



2020

# RAPPORT ANNUEL SPÉCIFIQUE

## Service régional de médiation pour l'énergie

**CWAPE**  
Tous acteurs de l'énergie



# Table des matières

1.	Généralités .....	7
1.1.	Présentation du service.....	7
1.2.	Types de demandes et procédures .....	8
2.	Médiation.....	11
2.1.	Conditions de recevabilité d'une plainte .....	11
2.2.	Catégories de plaintes et de questions .....	13
2.2.1.	Absence de réponse du fournisseur dans un délai de 10 jours ouvrables .....	19
2.2.2.	Problèmes techniques .....	19
2.2.3.	Problèmes d'index de consommation .....	22
2.2.4.	Délai de remboursement (factures de régularisation et de clôture) .....	24
2.2.5.	Déménagements problématiques .....	25
2.2.6.	Clients protégés.....	28
2.2.7.	Défaut de paiement et procédure de placement de compteur à budget .....	31
2.2.8.	Retard d'envoi d'une facture de régularisation ou de clôture.....	36
2.2.9.	Code EAN.....	37
2.2.10.	Factures et contrats .....	38
2.2.11.	Autoproducteur (puissance inférieure ou égale à 10 kVA) - Mécanisme de compensation....	40
2.2.12.	Coûts de réseau de distribution .....	45
2.2.13.	Divers .....	49
2.3.	Répartition des plaintes par fournisseur et par gestionnaire de réseau .....	50
3.	Indemnisations .....	52
3.1.	Introduction .....	52
3.2.	Quelques principes généraux qui se dégagent des décisions rendues par le SRME .....	54
3.3.	Chiffres détaillés.....	56
3.3.1.	Interruption de la fourniture d'électricité de plus de 6 heures .....	56
3.3.2.	Défaut ou coupure de la fourniture entraînant un dommage.....	58
3.3.3.	Coupure d'électricité ou de gaz à la suite d'une erreur administrative .....	60
3.3.4.	Non-respect des délais de raccordement .....	62
3.3.5.	Erreur lors d'une demande de changement de fournisseur .....	64
3.3.6.	Erreur dans une facture d'électricité ou de gaz déjà acquittée .....	64
3.3.7.	Retard du guichet unique .....	65
3.4.	Évolution depuis 2010.....	66
3.4.1.	GRD électricité .....	66
3.4.2.	GRD gaz .....	66
3.4.3.	Fournisseurs .....	67
3.5.	Contestations en matière d'indemnisation .....	69
4.	Conciliation.....	70

# Introduction

## *En bref...*

Alors que le début d'année a d'emblée été fortement impacté par les nombreuses questions portant sur l'application du tarif *prosumer*, le SRME a également été impliqué dans l'élaboration et le suivi des diverses mesures exceptionnelles prises par le Gouvernement wallon dans le cadre de la crise sanitaire en vue notamment d'apporter une protection supplémentaire aux clients précarisés. Le tarif *prosumer* et ces mesures sociales exceptionnelles ont donc largement contribué à la charge de travail du SRME tout au long de l'année. Dans ce cadre, le SRME a notamment traité de nombreuses questions via sa boîte dédiée [srme@cwape.be](mailto:srme@cwape.be). L'année 2020 s'est également révélée être un défi de taille sur le plan organisationnel vu les mesures adoptées dans le cadre de la crise sanitaire.

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

Globalement, les chiffres relatifs aux plaintes et aux urgences traitées par le SRME en 2020 sont restés stables comparativement aux années précédentes.

Il est en effet probable, qu'en 2020, les mesures exceptionnelles en matière d'énergie prises par le Gouvernement wallon dans le contexte de la crise sanitaire (désactivation provisoire des compteurs à budget, suspension des placements de nouveaux compteurs à budget et des coupures d'alimentation) ont limité le nombre d'interventions en urgence. En effet, ces procédures de placement de compteur à budget et de coupure représentent habituellement la majorité des médiations urgentes. Les autres mesures exceptionnelles adoptées en 2020 (aides financières pour les consommateurs équipés d'un compteur à budget, extension du statut de client protégé régional) n'ont pas directement impacté la charge de travail du SRME. D'autres services de la CWaPE ont été davantage sollicités sur ces questions, notamment la Direction socio-économique et le service juridique de la Direction des Services aux consommateurs et Services juridiques.

Les principales plaintes introduites auprès du SRME en 2020 concernaient toujours les index de consommation, les procédures de défaut de paiement ou encore des matières plus techniques ou des contestations des coûts de réseau de distribution.

Les index de consommation doivent encore trop souvent être estimés par les GRD, faute d'accès au compteur par ce dernier ou faute de communication par les consommateurs de leurs index. Ils font donc régulièrement l'objet d'estimations éloignées de la consommation réelle pendant une ou plusieurs années ce qui engendre des régularisations significatives pour les consommateurs concernés. Un projet de révision du règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution, auquel le SRME a participé, devrait permettre de répondre à certaines difficultés rencontrées. Toutefois, certaines questions plus spécifiques pourraient nécessiter d'autres adaptations du cadre juridique wallon en la matière, en particulier à propos des cas de mauvaise foi qui peuvent être rencontrés dans le chef de consommateurs concernés par des rectifications de consommation. Afin de faire la clarté sur cette question, une analyse visant d'une part à faire un état des lieux de la situation et d'autre part, le cas échéant, à formuler des recommandations, sera menée par la Direction des Services aux consommateurs et des services juridiques avec un double angle reposant sur l'expérience du SRME et du service juridique.

Comme indiqué dans le rapport annuel précédent, si les adaptations apportées en avril 2019 à l'AGW du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public ont pu limiter un recours peut-être trop rapide et/ou excessif aux procédures de placement de compteur à budget par les acteurs de marché, les plaintes traitées en 2020 sur cette thématique démontrent encore un manque de disponibilité et de réactivité des services clientèles des fournisseurs, voire une non-application des règles applicables en matière d'octroi de plans de paiement raisonnables et d'annulation de procédures de placement de compteurs à budget. Le SRME restera attentif à la bonne application des processus pour garantir une protection adéquate des consommateurs et l'activation de l'ensemble des mécanismes de protection prévus par le cadre juridique wallon.

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

Parallèlement au traitement des plaintes, le SRME accorde une place importante au traitement des questions dans son rôle d'information des consommateurs et veille à orienter les URD quant aux problématiques particulières qu'ils rencontrent dans leurs interactions avec les acteurs et opérateurs de marché. En 2020, le SRME a enregistré une augmentation importante des questions reçues.

Une grande partie de cette augmentation significative est liée à la mise en place du tarif *prosumer*. Plusieurs pics ont été observés comme par exemple en janvier, en mai et puis en septembre/octobre. Toute évolution en la matière ou toute période d'incertitude entraîne, en effet, des afflux de questions ou d'appels parfois difficiles à gérer pour une petite équipe. Le SRME peut toutefois se féliciter d'avoir à tout moment pu apporter des réponses complètes et personnalisées aux différentes interpellations, tout en veillant au respect des délais de réponse réglementaires.

Une hausse a également été enregistrée dans toutes les autres principales catégories de questions, soulignant ainsi l'importance de pouvoir disposer d'un point de contact neutre et gratuit pour les consommateurs wallons.

Il est à noter que le tarif de viabilisation de terrain suscite encore des réactions assez virulentes de la part de différents intervenants, tels les consommateurs, promoteurs immobiliers ou encore les notaires, ... Ces questions et plaintes liées à cette thématique sont peu prévisibles, révèlent des difficultés de compréhension et des interrogations liées aux divergences subsistant entre GRD et sont particulièrement délicates et complexes à traiter. Le SRME s'est attaché à interpeller les services de la CWaPE pour indiquer l'importance de trouver une solution pérenne en la matière. Ainsi, une modification du règlement technique a notamment été proposée pour clarifier les conditions dans lesquels un tel tarif est dû et un travail d'uniformisation entre les GRD est actuellement en cours.

#### ***Des mécanismes d'indemnisation méconnus et peu utilisés***

Une nouvelle fois, les données 2020 démontrent que les consommateurs recourent peu aux mécanismes d'indemnisations forfaitaires, et aux procédures de contestations y relatives.

Le SRME se doit également de mentionner que la méconnaissance de ces mécanismes par les consommateurs peut certainement aussi expliquer ces chiffres. Le SRME, qui a déjà entamé divers projets dans le cadre de la thématique du non-recours aux droits, va poursuivre son travail de communication à destination des consommateurs et de simplifications de sa saisine, notamment sur ce sujet. Par ailleurs, un projet de révision du décret électricité prévoit notamment des simplifications administratives dans le cadre de certaines hypothèses d'indemnisation dans le cadre de la transposition du Clean Energy Package. Si les modifications envisagées se concrétisent, celles-ci devraient avoir des impacts positifs sur les constats qui précèdent.

### ***Combattre le non-recours au droit***

En 2020, le SRME a poursuivi son travail en vue de lutter contre le non-recours aux droits et a notamment publié sur son site internet des modèles de courriers-types visant à aider les consommateurs à formuler des réclamations écrites auprès de leur fournisseur d'énergie et/ou fournisseur.

La conception d'un nouveau site internet et la refonte globale des différents formulaires en lien avec les procédures du SRME ont été élaborées en vue, de faciliter l'accessibilité aux informations à destination des consommateurs. Le SRME a également préparé en 2020 les outils pour continuer une information pédagogique des consommateurs et poursuivra activement ce travail d'information et de simplification en 2021 par la publication de fiches thématiques didactiques et d'une capsule vidéo.

Si en raison des conditions sanitaires, le SRME n'a pas pu participer à des salons « énergie » organisés par des communes et/ou des CPAS, le service s'est consacré à la conception de nouveaux outils de communication en vue des prochaines éditions auxquelles le SRME participera.

### ***Renforcer la présence du SRME en Communauté germanophone***

Fin 2020, le partenariat avec l'association VSZ a pu être renouvelé afin d'offrir aux consommateurs germanophones une qualité de services au moins équivalente à ceux offerts aux consommateurs francophones et de donner plus de visibilité au SRME auprès de cette Communauté. Dans ce cadre, le VSZ assure la première ligne en allemand à destination des consommateurs concernés.

### ***Une année 2020 mettant au défi le fonctionnement interne du service***

Il va sans dire que le SRME a, comme l'ensemble des services de la CWaPE, très vite été amené à devoir réagir aux chamboulements causés par la crise sanitaire et à adapter son mode de fonctionnement interne. Très rapidement, les mesures ont été prises pour assurer la continuité du service tout en prenant en compte les contraintes spécifiques liées au télétravail imposé. Par leur implication et leur engagement, les collaborateurs du SRME ont pu surmonter cette période difficile et l'expérience acquise va sans aucun doute contribuer à rendre les procédures et méthodes de travail plus flexibles et plus efficientes.

Certaines difficultés rencontrées en 2020, ont mis en lumière la nécessité de concrétiser rapidement une amélioration de certains outils informatiques mis à disposition du service en vue d'optimaliser la gestion et le suivi de ses tâches quotidiennes. L'année 2021 sera marquée par la mise en œuvre de processus plus systématiques permettant d'identifier rapidement toute manquement ou retard éventuel dans le suivi de dossier.

L'année 2020 a également été marquée par la fin du mandat de Sabine KEIRSE, ancienne Directrice des services aux consommateurs et des services juridiques de la CWaPE, qui supervisait le SRME depuis de 2 ans et qui était précédemment conseillère juridique, déjà, lors de la création du SRME. Tous les collaborateurs du SRME profitent de cette occasion pour saluer le travail accompli par Sabine pendant toutes ces années, pour la remercier de ses nombreuses qualités humaines qui ont été mises à profit, tant dans les relations avec ses collègues que dans sa gestion de l'équipe, et pour lui souhaiter beaucoup d'épanouissement et de succès dans ses nouveaux projets !

### ***Les perspectives pour l'année 2021***

Sous l'impulsion d'une nouvelle directrice, 2021 sera consacré à la poursuite des travaux en lien avec le non-recours aux droits, notamment en réfléchissant aux meilleures actions possibles à destination des acteurs de terrain lesquels sont au plus près des personnes concernées.

Dans le même optique, le SRME axera une partie de son action vers une communication accrue pour se faire connaître et permettre une saisine plus large de son service par les consommateurs wallons.

Le SRME veillera également à poursuivre la collaboration avec les acteurs de marché et avec les autres autorités compétentes pour tenter de solutionner certaines failles du marché (cas de mauvaise foi du consommateur dans le cadre de rectifications d'index, procédure de fraude, régularisation des points de fourniture inactifs avec consommations, tarif de viabilisation de terrain, ...) ou encore pour orienter le consommateur vers le bon interlocuteur (Service du médiateur de la Région wallonne, SPW, Service de Médiation pour l'Energie...).

L'année 2021 sera aussi l'occasion de mettre en place certains projets propres à l'organisation interne du service, tels que notamment l'élaboration d'un nouvel outil de gestion des dossiers en collaboration avec le service informatique de la CWaPE.

Le SRME a la volonté de relever de nouveaux défis et espère disposer des moyens de son ambition à moyen terme, à savoir être le véritable thermomètre du bon fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz wallons dans l'intérêt des consommateurs.

# 1. Généralités

## 1.1. Présentation du service

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

Les activités du SRME peuvent être regroupées en trois catégories :

- Réponse aux questions concernant l'organisation du marché wallon de l'électricité et du gaz ;
- Traitement des plaintes contre les fournisseurs et/ou les gestionnaires de réseau ;
- Aide et support lorsqu'une demande d'indemnisation n'aboutit pas.

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

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

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

En tant que récepteur des plaintes et questions diverses soumises par les consommateurs, le SRME peut contribuer activement à l'identification des dysfonctionnements dans le marché de l'énergie et les signaler aux autorités compétentes pour régler une problématique propre à un acteur, opérateur ou plus globale. Dans ce cadre, le SRME collabore activement avec les autres services de la CWaPE. Le SRME contribue également à des projets qui ont une plus grande portée, au travers de son prisme, et qui aboutissent à des améliorations du marché de l'énergie.

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

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

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

Fin 2020, le SRME a dû se retirer du Conseil d'administration de NEON en raison de la fin du mandat de la Directrice des services aux consommateurs et des services juridiques de la CWaPE, supervisant le SRME, et en l'absence de remplaçant immédiat.

## 1.2. Types de demandes et procédures

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

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

- **Médiation normale** : médiation pour laquelle le SRME doit adresser ses recommandations au plus tard 90 jours après l'introduction d'une plainte considérée recevable ;
- **Médiation urgente** : médiation pour laquelle le SRME doit adresser ses recommandations au plus tard 15 jours après l'introduction d'une plainte considérée recevable ;
- **Question** : toute question des consommateurs relative au marché régional de l'énergie et au SRME ;
- **Indemnisation** : contestation envers un fournisseur d'énergie ou un gestionnaire de réseau à propos du traitement d'une demande d'indemnisation ;
- **Conciliation** : cette procédure, réservée aux cas les plus complexes, implique l'accord de la partie adverse et la tenue d'audiences, en présence du conciliateur, au sein des bureaux du SRME (CWAPE). La procédure prévoit également la possibilité de recourir à une expertise, à charge de la partie qui la requiert. La conciliation est normalement destinée aux **clients professionnels** et non aux particuliers.
- **Demande d'avis** : mise en application concrète des règles fixées dans le protocole de collaboration qui a été mis en place entre le Service de Médiation de l'Énergie au niveau fédéral (SME), le SRME, les régulateurs et le SPF Économie.

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

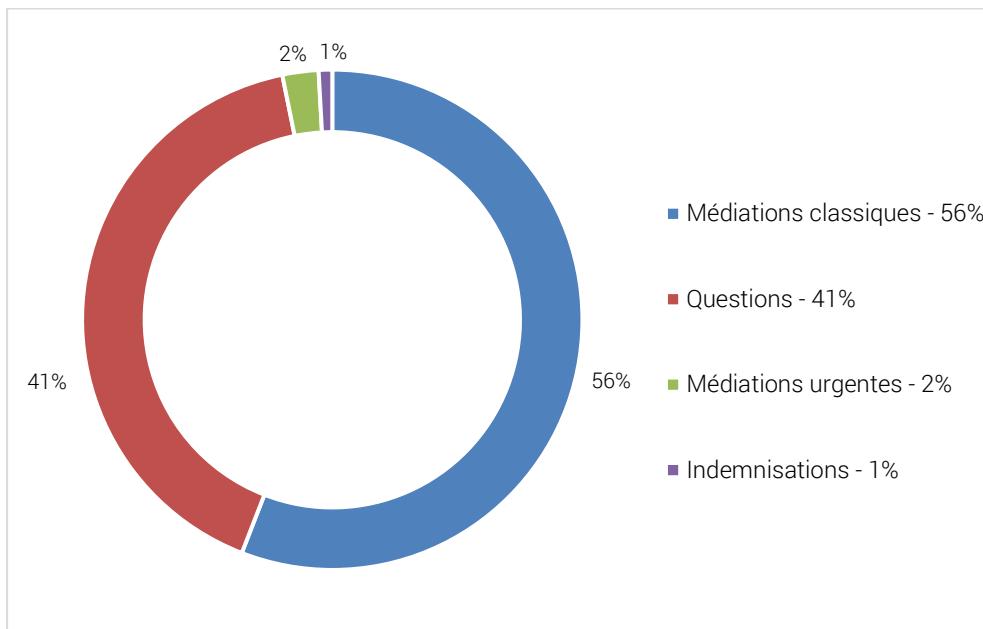
### Quelques chiffres

Au cours de l'année 2020, le SRME a reçu un total de 1 720 demandes écrites réparties de la manière suivante :

- 958 demandes de médiation « classique » ;
- 40 demandes de médiation urgente reçues par écrit et par téléphone ;
- 701 questions écrites (courrier/e-mail/fax) ;
- 15 dossiers de contestation en matière d'indemnisation ;
- 0 conciliation ;
- 6 demandes d'avis adressées au SRME par le Service de Médiation de l'Energie (SME).

GRAPHIQUE 1

RÉPARTITION DES DEMANDES REÇUES EN 2020 PAR LE SRME



La thématique des plaintes les plus fréquemment rencontrées sont similaires d'année en année, à savoir des contestations relatives à des données de consommation, à des procédures de défaut de paiement ou encore à des problèmes techniques. Les plaintes en matière de coûts de réseau de distribution et d'autoproduction (compensation, injection sur le réseau, ...) sont également fréquemment rencontrées.

Le nombre de dossiers introduits en urgence qui avait diminué en 2019, est resté au même niveau en 2020. La majorité des plaintes introduites en urgence concerne généralement la procédure de défaut de paiement (placement de compteur à budget et/ou risque de coupure de l'alimentation). La baisse observée en 2019 pouvait s'expliquer par les modifications apportées au cadre réglementaire relatif à la procédure de défaut de paiement (*cf. 3.2.7. Défaut de paiement et procédure de placement de compteur à budget*). En 2020, les mesures exceptionnelles prises par le Gouvernement wallon dans le cadre de la crise sanitaire ont sans aucun doute eu un impact similaire sur les procédures de placement de compteur à budget et de coupure, limitant indirectement le recours aux procédures d'urgence au niveau du SRME.

Le nombre de questions écrites reçues par le SRME n'a jamais été aussi élevé qu'en 2020. Cette augmentation s'explique par les questions et contestations relatives au tarif *prosumer* qui représentent plus de la moitié des questions traitées en 2020.

En parallèle du tarif *prosumer*, les autres questions les fréquemment posées portaient sur :

- les offres commerciales et sur les conditions contractuelles,
- le principe de compensation,
- le statut de client protégé,
- les tarifs périodiques,
- des raccordements au réseau ou autres matières techniques,

À noter que la catégorie « divers » représente toujours une proportion significative et contient des questions difficiles à regrouper sous un libellé plus précis compte tenu de leur grande hétérogénéité. Ces questions peuvent par exemple porter sur des publications sur le site web de la CWaPE, de statistiques/dans le cadre d'études/recherches scientifiques, ou ne relèvent pas toujours des compétences du SRME (prescription de factures, pratiques de vente malhonnêtes, relation propriétaires-locataires,...), ni d'un autre organisme vers lequel le demandeur pourrait être orienté, raison pour laquelle des réponses informelles peuvent être données pour tenter d'aider des consommateurs quelque peu désemparés.

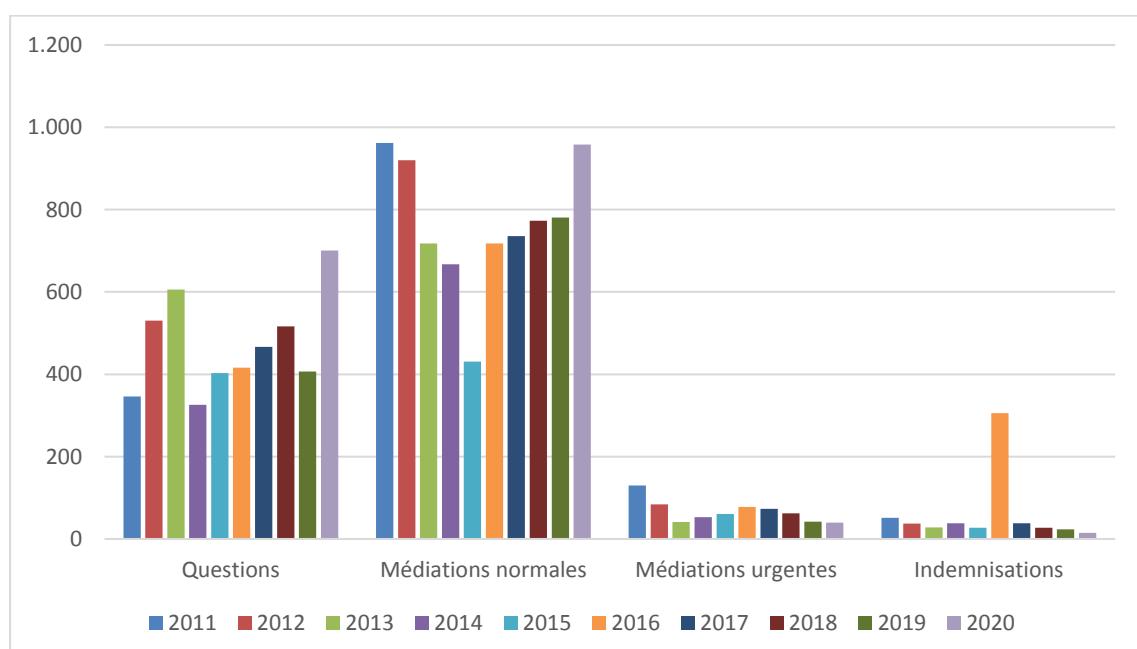
Il faut également souligner que le *front office* du SRME répond quotidiennement par téléphone à des questions qui ne sont pas comptabilisées dans ces chiffres (une trentaine d'appels par jour ouvrable). Cette mission a néanmoins été altérée pendant plusieurs mois en raison de la nécessité d'adapter le système de téléphonie dans le cadre du télétravail généralisée. Des permanences et des rappels aux messages laissés sur le répondeur ont néanmoins été organisés. Cela explique peut-être également le plus grand nombre de demandes de médiation reçues par écrit.

Le SRME a reçu seulement 15 contestations en matière d'indemnisation en 2020, ce qui est dérisoire en comparaison au nombre de demande d'indemnisations reçues par les GRD. Cela s'explique peut-être en partie par les mesures exceptionnelles liées au COVID qui ont fortement limité les procédures de coupure d'énergie, potentiellement génératrices de demande d'indemnisation. Par ailleurs, cela s'explique sans doute aussi par une méconnaissance de ces mécanismes d'indemnisation et des recours possibles au SRME.

Aucune procédure de conciliation n'a été enregistrée en 2020.

Finalement, 6 demandes d'avis du Service fédéral de médiation de l'énergie ont été enregistrées. Il est néanmoins possible que d'autres de ces demandes se retrouvent plus officieusement dans les questions générales traitées par le SRME.

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



## 2. Médiation

### 2.1. Conditions de recevabilité d'une plainte

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

Depuis sa création, le SRME a pu constater que l'exigence de preuve de démarches préalables écrites pousse certains plaignants, qui s'étaient d'emblée tournés vers le SRME pour traiter leur différend, à adresser leur réclamation par écrit à l'opérateur concerné, parfois aidés par les indications données par le SRME. À la suite de ce premier contact avec le SRME, une proportion importante de plaintes demeure non recevable, les services clientèle des opérateurs ayant pleinement joué leur rôle en apportant tantôt les explications requises, tantôt les solutions adéquates à ces plaignants, rendant ainsi le recours à la médiation superflu. À cet égard, le contrôle ferme du SRME, depuis ses débuts, sur le respect par les fournisseurs de leurs obligations en matière de suivi et de traitement des plaintes (obligation de répondre dans les dix jours ouvrables à toute demande adressée à un fournisseur, imposition d'une amende administrative en cas de non-respect de cette exigence, etc.) a pu contribuer au développement par ceux-ci de processus de plus en plus rigoureux en vue de répondre en première ligne aux plaintes de leurs clients (*cf. point 3.2.1 Absence de réponse du fournisseur dans un délai de 10 jours ouvrables et amendes administratives, ci-dessous*).

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

Lorsque le SRME se déclare incomptétent pour traiter un litige, il redirige néanmoins le dossier vers l'institution qu'il estime la plus apte à répondre aux griefs soulevés. Dans la majorité des cas, ces dossiers faisaient état d'infractions éventuelles à des matières fédérales telles des pratiques de vente abusives, des contestations de prix et ont dès lors été dirigés vers le Service de Médiation de l'Énergie (sans préjudice des compétences que conserve le SPF Économie), sauf lorsqu'il s'agissait de litiges en matière de droits et obligations civils relevant de la compétence exclusive des Cours et Tribunaux judiciaires. Il convient de rappeler que depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2018, le Juge de Paix est compétent pour toute contestation d'un consommateur contre son fournisseur ou son gestionnaire de réseau de distribution (GRD) lorsque le montant est inférieur à 5 000 EUR.

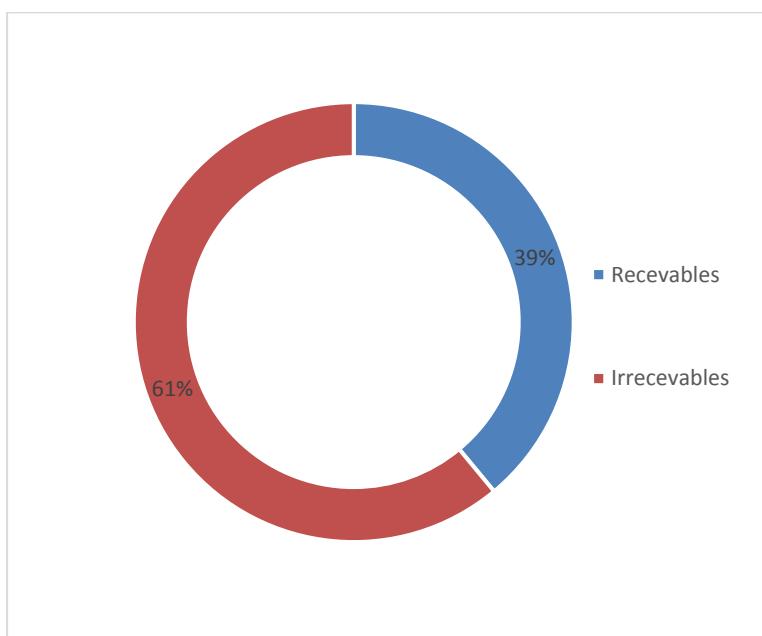
Les demandes considérées irrecevables ou visiblement non fondées à la simple lecture de celles-ci sont redirigées vers l'organisme compétent comme expliqué *supra* ou reçoivent des explications détaillées sur la situation qui semble problématique à ces consommateurs. Ces demandes, même lorsqu'elles ne requièrent pas d'interpellation à l'adresse de fournisseurs et/ou GRD, nécessitent tout de même une brève analyse et la rédaction d'explications personnalisées.

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

## **Quelques chiffres**

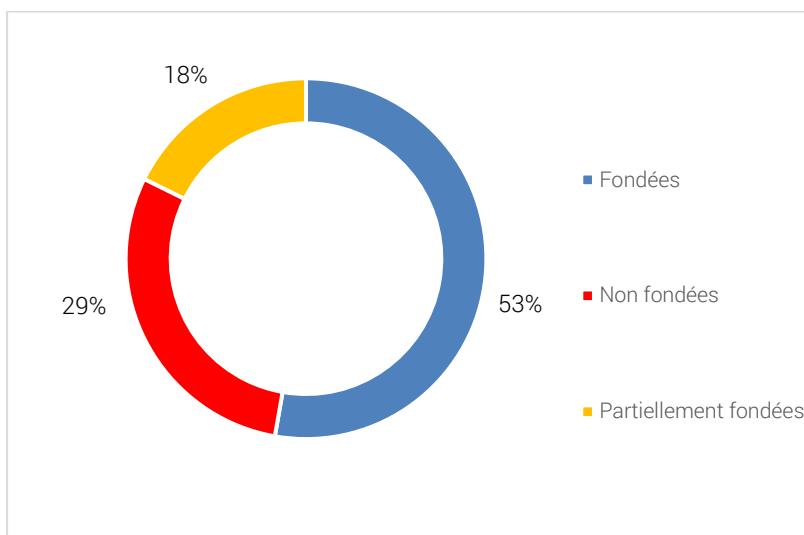
Le nombre total de demandes introduites au SRME en 2020 s'élève à 998 demandes d'ouverture de dossier. Sur l'ensemble de ces demandes, seulement 39% ont été déclarées recevables et ont fait l'objet d'une ou de plusieurs interpellations des acteurs concernés par la plainte. Les autres 61% couvrent soit des plaintes qui sont restées non-recevables (résolution directement avec l'acteur concerné, ou abandon par les plaignants), soit des plaintes qui se sont d'emblée avérées non fondées. Il peut également parfois s'agir d'échanges entre le secrétariat et les plaignants pour constituer des dossiers recevables ou encore de plaintes irrecevables (hors-compétences). Il peut être précisé que parmi ces demandes qui n'ont pas débouché sur une procédure de médiation, les consommateurs ont néanmoins pu recevoir un conseil et une information utile dans le contexte exposé.

**GRAPHIQUE 3 RECEVABILITÉ DES PLAINTES REÇUES EN 2020**

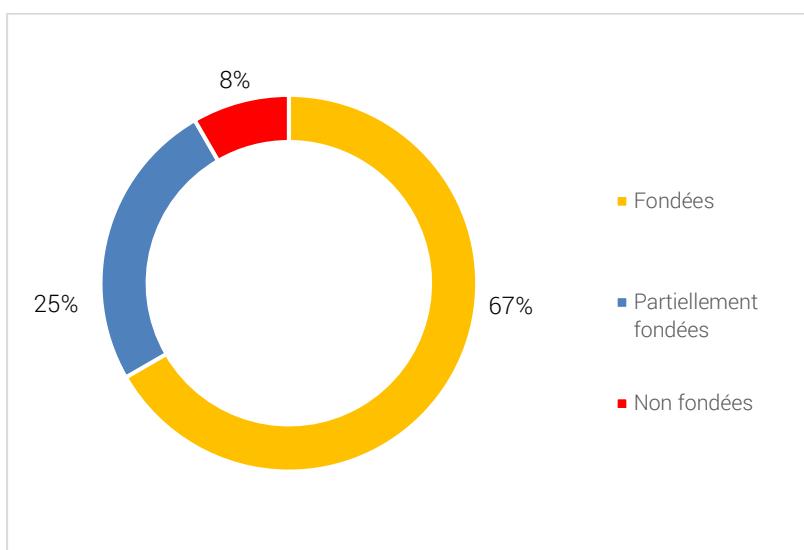


En outre, le caractère fondé, partiellement fondé ou non fondé de la plainte est évalué par chaque gestionnaire de dossier à l'issue de la procédure de médiation. Dans ce contexte, il est important de préciser que les plaintes enregistrées comme non fondées relèvent de situations complexes, qui n'ont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

GRAPHIQUE 4 STATUT DES PLAINTES « CLASSIQUES »



GRAPHIQUE 5 STATUT DES PLAINTES URGENTES



## 2.2. Catégories de plaintes et de questions

Dans l'élaboration de la classification qui figure ci-dessous, le SRME a concilié deux impératifs : d'une part, cibler le plus précisément possible les situations problématiques observées sur le marché wallon de l'énergie et, d'autre part, répertorier les plaintes d'une manière compatible avec la classification<sup>1</sup> qui avait historiquement été adoptée au niveau de l'ERGEG (*European Regulators Group for Electricity & Gas*) parallèlement à une recommandation de la Commission européenne<sup>2</sup>. Cette classification compatible avec les standards européens permet au SRME de satisfaire aisément aux demandes de rapportage à l'attention des institutions européennes.

<sup>1</sup> GGP on Customer Complaint Handling, Reporting and Classification, E10-CEM-33-05, 10 June 2010

<sup>2</sup> Commission Recommendation of 12 May 2010 on the use of a harmonised methodology for classifying and reporting consumer complaints and inquiries – SEC (2010) 572

Voici une liste de ces catégories :

- Absence de réponse du fournisseur dans un délai de 10 jours ouvrables ;
- Problèmes techniques ;
- Problèmes d'index de consommation ;
- Retard de remboursement des factures (facture de régularisation/clôture) ;
- Déménagements problématiques ;
- Clients protégés ;
- Défaut de paiement/procédure de placement de compteur à budget ;
- Retard de facturation ;
- Problèmes de codes EAN ;
- Problèmes liés aux mentions d'un contrat ;
- Problèmes liés aux mentions d'une facture ;
- Rôle des GRD en matière de photovoltaïque (compensation, injection sur le réseau, etc.) ;
- Coûts de réseau de distribution ;
- Divers.

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

- Index de consommation ;
- Défaut de paiement/procédure de placement de compteur à budget ;
- Matières techniques ;
- Rôle des GRD en matière de photovoltaïque (compensation, injection sur le réseau, etc.) ;
- Coûts de réseau de distribution.
- Déménagements ;
- Statuts de client protégé ;
- Retard d'envoi des factures de décompte/clôture.

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

- Coûts de réseau de distribution.
- Divers ;
- Rôle des GRD en matière de photovoltaïque (compensation, injection sur le réseau, etc.).
- Matières techniques ;
- Statuts de client protégé ;
- Prix de l'énergie, conditions contractuelles, simulateur tarifaire.

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

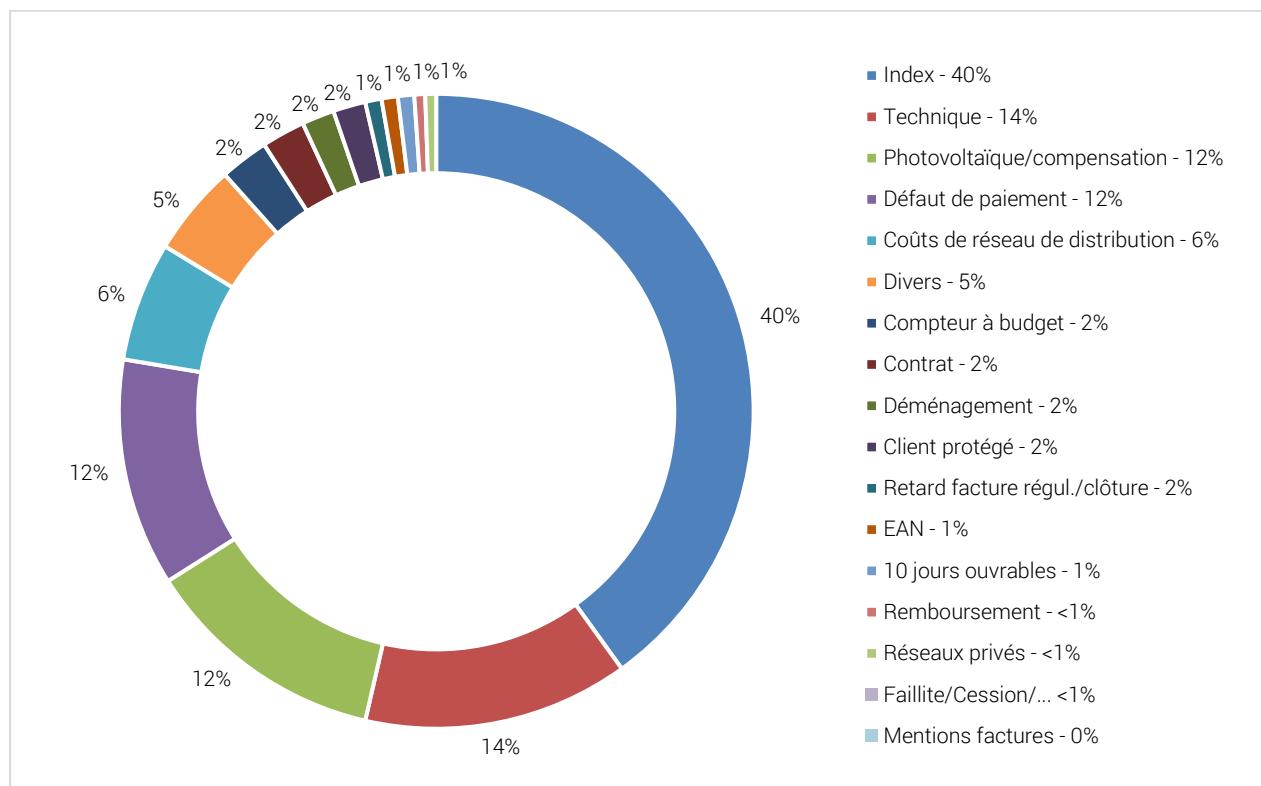
Le SRME doit également préciser que les questions en matière de coûts de réseau de distribution s'apparentent souvent à des plaintes, mais que celles-ci ne nécessitent toutefois pas d'intervention auprès d'un gestionnaire de réseau de distribution et/ou du fournisseur. Le SRME vérifie la composante «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

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

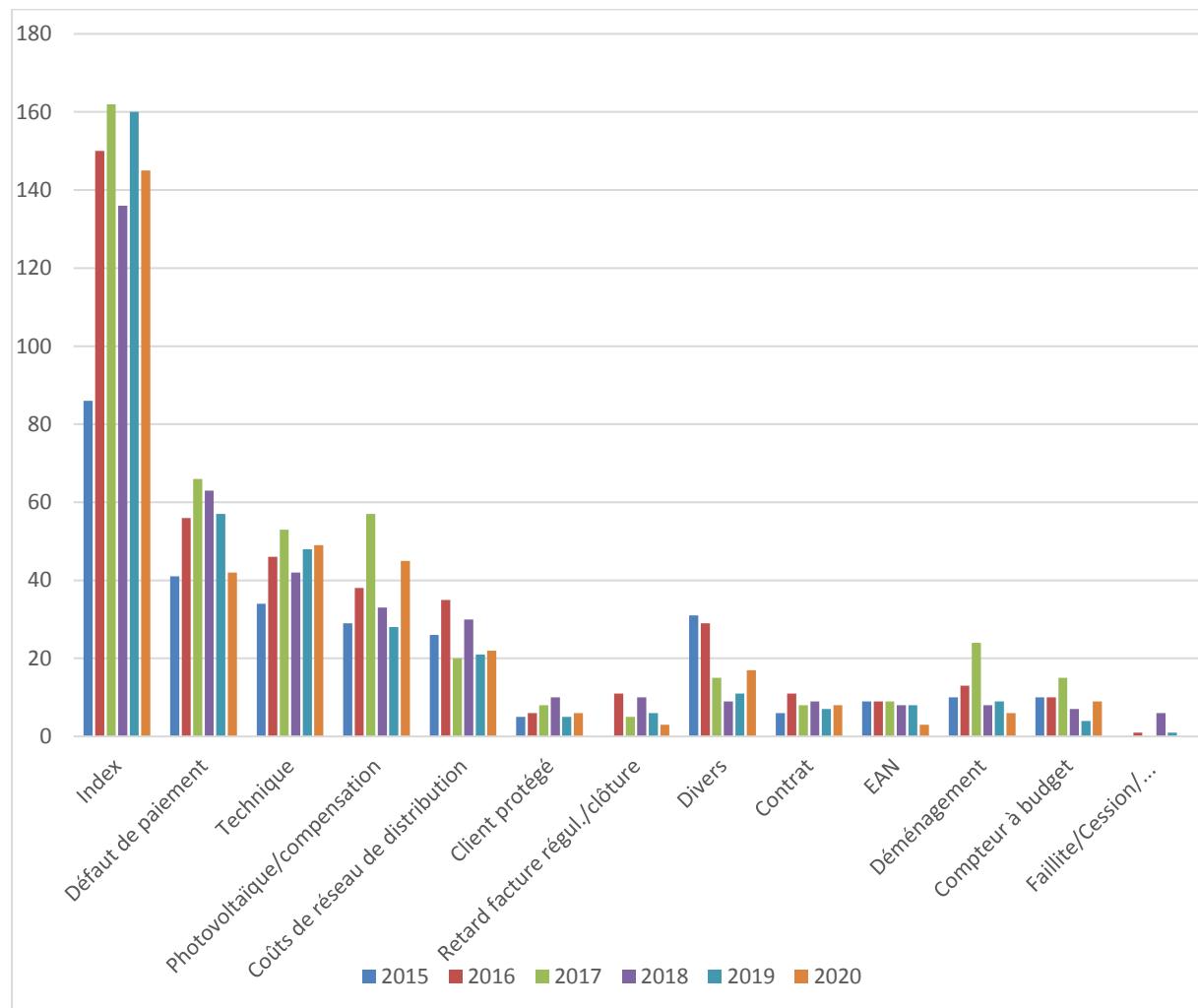
Ces catégories sont davantage détaillées dans les chapitres correspondants à la suite de ce rapport.

### **Quelques chiffres**

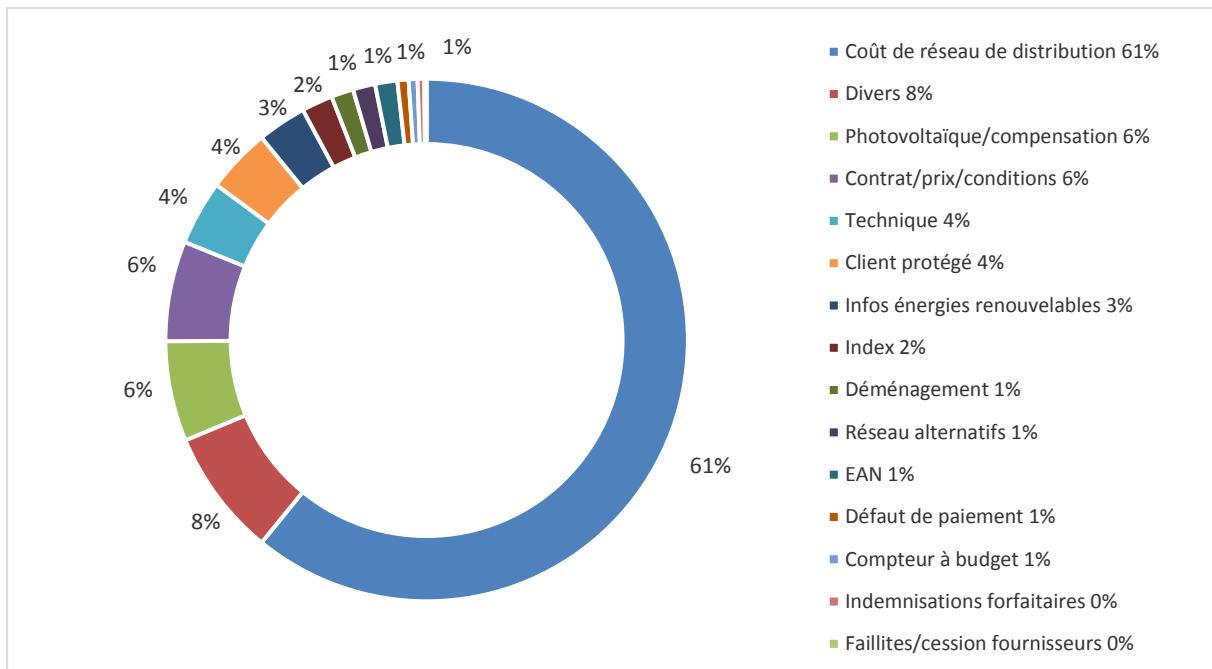
**GRAPHIQUE 6 RÉPARTITION DES PLAINTES PAR CATÉGORIES EN 2020**



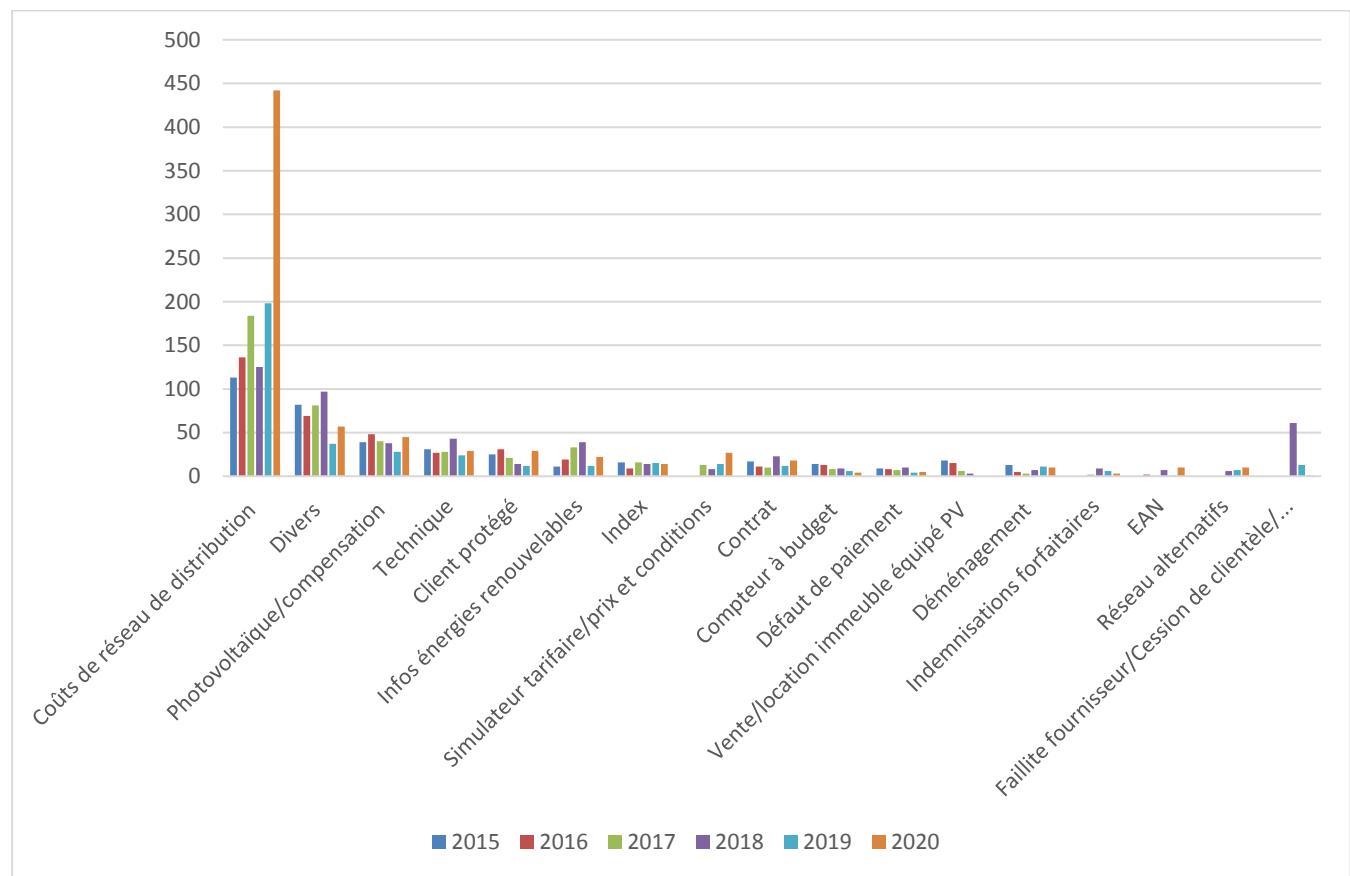
GRAPHIQUE 7 ÉVOLUTION DES CATÉGORIES DE PLAINTES DEPUIS 2015



GRAPHIQUE 8 RÉPARTITION DES QUESTIONS PAR CATÉGORIES EN 2020



GRAPHIQUE 9 ÉVOLUTION DES PRINCIPALES CATÉGORIES DE QUESTIONS ÉCRITES DEPUIS 2015



## **2.2.1. Absence de réponse du fournisseur dans un délai de 10 jours ouvrables**

### **a) Exemple**

Monsieur Charles<sup>3</sup> reçoit sa facture de décompte et s'étonne du montant anormalement élevé qui lui est réclamé par son fournisseur d'énergie. Il conteste ladite facture par écrit auprès de celui-ci. Toutefois, après plus de trois semaines, il n'a toujours pas reçu de réponse détaillée à sa demande écrite, à l'exception d'un simple accusé de réception.

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

### **b) Chiffres et commentaires**

Dans le courant de l'année 2020, seuls 3 dossiers ont été enregistrés exclusivement pour ce motif par le SRME. Étant donné que la plupart des plaintes introduites auprès du SRME trouvent leur origine au niveau des activités des gestionnaires de réseau de distribution et que le Service fédéral de médiation de l'énergie est davantage compétent en matière de plaintes introduites à l'encontre des fournisseurs d'énergie, les dossiers portant essentiellement sur cette matière se font rares. Par ailleurs, l'encodage de la catégorie de plainte au niveau du SRME porte davantage sur le problème sous-jacent à l'absence de réponse (ex : contestation d'index, de la procédure de défaut de paiement, etc.), jugé prédominant.

### **c) Références juridiques/complément d'informations**

Les arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatifs aux obligations de service public dans les marchés du gaz et de l'électricité obligent les fournisseurs à mentionner sur leurs factures les moyens de contact (téléphone, adresse électronique, fax, etc.) du service de gestion de la clientèle ainsi que le délai endéans lequel une réponse sera apportée à toute demande formulée par le client. Ce délai ne peut dépasser dix jours ouvrables. Ces textes réglementaires disposent 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.

## **2.2.2. Problèmes techniques**

### **a) Exemple**

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

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

---

<sup>3</sup> Les noms utilisés dans les exemples illustratifs du présent titre sont purement fictifs

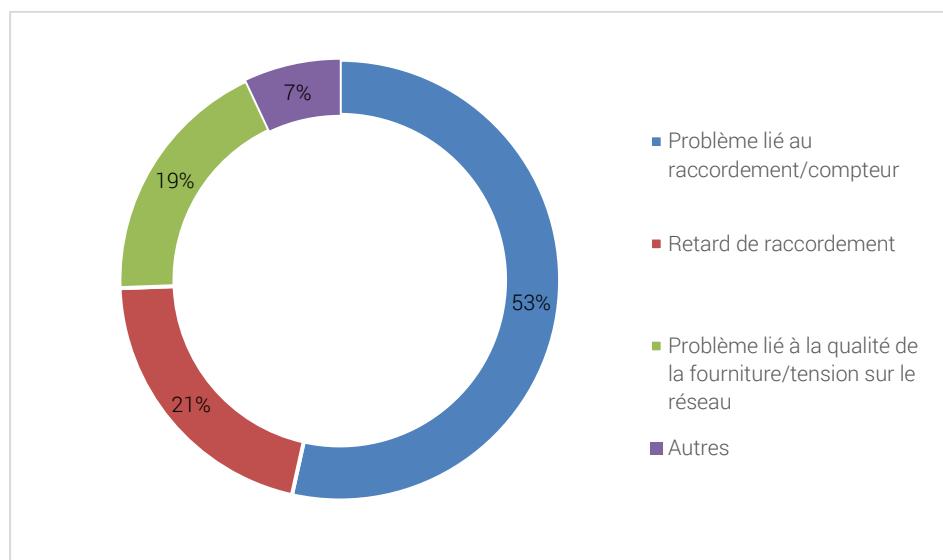
Pour cela, le gestionnaire du réseau se base généralement sur l'historique des consommations antérieures du plaignant. Si celles-ci ne sont pas connues (car il vient d'emménager, par exemple), le règlement technique prévoit, dans ce cas de figure, que les données de mesure sont remplacées dans le processus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

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

**b) Chiffres et commentaires**

Les problèmes techniques constituent l'un des principaux motifs de plaintes auprès du SRME, soit 13,5% des plaintes traitées en 2020 (49 dossiers). Le nombre de plaintes introduites dans ce contexte en 2020 est dans la moyenne des années précédentes. Ces plaintes concernent généralement des problèmes au niveau du raccordement/compteur, des retards de raccordement au réseau et des problèmes liés à la qualité de fourniture.

*GRAPHIQUE 10 RÉPARTITION DES PROBLÈMES TECHNIQUES*



### c) Références juridiques/ complément d'informations

Le siège de la matière est inscrit dans le Code de mesure et de comptage qui est repris dans l'arrêté du Gouvernement wallon du 3 mars 2011 approuvant le règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité en Région wallonne et l'accès à ceux-ci<sup>4</sup>.

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

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

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

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

Le service est également interpellé par des utilisateurs du réseau qui rencontrent des difficultés quant à la possibilité d'injecter, à tout moment, la production excédentaire de leurs panneaux photovoltaïques sur le réseau. Il arrive que le réseau sur lequel ceux-ci sont raccordés nécessite un renforcement ou des aménagements complémentaires pour maintenir une qualité de fourniture conforme aux normes tout en permettant l'injection d'électricité.

Les litiges relatifs à des problèmes techniques liés au dispositif de comptage se concluent souvent par la révision des données de mesure conformément au règlement technique qui prévoit que toute rectification des données de mesure et de la facturation qui en résulte portera au maximum, et sauf en cas de mauvaise foi, sur une période de deux ans dans le passé.

Pour conclure, les dossiers traités au SRME pour « problèmes techniques » concernent également les retards de raccordement au réseau de distribution. Une indemnisation forfaitaire est d'ailleurs prévue dans ce contexte (cf. ci-dessous aux points 3.3.4 Non-respect du délai de raccordement et 3.5 Contestations en matière d'indemnisations).

---

<sup>4</sup> Arrêté du Gouvernement wallon du 3 mars 2011 approuvant le règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité en Région wallonne et l'accès à ceux-ci, M.B., 11 mai 2011, p. 27325

## 2.2.3. Problèmes d'index de consommation

### a) Exemple

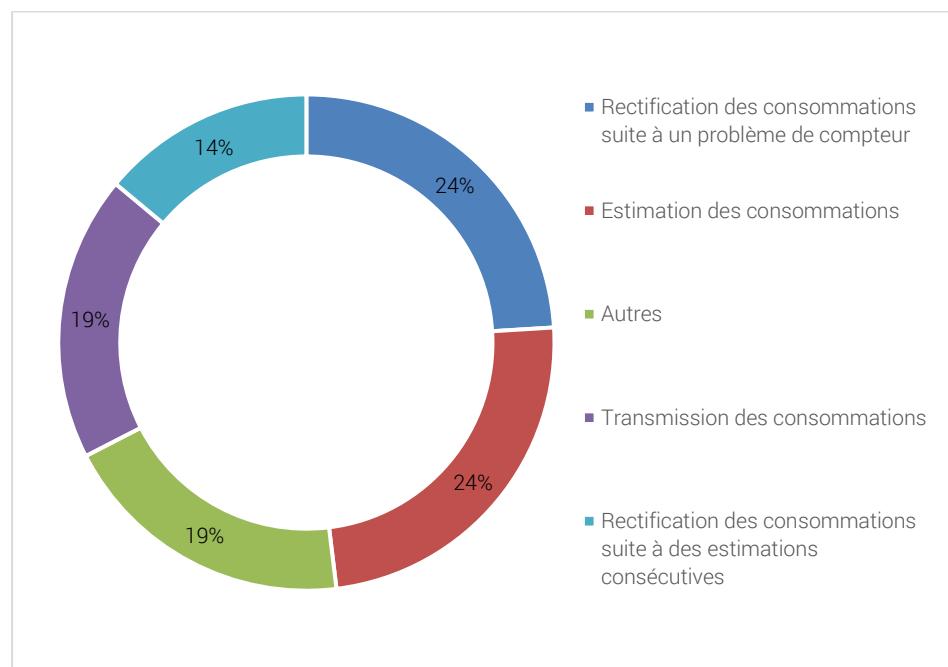
Madame Marlaire<sup>5</sup> reçoit une facture de correction relative à une facture de décompte établie quelques mois plus tôt. Elle ne comprend pas pour quelle raison son fournisseur d'énergie lui réclame désormais un montant de 450 EUR alors qu'il lui avait précédemment remboursé 120 EUR pour la même période de consommation. Lors d'un contact avec son fournisseur, le service clientèle lui répond que cette nouvelle facture fait suite à une rectification des consommations initiée par son gestionnaire de réseau de distribution, sans précisions supplémentaires.

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

### b) Chiffres et commentaires

Les problèmes d'index constituent la plus grande part des plaintes que traite le SRME. En effet, en 2020, 40 % des dossiers traités par le SRME concernaient cette problématique (145 dossiers). Il est bon de rappeler que les dossiers relatifs au photovoltaïque (cf. 3.2.11 Autoproducteur - Mécanisme de compensation) représentent 12,5 % des plaintes examinées par le SRME et traitent également de contestations d'index dans la plupart des cas.

GRAPHIQUE 11 RÉPARTITION DES PROBLÈMES DE DONNÉES DE CONSOMMATION



<sup>5</sup> Les noms utilisés dans les exemples illustratifs du présent titre sont purement fictifs

### c) Références juridiques/complément d'informations

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

- un relevé de compteur: cette opération peut être effectuée directement par un agent de la société de relève ou bien les valeurs peuvent avoir été transmises par le client via un service téléphonique, informatique ou encore par l'affichage du carton *ad hoc* ;
- une estimation faite par le gestionnaire de réseau sur base de l'historique des consommations antérieures du point d'accès.

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

Le problème qui se rapporte à la consommation estimée par le gestionnaire de réseau survient généralement lors des cas de changement d'occupant. L'exemple suivant permet de mettre en lumière l'écueil rencontré. La consommation ayant trait à un logement qui a été occupé pendant plusieurs années par une famille composée de deux adultes et deux enfants, sera forcément plus élevée que celle d'une personne vivant seule. Toutefois, si le gestionnaire de réseau est amené à estimer la consommation du nouveau résident, car il ne dispose pas de valeur relevée, il utilisera les paramètres se rapportant au ménage composé de quatre personnes. Le nouvel occupant contestera la plupart du temps cette consommation qu'il considérera comme bien trop élevée. Il convient par ailleurs de signaler dès à présent que la communication des index lors d'un déménagement est une problématique qui est souvent imbriquée dans des règles qui appartiennent au niveau fédéral et échappent dès lors au contrôle du SRME (cf. ci-dessous 2.2.5 Déménagements problématiques).

Le siège de la matière est également inscrit dans le Code de mesure et de comptage repris dans les règlements techniques pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité et de gaz en Région wallonne et l'accès à ceux-ci. Ces dispositions ont été accompagnées, en 2012, des lignes directrices relatives à la rectification des données de mesure qui ont été publiées par la CWaPE. En droit wallon, on entend souvent dire que les index ne peuvent pas être corrigés au-delà de deux ans. Cette affirmation générale est exacte mais mérite d'être précisée, particulièrement quant au point de départ de ce délai de deux ans.

En réalité, ce délai commence à courir à dater du dernier index validé (relevé ou estimé) existant au moment de la contestation (si le fait à l'origine de la rectification est une réclamation de l'utilisateur du réseau) ou de la volonté de rectifier du fournisseur/gestionnaire de réseau (si c'est un de ces acteurs qui demande la correction). Enfin, il est important de noter que la rectification des données de mesure ne s'entend pas seulement d'index dont le caractère erroné provient d'un dysfonctionnement technique du compteur, mais que cela inclut également les mauvaises estimations des données de mesure, la mauvaise transmission et la mauvaise transcription. Les lignes directrices de la CWaPE reprennent une liste d'hypothèses les plus fréquemment rencontrées par le SRME et précisent si le délai de deux ans y est applicable ou pas.

La rectification des données de mesure n'est pas à confondre avec la prescription du droit, pour le fournisseur, d'exiger le paiement d'une facture. La question de la prescription des dettes d'énergie est parfois sujette à des controverses que le SRME n'est pas habilité à trancher. Néanmoins, il est utile de préciser que depuis 2017, l'article 2277 du code civil clarifie la situation en précisant que les dettes d'énergies se prescrivent par cinq ans.

## **2.2.4. Délai de remboursement (factures de régularisation et de clôture)**

### **a) Exemple**

Dans le cadre de son déménagement, Madame Carpentier<sup>6</sup> clôture son compte auprès de son fournisseur et communique des index de sortie. Une facture de clôture est émise par le fournisseur, mais celui-ci tarderait à effectuer le remboursement du trop-perçu.

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

### **b) Chiffres et commentaires**

En 2020, le SRME a enregistré 2 plaintes dans ce contexte.

### **c) Références juridiques/ complément d'informations**

Le législateur a fixé le délai maximal endéans lequel le fournisseur est tenu de rembourser à son client le trop-perçu constaté, le cas échéant, lors de la régularisation annuelle ou lors de la clôture du contrat de fourniture. Ce délai est de trente jours à dater de la facture de régularisation ou de la facture de clôture<sup>7</sup>.

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

Il faut également rappeler que, en fonction de la répartition des compétences entre le SRME et le Service de Médiation de l'Énergie, les plaintes relatives à un retard de remboursement sont davantage dirigées vers le niveau fédéral. Le respect de cette obligation par les fournisseurs d'énergie peut également s'expliquer par le fait qu'un indicateur de performance trimestriel est publié par la CWaPE, lequel correspond à la moyenne des délais de remboursement du montant de régularisation en faveur des clients dont la facture a été envoyée lors d'un mois déterminé.

---

<sup>6</sup> Les noms utilisés dans les exemples illustratifs du présent titre sont purement fictifs.

<sup>7</sup> Article 7§3 de l'arrêté du Gouvernement wallon relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité (AGW OSP du 30 mars 2006)

## **2.2.5. Déménagements problématiques**

### **a) Exemple**

Monsieur et Madame Fievez<sup>8</sup> emménagent dans leur nouvelle habitation fin janvier 2020, mais n'effectuent aucune démarche de reprise des énergies à leur nom auprès d'un fournisseur commercial. L'ancien occupant de ce logement a, quant à lui, bien prévenu son fournisseur d'énergie de son départ et a communiqué ses index de sortie par téléphone. Le fournisseur informe le gestionnaire de réseau qu'il ne fournit plus cette adresse. Il reste toutefois, conformément à la réglementation en vigueur, responsable des points de fourniture durant une période d'un mois, le temps qu'un nouveau repreneur se manifeste.

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

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

### **b) Chiffres et commentaires**

En 2020, 6 plaintes concernaient spécifiquement cette matière, soit environ 2 % du total des plaintes traitées par le SRME.

Beaucoup de plaintes relatives aux déménagements sont traitées au niveau fédéral, par exemple, pour des problèmes de facturation qui se poursuit malgré l'avis de déménagement du client.

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

Une des difficultés réside dans le fait que plusieurs consommateurs, voire des intermédiaires (propriétaires, sociétés de logements, immobilières, etc.), et plusieurs fournisseurs sont impliqués dans ces situations. Un manque de synergie entre les diverses démarches à effectuer par chacun de ces acteurs est parfois constaté (les dates de switch et/ou les index ne coïncident pas, les documents de reprises des énergies ne sont pas utilisés ou pas systématiquement traités par les fournisseurs/GRD, etc.)

---

<sup>8</sup> Les noms utilisés dans les exemples illustratifs du présent titre sont purement fictifs

### c) Références juridiques/compléments d'informations

En matière de déménagement, la réglementation est partagée entre les instances fédérale (législation relative à la protection du consommateur) et régionale (essentiellement la procédure de régularisation suite aux déménagements non notifiés aux fournisseurs). En principe, en cas de déménagement, le fournisseur qui approvisionne l'habitation que le client s'apprête à quitter poursuit la fourniture à la nouvelle adresse, aux mêmes conditions. Si l'habitant en partance ne doit normalement pas se soucier de conclure un nouveau contrat à l'occasion de son déménagement, il importe qu'il informe son fournisseur de son déménagement, dans les délais prévus, et qu'il communique à celui-ci un relevé contradictoire des index à l'ancienne adresse ainsi qu'à la nouvelle adresse.

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

Les déménagements non notifiés posent en outre le problème du prélèvement d'énergie sans contrat valable. Pour les déménageurs distraits, une procédure de régularisation<sup>9</sup> est prévue.

L'Accord sur le consommateur (fédéral)<sup>10</sup> prévoit certaines bonnes pratiques dans ce contexte, mais à ce jour, tous les fournisseurs ne l'ont pas signé, ce qui crée une insécurité juridique et un manque d'équité pour les divers acteurs concernés. Une révision de cet Accord est en cours et pourrait permettre une meilleure protection des consommateurs si tous y adhèrent et que son caractère contraignant est assuré. Peut-être serait-il opportun d'encadrer plus largement la procédure de déménagement dans la réglementation wallonne en matière d'énergie, en particulier au niveau de la période qui précède la procédure de MOZA et les modalités de facturation pendant celle-ci.

### d) Procédure de régularisation

Le point de départ de cette procédure repose sur le fournisseur. Lorsque le fournisseur de l'ancien occupant prend connaissance du fait qu'il ne doit plus être le fournisseur 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 envoie à l'occupant un courrier qui l'invite soit à prévenir son propre fournisseur du fait qu'il vient d'emménager à cette adresse, soit, s'il ne dispose pas d'un contrat, à en conclure un.

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

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

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

---

<sup>9</sup> Arrêté ministériel du 3 mars 2008 relatif à la procédure de régularisation prévue dans le cadre d'un déménagement (MOZA)

<sup>10</sup> <https://economie.fgov.be/fr/themes/energie/prix-de-lenergie/accord-le-consommateur-dans-le-marche-liberalise-de-lelectricite-et-du-gaz>

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

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

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

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

## 2.2.6. Clients protégés

### a) Exemple

Madame Lavaux<sup>11</sup>, bénéficiaire du statut de client protégé au sens régional, interpelle le SRME en raison de l'absence de transfert automatique de ses fournitures en gaz et électricité, vers son gestionnaire de réseaux, en sa qualité de fournisseur social, à la suite à l'entrée en vigueur des mesures sociales prises par le Gouvernement à l'égard du client protégé (régional) en 2014 pour l'électricité et 2015 en gaz. De ce fait, elle n'a pu bénéficier de l'application du tarif social comme le prévoit la réglementation en vigueur et se voit donc facturer au tarif commercial par son fournisseur pour sa consommation annuelle.

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

### b) Chiffres et commentaires

En 2020, le nombre de plaintes relatives au statut de client protégé reste faible. Le SRME a traité 6 dossiers, ce qui représente moins de 2% des plaintes recevables.

### c) Références juridiques/complément d'informations

Les autorités fédérales et wallonnes ont défini des critères afin de permettre à certaines catégories de personnes considérées comme plus vulnérables de pouvoir prétendre au statut de « client protégé<sup>12</sup> ».

Ce statut permet au client de bénéficier de certaines protections et de certains avantages relatifs à sa fourniture de gaz et d'électricité.

L'intérêt principal est l'octroi du tarif social, qui est un tarif plus avantageux que n'importe quelle autre offre commerciale. Il est calculé en additionnant l'offre commerciale la plus avantageuse (pour la partie de la facture liée à l'énergie) et le tarif de distribution du GRD le moins onéreux. Si le client relève d'une catégorie « fédérale » de client protégé, le tarif social lui sera appliqué qu'il soit alimenté par un fournisseur commercial ou par son GRD<sup>13</sup>. Si le client relève d'une catégorie « régionale » de client protégé, le tarif social ne lui sera appliqué que s'il est alimenté par son GRD.

Les décrets électricité et gaz prévoient que les clients protégés (au sens régional) sont transférés chez leur gestionnaire de réseau de distribution afin qu'il assure la fourniture d'électricité en tant que fournisseur social.

---

<sup>11</sup> Les noms utilisés dans les exemples illustratifs du présent titre sont purement fictifs

<sup>12</sup> Pour de plus amples informations pour pouvoir prétendre au statut de client protégé, consulter le rapport annuel spécifique relatif aux obligations de service public

<sup>13</sup> En tant que fournisseur social.

Le consommateur concerné est prévenu de la situation par courrier et peut s'opposer à ce changement s'il en fait explicitement la demande.

Le statut de client protégé permet également au client de bénéficier de certaines protections telles que :

- la gratuité du placement d'un [compteur à budget](#) ;
- en électricité, si le client protégé utilise un [compteur à budget](#), il peut contacter son CPAS et lui demander de bénéficier d'une fourniture minimale garantie, limitée à 10 ampères, dans le cas où il n'est plus en mesure de recharger son [compteur à budget](#) ;
- pour le gaz, le client protégé, qui n'est plus en mesure d'alimenter son compteur à budget, a la possibilité, pendant la période hivernale, soit du 1er novembre au 15 mars, de s'adresser à son GRD afin de bénéficier d'une aide pour maintenir la fourniture de gaz dans tout logement qu'il occuperait à titre principal.

## Mesures exceptionnelles liées à la crise sanitaire

L'année 2020 a été marquée par l'extension provisoire du statut de client protégé régional à certaines catégories de consommateurs. Cette mesure a pris effet dès l'entrée en vigueur de l'arrêté du 24/9/2020 du Gouvernement wallon établissant une catégorie de client protégé conjoncturel en électricité et en gaz dans le cadre de la crise COVID-19 (publié au M.B. le 9/10/2020).

### À quoi donne-t-il droit ?

- Au tarif social pendant 12 mois maximum,
- A une interruption de la procédure de défaut de paiement et de placement de compteur à budget,
- A la possibilité de négocier un plan de paiement raisonnable avec le fournisseur d'énergie.

### Qui est concerné ?

- 1) Les consommateurs résidentiels, ou toute personne vivant sous le même toit, bénéficiant d'une attestation du C.P.A.S. ou d'un service social reconnaissant une difficulté pour faire face à ses factures d'énergie.
- 2) Les consommateurs résidentiels en situation de défaut de paiement dans les cas suivants :
  - a) un consommateur, ou toute personne vivant sous le même toit, dont le **revenu professionnel est impacté par la crise COVID 19**,
  - b) un consommateur, ou toute personne vivant sous le même toit, disposant d'une allocation en tant que **chômeur complet indemnisé**,
  - c) un consommateur, ou toute personne vivant sous le même toit, **bénéficiant d'une intervention majorée versée par leur mutuelle**.

### Information aux clients en défaut de paiement.

Le courrier du fournisseur, relatif au défaut de paiement, et le courrier du gestionnaire de réseau, avertissant le client de la date et de la plage horaire du placement du compteur à budget, informent le client quant aux conditions pour être client protégé conjoncturel.

### **Comment demander le statut de client protégé conjoncturel et le tarif social ?**

En principe, les clients visés par les catégories énumérées ci-dessus peuvent faire leur demande uniquement après avoir été déclaré en défaut de paiement sauf les clients visés en 1) (ci-dessus) disposant d'une attestation CPAS ou d'un service social agréé. Ces derniers peuvent, une fois qu'ils disposent de cette attestation, demander un transfert vers leur GRD en tant que fournisseur social même s'ils n'ont pas été déclarés en défaut de paiement.

Le consommateur concerné adresse, éventuellement via le C.P.A.S. ou un service social, une demande écrite au gestionnaire du réseau de distribution auquel il est raccordé.

La demande écrite comprend :

- 1° les nom, prénom et l'adresse postale ou l'adresse mail du demandeur ;
- 2° le courrier de défaut de paiement notifié au client entre le 18 mars 2020 et le 31 mars 2021 ;
- 3° d'autre part,
  - a) soit une attestation de la Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage ou de tout autre organisme de paiement des allocations de chômage relative au chômage temporaire relative au chômage temporaire pour force majeure consécutive à la crise du coronavirus,
  - b) soit une attestation d'une caisse d'assurance sociale relative aux prestations financières accordées dans le cadre « droit passerelle » lié à la crise du coronavirus,
  - c) soit une attestation de la Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage ou de tout autre organisme de paiement des allocations de chômage relative au chômage complet indemnisé,
  - d) soit une attestation de la mutuelle en tant que bénéficiaire de l'intervention majorée,
  - e) soit une attestation conforme à l'annexe 1 du C.P.A.S. ou d'un service social,

Point d'attention : Dans le cas où le bénéficiaire du statut de client protégé conjoncturel n'est pas le titulaire du contrat de fourniture d'énergie, un certificat de composition du ménage délivré par l'Administration communale du lieu de domiciliation du client résidentiel au nom duquel est établi le formulaire doit être joint.

### **Quel suivi est réservé à la demande (sous réserve qu'elle soit recevable) ?**

Dès réception de la demande accompagnée des documents requis, le GRD est tenu de fournir le client protégé au tarif social. Le gestionnaire de réseau de distribution informe le fournisseur et le client de l'octroi du statut de client protégé conjoncturel. Le GRD informe également le client des conditions qui découlent de l'octroi du statut de client protégé et du fait qu'il peut conclure un plan de paiement raisonnable auprès de son fournisseur pour rembourser sa dette.

Le contrat qui lie le fournisseur et le client est suspendu. Les modalités de remboursement de la ou des factures impayées envers le fournisseur initial sont balisées dans un plan de paiement raisonnable.

En cas d'octroi du statut de client protégé conjoncturel, la procédure de défaut de paiement (compteur à budget) est interrompue pour les factures émises avant le transfert de client chez le GRD.

Pour plus d'informations sur ces mesures exceptionnelles, veuillez consulter le *rapport annuel spécifique de la CWaPE relatif aux obligations de service public*.

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

### a) Exemple

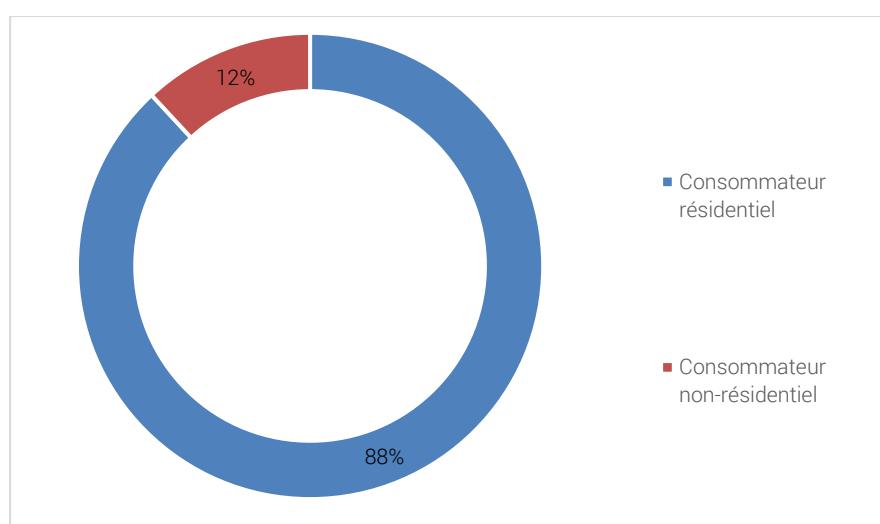
Madame Henrard<sup>14</sup> saisit le SRME en urgence pour signaler qu'un agent du GRD vient de se présenter à son domicile pour suspendre sa fourniture d'électricité, bien qu'elle ait convenu d'un plan de paiement avec son fournisseur depuis plusieurs semaines et que celui-ci lui aurait confirmé avoir annulé la procédure en cours. La coupure n'a pas encore été effectuée, mais l'agent reviendra prochainement sauf avis contraire émanant des services du GRD.

Vu l'urgence de la situation, les démarches du SRME visent, tout d'abord, à demander au fournisseur de justifier le maintien de la qualification de client en défaut de paiement et, d'autre part, à vérifier le respect de la procédure de placement d'un compteur à budget et sa conformité à la réglementation wallonne applicable en matière d'énergie, tant auprès du fournisseur que du gestionnaire de réseau de distribution. S'il s'avère exact que madame Henrard a regularisé sa situation auprès de son fournisseur, cette intervention vise donc à obtenir l'annulation de la demande de placement de compteur à budget pouvant également mener à la suspension de la fourniture électrique.

### b) Chiffres et commentaires

En 2020, le respect de la procédure appliquée en cas de défaut de paiement reste le deuxième motif de plainte pour lequel les consommateurs ont introduit une plainte au SRME, ce qui représente environ 12 % des dossiers traités. Il est important de noter que la moitié de ces plaintes ont été traitées selon la procédure d'urgence étant donné le risque de placement irrégulier de compteur à budget ou de coupure de l'alimentation du client. Précisons que 12 % des plaintes introduites dans le cadre d'une procédure de défaut de paiement ont été introduites par des consommateurs non résidentiels (commerçants, PME, ...). Dans ces cas, il ne s'agit pas d'une procédure de placement de compteur à budget, mais d'une résiliation de contrat par le fournisseur.

GRAPHIQUE 12 RÉPARTITION DES PLAINTES EN MATIÈRE DE DÉFAUT DE PAIEMENT PAR TYPE DE CONSOMMATEURS



<sup>14</sup> Les noms utilisés dans les exemples illustratifs du présent titre sont purement fictifs

### c) Références juridiques/ complément d'informations

On distingue trois causes principales entraînant la qualification de client en défaut de paiement.

Tout d'abord, il s'agit du non-paiement pur et simple d'une facture au motif que celle-ci est contestée.

De nombreux plaignants prennent contact avec leur fournisseur pour contester une facture et, en l'absence de réponse du fournisseur aux griefs soulevés ou en cas d'insatisfaction relative aux explications apportées par le fournisseur et/ou le gestionnaire du réseau, décident de suspendre le paiement de leur(s) facture(s). Un tel comportement, même s'il peut paraître compréhensible à première vue, entraîne de fâcheuses conséquences. Il faut souligner que ni la contestation d'une facture ni la saisine du SRME n'entraînent immédiatement ou automatiquement la suspension du montant réclamé. En matière d'énergie, régler une facture contestée ne signifie pas que le consommateur est d'accord avec celle-ci. Toutefois, s'il s'avère par la suite que la facture litigieuse était erronée, son paiement est une des conditions nécessaires pour pouvoir bénéficier du mécanisme d'indemnisation correspondant prévu par la règlementation wallonne applicable en matière d'énergie (cf. chapitre 4. Contestations en matière d'indemnisations).

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

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

Dans tous les cas, si le montant d'une facture n'est pas acquitté à l'échéance prévue, un rappel est adressé au client. Si aucune suite n'y est donnée, ce rappel est suivi d'une mise en demeure, dernière étape avant que le client ne soit déclaré en défaut de paiement par le fournisseur. Dans les cas où le montant de la facture impayée est d'au moins 100€ (si ne concerne qu'une seule énergie, et d'au moins 200€ si concerne deux énergies), la déclaration en défaut de paiement sera suivie d'une demande de placement de compteur à budget auprès du GRD.

## Cadre législatif

### Clients résidentiels

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

En conséquence de ce qui précède, les démarches du SRME visent, d'une part, à contraindre le fournisseur à justifier la qualification de client en défaut de paiement et, d'autre part, à vérifier le respect de la procédure de placement d'un compteur à budget et sa conformité à la législation wallonne en vigueur, tant auprès du fournisseur que du gestionnaire de réseau. Lors d'une interpellation du SRME, fournisseurs et GRD sont mis en garde : si la coupure était irrégulière, celle-ci pourrait faire l'objet d'une demande d'indemnisation de la part du plaignant, en vertu de la règlementation wallonne en vigueur (cf. chapitre 4. Contestations en matière d'indemnisations).

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

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

Il importe de souligner que le fournisseur peut introduire une demande de placement de compteur à budget chez le client déclaré en défaut de paiement, uniquement si la dette impayée de ce dernier est d'au moins 100€, si elle concerne une seule énergie, et d'au moins 200€, si cette dette concerne deux énergies.

En cas de refus de placement du compteur à budget de la part du plaignant, sa fourniture est suspendue et il lui incombe de souscrire un nouveau contrat auprès d'un fournisseur afin que son compteur soit rouvert (les frais de coupure et de rétablissement sont dans ce cas à charge du client). Si celui-ci règle le montant réclamé avant le placement du compteur à budget, le fournisseur a l'obligation d'annuler la procédure de placement du compteur à budget. Le client n'est pas tenu, en principe, d'apporter la preuve de ce paiement. En effet, le fournisseur est tenu de vérifier quotidiennement l'état de la dette du client concerné. Néanmoins, pour des raisons pratiques (principalement liées au délai nécessaire pour qu'un virement bancaire parvienne au fournisseur), lorsque le paiement de la dette a lieu quelques jours avant la date prévue pour le placement du compteur à budget (3 jours par exemple), le fournisseur peut demander la preuve du paiement afin de procéder à la vérification de ce paiement.

Par ailleurs, il convient d'indiquer que le paiement intégral de la dette ne constitue par l'unique moyen d'éviter le placement d'un compteur à budget. À côté du paiement intégral, le client déclaré en défaut de paiement dispose toujours de la possibilité de conclure un plan de paiement avec son fournisseur. Dans ce cas, le fournisseur est tenu de suspendre la procédure de placement de compteur à budget. Il importe toutefois de respecter les conditions prévues dans le plan de paiement conclu. En effet, le non-respect de ses conditions peut entraîner la reprise de la procédure de placement de compteur à budget en l'état.

Il est bon de noter que la pose du compteur à budget ou le changement de fournisseur<sup>15</sup> n'annulera pas le solde ouvert auprès du fournisseur qui a initié la procédure. Ce solde devra être apuré grâce, par exemple, à un plan de paiement raisonnable octroyé par le fournisseur.

Il convient d'attirer l'attention sur le fait que la pose d'un compteur à budget vise à éviter la suspension (coupure) de la fourniture d'électricité ou de gaz. Cette solution est souvent considérée, par méconnaissance, comme une sanction par une partie des consommateurs. Le compteur à budget est pourtant un outil visant, entre autres, à aider le client résidentiel qui éprouve des difficultés à budgétiser ses dépenses énergétiques<sup>16</sup>.

#### **Clients non résidentiels**

La réglementation wallonne en la matière ne prévoit pas de règle particulière de protection des clients non résidentiels en défaut de paiement. La coupure de l'alimentation d'une PME ou d'une ASBL, par exemple, peut souvent lui causer un préjudice important alors que le défaut de paiement est parfois minime ou le résultat d'une négligence ponctuelle. En cas de défaut de paiement d'un client non résidentiel, ce sont les conditions générales et particulières du contrat de fourniture d'énergie qui lient le client au fournisseur qui font foi. Le fournisseur peut dès lors résilier le contrat et stopper la fourniture de gaz ou d'électricité en conformité avec les conditions contractuelles. Le SRME n'est pas compétent pour intervenir en la matière, ces dispositions contractuelles ne relevant pas de la réglementation régionale. Le SRME intervient parfois exceptionnellement à titre informel lorsqu'un cas particulier est rencontré et que le client risque une coupure d'alimentation en énergie, pouvant entraîner un préjudice important dans le cadre de son activité professionnelle.

### **Mesures exceptionnelles liées à la crise sanitaire**

Le 18 mars 2020, à la suite de décisions<sup>17</sup> prises par le Gouvernement wallon dans le contexte de la lutte contre la propagation de la COVID-19, les gestionnaires de réseau de distribution (GRD) ont mis en place la période de non-coupure permettant aux clients détenteurs d'un compteur à budget de ne pas devoir se déplacer pour recharger leur compteur tout en bénéficiant d'une alimentation continue en énergie. Cette solution concernait potentiellement quelques 100.000 ménages wallons. Les procédures de placement de compteur à budget et de coupure (*end of contract*) pour les consommateurs non-résidentiels ont également été suspendues. Seules les coupures pour raisons de sécurité pouvaient avoir lieu. Cette période de non-coupure s'étalait du 18 mars au 30 juin.

D'autre part, pendant la période du 18 mars au 30 juin, les bureaux d'accueil des GRD sont restés accessibles uniquement pour les rechargements de compteur à budget. Pour toutes les autres demandes, les GRD invitaient les personnes à les contacter par téléphone ou par courriel.

Les activités de relevé d'index ont également été adaptées. Les releveurs ne passaient plus au domicile des clients. Les clients étaient invités à communiquer leurs index par courriel, sur le site du GRD ou par téléphone.

Seuls les travaux urgents et nécessaires à assurer la continuité de la distribution en énergie pouvaient être réalisés.

---

<sup>15</sup> Le changement de fournisseur ne peut avoir lieu que si la procédure de placement de compteur à budget est suspendue ou annulée. En effet, la réglementation wallonne en vigueur entache de nullité tout contrat de fourniture d'énergie conclu avec un client faisant l'objet d'une procédure de placement de compteur à budget.

<sup>16</sup> Cf. étude relative à l'évaluation de la politique des compteurs à budget.

<sup>17</sup> Arrêté du Gouvernement wallon du 18 mars 2020 portant sur des mesures d'urgences en matière de compteur à budget. - Erratum

Les personnes détentrices d'un compteur à budget dont la fonctionnalité de prépaiement était activée ont pu bénéficier d'une prime<sup>18</sup> de 100 € pour l'électricité et de 75 € pour le gaz naturel.

L'arrêté du Gouvernement wallon de pouvoirs spéciaux n° 57 du 26 novembre 2020 portant sur des mesures d'urgences en matière d'accès à l'énergie durant la crise COVID-19 et la période hivernale a été publié au Moniteur belge le 1<sup>er</sup> décembre 2020

Par celui-ci, le Gouvernement a confirmé que :

- les placements de compteur à budget gaz et électricité étaient suspendus jusqu'au 31 janvier 2021. Aucune demande de placement de compteur à budget ne devait être déposée par le fournisseur auprès des gestionnaires de réseau jusqu'à cette échéance ;
- toutes les procédures de coupure étaient suspendues sauf pour des raisons de sécurité ;
- tout client final pouvait :
  - demander à son gestionnaire de réseau de distribution la fourniture d'une avance sur sa prochaine recharge;
  - demander à son gestionnaire de réseau de distribution la désactivation de son compteur à budget.

Point d'attention ; les dispositions précisait bien que les consommations avancées au client final restaient à sa charge.

- en gaz, la décision de la Commission Locale pour l'Energie ne devait pas être sollicitée pour évaluer le maintien et la prise en charge de l'aide fournie au client protégé qui n'était plus en mesure d'alimenter son compteur à budget pour la résidence qu'il occupe à titre de résidence principale. Le client restait redevable de 30% de la facture liée à ces consommations ;
- en électricité, la fonction de limiteur de puissance du compteur à budget pouvait être demandée par le client protégé au gestionnaire de réseau de distribution. Ces consommations restaient à la charge du client protégé.

Pour plus d'informations sur ces mesures exceptionnelles, veuillez consulter le *rapport annuel spécifique de la CWaPE relatif aux obligations de service public*.

---

<sup>18</sup> Arrêté du Gouvernement wallon de pouvoirs spéciaux n° 42 du 11 juin 2020 relatif à l'octroi d'une aide spécifique aux ménages en matière de gaz et d'électricité dans le cadre de la crise sanitaire COVID-19 (M.B. 19/06/2020)

## **2.2.8. Retard d'envoi d'une facture de régularisation ou de clôture**

### **a) Exemple**

Monsieur Mercier<sup>19</sup> a changé de fournisseur d'énergie, mais 4 mois plus tard, il n'a toujours pas reçu sa facture de clôture d'électricité.

L'intervention du SRME peut par exemple permettre de constater que l'erreur provient du système informatique momentanément défaillant du fournisseur, qui n'était pas en mesure d'établir la facture de décompte final. Le fournisseur de Monsieur Mercier a finalement régularisé la situation du plaignant et a accepté de procéder à un geste commercial compte tenu du retard de facturation.

### **b) Chiffres et commentaires**

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

En 2020, le SRME a enregistré 3 plaintes portant sur un retard d'émission de la facture de régularisation ou de clôture.

### **c) Références juridiques/complément d'informations**

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

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

En outre, ces factures doivent être établies au plus tard dans les soixante jours suivant la date maximale de transmission au fournisseur des données issues du relevé des compteurs opéré par le gestionnaire de réseau conformément aux dispositions du règlement technique applicable. En pratique, cela signifie que le délai maximal prévu entre le relevé d'index et l'établissement de la facture sera souvent supérieur à soixante jours.

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

---

<sup>19</sup> Les noms utilisés dans les exemples illustratifs du présent titre sont purement fictifs

## **2.2.9. Code EAN**

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

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

**a) Exemple**

Monsieur Léon<sup>20</sup> occupe un appartement au rez-de-chaussée de son immeuble. Lors de la réception de sa facture de régularisation, il se rend compte que sa consommation a manifestement augmenté. Il prend contact avec son fournisseur afin d'obtenir des explications au sujet de cette augmentation. Il s'avère que le code EAN de Monsieur Léon a été inversé avec le code EAN de sa voisine, habitant au premier étage du même immeuble. Monsieur Léon a donc été facturé pour l'énergie consommée par sa voisine et inversement.

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

**b) Chiffres et commentaires**

En 2020, le SRME a reçu 3 plaintes mettant en avant ce grief. Le SRME constate qu'il s'agit souvent d'inversions de codes EAN entre consommateurs d'un même immeuble. La plupart du temps, un nouvel occupant se voit communiquer le code EAN de son voisin, par exemple par son propriétaire ou un syndic d'immeuble, et procède au changement d'adresse ou conclut un nouveau contrat avec ce code qui n'est pas attribué à son point d'accès.

**c) Références juridiques/compléments d'informations**

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

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

---

<sup>20</sup> Les noms utilisés dans les exemples illustratifs du présent titre sont purement fictifs

## 2.2.10. Factures et contrats

### a) Exemple

Monsieur Dumont<sup>21</sup> souhaite changer de fournisseur d'énergie. Toutefois, le nouveau fournisseur ne veut pas conclure un contrat de fourniture avec monsieur Dumont en raison des difficultés de paiement que ce dernier a rencontrées lorsqu'il était chez son ancien fournisseur.

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

### b) Chiffres et commentaires

Dans le cadre des activités du SRME, il est constaté que certains clients relèvent une éventuelle infraction aux différentes dispositions applicable en matière d'offre contractuelle ou de facture (voir point c) ci-dessous). En 2020, le service a enregistré 8 plaintes recevables liées à un problème de contrat de fourniture.

Il est également à noter que cette catégorie de plainte s'avère parfois quelque peu accessoire par rapport à un autre problème identifié dans un même dossier. Celui-ci se voit dès lors enregistré dans la catégorie prédominante.

Enfin, on peut également souligner que, en fonction de la répartition des compétences entre le SRME et le Service fédéral de médiation de l'énergie, les plaintes de ce type sont davantage dirigées vers le niveau fédéral.

### c) Références juridiques/compléments d'informations

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

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

L'arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018<sup>22</sup>, dont l'entrée en vigueur était fixée 10 jours après sa publication au Moniteur Belge, soit le 23/10/19, a apporté des changements significatifs au niveau de la procédure de défaut de paiement (cfr 2.2.7. *Défaut de paiement et procédure de placement de compteur à budget*), mais aussi au niveau des mentions sur les factures d'énergie à partir du 1<sup>er</sup> avril 2019.

<sup>21</sup> Les noms utilisés dans les exemples illustratifs du présent titre sont purement fictifs

<sup>22</sup> AGW modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité, l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz et l'arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale d'avis de coupure

À titre d'exemples, citons l'ajout de mentions relatives :

- à la possibilité d'exclure la facture de régularisation de la domiciliation ;
- au fait que le contrat est entaché de nullité si celui-ci est conclu au cours de la procédure de défaut de paiement initiée par un autre fournisseur (placement de compteur à budget) ;
- aux coordonnées d'organismes indépendants de conseil aux consommateurs, d'agences de l'énergie ou d'organismes similaires auprès desquels ils peuvent notamment obtenir des conseils sur les droits de consommateurs.

D'autre part, l'arrêté du Gouvernement wallon du 2 mai 2019<sup>23</sup> a également apporté quelques changements effectifs dès 2019 comme par exemple, le fait qu'un rappel de paiement doive mentionner :

- la faculté de faire appel au centre public d'action sociale ou à un médiateur de dettes agréé,
- la faculté de leur demander le placement gratuit d'un compteur à budget,
- les coordonnées de ces organismes.

Néanmoins, les changements les plus importants prévus par cet AGW auraient dû entrer en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2021. Citons par exemple le fait que les factures de régularisation et de clôture à destination des clients résidentiels se limiteront à une page recto-verso.

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

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

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

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

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

### Principe

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

Seuls les auto-producteurs 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* »<sup>24</sup>.

#### a) Exemple

Madame André<sup>25</sup> dispose d'une installation de panneaux photovoltaïques. Son relevé annuel d'index s'effectue chaque année au mois d'octobre. Toutefois, lors de la réception de sa facture pour l'année 2019-2020, madame André a constaté qu'il y avait trois relevés d'index, le premier en octobre 2019, le deuxième en juin 2020 et le dernier en octobre 2020. Elle conteste le fait que sa facture annuelle ait été scindée en deux périodes par l'index intermédiaire relevé (en juin 2020) suite à sa demande de passage du tarif bihoraire au tarif mono-horaire. Cette demande d'intervention technique a été faite à l'initiative de madame André auprès de son gestionnaire du réseau de distribution. Suite à cette scission de la période de facturation, madame André n'a pas pu bénéficier pleinement de l'énergie injectée dans le réseau.

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

Les contestations en matière de compensation émanent jusqu'à présent d'auto-producteurs détenteurs d'une installation photovoltaïque et concernent sont principalement de trois ordres, la scission de la facture de régularisation (avec application de la compensation sur une période inférieure à un an), la non-valorisation de l'excédent de production et la compensation appliquée en présence d'un compteur bihoraire.

En cas de plainte relative au mécanisme de compensation décrit ci-dessus, le SRME vérifie que ce mécanisme a bien été appliqué. Pour ce faire, il analyse notamment les dates des évènements pertinents (mise en service, modification, relève annuelle, changement de fournisseur, etc.) et les index y relatifs.

<sup>23</sup> AGW modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité et l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz

<sup>24</sup> Art. 2, 2° du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité

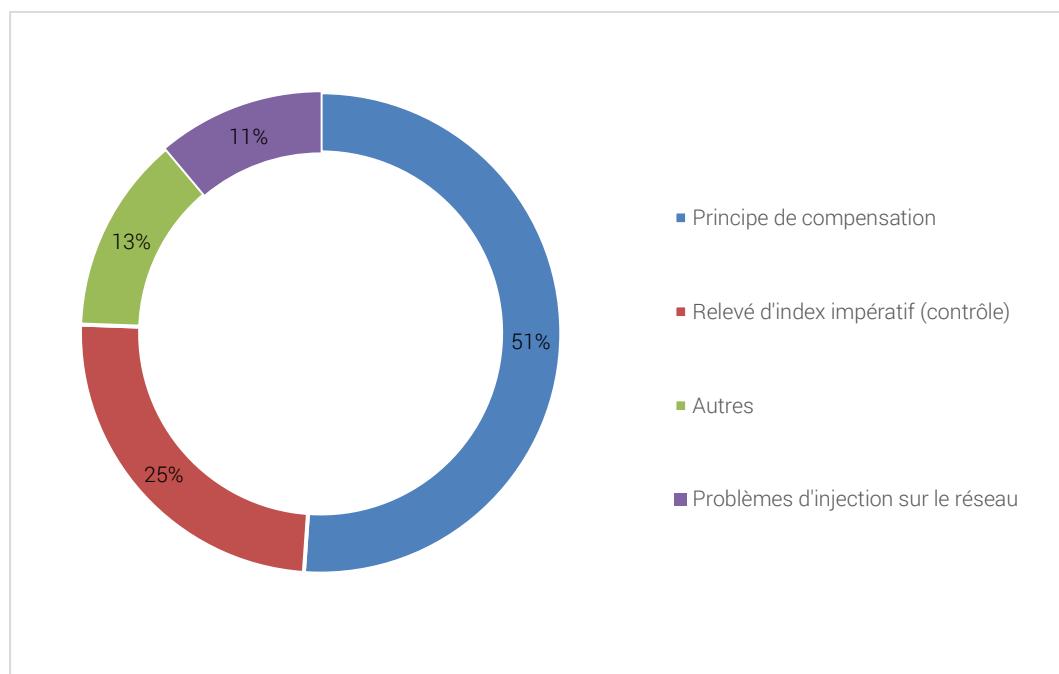
<sup>25</sup> Les noms utilisés dans les exemples illustratifs du présent titre sont purement fictifs

## b) Chiffres et commentaires

En 2020, le SRME a enregistré 45 plaintes d'auto-producteurs, ce qui représente environ 12,5% des dossiers de médiation traités. Par ailleurs, il est à noter que le SRME a également répondu à 45 questions portant sur cette matière. Cela reflète le fait que certaines plaintes introduites peuvent être traitées comme des questions dès lors que le SRME peut directement constater qu'aucune irrégularité n'est présente dans le dossier et que la situation s'explique surtout par une méconnaissance du système de compensation par le plaignant/auto-producteur. Dans ces cas, le SRME apporte simplement des informations complètes afin que le plaignant comprenne sa situation et évite tout problème similaire ultérieurement.

Le SRME a également enregistré un certain nombre de plaintes concernant un retard de traitement de demandes d'adaptation du réseau de distribution. Lorsque le réseau est surchargé, les installations photovoltaïques se mettent en sécurité et ne peuvent plus produire jusqu'à ce que le réseau accepte à nouveau l'injection. Parfois, de simples manœuvres du GRD permettent d'ajuster la tension du réseau et d'éviter ces interruptions récurrentes de production et donc un préjudice pour l'auto-producteur. Dans d'autres cas, il s'avère parfois nécessaire de renforcer le réseau, ce qui est plus coûteux et plus complexe pour le gestionnaire de réseau, et c'est davantage dans ce cadre précis que certaines plaintes sont introduites auprès du SRME. Le service veille alors à ce que les travaux puissent avoir lieu dans les meilleurs délais.

GRAPHIQUE 13 RÉPARTITION DES PLAINTES EN MATIÈRE DE PHOTOVOLTAÏQUE/COMPENSATION



### c) Références juridiques/compléments d'informations

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

*« En BT<sup>26</sup> avec relevé sur base annuelle, le producteur qui dispose d'une unité de production d'énergie verte d'une puissance inférieure ou égale à 10 kVA, certifiée et enregistrée comme installation de production d'électricité verte auprès de la CWaPE, peut bénéficier d'une compensation entre les prélevements et les fournitures au réseau, pour chaque période comprise entre deux relevés d'index. Au niveau du comptage, il dispose de l'alternative suivante:*

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

*Le producteur qui bénéficie de cette compensation en informe son fournisseur et le spécifie avant signature d'un nouveau contrat. Il n'y a qu'un seul fournisseur par accès.*

*Si le comptage comporte plusieurs périodes tarifaires, telles que définies à l'article 169, la compensation est effectuée par période tarifaire.*

*Le producteur peut revendiquer cette compensation sur base annuelle sauf si une intervention technique (ou assimilée) sur son raccordement est réalisée à son initiative (notamment s'il y a changement de fournisseur) ou en cas de remplacement de son compteur imposé par la métrologie fédérale. Dans ces conditions, la compensation ne sera réalisée que sur des intervalles de temps inférieurs à la base annuelle. ».*

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

### **Scission de la facture de régularisation**

La scission de la facture de régularisation annuelle en deux périodes fait l'objet de contestations au motif que la compensation y est appliquée sur une période inférieure à un an ce 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 intermédiaire<sup>27</sup> tel que prévu par la législation applicable. Dans le premier cas, il convient d'attirer l'attention de l'autoproducteur sur le fait qu'il a droit à la compensation à partir de la date de mise en service de l'installation photovoltaïque, sans aucun effet rétroactif.

<sup>26</sup> Ndlr: basse tension

<sup>27</sup> Entre deux relevés annuels

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, etc.) ou le remplacement de compteur imposé par la Métrologie fédérale entraîne un relevé d'index, lequel est enregistré par le GRD et communiqué au fournisseur pour l'établissement de la facturation. Il en est de même pour d'éventuels relevés communiqués par l'autoproducteur au GRD (par exemple suite à un changement de fournisseur d'électricité). Par conséquent, la période de facturation annuelle se voit également scindée et la compensation s'applique à chaque période, ce qui peut engendrer une « perte » partielle de la production et une facturation de la consommation correspondante.

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

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

### **Production excédentaire**

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

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

Si la production excédentaire est telle que l'autoproducteur souhaite la valoriser (revendre), il est indispensable que l'installation dispose à la fois d'un compteur bidirectionnel qui enregistre séparément les énergies consommées et injectées et de deux codes EAN, l'un pour le prélèvement sur le réseau, l'autre pour l'injection. Il y a lieu d'attirer l'attention sur le fait que le placement de ce type de compteur et l'attribution de deux points d'accès identifiés par des codes EAN sont toujours à charge de l'utilisateur.

L'autoproducteur doit passer un contrat avec le fournisseur qui va acheter l'énergie excédentaire ; ce fournisseur doit être le même que celui qui lui fournit l'énergie consommée. Dans son système de gestion, le GRD relie les deux codes EAN par un certificat de comptage, calcule lui-même la différence et annonce au fournisseur un chiffre de consommation ou d'injection, selon le cas.

### **Compensation et compteur bihoraire**

Dans le cas d'un compteur bihoraire, la compensation ne s'effectue pas entre la consommation et la production enregistrées en heures pleines et la consommation et la production enregistrées en heures creuses, mais d'une part entre la consommation et la production en heures pleines et, d'autre part, entre la consommation et la production en heures creuses.

Dès lors, si un autoproducteur enregistre un surplus de production en heures pleines<sup>28</sup> et un déficit en heures creuses<sup>29</sup>, deux alternatives s'offrent à lui : soit adapter ses habitudes de consommation, en utilisant davantage l'électricité pendant les heures pleines et un peu moins pendant les heures creuses (le week-end compris), soit faire désactiver son compteur bihoraire à ses frais et adapter à nouveau ses habitudes de consommation au mode tarifaire unique.

Toutefois, il convient d'attirer l'attention de l'autoproducteur sur le fait que s'il opte pour cette seconde solution, un relevé d'index interviendra au moment de la désactivation du bihoraire et que les index relevés à cette occasion seront transmis au fournisseur pour facturation. Il risque alors de « perdre » une partie de la production enregistrée pendant la période courant jusqu'à la date de cette modification technique, puisque cette production ne pourra être utilisée pour compenser sa consommation sur une année entière.

---

<sup>28</sup> La consommation facturée est, en vertu de l'application de la compensation, égale à 0 kWh.

<sup>29</sup> La consommation enregistrée étant supérieure à la production pour cette période tarifaire, le surplus de consommation en nuit est facturé.

## 2.2.12. Coûts de réseau de distribution

### a) Exemple

Monsieur Bodson<sup>30</sup> conteste sa facture d'électricité, car il observe que les coûts de réseau de distribution représentent plus de 50 % du montant total de ladite facture. Son fournisseur d'énergie lui a répondu qu'il devait se renseigner auprès de son gestionnaire de réseau de distribution. Ce dernier lui a quant à lui répondu qu'il devait s'adresser à la CWaPE.

Par ailleurs, il rénove une grange annexée à sa maison pour en faire deux logements. Vu que la grange est déjà raccordée à l'électricité, il a simplement demandé un compteur supplémentaire à son gestionnaire de réseau de distribution. Il a reçu deux offres de son GRD, la première relative à des frais de viabilisation de terrain d'un montant de 8 416,94 EUR et la seconde relative à un raccordement de 13,9 kVA pour un montant de 2 023,39EUR. Il ne comprend pas ce qui justifie un montant total de 10 440,29 EUR pour l'ajout d'un raccordement sur un réseau existant.

Dans un premier temps, le SRME vérifie l'exactitude des tarifs contestés. Si tel est bien le cas, les explications détaillées sont adressées au plaignant. Dans le cas contraire, le SRME interpelle le gestionnaire de réseau de distribution concerné et analyse le dossier de manière plus approfondie.

### Chiffres et commentaires

La proportion de plaintes et de questions ayant trait à cette matière est relativement importante, à savoir 63 % des questions et 6% des plaintes traitées. Il ne fait aucun doute que cette matière a un impact significatif sur le SRME.

Il est aussi important de noter que 88% des questions portant sur les coûts de réseau de distribution concernent des interrogations et/ou des oppositions au « tarif *prosumer* ». Le SRME a dû répondre à plusieurs vagues de questions qui sont arrivées à des moments charnières dans l'évolution du cadre juridique relatif aux modalités d'application de ce tarif. La tâche du SRME a été rendue plus ardue pendant la période précédant l'adoption des nouvelles dispositions mais le service s'est toutefois efforcé de répondre de manière complète et personnalisés, dans le délai réglementaire, aux questions reçues.

Pour rappel, le tarif *prosumer* est applicable depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020 conformément aux tarifs des GRD approuvés par la CWaPE.

L'[AGW du 31/12/2019, exécutant de manière temporaire et exceptionnelle le décret du 19/01/2017 relatif à la méthodologie tarifaire applicable aux gestionnaires de réseaux de distribution de gaz et d'électricité](#), a toutefois entraîné le report de l'application du tarif *prosumer* au 1er mai 2020.

L'[AGW du 7 mai 2020, exécutant de manière temporaire et exceptionnelle le décret du 19 janvier 2017 relatif à la méthodologie tarifaire applicable aux gestionnaires de réseaux de distribution de gaz et d'électricité, a à nouveau postposé l'entrée en vigueur](#) du tarif *prosumer* au 1er octobre2020.

Pendant cette période, différentes pistes ont également été évoquées par les autorités wallonnes, telles notamment l'octroi de « compensations » à l'attention des *prosumers* comme des primes à la domotique, le rachat d'excédent de production à prix déterminés pendant 5 ans, etc.

---

<sup>30</sup> Les noms utilisés dans les exemples illustratifs du présent titre sont purement fictifs

Le 30 septembre 2020, le Parlement wallon a finalement adopté le [décret relatif à la fin de la compensation entre les quantités d'électricité prélevées et injectées sur le réseau et à l'octroi de primes pour promouvoir l'utilisation rationnelle de l'énergie et la production d'électricité au moyen de sources d'énergie renouvelable](#). Ce décret est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> octobre 2020. Celui-ci prévoit notamment ce qui suit :

**1) Concernant le principe de compensation :**

La compensation entre les quantités d'électricité prélevées et injectées sur le réseau prendra fin le 31 décembre 2023. Par dérogation à ce principe, la compensation entre les quantités d'électricité prélevées et injectées sur le réseau sera maintenue jusqu'au 31 décembre 2030 pour les auto-producteurs qui disposent d'une installation de production d'électricité renouvelable d'une puissance nette développable inférieure ou égale à 10 kW dont la mise en service est antérieure au 1<sup>er</sup> janvier 2024.

**2) Concernant le tarif *prosumer* :**

- jusqu'au 31 décembre 2023 et dans la limite des crédits publics affectés au remboursement de cette obligation, une prime qui couvre le coût de placement du compteur double flux est octroyée au client résidentiel par l'intermédiaire de son gestionnaire de réseau de distribution ;
- du 1<sup>er</sup> octobre 2020 au 31 décembre 2021, le montant de la prime est de 100 % du tarif capacitaire ou, en cas de compteur double-flux (facturation proportionnelle), de 100% de la différence entre la facture des coûts de réseaux et le montant total des coûts de réseaux qui aurait été facturé en prélèvement net sans le terme capacitaire.

Ensuite, ce pourcentage est diminué à 54,27 pourcents pour les années 2022 et 2023.

Chaque gestionnaire de réseau de distribution est tenu d'octroyer la prime dans le mois de l'envoi de la facture de décompte au fournisseur.

Le fournisseur mentionne dans la facture de régularisation des bénéficiaires de la prime tout à la fois, le montant de la prime octroyée et sa prise en charge finale par le Gouvernement.

Depuis l'entrée en vigueur de ce décret, les informations sont plus claires et permettent donc des communications plus aisées avec les *prosumers*. Bien que les plaintes et les questions sur le sujet évoluent vers des demandes de vérification des montants facturés (factures d'acompte et de décompte), certaines interrogations et/ou des contestations demeurent quant aux méthodes de facturation (forfaitaire ou proportionnel) et à l'intérêt de faire installer un compteur double-flux. Des plaintes ont également été enregistrées concernant les frais de modifications d'un raccordement qui conditionnent le placement d'un compteur double-flux dans certains cas ou encore concernant la facturation du tarif *prosumer* à des clients protégés bénéficiaires du tarif social.

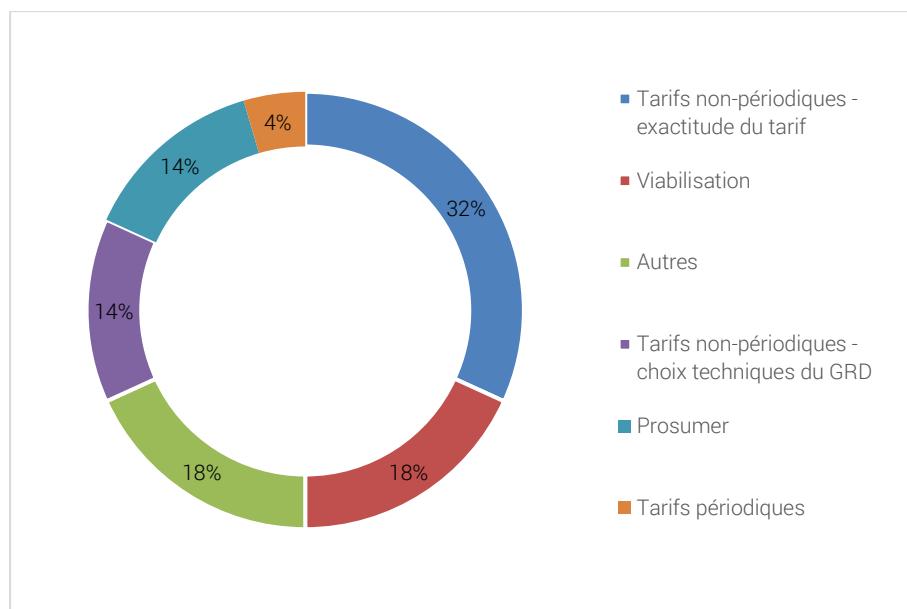
À noter que les plaintes en matière de primes de la Région wallonne octroyées dans ce contexte sont dirigées vers le Médiateur de la Région wallonne et de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

En matière de coûts des réseaux de distribution, en sus des questions liées au tarif *prosumer*, le SRME traite également des questions portant sur les tarifs périodiques et les tarifs non périodiques.

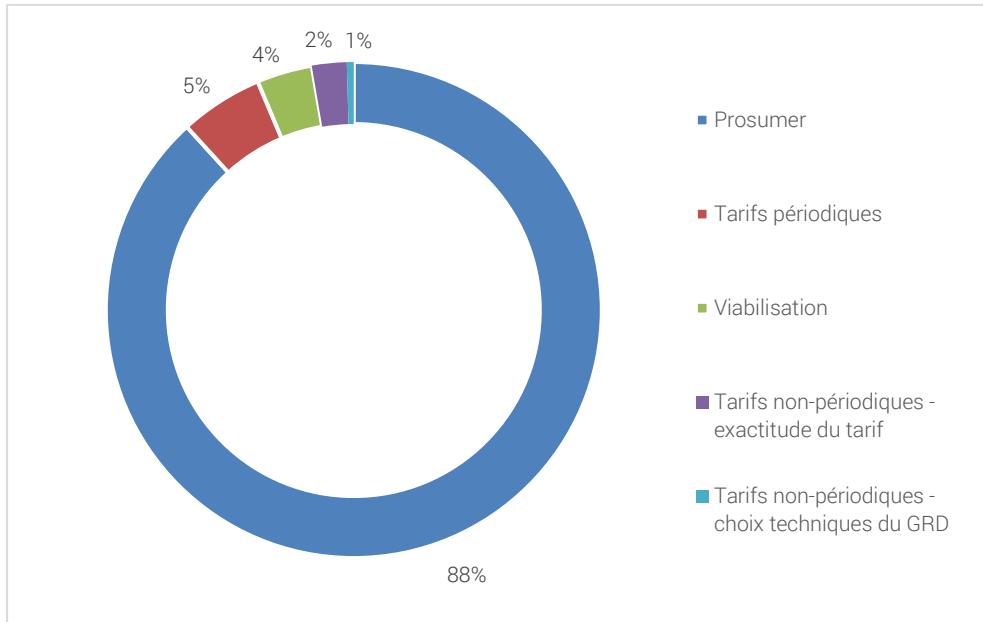
Les tarifs périodiques sont les coûts de distribution appliqués sur la facture d'énergie. Les demandes reçues à ce sujet font souvent état d'étonnements, d'interrogations, de contestations concernant la proportion du montant de leur facture d'énergie attribuée aux seuls coûts de réseau. Ces questions s'apparentent souvent à des plaintes, mais celles-ci nécessitent rarement une interpellation du gestionnaire de réseau de distribution et/ou du fournisseur. Le SRME vérifie la composante « coûts de réseau » de la facture, qui est la plupart du temps correctement facturée, et transmet des explications détaillées permettant à ces consommateurs de mieux comprendre ces coûts repris sur leur facture. Par ailleurs, ces demandes s'expliquent aussi par le fait que les consommateurs n'ont pas trouvé de réponse auprès de leur fournisseur ou de leur GRD et qu'ils ne disposent pas des informations et/ou des outils pour vérifier les montants facturés dont le calcul s'avère relativement complexe.

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

*GRAPHIQUE 14 RÉPARTITION DES PLAINTES EN MATIÈRE DE COÛTS DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION*



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



c) Références juridiques/complément d'informations

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

Deux types de dossiers peuvent être distingués au niveau du SRME : les interrogations/plaintes concernant les coûts de distribution (dits « tarifs périodiques ») et les offres de raccordement ou autres interventions des GRD (dits « tarifs non périodiques »).

En date du 17 juillet 2017, le Comité de direction de la CWaPE a adopté la méthodologie tarifaire applicable aux gestionnaires de réseau de distribution d'électricité et de gaz naturel actifs en Wallonie pour la période régulatoire 2019-2023 ainsi que les annexes y relatives. Celle-ci est accessible sur le site de la CWaPE.

Le SRME se réfère principalement aux tarifs approuvés par la CWaPE selon les dispositions de cette méthodologie et, si nécessaire, à certaines dispositions reprises dans la règlementation wallonne en matière d'énergie.

Pour plus d'information en matière de tarifs de distribution, le lecteur est invité à consulter le rapport annuel général 2020 de la CWaPE.

## **2.2.13. Divers**

### **a) Exemple**

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

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

### **b) Chiffres et commentaires**

Certaines plaintes entrent difficilement dans une des catégories reprises ci-dessus et sont dès lors enregistrées en « Divers ». Dans le courant de l'année 2020, seulement 17 plaintes ont ainsi été répertoriées dans cette rubrique.

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

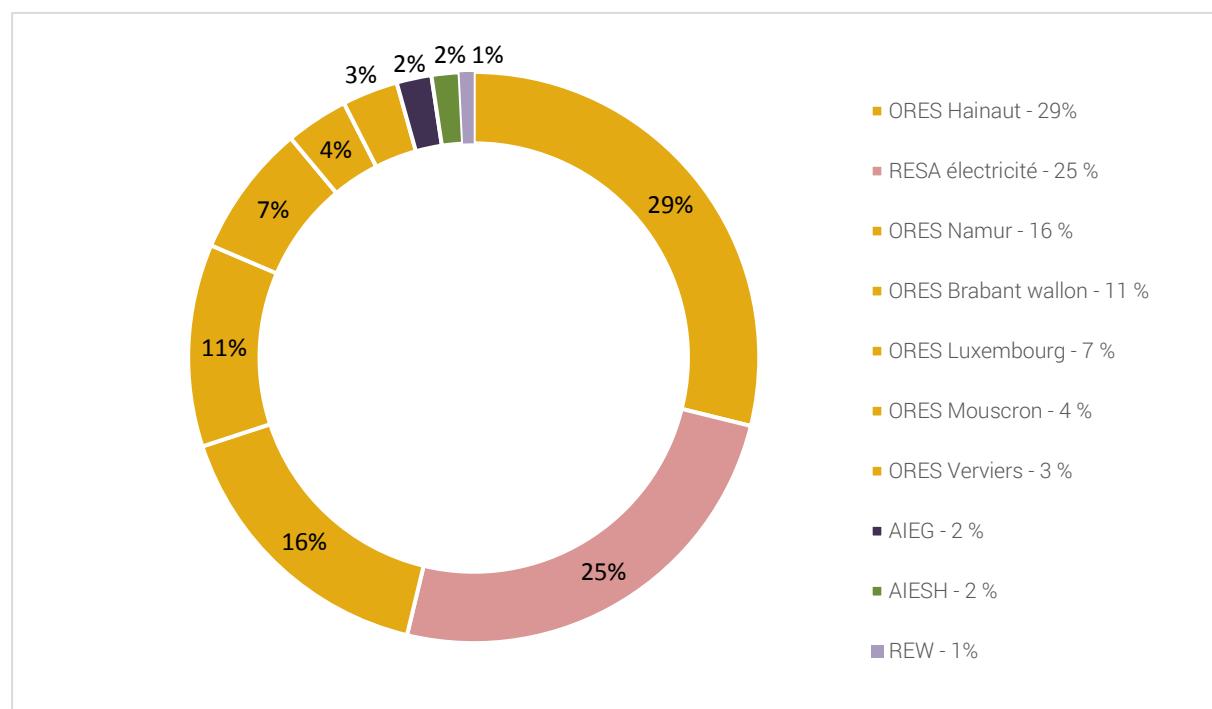
D'autre part, cette catégorie représente environ 8% des questions traitées par le SRME. Il est malheureusement difficile de détailler davantage cette catégorie qui représente une part importante des demandes traitées. En ce qui concerne les questions, il s'agit de demandes d'étudiants, de chercheurs ou de professionnels réalisant des études autour du marché de l'énergie et qui souhaitent recevoir des informations précises. Il peut également s'agir de questions sur les relations propriétaires/locataires ou de toute autre demande étroitement en lien avec l'énergie, mais pour lesquelles aucun service public officiel n'existe. Dans ces cas, il peut arriver que le SRME renseigne de manière informelle pour aider ces consommateurs en difficulté., etc.

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

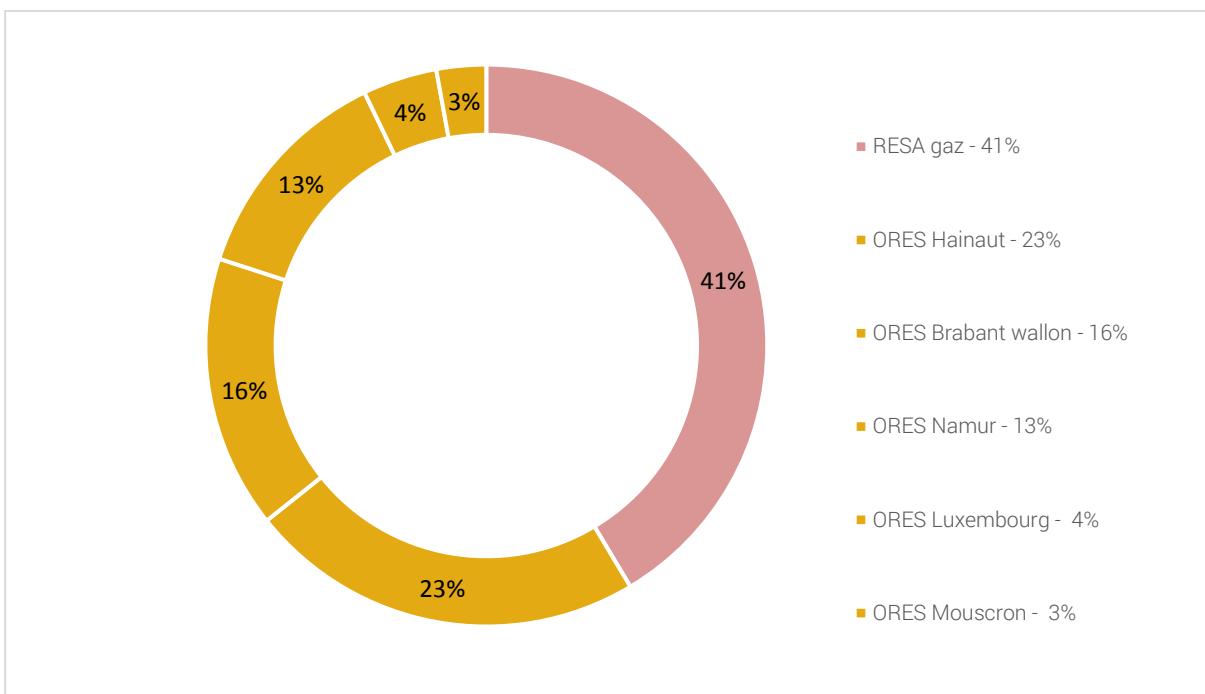
À la clôture de chaque plainte, le SRME désigne l'acteur principal concerné par le litige. L'acteur concerné n'est toutefois pas nécessairement fautif sur le fond du litige. Il s'agit plutôt de l'acteur qui est en mesure de satisfaire le plaignant soit en corrigeant une erreur (au besoin, avec l'intervention du GRD lorsque le fournisseur est le destinataire de la plainte), soit en apportant une information manquante, soit encore en lui faisant parvenir les éléments permettant de le convaincre du caractère non fondé de sa plainte. Les graphiques ci-dessous représentent le pourcentage de plaintes par fournisseur et par GRD traitées par le SRME.

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

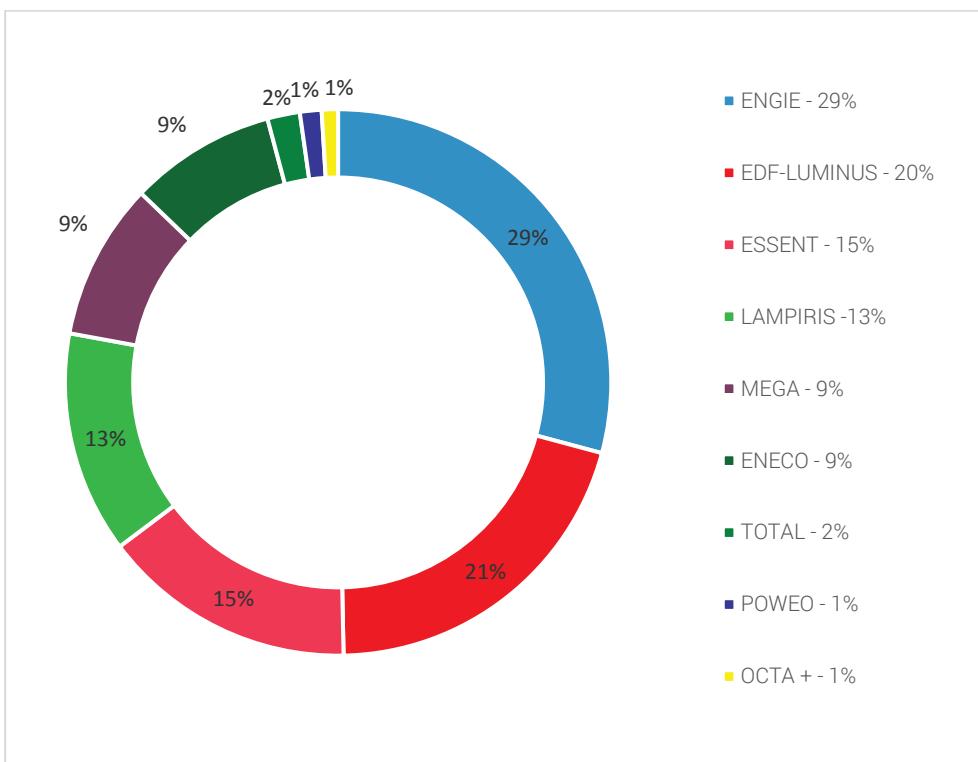
GRAPHIQUE 16 POURCENTAGE DE PLAINTES PAR GRD ÉLECTRICITÉ



GRAPHIQUE 17 POURCENTAGE DE PLAINTES PAR GRD GAZ



GRAPHIQUE 18 POURCENTAGE DE PLAINTES PAR FOURNISSEUR



# 3. Indemnisations

## 3.1. Introduction

Les décrets gaz et électricité prévoient un certain nombre de mécanismes d'indemnisation (forfaitaire pour la plupart) susceptibles d'offrir aux clients wallons une réparation plus rapide que celle qui résulterait des procédures de droit commun, lorsqu'ils sont confrontés à un certain nombre de situations imputables à leur gestionnaire de réseau ou fournisseur. Ce régime d'indemnisation est en vigueur depuis 2009. Les dispositions wallonnes relatives aux mécanismes d'indemnisation telles qu'insérées en 2008 dans les décrets gaz et électricité contribuent à l'accélération du dédommagement de certains clients, facilitent l'obtention d'une indemnisation dans diverses hypothèses (voire empêchent l'acteur concerné de s'exonérer de sa responsabilité), et, en cas de conflit, permettent le recours – pour avis ou pour décision contraignante – à une voie non judiciaire : le SRME.

Les montants prévus et cités dans ce rapport font l'objet d'une indexation annuelle<sup>31</sup>.

La révision du décret du 12 avril 2001 (intervenue le 11 avril 2014) a apporté quelques modifications, notamment au niveau des délais. Dans certaines hypothèses d'indemnisation, le demandeur dispose désormais d'un délai plus long (soixante jours au lieu de trente prévus auparavant) pour introduire sa demande auprès de l'acteur concerné.

Les chiffres relatifs aux différentes hypothèses prévues par les décrets, qui sont reprises ci-après, ont été fournis par les gestionnaires de réseau et les fournisseurs d'énergie dans le cadre de leurs obligations de rapportage annuel.

En résumé, le montant total d'indemnisations versées par les gestionnaires de réseau électriques s'élève à 819 132,70EUR en 2020. Les gestionnaires de réseaux gaz ont quant à eux versé 2 572,08 EUR, dont 1 625,15 EUR versés dans le cadre de dommages directs matériels et/ou corporels (hors dispositions décrétale).

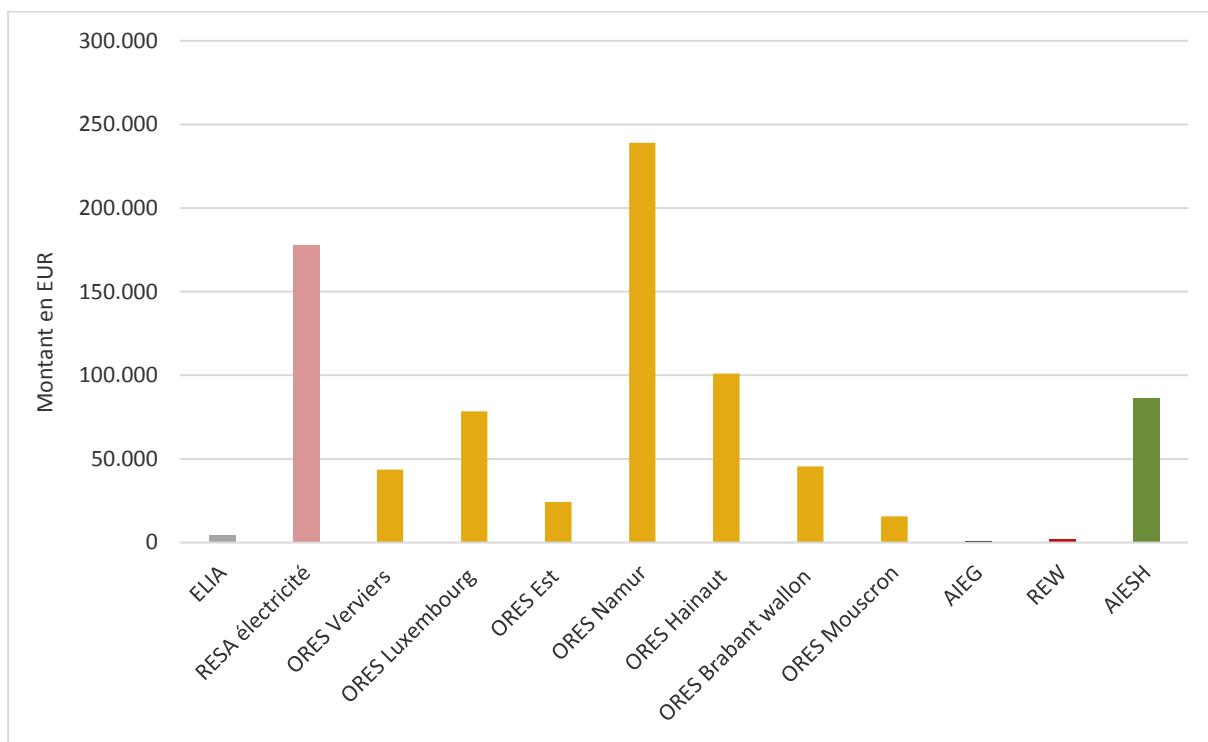
Les fournisseurs d'énergie ont aussi versé un total de 2 476,96EUR d'indemnités à leurs clients. Seuls ENGIE, ESSENT, LAMPIRIS et MEGA ont versé des indemnités pour des coupures consécutives à des erreurs administratives et pour des absences de suivis relatifs à des contestations de factures déjà payées.

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

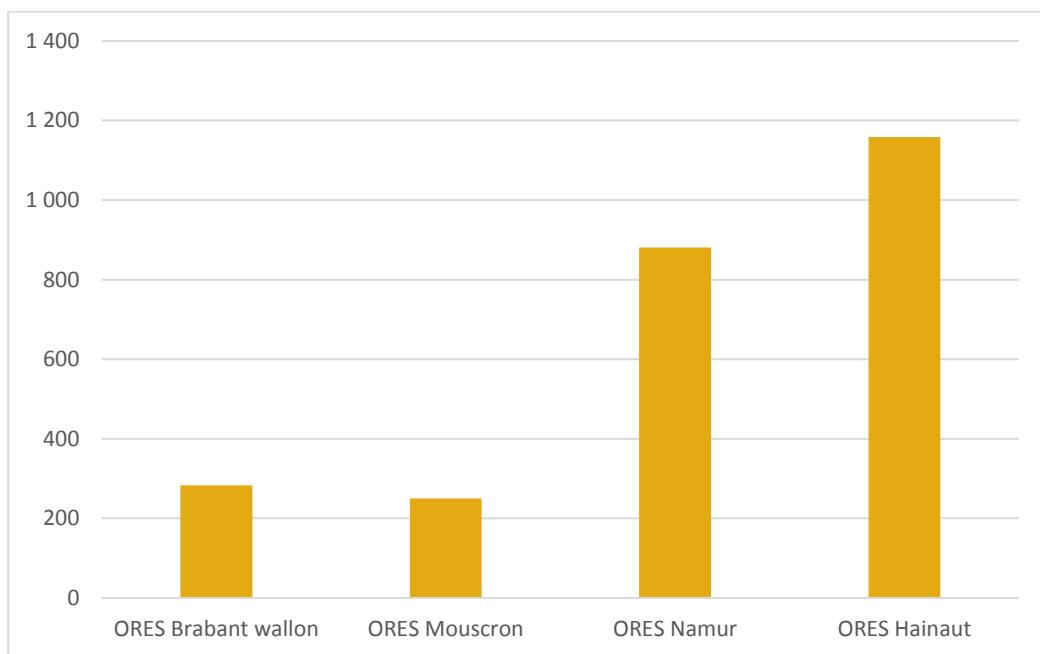
---

<sup>31</sup> Les montants indexés figurent sur le site de la CWaPE ([www.cwape.be](http://www.cwape.be)).

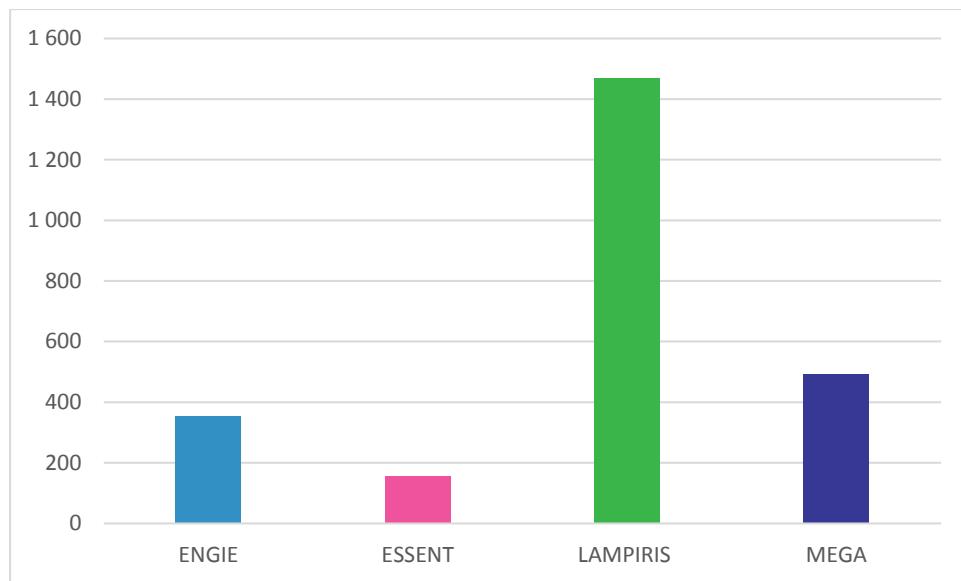
GRAPHIQUE 19 INDEMNISATIONS VERSÉES PAR LES GRD ELECTRICITÉ EN 2020



GRAPHIQUE 20 INDEMNISATIONS VERSÉES PAR LES GRD GAZ EN 2020



GRAPHIQUE 21 INDEMNISATIONS VERSÉES PAR LES FOURNISSEURS D'ÉNERGIE EN 2020



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

Dans le cadre des contestations en matière d'indemnisation, le SRME a été appelé à se prononcer sur des faits ou des actes juridiques récurrents (causes d'interruption de la fourniture due à des tempêtes, par exemple). Dans ce contexte, il est vite apparu nécessaire que les textes des décrets soient interprétés de manière uniforme, pour assurer la nécessaire sécurité juridique tant envers les acteurs qu'envers les plaignants eux-mêmes. C'est ainsi que les principes énoncés ci-dessous ont pu être dégagés.

Tout d'abord, la CWaPE considère que les délais pouvant être invoqués par les clients finals sont des délais impératifs. Cela signifie que ces délais ne peuvent être écartés que par l'accord de la partie qu'ils entendent « protéger ».

Exemple : Dans l'hypothèse d'une indemnisation pour retard de raccordement, l'article 25*quater* du décret électricité énonce que: «*Tout client final a droit à une indemnité forfaitaire journalière à charge du gestionnaire de réseau si celui-ci n'a pas réalisé le raccordement effectif [...]pour le raccordement des clients résidentiels] dans un délai de trente jours calendriers qui, sauf convention contraire, commence à courir à partir de la date de réception du paiement du montant de l'offre de raccordement par le gestionnaire de réseau, celui-ci étant suspendu pendant la période entre la demande et la réception des permis et autorisations requis*». Le délai de trente jours a pour but de mettre le consommateur à l'abri de l'inertie éventuelle du GRD. Dès lors, le client ne pourrait, dès l'offre de raccordement, marquer son accord sur un délai plus long, sauf si cette dérogation lui est favorable (p. ex. s'il n'a pas terminé certains travaux dans son habitation et qu'il désire que son raccordement ait lieu plus tard). Dans ce cas d'espèce, la CWaPE a précisé qu'une dérogation ne peut être admise que si « *l'utilisateur du réseau lui-même fait expressément valoir un intérêt à l'allongement du délai* ».

Dans les hypothèses particulières où l'acteur initialement saisi par le requérant a décliné sa responsabilité et transmis la demande au fournisseur/GRD, le SRME a estimé que le délai endéans lequel il devait être saisi ne commençait à courir qu'à partir de la transmission de la demande par l'acteur saisi initialement à l'acteur qu'il estime responsable, ceci afin de ne pas pénaliser le plaignant en cas de pareil renvoi.

Le SRME a encore considéré que si un plaignant est titulaire de plusieurs points d'accès et que sa demande d'indemnisation, reposant sur la même erreur administrative, porte sur plusieurs ou la totalité de ces points d'accès, une seule indemnisation sera due, sauf s'il est établi que d'autres clients finals occupaient ces différents points (à titre de locataires par exemple). Afin d'éviter des situations abusives dans lesquelles l'indemnisation pourrait être totalement disproportionnée par rapport au dommage, la CWaPE a estimé préférable, dans l'hypothèse d'indemnisation de la coupure résultant d'une erreur administrative, de relier le dommage à la notion d'utilisateur du réseau de distribution plutôt qu'à celle de point d'accès.

Enfin, certains faits générateurs d'indemnisation sont susceptibles d'entrer dans plusieurs catégories (par exemple, une personne victime d'une interruption de son alimentation électrique) et la question du cumul éventuel des indemnisations doit alors être posée. Le SRME a notamment appliqué les principes décrits ci-dessous :

- le texte régissant l'indemnisation pour défaut ou coupure de la fourniture entraînant un dommage stipule que l'hypothèse d'indemnisation visée ne s'applique pas « *si l'interruption à l'origine du dommage était planifiée ou si elle est due à une erreur administrative* ». Le cumul avec la coupure à la suite d'une erreur administrative est donc expressément exclu ;
- le SRME estime qu'il n'est pas possible d'opter à la fois pour l'hypothèse de l'interruption de plus de six heures et pour celle de la coupure survenant suite à une erreur administrative. En effet, cette dernière hypothèse recouvre clairement, comme le titre de la sous-section à laquelle elle appartient l'indique de manière non équivoque, les « erreurs administratives ». Les exemples cités par les travaux préparatoires ne laissent planer aucun doute quant à la volonté du législateur. Il est fait mention « *d'erreur dans la transmission d'information entre le GRD et les fournisseurs* ».<sup>32</sup> Cette interdiction n'est pas inscrite dans le décret, mais se déduit des travaux préparatoires. L'indemnisation à la suite d'une interruption d'alimentation de plus de six heures vise quant à elle avant tout un problème dont l'origine est une défaillance technique du réseau (elle n'est d'ailleurs applicable qu'aux gestionnaires de réseau).

Les travaux préparatoires font à cet égard référence de manière expresse aux obligations d'intervention imposées par le règlement technique en cas d'interruption de fourniture<sup>33</sup> ;

- le SRME a accueilli favorablement le cumul entre l'interruption pour plus de six heures et l'indemnisation pour défaut ou coupure de la fourniture entraînant un dommage. En effet, le même fait générateur peut s'inscrire dans ces deux hypothèses, dont l'une vise à indemniser forfaitairement tous les désagréments découlant d'une interruption prolongée (sorte de rabais découlant d'un service défaillant), tandis que l'autre organise la réparation des seuls dommages directs, dûment démontrés, qui ont résulté de l'incident.

<sup>32</sup> Doc.Parl. wallon, 813-1, sess. ord. 2007-2008, p.29

<sup>33</sup> Doc.Parl. wallon, 813-1, sess. ord. 2007-2008, p.29

## 3.3. Chiffres détaillés

### 3.3.1. Interruption de la fourniture d'électricité de plus de 6 heures<sup>34</sup>

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

Le SRME a été amené à clarifier le concept d'interruption planifiée. Il a ainsi estimé que, pour constituer une cause d'exonération de responsabilité, la coupure doit avoir été planifiée de manière régulière, c'est-à-dire dans le respect des prescriptions légales et règlementaires applicables. Les travaux parlementaires du décret stipulent ainsi de manière très claire que « *seules les interruptions non planifiées sont susceptibles d'entraîner l'indemnité prévue; cela est logique puisque seules les interruptions fautives peuvent faire l'objet d'une indemnisation* ».

Dès lors qu'une interruption, même si elle a été prévue par le gestionnaire de réseau, voit sa procédure de planification viciée, elle en devient fautive et ne peut de ce fait constituer une cause régulière d'exonération de responsabilité. C'est ainsi que dans le cadre d'un litige, a été considérée comme irrégulière une interruption de fourniture électrique dont le plaignant avait été informé la veille alors que le gestionnaire de réseau est resté en défaut de prouver l'urgence au sens du règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité en Région wallonne et l'accès à ceux-ci.

#### Quelques chiffres

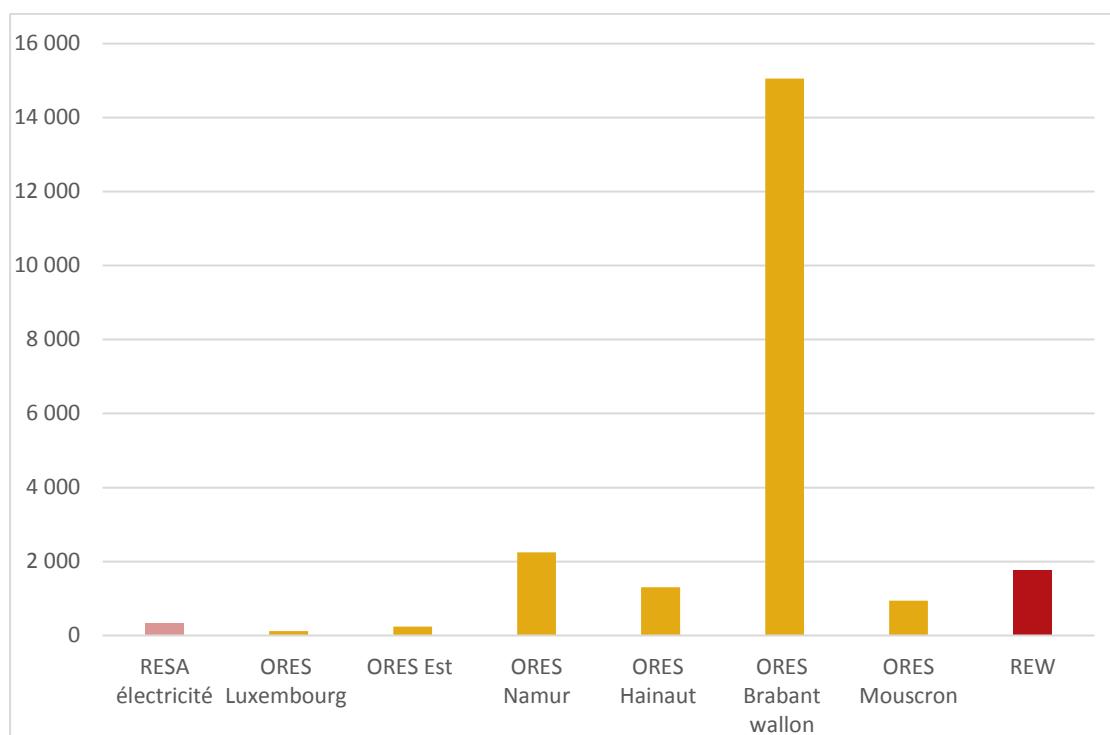
En 2020, 197 demandes sur 321 ont été acceptées par les GRD et 22 026,7 EUR ont été versés aux consommateurs concernés.

---

<sup>34</sup> Article 25bis du décret du 12 avril 2001

En 2019, ORES Brabant Wallon a connu un déclenchement important ayant impacté environ 3 500 clients en soirée (18h50) et ayant duré plus de 6 heures, ce qui expliquait les chiffres exceptionnellement élevés. Dans une moindre mesure, les chiffres de 2020 font encore apparaître un nombre significatif d'indemnisations versées par ORES Brabant wallon (134 indemnisations sur un total de 197 tous GRD confondus). Ces indemnisations semblent principalement liées à l'incident de 2019 évoqué ci-dessus (demandes reçues en 2019, mais clôturées en 2020). À noter que les GRD qui n'ont pas versé d'indemnisations ne figurent ni dans ce graphique ni dans les suivants.

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



GRD	Demandes acceptées	Demandes refusées	Demandes en cours
RESA	5	4	17
ORES Luxembourg	1	3	3
ORES Est	2	0	0
ORES Namur	20	20	4
ORES Hainaut	13	8	3
ORES Brabant wallon	134	59	2
ORES Mouscron	7	0	0
REW	15	0	0

### 3.3.2. Défaut ou coupure de la fourniture entraînant un dommage<sup>35</sup>

Cette hypothèse vise les incidents intervenant sur le réseau (surtensions irrégulières, non-conformité de la fourniture, coupures, etc.) qui entraînent un dommage matériel ou corporel direct. Pour de tels dommages, le décret prévoit une indemnisation, sauf cas de force majeure, à charge du gestionnaire de réseau responsable. Cette indemnisation est soumise à une franchise de 100 EUR et à un plafond de 2 000 000 EUR par événement dommageable. Ces franchises et plafond sont cependant exclus en cas de faute lourde du gestionnaire de réseau responsable ; de plus, les dommages corporels doivent être intégralement indemnisés.

En ce qui concerne l'appréciation de la force majeure, le SRME rejette l'emploi de clauses de style ou de formules standardisées, qui ne permettent pas de comprendre le fondement de la décision. En d'autres mots, le caractère irrésistible et imprévisible de la force majeure doit s'apprécier selon les circonstances de l'espèce et être étayé par les éléments factuels propres à chaque dossier. C'est ainsi que dans les dossiers traités, le SRME demande aux acteurs de renforcer leurs affirmations en produisant des rapports d'intervention, des photos des lieux, des rapports de l'IRM, etc.

Enfin, il est important de préciser que l'hypothèse d'indemnisation visée par l'article 25*quinquies* opère par ailleurs un renversement de la charge de la preuve dans le chef du gestionnaire de réseau ou du fournisseur. Ceci ressort de manière explicite des travaux parlementaires qui énoncent que « *le décret ne vise pas à mettre sur pied une responsabilité objective, dans laquelle la simple survenance des faits entraîne l'obligation d'indemniser, quelle qu'en soit la cause. En revanche, eu égard à la difficulté pour le client final de démontrer une faute dans le chef du gestionnaire de réseau en ce qui concerne la conformité ou la régularité des fournitures, la survenance de l'résumer la faute, à charge pour le gestionnaire de réseau d'établir que l'événement est dû à un cas de force majeure* »<sup>36</sup>. Par ailleurs, le décret tel que modifié en 2014 confirme ce point en prévoyant la disposition suivante : « *La survenance de l'événement fait présumer la faute dans le chef du gestionnaire de réseau, à charge pour celui-ci d'établir par tout moyen probant que l'événement est dû à un cas de force majeure, une situation d'urgence telle que visée dans les règlements techniques, un cas d'interruption planifiée ou une erreur administrative* ».

À cet égard, il convient de garder à l'esprit le cadre particulier des compétences du SRME dans cette hypothèse d'indemnisation dans la mesure où il rend en effet un avis sur la nature de la faute. Cela signifie, d'une part, qu'il ne peut condamner l'acteur à verser une quelconque somme d'argent à l'issue de la procédure et que, d'autre part, il ne se prononce pas sur la responsabilité de celui-ci mais uniquement sur la nature, légère ou lourde, de la faute éventuellement commise par l'acteur incriminé sans trancher les questions relatives au dommage et au lien de causalité entre ce dommage et la faute éventuelle. Toutefois, le renversement de la charge de la preuve opéré par le décret permet à au SRME de s'assurer que les acteurs étaient de manière adéquate les réponses qu'ils apportent tant au regard de la force majeure que du dommage et du lien de causalité sans que cela ne permette toutefois au SRME de trancher ces questions, comme énoncé ci-dessus. Ainsi, si le litige devait perdurer à cet égard devant un juge judiciaire, l'existence du lien de causalité devrait être démontrée par le demandeur de la réparation du dommage et l'avis de la CWaPE n'apporterait aucun élément à cet égard.

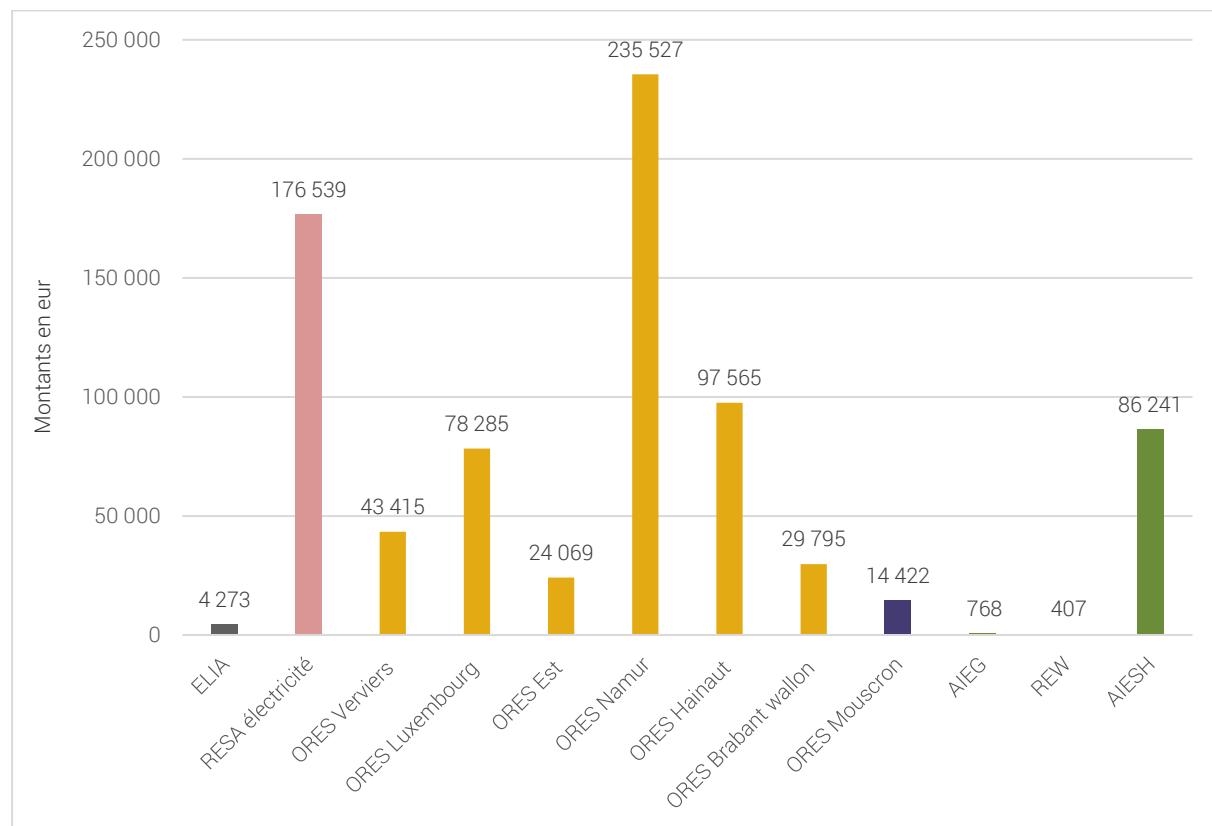
#### Quelques chiffres

En 2020, 525 dossiers ont été acceptés par les GRD pour un montant total de 791 305, 58 EUR.

<sup>35</sup> Articles 25*quinquies* et 25*sexies* du décret du 12 avril 2001

<sup>36</sup> Doc. Parl. Wall., session 2007-2008, n°813, 1, p. 30

**GRAPHIQUE 23 INDEMNISATIONS POUR TOUT DOMMAGE DIRECT, CORPOREL OU MATÉRIEL SUBI DU FAIT DE L'INTERRUPTION NON PLANIFIÉE/COMMUNIQUÉE, DE LA NON-CONFORMITÉ OU DE L'IRRÉGULARITÉ DE LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ**



GRD	Demandes acceptées	Demandes refusées	Demandes en cours
ELIA	1	0	4
RESA électricité	52	369	291
ORES Verviers	40	58	21
ORES Luxembourg	51	114	34
ORES Est	29	21	15
ORES Namur	162	223	124
ORES Hainaut	83	295	99
ORES Brabant wallon	36	105	23
ORES Mouscron	10	24	8
AIEG	13	0	0
REW	2	0	0
AIESH	46	40	22

Notons qu'en gaz, le mécanisme est fondamentalement différent de celui envisagé pour l'électricité. Le décret « gaz »<sup>37</sup> ne prévoit aucune modalité d'indemnisation : il pose simplement le principe de l'indemnisation due en cas de faute du GRD. L'intention du législateur a ici été d'empêcher le GRD d'échapper à sa responsabilité par application d'une clause exonératoire de responsabilité. Les GRD gaz ont enregistré 20 demandes en 2020 dont 9 ont été acceptées, pour un montant total de 1 625,15 EUR. Le SRME constate que les rapports relatifs à 2019 indiquaient 44 dossiers en cours de traitement, principalement au niveau d'ORES Brabant wallon et ORES Hainaut, dont le suivi qui y a été réservé n'apparaît malheureusement pas dans les rapports 2020.

### 3.3.3. Coupure d'électricité ou de gaz à la suite d'une erreur administrative<sup>38</sup>

Il s'agit d'une hypothèse d'indemnisation qui revêt un grand intérêt pratique dans un contexte de marché libéralisé. L'indemnisation des dommages matériels qui résultent d'incidents techniques, soit directement ou via un contrat d'assurance incendie, a toujours existé. C'est moins vrai pour les hypothèses envisagées dans le cas présent, qui sont souvent nées de la complexité induite par la libéralisation du marché et la multiplicité de ses acteurs.

Une telle coupure, qui peut par exemple être la conséquence d'une procédure irrégulièrement appliquée ou encore d'une mauvaise identification du point de raccordement d'un client, donnera lieu au paiement d'une indemnité de 125 EUR par jour jusqu'au rétablissement de l'alimentation, lorsqu'il s'agit du GRD, ou jusqu'à la demande de rétablissement, lorsqu'il s'agit du fournisseur, avec un maximum de 1 875 EUR. La coupure faisant suite à une erreur administrative du fournisseur n'est pas uniquement liée à la procédure de défaut de paiement. Le SRME considère que cette hypothèse vise la coupure d'électricité ou de gaz :

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

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

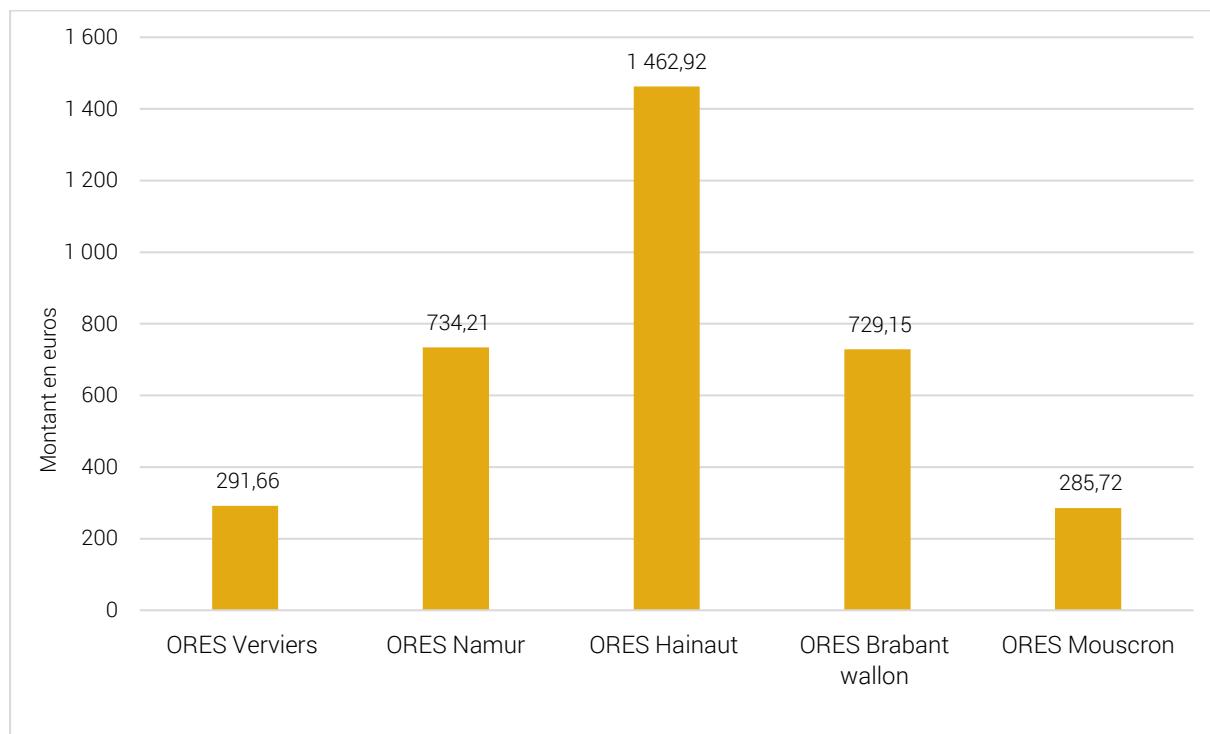
#### Quelques chiffres

En 2020, les gestionnaires de réseau ont reçu 29 demandes d'indemnisation pour une coupure d'alimentation électrique résultant d'une erreur administrative, dont 22 ont été acceptées pour un montant total de 3 503,66 EUR. Le rapport d'ORES Hainaut fait ressortir des chiffres plus élevés que la moyenne, mais cela est a priori logique vu le nombre plus important d'URD sur ces réseaux, et ne semble dès lors pas représentatifs d'un problème particulier.

---

<sup>37</sup> Article 25*quater* du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz

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

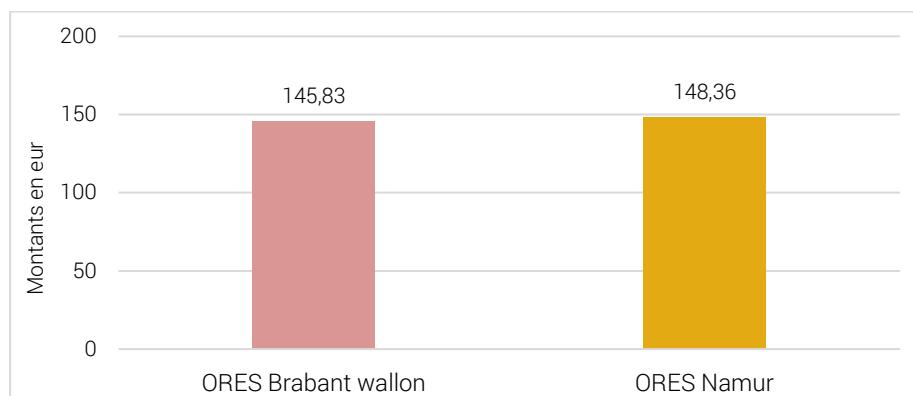


GRD	Demandes acceptées	Demandes refusées	Demandes en cours
ORES Verviers	1	1	0
ORES Namur	7	1	2
ORES Hainaut	8	1	0
ORES Brabant wallon	5	0	1
ORES Mouscron	1	0	0

En ce qui concerne le gaz, seulement 4 demandes ont été adressées aux GRD dont 2 ont été acceptées. Le montant total d'indemnisation s'élève à 294,19 EUR, réparti équitablement entre ORES Brabant wallon et ORES Namur.

<sup>38</sup> Articles 25ter et 31bis du décret du 12 avril 2001 et articles 25bis et 30ter du décret du 19 décembre 2002

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



GRD	Demandes acceptées	Demandes refusées	Demandes en cours
ORES Brabant wallon	1	0	0
ORES Namur	1	0	0

En ce qui concerne les fournisseurs d'énergie, il s'agit de l'hypothèse d'indemnisation la plus fréquemment rencontrée. Comme indiqué au point « 3. Indemnisations », en 2020, seuls LAMPIRIS et MEGA ont versé des indemnisations pour des coupures consécutives à des erreurs administratives. Ceux-ci ont accepté 6 demandes sur 21 et ont versé un total de 1 663,81 EUR.

Les services d'ESSENT précisent que leurs services ont pris en charge des frais de coupure et de rétablissement, à hauteur de 1 754,5 EUR, dans le cadre de 3 demandes qui n'intervenaient pas dans le contexte précis des indemnisations forfaitaires prévues par les décrets gaz et électricité.

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

### 3.3.4. Non-respect des délais de raccordement<sup>39</sup>

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

Le délai de raccordement commence à courir à la suite du paiement de l'offre par le demandeur et est suspendu entre la demande et la réception des différents permis et autorisations requis.

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

<sup>39</sup> Article 25<sup>quater</sup> du décret du 12 avril 2001 et 25<sup>ter</sup> du décret du 19 décembre 2002

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

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

En 2020, les gestionnaires de réseaux électriques ont accepté 3 demandes d'indemnisation sur 18 reçues et ont versé 2 296,76 EUR. Ces indemnisations ont été versées par RESA, ORES Namur et ORES Hainaut. Parmi les demandes reçues, 9 sont toujours en cours de traitement et 6 ont été refusées.

\*  
\* \* \*

En gaz, une seule indemnisation pour retard de raccordement a été versée par ORES Namur pour un montant de 652,74 EUR. Sur un total de 3 demandes reçues, 2 dossiers étaient toujours en cours de traitement au moment de *l'élaboration du présent rapport*.

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

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

Par ailleurs, des lenteurs sont parfois constatées entre le moment où la demande de raccordement du citoyen est jugée complète par le GRD et la demande d'autorisations communales du GRD alors que le délai de raccordement ne commence à courir qu'à partir de la réception de ces autorisations. Par conséquent, le délai de raccordement global se voit donc parfois largement allongé sans pour autant qu'un retard donnant lieu à une indemnisation puisse être constaté. Le traitement de ces dossiers a d'ailleurs nécessité de modifier les lignes directrices en matière d'indemnisations afin de clarifier l'interprétation des dispositions légales, la méthodologie de calcul et de déterminer certaines bonnes pratiques dans ce contexte. À noter que certaines plaintes qui sont adressées suffisamment tôt dans la procédure de raccordement sont traitées en tant que médiation (la plupart du temps en urgence), ce qui permet parfois d'anticiper ou de limiter des retards de raccordement.

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

### **3.3.5. Erreur lors d'une demande de changement de fournisseur<sup>40</sup>**

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

En 2020, les rapports des GRD indiquent qu'aucune demande d'indemnisation n'a été reçue dans ce contexte. En ce qui concerne les fournisseurs d'énergie, seul ENGIE rapporte que 2 demandes ont été introduites dont une a été acceptée et a donné lieu au paiement d'une indemnité de 356,07 EUR.

### **3.3.6. Erreur dans une facture d'électricité ou de gaz déjà acquittée<sup>41</sup>**

Ce cas vise la situation dans laquelle un client basse tension/basse pression, constatant une erreur de facturation (pour une facture litigieuse dont le montant a été honoré), adresse un courrier recommandé à ce sujet à son fournisseur et que celui-ci :

- soit s'abstient de traiter la plainte dans un délai de trente jours calendrier à compter de la réception de celle-ci ;
- soit s'abstient de lui adresser une facture rectificative et de procéder au remboursement dans les trente jours calendrier de la reconnaissance de l'erreur. Dans l'hypothèse selon laquelle l'émission de la facture rectificative requiert une modification des données de consommation, le fournisseur est tenu de rectifier sa facturation dans un délai de deux mois à dater de la réception des corrections du gestionnaire de réseau et de procéder au remboursement dans les trente jours calendrier de la facture rectificative.

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

#### **Quelques chiffres**

En 2020, un total de 8 demandes d'indemnisation a été enregistrée pour ce motif dont 6 ont été acceptées par MEGA et par ESSENT. Cela a donné lieu au versement d'un total de 457,08 EUR. Comme déjà indiqué dans les précédents rapports annuels, cet insuccès paraît moins lié à une absence de connaissance du mécanisme qu'à la tendance, en cas de contestation de facture, à ne pas payer celle-ci, au risque d'être engagé dans une procédure visant au placement d'un compteur à budget, voire, en cas de refus de celui-ci, à la coupure. Ce comportement est souvent sous-tendu par la croyance que le paiement d'une facture annihile toute possibilité de la contester.

<sup>40</sup> Articles 25ter et 31bis du décret du 12 avril 2001 et articles 25bis et 30ter du décret du 19 décembre 2002

<sup>41</sup> Articles 31ter du décret du 12 avril 2001 et 30quater du décret du 19 décembre 2002

### **3.3.7. Retard du guichet unique<sup>42</sup>**

Tout producteur, possédant une installation photovoltaïque d'une puissance inférieure ou égale à 10 kVA raccordée au réseau de distribution basse tension ayant introduit un formulaire de demande de mise en service pour ladite installation, a droit à une indemnité forfaitaire journalière de dix euros<sup>43</sup> par jour de retard et à charge du gestionnaire de réseau si celui-ci n'a pas encodé le dossier dans la banque de données y relative, notifié son accord de mise en service de l'installation et, le cas échéant, octroyé le droit à la compensation au producteur dans les 45 jours calendrier à dater de la réception du formulaire complet.

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

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

---

<sup>42</sup> Article 25*quater*/1 du décret du 12 avril 2001

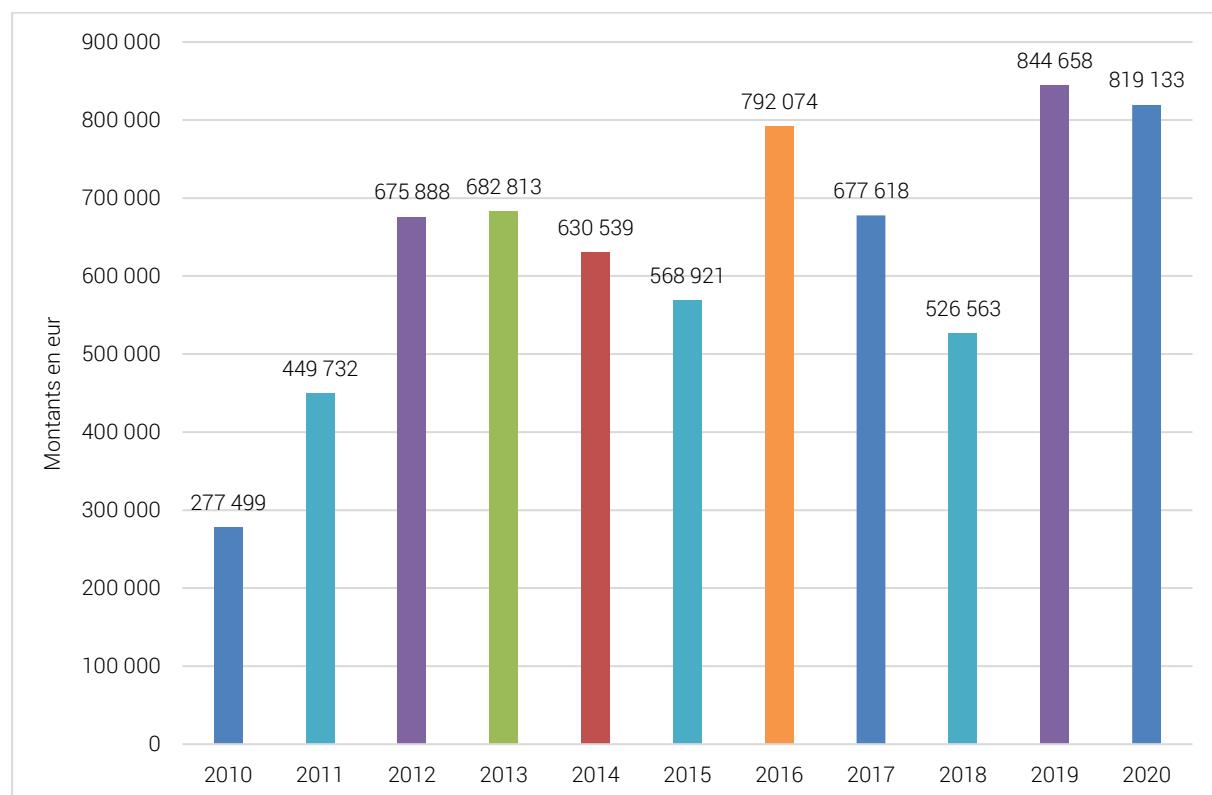
<sup>43</sup> Le montant de l'indemnité forfaitaire est adapté annuellement à l'indice des prix à la consommation, en le multipliant par l'indice des prix à la consommation pour le mois de décembre de l'année n-1 et en le divisant par l'indice des prix à la consommation du mois de décembre 2017.

## 3.4. Évolution depuis 2010

### 3.4.1. GRD électricité

Le montant total d'indemnisations versées par les gestionnaires de réseaux électriques est de 819 132,7 EUR en 2020. Ces indemnités se rapportent en majeure partie à des dommages matériels et/ou corporels direct faisant suite à une fourniture irrégulière/non conforme.

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

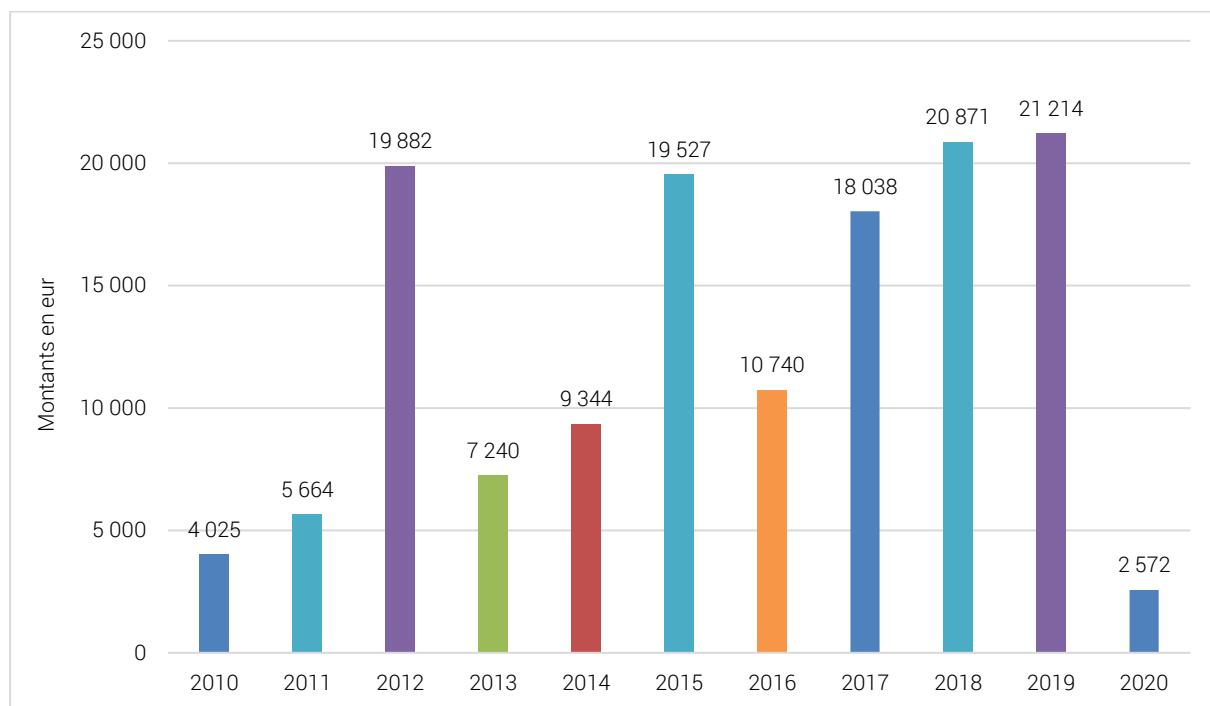


### 3.4.2. GRD gaz

Les indemnités rapportées par les GRD gaz concernent essentiellement des dommages directs, corporels ou matériels subis du fait de l'interruption non planifiée/communiquée, de la non-conformité ou de l'irrégularité de la fourniture d'énergie

Le montant total des indemnisations versées par les gestionnaires de réseaux de gaz est de 2 572,08 EUR.

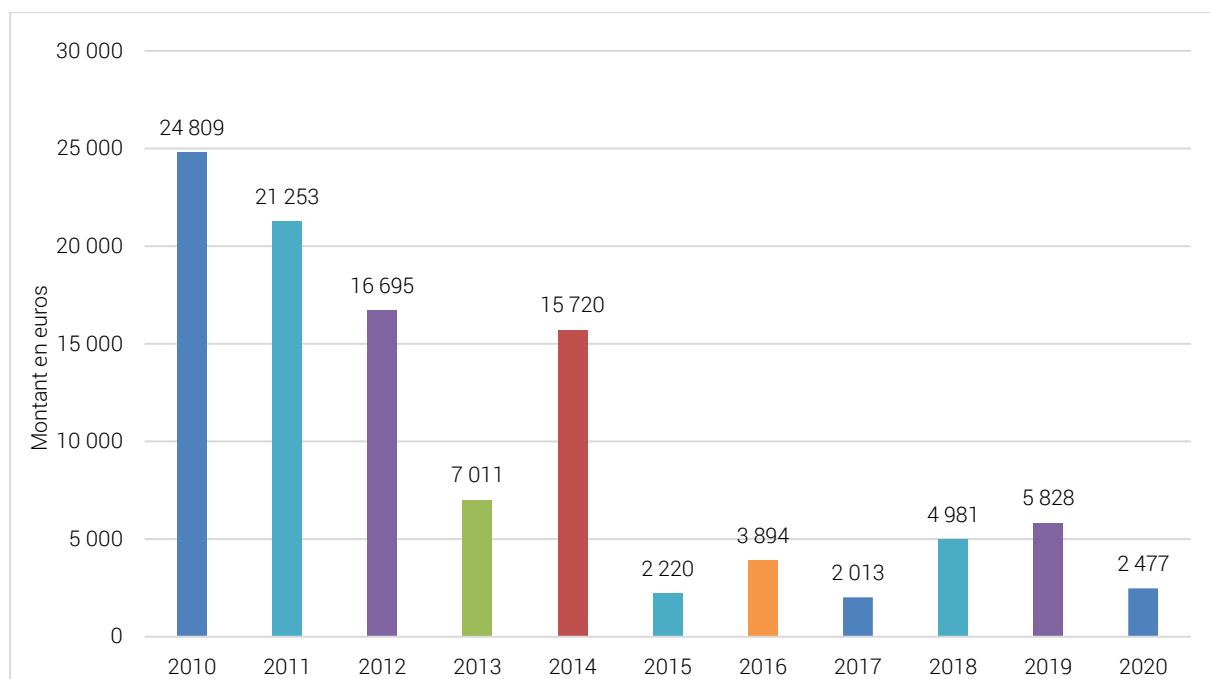
GRAPHIQUE 27 ÉVOLUTION DES INDEMNISATIONS VERSÉES PAR LES GRD GAZ DEPUIS 2010



### 3.4.3. Fournisseurs

Il se confirme encore une fois que l'indemnisation pour une coupure faisant suite à une erreur administrative est la plus fréquemment rencontrée chez les fournisseurs. Elle répond en effet à la préoccupation la plus aigüe, celle de clients finals qui se retrouvent sans énergie en raison d'un dysfonctionnement. On observe néanmoins que les chiffres ont fortement baissé en 2015 et restent relativement peu élevés depuis lors. Cette baisse s'explique sans doute par un effort des fournisseurs d'énergie en matière de qualité de services, notamment dans les situations pouvant générer des demandes d'indemnisation. Il est néanmoins important de vérifier, dans le cadre des contrôles du respect des obligations de service public effectués par la CWaPE, que ces mesures relatives aux mécanismes d'indemnisation sont bien appliquées.

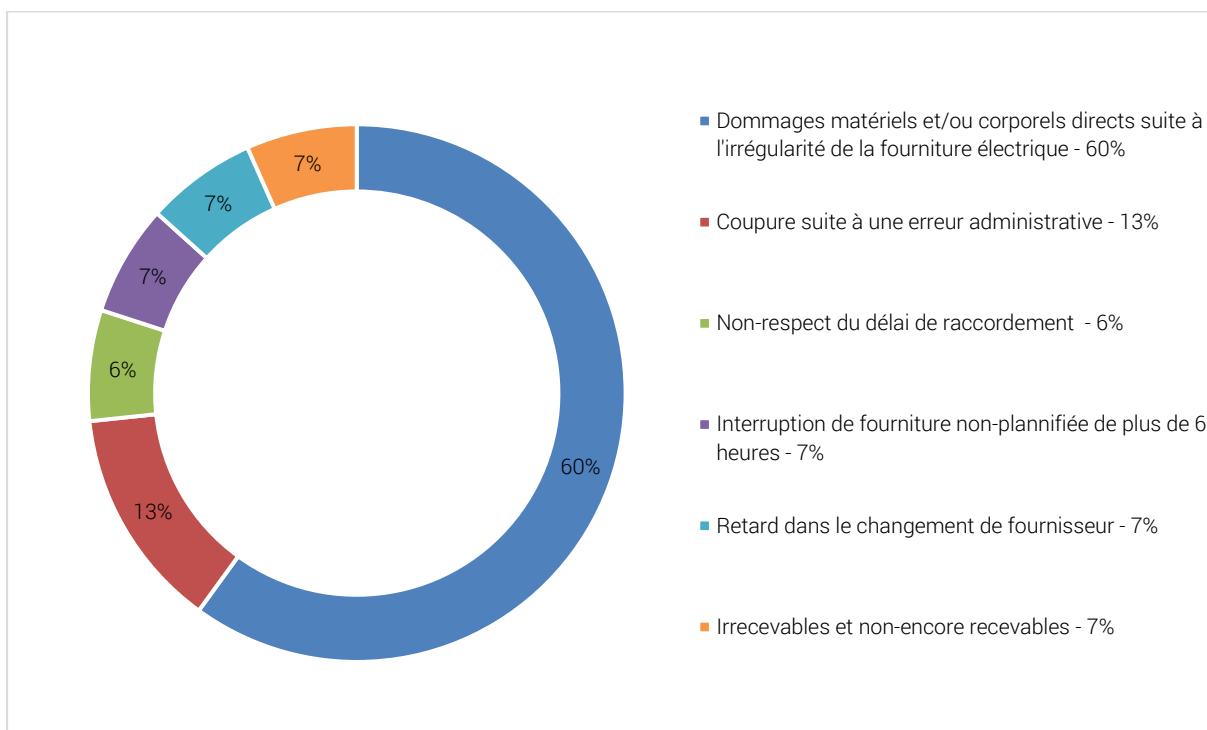
GRAPHIQUE 28 ÉVOLUTION DES INDEMNISATIONS VERSÉES PAR LES FOURNISSEURS D'ÉNERGIE DEPUIS 2010



## 3.5. Contestations en matière d'indemnisation

Le SRME a reçu 15 contestations en matière d'indemnisation. La répartition de ces demandes est illustrée dans le tableau ci-dessous.

GRAPHIQUE 29 RÉPARTITION DES CONTESTATIONS EN MATIÈRE D'INDEMNISATION REÇUES EN 2020



Parmi les contestations en matière d'indemnisation, on note une proportion plus élevée de dossiers relatifs à des dommages matériels liés à la qualité de la fourniture, des coupures à la suite d'une erreur administrative et à des retards de raccordement au réseau. Toutefois, ces chiffres peu élevés ne mettent pas spécialement une problématique bien précise en évidence..

## 4. Conciliation

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

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

En 2020, aucun nouveau dossier de conciliation n'a été ouvert par le SRME.