



CWaPE

Commission
Wallonne
pour l'Energie

CD-12f19-CWaPE

Le service régional de médiation pour l'énergie

RAPPORT ANNUEL SPECIFIQUE 2011

Etabli en application de l'article 48 § 5 du Décret du 12 avril 2001 relatif
à l'organisation du marché régional de l'électricité

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS.....	2
1.1 TYPES DE DEMANDES ET PROCÉDURES.....	5
1.2 UNE SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE EN 2011 : L'INTRODUCTION D'UN FORMULAIRE DE PLAINTÉ EN LIGNE	7
2. MÉDIATION	8
2.1 CONDITIONS DE RECEVABILITÉ D'UNE PLAINTÉ	8
2.2 LES CATÉGORIES DE PLAINTES.....	9
2.2.1 Absence de réponse du fournisseur dans un délai de 10 jours ouvrables et amendes administratives	10
2.2.2 Problèmes techniques	10
2.2.3 Problèmes d'index de consommation.....	12
2.2.4 Délai de remboursement (factures de régularisation et de clôture).....	17
2.2.5 Déménagement	17
2.2.7 Défaut de paiement et procédure de placement de compteur à budget.....	20
2.2.8 Retard d'envoi d'une facture de régularisation ou de clôture.....	23
2.2.9 Code EAN	24
2.2.10 Mentions du contrat et mentions des factures	25
2.2.11 Divers	27
2.3 RÉPARTITION DES PLAINTES PAR FOURNISSEUR ET PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU	28
3. INDEMNISATIONS.....	30
3.1 INTRODUCTION	30
3.1.1 Quelques principes généraux qui se dégagent des décisions rendues par le SRME en matière d'indemnisation	31
3.1.2 Une interruption de la fourniture d'électricité de plus de 6 heures	33
3.1.3 Défaut ou coupure de la fourniture entraînant un dommage	34
3.1.4 Coupure d'électricité ou de gaz suite à une erreur administrative	37
3.1.5 Erreur lors d'une demande de changement de fournisseur.....	39
3.1.6 Non-respect des délais de raccordement.....	40
3.1.7 Erreur dans une facture d'électricité ou de gaz déjà acquittée	41
3.2 ÉVOLUTION DEPUIS 2009.....	42
3.2.1 GRD électricité	42
3.2.2 GRD gaz	42
3.2.3 Fournisseurs.....	43
3.3 CONTESTATIONS EN MATIÈRE D'INDEMNISATION	44
4. CONCILIATION	46
5. ACTIONS DE PRÉVENTION ET D'INFORMATION	46
6. PERSPECTIVES POUR 2012	47

Avant-propos

Confirmation des tendances observées en 2010 et renforcement des collaborations entre les acteurs en charge de la résolution des litiges.

Au cours de l'année 2011, le Service régional de médiation pour l'énergie (ci-après le « SRME ») a vu le nombre de plaintes se stabiliser à un niveau quasiment comparable à celui qu'il avait connu en 2010. Cette consolidation est partiellement le résultat d'une plus grande maturité du secteur qui a vu se développer, chez de nombreux fournisseurs et gestionnaires de réseau, un service de gestion des plaintes et de suivi de la clientèle davantage performant qu'au début de l'ouverture totale du marché. Cette tendance est pour partie spontanée, car les acteurs, en particulier les fournisseurs, ont bien compris qu'ils pouvaient se distinguer avec d'autres arguments que les seuls prix proposés. Les indicateurs de performance (KPI) des différents fournisseurs, que la CWaPE a commencé à mesurer et publier, devraient contribuer au renforcement de cette orientation. L'amélioration constatée découle certainement aussi de la surveillance et de la pression qui sont exercées au travers des services de médiation, des mécanismes d'indemnisation institués dans la législation wallonne et du contrôle des régulateurs, notamment en matière de respect des obligations de service public. C'est à travers une combinaison équilibrée entre le jeu de la concurrence, le contrôle des régulateurs, l'aiguillon que constituent les indemnisations et le recours aux médiateurs que l'on pourra parachever les conditions d'un marché répondant aux exigences de qualité de la clientèle.

Ces constatations observées au niveau du SRME ne doivent évidemment pas masquer le fait qu'en 2011, le Service de Médiation de l'Energie compétent au niveau fédéral (ci-après le « SME ») a continué à recevoir de nombreuses plaintes, participant de la sorte au plafonnement du nombre de dossiers enregistrés par le SRME. Les chiffres consolidés, tous services confondus, ne sont donc peut-être pas si positifs.

La collaboration entre le SME et le SRME s'avère efficace, au grand avantage des plaignants qui peuvent bénéficier des facilités offertes par un guichet unique : toute plainte est traitée par le bon service quelle que soit la porte par laquelle elle est entrée. La collaboration entre les deux services est quotidienne. Les équipes se connaissent, échangent par téléphone, par courriers ou lors de réunions périodiques et s'efforcent constamment d'harmoniser leurs vues et de renforcer leur connaissance de la matière. Cette collaboration, qui est donc optimisée grâce au guichet unique, démontre que le partage d'une matière, même très complexe, entre les niveaux fédéral et régional, peut être réalisé et pratiqué sans trop de difficulté.

Des réunions de travail regroupant le SRME, les régulateurs, le SPF Économie et le SME se tiennent régulièrement dans le but d'échanger et d'aligner les points de vue quant à la manière dont les différentes législations doivent être appliquées.

Outre ces réunions plénières, le SRME a mis en place une plate-forme périodique d'échanges et de concertation avec son homologue fédéral en vue de l'informer des évolutions spécifiquement wallonnes susceptibles de l'intéresser, de trancher les difficultés d'interprétation, d'affiner certains détails du protocole de collaboration qui a été mis en place entre le SME et les autres instances (fédérales et régionales). Le besoin d'organiser ces rencontres bilatérales découle de la particularité de la Région wallonne de disposer, pour les matières qui la concerne, d'un service régional de médiation pour l'énergie formellement organisé (qui implique la mise en place de modalités particulières de collaboration). Il est apparu, par exemple, que la répartition des compétences entre les deux services dans le domaine de la rectification des données de comptage n'était pas toujours aisée à tracer. En effet, les gestionnaires de réseau sont responsables de la relève, de la validation, de l'estimation et de la rectification des index, matières typiquement régionales, mais les erreurs d'index ont évidemment une répercussion directe sur la facture des fournisseurs, laquelle relève plutôt de la sphère de compétence fédérale. Par ailleurs, les règles encadrant la question de savoir à quelles conditions des consommations déjà facturées peuvent être ultérieurement rectifiées sont inscrites dans la réglementation régionale et sont parfois complexes à mettre en œuvre. Les deux services de médiation ont finalement conclu que, malgré l'impact sur la facture, les litiges relatifs aux index relèvent de la compétence régionale, à moins qu'un autre aspect de nature fédérale ne vienne se greffer sur la plainte principale.

Le SRME doit souligner que la résolution des litiges opposant clients et acteurs du marché de l'énergie repose aussi sur d'autres collaborations. La tâche du SRME est en effet parfois grandement facilitée par le rôle précieux que jouent de nombreux travailleurs sociaux qui interviennent à titre d'intermédiaires en réalisant une première analyse du dossier ou en étant simplement les porte-voix de personnes précarisées pour lesquelles il est parfois difficile d'exprimer une plainte dans les formes requises. Conscient de ce rôle, le SRME s'est efforcé en 2011 de consolider sa collaboration avec des organismes tels que la fédération des CPAS ou le RWaDE, en assurant des formations et en organisant des rencontres. De telles initiatives ont également été organisées auprès de Test-Achats ou du CRIOC. Enfin, la collaboration avec d'autres instances déborde parfois du cadre strict du marché de l'énergie afin de bénéficier de retours d'expérience utile dans le domaine de la médiation en général. Ainsi, le SRME a rejoint, courant 2011, la Concertation Permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO), qui fédère l'ensemble des médiateurs et ombudsmans belges institués au sein des services publics fédéraux, régionaux, communautaires, ainsi qu'auprès de nombreuses villes et communes ou encore d'entreprises du secteur privé. De nombreux secteurs de la vie administrative et économique y sont donc représentés (assurances, énergie, banque, pensions, chemins de fer, télécoms...). Cette adhésion a nécessité la démonstration préalable que le SRME répondait bien aux conditions strictes d'indépendance et de fonctionnement imposées et promues par les statuts de cette association. À l'avenir, le SRME s'efforcera de répondre à l'ensemble des exigences prônées par cette association afin de demeurer conforme aux standards de qualité partagés par l'ensemble des services qui en sont membres. La CPMO, à travers l'information diffusée sur son site Internet (<http://www.ombudsman.be>), permet par ailleurs à tout usager d'un service public ou consommateur d'une entreprise privée, de vérifier si un litige auquel il est confronté peut être résolu par la voie de la médiation. Dans l'affirmative, il lui est renseigné, par mots-clefs, les instances qui peuvent examiner le dossier concerné. Il s'agit donc d'un relais utile, très bien référencé sur Internet, qui permet aux plaignants de nous identifier rapidement.

En 2011, le SRME a donc été particulièrement bien aidé par cet environnement propice et collaboratif en vue de remplir efficacement ses missions. Il mettra tout en œuvre pour que ces diverses collaborations se poursuivent à l'avenir avec cette volonté commune d'apporter les meilleures réponses aux consommateurs victimes de dysfonctionnements du marché.

Vous trouverez dans le présent rapport d'activité l'ensemble des chiffres relatifs aux plaintes et autres demandes traitées en 2011 par le SRME, quelques explications au sujet des plaintes les plus fréquemment rencontrées, des commentaires relatifs aux tendances observées dans le cadre des mécanismes d'indemnisation et à la jurisprudence du SRME en la matière, ainsi que des comptes-rendus d'activités connexes telles que les formations et présentations proposées à divers publics.

1. Généralités

1.1 Types de demandes et procédures

Le Service régional de médiation pour l'énergie est intégré au sein de la direction des services aux consommateurs et des services juridiques de la CWaPE. Les procédures applicables auprès de ce service sont régies par l'arrêté du Gouvernement wallon du 8 janvier 2009 relatif au Service régional de médiation pour l'énergie.

Les demandes adressées au Service régional de médiation pour l'énergie peuvent être distinguées selon les procédures suivantes :

- **médiation normale** : médiation pour laquelle le SRME doit adresser ses recommandations au plus tard 90 jours après l'introduction d'une plainte considérée recevable ;
- **médiation urgente** : médiation pour laquelle le SRME doit adresser ses recommandations au plus tard 15 jours après l'introduction d'une plainte considérée recevable¹ ;
- **question** : toute question des consommateurs relative au marché régional de l'énergie et au SRME ;
- **indemnisation** : contestation envers un fournisseur d'énergie ou un gestionnaire de réseau à propos du traitement d'une demande d'indemnisation ;
- **conciliation** : cette procédure, réservée aux cas les plus complexes, implique l'accord de la partie adverse et la tenue d'audiences, en présence du conciliateur, au sein des bureaux du SRME (CWAPE). La procédure prévoit également la possibilité de recourir à une expertise, à charge de la partie qui la requiert. La conciliation est normalement destinée aux **clients professionnels** et non aux particuliers.
- **demande d'avis** : mise en application concrète des règles fixées dans le protocole de collaboration qui a été mis en place entre le SME, le SRME, les régulateurs et le SPF Économie.

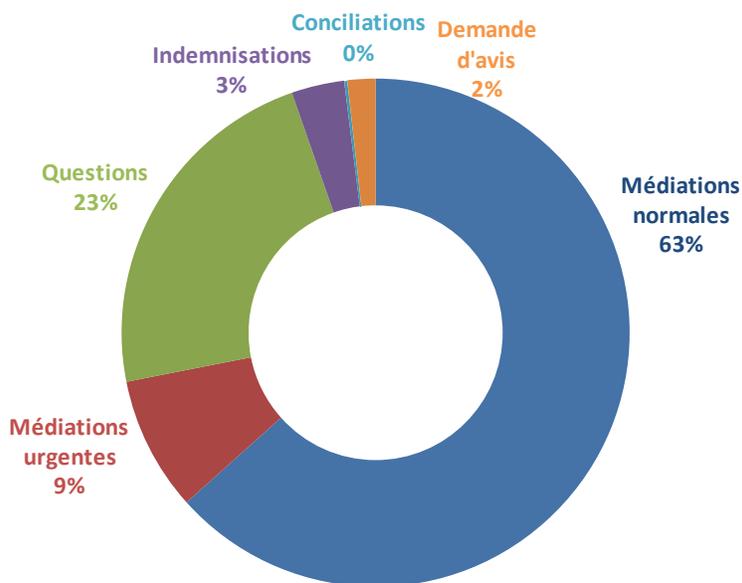
Les procédures de médiation, de contestation en matière d'indemnisation et de conciliation seront davantage détaillées dans la suite de ce rapport.

¹ Délais prévus par l'arrêté du Gouvernement wallon du 8 janvier 2009 relatif au Service régional de médiation pour l'énergie.

Quelques chiffres

Au cours de l'année 2011, le Service régional de médiation pour l'énergie a reçu un total de 1519 demandes écrites qui sont réparties de la manière suivante :

- 962 demandes de médiation « classique »;
- 130 demandes de médiation urgente reçues par écrit et par téléphone;
- 346 questions écrites (courrier/e-mail/fax);
- 51 dossiers de contestation en matière d'indemnisation ;
- 3 conciliations ;
- 27 demandes d'avis ont été adressées au SRME par le Service fédéral de médiation pour l'énergie.



On relève une diminution très importante du nombre de questions écrites par rapport à l'année 2010. Ce chiffre s'explique par le fait que de très nombreuses questions liées à des dossiers photovoltaïques parvenaient jusqu'ici à la CWaPE via la boîte aux lettres du SRME qui les traitait en association avec la direction en charge de la promotion des énergies renouvelables. Ce n'est plus le cas actuellement d'autant que la direction en charge de la promotion des énergies renouvelables a mis en place un formulaire structuré de réponses en ligne et qu'un *call center* externe est opérationnel pour ces questions. Il faut également souligner que ces questions avaient été particulièrement nombreuses en 2010. On observe par ailleurs une diminution sensible du nombre de demandes de médiation urgentes ou ordinaires. Cette baisse s'explique principalement par le fait que le Service fédéral de médiation traite un nombre important de plaintes mixtes (relevant à la fois des compétences fédérales ou régionales) avec l'assistance du SRME mais également parce que la limite entre les plaintes mixtes et celles qui doivent être qualifiées d'exclusivement régionales n'a pas toujours été facile à tracer.

En principe, les plaintes, très nombreuses, relatives aux données de mesures (relevés, validations, estimations, rectifications), qui portent donc sur les activités des gestionnaires de réseau et qui sont régies par la réglementation régionale, relèvent des compétences du SRME. Nous avons cependant constaté au cours de l'année 2011 que le SME traitait de très nombreux dossiers portant sur cette question. Il s'est avéré que l'interprétation éventuellement trop large que faisait le SME de sa sphère de compétences en la matière s'expliquait par le fait que ce service percevait les problèmes d'index sous l'angle de leur impact sur la facturation (laquelle relève généralement des compétences fédérales). Des échanges sont donc intervenus fin 2011 entre les deux services de médiation pour tenter de clarifier cette zone grise. À la suite de ces travaux, les compétences exclusivement régionales en matière d'index (et particulièrement lorsqu'il y a rectification) paraissent à présent mieux comprises. Il faut rappeler que ces discussions n'influencent que le travail interne réalisé par les deux services et qu'elles n'affectent en aucun cas les plaignants, lesquels bénéficient du guichet unique permettant un traitement et un suivi du dossier jusqu'à son terme, quelle que soit sa porte d'entrée.

Le nombre de demandes d'indemnisation a par contre très légèrement augmenté.

Enfin, près de trente demandes d'avis émanant du SME sont parvenues au SRME au cours de l'année 2011. Il s'agit donc d'une mise en application concrète des règles fixées dans le protocole de collaboration qui régit les rapports entre le SME, le SRME, les régulateurs et le SPF Économie.

1.2 Une simplification administrative en 2011 : l'introduction d'un formulaire de plainte en ligne

Afin de répondre à une demande croissante et légitime de simplification des procédures administratives, le SRME a mis en place fin 2011 un formulaire de plainte en ligne directement accessible sur le site Internet de la CWaPE.

Ce nouvel outil permet notamment d'accélérer la communication et les échanges entre le SRME et les plaignants (ou leurs intermédiaires) et d'alerter immédiatement ceux-ci quant à certaines causes d'irrecevabilité de la plainte qu'ils souhaitent introduire. À présent, il est possible d'introduire sa plainte d'un simple « clic » et d'y annexer les documents utiles. Les acteurs sociaux peuvent dorénavant introduire un dossier de plainte pour une tierce personne en temps réel, durant leur entretien avec un plaignant. Vu le succès rencontré par cette formule, le formulaire d'introduction d'une contestation en matière de demande d'indemnisation aura également sa version *on line* courant 2012.

2. MÉDIATION

2.1 Conditions de recevabilité d'une plainte

La recevabilité d'une plainte est conditionnée par plusieurs exigences. Conformément à l'arrêté du Gouvernement wallon du 8 janvier 2009 relatif au Service régional de médiation pour l'énergie, pour juger de la recevabilité d'une plainte, le SRME exige du demandeur une copie de la réclamation écrite qu'il a préalablement adressée au fournisseur et/ou gestionnaire de réseau ainsi qu'un formulaire de plainte dûment complété.

L'exigence de preuve de démarches préalables écrites a poussé certains plaignants, qui s'étaient d'emblée tournés vers le SRME pour traiter leur différend, à adresser leur réclamation par écrit à l'opérateur concerné. Ainsi, certaines plaintes initialement introduites au SRME sont restées « non recevables » lorsque les services clientèle des opérateurs ont pleinement joué leur rôle et ont apporté tantôt les explications requises, tantôt les solutions adéquates à ces plaignants, rendant le recours à la médiation superflu.

Il est également prévu que les plaintes qui ne relèvent pas des compétences régionales ou pour lesquelles le comportement dénoncé a pris fin plus d'un an avant la date de dépôt de celles-ci sont considérées irrecevables.

Lorsque le SRME s'est déclaré incompétent pour traiter un litige, il a néanmoins redirigé le dossier vers l'institution qu'il estimait la plus apte à répondre aux griefs soulevés. En 2009, dans la majorité des cas, ces dossiers faisaient état d'infractions éventuelles à des matières fédérales (telles des pratiques de vente abusives) et ont été dirigés vers la Direction générale Contrôle et Médiation du SPF Économie, sauf lorsqu'il s'agissait de litiges en matière de droits et obligations civils relevant de la compétence exclusive des Cours et Tribunaux judiciaires.

Les demandes considérées irrecevables ou visiblement non-fondées à la simple lecture de celles-ci sont redirigées vers l'organisme compétent comme expliqué *supra* ou reçoivent des explications détaillées sur la situation qui semble problématique à ces consommateurs. Ces demandes, même lorsqu'elles ne requièrent pas d'interpellation à l'adresse de fournisseurs et/ou GRD, nécessitent tout de même une brève analyse et la rédaction d'explications personnalisées.

Depuis 2010 et la mise en place du Service fédéral de médiation de l'Énergie, le principe de guichet unique permet au SRME de transmettre rapidement les plaintes relevant de matières fédérales à cette instance (sans préjudice des compétences que conserve le SPF Économie).

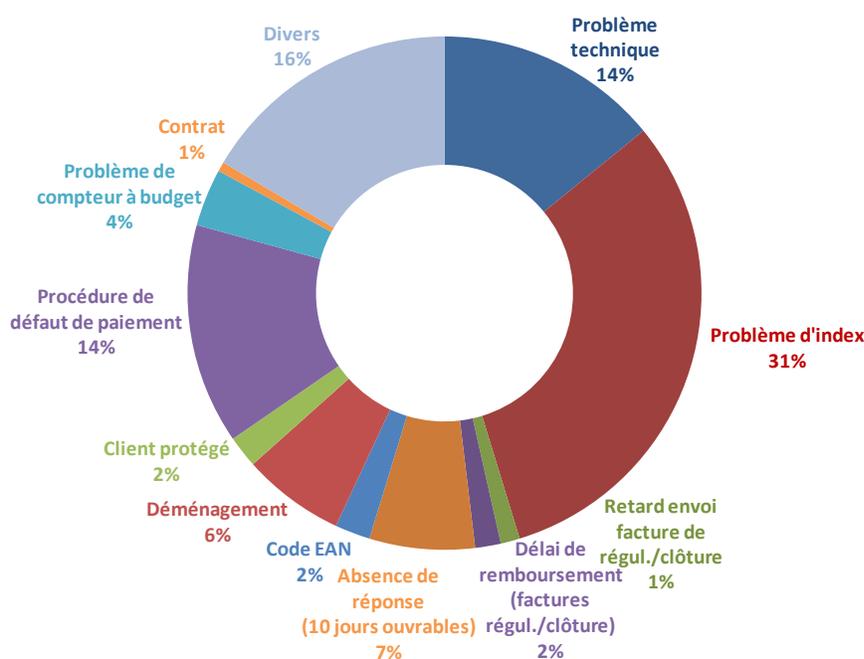
2.2 Les catégories de plaintes

Les plaintes recevables ont été classées parmi les catégories suivantes :

- absence de réponse du fournisseur dans un délai de 10 jours ouvrables ;
- problèmes techniques ;
- problèmes d'index de consommation ;
- retard de remboursement des factures (facture de régularisation/clôture) ;
- déménagements problématiques ;
- clients protégés ;
- défaut de paiement/procédure de placement de compteur à budget ;
- retard de facturation ;
- problèmes de codes EAN ;
- problèmes liés aux mentions d'un contrat ;
- problèmes liés aux mentions d'une facture ;
- divers.

Dans l'élaboration de cette classification, le SRME a concilié deux impératifs : il s'agit, d'une part, de cibler le plus précisément possible les situations problématiques observées sur le marché wallon de l'énergie et, d'autre part, de répertorier les plaintes d'une manière compatible avec la classification² qui a été adoptée au niveau de l'ERGEG (European Regulators Group for Electricity & Gas) parallèlement à une recommandation de la Commission européenne³.

Quelques chiffres



² GGP on Customer Complaint Handling, Reporting and Classification, E10-CEM-33-05, 10 June 2010

³ Commission Recommendation of 12 May 2010 on the use of a harmonised methodology for classifying and reporting consumer complaints and inquiries – SEC (2010) 572

2.2.1 Absence de réponse du fournisseur dans un délai de 10 jours ouvrables et amendes administratives

Les arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatifs aux obligations de service public dans les marchés du gaz et de l'électricité obligent les fournisseurs à mentionner sur leurs factures les moyens de contact (téléphone, adresse électronique, fax...) du service de gestion de la clientèle ainsi que le délai endéans lequel une réponse sera apportée à toute demande formulée par le client. Ce délai ne peut dépasser dix jours ouvrables. Ces textes règlementaires stipulent également que la réponse motivée doit, à tout le moins, mentionner si la demande est fondée ou non ou si elle doit être examinée davantage. Lorsque cette disposition est entrée en vigueur, les fournisseurs étaient généralement très loin de satisfaire à cette exigence. Le SRME a reçu en 2009 de très nombreuses plaintes faisant état d'une absence de réponse aux récriminations ou simples demandes de renseignement adressées par des clients à leur(s) fournisseur(s). Les statistiques 2009 du SRME ont fait apparaître en effet l'importance très nette de cette catégorie de plaintes par rapport aux autres. Il faut signaler que le fait de répertorier une plainte dans cette catégorie a pour effet d'occulter l'objet sous-jacent de la plainte ou de la demande (erreur d'index, problème de déménagement...), mais eu égard à la gravité de ce grief (l'absence de réponse est particulièrement mal ressentie par les plaignants et est constitutive d'une véritable infraction), il a semblé nécessaire de retenir prioritairement cette catégorie lorsque la plainte revêt une nature mixte. Comme signalé dans le rapport annuel 2009, le SRME a mené, à partir du second semestre 2009, une campagne plus coercitive à l'égard des fournisseurs afin d'améliorer leur réactivité et accessibilité face aux demandes écrites de leurs clients. Des amendes ont été infligées pour sanctionner les infractions les plus flagrantes à cette exigence règlementaire. Cette mesure porte manifestement ses fruits puisque les chiffres de cette catégorie de plaintes sont en baisse. Dans le courant de l'année 2011, 79 dossiers ont encore été épinglés par le SRME comme étant constitutifs d'une infraction pour ce motif et autant d'amendes administratives ont été infligées aux fournisseurs concernés.

2.2.2 Problèmes techniques

Les problèmes techniques portés à la connaissance du SRME proviennent la plupart du temps soit d'un dysfonctionnement du compteur, d'une perte sur le réseau ou d'un appareil électrique défectueux. Ces différentes hypothèses sont détaillées ci-dessous.

Le siège de la matière est inscrit dans le Code de mesure et de comptage qui est repris dans l'arrêté du Gouvernement wallon du 3 mars 2011 approuvant le règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité en Région wallonne et l'accès à ceux-ci⁴.

Le compteur, qui fait partie de l'installation de mesure, appartient au gestionnaire de réseau ou à une entreprise qu'il contrôle. Cet appareil de mesure, qui doit répondre à certaines normes pour pouvoir être mis sur le marché, est donc sous la responsabilité de l'Intercommunale qui doit en assurer l'entretien et peut, à ce titre, requérir l'accès à cette installation. D'emblée, il convient de signaler que l'hypothèse d'un compteur qui totalise une consommation supérieure à la réalité est très rare. D'autres causes de dysfonctionnement sont bien plus fréquentes.

⁴ Arrêté du Gouvernement wallon du 3 mars 2011 approuvant le règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité en Région wallonne et l'accès à ceux-ci, *M.B.*, 11 mai 2011, p. 27325

Tel est le cas du compteur bihoraire qui comptabilise l'ensemble de la consommation en jour, le registre nuit restant bloqué. La solution à ce problème consiste à ventiler la consommation totale via une rectification d'index (cf. à ce sujet le point 2.2.3 *problèmes d'index de consommation* du présent rapport).

Il se peut également qu'une perte existe sur le réseau électrique au sens large. Il convient d'opérer ici une distinction fondamentale. La perte peut se situer au niveau du compteur en lui-même. Mais il est tout aussi possible que ce soit l'installation électrique du bâtiment, voire un appareil, qui provoque la déperdition d'énergie. Dans toutes ces hypothèses, la perte est localisée « après le compteur ». De manière synthétique, il est permis d'affirmer que tout ce qui se situe « après le compteur » est de la responsabilité de l'utilisateur du réseau. Une surconsommation se produisant dans pareille circonstance sera alors à charge de ce dernier. Pour déceler de telles pertes, il est recommandé de faire appel à un électricien qui effectuera des tests au niveau de l'installation. Par contre, si le compteur est défaillant, la responsabilité incombe au gestionnaire de réseau, pour les raisons expliquées ci-avant. La vérification du compteur doit être réalisée par un organisme ou un service agréé en la matière. Le coût de cette vérification (appelée étalonnage) est à charge du particulier uniquement si aucune anomalie n'a été détectée.

Les litiges relatifs à des problèmes techniques sont souvent résolus en faisant appel à la règle selon laquelle toute rectification des données de mesure et de la facturation qui en résulte portera au maximum, et sauf en cas de mauvaise foi, sur une période de deux ans dans le passé. En 2011, cette disposition a été modifiée afin de la rendre plus aisément applicable dans la pratique, le but étant d'éviter au gestionnaire de réseau de devoir créer un index si une autre donnée de mesure existe dans une fourchette de temps comprise entre 22 et 26 mois – ceci pour éviter autant que possible les difficultés liées à la création d'un nouvel index.

Par ailleurs, la note de la CWaPE relative à la rectification des données de mesure a également été adaptée et enrichie par des exemples illustrés. Le champ d'application de la rectification des données de mesure a notamment été circonscrit. Cette évolution a eu lieu en concertation avec le secteur, notamment par des rencontres en UMI (User-Manufacturer Information eXchange)⁵.

La rectification des données de mesure n'est pas à confondre avec la prescription du droit, pour le fournisseur, d'exiger le paiement d'une facture. Cette question de droit civil n'a par ailleurs pas à être tranchée par le Service régional de médiation pour l'énergie.

⁵ Plateforme informatique d'échange d'informations entre acteurs du marché de l'énergie

2.2.3 Problèmes d'index de consommation

2.2.3.1 Consommateur classique

Les index qui figurent sur la facture peuvent provenir de trois processus différents :

- un relevé de compteur : cette opération peut être effectuée directement par un agent de la société de relève, mais les valeurs peuvent aussi avoir été transmises par le client via un service téléphonique, informatique ou encore par l'affichage du carton *ad hoc* ;
- une estimation faite par le gestionnaire de réseau sur base de l'historique des consommations antérieures du point d'accès ;

La consommation est normalement déterminée par le gestionnaire du réseau de distribution lors de chaque changement de fournisseur ou de client, et dans tous les cas, 12 mois après le dernier relevé de compteur. Le compteur est également relevé physiquement par le gestionnaire du réseau de distribution, au moins une fois au cours d'une période de 24 mois, pour autant qu'il ait accès aux installations de mesure. Il convient de signaler qu'un index relevé par un agent possède une forte présomption d'exactitude. Les index transmis par le consommateur peuvent parfois poser problème dans le cas où le gestionnaire de réseau n'en tient pas compte ou utilise une valeur différente de celle transmise (parfois simplement parce que la lecture de certains chiffres transcrits de manière manuscrite peut se révéler périlleuse). Le gestionnaire de réseau est par ailleurs en charge de la validation de ces données de mesure : il doit ainsi s'assurer que les valeurs transmises sont cohérentes et non manifestement erronées.

Certains fournisseurs décident par ailleurs, lors de l'élaboration de la facture annuelle, de compléter les index qui leur ont été transmis en calculant eux-mêmes une période de consommation afin de pouvoir éditer cette facture de consommation ponctuellement chaque année.

Le problème qui se rapporte à la consommation estimée par le gestionnaire de réseau survient généralement lors des cas de changement d'occupant. L'exemple suivant permet de mettre en lumière l'écueil rencontré. La consommation ayant trait à un logement qui a été occupé pendant plusieurs années par une famille composée de deux adultes et deux enfants, sera forcément plus élevée que celle d'une personne vivant seule. Toutefois, si le gestionnaire de réseau est amené à estimer la consommation du nouveau résident, car il ne dispose pas de valeur relevée, il utilisera les paramètres se rapportant au ménage composé de quatre personnes. Le nouvel occupant contestera la plupart du temps cette consommation qu'il considérera comme bien trop élevée. Il convient par ailleurs de signaler dès à présent que la communication des index lors d'un déménagement est une problématique qui est souvent imbriquée dans des règles qui appartiennent au niveau fédéral et échappent dès lors au contrôle du SRME (cf. à ce sujet le point 2.2.5 *déménagements problématiques* du présent rapport).

Le siège de la matière est également inscrit dans le Code de mesure et de comptage repris dans l'arrêté du Gouvernement wallon du 3 mars 2011 approuvant le règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité en Région wallonne et l'accès à ceux-ci.

2.2.3.2 Autoproduateur (puissance inférieure ou égale à 10 kVA) - Mécanisme de compensation

Principe

La compensation consiste à pouvoir déduire de sa consommation sur une période définie l'énergie injectée dans le réseau durant la même période, même si la consommation et l'injection ont été effectuées à des moments différents. La compensation revient donc à utiliser le réseau comme « un réservoir » dans lequel on injecte et on prélève tour à tour, le bilan étant effectué par période de facturation. Sauf exceptions décrites ci-après, cette période est en général annuelle.

Seuls les autoproduateurs qui disposent d'une unité de production d'énergie verte d'une puissance inférieure ou égale à 10 kVA raccordée au réseau de distribution ont droit à la compensation. Pour rappel, un autoproduateur est une « *personne physique ou morale produisant de l'électricité principalement pour son propre usage* »⁶.

Cadre législatif

Ce mécanisme est encadré par la législation wallonne et, à l'origine, par l'article 161 §4 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 24 mai 2007 relatif à la révision du règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité en Région wallonne et l'accès à ceux-ci. Si ce texte réglementaire n'indiquait pas explicitement que la compensation a lieu entre deux relevés d'index, lesquels peuvent avoir lieu à des intervalles inférieurs à la base annuelle dans certaines circonstances, c'est que son champ d'application était très vaste : toute modification de l'installation et/ou intervention du gestionnaire de réseau, réalisée ou non à la demande de l'utilisateur du réseau donnait lieu, à l'époque, à un relevé de compteur, communiqué par le gestionnaire de réseau au fournisseur pour la facturation. Ce relevé de compteur intermédiaire (entre deux relevés annuels) avait pour conséquence la scission de la période de compensation.

Dans ce contexte, le législateur a souhaité, à l'occasion d'une modification de cet arrêté, circonscrire les cas dans lesquels la compensation a lieu sur une période inférieure à la base annuelle. Ces cas sont donc décrits dans l'arrêté du Gouvernement wallon du 3 mars 2011⁷ approuvant le règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité, entré en vigueur le 21 mai 2011. C'est l'article 153 §4 de cet arrêté qui encadre désormais le mécanisme de la compensation :

« En BT⁸ avec relevé sur base annuelle, le producteur qui dispose d'une unité de production d'énergie verte d'une puissance inférieure ou égale à 10 kVA, certifiée et enregistrée comme installation de production d'électricité verte auprès de la CWaPE, peut bénéficier d'une compensation entre les prélèvements et les fournitures au réseau, pour chaque période comprise entre deux relevés d'index. Au niveau du comptage, il dispose de l'alternative suivante:

– soit un compteur simple, sans cliquet, qui décompte d'office de sa consommation l'énergie injectée. Si l'énergie injectée est supérieure à la consommation, elle n'est pas valorisée; le gestionnaire du réseau de distribution communique alors au fournisseur une consommation nulle;

⁶ Art. 2, 2° du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité

⁷ Remplace l'arrêté du Gouvernement wallon du 24 mai 2007 relatif à la révision du règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité en Région wallonne et l'accès à ceux-ci

⁸ Ndlr : basse tension

– soit un compteur bidirectionnel qui enregistre séparément les énergies consommées et injectées. Si l'énergie injectée est supérieure à l'énergie consommée, elle peut être valorisée sur demande explicite, par le producteur, de modification du comptage. Le gestionnaire du réseau de distribution, qui est responsable de la mise en œuvre de la compensation, communique au fournisseur du producteur une consommation ou une injection, selon le cas.

Le producteur qui bénéficie de cette compensation en informe son fournisseur et le spécifie avant signature d'un nouveau contrat. Il n'y a qu'un seul fournisseur par accès.

Si le comptage comporte plusieurs périodes tarifaires, telles que définies à l'article 169, la compensation est effectuée par période tarifaire.

Le producteur peut revendiquer cette compensation sur base annuelle sauf si une intervention technique (ou assimilée) sur son raccordement est réalisée à son initiative (notamment s'il y a changement de fournisseur) ou en cas de remplacement de son compteur imposé par la métrologie fédérale. Dans ces conditions, la compensation ne sera réalisée que sur des intervalles de temps inférieurs à la base annuelle. »

D'un point de vue technique, le compteur réseau de l'autoproduiteur doit permettre la compensation afin que celle-ci puisse être appliquée. Dans ce contexte, l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité, tel que modifié, prévoit en son article 24bis :

« Aux fins de permettre à l'autoproduiteur possédant une installation d'électricité verte d'une puissance inférieure ou égale à 10 kW, de bénéficier de la compensation entre les quantités d'électricité prélevées sur le réseau de distribution et celles injectées sur le réseau, le gestionnaire de réseau de distribution remplace, si nécessaire, le compteur qui, techniquement, ne permet pas cette compensation et développe, le cas échéant, des profils de charges adaptés. Le coût de la modification de comptage, en ce compris le remplacement du compteur, est pris en charge par le gestionnaire de réseau de distribution et incorporé dans les budgets servant de base au calcul des redevances d'utilisation du réseau. »

Contestations

Les contestations en matière de compensation émanent jusqu'à présent d'autoproduiteurs détenteurs d'une installation photovoltaïque et concernent principalement trois thématiques : la scission de la facture de régularisation (avec application de la compensation sur une période inférieure à un an), la non-valorisation de l'excédent de production et la compensation appliquée en présence d'un compteur bihoraire.

En cas de plainte relative au mécanisme de compensation, le SRME veille à ce que le mécanisme de compensation décrit ci-dessus ait bien été appliqué. Pour ce faire, il analyse notamment les dates des événements pertinents (mise en service, modification, relève annuelle, changement de fournisseur, etc.) et les index y relatifs.

1. Scission de la facture de régularisation

La scission de la facture de régularisation annuelle en deux périodes fait l'objet de contestations au motif que la compensation y est appliquée sur une période inférieure à un an qui ne permet pas toujours de compenser la consommation hivernale par la production estivale. Cette scission est pourtant inévitable lorsqu'elle fait suite soit à la mise en service d'une installation photovoltaïque, soit à un relevé d'index intermédiaire⁹ tel que prévu par la législation applicable.

Dans le premier cas, il convient d'attirer l'attention de l'autoprodacteur sur le fait qu'il a droit à la compensation à partir de la date de mise en service de l'installation photovoltaïque, sans aucun effet rétroactif.

Dès lors, le fournisseur reçoit du gestionnaire de réseau les index à la date de mise en service de l'installation, pour pouvoir facturer la période précédente sans compensation et prendre la compensation en compte à partir de la mise en service. Sur la première facture de régularisation consécutive à la pose des panneaux photovoltaïques, la période sur laquelle s'étend la compensation est généralement inférieure à un an puisque la date de mise en service de l'installation coïncide rarement avec la date de la relève annuelle des compteurs.

Dans le second cas, il y a lieu de signaler que toute intervention technique du gestionnaire du réseau de distribution (GRD) réalisée à la demande de l'autoprodacteur (comme une extension de l'installation photovoltaïque, la suppression du compteur bihoraire...) ou le remplacement de compteur imposé par la Métrologie fédérale entraîne un relevé d'index, lequel est enregistré par le GRD et communiqué au fournisseur pour l'établissement de la facturation. Il en est de même pour d'éventuels relevés communiqués par l'autoprodacteur au GRD (par exemple suite à un changement de fournisseur d'électricité). Par conséquent, la période de facturation annuelle se voit également scindée et la compensation s'applique à chaque période, ce qui peut engendrer une « perte » partielle de la production et une facturation de la consommation correspondante.

Dans ce contexte, généralement, aucune infraction n'est constatée, ni dans le chef du gestionnaire de réseau, ni dans celui du fournisseur, à la législation wallonne dont la CWaPE assure le respect.

Il est conseillé aux autoproduteurs de planifier d'éventuelles interventions prévisibles au plus près de la date de relève annuelle afin d'éviter la perte d'une partie de la production enregistrée pendant la période courant jusqu'à la date de cette modification technique, puisque la production de cette période ne pourra pas être utilisée pour compenser les consommations sur une année entière.

2. Production excédentaire

Le SRME réceptionne de nombreuses plaintes faisant état de contestations relatives à l'absence de valorisation de la production excédentaire. À cet égard, il convient de rappeler à l'autoprodacteur que le mécanisme de compensation prévoit que l'énergie réinjectée sur le réseau *peut être* valorisée uniquement en cas de comptage séparé des énergies injectées et consommées, ce qui nécessite la présence d'un compteur bidirectionnel (et non d'un compteur qui « tourne à l'envers »). La production injectée sur le réseau ne sera toutefois effectivement valorisée que si l'installation de production décentralisée dispose en outre de deux points d'accès (deux codes EAN) : l'un pour l'injection, l'autre pour la production.

⁹ Entre deux relevés annuels

La plupart des autoproducteurs d'électricité issue de la filière photovoltaïque ne satisfont pas à ces exigences techniques puisqu'ils disposent soit d'un compteur qui détourne, soit d'un compteur bidirectionnel avec un seul code EAN. Ils ne peuvent dès lors revendre leur production excédentaire. En tout état de cause, si leur installation photovoltaïque a été dimensionnée en adéquation avec leurs habitudes de consommation, ces autoproducteurs n'enregistrent qu'une faible quantité de production excédentaire, voire aucune.

Si la production excédentaire est telle que l'autoproduteur souhaite la valoriser (revendre), il est indispensable que l'installation dispose à la fois d'un compteur bidirectionnel qui enregistre séparément les énergies consommées et injectées et de deux codes EAN, l'un pour le prélèvement sur le réseau, l'autre pour l'injection. Il y a lieu d'attirer l'attention sur le fait que le placement de ce type de compteur et l'attribution de deux points d'accès identifiés par des codes EAN sont toujours à charge de l'utilisateur. L'autoproduteur doit passer un contrat avec le fournisseur qui va acheter l'énergie excédentaire ; ce fournisseur doit être le même que celui qui lui fournit l'énergie consommée. Dans son système de gestion, le GRD relie les 2 EAN par un certificat de comptage, calcule lui-même la différence, et annonce au fournisseur un chiffre de consommation ou d'injection, selon le cas.

3. Compensation et compteur bihoraire

Dans le cas d'un compteur bihoraire, la compensation ne s'effectue pas entre la consommation et la production enregistrées en heures pleines et la consommation et la production enregistrées en heures creuses, mais d'une part entre la consommation et la production en heures pleines et, d'autre part, entre la consommation et la production en heures creuses.

Dès lors, si un autoproduteur enregistre un surplus de production en heures pleines¹⁰ et un déficit en heures creuses¹¹, deux alternatives s'offrent à lui : soit adapter ses habitudes de consommation, en utilisant davantage l'électricité pendant les heures pleines et un peu moins pendant les heures creuses (le week-end compris), soit faire désactiver son compteur bihoraire à ses frais et adapter à nouveau ses habitudes de consommation au mode tarifaire unique.

Toutefois, il convient d'attirer l'attention de l'autoproduteur sur le fait que s'il opte pour cette seconde solution, un relevé d'index interviendra au moment de la désactivation du bihoraire et que les index relevés à cette occasion seront transmis au fournisseur pour facturation. Il risque alors de « perdre » une partie de la production enregistrée pendant la période courant jusqu'à la date de cette modification technique, puisque cette production ne pourra être utilisée pour compenser sa consommation sur une année entière.

En 2011, le SRME a observé en la matière un nombre de plaintes – toutes non fondées – et de questions légèrement plus élevé qu'en 2010. Cette augmentation est toutefois minime en comparaison de celle du nombre de nouvelles installations photovoltaïques. Notons qu'afin de pallier le manque d'information des autoproducteurs qui serait à l'origine de ces contestations, la CWaPE a mis à jour la communication sur « *l'application de la compensation en basse tension entre les prélèvements et les injections au réseau des petites installations d'autoproduction reconnues vertes d'une puissance inférieure ou égale à 10 kVA* ». Ce document, disponible en ligne sur le site Internet de la CWaPE, fait l'objet d'une mise à jour régulière et d'une large diffusion.

¹⁰ La consommation facturée est, en vertu de l'application de la compensation, égale à 0 kWh.

¹¹ La consommation enregistrée étant supérieure à la production pour cette période tarifaire, le surplus de consommation en nuit est facturé.

2.2.4 Délai de remboursement (factures de régularisation et de clôture)

Le législateur a fixé un délai maximal endéans lequel le fournisseur est tenu de rembourser à son client le trop perçu constaté, le cas échéant, lors de la régularisation annuelle ou lors de la clôture du contrat de fourniture. Ce délai est de 30 jours à dater de la facture de régularisation ou de la facture de clôture.

Globalement, cette obligation semble bien respectée par les fournisseurs, puisqu'au cours de l'année 2011, seuls 8 dossiers de plainte ont été constitués pour un retard de remboursement. Les demandes fondées se sont clôturées par le remboursement des sommes dues.

2.2.5 Déménagement

Règles applicables

En matière de déménagement, la réglementation est partagée entre les instances fédérales (législation relative à la protection du consommateur) et les instances régionales (essentiellement la procédure de régularisation suite aux déménagements non notifiés aux fournisseurs).

En principe, en cas de déménagement, le fournisseur qui approvisionne l'habitation que le client s'apprête à quitter poursuit la fourniture à la nouvelle adresse, aux mêmes conditions. Si l'habitant en partance ne doit normalement pas se soucier de conclure un nouveau contrat à l'occasion de son déménagement, il importe qu'il informe son fournisseur de son déménagement, dans les délais prévus, et qu'il communique à celui-ci un relevé contradictoire des index à l'ancienne adresse ainsi qu'à la nouvelle adresse. Sans cela, le fournisseur ne pourra facturer correctement son client et ce dernier risque de se voir réclamer le paiement de consommations pour une adresse qu'il n'occupe plus.

Les déménagements non notifiés posent en outre le problème de prélèvement d'énergie sans contrat valable. Pour les déménageurs distraits, le législateur a prévu une procédure de régularisation (arrêté ministériel du 3 mars 2008).

Procédure de régularisation

Le point de départ de cette procédure repose sur le fournisseur. Lorsque le fournisseur de l'ancien occupant prend connaissance du fait qu'il ne doit plus être le fournisseur attribué pour un point donné, il en informe le gestionnaire de réseau. Si le gestionnaire de réseau n'a aucune information à propos du fournisseur qui devrait « prendre le relais » pour l'adresse concernée, il adresse un courrier à l'occupant. Ce courrier invite l'occupant soit à prévenir son propre fournisseur du fait qu'il vient d'emménager à cette adresse, soit, s'il ne dispose pas d'un contrat, à en conclure un.

Au terme d'un délai de 10 jours, le gestionnaire de réseau fait le point : si un fournisseur s'est manifesté pour reprendre la fourniture, la situation est régularisée. Dans le cas contraire, le gestionnaire de réseau se rend sur place.

S'il peut s'adresser à l'occupant, le gestionnaire de réseau va lui soumettre un formulaire de régularisation qui propose plusieurs solutions en vue de retrouver un contrat valable pour l'énergie prélevée. De manière plus théorique, la possibilité existe pour l'occupant de faire sceller le compteur à ses frais.

Si l'occupant est absent lors de la visite du gestionnaire de réseau, un avis lui est laissé, l'invitant à prendre rendez-vous dans les 15 jours pour procéder à la régularisation.

Si l'occupant refuse de compléter le formulaire de régularisation ou s'il ne réagit pas à l'avis de passage du gestionnaire de réseau, ce dernier constate l'échec de la procédure. Il peut alors procéder à la coupure.

Cette procédure a le mérite de ne pas laisser perdurer des situations de prélèvement d'énergie en dehors de tout contrat. Dans la pratique toutefois, elle peut mener à des situations que le législateur n'a pas désirées. Ainsi, l'avis de passage du gestionnaire de réseau adressé à l'occupant des lieux n'est-il pas toujours réceptionné par la bonne personne, particulièrement lorsqu'il s'agit d'immeubles à appartements. Il arrive également que, suite à un problème de communication entre un fournisseur et un gestionnaire de réseau, cette procédure soit initiée pour un consommateur qui est tout à fait en ordre de contrat et qui, s'il réceptionne un avis de passage du gestionnaire de réseau, ne se considère pas concerné par cet avis, son fournisseur lui assurant peut-être par ailleurs que tout est bien en ordre.

Intervention du SRME

C'est principalement dans ce contexte que le Service régional de médiation pour l'énergie intervient lorsque l'on parle de « déménagement problématique ». En 2011, 31 plaintes concernaient spécifiquement cette matière, dont 12 ont dû être traitées selon la procédure d'urgence, en raison d'un risque imminent de coupure ou d'une coupure déjà réalisée.

Dans le cadre spécifique de la procédure de régularisation, le Service régional de médiation pour l'énergie peut intervenir à deux niveaux :

- si la procédure est engagée et que le plaignant estime que celle-ci est mise en œuvre erronément, sans toutefois parvenir à se faire entendre par les acteurs qui mènent la procédure, le Service régional de médiation pour l'énergie peut intervenir, au besoin en urgence, auprès de ces acteurs pour vérifier la régularité de la procédure et empêcher la coupure (ou exiger le rétablissement) si celle-ci devait se présenter comme irrégulière. Les chiffres mentionnés ci-dessus concernent ce type d'intervention ;
- si la procédure a abouti à une coupure que le plaignant estime abusive et qu'il se heurte à un refus d'indemnisation forfaitaire de la part de l'acteur responsable, le Service régional de médiation pour l'énergie peut être saisi dans le cadre d'une contestation en matière d'indemnisation (voir chapitre 3).

Travail préventif du SRME

Nous constatons que le nombre de plaintes liées à un déménagement problématique a légèrement augmenté en 2011 par rapport à l'année 2010 et continuons à penser que la plupart des difficultés rencontrées à ce niveau pourraient être évitées grâce à une meilleure information des personnes concernées. C'est dans ce contexte qu'un groupe de travail a été mis en place au sein de la CWaPE. Celui-ci, réunissant également les autres régulateurs, travaille, d'une part, à la mise en place de clauses types à insérer dans les modèles de contrat de bail et, d'autre part, à l'utilisation d'un document de déménagement unique pour l'ensemble des fournisseurs et des trois régions. Ces deux actions devraient permettre, en amont, de faire diminuer les cas de déménagements problématiques (pour de plus amples renseignements sur ce groupe de travail, voyez le rapport annuel général).

2.2.6 Client protégé

Les autorités fédérales et wallonnes ont défini des critères afin de permettre à certaines catégories de personnes considérées comme plus vulnérables de pouvoir prétendre au statut de « client protégé¹² ».

Le statut de « client protégé » permet au client de bénéficier de certaines protections et de certains avantages relatifs à sa fourniture de gaz et d'électricité. L'intérêt principal est l'octroi du tarif social, qui est un tarif plus avantageux que n'importe quelle autre offre commerciale. Il est calculé en additionnant l'offre commerciale la plus avantageuse (pour la partie de la facture liée à la fourniture) et le tarif de distribution du GRD le moins onéreux. Si le client relève d'une catégorie « fédérale » de client protégé, le tarif social lui sera appliqué qu'il soit alimenté par un fournisseur commercial ou par son GRD¹³. Si le client relève d'une catégorie « régionale » de client protégé, le tarif social ne lui sera appliqué que s'il est alimenté par son GRD.

Le statut de client protégé permet également au client de bénéficier de certaines protections telles que :

- le placement gratuit d'un compteur à budget gaz et/ou électricité lorsque le client protégé est déclaré en défaut de paiement par son fournisseur ;
- le bénéfice d'une fourniture minimale garantie en électricité ou la possibilité de demander, en période hivernale, des cartes gaz s'il se trouve dans l'impossibilité de recharger son compteur à budget ;
- la tenue d'une « Commission Locale pour l'Énergie » dans certaines situations spécifiques liées à sa fourniture.

En 2011, le nombre de plaintes relatives au statut de client protégé a diminué de moitié par rapport à 2010. Le Service régional de médiation pour l'énergie se réjouit de cette diminution. Elle découle notamment d'une meilleure information envers les clients protégés régionaux quant aux modalités d'obtention du tarif social. Il n'en demeure pas moins que de nombreux clients protégés régionaux restent encore alimentés par un fournisseur commercial et ne peuvent dès lors pas prétendre à l'octroi du tarif social.

Dans le cadre de la procédure de médiation relative la clientèle protégée, le SRME a principalement traité en 2011 des demandes de clients protégés en défaut de paiement vis-à-vis de leur fournisseur commercial, qui ont vu se poursuivre la procédure de pose de compteur à budget alors qu'ils avaient apuré l'ensemble de leurs dettes. L'arrêté ministériel 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 prévoit toutefois que : « *la procédure de placement du compteur à budget, en ce compris la demande de suspension de la fourniture d'électricité est annulée si le client apporte la preuve du remboursement de la totalité de sa dette au fournisseur dans les cinq jours ouvrables à dater du recommandé. Ce remboursement est confirmé au gestionnaire de réseau de distribution par le fournisseur dans les dix jours ouvrables à dater dudit recommandé. Le gestionnaire de réseau de distribution annule la procédure de placement du compteur à budget.* »¹⁴

¹² Pour de plus amples informations pour pouvoir prétendre au statut de client protégé, nous vous invitons à consulter le rapport annuel spécifique relatif aux obligations de service public.

¹³ En tant que fournisseur social.

¹⁴ La même disposition existe pour le gaz.

Le SRME a pu constater que l'application de cet article n'a pas toujours été rigoureusement respectée dans le cas des clients protégés en défaut de paiement auprès de leur fournisseur commercial qui ont été transférés chez leur GRD.

Dans certains cas en effet, lorsque le client avait apuré sa dette vis-à-vis du fournisseur commercial après avoir été transféré (« droppé ») chez son GRD, ce fournisseur n'en informait pas systématiquement le GRD, qui dès lors poursuivait la procédure de placement du compteur à budget.

La CWaPE est d'avis que les dispositions prévues par la réglementation doivent être appliquées de la même manière qu'il s'agisse d'un client protégé « droppé » ou non. Le SRME est intervenu en ce sens dans le cadre du traitement des plaintes qui lui ont été soumises.

2.2.7 Déficit de paiement et procédure de placement de compteur à budget

Causes

On distingue deux causes principales entraînant la qualification de client en défaut de paiement. Tout d'abord, de nombreux plaignants règlent leurs factures intermédiaires sans mentionner la communication structurée indiquée sur le bulletin de versement de la facture correspondante, laquelle est indispensable à l'imputation correcte du montant versé à la facture ouverte correspondante. C'est le cas, par exemple, lorsqu'un client paie par ordre permanent. En effet, à la différence de la domiciliation, l'ordre permanent mentionne toujours la même communication, choisie par le client (son numéro de client, par exemple). Dans ce cas, l'imputation des paiements ne peut pas se faire automatiquement et peut prendre plus de temps, ce qui peut impliquer des frais de rappel pour des factures que le client a réglées. Il est également bon de savoir que si d'autres factures plus anciennes sont en souffrance, un paiement effectué sans communication structurée sera affecté en priorité aux factures ouvertes les plus anciennes. Dès lors, la facture que le client pense régler ne l'est pas et des frais de rappel, voire de mise en demeure, y sont ajoutés.

La seconde cause est le non-paiement pur et simple d'une facture au motif que celle-ci est contestée. De nombreuses personnes prennent en effet contact avec leur fournisseur pour contester une facture et, en l'absence de réponse du fournisseur aux griefs soulevés ou en cas d'insatisfaction relative aux explications apportées par le fournisseur, décident délibérément de suspendre le paiement de leur(s) facture(s). Un tel comportement, s'il peut paraître compréhensible à première vue, entraîne de fâcheuses conséquences.

Il faut ici souligner que ni la contestation d'une facture ni la saisine du Service régional de médiation pour l'énergie n'entraînent immédiatement la suspension du montant réclamé. Régler une facture contestée ne signifie pas davantage que le consommateur est d'accord avec celle-ci. Toutefois, s'il s'avère par la suite que la facture litigieuse était erronée, son paiement est une des conditions nécessaires pour pouvoir bénéficier du mécanisme d'indemnisation correspondant prévu par la législation wallonne en vigueur (cf. chapitre 3. *Indemnisations*).

Dans tous les cas, si le montant d'une facture n'est pas acquitté à l'échéance prévue, un rappel est adressé au client. Si aucune suite n'y est donnée, ce rappel est suivi d'une mise en demeure, dernière étape avant que le client soit déclaré en défaut de paiement par le fournisseur.

Au cours de la troisième année d'exercice du SRME, le respect de la procédure appliquée en cas de défaut de paiement est le troisième motif pour lequel les consommateurs ont introduit une plainte au Service, représentant 14% des dossiers traités. Il est important de noter que ces plaintes sont majoritairement traitées selon la procédure d'urgence étant donné le risque de coupure de l'alimentation du client.

Cadre législatif

Clients résidentiels

Les arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatifs aux obligations de service public dans le marché de l'électricité ou du gaz encadrent la qualification de « client en défaut de paiement » et les conséquences de cette qualification pour les clients résidentiels. La CWaPE assure le respect de ces textes, notamment en vérifiant que la procédure consécutive à un défaut de paiement est régulière. Sa compétence en la matière ne peut toutefois s'étendre à une vérification des montants facturés par le fournisseur. Toute contestation à ce sujet relève exclusivement des Cours et Tribunaux judiciaires.

En conséquence de ce qui précède, les démarches du SRME visent, tout d'abord, à contraindre le fournisseur à justifier la qualification de client en défaut de paiement et, d'autre part, à vérifier le respect de la procédure de placement d'un compteur à budget et sa conformité à la législation wallonne en vigueur, tant auprès du fournisseur que du gestionnaire de réseau. Lors d'une interpellation du SRME, fournisseurs et GRD sont mis en garde : si la coupure était irrégulière, celle-ci pourrait faire l'objet d'une demande d'indemnisation de la part du plaignant, en vertu de la législation wallonne en vigueur (cf. chapitre 3. *Indemnisations*).

Si cette qualification ne peut pas être justifiée par le fournisseur, le SRME veille à ce que celui-ci prenne les mesures nécessaires pour interrompre la procédure qui est alors irrégulière. Dans ce cas, le plaignant est informé des mécanismes d'indemnisation qui existent et est invité à introduire une demande adéquate auprès de l'acteur concerné, sans toutefois préjuger à ce stade des conditions de forme et de recevabilité y relatives.

À l'inverse, si le fournisseur, après avoir procédé aux vérifications demandées, maintient que le montant réclamé est dû et si la procédure est régulière, le SRME ne peut intervenir davantage et la procédure de placement du compteur à budget suit son cours. Celle-ci prévoit notamment l'envoi au client en défaut de paiement de certains courriers de la part du fournisseur et du gestionnaire de réseau, pour l'informer de la procédure en cours et des différentes étapes consécutives (passage du gestionnaire de réseau au domicile du client, par exemple).

En cas de refus de placement du compteur à budget de la part du plaignant, sa fourniture est suspendue et il lui incombe de souscrire un nouveau contrat auprès d'un fournisseur afin que son compteur soit rouvert (les frais de coupure et de rétablissement sont dans ce cas à charge du client). Il est bon de noter que la pose du compteur à budget ou le changement de fournisseur n'annulera pas le solde ouvert auprès du fournisseur qui a initié la procédure. Ce solde devra être apuré grâce, par exemple, à un plan de paiement octroyé par le fournisseur.

Il convient d'attirer l'attention sur le fait que la pose d'un compteur à budget vise à éviter la suspension de la fourniture d'électricité ou de gaz. Cette solution ne doit pas être considérée comme une sanction, mais comme un outil visant à aider le client résidentiel qui éprouve des difficultés de paiement à budgétiser ses dépenses énergétiques. Si le plaignant règle le montant réclamé et en apporte la preuve à son fournisseur dans un délai de cinq jours ouvrables à dater de la réception de l'avis de second passage du gestionnaire de réseau, la procédure de placement du compteur à budget pourra être annulée.

Clients non résidentiels

En cas de défaut de paiement d'un client non résidentiel, ce sont les conditions générales et particulières du contrat de fourniture d'énergie qui lie le client au fournisseur qui font foi. Le fournisseur peut dès lors résilier le contrat et stopper la fourniture de gaz ou d'électricité en conformité avec ces conditions contractuelles. Le SRME n'est pas compétent pour intervenir en la matière, ces dispositions contractuelles ne relevant pas de la réglementation régionale. Le SRME intervient parfois exceptionnellement à titre informel lorsqu'un cas particulier est rencontré et que le client risque une coupure d'alimentation en énergie, pouvant entraîner un préjudice important dans le cadre de son activité professionnelle.

En 2011, le SRME a été régulièrement contacté par des clients non résidentiels déclarés en défaut de paiement par leur fournisseur et dès lors menacés d'une coupure de leur alimentation en énergie. La législation wallonne en la matière ne prévoit pas de règle particulière de protection des clients non résidentiels en défaut de paiement. La coupure de l'alimentation d'une PME ou d'une ASBL par exemple peut souvent lui causer un préjudice important alors que le défaut de paiement est parfois minime ou le résultat d'une négligence ponctuelle.

Une réflexion est actuellement menée au sein du SRME afin de tenter de prévenir davantage ces risques.

2.2.8 Retard d'envoi d'une facture de régularisation ou de clôture

Les retards de facturation concernent, d'une part, le retard d'émission de la *facture annuelle de régularisation* et, d'autre part, le retard d'émission de la *facture de clôture*.

La législation wallonne prévoit, respectivement aux articles 7, §3 et §4 des arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatifs aux obligations de service public dans le marché de l'électricité ou du gaz, que :

- « au minimum une fois par an, le fournisseur établit, pour chaque client final, une facture de régularisation » ;
- « dès lors qu'il est mis fin au contrat de fourniture par l'une ou l'autre partie, le fournisseur est tenu d'établir une facture de clôture ».

En outre, ces factures doivent être établies au plus tard dans les soixante jours suivant la date maximale de transmission au fournisseur des données issues du relevé des compteurs opéré par le gestionnaire de réseau conformément aux dispositions du règlement technique applicable. En pratique, cela signifie que le délai maximal prévu entre le relevé d'index et l'établissement de la facture sera souvent supérieur à 60 jours. Il est à noter que ces mesures sont entrées en vigueur le 15 juin 2008 et ne sont donc applicables qu'aux relevés effectués après cette date.

Ainsi, en cas de plainte concernant l'émission tardive d'une facture de régularisation ou de clôture, le SRME intervient généralement tant auprès du fournisseur que du gestionnaire de réseau. Dans le cadre de son intervention, le SRME veille au respect, par les différents opérateurs, des délais qui leur sont impartis par la législation régionale en vigueur et, le cas échéant, les invite à s'y conformer. Il est également de sa compétence de relever les infractions constatées et de les transmettre au Comité de direction de la CWaPE, pour toute suite jugée utile vis-à-vis de l'acteur fautif.

En 2011, seul 1% des plaintes traitées par le SRME fait état d'un retard d'émission de la facture de régularisation ou de clôture. Il semble que ces retards soient dus la plupart du temps à des problèmes informatiques relatifs à la transmission des données entre GRD et fournisseur.

2.2.9 Code EAN

Le code EAN est un champ numérique unique de 18 positions pour l'identification univoque d'un point d'accès. À chaque code EAN est attribué un ou plusieurs compteurs d'une même adresse de consommation. Par ailleurs, si un même immeuble abrite un raccordement d'électricité et un raccordement de gaz, les deux raccordements recevront chacun un numéro EAN.

Pratiquement, ce code n'est pas affiché sur le compteur mais peut être obtenu auprès du gestionnaire de réseau de distribution. Il figure également sur les factures de chaque fournisseur.

Dans la très grande majorité des cas, gestionnaires de réseau et fournisseurs disposent dans leurs bases de données des codes EAN correctement attribués aux compteurs auxquels ils correspondent. Il arrive toutefois qu'un code EAN soit informatiquement relié à un compteur auquel il ne correspond pas. Il en résulte inévitablement une facturation erronée, voire une double facturation.

Les causes d'une mauvaise attribution de code EAN sont multiples : transmission par le client d'un mauvais numéro de compteur à son fournisseur (cette erreur survient typiquement dans les immeubles à appartements où les compteurs sont rassemblés dans un même local) ; erreurs de communication entre fournisseur et gestionnaire de réseau, absence de suivi informatique par le gestionnaire de réseau d'un enlèvement de compteur...

En 2011, le Service régional de médiation pour l'énergie a reçu 11 plaintes mettant en avant ce grief, dont 7 se sont avérées fondées, du moins partiellement.

Il est à noter que ce type de demande se retrouve en partie dans la catégorie relative à une absence de réponse du fournisseur (cf. 2.2.1 *Absence de réponse du fournisseur dans un délai de 10 jours ouvrables et amendes administratives*).

2.2.10 Mentions du contrat et mentions des factures

La réglementation wallonne prévoit différentes dispositions à respecter par les fournisseurs, parmi lesquelles des mentions obligatoires comprises dans le contrat de fourniture et dans les factures.

Le contrat de fourniture doit notamment contenir les informations suivantes :

- la raison sociale et le siège social du fournisseur ;
- l'identité et l'adresse du gestionnaire de réseau auquel le client final est raccordé ;
- le numéro EAN identifiant le point d'accès concerné ;
- la date d'entrée en vigueur du contrat ;
- la durée du contrat, les conditions de renouvellement et de dénonciation du contrat ;
- les prix unitaires, à la date d'entrée en vigueur du contrat, du ou des produits composant la fourniture et faisant l'objet de la facture ;
- l'éventuelle formule d'indexation du prix du kWh qui sera applicable pendant la durée du contrat et la valeur des paramètres d'indexation lors de son entrée en vigueur ;
- etc.

La réglementation prévoit également que :

- (1) ces informations doivent être fournies avant la conclusion du contrat, qu'il soit conclu directement avec le fournisseur ou via un intermédiaire ;
- (2) toute modification des conditions contractuelles doit être notifiée au client final au plus tard deux mois avant son entrée en vigueur. Cette notification mentionne les conditions de dénonciation du contrat.

Les factures doivent, quant à elles, comprendre notamment les mentions suivantes (le cas échéant, dans une annexe) :

- le numéro EAN du point d'accès ;
- la période couverte par le décompte ;
- le délai de paiement et la date d'échéance de celui-ci ;
- le nombre de kWh consommé, par produit faisant l'objet du contrat de fourniture, pendant la période couverte, le cas échéant, par tranche horaire ;
- le prix, hors T.V.A., du kW/kWh fourni, par produit faisant l'objet du contrat de fourniture, le cas échéant par tranche horaire ;
- la valeur des éventuels paramètres d'indexation ;
- le coût au kWh et la redevance totale d'accès au réseau de transport, hors T.V.A.;
- le coût au kWh et la redevance totale d'accès au réseau de distribution, hors T.V.A.;
- le coût au kWh et le coût total facturés, le cas échéant, pour les certificats verts, hors T.V.A. ;
- le montant au kWh et le montant total de chacune des redevances, surcharges et cotisations tant fédérales que régionales grevant le prix de la fourniture, hors T.V.A.;
- le prix total du kWh (comprenant les éléments sous 5°, 7°, 8°, 9° et 10°), hors T.V.A.;
- le montant global de la facture, hors T.V.A.;
- le coût de la procédure administrative en cas de règlement tardif ainsi que les coordonnées du service contentieux ;
- le numéro de téléphone du service à contacter à tout moment en cas de panne résultant d'un problème technique sur le réseau ;

- les moyens de contact (téléphone, adresse électronique, fax...) du service de gestion de la clientèle ainsi que le délai endéans lequel une réponse sera apportée à toute demande formulée par le client. Ce délai ne peut dépasser dix 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 ;
- etc.

Dans le cadre des activités du SRME, il est constaté que certains clients relèvent une éventuelle infraction à ces dispositions. En 2011, le Service a reçu 3 plaintes portant sur ce grief, dont 2 se sont avérées non fondées. Dans certains cas où ce grief a été soulevé, un premier examen de la plainte a en effet généralement conduit à la conclusion que toutes les mentions obligatoires figuraient bien sur le document litigieux.

De manière plus spécifique, les contestations en matière de mentions sur les factures portent souvent sur l'absence des index de consommation dans les factures de régularisation. Toutefois, cette mention n'est pas prévue par la législation wallonne, seule la consommation totale devant apparaître sur ces factures. Le client dispose cependant de la possibilité d'interroger son gestionnaire de réseau afin d'obtenir un historique de ses index de consommation.

Il faut également souligner que les factures qui concernent les acomptes périodiques doivent comporter moins de mentions que les factures de régularisation, dont notamment :

- le numéro EAN du point d'accès ;
- la période couverte par le décompte ;
- le délai de paiement et la date d'échéance de celui-ci ;
- le montant global de la facture, hors T.V.A.;
- le coût de la procédure administrative en cas de règlement tardif ainsi que les coordonnées du service contentieux ;
- etc.

2.2.11 Divers

Certaines plaintes n'entrent dans aucune des catégories reprises ci-dessus. Dans le courant de l'année 2011, 94 plaintes ont ainsi été reprises dans la rubrique « divers ».

Cette catégorie reprend notamment certains cas de coupure de fourniture dans le cadre desquels une intervention en urgence était nécessaire afin d'informer le fournisseur ou le gestionnaire de réseau d'une situation pouvant donner lieu, le cas échéant, à l'introduction d'une demande d'indemnisation par un client.

On y retrouve également des contestations en matière :

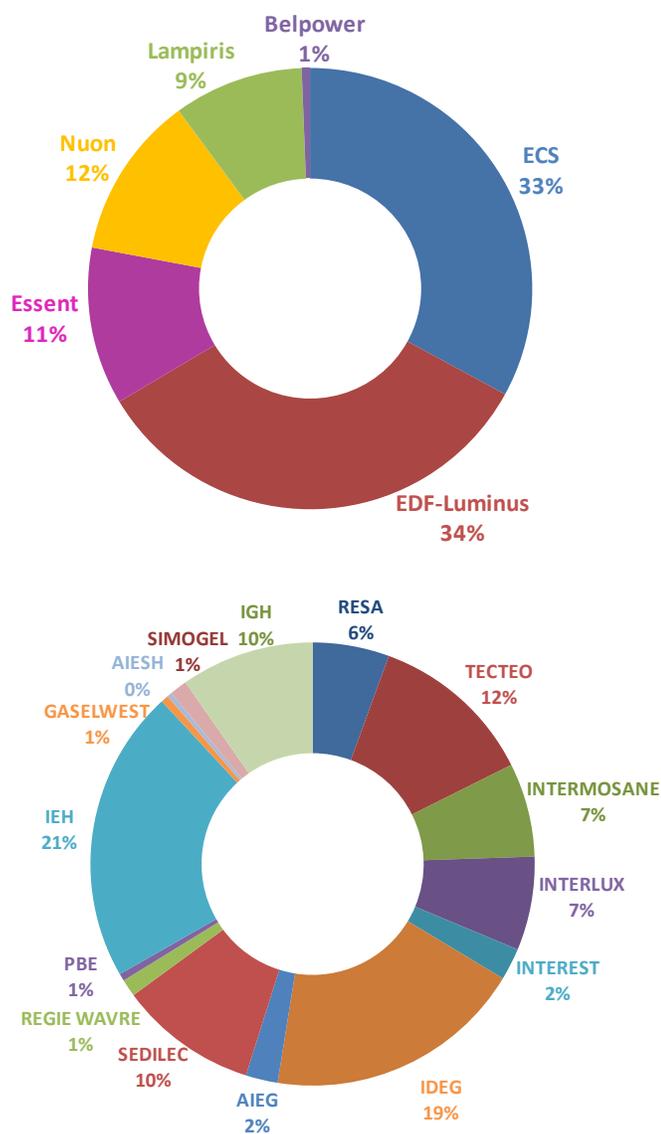
- d'offre de prix pour des travaux à réaliser par le gestionnaire de réseau,
- de demandes de duplicata de factures,
- d'accessibilité du service à la clientèle d'un fournisseur,
- de manque de clarté dans la facturation,
- de difficultés rencontrées pour l'ouverture d'un compte,
- d'offres de contrat qui ne sont pas envoyées,
- de demandes de plan de paiement,
- etc.

Dans le cadre des différents dossiers soumis, le SRME est régulièrement saisi de plaintes portant notamment sur l'obtention d'un plan de paiement. À cet égard, il convient de signaler que la compétence du Service consiste à vérifier que le fournisseur réponde, de façon non discriminatoire, à de telles demandes. À la différence des cours et tribunaux, le SRME ne peut en effet pas imposer à un fournisseur d'accepter un plan de paiement.

Il est à noter que ce type de demande se retrouve en grande partie dans la catégorie relative à une absence de réponse du fournisseur (cf. *2.2.1 Absence de réponse du fournisseur dans un délai de 10 jours ouvrables et amendes administratives*).

2.3 Répartition des plaintes par fournisseur et par gestionnaire de réseau

À la clôture de chaque plainte, le SRME a désigné l'acteur principal concerné par le litige. L'acteur concerné n'est toutefois pas nécessairement fautif sur le fond du litige. Il s'agit plutôt de l'acteur qui est en mesure de satisfaire le plaignant soit en corrigeant une erreur (au besoin, avec l'intervention du GRD lorsque le fournisseur est le destinataire de la plainte), soit en apportant une information manquante, soit encore en lui faisant parvenir les éléments permettant de le convaincre du caractère non fondé de sa plainte. Les deux premiers graphiques présentés ci-dessous représentent le pourcentage de plaintes reçues par fournisseur et par GRD via le SRME. Seuls les six principaux fournisseurs aux clients résidentiels ont été repris dans ces statistiques. Les autres fournisseurs aux clients résidentiels, qui ont un portefeuille de clients actuellement nettement moins important (OCTA+, Energie 2030) ou ceux qui sont tournés vers la clientèle non résidentielle, n'ont pas été visés par des plaintes adressées au SRME.



Le nombre de plaintes relatives à chaque GRD peut être influencé par des facteurs propres à la zone concernée que ce soit d'un point de vue sociologique (nombre de clients en difficulté de paiement...) ou géographique (vulnérabilité technique du réseau...).

A noter que le GRD Tecteo a fusionné avec l'ALG. Les secteurs électricité et gaz de ce GRD sont repris dans la suite du rapport sous les appellations « RESA gaz » et « RESA électricité ».

3. Indemnisations

3.1 Introduction

Les décrets gaz et électricité prévoient un certain nombre de mécanismes d'indemnisation forfaitaire susceptibles d'offrir aux clients wallons une réparation plus rapide que celle qui résulterait des procédures de droit commun, lorsqu'ils sont confrontés à un certain nombre de situations imputables à leur gestionnaire de réseau ou fournisseur. Ce régime d'indemnisation forfaitaire est en vigueur depuis 2009.

Les chiffres relatifs aux différentes hypothèses prévues par les décrets qui sont reprises ci-après, ont été fournis par les gestionnaires de réseau et les fournisseurs dans le cadre de leurs obligations de rapportage annuel.

Bien que le nombre de demandes d'indemnisation introduites en 2011 auprès des gestionnaires de réseau et des fournisseurs stagne quelque peu par rapport à l'année 2010, l'évolution en termes de montants versés poursuit quant à elle sa progression ascendante. En 2009, les clients lésés avaient été indemnisés à concurrence de 135.000 EUR. Ce montant avait plus que doublé en 2010, pour pratiquement atteindre, en 2011, le demi-million d'euros.

Outre la progression dans l'indemnisation des dommages, il faut noter que la réglementation wallonne telle que complétée en 2008 contribue à l'accélération du dédommagement de certains clients, facilite l'obtention d'une indemnisation dans diverses hypothèses (voire empêche l'acteur concerné de s'exonérer de sa responsabilité), et, en cas de conflit, permet le recours – pour avis ou pour décision contraignante – à une voie non judiciaire : le SRME.

Enfin, il convient de préciser que les montants des indemnisations qui figurent ci-dessous doivent se comprendre hors indexation. Cependant, depuis décembre 2011, ces valeurs font l'objet d'une indexation automatique. Les montants indexés sont publiés sur le site Internet de la CWaPE.

3.1.1 Quelques principes généraux qui se dégagent des décisions rendues par le SRME en matière d'indemnisation

Dans le cadre des contestations en matière d'indemnisation, le SRME a été appelé à se prononcer sur des faits ou des actes juridiques récurrents (causes d'interruption de la fourniture due à des tempêtes par exemple). Dans ce contexte, il est vite apparu nécessaire que les textes nouveaux des décrets soient interprétés de manière constante, pour assurer la nécessaire sécurité juridique tant envers les acteurs qu'envers les plaignants eux-mêmes. C'est ainsi que les principes énoncés ci-dessous ont pu être dégagés.

Tout d'abord, les délais pouvant être invoqués par les clients finals nous paraissent être des délais impératifs. Cela signifie que ces délais ne peuvent être écartés que par l'accord de la partie qu'ils entendent « protéger ».

Exemple : dans l'hypothèse d'une indemnisation pour retard de raccordement, l'article 25ter du décret électricité énonce que : « *tout client final a droit à une indemnité forfaitaire journalière à charge du gestionnaire de réseau si celui-ci n'a pas réalisé le raccordement effectif [pour le raccordement des clients résidentiels] dans un délai de trente jours calendriers à partir de l'accord écrit du client sur l'offre du gestionnaire de réseau concernant le raccordement* ». Le délai de trente jours a pour but de mettre le consommateur à l'abri de l'inertie éventuelle du gestionnaire de réseau. Dès lors, le client ne pourrait, dès l'offre de raccordement, marquer son accord sur un délai plus long, sauf si cette dérogation lui est favorable (p. ex s'il n'a pas terminé certains travaux dans son habitation et qu'il désire que son raccordement ait lieu plus tard). Dans ce cas d'espèce, la CWaPE a précisé qu'une dérogation ne peut être admise que si « *l'utilisateur du réseau lui-même fait expressément valoir un intérêt à l'allongement du délai* ».

En ce qui concerne le délai endéans lequel le SRME doit être saisi, dans les hypothèses particulières où l'acteur initialement saisi par le requérant a décliné sa responsabilité et transmis la demande au fournisseur/gestionnaire de réseau, le SRME a estimé que le délai endéans lequel il devait être saisi ne commençait à courir qu'à partir de la transmission de la demande par l'acteur saisi initialement à l'acteur qu'il estime responsable, ceci afin de ne pas pénaliser le plaignant en cas de pareil renvoi.

Le SRME a encore jugé que si un plaignant est titulaire de plusieurs points d'accès et que sa demande d'indemnisation, reposant sur la même erreur administrative, porte sur plusieurs ou la totalité de ces points d'accès, une seule indemnisation sera due, sauf s'il est établi que d'autres clients finals occupaient ces différents points (à titre de locataires par exemple). Afin d'éviter des situations abusives dans lesquelles l'indemnisation pourrait être totalement disproportionnée par rapport au dommage, nous avons estimé préférable, dans cette hypothèse d'indemnisation de la coupure résultant d'une erreur administrative, de relier le dommage à la notion d'utilisateur du réseau de distribution plutôt qu'à celle de point d'accès.

Enfin, certains faits générateurs d'indemnisation sont susceptibles d'entrer dans plusieurs catégories (pensons, par exemple, à la personne qui a été victime d'une interruption de son alimentation électrique). Se pose alors la question du cumul éventuel des indemnisations. Notre Service a appliqué les principes suivants :

- Le texte régissant l'indemnisation pour défaut ou coupure de la fourniture entraînant un dommage stipule que l'hypothèse d'indemnisation par lui visée ne s'applique pas « *si l'interruption à l'origine du dommage était planifiée ou si elle est due à une erreur administrative* ». Le cumul avec la coupure suite à une erreur administrative est donc expressément exclu.
- De même, notre Service estime qu'il n'est pas possible d'opter à la fois pour l'hypothèse de l'interruption de plus de six heures et pour celle de la coupure survenant suite à une erreur administrative. En effet, cette dernière hypothèse recouvre clairement, comme le titre de la sous-section à laquelle elle appartient l'indique de manière non équivoque, les « erreurs administratives ». Les exemples cités par les travaux préparatoires ne laissent planer aucun doute quant à la volonté du législateur. Il est fait mention « *d'erreur dans la transmission d'information entre le GRD et les fournisseurs* ». ¹⁵ Cette interdiction n'est pas inscrite dans le décret mais se déduit des travaux préparatoires. L'indemnisation suite à une interruption d'alimentation de plus de six heures vise quant à elle avant tout un problème dont l'origine est une défaillance technique du réseau (elle n'est d'ailleurs applicable qu'aux gestionnaires de réseau). Les travaux préparatoires font à cet égard référence de manière expresse aux obligations d'intervention imposées par le règlement technique en cas d'interruption de fourniture ¹⁶.
- Enfin, notre Service a accueilli favorablement le cumul entre l'interruption pour plus de six heures et l'indemnisation pour défaut ou coupure de la fourniture entraînant un dommage. En effet, le même fait générateur peut s'inscrire dans ces deux hypothèses, dont l'une vise à indemniser forfaitairement tous les désagréments découlant d'une interruption prolongée (sorte de rabais découlant d'un service défaillant), tandis que l'autre organise la réparation des seuls dommages directs, dûment démontrés, qui ont résulté de l'incident.

¹⁵ Doc.Parl. wallon, 813-1, sess. ord. 2007-2008, p.29

¹⁶ Doc.Parl. wallon, 813-1, sess. ord. 2007-2008, p.29

3.1.2 Une interruption de la fourniture d'électricité de plus de 6 heures¹⁷

Cette indemnisation, qui est de 100 EUR par période de 6 heures d'interruption pour les clients raccordés au réseau de distribution, est à charge du gestionnaire de réseau par le fait duquel l'interruption ou son maintien sont intervenus. Elle n'est pas due si la coupure est planifiée et que les clients en ont été avertis en temps utile ou si la coupure et son maintien sont dus à un cas de force majeure.

Quelques chiffres

262 plaintes ont été introduites en 2011 auprès des gestionnaires de réseau à ce titre : seules 14 d'entre elles ont été acceptées et ont donné lieu à une indemnisation (pour un montant total de 1.500 EUR), tandis que la majorité a été rejetée.

Ceci avait déjà été constaté en 2010 : à elle seule, IDEG comptabilise près d'un tiers des demandes pour cette hypothèse d'indemnisation, pratiquement intégralement rejetées. Sur les quelques 800 épisodes de coupures non planifiées enregistrées par IDEG en 2011, 45 ont duré plus de 6 heures, dont près d'un tiers sont survenues le 23 août 2011¹⁸, date à laquelle de violents orages ont éclaté sur le Namurois. La majorité des demandes auxquelles ce gestionnaire de réseau n'a pas répondu favorablement concernaient toutefois un incident survenu en décembre 2010 dans les localités de Sugny, Bohan, Alle et Lustin. La force majeure a été invoquée pour cette coupure due à des arbres tombés sur les lignes moyenne tension suite à une tempête de neige. Parmi les demandes rejetées par IDEG, 17 ont été portées devant le SRME dans le cadre de sa compétence d'avis en cas de contestation portant sur la durée ou l'origine de la coupure ou de son maintien (voir point 3.3 ci-après).

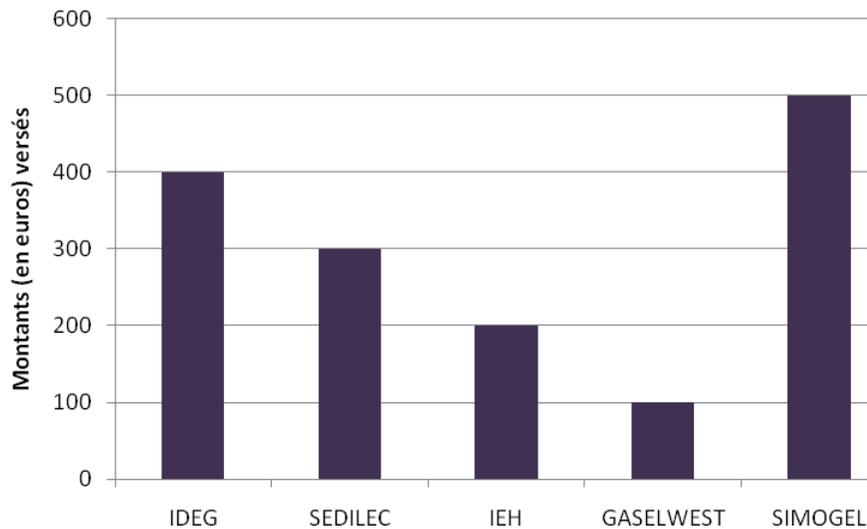
En seconde position nous retrouvons Interlux, qui a refusé l'indemnisation dans le cadre des 65 demandes qui lui ont été adressées. En 2011, Interlux enregistrait plus de 850 épisodes de coupures non planifiées. Seules 8 d'entre elles ont toutefois duré plus de 6 heures¹⁹. Ici aussi, la majorité des demandes rejetées l'ont été en invoquant la force majeure (dont 52 refus d'indemnisation de la coupure survenue dans la localité d'Aubange le 26 octobre 2011 en raison du claquage d'un câble souterrain). Une seule des demandes rejetées par Interlux a fait l'objet d'une demande d'avis auprès du SRME (voir point 3.3 ci-après).

¹⁷ Article 25 bis du décret du 12 avril 2001

¹⁸ Information disponible sur le site Internet de l'IDEG
(<http://www.ideg.be/FR/Electricite/Interruptions/Pages/default.aspx>)

¹⁹ Information disponible sur le site Internet d'Interlux
(<http://www.interlux.be/FR/Electricite/Interruptions/Pages/default.aspx>)

Indemnisation pour interruption de fourniture non planifiée d'une durée supérieure à 6h consécutives



	RESA électricité	INTERMOSANE	INTERLUX	IDEG	SEDILEC	IEH	GASELWEST	SIMOGEL
Demandes acceptées	0	0	0	4	2	2	1	5
Demandes rejetées	31	7	65	91	36	15	0	3

3.1.3 Défaut ou coupure de la fourniture entraînant un dommage²⁰

Cette hypothèse vise les incidents entraînant un dommage matériel direct intervenant sur le réseau (surtensions irrégulières, non-conformité de la fourniture, coupures...). S'il s'agit d'une coupure due à une erreur administrative, comme mentionné ci-dessus, un autre mécanisme d'indemnisation doit être mis en œuvre (voir *infra*). Pour de tels dommages, le décret prévoit une indemnisation, sauf force majeure, à charge du gestionnaire de réseau responsable. Cette indemnisation est soumise à une franchise de 100 EUR et à un plafond de 2.000.000 EUR par événement dommageable. Ces franchises et plafonds sont cependant exclus en cas de faute lourde du gestionnaire de réseau responsable ; de plus les dommages corporels doivent être intégralement indemnisés.

Le Service régional de médiation pour l'énergie a été amené à clarifier le concept d'interruption planifiée. Il a ainsi estimé que, pour constituer une cause d'exonération de responsabilité, la coupure doit avoir été planifiée de manière régulière, c'est-à-dire dans le respect des prescriptions légales et réglementaires applicables. Les travaux parlementaires du décret stipulent ainsi de manière très claire que « *seules les interruptions non planifiées sont susceptibles d'entraîner l'indemnité prévue ; cela est logique puisque seules les interruptions fautives peuvent faire l'objet d'une indemnisation* ».

²⁰ Articles 25 quinquies et 25 sexies du décret du 12 avril 2001

Dès lors qu'une interruption, même si elle a été prévue par le gestionnaire de réseau, voit sa procédure de planification viciée, elle en devient fautive et ne peut dès lors constituer une cause régulière d'exonération de responsabilité. C'est ainsi que dans le cadre d'un litige, a été considérée comme irrégulière une interruption de fourniture électrique dont le plaignant avait été informé la veille alors que le gestionnaire de réseau est resté en défaut de prouver l'urgence au sens de du règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité en Région wallonne et l'accès à ceux-ci.

En ce qui concerne l'appréciation de la force majeure, notre Service rejette l'emploi de clauses de style ou de formules standardisées, qui ne permettent pas de comprendre le fondement de la décision. En d'autres mots, le caractère irrésistible et imprévisible de la force majeure doit s'apprécier selon les circonstances de l'espèce et être étayé par les éléments factuels propres à chaque dossier. C'est ainsi que dans les dossiers traités, nous demandons aux acteurs de renforcer leurs affirmations en produisant des rapports d'intervention, des photos des lieux, des rapports de l'IRM, etc.

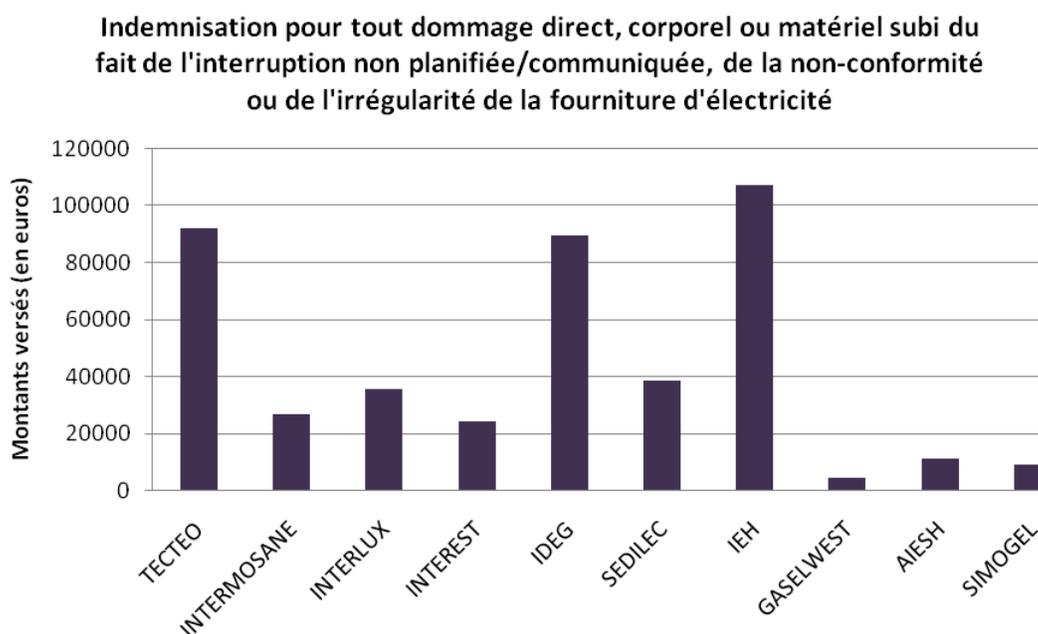
Enfin, il est important de préciser que l'hypothèse d'indemnisation visée par l'article 25quinquies opère par ailleurs un renversement de la charge de la preuve dans le chef du gestionnaire de réseau ou du fournisseur. Ceci ressort de manière explicite des travaux parlementaires qui énoncent que *« le décret ne vise pas à mettre sur pied une responsabilité objective, dans laquelle la simple survenance des faits entraîne l'obligation d'indemniser, quelle qu'en soit la cause. En revanche, eu égard à la difficulté pour le client final de démontrer une faute dans le chef du gestionnaire de réseau en ce qui concerne la conformité ou la régularité des fournitures, la survenance de l'événement fait présumer la faute, à charge pour le gestionnaire de réseau d'établir que l'événement est dû à un cas de force majeure »*²¹. À cet égard, il convient de garder à l'esprit le cadre particulier des compétences du Service régional de médiation pour l'énergie dans cette hypothèse d'indemnisation. Nous rendons en effet un avis sur la nature de la faute. Cela signifie, d'une part, que nous ne pouvons condamner l'acteur à verser une quelconque somme d'argent à l'issue de la procédure et que, d'autre part, nous ne nous prononçons pas sur la responsabilité de celui-ci mais uniquement sur la nature, légère ou lourde, de la faute éventuellement commise par l'acteur incriminé sans trancher les questions relatives au dommage et au lien de causalité entre ce dommage et la faute éventuelle. Toutefois, le renversement de la charge de la preuve opéré par le décret permet à notre Service de s'assurer que les acteurs étayent de manière adéquate les réponses qu'ils apportent tant au regard de la force majeure que du dommage et du lien de causalité sans que cela ne nous permette toutefois de trancher ces questions, comme énoncé ci-avant. Ainsi, si le litige devait perdurer à cet égard devant un juge judiciaire, l'existence du lien de causalité devrait être démontrée par le demandeur de la réparation du dommage et l'avis de la CWaPE n'apporterait aucun élément à cet égard.

²¹ Doc. Parl. Wall., session 2007-2008, n°813, 1, p. 30

Quelques chiffres

1598 dossiers ont été introduits auprès des GRD pour ce type d'indemnisation. 793 demandes ont d'ores et déjà été rejetées, les autres demandes étant soit acceptées, soit toujours en cours d'analyse auprès du GRD. Comparativement à l'année 2010 (1508 dossiers), le nombre de demandes introduites n'augmente que légèrement. On note par contre une progression plus sensible au niveau du montant total versé (438.302,45 EUR en 2011, 252.990 EUR en 2010 ; 115.000 EUR en 2009). Selon l'issue des dossiers non encore clôturés, l'indemnisation moyenne par dommage, qui était de 471 EUR en 2010, connaîtra une augmentation plus ou moins forte.

À elle seule, l'IEH a versé près du tiers du montant global des indemnisations, tandis que la part de l'IDEG dans ce montant avoisine le quart. Le caractère densément peuplé des territoires desservis n'y est probablement pas étranger.



Notons qu'en gaz, aucune requête n'a été introduite en 2011 en vue de l'indemnisation d'un quelconque dommage subi dans ce cadre. Il est vrai qu'à ce niveau, le mécanisme est fondamentalement différent de celui envisagé pour l'électricité. Le décret « gaz » ne prévoit aucune modalité d'indemnisation : il pose simplement le principe de l'indemnisation due en cas de faute du gestionnaire de réseau. L'intention du législateur a ici été d'empêcher le gestionnaire de réseau d'échapper à sa responsabilité par application d'une clause exonératoire de responsabilité. Une indemnisation forfaitaire des dommages est difficilement praticable en gaz, compte tenu de l'ampleur que ceux-ci peuvent prendre en cas d'explosion. Le cas échéant, c'est souvent dans le cadre d'une procédure judiciaire que les dommages – dont les dommages corporels – seront évalués.

3.1.4 Coupure d'électricité ou de gaz suite à une erreur administrative²²

Il s'agit à notre sens d'une hypothèse d'indemnisation qui revêt un grand intérêt pratique dans un contexte de marché libéralisé. L'indemnisation des dommages matériels qui résultent d'incidents techniques, soit directement ou via un contrat d'assurance incendie, a toujours existé. C'est moins vrai pour les hypothèses envisagées ici, qui sont souvent nées de la complexité induite par la libéralisation du marché et la multiplicité de ses acteurs.

Une telle coupure, qui peut par exemple être la conséquence d'une procédure irrégulièrement appliquée ou encore d'une mauvaise identification du point de raccordement d'un client, donnera lieu au paiement d'une indemnité de 125 EUR par jour jusqu'au rétablissement de l'alimentation, lorsqu'il s'agit du GRD, ou jusqu'à la demande de rétablissement, lorsqu'il s'agit du fournisseur, avec un maximum de 1.875 EUR. La coupure faisant suite à une erreur administrative du fournisseur n'est pas uniquement liée à la procédure de défaut de paiement. Le SRME considère que l'article 31bis vise la coupure d'électricité (de gaz) :

- réalisée à la demande du fournisseur en violation des prescriptions du décret ou de ses arrêtés d'exécution (par exemple : la coupure après que le fournisseur a mis fin au contrat de manière irrégulière sans qu'un autre fournisseur se soit manifesté pour reprendre la fourniture, la coupure faisant suite à l'initiation injustifiée de la procédure de déménagement problématique à la demande du fournisseur) ;
- intervenant en suite d'une erreur de gestion ou de facturation commise par le fournisseur, ayant conduit à la mise en œuvre de la procédure de défaut de paiement.

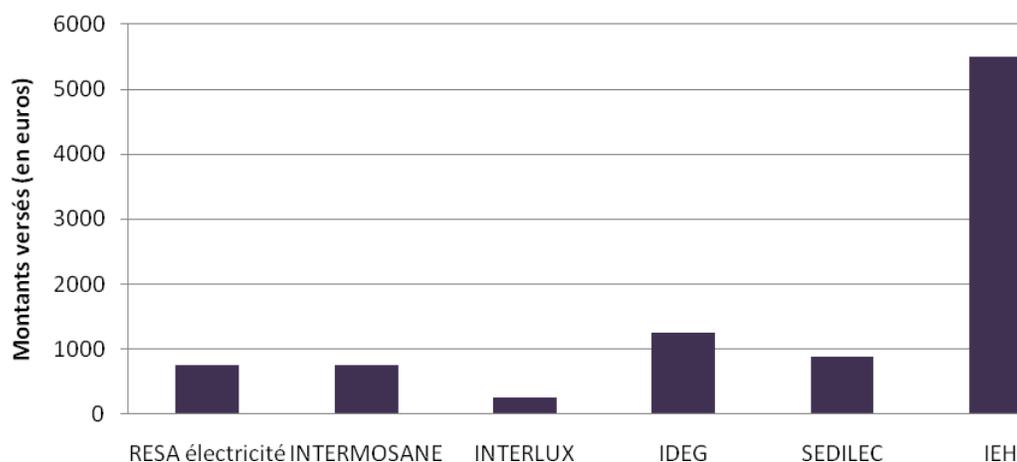
Dans l'hypothèse particulière où le maintien de la coupure est dû au fait d'un autre acteur (par exemple parce qu'un fournisseur tarde à reprendre son client « kidnappé » suite à un *mystery switch*, c'est-à-dire une transaction associée à un changement de fournisseur commercial au cours de laquelle une erreur dans l'identifiant du point d'accès entraîne un transfert inadéquat du client entre fournisseurs), la CWaPE doit, selon les dispositions du décret, se cantonner à condamner l'acteur qui est à l'origine de la coupure à payer l'intégralité de l'indemnité. Elle ne pourrait répartir le dédommagement en fonction de la gravité des fautes commises par les acteurs, car le décret ne lui octroie pas une telle latitude. Il appartient donc à l'acteur concerné d'éventuellement réclamer une contribution à celui qui aurait éventuellement pu participer à une aggravation du dommage.

²² Articles 25 ter et 31 bis du décret du 12 avril 2001 et articles 25 bis et 30 ter du décret du 19 décembre 2002

Quelques chiffres

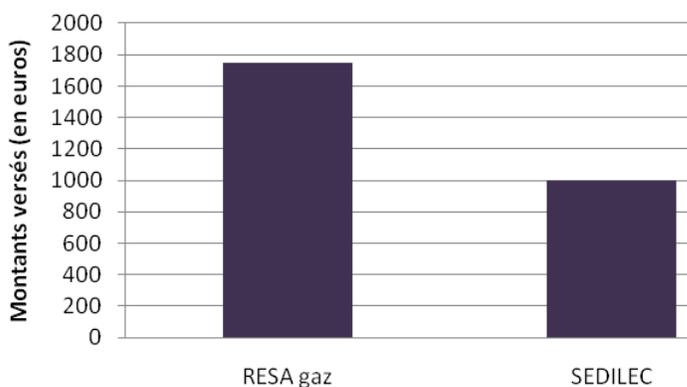
Les gestionnaires de réseau se sont vu adressé 62 requêtes d'indemnisation pour une coupure d'électricité ou de gaz résultant d'une erreur administrative en 2011 (dont 28 ont été acceptées), tandis que les fournisseurs en ont reçu 63 (dont 34 ont été acceptées). Depuis 2010, l'indemnisation moyenne par demande acceptée se stabilise aux alentours des 275 EUR, indiquant que les gestionnaires de réseau et les fournisseurs réagissent, à l'échelle globale, en un délai légèrement supérieur à deux jours suite à la coupure erronée.

Indemnisation pour absence de fourniture d'électricité suite à une erreur administrative

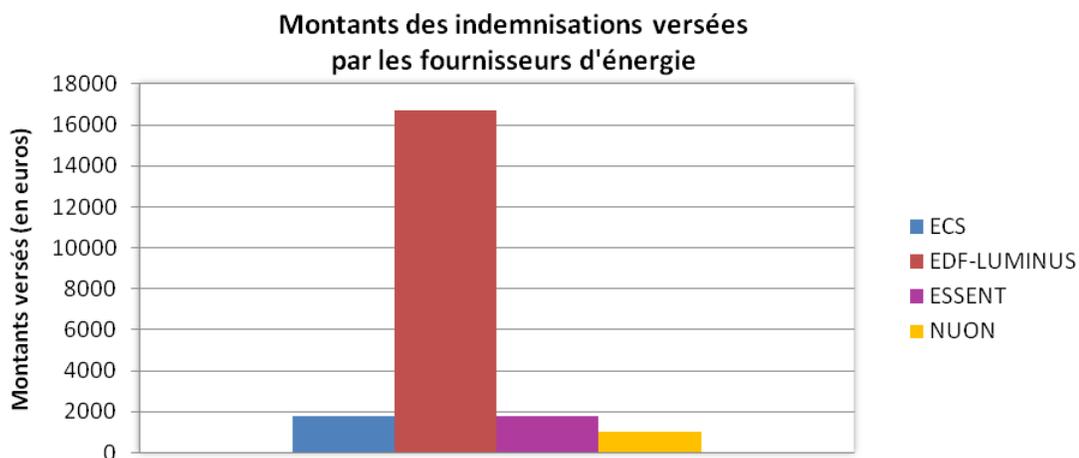


	RESA élec.	INTERMOSANE	INTERLUX	IDEG	SEDILEC	IEH	SIMOGEL
Demandes acceptées	3	3	1	3	2	11	0
Demandes rejetées	3	4	4	1	1	8	2

Indemnisation pour absence de fourniture de gaz suite à une erreur administrative



	RESA gaz	SEDILEC	IDEG	IGH
Demandes acceptées	3	2	0	0
Demandes rejetées	0	1	1	7



	ECS	EDF-LUMINUS	ESSENT	NUON
Demandes acceptées	1	28	3	3
Demandes rejetées	15	11	5	2

En ce qui concerne les fournisseurs, EDF-Luminus se distingue cette année encore par le nombre plus élevé de demandes reçues, mais aussi et surtout par la proportion de demandes acceptées et par les montants versés (3/4 des montants versés par l'ensemble des fournisseurs). Il s'agit assurément là d'une « anomalie », qui pourrait tout aussi bien trouver sa cause dans une politique d'entreprise (accordant plus volontiers des gestes commerciaux, indemnités, etc.) que dans une lacune au niveau des services de ce fournisseur. À l'avenir, les indicateurs de performance permettront certainement d'apporter un éclairage plus précis face à des constats de ce type.

3.1.5 Erreur lors d'une demande de changement de fournisseur²³

Les dispositions décretales prévoient une indemnité forfaitaire de 100 EUR par mois de retard par rapport à une demande de changement de fournisseur, à charge du gestionnaire de réseau ou du fournisseur responsable.

Cette hypothèse d'indemnisation est la moins souvent sollicitée.

Une seule demande – rejetée – a été introduite à cet égard auprès d'un gestionnaire de réseau. Au niveau des fournisseurs, les trois demandes introduites ont été rejetées.

	ECS	EDF-LUMINUS
Demandes acceptées	0	0
Demandes rejetées	1	2

²³ Articles 25 ter et 31 bis du décret du 12 avril 2001 et articles 25 bis et 30 ter du décret du 19 décembre 2002

3.1.6 Non-respect des délais de raccordement²⁴

Le montant des indemnités prévues est variable selon le type de client, de 25, 50 ou 100 EUR par jour de retard en cas de défaut de raccordement dans les délais prévus. Cette indemnité est à charge du gestionnaire de réseau défaillant et n'est pas due si un cas de force majeure peut être démontré.

Comme mentionné par le décret lui-même, les différents **délais** cités ci-dessus ne **commencent à courir que** lorsque les *différents permis et autorisations requis* ont été obtenus auprès des autorités compétentes. La législation précise encore que le délai ne débute que pour autant que l'utilisateur du réseau de distribution ait réalisé les travaux à sa charge. De même, le SRME est d'avis que lorsqu'une condition raisonnable stipulée dans l'offre du GRD et dont la réalisation incombe à l'utilisateur du réseau de distribution n'a pas été effectuée par ce dernier, les délais ne prendront pas cours.

Le SRME applique également le principe selon lequel les délais sont par ailleurs **suspendus** lorsque la force majeure dûment prouvée a rendu l'exécution des travaux impossibles (importantes chutes de neige, etc.). Dès que l'évènement à l'origine de la force majeure et/ou les conséquences de cette dernière a/ont disparu, les délais recommencent à courir. Dans le même sens, notre Service a estimé que les congés du bâtiment sont des évènements de nature à suspendre l'écoulement du délai de raccordement.

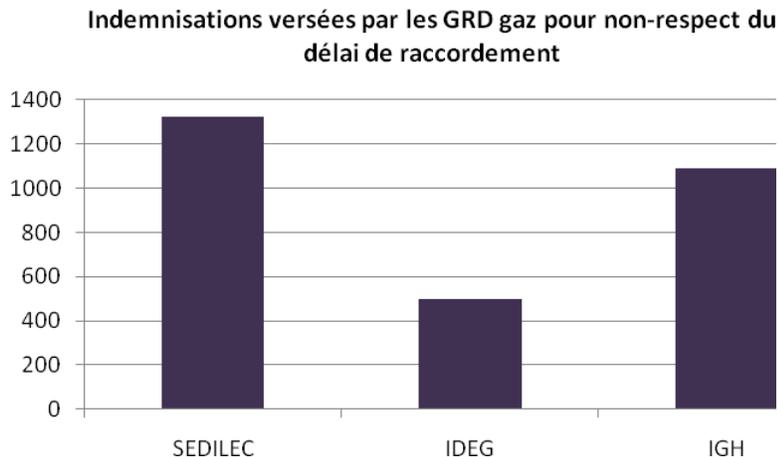
Dans 5 cas sur 29 demandes, les gestionnaires de réseau ont reconnu avoir procédé tardivement au raccordement au réseau d'électricité ou de gaz.

En ce qui concerne l'électricité, les statistiques communiquées par les gestionnaires de réseau à ce sujet font apparaître que RESA et INTERLUX ont respectivement versé une indemnité de 100 EUR et de 1.700 EUR à l'un de leurs utilisateurs.

	RESA électricité	IDEG	SEDILEC	IEH	SIMOGEL
Demandes acceptées	1	0	0	0	0
Demandes rejetées	1	1	1	5	1

²⁴ Article 25 quater du décret du 12 avril 2001 et 25 ter du décret du 19 décembre 2002

En ce qui concerne le gaz, seule l'IDEG a versé une indemnité de 775 EUR à un de ses utilisateurs.



	RESA gaz	SEDILEC	SIMOGEL	IDEG	IGH
Demandes acceptées	0	2	0	1	1
Demandes rejetées	5	3	1	0	4

3.1.7 Erreur dans une facture d'électricité ou de gaz déjà acquittée²⁵

Ce cas vise la situation dans laquelle un client basse tension/basse pression, constatant une erreur de facturation, adresse un courrier recommandé à ce sujet à son fournisseur et que celui-ci :

- soit s'abstient de traiter la plainte dans un délai de 30 jours calendrier à compter de la réception de celle-ci;
- soit s'abstient de lui adresser une facture rectificative et de procéder au remboursement dans les 30 jours calendrier de la reconnaissance de l'erreur.

Dans cette hypothèse, le fournisseur concerné est redevable d'une indemnité forfaitaire d'un montant équivalent à celui de la facture intermédiaire du client rapportée à un mois de consommation et relative à l'année en cours. L'indemnité n'est pas due si l'erreur peut être imputée au client.

Quelques chiffres

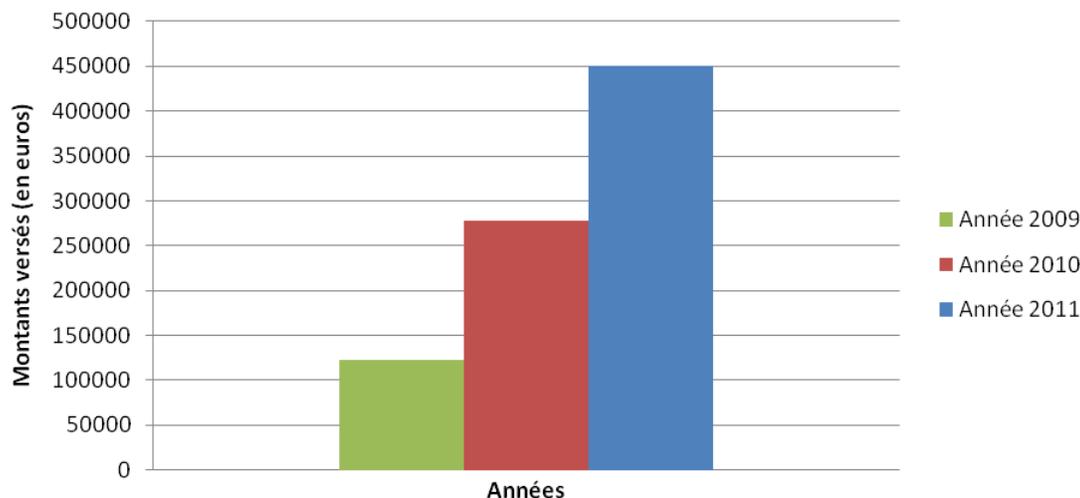
Le constat que nous faisons en 2010, selon lequel les demandes relatives à cette hypothèse d'indemnisation sont anecdotiques par rapport aux autres catégories, se confirme en 2011 : les fournisseurs n'ont été sollicités qu'à 8 reprises dans ce contexte. Cet insuccès nous paraît moins lié à une absence de connaissance du mécanisme qu'à la tendance, en cas de contestation de facture, à ne pas payer celle-ci, au risque d'être engagé dans une procédure visant au placement d'un compteur à budget, voire, en cas de refus de celui-ci, à la coupure. Ce comportement est souvent sous-tendu par la croyance que le paiement d'une facture annihile toute possibilité de la contester.

²⁵ Articles 31 ter du décret du 12 avril 2001 et 30 quater du décret du 19 décembre 2002

3.2 Évolution depuis 2009

3.2.1 GRD électricité

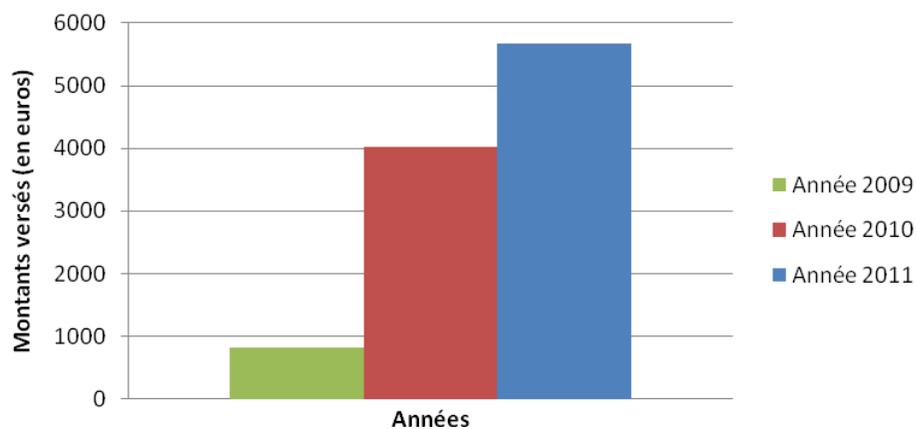
Evolution des indemnités versées par les GRD électricité depuis 2009



Les demandes d'indemnisation relatives aux GRD n'ont cessé d'augmenter depuis 2009.

3.2.2 GRD gaz

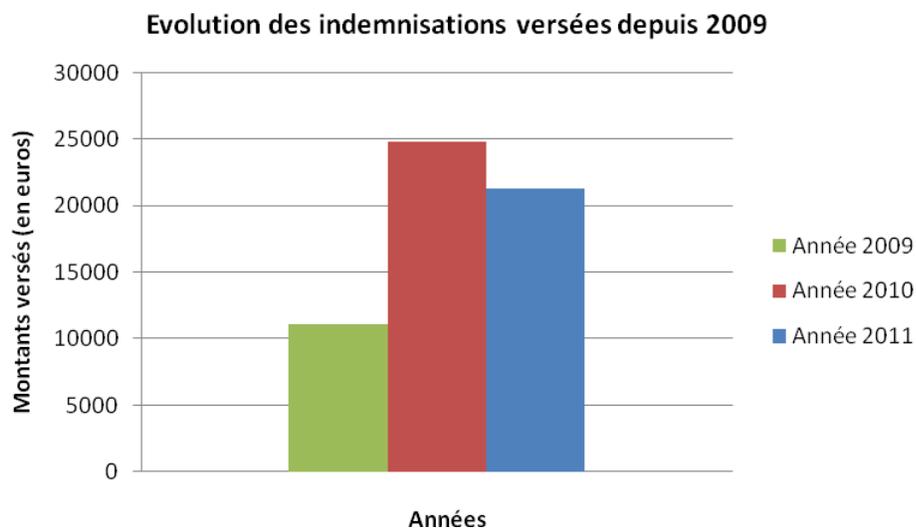
Evolution des indemnités versées par les GRD gaz depuis 2009



Il est intéressant de noter que les données rapportées par les GRD gaz en matière d'indemnisation mentionnent les indemnités versées au titre de réparation de dommages directs, corporels ou matériels, à l'instar de ce qui est prévu en électricité. Il s'agit toutefois d'indemnités versées dans le cadre d'une application du droit commun de la responsabilité civile, car il n'existe pas de règle particulière à cet égard dans le décret gaz. Les indemnités rapportées par les GRD gaz concernent donc essentiellement des retards de raccordement et des coupures consécutives à des erreurs administratives.

3.2.3 Fournisseurs

Il se confirme que l'indemnisation pour une erreur administrative est la plus fréquemment rencontrée chez les fournisseurs. Elle répond en effet à la préoccupation la plus aigüe, celle de clients finals qui se retrouvent sans énergie en raison d'un dysfonctionnement. Les chiffres 2011 confirment l'augmentation constatée en 2010.

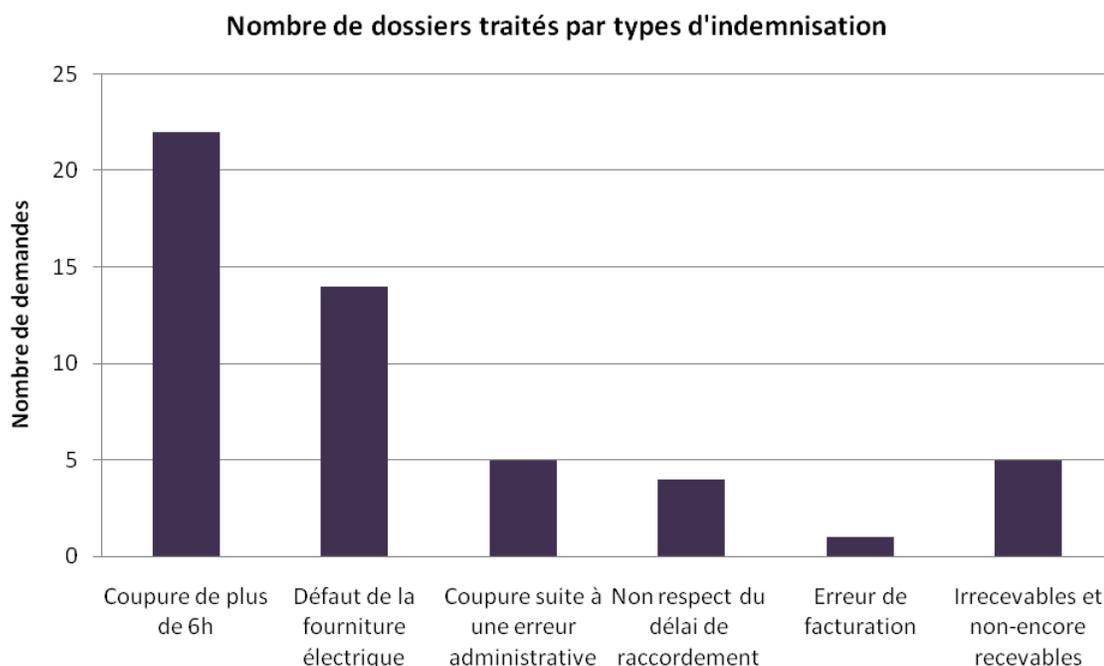


3.3 Contestations en matière d'indemnisation

Les contestations relatives à des coupures non planifiées de plus de six heures ont été les plus nombreuses en 2011. Ce constat s'explique essentiellement par le fait qu'un même événement donne souvent lieu à l'introduction de plusieurs demandes.

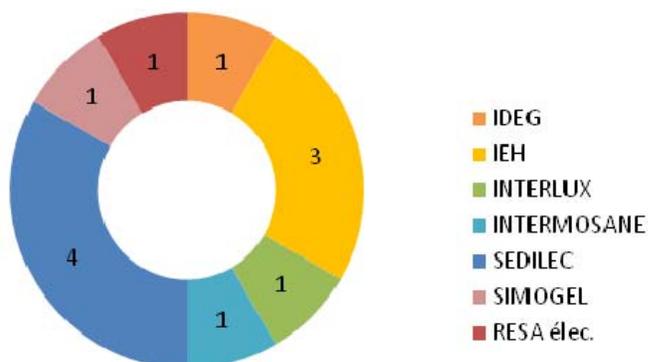
Quelques chiffres

Le SRME a reçu 51 contestations en matière d'indemnisation dont 5 ont été déclarées irrecevables. Le graphique ci-après montre la répartition de ces dossiers par types d'indemnisation et par opérateur.

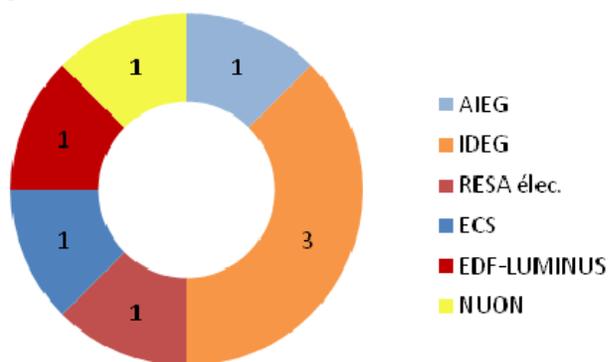


Le nombre de dossiers irrecevables s'explique souvent par le fait que les plaignants omettent d'adresser leur demande d'indemnisation au fournisseur ou au gestionnaire de réseau avant de saisir le SRME.

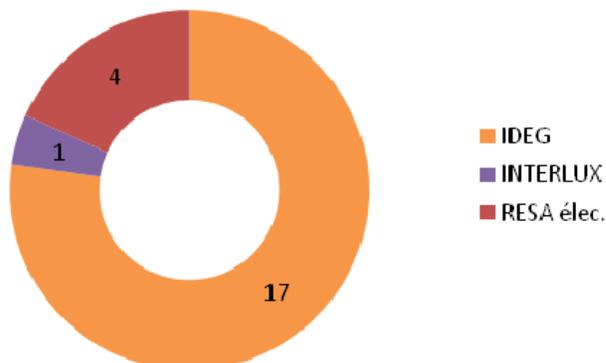
Interpellations relatives à un défaut de la fourniture électrique



Interpellations suite à une coupure d'alimentation causée par une erreur administrative



Interpellations suite à une coupure non-programmée de plus de 6 heures



A noter que le SRME a également été saisi d'un dossier suite au refus d'EDF-LUMINUS d'indemniser un de ses clients qui contestait une facture qu'il avait payée.

Enfin, RESA gaz est le seul GRD à avoir été interpellé par le SRME suite à son refus d'indemniser quatre utilisateurs du réseau pour non-respect du délai de raccordement.

4. CONCILIATION

La procédure de conciliation, prévue par les articles 18 et suivants de l'arrêté du Gouvernement wallon du 8 janvier 2009 relatif au Service régional de médiation pour l'énergie, est nettement moins courante que la médiation. Elle est généralement initiée par des professionnels qui y ont recours afin de solutionner des litiges complexes et/ou à enjeux importants, concernant par exemple les problématiques liées à l'accès au réseau de distribution pour des (futurs) producteurs d'électricité verte ou aux normes techniques relatives à l'alimentation ou à l'injection d'électricité.

Ce service de conciliation organisé par le SRME implique la tenue, dans ses locaux, d'audiences dirigées par le conciliateur. Celui-ci entend les parties et ébauche des propositions en vue d'un accord à l'amiable qui, le cas échéant, fait l'objet d'un procès-verbal de conciliation à l'attention des parties.

En 2011, trois dossiers de conciliation ont été ouverts par le SRME. Deux dossiers concernent des contestations relatives à des travaux de raccordement, tandis que le troisième porte sur un litige complexe relatif à une facture annuelle de régularisation.

5. ACTIONS DE PRÉVENTION ET D'INFORMATION

Le SRME est persuadé qu'un effort d'information régulier destiné à des acteurs en mesure de relayer des messages importants, qu'ils proviennent du secteur de l'énergie, du monde associatif en charge de la défense des consommateurs ou des clients précarisés ou encore des CPAS, est une démarche très porteuse à terme en vue de prévenir les litiges ou de les gérer plus efficacement. Le SRME a dès lors poursuivi en 2011 son travail de formations, de consultations et d'échanges auprès de ces acteurs.

Ainsi, par exemple, le SRME a assuré, en octobre 2011, une journée de formation au Centre universitaire de Charleroi, à l'attention d'étudiants se formant à la gestion en énergie. Une autre formation a été organisée auprès des tuteurs énergie le 21 novembre à propos du SRME et des plaintes fréquemment rencontrées. Une journée d'échange et de formation s'est également tenue sur le même thème, le 24 novembre, avec un grand nombre d'assistants sociaux, en présence et avec la collaboration de la Fédération des CPAS. Enfin, deux journées de présentation consacrées au fonctionnement du marché, aux spécificités du SRME, aux indemnités et aux obligations de service public à caractère social ont été assurées en février et en décembre 2011 à la demande de la Cellule développement durable de la Province de Luxembourg à destination de travailleurs sociaux actifs dans cette province.

6. Perspectives pour 2012

En 2012, le SRME s'attend à quelques évolutions qui pourraient influencer ses activités.

Tout d'abord, les demandes d'avis en provenance du SME devraient croître puisque cette procédure n'a véritablement démarré qu'en 2011. La nomination d'un médiateur fédéral pour l'énergie francophone devrait par ailleurs intervenir en 2012, ce qui entraînera nécessairement un renforcement de la collaboration jusqu'ici assurée, de façon très satisfaisante d'ailleurs, par le seul médiateur néerlandophone.

2012 devrait être également l'année au cours de laquelle les décrets gaz et électricité feront l'objet d'une révision. Cette réforme à venir pourrait engendrer quelques adaptations des procédures relatives aux procédures de médiation, de conciliation et d'indemnisation afin de corriger quelques imperfections mises en évidence au travers des activités du SRME (modifications de certains délais ou de formalités parfois peu adaptées). Ces corrections devraient être très mineures cependant car il faut quand même bien constater que la Région wallonne a globalement atteint son objectif en instituant les règles actuellement en vigueur, au point, par exemple, que les dispositions wallonnes relatives aux indemnisations ont inspiré récemment d'autres législateurs régionaux. Ces prochaines adaptations des décrets gaz et électricité donneront l'occasion au SRME de reprendre des initiatives en matière de communication tout public, notamment à propos des indemnisations, de manière à mieux faire connaître ces mécanismes et les procédures qui les concernent.

Cette révision attendue des décrets gaz et électricité pourrait également déboucher sur la mise en place effective d'une « Chambre des Litiges », qui n'existe actuellement qu'en germe dans les textes légaux. Cette instance, qui serait instituée au sein de la CWaPE, serait chargée d'examiner certaines contestations relatives à la manière dont les gestionnaires de réseau exécutent ou non les obligations qui leur incombent par ou en vertu des décrets gaz et électricité. À la différence du SRME, cette Chambre des Litiges n'exercerait pas une activité de médiation, mais rendrait des décisions contraignantes susceptibles de recours. Lorsque cette Chambre des Litiges verra le jour, l'organisation interne de la CWaPE et du SRME devra probablement être légèrement repensée en vue de mettre en place cette nouvelle instance dans de bonnes conditions et de fixer des règles claires de partage de compétences entre celle-ci et le SRME.

Coordonnées du Service régional de médiation pour l'énergie

CWaPE - Service régional de médiation pour l'énergie

Route de Louvain-la-Neuve, 4 bte 12

5001 Namur (Belgrade)

Tél. : 081/33.08.24

Fax : 081/33.08.11

Courriel : srme@cwape.be

Site Internet : www.cwape.be



CWaPE
Commission
Wallonne
pour l'Energie



Service régional de médiation pour l' *Energie*