



Cwape

CD-11f20-CWaPE

Le service régional de médiation pour l'énergie



RAPPORT ANNUEL SPÉCIFIQUE

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

TABLE DES MATIERES

AVANT-PROPOS	1
1. GÉNÉRALITÉS.....	4
1.1 TYPES DE DEMANDES ET PROCÉDURES	4
1.2 OPTIMALISATION DES OUTILS DE GESTION DES PLAINTES	6
2. MÉDIATION	7
2.1 CONDITIONS DE RECEVABILITÉ D'UNE PLAINTÉ	7
2.2 LES CATÉGORIES DE PLAINTES	8
2.2.1 Absence de réponse du fournisseur dans un délai de 10 jours ouvrables et amendes administratives.....	9
2.2.2 Problèmes techniques.....	10
2.2.3 Problèmes d'index de consommation	11
2.2.4 Délai de remboursement (factures de régularisation et de clôture).....	18
2.2.5 Déménagement	19
2.2.6 Client protégé	21
2.2.7 Défaut de paiement et procédure de placement de compteur à budget.....	23
2.2.8 Retard d'envoi d'une facture de régularisation ou de clôture	26
2.2.9 Code EAN	27
2.2.10 Mentions du contrat et mentions des factures.....	28
2.2.11 Divers	30
2.3 RÉPARTITION DES PLAINTES PAR FOURNISSEUR ET PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU	31
3. INDEMNISATIONS	33
3.1 INTRODUCTION	33
3.1.1 Une interruption de la fourniture d'électricité de plus de 6 heures	34
3.1.2 Défaut ou coupure de la fourniture entraînant un dommage	36
3.1.3 Coupure d'électricité ou de gaz suite à une erreur administrative	38
3.1.4 Erreur lors d'une demande de changement de fournisseur	40
3.1.5 Non-respect des délais de raccordement.....	40
3.1.6 Erreur dans une facture d'électricité ou de gaz déjà acquittée	41
3.2 COMPARAISON AVEC 2009	42
3.2.1 GRD électricité	42
3.2.2 GRD gaz	43
3.2.3 Fournisseurs.....	43
3.3 CONTESTATIONS EN MATIÈRE D'INDEMNISATION	44
4. CONCILIATION	47
5. ACTIONS DE PRÉVENTION ET D'INFORMATION.....	48
5.1 FORMATIONS ET PRÉSENTATIONS	48
5.2 APRÈS-MIDI D'ÉTUDE : PROBLÉMATIQUE DU DÉMÉNAGEMENT DANS LE CADRE DE LA FOURNITURE D'ÉNERGIE	49
6. CONCLUSIONS ET PERSPECTIVES POUR 2011	51

AVANT-PROPOS

STABILISATION ET SPÉCIALISATION DES ACTIVITÉS DU SERVICE RÉGIONAL DE MÉDIATION POUR L'ÉNERGIE (SRME) EN 2010

Le SRME tire déjà le bilan de sa deuxième année de fonctionnement. Comme l'avait laissé pressentir le premier rapport annuel du SRME, l'année 2010 a connu une stabilisation du nombre de plaintes reçues par le Service, consécutivement à l'entrée en fonction du Service fédéral de médiation pour l'énergie. Parallèlement à cette évolution, les activités du SRME se sont aussi davantage complexifiées et spécialisées, du fait de la nature souvent technique des dossiers à caractère strictement régional qui lui sont désormais soumis (obligations techniques des gestionnaires de réseau, indemnisations...). Même si l'activité du SRME demeure intense, ces deux tendances complémentaires ont permis au Service d'atteindre un rythme de croisière soutenable autorisant même quelques missions de formation et d'information auprès des consommateurs et professionnels du secteur.

1. Stabilisation du nombre de plaintes du fait de la collaboration avec notre homologue fédéral

Après une longue attente, le Service régional de médiation pour l'énergie (SRME) s'est réjoui en 2010 de la mise en place d'un Service fédéral de médiation pour l'énergie habilité à traiter les plaintes de compétence fédérale. Il était en effet embarrassant pour le SRME de ne pas toujours pouvoir donner de réponses utiles aux plaignants dénonçant des situations échappant à sa compétence. En effet, les plaintes de nature fédérale qui se situaient en dehors de la sphère de compétence du SPF Economie ne pouvaient être dirigées que vers les cours et tribunaux ordinaires. Le SRME était toutefois parvenu à mettre en place un palliatif consistant à contraindre de façon systématique tous les fournisseurs à répondre de façon circonstanciée et dans les dix jours ouvrables à toutes les questions et griefs qui leur étaient adressés par leurs clients. Ce moyen de contrôle, fondé sur l'application stricte d'une disposition régionale relative aux obligations de service public, a permis au SRME d'imposer un suivi efficace à bon nombre de plaintes relevant du fédéral malgré l'absence d'un service de médiation à ce niveau de pouvoir. Il était toutefois temps de clarifier le cadre de notre mission et de pouvoir transférer des plaintes à une instance fédérale ayant les plus larges compétences possibles dans le domaine de la médiation.

Tout au long de l'année 2010, le SRME s'est efforcé de tracer la ligne de partage entre ses compétences et celles de ce Service fédéral de médiation. Ces réflexions ont été menées en concertation avec le médiateur fédéral et se sont inscrites dans le cadre plus large des rencontres périodiques organisées avec les différentes instances en charge de la gestion des plaintes dans le domaine de l'énergie (régulateurs, SPF Economie, Service fédéral de médiation pour l'énergie, SRME) et qui ont pour objectif d'organiser les modes de collaboration entre ces différentes instances.

Ces travaux ont permis d'élaborer un avant-projet de texte (appelé « règlement d'ordre intérieur du service de médiation », dans la « loi électricité » fédérale) organisant notamment le traitement des plaintes mixtes (comportant des aspects à la fois fédéraux et régionaux) et des plaintes urgentes ainsi que l'assistance réciproque entre les différentes instances pour mieux appréhender toutes les législations applicables. Le texte final de ce protocole d'accord sera présenté devant les différents niveaux de pouvoir en vue de son approbation. D'une manière générale, il faut souligner que c'est surtout le principe du guichet unique qui transpire de ce texte. Il en résulte que toute plainte sera traitée par la bonne instance quelle que soit la porte d'entrée par laquelle elle a été introduite. Ce principe est une simplification administrative voulue par tous les intervenants et qui répond d'ailleurs aux vœux du législateur européen.

L'arrivée du Service fédéral de médiation a provoqué un tassement logique du nombre de plaintes qui sont parvenues au SRME en 2010, mais les premiers chiffres de l'année 2011 semblent cependant infirmer cette tendance compte tenu probablement de la visibilité croissante des deux services. Ce tassement n'a toutefois pas été synonyme de relâchement, au contraire, car à côté des nouvelles plaintes qui ont été adressées au SRME, certains dossiers reçus en 2009, généralement parmi les plus complexes, sont restés ouverts en 2010 du fait de la nécessité de mener des investigations complémentaires ou de recevoir de nouvelles observations des acteurs ou encore des éléments essentiels pour la résolution du litige. Par ailleurs, si le nombre de dossiers de médiation ordinaire a diminué, les plaintes relatives à des demandes d'indemnisation, qui sont les dossiers les plus techniques et les plus sensibles, ont doublé en 2010. L'augmentation du nombre de dossiers d'indemnisation était d'ailleurs un objectif affiché par le SRME, car le faible volume enregistré en 2009 traduisait notamment une regrettable méconnaissance de cette nouvelle législation de la part des utilisateurs du réseau.

2. Evolution du contenu des plaintes portées devant le SRME et diversification de ses activités

Durant l'année 2010, de nouveaux types de contentieux ont été instruits par le SRME. Parmi ceux-ci, relevons en particulier les plaintes qui sont apparues dans le sillage du développement spectaculaire des productions photovoltaïques chez les clients résidentiels. La hauteur des investissements et des rendements attendus par ces producteurs explique probablement la réactivité et la vigilance toute particulière de ceux-ci lorsqu'un retard ou un dysfonctionnement est constaté. Dans ce domaine, le SRME est compétent pour intervenir auprès d'un gestionnaire de réseau défaillant (le rôle de cet acteur s'est considérablement accru à cet égard depuis la mise sur pied d'un guichet unique pour l'ouverture des dossiers d'octroi de certificats verts pour les installations de production photovoltaïque de petite puissance) ou pour donner une information détaillée quant à l'étendue et aux limites des droits de ces producteurs (en matière de compensation par exemple, voir nos explications détaillées dans le présent rapport).

Par ailleurs, la croissance bienvenue des dossiers relatifs à des contestations en matière d'indemnisation a été l'occasion d'entamer des discussions avec certains gestionnaires de réseau dont les pratiques courantes ont semblé parfois en décalage par rapport aux exigences imposées par les décrets gaz et électricité depuis la réforme de juillet 2008.

Ces discussions ont porté essentiellement sur la qualification des faits à l'origine des dysfonctionnements sur le réseau pouvant donner lieu à indemnisation. Le SRME a dû rappeler à de nombreuses reprises le fait que les décrets, tels que modifiés le 17 juillet 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. Cette contrainte est somme toute logique dès lors que le GRD est un professionnel du secteur et que la victime est généralement parfaitement profane quant aux aspects techniques de la distribution d'énergie. Le SRME est conscient que l'exercice qui est ainsi demandé aux gestionnaires de réseau est parfois malaisé (songeons par exemple aux incidents qui affectent des câbles enterrés), mais il entend néanmoins veiller à ce que ceux-ci soient toujours disposés à transmettre, si ce n'est au plaignant en tous les cas au SRME, toutes les informations qu'ils peuvent raisonnablement fournir pour étayer la force majeure invoquée. A travers ce contrôle, c'est donc une véritable jurisprudence qui est en train de s'échafauder et de s'affiner au gré des dossiers qui sont rencontrés par le SRME. Le SRME entend crédibiliser cette jurisprudence en appliquant avec rigueur et sévérité les principes adoptés dans la législation, mais aussi en tenant compte des contraintes de terrain que rencontrent les gestionnaires de réseau. Il est en effet essentiel d'intégrer toutes les réalités et contraintes de ces gestionnaires de réseau dans l'application de ces règles. Le SRME ne manquera pas à l'avenir de diffuser les grands enseignements de cette « jurisprudence » lorsque celle-ci sera suffisamment stabilisée et éprouvée.

A côté de la gestion quotidienne des dossiers de médiation, de conciliation et d'indemnisation, l'équipe du SRME a eu l'occasion, en 2010, de mener également un important travail d'information auprès des consommateurs et des professionnels du secteur afin de prévenir, à la source, la survenance de certaines plaintes récurrentes. La diffusion de cette information s'est effectuée dans le cadre de colloques, de formations particulières et de passages en radio et en télévision. Le SRME est convaincu que ce travail de sensibilisation est prioritaire, et que pour certaines problématiques très concrètes, par exemple la gestion des déménagements, des résultats tangibles et encourageants peuvent être obtenus au grand bénéfice de tous les acteurs. Vous trouverez dans ce rapport le détail des initiatives prises à cet égard.

1. GÉNÉRALITÉS

1.1 Types de demandes et procédures

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

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

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

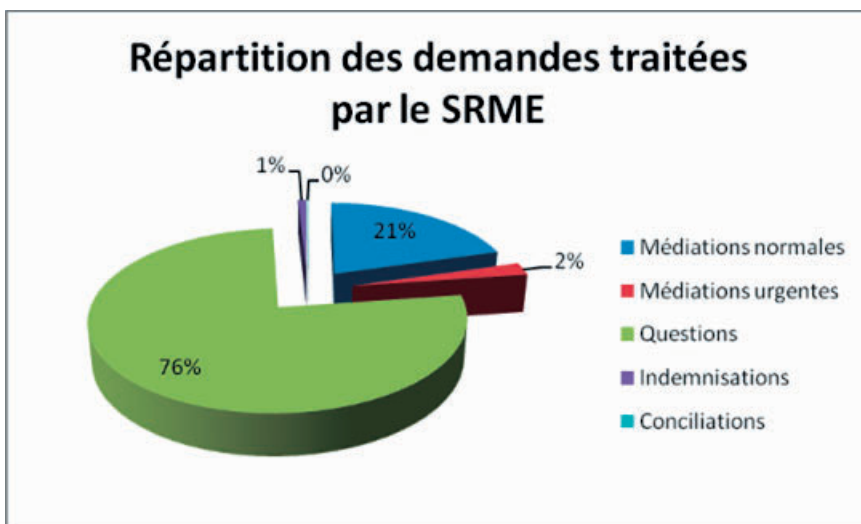
Les procédures de médiation, de contestation en matière d'indemnisation et de conciliation seront davantage détaillées dans la suite de ce rapport.

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

Quelques chiffres

Au cours de l'année 2010, le Service régional de médiation pour l'énergie a reçu un total de 5.756 demandes écrites qui sont réparties de la manière suivante :

- 1.178 demandes de médiation « classique » dont 3 ont été traitées en allemand;
- 134 demandes de médiation urgente reçues par écrit et par téléphone;
- 4.392 questions écrites (courrier/email/fax);
- 48 dossiers de contestation en matière d'indemnisation dont 1 traité en allemand;
- 4 conciliations.



Comparativement à l'année précédente, on constate que le SRME a enregistré un nombre de demandes de médiation « classique » légèrement inférieur (1178 en 2010 contre 1353 en 2009). Cette différence n'est pas assez significative que pour être justifiée par une cause précise. Il est toutefois fort probable que le Service fédéral de Médiation de l'Énergie, ayant débuté ses activités en janvier 2010, ait traité un certain nombre de plaintes à caractère mixte, c'est-à-dire mêlant des aspects régionaux et fédéraux.

En ce qui concerne les demandes de médiation urgente, le SRME a enregistré une forte diminution. Cela s'explique par le fait que le Service a réévalué les conditions justifiant le recours à cette procédure abrégée. Le SRME considère généralement que l'urgence est justifiée lorsque la demande fait état d'une menace de coupure imminente de l'alimentation en énergie ou d'une coupure irrégulière ayant déjà eu lieu.

En 2010, le SRME a observé une forte augmentation du nombre de questions, lesquelles ont principalement été introduites via le formulaire de contact du site Internet de la CWaPE et l'adresse électronique propre au SRME. Cela peut s'expliquer par la visibilité importante qu'a acquise la CWaPE depuis la mise en œuvre du plan « SOLWATT » et par la facilité administrative de la démarche.

Une augmentation significative des contestations en matière d'indemnisation a également été observée (cf. 3.3 *Contestations en matière d'indemnisation*) tandis que les demandes de conciliation restent exceptionnelles.

Quelques demandes d'avis du Service fédéral de Médiation de l'Énergie sont parvenues au SRME en fin d'année. Il est supposé que ces demandes arriveront en plus grand nombre à l'avenir, dès lors que les règles de collaboration entre les Services ont été précisées dans un règlement d'ordre intérieur.

1.2 Optimisation des outils de gestion des plaintes

En janvier 2010, le Service régional de médiation pour l'énergie de la CWaPE a fait l'acquisition d'un logiciel informatique spécifiquement conçu pour permettre une gestion claire et structurée des différents dossiers de plainte. Parmi ces dossiers, on distingue les demandes de médiation, les questions, les demandes de conciliation, les contestations en matière de demande d'indemnisation et les urgences.

Grâce à ce nouveau logiciel, les agents traitants du SRME peuvent obtenir en quelques clics un aperçu précis, et par catégorie, des dossiers dont ils assurent la gestion. Ils peuvent aussi retrouver facilement les coordonnées d'un plaignant, prendre connaissance des différentes actions entreprises sur un dossier en particulier, mais également optimiser la gestion de leur travail à l'aide d'un mécanisme automatique de calcul et d'affichage des échéances. Celles-ci ont été établies conformément à l'arrêté du Gouvernement wallon du 8 janvier 2009 relatif au Service régional de médiation pour l'énergie.

Une autre particularité intéressante de ce logiciel est la possibilité d'en extraire des informations de masse précises à des fins statistiques.

La collecte de statistiques est nécessaire non seulement pour la réalisation du présent rapport, mais également pour que le médiateur fédéral puisse satisfaire aux obligations du rapportage qui lui sont imposées au niveau européen. Elle est par ailleurs précieuse au SRME dans l'orientation de son travail d'information, afin que celui-ci réponde aux problèmes les plus fréquemment posés.

2. MÉDIATION

2.1 Conditions de recevabilité d'une plainte

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

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

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

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

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

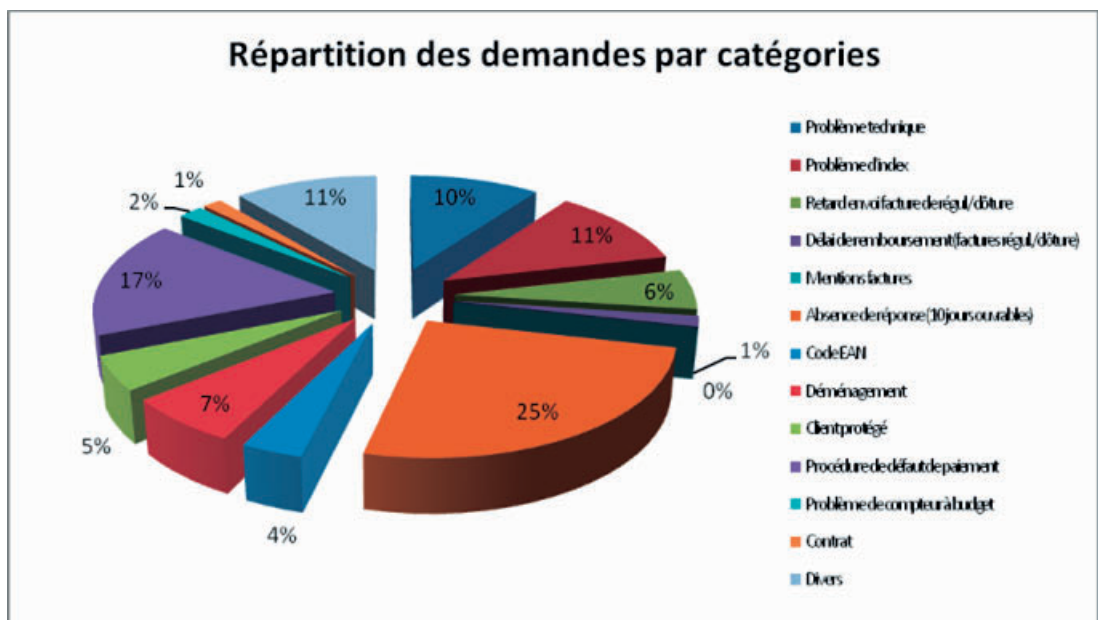
2.2 Les catégories de plaintes

Les plaintes recevables ont été classées parmi les catégories suivantes :

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

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

Quelques chiffres

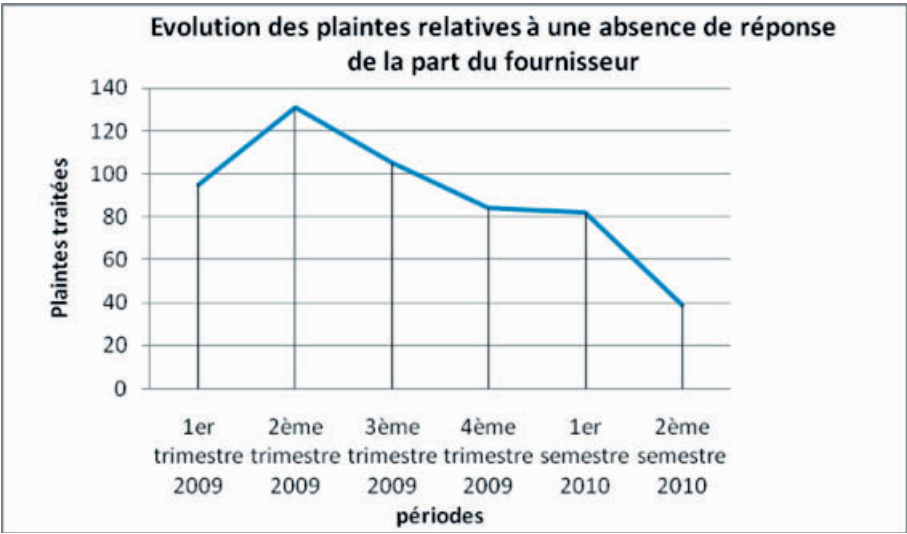


² GGP on Customer Complaint Handling, Reporting and Classification, E10-CEM-33-05, 10 June 2010

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

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

Les arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatifs aux obligations de service public dans les marchés du gaz et de l'électricité obligent les fournisseurs à mentionner sur leurs factures les moyens de contact (téléphone, adresse électronique, fax...) du service de gestion de la clientèle ainsi que le délai endéans lequel une réponse sera apportée à toute demande formulée par le client. Ce délai ne peut dépasser dix jours ouvrables. Ces textes 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 demande (erreur d'index, problème de déménagement...), mais eu égard à la gravité de ce grief (l'absence de réponse est particulièrement mal ressentie par les plaignants et est constitutive d'une véritable infraction), il a semblé nécessaire de retenir prioritairement cette catégorie lorsque la plainte revêt une nature mixte. Comme signalé dans le rapport annuel 2009, le SRME a mené, à partir du second semestre 2009, une campagne plus coercitive à l'égard des fournisseurs afin d'améliorer leur réactivité et accessibilité face aux demandes écrites de leurs clients. Des amendes ont été infligées pour sanctionner les infractions les plus flagrantes à cette exigence réglementaire. Cette mesure porte manifestement ses fruits puisque les chiffres de cette catégorie de plaintes sont en baisse. Dans le courant de l'année 2010, des dizaines d'amendes administratives ont encore été infligées pour maintenir cette pression.



2.2.2 Problèmes techniques

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

Le siège de la matière est inscrit dans le Code de mesure et de comptage qui est repris dans l'arrêté du Gouvernement wallon du 24 mai 2007 relatif à la révision du règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité en Région wallonne et l'accès à ceux-ci⁴.

Le compteur, qui fait partie de l'installation de mesure, appartient au gestionnaire de réseau ou à une entreprise qu'il contrôle. Cet appareil de mesure, qui doit répondre à certaines normes pour pouvoir être mis sur le marché, est donc sous la responsabilité de l'Intercommunale qui doit en assurer l'entretien et peut, à ce titre, requérir l'accès à cette installation. D'emblée, il convient de signaler que l'hypothèse d'un compteur qui totalise une consommation supérieure à la réalité est très rare. D'autres causes de dysfonctionnement sont bien plus fréquentes. Tel est le cas du compteur bihoraire qui comptabilise l'ensemble de la consommation en jour, le compteur nuit restant bloqué. La solution à ce problème consiste à ventiler la consommation totale via une rectification d'index (cf. à ce sujet le point 2.2.3 *problèmes d'index de consommation* du présent rapport).

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

Les litiges relatifs à des problèmes techniques sont souvent résolus en faisant appel à la règle selon laquelle toute rectification des données de mesure et de la facturation qui en résulte portera au maximum, et sauf en cas de mauvaise foi, sur une période de deux ans dans le passé. Cette année, le Service régional de médiation pour l'énergie a constaté, au travers des nombreux cas dont il était saisi, de la divergence d'interprétation de cette règle par les acteurs.

⁴ Arrêté du Gouvernement wallon du 24 mai 2007 relatif à la révision du règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité en Région wallonne et l'accès à ceux-ci, M.B., 24 juillet 2007, p. 39708

Dès lors, la CWaPE a jugé opportun de préciser la manière dont elle interprétait cette disposition, notamment du point de vue du départ du délai et du champ d'application de la règle. Ces importants éclaircissements ont été communiqués à l'ensemble des gestionnaires de réseau et des fournisseurs.

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

2.2.3 Problèmes d'index de consommation

2.2.3.1 Consommateur classique

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

- un relevé de compteur : cette opération peut être effectuée directement par un agent de la société de relève, mais les valeurs peuvent aussi avoir été transmises par le client via, par exemple, un service d'appel téléphonique ou 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;
- une estimation effectuée directement par le fournisseur.

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

Lorsque le fournisseur ne dispose pas des données de mesure transmises par le gestionnaire de réseau, il effectue lui-même le calcul de la consommation qu'il facture. Certains fournisseurs décident par ailleurs, lors de l'élaboration de la facture annuelle, de compléter les index qui leur ont été transmis en calculant eux-mêmes une période de consommation afin de pouvoir éditer cette facture de consommation ponctuellement chaque année.

Le problème qui se rapporte à la consommation estimée par le gestionnaire de réseau survient généralement lors des cas de changement d'occupant. L'exemple suivant permet de mettre en lumière l'écueil rencontré. La consommation ayant trait à un logement qui a été occupé pendant plusieurs années par une famille composée de deux adultes et deux enfants, sera forcément plus élevée que celle d'une personne vivant seule. Toutefois, si le gestionnaire de réseau est amené à estimer la consommation du nouveau résident, car il ne dispose pas de valeur relevée, il utilisera les paramètres se rapportant au ménage composé de quatre personnes. Le nouvel occupant contestera la plupart du temps cette consommation qu'il considérera comme bien trop élevée. Il convient par ailleurs de signaler dès à présent que la communication des index lors d'un déménagement est une problématique qui est souvent imbriquée dans des règles qui appartiennent au niveau fédéral et échappent dès lors au contrôle du SRME (cf. à ce sujet le point 4.5 *déménagements problématiques* du présent rapport).

Le siège de la matière est également inscrit dans le Code de mesure et de comptage repris dans l'arrêté du Gouvernement wallon du 24 mai 2007 relatif à la révision du règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité en Région wallonne et l'accès à ceux-ci.

2.2.3.2 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* »⁵.

⁵ Art. 2, 2° du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité

Cadre législatif

Ce mécanisme est encadré par la législation wallonne et, plus précisément, par l'article 161 §4 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 24 mai 2007 relatif à la révision du règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité en Région wallonne et l'accès à ceux-ci qui stipule:

« §4. Les petits autoproducteurs qui disposent d'une unité de production d'énergie verte d'une puissance inférieur ou égale à 10 kVA, certifiée et enregistrée comme installation de production d'électricité verte auprès de la CWaPE, peuvent bénéficier d'une compensation entre les prélèvements et les fournitures au réseau.

Au niveau du comptage, ils disposent de l'alternative suivante:

- soit un compteur simple, sans cliquet, qui décompte d'office l'énergie injectée de leur consommation. Si l'énergie injectée est supérieure à la consommation, elle n'est pas valorisée; le gestionnaire du réseau de distribution communique alors au fournisseur une consommation nulle;*
- 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. Le gestionnaire du réseau de distribution, qui est responsable de la mise en œuvre de la compensation, communique au fournisseur de l'autoproduiteur une consommation ou une injection, selon le cas.*

L'autoproduiteur qui bénéficie de cette compensation en informe son fournisseur avant signature d'un contrat. Il n'y a qu'un seul fournisseur par accès.

Si le comptage comporte plusieurs périodes tarifaires, telles que définies à l'article 177, la compensation est effectuée par période tarifaire. »

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

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

Contestations

Les contestations en matière de compensation émanent jusqu'à présent d'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, le SRME veille à ce que le mécanisme de compensation décrit ci-dessus ait bien été appliqué. Pour ce faire, il analyse notamment les dates des événements pertinents (mise en service, modification, relève annuelle, changement de fournisseur, etc.) et les index y relatifs.

1. Scission de la facture de régularisation

La scission de la facture de régularisation annuelle en deux périodes fait l'objet de contestations au motif que la compensation y est appliquée sur une période inférieure à un an qui ne permet pas toujours de compenser la consommation hivernale par la production estivale. Cette scission est pourtant inévitable lorsqu'elle fait suite soit à la mise en service d'une installation photovoltaïque, soit à un relevé d'index intermédiaire⁶.

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

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

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

⁶ Entre deux relevés annuels

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

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

2. Production excédentaire

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

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

Si la production excédentaire est telle que l'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 2 EAN par un certificat de comptage, calcule lui-même la différence, et annonce au fournisseur un chiffre de consommation ou d'injection, selon le cas.

3. Compensation et compteur bihoraire

Dans le cas d'un compteur bihoraire, la compensation ne s'effectue pas entre la consommation et la production enregistrées en horaire de jour et la consommation et la production enregistrées en horaire de nuit, mais d'une part entre la consommation et la production de jour et, d'autre part, entre la consommation et la production de nuit.

Dès lors, si un autoproduiteur enregistre un surplus de production en jour⁷ et un déficit en nuit⁸, deux alternatives s’offrent à lui : soit adapter ses habitudes de consommation, en utilisant davantage l’électricité pendant l’horaire de jour et un peu moins pendant l’horaire de nuit (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’autoproduiteur sur le fait que s’il opte pour cette solution, un relevé d’index interviendra au moment de la désactivation du bihoraire et que ces index seront transmis au fournisseur pour facturation. Il risque alors de « perdre » une partie de la production enregistrée pendant la période courant jusqu’à la date de cette modification technique, puisque cette production ne pourra être utilisée pour compenser sa consommation sur une année entière.

En 2010, le SRME a observé une forte hausse du nombre de plaintes faisant état d’une contestation relative au mécanisme de compensation. Toutefois, aucune d’entre elles n’était fondée. Il semblerait qu’un manque d’information des autoproduiteurs soit à l’origine de ces contestations. En effet, toutes les informations nécessaires sont publiées, notamment sur le site Internet de la CWaPE, mais il semblerait que les autoproduiteurs n’y soient pas suffisamment attentifs. Un effort de communication à ce sujet sera entrepris par le SRME afin de pallier cette situation.

Exemples :

a. Scission de la facture de régularisation suite à la mise en service

1^{er} période : de la relève annuelle 2009 à la mise en service			
Date de début	Date de fin	Consommation	Commentaire
01.09.2009	07.04.2010		
Index 62929	Index 65680	2751 kWh	Facturé*

** Cette facturation fait l’objet d’une contestation qui n’est pas fondée puisque la compensation ne peut s’appliquer qu’à partir de la date de mise en service de l’installation photovoltaïque.*

2^e période : de la mise en service à la relève annuelle 2010			
Date de début	Date de fin	Consommation	Commentaire
07.04.2010	01.09.2010		
Index 65680	Index 64970	- 710 kWh, soit 0 kWh facturés	Application de la compensation

⁷ La consommation facturée est, en vertu de l’application de la compensation, égale à 0 kWh.

⁸ La consommation enregistrée étant supérieure à la production pour cette période tarifaire, le surplus de consommation en nuit est facturé.

Ou :

2^e période : de la mise en service à la relève annuelle 2010			
Date de début	Date de fin	Consommation	Commentaire
07.04.2010	01.09.2010		
Index 65680	Index 65720	40 kWh	Application de la compensation*

**Cette facturation fait l'objet d'une contestation qui n'est pas fondée puisque, même si la compensation s'applique dans ce cas sur une période inférieure à un an, la production de cette période ne couvre pas la consommation enregistrée pendant la même période. Il est à noter que le volume de consommation facturé est, grâce à l'application du mécanisme de compensation, inférieur au volume de consommation qui aurait été facturé en l'absence de panneaux photovoltaïques.*

Scission de la facture de régularisation suite à une modification

1^e période : de la relève annuelle 2010 à la modification			
Date de début	Date de fin	Consommation	Commentaire
20.10.2009	14.01.2010		
Index 14249	Index 14762	513 kWh	Facturé*

2^e période : de la modification à la relève annuelle 2010			
Date de début	Date de fin	Consommation	Commentaire
14.01.2010	20.10.2010		
Index 14762	Index 13946	- 816 kWh, soit 0 kWh facturés	Application de la compensation

**Cette facturation fait l'objet d'une contestation qui n'est pas fondée puisque, même si la compensation s'applique dans ce cas sur une période inférieure à un an, la production de cette période ne couvre pas la consommation enregistrée pendant la même période.*

b. Compensation en cas de compteur bihoraire (entre deux relèves annuelles)

Date de début	Date de fin	Consommation	Commentaire
15.05.2009	15.05.2010		
Index jour 23523	Index jour 23032	- 491 kWh, soit 0 kWh facturés	Application de la compensation
Index nuit 35106	Index nuit 35500	394 kWh	Application de la compensation

Il est à noter que le volume de consommation facturé est, grâce à l'application du mécanisme de compensation, inférieur au volume de consommation qui aurait été facturé en l'absence de panneaux photovoltaïques.

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

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

Globalement, cette obligation semble bien respectée par les fournisseurs, puisqu'au cours de l'année 2010, seuls 7 dossiers de plainte – dont 2 pour lesquels la demande s'est avérée non fondée – ont été constitués pour un retard de remboursement. Les demandes fondées se sont clôturées par le remboursement des sommes dues.

2.2.5 Déménagement

Règles applicables

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

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

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

Procédure de régularisation

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

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

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

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

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

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

Intervention du SRME

C'est principalement dans ce contexte que le Service régional de médiation intervient lorsque l'on parle de « déménagement problématique ». En 2010, 29 plaintes concernaient spécifiquement cette matière, dont 17 ont dû être traitées selon la procédure d'urgence, en raison d'un risque imminent de coupure ou d'une coupure réalisée. 5 de ces 29 plaintes ont été considérées comme non fondées. Dans ces 5 cas, le Service régional de médiation a constaté que le gestionnaire de réseau avait mené à son terme la procédure de régularisation et avait donc suspendu la fourniture, dans le strict respect de la réglementation.

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

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

Travail préventif du SRME

Bien que le nombre de plaintes liées à un déménagement problématique ait considérablement diminué en 2010 par rapport à l'année 2009, le Service régional de médiation pour l'énergie est convaincu que la plupart des difficultés rencontrées à ce niveau pourraient être évitées grâce à une meilleure information des personnes concernées. En 2010, le Service régional de médiation pour l'énergie s'est dès lors attaché à rendre accessible au plus grand nombre de personnes possible une information complète et fiable en la matière (voir chapitre 5 ci-dessous).

2.2.6 Client protégé

Certaines catégories de personnes étant considérées comme particulièrement vulnérables, le législateur a défini un nombre déterminé de situations dans lesquelles un client peut se voir attribué le statut de « client protégé ».

A cet égard, tant l'Etat fédéral que la Région wallonne ont défini la notion de client protégé, les deux définitions n'étant pas totalement comparables.

Ainsi, la définition régionale est plus large puisqu'elle comprend l'ensemble des catégories fédérales de clients protégés, mais détermine en plus des catégories spécifiquement régionales de clients protégés, l'objectif étant de rencontrer davantage les situations de personnes en difficultés financières.

Le statut de client protégé permet au client de bénéficier de certaines protections relatives à sa fourniture de gaz et d'électricité, 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 minimum en hiver lorsque le client utilise un compteur à budget ;
- la tenue d'une « Commission Locale pour l'Energie » dans certaines situations spécifiques liées à sa fourniture.

Enfin, le principal avantage du statut de client protégé est l'octroi du tarif social au client reconnu comme tel. Si le client relève d'une catégorie « régionale » de client protégé, le tarif social lui sera appliqué uniquement s'il est alimenté par son GRD.

Au total, en 2010, le Service régional de médiation pour l'énergie a traité 23 plaintes relatives au statut de client protégé, ayant trait à l'un ou l'autre des aspects évoqués ci-dessus.

Cependant, de nombreuses demandes concernant ce statut et ses implications ont été traitées par le SRME sous forme de questions.

Ainsi, dans le cadre de la procédure de médiation, le SRME a principalement traité des demandes relatives à l'octroi du statut de client protégé et du tarif social (nos démarches consistaient à demander au fournisseur de justifier son refus de reconnaissance de l'attestation), tandis que le traitement des questions portait davantage sur une information quant aux catégories de clients protégés et aux conditions d'application du tarif social, ainsi que sur les procédures spécifiques applicables à la clientèle protégée.

Le SRME a ainsi pu relever un déficit important d'information quant aux modalités d'obtention du tarif social pour les clients protégés régionaux et a constaté qu'une part importante de ces clients était alimentée par un fournisseur commercial et ne pouvait dès lors bénéficier de l'application du tarif social. Ce constat ayant été relayé au sein de la CWaPE, diverses mesures d'information ont été mises en œuvre. Les efforts d'information devront cependant se poursuivre, notamment auprès des professionnels qui travaillent avec la population visée (cf. *5.1 Formation et présentation*).

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

Causes

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

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

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

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

Au cours de la deuxième année d'exercice du SRME, le respect de la procédure appliquée en cas de défaut de paiement est le deuxième motif pour lequel les consommateurs ont introduit une plainte au Service, représentant 17% des dossiers traités. Il est important de noter que ces plaintes sont majoritairement traitées selon la procédure d'urgence étant donné le risque de coupure de l'alimentation du client.

Cadre législatif

Clients résidentiels

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

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

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

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

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

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

Clients professionnels

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

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

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

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

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

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

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

En 2010, 27 plaintes traitées par le SRME faisaient état d'un retard d'émission de la facture de régularisation ou de clôture. Il semble que ces retards soient dus la plupart du temps à des problèmes informatiques relatifs à la transmission des données entre GRD et fournisseur.

2.2.9 Code EAN

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

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

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

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

En 2010, le Service régional de médiation pour l'énergie a reçu 17 plaintes mettant en avant ce grief. 10 de ces plaintes se sont avérées fondées, du moins partiellement ; 3 plaintes ont été considérées comme non fondées ; 4 dossiers sont toujours en cours de traitement.

2.2.10 Mentions du contrat et mentions des factures

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

Le contrat de fourniture doit notamment contenir les informations suivantes :

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

La réglementation prévoit également que :

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

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

- le numéro EAN du point d'accès ;
- la période couverte par le décompte ;
- le délai de paiement et la date d'échéance de celui-ci ;
- le nombre de kWh consommé, par produit faisant l'objet du contrat de fourniture, pendant la période couverte, le cas échéant, par tranche horaire ;
- le prix, hors T.V.A., du kW/kWh fourni, par produit faisant l'objet du contrat de fourniture, le cas échéant par tranche horaire ;
- la valeur des éventuels paramètres d'indexation ;
- le coût au kWh et la redevance totale d'accès au réseau de transport, hors T.V.A. ;
- le coût au kWh et la redevance totale d'accès au réseau de distribution, hors T.V.A. ;
- le coût au kWh et le coût total facturés, le cas échéant, pour les certificats verts, hors T.V.A. ;
- le montant au kWh et le montant total de chacune des redevances, surcharges et cotisations tant fédérales que régionales grevant le prix de la fourniture, hors T.V.A. ;
- le prix total du kWh (comprenant les éléments sous 5°, 7°, 8°, 9° et 10°), hors T.V.A. ;

- le montant global de la facture, hors T.V.A.;
- le coût de la procédure administrative en cas de règlement tardif ainsi que les coordonnées du service contentieux ;
- le numéro de téléphone du service à contacter à tout moment en cas de panne résultant d'un problème technique sur le réseau ;
- les moyens de contact (téléphone, adresse électronique, fax...) du service de gestion de la clientèle ainsi que le délai endéans lequel une réponse sera apportée à toute demande formulée par le client. Ce délai ne peut dépasser dix jours ouvrables. La réponse motivée doit, à tout le moins, mentionner si la demande est fondée ou non ou si elle doit être examinée davantage ;
- etc.

Dans le cadre des activités du SRME, il est constaté que certains plaignants relèvent une éventuelle infraction à ces dispositions. Toutefois, aucun dossier n'a été ouvert en 2010 à propos de cette thématique. Dans les cas où ce grief a été soulevé, un premier examen de la plainte a en effet dans chaque hypothèse conduit à la conclusion que toutes les mentions obligatoires figuraient bien sur le document litigieux.

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

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

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

2.2.11 Divers

Certaines plaintes n'entrent dans aucune des catégories reprises ci-dessus. Dans le courant de l'année 2010, 53 plaintes ont ainsi été reprises dans la rubrique « divers ».

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

On y retrouve également des contestations en matière :

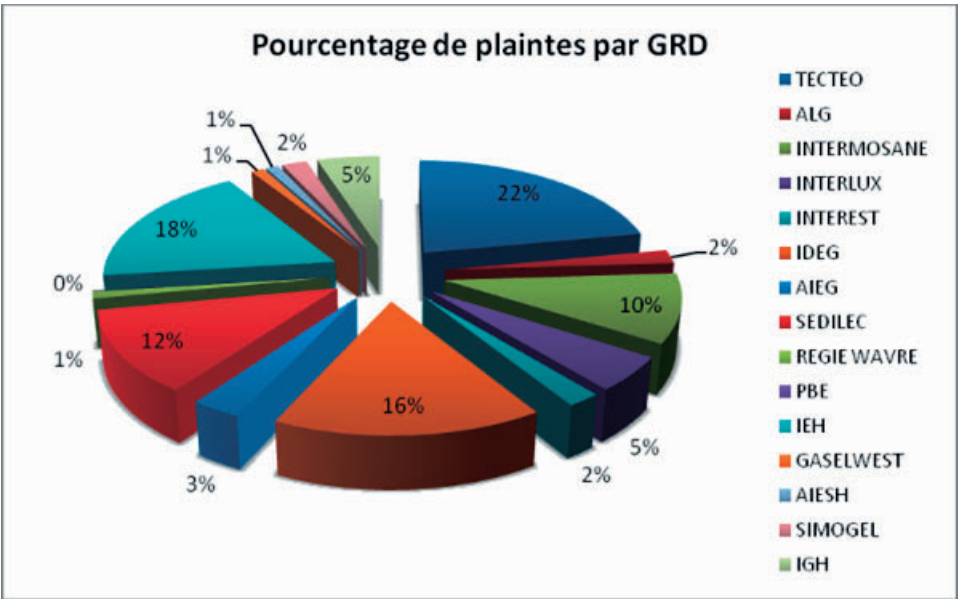
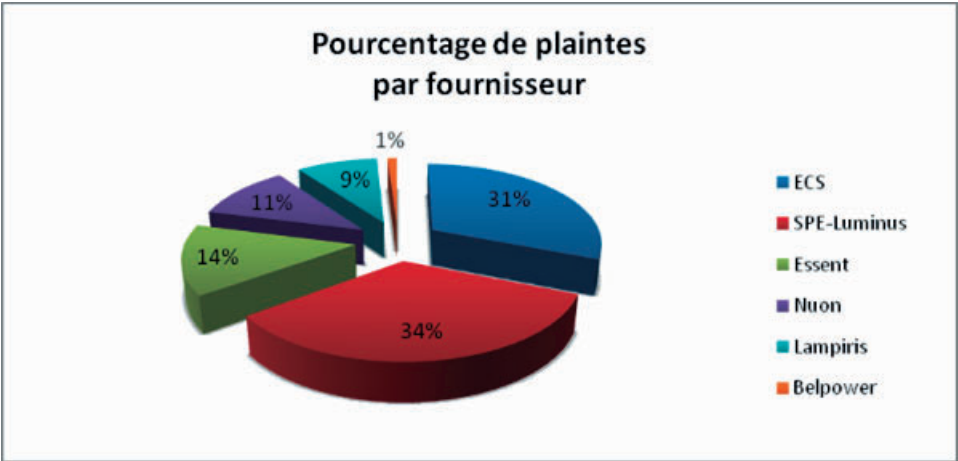
- d'offre de prix pour des travaux à réaliser par le gestionnaire de réseau,
- de demandes de duplicata de factures,
- d'accessibilité du service à la clientèle d'un fournisseur,
- de manque de clarté dans la facturation,
- de difficultés rencontrées pour l'ouverture d'un compteur,
- d'offres de contrat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

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

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

2.3 Répartition des plaintes par fournisseur et par gestionnaire de réseau

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



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

Dans le rapport annuel 2009, des graphiques ramenant le nombre de plaintes enregistrées pour chaque opérateur en fonction de leurs parts de marché avaient été fournis. Il est apparu que cette présentation n'était pas pertinente dans la mesure où les nouveaux entrants sont pénalisés par le fait que leur portefeuille est nécessairement générateur de plus de problèmes que la clientèle « dormante » du fait des dysfonctionnements susceptibles de se produire lors d'un changement de fournisseur.

3. INDEMNISATIONS

3.1 Introduction

Les décrets gaz et électricité prévoient un certain nombre de mécanismes d'indemnisation forfaitaire susceptibles d'offrir aux clients wallons une réparation plus rapide que celle qui résulterait des procédures de droit commun, lorsqu'ils sont confrontés à un certain nombre de situations imputables à leur gestionnaire de réseau ou fournisseur. Ce régime d'indemnisation forfaitaire est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2009.

Les chiffres relatifs aux différentes hypothèses prévues par les décrets sont repris ci-après au point 3.2. Ces chiffres ont été fournis par les gestionnaires de réseau et les fournisseurs dans le cadre de leurs obligations de rapportage annuel.

Dans le rapport 2009, un manque d'information des clients finals était déploré à propos de la législation relative aux indemnités. Cette lacune apparaissait notamment au travers des statistiques relatives aux demandes d'indemnisation pour coupures non planifiées de plus de 6 heures : ces demandes étaient quasi nulles malgré de nombreux épisodes de coupures dues à un défaut sur le réseau.

Un travail d'information a été initié en 2010 par le SRME. Ainsi, les organismes qui, en dehors du SRME, sont amenés à recevoir des plaintes (principalement le SPF Economie et le Service fédéral de médiation) ont été avisés de l'existence des mécanismes d'indemnisation et de la nécessité d'attirer l'attention du plaignant qui pourrait éventuellement y prétendre sur ceux-ci. Un dossier de presse a par ailleurs été conçu et envoyé à divers quotidiens fin 2010. Enfin, diverses présentations ont été données par le SRME (cf. 5. *Actions de prévention et d'information*) et il a été répondu positivement à plusieurs demandes de participation à des émissions télévisées (« Au Quotidien », RTBF) et radiophoniques (« Appelez, on est là », RTBF/VivaCité).

Cet effort de communication a commencé à porter ses fruits en 2010 puisque, globalement, le nombre de demandes d'indemnisation a doublé par rapport à 2009 (2045 requêtes auprès des GRD et fournisseurs en 2010 contre 1038 en 2009). L'information par la voie des médias, intervenue surtout en fin d'année, devrait quant à elle être davantage ressentie en 2011. Il va de soi que le SRME poursuivra en 2011 la nécessaire information à ce sujet.

En termes de montants versés, l'évolution est encore plus marquée. En 2009, les clients lésés avaient été indemnisés à concurrence de près de 135.000 EUR. En 2010, ce montant est passé à 313.099 EUR. Ceci est détaillé au point 3.2. ci-dessous. Il convient toutefois de relativiser ici l'impact de l'introduction dans la législation wallonne des mécanismes d'indemnisation forfaitaire.

En effet, une partie de ce montant eut été versé même en l'absence de ceux-ci, par l'intervention des assurances contractées par les gestionnaires de réseau pour les dommages causés par leur activité. Reste que la réglementation wallonne telle que complétée en 2008 contribue à l'accélération du dédommagement de certains clients, facilite l'obtention d'une indemnisation dans diverses hypothèses (voire empêche l'acteur concerné de s'exonérer de sa responsabilité), et, en cas de conflit, permet le recours – pour avis ou pour décision contraignante – à une voie non judiciaire : le SRME.

3.1.1 Une interruption de la fourniture d'électricité de plus de 6 heures⁹

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

Quelques chiffres

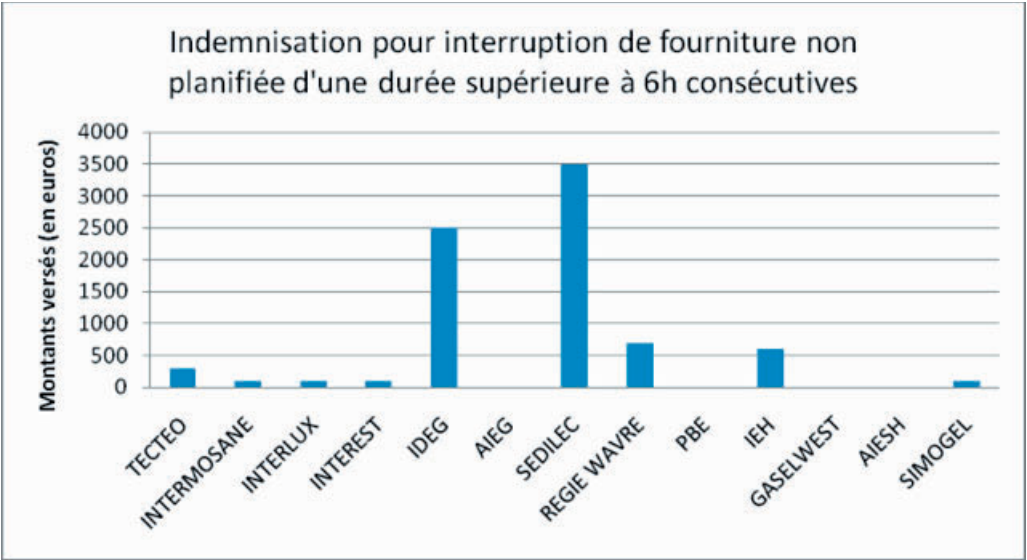
275 plaintes ont été introduites en 2010 auprès des gestionnaires de réseau à ce titre : 65 ont été acceptées et ont donné lieu à une indemnisation (pour un montant total de 8.000 EUR), tandis que la majorité a été rejetée.

Fait marquant pour cette année 2010 : à elle seule, l'IDEG comptabilise près d'un tiers des demandes pour cette hypothèse d'indemnisation. Sedilec et IEH se partagent quant à eux un petit tiers des demandes également.

Les chiffres exceptionnels enregistrés par l'IDEG s'expliquent par le fait que la majorité des coupures de plus de 6 heures qui ont été enregistrées en 2010 et qui étaient dues à un défaut du réseau sont intervenues dans les zones les plus densément peuplées de ce réseau, à savoir Namur et Jambes. Par ailleurs, on se souviendra des violentes tempêtes qui ont particulièrement touché les régions desservies par ce gestionnaire de réseau en juillet 2010. La force majeure inhérente à de tels événements expliquerait le refus d'indemnisation auquel s'est heurtée la majorité des requêtes adressées à l'IDEG.

Les chiffres importants enregistrés par Sedilec et l'IEH sont plutôt à mettre en lien avec la densité de population des régions alimentées par leurs réseaux respectifs.

⁹ Article 25 bis du décret du 12 avril 2001



	Tecteo	Intermosane	Interlux	Interest	IDEG	Sedilec	Régie Wavre	IEH	Simogel
Demandes acceptées	3	1	1	1	17	30	7	5	1
Demandes rejetées	19	5	23	6	92	21	0	39	4

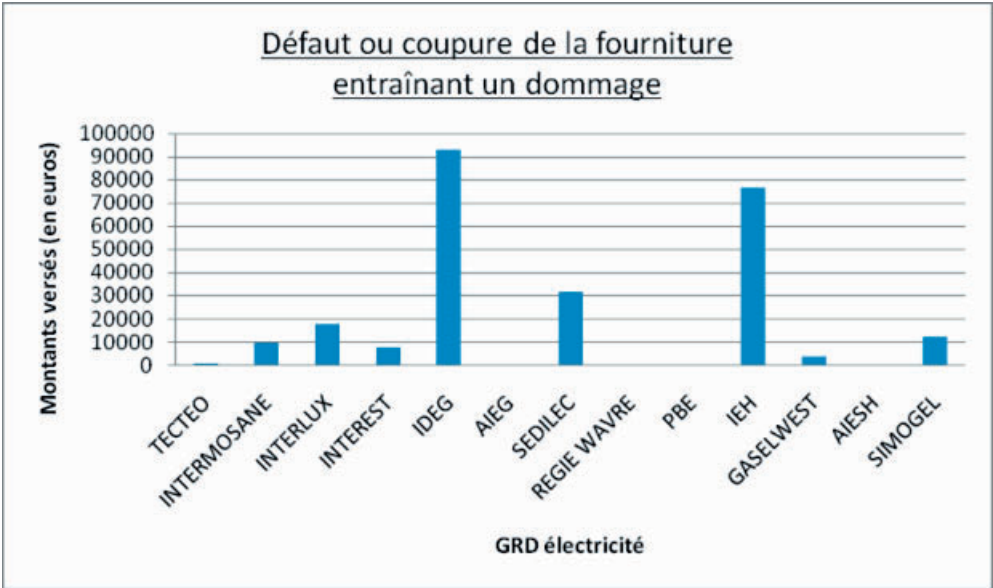
3.1.2 Défaut ou coupure de la fourniture entraînant un dommage¹⁰

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

Quelques chiffres

Le nombre de demandes, tous GRD confondus, pour cette hypothèse d'indemnisation, est passé en électricité de 709 en 2009 à 1508 en 2010. Comme cela est illustré au point 3.2. ci-dessous, la progression est aussi marquée au niveau des montants payés : alors qu'ils avoisinaient les 115.000 EUR en 2009, ils ont atteint plus de 250.000 EUR en 2010.

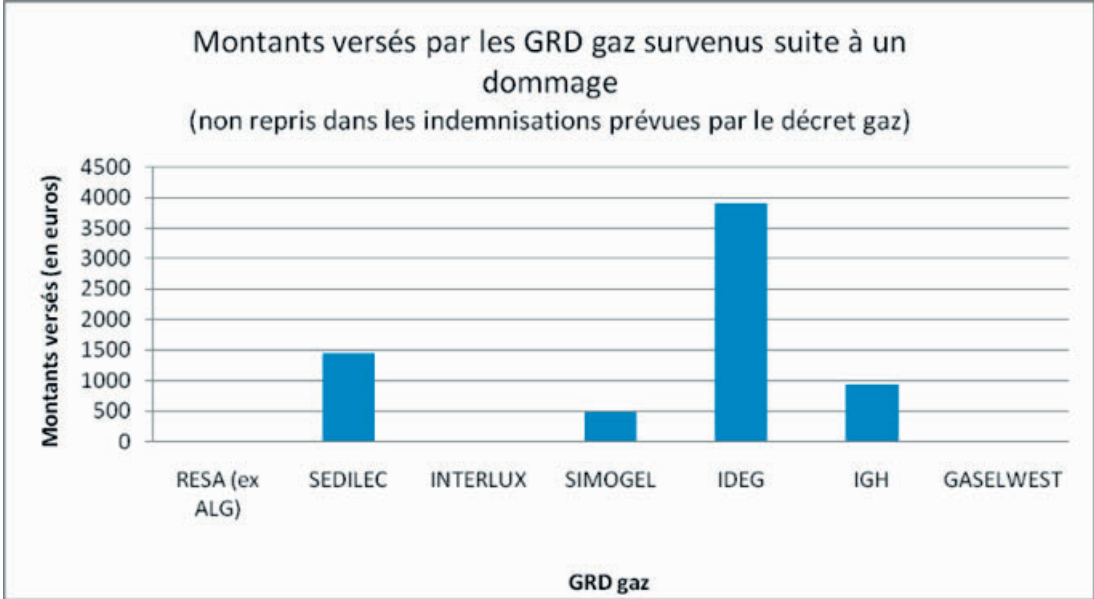
Ici aussi, il semble que le nombre de demandes soit plus élevé auprès des gestionnaires de réseau desservant les territoires les plus densément peuplés.



	Tecteo	Intermosane	Interlux	Interest	IDEG	Sedilec	IEH	Gaselwest	Simogel
Demandes acceptées	1	38	37	22	207	53	164	5	10
Demandes rejetées	28	87	97	52	243	159	259	8	34

¹⁰ Articles 25 quinquies et 25 sexies du décret du 12 avril 2001

En gaz, 47 requêtes ont été adressées en 2010 aux GRD concernés. 26 d’entre elles ont été acceptées et 6.800 EUR ont été versés à titre d’indemnisation. Il faut noter qu’en gaz, cette hypothèse d’indemnisation est fondamentalement différente de celle envisagée pour l’électricité. Le décret « gaz » ne prévoit aucune modalité d’indemnisation : il pose simplement le principe de l’indemnisation due en cas de faute du gestionnaire de réseau. L’intention du législateur a ici été d’empêcher le gestionnaire de réseau d’échapper à sa responsabilité par application d’une clause exonératoire de responsabilité. Une indemnisation forfaitaire des dommages est difficilement praticable en gaz, compte tenu de l’ampleur que ceux-ci peuvent prendre en cas d’explosion. Le cas échéant, c’est souvent dans le cadre d’une procédure judiciaire que les dommages – dont les dommages corporels – seront évalués.



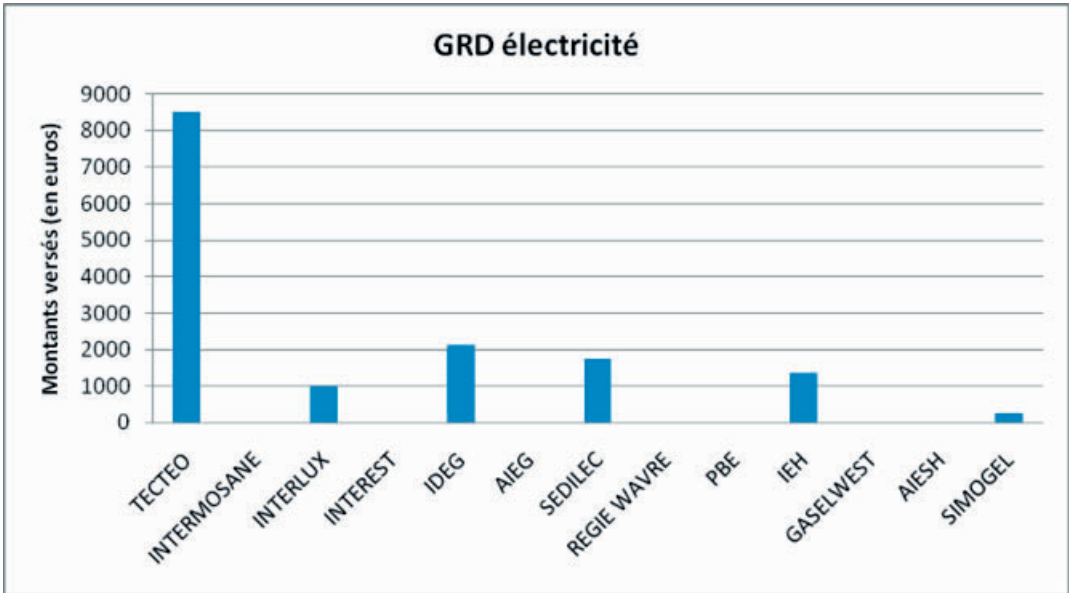
3.1.3 Coupure d’électricité ou de gaz suite à une erreur administrative¹¹

Une telle coupure, qui par exemple peut 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.

Quelques chiffres

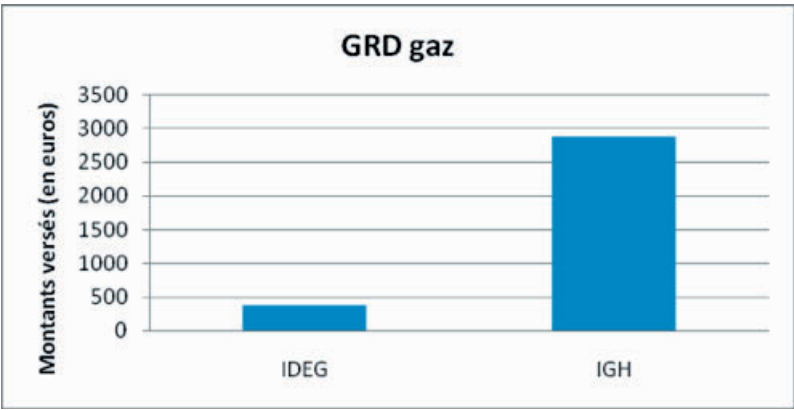
Les gestionnaires de réseau se sont vus adressés 68 requêtes d’indemnisation pour une coupure d’électricité ou de gaz résultant d’une erreur administrative en 2010, tandis que les fournisseurs en ont reçu 76. Globalement, environ la moitié des demandes ont donné lieu à une indemnisation, pour un montant approchant les 42.000 EUR.

Parmi les gestionnaires de réseau, une sollicitation plus fréquente de Tecteo (1/3 des requêtes adressées aux GRD électricité), déjà constatée en 2009, pourrait traduire un besoin d’amélioration au niveau de l’organisation administrative.

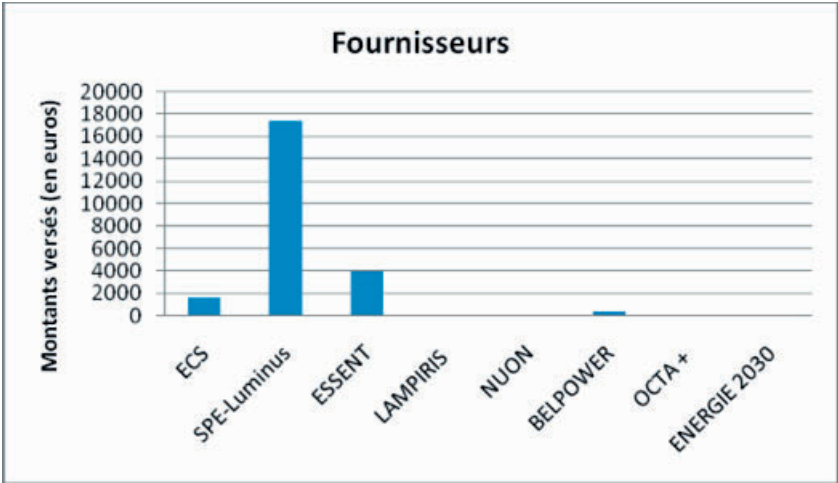


	Tecteo	Intermosane	Interlux	Interest	IDEG	Sedilec	IEH	Simogel
Demandes acceptées	12	0	2	0	3	3	7	1
Demandes rejetées	5	4	0	0	4	1	7	0

¹¹ Articles 25 ter et 31 bis du décret du 12 avril 2001 et articles 25 bis et 30 ter du décret du 19 décembre 2002



	ALG	Sedilec	Interlux	Simogel	IDEG	IGH	Gaselwest
Demandes acceptées	0	0	0	0	1	5	0
Demandes rejetées	0	1	0	0	1	8	0



	ECS	SPE-Luminus	ESSENT	LAMPIRIS	NUON	BELPOWER
Demandes acceptées	5	28	4	0	0	1
Demandes rejetées	10	5	14	0	0	0

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

3.1.4 Erreur lors d'une demande de changement de fournisseur¹²

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

Cette hypothèse d'indemnisation est la moins souvent sollicitée.

Auprès des gestionnaires de réseau, les quelques demandes introduites dans ce cadre ont été rejetées. Au niveau des fournisseurs, seules deux demandes introduites auprès de SPE-Luminus ont été jugées fondées, les autres fournisseurs ayant rejeté les demandes qui leur avaient été adressées.

	ECS	SPE-Luminus	ESSENT	LAMPIRIS	NUON	BELPOWER
Demandes acceptées	0	2	0	0	0	0
Demandes rejetées	3	0	1	0	0	0

3.1.5 Non-respect des délais de raccordement¹³

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

Dans 3 occurrences sur 26 demandes, les gestionnaires de réseau ont reconnu avoir procédé tardivement au raccordement au réseau d'électricité ou de gaz.

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

	Tecteo	Interlux	IDEG	IEH	Gaselwest
Demandes acceptées	1	1	0	0	0
Demandes rejetées	4	1	9	3	1

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

¹³ Article 25 quater du décret du 12 avril 2001 et 25 ter du décret du 19 décembre 2002

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

	ALG	Sedilec	Interlux	Simogel	IDEG	IGH	Gaselwest
Demandes acceptées	0	0	0	0	1	0	0
Demandes rejetées	0	0	0	0	4	1	0

3.1.6 Erreur dans une facture d’électricité ou de gaz déjà acquittée¹⁴

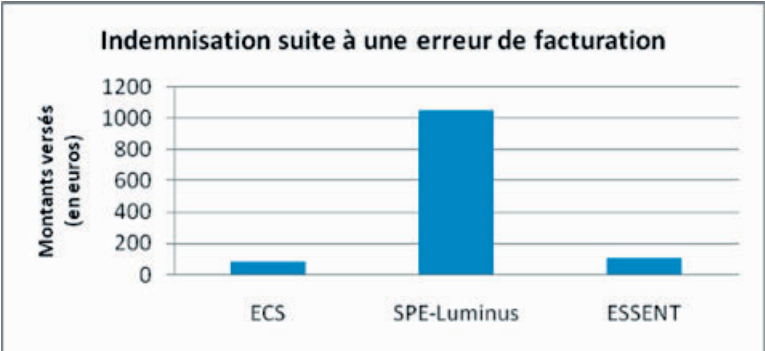
Ce cas vise la situation dans laquelle un client basse tension/basse pression, constatant une erreur de facturation, adresse un courrier recommandé à ce sujet à son fournisseur et que celui-ci :

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

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

Quelques chiffres

À l’inverse de la tendance constatée pour les autres hypothèses d’indemnisation, les demandes relatives à une erreur au niveau d’une facture acquittée ont diminué de près de 50% en 2010 par rapport à 2009, rendant cette catégorie anecdotique par rapport aux autres possibilités d’indemnisation (une trentaine de demandes).

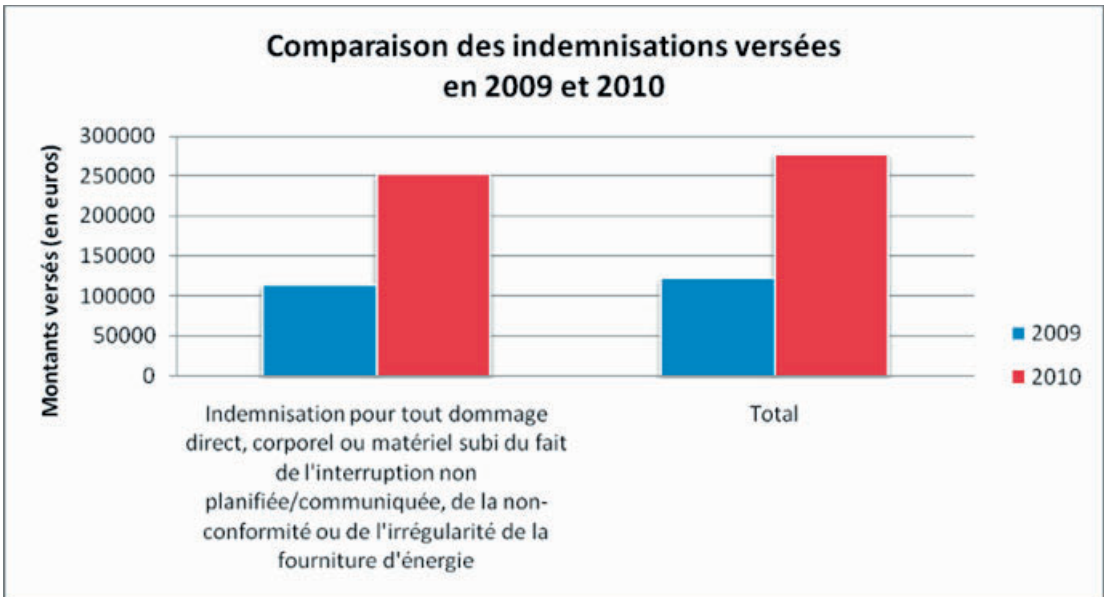
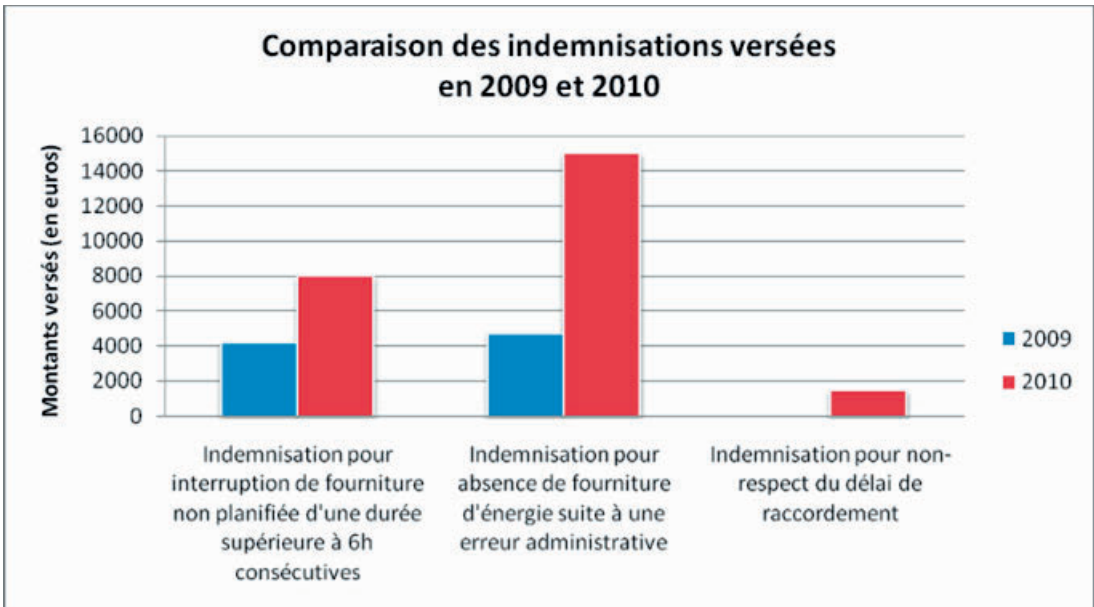


	ECS	SPE-Luminus	ESSENT	LAMPIRIS	NUON	BELPOWER
Demandes acceptées	1	3	1	0	0	0
Demandes rejetées	5	2	3	1	0	0

¹⁴ Articles 31 ter du décret du 12 avril 2001 et 30 quater du décret du 19 décembre 2002

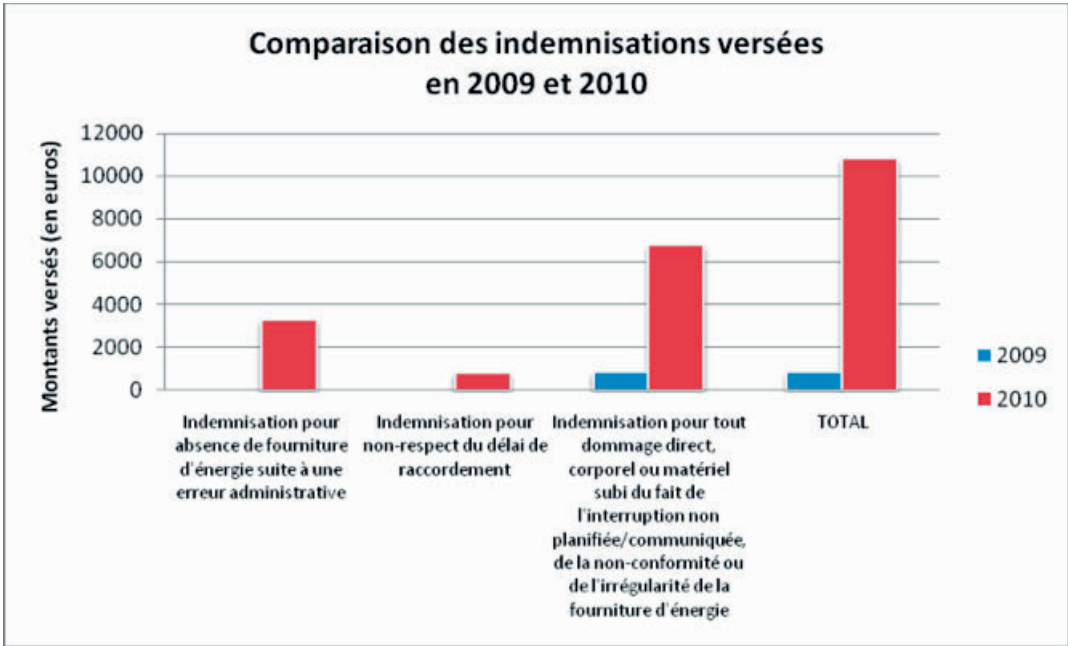
3.2 Comparaison avec 2009

3.2.1 GRD électricité



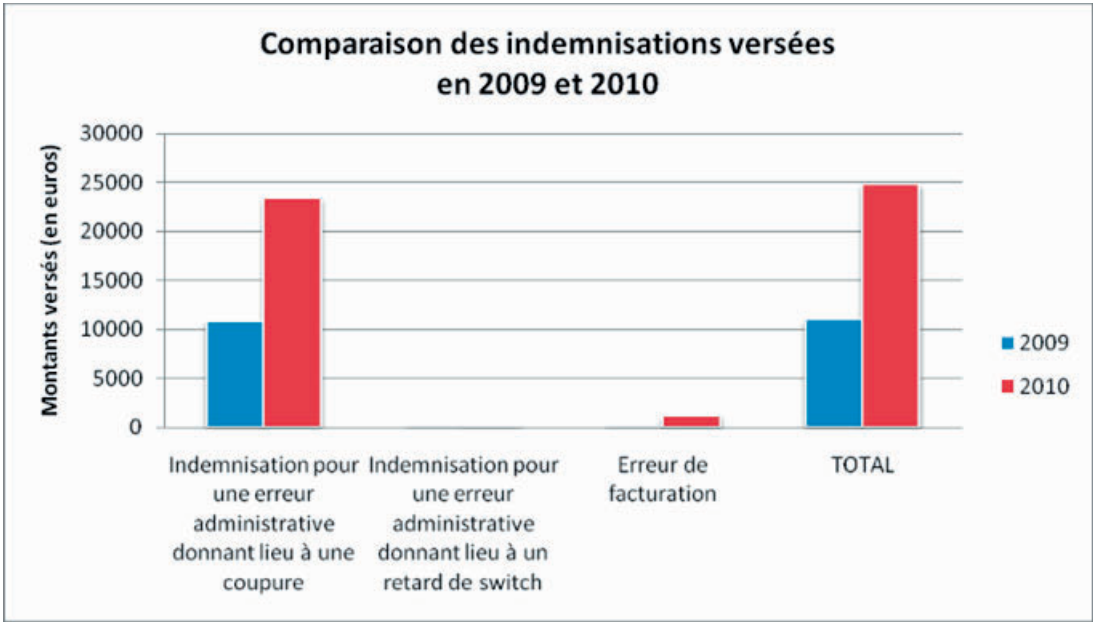
Comme pour les dossiers visant les fournisseurs, les demandes d'indemnisation relatives aux GRD ont nettement augmenté en 2010, ce qui correspond au vœu formulé l'année dernière par le SRME.

3.2.2 GRD gaz

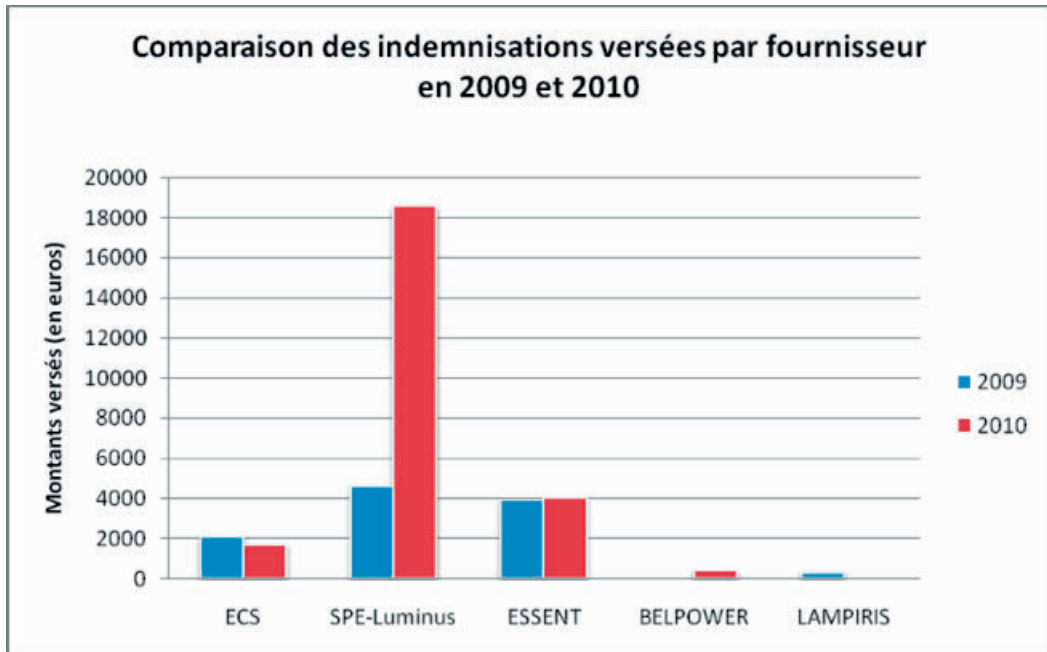


A noter que les données rapportées par les GRD gaz en matière d'indemnisation mentionnent celles versées au titre de réparation de dommages directs, corporels ou matériels, à l'instar de ce qui est prévu en électricité. Il s'agit toutefois d'indemnités versées dans le cadre d'une application du droit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

3.2.3 Fournisseurs



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



Il est frappant de constater un nombre aussi important d'indemnités versées par SPE-Luminus. Ce chiffre doit être mis en relation avec la constatation que ce fournisseur déclare nettement moins souvent que les autres fournisseurs les demandes qu'il reçoit comme non fondées (voir *supra*).

3.3 Contestations en matière d'indemnisation

En 2009, les personnes qui se sont heurtées à un refus d'indemnisation de leur gestionnaire de réseau ou de leur fournisseur n'avaient sollicité qu'à de très rares occasions l'intervention du SRME. Ce dernier y voyait 3 causes principales:

- l'absence de volonté du requérant d'aller plus loin dans ses démarches ;
- le choix de directement saisir les Cours et Tribunaux judiciaires pour une indemnisation non forfaitaire du dommage ;
- un manque d'information quant aux possibilités de recours contre le refus d'indemnisation.

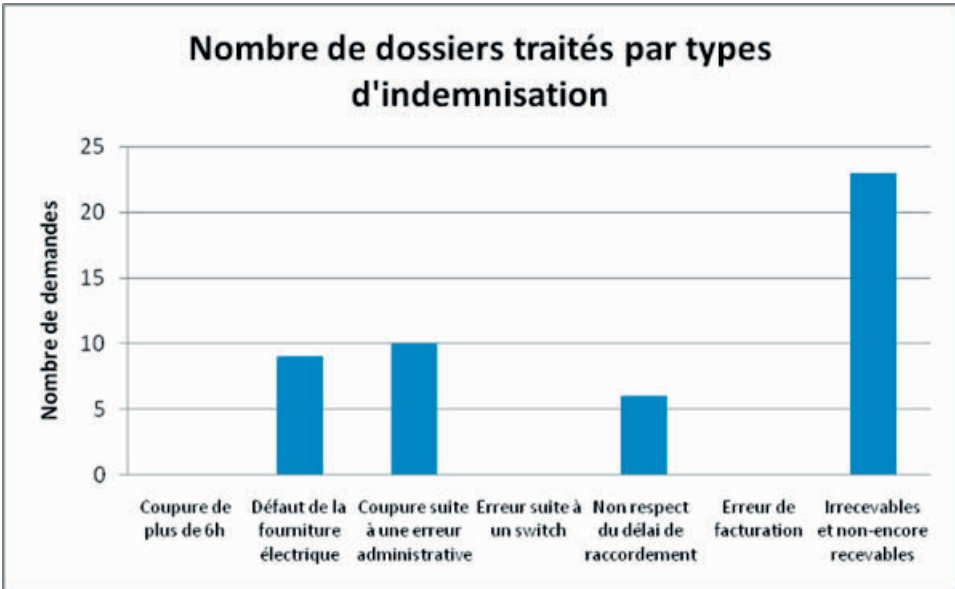
Ce manque d'information ne paraissait pas anormal vu le caractère récent de la législation en la matière et de la mise en place du SRME. Il importait toutefois au SRME d'accentuer la communication à ce sujet dès 2010 afin que la clientèle wallonne soit pleinement consciente des possibilités d'indemnisation et de recours en dehors de la sphère judiciaire. Comme mentionné en introduction à ce chapitre, le SRME a œuvré par divers moyens pour pallier ce manque (médias, relais de l'information auprès d'autres instances) et poursuivra ses efforts en 2011.

Au cours de l'année 2010, le SRME a essentiellement été saisi dans le cadre de contestations en matière d'indemnisation d'une coupure faisant suite à une erreur administrative. A l'examen de la petite dizaine de demandes rejetées par les gestionnaires de réseau et/ou les fournisseurs portées devant le SRME, il est apparu que souvent, alors qu'une erreur était incontestablement à l'origine de la coupure, aussi bien le gestionnaire de réseau que le fournisseur refusaient d'indemniser le client au motif qu'aucun d'eux ne s'estimait responsable de la coupure. L'instruction de ces dossiers s'est souvent avérée complexe et a pu déboucher sur le constat d'une responsabilité partagée entre les acteurs. Dans ces hypothèses et en conformité avec la réglementation wallonne, le SRME a contraint à l'indemnisation l'acteur responsable de l'erreur initiale (l'erreur sans laquelle aucune coupure ne serait intervenue), à charge pour cet acteur d'éventuellement réclamer à l'autre opérateur concerné (par exemple l'opérateur qui aurait aggravé le dommage) une contribution à la dette.

Les dossiers de contestation en matière de retard de raccordement ont également nécessité un important investissement des membres du SRME. Dans ce domaine, ce sont les éléments de nature à suspendre le délai de raccordement qui ont été les plus complexes à appréhender.

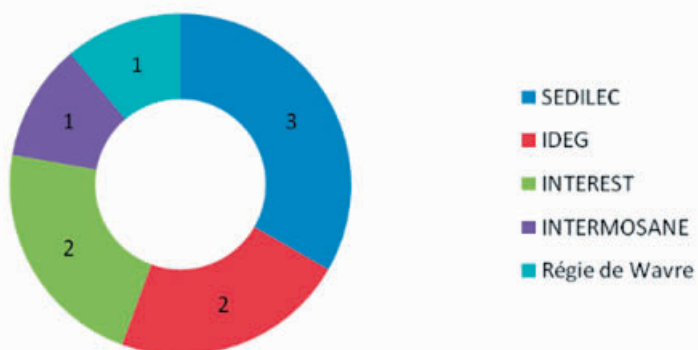
Quelques chiffres

Le SRME a reçu 48 contestations en matière d'indemnisation dont 23 ont été déclarées irrecevables. Le graphique ci-après montre la répartition de ces dossiers par types d'indemnisation et par opérateur.



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

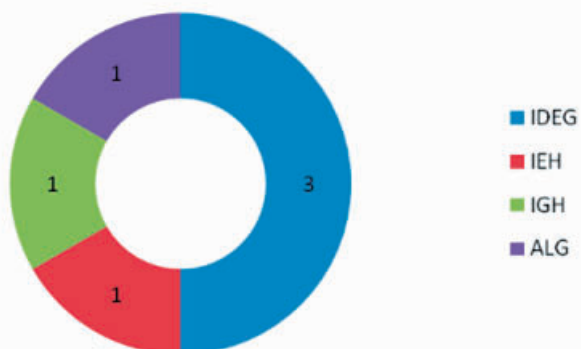
Défaut de la fourniture électrique



Coupure suite à une erreur administrative



Retard du délai de raccordement



4. CONCILIATION

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

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

En 2010, quatre dossiers de conciliation ont été ouverts par le SRME dont un est toujours en cours de traitement.

5. Actions de prévention et d'information

5.1 Formations et présentations

« Mieux vaut prévenir que guérir », a été l'un des leitmotivs du Service régional de médiation pour l'énergie (SRME) tout au long de sa deuxième année d'exercice.

Le SRME s'est davantage investi dans la diffusion d'informations destinées aux professionnels qui, « sur le terrain », sont fréquemment confrontés aux difficultés que leurs interlocuteurs rencontrent dans le marché de l'énergie. Il s'agit d'une opportunité pour ces professionnels – acteurs sociaux, guichets de l'énergie, associations représentatives des consommateurs, acteurs de la sphère judiciaire ou encore futurs professionnels du secteur de l'énergie – de s'informer sur les actualités relatives au marché de l'énergie en Région wallonne.

Ces journées ont été axées principalement sur un rappel du fonctionnement des marchés libéralisés de l'énergie, sur les obligations de service public à caractère social (procédure de défaut de paiement, compteurs à budget, clients protégés et tarif social), sur les problématiques liées au déménagement, sur les mécanismes d'indemnisation ainsi que sur les compétences du SRME et les conditions de recevabilité des demandes.

Ces présentations ont permis, d'une part, d'affiner les connaissances de ces professionnels et, d'autre part, d'augmenter la visibilité du SRME en rappelant que ce service reste à leur disposition lorsqu'une question ou un problème spécifique est rencontré.

Le SRME a donc répondu positivement aux diverses demandes de participation à ces présentations/formations et entend bien évidemment développer cette activité dans les prochaines années.

Outre ces présentations ponctuelles, le SRME s'est efforcé par divers moyens d'apporter quotidiennement à chacun de ses interlocuteurs des informations claires et complètes afin que le fonctionnement des marchés libéralisés de l'énergie et de ses acteurs soit connu et compris de tous.

Comme mentionné supra, le SRME a également élaboré un dossier de presse relatif au mécanisme d'indemnisation et a participé à des émissions télévisées (« Au Quotidien », RTBF) et radiophoniques (« Appelez, on est là », RTBF/VivaCité).

Enfin, une après-midi d'étude a été organisée par le SRME à propos des problèmes susceptibles d'être rencontrés dans les relations locataires/propriétaires dans le domaine de l'énergie (déménagements problématiques...).

5.2 Après-midi d'étude : problématique du déménagement dans le cadre de la fourniture d'énergie

Au terme d'une année d'activité, le SRME a pu objectivement se rendre compte des problèmes récurrents que rencontrent les consommateurs dans le marché libéralisé de l'énergie.

Parmi ceux-ci, les difficultés liées aux déménagements et plus généralement aux relations entre locataires et propriétaires dans le domaine de l'énergie sont apparues comme fréquentes en raison notamment d'un manque d'information quant aux droits et obligations applicables en la matière (relève d'index, obligation d'avoir un compteur par logement, utilisation des formulaires de déménagement...)

C'est dans ce contexte que le SRME a décidé d'organiser le 25 novembre 2010 à Wépion, une après-midi d'information et d'échanges relative aux implications juridiques et pratiques de la fourniture d'énergie dans le cadre des relations entre propriétaires et locataires. L'objectif de cette après-midi était de diffuser les informations adéquates à l'attention des acteurs concernés par cette thématique (fournisseurs, GRD, notaires, avocats, agents immobiliers, associations de consommateurs, etc.) afin que ceux-ci répercutent ces renseignements auprès de leurs membres et afin que les informations puissent se retrouver systématiquement dans les documents formels (comme les contrats de bail).

Lors de cette après-midi, trois thèmes ont été abordés.

C'est tout d'abord le point de vue des locataires/bailleurs et propriétaires qui a été exprimé (CRIOC, Syndicat des locataires...). Lors de ces présentations, les intervenants ont exposé les difficultés majeures qu'ils avaient été amenés à rencontrer ainsi que les suggestions d'amélioration qu'ils envisageaient.

La FEBEG (Fédération des Entreprises Belges Electriques et Gazières) a ensuite exposé le rôle et les pratiques des fournisseurs d'énergie lors de la gestion d'un déménagement ainsi que les pistes d'amélioration en cours.

Enfin, les pouvoirs publics et régulateurs ont décrit le cadre légal susceptible d'avoir une influence sur ces relations entre locataires et propriétaires (SPF Economie, Brugel, CWaPE). Outre la problématique des déménagements, des questions telles que l'obligation de disposer d'un compteur par logement, les compteurs à budget dans les immeubles loués et la location d'immeuble équipé de panneaux photovoltaïques ont été abordées.

Une centaine de personnes a participé au colloque. Parmi le public, on a pu noter la présence de nombreux membres de CPAS, des représentants des fournisseurs et GRD, des avocats et un juge de paix, des agents immobiliers, des représentants des trois régulateurs en matière d'énergie (VREG, BRUGEL, CWaPE), du médiateur fédéral, des représentants des associations de défense des consommateurs...

Une farde a été remise à chaque participant reprenant notamment :

- le texte des différentes interventions ;
- un triptyque d'information sur le thème du déménagement ;
- un texte reprenant des propositions de clauses à insérer dans le contrat de bail en matière d'électricité et de gaz. Ces propositions avaient été rédigées par la CWaPE et soumises préalablement à l'accord du Syndicat national des propriétaires et au Syndicat des locataires.

L'évaluation de cette après-midi a été très positive et de nombreux participants ont fait part de leur souhait de poursuivre le travail entamé afin d'aboutir à une procédure efficace qui permettrait notamment d'éviter les coupures injustifiées lors des déménagements.

Afin de répondre à cette demande, la CWaPE a mis sur pied un groupe de travail « déménagement », auquel elle a convié les différents acteurs concernés. Les travaux de ce groupe de travail devraient aboutir à la finalisation et à la diffusion de procédures et clauses-types à insérer dans les modèles de contrats de bail afin de réduire les situations problématiques lors des déménagements.

6. CONCLUSIONS ET PERSPECTIVES POUR 2011

Au terme de sa deuxième année de fonctionnement, le SRME tire un bilan positif de ses activités. C'est notamment grâce à une prévision correcte du contenu et de l'intensité des activités du SRME (tassement du nombre de dossiers de médiation ordinaire et augmentation des dossiers d'indemnisation) que ce résultat favorable a été obtenu. Il est important pour le SRME d'anticiper en permanence l'évolution de ses tâches pour préparer au mieux les outils et ressources nécessaires à l'accomplissement de ses missions. Parmi les ressources mises en œuvre, il va de soi que l'équipe mise en place au sein du SRME a joué un rôle prépondérant du fait de l'expertise qu'elle a pu consolider lors de l'analyse des différents dossiers. Cette expertise repose bien entendu sur une connaissance du cadre légal et réglementaire, mais aussi des questions très pointues comme les modes de communication MIG¹⁵ entre les acteurs pour répondre aux différents scénarii observés sur des points d'accès ou encore toutes les considérations techniques qui constituent la toile de fond de nombreux dossiers dont, notamment, les demandes d'indemnisation. Les consultations et dialogues réguliers auprès des techniciens, tant de la CWaPE que des opérateurs, facilitent grandement le travail du SRME et garantissent la fiabilité de ses décisions et avis. Une connaissance pratique des dossiers et de leur contexte, au travers de l'écoute des interlocuteurs de terrain, qu'il s'agisse des utilisateurs de réseau, des gestionnaires de réseau et des fournisseurs, constitue une condition essentielle pour assurer un travail de qualité. Le SRME s'efforcera toujours de confronter ses nouvelles interprétations et prises de position générales à la réaction préalable des acteurs concernés afin de tenir compte de considérations et de difficultés objectives qui lui auraient échappé. Un tel effort de consultation ne doit toutefois pas le distraire des exigences voulues par le législateur et le Gouvernement, notamment dans le cadre des indemnisations et des obligations de service public, qui lui imposent un contrôle rigoureux et parfois une certaine sévérité, allant jusqu'à l'infliction, par la CWaPE, d'amendes administratives. Le SRME n'est pas habilité à transiger par rapport aux normes dont la CWaPE doit assurer le respect. Cette sévérité ponctuelle est généralement bien comprise par les acteurs et n'empêche pas que s'installe entre eux et le SRME une relation constructive, loyale et de plus en plus efficace.

En 2011, le SRME poursuivra encore cette dynamique de consultation et d'échange régulier avec les acteurs de manière à ce que les règles légales et leurs interprétations soient bien connues et de préférence acceptées. Idéalement, si cette logique est poussée jusqu'au bout, le SRME ne devrait plus intervenir que pour des incidents de parcours pour lesquels une erreur, non contestée, doit être corrigée. Un tel objectif est quelque peu utopique pour les dossiers complexes, comme les contestations en matière d'indemnisation, mais ces dossiers ne représentent qu'une petite partie des plaintes qui lui sont transmises.

Ce travail de prévention en amont, le SRME entend le mener également auprès des consommateurs en poursuivant ses efforts d'information. De nombreuses plaintes sont encore le résultat d'une attitude inappropriée de la part de clients mal informés, notamment dans le cadre des déménagements. Une certaine « éducation à la libéralisation de l'énergie » fait encore défaut aujourd'hui, des réflexes doivent être acquis et des documents-types mériteraient d'être actualisés (contrats de bail, règlements de copropriété...). Dès 2011, le SRME prendra part à ce travail d'information.

¹⁵ Le MIG ("*Message Implementation Guide*") est un protocole de communication électronique.



CWaPE

Commission Wallonne
pour l'Énergie

Avenue Gouverneur Bovesse, 103-106
B-5100 JAMBES

Tél. +32 (0)81 33 08 10

Fax +32 (0)81 33 08 11

E-mail : cwape@cwape.be

www.cwape.be