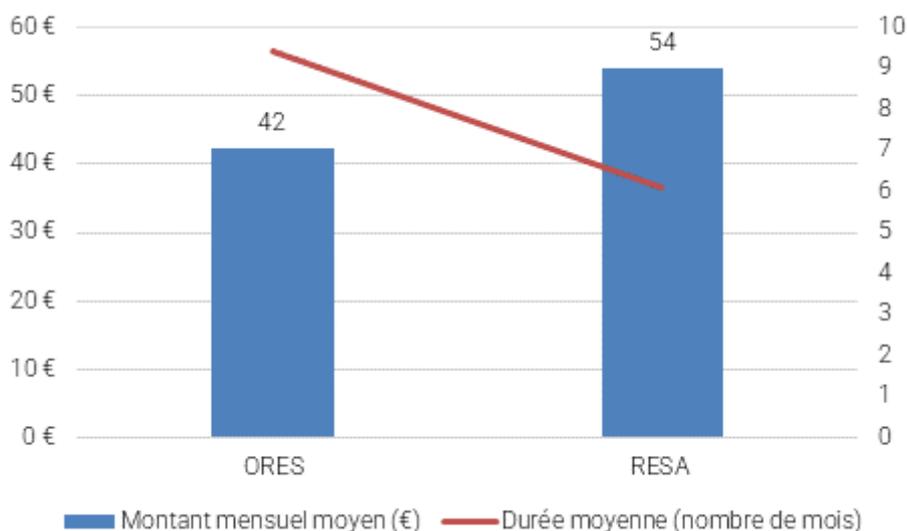
Les graphiques ci-dessous illustrent les différences importantes entre les fournisseurs commerciaux et les GRD au niveau de la durée moyenne et du montant moyen des plans de paiement octroyés au cours de l'année 2023.

GRAPHIQUE 45 MONTANT MENSUEL MOYEN (EN EUR) ET DURÉE MOYENNE (EN MOIS) DES PLANS DE PAIEMENT ADMIS EN GAZ EN 2023 PAR LES FOURNISSEURS COMMERCIAUX



La durée des plans de paiement octroyés en 2023 en gaz par les fournisseurs commerciaux était en moyenne de 8,3 mois et le montant mensuel moyen s'élevait à 117,1 EUR. Pour les GRD, les plans de paiement admis s'établissaient en moyenne sur 8,7 mois et le montant mensuel moyen était de 44,7 EUR. Rappelons que les données pour les GRD concernent les clients protégés qu'ils alimentent au tarif social.

GRAPHIQUE 46 MONTANT MENSUEL MOYEN (EN EUR) ET DURÉE MOYENNE (EN MOIS) DES PLANS DE PAIEMENT ADMIS EN GAZ EN 2023 PAR LES GRD EN TANT QUE FOURNISSEUR SOCIAL



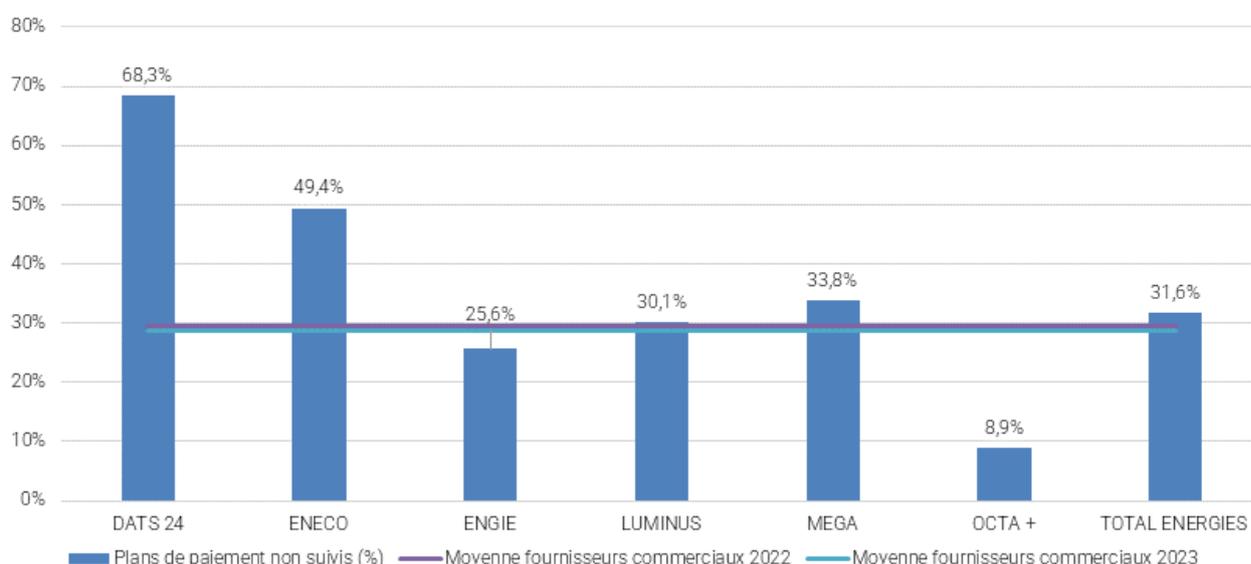
### 1.14.2.3. Les plans de paiement non suivis

Le pourcentage de plans de paiement non suivis parmi le total des plans de paiement dont au moins une échéance tombait en gaz s'élève à 29,6 %. La CWaPE constate une diminution du pourcentage de plans de paiement non suivis par rapport à l'année 2022, où ce pourcentage s'élevait à 30,1 %.

Une différence au niveau du pourcentage de plans de paiement non suivis peut être constatée entre les fournisseurs commerciaux, où ce pourcentage s'élève à 28,8 %, et les GRD agissant en tant que fournisseurs sociaux pour lesquels le pourcentage s'élève à 53,6 %.

Les graphiques ci-après présentent le pourcentage de plans de paiement non suivis en gaz auprès des fournisseurs commerciaux. La CWaPE formule ici la même réserve quant à l'interprétation des données que celle exprimée dans le chapitre consacré à l'électricité<sup>77</sup>.

GRAPHIQUE 47 POURCENTAGE DES PLANS DE PAIEMENT NON SUIVIS EN GAZ (EXPRIMÉ PAR FOURNISSEUR COMMERCIAL ET EN POURCENTAGE DU NOMBRE TOTAL DE PLANS DE PAIEMENT DONT AU MOINS UNE ÉCHÉANCE TOMBE DURANT L'ANNÉE 2023)



## 1.15. LES COMMISSIONS LOCALES POUR L'ÉNERGIE (CLE)

Le législateur a mis en place des mesures de protection supplémentaires visant à accompagner le client protégé dans des situations spécifiques. Les décrets gaz et électricité imposent, en effet, qu'une Commission locale pour l'Énergie, en abrégé CLE, soit constituée dans chaque commune afin de permettre un accompagnement des clients protégés et prévenir des situations de coupure de son alimentation en énergie. Outre certaines mentions relatives aux CLE prévues dans les AGW OSP, un arrêté du Gouvernement wallon relatif à la commission locale pour l'énergie (AGW CLE<sup>78</sup>) encadre les dispositions relatives à l'organisation et au suivi des CLE.

<sup>77</sup> Certains fournisseurs considèrent qu'un plan de paiement est non suivi lorsque le client ne paie pas une seule échéance. Pour d'autres fournisseurs, c'est lorsque le client n'a pas respecté deux, voire trois échéances ou n'a pas réagi à un courrier de rappel que le plan de paiement est considéré comme non respecté.

<sup>78</sup> L'arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale pour l'énergie (dit « AGW CLE »)

La Commission locale pour l'Énergie se compose de trois acteurs qui ont chacun un rôle propre et des responsabilités spécifiques :

- un représentant désigné par le conseil de l'action sociale qui assurera également le rôle de Président de la commission ;
- un représentant assurant la guidance sociale énergétique au sein du CPAS ;
- un représentant du GRD auquel le client est connecté.

Le client est, pour sa part, invité à se présenter à la réunion de la CLE. Toutefois, contrairement au CPAS et au GRD, le client n'a pas de pouvoir de décision au sein de la CLE. Il peut toutefois prendre une part active lors de son déroulement. Le cas échéant, il peut s'y faire assister ou représenter par une personne de son choix.

La CLE se réunit afin de prendre une décision dès lors qu'un client protégé se retrouve dans l'une des situations suivantes :

- **en électricité**, lorsque le client protégé en défaut récurrent de paiement bénéficie de manière ininterrompue de la fourniture minimale garantie pendant une période de plus de six mois ;
- **en gaz**, lorsque le client protégé n'est plus en mesure d'alimenter son compteur à prépaiement gaz pendant la période hivernale ;
- **en électricité ou en gaz**, lorsque le client protégé alimenté par le GRD perd son statut de client protégé et n'a pas signé de contrat avec un fournisseur de son choix dans les délais requis ou ne transmet pas une nouvelle attestation à la date du renouvellement.

Ces différentes situations sont présentées dans la suite de ce chapitre.

Afin d'adapter les procédures des CLE à la suite de l'entrée en vigueur des « décrets juge de paix », un arrêté du 15 décembre 2022 modifiant les AGW OSP et l'AGW CLE a été adopté. Cet arrêté apporte deux modifications principales dans le cadre de l'organisation des CLE :

- Il supprime la possibilité pour la CLE de décider de la coupure du point d'alimentation du client et remplace cette décision par le fait que le GRD « introduise une demande de suspension de l'alimentation du client auprès du juge de paix » ;
- Il supprime la possibilité pour la CLE de se réunir lorsque le client, ayant fait l'objet d'une décision de la CLE favorable à la coupure de son alimentation, estime que la situation n'est plus justifiée. Rappelons toutefois qu'aucune demande de ce type de CLE n'a été faite par un client depuis sa mise en place en février 2008.

Cet AGW est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2023.

### **1.15.1. La CLE relative à la fourniture minimale garantie en électricité - CLE FMG**

Lorsqu'un client protégé se voit activer un compteur à prépaiement en électricité, celui-ci est équipé d'un limiteur de puissance. Ce limiteur permet au client, dans le cas où il n'est plus en mesure de recharger la carte de son compteur à prépaiement, de bénéficier d'une fourniture minimale garantie d'électricité (ci-après FMG) de dix ampères pendant six mois (ou pour une durée supérieure sur base d'une décision d'un juge de paix).

Entre 2019 et 2023, l'activation de la FMG était conditionnée à une demande du CPAS du client. Toutefois, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023, le décret électricité prévoit l'activation automatique de la fourniture minimale garantie pour toutes les nouvelles activations de prépaiement auprès de clients protégés. Fin 2023, le nombre de compteurs à prépaiement avec la fonction limiteur de puissance activée s'élevait à 7 979 compteurs (contre 265 en 2022) et représentait 13 % du total des compteurs à prépaiement actifs en électricité.

L'alimentation du client sous FMG reste à charge du client et cette situation est susceptible de générer une dette liée à la consommation sous limiteur. Afin d'éviter que la dette sous limiteur de puissance ne prenne des proportions trop importantes, le législateur a prévu que, lorsque le client protégé a bénéficié de manière ininterrompue de la fourniture minimale garantie pendant une période de six mois et n'a pas acquitté les factures liées à cette consommation, celui-ci soit alors considéré en situation de « défaut récurrent de paiement ». Dans cette situation, le GRD peut saisir la CLE. Il revient alors à la CLE de statuer sur l'opportunité de maintenir ou non la fourniture minimale garantie au client concerné et sur l'éventuelle prise en charge de la dette liée à la consommation sous limiteur de puissance.

Si la CLE décide du retrait de la fourniture minimale garantie, il faut être conscient que le client garde toujours la possibilité de bénéficier de l'électricité à pleine puissance à condition de recharger son compteur à prépaiement. Enfin, le retrait de la FMG ne peut avoir lieu en période hivernale.

Au total, en 2023, aucun dossier relatif à la FMG n'a été examiné en CLE, alors que 14 dossiers avaient été traités en 2022 et 36 en 2021.

Soulignons que certains clients ont bien été déclarés en défaut récurrent de paiement au cours de l'année 2023, mais qu'aucune CLE n'a été organisée, car, entre-temps, le client a apuré sa dette ou a perdu le statut de protégé.

Le tableau ci-dessous reprend l'évolution du nombre de CLE relatives à la FMG sur les cinq dernières années.

TABLEAU 4 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLE RELATIVES À LA FMG - DÉCISIONS PRISES LORS DE CELLES-CI

Tableau : Evolution du nombre de CLE relatives à la FMG					
	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de dossiers examinés en CLE	658	104	36	14	0
Maintien de la FMG	7	21	7	2	0
Retrait de la FMG	651	83	29	12	0
% de décision de retrait FMG	98,9%	79,8%	80,6%	85,7%	0,0%

### 1.15.2. La CLE relative à l'octroi d'une aide hivernale

Contrairement à l'électricité, il n'existe pas en gaz de fourniture minimale garantie pour les clients protégés sous compteur à prépaiement, et ce pour des raisons de contraintes technologiques. Cependant, une procédure alternative a été mise en place, appelée l'aide hivernale, afin de permettre aux clients protégés sous compteur à prépaiement, dans l'incapacité de recharger leur compteur en période hivernale, de pouvoir solliciter une aide auprès du GRD pour recharger leur compteur à prépaiement gaz.

Cette demande est soumise à trois conditions :

- le client qui demande cette aide doit être reconnu comme un client protégé ;
- il doit utiliser le gaz pour se chauffer ou pour chauffer son eau chaude sanitaire ;
- il ne doit pas avoir les moyens suffisants pour recharger son compteur à prépaiement.

Il faut également noter que cette aide ne peut être réclamée et mise en place que durant la période hivernale fixée en Région wallonne du 1<sup>er</sup> novembre au 31 mars.

La procédure permettant de bénéficier de l'aide hivernale est définie à l'article 40 de l'AGW OSP gaz et à l'article 6bis de l'AGW du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale pour l'énergie. Elle reprend les étapes principales suivantes :

- Dès lors que le client protégé n'est plus en mesure d'alimenter son compteur à prépaiement gaz pendant la période hivernale, il en informe par écrit son GRD ;
- Le GRD saisit alors la CLE et dans l'intervalle de la réunion et de la décision de la CLE, le GRD doit permettre au client de disposer de gaz. Le coût de cette fourniture reste toutefois à charge du client protégé ;
- Sur base d'une évaluation de la situation sociale et financière du client, la CLE statue sur l'octroi ou non d'une aide hivernale. Dans le cas où la CLE statue favorablement sur l'octroi d'une aide hivernale, le client reste redevable des 30 % de la facture liée à sa consommation, le GRD demande au Fonds Énergie la prise en charge des 70 % restant. La Commission peut également accompagner la décision d'octroi de l'aide hivernale d'une proposition de plan de paiement déterminant les échéances et le fractionnement des créances à rembourser par le client protégé.

Dans la pratique, si la CLE décide d'octroyer l'aide hivernale à un client, le GRD va introduire une action spéciale dans le compteur diminuant le tarif social appliqué aux consommations du client de 70 %, équivalent au montant pris en charge par le Fonds Énergie. En fin de période hivernale, le tarif appliqué aux consommations du client retrouvera son niveau initial.

Il faut noter que cette procédure ne permet pas d'éviter que le client se retrouve en situation d'autocoupure.

Lorsque la CLE octroie une aide hivernale, elle encourage néanmoins le client, si ses possibilités financières le lui permettent, à procéder au rechargement de son compteur à prépaiement gaz pendant les mois plus chauds de l'année, afin de constituer une réserve pour l'hiver suivant.

Au total, en 2023, ce sont 3 302 dossiers qui ont été examinés en CLE. Parmi ceux-ci, la CLE s'est prononcée en faveur de l'octroi d'une aide hivernale dans 50,5 % des cas.

Le refus d'octroyer une aide hivernale peut notamment être motivé par une des raisons suivantes :

- À la suite de l'envoi par le GRD du courrier d'information relatif à l'aide hivernale, le client a renvoyé le document de demande d'octroi sans comprendre de quoi il s'agissait ;
- Le client a entretemps perdu son statut de protégé et ne peut donc plus prétendre à l'aide hivernale ;
- Le client n'a procédé à aucun rechargement depuis l'hiver précédent ;
- Le client dispose de moyens suffisants pour recharger son compteur à prépaiement.

Le tableau ci-dessous présente l'évolution du nombre de CLE relatives à l'octroi de l'aide hivernale organisées. L'augmentation du nombre de CLE depuis deux ans est à mettre en parallèle avec l'augmentation du nombre de clients protégés.

**TABLEAU 5 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLE RELATIVES À L'AIDE HIVERNALE - DÉCISIONS PRISES LORS DE CELLES-CI**

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Nombre de dossiers examinés en CLE</b>	1 204	1 075	1 103	1 669	3 302
<b>Nombre de dossiers examinés en CLE/ nombre de clients protégés sous cap actifs (au 31/12)</b>	13,9%	12,4%	11%	17%	41%
<b>Octroi aide hivernale</b>	801	835	662	951	1.669
<b>Refus aide hivernale</b>	403	240	41	718	1.633
<b>% de décision d'octroi</b>	66,5%	77,7%	60%	57%	51%

### 1.15.3. La CLE relative à la perte de statut de client protégé

Une autre situation dans laquelle la CLE est amenée à se réunir, tant en électricité qu'en gaz, est le cas du client protégé alimenté par son GRD et dont le statut de protégé n'a pas été renouvelé auprès de son GRD. Dans la pratique, il s'agira du cas du client qui n'apparaît plus dans le fichier SOCTAR ou du client pour lequel le GRD n'a pas reçu de renouvellement de son attestation papier prouvant sa qualité de client protégé. En 2023, ce sont majoritairement les dossiers des clients BIM alimentés par les GRD qui n'avaient plus la possibilité de bénéficier du statut de client protégé depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2023 qui ont été concernés par une CLE « perte de statut ».

Les AGW OSP prévoient, dans ce cas, que le GRD envoie un courrier au client l'invitant à régulariser sa situation endéans un délai de deux mois en apportant la preuve de son statut de protégé ou en concluant un contrat d'énergie avec un fournisseur commercial de son choix. À défaut, le GRD peut, à l'expiration du délai, introduire auprès de la CLE une demande motivée en vue de procéder à la suspension de la fourniture d'énergie du client.

En fonction des éléments apportés en réunion, la CLE peut prendre trois types de décision :

- Confirmer le statut de client protégé, pour autant qu'une attestation prouvant ce statut soit transmise lors de la réunion de la CLE. Le client restera alors alimenté par le GRD au tarif social ;
- Confirmer la perte de statut de client protégé et décider, à défaut de réaction du client, que le GRD peut introduire un dossier devant le juge de paix afin de demander la suspension de la fourniture d'électricité ou de gaz ;
- Décider d'octroyer un délai supplémentaire afin de permettre au client de signer un contrat avec le fournisseur commercial de son choix et décider qu'à défaut de signature du contrat dans les délais, le GRD pourra introduire un dossier auprès du juge de paix pour demander la coupure de l'alimentation du client

La CWaPE note que, dans la pratique, les CPAS informés par le client ou par le GRD de la perte de statut de client protégé ou de l'absence de preuve permettant au GRD de confirmer ce statut, vont entamer des démarches afin de résoudre, en amont, bon nombre de situations sans devoir recourir à une réunion de la CLE.

Depuis 2019<sup>79</sup>, le mode de suivi du dossier d'un client pour lequel la CLE confirme la perte de statut se rapproche de la procédure prévue en cas de déménagement problématique (ex MOZA). L'objectif est d'accompagner encore davantage le client afin de le pousser à réagir et à signer un contrat avec un fournisseur commercial de son choix afin d'éviter d'aboutir à une situation de coupure. L'AGW prévoit les étapes supplémentaires suivantes :

- La décision de la CLE annonçant la confirmation de la perte de statut du client protégé et informant le client que le GRD va demander la coupure de l'alimentation en énergie auprès du juge de paix est envoyée par recommandé au domicile du client ;
- Dans les 15 jours ouvrables suivant l'envoi du recommandé, le GRD se rend au domicile du client et lui communique un formulaire de régularisation. Ce formulaire, quasi similaire à celui utilisé dans le cadre de la procédure de déménagement problématique, propose aux clients deux options :
  - . mentionner le nom du fournisseur avec lequel il a signé un contrat de fourniture ;
  - . s'engager à signer un contrat de fourniture dans les 10 jours avec un fournisseur de son choix ;
- Si le client refuse de signer le formulaire de régularisation, ou à défaut de réaction du client dans les 10 jours suivant le passage du GRD, la procédure de régularisation est considérée comme un échec et le GRD pourra introduire un dossier devant le juge de paix afin de demander la coupure de l'alimentation.

<sup>79</sup> Arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018 modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité, l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz et l'arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale d'avis de coupure, entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2019

Enfin, notons que les « décrets juge de paix » en électricité et en gaz ne permettent plus à la CLE, comme c'était le cas avant le 1<sup>er</sup> janvier 2023, de décider de la coupure de l'alimentation d'un client. Dans le cas où la CLE confirme la perte de statut du client protégé, et en l'absence de réaction de ce dernier, le fournisseur social devra introduire le dossier devant le juge de paix. La coupure d'un client qui a perdu son statut de client protégé ne peut avoir lieu durant la période hivernale.

En 2023, la CLE s'est réunie pour examiner les dossiers de perte de statut de 7 952 clients protégés en électricité et de 4 602 clients en gaz. Concernant les clients fournis pour les deux énergies, un seul dossier a été examiné en CLE et une seule décision a été prise.

Dans 97 % des dossiers examinés en 2023, la CLE a confirmé la perte de statut et décidé que le GRD peut introduire un dossier de coupure devant le juge de paix.

Le tableau ci-dessous montre l'évolution du nombre de CLE relatives à la perte de statut de client protégé et des décisions prises pour les cinq dernières années en additionnant les données relatives au gaz et à l'électricité. Comme précisé ci-dessus, la nette évolution du nombre de « CLE perte de statut » en 2023 est la conséquence de la fin de l'octroi du statut de protégé aux clients BIM. Tous les clients alimentés par les GRD dans cette situation et qui n'ont pas réagi aux sollicitations du GRD afin de trouver un autre fournisseur ont donc été concernés.

TABLEAU 6 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLE **GAZ ET ÉLECTRICITÉ** RELATIVES À LA PERTE DE STATUT DES CLIENTS PROTÉGÉS - DÉCISIONS PRISES LORS DE CELLES-CI<sup>80</sup>

Evolution du nombre de CLE gaz et électricité relative à la perte de statut des clients protégés					
	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de dossiers examinés en CLE	4 197	4 181	2 745	4 045	12 554
Confirmation du statut protégé du client	499	365	121	250	368
Octroi d'un délai complémentaire au client	352	222	14	1	30
Confirmation de la perte du statut de client protégé	3 337	3 594	2 610	3 793	12 152
% de décision de perte de statut de client protégé	80%	86%	95%	94%	97%

<sup>80</sup> Le tableau additionne les informations relatives au gaz et à l'électricité. Rappelons toutefois que pour les clients fournis pour les deux énergies, un seul dossier aura été examiné en CLE et une seule décision aura été prise.

# 2. LES INDICATEURS DE PERFORMANCE DES FOURNISSEURS

La mise en œuvre et le rapportage des indicateurs de performance constituent une obligation de service public à charge des fournisseurs.

Les indicateurs visent, d'une part, les services de facturation et notamment les délais d'envoi des factures de clôture et de régularisation ainsi que ceux relatifs aux remboursements en faveur du client. D'autre part, deux indicateurs de performance concernent les services d'information, en particulier la gestion des appels téléphoniques, et mesurent tant l'accessibilité du centre d'appels, exprimé en pourcentage d'appels répondus par rapport aux appels entrants que le délai d'attente avant la prise en charge d'un appel.

Au cours de l'année 2023, la CWaPE a assuré la publication trimestrielle des indicateurs de performance. Des actions ponctuelles ont également été menées, visant à contrôler la qualité des informations transmises par les fournisseurs.

Les graphiques des pages suivantes illustrent l'évolution, sur les années 2022 et 2023, des indicateurs de performance pour l'ensemble des fournisseurs actifs sur le marché résidentiel wallon.

Ces graphiques permettent de mettre en relation le niveau de performance atteint en moyenne par rapport aux nombres d'événements à traiter (factures, remboursements, appels téléphoniques). Pour de plus amples informations, les indicateurs par fournisseur sont publiés sur le site de la CWaPE.

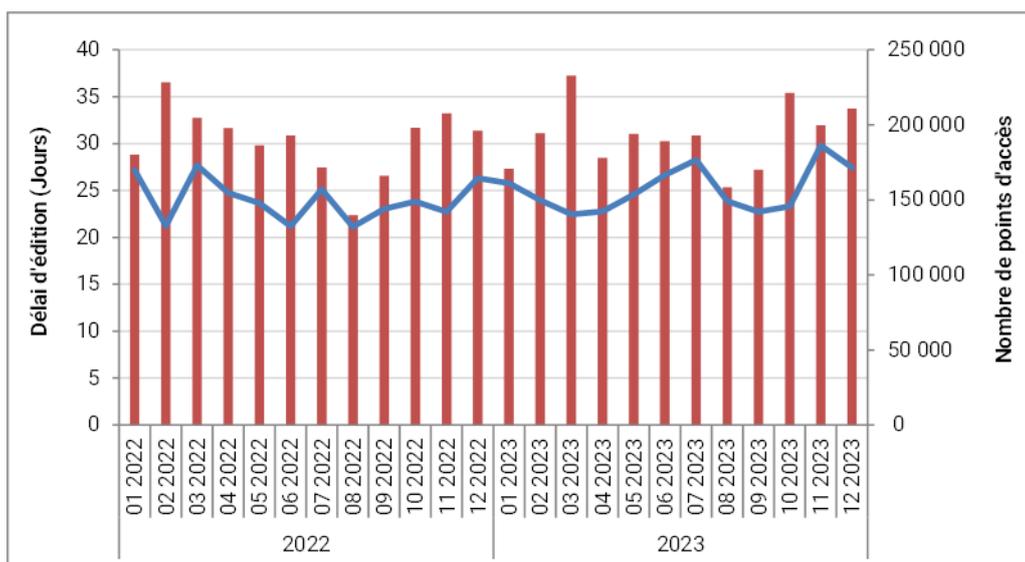
## 2.1. SERVICES DE FACTURATION

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution du délai d'édition des factures au cours des années 2022 et 2023. Il donne également le nombre de points d'accès pour lesquels des factures ont été envoyées. Le volume mensuel moyen de points d'accès concernés tourne autour de 193 000.

Les mois d'août et de septembre, période ordinairement plus calme en raison des vacances, sont ceux pour lesquels l'activité enregistrée est la plus faible.

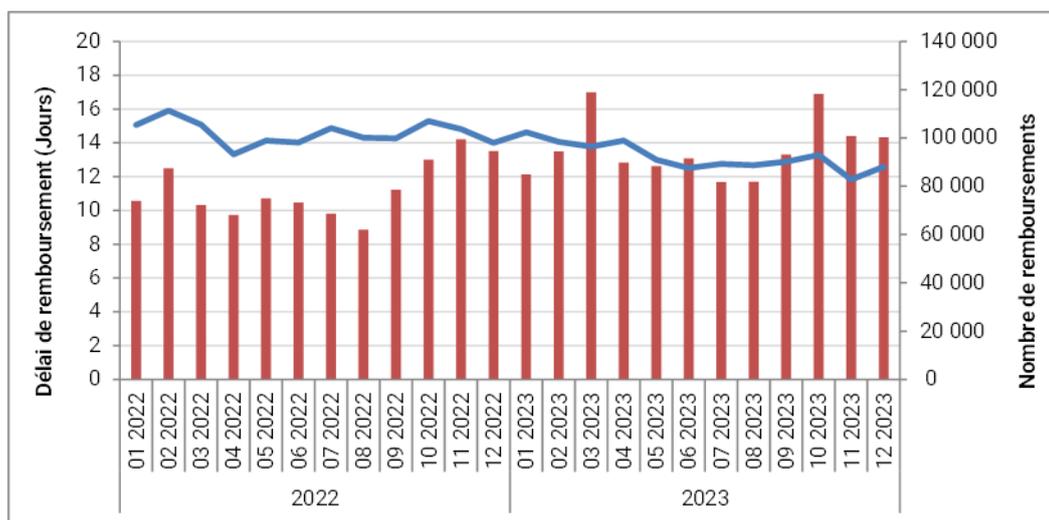
Il importe aussi pour les fournisseurs de disposer d'une capacité de traitement adéquate de manière à envoyer rapidement leurs factures aux clients tout en évitant qu'un envoi massif de factures n'engendre un engorgement des centres d'appels. Il apparaît que les difficultés rencontrées à la suite du passage au MIG6 (novembre-décembre 2021) et leur résolution très progressive a également eu des répercussions sur le volume et les délais d'édition des factures.

GRAPHIQUE 48 ÉVOLUTION DU DÉLAI D'ÉDITION DES FACTURES 2022-2023



L'émission de factures de clôture ou de régularisation annuelle peut amener un fournisseur à rembourser son client. Aussi, le graphique suivant montre l'évolution du délai de remboursement des clients. Ce délai de remboursement, fixé légalement à trente jours, évolue de manière relativement stable. Ce délai tourne pour l'année 2023 autour de 13 jours calendrier. Le volume de remboursement a, quant à lui, connu une forte croissance durant l'année 2023 puisqu'il est passé d'une moyenne mensuelle de 78 700 remboursements en 2022 à une moyenne mensuelle de 95 300 remboursements en 2023. La croissance du nombre de remboursements est certainement en lien avec la sensible diminution des prix observée début 2023 sur les marchés de gros.

GRAPHIQUE 49 ÉVOLUTION DU DÉLAI DE REMBOURSEMENT 2022-2023

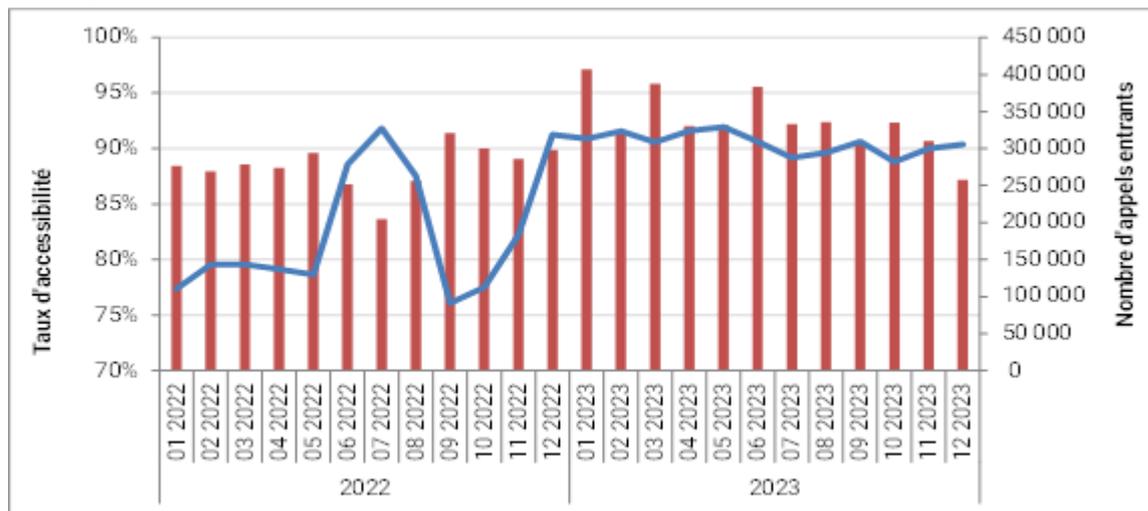


## 2.2. SERVICES D'INFORMATION

Les services d'information constituent le deuxième aspect évalué par les indicateurs de performance. Dans ce cadre, l'accent est mis sur l'accessibilité des centres d'appels, canal privilégié des consommateurs wallons pour s'adresser à leur fournisseur d'énergie. L'évolution des indicateurs démontre que les fournisseurs actifs déploient des moyens adéquats pour répondre aux demandes de leurs clients.

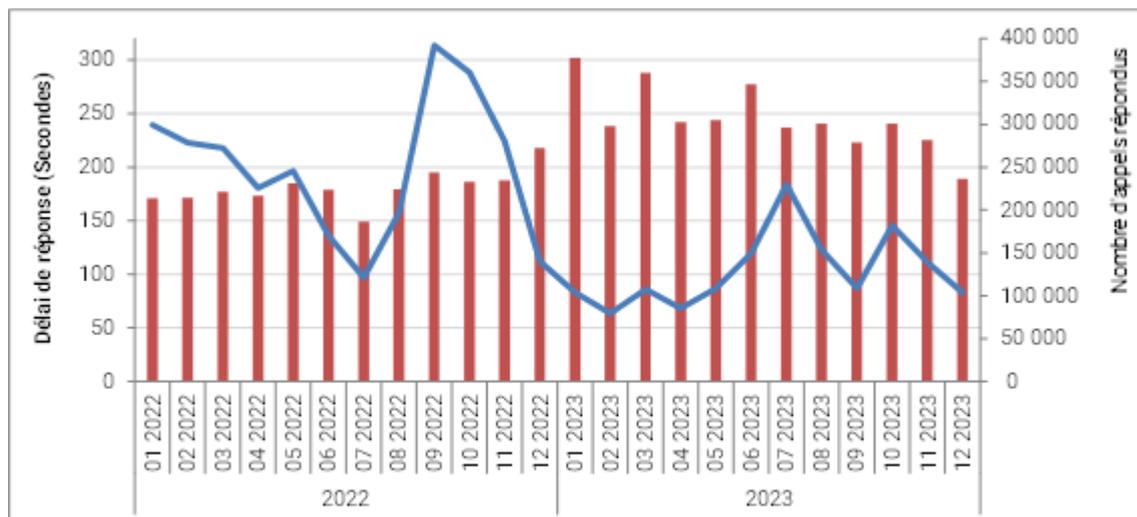
Le graphique suivant illustre l'évolution du taux d'accessibilité des centres d'appels ainsi que les volumes mensuels d'appels entrants. L'accessibilité évolue pour 2023 dans une fourchette comprise entre 89 % et 92 %, après les deux creux constatés respectivement de janvier à avril 2022 et en septembre 2022. Les périodes caractérisées par une faible accessibilité coïncident avec les périodes d'accélération de la hausse des prix de l'énergie mais aussi et surtout avec celles des annonces des mesures fédérales d'aides aux ménages, lesquelles ont suscité nombre d'interrogations notamment auprès des consommateurs résidentiels.

GRAPHIQUE 50 ÉVOLUTION DU TAUX D'ACCESSIBILITÉ 2022-2023



Enfin, le dernier graphique illustre, pour les fournisseurs actifs en Région wallonne, le délai moyen nécessaire avant la prise en charge d'un appel. Cet indicateur évolue logiquement à l'inverse du taux d'accessibilité, puisqu'un engorgement des centres d'appels diminue la proportion d'appels répondus par rapport aux appels entrants et augmente le temps d'attente des clients.

GRAPHIQUE 51 ÉVOLUTION DU DÉLAI DE RÉPONSE 2022-2023



# 3. LE COÛT DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC AUPRÈS DES ACTEURS DE MARCHÉ

En parallèle à sa mission de contrôle du respect des obligations de service public, la CWaPE procède annuellement à une évaluation du coût des OSP imposées aux gestionnaires de réseau de distribution en Région wallonne.

Les informations utiles sont transmises fin juin par l'ensemble des GRD au moyen d'un formulaire de collecte de données de sorte qu'au moment de la rédaction de ce rapport seuls les coûts relatifs à l'année 2022 ont été pris en considération.

Différents types d'OSP sont ainsi concernés : les mesures de protection des clients vulnérables ou mesures à caractère social (placement de compteurs à budget, gestion et alimentation de clients protégés et des clients sous fournisseur X), les mesures visant à améliorer le fonctionnement de marché (notamment celles relatives aux déménagements et aux fins de contrat), les mesures visant à sensibiliser à l'utilisation rationnelle de l'énergie et au recours aux énergies renouvelables, les mesures en matière de protection de l'environnement (essentiellement le raccordement standard gratuit) et, enfin, les mesures relatives à l'entretien et à l'amélioration de l'efficacité énergétique des installations d'éclairage public communal.

Le tableau ci-dessous permet de constater que le coût total imputé aux OSP à charge des GRD en 2022 s'élevait à 21,7 Mio EUR en électricité et à 48,6 Mio EUR en gaz.

TABLEAU 7 COÛT 2022 DES OSP À CHARGE DES GRD

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>

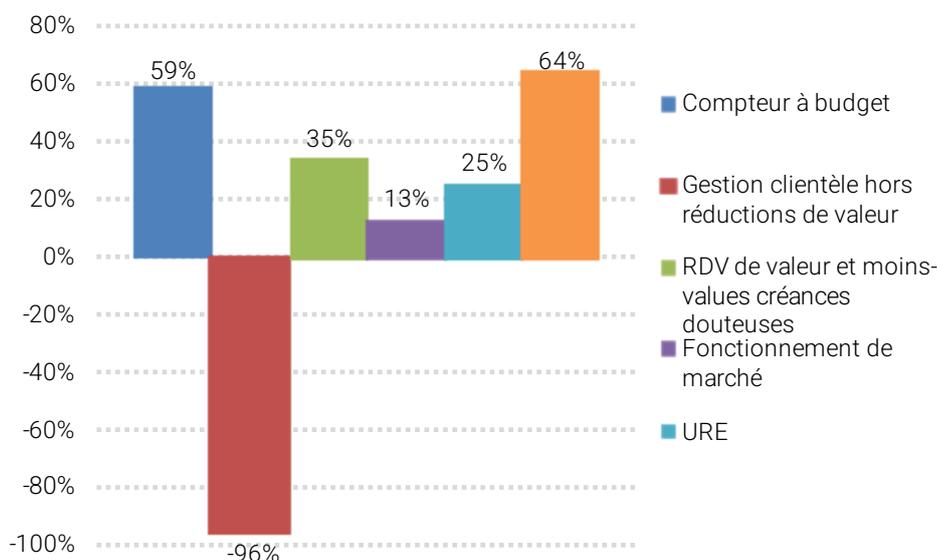
Comme il ressort du tableau suivant, le coût total annuel des OSP en électricité pour le client-type Dc (3500 kWh) s'élevait en 2022 à 10,9 EUR TVAC soit 0,6 % de sa facture annuelle et s'élevait, en gaz, pour le client-type D3a (17 000 kWh) à 62,9 EUR TVAC soit 2,0 % de sa facture annuelle.

TABLEAU 8 COÛTS DES OSP EN ÉLECTRICITÉ ET EN GAZ POUR LES CLIENTS-TYPES DC ET D3A

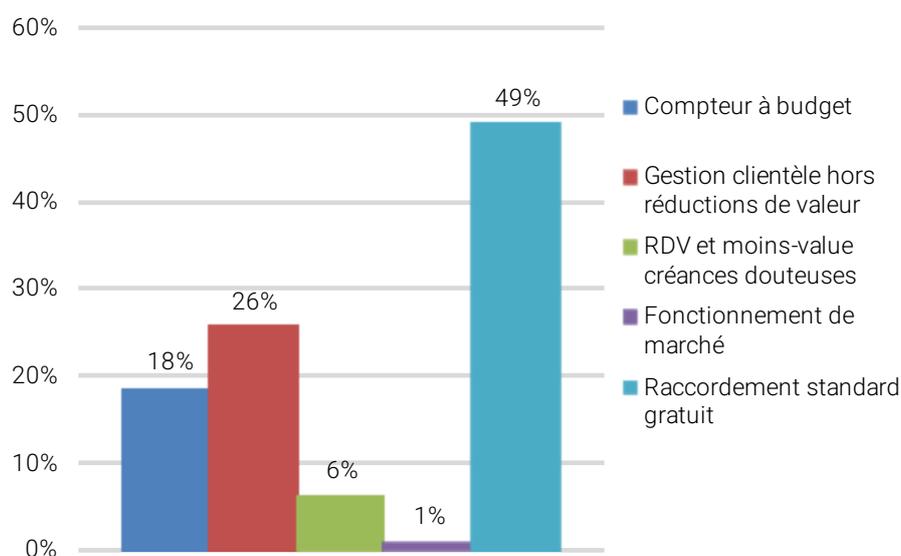
2022		Client-type	Consommation client-type (MWh)	Coût OSP moyen/MWh HTVA	Coût OSP 2022 TVAC	Facture moyenne annuelle TVAC 2022	% facture annuelle 2022
Gaz	D3a	17	€ 3,49	€ 62,87	€ 3.093,13	2,0%	

Exprimée en pourcentage, la répartition des coûts entre les différentes OSP pour l'année 2022 est la suivante :

GRAPHIQUE 52 RÉPARTITION DU COÛT DES OSP 2022 – ÉLECTRICITÉ



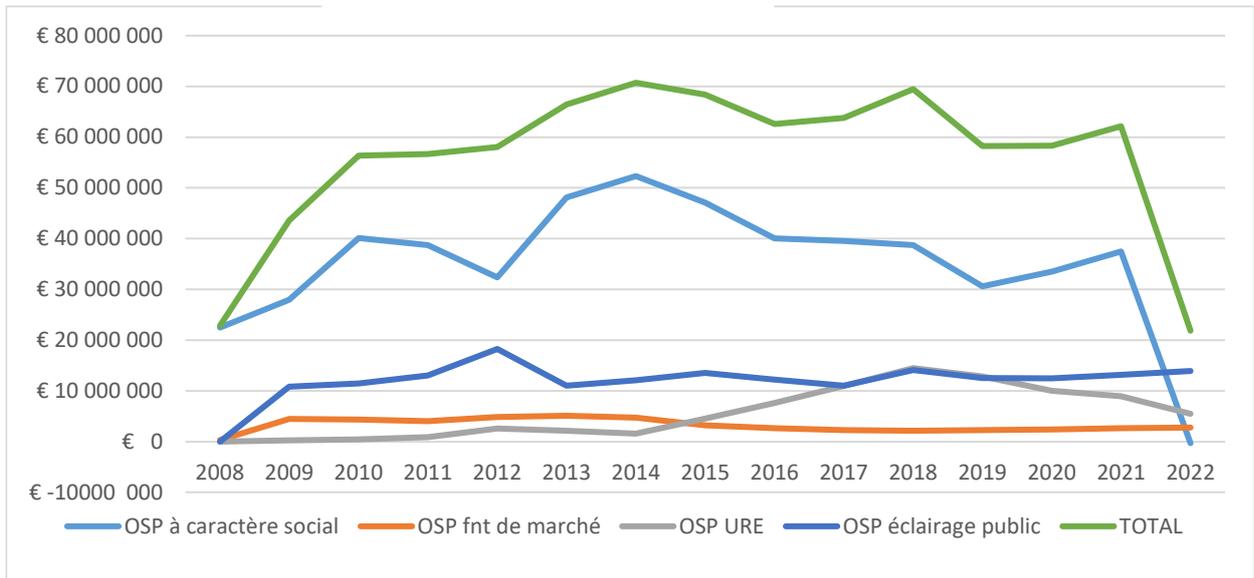
GRAPHIQUE 53 RÉPARTITION DU COÛT DES OSP 2022 – GAZ



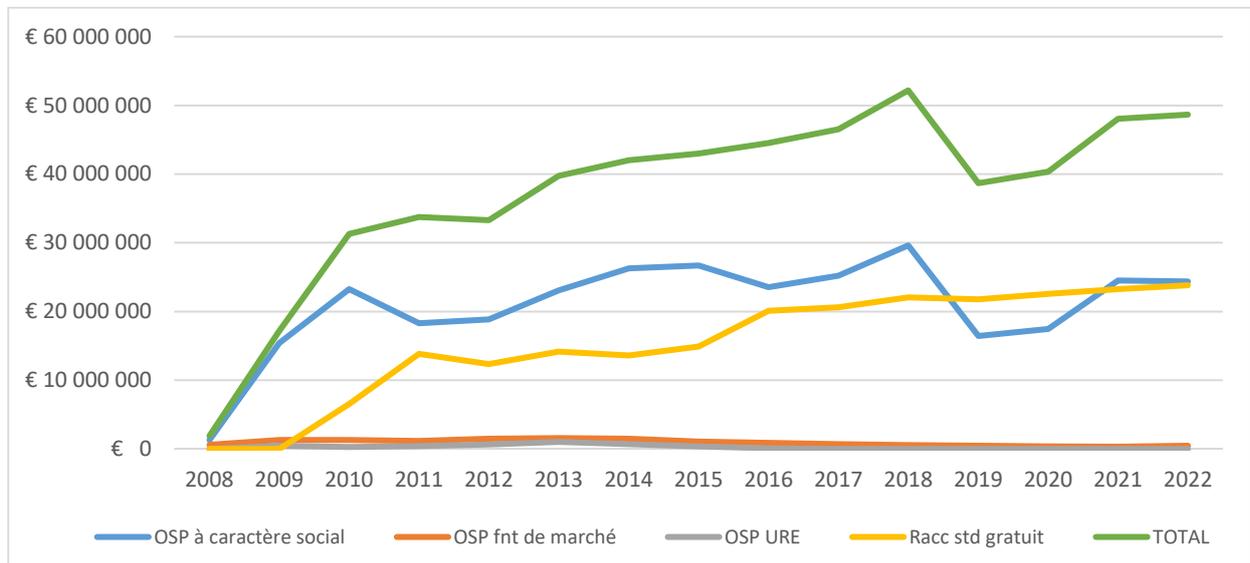
La CWaPE poursuivra, au cours de l'année 2023, l'évaluation des OSP à charge des GRD de manière à analyser leur efficacité au regard de l'objectif poursuivi et de leurs coûts respectifs.

Les graphes ci-dessous reprennent l'évolution des coûts des OSP par catégorie de coûts depuis l'année 2008. L'évolution de ces coûts est notamment liée aux nouvelles OSP qui ont vu le jour et à l'identification plus fine des coûts OSP par les GRD au cours des années.

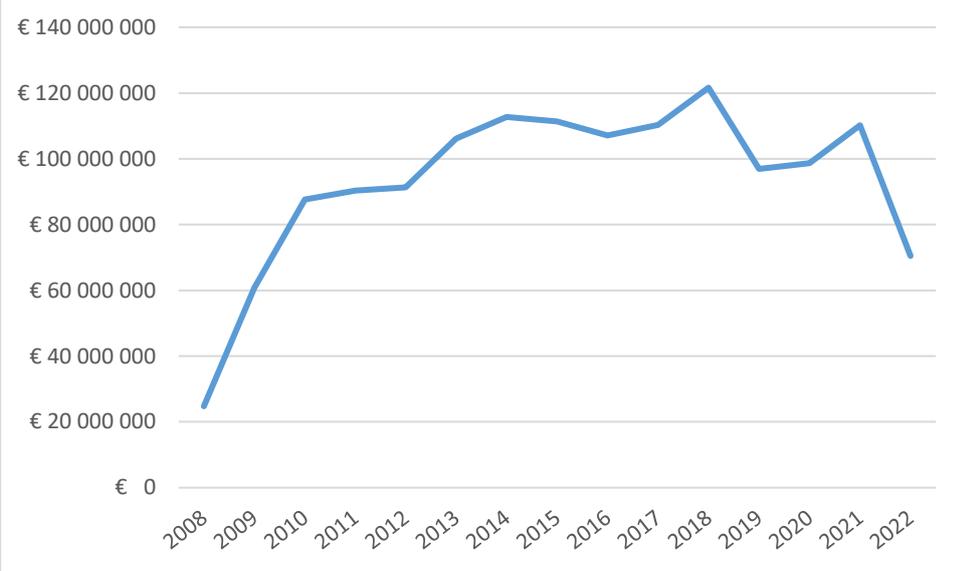
GRAPHIQUE 54 ÉVOLUTION DES COÛTS OSP ÉLECTRICITÉ



GRAPHIQUE 55 ÉVOLUTION DES COÛTS OSP EN GAZ



GRAPHIQUE 56 ÉVOLUTION DES COÛTS OSP GLOBAUX (ÉLECTRICITÉ + GAZ)



## 4. CONCLUSIONS ET PERSPECTIVES

L'année 2023 a été marquée notamment par la fin de certaines mesures d'aide aux consommateurs vulnérables (statut BIM et protection régionale conjoncturelle), ce qui a engendré une diminution notable du nombre de clients protégés ainsi que des impacts importants sur le nombre de CLE à organiser durant l'année 2023 en raison des pertes de statut de client protégé. Dans le même temps, l'évolution favorable des prix en 2023 a permis de soulager le budget des ménages, qui a été durement impacté par la crise énergétique. L'évolution difficilement prévisible des prix pour les prochaines années imposera une vigilance constante pour ajuster au mieux et rapidement les mesures d'accompagnement qui doivent permettre de lutter contre la précarité énergétique, celle-ci demeurant une préoccupation et une réalité très actuelles.

2023 a également été l'année de l'entrée en vigueur des décrets dits « décrets juge de paix ».

Les mises en garde qui avaient été formulées par la CWaPE avant l'adoption de ce nouveau cadre sont en train de se vérifier dans les faits. On constate en effet une tendance chez les fournisseurs à lancer de nombreuses procédures de « End Of Contract » (EOC) qui peuvent induire des coupures. Il faut en outre souligner dans ce contexte que, contrairement à l'objectif poursuivi, très peu de dossiers sont effectivement introduits auprès des juges de paix, tant en 2023 qu'au début de l'année 2024. On relève enfin une forte évolution du nombre de clients alimentés par le fournisseur X durant la période hivernale. Les « décrets juge de paix » n'ont donc probablement pas atteint leur cible et devraient certainement être réévalués afin de mieux calibrer la protection des consommateurs dans un sens qui, d'une part, limite l'endettement des personnes en défaut de paiement, jusqu'au jour de l'activation du prépaiement, et, d'autre part, ne nuise pas au caractère toujours concurrentiel du marché et par là-même du prix de l'énergie en Wallonie. Si la saisine systématique du juge de paix n'est sans doute pas appropriée, ceci ne doit toutefois pas éluder la question de la nécessaire protection du consommateur, qui peut parfois légitimement contester sa dette ou la qualité des services offerts par le fournisseur et qui est parfois démuné et peu armé pour faire valoir ses droits. Dans ce cas, il doit pouvoir être entendu, par un juge ou dans le cadre d'une procédure devant un service de médiation. C'est dans ce contexte notamment que la CWaPE entend organiser, fin de l'année 2024, deux journées d'étude sur la protection des consommateurs, thématique qui doit rester au cœur des préoccupations du régulateur.