

RAPPORT ANNUEL SPECIFIQUE

Service régional de médiation
pour l'énergie



CWAPE
Tous acteurs de l'énergie

20
21

Table des matières

1.	Généralités	7
1.1.	Types de demandes et procédures	7
2.	Médiation.....	9
2.1.	Catégories de plaintes et de questions.....	11
2.1.1.	Catégories de plaintes.....	11
2.1.2.	Catégories de questions	17
2.2.	Répartition des plaintes par fournisseur et par gestionnaire de réseau	20
3.	Indemnisations	22
3.1.	Introduction.....	22
3.2.	Chiffres détaillés.....	24
3.2.1.	Interruption de la fourniture d'électricité de plus de 6 heures.....	24
3.2.2.	Défaut ou coupure de la fourniture entraînant un dommage.....	26
3.2.3.	Coupure d'électricité ou de gaz à la suite d'une erreur administrative.....	27
3.2.4.	Non-respect des délais de raccordement	29
3.2.5.	Erreur lors d'une demande de changement de fournisseur	30
3.2.6.	Erreur dans une facture d'électricité ou de gaz déjà acquittée.....	30
3.2.7.	Retard du guichet unique	31
3.3.	Évolution depuis 2010.....	32
3.3.1.	GRD électricité	32
3.3.2.	GRD gaz	33
3.3.3.	Fournisseurs	33
3.4.	Contestations en matière d'indemnisation	34
4.	Conciliation.....	35

Introduction

En bref...

À l'observation des chiffres relatifs aux plaintes et questions traitées par le SRME, une tendance à la hausse se dessine depuis 2020. Cette hausse s'accompagne d'une complexification des matières traitées en raison des nombreux bouleversements rencontrés ces dernières années sur les marchés de l'énergie. Entre les aides et interventions gouvernementales successives liées à la crise sanitaire, les impacts des inondations de juillet 2021, le changement de règlement technique via [l'arrêté du Gouvernement wallon du 27 mai 2021 approuvant le règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité en Région wallonne et l'accès à ceux-ci](#) (ci-dessous, le RTDE), la cessation d'activités de fournisseurs, le passage au MIG 6 et les divers impacts de la hausse des prix de l'énergie sur tous les acteurs du marché, le SRME a dû se maintenir informé, suivre les nouvelles problématiques avec attention tout en continuant à traiter les demandes avec rigueur.

Par ailleurs, ces difficultés se sont produites concomitamment à un contexte exceptionnel au niveau des ressources humaines au sein du SRME. Le SRME a connu un certain nombre de mouvements au cours de l'année 2021. Tant la réalité du marché détaillée ci-dessus, que ces changements au sein de l'équipe ont eu des impacts significatifs sur les collaborateurs qui ont dû assumer toute la charge de travail en effectifs réduits tout en assurant la formation des nouveaux collègues engagés. L'absence de perspective budgétaire sereine permettant de doter le service de ressources humaines suffisantes a complexifié encore davantage sa tâche dans ce contexte de marché éprouvant pour les consommateurs wallons.

Ces difficultés ont quelque peu retardé certaines initiatives du SRME. Toutefois, ceux-ci sont toujours bien en cours et sont sur le point de se finaliser.

On peut notamment citer un changement d'outil de gestion des plaintes (CRM) réalisé totalement en interne, lequel devrait permettre de mieux assister l'organisation du travail des conseillers du SRME en simplifiant la gestion administrative interne, aidant à la priorisation des dossiers ainsi que de mieux monitorer l'ensemble des demandes traitées pour éviter toute perte d'informations en cas de maladie ou de départ de collaborateurs. 2021 a été consacré à la détermination des besoins auxquels l'outil devait répondre. Ce dernier s'inscrivait également dans le cadre de la gestion des risques (Risk@CWaPE) et d'une simplification du management micro et macro du service.

Une capsule vidéo, en français et en allemand, a également été réalisée en collaboration avec prestataire externe dans le but de faire la promotion du SRME, une fois celle-ci suffisamment dotée. Les travaux ont débuté en 2021 avec la contractualisation du marché y relatif, la rédaction du script et l'enregistrement des voix. 2022 sera l'occasion de finaliser cet outil à destination du grand public – tant en vue de nos présences sur le terrain que de notre site Internet.

Au vu de l'évaluation des ressources internes, il a été décidé de travailler autour du projet « acteurs de terrains » avec l'aide d'un appui externe. 2021 a été consacré à la rédaction de la fiche budgétaire en vue d'être prêt à la concrétisation en 2022. L'objectif du SRME est de renouer avec les acteurs de terrain, de cibler les communications/formations qu'ils estimeraient utiles et de faire connaître le service au plus près du citoyen pour limiter autant que possible le non-recours au droit.

Les quelques actions de terrains, comme la présence à des salons énergies, ont de nouveau été annulées en raison des différentes mesures sanitaires. Certaines initiatives associées, comme l'élaboration de fiches didactiques, ont dès lors été reléguées au second plan vu la charge de travail importante du service. Toutefois, le SRME a mis à jour sa brochure en français et en allemand afin d'en disposer pour être prêts dès la reprise du présentiel.

Ces projets traduisent une volonté du SRME de moderniser sa gestion, de se rendre encore plus accessible en se faisant connaître et de tacler le non-recours au droit. Cette dynamique ne pourra se poursuivre qu'en s'accompagnant de ressources suffisantes pour répondre aux attentes des consommateurs wallons, lesquels sont souvent perdus quand il s'agit des marchés de l'énergie.

Un traitement des plaintes, parfois révélateur de problèmes spécifiques sur les marchés de l'électricité et du gaz

Comme déjà souligné pour 2020, il est probable que les mesures exceptionnelles en matière d'énergie prises par le Gouvernement wallon dans le contexte de la crise sanitaire (suspension des placements de nouveaux compteurs à budget et des coupures d'alimentation) ont limité le nombre d'interventions en urgence. En effet, ces procédures de placement de compteur à budget et de coupure représentent habituellement la majorité des médiations urgentes. Les autres mesures exceptionnelles adoptées en 2021 (extension du statut de client protégé régional) n'ont pas directement impacté la charge de travail du SRME en termes de dossiers de médiation. En revanche, le nombre de questions posées au SRME a crû significativement. Dans ce contexte, les collaborations entre le SRME et la Direction socio-économique ont été renforcées pour assurer une bonne compréhension des textes en amont et des incidences en aval.

Les principales plaintes introduites auprès du SRME en 2021 concernaient toujours les index de consommation, des matières plus techniques (défectuosité de compteur, retard de raccordement, qualité/régularité de la fourniture), le photovoltaïque (index/compensation, problème de qualité de fourniture, ...), les coûts de réseau de distribution (tarif *prosumer*, viabilisation de terrain, ...) ou encore les procédures de défaut de paiement.

Les index de consommation doivent encore trop souvent être estimés par les GRD, faute d'accès au compteur par ce dernier ou faute de communication par les consommateurs de leurs index. Ils font donc régulièrement l'objet d'estimations éloignées de la consommation réelle pendant une ou plusieurs années, ce qui engendre des régularisations significatives pour les consommateurs concernés. La révision du RTDE, applicable depuis le 15 juillet 2021, ne permet pas encore d'avoir beaucoup de recul sur les effets que les changements en la matière devraient apporter. Si cela devrait permettre quelques améliorations pour le consommateur, certaines questions plus spécifiques nécessitent toujours d'autres adaptations du cadre juridique wallon en la matière, en particulier à propos des cas de mauvaise foi qui peuvent être rencontrés dans le chef de consommateurs concernés par des rectifications de consommation. Afin de faire la clarté sur cette question, une analyse visant d'une part à faire un état des lieux de la situation et d'autre part, le cas échéant, à formuler des recommandations, sera menée par la Direction des Services aux consommateurs et des services juridiques avec un double angle reposant sur l'expérience du SRME et du service juridique. Au second semestre 2021, la CWaPE a interrogé les GRD en la matière et le travail d'analyse interviendra au cours du second semestre 2022.

Comme indiqué dans le rapport annuel précédent, si les adaptations apportées en avril 2019 à l'AGW du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public ont pu limiter un recours peut-être trop rapide et/ou excessif aux procédures de placement de compteur à budget par les acteurs de marché, les plaintes traitées en 2021 sur cette thématique démontrent encore un manque de disponibilité et de réactivité des services clientèles des fournisseurs, voire une non-application des règles applicables en matière d'octroi de plans de paiement raisonnables et d'annulation de procédures de placement de compteurs à budget. Le SRME restera attentif à la bonne application des processus pour garantir une protection adéquate des consommateurs et l'activation de l'ensemble des mécanismes de protection prévus par le cadre juridique wallon.

Les autres plaintes concernent souvent des problèmes techniques, liés au photovoltaïque ou encore les coûts de réseau de distribution.

Un rôle du SRME en constante croissance en contact direct avec les consommateurs : le traitement de questions

Parallèlement au traitement des plaintes, le SRME accorde une place importante au traitement des questions dans son rôle d'information des consommateurs et veille à orienter les URD quant aux problématiques particulières qu'ils rencontrent dans leurs interactions avec les acteurs et opérateurs de marché. En 2021, le SRME observe toujours un nombre plus élevé de questions reçues par rapport aux années précédentes.

Une grande partie de cette augmentation significative est liée au tarif *prosumer*. En 2021, le SRME doit surtout mettre en évidence une augmentation des questions portant sur le statut de client protégé et sur les conditions contractuelles (prix, contrats, etc.). De manière générale, le SRME peut se féliciter d'apporter des réponses personnalisées, fiables et complètes aux différentes interpellations, tout en veillant au respect des délais de réponse règlementaires. Le SRME tient également à souligner la difficulté de devoir renseigner de manière globale sur le marché de l'énergie, en ce compris sur des matières qui relèvent plutôt de compétences fédérales.

Des mécanismes d'indemnisation méconnus et peu utilisés

Une nouvelle fois, les données 2021 démontrent que les consommateurs recourent peu aux mécanismes d'indemnisations forfaitaires, et aux procédures de contestations y relatives. Cela met notamment en exergue l'importance de faire connaître le SRME auprès de l'ensemble des consommateurs.

Le SRME n'hésite pas à faire la promotion des indemnisations forfaitaires qui n'avaient jusqu'alors pas démontré de grand intérêt, lors de ses réponses aux questions voire dans le cadre de dossiers de médiation, comme, par exemple, les indemnités en cas de retard de changement de fournisseur ou en cas de retard de facturation.

Ces problématiques sont plus fréquemment rencontrées depuis la mise en place du MIG 6 au dernier trimestre 2021 et les indemnisations pourraient constituer un levier pour assurer une mise en conformité des acteurs avec les obligations légales qui s'imposent à eux, et pour dédommager les consommateurs préjudiciés.

Perspectives pour 2022

2022 sera pour le SRME l'occasion de mener à bien ses différents projets initiés au cours de l'année 2021 :

- Le nouveau CRM (outil de gestion des dossiers) sera opérationnel dès la fin du premier semestre 2022 ;
- La capsule vidéo présentant le SRME sera finalisée au cours du premier semestre et mise à disposition au second semestre ;
- Le projet acteurs de terrains fera l'objet d'un cahier des charges en vue d'une réalisation de la cartographie et d'un catalogue d'outils à destination de ces acteurs au cours de l'année 2022. Les outils en question seront développés en 2023.
- Le SRME répondra favorablement autant que possible aux propositions de participer aux salons de l'énergie ou à des demandes de formation.

2022 a, avant tout, pour objectif de retrouver une meilleure stabilité et une sérénité dans son action quotidienne à l'aide de nouvelles recrues qui seront formées et davantage autonomes pour traiter les nombreux dossiers et répondre aux nombreuses questions des consommateurs wallons.

1. Généralités

1.1. Types de demandes et procédures

Les procédures applicables auprès du service sont régies par l'arrêté du Gouvernement wallon du 8 janvier 2009 relatif au Service régional de médiation pour l'énergie.

Les demandes adressées au SRME peuvent être distinguées selon les procédures suivantes :

- **Médiation normale** : médiation pour laquelle le SRME doit adresser ses recommandations au plus tard 90 jours après l'introduction d'une plainte considérée recevable ;
- **Médiation urgente** : médiation pour laquelle le SRME doit adresser ses recommandations au plus tard 15 jours après l'introduction d'une plainte considérée recevable ;
- **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 de Médiation de l'Énergie au niveau fédéral (SME), le SRME, les régulateurs et le SPF Économie.

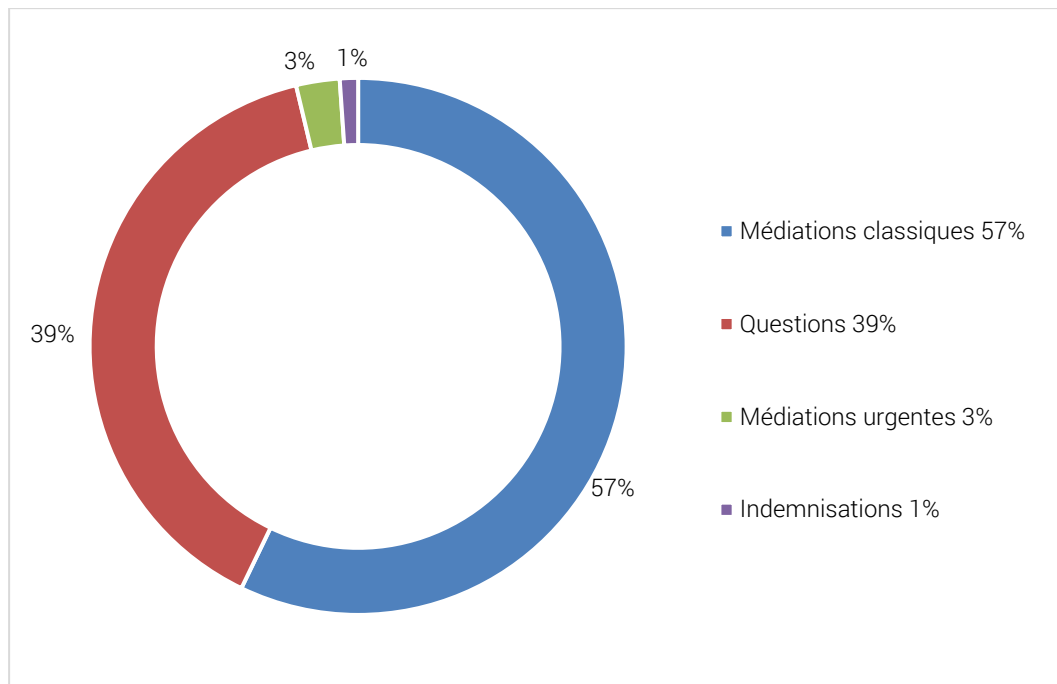
Les procédures de médiation, de contestation en matière d'indemnisation et de conciliation seront davantage détaillées dans la suite de ce rapport.

Quelques chiffres

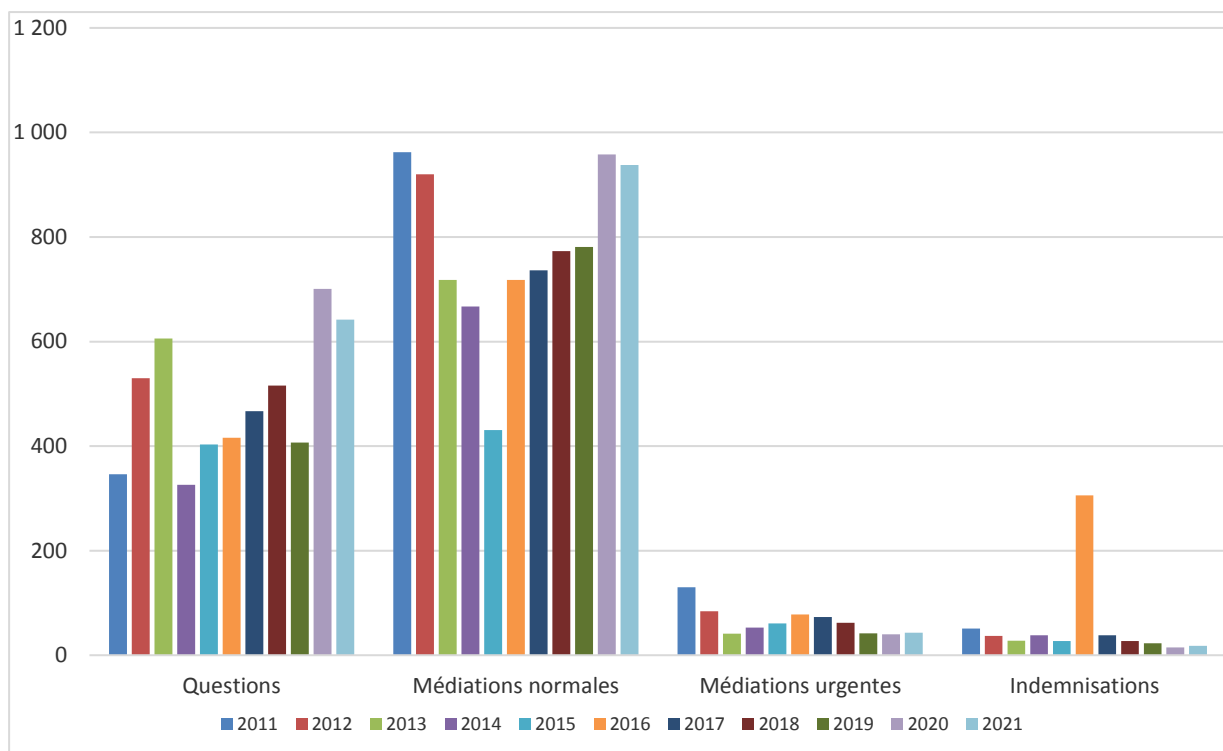
Au cours de l'année 2021, le SRME a reçu un total de **1 641 demandes écrites** réparties de la manière suivante :

- 938 demandes de médiation « classique » ;
- 43 demandes de médiation urgente reçues par écrit et par téléphone ;
- 642 questions écrites (courrier/e-mail/fax) ;
- 18 dossiers de contestation en matière d'indemnisation ;
- 0 conciliation ;
- 0 demandes d'avis adressées au SRME par le Service de Médiation de l'Énergie (SME).

GRAPHIQUE 1 RÉPARTITION DES DEMANDES REÇUES EN 2021 PAR LE SRME



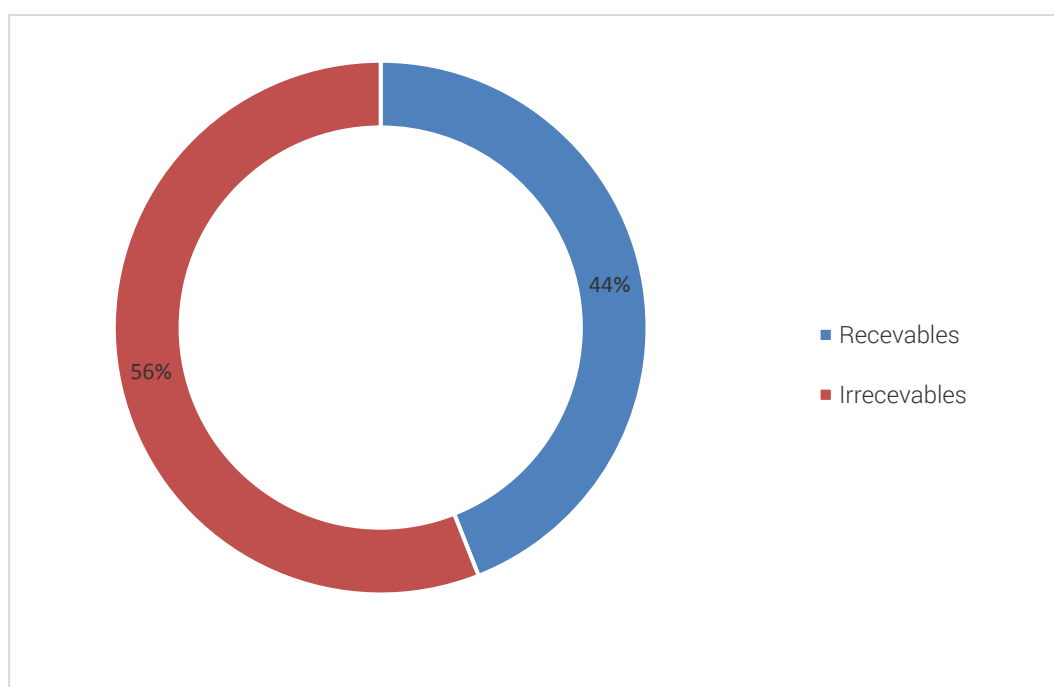
GRAPHIQUE 2 ÉVOLUTION DES TYPES DE DEMANDES REÇUES AU SRME DEPUIS 2011



2. Médiation

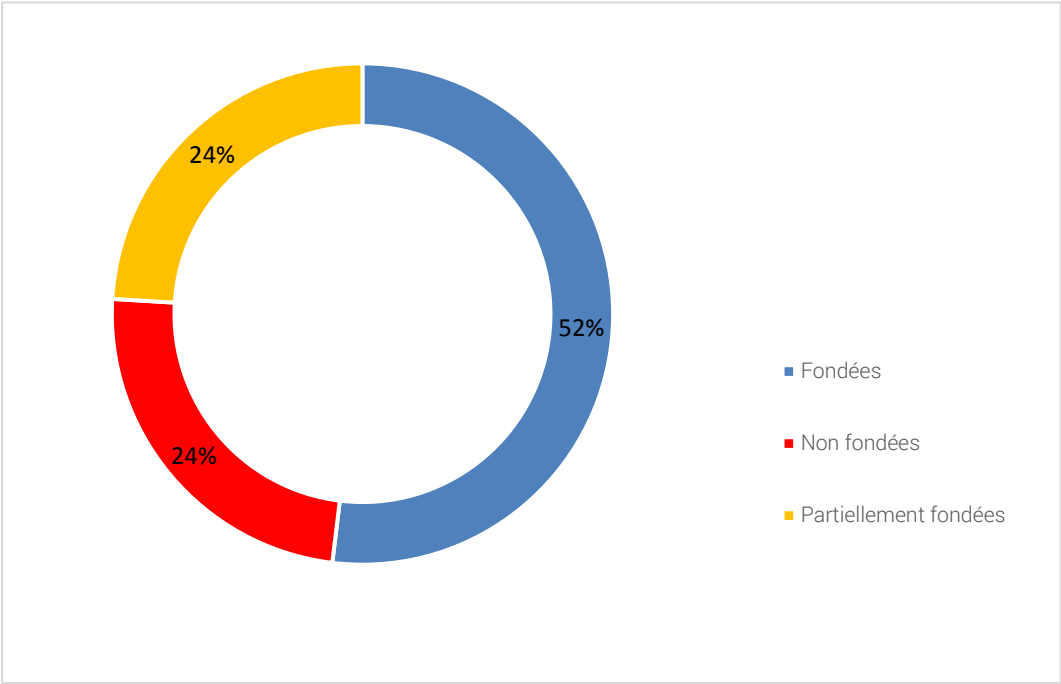
Le nombre total de demandes introduites au SRME en 2021 s'élève à 981 demandes d'ouverture de dossier. Sur l'ensemble de ces demandes, 44% ont été déclarées recevables et ont fait l'objet d'une ou de plusieurs interpellations des acteurs concernés par la plainte. Les autres demandes, soit 56% du total, représentent généralement des plaintes qui sont restées non-encore recevables (résolution du litige directement avec l'acteur concerné ou abandon des démarches par les plaignants), ou qui se sont d'emblée avérées irrecevables, non fondées, etc. Il peut être précisé que parmi ces demandes qui n'ont pas débouché sur une procédure de médiation, les consommateurs ont néanmoins pu recevoir un conseil et une information utile dans le contexte exposé. Ainsi, une plainte déclarée irrecevable ou encore non fondée engendre ainsi une prise en charge par le SRME, même si le dossier ne poursuit pas son cours.

GRAPHIQUE 3 RECEVABILITÉ DES PLAINTES REÇUES EN 2021

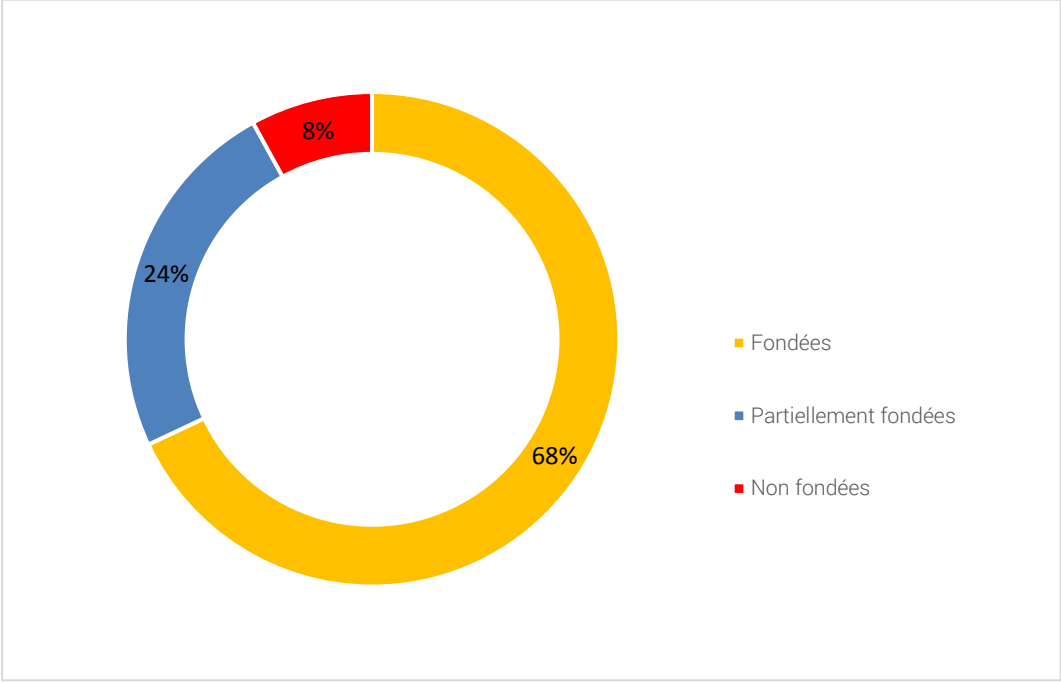


En outre, le caractère fondé, partiellement fondé ou non fondé de la plainte est évalué par chaque gestionnaire de dossiers à l'issue de la procédure de médiation. Dans ce contexte, il est important de préciser que les plaintes enregistrées comme non fondées relèvent de situations complexes, qui n'ont finalement pas nécessité de corrections spécifiques ou qui n'ont pas mis en évidence de manquement dans le chef d'un acteur concerné, mais qui méritaient néanmoins des recherches et des explications précises pour permettre au client de comprendre totalement, voire d'accepter, la situation rencontrée.

GRAPHIQUE 4 STATUT DES PLAINTES « CLASSIQUES »



GRAPHIQUE 5 STATUT DES PLAINTES URGENTES

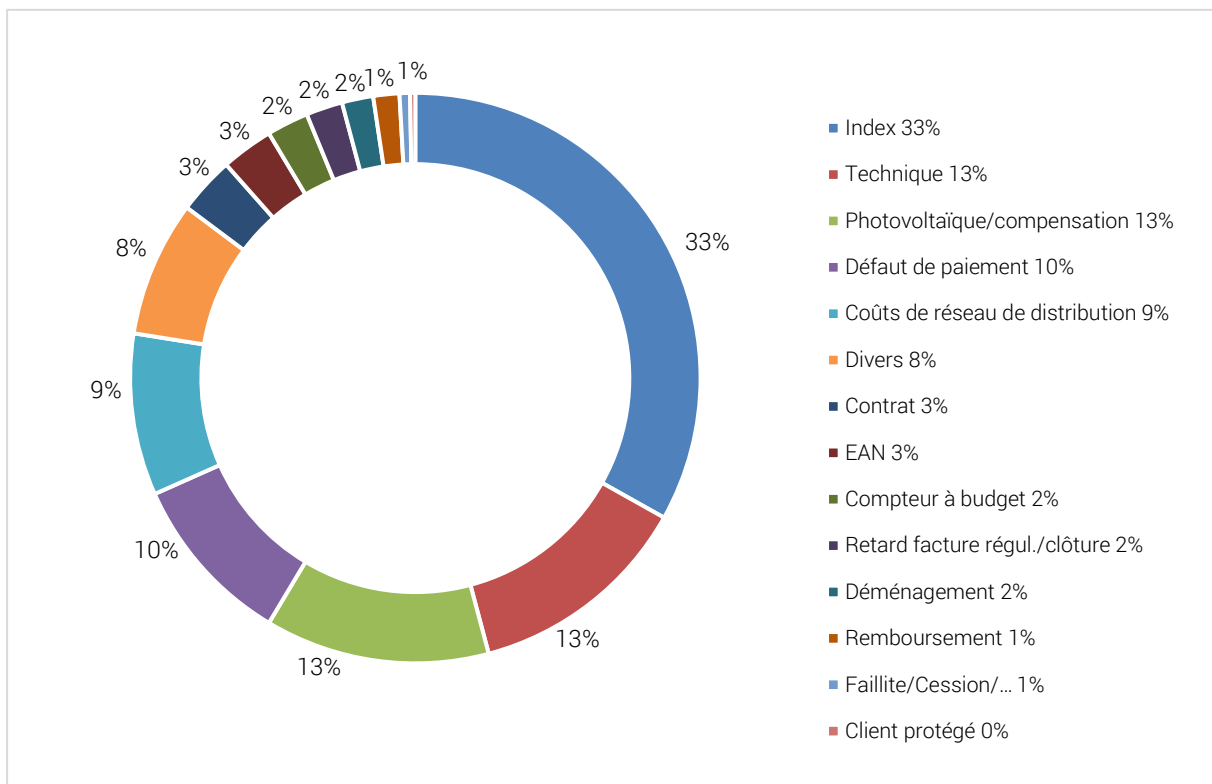


2.1. Catégories de plaintes et de questions

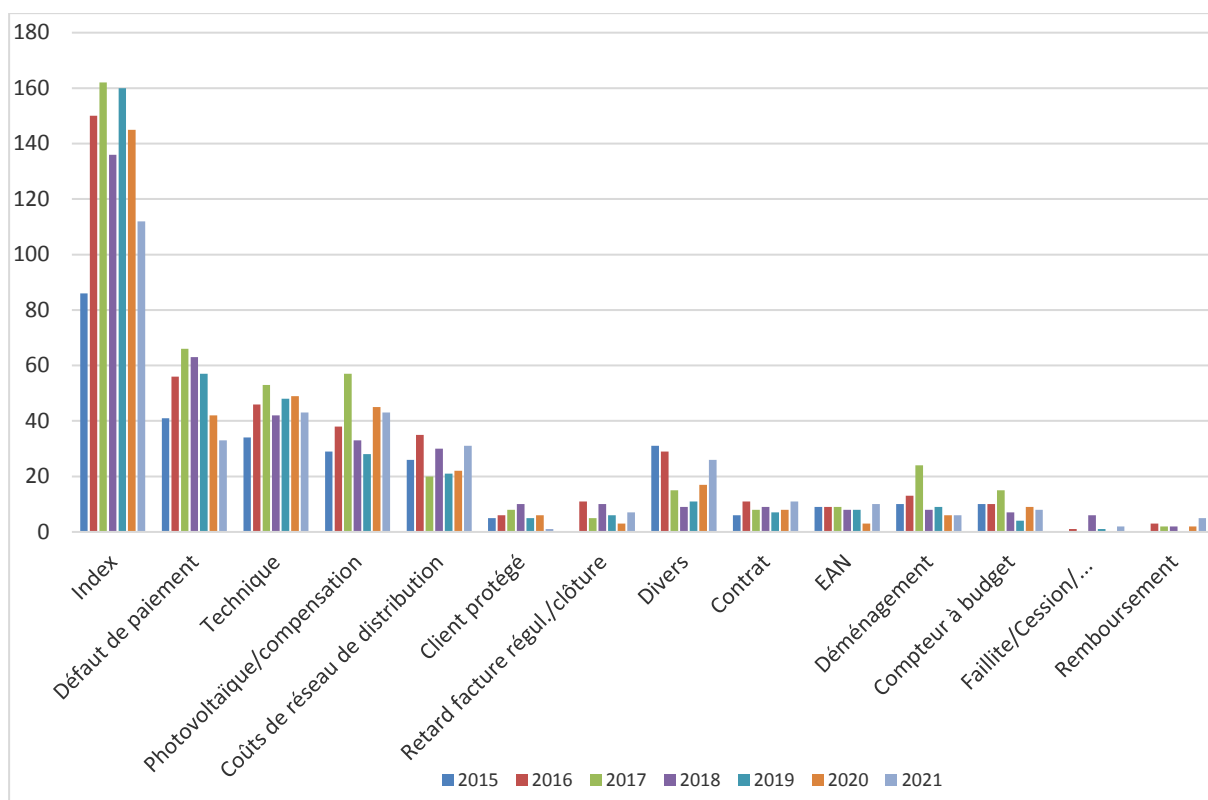
À l'issue du traitement d'une plainte ou d'une question, le SRME enregistre une seule catégorie principale bien qu'il arrive fréquemment qu'une demande puisse porter sur plusieurs thématiques. Les graphiques repris ci-dessous illustrent la répartition, par catégories, des dossiers traités. Dans un second temps, chaque catégorie majeure de dossiers sera détaillée.

2.1.1. Catégories de plaintes

GRAPHIQUE 6 RÉPARTITION DES PLAINTES PAR CATÉGORIES EN 2021



GRAPHIQUE 7 ÉVOLUTION DES CATÉGORIES DE PLAINTES DEPUIS 2015



Parmi les plaintes les plus fréquemment rencontrées, des sous-catégories sont également enregistrées afin d'avoir une vue plus précise sur ces problématiques.

2.1.1.1. Index de consommation

Les problèmes d'index constituent la plus grande part des plaintes que traite le SRME. En effet, en 2021, **33 % des dossiers traités par le SRME concernaient cette problématique**. Il est bon de rappeler que les dossiers relatifs au photovoltaïque représentent 13 % des plaintes examinées par le SRME et traitent majoritairement de contestations d'index.

Actualités 2021

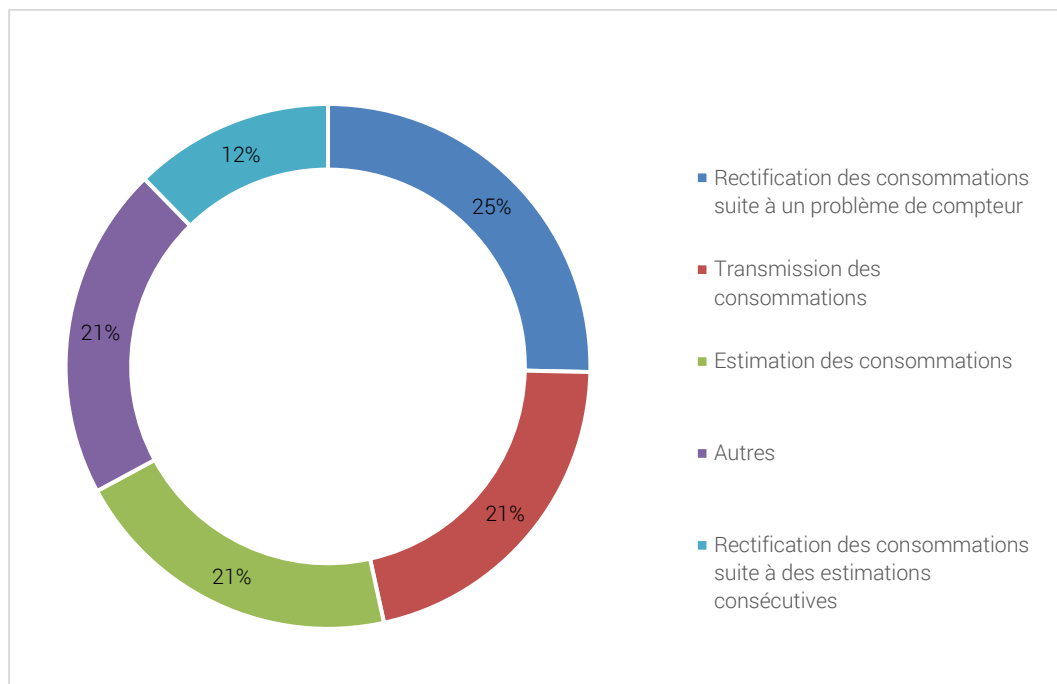
Le RTDE, qui est entré en vigueur le 15 juillet 2021, apporte quelques modifications en matière d'index de consommation.

Cette nouvelle version du RTDE protège davantage les consommateurs qui auraient payé trop de consommations par le passé. Auparavant, une éventuelle rectification des consommations devait se limiter à 2 ans, peu importe qu'elle soit favorable ou défavorable à l'URD. Aujourd'hui, une rectification peut remonter au-delà de ce délai de 2 ans si celle-ci est justifiée et favorable au consommateur.

Dans son ancienne version, le RTDE prévoyait *grosso modo* que le GRD pouvait remonter au-delà du délai de 2 ans s'il pouvait prouver la mauvaise foi de l'URD. La nouvelle version précise davantage ces situations dans lesquelles le GRD peut invoquer cette mauvaise foi. Le SRME est toutefois d'avis qu'il est toujours aussi délicat de traiter les dossiers qui en portent sur la mauvaise foi dès lors que le GRD a la difficile responsabilité de prouver un caractère volontaire d'une telle situation. Par exemple, lorsqu'il ne s'agit pas d'une manipulation technique assez évidente du compteur, de type frauduleux, et que le GRD reproche plutôt à l'URD d'avoir tiré profit de sous-estimations des consommations par le GRD et de ne pas l'avoir laissé accéder au compteur pendant plusieurs années, ces dossiers se montrent plus bloquants, d'autant plus que les enjeux financiers sont parfois relativement importants.

Concernant les questions de compensation photovoltaïque telles qu'évoquées ci-dessus, le nouveau RTDE a supprimé une partie relative aux index intermédiaires qui peuvent, dans certaines hypothèses, scinder la facturation annuelle d'un prosumer et qui peuvent parfois s'avérer préjudiciable au prosumer. A la suite de ce changement, le SRME continue à traiter ces dossiers comme auparavant tant que les règles ayant disparu ne se retrouvent dans aucune autre réglementation, éventuellement du ressort d'une autre autorité.

GRAPHIQUE 8 RÉPARTITION DES PLAINTES EN MATIERE D'INDEX

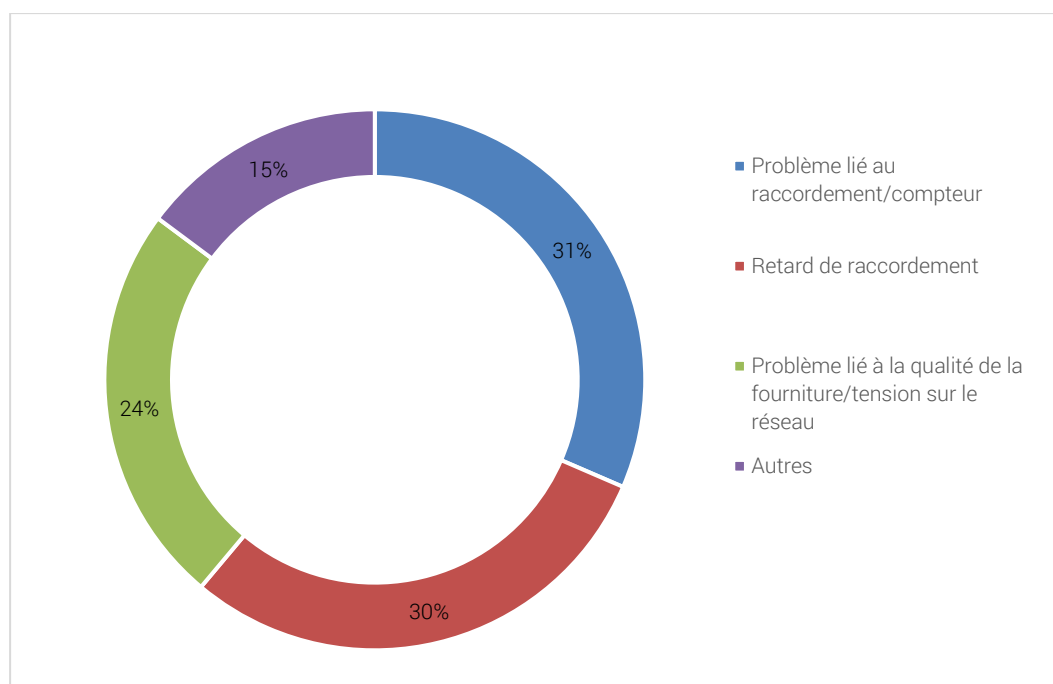


2.11.2. Technique

Les problèmes techniques constituent l'un des principaux motifs de plaintes auprès du SRME, soit 13% des plaintes traitées en 202. Le nombre de plaintes introduites dans ce contexte en 2021 est dans la moyenne des années précédentes. Ces plaintes concernent généralement des problèmes au niveau du raccordement/compteur, des retards de raccordement au réseau et des problèmes liés à la qualité de fourniture.

Par exemple, le SRME constate souvent la défectuosité du récepteur qui permet le basculement d'un tarif à l'autre sur les compteurs mécaniques bihoraires. Le SRME est également attentif au respect des procédures de raccordement et ne manque pas de faire le lien avec l'hypothèse d'indemnisation qui est prévue dans ce contexte (cfr 3.2.4 Non-respect du délai de raccordement et 3.4 Contestations en matière d'indemnisations, ci-dessous). Parmi ces plaintes d'ordre technique, le SRME constate également que des prosumers se plaignent de problèmes de décrochage intempestif de leur onduleur, *a priori* en raison de la qualité de fourniture du réseau (tension trop élevée pendant les heures les plus ensoleillées), ce qui leur cause un préjudice financier. Ces matières font l'objet d'un suivi et d'une collaboration avec la direction technique de la CWaPE.

GRAPHIQUE 9 RÉPARTITION DES PLAINTES EN MATIERE TECHNIQUE



2.1.1.3. Photovoltaïque

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 ».

En 2021, ces dossiers représentent environ 13% des dossiers de médiation traités. Par ailleurs, il est à noter que le SRME a également répondu au moins à 32 questions portant sur cette matière. Cela reflète le fait que certaines plaintes introduites peuvent être traitées comme des questions dès lors que le SRME peut directement constater qu'aucune irrégularité n'est présente dans le dossier et que la situation s'explique surtout par une méconnaissance du système de compensation par le plaignant/autoproduiteur. Dans ces cas, le SRME apporte simplement des informations complètes afin que le plaignant comprenne sa situation et évite tout problème similaire ultérieurement.

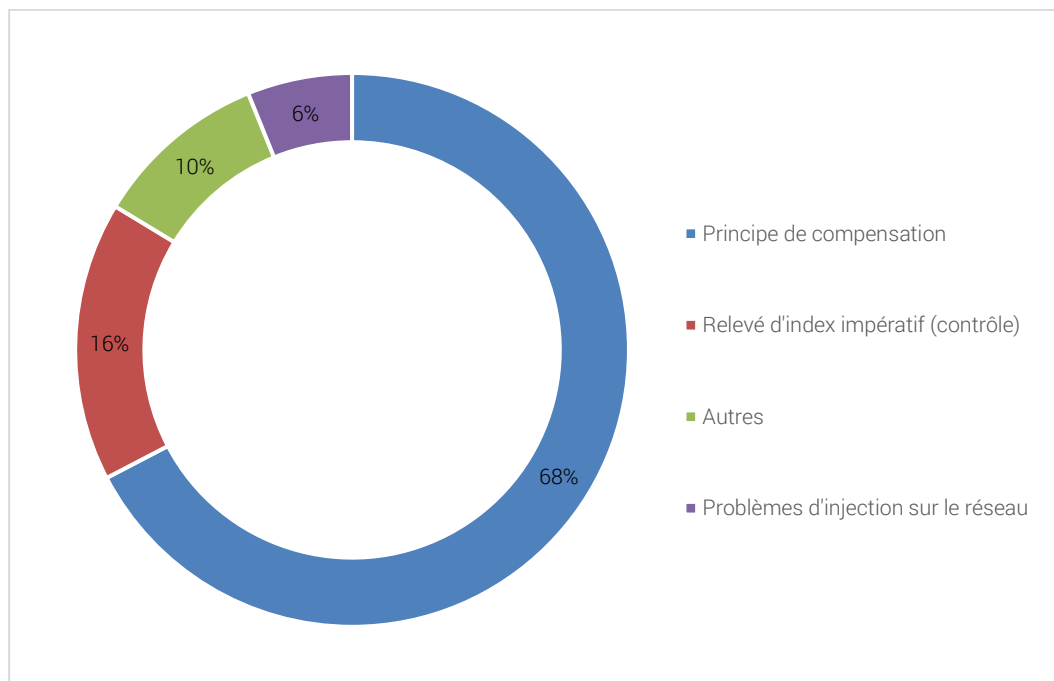
Actualités 2021

En ce qui concerne la thématique de la compensation, le lecteur est renvoyé aux actualité 2021 du point 2.1.1.1 Index de consommation ci-dessus.

Le RTDE apporte quelques modifications en matière de perturbations techniques rencontrées par les *prosumers*.

Le nouveau RTDE précise davantage les obligations et les procédures à suivre par le GRD en cas de plainte relative à la qualité de la fourniture, pour les *prosumers* tout comme pour tous les autres URD.

GRAPHIQUE 10 RÉPARTITION DES PLAINTES RELATIVES AU PHOTOVOLTAÏQUE



2.1.1.4. Coûts de réseau de distribution

La proportion de plaintes ayant trait à cette matière s'élève à **9% des plaintes traitées en 2021**. La proportion est nettement plus significative en ce qui concerne les questions, lesquelles font souvent état de mécontentement.

Le graphique ci-dessous montre que le tarif *prosumer* a été à l'origine de la majorité des plaintes dans ce contexte. Pour rappel, le tarif *prosumer* est applicable depuis le 1^{er} janvier 2020 conformément aux tarifs des GRD approuvés par la CWaPE.

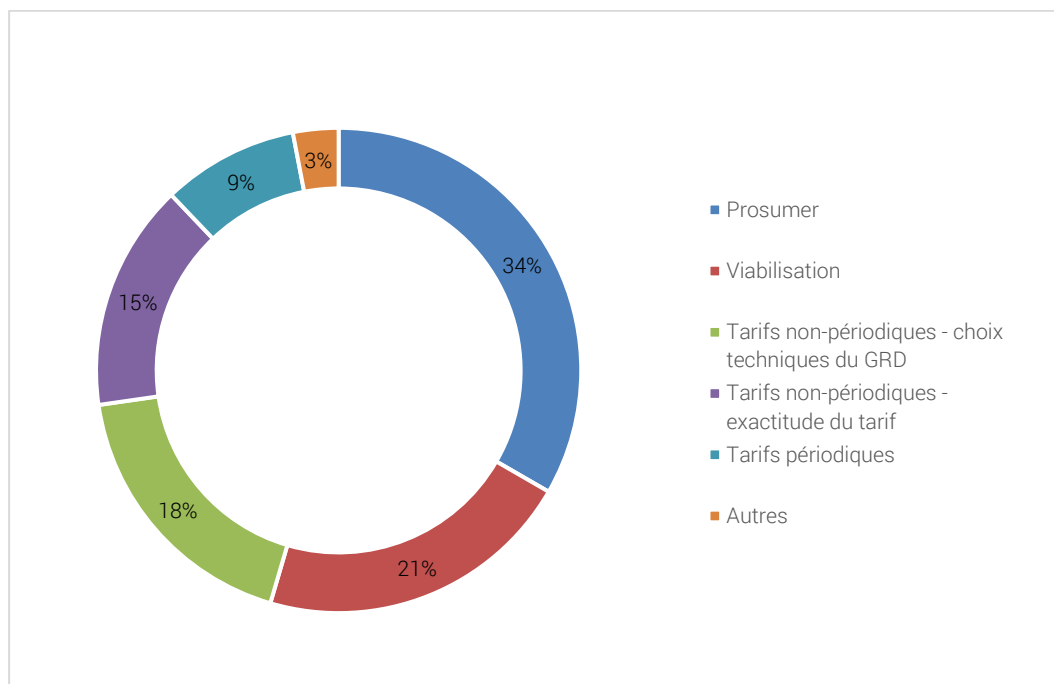
Le tarif de viabilisation a encore suscité des plaintes toujours aussi délicates à traiter en raison d'un manque de cohérence entre la réglementation, les tarifs approuvés par la CWaPE et des « règlements » propre aux GRD, non-approuvés par la CWaPE, qui étendaient trop librement l'interprétation des dispositions réglementaires en matière d'extension de réseau.

Actualités 2021

Le nouveau RTDE apporte quelques modifications en matière d'extension et de renforcement de réseaux, texte étant à l'origine des tarifs réseaux y relatifs. Auparavant, le RTDE évoquait seulement les extensions et ne précisait pas qu'un renforcement de réseau pouvait y être considéré comme une extension, rendant ainsi complexe l'interprétation.

Par ailleurs, l'article 95 de l'ancien RTDE prévoyait une exception à la gratuité de l'extension pour le « porteur de projet immobilier », notamment pour les lotissements ou assimilés. Ces notions de lotissement ou assimilés étant assez vagues, celles-ci ont été interprétées et définies plus largement par les GRD au travers de leur règlement de viabilisation et/ou leurs tarifs non-périodiques. La nouvelle version du RTDE s'étend désormais aux renforcements de réseau et non plus qu'aux seules extensions. Par ailleurs, les notions de lotissement ou assimilés ont été réduites aux projets visés par un permis d'urbanisation ou de construction groupées. Ces changements constituent déjà une clarification de certaines règles qui étaient un peu trop ambiguës et à interprétation variable selon les parties prenantes. Ces changements qui ont été notamment soutenus par le SRME auprès de la CWaPE constituent déjà une amélioration concernant ces situations. Ces réflexions doivent se poursuivre pour encore mieux encadrer ces tarifs, notamment en vue de la prochaine période tarifaire 2024-2028 et assurer une unicité de compréhension pour assurer une transparence pour les utilisateurs du réseau.

GRAPHIQUE 11 RÉPARTITION DES PLAINTES RELATIVES AUX COÛTS/TARIFS DE DISTRIBUTION



2.1.2. Catégories de questions

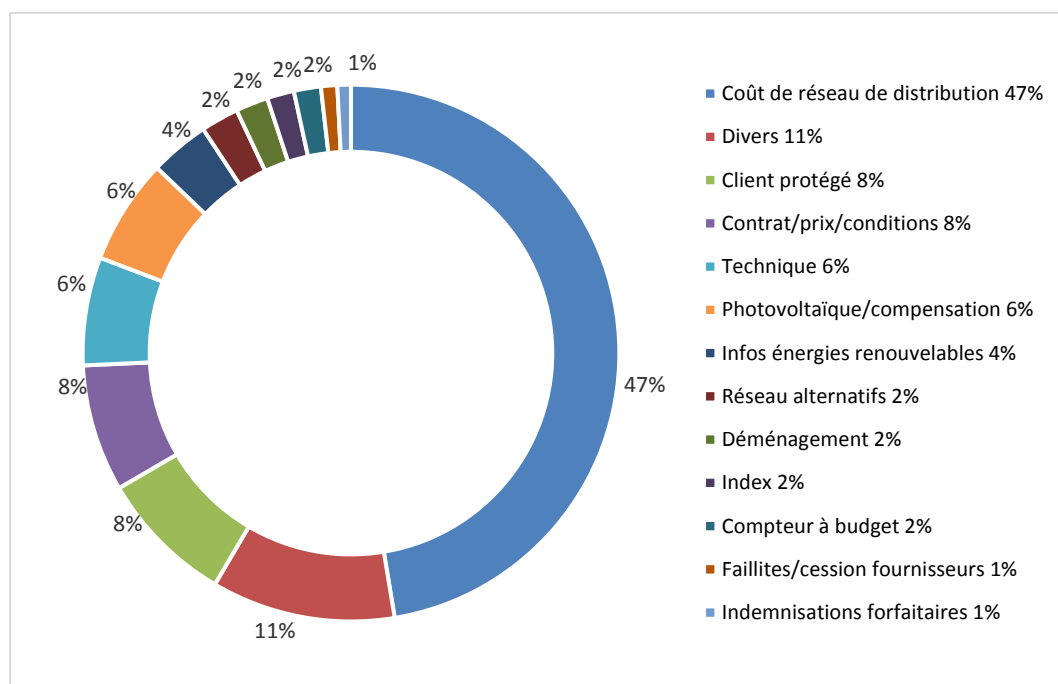
Parmi les questions les plus fréquemment posées par écrit, des sous-catégories sont aussi parfois enregistrées afin d'avoir une vue plus précise sur ces thématiques.

Depuis 2019, les questions portant sur le tarif *prosumer* ont afflué massivement auprès du SRME. La médiatisation de ce sujet controversé a engendré des flux importants de questions à différents moments clés. Malgré le grand nombre de demandes reçues par intermittence, le SRME s'est efforcé d'apporter des réponses complètes et personnalisées dans le délai réglementaire.

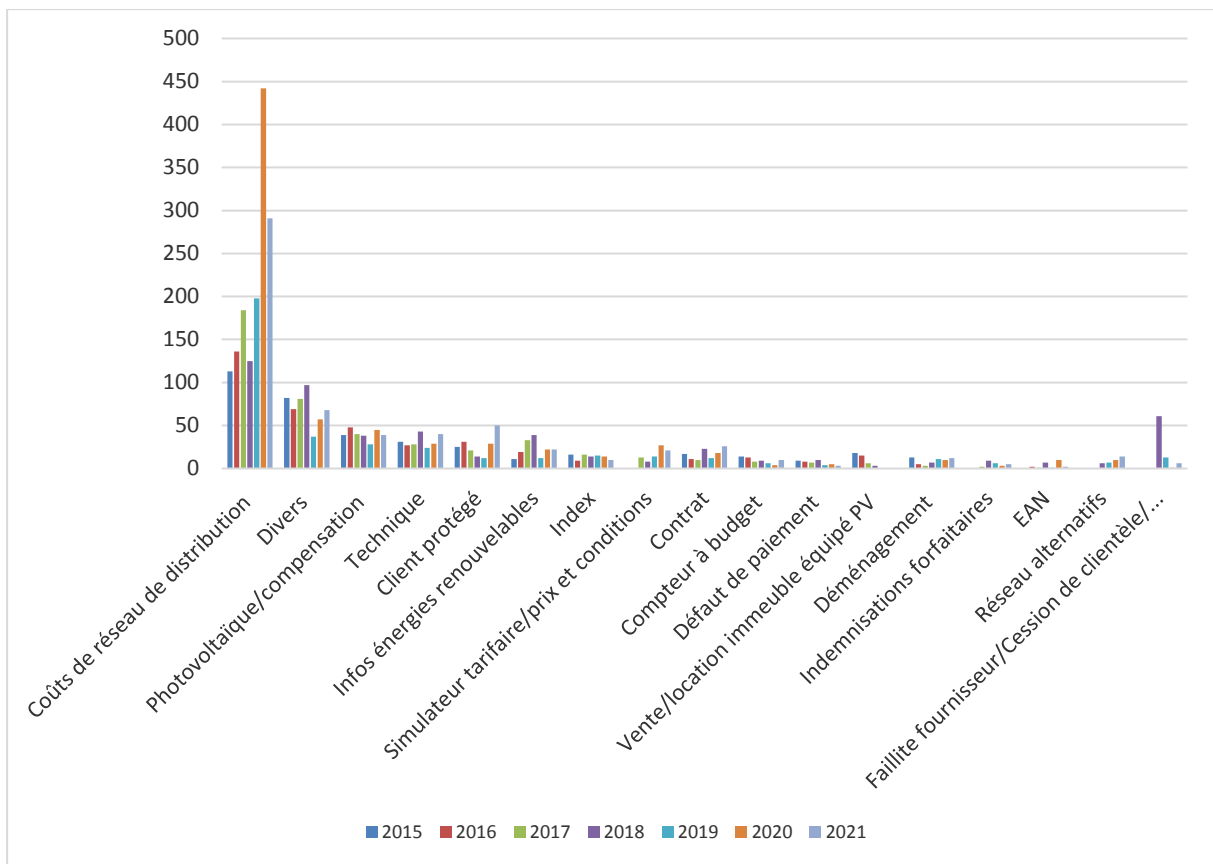
Le SRME doit également préciser que les questions en matière de coûts de réseau de distribution s'apparentent souvent à des plaintes, mais que celles-ci ne nécessitent toutefois pas d'intervention auprès d'un gestionnaire de réseau de distribution et/ou du fournisseur. Le SRME vérifie la composante « coûts de réseau » de la facture, qui est la plupart du temps correctement facturée, et transmet des explications détaillées permettant à ces consommateurs de mieux comprendre ces coûts repris sur leur facture. En conclusion, le taux de questions enregistrées dans le cadre de tarifs de distribution doit en grande partie être assimilé à des plaintes de type « non fondées ».

Par ailleurs, les demandes relatives au tarif de viabilisation de terrain ont à nouveau attiré l'attention du SRME et mettent en évidence la nécessité d'apporter des adaptations au cadre juridique wallon en matière d'énergie et aux tarifs approuvés par la CWaPE dans ce contexte.

GRAPHIQUE 12 RÉPARTITION DES QUESTIONS PAR CATÉGORIES EN 2021

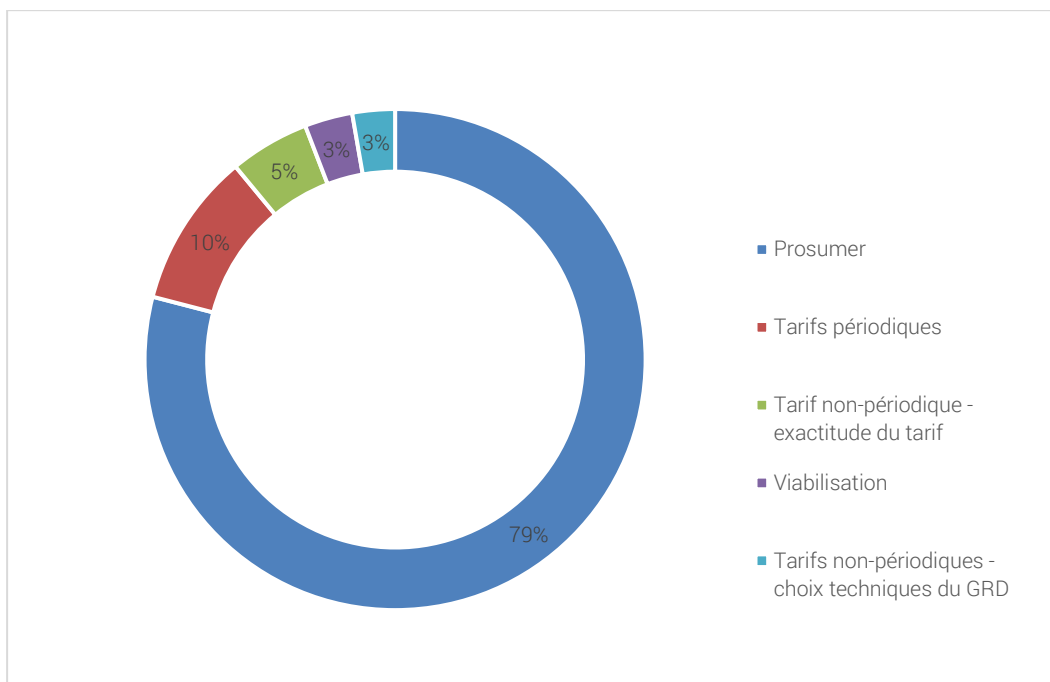


GRAPHIQUE 13 ÉVOLUTION DES PRINCIPALES CATÉGORIES DE QUESTIONS ÉCRITES DEPUIS 2015

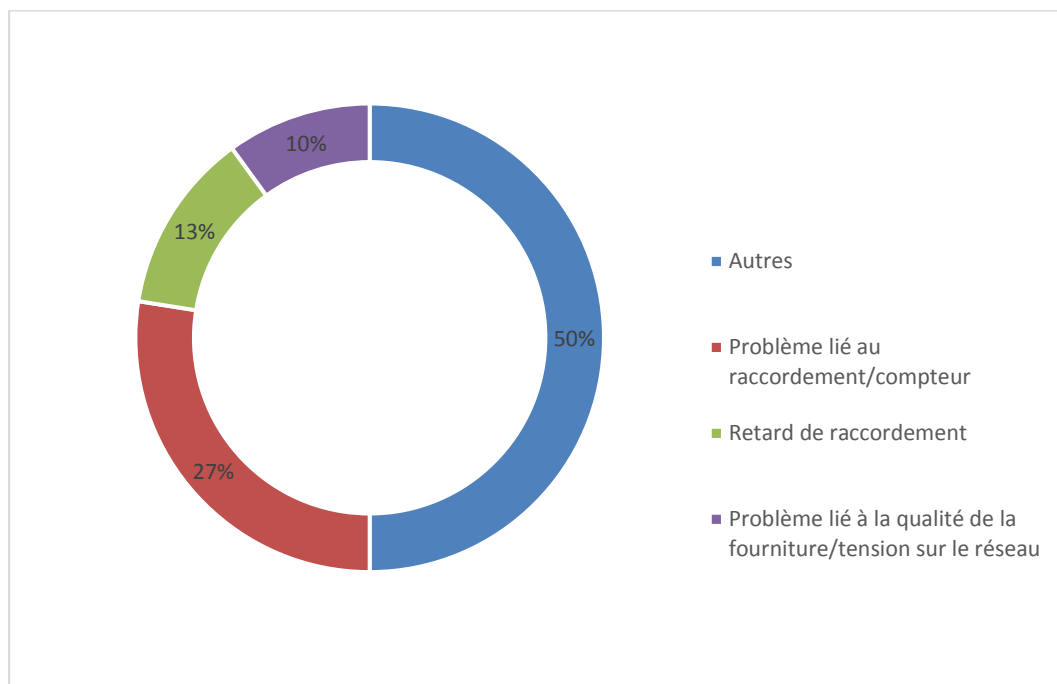


Plus précisément :

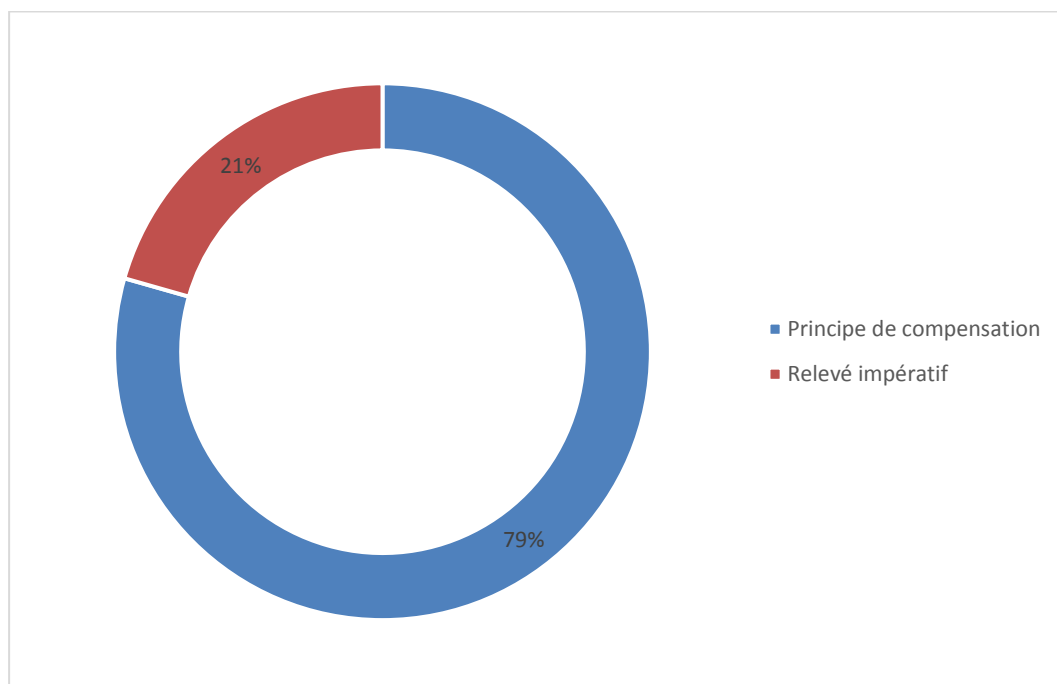
GRAPHIQUE 14 QUESTIONS RELATIVES AUX COÛTS/TARIFS DE DISTRIBUTION



GRAPHIQUE 15 QUESTIONS EN MATIÈRE TECHNIQUE



GRAPHIQUE 16 QUESTIONS EN MATIÈRE DE PHOTOVOLTAÏQUE

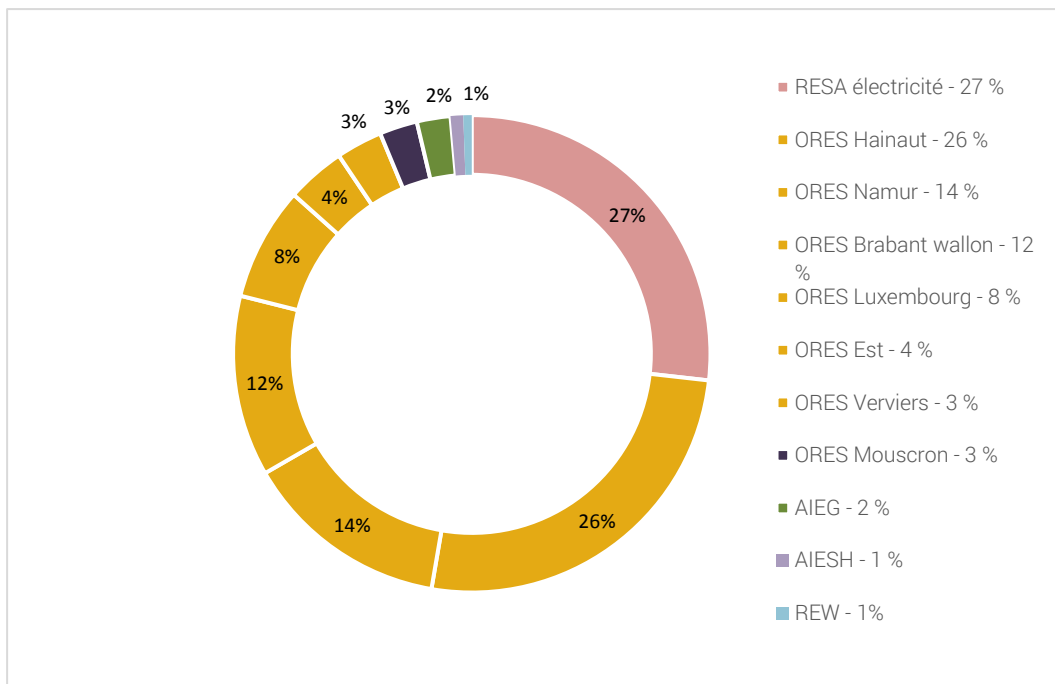


2.2. Répartition des plaintes par fournisseur et par gestionnaire de réseau

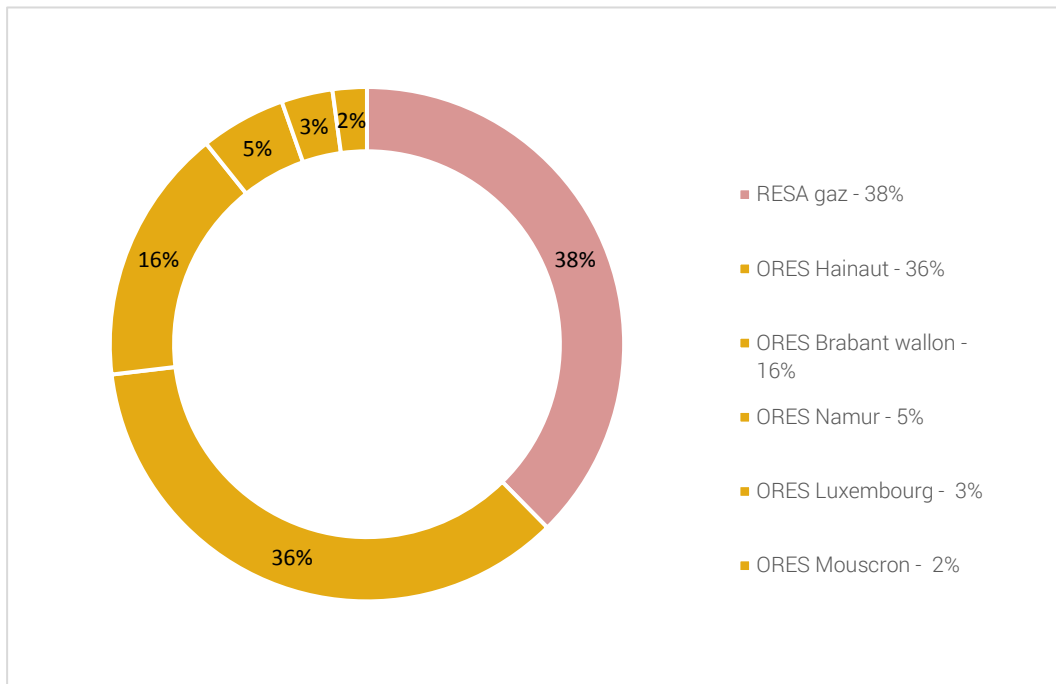
À la clôture de chaque plainte, le SRME désigne l'acteur principal concerné par le litige. L'acteur concerné n'est toutefois pas nécessairement fautif sur le fond du litige. Il s'agit plutôt de l'acteur qui est en mesure de satisfaire le plaignant soit en corrigeant une erreur (au besoin, avec l'intervention 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.

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 par exemple) ou géographique (vulnérabilité technique du réseau par exemple).

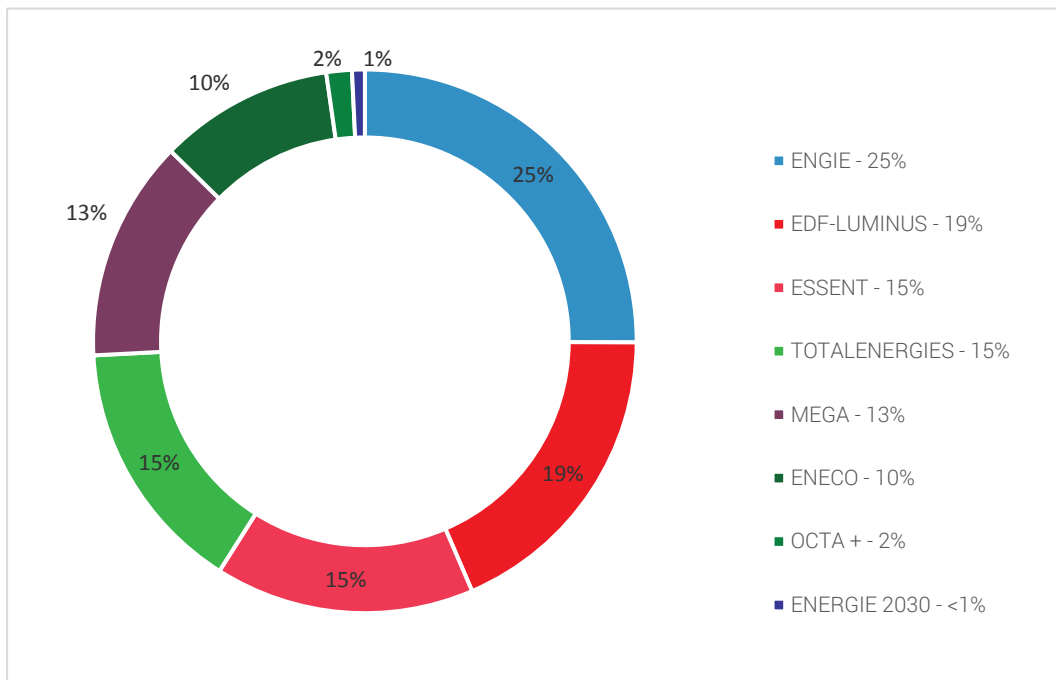
GRAPHIQUE 17 POURCENTAGE DE PLAINTES PAR GRD ÉLECTRICITÉ



GRAPHIQUE 18 POURCENTAGE DE PLAINTES PAR GRD GAZ



GRAPHIQUE 19 POURCENTAGE DE PLAINTES PAR FOURNISSEUR



3. Indemnisations

3.1. Introduction

Les décrets électricité et gaz 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 dispositions wallonnes relatives aux mécanismes d'indemnisation telles qu'insérées en 2008 dans les décrets gaz et électricité contribuent à l'accélération du dédommagement de certains clients, facilitent l'obtention d'une indemnisation dans diverses hypothèses (voire empêchent l'acteur concerné de s'exonérer de sa responsabilité), et, en cas de conflit, permettent le recours – pour avis ou pour décision contraignante – à une voie non judiciaire : le SRME.

Les montants prévus et cités dans ce rapport font l'objet d'une indexation annuelle¹.

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'indemnisation, le demandeur dispose désormais d'un délai plus long (soixante jours au lieu de trente 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.

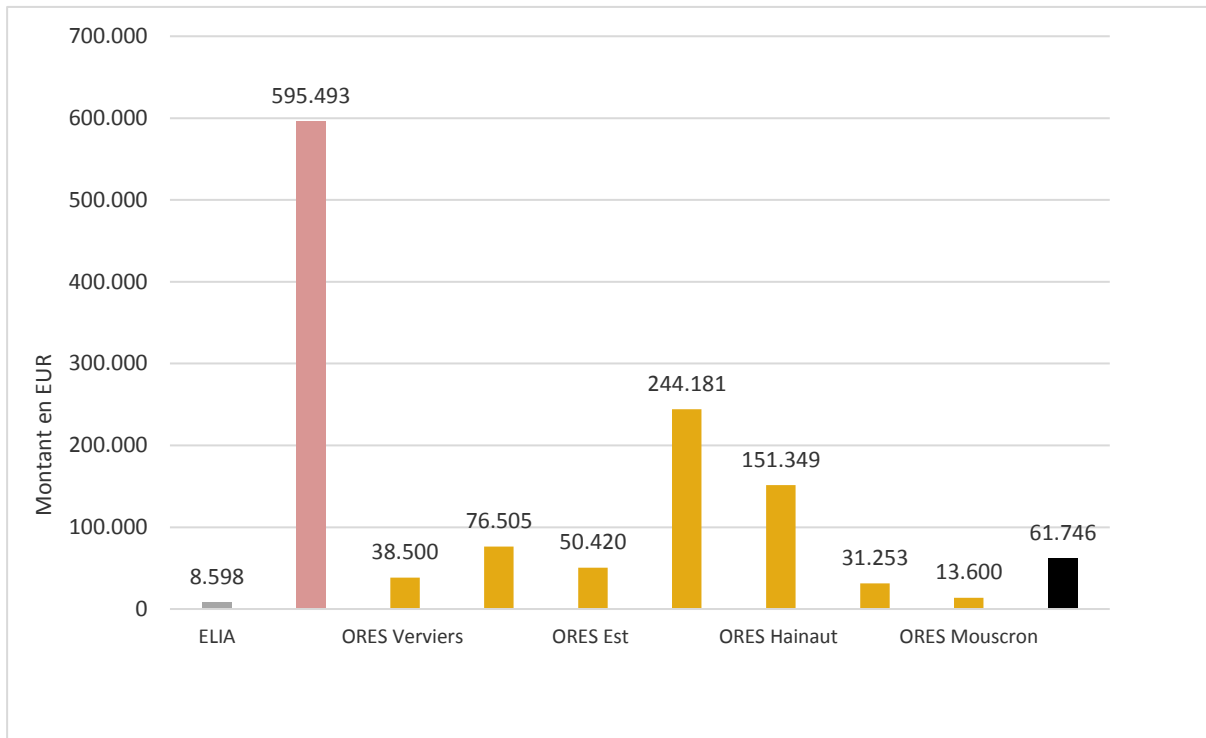
En résumé, le montant total d'indemnisations versées par les gestionnaires de réseau électriques s'élève à 1 271 643,24 EUR en 2021. Les gestionnaires de réseaux gaz ont quant à eux versé 16 698,88 EUR, dont 2 692,53 EUR versés dans le cadre de dommages directs matériels et/ou corporels (hors dispositions décrétales).

Les fournisseurs d'énergie ont aussi versé un total de 3 235,06 EUR d'indemnités à leurs clients. Seuls MEGA et TOTALENERGIES ont versé des indemnisations.

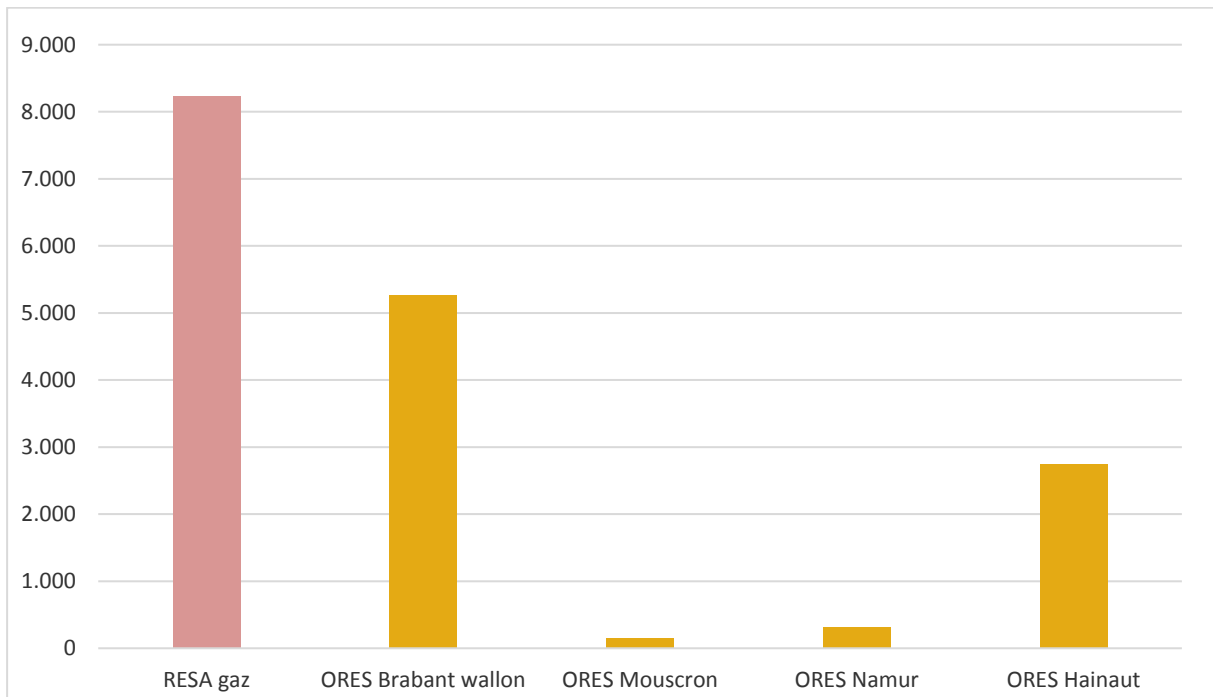
Au vu des chiffres rapportés par les fournisseurs, il serait opportun de contrôler davantage le traitement de ces demandes par les fournisseurs et les GRD, ainsi que la qualité du *reporting* annuel qui incombe à leurs services. De tels contrôles nécessitent toutefois des ressources humaines suffisantes qui ne peuvent être dégagées dans le contexte actuel.

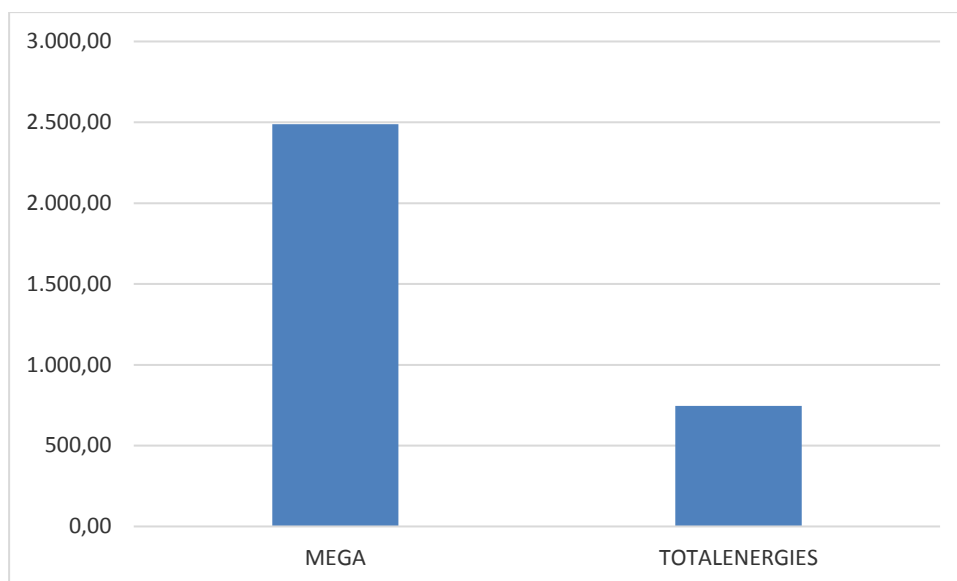
¹ Les montants indexés figurent sur le site de la CWaPE (www.cwape.be).

GRAPHIQUE 20 INDEMNISATIONS VERSÉES PAR LES GRD ELECTRICITÉ EN 2021



GRAPHIQUE 21 INDEMNISATIONS VERSÉES PAR LES GRD GAZ EN 2021





3.2. Chiffres détaillés

3.2.1. Interruption de la fourniture d'électricité de plus de 6 heures²

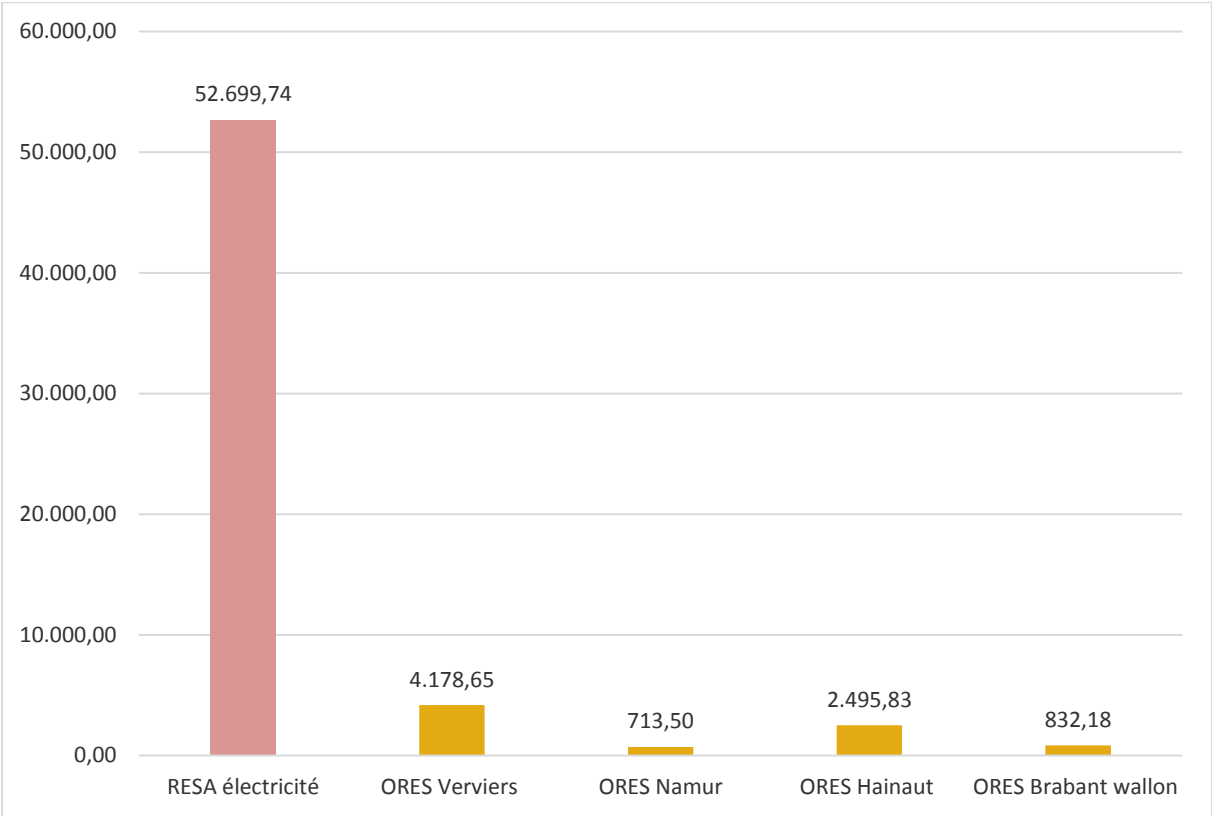
Cette indemnisation, qui est de 100 EUR (non indexé) par période de 6 heures d'interruption pour les clients raccordés au réseau de distribution électrique, est à charge du gestionnaire de réseau par le fait duquel l'interruption ou son maintien sont intervenus. Elle n'est pas due si la coupure est planifiée 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 2021, 519 demandes sur 622 ont été acceptées par les GRD et 62 106,70 EUR ont été versés aux consommateurs concernés. La majorité de ces indemnisations concerne RESA. ORES Verviers semble également avoir connu un nombre plus important de dossiers que d'habitude.

² Article 25bis du décret du 12 avril 2001

GRAPHIQUE 22 INDEMNISATIONS POUR INTERRUPTION DE FOURNITURE NON PLANIFIÉE D'UNE DURÉE SUPÉRIEURE À 6H CONSÉCUTIVES



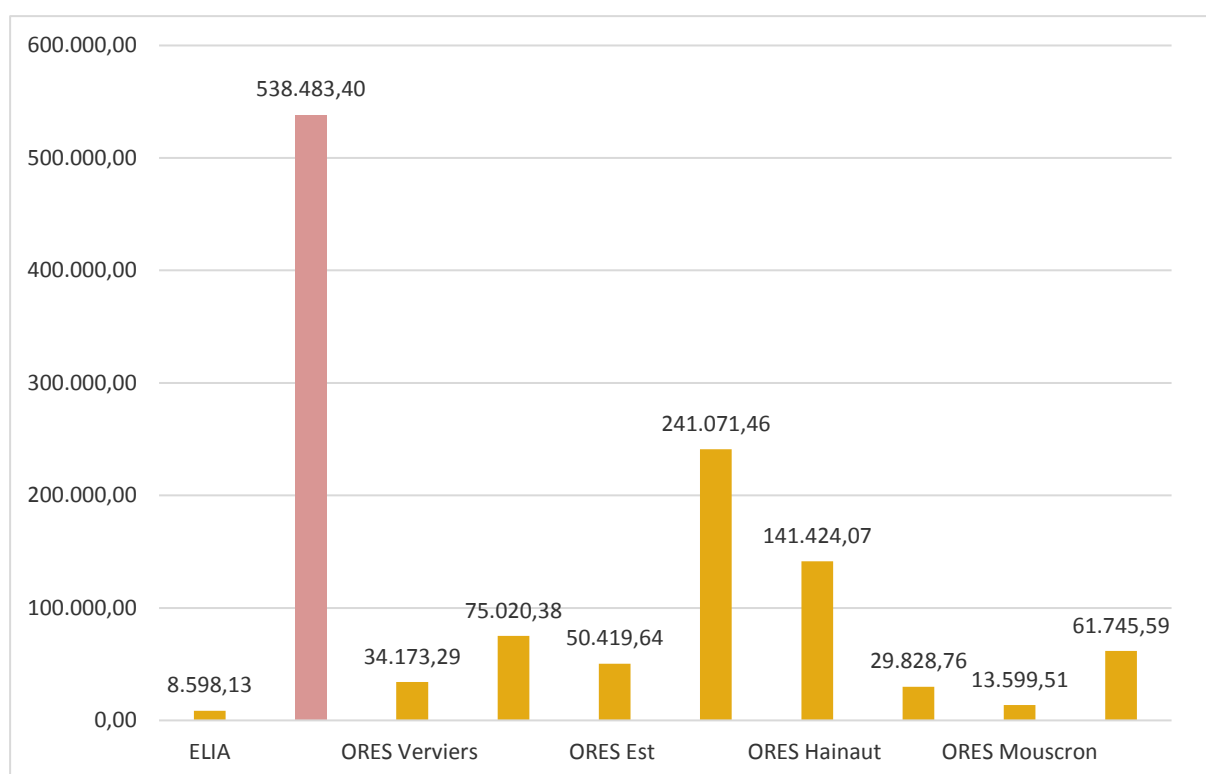
3.2.2. Défaut ou coupure de la fourniture entraînant un dommage³

Cette hypothèse vise les incidents intervenant sur le réseau (surtensions irrégulières, non-conformité de la fourniture, coupures, etc.) qui entraînent un dommage matériel ou corporel direct. 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 évènement 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.

Quelques chiffres

En 2021, 608 dossiers sur un total de 2309 ont été acceptés par les GRD pour un montant total de 1 194 364,23 EUR.

GRAPHIQUE 23 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



Notons qu'en gaz, le mécanisme est fondamentalement différent de celui envisagé pour l'électricité. Le décret « gaz »⁴ 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. Les GRD gaz ont enregistré 26 demandes en 2021 dont 15 ont été acceptées, pour un montant total de 2 692,53 EUR.

³ Articles 25quinquies et 25sexies du décret du 12 avril 2001

⁴ Article 25quater du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz

3.2.3. Coupure d'électricité ou de gaz à la suite d'une erreur administrative⁵

Il s'agit d'une hypothèse d'indemnisation qui revêt un grand intérêt en 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 dans le cas présent, 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 :

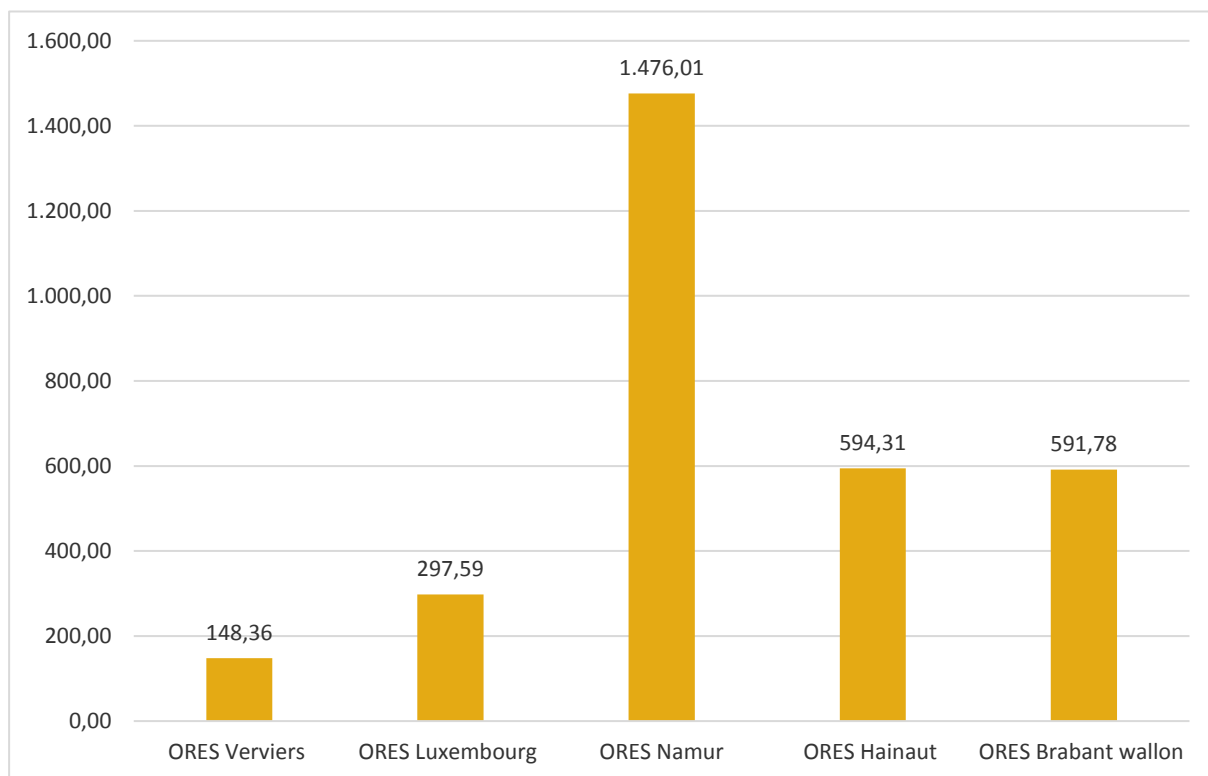
- réalisée en violation des prescriptions du décret ou de ses arrêtés d'exécution (par exemple : la coupure après que le fournisseur a mis fin au contrat de manière irrégulière sans qu'un autre fournisseur se soit manifesté pour reprendre la fourniture, la coupure faisant suite à l'initiation injustifiée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

Quelques chiffres

En 2021, les gestionnaires de réseau ont reçu 34 demandes d'indemnisation pour une coupure d'alimentation électrique résultant d'une erreur administrative, dont **24 demandes ont été acceptées pour un montant total de 3 108,05 EUR**. Le rapport d'ORES Hainaut et d'ORES Namur fait ressortir des chiffres plus élevés que les autres dans ce contexte, mais cela semble logique étant donné le nombre plus important d'URD pour ces deux secteurs.

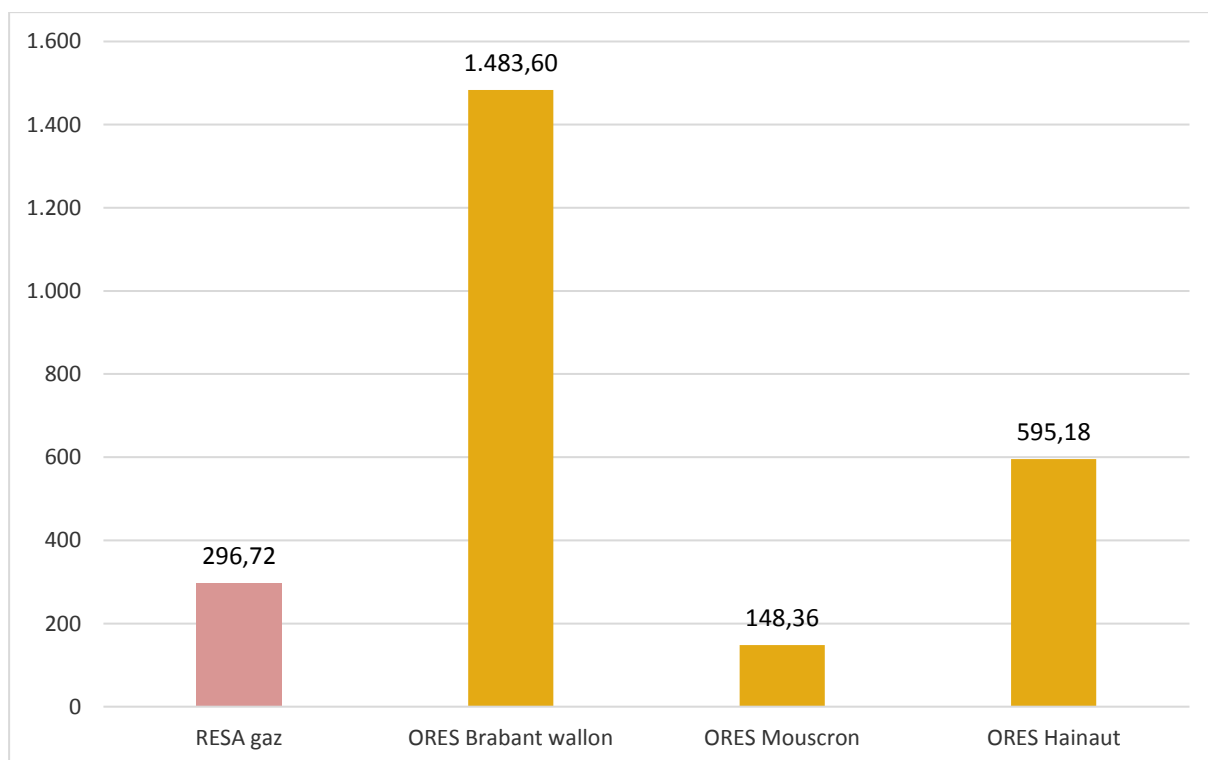
⁵ Articles 25ter et 31bis du décret du 12 avril 2001 et articles 25bis et 30ter du décret du 19 décembre 2002

GRAPHIQUE 24 INDEMNISATION POUR ABSENCE DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ SUITE À UNE ERREUR ADMINISTRATIVE



En ce qui concerne le gaz, seulement 8 demandes ont été adressées aux GRD dont 6 demandes ont été acceptées pour un montant total d'indemnisation de 2 523,86 EUR.

GRAPHIQUE 25 INDEMNISATION POUR ABSENCE DE FOURNITURE DE GAZ SUITE À UNE ERREUR ADMINISTRATIVE



En ce qui concerne les fournisseurs d'énergie, il s'agit de l'hypothèse d'indemnisation la plus fréquemment rencontrée. Seuls TOTALENERGIES et MEGA ont versé des indemnités pour des coupures consécutives à des erreurs administratives. **Ceux-ci ont chacun accepté 1 demande et ont versé un total de 1 996, 20 EUR.**

3.2.4. Non-respect des délais de raccordement⁶

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. 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 2021, les gestionnaires de réseaux électriques ont accepté 10 demandes d'indemnisation sur 24 reçues et ont versé 11 767,54 EUR. Ces indemnités ont été versées par ORES Hainaut, RESA et ORES Namur. Parmi les 24 demandes reçues, 4 sont toujours en cours de traitement et 10 ont été refusées.

*
* *

En gaz, 7 indemnités pour retard de raccordement ont été versées par RESA, ORES Brabant wallon et ORES Hainaut pour un montant de 11 482,49 EUR. Sur un total de 12 demandes reçues, 2 dossiers étaient toujours en cours de traitement au moment de l'élaboration du rapportage.

Bien que ces chiffres relatifs à cette hypothèse d'indemnisation puissent paraître anecdotiques, il semble que ceux-ci ne représentent que la partie visible de l'iceberg et ne reflètent pas la réalité de terrain au vu des retours reçus par le SRME au travers d'autres procédures.

Il est intéressant de rappeler que les délais pris en compte dans le cadre de cette indemnité 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'indemnité. 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 indemnité puisse être constaté.

Finalement, il est également important de nuancer ces informations car les demandeurs contribuent parfois à ces retards, du fait que certains d'entre eux transmettent tardivement les documents manquants à leur dossier, apportent des modifications à leur demande initiale (par exemple : puissance de raccordement) ou n'ont pas exécuté les travaux préalablement requis en vue du raccordement au réseau.

3.2.5. Erreur lors d'une demande de changement de fournisseur⁷

Les dispositions décretales 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 2021, seul RESA a reçu 2 demandes d'indemnisation dans ce contexte, dont une seule a donné lieu au versement d'un montant de 296,72 EUR. En ce qui concerne les fournisseurs d'énergie, seuls MEGA et ENGIE rapportent qu'ils ont reçu des demandes de ce type (respectivement 5 et 1) dont 2 ont donné lieu au paiement d'une indemnité par MEGA pour un montant total de 229,90 EUR.

3.2.6. Erreur dans une facture d'électricité ou de gaz déjà acquittée⁸

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 trente 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 trente 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 deux mois à dater de la réception des corrections du gestionnaire de réseau et de procéder au remboursement dans les trente 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 2021, un total de 21 demandes d'indemnisation a été enregistrée pour ce motif dont 13 ont été acceptées par MEGA. Cela a donné lieu au versement d'un total de 1 008,96 EUR.

⁶ Article 25^{quater} du décret du 12 avril 2001 et 25^{ter} du décret du 19 décembre 2002

⁷ Articles 25^{ter} et 31^{bis} du décret du 12 avril 2001 et articles 25^{bis} et 30^{ter} du décret du 19 décembre 2002

⁸ Articles 31^{ter} du décret du 12 avril 2001 et 30^{quater} du décret du 19 décembre 2002

3.2.7. Retard du guichet unique⁹

Tout producteur, possédant une installation photovoltaïque d'une puissance inférieure ou égale à 10 kVA raccordée au réseau de distribution basse tension ayant introduit un formulaire de demande de mise en service pour ladite installation, a droit à une indemnité forfaitaire journalière de dix euros¹⁰ par jour de retard et à charge du gestionnaire de réseau si celui-ci n'a pas encodé le dossier dans la banque de données y relative, notifié son accord de mise en service de l'installation et, le cas échéant, octroyé le droit à la compensation au producteur dans les 45 jours calendrier à dater de la réception du formulaire complet.

Aucune indemnité n'est due si les obligations préalables à la mise en service de l'installation n'ont pas été respectées par l'utilisateur du réseau ou si la demande est irrecevable.

Aucune contestation en la matière n'a été introduite dans ce contexte à ce jour.

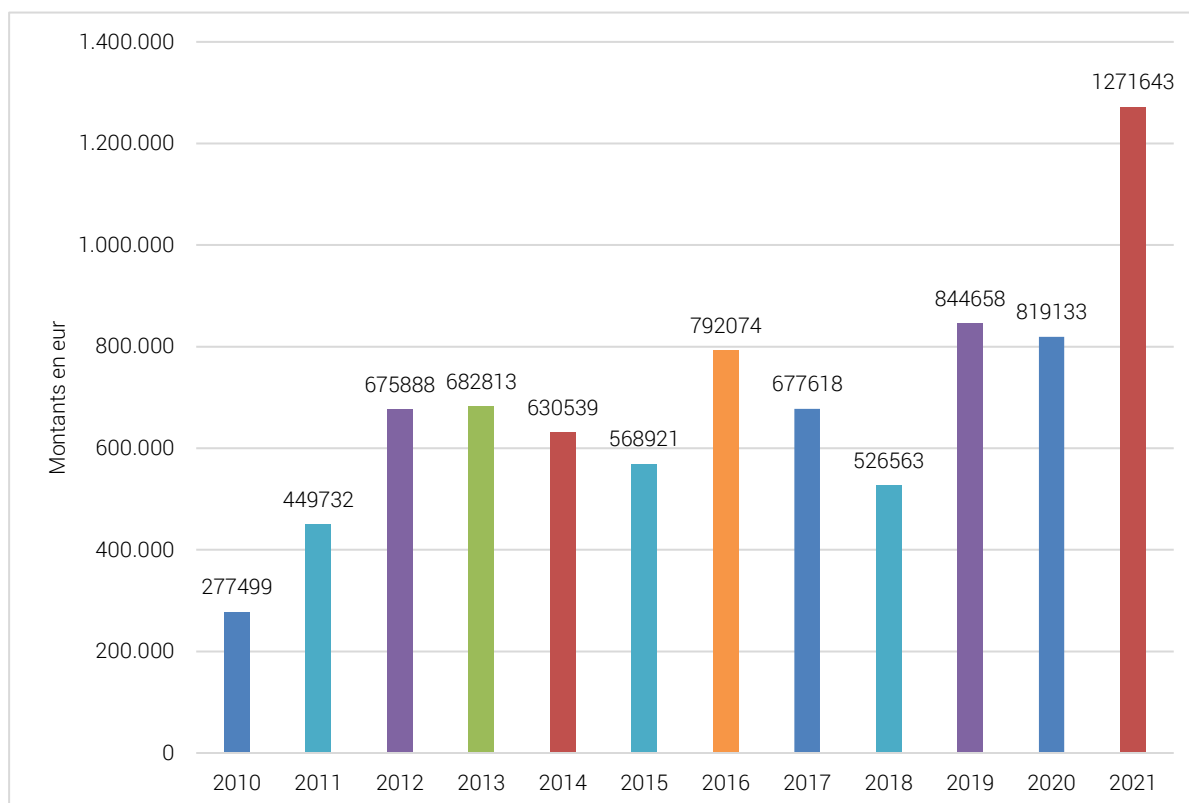
⁹ Article 25^{quater}/1 du décret du 12 avril 2001

¹⁰ Le montant de l'indemnité forfaitaire est adapté annuellement à l'indice des prix à la consommation, en le multipliant par l'indice des prix à la consommation pour le mois de décembre de l'année n-1 et en le divisant par l'indice des prix à la consommation du mois de décembre 2017.

3.3. Évolution depuis 2010

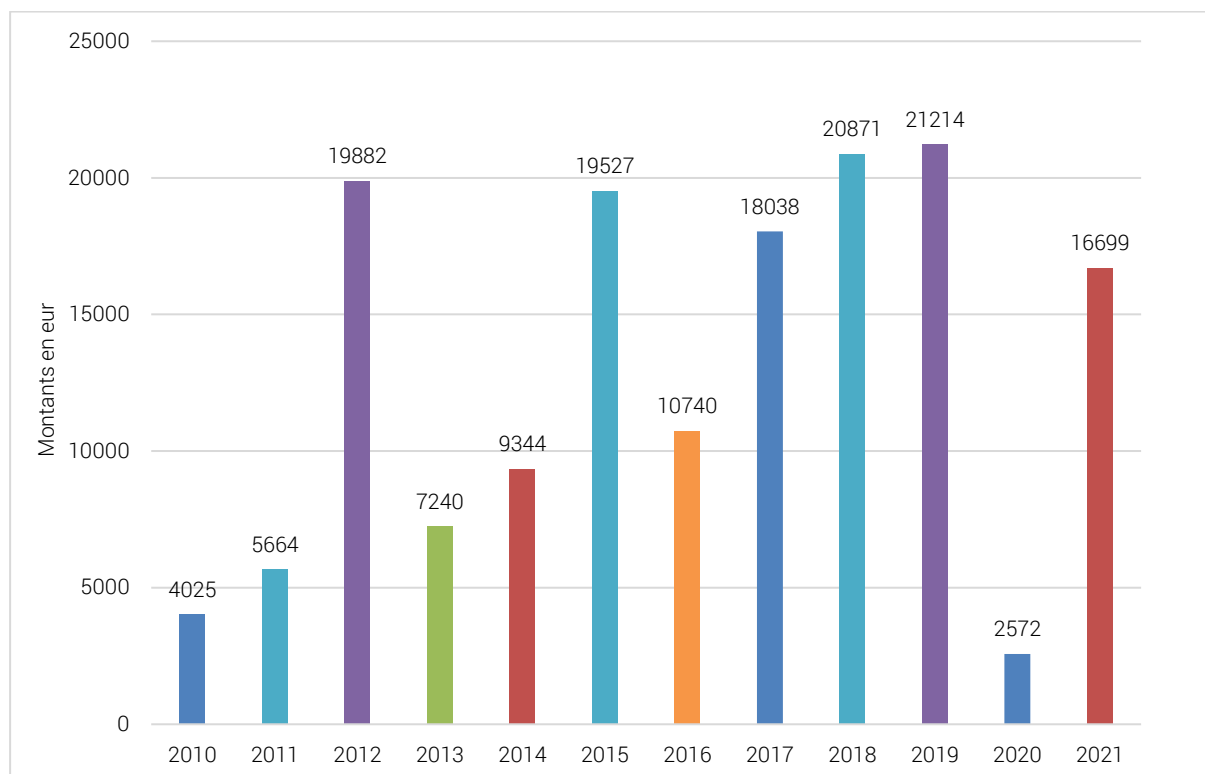
3.3.1. GRD électricité

GRAPHIQUE 26 EVOLUTION DES INDEMNISATIONS VERSÉES PAR LES GRD ÉLECTRICITÉ DEPUIS 2010



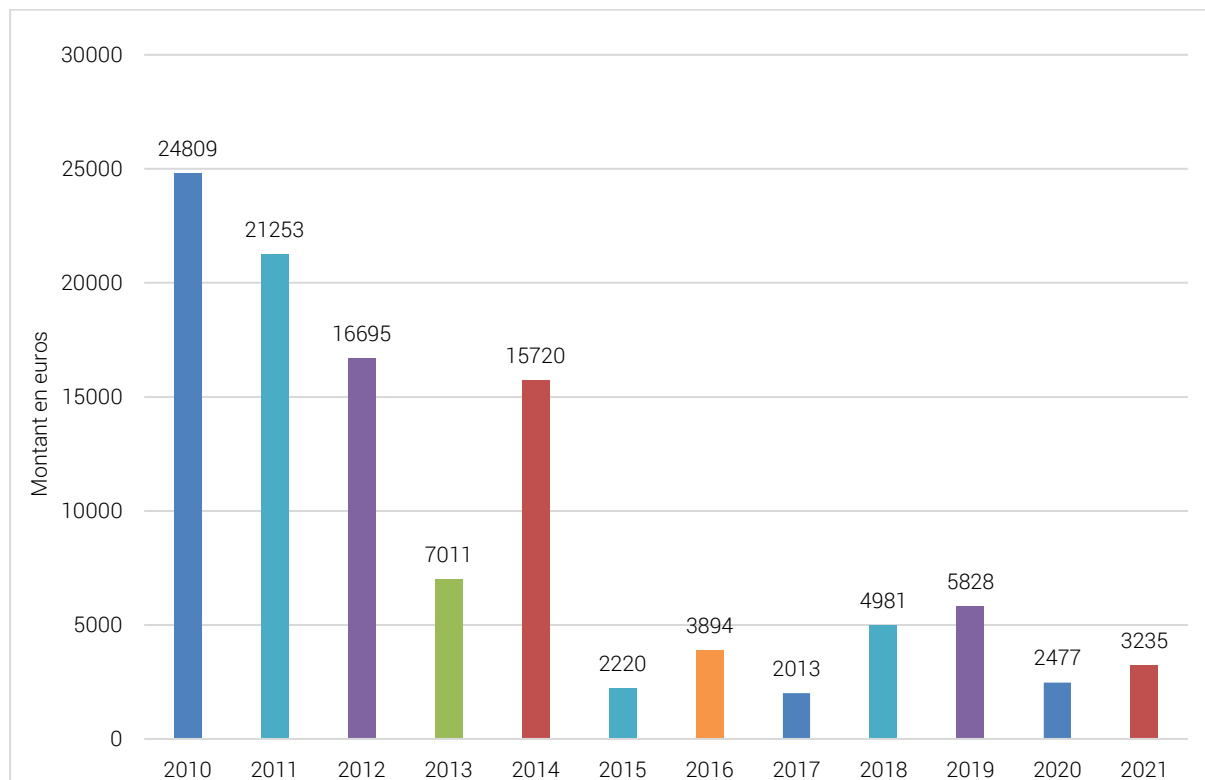
3.3.2. GRD gaz

GRAPHIQUE 27 ÉVOLUTION DES INDEMNISATIONS VERSÉES PAR LES GRD GAZ DEPUIS 2010



3.3.3. Fournisseurs

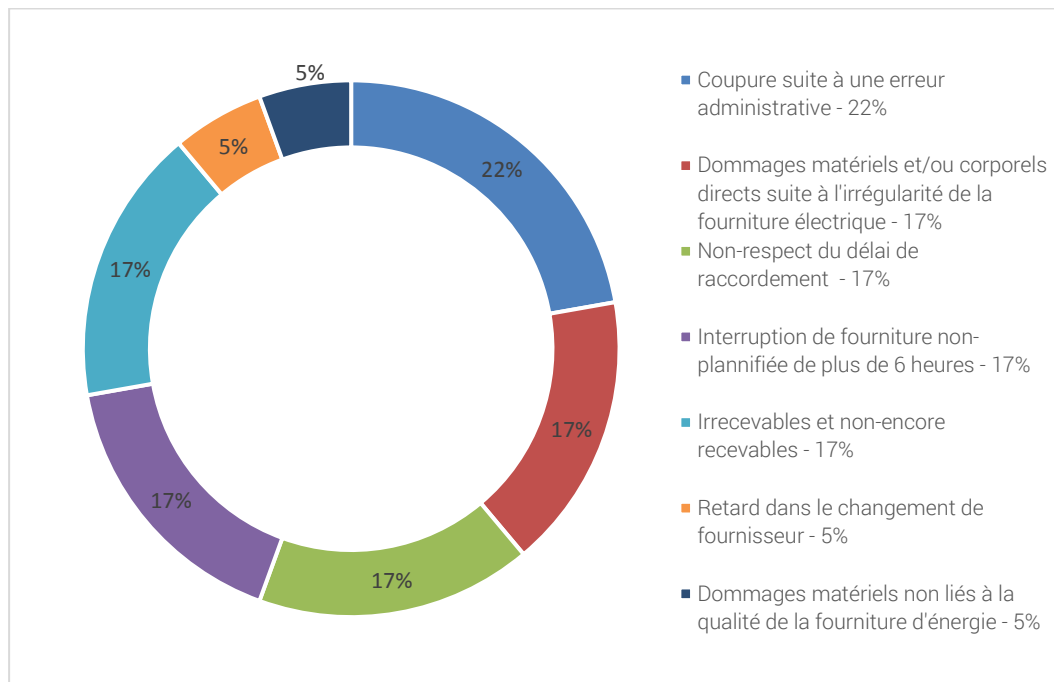
GRAPHIQUE 28 ÉVOLUTION DES INDEMNISATIONS VERSÉES PAR LES FOURNISSEURS D'ÉNERGIE DEPUIS 2010



3.4. Contestations en matière d'indemnisation

Le SRME a reçu 18 contestations en matière d'indemnisation. La répartition de ces demandes est illustrée dans le tableau ci-dessous.

GRAPHIQUE 29 RÉPARTITION DES CONTESTATIONS EN MATIÈRE D'INDEMNISATION REÇUES EN 2021



4. Conciliation

La procédure de conciliation, prévue par les articles 18 et suivants de l'arrêté du Gouvernement wallon du 8 janvier 2009 relatif au Service régional de médiation pour l'énergie, est nettement moins courante que la médiation. Elle est généralement initiée par des professionnels qui y ont recours afin de solutionner des litiges complexes et/ou à enjeux importants, concernant par exemple les problématiques liées à l'accès au réseau de distribution pour de (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 2021, aucun nouveau dossier de conciliation n'a été ouvert par le SRME.