



CWaPE

Commission
Wallonne
pour l'Énergie



RAPPORT ANNUEL SPÉCIFIQUE 2015
**Le Service régional de médiation
pour l'énergie**

Table des matières

Introduction	3
1. Généralités	4
1.1. Types de demandes et procédures	4
2. Médiation	6
2.1. Conditions de recevabilité d'une plainte.....	6
2.2. Catégories de plaintes	10
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.....	12
2.2.4. Délai de remboursement (factures de régularisation et de clôture).....	13
2.2.5. Déménagements problématiques.....	13
2.2.6. Client protégé	15
2.2.7. Défaut de paiement et procédure de placement de compteur à budget	16
2.2.8. Retard d'envoi d'une facture de régularisation ou de clôture	18
2.2.9. Code EAN	18
2.2.10. Factures et contrats	19
2.2.11. Autoproducteur (puissance inférieure ou égale à 10 kVA) - Mécanisme de compensation	20
2.2.12. Tarification.....	23
2.2.13. Divers	24
2.3. Répartition des plaintes par fournisseur et par gestionnaire de réseau.....	25
3. Indemnisations	27
3.1. Introduction.....	27
3.2. Quelques principes généraux qui se dégagent des décisions rendues par le SRME en matière d'indemnisation.....	28
3.3. Chiffres détaillés	29
3.3.1. Une interruption de la fourniture d'électricité de plus de 6 heures	29
3.3.2. Défaut ou coupure de la fourniture entraînant un dommage.....	30
3.3.3. Coupure d'électricité ou de gaz suite à une erreur administrative	33
3.3.4. Non-respect des délais de raccordement.....	35
3.3.5. Erreur lors d'une demande de changement de fournisseur.....	37
3.3.6. Erreur dans une facture d'électricité ou de gaz déjà acquittée	37
3.3.7. Retard du guichet unique.....	38
3.4. Évolution depuis 2009	38
3.4.1. GRD électricité	38
3.4.2. GRD gaz.....	39
3.4.3. Fournisseurs.....	40
4. Contestations en matière d'indemnisation	41
5. Conciliation	42
6. Actions de prévention et d'information	43
Liste des graphiques	44

Introduction

2015, une année caractérisée par quelques dossiers à large impact

L'année 2015 n'a pas connu d'évolutions significatives quant aux volumes de plaintes et de questions traitées par le Service régional de médiation pour l'énergie (SRME) mais certaines catégories de dossiers fréquemment rencontrés en 2015 méritent d'être épinglées et commentées.

Depuis le 1^{er} juillet 2014, les compétences du SRME au même titre que celles de la CWaPE, se sont étoffées avec le transfert de la compétence d'approbation des tarifs des gestionnaires de réseaux de distribution. Cette nouvelle compétence tarifaire s'est clairement traduite en 2015 par une augmentation du nombre de questions reçues. Il apparaît en effet que cette matière génère davantage de questions que de plaintes: demandes de précisions ou expression d'un mécontentement par rapport aux hausses des tarifs, demande de vérification de la bonne application des tarifs d'utilisation du réseau approuvés par la CWaPE, souhait d'obtenir des explications au sujet des tarifs non périodiques des gestionnaires de réseaux de distribution (raccordements, viabilisation de terrains...). Les tarifs appliqués pour les viabilisations de terrain ont représenté à eux seuls une part importante des questions ou plaintes reçues par le SRME en matière tarifaire. Ces plaintes portent essentiellement sur l'application de tarifs initialement prévus pour les lotissements appliqués à la construction d'immeubles normalement exemptés de permis d'urbanisation, sur l'application de tarifs forfaitaires pour travaux d'électrification de terrains et sur l'application des tarifs forfaitaires par mètre de voirie. La récurrence de ces questions et plaintes a amené le SRME à impliquer les directions socio-économique et technique de la CWaPE pour aller au-delà du traitement des dossiers individuels en interpellant plus généralement les gestionnaires de réseau concernés pour les inciter à mieux communiquer au sujet de ces tarifs et pour évaluer avec eux la pertinence des règles appliquées en la matière.

En 2015, le SRME a également été confronté aux répercussions concrètes des difficultés rencontrées par ORES dans le cadre des implémentations informatiques nécessaires à la mise en place d'une nouvelle *clearing house* qui a perturbé le traitement et la communication de données de consommation vers les fournisseurs. Les cas rencontrés jusqu'à présent concernent surtout des consommateurs qui ne reçoivent pas leur facture de clôture dans le cadre d'un changement de fournisseur ou d'un déménagement. Ce problème qui pourrait avoir des conséquences sur les index des consommateurs (absence d'index, mauvaises estimations,...) est à présent suivi par la CWaPE. Le SRME devra toutefois rester attentif à cette problématique.

Le SRME a également été saisi, principalement à partir de septembre 2015, de plusieurs réclamations ayant trait à des retards d'émission d'offres de raccordement en gaz, imputables au GRD RESA. Ces plaintes ont mis en exergue une situation problématique résultant d'une modification du système informatique de ce GRD. Cette modification avait été réalisée en mars 2015 et visait la gestion des raccordements en gaz. Des manquements ont été constatés dans le chef de RESA concernant le délai d'émission des offres ainsi que le délai prévu en vue de solliciter les autorisations nécessaires à la réalisation du raccordement. Au-delà de la résolution des cas individuels, les problématiques soulevées dans les dossiers traités par le SRME ont été relayées auprès de la Direction technique de la CWaPE, afin qu'un contrôle soit effectué sur le sujet.

Enfin, en 2015, le SRME aura aussi fait le constat qu'une proportion probablement trop importante des plaintes a été introduite et traitée en urgence et non selon la procédure ordinaire. Ceci pourrait s'expliquer par le fait que le SRME n'est renseigné par les acteurs que lorsqu'une coupure est imminente. Si les consommateurs prenaient contact plus tôt avec nos services lorsqu'ils rencontrent des difficultés, les litiges seraient résolus plus vite et seraient moins complexes, et ce au bénéfice de tous. La publicité faite à propos du SRME pourrait être complétée pour tenir compte de ce constat.

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 SRME.

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.

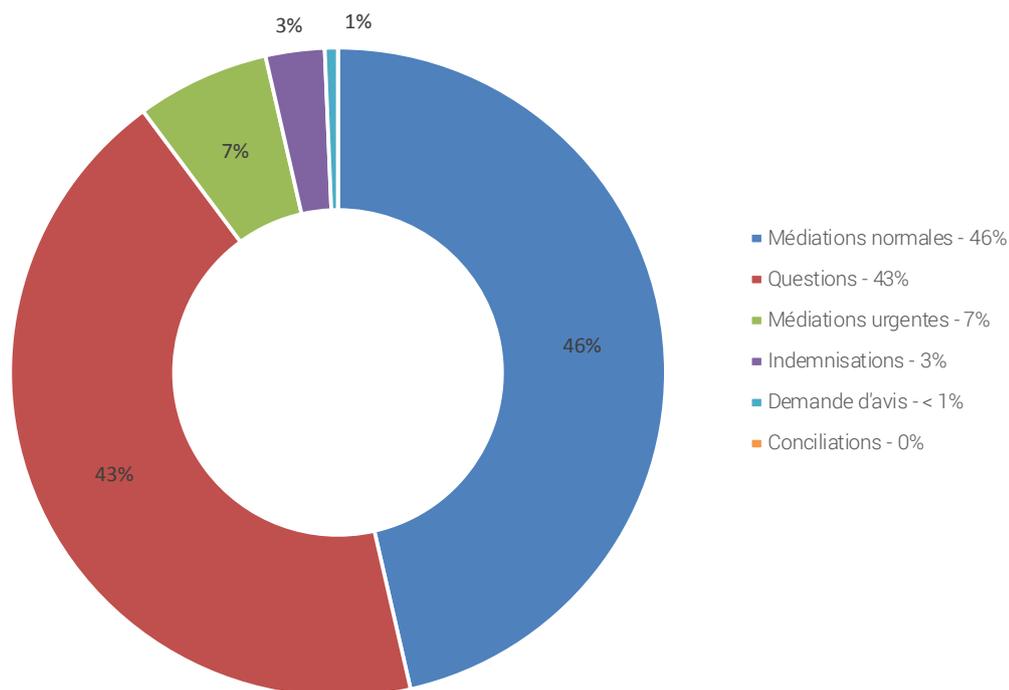
Les procédures de médiation, de contestation en matière d'indemnisation et de conciliation seront davantage détaillées dans la suite de ce rapport.

Quelques chiffres

Au cours de l'année 2015, le SRME a reçu un total de 928 demandes écrites qui sont réparties de la manière suivante :

- 431 demandes de médiation « classique »;
- 61 demandes de médiation urgente reçues par écrit et par téléphone;
- 403 questions écrites (courrier/e-mail/fax);
- 27 dossiers de contestation en matière d'indemnisation;
- 0 conciliation;
- 6 demandes d'avis ont été adressées au SRME par le Service fédéral de médiation pour l'énergie.

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



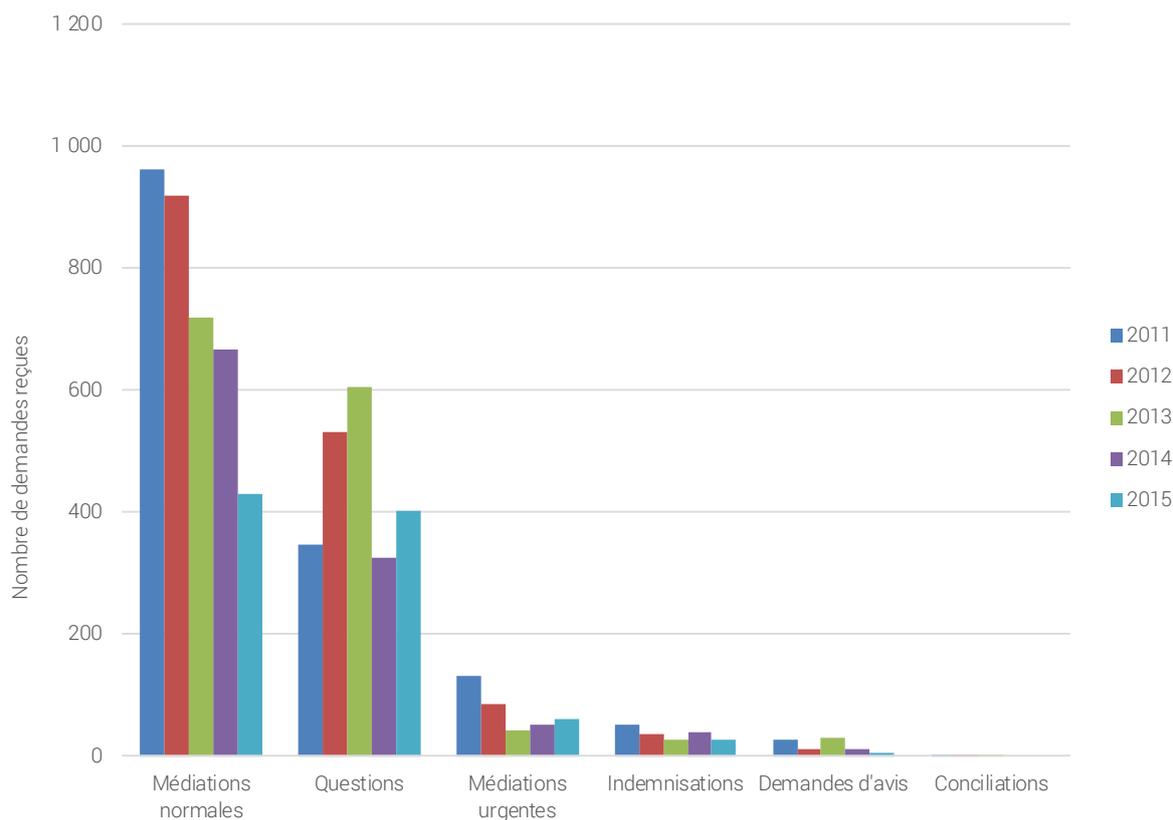
Le nombre de questions reçues par le SRME en 2015 a augmenté par rapport à l'année précédente. Cette augmentation s'explique simplement par le fait que, depuis le 1^{er} juillet 2014, la matière des tarifs de réseau de distribution (y compris les tarifs de raccordement) a été transférée aux Régions en exécution de la Sixième réforme de l'Etat. Cette matière représente d'ailleurs la plus grande proportion parmi l'ensemble des questions reçues. La nature des autres demandes est très variée (simulateur tarifaire, prix de l'énergie et facturation, statut de client protégé/tarif social, procédure de déménagement, questions techniques, etc.). Il faut également souligner que le *front-office* du SRME et le centre d'appels de la CWaPE répondent quotidiennement par téléphone à des questions qui ne sont pas comptabilisées dans ces chiffres.

Par contre, le nombre de plaintes introduites au SRME en 2015 est encore en baisse. La matière des tarifs de réseau de distribution est également apparue comme un des motifs les plus récurrents de plainte. Les dossiers introduits en urgence ont quant eux légèrement augmenté. Nous notons que la proportion de dossiers urgents par rapport l'ensemble des dossiers déclarés recevables est relativement élevée (presque 25%). Cela s'explique sans doute par le fait que le SRME est davantage renseigné lorsqu'une situation problématique devient critique (coupure imminente, etc). Une plus grande visibilité du SRME aurait probablement l'avantage de prévenir certains litiges ou de les traiter avant qu'ils ne débouchent sur urgente et qui s'est complexifiée avec le temps.

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 Wallonie.

En 2015, le SRME a reçu 27 contestations en matière d'indemnisation.

Le SRME a également enregistré 6 demandes d'avis émanant du Service fédéral de Médiation de l'Energie. Ces demandes concernent généralement des aspects techniques ou les spécificités des procédures de défaut de paiement et de rectification de données de consommation telles que prévues par la réglementation wallonne en matière d'énergie.



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.

Depuis sa création en 2009, le SRME a pu constater que l'exigence de preuve de démarches préalables écrites pousse 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, parfois aidés par les indications données par le SRME. Suite à ce premier contact avec le SRME, une proportion importante de plaintes demeure non-recevable en raison du fait que 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. À cet égard, le contrôle insistant par le SRME, depuis ses débuts, du 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...) a pu contribuer au développement par ceux-ci de processus de plus en plus rigoureux en vue de répondre en première ligne aux plaintes de leurs clients (voir point 4.2.1. ci-dessous).

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 2015, 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 prix, 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. Il convient de noter que depuis le 1^{er} juillet 2014, la Justice de Paix du domicile du consommateur est désormais la seule juridiction compétente pour toutes les demandes relatives au recouvrement d'une somme d'argent introduites par un fournisseur d'énergie et ce même pour un montant supérieur à 2 500,00 EUR.

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).

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 adoptée au niveau de l'ERGEG (European Regulators Group for Electricity & Gas) parallèlement à une recommandation de la Commission européenne³. Cette classification compatible avec les standards européens permet au SRME de satisfaire aisément aux demandes de rapportage à l'attention des institutions européennes.

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

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

En 2015, le SRME observe que les catégories de plaintes les plus fréquemment rencontrées sont similaires aux années précédentes, à savoir les problèmes relatifs :

- aux données de consommation ;
- à la procédure de défaut de paiement ;
- à des aspects techniques ;
- aux coûts de distribution ;
- au photovoltaïque (compensation, injection sur le réseau...).

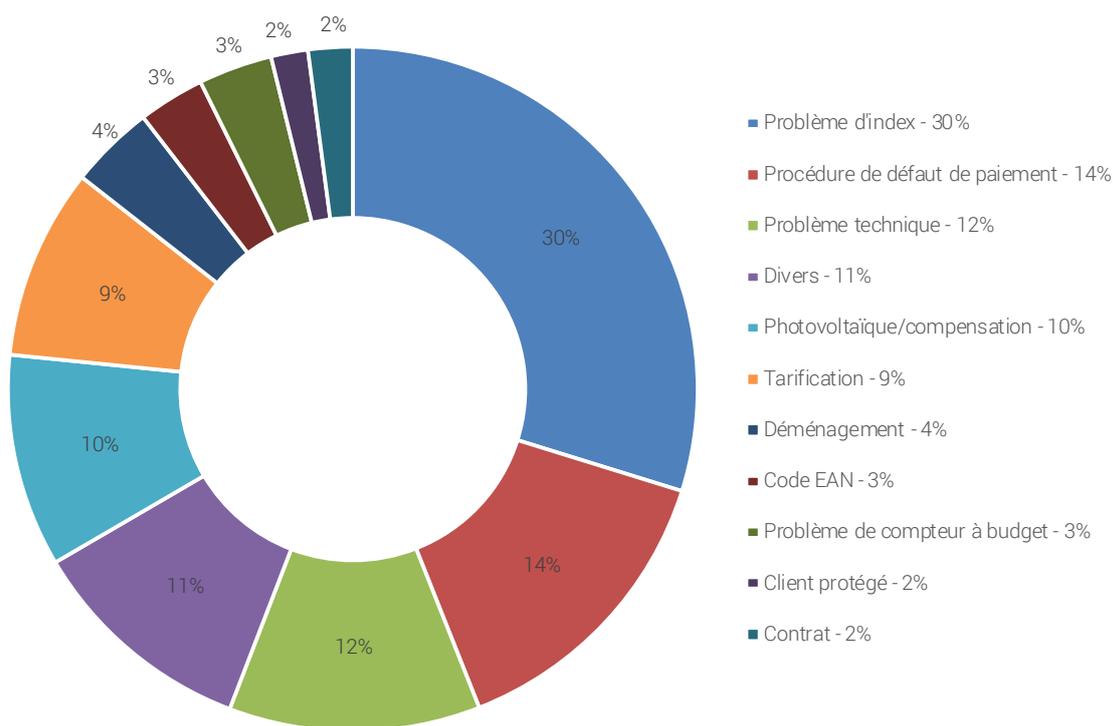
Comme indiqué plus haut dans le présent rapport, le SRME a observé un nombre de plaintes concernant les coûts de distribution dans une proportion relativement importante. De manière générale, ces dossiers portent sur les thématiques suivantes :

- tarifs dits « périodiques » (coûts repris sur la facture d'énergie) ;
- tarifs dits « non-périodiques » (prestations diverses effectuées par les GRD), notamment les tarifs de viabilisation.

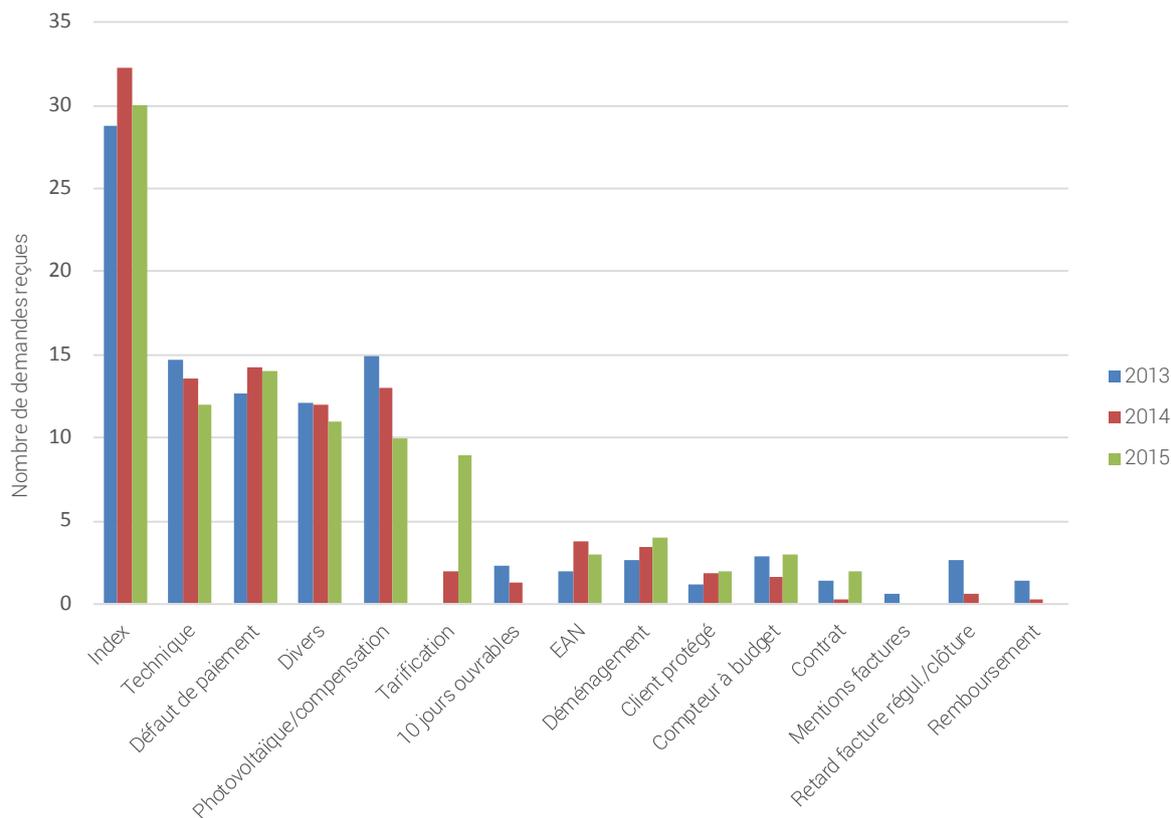
Ces points sont davantage détaillés ci-dessous au point 4.2.12 Tarification.

Quelques chiffres

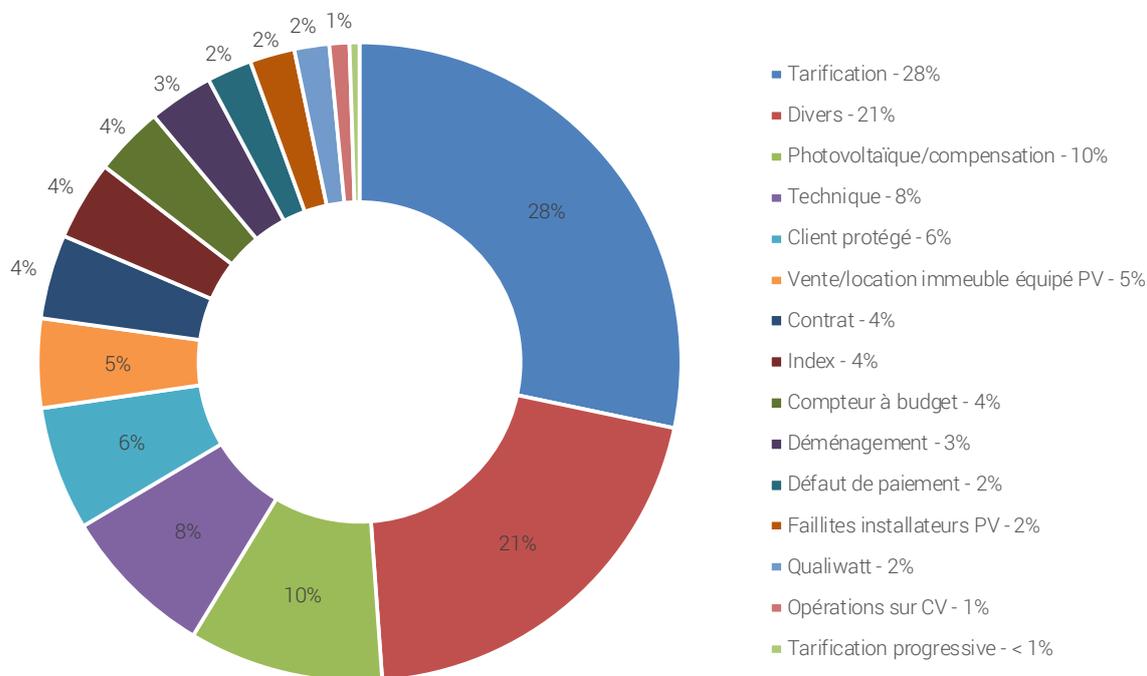
GRAPHIQUE 3 RÉPARTITION DES PLAINTES PAR CATÉGORIES EN 2015

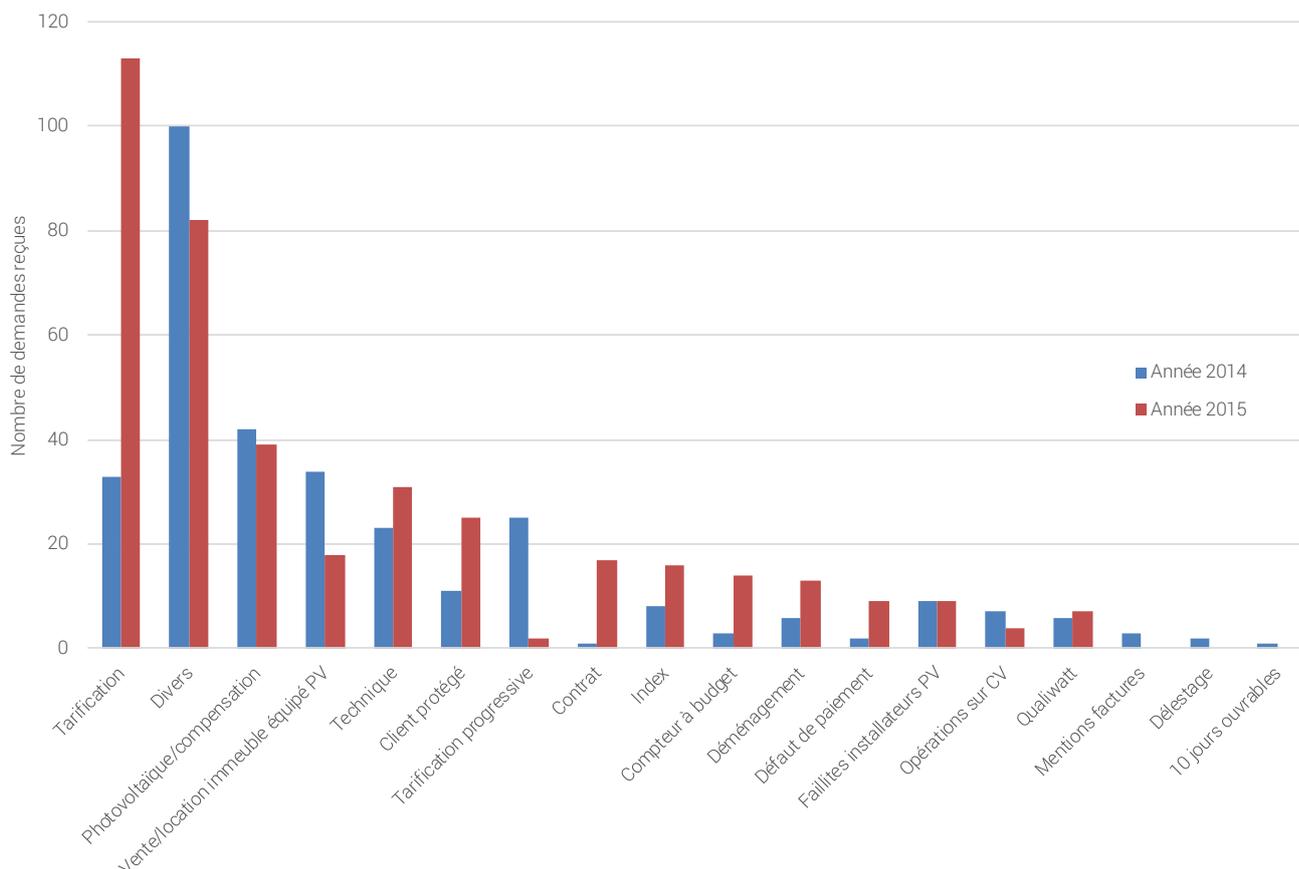


GRAPHIQUE 4 ÉVOLUTION DES CATÉGORIES DE PLAINTES DEPUIS 2013



GRAPHIQUE 5 RÉPARTITION DES QUESTIONS PAR CATÉGORIES EN 2015





2.2. Catégories de plaintes

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

Les arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatifs aux obligations de service public dans les marchés du gaz et de l'électricité obligent les fournisseurs à mentionner sur leurs factures les moyens de contact (téléphone, adresse électronique, fax...) du service de gestion de la clientèle ainsi que le délai endéans lequel une réponse sera apportée à toute demande formulée par le client. Ce délai ne peut dépasser dix jours ouvrables. Ces textes règlementaires stipulent également que la réponse motivée doit, à tout le moins, mentionner si la demande est fondée ou non ou si elle doit être examinée davantage. Lorsque cette disposition est entrée en vigueur, les fournisseurs étaient généralement très loin de satisfaire à cette exigence. Le SRME a reçu en 2009 de très nombreuses plaintes faisant état d'une absence de réponse aux récriminations ou simples demandes de renseignement adressées par des clients à leur(s) fournisseur(s). Les statistiques 2009 du SRME ont fait apparaître en effet l'importance très nette de cette catégorie de plaintes par rapport aux autres. Il faut signaler que le fait de répertorier une plainte dans cette catégorie a pour effet d'occulter l'objet sous-jacent de la plainte ou de la demande (erreur d'index, problème de déménagement...), mais eu égard à la gravité de ce grief (l'absence de réponse est particulièrement mal ressentie par les plaignants et est constitutive d'une véritable infraction), il a semblé nécessaire de retenir prioritairement cette catégorie lorsque la plainte revêt une nature mixte. Comme signalé dans le rapport annuel 2009, le SRME a mené, à partir du second semestre 2009, une campagne plus coercitive à l'égard des fournisseurs afin d'améliorer leur réactivité et accessibilité face aux demandes écrites de leurs clients. Des amendes ont été infligées pour sanctionner les infractions les plus flagrantes à cette exigence règlementaire. Cette mesure porte manifestement ses fruits puisque les chiffres de cette catégorie de plaintes, d'année en année, sont en baisse. Dans le courant de l'année 2015, aucun dossier n'a été enregistré exclusivement pour ce motif par le SRME. Il arrive toutefois que des plaintes soient enregistrées pour d'autres motifs et révèlent une infraction.

Cette action maintenue avec rigueur depuis 2009 impacte par ailleurs très certainement à la baisse le nombre de plaintes reçues par le SRME. Un effet « préventif » s'est ainsi peu à peu déployé, concomitamment à une plus grande maturité dans l'organisation des services à la clientèle.

2.2.2. Problèmes techniques

Les problèmes techniques constituent toujours un des principaux motifs de plaintes auprès du SRME, soit 12% 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 4.2.3 *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.

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. La question de la prescription des dettes d'énergie est parfois sujette à des controverses que le SRME n'est pas habilité à trancher. Si la prescription de cinq ans a jusqu'ici généralement été retenue en la matière, des juges du fond, et récemment la Cour de cassation dans un arrêt du 8 janvier 2015, paraissent avoir ouvert la voie, dans certains cas, à la reconnaissance de l'application de la courte prescription d'un an aux dettes d'énergie.

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

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 2015, 30% des dossiers traités par le SRME ont eu trait à cette problématique. Nous tenons à rappeler que les dossiers relatifs au photovoltaïque (cf. 4.2.11 Autoproducteur - Mécanisme de compensation) représentent 10% des plaintes examinées par le SRME et traitent souvent de contestations d'index. Les litiges ayant trait aux données de consommation représentent donc la majorité des interventions du SRME auprès des GRD et des fournisseurs d'électricité. L'année 2015 a été marquée par un nombre assez important de plaintes introduites à l'encontre d'ORES dans le cadre d'une même problématique. Ce gestionnaire du réseau de distribution a rencontré des dysfonctionnements au niveau informatique qui ont notamment eu des conséquences sur la communication des données de consommation d'un nombre très important d'utilisateurs du réseau de distribution. Par conséquent, les fournisseurs d'énergie ne pouvaient notamment pas éditer et émettre les factures de décompte et de clôture de certains clients. Les consommateurs qui prévoyaient de recevoir une facture de décompte en leur faveur ont dès lors aussi été impactés sur le délai de remboursement (cf 4.2.4 Délai de remboursement). Cet incident qui aura pris plusieurs mois à être résolu aura sans doute également des conséquences dans les mois/années à venir. Le SRME restera donc attentif aux dossiers futurs qui pourraient être liés à ces dysfonctionnements.

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 4.2.5 *Déménagements problématiques* du présent rapport).

Le siège de la matière est également inscrit dans le Code de mesure et de comptage repris dans les règlements techniques pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité et de gaz 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 également 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.

On observe une diminution du nombre de plaintes reçues à ce sujet, aucun dossier n'ayant été enregistré en 2015. Il est toutefois certain que des plaintes à ce sujet ont été englobées dans la catégorie des problèmes d'index dans le cadre du dysfonctionnement rencontré par ORES (cf 4.2.3 Problèmes d'index de consommation). Comme indiqué *supra*, lorsque les index de consommation ne sont pas transmis au fournisseur d'un client, celui-ci ne peut pas envoyer de facture de décompte ou de clôture. Dans l'hypothèse où le client a provisionné plus qu'il n'a consommé, le remboursement auquel il devrait prétendre s'en voit retardé par la non-communication des index par le GRD. Le fournisseur d'énergie n'est donc pas responsable de cette situation, raison pour laquelle ces plaintes n'ont pas été enregistrées dans cette catégorie.

Il faut également souligner que, en fonction de la répartition des compétences entre le SRME et le Service fédéral de médiation de l'énergie, les plaintes relatives à un retard de remboursement sont davantage dirigées vers le niveau fédéral. 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'appête à quitter poursuit la fourniture à la nouvelle adresse, aux mêmes conditions. Si l'habitant en partance ne doit normalement pas se soucier de conclure un nouveau contrat à l'occasion de son déménagement, il importe qu'il informe son fournisseur de son déménagement, dans les délais prévus, et qu'il communique à celui-ci un relevé contradictoire des index à l'ancienne adresse ainsi qu'à la nouvelle adresse.

Sans cela, le fournisseur ne pourra facturer correctement son client et ce dernier risque de se voir réclamer le paiement de consommations pour une adresse qu'il n'occupe plus.

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

Procédure de régularisation

Le point de départ de cette procédure repose sur le fournisseur. Lorsque le fournisseur de l'ancien occupant prend connaissance du fait qu'il ne doit plus être le fournisseur attribué pour un point donné, il en informe le gestionnaire de réseau.

Si le gestionnaire de réseau n'a aucune information à propos du fournisseur qui devrait « prendre le relais » pour l'adresse concernée, il adresse un courrier à l'occupant. Ce courrier invite l'occupant soit à prévenir son propre fournisseur du fait qu'il vient d'emménager à cette adresse, soit, s'il ne dispose pas d'un contrat, à en conclure un.

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

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

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

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

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

Intervention du SRME

C'est principalement dans ce contexte que le SRME intervient lorsque l'on parle de « déménagement problématique ». En 2015, 10 plaintes concernaient spécifiquement cette matière, dont 3 ont été 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 (voir chapitre 5).

Travail préventif du SRME

Nous constatons que le nombre de plaintes liées à un déménagement problématique a diminué depuis 2013. 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. Il est également important de souligner que 13 questions écrites traitées en 2015 par le SRME, de même que de nombreuses demandes introduites par téléphone, concernaient la procédure de déménagement et que les réponses apportées ont sans doute permis à ces consommateurs d'effectuer leurs démarches correctement.

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.

Il est important de noter que le décret du 11 avril 2014, modifiant le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité, prévoit désormais que les clients protégés (au sens régional) sont transférés chez leur gestionnaire de réseau de distribution afin qu'il assure la fourniture d'électricité en tant que fournisseur social. Le consommateur concerné est prévenu de la situation par courrier et peut s'opposer à ce changement s'il en fait explicitement la demande. Le décret du 21 mai 2015, modifiant le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz, prévoit une disposition identique pour la fourniture de gaz.

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 2015, le nombre de plaintes relatives au statut de client protégé reste proportionnellement faible. Seulement 5 plaintes ont été traitées par le SRME.

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 5. *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 ne soit déclaré en défaut de paiement par le fournisseur. En 2015, le respect de la procédure appliquée en cas de défaut de paiement fut le deuxième motif pour lequel les consommateurs ont introduit une plainte au SRME, représentant 14% des dossiers traités. Il est important de noter que 66% 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 gestionnaire de réseau. Lors d'une interpellation du SRME, fournisseurs et GRD sont mis en garde : si la coupure était irrégulière, celle-ci pourrait faire l'objet d'une demande d'indemnisation de la part du plaignant, en vertu de la législation wallonne en vigueur (cf. chapitre 5. *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 gestionnaire de réseau conformément aux dispositions du règlement technique applicable. En pratique, cela signifie que le délai maximal prévu entre le relevé d'index et l'établissement de la facture sera souvent supérieur à 60 jours. Il est à noter que ces mesures sont entrées en vigueur le 15 juin 2008 et ne sont donc applicables qu'aux relevés effectués après cette date.

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

En 2015, aucune plainte portant spécifiquement sur un retard d'émission de la facture de régularisation ou de clôture n'a été enregistrée. Nous tenons à préciser que ce type de problème a toutefois été rencontré en 2015, mais ces dossiers ont été englobés dans la catégorie relative aux problèmes de données de consommation. Comme évoqué précédemment dans ce rapport (4.2.3 Problèmes d'index de consommation), les services d'ORES ont rencontré un problème informatique qui a créé un grand nombre de difficultés, notamment dans la transmission des données de consommation aux fournisseurs d'énergie. Ce problème perturbe la possibilité pour ces derniers d'établir et d'émettre les factures de nombreux consommateurs, ce qui a donc eu un impact conséquent sur les délais d'émission des factures de clôture et de décompte.

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 gestionnaire de réseau, absence de suivi informatique par le gestionnaire de réseau lors d'un enlèvement de compteur...

En 2015, le SRME a reçu 9 plaintes mettant en avant ce grief. Nous constatons qu'il s'agit souvent d'inversions de codes EAN entre consommateurs d'un même immeuble. La plupart du temps, un nouvel occupant se voit communiquer le code EAN de son voisin, par exemple par son propriétaire ou un syndic d'immeuble, et procède au changement d'adresse ou conclut un nouveau contrat avec ce code qui n'est pas attribué à son point d'accès.

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 gestionnaire de réseau 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 2015, notre Service a enregistré 6 plaintes recevables liées à un problème de contrat de fourniture dont 3 ont été traitées en urgence.

Il est à noter que cette catégorie de plainte s'avère parfois quelque peu accessoire par rapport à un autre problème identifié dans un même dossier. Celui-ci se voit dès lors rangé dans la catégorie prédominante. Enfin, il peut également être souligné que, en fonction de la répartition des compétences entre le SRME et le Service fédéral de médiation de l'énergie, les plaintes de ce type sont davantage dirigées vers le niveau fédéral.

2.2.11. Autoproducteur (puissance inférieure ou égale à 10 kVA) - Mécanisme de compensation

Principe

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

Seuls les 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.

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;

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

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

- 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.

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.

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'autoproduiteur 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.

¹⁰ Entre deux relevés annuels

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 deux codes 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.

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 2015, le SRME a enregistré 29 plaintes d'autoproducteurs, ce qui représente 10% des dossiers de médiation traités par le SRME. Nous constatons une diminution du nombre de plaintes relatif au principe de compensation. Nous attribuons cette baisse d'une part à une meilleure connaissance des règles en la matière par les autoproducteurs, dont la plupart ont pu expérimenter le mécanisme depuis plusieurs années, et d'autre part par la stagnation du nombre de nouvelles installations. Le nombre de plaintes et de questions en la matière reste toutefois relativement élevé et ce, malgré la diffusion sur le site internet de la CWaPE d'une 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 »*. Le SRME reste d'avis que les nouveaux producteurs devraient être davantage informés à l'avenir au sujet de ces règles (via les formulaires et/ou les installateurs).

Par ailleurs, le SRME a également enregistré un certain nombre de plaintes concernant un retard de traitement de demandes d'adaptation du réseau de distribution. Lorsque le réseau est surchargé, les installations photovoltaïques se mettent en sécurité et ne peuvent plus produire jusqu'à ce que le réseau accepte à nouveau l'injection. Parfois, de simples manœuvres du GRD permettent d'ajuster la tension du réseau et suffisent pour éviter ces interruptions récurrentes de production et donc un préjudice pour l'autoproducteur. Dans d'autres cas, il s'avère parfois nécessaire de renforcer le réseau, ce qui est plus coûteux et plus complexe pour le gestionnaire de réseau, et c'est davantage dans ce cadre précis que certaines plaintes sont introduites auprès du SRME. Notre service veille alors à ce que les travaux puissent avoir lieu dans les meilleurs délais. Dans les dossiers les plus critiques, certains GRD ont accepté d'estimer le préjudice financier subi par le plaignant et à procéder à une transaction financière à titre de dédommagement.

2.2.12. Tarification

Comme mentionné au début du présent rapport, depuis le 1^{er} juillet 2014, la matière des coûts de réseau de distribution (y compris les coûts de raccordement) a été transférée aux régions en exécution de la Sixième réforme de l'Etat. La proportion de plaintes et de questions ayant trait à cette matière est relativement importante, à savoir 113 questions et 26 plaintes.

Il ne fait aucun doute que l'impact de cette nouvelle compétence régionale est d'ores et déjà marquante et que ces demandes seront parmi les plus nombreuses traitées par le Service à l'avenir. Deux types de dossiers peuvent être distingués : les interrogations/plaintes concernant les coûts de distribution (dits « tarifs périodiques ») et les offres de raccordement ou autres interventions des GRD (dits « tarifs non-périodiques »). En ce qui concerne les tarifs périodiques, notre Service transmet aux consommateurs des informations plus détaillées concernant leur facturation, mais généralement aucune erreur n'est détectée sur ces factures. Ces interrogations sont généralement liées au fait que la proportion des coûts de distribution paraît excessive du point de vue des consommateurs et que ceux-ci ne disposent pas des informations et/ou des outils pour vérifier les montants

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.

facturés. Par ailleurs, le passage de la TVA à 21% pour l'électricité au 1^{er} septembre 2015 et l'assujettissement des intercommunales gestionnaires de réseau de distribution à l'impôt des sociétés ont renforcé cette impression du consommateur que sa facturation est anormalement élevée. En ce qui concerne les tarifs non-périodiques, de manière générale, les offres de prix des GRD qui font l'objet d'interrogations ou de plaintes ont trait plus spécifiquement aux tarifs de viabilisation de terrains (lotissements, habitats groupés,...) et à des prestations techniques comme par exemple des déplacements ou ajouts de compteur(s), des renforcements de puissance, etc.

2.2.13. Divers

Certaines plaintes n'entrent dans aucune des catégories reprises ci-dessus. Dans le courant de l'année 2015, 31 plaintes ont ainsi été répertoriées dans la rubrique « divers ».

Cette catégorie comprend notamment des contestations de factures suite à la régularisation de compteurs enregistrés par le GRD comme inactifs avec des consommations, des cas de coupure de fourniture, des retards de raccordement éventuels dans le cadre desquels une intervention en urgence était nécessaire afin d'informer le fournisseur ou le GRD d'une situation pouvant potentiellement donner lieu à l'introduction d'une demande d'indemnisation par le client,... Le SRME est en outre parfois 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.

Le SRME a par ailleurs été saisi, principalement à partir de septembre 2015, de plusieurs réclamations ayant trait à des retards d'émission d'offre de raccordements en gaz, à l'encontre du GRD RESA. Ces plaintes ont permis de mettre en exergue une situation problématique résultant d'une modification au niveau du système informatique de ce GRD. Cette modification avait été réalisée en mars 2015 et visait la gestion des raccordements en gaz. D'après les renseignements transmis par RESA et dans les cas impactés par ces retards, soit le nouveau système n'intégrait pas le statut des dossiers en cours (par exemple, l'absence de prise en compte du paiement de l'offre par les clients), soit les documents à compléter par les clients ne leur étaient pas envoyés.

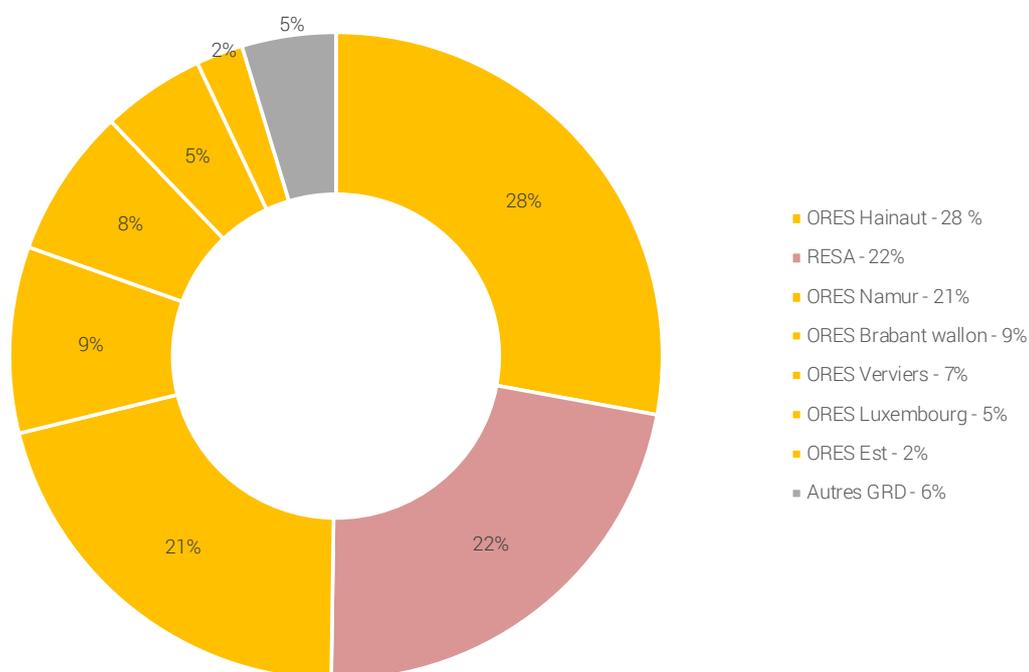
Dans le cadre des dossiers examinés par le SRME à ce propos, des manquements ont dès lors été constatés à l'encontre de RESA concernant le délai d'émission des offres ainsi que concernant le délai prévu en vue de solliciter les autorisations nécessaires à la réalisation du raccordement (soit, un délai de cinq jours ouvrables suivant la réception d'une commande ferme de la part du demandeur). Ces hypothèses sont régies par les articles 71 et 73 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 12 juillet 2007 relatif à la révision du règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution de gaz et l'accès à ceux-ci. Les problématiques soulevées dans les dossiers traités par le SRME ont en outre été relayées auprès de la Direction Technique de la CWaPE, afin qu'un contrôle soit effectué sur le sujet.

Pour l'un des dossiers analysé par le SRME et conformément à l'article 48 du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz, la CWaPE a dû enjoindre RESA de procéder au raccordement dans un délai plus rapproché, eu égard notamment à la situation particulière rencontrée et aux infractions constatées. Passé ce délai, la CWaPE aurait pu initier une procédure visant à l'infliction d'une amende administrative à l'encontre de RESA. Ce dossier a toutefois connu une issue favorable et cette procédure n'a de ce fait pas dû être mise en œuvre.

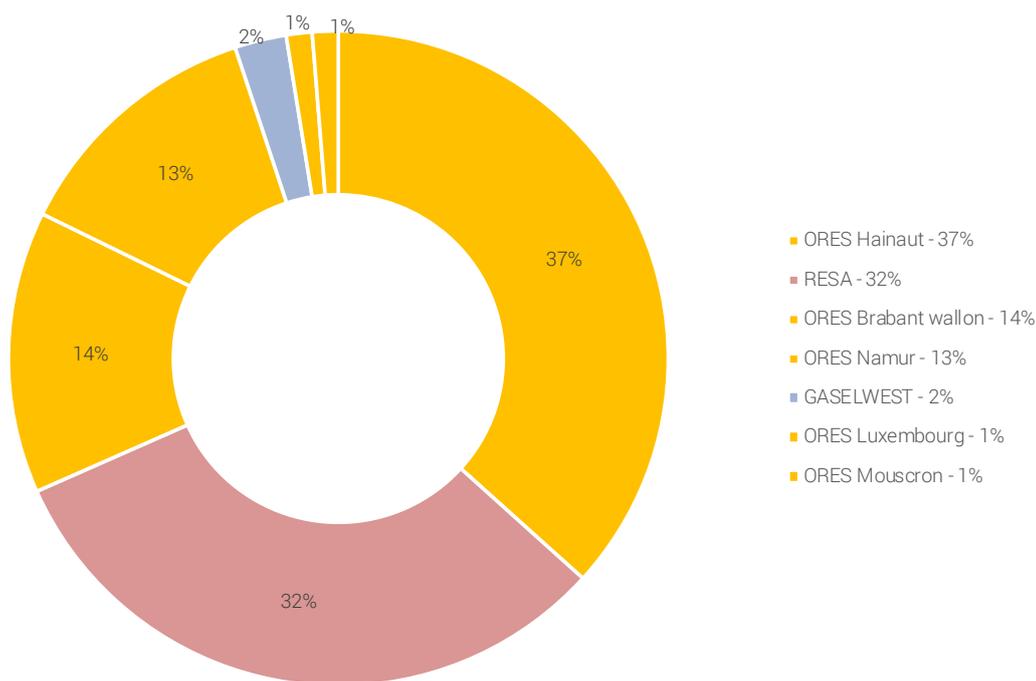
2.3. Répartition des plaintes par fournisseur et par gestionnaire de réseau

À la clôture de chaque plainte, le SRME a désigné l'acteur principal concerné par le litige. L'acteur concerné n'est toutefois pas nécessairement fautif sur le fond du litige. Il s'agit plutôt de l'acteur qui est en mesure de satisfaire le plaignant soit en corrigeant une erreur (au besoin, avec l'intervention du GRD lorsque le fournisseur est le destinataire de la plainte), soit en apportant une information manquante, soit encore en lui faisant parvenir les éléments permettant de le convaincre du caractère non fondé de sa plainte. Les graphiques ci-dessous représentent le pourcentage de plaintes par fournisseur et par GRD traitées par le SRME. Certains fournisseurs tels que MEGA, POWEO, BELPOWER ou encore Energie 2030 n'apparaissent pas dans ces graphiques dès lors qu'aucune plainte n'a été introduite par un de leur client.

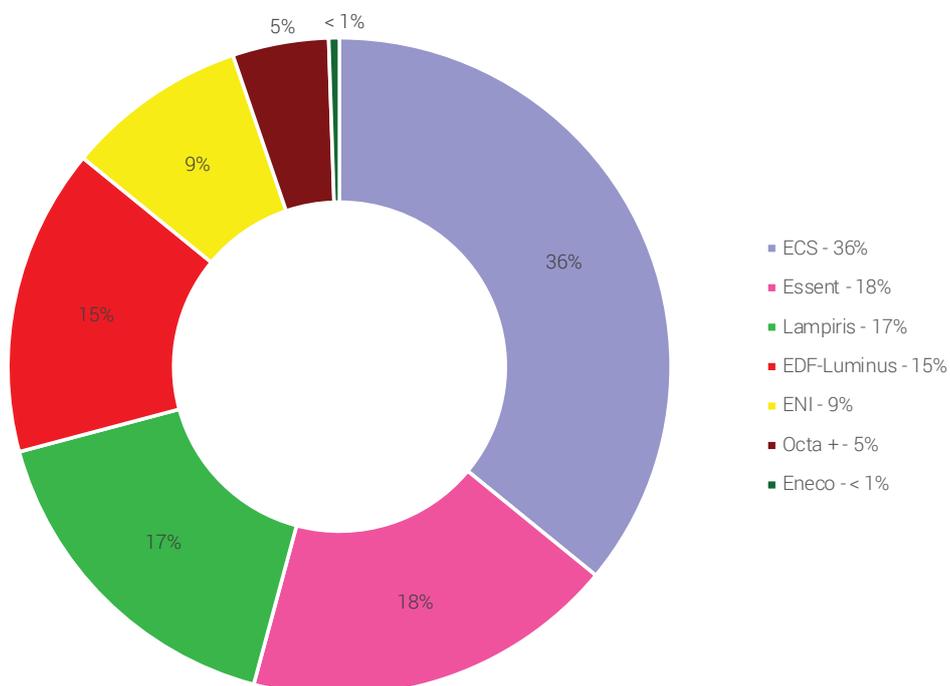
GRAPHIQUE 7 POURCENTAGE DE PLAINTES PAR GRD ÉLECTRICITÉ



GRAPHIQUE 8 POURCENTAGE DE PLAINTES PAR GRD GAZ



GRAPHIQUE 9 POURCENTAGE DE PLAINTES PAR FOURNISSEURS



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...).

Nous constatons que la proportion de plaintes introduites par des clients d'ESSENT est deux fois plus importante qu'en 2014, passant de 9% à 18%. Nous observons qu'OCTA + est à nouveau relativement souvent impliqué dans une plainte par rapport à ses parts de marché. Nous notons finalement une baisse non-négligeable de 5% par rapport à 2014 pour EDF Luminus.

3. Indemnisations

3.1. Introduction

Les décrets gaz et électricité prévoient un certain nombre de mécanismes d'indemnisation (forfaitaire pour la plupart) 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 est en vigueur depuis 2009. Les montants prévus et cités dans ce rapport font l'objet d'une indexation annuelle¹³. La révision du décret du 12 avril 2001 (intervenue le 11 avril 2014) a apporté quelques modifications, notamment au niveau des délais. Dans certaines hypothèses d'indemnisations, le demandeur dispose désormais d'un délai plus long (60 jours au lieu de 30 prévus auparavant) pour introduire sa demande auprès de l'acteur concerné.

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 d'énergie dans le cadre de leurs obligations de rapportage annuel.

En résumé, le montant total d'indemnisations versées par les gestionnaires de réseaux électriques s'élève à 568 921,15 EUR en 2015. Les GRD gaz ont quant à eux versé 19 526,86 EUR.

Les fournisseurs d'énergie ont aussi versé un total de 2 219,8 EUR d'indemnités à leurs clients. Etant donné que la moyenne annuelle des années précédentes s'élève à environ 16 000 EUR, nous constatons une forte diminution des indemnisations versées par les fournisseurs d'énergie en 2015. Cette baisse s'explique sans doute par des efforts accomplis en matière de qualité de services, notamment dans les scénarios pouvant générer des demandes d'indemnisation. Seuls Electrabel Customer Solutions (ECS) et LAMPIRIS ont versé des indemnisations pour des coupures consécutives à des erreurs administratives. Depuis 2009, aucune indemnisation n'avait été versée pour une erreur de facturation. En 2015, le rapport d'ESSENT fait état d'une demande d'indemnisation réclamée dans ce contexte. Le dossier semble toutefois en cours de traitement au moment du *reporting* dès lors que le montant indiqué dans le rapport n'était pas connu.

Les dispositions wallonnes relatives aux mécanismes d'indemnisation (forfaitaires pour la plupart) telle qu'insérées en 2008 dans le décret gaz et électricité contribue à l'accélération du dédommagement de certains clients, facilite l'obtention d'une indemnisation dans diverses hypothèses (voire empêche l'acteur concerné de s'exonérer de sa responsabilité), et, en cas de conflit, permet le recours – pour avis ou pour décision contraignante – à une voie non judiciaire : le SRME.

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

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 qui, sauf convention contraire, commence à courir à partir de la date de réception du paiement du montant de l'offre de raccordement par le gestionnaire de réseau, celui-ci ne pouvant intervenir avant l'obtention des différents permis et autorisations requis* ». Le délai de trente jours a pour but de mettre le consommateur à l'abri de l'inertie éventuelle du GRD. Dès lors, le client ne pourrait, dès l'offre de raccordement, marquer son accord sur un délai plus long, sauf si cette dérogation lui est favorable (p. ex s'il n'a pas terminé certains travaux dans son habitation et qu'il désire que son raccordement ait lieu plus tard). Dans ce cas d'espèce, la CWaPE a précisé qu'une dérogation ne peut être admise que si « *l'utilisateur du réseau lui-même fait expressément valoir un intérêt à l'allongement du délai* ».

En ce qui concerne le délai endéans lequel le SRME doit être saisi, dans les hypothèses particulières où l'acteur initialement saisi par le requérant a décliné sa responsabilité et transmis la demande au fournisseur/GRD, 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 fourniture¹⁵.

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.

3.3. Chiffres détaillés

3.3.1. Une interruption de la fourniture d'électricité de plus de 6 heures¹⁶

Cette indemnisation, qui est de 100 EUR (non-indexé) 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 2015, 87 demandes sur 180 ont été acceptées par les GRD et 10 065,69 EUR ont été versés aux consommateurs concernés. Ces chiffres sont assez identiques à ceux enregistrés en 2014 desquels il ressortait que près d'une demande sur deux avait été acceptée et que le montant des indemnités versées avait augmenté par rapport aux années précédentes.

Ces chiffres font ressortir un incident notable sur le réseau de l'AIEG dans la commune de TAINIGNIES (RUMES) où une coupure d'électricité non-planifiée a eu lieu en date du 15/10/15 entre 18h à 3h du matin. Suite à cet événement, 58 demandes d'indemnisation ont été acceptées par ce GRD pour un montant total de 5 800 EUR.

Dans notre rapport annuel 2014, nous attirions l'attention sur le fait que les chiffres de RESA électricité paraissaient peu élevés vu l'étendue de son réseau et des données relatives à d'autres GRD comparables. En 2015, le SRME observe que ce GRD a accepté 2 dossiers pour des coupures de plus de 24 heures consécutives, pour des montants de 554,4 EUR et de 763,91 EUR, et un autre dossier pour une coupure d'une durée de 6 à 12 heures consécutives pour un montant de 109,13 EUR.

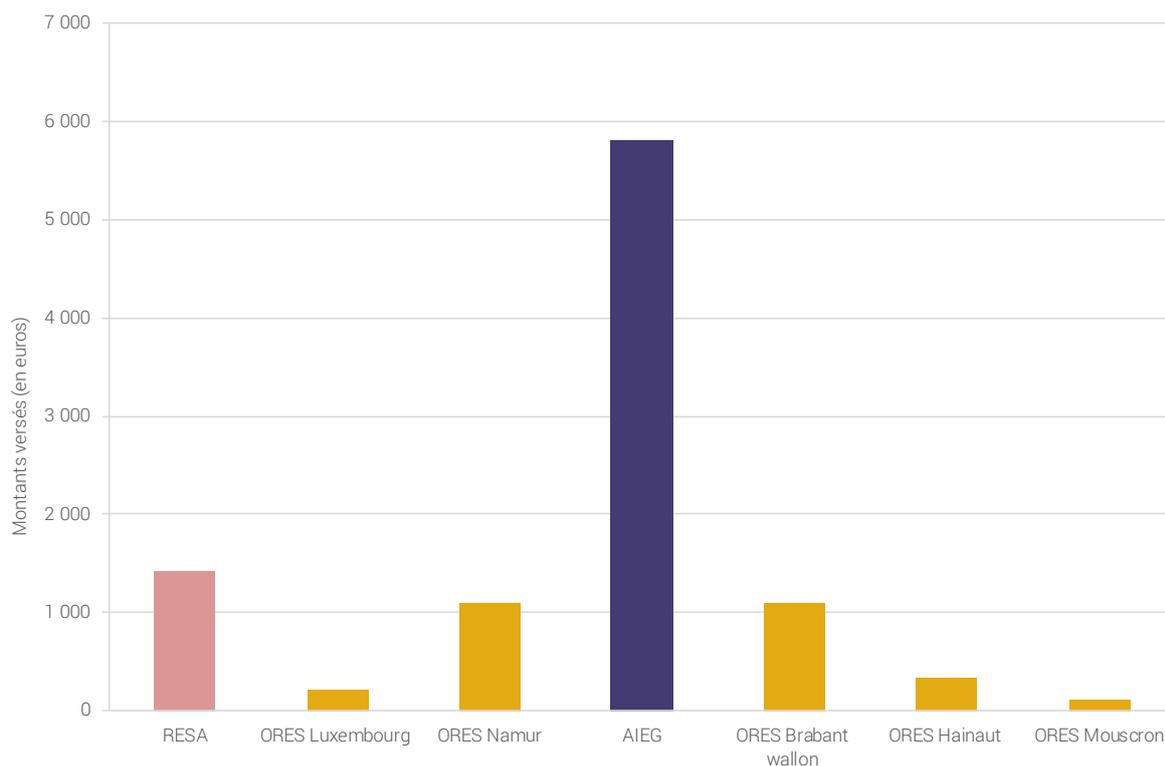
Nous tenons à préciser que les GRD qui n'ont pas versé d'indemnisations ne figurent ni dans ce graphique ni dans les suivants.

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

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

¹⁶ Article 25bis du décret du 12 avril 2001

GRAPHIQUE 10 INDEMNISATIONS POUR INTERRUPTION DE FOURNITURE NON PLANIFIÉE D'UNE DURÉE SUPÉRIEURE À 6H CONSÉCUTIVES



GRD	Demandes acceptées	Demandes refusées
RESA	3	2
ORES Verviers	0	6
ORES Luxembourg	2	2
ORES Est	0	1
ORES Namur	10	6
AIEG	58	0
ORES Brabant wallon	9	19
ORES Hainaut	3	20
GASELWEST	1	0
ORES Mouscron	1	2

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 franchises et plafond sont cependant exclus en cas de faute lourde du gestionnaire de réseau responsable ; de plus les dommages corporels doivent être intégralement indemnisés.

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

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. Par ailleurs, le décret tel que modifié en 2014 confirme ce point en prévoyant la disposition suivante : « *La survenance de l'événement fait présumer la faute dans le chef du gestionnaire de réseau, à charge pour celui-ci d'établir par tout moyen probant que l'événement est dû à un cas de force majeure, une situation d'urgence telle que visée dans les règlements techniques, un cas d'interruption planifiée ou une erreur administrative* ».

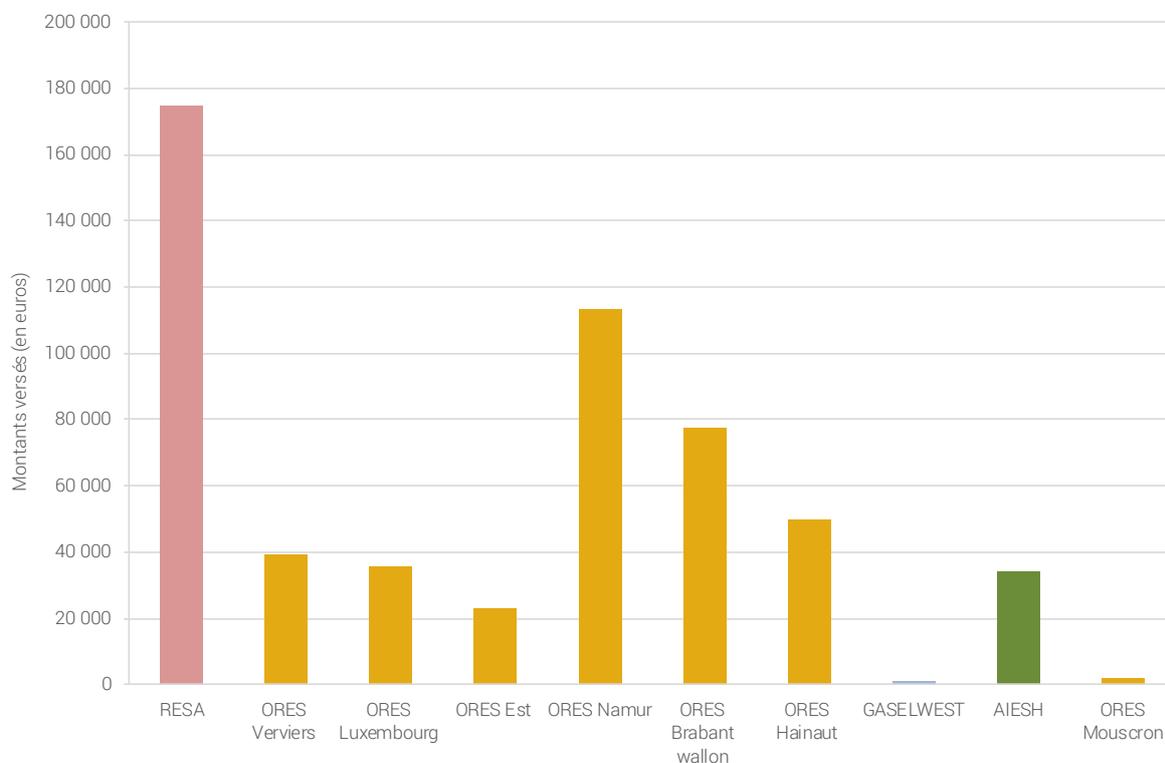
À cet égard, il convient de garder à l'esprit le cadre particulier des compétences du SRME dans cette hypothèse d'indemnisation. Nous rendons en effet un avis sur la nature de la faute. Cela signifie, d'une part, que nous ne pouvons condamner l'acteur à verser une quelconque somme d'argent à l'issue 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.

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

Quelques chiffres

En 2015, 424 dossiers ont été acceptés par les GRD pour un montant total d'indemnités versées de 550 807,93 EUR. Ces chiffres sont en légère baisse (une dizaine de pourcents) par rapport aux dernières années, notamment 2012 et 2013 où les chiffres avaient atteints des maxima depuis 2009.

GRAPHIQUE 11 INDEMNISATIONS 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



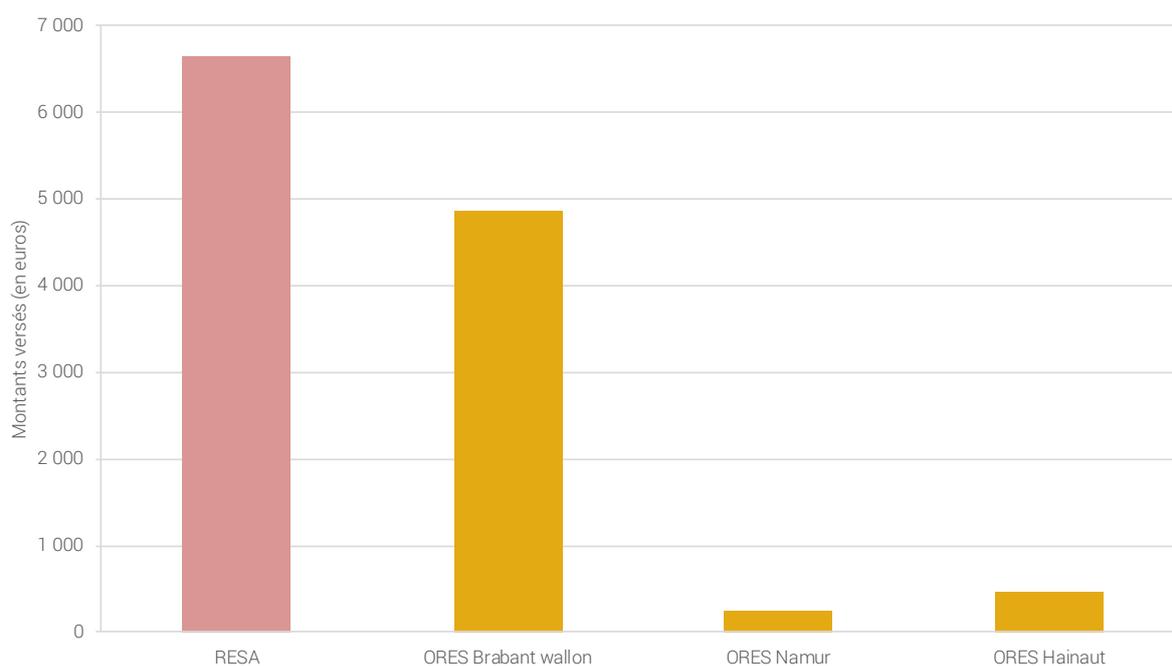
GRD	Demandes acceptées	Demandes refusées
RESA	85	109
ORES Verviers	46	197
ORES Luxembourg	30	183
ORES Est	18	26
ORES Namur	98	439
AIEG	0	6
ORES Brabant wallon	51	275
REW	7	0
ORES Hainaut	47	295
GASELWEST	4	15
AIESH	36	11
ORES Mouscron	2	27

Notons qu'en gaz, le mécanisme est fondamentalement différent de celui envisagé pour l'électricité. Le décret « gaz »¹⁹ 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.

En 2015, le montant total d'indemnités versées dans ce contexte est de 12 205,23 EUR.

¹⁹ Article 25^{quater} du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz

GRAPHIQUE 12 INDEMNISATION POUR TOUT DOMMAGE DIRECT, CORPOREL OU MATÉRIEL SUBI DU FAIT DE LA NON-CONFORMITÉ OU DE L'IRRÉGULARITÉ DE LA FOURNITURE DE GAZ



3.3.3. Coupure d'électricité ou de gaz suite à une erreur administrative²⁰

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 cette hypothèse vise la coupure d'électricité ou de gaz :

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

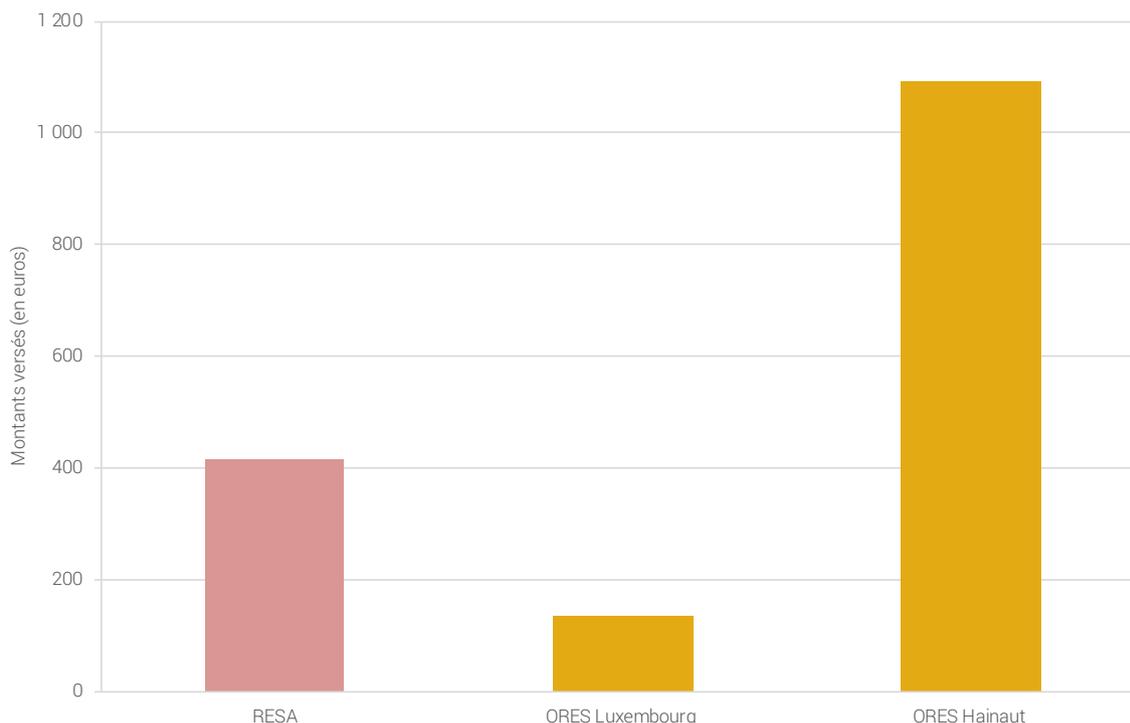
Dans l'hypothèse particulière où le maintien de la coupure est dû au fait d'un autre acteur (par exemple parce qu'un fournisseur tarde à reprendre son client « kidnappé » suite à un *mystery switch*, c'est-à-dire une transaction associée à un changement de fournisseur commercial au cours de laquelle 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.

²⁰ Articles 25ter et 31bis du décret du 12 avril 2001 et articles 25bis et 30ter du décret du 19 décembre 2002

Quelques chiffres

En 2015, les gestionnaires de réseaux électriques ont reçu 18 requêtes d'indemnisation pour une coupure d'alimentation résultant d'une erreur administrative. Dix demandes ont été acceptées et un montant total de 1 644,23 EUR a été versé. En ce qui concerne le gaz, dix demandes ont été adressées aux GRD dont 4 d'entre elles ont été acceptées. Le montant total d'indemnisation s'élève à 4 460,38 EUR dont 2 411,64 EUR versés par RESA et 2 048,74 EUR par ORES Hainaut. Les autres GRD n'ont pas reçu de demandes à l'exception d'ORES Namur qui en a reçu et refusé une seule.

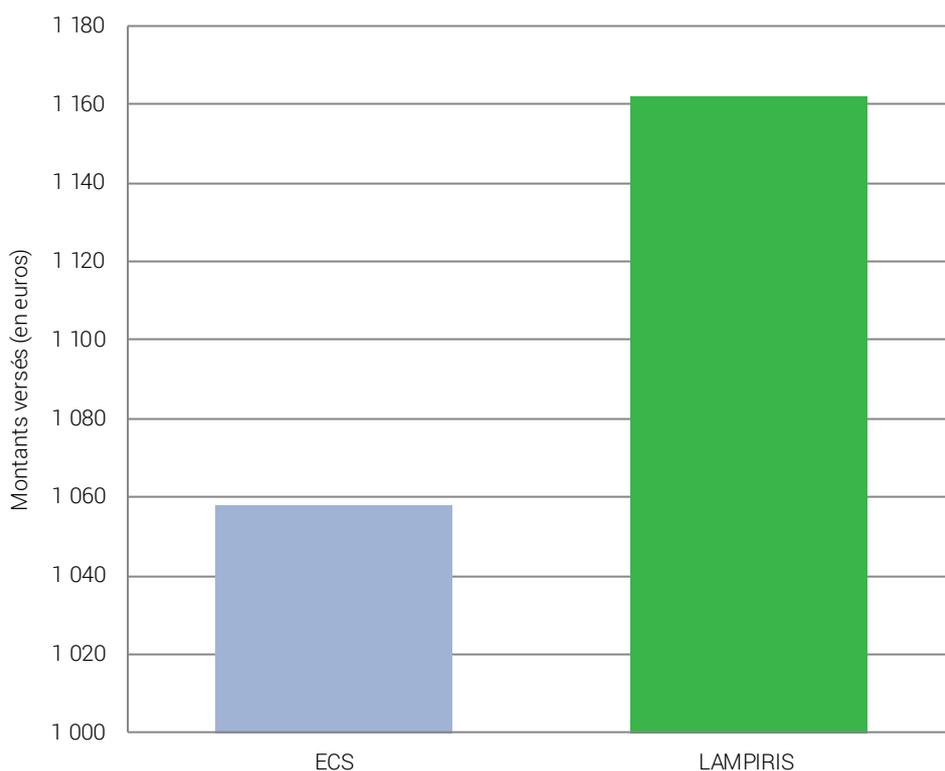
GRAPHIQUE 13 INDEMNISATION POUR ABSENCE DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ SUITE À UNE ERREUR ADMINISTRATIVE



GRD	Demandes acceptées	Demandes refusées
RESA	2	2
ORES Luxembourg	1	0
AIEG	0	4
ORES Hainaut	7	2

Toujours dans l'hypothèse de la coupure suite à une erreur administrative, le SRME constate une forte diminution du montant des indemnités versées par les fournisseurs d'énergie en comparaison avec les chiffres 2014, passant de 14 956,26 EUR à 2 219,8 EUR. Comme indiqué *supra*, cette baisse s'explique sans doute par un effort des fournisseurs d'énergie en matière de qualité de services, notamment dans les situations pouvant générer des demandes d'indemnisation. Seuls Electrabel Customer Solutions (ECS) et LAMPIRIS ont versé des indemnités pour des coupures consécutives à des erreurs administratives.

A peine 5 demandes d'indemnisation ont été acceptées sur un total de 27 demandes introduites, les autres dossiers ayant été soit refusés, soit transmis aux GRD jugés responsables.



3.3.4. Non-respect des délais de raccordement²¹

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 non-indexés par jour de retard). Cette indemnité est à charge du GRD défaillant et n'est pas due si un cas de force majeure peut être démontré.

Le délai de raccordement ne commence toutefois à courir que lorsque les différents permis et autorisations requis ont été obtenus auprès des autorités compétentes.

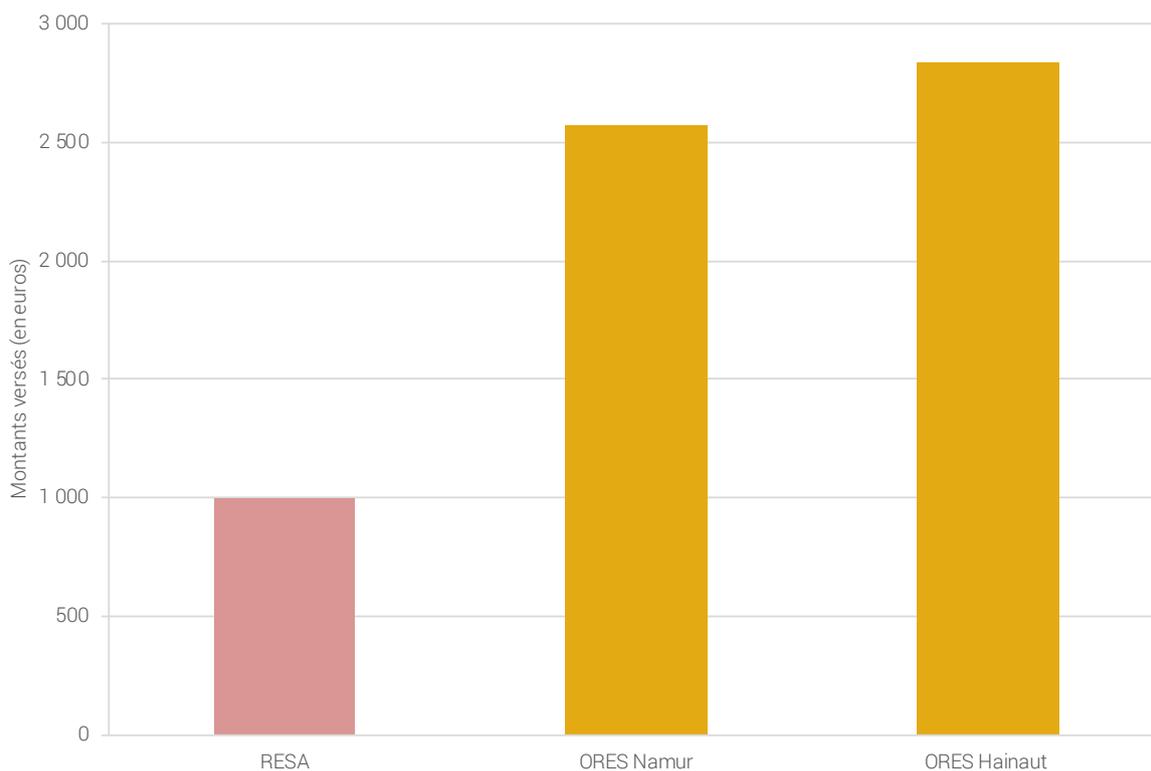
Dans le même sens, lorsqu'une condition raisonnable stipulée dans l'offre du GRD et dont la réalisation incombe à l'URD n'a pas été réalisée par ce dernier, les délais ne prendront pas cours. En outre, si le GRD ne peut réaliser les travaux de raccordement pour les raisons évoquées ci-avant, un nouveau délai de raccordement prendra cours.

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.

En 2015, les gestionnaires de réseaux électriques ont accepté 5 demandes d'indemnité sur 19 reçues et ont versé 6 403,3 EUR. Nous observons que ces indemnités ont principalement été versées par ORES Namur, ORES Hainaut et RESA. Bien que le nombre total de dossiers acceptés ne semble pas très important, ces retards de raccordement peuvent représenter des montants quant à eux relativement élevés.

²¹ Article 25quater du décret du 12 avril 2001 et 25ter du décret du 19 décembre 2002



GRD	Demandes acceptées	Demandes refusées
RESA	2	1
ORES Namur	2	1
ORES Brabant wallon	0	1
ORES Hainaut	1	3

En gaz, seule une indemnisation pour retard de raccordement a été acceptée par RESA pour un montant de 2 861,25 EUR. Un dossier est toujours en cours de traitement et 4 autres ont été refusés. Les autres GRD indiquent n’avoir reçu aucune demande d’indemnisation dans ce contexte. Ces chiffres peuvent paraître étonnamment faibles en comparaison avec le nombre de demandes de raccordement. Cela s’explique sans doute par le fait que les mécanismes d’indemnisation demeurent encore insuffisamment connus des consommateurs d’énergie et que, dans les faits, certains retards de raccordement ne seraient pas 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. Le SRME pourrait toutefois être saisi dans le cadre d’une procédure de médiation afin que l’offre soit envoyée dans les délais légaux.

Par ailleurs, des lenteurs sont parfois constatées entre le moment où la demande de raccordement du citoyen est jugée complète par le GRD et la demande d’autorisations communales du GRD alors que le délai de raccordement ne commence à courir qu’à partir de la réception de ces autorisations. Par conséquent, le délai de raccordement global se voit donc parfois largement allongé sans pour autant qu’un retard donnant lieu à une indemnisation puisse être constaté. A noter que certaines plaintes qui sont adressées suffisamment tôt dans la procédure de raccordement sont traitées en tant que médiation (la plupart du temps en urgence), ce qui permet parfois d’anticiper ou de limiter des retards de raccordement.

Finalement, il est également important de nuancer ces informations car les demandeurs contribuent parfois à ces retards 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 fournisseur²²

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

En 2015, les rapports des fournisseurs d'énergie et des GRD n'indiquent aucune demande d'indemnisation reçue dans ce cadre.

3.3.6. Erreur dans une facture d'électricité ou de gaz déjà acquittée²³

Ce cas vise la situation dans laquelle un client basse tension/basse pression, constatant une erreur de facturation (pour une facture litigieuse dont le montant a été honoré), 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 l'hypothèse selon laquelle l'émission de la facture rectificative requiert une modification des données de consommation, le fournisseur est tenu de rectifier sa facturation dans un délai de 2 mois à dater de la réception des corrections du gestionnaire de réseau et de procéder au remboursement dans les 30 jours calendrier de la facture rectificative.

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

Quelques chiffres

En 2015, le rapport d'ESSENT indique une demande d'indemnisation dans ce contexte. 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.

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

²³ Articles 31ter du décret du 12 avril 2001 et 30quater du décret du 19 décembre 2002

3.3.7. Retard du guichet unique²⁴

Depuis les modifications législatives apportées par le décret du 11 avril 2014²⁵, la législation wallonne prévoit une indemnisation à charge du GRD lorsqu'il dépasse le délai de 45 jours calendrier (à dater de la réception d'un formulaire complet) en vue d'encoder le dossier dans la banque de données de la CWaPE, de notifier son accord de mise en service et, le cas échéant, d'octroyer le droit à la compensation.

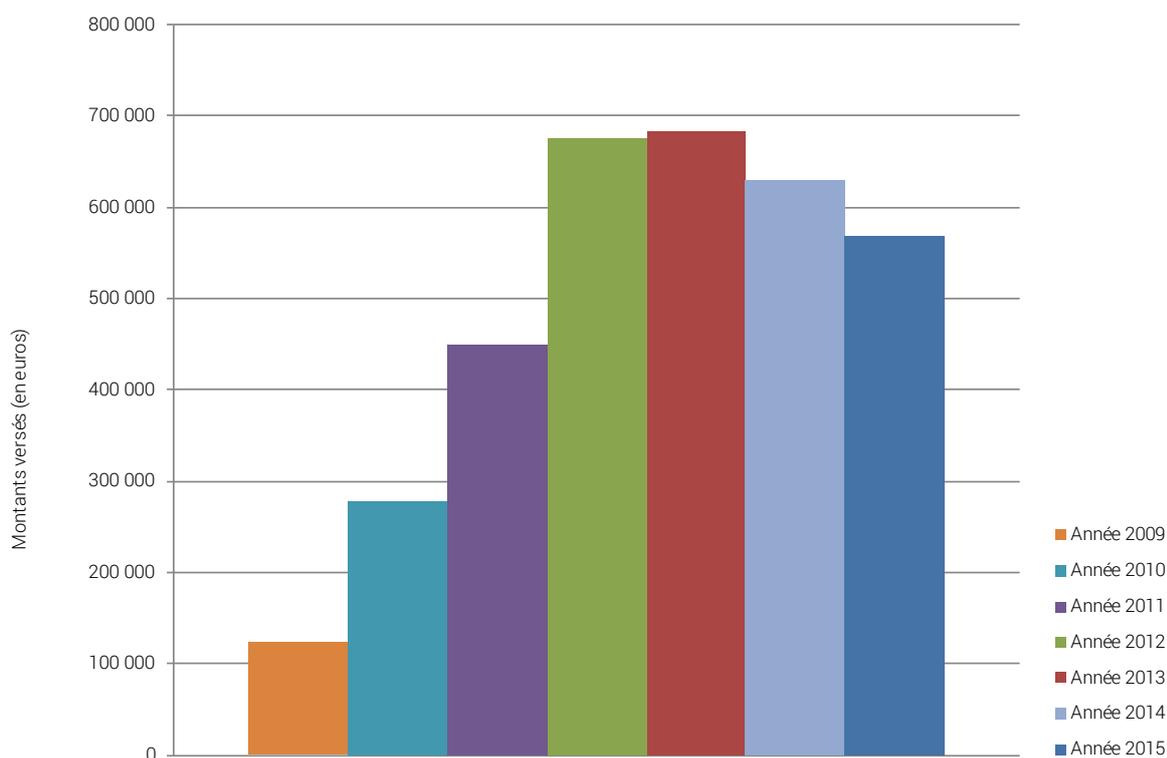
Cette hypothèse vise uniquement le producteur ayant une installation photovoltaïque d'une puissance inférieure ou égale à 10 kW raccordée au réseau de distribution et ayant introduit un formulaire de demande de mise en service pour ladite installation.

Actuellement, cette indemnisation n'est pas encore d'application car l'indemnité forfaitaire journalière doit être fixée par le Gouvernement wallon.

3.4. Évolution depuis 2009

3.4.1. GRD électricité

GRAPHIQUE 16 ÉVOLUTION DES INDEMNISATIONS VERSÉES PAR LES GRD ÉLECTRICITÉ DEPUIS 2009



Le montant total d'indemnités versées par les gestionnaires de réseaux électriques passe de 682 813 EUR en 2013 à 613 618,27 EUR en 2014 et à 568 921,15 EUR en 2015.

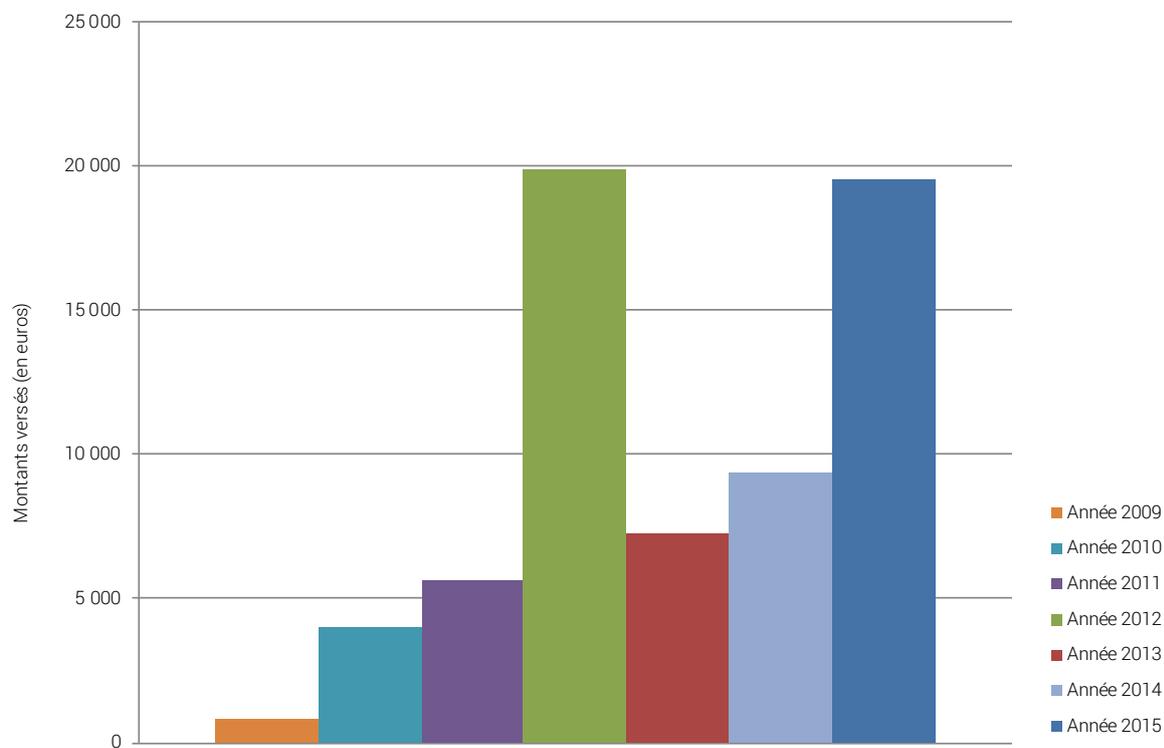
²⁴ Article 25^{quater}/1 du décret du 12 avril 2001

²⁵ Décret du 11 avril 2014 modifiant le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité

3.4.2. GRD gaz

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.

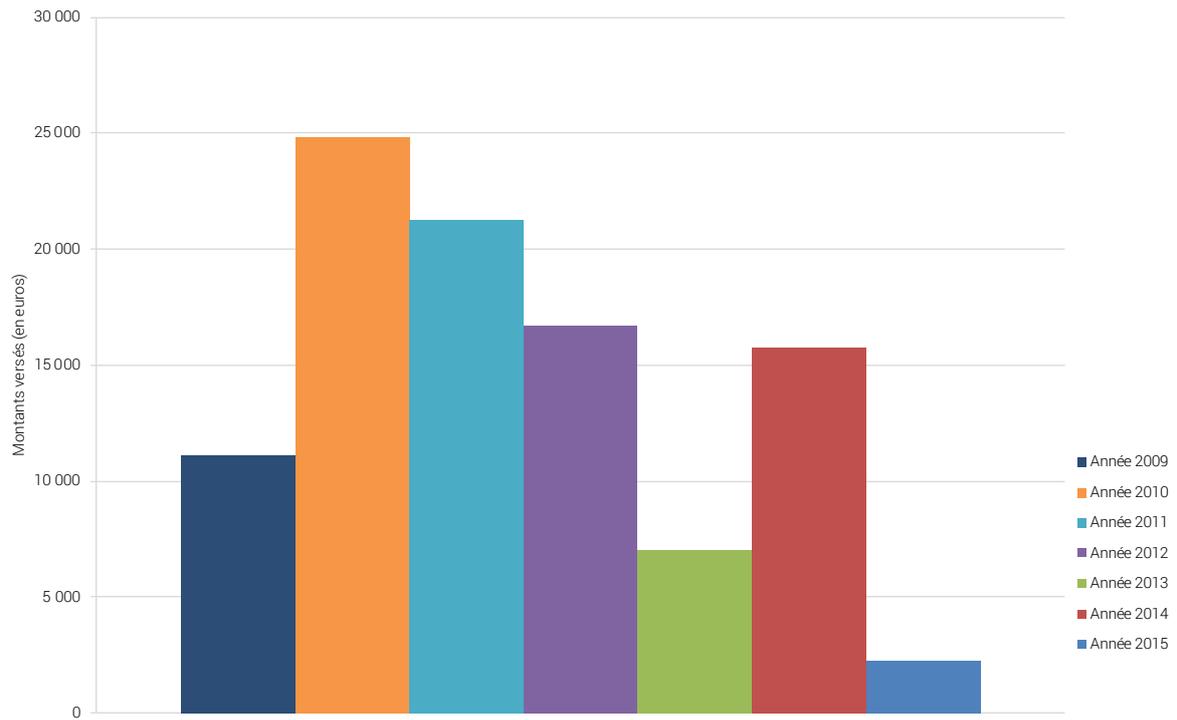
GRAPHIQUE 17 ÉVOLUTION DES INDEMNISATIONS VERSÉES PAR LES GRD GAZ DEPUIS 2009



3.4.3. Fournisseurs

Il se confirme encore une fois que l'indemnisation pour une coupure faisant suite à 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. Toutefois, comme indiqué *supra*, une forte diminution des indemnités versées est constatée en 2015. Cette baisse s'explique sans doute par un effort des fournisseurs d'énergie en matière de qualité de services, notamment dans les situations pouvant générer des demandes d'indemnisation.

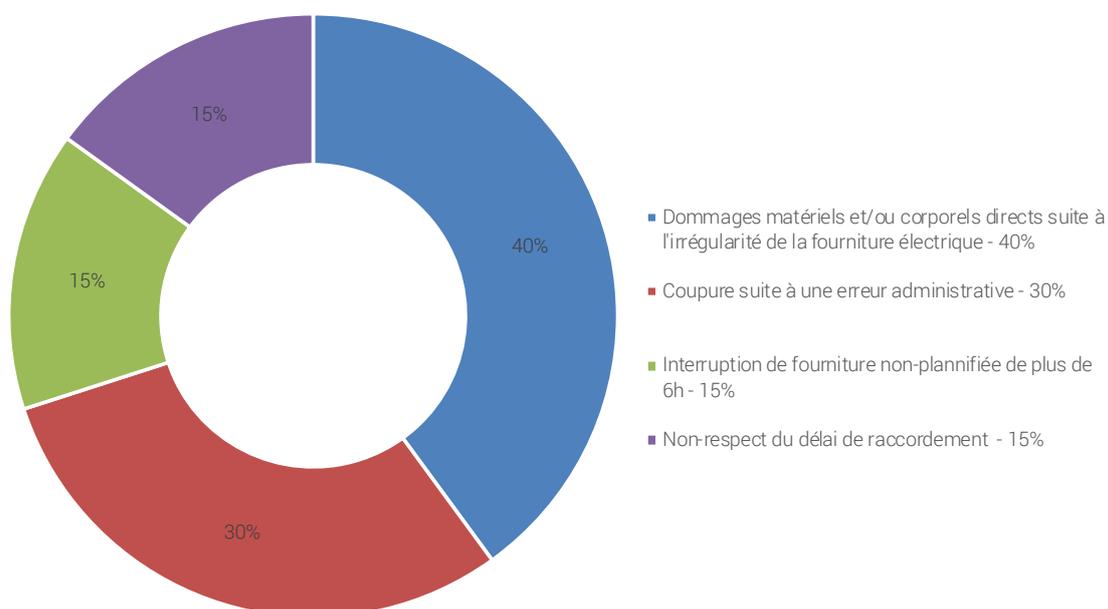
GRAPHIQUE 18 ÉVOLUTION DES INDEMNISATIONS VERSÉES PAR LES FOURNISSEURS D'ÉNERGIE DEPUIS 2009



4. Contestations en matière d'indemnisation

Le SRME a reçu 27 contestations en matière d'indemnisation dont 8 ont été déclarées irrecevables. La répartition de ces demandes est illustrée dans le tableau ci-dessous :

GRAPHIQUE 19 RÉPARTITION DES CONTESTATIONS EN MATIÈRE D'INDEMNISATION



En 2015, 8 dossiers ont été déclarés irrecevables par le SRME, car ces contestations ont été introduites soit trop tard, soit trop tôt ou bien le litige s'est résolu à l'amiable entre le consommateur et l'acteur concerné avant que le SRME n'ait eu l'occasion d'intervenir.

5. 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 2015, aucun nouveau dossier de conciliation n'a été ouvert par le SRME.

6. 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 2015 son travail de formations, de consultations et d'échanges auprès de ces acteurs.

Une formation, récurrente d'année en année, 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.

Chaque année également, le SRME assure une formation liée à l'organisation du marché régional de l'énergie à l'Université Ouverte de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Par ailleurs, le SRME collabore également au sein de la CWaPE avec la direction socio-économique qui est en charge, entre autres, de surveiller et de contrôler l'application des obligations de service public (relatives au fonctionnement du marché, à la promotion des énergies renouvelables, au service à la clientèle et à caractère social) par les fournisseurs et gestionnaires de réseaux.

Les contrôles visent en alternance les gestionnaires du réseau et les fournisseurs d'énergie des clients résidentiels wallons. En 2015, les visites de contrôle ont principalement été réalisées chez les gestionnaires de réseau.

Cette collaboration se traduit notamment à travers la participation aux visites de contrôle qui sont effectuées au sein même des services des acteurs du marché.

En fonction des plaintes et questions récurrentes, faits ou infractions portés à notre connaissance, un contrôle plus précis des points problématiques peut être ajouté et faire l'objet, le cas échéant, d'une remarque dans le rapport de contrôle.

Depuis le 3 janvier 2014, un Guichet d'information a vu le jour. Ce Guichet 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.

Enfin, des exemples de recommandations et d'avis en matière d'indemnisation sont désormais 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.

Liste des graphiques

GRAPHIQUE 1	RÉPARTITION DES DEMANDES REÇUES EN 2015 PAR LE SRME.....	5
GRAPHIQUE 2	ÉVOLUTION DES TYPES DE DEMANDES REÇUES AU SRME DEPUIS 2011	6
GRAPHIQUE 3	RÉPARTITION DES PLAINTES PAR CATÉGORIES EN 2015.....	8
GRAPHIQUE 4	ÉVOLUTION DES CATÉGORIES DE PLAINTES DEPUIS 2013	9
GRAPHIQUE 5	RÉPARTITION DES QUESTIONS PAR CATÉGORIES EN 2015.....	9
GRAPHIQUE 6	ÉVOLUTION DES PRINCIPALES CATEGORIES DE QUESTIONS ÉCRITES PAR RAPPORT A 2014.....	10
GRAPHIQUE 7	POURCENTAGE DE PLAINTES PAR GRD ÉLECTRICITÉ.....	25
GRAPHIQUE 8	POURCENTAGE DE PLAINTES PAR GRD GAZ.....	26
GRAPHIQUE 9	POURCENTAGE DE PLAINTES PAR FOURNISSEURS.....	26
GRAPHIQUE 10	INDEMNISATIONS POUR INTERRUPTION DE FOURNITURE NON PLANIFIÉE D'UNE DURÉE SUPÉRIEURE A 6H CONSÉCUTIVES.....	30
GRAPHIQUE 11	INDEMNISATIONS 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	32
GRAPHIQUE 12	INDEMNISATION POUR TOUT DOMMAGE DIRECT, CORPOREL OU MATÉRIEL SUBI DU FAIT DE LA NON-CONFORMITÉ OU DE L'IRRÉGULARITÉ DE LA FOURNITURE DE GAZ.....	33
GRAPHIQUE 13	INDEMNISATION POUR ABSENCE DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ SUITE A UNE ERREUR ADMINISTRATIVE.....	34
GRAPHIQUE 14	INDEMNISATIONS VERSÉES PAR LES FOURNISSEURS D'ÉNERGIE EN 2015	35
GRAPHIQUE 15	INDEMNISATIONS POUR RETARD DE RACCORDEMENT AU RÉSEAU ÉLECTRIQUE.....	36
GRAPHIQUE 16	ÉVOLUTION DES INDEMNISATIONS VERSÉES PAR LES GRD ÉLECTRICITÉ DEPUIS 2009	38
GRAPHIQUE 17	ÉVOLUTION DES INDEMNISATIONS VERSÉES PAR LES GRD GAZ DEPUIS 2009	39
GRAPHIQUE 18	ÉVOLUTION DES INDEMNISATIONS VERSÉES PAR LES FOURNISSEURS D'ENERGIE DEPUIS 2009.....	40
GRAPHIQUE 19	RÉPARTITION DES CONTESTATIONS EN MATIERE D'INDEMNISATION	41

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 : srm@cwape.be
Site Internet : www.cwape.be