



CWaPE
Commission
Wallonne
pour l'Énergie

Le Service régional de médiation pour l'énergie

RAPPORT ANNUEL SPECIFIQUE 2013

Établi 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 : bref bilan des cinq années d'existence du Service régional de médiation pour l'énergie	—	4
1. Généralités	—	6
1.1 Types de demandes et procédures	—	6
2. Médiation	—	8
2.1 Conditions de recevabilité d'une plainte	—	8
2.2 Catégories de plaintes	—	8
2.2.1 Absence de réponse du fournisseur dans un délai de 10 jours ouvrables et amendes administratives	—	10
2.2.2 Problèmes techniques	—	11
2.2.3 Problèmes d'index de consommation	—	11
2.2.4 Délai de remboursement (factures de régularisation et de clôture)	—	12
2.2.5 Déménagements problématiques	—	13
2.2.6 Client protégé	—	14
2.2.7 Défaut de paiement et procédure de placement de compteur à budget	—	15
2.2.8 Retard d'envoi d'une facture de régularisation ou de clôture	—	16
2.2.9 Code EAN	—	17
2.2.10 Factures et contrats	—	17
2.2.11 Rôle des GRD en matière photovoltaïque et de compensation	—	18
2.2.12 Divers	—	21
2.3 Répartition des plaintes par fournisseur et par GRD	—	22
3. Indemnisations	—	23
3.1 Introduction	—	23
3.2 Quelques principes généraux qui se dégagent des décisions rendues par le SRME en matière d'indemnisation	—	23
3.3 Chiffres détaillés	—	25
3.3.1 Interruption de la fourniture d'électricité de plus de 6 heures	—	25
3.3.2 Défaut ou coupure de la fourniture entraînant un dommage	—	26
3.3.3 Coupure d'électricité ou de gaz suite à une erreur administrative	—	28
3.3.4 Non-respect des délais de raccordement	—	30
3.3.5 Erreur lors d'une demande de changement de fournisseur	—	31
3.3.6 Erreur dans une facture d'électricité ou de gaz déjà acquittée	—	31
3.4 Évolution depuis 2009	—	32
3.4.1 GRD électricité	—	32
3.4.2 GRD gaz	—	33
3.4.3 Fournisseurs	—	33
3.5 Contestations en matière d'indemnisation	—	34
4. Conciliation	—	35
5. Actions de prévention et d'information	—	35
6. Perspectives pour 2014	—	36

AVANT-PROPOS : BREF BILAN DES CINQ ANNÉES D'EXISTENCE DU SERVICE RÉGIONAL DE MÉDIATION POUR L'ÉNERGIE

L'achèvement de l'année 2013 marque le cinquième anniversaire de la mise en place du Service régional de médiation pour l'énergie (ci-après le « SRME ») en Wallonie. Ces cinq années qui viennent de s'écouler donnent un recul intéressant pour dresser un bref bilan critique de l'action qui a été menée jusqu'ici.

Lorsque le « décret électricité » a été adapté en juillet 2008, pour instituer le SRME, le défi était de taille puisqu'il s'agissait, pour la première fois en Belgique, de mettre en place un service de médiation dans le domaine de l'énergie. A l'époque, les attentes des citoyens wallons étaient très fortes, compte tenu des maladies de jeunesse que le marché a connues à la suite de la libéralisation totale intervenue en 2007.

Durant ses deux premières années de fonctionnement, en raison du temps pris pour la mise en place d'un service équivalent au niveau fédéral, les plaintes des clients wallons ont abouti en masse vers le SRME. Cette charge importante a en outre été démultipliée par le fait que de nombreux fournisseurs d'énergie tardaient à se doter, en première ligne, de services de gestion des plaintes ponctuels et performants.

À côté de son souci de mener ses activités de médiation et de conciliation dans le respect des procédures et des délais, le SRME a donc d'emblée jugé nécessaire de contrôler avec insistance et détermination le respect des obligations des fournisseurs en matière de suivi et de traitement des plaintes (obligation de répondre dans les dix jours ouvrables à toute demande adressée à un fournisseur, imposition d'une amende administrative en cas de non respect de cette exigence...). Ce travail s'est avéré payant, car au fil des années, nous avons pu constater une diminution constante du nombre de plaintes portant sur l'absence ou le retard de réponse aux plaintes reçues par des fournisseurs.

L'autre priorité que le SRME s'est rapidement fixée durant ses premières années de fonctionnement a été de faire coexister, de façon harmonieuse et efficace, son activité, centrée sur les compétences régionales, avec celles du service fédéral de médiation pour l'énergie (le « SME ») compétent pour les aspects fédéraux de l'électricité et du gaz. Un protocole d'accord a donc été élaboré et conclu entre toutes les parties intervenantes (SME, SPF Economie, régulateurs, SRME) afin, d'une part, de fixer un cadre efficace de collaboration et, d'autre part, de clarifier la répartition de compétences entre toutes ces instances. Aujourd'hui, on peut considérer que du point de vue des plaignants, les objectifs de simplification ont été atteints. Toutes les demandes de médiation des plaignants suivent en effet un cheminement fluide, quelle que soit la porte d'entrée de la requête. Ce principe de guichet unique a pu être concrétisé grâce au mode de collaboration et de distribution des plaintes formalisé dans le protocole d'accord. Malgré ce constat positif, il reste que certaines zones grises sont encore difficiles à départager. Il en est ainsi par exemple de toute la problématique du comptage et des rectifications d'index, qui relève de la compétence régionale, mais qui se mêle parfois à des compétences fédérales. Des clarifications à cet égard seront donc selon nous encore nécessaires afin de mieux cloisonner les blocs de compétence des deux services de médiation. Le transfert de la compétence tarifaire, qui va amener un nouveau pan de compétences exclusives au SRME, donnera l'occasion d'approfondir et de réviser ce qui a déjà été formalisé dans le protocole précité.

Un autre point qui peut être mis en évidence dans le cadre de ce bilan, c'est la stagnation du nombre de demandes d'indemnisation malgré les efforts déployés par le SRME pour faire connaître ces mécanismes d'indemnisation prévus dans les décrets gaz et électricité. Depuis 2009, le SRME a diffusé l'information utile en la matière via le site Internet ou le site-portal spécialement consacré à ce sujet <http://www.indemnisations-energie.be> qui est bien référencé (75 % des visites proviennent de sites référents, 10 % de moteurs de recherche et 15 % via un accès direct). L'existence de ces mécanismes est également répercutée via la page consacrée au SRME qui figure sur le site général des médiateurs <http://www.ombudsman.be> ou encore via une campagne d'affichage et de diffusion de brochures, en cours depuis la fin 2013, dans certaines administrations communales et CPAS. Des initiatives plus larges pourraient encore être prises pour poursuivre la diffusion de l'information, mais les raisons de cette stagnation pourraient peut-être être trouvées ailleurs. Tout d'abord, ces mécanismes d'indemnisation, dont la pertinence n'est pas discutée puisqu'ils ont d'ailleurs été repris dans les autres législations régionales, ont peut-être et avant tout un effet préventif. La volonté de se prémunir contre le risque de devoir payer des indemnités, par jour de manquement, en cas de retard de raccordement ou de coupure irrégulière par exemple, a probablement été intégrée dans les diverses procédures des acteurs. Cet effet préventif est très appréciable et constitue une réussite en soi. Ensuite, certains mécanismes d'indemnisation revêtent un caractère subsidiaire ou complémentaire par rapport aux régimes de responsabilité de droit commun ou aux possibilités éventuelles d'obtenir réparation auprès d'une assurance incendie lorsqu'il s'agit de dommages dus à un dysfonctionnement du réseau (coupure, surtensions...). Ce filet de sécurité, même subsidiaire, reste un acquis intéressant pour protéger les victimes de ces incidents.

Pour terminer, il est utile de signaler qu'un souci constant du SRME a été d'aller vers davantage de simplification administrative, dans les limites permises par les procédures fixées dans le décret et ses arrêtés d'exécution. La procédure prévue dans les textes est en principe essentiellement écrite. Les requêtes doivent normalement être introduites par le biais de formulaires. Le SRME a donc mis en place des formulaires papier et des formulaires en ligne, mais il a aussi souhaité mettre sur pied la possibilité pour les plaignants, qui ont éventuellement des difficultés à exprimer leur plainte par écrit, de venir présenter leur problème en nos bureaux dans le cadre de permanences hebdomadaires. S'il s'avère que cette initiative présente une réelle plus-value pour les consommateurs et qu'elle est effectivement gérable pour le SRME, il pourrait être envisagé de l'étendre à l'avenir.

Dès 2014, avec l'arrivée de la nouvelle compétence tarifaire, avec la gestion des plaintes relatives aux réseaux privés et fermés, qui seront davantage encadrés à la suite de la révision des décrets gaz et électricité, et avec le renforcement des obligations de service public à caractère social également prévue dans cette révision, de nouveaux défis se profilent pour le SRME. Nous pouvons déjà présager qu'ils impacteront substantiellement son activité et, probablement, les chiffres de ses prochains rapports.

1. GÉNÉRALITÉS

1.1 Types de demandes et procédures

Le SRME 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 SRME 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 Service fédéral de médiation de l'énergie, le SRME, les régulateurs et le SPF Économie.

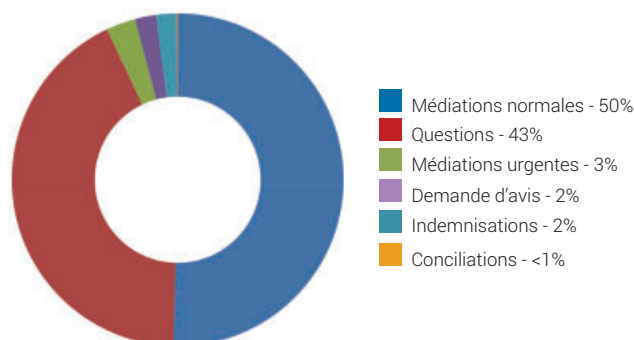
Les procédures de médiation, de contestation en matière d'indemnisation et de conciliation seront davantage détaillées dans la suite de ce rapport.

Quelques chiffres

Au cours de l'année 2013, le SRME a reçu un total de 1424 demandes écrites qui sont réparties de la manière suivante :

- 718 demandes de médiation « classique »,
- 41 demandes de médiation urgente reçues par écrit et par téléphone,
- 606 questions écrites (courrier/e-mail/fax),
- 28 dossiers de contestation en matière d'indemnisation,
- 3 conciliations,
- 29 demandes d'avis ont été adressées au SRME par le Service de Médiation de l'Énergie.

Graphique n° 1 - Répartition des demandes traitées par le SRME



En 2013, le SRME relève encore une augmentation du nombre de questions écrites par rapport aux années 2011 et 2012. Presque 20% de ces questions ont trait au photovoltaïque (compensation, vente/location d'immeubles équipés d'une installation photovoltaïque, faillite d'installateurs, cession des CV, etc.). Cette tendance s'explique par les difficultés que connaît le secteur photovoltaïque depuis un an en raison des modifications en cours de la réglementation, des difficultés - voire des faillites - d'installateurs ou tiers investisseurs, des retards de traitement des dossiers de notification de mise en service d'une installation photovoltaïque par les gestionnaires de réseau de distribution (ci-après « GRD ») ou encore de la chute du prix du certificat vert. La nature des autres demandes est très variée (technique, statut de client protégé/tarif social, prix de l'énergie, etc.). Il convient de rappeler par contre que les plaintes éventuelles relatives aux activités de la CWaPE elle-même, en particulier en matière d'octrois de certificats verts, ne relèvent pas de la compétence du SRME, mais de la direction concernée de la CWaPE ou, le cas échéant, du Médiateur de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Il faut également souligner que le front-office du SRME répond quotidiennement par téléphone à des questions qui ne sont pas comptabilisées dans ces chiffres.

On observe par contre une diminution du nombre de demandes de médiation urgentes et ordinaires. Cette baisse ne nous semble pas significative. Elle peut probablement en partie s'expliquer par l'absorption d'un certain nombre de plaintes mixtes (relevant à la fois des compétences fédérales et régionales) par le Service fédéral de médiation de l'énergie. Par exemple, les plaintes relatives à des contestations de factures de décompte ou de clôture, dont la source du problème provient souvent des données de mesures (relevés périodiques, validations, estimations, rectifications), portent généralement sur les activités des gestionnaires de réseau régies par la réglementation régionale, mais sont, en fait, souvent traitées au niveau du Service fédéral de médiation de l'énergie. Si nécessaire, des clarifications quant aux compétences respectives des deux services dans ce contexte pourraient dès lors être apportées à l'avenir.

Le SRME note une augmentation du nombre de demandes d'avis émanant du Service fédéral de médiation de l'énergie qui passe de 11 demandes en 2012 à 29 en 2013. Elles concernent généralement des problèmes techniques et d'index de consommation.

Le nombre de contestations en matière d'indemnisation a par contre légèrement diminué.

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 2013 dans la majorité des cas, ces dossiers faisaient état d'infractions éventuelles à des matières fédérales (telles des pratiques de vente abusives, des contestations de tarifs, etc) et ont été dirigés vers le Service fédéral de médiation de l'énergie (sans préjudice des compétences que conserve le 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 Catégories de plaintes

Dans l'élaboration de la classification qui figure ci-dessous, 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 avait été adopté au niveau de l'ERGEG (European Regulators Group for Electricity & Gas) parallèlement à une recommandation de la Commission européenne³.

- 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,

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

- problèmes liés aux mentions d'une facture,
- rôle des GRD en matière de photovoltaïque/compensation,
- divers.

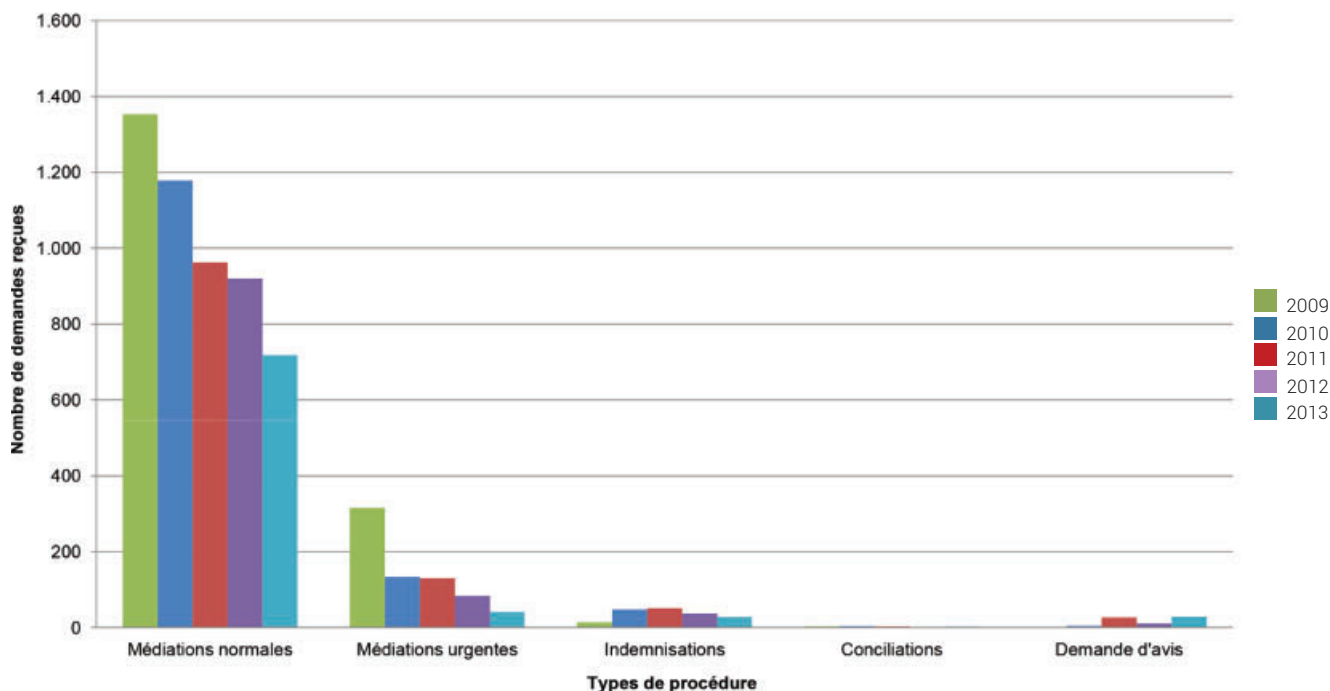
Mentionnons ici aussi de nombreuses demandes relatives à des faillites ou difficultés d'installateurs photovoltaïques (traitées en tant que question, mais en principe hors des compétences du SRME en tant que plaintes).

En 2013, les plaintes des autoproducteurs photovoltaïques (< ou = 10 kVA) qui concernent généralement l'application de la compensation ont été enregistrées dans une nouvelle catégorie spécifiquement dédiée à cette matière.

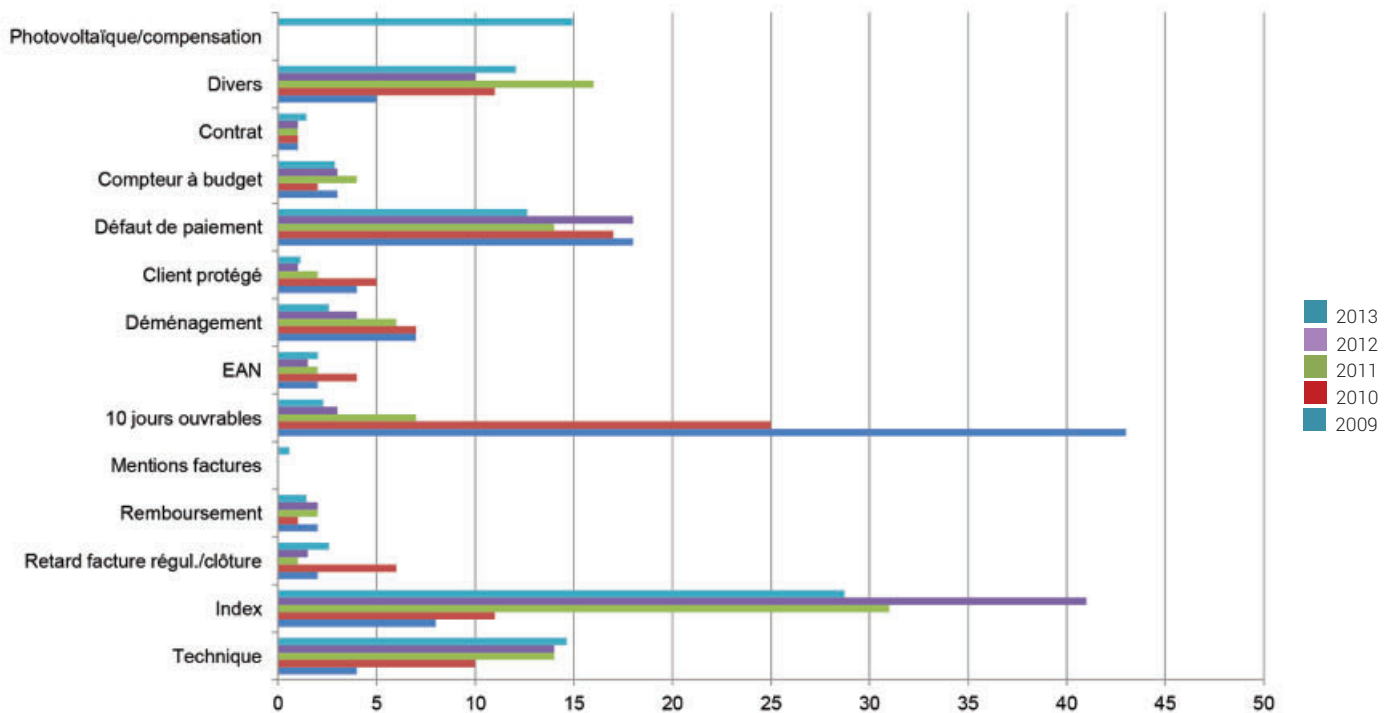
Le SRME attribue une catégorie de plainte seulement à la clôture du dossier afin d'être le plus précis possible. Il est donc important de noter que les chiffres en valeurs absolues, repris ci-dessous à la suite des 2 graphiques, ne tiennent pas compte des 41 dossiers toujours en cours de traitement lors de la rédaction du présent rapport.

Quelques chiffres

Graphique n° 2 - Évolution du nombre de demandes reçues au SRME



Graphique n° 3 - Évolution des catégories de plaintes (en %)



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 réglementaires 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 réglementaire. Cette mesure porte manifestement ses fruits puisque les chiffres de cette catégorie de plaintes sont en baisse. Dans le courant de l'année 2013, seulement 8 dossiers ont été enregistrés exclusivement pour ce motif par le SRME. Il arrive toutefois que des plaintes soient enregistrées pour d'autres motifs et révèlent une infraction. Des amendes administratives sont d'ailleurs infligées chaque année aux fournisseurs concernés.

2.2.2 Problèmes techniques

Les problèmes techniques constituent toujours l'un des principaux motifs de plaintes auprès du SRME, soit 15% des demandes.

Les problèmes techniques portés à la connaissance du SRME proviennent la plupart du temps 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 dudit gestionnaire de réseau 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.

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 2013, cette disposition réglementaire a fait l'objet d'une proposition de modification (pour l'électricité) visant à détailler la règle de rectification. Toutefois, cette nouvelle version n'est pas encore actuellement en vigueur.

Par ailleurs, les Lignes directrices en matière de rectification des données de mesure ont été complétées en 2013 afin, principalement, de mieux déterminer le champ d'application *ratione materiae* de la règle.

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 SRME.

2.2.3 Problèmes d'index de consommation

Les problèmes d'index constituent la plus grande part des plaintes que traite le SRME. En effet, en 2013, 29% des dossiers ont eu trait à cette problématique. Cela représente une centaine de dossiers. Bien que cette catégorie de plaintes soit la plus importante, nous observons une diminution par rapport aux 2 années précédentes. Cela s'explique par le fait que les plaintes relatives à la compensation (photovoltaïque) ont été enregistrées dans une catégorie spécifiquement dédiée à ces problèmes à partir de 2013 et représentent 15% des dossiers.

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

Les index qui figurent sur la facture peuvent provenir de deux 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 GRD 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 GRD, 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.

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. Ces dispositions ont été accompagnées, en 2012, des Lignes directrices relatives à la rectification des données de mesure qui ont été publiées par la CWaPE (voir point ci-dessus). En droit wallon, on entend souvent dire que les index ne peuvent pas être corrigés au-delà de deux ans. Cette affirmation générale est exacte mais mérite d'être précisée, particulièrement quant au point de départ de ce délai de deux ans. En réalité, il commence à courir à dater du dernier index validé (relevé ou estimé) existant au moment de la contestation (si le fait à l'origine de la rectification est une réclamation de l'utilisateur du réseau) ou de la volonté de rectifier du fournisseur/gestionnaire de réseau (si c'est un de ces acteurs qui demande la correction). Enfin, il est important de noter que la rectification des données de mesure ne s'entend pas seulement d'index dont le caractère erroné provient d'un dysfonctionnement technique du compteur mais que cela inclut notamment les mauvaises estimations des données de mesure, la mauvaise transmission et la mauvaise transcription. Les Lignes directrices de la CWaPE reprennent une liste d'hypothèses les plus fréquemment rencontrées par le SRME et précisent si le délai de deux ans y est applicable ou pas.

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 2013, seuls 5 dossiers de plainte ont été constitués pour un retard de remboursement. Les demandes fondées se sont clôturées par le remboursement des sommes dues.

Le respect de cette obligation par les fournisseurs d'énergie peut également s'expliquer par le fait qu'un indicateur de performance trimestriel est publié par la CWaPE, lequel correspond à la moyenne des délais de remboursement du montant de régularisation en faveur des clients dont la facture a été envoyée lors d'un mois déterminé.

2.2.5 Déménagements problématiques

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 GRD 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 GRD, 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 GRD, 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 SRME intervient lorsque l'on parle de « déménagement problématique ». En 2013, 9 dossiers concernaient spécifiquement cette matière, dont 1 demande d'avis émanant du Service fédéral de médiation de l'énergie et 4 plaintes 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 SRME 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 SRME 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 SRME peut être saisi dans le cadre d'une contestation en matière d'indemnisation (cf. chapitre 3. Indemnisations).

Travail préventif du SRME

Nous constatons que le nombre de plaintes liées à un déménagement problématique a diminué en 2013 par rapport à l'année 2012. Pour rappel, la CWaPE a participé à un groupe de travail visant à uniformiser et à améliorer les procédures de déménagements problématiques. Cela a mené à l'adoption d'un formulaire de reprise des énergies commun à l'ensemble des fournisseurs. De même, une FAQ commune aux différents régulateurs (BRUGEL, VREG et CWaPE) figure sur les sites internet de ceux-ci (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 protégé⁵ ».

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 l'énergie) 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 GRD⁶. 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 2013, le nombre de plaintes relatives au statut de client protégé a diminué par rapport à 2011 et 2012. Le SRME se réjouit de cette diminution. Elle découle notamment de l'intervention du SRME auprès des fournisseurs d'énergie et des GRD suite au constat que, dans certains cas, lorsque le client protégé 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.

Cette problématique avait été épinglée lors du rapport annuel 2011 et les mesures prises dans ce contexte semblent porter leurs fruits.

⁵ 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

⁶ En tant que fournisseur social

2.2.7 Défaut 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 SRME 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.

En 2013, le respect de la procédure appliquée en cas de défaut de paiement fut le troisième motif pour lequel les consommateurs ont introduit une plainte au SRME, représentant 13% des dossiers traités contre 18% en 2012. Il est important de noter que la moitié de ces plaintes sont 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 veille au 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 GRD. 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

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. 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 lient 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.

Le SRME constate que les plaintes introduites par les clients non résidentiels (= professionnels), généralement des PME, sont souvent liées à des problèmes relatifs aux consommations facturées et s'apparentent aux difficultés rencontrées par les particuliers, mais dans des proportions bien plus importantes. Il peut s'agir de données de consommation sous-estimées pendant plusieurs années consécutives jusqu'à ce qu'un relevé de compteur ait lieu et fasse ressortir la consommation réelle des années antérieures. Il existe d'autres cas tels que des erreurs au niveau des coefficients multiplicateurs ou des compteurs à 7 roues considérés comme des compteurs à 6 roues. La régularisation de ces situations problématiques, portant parfois sur plusieurs années, peut entraîner la correction de la facturation sur base de consommations, par exemple 10 fois supérieures aux années qui précèdent la régularisation, et peut évidemment mettre en péril l'activité de ces consommateurs professionnels. Il nous paraît toutefois important de nuancer ce qui précède par le fait que ces entreprises devraient parfois être plus attentives aux consommations enregistrées et facturées afin de régulariser plus rapidement les anomalies éventuelles et donc de limiter les conséquences sur leur facturation.

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 GRD 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 GRD. 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 2013, 3% des plaintes traitées par le SRME font 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 GRD. 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 GRD, absence de suivi informatique par le GRD lors d'un enlèvement de compteur, ...

En 2013, le SRME a reçu 7 plaintes mettant en avant ce grief, dont 5 ont été clôturées et se sont avérées fondées.

2.2.10 Factures et contrats

Différentes mentions doivent obligatoirement figurer sur le contrat de fourniture et sur les factures, lesquelles sont énumérées aux articles 4 et 7 des arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatifs aux obligations de service public dans le marché de l'électricité ou du gaz.

En ce qui concerne les factures, une distinction est établie entre les factures d'acompte et les factures annuelles. Ces dernières sont en effet plus exhaustives et doivent notamment comprendre le numéro EAN, la période couverte par le décompte, le délai de paiement et la date d'échéance de celui-ci, le nombre de kWh consommés, les moyens de contact du service de gestion de la clientèle, etc.

Il faut également souligner que la législation wallonne ne reprend pas spécifiquement les index comme étant une mention obligatoire sur une facture annuelle, seule la consommation totale devant apparaître. Le client dispose toutefois de la possibilité d'interroger son GRD afin d'obtenir un historique de ses index, si nécessaire.

Le contrat de fourniture doit, quant à lui, renseigner le numéro EAN, la date d'entrée en vigueur, la durée, les conditions de renonciation, les prix unitaires, l'éventuelle formule d'indexation, etc. Ces informations doivent par ailleurs être fournies avant la conclusion du contrat (qu'il soit conclu directement avec le fournisseur ou via un intermédiaire).

En outre, toute modification des conditions contractuelles doit être notifiée au client final au plus tard deux mois avant son entrée en vigueur. Dans l'hypothèse où le client n'accepte pas les nouvelles conditions qui lui sont notifiées par son fournisseur, il est libre de dénoncer le contrat.

Certaines dispositions à respecter par les fournisseurs en matière de contrat de fourniture sont également prévues dans les arrêtés précités, dont les suivantes :

- Répondre dans les dix jours ouvrables à toute demande de fourniture introduite par un client et lui remettre une proposition de contrat de fourniture ;
- Fournir tout client résidentiel qui en fait la demande, à des conditions non-discriminatoires. Un fournisseur peut cependant tenir compte, dans sa proposition de contrat, des risques encourus au cas où un client, qui souhaite contracter avec lui, présente des risques exceptionnels. La prise en compte de ces risques ne peut avoir lieu que via la constitution d'une garantie bancaire ou d'autres sûretés. Le montant demandé par le fournisseur ne peut être supérieur à trois mois de consommation moyenne annuelle correspondant à la catégorie de client dont fait partie le client résidentiel concerné ;
- Respecter un délai de préavis de deux mois minimum pour renoncer au contrat à durée indéterminée ou pour s'opposer à la reconduction tacite d'un contrat à durée déterminée de clients résidentiels.

Dans le cadre des activités du SRME, il est constaté que certains clients relèvent une éventuelle infraction à ces différentes dispositions. En 2013, notre Service a reçu 10 plaintes portant notamment sur les griefs précités, dont 7 se sont avérées fondées (du moins partiellement).

Enfin, il est à noter que ce type de contestation se retrouve en partie dans d'autres catégories.

2.2.11 Rôle des GRD en matière photovoltaïque et 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 autoproducteurs 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 autoproducteur est une « personne physique ou morale produisant de l'électricité principalement pour son propre usage »⁷.

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.

⁷ Art. 2, 2° du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité

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 2011⁸ 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 BT⁹ 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 GRD communique alors au fournisseur une consommation nulle;

– 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 GRD, 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 GRD 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 GRD 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.

8 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

9 Ndlr : basse tension

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 intermédiaire¹⁰ tel que prévu par la législation applicable.

Dans le premier cas, il convient d'attirer l'attention de l'autoproducteur 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 GRD réalisée à la demande de l'autoproducteur (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'autoproducteur 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 GRD, ni dans celui du fournisseur, à la législation wallonne dont la CWaPE assure le respect.

Il est conseillé aux autoproducteurs 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.

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'autoproducteur 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 consommation.

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'autoproducteur 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'autoproducteur 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.

¹⁰ Entre deux relevés annuels

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 autoproducteur enregistre un surplus de production en heures pleines¹¹ et un déficit en heures creuses¹², 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'autoproducteur 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 2013, le SRME a constaté que les autoproducteurs étaient encore mal informés au sujet des règles relatives à la compensation. En effet, le nombre de plaintes – majoritairement non fondées – et de questions reste toujours élevé et ce, malgré la mise à jour de 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 », document disponible sur le site Internet de la CWaPE. Le SRME est d'avis que les producteurs devraient être davantage informés à l'avenir au sujet de ces règles (via les formulaires et/ou les installateurs).

2.2.12 Divers

Certaines plaintes n'entrent dans aucune des catégories reprises ci-dessus. Dans le courant de l'année 2013, 42 plaintes ont ainsi été répertoriées dans la rubrique « divers ».

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

S'y retrouvent également des contestations en matière :

- d'offre de prix pour des travaux à réaliser par le GRD,
- d'obtention de carte d'activation/de désactivation de la fonction de prépaiement d'un compteur à budget,
- 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 préciser 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.

¹¹ La consommation facturée est, en vertu de l'application de la compensation, égale à 0 kWh

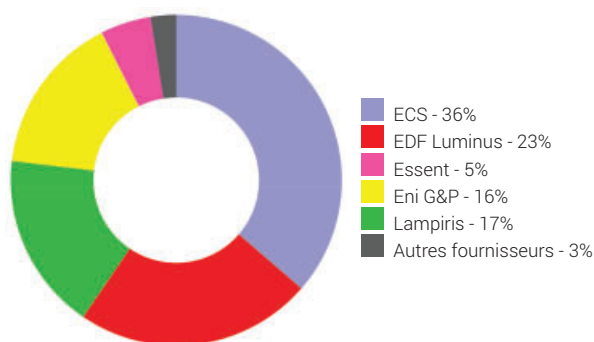
¹² La consommation enregistrée étant supérieure à la production pour cette période tarifaire, le surplus de consommation en nuit est facturé

2.3 Répartition des plaintes par fournisseur et par GRD

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 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 individuellement dans ces statistiques. Les autres fournisseurs aux clients résidentiels, qui ont un portefeuille de clients actuellement nettement moins important (OCTA+, ENECO, Energie 2030) ou ceux qui sont tournés vers la clientèle non-résidentielle, n'apparaissent pas aussi clairement, car ils n'ont pas été suffisamment visés par des plaintes adressées au SRME.

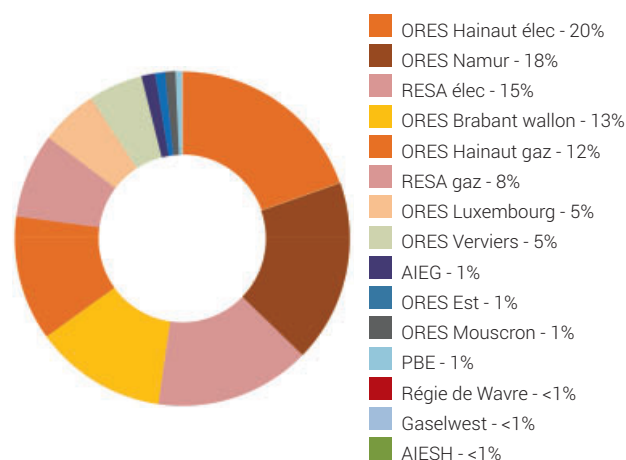
Graphique n°4

Pourcentage de plaintes par fournisseur



Graphique n°5

Pourcentage de plaintes par GRD



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 qu'après avoir fusionné avec l'ALG en 2012, TECTEO via sa filiale RESA, a également repris la gestion du réseau électrique à Liège-Centre, anciennement desservi par INTERMOSANE 1.

De nouvelles dénominations ont été données aux intercommunales, telles que mentionnées ci-dessous, suite à leur fusion sous le nom d'ORES Assets.

- IDEG devient ORES Namur,
- IEH devient ORES Hainaut électricité,
- IGH devient ORES Hainaut gaz,
- SEDILEC devient ORES Brabant wallon,
- INTEREST devient ORES Est,
- INTERMOSANE devient ORES Verviers,
- INTERLUX devient ORES Luxembourg,
- SIMOGEL devient ORES Mouscron.

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 montants prévus et cités dans ce rapport font l'objet d'une indexation annuelle¹³.

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.

En résumé, le montant total d'indemnités versées par les gestionnaires de réseaux électriques a légèrement augmenté, passant de 675.888 EUR à 682.813 EUR. A l'inverse, les gestionnaires de réseau gaz ont versé presque 3 fois moins d'indemnités en 2013 par rapport à l'année précédente, passant de 19.882 EUR à 7240 EUR. Cela s'explique notamment par le fait qu'en 2012, certains GRD gaz, principalement ORES Mouscron, avaient exceptionnellement connu plus de retards de raccordement donnant lieu à des indemnités plus élevées.

Les fournisseurs d'énergie ont quant à eux versé des montants d'indemnisation inférieurs de 58% par rapport à 2012, passant de 16.695 EUR à 7.010 EUR. EDF-Luminus a versé beaucoup moins d'indemnités pour des coupures d'énergie suite à une erreur administrative. Dans une moindre mesure, Electrabel Customer Solutions a également versé moins d'indemnités en 2013, contrairement à ENI qui voit ses chiffres presque tripler et qui devient le fournisseur ayant le plus indemnisé ses clients.

Outre la progression dans l'indemnisation des dommages depuis 2009, il faut noter que la législation wallonne telle que complétée en 2008 contribue à l'accélération du dédommagement de certains clients, facilite l'obtention d'une indemnité 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.

3.2 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 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 25^{quater} 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 ».

¹³ Les montants indexés figurent sur le site de la CWaPE (www.cwape.be).

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 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 ». ¹⁴ 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 ¹⁵ ;
- 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.

¹⁴ Doc.Parl. wallon, 813-1, sess. ord. 2007-2008, p.29

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

3.3 Chiffres détaillés

3.3.1 Interruption de la fourniture d'électricité de plus de 6 heures¹⁶

Cette indemnisation, qui est de 100 EUR par période de 6 heures d'interruption pour les clients raccordés au réseau de distribution électrique, 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.

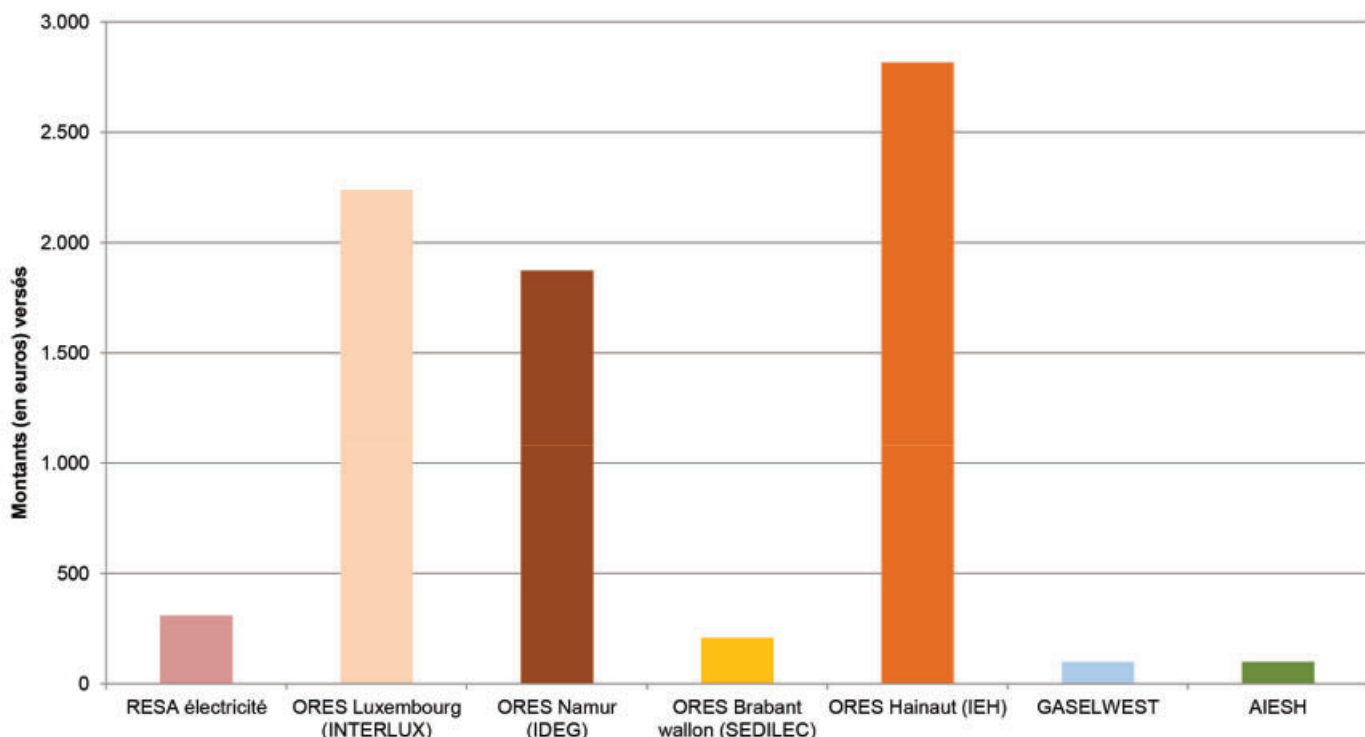
Quelques chiffres

En 2013, 54 demandes sur 143 ont été acceptées par les gestionnaires de réseau et 7.644,12 EUR ont été versés aux consommateurs concernés. Bien qu'une diminution du nombre total des demandes introduites puisse être observée, le nombre de demandes acceptées et le montant des indemnités versées ont encore augmenté par rapport aux deux années précédentes.

En 2013, ORES Hainaut a davantage indemnisé les demandeurs, avec 2.803 EUR versés, suivi par ORES Luxembourg, qui comptabilise le plus grand nombre de demandes introduites, et par ORES Namur.

Les chiffres des autres gestionnaires de réseau n'ont pas attiré notre attention, à l'exception de ceux de RESA électricité qui ne font état que de 310 EUR versés, ce qui paraît peu vu l'étendue de son réseau et des chiffres susmentionnés.

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



	RESA	ORES Luxembourg	ORES Namur	ORES Brabant wallon	ORES Hainaut	Gaselwest	AIESH
Demandes acceptées	3	19	15	2	13	1	1
Demandes rejetées	7	2	14	6	16	0	0

¹⁶ Article 25bis du décret du 12 avril 2001

3.3.2 Défaut ou coupure de la fourniture entraînant un dommage¹⁷

Cette hypothèse vise les incidents entraînant un dommage matériel ou corporel 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 cas de 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 franchise et plafond sont cependant exclus en cas de faute lourde du gestionnaire de réseau responsable ; de plus, les dommages corporels doivent être intégralement indemnisés.

Le SRME 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 ».

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 de ce fait 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 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 »¹⁸. À cet égard, il convient de garder à l'esprit le cadre particulier des compétences du SRME 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.

¹⁷ Articles 25quinquies et 25sexies du décret du 12 avril 2001

¹⁸ Doc. Parl. Wall., session 2007-2008, n°813, 1, p. 30

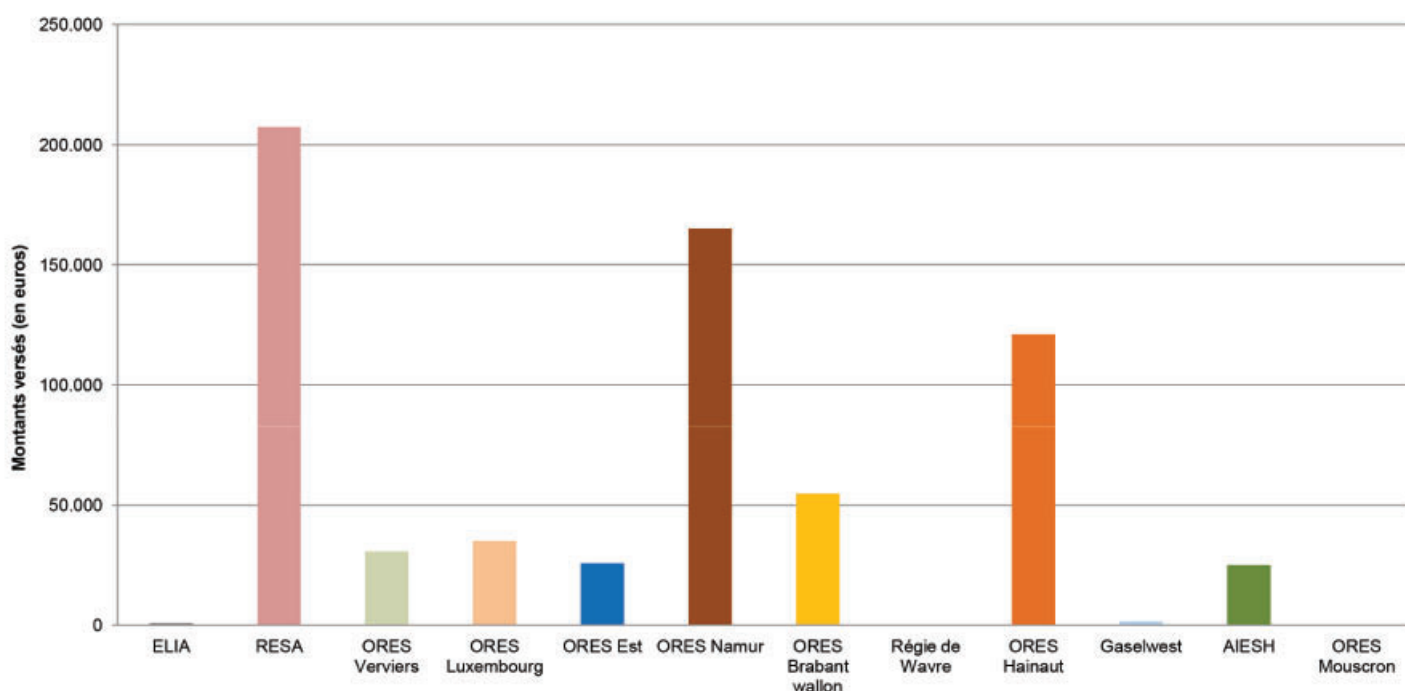
Quelques chiffres

En 2013, 14% des demandes ont été acceptées par les gestionnaires de réseau et 667.234 EUR ont été versés aux consommateurs concernés. Nous pouvons noter un nombre total de demandes introduites largement plus important qu'en 2012, passant de 1.958 à 3.249, pour un montant total versé à peine plus grand, passant de 662.103 EUR à 667.234 EUR. Il nous semble toutefois important de mettre en avant le fait que le montant total versé est toujours croissant et a sextuplé depuis 2009.

En 2013, c'est RESA électricité qui a davantage indemnisé les demandeurs, suivi par ORES Namur et ORES Hainaut.

Globalement, cette hypothèse d'indemnisation est la plus fréquemment rencontrée et est en croissance permanente depuis 2009 bien qu'un grand nombre de ces demandes ne soient pas acceptées.

Graphique n° 7 - Indemnisation pour tout dommage direct, corporel ou matériel subi du fait de l'interruption non planifiée/communiquée, de la non-conformité ou de l'irrégularité de la fourniture d'électricité

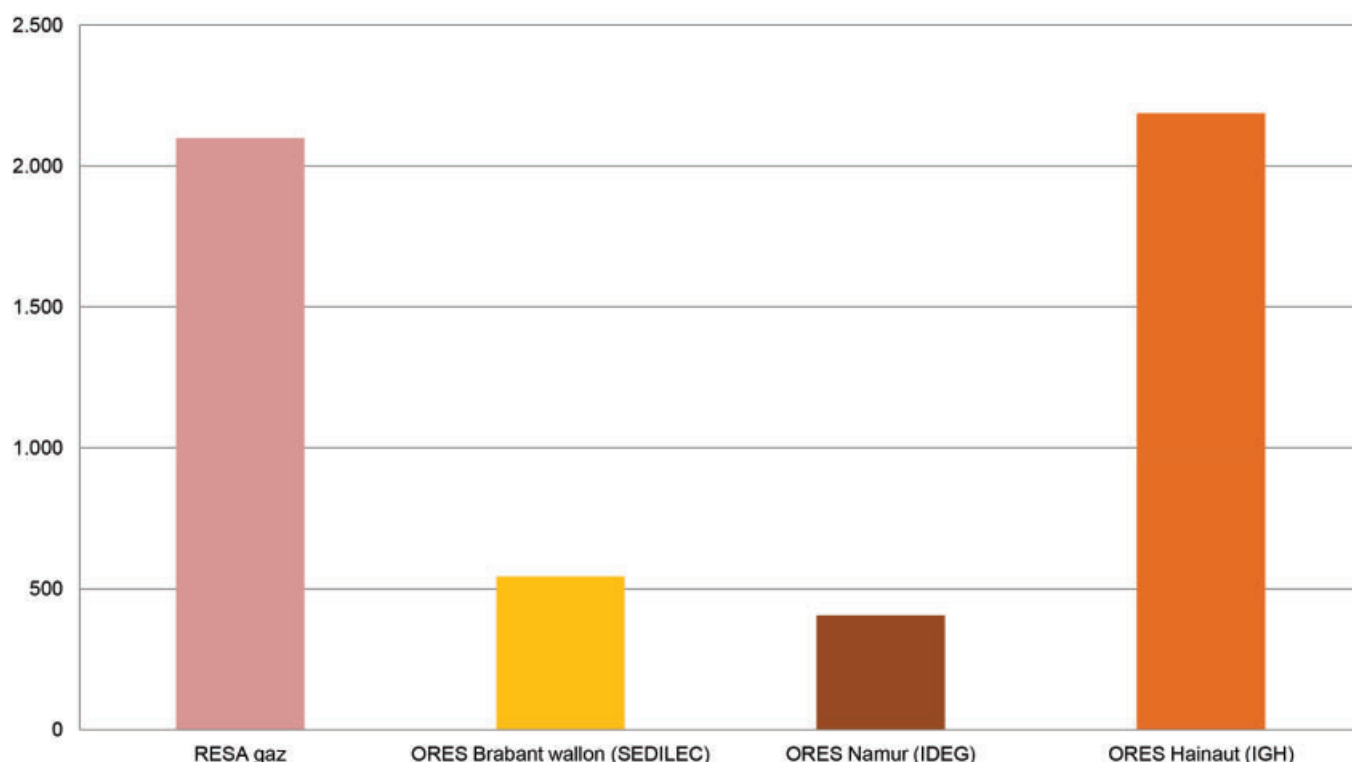


	ELIA	RESA	ORES Verviers	ORES Luxembourg	ORES Est	ORES Namur	ORES Brabant wallon	Régie de Wavre	ORES Hainaut	Gaselwest	AIESH	ORES Mouscron
Demandes acceptées	1	119	19	25	18	127	40	1	64	1	23	1
Demandes rejetées	0	108	73	128	29	535	381	0	455	14	4	11

Notons qu'en gaz, 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 GRD. L'intention du législateur a ici été d'empêcher le GRD 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.

En 2013, le montant total d'indemnisations versées a diminué de près de la moitié par rapport à l'année précédente.

Graphique n° 8 - Indemnisation pour tout dommage direct, corporel ou matériel subi du fait de l'interruption non planifiée/communiquée, de la non-conformité ou de l'irrégularité de la fourniture de gaz



	RESA	ORES Brabant wallon	ORES Namur	ORES Hainaut
Demandes acceptées	7	3	3	5
Demandes rejetées	24	3	7	6

3.3.3 Coupure d'électricité ou de gaz suite à une erreur administrative¹⁹

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) ;

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

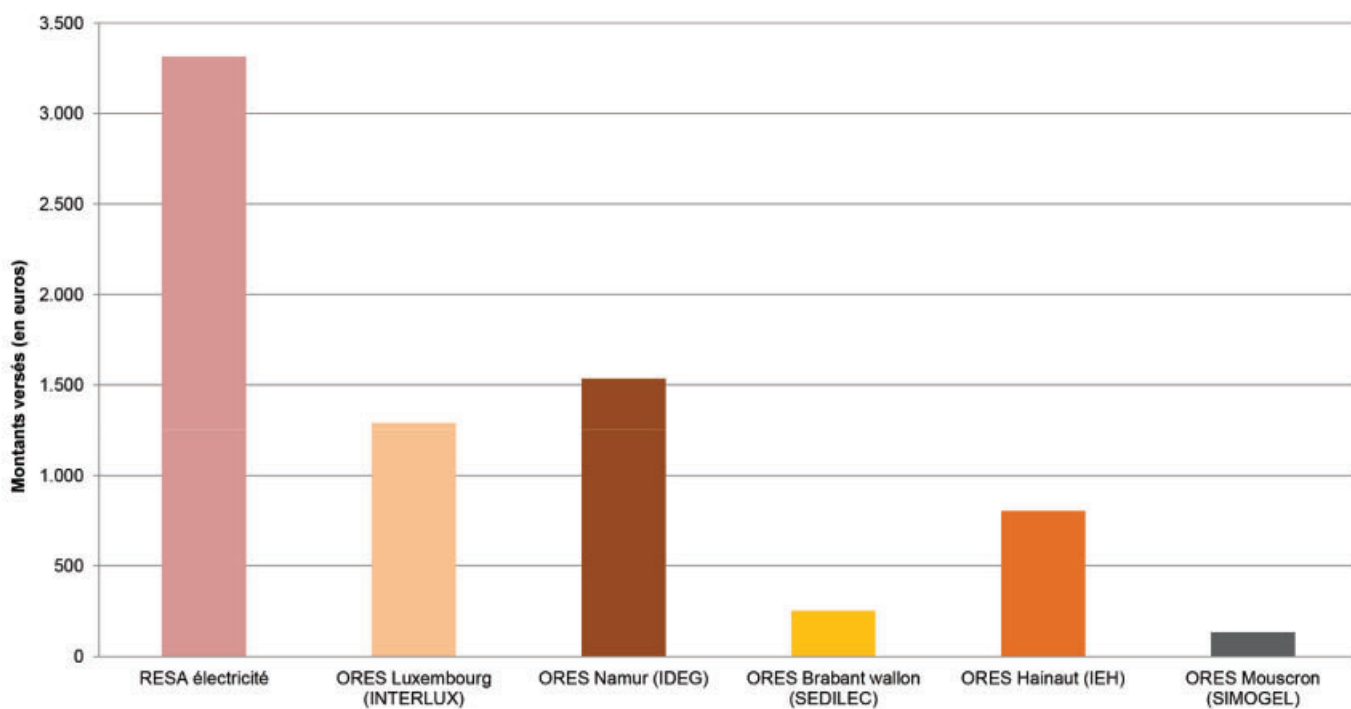
- Intervenant en suite d'une erreur de gestion ou de facturation commise par le fournisseur, ayant conduit à la mise en œuvre de la procédure de défaut de paiement.

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.

Quelques chiffres

En 2013, les gestionnaires de réseaux électriques se sont vu adresser 41 requêtes d'indemnisation pour une coupure d'alimentation résultant d'une erreur administrative. 24 demandes ont été acceptées et un montant de 7.331,93 EUR a été versé. Par rapport à l'année précédente, cela représente presque deux fois plus de demandes, aussi bien parmi celles reçues que celles qui ont débouché sur le versement d'une indemnisation, mais le montant total versé est quant à lui inférieur d'environ 10% seulement.

Graphique n° 9 - Indemnisations pour absence de fourniture d'électricité suite à une erreur administrative



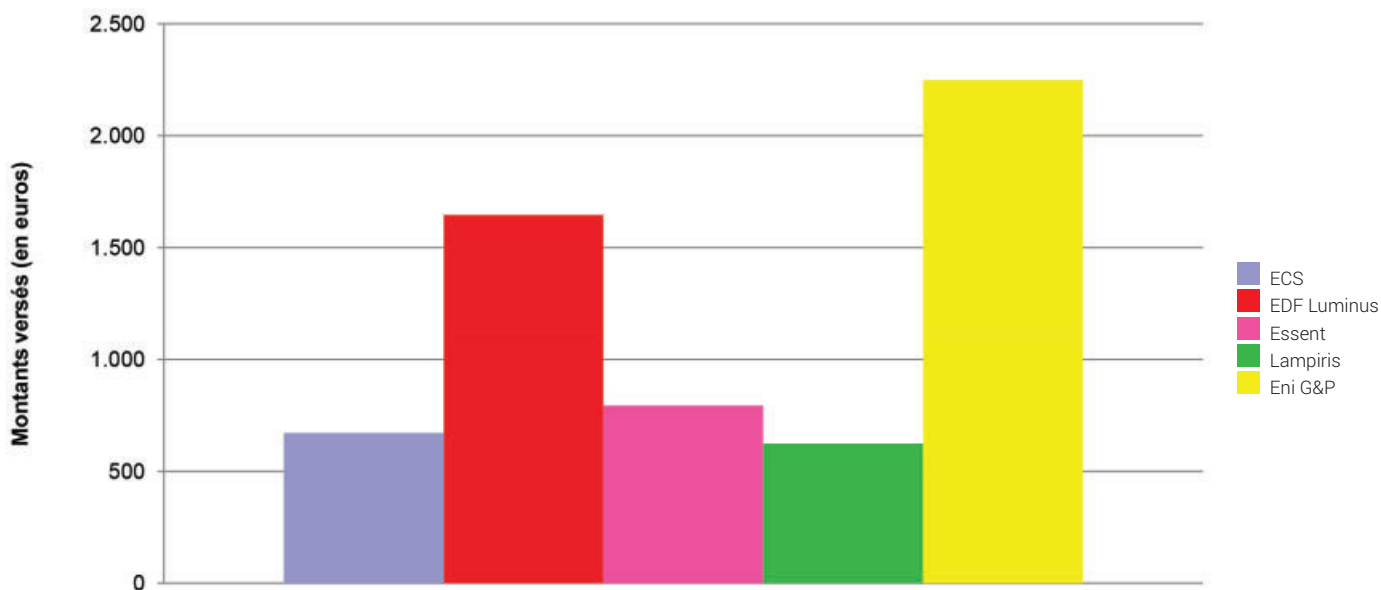
	RESA	ORES Luxembourg	ORES Namur	ORES Brabant wallon	ORES Hainaut	ORES Mouscron
Demandes acceptées	9	4	6	2	3	1
Demandes rejetées	0	1	3	0	11	0

En ce qui concerne les GRD gaz, seul RESA a répondu favorablement à deux des quatre demandes reçues et a indemnisé ces deux clients à hauteur de 939,89 EUR. Les autres GRD n'ont pas reçu de demandes à l'exception d'ORES Hainaut qui en a reçu et refusé une seule.

Toujours dans l'hypothèse de la coupure suite à une erreur administrative, le SRME constate une diminution d'environ 64% du montant des indemnités versées par les fournisseurs d'énergie en comparaison avec 2012, passant de 16.465 EUR à 5.988 EUR. Cela s'explique par le fait qu'EDF-Luminus a versé beaucoup moins d'indemnités dans ce contexte. Dans une moindre mesure, Electrabel Customer Solutions a également versé moins d'indemnités en 2013, contrairement à ENI qui devient le fournisseur ayant le plus indemnisé ses clients.

Environ un tiers des demandes ont été acceptées tandis que les autres requêtes ont été soit refusées, soit transmises au GRD concerné.

Graphique n° 10 - Indemnités versées par les fournisseurs d'énergie pour une erreur administrative donnant lieu à une coupure



	Electrabel Customer Solutions	EDF-Luminus	Essent	Lampiris	ENI
Demandes acceptées	1	7	1	2	6
Demandes rejetées	10	2	2	1	2

3.3.4 Non-respect des délais de raccordement²⁰

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

Le délai de raccordement est toutefois suspendu dans certains cas, notamment lorsque le raccordement nécessite l'obtention de permis/d'autorisations ou encore lorsque le client n'a pas réalisé les travaux qui lui incombait.

Le SRME applique également le principe selon lequel les délais sont 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.

Les gestionnaires de réseaux électriques ont accepté 2 demandes d'indemnisation sur 9 et ont versé 602,35 EUR.

²⁰ Article 25quater du décret du 12 avril 2001 et 25ter du décret du 19 décembre 2002

Les GRD gaz ont accepté 2 demandes d'indemnisation sur 14. RESA et ORES Mouscron ont versé un montant total de 1.063,86 EUR, soit une somme presque dix fois moins importante que l'année précédente. Cela s'explique notamment par le fait qu'en 2012, certains GRD gaz, principalement ORES Mouscron, avaient exceptionnellement connu plus de retards de raccordement donnant lieu à des indemnisations plus élevées.

Ces chiffres peuvent paraître étonnamment faibles en comparaison au nombre de demandes de raccordement et aux chiffres repris dans les « rapports qualité » qui sont transmis par les GRD à la CWaPE.

Cela s'explique sans doute par le fait que les mécanismes d'indemnisation demeurent encore méconnus des consommateurs d'énergie et que, dans les faits, certains retards de raccordement ne seraient parfois pas perçus ou jugés suffisamment préjudiciables pour que des démarches administratives supplémentaires soient encore effectuées par le demandeur.

Il est intéressant de rappeler que les délais pris en compte dans le cadre de cette indemnisation visent la période postérieure à l'établissement de l'offre alors que certaines lenteurs semblent parfois exister aussi entre le moment auquel la demande de raccordement est introduite et l'envoi de l'offre au demandeur. Or, ce problème éventuel n'est pas couvert par ce mécanisme d'indemnisation.

Finalement, il est également important de nuancer ces informations car les demandeurs ont parfois leur part de responsabilité dans ces retards, tant au niveau de la demande qu'au niveau de la réalisation des travaux, en raison du fait que certains d'entre eux transmettent tardivement les documents manquants à leur dossier ou n'ont pas exécuté les travaux préalablement requis en vue du raccordement au réseau.

3.3.5 Erreur lors d'une demande de changement de fournisseur²¹

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

En 2013, le fournisseur ENI a accepté neuf demandes d'indemnisation sur dix reçues et a versé un montant total de 1.023,23 EUR.

Les autres fournisseurs d'énergie n'en ont pas reçu, à l'exception de LAMPIRIS qui a refusé deux demandes dans ce cas précis.

3.3.6 Erreur dans une facture d'électricité ou de gaz déjà acquittée²²

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.

²¹ Articles 25ter et 31bis du décret du 12 avril 2001 et articles 25bis et 30ter du décret du 19 décembre 2002

²² Articles 31ter du décret du 12 avril 2001 et 30quater du décret du 19 décembre 2002

Quelques chiffres

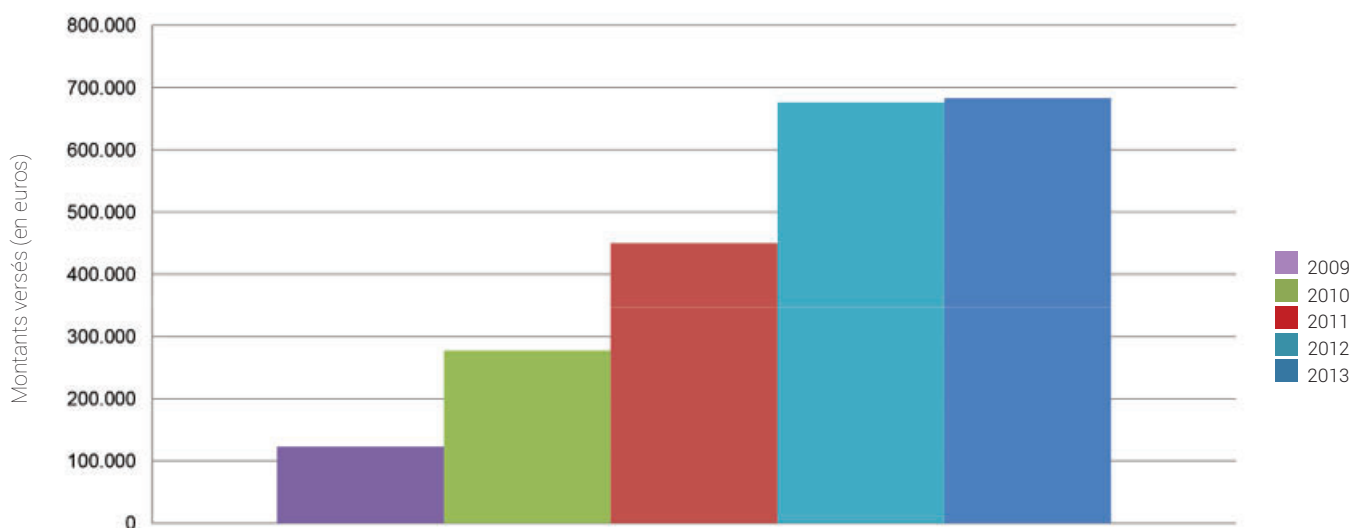
Seul Electrabel Customer Solutions a reçu une demande d'indemnisation qu'il a refusée car jugée non fondée.

Comme déjà indiqué dans les précédents rapports annuels, 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.

3.4 Évolution depuis 2009

3.4.1 GRD électricité

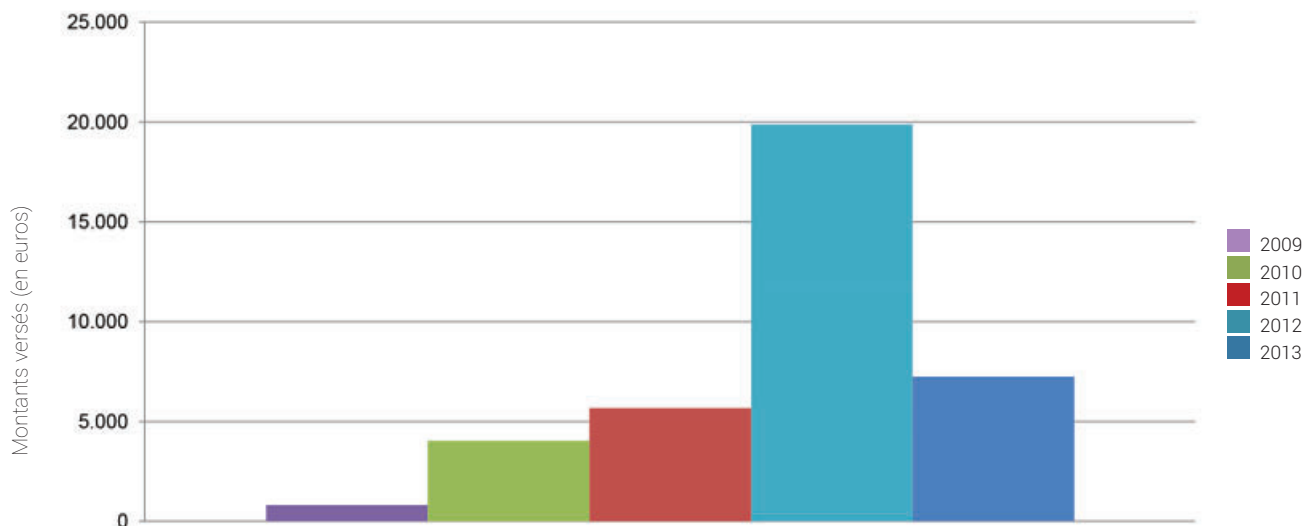
Graphique n° 11 - Évolution des indemnités versées par les gestionnaires de réseau électricité depuis 2009



Le montant total d'indemnités versées par les gestionnaires de réseaux électriques passe de 123.039 EUR en 2009 à 675.888 EUR en 2012 et 682.813 EUR en 2013.

3.4.2 GRD gaz

Graphique n° 12 - Évolution des indemnités versées par les gestionnaires de réseau gaz depuis 2009

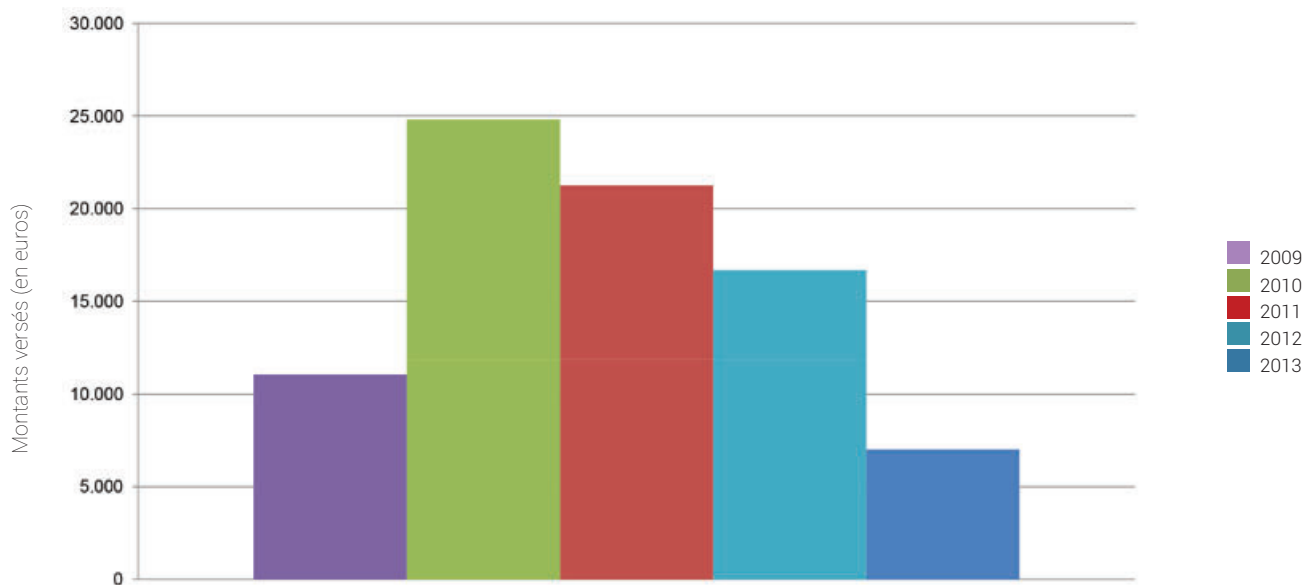


Les indemnités rapportées par les GRD gaz concernent essentiellement des retards de raccordement et des coupures consécutives à des erreurs administratives. Il est toutefois intéressant de noter que les données rapportées par les GRD gaz en matière d'indemnisation mentionnent les indemnités versées au titre de réparation de dommages directs, corporels ou matériels, à l'instar de ce qui est prévu en électricité.

3.4.3 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.

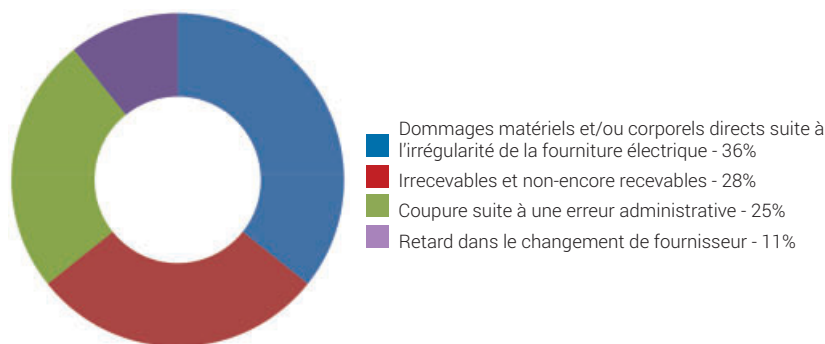
Graphique n° 13 - Évolution des indemnités versées depuis 2009



3.5 Contestations en matière d'indemnisation

Le SRME a reçu 28 contestations en matière d'indemnisation dont 8 ont été déclarées irrecevables. La répartition de ces demandes se trouve dans le tableau ci-dessous :

Graphique n° 14 - Répartition des contestations en matière d'indemnisation



Il est intéressant de noter la difficulté de rendre des avis favorables aux plaignants dans le cadre des demandes d'indemnisation pour dommages matériels et/ou corporels directs suite à l'irrégularité de la fourniture électrique. Techniquement, les simples coupures d'alimentation ne provoquent pas de dégâts. Le risque provient davantage des variations de tension, notamment lorsque celle-ci sort des normes applicables en la matière. La tension n'étant pas mesurée en permanence sur tout le réseau de distribution, il est dès lors difficile de prouver le lien causal entre l'incident sur le réseau et les dégâts invoqués par les plaignants, d'autant plus lorsque leurs voisins ne semblent pas connaître de tels dommages.

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.

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 2013, 3 conciliations ont été enregistrées par le SRME. Deux d'entre elles se rapportent à la problématique des réseaux privés tandis que l'autre a trait à la mise en conformité du réseau électrique du GRD. Ces questions complexes nécessitent la tenue de plusieurs réunions (parfois sur les lieux) avec l'ensemble des acteurs concernés (GRD, gestionnaire de réseau privé...) afin de dégager une solution juridiquement correcte mais également acceptable par l'ensemble des parties.

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 2013 son travail de formations, de consultations et d'échanges auprès de ces acteurs.

Ainsi, par exemple, le SRME a assuré, en 2013, 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 de travailleurs sociaux de la Province de Luxembourg sur le fonctionnement du marché, les spécificités du SRME, les mécanismes d'indemnisation et les obligations de service public à caractère social.

Le dernier trimestre 2013 a été celui de la mise en place du projet-pilote « Guichet d'information », qui a officiellement vu le jour le 03/01/2014. Ce projet vise à renforcer l'information des consommateurs, en accueillant ceux-ci afin de les informer adéquatement et de les guider dans les démarches à réaliser en vue du règlement des litiges qui les opposent à un fournisseur et/ou un GRD d'électricité et/ou de gaz (pas à un propriétaire, locataire, cessionnaire, installateur, chauffagiste, etc.). Ce guichet peut notamment constituer une aide pour formuler adéquatement les contestations que les plaignants souhaitent adresser par écrit.

Ce guichet d'information est accessible dans les locaux de la CWaPE le lundi matin de 9h00 à 12h30 ainsi que sur rendez-vous préalablement pris par téléphone au 081/32 53 02.

Une campagne d'information au sujet du SRME a également été entamée courant 2013. Des affiches et des brochures ont été imprimées. Celles-ci ont été adressées à bon nombre de CPAS qui ont accepté de collaborer avec notre Service en début d'année 2014. Cette action est toutefois poursuivie en 2014 également avec d'autres partenaires éventuels (guichets de l'énergie, communes, etc.).

Des exemples de recommandations, d'avis en matière d'indemnisation et de nouvelles FAQ ont été préparés afin d'être publiés sur le site internet du SRME. L'objectif est de donner un aperçu détaillé de cas pratiques jugés particulièrement intéressants et qui ont parfois contribué à l'élaboration d'une jurisprudence. Ces informations et documents devraient être publiés courant 2014.

6. PERSPECTIVES POUR 2014

2014 devrait être une nouvelle année charnière pour le SRME et la CWaPE en général puisqu'une importante réforme des décrets électricité et gaz est attendue.

Cette réforme opérera le transfert de la compétence d'approbation des tarifs de distribution, ce qui ne manquera pas de générer de nouvelles questions qui seront posées par les consommateurs wallons.

Les réseaux privés et fermés de distribution seront par ailleurs plus strictement organisés et devraient susciter également des questions, voire des plaintes, de la part des diverses parties concernées.

Les obligations de service public à caractère social seront quant à elles profondément revues et renforcées, offrant de nouveaux droits et créant de nouvelles procédures au bénéfice de la clientèle précarisée ou en difficulté de paiement. Dans le contexte de ces obligations de service public, signalons que depuis 2013, la collaboration et la participation conjointe de la Direction juridique et de la Direction socio-économique aux missions de contrôle et d'évaluation de l'exécution et du respect des obligations de service public, par les fournisseurs et les GRD, permettent au SRME d'identifier et de corriger à la source certains dysfonctionnements ou carences éventuels dans les procédures administratives mises en place et plus généralement dans les services rendus aux consommateurs par les acteurs (indemnisation, gestion des défauts de paiement, délais de réponse, conditions générales de vente, ...). En 2013, les visites de contrôle et de surveillance du respect de ces obligations de service public ont été menées auprès des fournisseurs. 2014 sera consacrée aux gestionnaires des réseaux de distribution.

L'importante réforme à venir des décrets gaz et électricité justifiera certainement l'organisation de nouvelles sessions et campagne d'information auprès des publics concernés. Le SRME ne manquera pas d'y prendre part ou de les organiser de façon proactive.

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. : 081/32.53.02
Fax : 081/33.08.11
Courriel : srme@cwape.be
Site Internet : www.cwape.be



CWaPE

Commission Wallonne
pour l'Énergie

Route de Louvain-la-Neuve, 4 (Bte 12)
B-5101 NAMUR (Belgrade)

Tél. +32 (0)81 33 08 10
Fax +32 (0)81 33 08 11

www.cwape.be