



CWaPE

Commission
Wallonne
pour l'Énergie

**RAPPORT ANNUEL SPÉCIFIQUE 2018
DU SERVICE RÉGIONAL DE MÉDIATION
POUR L'ÉNERGIE**

Table des matières

1. Bilan et perspectives après 10 ans d'existence	5
1.1. Depuis 2008, le SRME a particulièrement cherché à améliorer...	5
1.2. Les thèmes qui continueront à être au cœur des préoccupations du SRME à l'avenir	8
2. Généralités	12
2.1. Présentation du service	12
2.2. Types de demandes et procédures	13
3. Médiation	16
3.1. Conditions de recevabilité d'une plainte	16
3.2. Catégories de plaintes et de questions	18
3.2.1. Absence de réponse du fournisseur dans un délai de 10 jours ouvrables	22
3.2.2. Problèmes techniques	23
3.2.3. Problèmes d'index de consommation	25
3.2.4. Délai de remboursement (factures de régularisation et de clôture)	27
3.2.5. Déménagements problématiques	28
3.2.6. Clients protégés	30
3.2.7. Défaut de paiement et procédure de placement de compteur à budget	32
3.2.8. Retard d'envoi d'une facture de régularisation ou de clôture	35
3.2.9. Code EAN	36
3.2.10. Factures et contrats	37
3.2.11. Autoproducteur (puissance inférieure ou égale à 10 kVA) - Mécanisme de compensation	38
3.2.12. Coûts de réseau de distribution	43
3.2.13. Divers	45
3.3. Répartition des plaintes par fournisseur et par gestionnaire de réseau	47
4. Indemnisations	49
4.1. Introduction	49
4.2. Quelques principes généraux qui se dégagent des décisions rendues par le SRME	51
4.3. Chiffres détaillés	53
4.3.1. Interruption de la fourniture d'électricité de plus de 6 heures	53
4.3.2. Défaut ou coupure de la fourniture entraînant un dommage	55
4.3.3. Coupure d'électricité ou de gaz suite à une erreur administrative	57
4.3.4. Non-respect des délais de raccordement	60
4.3.5. Erreur lors d'une demande de changement de fournisseur	62
4.3.6. Erreur dans une facture d'électricité ou de gaz déjà acquittée	63
4.3.7. Retard du guichet unique	63
4.4. Évolution depuis 2010	64
4.4.1. GRD électricité	64
4.4.2. GRD gaz	64
4.4.3. Fournisseurs	65
4.5. Contestations en matière d'indemnisation	66
5. Conciliation	67

Introduction

10 années au service du marché régional l'énergie !

C'est en 2008¹, peu après la libéralisation du marché wallon de l'énergie pour l'ensemble des consommateurs, que le Service régional de médiation pour l'énergie (ci-après « SRME »), a été institué au sein de la Direction des services aux consommateurs et des services juridiques de la CWaPE, afin de traiter les plaintes relatives au fonctionnement des marchés wallons de l'électricité et du gaz, et de répondre à toute question en lien avec ceux-ci.

Dix ans de médiation, cela représente 10 101 plaintes traitées, dont 1 032 plaintes ont bénéficié de la procédure de traitement urgent en quinze jours. Cela représente également 10 889 réponses aux questions des interlocuteurs du SRME. Ces chiffres viennent appuyer l'un des principaux messages portés par le SRME : celui que la vocation du service est tout autant de prévenir les litiges par une information complète et adéquate que de traiter les situations devenues conflictuelles.

À l'occasion de ce dixième anniversaire, le SRME a souhaité poser un regard approfondi et critique sur son fonctionnement, ses procédures, et son accessibilité à tous les consommateurs wallons d'électricité et de gaz, y compris les plus précarisés.

Ce regard posé avec le recul de l'expérience renforce le sentiment, aussi bien au niveau du régulateur que du SRME lui-même, que la présence de ce dernier au sein du régulateur est pertinente, voire indispensable. Il existe en effet une collaboration étroite et permanente entre l'équipe du SRME et les experts des autres directions du régulateur, ce qui apporte une valeur ajoutée, renforce la crédibilité de l'action du SRME et nourrit l'action du régulateur d'un retour du terrain. L'expertise et l'expérience des collaborateurs du SRME sont en effet fréquemment sollicitées dans diverses démarches du régulateur. Ce dernier est également alerté par le SRME en cas de problématique récurrente avec l'un ou l'autre acteur. Il est important de noter que les mêmes critères d'indépendance et de confidentialité s'appliquent au régulateur et au SRME, et que les règles en matière de protection des données à caractère personnel sont appliquées dans tous les échanges du SRME, y compris en interne.

Ce schéma d'inclusion d'un service de médiation au niveau de l'autorité de régulation était singulier au moment de la création du SRME. Depuis lors, ce modèle s'est répandu à travers l'Europe (Italie, Irlande, Luxembourg, Hongrie, Autriche, Pologne, Roumanie, Slovaquie,...), témoignant de l'opportunité de cette synergie.

Au fil des années de fonctionnement et d'interaction avec les acteurs du marché de l'énergie, le SRME a pu constater que certains mécanismes s'étaient installés dans les échanges avec ces derniers. Souhaitant développer les bonnes pratiques et s'attacher à améliorer les points qui pouvaient l'être, le SRME a convié en 2018 les deux principaux gestionnaires de réseau (« GRD »), avec lesquels il collabore au quotidien – compte tenu de ce que la majorité des plaintes traitées par le SRME les concerne – à un *workshop* visant à mieux cerner les contraintes organisationnelles de chacun et à optimiser la qualité des échanges, dans la perspective d'œuvrer à la plus grande qualité de résolution amiable des litiges.

Dans son action, le SRME a de nouveau été attentif à l'importance d'être aisément accessible à tout client qui pourrait avoir besoin de son intervention, y compris et peut-être même surtout aux clients qui font partie des plus vulnérables².

¹ Décret du 17 juillet 2008 modifiant le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité

² Cette volonté s'inscrit par ailleurs dans la Feuille de route à l'horizon 2022 de la CWaPE, posant parmi les axes prioritaires l'action en vue de « Protéger les consommateurs et construire un marché de l'énergie juste, équitable et accessible à tous ».

Dans ce contexte, le SRME a initié en 2018 une réflexion sur la problématique du non-exercice de leurs droits fondamentaux (« *non take-up* ») par les personnes socialement fragilisées. Celle-ci est notamment mise en avant dans les travaux du Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, qui insiste sur les multiples facettes et causes de cette problématique (Rapport biennuel 2016-2017 « Citoyenneté et pauvreté »). Cette réflexion a été accompagnée de diverses actions et rencontres, et débouchera en 2019 sur la publication d'une note de synthèse mettant en avant les moyens d'accompagnement des consommateurs vulnérables dans une démarche de résolution amiable d'un conflit en matière d'énergie.

Avant d'aborder plus en détails les événements et données chiffrées propres à l'année 2018, nous invitons le lecteur à une brève rétrospective des dix années de médiation de l'énergie en Région wallonne, et à un regard sur l'avenir avec les thèmes que le SRME entend mettre au cœur de ses préoccupations pour les années à venir.

Pour conclure cette introduction, il m'importe de mettre à l'honneur le travail dévoué et motivé de ceux qui font véritablement le SRME depuis 10 ans : Alexandre, qui allie ténacité et humanité dans la coordination au quotidien du fonctionnement du service, en interne et dans ses interactions avec les acteurs, Rachida, Cindy, Marie, Isabelle et Nicolas, sans oublier le précieux appui ponctuel de Sylvie. La recherche constante de la plus grande qualité de leur travail est sans conteste l'atout le plus important du SRME, qui a pu en 2018 souffler ses 10 bougies avec la satisfaction d'une réelle contribution au meilleur fonctionnement du marché wallon de l'énergie.

Sabine Keirse
Directrice des Services aux consommateurs
et des Services juridiques

1. Bilan et perspectives après 10 ans d'existence



1.1. Depuis 2008, le SRME a particulièrement cherché à améliorer...

1) L'accessibilité des services clientèle des opérateurs

Dans un monde idéal, le SRME ne devrait pas exister car les clients devraient pouvoir trouver réponse à leurs questions et plaintes directement auprès de leurs fournisseurs et GRD. Ainsi, dès le démarrage de ses activités en 2008, le SRME a affiché sa volonté d'être un service efficace, tout en ne déresponsabilisant pas les acteurs qui devaient continuer à assurer leur rôle en première ligne. Or, le SRME constatait alors que dans la plupart des plaintes qu'il avait à connaître, le problème soulevé était avant tout lié à une difficulté d'accessibilité, voire à une absence prolongée de réponse dans le chef du gestionnaire de réseau ou du fournisseur.

Dans ses propres interactions avec les opérateurs, le SRME dressait lui aussi, à ses débuts, un bilan assez mitigé de la collaboration avec ceux-ci : nombre de dossiers soumis pour recueillir les observations des acteurs mis en cause accusaient d'importants retards de réponse ou se voyaient apporter une réponse lacunaire ou inadaptée.

C'est pourquoi le SRME, et la CWaPE dans son ensemble, ont d'emblée œuvré dans le sens d'un traitement ponctuel et efficace des plaintes et questions par les opérateurs eux-mêmes, par exemple en testant l'accessibilité de leurs *call centers* ou en imposant des amendes administratives pour tout retard dans l'obligation réglementaire des fournisseurs de répondre à toute sollicitation endéans les 10 jours. Le SRME a également fait de l'amélioration de la réactivité et de la qualité des réponses des opérateurs l'une de ses priorités depuis 2008. A cet égard, il se réjouit de pouvoir constater depuis plusieurs années une franche amélioration de la situation : les statistiques 2010 du SRME montraient que, pour l'année 2009, l'absence de réponse de l'acteur concerné était le motif de plainte dans 43% des cas ; en 2018, cette catégorie de plainte est tombée à 0%.

2) L'accessibilité du SRME lui-même

Un souci constant du SRME a été d'aller vers davantage de simplification administrative, dans les limites permises par les procédures fixées dans le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité (ci-après « décret électricité »), et l'arrêté du Gouvernement wallon du 8 janvier 2009 qui encadre son fonctionnement. La procédure prévue dans les textes est en principe essentiellement écrite. Les requêtes doivent normalement être introduites par le biais de formulaires. Le SRME a donc mis en place des formulaires papier et des formulaires en ligne, mais il a aussi souhaité mettre sur pied la possibilité pour les plaignants, qui ont éventuellement des difficultés à exprimer leur plainte par écrit, de venir présenter leur problème en ses bureaux.

Le SRME répond par ailleurs présent chaque fois que cela est possible aux propositions de participation à des salons/journées de l'énergie organisées par des communes ou des CPAS.

3) La qualité des interventions du SRME

Suite à une enquête de satisfaction réalisée en 2017 afin d'avoir un retour d'expérience d'une partie des consommateurs qui ont fait appel à ses services entre 2015 et 2017, le SRME a pris connaissance de certains retours d'expériences de plaignants et a pu mettre en œuvre diverses pistes d'amélioration de la qualité du service offert, telles que :

- un accusé de réception plus rapide de la plainte ;
- davantage de pédagogie dans les explications parfois très techniques fournies aux plaignants ;
- une plus grande implication du plaignant dans la recherche d'une solution amiable à son litige.

La qualité de l'action du service est encore positivement impactée par les diverses formations suivies par ses membres, dont deux sont inscrits depuis septembre 2018 au programme « Certificat interuniversitaire en médiation ».

4) La collaboration avec les acteurs de terrain et la formation de ceux-ci

Les acteurs pouvant répondre aux problèmes rencontrés par les consommateurs d'énergie sont nombreux et complémentaires. Le SRME constate tous les jours que l'important travail réalisé par les acteurs de terrain issus des CPAS, des guichets de l'énergie ou des associations est essentiel pour répondre aux défaillances du marché. Le cadre formé par l'ensemble de ces acteurs s'avère plus performant à mesure que des collaborations et des échanges d'expériences se développent. Le SRME s'est toujours réjoui de pouvoir bénéficier de cette complémentarité et s'est engagé chaque année à faire profiter les autres services de son expertise au travers de formations adaptées.

5) La coexistence harmonieuse du SRME et du Service fédéral de médiation de l'énergie

L'une des priorités que le SRME s'est rapidement fixée durant ses premières années de fonctionnement a été de faire coexister, de façon harmonieuse et efficace, son activité, centrée sur les compétences régionales, avec celles du service fédéral de médiation pour l'énergie (le « SME ») compétent pour les aspects fédéraux de l'électricité et du gaz. Ce dernier a débuté ses activités le 21 janvier 2010. Un protocole d'accord a été élaboré et conclu entre toutes les parties intervenantes (SME, SPF Economie, régulateurs, SRME) afin, d'une part, de fixer un cadre efficace de collaboration et, d'autre part, de clarifier la répartition de compétences entre toutes ces instances. Aujourd'hui, on peut considérer que du point de vue des plaignants, les objectifs de simplification ont été atteints. Toutes les demandes de médiation des plaignants suivent en effet un cheminement fluide, quelle que soit la porte d'entrée de la requête.

6) Les échanges de bonnes pratiques entre médiateurs/ombudsman

Deux réseaux, l'un au niveau national, l'autre au niveau européen, enrichissent l'action et nourrissent les réflexions du SRME : la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO), au niveau belge, a pour but de promouvoir la médiation institutionnelle et de favoriser les échanges de bonnes pratiques entre ses membres ; au niveau européen, le réseau de médiateurs et ombudsman de l'énergie NEON permet également l'échange d'informations, d'expériences et de bonnes pratiques entre ses membres et porte la voix de ceux-ci dans les échanges avec les institutions européennes.

7) Les délais de raccordement

Ces deux dernières années, l'attention du SRME s'est également portée sur certaines plaintes relatives à des procédures de raccordement au réseau, lesquelles étaient principalement dirigées à l'encontre de RESA. Le traitement de ces dossiers a finalement débouché sur une adaptation des lignes directrices et des dispositions décrétales en matière d'indemnisations. Bien que les chiffres relatifs à ces contestations puissent paraître anecdotiques en comparaison au nombre total de demandes de raccordement, ceux-ci ne représentent que la partie visible de l'iceberg et reflètent certainement une situation plus globale. Ce constat est également renforcé par des retours d'expérience similaires exprimés par des citoyens. Ces commentaires concernent aussi d'autres types de prestations (modifications de raccordements existants, changement de tarif, etc) dont les délais ne sont pas systématiquement encadrés par la réglementation wallonne en matière d'énergie, mais qui semblent parfois manquer de suivi vis-à-vis du demandeur (planning inexistant, manque de communication, etc).

Le SRME continue d'être attentif aux difficultés rencontrées par les plaignants dans ce contexte, de même que sur d'autres aspects techniques qui concernent directement les gestionnaires de réseau de distribution (qualité de la tension, problèmes liés aux productions décentralisées, application des prescriptions techniques, ...) et de mener des actions transversales avec les services de la CWaPE en vue d'arriver à des améliorations de ces situations.

8) L'information en cas de déménagement

Depuis ses premières années de fonctionnement, le SRME a vu le nombre de plaintes liées à un déménagement notablement diminuer. Il était en effet convaincu que la plupart des difficultés rencontrées à ce niveau auraient pu être évitées grâce à une meilleure information des personnes concernées. Dès 2010, le SRME s'est donc attaché à rendre accessible au plus grand nombre une information complète et fiable en la matière.



1.2. Les thèmes qui continueront à être au cœur des préoccupations du SRME à l'avenir

1) Accessibilité aux publics les plus vulnérables

Dans le respect du droit à la protection des données personnelles des plaignants, le SRME n'interroge pas ceux-ci quant aux critères qui permettraient d'éventuellement déceler une situation de précarité (énergétique). Ces renseignements sont parfois donnés d'emblée par le plaignant (qualité de client protégé, client en défaut de paiement accompagné par le CPAS, mention d'une situation familiale difficile, etc.).

Le SRME ne peut donc systématiquement détecter, lorsque c'est le cas, que la personne qui l'interpelle est en situation de vulnérabilité, au niveau de l'accès à l'énergie ou plus globalement, même si le SRME intervient régulièrement dans des cas d'urgence (coupure imminente de l'alimentation en énergie) ou de défaut de paiement. Ces événements, en eux-mêmes, ne permettent évidemment pas de conclure à une situation de précarité.

Ainsi, le SRME ne dispose-t-il pas d'une vue précise quant à la représentativité de la clientèle précarisée parmi les plaignants.

Le SRME ne pourrait entrer dans un questionnement plus précis de la situation de chacun des plaignants au regard de marqueurs de précarité. Toutefois, il lui importe que tout client qui pourrait avoir besoin de son intervention puisse aisément lui adresser sa demande. Comme indiqué ci-dessus, le SRME a initié en 2018 une réflexion sur la problématique du non-exercice de leurs droits fondamentaux («*non take-up*») par les personnes socialement fragilisées, et a rencontré diverses organisations qui ont grandement enrichi cette réflexion. Le SRME publiera en 2019 les premiers enseignements de celle-ci, identifiant les moyens d'accompagnement des consommateurs vulnérables dans une démarche de résolution amiable d'un conflit en matière d'énergie. La mise en œuvre des actions identifiées comme pertinentes, et l'évaluation de celles-ci, constitueront des objectifs fondamentaux pour le SRME dans les années à venir.

2) Collaboration élargie avec les acteurs de terrain

En 2018, l'équipe du SRME était composée de 5,5 ETP³. Même armé des meilleures intentions, le personnel du SRME ne pourrait à la fois traiter les questions et plaintes écrites et être présent sur le terrain chaque fois qu'un consommateur wallon d'électricité ou de gaz a besoin d'être orienté, conseillé, accompagné dans ses démarches. Il est donc crucial pour le SRME de développer un réseau et d'interagir avec les acteurs qui, au quotidien, vont à la rencontre du citoyen là où il se trouve.

Bien que le SRME ait développé une belle collaboration avec les CPAS et certaines autres associations, son souhait pour les années à venir est d'élargir davantage ses interactions, afin que son action puisse toucher le plus large public, même celui qui, pour diverses raisons, ne pousse pas ou plus la porte d'un CPAS.

3) Collaboration avec les autres directions de la CWaPE

Durant l'année 2018, le SRME a notamment collaboré avec la direction socio-économique de la CWaPE dans le cadre du suivi et de l'analyse des projets d'adaptation des décrets électricité et gaz ainsi que de leurs arrêtés d'exécution. Les cas pratiques permettent d'identifier certaines problématiques qui peuvent ensuite être relayées aux services de la CWaPE et des GRD.

Le SRME a ainsi contribué à apporter son regard pragmatique sur les changements proposés en vue de l'amélioration du fonctionnement du marché de l'énergie au niveau des obligations de service public.

Le SRME a également fait part de ses observations à la direction tarifaire de la CWaPE en amont de l'approbation des tarifs de distribution, notamment en ce qui concerne les tarifs dits « non-périodiques ».

Enfin, le partage des problématiques rencontrées par le SRME avec chaque service de la CWaPE constitue également un outil en vue des contrôles périodiques des acteurs du marché réalisés par les différents services de la CWaPE.

4) Poursuite des efforts en vue de faire connaître les droits à l'indemnisation

Comme cela est détaillé dans le présent rapport, les décrets électricité et gaz prévoient une indemnisation forfaitaire des utilisateurs de réseau dans diverses hypothèses de manquement de leur gestionnaire de réseau ou de leur fournisseur. Malgré les efforts déployés par le SRME pour faire connaître ces mécanismes d'indemnisation, les statistiques montrent que ces mécanismes restent peu mis en œuvre.

À cet égard, le SRME entend mieux comprendre les diverses causes qui interviennent, soit dans la non-demande d'indemnisation, soit dans son refus par l'acteur concerné. Il s'interroge à cet égard sur l'impact de la pratique des « gestes commerciaux » : ceux-ci ne sont-ils pas parfois trop vite concédés en vue de former un écran opacifiant les possibilités d'indemnisation ? L'utilisateur n'est-il pas induit en erreur par l'affirmation selon laquelle l'acceptation d'un geste commercial emporte la renonciation à tout grief ?

Le SRME restera par ailleurs attentif aux signes d'incohérence qui témoignent d'erreurs –intentionnelles ou non– dans les rapportages obligatoires des acteurs, portant sur le nombre de plaintes reçues, le nombre d'indemnisations reçues et accordées, etc.

5) Amélioration de la qualité des réponses des GRD aux plaignants en cas de refus d'indemnisation pour force majeure

Des changements législatifs intervenus en 2008 ont opéré un véritable renversement de la charge de la preuve en cas d'incidents sur le réseau. Ce changement majeur signifie que pour s'exonérer des indemnisations prévues pour ces hypothèses, le gestionnaire de réseau doit prouver que l'événement qui a provoqué la coupure, la surtension ou tout autre dysfonctionnement est un cas de force majeure. Il résulte de ce principe de base que, dans ses relations avec des plaignants qui s'estimeraient préjudiciés à la suite d'un tel événement, le gestionnaire de réseau doit faire effectivement cette démonstration au moyen d'un courrier circonstancié contenant des éléments suffisamment probants.

Le SRME est conscient que l'exercice qui est ainsi demandé aux gestionnaires de réseau est parfois malaisé. Dans la pratique, il constate toutefois que ces courriers restent stéréotypés et rarement étayés. Ceux-ci engendrent chez l'utilisateur de réseau le sentiment bien souvent légitime que la plainte n'a pas été entendue et traitée avec soin.

À cet égard, le SRME maintiendra une position ferme dans les critères d'appréciation des éléments de nature à renverser la charge de la preuve de ce que l'événement qui a provoqué la coupure ou le dysfonctionnement est un cas de force majeure en vue d'améliorer, à tout le moins, le sentiment des utilisateurs de réseau quant au traitement soigneux et individualisé de leurs doléances.

³ Équivalents temps plein

6) Information proactive en cas d'arrêt de l'activité d'un fournisseur

Les événements intervenus sur le marché de l'énergie en 2018 ont montré un déficit d'information à l'égard des consommateurs lorsque leur fournisseur décide de ne plus poursuivre les relations contractuelles avec un segment de clientèle⁴. Il s'agit typiquement du cas du fournisseur qui recentre ses activités sur la fourniture aux professionnels, abandonnant le segment de la clientèle résidentielle.

Le SRME a constaté que dans cette situation où les compétences de différents niveaux de pouvoirs ou organismes sont imbriquées, la communication à l'égard du consommateur a été lacunaire. En collaboration avec différents services de la CWaPE, il lui importe de tirer les enseignements des difficultés constatées en 2018 pour établir des canaux de communication privilégiés entre les personnes ressources pour ces thématiques au sein des différentes institutions, de manière à pouvoir, à l'avenir, informer proactivement le consommateur sur l'ensemble de ses droits.

7) Publicité des recommandations du SRME

Conscient de l'importance de sa « jurisprudence » en tant qu'outil d'information et d'action pour le consommateur, le SRME s'attachera à maintenir à jour la publication de ses recommandations.

Dans ses recommandations, le SRME s'efforce de transmettre avec pédagogie des explications complètes quant à la problématique rencontrée –parfois complexe sur le plan technique-, met en exergue les arguments développés et les positions tenues. En cela, elles constituent un moyen d'aide pour le consommateur dans la formulation de ses griefs ou dans la meilleure compréhension de sa situation.

8) Site Internet

En date du 2 mai 2019, le Gouvernement wallon adoptait un nouvel arrêté dénommé « simplification de la facture »⁵. Cet arrêté édicte notamment l'obligation pour les fournisseurs d'électricité et de gaz de prévoir sur leurs factures un renvoi vers le site du SRME afin que le client y trouve, entre autres, « *la liste d'association de défense des consommateurs finals, d'agences de l'énergie ou d'organismes similaires auxquels s'adresser pour obtenir des informations sur les droits de consommateurs, sur les mesures visant à améliorer l'efficacité énergétique qui existent, sur les profils comparatifs d'utilisateurs finals et sur les spécifications techniques objectives d'équipements consommateurs d'énergie* ».

Ces nouvelles dispositions réglementaires, qui entreront en vigueur en 2021, confirment plus nettement encore l'importance du rôle du SRME dans la transmission d'une information à la fois fiable, complète et didactique, entre autres à travers son site Internet. Toute l'équipe du SRME œuvre aujourd'hui déjà pour que celui-ci réponde au mieux aux besoins des consommateurs.

⁴ Nous invitons le lecteur à se référer au rapport annuel 2018 de la CWaPE

⁵ Arrêté du Gouvernement wallon du 2 mai 2019 modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité et l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz, non encore publié au Moniteur belge à l'heure de la rédaction du présent rapport

9) Anticipation des plaintes et questions du futur

Comme cela a été mis en évidence ci-dessus, la mission d'un Service de médiation ne se limite pas à une simple résolution des différends entre consommateurs et fournisseurs ou gestionnaires de réseau. Le SRME est convaincu qu'il a un rôle important à jouer en matière de prévention des litiges, mais aussi d'anticipation de ce que pourront être demain les questions et plaintes des consommateurs. A cet égard, le SRME poursuivra sa participation active aux réflexions et travaux en cours au sujet de ce qui fera le marché dans un futur plus ou moins proche : autoconsommation collective, *smartisation* des réseaux, etc.



l'accessibilité aux publics vulnérables

étendre la collaboration avec les acteurs

la communication sur les indemnisations

la qualité des réponses des GRD

l'info sur l'arrêt d'un fournisseur

valoriser les recommandations du SRME

le site Internet

anticiper les plaintes et questions

2. Généralités

2.1. Présentation du service

Le Service régional de médiation pour l'énergie (SRME) est intégré depuis 2008 au sein de la Direction des services aux consommateurs et des services juridiques de la CWaPE. C'est par le décret du 17 juillet 2008 que le Parlement wallon a décidé de la mise en place de ce service. L'arrêté du Gouvernement wallon du 8 janvier 2009 précise les compétences du service et les procédures applicables.

Les activités du SRME peuvent être regroupées en trois catégories :

- réponse aux interrogations ou incompréhensions concernant l'organisation du marché wallon de l'électricité et du gaz ;
- traitement des plaintes contre les fournisseurs et/ou les gestionnaires de réseau ;
- aide et support lorsqu'une demande d'indemnisation n'aboutit pas.

Si le SRME constate qu'une question ou plainte ne relève pas de sa compétence, il la redirige vers le service compétent sans alourdir les démarches administratives du plaignant.

Le SRME est en contact régulier avec les différents acteurs du marché (fournisseurs et gestionnaires de réseau) afin de s'assurer de la bonne compréhension et application des textes décrets et réglementaires régissant le marché wallon de l'énergie.

Chaque membre du service a la possibilité de suivre des formations et/ou séances d'information au sein de la CWaPE ou de tout autre organisme extérieur (secteur de l'énergie, services de médiation, etc.) afin d'enrichir ses connaissances et/ou de se tenir informé de l'actualité et des éventuelles modifications législatives. Dans ce cadre, le service juridique de la CWaPE ainsi que les autres directions représentent également une source d'informations continue et un appui solide pour les membres du service.

Le SRME met aussi un point d'honneur à entretenir une collaboration régulière avec les organismes qui sont également en contact avec les consommateurs d'énergie (CPAS et tuteurs énergie, avocats, médiateurs de dettes, associations de protection des consommateurs, etc.). Le Service régional de médiation pour l'énergie est notamment disponible pour dispenser des formations et/ou séances d'information aux organismes qui en manifestent le besoin et participe régulièrement à différents événements (salons et journées de l'énergie, etc.) dans le but de faire connaître ses activités et de sensibiliser le public aux matières pouvant être plus problématiques.

Par ailleurs, il est intéressant de souligner que le SRME est membre associé du réseau européen de médiateurs NEON (National Energy Ombudsman Network), dont les objectifs sont de :

- faciliter l'échange d'information, d'expérience et de bonnes pratiques entre ses membres ;
- promouvoir le règlement alternatif des litiges en Europe dans le respect des recommandations de la Commission européenne et des directives européennes ;
- encourager la protection et la responsabilisation des consommateurs d'énergie ;
- représenter ses membres au niveau européen.

En 2018, les échanges entre ombudsmans et services de médiation membres de NEON ont notamment porté sur :

- les aspects du Clean Energy Package concernant plus particulièrement les consommateurs et le règlement alternatif des litiges ;
- l'évolution du type de plaintes suite à l'implémentation de compteurs intelligents ;
- le rôle des médiateurs dans le cadre de la proposition de la Commission européenne portant sur la révision de diverses directives européennes en matière de protection du consommateur (« *A new deal for consumers* ») ;
- les données chiffrées relatives aux plaintes des différents membres ;
- la Gouvernance et règles de fonctionnement de l'organisme NEON lui-même.

2.2. Types de demandes et procédures

Les procédures applicables auprès du Service régional de médiation pour l'énergie 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:

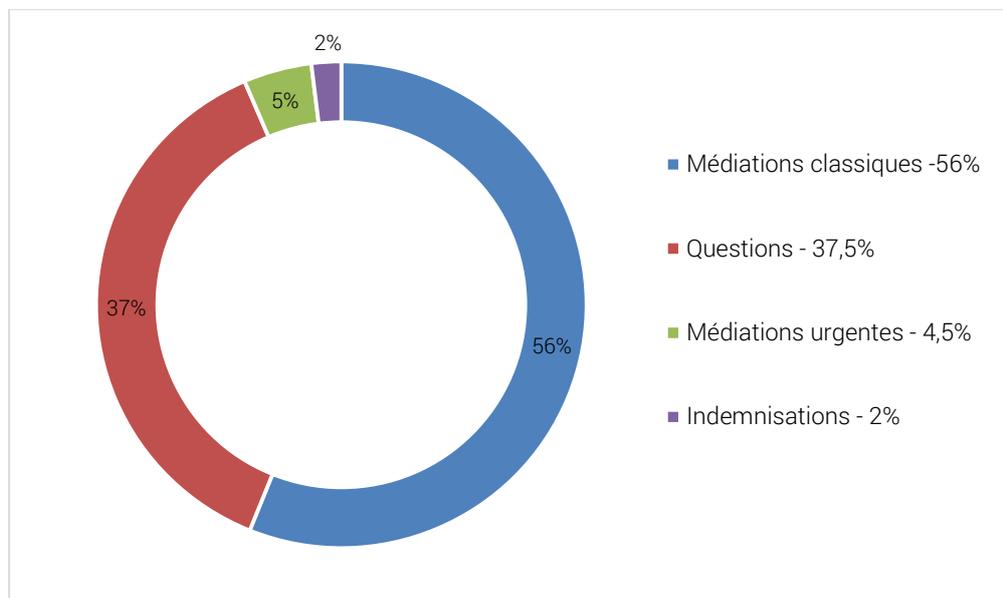
- **médiation normale** : médiation pour laquelle le SRME doit adresser ses recommandations au plus tard 90 jours après l'introduction d'une plainte considérée recevable ;
- **médiation urgente** : médiation pour laquelle le SRME doit adresser ses recommandations au plus tard 15 jours après l'introduction d'une plainte considérée 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 2018, le SRME a reçu un total de 1 378 demandes écrites réparties de la manière suivante :

- 773 demandes de médiation « classique » ;
- 62 demandes de médiation urgente reçues par écrit et par téléphone ;
- 516 questions écrites (courrier/e-mail/fax) ;
- 27 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).



Après avoir connu une baisse récurrente depuis 2013, le nombre de plaintes introduites au SRME est reparti à la hausse depuis 2016 et continue sa progression. Les matières les plus fréquemment rencontrées sont similaires d'année en année, à savoir des contestations relatives à des données de consommation, à des procédures de défaut de paiement ou encore à des problèmes techniques. Les plaintes en matière de coûts de réseau de distribution et d'autoproduction (compensation, injection sur le réseau, ...) sont également fréquemment rencontrées. Le nombre de dossiers introduits en urgence reste stable et rentre dans la moyenne observée depuis la mise en place du SRME.

Il convient de rappeler, par contre, que les plaintes en matière d'octroi de certificats verts ne relèvent pas de la compétence du SRME, mais du Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Le nombre de questions écrites reçues par le SRME est en augmentation depuis 2014. Cela s'explique par le fait que, depuis le 1^{er} juillet 2014, la matière des tarifs de réseau de distribution, y compris les tarifs non périodiques (prestations techniques, administratives, etc.) a été transférée aux régions en exécution de la sixième réforme de l'État. Cette matière représente d'ailleurs la plus grande proportion (26 %) parmi l'ensemble des questions reçues. En 2018, cette croissance s'explique également par l'émergence de questions en lien avec la faillite de BELPOWER, et surtout les difficultés qui ont précédé celle-ci, et des arrêts volontaires de fourniture de certains fournisseurs (ENOVOS, ZENO et COMFORT ENERGY). Ces événements ont également entraîné l'augmentation du nombre de questions enregistrées dans les catégories « contrat ». Celle-ci fait également état de question en rapport avec la redevance annuelle/frais d'abonnement, la contribution énergie verte, le simulateur tarifaire et les diverses conditions contractuelles présentes sur le marché.

La catégorie « divers » contient toujours un grand nombre de questions, notamment relatives aux licences de fourniture, aux compteurs intelligents, aux publications sur le site web de la CWaPE, à des statistiques/études/recherches scientifiques, aux primes en matière d'énergie ou à d'autres questions ne relevant pas tout à fait des compétences du SRME.

Les autres questions portent principalement sur l'autoproduction (compensation, problèmes d'injection sur le réseau,...), des demandes de raccordement au réseau ou de modifications d'un raccordement existant, la procédure de déménagement, les compteurs à budget, les statuts de clients protégés, etc.

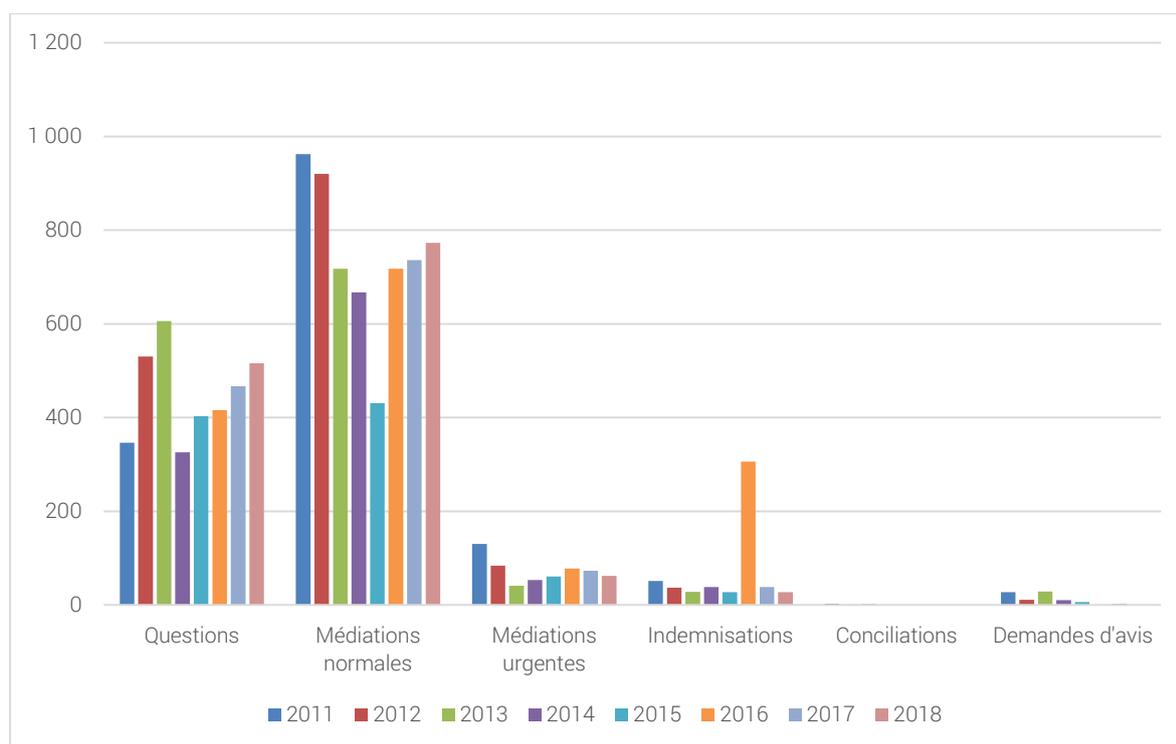
Il faut également souligner que le *front office* du SRME et le centre d'appels de la CWaPE ont répondu quotidiennement par téléphone à des questions qui ne sont pas comptabilisées dans ces chiffres.

Le nombre de contestations en matière d'indemnisation reçues par le SRME en 2018 reste dans la moyenne.

Aucune procédure de conciliation n'a été enregistrée en 2018.

Finalement, il est précisé qu'il est possible que certaines demandes d'avis du Service fédéral de médiation de l'énergie se retrouvent dans les questions traitées par le SRME, mais qu'elles n'aient pas fait l'objet d'une procédure plus formelle

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



3. Médiation

3.1. Conditions de recevabilité d'une plainte

La recevabilité d'une plainte est conditionnée à 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, 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, les services clientèle des opérateurs ayant pleinement joué leur rôle en apportant tantôt les explications requises, tantôt les solutions adéquates à ces plaignants, rendant ainsi le recours à la médiation superflu. À cet égard, le contrôle ferme du SRME, depuis ses débuts, sur le respect par les fournisseurs de leurs obligations 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, etc.) 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 3.2.1 Absence de réponse du fournisseur dans un délai de 10 jours ouvrables et amendes administratives, 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 se déclare incompétent pour traiter un litige, il redirige néanmoins le dossier vers l'institution qu'il estime la plus apte à répondre aux griefs soulevés. 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 et ont dès lors été dirigés vers le Service 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 rappeler que depuis le 1^{er} septembre 2018, le Juge de Paix est compétent pour toute contestation d'un consommateur contre son fournisseur ou son gestionnaire de réseau de distribution (GRD) lorsque le montant est inférieur à 5 000 EUR.

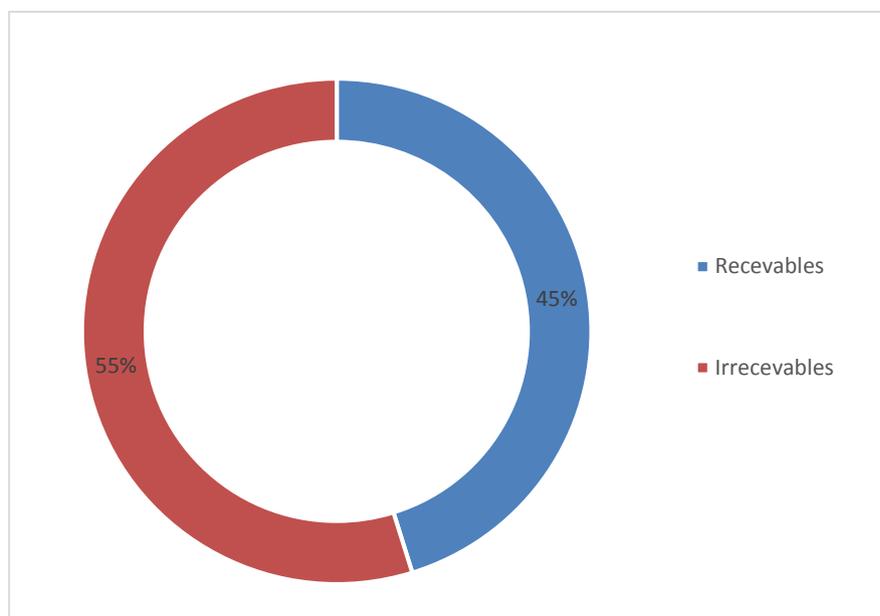
Les demandes considérées irrecevables ou visiblement non-fondées à la simple lecture de celles-ci sont redirigées vers l'organisme compétent comme expliqué *supra* ou reçoivent des explications détaillées sur la situation qui semble problématique à ces consommateurs. Ces demandes, même lorsqu'elles ne 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 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).

Quelques chiffres

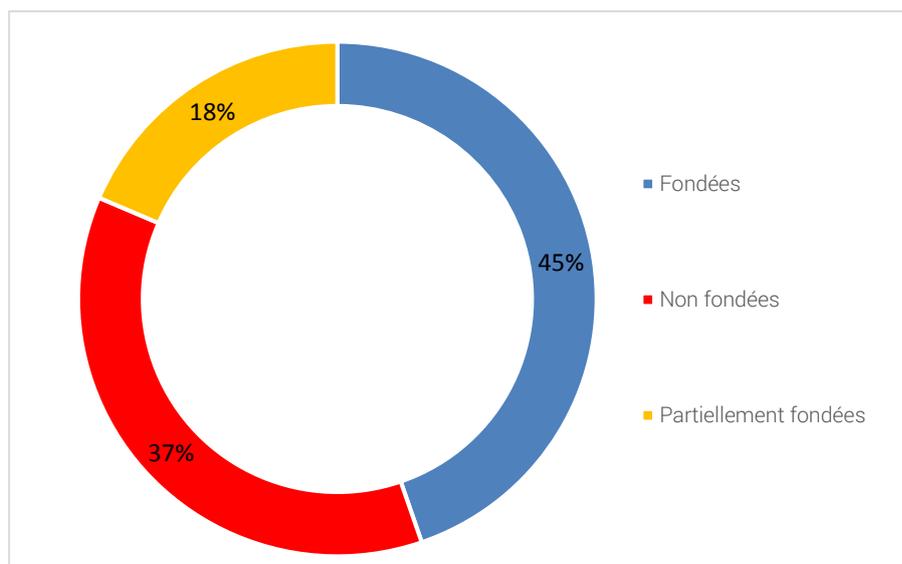
Le nombre total de demandes introduites au SRME en 2018 s'élève à 835 demandes d'ouverture de dossier. Sur l'ensemble de ces demandes, seulement 45% ont été déclarées recevables et ont fait l'objet d'une ou de plusieurs interpellations des acteurs concernés par la plainte. Les autres 55% sont restées non-encore recevables, étaient irrecevables ou ont dû être jugées directement non-fondées.

GRAPHIQUE 3 RECEVABILITÉ DES PLAINTES REÇUES EN 2018

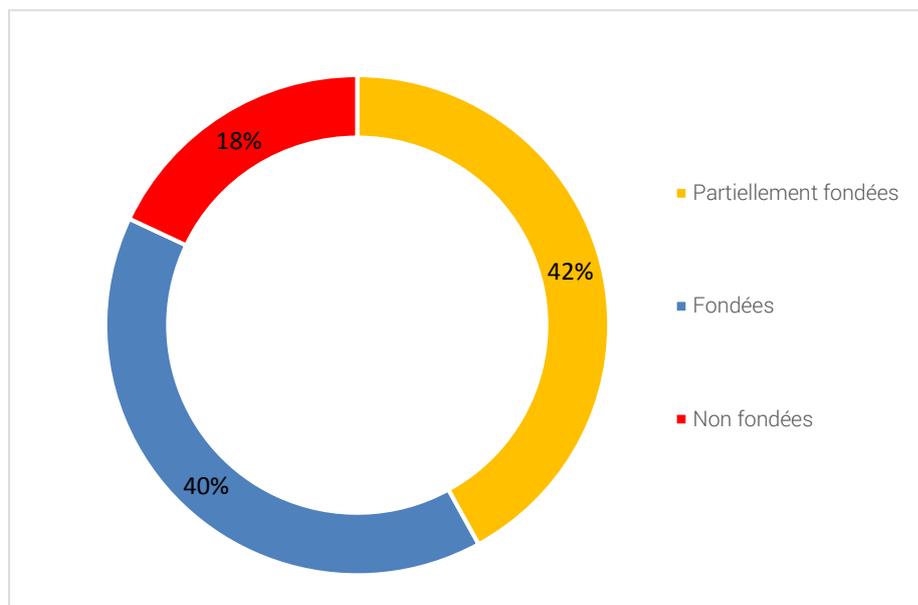


En outre, le caractère fondé, partiellement fondé ou non-fondé de la plainte est évalué par chaque gestionnaire de dossier à l'issue de la procédure de médiation. Dans ce contexte, il est important de préciser que les plaintes enregistrées comme non-fondées relèvent de situations complexes, qui n'ont 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 FONDEMENT DES PLAINTES « CLASSIQUES »



GRAPHIQUE 5 FONDEMENT DES PLAINTES URGENTES



3.2. Catégories de plaintes et de questions

Dans l'élaboration de la classification qui figure ci-dessous, le SRME a concilié deux impératifs : d'une part, cibler le plus précisément possible les situations problématiques observées sur le marché wallon de l'énergie et, d'autre part, répertorier les plaintes d'une manière compatible avec la classification⁶ qui a été adoptée au niveau de l'ERGEG (European Regulators Group for Electricity & Gas) parallèlement à une recommandation de la Commission européenne⁷. Cette classification compatible avec les standards européens permet au SRME de satisfaire aisément aux demandes de rapportage à l'attention des institutions européennes. Voici une liste de ces catégories :

- 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, etc.) ;
- coûts de réseau de distribution ;
- divers.

En ce qui concerne les **plaintes**, les matières les plus fréquemment rencontrées peuvent être classées comme suit :

- index de consommation ;
- défaut de paiement/procédure de placement de compteur à budget ;
- matières techniques ;
- rôle des GRD en matière de photovoltaïque (compensation, injection sur le réseau, etc.) ;
- coûts de réseau de distribution.
- clients protégés ;
- déménagements;
- ...

En ce qui concerne les **questions écrites**, les matières les plus fréquemment rencontrées peuvent être classées comme suit :

- coûts de réseau de distribution.
- divers ;
- matières techniques ;
- rôle des GRD en matière de photovoltaïque (compensation, injection sur le réseau, etc.).

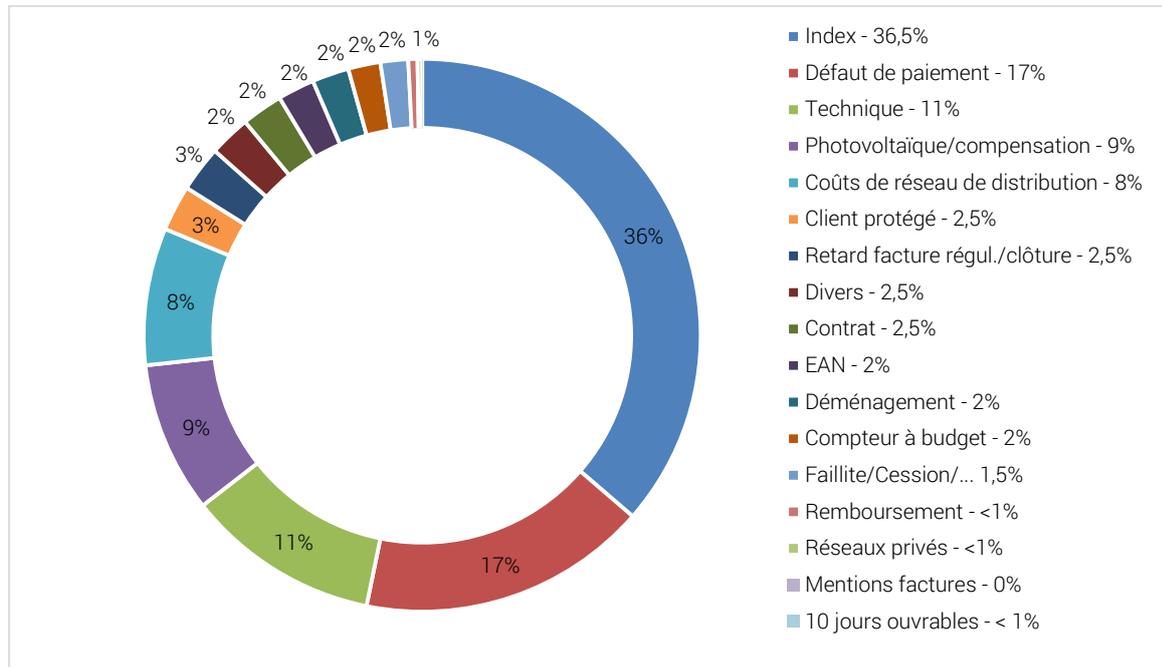
Comme déjà indiqué ci-dessus, l'année 2018 a été particulièrement marquée par l'émergence de nombreuses questions en lien avec la faillite de BELPOWER, et surtout les difficultés qui ont précédé celle-ci, et des arrêts volontaires de fourniture (ENOVOS, ZENO, COMFORT ENERGY). Ces événements ont également entraîné l'augmentation du nombre de questions enregistrées dans la catégorie « contrat ». Celle-ci fait également état de question en rapport avec la redevance annuelle/frais d'abonnement, la contribution énergie verte, le simulateur tarifaire et les diverses conditions contractuelles présentes sur le marché.

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 ».

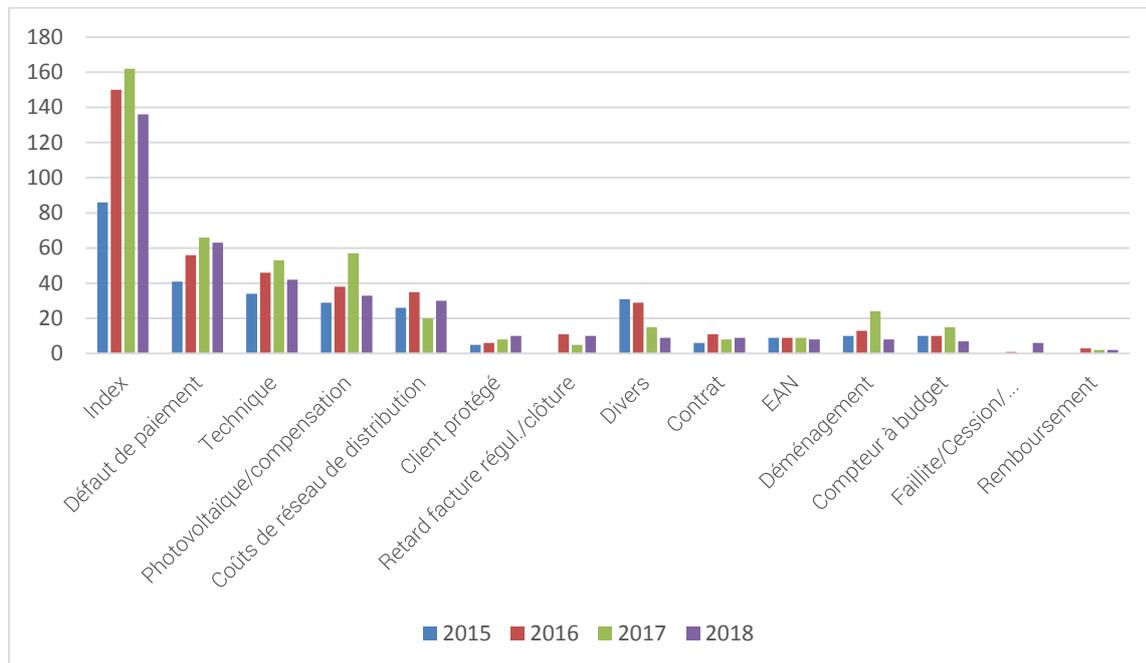
Ces catégories sont davantage détaillées dans les chapitres correspondants à la suite de ce rapport.

Quelques chiffres

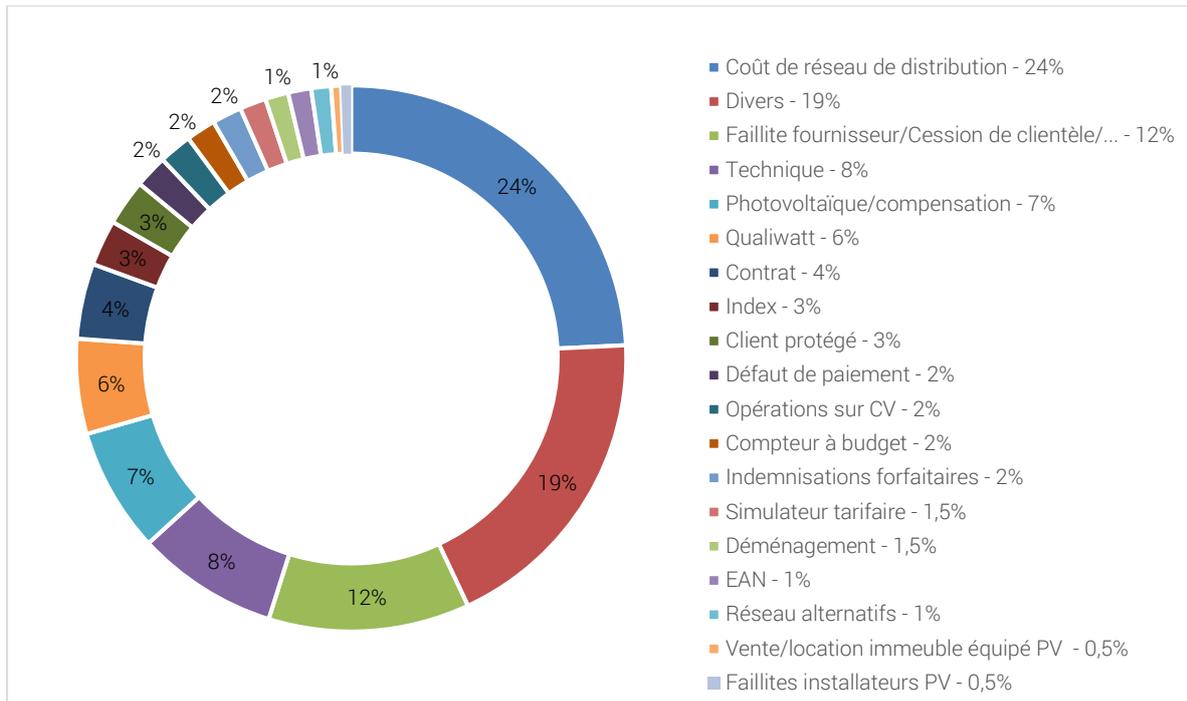
GRAPHIQUE 6 RÉPARTITION DES PLAINTES PAR CATÉGORIES EN 2018



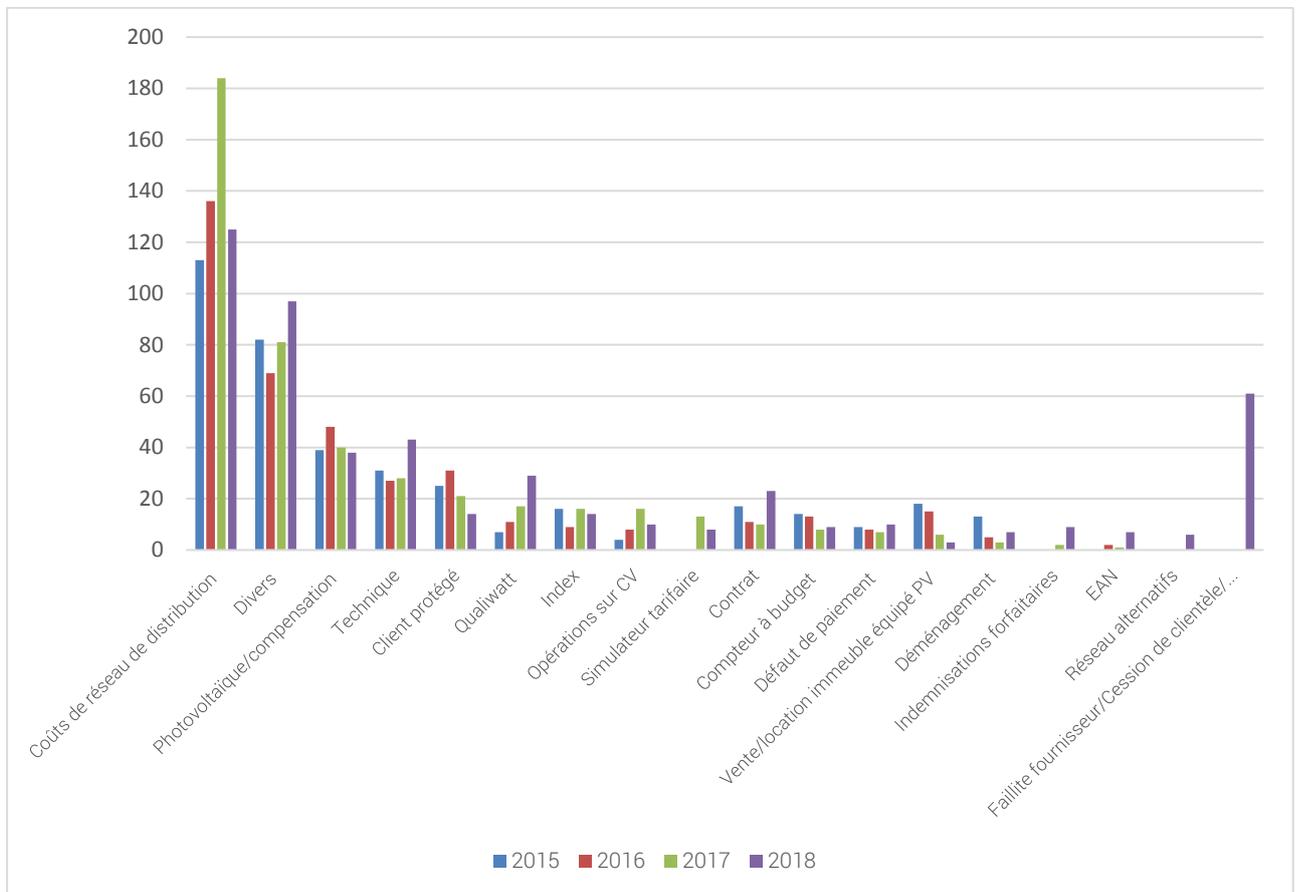
GRAPHIQUE 7 ÉVOLUTION DES CATÉGORIES DE PLAINTES DEPUIS 2015



GRAPHIQUE 8 RÉPARTITION DES QUESTIONS PAR CATÉGORIES EN 2018



GRAPHIQUE 9 ÉVOLUTION DES PRINCIPALES CATÉGORIES DE QUESTIONS ÉCRITES DEPUIS 2015



3.2.1. Absence de réponse du fournisseur dans un délai de 10 jours ouvrables

a) Exemple

Monsieur Charles reçoit sa facture de décompte et s'étonne du montant anormalement élevé qui lui est réclamé par son fournisseur d'énergie. Il conteste ladite facture par écrit auprès de celui-ci. Toutefois, après plus de trois semaines, il n'a toujours pas reçu de réponse détaillée à sa demande écrite, à l'exception d'un simple accusé de réception.

Dans ce contexte, le SRME demande au fournisseur d'énergie concerné de bien vouloir donner un suivi à la demande de son client, et de lui transmettre copie de la réponse apportée. D'autre part, le SRME anticipe également le fond du problème en demandant les renseignements qui permettront d'analyser le dossier et de demander d'éventuelles corrections le cas échéant.

b) Chiffres et commentaires

Dans le courant de l'année 2018, aucun dossier n'a été enregistré exclusivement pour ce motif par le SRME. Étant donné que la plupart des plaintes introduites auprès du SRME trouvent leur origine au niveau des activités des gestionnaires de réseau de distribution, l'encodage de la catégorie de plainte au niveau du SRME porte davantage sur le problème initial, jugé prédominant, du litige.

c) Références juridiques/complément d'informations

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, etc.) du service de gestion de la clientèle ainsi que le délai endéans lequel une réponse sera apportée à toute demande formulée par le client. Ce délai ne peut dépasser dix jours ouvrables. Ces textes réglementaires stipulent également que la réponse motivée doit, à tout le moins, mentionner si la demande est fondée ou non ou si elle doit être examinée davantage. Lorsque cette disposition est entrée en vigueur, les fournisseurs étaient généralement très loin de satisfaire à cette exigence. Le SRME a reçu en 2009 de très nombreuses plaintes faisant état d'une absence de réponse aux récriminations ou simples demandes de renseignement adressées par des clients à leur(s) fournisseur(s). Les statistiques 2009 du SRME ont fait apparaître en effet l'importance très nette de cette catégorie de plaintes par rapport aux autres. Il faut signaler que le fait de répertorier une plainte dans cette catégorie a pour effet d'occulter l'objet sous-jacent de la plainte ou de la demande (erreur d'index, problème de déménagement, etc.), 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 initialement semblé nécessaire de retenir prioritairement cette catégorie lorsque la plainte revêt une nature mixte. Comme signalé dans le rapport annuel 2009, le SRME a mené, à partir du second semestre 2009, une campagne plus coercitive à l'égard des fournisseurs afin d'améliorer leur réactivité et accessibilité face aux demandes écrites de leurs clients. Des amendes ont été infligées pour sanctionner les infractions les plus flagrantes à cette exigence réglementaire. Cette mesure a manifestement porté ses fruits puisque les chiffres relatifs à cette catégorie de plaintes a diminué d'année en année. 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.

3.2.2. Problèmes techniques

a) Exemple

Monsieur Dupont constate, lors de son relevé d'index annuel, que son compteur est bloqué sur le registre de jour et qu'une partie, voire la totalité, de sa consommation de nuit a été enregistrée sur le registre de jour, ce qui lui est défavorable financièrement. Après avoir signalé l'anomalie à son gestionnaire du réseau, celui-ci tarde à intervenir pour procéder à la réparation du compteur ou à son remplacement.

Dans ce cas, le SRME interpelle le gestionnaire du réseau afin que le compteur soit réparé dans les meilleurs délais et que les consommations contestées soient réparties de manière plus réaliste et plus favorable au consommateur concerné.

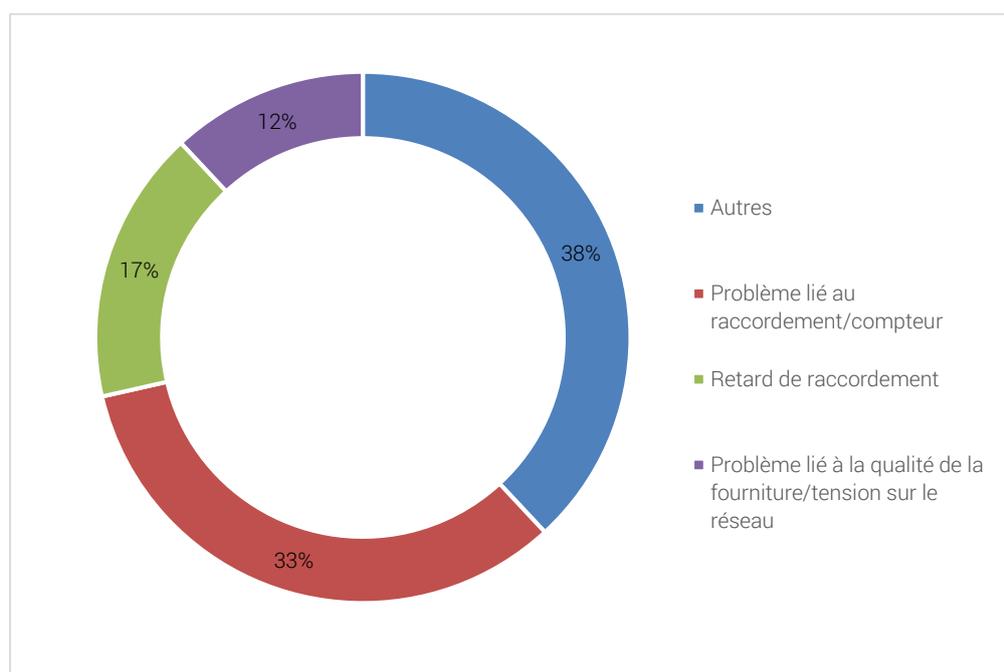
Pour cela, le gestionnaire du réseau se base généralement sur l'historique des consommations antérieures du plaignant. Si celles-ci ne sont pas connues (car il vient d'emménager, par exemple), le règlement technique prévoit, dans ce cas de figure, que les données de mesure sont remplacées dans le processus de validation par des valeurs équitables sur la base de critères objectifs et non discriminatoires. Les éventuelles estimations qui en découlent doivent se baser sur:

- 1° des mesures redondantes ;
- 2° d'autres résultats de mesure dont dispose l'utilisateur du réseau de distribution concerné ;
- 3° une comparaison avec les données d'une période considérée comme équivalente ;
- 4° en dernier recours, une clé de répartition de 45 % en jour et de 55 % en nuit est appliquée.

b) Chiffres et commentaires

Les problèmes techniques constituent l'un des principaux motifs de plaintes auprès du SRME, soit 11% des plaintes traitées en 2018 (42 dossiers). Le nombre de plaintes introduites dans ce contexte en 2018 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.

GRAPHIQUE 10 RÉPARTITION DES PROBLÈMES TECHNIQUES



c) Références juridiques/ complément d'informations

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-ci⁸.

Pour rappel, le compteur réseau fait partie de l'installation de mesure appartenant au gestionnaire de réseau (ou à une entreprise qui lui en a confié la gestion). Le bon fonctionnement de cet appareil devant répondre à certaines normes pour pouvoir être mis sur le marché est donc sous la responsabilité du gestionnaire de réseau qui doit en assurer notamment l'entretien et son remplacement en cas de vétusté ou de défectuosité constatée. Pour ce faire, le gestionnaire du réseau doit pouvoir accéder à ses installations.

Les dossiers traités au SRME pour « problèmes techniques » concernent majoritairement un dysfonctionnement du compteur. L'hypothèse du compteur qui totalise une consommation supérieure à la réalité reste peu fréquente.

D'autres causes de dysfonctionnement tel que le blocage de la roulette ou de la télécommande (TCC) qui permet habituellement le basculement entre les registres des heures pleines et des heures creuses est plus couramment rencontré.

Il se peut également que l'utilisateur du réseau interpelle le SRME pour une perte d'énergie 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 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 si aucune anomalie n'a été détectée.

Le service est également interpellé par des utilisateurs du réseau qui rencontrent des difficultés quant à la possibilité d'injecter, à tout moment, la production excédentaire de leurs panneaux photovoltaïques sur le réseau. Il arrive que le réseau sur lequel ceux-ci sont raccordés nécessite un renforcement ou des aménagements complémentaires pour pouvoir supporter les pics d'injection.

Les litiges relatifs à des problèmes techniques liés au dispositif de comptage se concluent souvent par la révision des données de mesure conformément au règlement technique qui prévoit que 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.

Pour conclure, les dossiers traités au SRME pour « problèmes techniques » concernent également les retards de raccordement au réseau de distribution. Une indemnisation forfaitaire est d'ailleurs prévue dans ce contexte (plus de précisions ci-dessous aux points 4.3.4 Non-respect du délai de raccordement et 4.5 Contestations en matière d'indemnisations).

⁸ 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

3.2.3. Problèmes d'index de consommation

a) Exemple

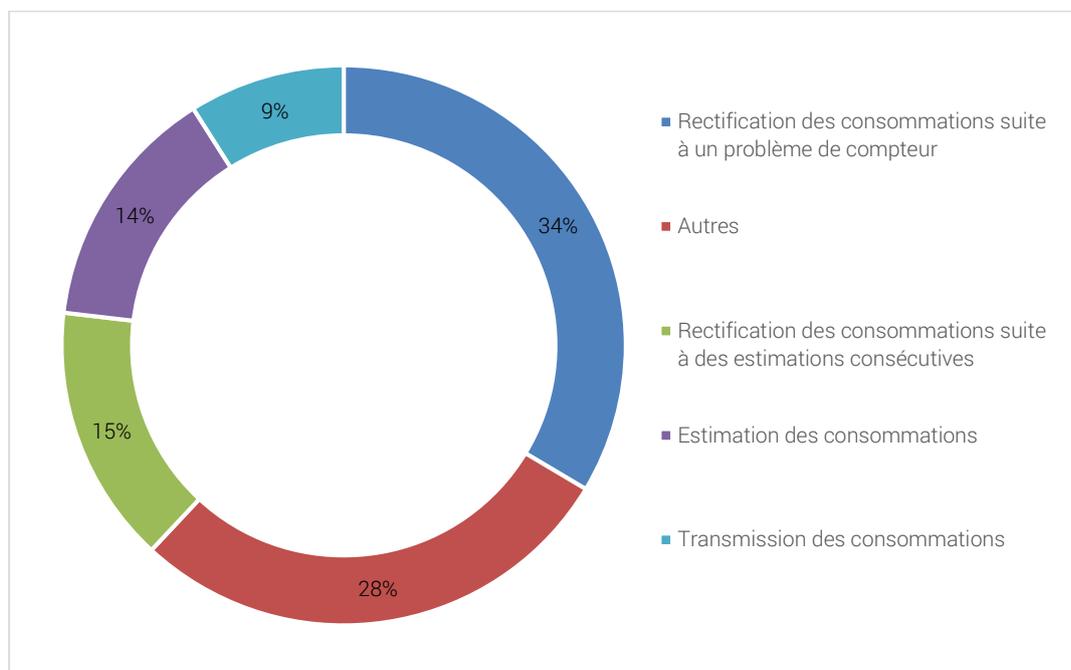
Madame Marlière reçoit une facture de correction relative à une facture de décompte établie quelques mois plus tôt. Elle ne comprend pas pour quelle raison son fournisseur d'énergie lui réclame désormais un montant de 450 EUR alors qu'il lui avait précédemment remboursé 120 EUR pour la même période de consommation. Lors d'un contact avec son fournisseur, le service clientèle lui répond que cette nouvelle facture fait suite à une rectification des consommations initiée par son gestionnaire de réseau de distribution, sans précisions supplémentaires.

L'intervention du SRME vise à vérifier l'historique des données de consommation du consommateur concerné et à s'assurer que les rectifications effectuées par le GRD sont bien conformes à ce que prévoit le règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution en la matière. En cas d'erreur constatée, une nouvelle rectification est demandée au GRD et au fournisseur. Dans le cas contraire, le plaignant reçoit les explications détaillées afin de mieux comprendre la situation rencontrée.

b) Chiffres et commentaires

Les problèmes d'index constituent la plus grande part des plaintes que traite le SRME. En effet, en 2018, 36,5 % des dossiers traités par le SRME concernaient cette problématique (136 dossiers). Il est bon de rappeler que les dossiers relatifs au photovoltaïque (cf. 3.2.11 Autoproducteur - Mécanisme de compensation) représentent 9 % des plaintes examinées par le SRME et traitent également de contestations d'index (2/3 de ces plaintes en 2018). Les litiges ayant trait aux données de consommation représentent donc la majorité des interventions du SRME auprès des GRD et des fournisseurs d'énergie.

GRAPHIQUE 11 RÉPARTITION DES PROBLÈMES DE DONNÉES DE CONSOMMATION



c) Références juridiques/complément d'informations

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 ou bien les valeurs peuvent 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 s'avérer difficile). 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. ci-dessous 3.2.5 Déménagements problématiques).

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. 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, ce délai 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.

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. Néanmoins, il est utile de préciser que depuis 2017, l'article 2277 du code civil clarifie la situation en précisant que les dettes d'énergies se prescrivent par cinq ans.

3.2.4. Délai de remboursement (factures de régularisation et de clôture)

a) Exemple

Madame Carpentier clôture son compte auprès de son fournisseur, suite à un déménagement, elle communique des index de sortie et la facture de décompte est émise par le fournisseur, mais celui-ci tarderait à effectuer le remboursement du trop-perçu.

La démarche du SRME consiste à vérifier qu'il y a bien un solde en faveur de la plaignante et que le remboursement n'a effectivement pas encore été effectué par le fournisseur dans le délai règlementaire. Dans ces circonstances, le SRME intervient afin d'examiner les raisons qui justifient le retard de remboursement et veille également à ce que celui-ci soit fait dans les plus brefs délais.

b) Chiffres et commentaires

En 2018, le SRME a traité 2 dossiers recevables, soit -moins de 1 % des plaintes traitées. Bien que ces dossiers soient généralement peu nombreux, ceux-ci ont contribué à la création de lignes directrices par la CWaPE, notamment dans le contexte des consommateurs équipés d'un compteur à budget. Il avait été constaté que certains fournisseurs ne remboursaient pas toujours ces clients et que les arguments avancés ne justifiaient toutefois pas les cas rencontrés par les plaignants.

Le faible nombre de plaintes pour ce motif peut s'expliquer par le fait que certaines plaintes à ce sujet ont parfois été englobées dans d'autres catégories, car liées à un autre problème de fond, comme la catégorie des problèmes d'index, des problèmes de compteur à budget ou encore de faillite (exemple : BELPOWER).

Par exemple, lorsque les index de consommation ne sont pas transmis au fournisseur, celui-ci ne peut pas envoyer de facture de décompte (annuelle ou de rectification) ou de clôture. Dans l'hypothèse où le client a provisionné plus qu'il n'a consommé, le remboursement auquel il devrait prétendre se voit retardé du fait de 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.

c) Références juridiques/ complément d'informations

Le législateur a fixé le 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 trente jours à dater de la facture de régularisation ou de la facture de clôture⁹.

Cette facture doit, quant à elle, être établie au plus tard dans les soixante jours suivant la date maximale de transmission au fournisseur des données réceptionnées du gestionnaire de réseau.

Il faut également rappeler que, en fonction de la répartition des compétences entre le SRME et le Service 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.

3.2.5. Déménagements problématiques

a) Exemple

Monsieur et Madame Fievez emménagent dans leur nouvelle habitation fin juin 2018, mais n'effectuent aucune démarche de reprise des énergies à leur nom auprès d'un fournisseur commercial. L'ancien occupant de ce logement a, quant à lui, bien prévenu son fournisseur d'énergie de son départ et a communiqué ses index de sortie par téléphone. Le fournisseur informe le gestionnaire de réseau qu'il ne fournit plus cette adresse. Il reste toutefois, conformément à la réglementation en vigueur, responsable des points de fourniture durant une période d'un mois, le temps qu'un nouveau repreneur se manifeste.

Le délai écoulé et en l'absence de reprise, une procédure de régularisation nommée « MOZA » (Move Out Zonder Afspraak) est lancée sur ce point de fourniture. Celle-ci vise à inviter les nouveaux occupants à régulariser leur situation, dans les plus brefs délais, en souscrivant un contrat de fourniture. Dans l'hypothèse où la procédure échoue, l'alimentation en énergie de Monsieur et Madame Fievez risque d'être coupée par le gestionnaire du réseau.

Le SRME intervient souvent en urgence dans ce type de cas, car les personnes concernées font appel à nos services lorsque l'agent est à leur porte pour effectuer la coupure ou que le point est déjà coupé (ces personnes sont généralement dirigées vers nos services par le gestionnaire du réseau en sa qualité de facilitateur du marché). Le rôle du SRME est soit de s'assurer que la régularisation a pu être enregistrée par le fournisseur et le GRD juste avant la coupure, soit de s'assurer du rétablissement de l'alimentation dans les plus brefs délais. En cas d'irrégularité dans la procédure, le plaignant est informé de l'existence d'une indemnisation forfaitaire en cas de coupure suite à une erreur administrative. Dans d'autres cas plus nuancés, les frais de rétablissement de l'alimentation peuvent parfois être annulés.

b) Chiffres et commentaires

En 2018, 8 plaintes concernaient spécifiquement cette matière, soit environ 2 % du total des plaintes traitées par le SRME.

Pour rappel, la CWaPE a participé à l'élaboration d'un formulaire de reprise des énergies commun à l'ensemble des fournisseurs. Ce document permet de consigner définitivement les index relevés pour les compteurs gaz et électricité au moment de la reprise de la fourniture. Il mentionne les données du client sortant et du client entrant dans le bien et doit, en outre, être contresigné par les deux parties et transmis à chacun des fournisseurs. Un exemplaire du [document de reprise des énergies](#) est disponible sur le site Internet.

La difficulté réside dans le fait que plusieurs consommateurs, voire des intermédiaires (propriétaires, sociétés de logements, immobilières, etc.), et plusieurs fournisseurs sont impliqués dans ces situations. Un manque de synergie entre les diverses démarches à effectuer par chacun de ces acteurs (les dates de *switch* et/ou les index ne coïncident pas, les documents de reprises des énergies ne sont pas utilisés ou pas systématiquement traités par les fournisseurs/GRD, etc.) est souvent constaté. Par ailleurs, la réglementation wallonne pourrait être plus précise pour mieux encadrer la procédure de déménagement et la rendre plus efficace.

c) Références juridiques/compléments d'informations

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

En principe, en cas de déménagement, le fournisseur qui approvisionne l'habitation que le client s'apprête à quitter poursuit la fourniture à la nouvelle adresse, aux mêmes conditions. Si l'habitant en partance ne doit normalement pas se soucier de conclure un nouveau contrat à l'occasion de son déménagement, il importe qu'il informe son fournisseur de son déménagement, dans les délais prévus, et qu'il communique à celui-ci un relevé contradictoire des index à l'ancienne adresse ainsi qu'à la nouvelle adresse.

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

Les déménagements non notifiés posent en outre le problème du prélèvement d'énergie sans contrat valable. Pour les déménageurs distraits, une procédure de régularisation¹⁰ est prévue.

d) 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 envoie à l'occupant un courrier qui l'invite 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 dix jours calendrier, 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 dans les quinze jours ouvrables.

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 conclure 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 quinze jours calendrier 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 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 client et son fournisseur et/ou 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.

Dans le cadre spécifique de la procédure de régularisation, le SRME peut intervenir à deux niveaux :

¹⁰ Arrêté ministériel du 3 mars 2008 relatif à la procédure de régularisation prévue dans le cadre d'un déménagement (MOZA)

- Si la procédure est engagée et que le plaignant estime que celle-ci est mise en œuvre erronément, sans toutefois parvenir à se faire entendre par les acteurs qui mènent la procédure, le SRME peut intervenir, au besoin en urgence, auprès de ces acteurs pour vérifier la régularité de la procédure et empêcher la coupure (ou exiger le rétablissement) si celle-ci devait se présenter comme irrégulière. Les chiffres mentionnés ci-dessus concernent ce type d'intervention.
- Si la procédure a abouti à une coupure que le plaignant estime abusive et qu'il se heurte à un refus d'indemnisation forfaitaire de la part de l'acteur responsable, le SRME peut être saisi dans le cadre d'une contestation en matière d'indemnisation (cf. chapitre 4. Contestations en matière d'indemnisations).

3.2.6. Clients protégés

a) Exemple

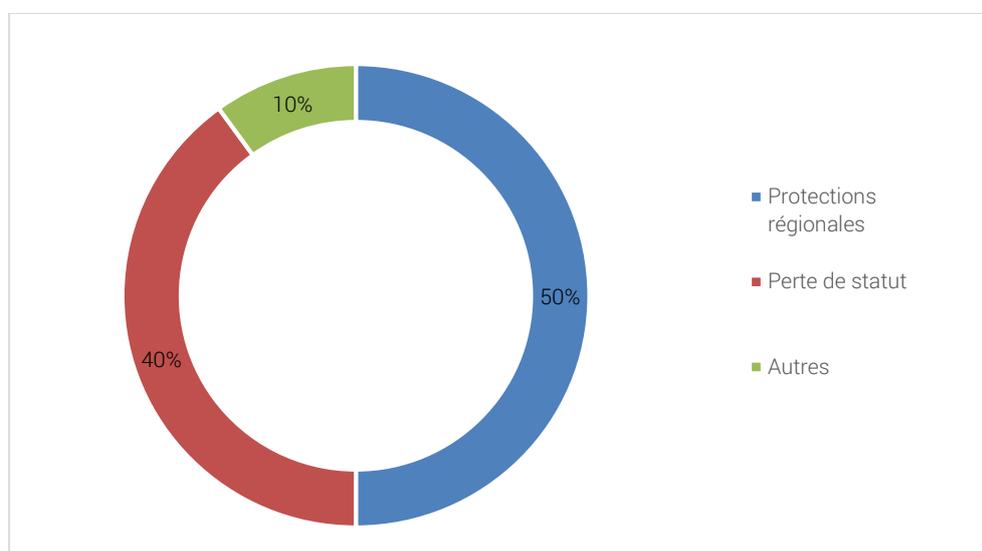
Madame Pâques, bénéficiaire du statut de client protégé au sens régional, interpelle le SRME en raison de l'absence de transfert automatique de ses fournitures en gaz et électricité, vers son gestionnaires de réseaux, en sa qualité de fournisseur social, suite à l'entrée en vigueur des mesures sociales prises par le gouvernement à l'égard du client protégé (régional) en 2014 pour l'électricité et 2015 en gaz. De ce fait, elle n'a pu bénéficier de l'application du tarif social comme le prévoit la réglementation en vigueur et se voit donc facturer au tarif commercial par son fournisseur pour sa consommation annuelle.

L'intervention du SRME vise notamment à vérifier si le fournisseur commercial avait connaissance, à l'époque, du statut de client protégé de Madame Pâques, connaître les dates de transferts et enfin s'assurer que la facturation établie par le fournisseur est correcte. Dans le cas contraire, le SRME veille à ce que la facturation de madame soit revue sur base du tarif social par le fournisseur concerné.

b) Chiffres et commentaires

En 2018, le nombre de plaintes relatives au statut de client protégé reste faible. Le SRME a traité 10 dossiers, ce qui représente à peine 3 % des plaintes recevables. Le SRME a reçu le même nombre de questions écrites ayant trait à cette matière.

GRAPHIQUE 12 RÉPARTITION DES PROBLÈMES RELATIFS AU STATUT DE CLIENT PROTÉGÉ



c) Références juridiques/complément d'informations

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 protégé¹¹ ».

Ce statut 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 GRD¹². 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) soient 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.

¹¹ Pour de plus amples informations pour pouvoir prétendre au statut de client protégé, consulter le rapport annuel spécifique relatif aux obligations de service public

¹² En tant que fournisseur social

3.2.7. Défaut de paiement et procédure de placement de compteur à budget

a) Exemple

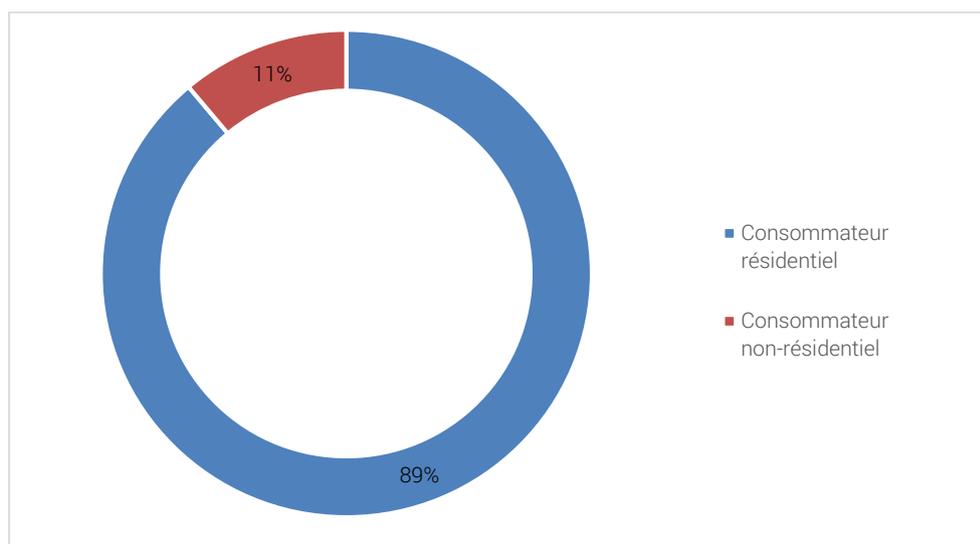
Madame Henri saisit le SRME en urgence pour signaler, qu'un agent s'est présenté à son domicile ce matin, pour suspendre sa fourniture d'électricité, bien qu'elle ait procédé à l'apurement de sa dette envers son fournisseur depuis plusieurs semaines et que celui-ci lui aurait assuré faire le nécessaire auprès du gestionnaire du réseau en vue d'annuler la procédure en cours. La coupure n'a pas encore été effectuée, mais l'agent reviendra en après-midi sauf avis contraire émanant des services du GRD.

Vu l'urgence de la situation, les démarches du SRME visent, tout d'abord, à demander au fournisseur de justifier le maintien de 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 réglementation wallonne applicable en matière d'énergie, tant auprès du fournisseur que du gestionnaire de réseau. S'il s'avère exact que madame Henri a régularisé sa situation auprès de son fournisseur, cette intervention vise donc à obtenir l'annulation de la demande de placement de compteur à budget, voire de suspension de la fourniture électrique.

b) Chiffres et commentaires

En 2018, le respect de la procédure appliquée en cas de défaut de paiement reste le deuxième motif de plainte pour lequel les consommateurs ont introduit une plainte au SRME, ce qui représente environ 17 % des dossiers traités. Il est important de noter que 62 % de ces plaintes ont été traitées selon la procédure d'urgence étant donné le risque de coupure de l'alimentation du client. À noter que 11 % des plaintes introduites dans le cadre d'une procédure de défaut de paiement étaient des consommateurs non-résidentiels (commerçants, PME, ...). Dans ces cas, il ne s'agit pas d'une procédure de placement de compteur à budget, mais d'une résiliation de contrat par le fournisseur.

GRAPHIQUE 13 RÉPARTITION DES PLAINTES EN MATIÈRE DE DÉFAUT DE PAIEMENT PAR TYPE DE CONSOMMATEURS



c) Références juridiques/ complément d'informations

On distingue trois causes principales entraînant la qualification de client en défaut de paiement. Tout d'abord, il s'agit du non-paiement pur et simple d'une facture au motif que celle-ci est contestée.

De nombreux plaignants prennent 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 et/ou le gestionnaire du réseau, décident de suspendre le paiement de leur(s) facture(s). Un tel comportement, même s'il peut paraître compréhensible à première vue, entraîne de fâcheuses conséquences. Il faut souligner que ni la contestation d'une facture ni la saisine du SRME n'entraînent immédiatement ou automatiquement la suspension du montant réclamé. En matière d'énergie, régler une facture contestée ne signifie pas 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 réglementation wallonne applicable en matière d'énergie (cf. chapitre 4. Contestations en matière d'indemnisations).

La deuxième cause est l'absence de paiement des factures émises, que celles-ci concernent les factures intermédiaires, les décomptes émis sur base de relevés ou encore le respect de plan de paiement.

La troisième cause émane des personnes qui règlent leurs factures intermédiaires sans mentionner la communication structurée indiquée sur le bulletin de versement de la facture, laquelle est indispensable pour que le montant versé soit déduit de la facture ouverte correspondante. C'est le cas, par exemple, lorsqu'un client paie par ordre permanent. À la différence de la domiciliation, l'ordre permanent mentionne toujours la même communication, tel que le numéro de client, par exemple. Dès lors, l'imputation des paiements ne peut pas se faire automatiquement et peut prendre plus de temps, puisque celle-ci doit être effectuée manuellement, ce qui peut impliquer des frais de rappel pour des factures que le client a réglées. Il arrive également que les sommes versées au fournisseur soient retournées à l'expéditeur, car l'absence de communication sur le virement rend impossible l'attribution au compte d'un client. 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.

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.

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. Le SRME 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, d'une part, 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 réglementation wallonne en vigueur (cf. chapitre 4. Contestations en matière d'indemnisations).

Si cette qualification ne peut être justifiée par le fournisseur, le SRME veille à ce que celui-ci prenne les mesures nécessaires pour mettre fin à 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 maintient, après avoir procédé aux vérifications demandées, 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). Si celui-ci 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. Au-delà de ce délai, le fournisseur n'est plus tenu d'annuler la demande de pose du compteur à budget. Toutefois, si la situation du client est régularisée et que celui-ci en fait la demande, le fournisseur peut, à tout moment, suspendre la procédure en cours auprès du gestionnaire du réseau.

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 raisonnable 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 est souvent considérée, par méconnaissance, comme une sanction par une partie des consommateurs. Le compteur à budget est pourtant un outil visant, entre autres, à aider le client résidentiel qui éprouve des difficultés à budgétiser ses dépenses énergétiques¹³.

A noter que les changements qui ont eu lieu en 2019 seront davantage détaillés dans le prochain rapport annuel spécifique du SRME.

Clients non résidentiels

La réglementation 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 les 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.

3.2.8. Retard d'envoi d'une facture de régularisation ou de clôture

a) Exemple

Monsieur Mercier a changé de fournisseur pour ses deux fournitures d'énergie, mais n'a reçu que son décompte de clôture en gaz. Par conséquent, il a continué à recevoir des factures d'acompte émises, en électricité, par son ancien fournisseur, bien qu'il soit déjà facturé par le nouveau fournisseur.

L'intervention du SRME a permis de constater que l'erreur provenait du système informatique (défaillant) du fournisseur qui, en l'absence de données de mesure réceptionnées, n'était pas en mesure d'établir la facture de décompte final. Une fois la situation clarifiée, le fournisseur a régularisé la situation du plaignant et a annulé les frais de rappel portés en compte pour la facturation induite.

b) Chiffres et commentaires

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.

En 2018, le SRME a enregistré 10 plaintes portant sur un retard d'émission de la facture de régularisation ou de clôture. Le SRME constate une augmentation du nombre de plaintes par rapport à l'année 2017 pour laquelle seulement 5 dossiers avaient été enregistrés. Ce nombre plus élevé est dû, notamment, à l'arrêt des activités de fourniture de plusieurs fournisseurs en Région wallonne, au cours de l'année 2018. .

c) Références juridiques/complément d'informations

La réglementation 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 soixante jours.

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 les dispositions régionales 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.

3.2.9. Code EAN

Le code EAN est un champ numérique unique de 18 chiffres 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 code EAN.

Pratiquement, ce code n'est pas affiché sur le compteur, mais peut être obtenu auprès du GRD. Il figure également sur les factures d'énergie.

a) Exemple

Monsieur Léon occupe un appartement au rez-de-chaussée de son immeuble. Lors de la réception de sa facture de régularisation, il se rend compte que sa consommation a manifestement augmenté. Il prend contact avec son fournisseur afin d'obtenir des explications au sujet de cette augmentation. Il s'avère que le code EAN de monsieur Léon a été inversé avec le code EAN de sa voisine, habitant au premier étage du même immeuble. Monsieur Léon a donc été facturé pour l'énergie consommée par sa voisine et inversement.

Dans ce contexte, le SRME vérifie la bonne attribution des codes EAN entre les différents utilisateurs du réseau. Le service se charge également de vérifier que les consommations facturées à chaque URD sont justes et se rapportent bien au code EAN des URD concernés.

b) Chiffres et commentaires

En 2018, le SRME a reçu 8 plaintes mettant en avant ce grief dont le tiers a été traité en urgence. Le SRME constate 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.

c) Références juridiques/compléments d'informations

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 code EAN ou 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, etc.

3.2.10. Factures et contrats

a) Exemple

Monsieur Dumont souhaite changer de fournisseur d'énergie. Toutefois, le nouveau fournisseur ne veut pas conclure un contrat de fourniture avec monsieur Dumont en raison des difficultés de paiement que ce dernier a rencontrées lorsqu'il était chez son ancien fournisseur.

Le SRME intervient auprès de chaque acteur concerné (fournisseur, GRD et URD) afin de vérifier qu'un contrat de fourniture est bien proposé au demandeur. Le SRME se chargera, le cas échéant, de rappeler aux acteurs leurs droits et obligations découlant de la réglementation wallonne applicable en matière d'énergie.

b) Chiffres et commentaires

Dans le cadre des activités du SRME, il est constaté que certains clients relèvent une éventuelle infraction à ces différentes dispositions. En 2018, le service a enregistré 9 plaintes recevables liées à un problème de contrat de fourniture dont 2 ont été traitées en urgence. On peut noter que 23 questions écrites ont été enregistrés pour cette catégorie, lesquelles étaient en lien avec l'arrêt des activités de fourniture de plusieurs fournisseurs en Région wallonne (BELPOWER, ZENO, ...).

Il est également 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 enregistré dans la catégorie prédominante.

Enfin, on peut également souligner 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.

c) Références juridiques/compléments d'informations

Conformément à la réglementation wallonne, 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 mentionner 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 d'un 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.

3.2.11. 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* »¹⁴.

a) Exemple

Madame André dispose d'une installation de panneaux photovoltaïques. Son relevé annuel d'index s'effectue chaque année au mois d'octobre. Toutefois, lors de la réception de sa facture pour l'année 2016-2017, madame André a constaté qu'il y avait trois relevés d'index: un en octobre 2016, un en juin 2017 et un en octobre 2017. Elle conteste le fait que sa facture annuelle ait été scindée en deux périodes par l'index intermédiaire relevé (en juin 2017) suite à sa demande de passage du tarif bihoraire au tarif monohoraire. Cette demande d'intervention technique a été faite à l'initiative de madame André auprès de son gestionnaire du réseau de distribution. Suite à cette scission de la période de facturation, madame André n'a pas pu bénéficier pleinement de l'énergie injectée dans le réseau.

Le SRME intervient, dans ces circonstances, afin de vérifier le bien-fondé de la prise en compte de l'index intermédiaire dans la facturation, conformément à la réglementation wallonne applicable en matière d'énergie.

Les contestations en matière de compensation émanent jusqu'à présent d'autoproducteurs 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 décrit ci-dessus, le SRME vérifie que ce mécanisme 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.

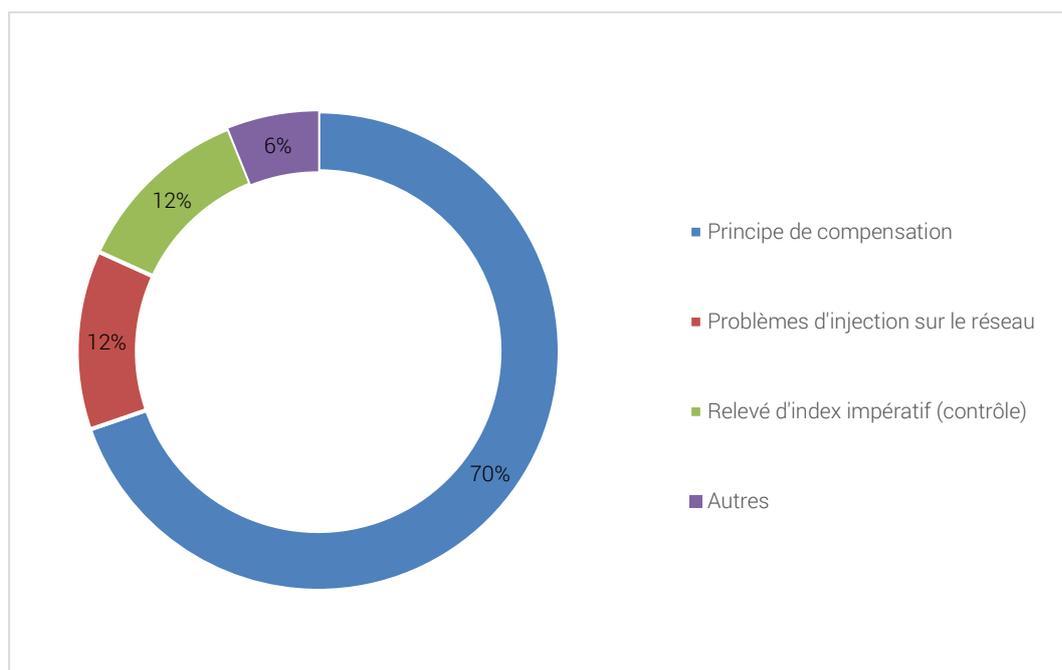
b) Chiffres et commentaires

En 2018, le SRME a enregistré 33 plaintes d'autoproduleurs, ce qui représente environ 9 % des dossiers de médiation traités. Par ailleurs, il est à noter que plus de 7 % des questions reçues par le SRME ont trait à 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/autoproduleur. Dans ces cas, le SRME apporte simplement des informations complètes afin que le plaignant comprenne sa situation et évite tout problème similaire ultérieurement.

Le nombre de plaintes et, plus particulièrement, de questions reçues et traitées par le SRME en la matière reste, encore, 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'autoproduleur. 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. Le service veille alors à ce que les travaux puissent avoir lieu dans les meilleurs délais.

GRAPHIQUE 14 RÉPARTITION DES PLAINTES EN MATIÈRE DE PHOTOVOLTAÏQUE/COMPENSATION



c) Références juridiques/compléments d'informations

Ce mécanisme est encadré par la législation wallonne, plus précisément par l'article 153 §4 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 3 mars 2011 approuvant le règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité, entré en vigueur le 21 mai 2011 :

« En BT¹⁵ avec relevé sur base annuelle, le producteur qui dispose d'une unité de production d'énergie verte d'une puissance inférieure ou égale à 10 kVA, certifiée et enregistrée comme installation de production d'électricité verte auprès de la CWaPE, peut bénéficier d'une compensation entre les prélèvements et les fournitures au réseau, pour chaque période comprise entre deux relevés d'index. Au niveau du comptage, il dispose de l'alternative suivante:

- *soit un compteur simple, sans cliquet, qui décompte d'office de sa consommation l'énergie injectée. Si l'énergie injectée est supérieure à la consommation, elle n'est pas valorisée; le GRD communique alors au fournisseur une consommation nulle ;*
- *soit un compteur bidirectionnel qui enregistre séparément les énergies consommées et injectées. Si l'énergie injectée est supérieure à l'énergie consommée, elle peut être valorisée sur demande explicite, par le producteur.*

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. »

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 intermédiaire¹⁶ tel que prévu par la législation applicable.

¹⁵ Ndlr: basse tension

¹⁶ Entre deux relevés annuels

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

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

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

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

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

Production excédentaire

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

La plupart des autoproduteurs 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 autoproduteurs n'enregistrent qu'une faible quantité de production excédentaire, voire aucune.

Si la production excédentaire est telle que l'autoprodacteur 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'autoprodacteur 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 autoprodacteur enregistre un surplus de production en heures pleines¹⁷ et un déficit en heures creuses¹⁸, 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'autoprodacteur 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.

¹⁷ La consommation facturée est, en vertu de l'application de la compensation, égale à 0 kWh.

¹⁸ La consommation enregistrée étant supérieure à la production pour cette période tarifaire, le surplus de consommation en nuit est facturé.

3.2.12. Coûts de réseau de distribution

a) Exemple

Monsieur Bodson conteste sa facture d'électricité, car il observe que les coûts de réseau de distribution représentent plus de 50 % du montant total de ladite facture. Son fournisseur d'énergie lui a répondu qu'il devait se renseigner auprès de son gestionnaire de réseau de distribution. Ce dernier lui a quant à lui répondu qu'il devait s'adresser à la CWaPE.

D'autre part, il rénove une grange annexée à sa maison pour en faire deux logements. Vu que la grange est déjà raccordée à l'électricité, il a simplement demandé un compteur supplémentaire à son gestionnaire de réseau de distribution. Il a reçu deux offres de son GRD : la première relative à des frais de viabilisation de terrain d'un montant de 8 416,94 EUR et la seconde relative à un raccordement de 13,9 kVA pour un montant de 1 829,56 EUR. Il ne comprend pas ce qui justifie un montant total de 10 246,5 EUR pour l'ajout d'un raccordement sur un réseau existant.

Dans un premier temps, le SRME vérifie si les tarifs contestés lui paraissent corrects. Si oui, les explications détaillées sont adressées au plaignant. Si pas, le SRME interpelle le gestionnaire de réseau de distribution concerné et analyse le dossier de manière plus approfondie.

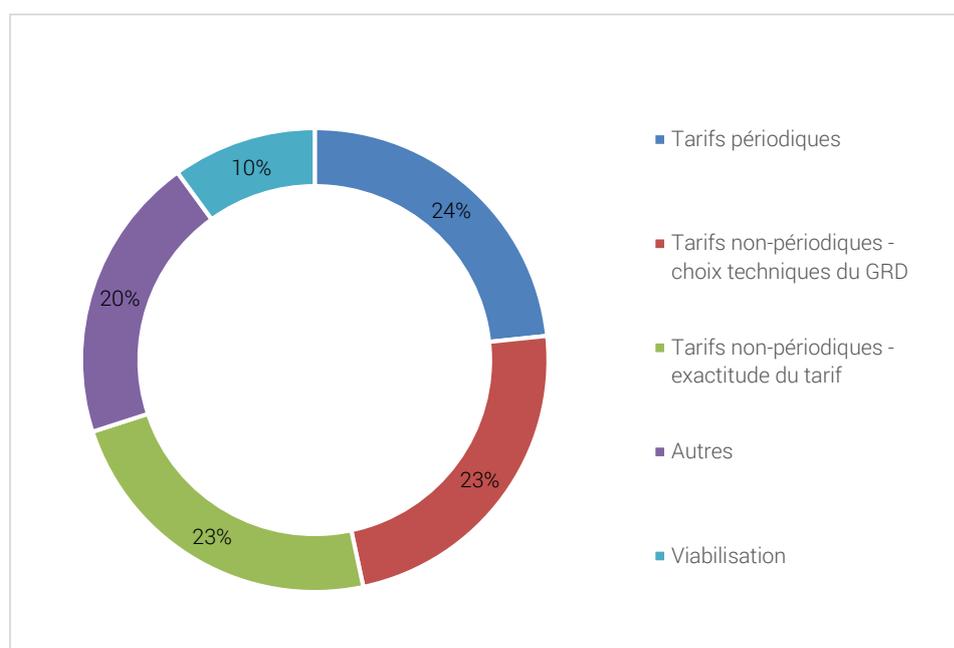
Chiffres et commentaires

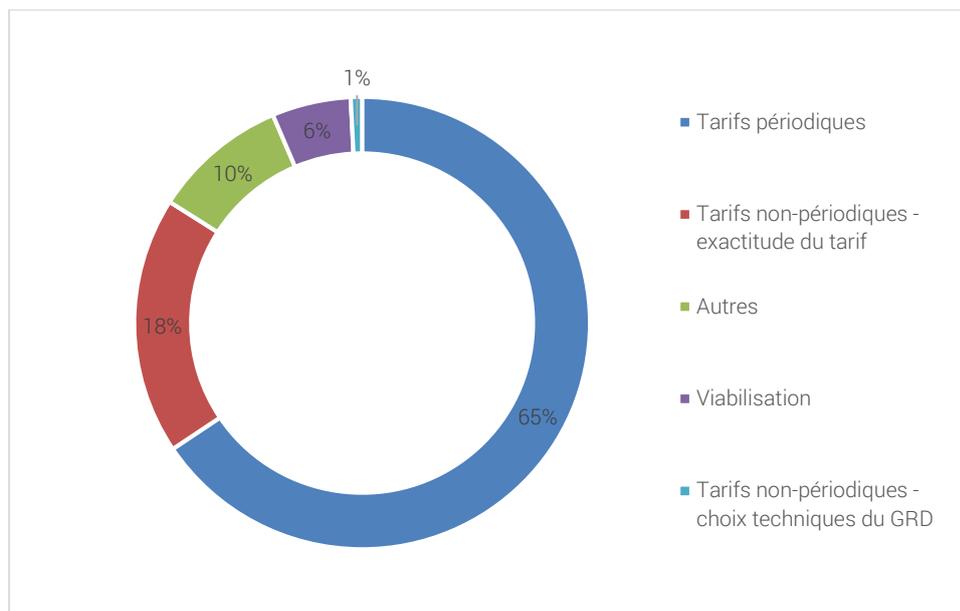
La proportion de plaintes et de questions ayant trait à cette matière est relativement importante, à savoir 24 % des questions et 8% des plaintes traitées. Il ne fait aucun doute que cette compétence encore quelque peu récente a un impact important sur le Service.

D'une part, le SRME reçoit surtout des questions au sujet des tarifs périodiques, à savoir les coûts de distribution appliqués sur la facture d'énergie. Les demandes reçues font souvent état d'étonnements, d'interrogations, de contestations concernant la proportion du montant de leur facture d'énergie attribuée aux seuls coûts de réseau. Ces questions s'apparentent souvent à des plaintes, mais celles-ci nécessitent rarement une interpellation du 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. Par ailleurs, ces demandes s'expliquent aussi par le fait que les consommateurs n'ont pas trouvé de réponse auprès de leur fournisseur ou de leur GRD et qu'ils ne disposent pas des informations et/ou des outils pour vérifier les montants facturés dont le calcul s'avère relativement complexe. Les questions enregistrées en 2018 font également état d'interrogations et de désaccords avec le « tarif *prosumer* ». Tout ceci explique également la croissance du nombre de questions reçues depuis 2015 (voir graphique 2. *Évolution des types de demandes reçues au SRME depuis 2011*).

Le SRME reçoit également des demandes concernant les tarifs non périodiques, à savoir les prestations techniques et administratives facturées par le GRD (nouveau raccordement, déplacement de compteur, renforcement de puissance, viabilisation de terrain, désactivation administrative de la fonction bihoraire d'un compteur, etc.). Certaines personnes estiment ces montants trop élevés et souhaiteraient que ceux-ci soient vérifiés par un service neutre et indépendant. L'intervention du SRME vise dans ces cas, entre autres choses, à vérifier les tarifs appliqués au regard de ceux qui ont été approuvés par la CWaPE, mais également à s'assurer que la solution technique choisie par le gestionnaire du réseau soit la plus appropriée à la situation du demandeur. Par exemple, un plaignant saisit le SRME car son gestionnaire du réseau refuserait, lors d'une nouvelle demande de raccordement, de placer le module de comptage à l'endroit souhaité (exemple, garage) et décide que le compteur devra se situer dans une armoire en limite de propriété. Ceci engendre pour le demandeur des contraintes techniques supplémentaires et/ou des coûts plus importants. Une analyse approfondie de la situation est, dès lors, effectuée par le service, parfois en collaboration avec la Direction technique de la CWaPE (sur base de pièces justificatives transmises par les parties), en vue de déterminer si d'autres alternatives sont possibles. Lorsque le GRD confirme qu'une autre option est envisageable, l'offre de prestation est revue après accord des parties. Lorsque cela n'est pas le cas, une explication détaillée est généralement apportée au plaignant qui peut, en connaissance de cause, accepter l'offre de prestation ou refuser celle-ci.

GRAPHIQUE 15 RÉPARTITION DES PLAINTES EN MATIÈRE DE COÛTS DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION





c) Références juridiques/complément d'informations

La matière relative aux coûts de réseau de distribution (y compris les coûts de raccordement) a été transférée aux Régions en exécution de la sixième réforme de l'État. 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 »).

Le SRME se réfère principalement aux tarifs approuvés par la CWaPE et, si nécessaire, à certaines dispositions reprises dans la réglementation wallonne en matière d'énergie.

3.2.13. Divers

a) Exemple

Le service d'incendie d'une commune wallonne a rencontré des difficultés pour joindre le gestionnaire du réseau de distribution dans le cadre d'une de ses interventions. Un véhicule a fortement endommagé un poteau électrique, ce qui a nécessité une intervention urgente et relativement dangereuse. Ce service déplorait par ailleurs que le délai endéans lequel le GRD est intervenu ait été aussi long (>1h40). Finalement, ce service incendie souhaitait disposer d'un point de contact privilégié en cas d'urgence.

Le SRME a relayé la plainte de ce service d'incendie au GRD et a demandé des explications complémentaires au sujet de cet incident. Par ailleurs, il a joué un rôle d'intermédiaire afin qu'un système de communication plus efficace soit convenu pour les éventuels incidents futurs.

b) Chiffres et commentaires

Certaines plaintes entrent difficilement dans une des catégories reprises ci-avant et sont dès lors enregistrées en « Divers ». Dans le courant de l'année 2018, seulement 9 plaintes ont ainsi été répertoriées dans cette rubrique.

Celle-ci comprend notamment des litiges en lien avec des affaires de vandalisme sur les installations du GRD, de servitudes, d'élagage ou encore des situations qui ne sont pas spécialement encadrées par la réglementation wallonne en matière d'énergie, mais qui nécessitent une intervention du SRME.

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.

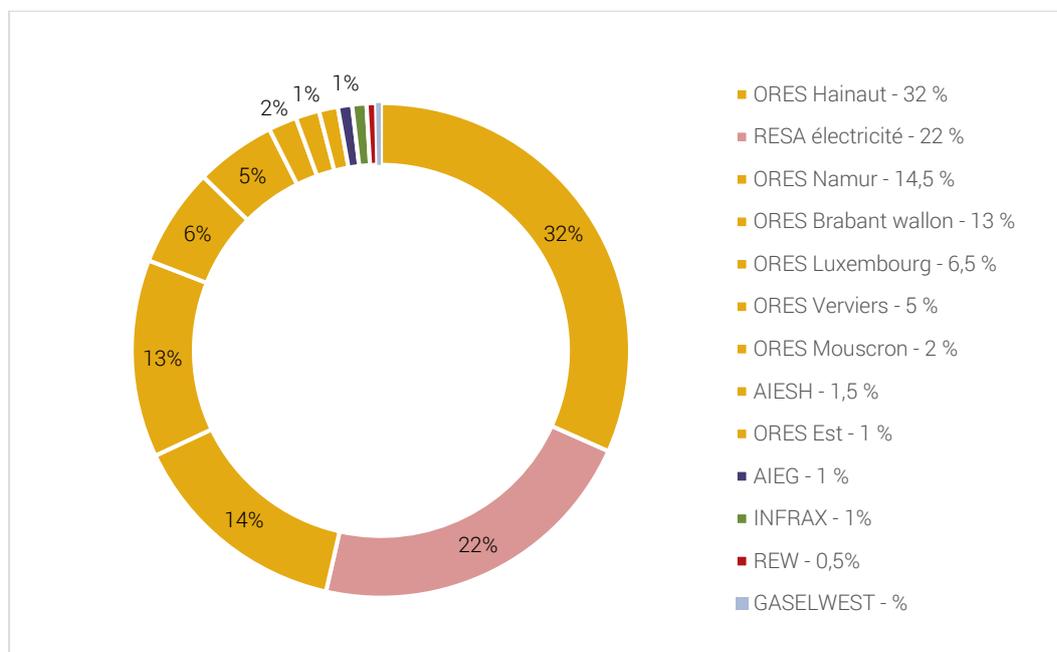
D'autre part, cette catégorie représente environ 19% des questions traitées par le SRME. Il est malheureusement difficile de détailler davantage cette catégorie qui représente une part importante des demandes traitées. En ce qui concerne les questions, il s'agit de demandes d'étudiants, de chercheurs ou de professionnels réalisant des études autour du marché de l'énergie et qui souhaitent recevoir des informations précises. Il peut également s'agir de questions sur les relations propriétaires/locataires, les prix des fournisseurs et les conditions contractuelles, etc.

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

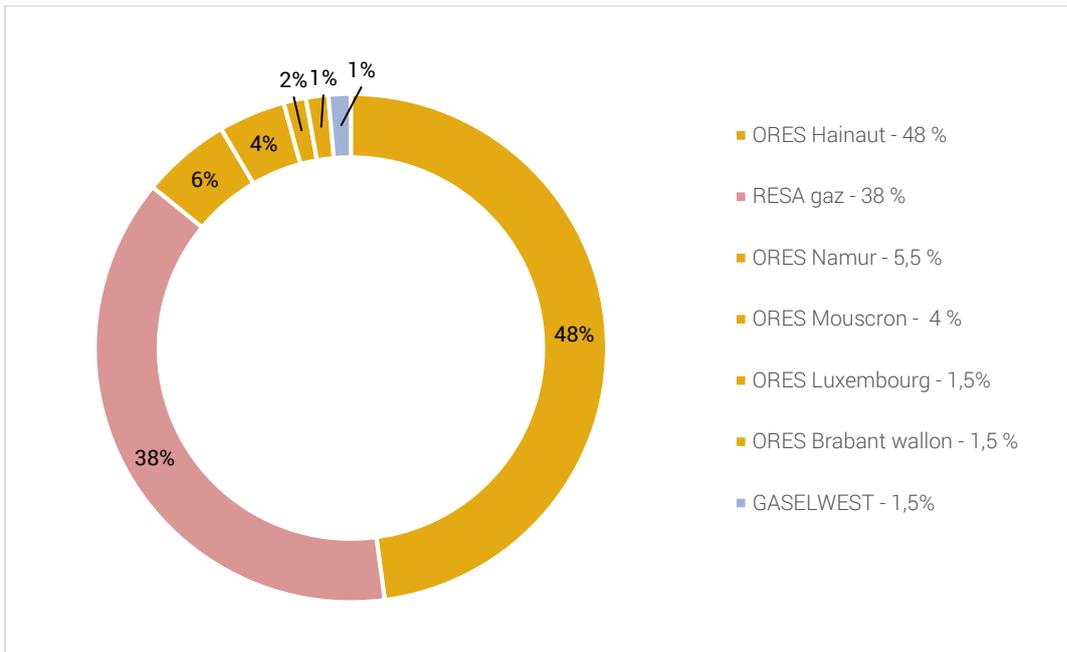
À la clôture de chaque plainte, le SRME désigne l'acteur principal concerné par le litige. L'acteur concerné n'est toutefois pas nécessairement fautif sur le fond du litige. Il s'agit plutôt de l'acteur qui est en mesure de satisfaire le plaignant soit en corrigeant une erreur (au besoin, avec l'intervention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

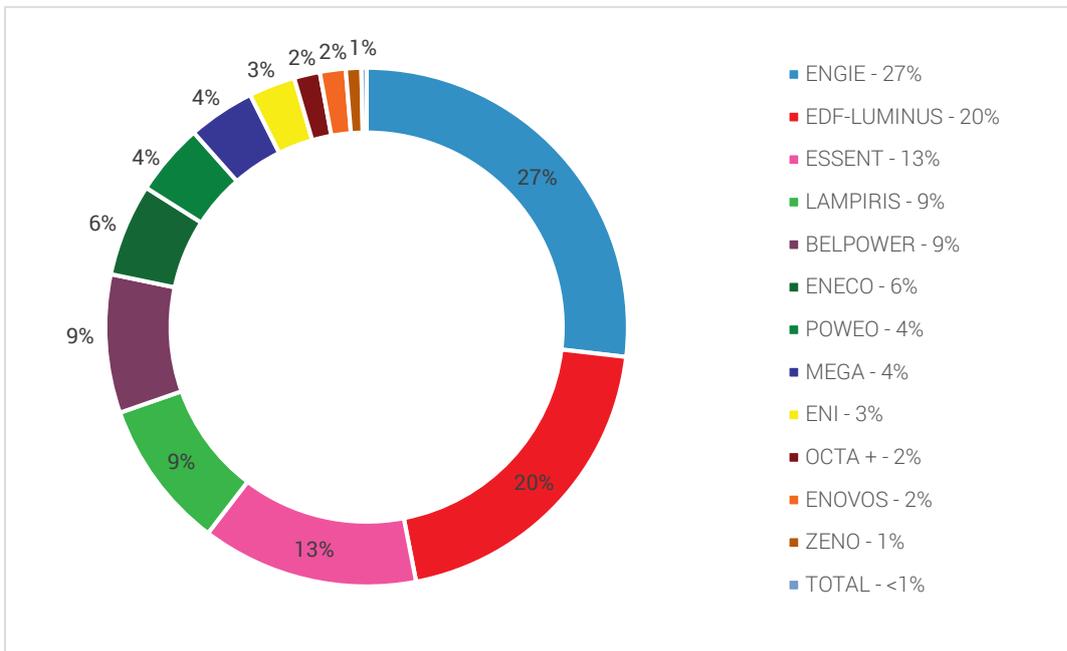
GRAPHIQUE 17 POURCENTAGE DE PLAINTES PAR GRD ÉLECTRICITÉ



GRAPHIQUE 18 POURCENTAGE DE PLAINTES PAR GRD GAZ



GRAPHIQUE 19 POURCENTAGE DE PLAINTES PAR FOURNISSEUR



4. Indemnisations

4.1. 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 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 annuelle¹⁹.

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.

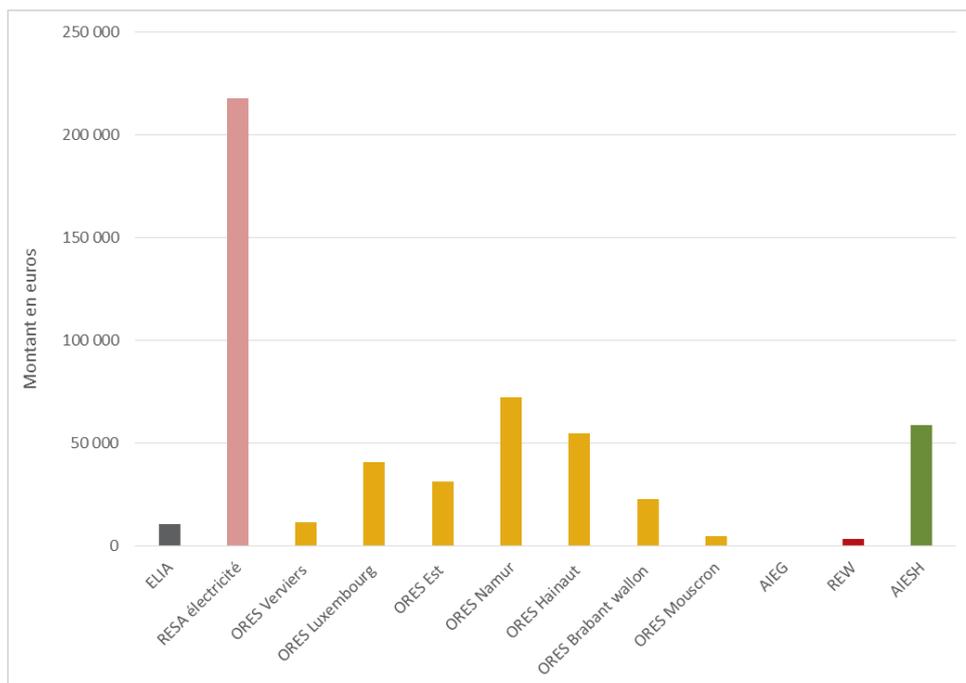
En résumé, le montant total d'indemnisations versées par les gestionnaires de réseau électriques s'élève à 526 562,78 EUR en 2018. Les GRD gaz ont quant à eux versé 20 870,97 EUR.

Les fournisseurs d'énergie ont aussi versé un total de 4 980,77 EUR d'indemnités à leurs clients. Seuls ENGIE, LAMPIRIS, ENECO et MEGA ont versé des indemnisations pour des coupures consécutives à des erreurs administratives.

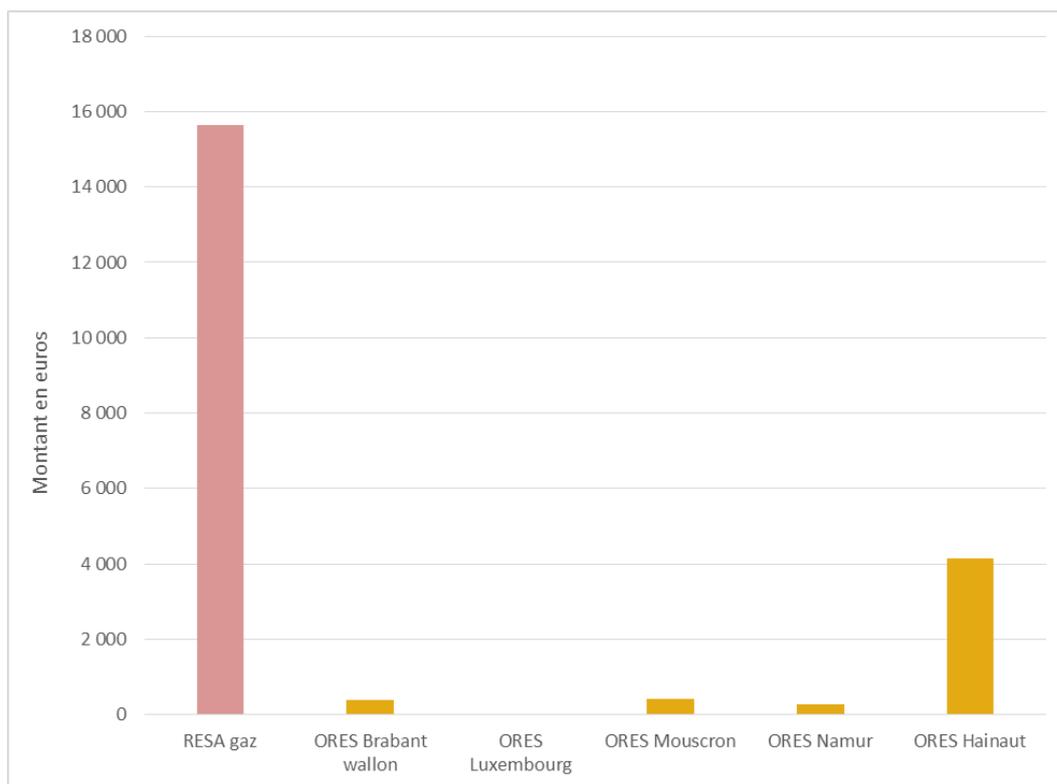
Le nombre de demandes d'indemnisation introduites et d'indemnités versées par les fournisseurs ont connu une baisse depuis 2015. Cela s'explique sans doute par des efforts accomplis en matière de qualité de services, notamment dans les scénarios pouvant générer des demandes d'indemnisation. Il serait néanmoins opportun de contrôler davantage le traitement de ces demandes par les fournisseurs et GRD, ainsi que la qualité du *reporting* annuel qui incombe à leurs services.

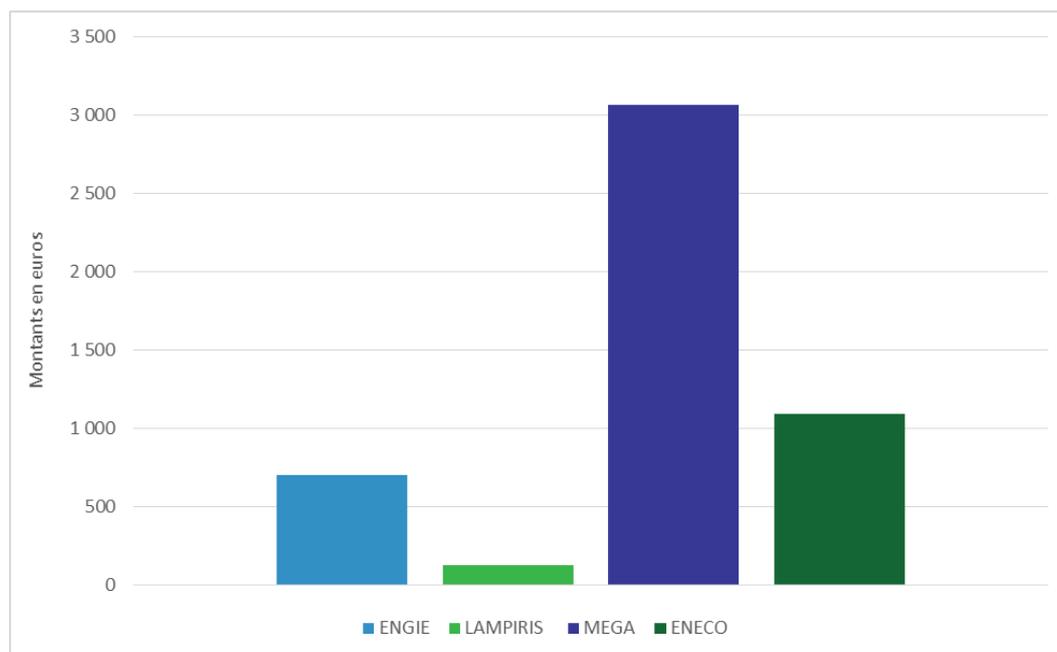
¹⁹ Les montants indexés figurent sur le site de la CWaPE (www.cwape.be).

GRAPHIQUE 20 INDEMNISATIONS VERSÉES PAR LES GRD ELECTRICITÉ EN 2018



GRAPHIQUE 21 INDEMNISATIONS VERSÉES PAR LES GRD GAZ EN 2018





4.2. Quelques principes généraux qui se dégagent des décisions rendues par le SRME

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 uniforme, 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, la CWaPE considère que les délais pouvant être invoqués par les clients finals sont 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* ».

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, la CWaPE a estimé préférable, dans l'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 (par exemple, une personne victime d'une interruption de son alimentation électrique) la question du cumul éventuel des indemnisations doit alors être posée. Le SRME a notamment appliqué les principes décrits ci-dessous.

- 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, le SRME 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* ». ²⁰ Cette interdiction n'est pas inscrite dans le décret, mais se déduit des travaux préparatoires. L'indemnisation suite à une interruption d'alimentation de plus de six heures vise quant à elle avant tout un problème dont l'origine est une défaillance technique du réseau (elle n'est d'ailleurs applicable qu'aux gestionnaires de réseau). Les travaux préparatoires font à cet égard référence de manière expresse aux obligations d'intervention imposées par le règlement technique en cas d'interruption de fourniture ²¹.
- Enfin, le SRME 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.

²⁰ *Doc.Parl. wallon*, 813-1, sess. ord. 2007-2008, p.29

²¹ *Doc.Parl. wallon*, 813-1, sess. ord. 2007-2008, p.29

4.3. Chiffres détaillés

4.3.1. Interruption de la fourniture d'électricité de plus de 6 heures²²

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.

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.

Quelques chiffres

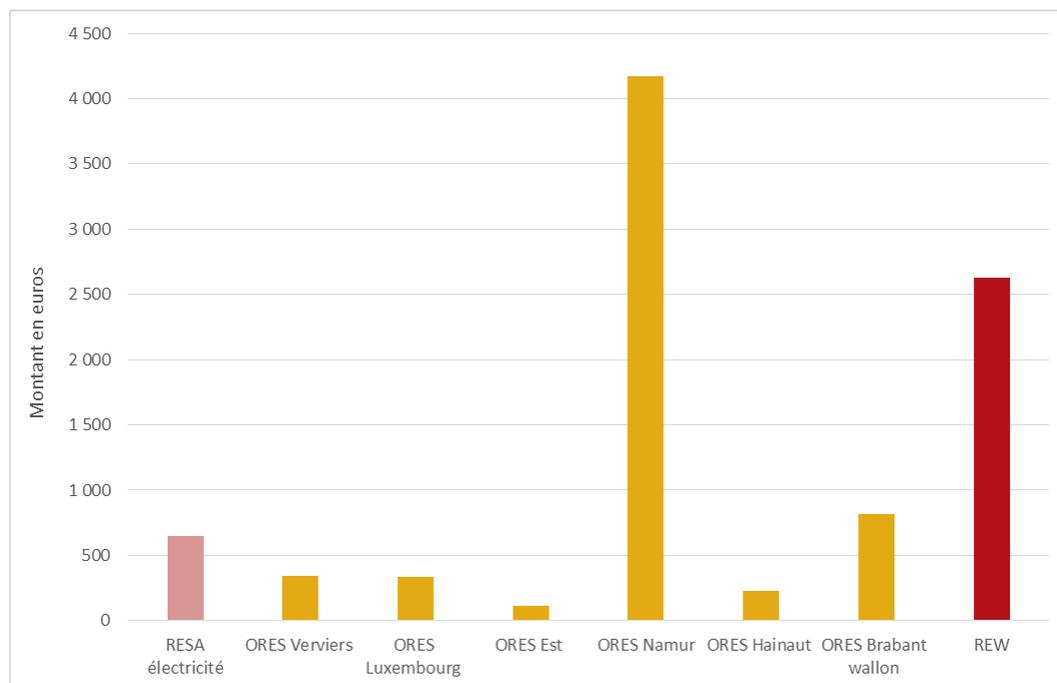
En 2018, 75 demandes sur 134 ont été acceptées par les GRD et 9 285,53 EUR ont été versés aux consommateurs concernés.

Le nombre de demandes d'indemnisations introduites dans ce contexte en 2018 se trouve dans la moyenne historique. On observe tout de même une exception au niveau du Réseau des Energies de Wavre (REW) dont le rapport fait état d'un incident ayant engendré 23 indemnisations pour un montant total de 2 628,44 EUR. Le rapport d'ORES Namur fait également ressortir des chiffres plus élevés que la moyenne avec 35 demandes acceptées et 4 173, 24 EUR versés.

Il est utile de préciser que les GRD qui n'ont pas versé d'indemnisations ne figurent ni dans ce graphique ni dans les suivants.

²² Article 25bis du décret du 12 avril 2001

GRAPHIQUE 23 INDEMNISATIONS POUR INTERRUPTION DE FOURNITURE NON PLANIFIÉE D'UNE DURÉE SUPÉRIEURE À 6H CONSÉCUTIVES



GRD	Demandes acceptées	Demandes refusées	Demandes en cours
RESA	3	1	15
ORES Verviers	3	0	0
ORES Namur	35	11	1
ORES Brabant wallon	5	8	1
ORES Hainaut	2	14	0
ORES Est	1	0	0
ORES Luxembourg	3	0	5
AIEG	0	2	1
REW	23	0	0

4.3.2. Défaut ou coupure de la fourniture entraînant un dommage²³

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 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.

En ce qui concerne l'appréciation de la force majeure, le SRME 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, le SRME demande 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, à charge pour le gestionnaire de réseau d'établir que l'événement est dû à un cas de force majeure* »²⁴. 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 dans la mesure où il rend en effet un avis sur la nature de la faute. Cela signifie, d'une part, qu'il ne peut condamner l'acteur à verser une quelconque somme d'argent à l'issue de la procédure et que, d'autre part, il ne se prononce 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 au SRME 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 permette toutefois au SRME 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.

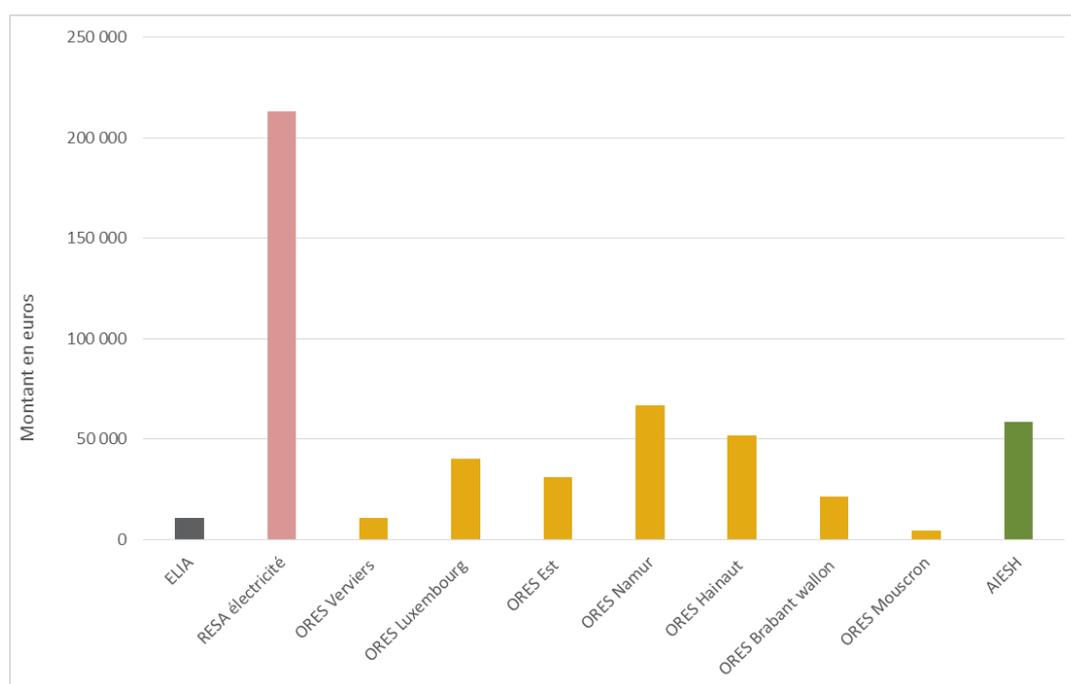
Quelques chiffres

En 2018, 309 dossiers ont été acceptés par les GRD pour un montant total de 508 851,16 EUR. On note simplement une baisse du nombre de demandes acceptées et des montants versés par rapport aux années précédentes.

²³ Articles 25quinquies et 25sexies du décret du 12 avril 2001

²⁴ Doc. Parl. Wall., session 2007-2008, n°813, 1, p. 30

GRAPHIQUE 24 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	Demandes en cours
ELIA	5	3	1
RESA électricité	76	102	339
ORES Verviers	14	55	26
ORES Luxembourg	40	90	55
ORES Est	23	27	24
ORES Namur	56	241	136
ORES Brabant wallon	28	123	69
ORES Hainaut	36	334	79
ORES Mouscron	3	20	8
AIESH	25	10	15
REW	3	0	0
AIEG	0	0	0

Notons qu'en gaz, le mécanisme est fondamentalement différent de celui envisagé pour l'électricité. Le décret « gaz »²⁵ 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.

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

4.3.3. Coupure d'électricité ou de gaz suite à une erreur administrative²⁶

Il s'agit 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 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.

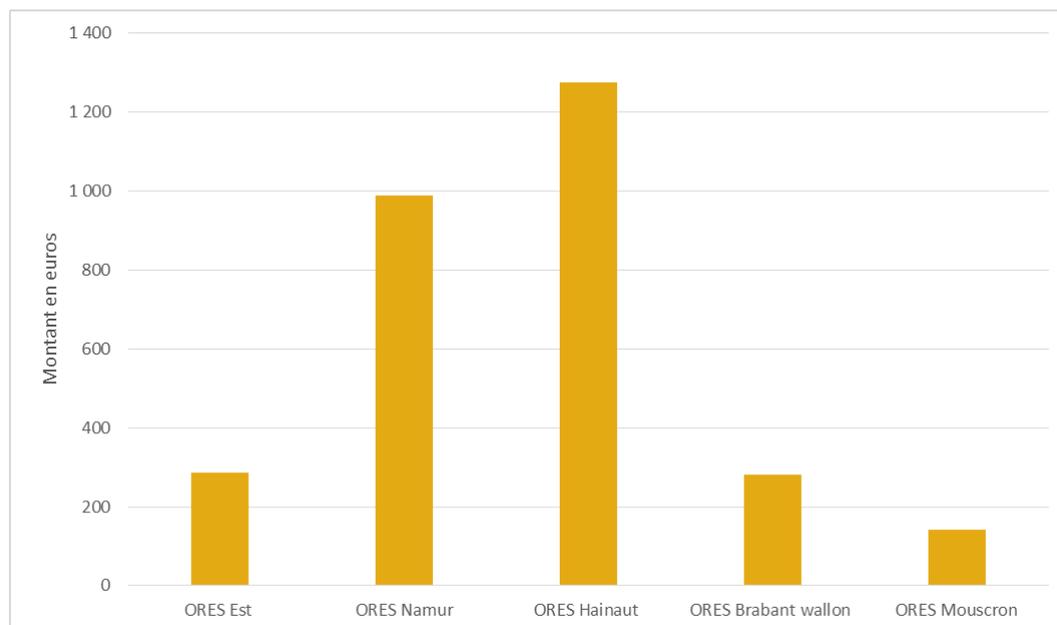
Dans l'hypothèse particulière où le maintien de la coupure est dû au fait d'un autre acteur (par exemple parce qu'un fournisseur tarde à reprendre son client « kidnappé » suite à un *mystery switch*, c'est-à-dire une transaction associée à un changement de fournisseur commercial au cours de laquelle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

Quelques chiffres

En 2018, les gestionnaires de réseau ont reçu 32 demandes d'indemnisation pour une coupure d'alimentation électrique résultant d'une erreur administrative, dont 19 ont été acceptées pour un montant total de 2 970,81 EUR. Les rapports d'ORES Hainaut et d'ORES Namur font ressortir des chiffres plus élevés que la moyenne, mais ne semblent pas représentatif d'un problème particulier. Il semble plutôt nécessaire que le SRME soit plus attentif à l'avenir à l'égard des GRD dont les rapports ne recensent pas ou très peu de demandes et/ou d'indemnités versées dans ce contexte.

²⁶ Articles 25ter et 31bis du décret du 12 avril 2001 et articles 25bis et 30ter du décret du 19 décembre 2002

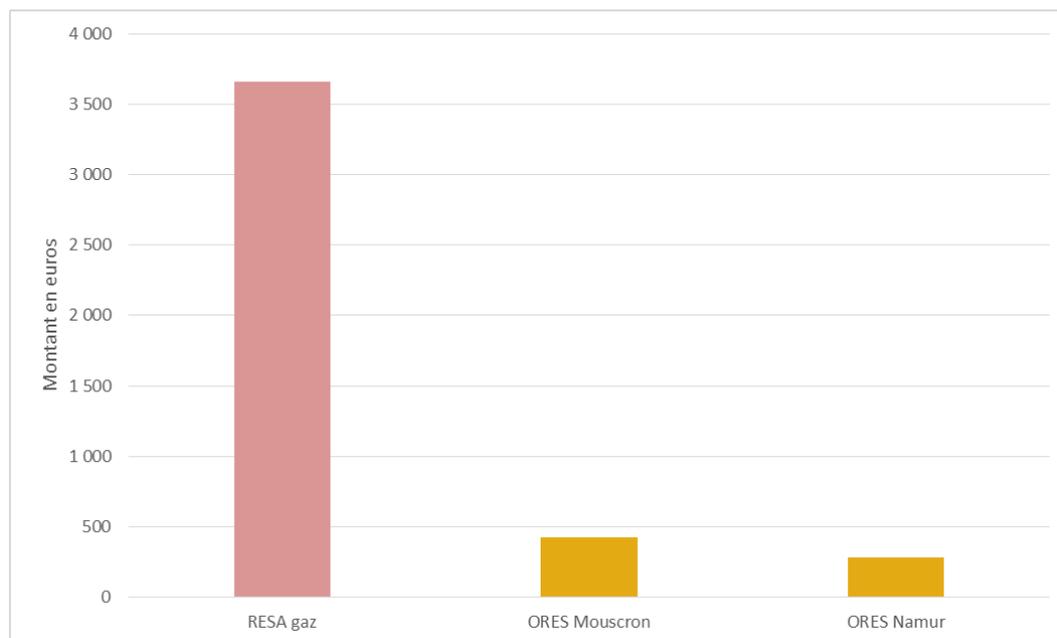
GRAPHIQUE 25 INDEMNISATION POUR ABSENCE DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ SUITE À UNE ERREUR ADMINISTRATIVE



GRD	Demandes acceptées	Demandes refusées	Demandes en cours
RESA électricité	0	0	4
GRES Est	1	0	0
GRES Namur	7	2	3
GRES Brabant wallon	2	1	1
GRES Hainaut	8	1	1
GRES Mouscron	1	0	0

En ce qui concerne le gaz, seulement 9 demandes ont été adressées aux GRD dont 6 ont été acceptées. Le montant total d'indemnisation s'élève à 4 366,73 EUR dont 3 656, 93 EUR versés par RESA.

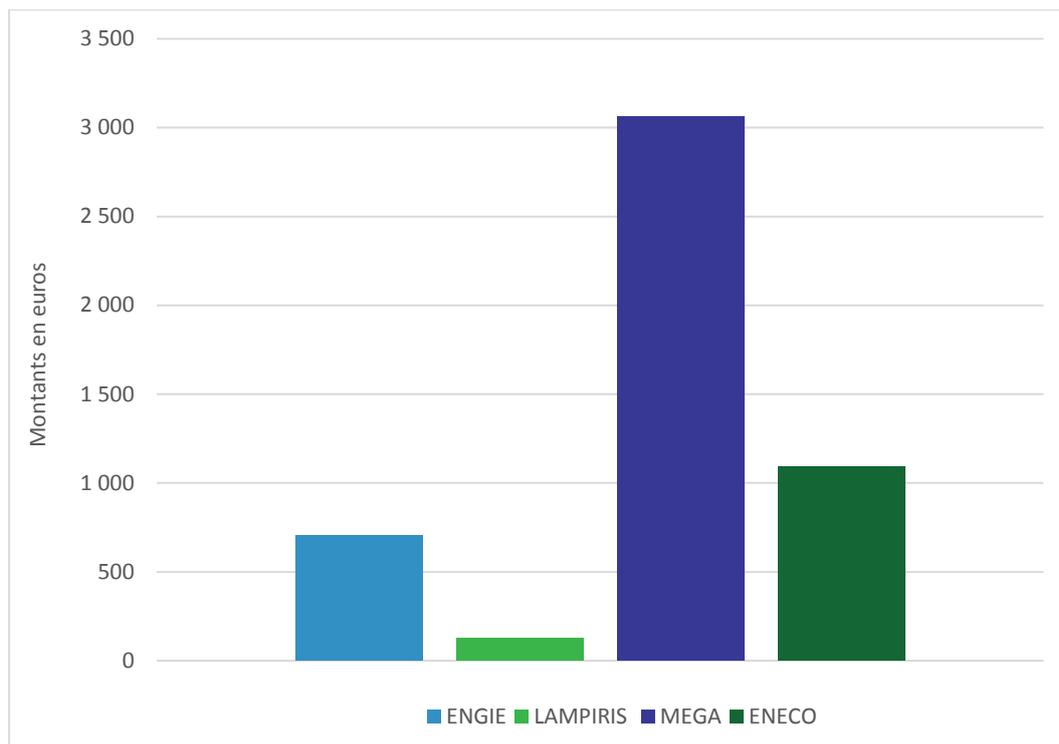
GRAPHIQUE 26 INDEMNISATION POUR ABSENCE DE FOURNITURE DE GAZ SUITE À UNE ERREUR ADMINISTRATIVE



GRD	Demandes acceptées	Demandes refusées	Demandes en cours
RESA gaz	2	0	1
ORES Namur	2	0	0
ORES Mouscron	2	0	0
ORES Hainaut	0	2	0

En ce qui concerne les fournisseurs d'énergie, il s'agit de l'hypothèse d'indemnisation la plus fréquemment rencontrée. Comme indiqué au point « 4. Indemnisations », en 2018, seuls ENGIE, LAMPIRIS, ENECO et MEGA ont versé des indemnités pour des coupures consécutives à des erreurs administratives. Ceux-ci ont accepté 7 demandes sur 19 et ont versé un total de 4 980,77 EUR.

Le nombre de demandes introduites et d'indemnités versées par les fournisseurs ont connu une baisse depuis 2015. Cela s'explique sans doute par des efforts accomplis en matière de qualité de services, notamment dans les scénarios pouvant générer des demandes d'indemnisation. Il serait néanmoins opportun de contrôler davantage le traitement de ces demandes par les fournisseurs et GRD, ainsi que la qualité du *reporting* annuel qui incombe à leurs services.



Fournisseurs	Demandes acceptées	Demandes refusées	Demandes transmises à un autre acteur
ENGIE	2	2	9
LAMPIRIS	1	0	0
MEGA	3	1	0
ENECO	1	0	0

4.3.4. Non-respect des délais de raccordement²⁷

En cas de défaut de raccordement dans les délais prévus, le montant des indemnisations est variable selon le type de client (25, 50 ou 100 EUR non indexés par jour de retard). Cette indemnisation 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.

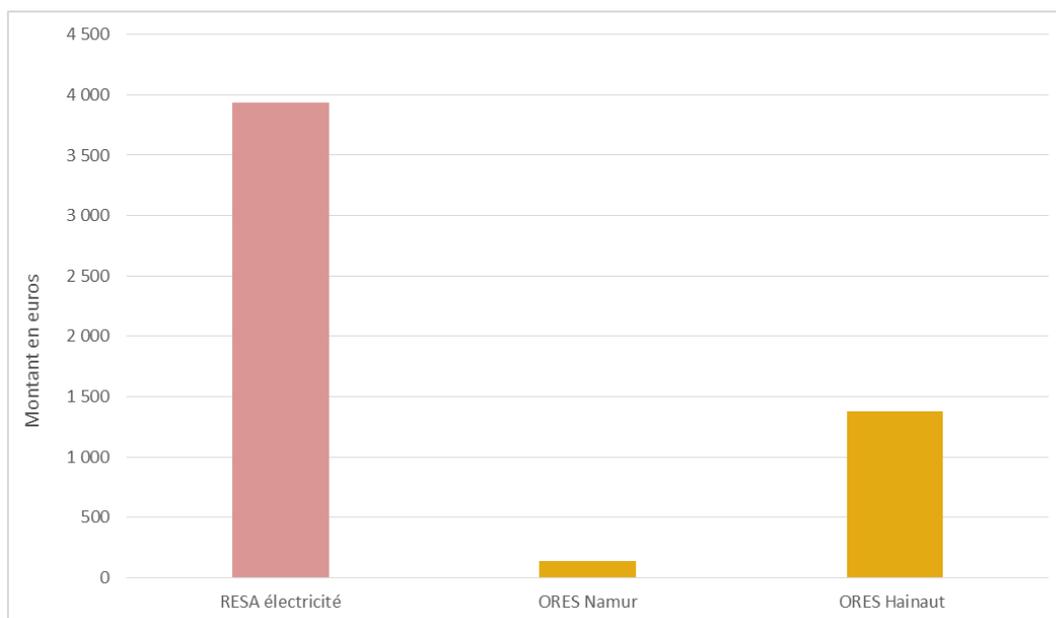
Le SRME applique également le principe selon lequel les délais sont suspendus lorsque la force majeure dûment prouvée a rendu l'exécution des travaux impossible (importantes chutes de neige, etc.). Dès que l'évènement à l'origine de la force majeure et/ou les conséquences de cette dernière a/ont disparu, les délais recommencent à courir.

²⁷ Article 25quater du décret du 12 avril 2001 et 25ter du décret du 19 décembre 2002

Dans le même sens, le SRME a estimé que les congés du bâtiment sont des événements de nature à suspendre l'écoulement du délai de raccordement.

En 2018, les gestionnaires de réseaux électriques ont accepté 6 demandes d'indemnisation sur 10 reçues et ont versé 5 455,28 EUR. Ces indemnisations ont principalement été versées par RESA (3 936,80 EUR) et ORES Hainaut (1 377,88 EUR). Bien que le nombre total de dossiers acceptés ne soit pas très important, ces retards de raccordement peuvent représenter des montants quant à eux relativement élevés, surtout lorsque l'indemnité est comparé au coût du raccordement.

GRAPHIQUE 28 INDEMNISATIONS POUR RETARD DE RACCORDEMENT AU RÉSEAU ÉLECTRIQUE



En gaz, 6 indemnisations pour retard de raccordement ont été versées par RESA pour un montant de 11 984,44 EUR. Sur un total de 12 dossiers reçus, il est important de noter que 5 dossiers étaient toujours en cours de traitement au moment du *reporting*. Le SRME peut toutefois préciser que 5 plaintes d'un même entrepreneur ont été traitées et ont débouché sur une indemnisation totale de 26 461,60 EUR. Nous observons que ces chiffres auraient dû figurer dans le *reporting* de RESA, ce qui n'est pas le cas. Cela justifie une fois de plus la nécessité de pouvoir contrôler davantage le respect des droits des consommateurs en la matière et les rapports annuels des GRD.

Les autres GRD indiquent n'avoir reçu aucune demande d'indemnisation dans ce contexte, à l'exception d'ORES Namur qui a refusé la seule demande reçue. On constate que les plaintes relatives à des procédures de raccordement au gaz naturel sont principalement dirigées à l'encontre de RESA et sont plus élevées que d'habitude. Comme indiqué *supra*, bien que ces chiffres relatifs aux indemnisations puissent paraître anecdotiques, il semble que ceux-ci ne représentent que la partie visible de l'iceberg et que cela reflète tout de même un problème plus conséquent. Ce constat est également renforcé par des retours d'expérience exprimés par téléphone par des citoyens, qui ont peut-être pas nécessairement désiré introduire une plainte en bonne et due forme vu les nombreuses démarches déjà effectuées depuis leur demande initiale.

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. Le traitement de ces dossiers a d'ailleurs nécessité de modifier les lignes directrices en matière d'indemnisations afin de clarifier l'interprétation des dispositions légales, la méthodologie de calcul et de déterminer certaines bonnes pratiques dans ce contexte.

À 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, 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.

4.3.5. Erreur lors d'une demande de changement de fournisseur²⁸

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 2018, les rapports des GRD indiquent que seules 3 demandes d'indemnisation ont été reçues dans ce cadre. L'une a été refusée et les deux autres seraient toujours en cours de traitement par RESA. Les fournisseurs indiquent ne pas avoir reçu de demande d'indemnisation dans ce contexte.

²⁸ Articles 25ter et 31bis du décret du 12 avril 2001 et articles 25bis et 30ter du décret du 19 décembre 2002

4.3.6. Erreur dans une facture d'électricité ou de gaz déjà acquittée²⁹

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 2018, aucune indemnisation n'a été enregistrée pour ce motif. Comme déjà indiqué dans les précédents rapports annuels, cet insuccès 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.

4.3.7. Retard du guichet unique³⁰

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 euros 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.

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.

Aucune indemnité ne sera 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.

²⁹ Articles 31^{ter} du décret du 12 avril 2001 et 30^{quater} du décret du 19 décembre 2002

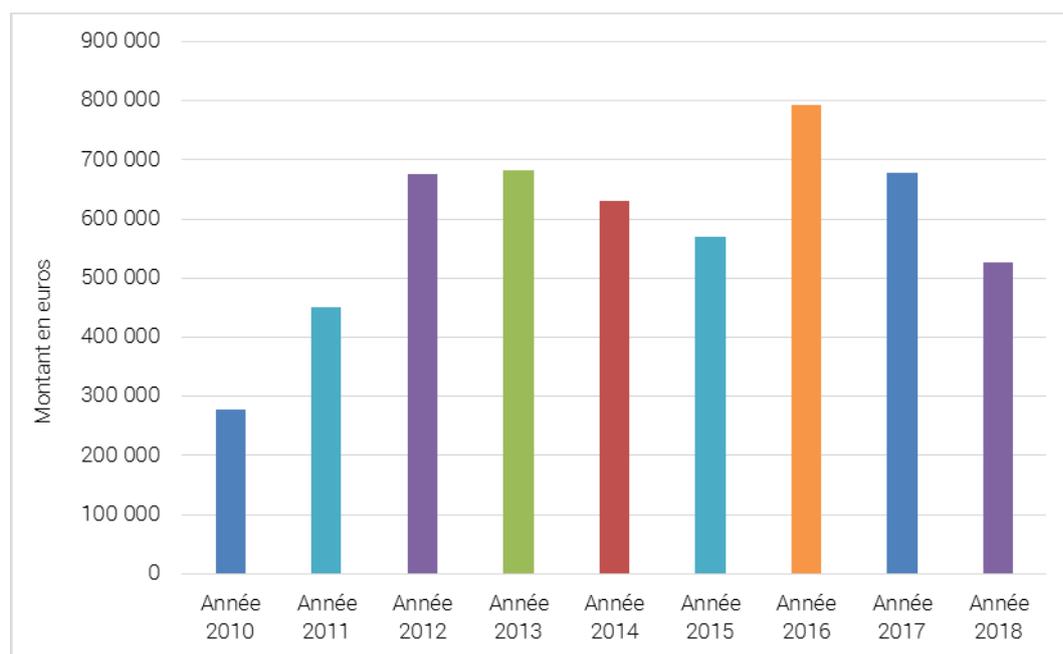
³⁰ Article 25^{quater}/1 du décret du 12 avril 2001

4.4. Évolution depuis 2010

4.4.1. GRD électricité

Le montant total d'indemnités versées par les gestionnaires de réseaux électriques est de 526 562,78 EUR en 2018. Ces indemnités se rapportent en majeure partie à des dommages matériels et/ou corporels direct faisant suite à une fourniture irrégulière/non-conforme.

GRAPHIQUE 29 EVOLUTION DES INDEMNISATIONS VERSÉES PAR LES GRD ÉLECTRICITÉ DEPUIS 2010

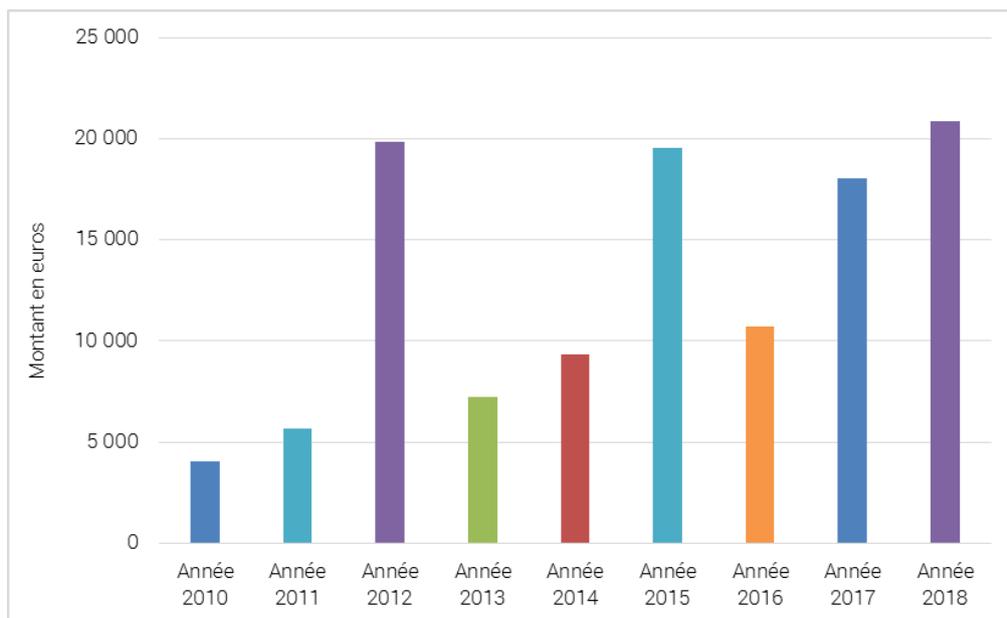


4.4.2. GRD gaz

Les indemnités rapportées par les GRD gaz concernent essentiellement des retards de raccordement et des coupures consécutives à des erreurs administratives.

Le montant total d'indemnités versées par les gestionnaires de réseaux de gaz est de 20 870,97EUR. Néanmoins, comme expliqué au point 4.3.4 *Non-respect du délai de raccordement*, RESA aurait dû indiquer les 26 461,60 EUR versés à un plaignant dans le cadre d'une contestation, ce qui porterait alors le montant total d'indemnités versées en 2018 à 47 332, 57 EUR.

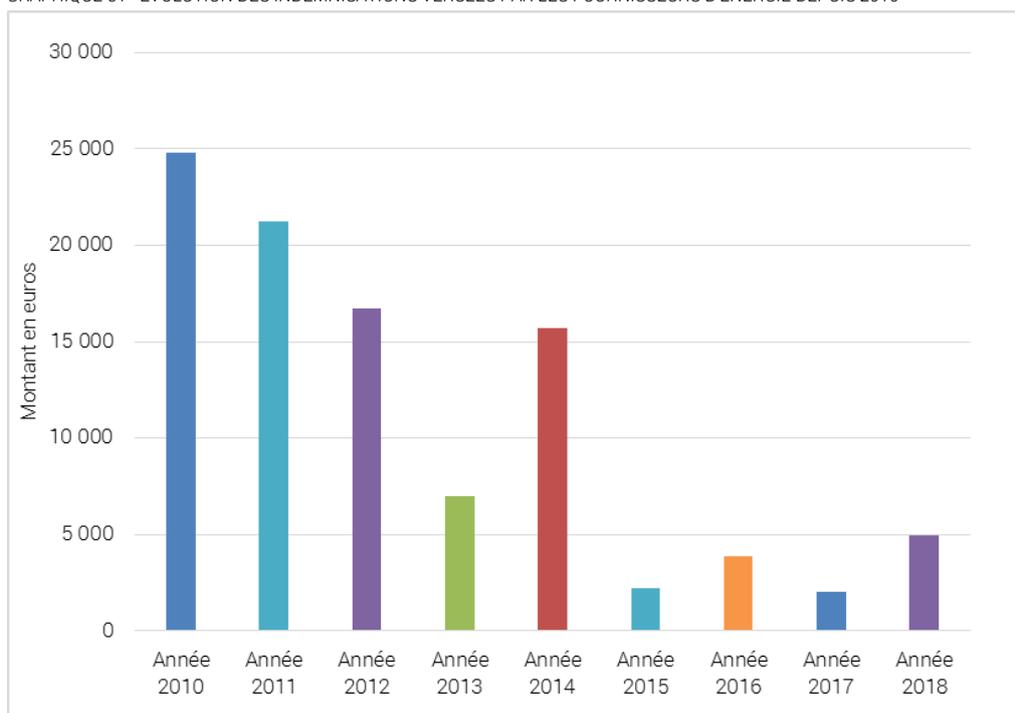
GRAPHIQUE 30 ÉVOLUTION DES INDEMNISATIONS VERSÉES PAR LES GRD GAZ DEPUIS 2010



4.4.3. 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 depuis 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. Il est néanmoins important de vérifier, dans le cadre des contrôles du respect des obligations de service public effectués par la CWaPE, que ces mesures relatives aux mécanismes d'indemnisation sont bien appliquées.

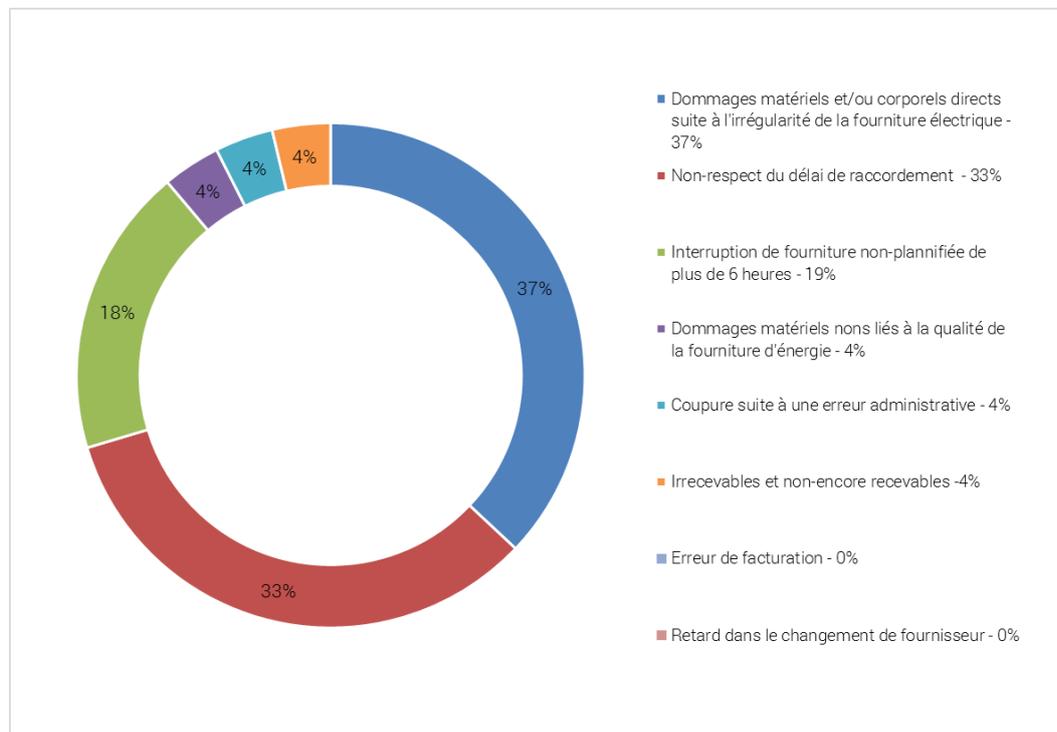
GRAPHIQUE 31 ÉVOLUTION DES INDEMNISATIONS VERSÉES PAR LES FOURNISSEURS D'ÉNERGIE DEPUIS 2010



4.5. Contestations en matière d'indemnisation

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

GRAPHIQUE 32 RÉPARTITION DES CONTESTATIONS EN MATIÈRE D'INDEMNISATION REÇUES EN 2018



Parmi les autres contestations en matière d'indemnisation, on note une proportion plus élevée de dossiers relatifs à des dommages matériels lié à la qualité de la fourniture et relatifs à des retards de raccordement au réseau.

Toutefois, ces chiffres peu élevés ne font pas spécialement ressortir de problématique bien précise, à l'exception peut-être de la procédure de raccordement au réseau qui est toujours à surveiller.

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 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 2018, aucun nouveau dossier de conciliation n'a été ouvert par le SRME.

Coordonnées

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