



Pour en savoir plus sur ... **les mesures sociales**

en matière d'énergie en Wallonie

*Vade mecum
à destination
des acteurs
sociaux*



RÉGION WALLONNE

Mise à jour juin 2008



*économisons
l'énergie*



Madame, Monsieur,

Voilà déjà plus d'un an que la libéralisation des marchés de l'électricité et du gaz est une réalité en Wallonie. Le marché wallon de l'énergie est un marché qui bouge : de nombreux fournisseurs d'énergie y sont actifs et plus d'une personne sur deux a déjà choisi un fournisseur d'énergie. Un choix actif permet très souvent de réduire sa facture énergétique par rapport à une attitude passive.

Pour les clients dits « protégés », il existe un tarif social particulièrement favorable. Ceux-ci peuvent par ailleurs continuer à être alimentés par leur gestionnaire de réseau de distribution.

L'énergie, et en particulier l'électricité et le gaz, étant vitale et faisant partie intégrante de notre quotidien, j'ai souhaité que le processus de libéralisation soit accompagné et encadré par toute une série de mesures sociales. Il est un fait que la libéralisation est un processus complexe et qu'il suscite un certain nombre de questions, voire d'inquiétudes au sein des milieux socialement fragilisés.

Il me semble dès lors primordial que l'ensemble des travailleurs sociaux puissent disposer d'outils d'information adéquats et actualisés, tant sur l'évolution des différentes législations que sur les nouvelles mesures de protection sociale mises en place par la Région Wallonne afin d'encadrer au mieux les personnes qui font face à des difficultés de paiement de leur facture d'électricité et de gaz.

Un an après la réalisation de cette brochure, il a été jugé nécessaire de l'actualiser suite à l'évolution de la législation visant à renforcer davantage les mesures de protection sociale.

En Région wallonne, un nouvel arrêté a, en effet, renforcé les obligations de service public de nature sociale, dans l'attente des compteurs à budget gaz, via notamment le transfert des clients en défaut de paiement vers leur gestionnaire de réseau de distribution et l'élargissement des missions de la Commission locale d'avis de coupure.

Outre ce renforcement de la protection des clients afin d'éviter les coupures de gaz à la sortie de l'hiver, ce nouvel arrêté introduit également toute une série de nouvelles obligations de service public à charge tant des fournisseurs que des gestionnaires de réseau de distribution afin de renforcer l'information et la protection des consommateurs tant dans le domaine du gaz que de l'électricité (clarification de la procédure de déménagement, encadrement des garanties bancaires, information accrue du client, clarification de l'envoi de la facture de régularisation, fonctionnement du service clientèle des fournisseurs, ...).

Suite au contexte du prix élevé de l'énergie, il est indispensable d'accorder une attention permanente aux problèmes sociaux qui y sont liés. Les dernières modifications de la législation wallonne vont dans ce sens.

Je vous souhaite bonne lecture de la présente brochure.

André ANTOINE

Vice-Président du Gouvernement wallon, Ministre wallon du Logement, des Transports et du Développement territorial, en charge de l'Énergie



1. La « libéralisation » c'est quoi ?

La libéralisation des marchés de l'énergie résulte de directives européennes et de la volonté de l'Europe d'introduire la concurrence en matière de fourniture de gaz et d'électricité.

En Région wallonne, les marchés de l'électricité et du gaz sont totalement libéralisés depuis le 1er janvier 2007.

Cela signifie que tout client final a, depuis plus d'un an, le droit de choisir son fournisseur d'électricité et de gaz. Il s'agit bien d'un droit et non d'une obligation. Si le client n'a pas conclu un contrat avec un fournisseur de son choix, il est fourni par un « fournisseur désigné » choisi par son intercommunale (ou régie). Le client reste libre, à tout moment, de conclure un contrat avec un fournisseur de son choix moyennant un préavis d'un mois prenant cours le premier jour du mois qui suit le mois de notification de changement par le nouveau fournisseur.

L'expérience a toutefois démontré l'intérêt financier, pour le client, de faire un choix actif et adapté à sa consommation. Afin d'aider les clients dans le choix d'un fournisseur, un simulateur tarifaire, outil de comparaison des formules tarifaires des différents fournisseurs, a été mis en place sur le site Internet de la CWaPE
>> (<http://simulateur.ugr.be/>).

Depuis le 1er janvier 2007, les consommateurs sont amenés à avoir des contacts avec deux interlocuteurs, chacun ayant leur métier spécifique :

- ▶ Le **Gestionnaire de réseau de distribution** (GRD) : l'intercommunale ou régie qui gère les aspects techniques du réseau (raccordement, placement d'un nouveau compteur, relevé des index,...). Le GRD exerce une activité en **monopole**.
- ▶ Le **Fournisseur** : qui vend et facture l'énergie. Les fournisseurs sont des acteurs opérant en **concurrence**.

Le client final a donc le choix du fournisseur mais pas du GRD auquel il est raccordé.

Une brochure générale d'information de la Région wallonne sur la libéralisation et ses implications concrètes est disponible sur demande (**Call center : 078/150.006**).



Attention :

- ▶ 1. Les clients dits « **protégés** » peuvent continuer à être alimentés par leur gestionnaire de réseau de distribution.
- ▶ 2. Si un client a un projet de **déménagement**, il doit impérativement prévenir son fournisseur ! Des formulaires de déménagements / d'emménagements standards ont été élaborés par la CWaPE (www.cwape.be). *Plus d'infos chapitre 9.*
- ▶ 3. Si un client décide **d'interrompre un contrat de fourniture** d'énergie, il doit veiller à conclure un nouveau contrat de fourniture de gaz et/ ou d'électricité pour éviter toute interruption de fourniture d'énergie.

2. Les mesures sociales dans un marché libéralisé : en bref

Les mesures sociales d'encadrement du marché de l'électricité et du gaz s'articulent autour de plusieurs principes que sont :

1. La reconnaissance de clients socialement vulnérables, appelés « **clients protégés** », qui bénéficient de mesures de protection sociale particulières telles que, notamment, la possibilité d'être fourni par le gestionnaire de réseau, la fourniture au tarif social, la fourniture minimale garantie d'électricité sous limiteur de puissance, la possibilité d'une reprise de la dette liée à la facture d'électricité ou d'une intervention dans le coût de la fourniture de gaz pendant la période hivernale.
2. Le placement du **compteur à budget** en cas de défaut de paiement, outil de gestion de la consommation d'énergie et de maîtrise de l'endettement lié à celle-ci.
3. L'**interdiction de coupure** du gaz et de l'électricité (fourniture minimale garantie en électricité et cartes d'alimentation en gaz) pendant la **période hivernale**.
4. L'intervention des Commissions locales d'avis de coupure (**CLAC**), préalable à une décision de coupure.
5. L'organisation de **guidances sociales énergétiques** par le biais des CPAS.



Attention :

Les premiers compteurs à budget **en gaz** seront disponibles dès le mois d'août 2008. Deux régimes différents ont été mis en place en gaz : le **régime transitoire** pour les clients déclarés en défaut de paiement avant le 1er août 2008 et le **régime définitif** pour les clients déclarés en défaut de paiement après le 1er août 2008 . La présente brochure aborde dès lors tant la procédure de principe qui sera appliquée dès le 1er août 2008 que les nouvelles mesures transitoires en gaz.



3. Un statut spécifique : les clients protégés

Si le client est considéré comme un « client protégé », il bénéficie de mesures de protection sociale particulières (tant dans le cadre de la fourniture d'électricité que de la fourniture de gaz) par rapport à un client non protégé. Toutefois, ce statut ne l'empêche nullement d'exercer son éligibilité et de conclure un contrat avec le fournisseur de son choix, à l'instar des autres clients.

a) Catégorie de clients protégés :

L'Etat fédéral et la Région wallonne ont respectivement leur propre définition du client protégé. La définition régionale est plus large que la définition fédérale. Elle permet, notamment, de rencontrer le cas de personnes en difficultés financières.

FEDERAL clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire		REGION WALLONNE clients protégés
Tout abonné client final pour sa résidence principale ou toute personne vivant sous le même toit qui bénéficie d'une décision d'octroi	Idem	Les personnes (ou l' ascendant et le descendant vivant sous le même toit ou le cohabitant) qui bénéficient
▶ du revenu d'intégration ;		▶ du minimum d'existence ;
▶ du revenu garanti ou d'une allocation d'aide aux personnes âgées (y compris les personnes handicapées) ;	Idem	▶ du revenu garanti ou d'une allocation d'aide aux personnes âgées (y compris les personnes handicapées) ;
▶ d'une allocation de remplacement de revenus ou d'une allocation d'intégration (catégories II, III, IV) ou d'une allocation pour l'aide d'une tierce personne pour les handicapés ;	Idem	▶ d'une allocation de remplacement de revenus ou d'une allocation d'intégration (catégories II, III, IV) ou d'une allocation pour l'aide d'une tierce personne pour les handicapés ;
▶ d'une allocation d'handicapé à la suite d'une incapacité permanente ou d'une invalidité d'au moins 65% ;	Idem	▶ d'une allocation d'handicapé à la suite d'une incapacité permanente ou d'une invalidité d'au moins 65% ;
	RW	▶ d'une avance sur prestation visée aux 4 points précédents ;
▶ d'une allocation d'attente relative aux points précédents ;	Fédéral	
	RW	▶ d'une décision de guidance éducative de nature financière prise par le CPAS ;
	RW	▶ d'un suivi assuré par un centre de médiation de dettes agréé ou qui sont sous règlement collectif de dettes ;
▶ d'une aide sociale financière du CPAS s'il est inscrit au registre des étrangers avec une autorisation de séjour illimitée et qui en raison de sa nationalité ne peut être considéré comme ayant droit à l'intégration sociale ;	RW est plus large que le fédéral	▶ d'un secours partiellement ou totalement pris en charge par l'Etat fédéral ¹ . (Réfugiés régularisés et candidats réfugiés recevant une aide financière du CPAS) ;

¹ Comprend également la catégorie « autorisation de séjour illimitée » telle que prévue dans la législation fédérale

b) Comment démontrer que le client est bien un « client protégé » ?

Il appartient **au client** de prouver **annuellement** sa qualité de « client protégé ». Le fournisseur et/ou le GRD est tenu d'accuser réception du document transmis par le client et de lui préciser si le tarif social lui est applicable.

Toutefois, dans un souci de simplification administrative pour le client, la législation wallonne prévoit qu'en cas de transfert de celui-ci, soit vers le GRD (cas de défaut de paiement ou sur demande du client, cfr.infra), soit vers le fournisseur (en cas de conclusion d'un contrat), il appartient au fournisseur ou au GRD, selon le cas, de transmettre la preuve de « client protégé » au nouveau fournisseur si cette preuve lui avait déjà été communiquée auparavant par le client protégé.

Pour les catégories de clients protégés au sens fédéral et reprises par la législation régionale, la preuve est fournie via le document (ou une copie) délivré par l'organisme débiteur de l'allocation ou, à défaut, via tout document attestant du versement mensuel d'une des allocations concernées.

Le débiteur de l'allocation visé est, selon le cas d'espèce, soit l'Office national des Pensions, le SPF Sécurité sociale (dit « Vierge Noire ») ou le CPAS.

Pour les catégories de clients protégés considérées comme telles uniquement au sens régional (personnes bénéficiant d'une guidance éducative de nature financière, médiation de dettes, règlement collectif de dettes ou percevant un secours partiellement ou totalement pris en charge par l'Etat fédéral et ne bénéficiant pas d'une autorisation de séjour illimité), le document à remettre est un formulaire type déterminé par l'arrêté ministériel du 27 février 2007 et complété soit par le CPAS, soit par le centre agréé de médiation de dette, soit par le médiateur de dettes désigné dans le cadre de l'article 1675/17 du Code judiciaire.

Ce formulaire doit être disponible auprès des CPAS, des fournisseurs d'énergie, et dans certains cas auprès du GRD si ce dernier est considéré comme « fournisseur social » du client protégé (cfr.infra).

Il est important que les clients concernés renvoient à leur fournisseur (ou GRD si celui-ci est fournisseur social) les bons documents dûment complétés.

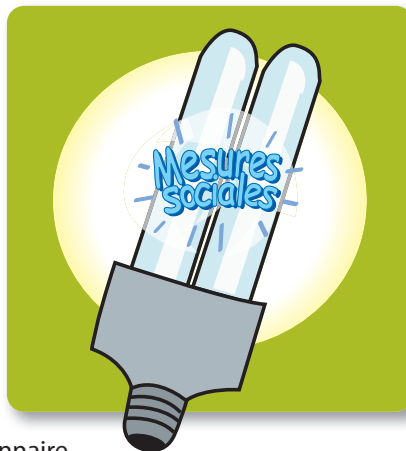
Selon le cas, il faut :

- une attestation de l'organisme compétent ou la preuve du versement de l'allocation,
- le formulaire annexé à l'arrêté ministériel complété par l'organisme concerné (mise sous guidance, règlement collectif de dettes, attestation relative à la médiation de dettes),
- une composition de ménage (si le bénéficiaire du revenu/de l'allocation n'est pas le titulaire du compteur mais vit sous son toit).

4. Un tarif avantageux pour les clients protégés : le tarif social

Le tarif social est fixé au niveau fédéral. Depuis le 1^{er} août 2007 (arrêtés ministériels du 30 mars 2007), le tarif social est défini selon de nouvelles modalités qui garantissent aux clients résidentiels qui bénéficient du statut de «clients protégés» un tarif social systématiquement plus bas que n'importe quelle offre commerciale.

Le nouveau tarif social, calculé par la Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz (CREG), est de façon simplifiée défini par la somme de l'offre commerciale la plus avantageuse (uniquement la partie liée à la fourniture) et du tarif de distribution du Gestionnaire de réseau de Distribution le moins onéreux.



Ces nouveaux tarifs sociaux sont valables pour l'ensemble du territoire et sont arrêtés semestriellement par la CREG.

Le nouveau tarif social ne comprend pas de termes fixes et est exprimé par un montant en €/kWh. Le tarif social ne comprend donc plus de kWh gratuits et l'exonération de la cotisation sur l'énergie mais il se base sur l'existence d'un tarif préférentiel.



En électricité, le tarif variera selon que l'on dispose d'un compteur simple, bihoraire ou exclusif nuit.

En gaz, les choses seront simplifiées puisqu'il n'y aura qu'un tarif (un prix par kWh).

Il n'y aura donc plus de distinction entre le tarif **A** (eau chaude et cuisson), **B** (chauffage) ou **C** (sociétés de logement social).

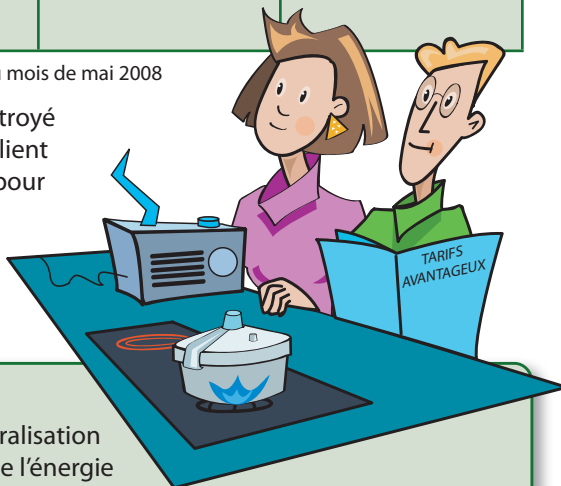
Le tarif social est publié sur le site internet de la CREG, des fournisseurs et des gestionnaires de réseaux de distribution.

Exemple pour un client type domicilié en Hainaut et alimenté par les gestionnaires de réseau de distribution IEH (électricité) et IGH (gaz) :

GRD IEH (ÉLECTRICITÉ) IGH (GAZ)	FOURNISSEUR DÉSIGNÉ	FOURNISSEUR COMMERCIAL LE PLUS AVANTAGEUX	TARIF SOCIAL
ELECTRICITÉ (ménage standard – consommation de 3.500 kWh par an)	751 euros /an	702 euros/an	411 euros/an
GAZ (ménage standard se chauffant au gaz – 23.260 kWh par an)	1461 euros/an	1331 euros/an	727 euros/an

les tarifs indiqués dans ce tableau se rapportent au mois de mai 2008

A l'avenir, ce tarif devrait pouvoir être octroyé automatiquement de façon à ce que le client n'ait plus à entreprendre de démarches pour démontrer sa qualité de client protégé. Cet octroi automatique ne concernera que les clients protégés fédéraux.



Attention :

Par dérogation aux principes de la libéralisation qui veulent que le fournisseur vende de l'énergie et le GRD gère le réseau, ce dernier peut être fournisseur de clients protégés. Le GRD assume ce rôle de fournisseur « social » soit à la demande du client, soit à la demande du fournisseur, si le client protégé est en défaut de paiement.

Les fournisseurs sont tenus de fournir au tarif social uniquement les clients protégés qui répondent à la définition fédérale.

Les GRD, lorsqu'ils sont fournisseurs sociaux, sont tenus de fournir au tarif social l'ensemble des clients protégés au sens fédéral et wallon de cette définition.

5. Les mesures prévues en cas de défaut de paiement

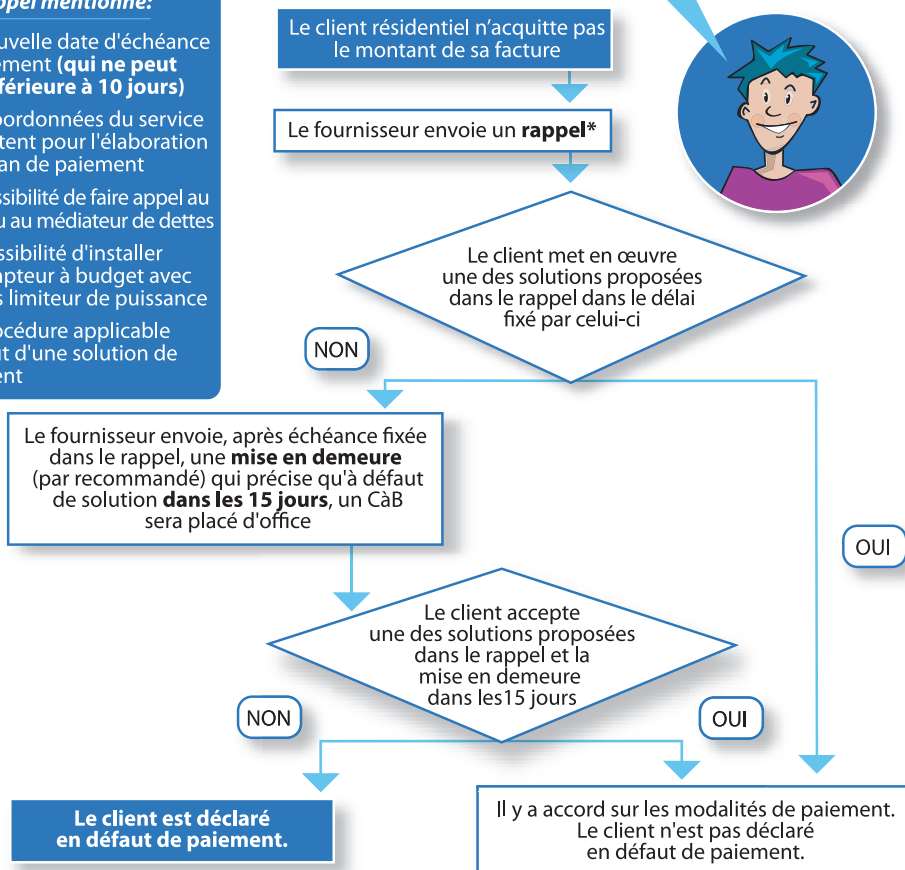
A. MESURES PRÉVUES EN CAS DE DÉFAUT DE PAIEMENT EN ÉLECTRICITÉ

Lorsqu'un client est en défaut de paiement, le fournisseur demande au GRD de lui placer un **compteur à budget (CàB)**. Mais avant de pouvoir déclarer un client comme étant **en défaut de paiement**, la législation wallonne impose aux fournisseurs de respecter une procédure spécifique de rappel et de mise en demeure préalable (expliquée dans le schéma n°1).

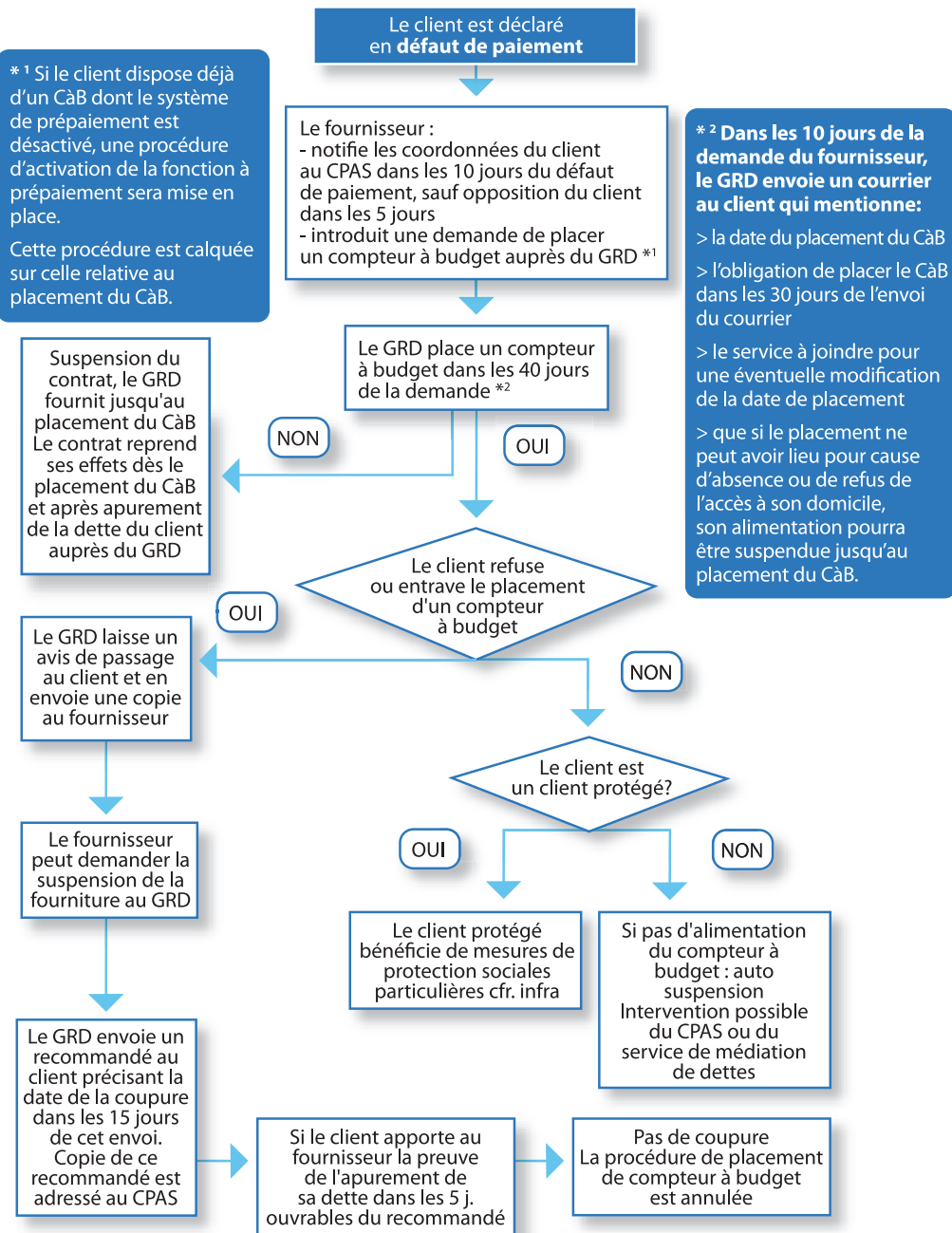
► Schéma 1 : A partir de quand un client doit-il être considéré comme étant en défaut de paiement ?

* Le rappel mentionne:

- > la nouvelle date d'échéance de paiement (**qui ne peut être inférieure à 10 jours**)
- > les coordonnées du service compétent pour l'élaboration d'un plan de paiement
- > la possibilité de faire appel au CPAS ou au médiateur de dettes
- > la possibilité d'installer un compteur à budget avec ou sans limiteur de puissance
- > la procédure applicable à défaut d'une solution de paiement



► **Schéma 2 : La procédure de placement du compteur à budget (CàB) lorsque le client est déclaré en défaut de paiement.**

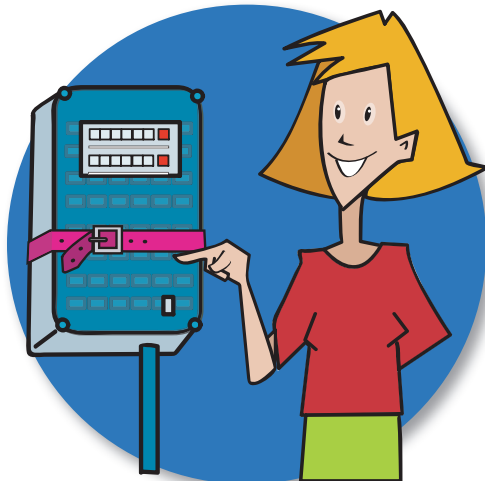


1. Qu'est-ce qu'un compteur à budget?

Il s'agit d'un compteur qui s'emboîte sur le compteur d'électricité ou de gaz et qui fonctionne avec un système de cartes rechargeables, un peu comme pour un GSM.

Ainsi, avant de pouvoir consommer, le client doit d'abord recharger son compteur à budget d'un certain montant. Une fois le compteur chargé, le client peut consommer de l'électricité ou du gaz à concurrence du montant rechargé.

Ce compteur permet de maîtriser sa facture d'énergie et d'éviter des situations de surendettement.



Pour le gaz, les compteurs à budget seront disponibles sur le marché dès le 1er août 2008.

2. Où recharger sa carte?

Des points de rechargement sont prévus dans les communes (soit dans les locaux du CPAS, soit dans ceux de l'intercommunale de distribution ou GRD). Toutefois, à ce jour, de tels points de rechargement ne sont pas présents dans toutes les communes.

Depuis le 1er octobre 2007, le rechargement est également possible via les cabines téléphoniques publiques ce qui augmente de façon considérable les horaires et les points de rechargement actuels.

Cette nouvelle procédure de rechargement est relativement simple : il suffit au client de se rendre dans une cabine téléphonique publique, de composer le « 1900 » et de suivre les indications.

Attention, dans ce cadre, il ne faut pas oublier de se munir de :

- ▶ sa carte proton ;
- ▶ son code client de 12 chiffres (s'adresser au gestionnaire de réseau de distribution, en cas de perte) ;
- ▶ sa carte de rechargement du compteur à budget.

Pour plus d'information à ce sujet, un guide d'utilisation est disponible auprès de votre GRD.

3. Le coût du compteur à budget

	COÛT DU COMPTEUR	PLACEMENT DU COMPTEUR	MODALITÉS DE RECHARGEMENT
Client protégé en défaut de paiement	A charge du GRD	A charge du GRD	> Via toutes les cabines téléphoniques publiques depuis octobre 2007 > Au près des services clientèles des GRD
Client non protégé en défaut de paiement	A charge du GRD	A charge du client à concurrence d'un montant maximum de 100 € indexés TTC (électricité) et de 150 € indexés TTC (gaz)	
UNIQUEMENT POUR LE GAZ : tous les clients dont la fourniture a été coupée entre le 15/03/08 et le 01/08/08	A charge du GRD	A charge du client à concurrence d'un montant maximum de 150 € indexés TTC	> Au près de certains CPAS

4. La gestion de la dette au moment du placement du compteur à budget

Lors du placement du compteur à budget, la dette existante est clairement identifiée comme la « **dette du passé** », comprenant la fourniture non acquittée et les frais de procédure. L'argent consacré au chargement de la carte d'alimentation du compteur à budget ne peut servir à rembourser cette dette. Cette dette sera recouvrée par les fournisseurs selon le droit commun comme n'importe quelle autre dette.



Attention :

Dans le cadre de la procédure transitoire **en gaz** (client résidentiels non protégé déclarés en défaut de paiement avant le 1er août 2008), le GRD est autorisé, par dérogation à ce principe, à récupérer la dette éventuelle du client non protégé via la majoration de 30% du prix du KWh paramétré dans le compteur à budget.

Cette mesure est exceptionnelle et temporaire.

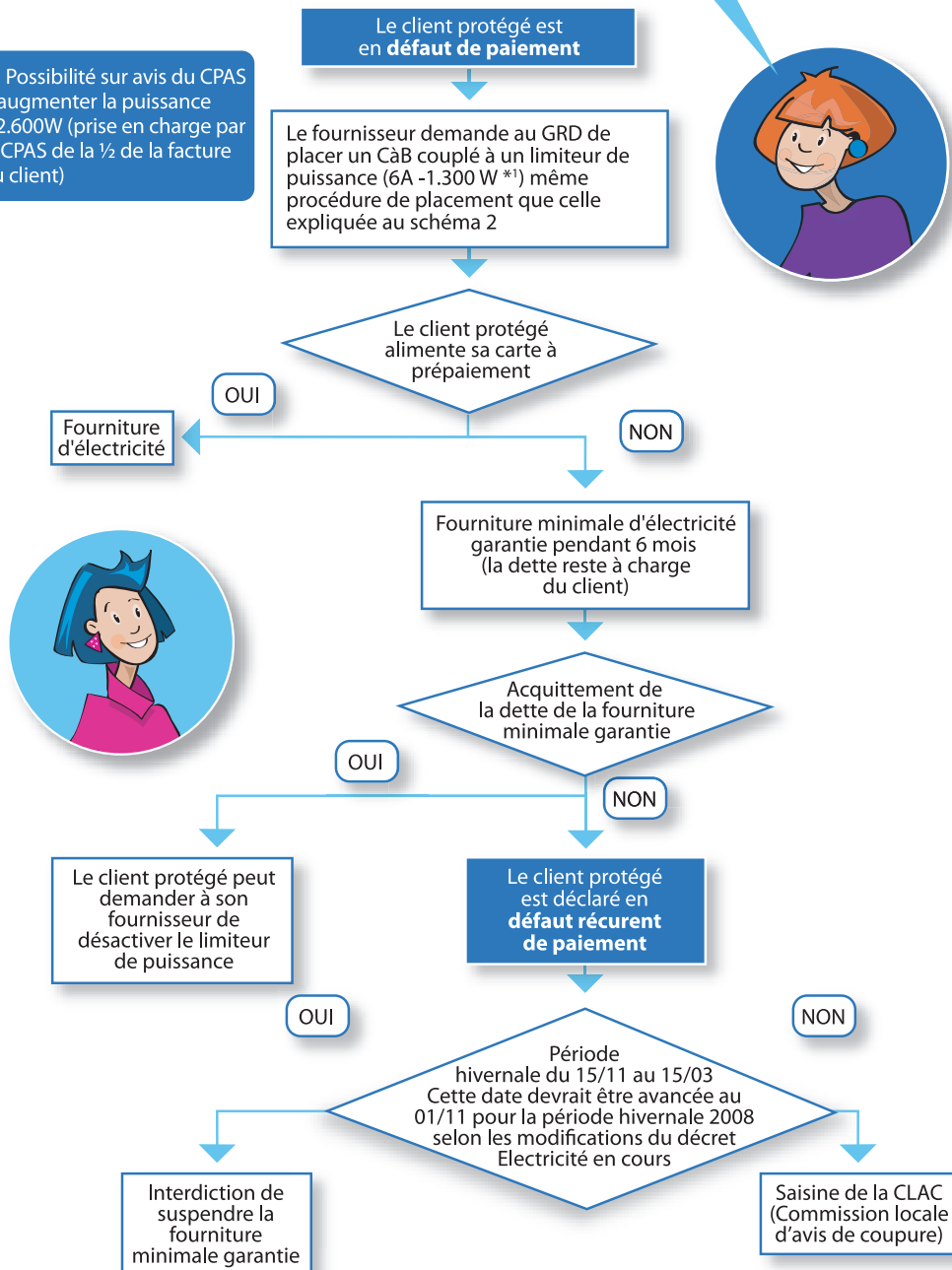
Par contre, **en électricité**, le remboursement de la fourniture minimale garantie peut être récupérée à concurrence de 20% dans le rechargement de la carte si la dette du client n'a pas été annulée par la Commission locale d'avis de coupure.

5. Le remboursement du placement du compteur à budget (cas d'un client qui n'est pas protégé)

Lorsque le client (non protégé) souhaite un paiement fractionné pour le placement de son compteur à budget, le gestionnaire de réseau doit lui adresser un plan de paiement lui permettant de rembourser mensuellement le coût du placement du compteur à budget. Le plan de paiement ne peut excéder 48 mois. Le montant total du remboursement est égal au coût du placement du compteur à budget (partie à charge du client), majoré du taux d'intérêt légal annuel en vigueur à la date de la facture.

► Schéma 3 : Que se passe-t-il si le client en défaut de paiement est un client protégé en électricité ?

* 1 Possibilité sur avis du CPAS d'augmenter la puissance à 2.600W (prise en charge par le CPAS de la ½ de la facture du client)



B. MESURES PRÉVUES EN CAS DE DÉFAUT DE PAIEMENT EN GAZ

En gaz, deux régimes différents ont été mis en place en raison de l'arrivée des CàB gaz. Les premiers compteurs à budget doivent, en effet, arriver sur le marché à partir du 1er août 2008. Il est donc essentiel de vérifier si le client a été déclaré en défaut de paiement avant ou après cette date afin de voir quelles mesures légales lui sont applicables.

1. Pour les clients protégés

Schéma 4 : Le client protégé est déclaré en défaut de paiement AVANT le 1er août 2008

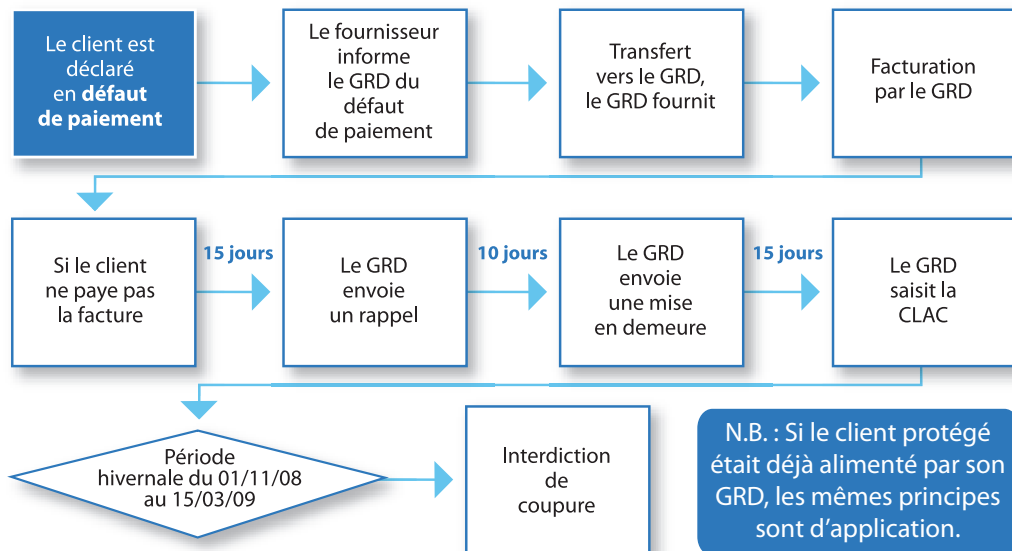
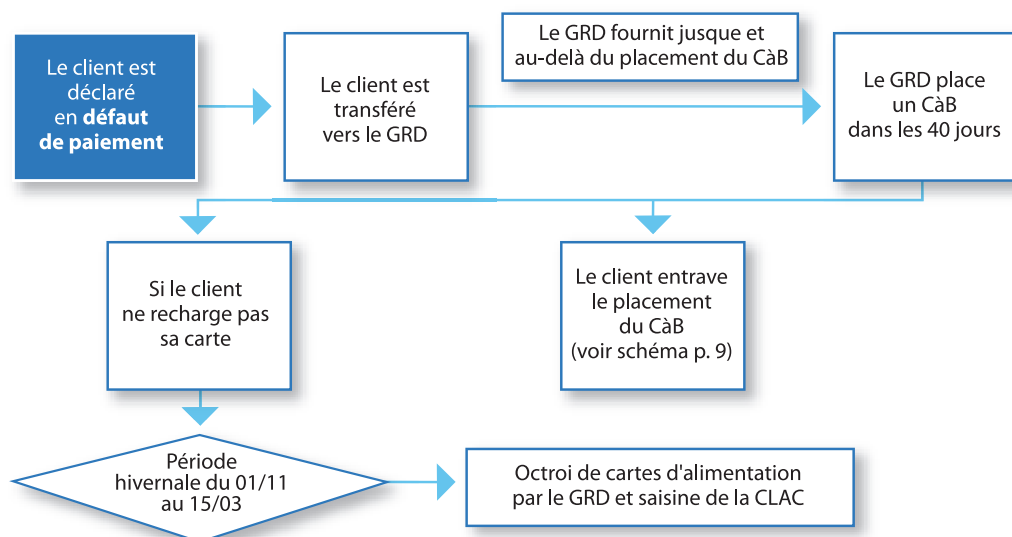


Schéma 5 : Le client protégé est déclaré en défaut de paiement APRÈS le 1er août 2008

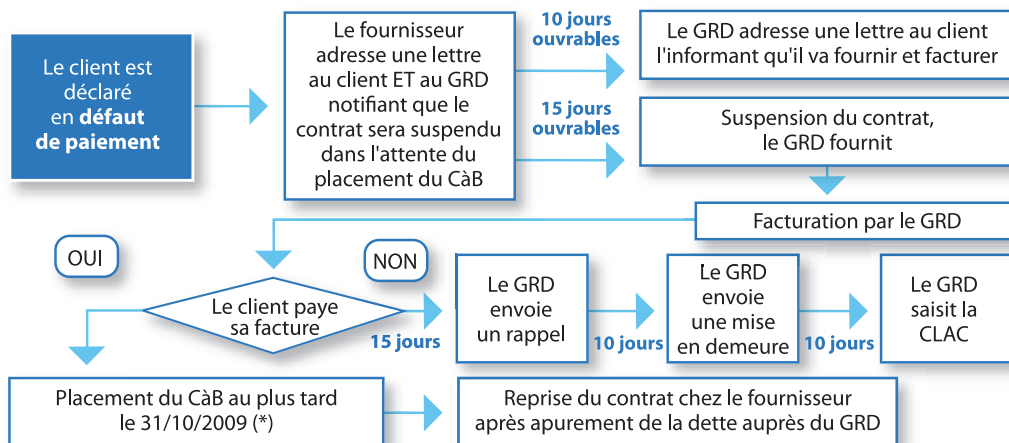


2. Pour les clients non protégés :

La procédure transitoire en gaz est d'application :

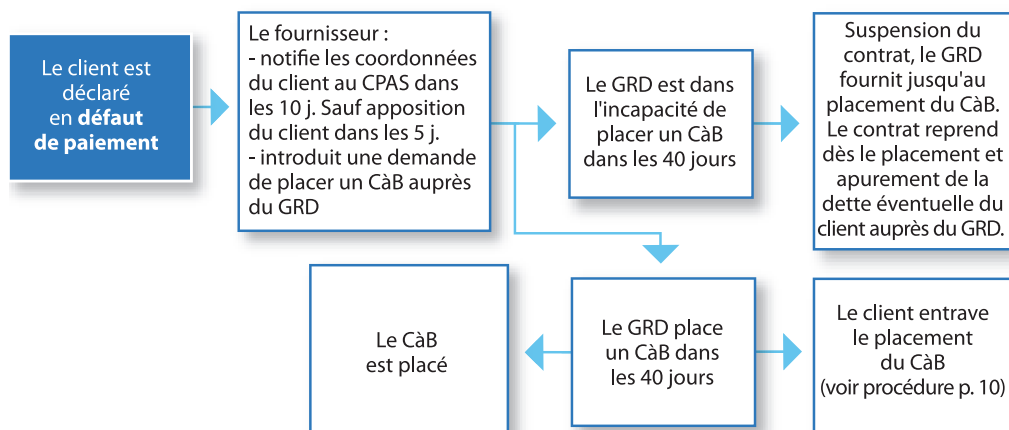
- ▶ aux clients déclarés en défaut de paiement avant la période hivernale 2007-2008 mais dont la procédure de coupure n'a pas pu aboutir,
- ▶ aux clients déclarés en défaut de paiement durant cette même période (hiver 2007-2008),
- ▶ aux clients déclarés en défaut de paiement avant le 1er août 2008.

Schéma 6 : Le client non protégé est déclaré en défaut de paiement AVANT le 1^{er} août 2008



*Les clients en défaut de paiement avant le 1er août 2008 disposeront, au plus tard, pour le 31 octobre 2009 d'un compteur à budget. Les GRD doivent élaborer, à cet effet, des plans de prévision de placement de compteurs à budget. La CWaPE est chargée d'assurer le contrôle et le suivi de ces plans.

Schéma 7 : Le client non protégé est déclaré en défaut de paiement APRÈS le 1^{er} août 2008



6. La Commission Locale d'Avis de Coupure (CLAC) : un garde fou contre des décisions abusives

La législation prévoit qu'une Commission Locale d'avis de Coupure (CLAC) doit être créée au sein de chaque commune.

N.B. : Cette commission sera rebaptisée en Commission Locale pour l'Energie (CLE) dès que les décrets modifiant les décrets gaz et électricité seront entrés en vigueur.

Considérant la nature des missions confiées à cette commission, notamment dans le cadre des nouvelles dispositions transitoires applicables en gaz, il est indispensable de veiller à ce que toutes les commissions soient opérationnelles dans les meilleurs délais.

La composition et les missions de la CLAC sont détaillées ci-après.

Depuis 2007, les décisions des CLAC doivent faire l'objet de rapport de réunion signés par toutes les parties présentes sur base de modèles définis par arrêté ministériel.

A. Composition

- ➔ 1 représentant désigné par le conseil de l'action sociale qui assure la présidence.
- ➔ 1 représentant du GRD.
- ➔ 1 assistant(e) social(e) assurant la guidance sociale énergétique au sein du CPAS.

N.B. : le client (ou son représentant) peut être entendu ou être représenté s'il le souhaite. Le secrétariat peut être assuré par un(e) assistant(e) social(e).

B. Missions de la CLAC – électricité

- ➔ Uniquement pour les clients protégés déclarés en défaut récurrent de paiement.
- ➔ Statue sur la suspension éventuelle de la fourniture minimale garantie.
- ➔ Peut annuler la dette liée à la fourniture minimale garantie (reprise de dette avec intervention du Fonds Energie wallon) avec une mise sous guidance sociale énergétique.
- ➔ Si la CLAC n'annule pas la dette, la législation wallonne prévoit qu'au maximum 20% du montant rechargé par le client pourra être affecté au remboursement de celle-ci.

C. Missions de la CLAC – gaz

- ➔ Dans le cadre des mesures **transitoires** (clients déclarés en défaut de paiement avant le 1^{er} août 2008) :

Pour tous les clients, protégés ou non protégés déclarés en défaut de paiement chez le GRD : la commission statue sur la suspension éventuelle de la fourniture de gaz. Si la CLAC rend un avis favorable à la suspension de la fourniture de gaz d'un client résidentiel non protégé, cette décision entraîne automatiquement la résiliation du contrat commercial de fourniture entre le client et son fournisseur (contrat qui était, jusqu'alors, suspendu).

- ➔ Dans le cadre de la procédure « **classique** » (clients déclarés en défaut de paiement après le 1^{er} août 2008) :

Uniquement pour les clients protégés disposant d'un compteur à budget et sollicitant pendant la période hivernale l'octroi d'une ou plusieurs cartes d'alimentation.

D. Missions de la CLAC communes aux deux vecteurs énergétiques

- ➔ Lorsque le client perd son statut de client protégé et qu'il n'a pas conclu de contrat avec un fournisseur dans le délai requis.
- ➔ Lorsqu'un client a sollicité auprès de son GRD la réouverture de son compteur et n'a pas obtenu de réponse favorable dans les 5 jours. Dans ce cadre, le client peut saisir la CLAC en joignant à sa demande sous peine de non recevabilité, l'avis du CPAS sur le bien fondé de sa demande de réouverture de compteur.



E. Procédure de convocation et décision de la CLAC en électricité et en gaz

Saisine de la CLAC à la demande du GRD ou du client

Dans les 10 jours de la réception de la demande, le président de la CLAC **convoque** par courrier **une réunion**.

Ce courrier comprend :

- une note justifiant que la procédure en cas de non-paiement a été appliquée;
- un relevé des consommations/dettes liées à la fourniture minimale garantie (pour le gaz, il s'agira d'une note justifiant le nombre de KWh éventuellement octroyés en hiver)

Dans les 30 jours de la saisine : **tenue de la réunion et rédaction du rapport de réunion**.

Toutefois si la fréquence mensuelle moyenne est supérieure à 15 saisines/jour ouvrable, la réunion peut être tenue dans les 50 jours ouvrables de la saisine

La décision de la CLAC est notifiée au client, au CPAS et au GRD par le président dans **les 7 jours ouvrables**

En cas de décision favorable à la coupure, la **suspension** de la fourniture ne peut intervenir que dans un délai **de 5 jours** après la notification de la décision. Le client est informé de cette date par courrier du GRD

En cas de décision défavorable à la coupure, la décision précise:

- les délais et le fractionnement des créances liées à la fourniture minimale d'électricité ou à la fourniture de gaz à rembourser par le client protégé,
- la demande adressée au CPAS d'assurer une guidance sociale énergétique du client.



7. Interdiction de coupure en période hivernale



► En électricité

Comme indiqué précédemment, aucune coupure de la fourniture minimale garantie d'électricité ne peut intervenir à l'encontre d'un **client protégé entre le 15 novembre et le 15 mars**.

Si les conditions climatiques le justifient, le Ministre peut étendre cette période d'interdiction de coupure.

Dans le souci d'harmoniser les dispositions applicables en électricité et en gaz, il est proposé dans le cadre de la modification du décret organisant le marché régional de l'électricité, de modifier la notion de période hivernale, celle-ci sera étendue et sera d'application **du 1er novembre au 15 mars**.

Les fournitures comptabilisées au cours de cette période hivernale restent à charge du client.

► En gaz

En gaz, la période hivernale a été avancée du **1^{er} novembre** au 15 mars par l'arrêté du Gouvernement du 28 février 2008. Pour rappel, cette période peut être étendue par le Ministre si les conditions climatiques le justifient.

- Pendant la **période transitoire** (tous les clients déclarés en défaut de paiement avant le 1er août 2008 et qui ne disposent pas encore d'un compteur à budget) : aucune coupure de fourniture de gaz ne peut intervenir à l'encontre d'un client entre le 1er novembre 2008 et le 15 mars 2009.
- Pour les clients déclarés en défaut de paiement **après le 1er août 2008** :
 - Les clients protégés et non protégés qui ne disposent pas encore d'un compteur à budget : aucune coupure de fourniture de gaz ne peut intervenir à l'encontre d'un client entre le 1^{er} novembre et le 15 mars.
 - Les clients protégés qui disposent d'un compteur à budget et qui ne sont pas en mesure de recharger la carte d'alimentation : la CLAC statue sur l'octroi de carte(s) d'alimentation. Le Fonds Energie peut intervenir à concurrence de 70% dans le cadre de l'octroi des cartes d'alimentation
 - Les clients non protégés qui disposent d'un compteur à budget : auto suspension si le client ne recharge pas son compteur

Comme pour l'électricité, les fournitures comptabilisées au cours de cette période restent à charge du client.

Une mesure de protection supplémentaire à l'égard des clients résidentiels non protégés (les clients protégés disposant dans tous les cas d'une protection renforcée durant cette période) en période hivernale a été insérée par l'arrêté du 28 février 2008.

Pendant la période hivernale, le GRD est tenu d'assurer, à titre temporaire, la fourniture de gaz au client résidentiel non protégé dont le contrat a été résilié ou est arrivé à échéance durant cette même période et qui, au terme du contrat ou du délai de résiliation, n'a pas signé de contrat avec un nouveau fournisseur.

8. Dans un marché libéralisé, les clients vulnérables ne feront-ils pas les frais de pratiques commerciales peu honnêtes de la part des fournisseurs ?

Afin d'éviter des pratiques commerciales peu honnêtes des fournisseurs, les autorités ont notamment pris les mesures d'accompagnement suivantes :

1. L'obligation de fournir à des conditions non discriminatoires :

La législation wallonne a prévu que le fournisseur doit répondre dans les 10 jours ouvrables à toute demande de fourniture introduite par un client. Le fournisseur est tenu, en outre, de fournir à des conditions non discriminatoires tout client sachant qu'est considérée comme discriminatoire toute différence de traitement, non raisonnablement justifiée, fondée notamment sur le statut, le niveau de revenu, le lieu de résidence, etc...

Par ailleurs, la législation wallonne prévoit explicitement que les fournisseurs ne peuvent invoquer le fait que le client dispose d'un compteur à budget pour refuser de le fournir ou de le fournir à des conditions moins favorables qu'en l'absence de compteur à budget.

2. L'accord avec les fournisseurs et le code de bonne conduite :

Le fédéral a, en concertation avec les Régions, conclu avec les fournisseurs d'énergie **un accord** destiné à renforcer la protection des clients résidentiels (intitulé « le consommateur dans le marché libéralisé d'électricité et de gaz »).

Par ailleurs, **un code de bonne conduite** a également été élaboré réglementant la vente en dehors de l'entreprise et la vente à distance par les fournisseurs d'électricité et de gaz.

Ce code de conduite :

- Fixe des règles de comportement pour les fournisseurs lors de la prise de contact

avec les consommateurs ;

- ▶ Prévoit le droit de renonciation du client en cas de vente par téléphone (7 jours) ou en dehors de l'entreprise (14 jours) ;
- ▶ Limite à maximum 50 ou 75 €, selon le cas, les indemnités de rupture ;
- ▶ Impose une série d'informations à communiquer aux clients, ...
- ▶ Ces deux textes sont entrés en vigueur depuis le 1er mars 2005 et sont régulièrement actualisés. Vous pouvez consulter ces documents sur le site Internet du Service Public Fédéral Economie à l'adresse suivante :

http://mineco.fgov.be/energy/electricity/accord_electricity_fr.pdf.

(et également sur le site de la CWaPE)

Au cas où les principes de ces accords ne seraient pas respectés par un fournisseur, n'hésitez pas à prendre contact avec la **Direction générale Contrôle et Médiation du Service Public Fédéral Economie**, sise à l'adresse WTC III, boulevard Simon Bolivar, 30, 1000 Bruxelles, Tél. : 02/ 208 36 11 - Fax : 02/ 208 39 15.

Par ailleurs, la **CWaPE (Commission Wallonne Pour l'Energie)**, le régulateur wallon du marché de l'énergie est chargée de veiller à la bonne application des textes en Wallonie, dont les arrêtés relatifs aux obligations de service public, et à sanctionner le non-respect de ces dispositions légales.

Pour plus d'informations : <http://www.cwape.be>

3. La mise en place d'un service de médiation :

Un **service de médiation** spécifique à la libéralisation du marché de l'énergie devrait prochainement être mis en place au niveau fédéral. Ce service fonctionnera selon le principe de **guichet unique**.

En effet, il sera chargé de réceptionner l'ensemble des questions et plaintes des clients belges relatifs à la libéralisation des marchés du gaz et de l'électricité.

En cas de problème relatif aux compétences fédérales (protection des consommateurs, droit commercial, politique tarifaire,...), il sera chargé de traiter directement le dossier et, en cas de problème relevant de compétences régionales (non respect de la législation wallonne, des obligations de service public, ...), il redirigera automatiquement le dossier pour suivi vers le service régional compétent.

Toutefois, avant de s'adresser à ce service, le client devra prouver qu'il a déjà effectué des démarches envers l'opérateur mis en cause en vue de solutionner son problème.

Les projets de décrets modificatifs prévoient également la mise en place d'un futur service de médiation régional au sein de la CWaPE. Ce service sera chargé d'examiner les aspects « régionaux » des questions et plaintes relatives au fonctionnement du marché libéralisé. Ce service pourra être valablement saisi par tout client final mais également par les CPAS et les organisations représentatives des consommateurs.

9. Renforcement des mesures de protection et d'information des clients

A. De nouvelles obligations de service public ont récemment été imposées tant aux fournisseurs qu'aux GRD par l'**arrêté du Gouvernement wallon du 28 février 2008**. Ces nouvelles mesures seront d'application au 15 juin 2008.

1. Garanties bancaires

Le montant des garanties bancaires ou autres sûretés a été encadré et limité à 3 mois de consommation moyenne annuelle correspondant à la catégorie de client dont fait partie le client résidentiel concerné.

Par ailleurs, aucune garantie bancaire ou sûreté ne peut être exigée par le fournisseur choisi ou désigné en cours d'exécution du contrat.

De plus, si une garantie bancaire ou une autre sûreté a été constituée par le client en début de contrat et si, au moment de la clôture de son contrat, le client a apuré le montant de l'ensemble de ses consommations, la garantie ou la sûreté doit être libérée dans les 30 jours suivant la date de la facture de clôture.

2. Factures annuelles – Factures de clôture

Le fournisseur a l'obligation d'émettre, au minimum une fois par an, une facture de régularisation pour chaque client final. Celle-ci doit être établie au plus tard dans les 60 jours suivant la date maximale de transmission au fournisseur des données issues du relevé des compteurs effectué par le gestionnaire de réseaux de distribution.

La procédure est la même en cas de fin de contrat. Ici aussi, en cas de régularisation en faveur du client, le trop perçu devra être remboursé dans les 30 jours suivant la date de la facture de clôture.



► Bon à savoir :

Les mentions obligatoires des factures ont également été renforcées, dans un souci d'améliorer la protection et l'information des clients.

Outre les mentions légales déjà d'application, les factures devront également mentionner les coordonnées (téléphone, adresse électronique, fax, ...) du service clientèle du fournisseur ainsi que le délai de traitement des demandes formulées par les clients.

Ce délai ne peut être supérieur à 10 jours ouvrables. La réponse motivée doit, à tout le moins, mentionner si la demande est fondée ou non ou si elle doit être examinée davantage.

3. Information à destination des CPAS

Les fournisseurs sont, désormais, légalement tenus de mettre en place un numéro de téléphone et une adresse électronique à destination exclusive des CPAS dans le cadre de leurs missions. Les gestionnaires de réseaux de distribution sont soumis à cette même obligation.

4. Déménagement

1. Si un client a un projet de déménagement, il doit impérativement prévenir le service spécifique de son fournisseur. Les coordonnées de ce service sont indiquées sur chaque facture d'acompte ainsi que sur le contrat de fourniture. Via ce service, le client peut obtenir le formulaire de déménagement (également disponible sur le site Internet de la CWaPE) lui permettant d'envoyer le relevé d'index de son ancienne et de sa nouvelle habitation.

En cas de déménagement, la fourniture d'électricité ou de gaz assurée par le fournisseur choisi ou désigné se poursuit à la nouvelle adresse du client selon les mêmes conditions.

Quatre exceptions sont toutefois prévues:

- ▶ 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 de déménagement;
- ▶ si le client déménage à l'étranger ou dans une autre région du pays;
- ▶ si le client emménage à l'adresse d'un autre client qui dispose déjà d'un contrat de fourniture.

Le client ne doit donc pas signer un nouveau contrat, sauf s'il n'avait jusqu'alors pas de contrat de fourniture à son nom (exemple : un étudiant qui habitait jusqu'alors chez ses parents et qui décide de s'installer seul).

Si le client ne prévient pas son fournisseur de son déménagement et prélève donc de l'énergie indûment à sa nouvelle adresse, une procédure de régularisation sera mise en œuvre par le GRD. En cas d'échec de cette procédure de régularisation, la fourniture du client pourra être suspendue.

B. Par ailleurs, les **décrets relatifs au marché du gaz et de l'électricité** sont actuellement en cours de modification.

En effet, il est apparu que certains éléments, inhérents au processus de libéralisation posent difficultés et sont à améliorer. Il s'agit, notamment, de difficultés liées principalement aux échanges de données entre acteurs avec les problèmes de facturation ou de coupures intempestives de fourniture qui s'en suivent ainsi que de l'amélioration du service clientèle des fournisseurs. De façon générale, la complexification du marché a donné lieu à une augmentation du nombre de plaintes.

Suite à ce constat, le Gouvernement wallon a entamé une profonde réforme des

décrets gaz et électricité avec pour principe directeur: la défense des intérêts du consommateur. La plupart des adaptations proposées sont en effet une déclinaison de ce principe fondateur que ce soit dans l'amélioration de la qualité des services des fournisseurs, de principes d'indemnisation du client, du renforcement des pouvoirs du régulateur wallon et de la création d'un service régional de médiation.

Ces décrets devraient être adoptés par le Parlement dans le courant du 2ème semestre 2008.

10. La guidance sociale énergétique : une politique de sensibilisation à long terme

La guidance sociale énergétique est un ensemble d'actions, menées par les CPAS, qui visent à sensibiliser et accompagner une population fragilisée à une gestion plus rationnelle de l'énergie (sans diminuer le confort) et ce faisant de réduire leur consommation énergétique.

Il y a d'une part, des actions de nature préventive comprenant également des actions d'information visant à faciliter l'accès aux aides financières existantes permettant notamment de réaliser des investissements économeurs d'énergie et d'autre part, des actions de nature curative à mettre en oeuvre suite à la décision de la CLAC. Ces actions sont financées par le Fonds Energie de la Région wallonne et le Fonds Vande Lanotte instauré par la loi du 4 septembre 2002.

Pour aider les CPAS, la Région organise, en outre, chaque année un module de formations à destination du personnel des centres publics d'action sociale assurant la guidance sociale énergétique. Plus récemment, une série de formations ont été organisées, à destination des CPAS et des sociétés de logement de service public, sur la libéralisation du marché de l'énergie et les mesures sociales d'encadrement.



11. La prime MEBAR, une aide pour les économies d'énergie des ménages à bas revenus

L'opération MEBAR est un programme de subvention visant à permettre aux ménages à revenu modeste (soit le RIS majoré de 20%) de réaliser un investissement visant à une meilleure utilisation de l'énergie ; peuvent être pris en compte des travaux de menuiserie, d'isolation ou d'installation d'appareils de chauffage centralisés et décentralisés.

Le montant de la subvention s'élève à **maximum 1.365 € TVAC**.

Les bénéficiaires s'adressent au CPAS qui instruit le dossier et vérifie notamment le respect de la condition liée au revenu. Ensuite, le dossier est transmis à l'administration de l'énergie qui informe le demandeur du suivi accordé à sa demande et dans l'hypothèse où celle-ci est recevable, demande au représentant du Guichet de l'énergie de se rendre au domicile du demandeur afin de déterminer les travaux à réaliser. Ceux-ci sont effectués par des entreprises désignées par marchés publics.

Afin d'éviter que le demandeur ne doive déboursier le montant de ces travaux, le montant de la subvention limité au coût réel des travaux est versé directement à l'entreprise.

12. Les aides en matière de logement

Outre les primes relatives à l'utilisation rationnelle de l'énergie, il existe également une série de primes pour l'amélioration et l'acquisition d'un logement pour les personnes à bas revenus. Il s'agit notamment des allocations de déménagement et de loyer (ADEL), des primes à l'acquisition, des primes à la réhabilitation (notamment, la nouvelle prime Réha+ qui majore la prime classique dans la mesure où le citoyen réalise simultanément certains travaux d'isolation), des prêts sociaux à taux réduit et des mesures visant à accélérer le remplacement des chauffages électriques et à favoriser l'installation de panneaux photovoltaïques dans les sociétés de logement de service public ...

Pour des informations complémentaires à ce sujet :

Site internet :

<http://mrw.wallonie.be/DGATLP/DGATLP/Pages/Log/Pages/Aides/AidesMenu.asp>

Téléphone :

0800/11901

Annexe : textes législatifs (électricité)

Marché de l'électricité

► Régional :

- Décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité (M.B. 01.05.2001) - en cours de modification
- Arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale d'avis de coupure (M.B. 20.08.2003) modifié par l'arrêté du Gouvernement wallon du 06 décembre 2006 (M.B. 20.12.2006) et du 28 février 2008 (MB 10.03.2008)
- Arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité (M. B. 27.04.2006) (notamment les articles 26 à 41) modifié par l'arrêté du Gouvernement wallon du 06 décembre 2006 (M.B. 20.12.2006) et du 28 février 2008 (MB 10.03.2008)
- Arrêté du Gouvernement wallon du 11 mai 2006 relatif aux clients éligibles au 1er janvier 2007 dans les marchés de l'électricité et du gaz (M.B. 22.05.2006)
- Arrêté ministériel du 22 novembre 2006 déterminant la durée et les modalités du plan de paiement lors du placement d'un compteur à budget électrique chez le client résidentiel raccordé en basse tension qui en fait la demande (M.B. 13.12.2006)
- Arrêté ministériel du 27 février 2007 définissant le modèle de formulaires à fournir au fournisseur d'électricité ou de gaz par le client protégé (MB. 20.03.2007)
- Arrêté ministériel du 24 avril 2007 définissant le modèle de rapport de réunion de la Commission locale d'avis de coupure de gaz et d'électricité (M.B. 04.05.2007) - en cours de modification
- Arrêté ministériel du 3 mars 2008 déterminant les procédures de placement d'un compteur à budget électricité et d'activation de la fonction à prépaiement et abrogeant l'arrêté du 23 juin 2006 (M.B.18.03.2008)
- Arrêté ministériel du 3 mars 2008 relatif à la procédure de régularisation dans le cadre d'un déménagement (MB. 18.03.2008)

► Fédéral :

- Loi du 4 septembre 2002 visant à confier aux centres publics d'aide sociale la mission de guidance et d'aide sociale financière dans le cadre de la fourniture d'énergie aux personnes les plus démunies (M.B. 28.09.2006)
- Arrêté ministériel du 30.3.2007 portant fixation de prix maximaux sociaux pour la fourniture d'électricité aux clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire (M.B. 6.7.2007)
- Arrêté ministériel du 27.8.2007 portant publication des prix sociaux maximaux applicable du 1.8.2007 au 31.1.2008 pour la fourniture d'électricité aux clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire (M.B. 30.8.2007).

Annexe : textes législatifs (gaz)

Marché du gaz

► Régional :

- Décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz (M.B. 11.02.2003) - en cours de modification
- Arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale d'avis de coupure (M.B. 20.08.2003) modifié par l'arrêté du Gouvernement wallon du 06 décembre 2006 (M.B. 20.12.2006) et du 28 février 2008 (MB 10.03.2008)
- Arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz (M. B. 27.04.2006) (notamment les articles 30 à 40 et 44 à 45) modifié par l'arrêté du Gouvernement wallon du 06 décembre 2006 (M.B. 20.12.2006) et du 28 février 2008 (MB 10.03.2008)
- Arrêté du Gouvernement wallon du 11 mai 2006 relatif aux clients éligibles au 1er janvier 2007 dans les marchés de l'électricité et du gaz (M.B. 22.05.2006)
- Arrêté ministériel du 22 novembre 2006 déterminant la durée et les modalités du plan de paiement lors du placement d'un compteur à budget gaz chez le client résidentiel qui en fait la demande (M. B. 13.12.2006)
- Arrêté ministériel du 27 février 2007 définissant le modèle de formulaires à fournir au fournisseur d'électricité ou de gaz par le client protégé (MB. 20.03.2007)
- Arrêté ministériel du 24 avril 2007 définissant le modèle de rapport de réunion de la Commission locale d'avis de coupure de gaz et d'électricité (M.B. 04.05.2007) - en cours de modification
- Arrêté ministériel du 3 mars 2008 déterminant les procédures de placement d'un compteur à budget gaz et d'activation de la fonction à prépaiement et abrogeant l'arrêté du 23 juin 2006 (M.B.18.03.2008)
- Arrêté ministériel du 3mars 2008 relatif à la procédure de régularisation dans le cadre d'un déménagement (MB. 18.03.2008)

► Fédéral :

- Loi du 4 septembre 2002 visant à confier aux centres publics d'aide sociale la mission de guidance et d'aide sociale financière dans le cadre de la fourniture d'énergie aux personnes les plus démunies (M.B. 28.09.2006)
- Arrêté ministériel du 30.3.2007 portant fixation de prix maximaux sociaux pour la fourniture de gaz aux clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire (M.B. 19.6.2007)
- Arrêté ministériel du 27.8.2007 portant publication du prix social maximal applicable du 1.8.2007 au 31.1.2008 inclus pour la fourniture de gaz aux clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire (M.B. 30.8.2007).

► Pour plus d'information sur la libéralisation



Call center Energie de la Région wallonne :
078/150 006



Sites internet :
www.energie.wallonie.be
www.cwape.be

Pour réaliser une simulation tarifaire, consultez le site de la CWaPE
ou téléphonez au call center.


**économisons
l'énergie**


RÉGION WALLONNE