



RAPPORT ANNUEL SPÉCIFIQUE

du Service régional de médiation
pour l'énergie

2024



TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION	4
1. GÉNÉRALITÉS	9
1.1. Types de demandes et procédures	9
2. MÉDIATION	12
2.1. Catégories de plaintes	14
2.1.1. MIG 6 - ATRIAS	15
2.1.2. Index de consommation	17
2.1.3. Retard de facturation	18
2.1.4. Technique	19
2.1.5. Photovoltaïque	20
2.1.6. Défaut de paiement	21
2.1.7. Coûts de réseau de distribution	22
2.1.8. Autres	23
2.2. Répartition des plaintes par fournisseur et par gestionnaire de réseau	23
3. QUESTIONS	25
4. INDEMNISATIONS	27
4.1. Introduction	27
4.2. Chiffres détaillés	29
4.2.1. Interruption de la fourniture d'électricité de plus de 6 heures	29
4.2.2. Défaut ou coupure de la fourniture entraînant un dommage	30
4.2.3. Coupure d'électricité ou de gaz à la suite d'une erreur administrative	31
4.2.4. Non-respect des délais de raccordement	33
4.2.5. Erreur lors d'une demande de changement de fournisseur	33
4.2.6. Erreur dans une facture d'électricité ou de gaz déjà acquittée	33
4.3. Evolution depuis 2010	34
4.3.1. GRD électricité	34
4.3.2. GRD gaz	35
4.3.3. Fournisseurs	35
4.4. Contestations en matière d'indemnisation	36
5. CONCILIATION	37

6.	LE SRME SUR LE TERRAIN	38
6.1.	Une présence renforcée sur le terrain – participation aux salons énergies locaux et formations aux acteurs de terrain	38
6.2.	Participation aux actions organisées par Ombudsman.be	39
6.3.	Participation au colloque de la CWaPE	39
6.4.	Le Salon Municipalia	40

Introduction

UN NOMBRE DE PLAINTES STABILISÉ ET UN RÔLE CENTRAL D'INFORMATION PERPÉTUÉ

Après avoir connu une augmentation exponentielle des plaintes en 2022 et 2023, **le SRME a observé une stabilisation des demandes entrantes en 2024**. Ces chiffres restent toutefois élevés en comparaison à la moyenne historique du SRME. Une véritable baisse des dysfonctionnements de marché et un meilleur accompagnement par les premières lignes des opérateurs de marché sont donc toujours vivement attendus.

Le traitement des questions posées par les consommateurs et l'aide à l'orientation des consommateurs quant aux problématiques particulières qu'ils rencontrent dans leurs interactions avec les acteurs et opérateurs de marché constituent une part également importante du travail du SRME. **Le nombre de questions demeure élevé en 2024**. La grande variété de questions posées est révélatrice de l'attention portée par les consommateurs sur les questions énergétiques et leurs factures.

LES PROBLÈMES INFORMATIQUES TOUJOURS AU CŒUR DES PLAINTES DES CONSOMMATEURS

Bien qu'elle soit en diminution par rapport à 2023, cette problématique est restée significative et a continué à être suivie de près par le SRME, en collaboration avec la CWaPE notamment.



Les dysfonctionnements de marché en lien avec le CMS d'ATRIAS et la mise en œuvre du MIG6 représentent près d'un tiers des plaintes recevables de l'année 2024.

Le SRME s'est retrouvé quelque peu désemparé dans le traitement de ces dossiers. En effet, dès lors qu'il s'agissait avant tout de problèmes informatiques sur lesquels la médiation n'avait que peu de prise, le SRME ne disposait pas de moyens pour accélérer la résolution des blocages et ne pouvait qu'attendre que les solutions de masse envisagées par les acteurs concernés portent leurs fruits. Malheureusement, et malgré un travail sérieux mené par leurs équipes, certaines pistes de solution et projections des

gestionnaires de réseaux – et en particulier d'ORES – n'ont pas eu les effets escomptés, ralentissant de ce fait le traitement des plaintes pendantes. Après plusieurs mois de travail et de tentatives de régularisation plus rapide des points bloqués, la situation globale ne s'est finalement pas améliorée comme espéré.


Au cours du premier semestre 2025, la CWaPE n'a finalement plus eu d'autre possibilité que d'enjoindre les acteurs concernés, et de faire peser un risque d'amendes administratives sur eux afin d'exercer une pression supplémentaire quant à la résolution effective des dysfonctionnements, tant au niveau des plaintes individuelles traitées au SRME qu'à une échelle plus globale. Dans ce cadre, une résolution de l'ensemble des plaintes pendantes et introduites jusque fin 2024 a été sollicitée pour le 31 mai 2025.

UN NOMBRE IMPORTANT DE PLAINTES ORDINAIRES INTRODUITES AUPRÈS DU SRME TRADUISANT LA PLURALITÉ DES PROFILS CONSOMMATEURS ET LA COMPLEXITÉ DU MARCHÉ


Si le grand nombre de plaintes reçues en 2024 résulte principalement des dysfonctionnements liés à la mise en œuvre du MIG6 à travers le CMS d'ATRIAS, **le SRME constate également le maintien d'une tendance à la hausse d'autres catégories de plaintes habituelles, telles que les problèmes d'index de consommation et relatives au photovoltaïque** (compensation, décrochage d'onduleur, ...).

Au vu de ces nombreux dysfonctionnements, le SRME constate que les opérateurs et acteurs de marché peinent à répondre à certaines obligations considérées comme simples et habituelles et s'inquiète pour le futur proche dès lors donc que le marché est en passe de connaître des nouveautés qui sont directement liées à ces problématiques.

En effet, le marché tend vers plus de rapidité et de complexité (périodicité de relève d'index et de facturation sur la base de consommations réelles, changement de fournisseur potentiellement accéléré, prix dynamiques et prix *time of use* nécessitant des communications plus régulières et de la facturation plus complexe et précise, volonté de basculer toute une série d'information vers le numérique). Complémentairement au rôle important que doivent jouer les acteurs de marché en matière d'information et de respect de leurs obligations légales, le SRME est d'avis que les opérateurs doivent prendre à bras le corps les nouveaux enjeux pour pouvoir répondre aux défis de ces changements attendus dans le marché et éviter que les consommateurs soient *in fine* lésés.



Des efforts sont donc attendus pour éviter que les consommateurs ne perdent davantage confiance dans le marché et qu'ils doivent encore faire face à des difficultés importantes, voire être préjudiciés.



Ces efforts sont d'autant plus importants que les actions du médiateur peinent dans certains cas à pouvoir influencer la situation rencontrée par le plaignant dès lors qu'un problème informatique est source du non-respect de l'obligation à charge de l'acteur ou de l'opérateur, chacun ne pouvant identifier précisément où se situe la difficulté.

le SRME attire l'attention sur l'importance d'une communication adéquate de l'ensemble des parties prenantes autour des nouvelles plages horaires tarifaires et de la tarification incitative et ce, afin d'assurer une information claire et transparente des consommateurs et éviter les choix hasardeux pour une formule tarifaire inadéquate au regard du profil du consommateur.

Au vu des changements tarifaires annoncés pour le 1^{er} janvier 2026,

Ces évolutions de marché et tarifaires, responsabilisant davantage le consommateur, permettent à celui-ci de potentiellement trouver une offre plus adaptée à ses besoins tout en participant à l'effort collectif visant à rendre plus efficient l'usage des réseaux en déplaçant sa consommation. Dans ce cadre, **le SRME est d'avis qu'il pourrait être intéressant d'explorer la manière dont le droit à l'erreur pourrait être développé, ce dernier pouvant être le pendant d'une demande envers le consommateur de devenir plus actif et responsable.** L'intérêt d'un tel droit à l'erreur pourrait notamment être de pallier de mauvais choix faits par un consommateur éclairé. À cet égard, il est renvoyé au Mémoire d'Ombudsman.be, lequel recommande expressément d'instaurer un droit à l'erreur pour mieux protéger les citoyens dans leurs actions. En ce qu'il permettra une certaine indulgence, il conviendra toutefois d'être prudents dans le dimensionnement de ce droit à l'erreur pour qu'il ne soit pas contreproductif en déresponsabilisant le consommateur de ses choix.

Enfin, le SRME souligne **l'importance pour l'ensemble des parties prenantes d'être attentif à la fracture numérique croissante et d'associer toute numérisation à une information accrue du consommateur et au maintien de services non en ligne.**

Le SRME s'y attèle au quotidien en maintenant une permanence physique et téléphonique quotidienne ainsi que la faculté de prendre un rendez-vous en ses locaux.

UNE EFFICACITÉ NUANCÉE DES MÉCANISMES D'INDEMNISATION

Depuis 2023, les rapports en matière d'indemnisation des GRD montrent une augmentation importante des indemnités versées dans le cadre de coupure de plus de 6 heures consécutives. Depuis l'entrée en vigueur du décret du 5 mai 2022, cette indemnisation est due de plein droit (sauf cas de force majeure), sans que le client final ne doive adresser au gestionnaire de réseau, auquel il est raccordé, une demande d'indemnisation. Les chiffres montrent que cette automatisation de la procédure est très efficace, le montant versé en 2024 s'élevant à 349 650,59 EUR alors que le montant moyen versé par le passé était d'environ 20.000 EUR, tous GRD confondus.

Ceci démontre que **l'automaticité des droits permet d'augmenter significativement le nombre de bénéficiaires et de réduire les démarches administratives nécessaires.**

À l'heure de rédiger le présent rapport, le SRME a identifié qu'il serait opportun d'harmoniser le rapportage des données qui, parfois, semble varier d'un acteur à l'autre. Des échanges avec les gestionnaires de réseau de distribution seraient donc utiles afin de garantir une méthodologie de rapportage identique et de qualité. Ces travaux seront menés en 2026.

Le SRME rappelle également que les mécanismes d'indemnisation ont le mérite de mettre en place un mécanisme de responsabilité objective permettant d'indemniser le client dès la reconnaissance du dommage ou de la responsabilité, sans pour autant mettre en exergue une notion de faute. Certes, ces mécanismes ne permettent pas d'indemniser à 100% le consommateur, mais ils présentent l'avantage d'indemniser rapidement celui-ci de manière non discriminatoire et dans certains cas de disposer d'une reconnaissance de responsabilité permettant ensuite d'ester en justice plus aisément. Autant que possible, le SRME plaide pour une extension de ce type de mécanisme à d'autres dysfonctionnements ainsi qu'une automatisation sur la base d'une seule démarche introduite à l'instar des indemnisations pour interruption de fourniture de plus de 6 heures.


UNE VISIBILITÉ RENFORCÉE AU SERVICE DES CONSOMMATEURS ET DES ACTEURS DE TERRAIN

Pour rappel, le SRME a d'abord mené des réflexions quant au positionnement du service afin de mieux faire connaître celui-ci auprès des acteurs de terrain et consommateurs afin de **mieux lutter contre le non-recours au droit.**


Au cours des réflexions visant la refonte du site internet du SRME, il s'est avéré nécessaire d'apprécier l'expérience client actuelle du site global de la CWaPE. Des travaux en ce sens avec un consultant externe ont permis d'aboutir à certaines recommandations quant à la structure du nouveau site internet et de l'agencement entre les sous-site CWaPE et SRME. **Les travaux du nouveau site internet interviendront en 2025.**

2024 a été mis à profit pour **redéfinir l'identité visuelle du SRME** et être ainsi prêts pour une intégration dans un nouvel environnement web à l'avenir. C'est ainsi que le SRME a, dans ce cadre, travaillé sur son identité visuelle et a dévoilé, le 1er janvier 2025, une nouvelle identité visuelle et un nouveau logo permettant de mieux l'identifier comme étant un service à part entière institué au sein de la CWaPE. Cela donne également une image plus professionnelle et moderne du service, tout en étant davantage reconnaissable pour l'ensemble des parties prenantes. Le format du logo permet une adaptabilité à tous les formats, y compris mobile qui constitue un des formats les plus utilisés par les consommateurs, et les couleurs permettent de visibiliser le service.

Ce travail s'est accompagné de la refonte de la brochure du service dans un langage plus adapté, et le développement d'outils promotionnels qualitatifs permettant de mieux faire connaître le service qui sont distribués lors des représentations du SRME aux différents salons énergies organisés par les CPAS/communes, à Municipalia et autres présentations/formations assurées ponctuellement par le SRME à des acteurs de terrains. L'objectif principal derrière ces supports est d'être reconnaissable et connu en qualité de médiateur auprès des premières lignes et des citoyens.



Ces projets traduisent une volonté du SRME de moderniser sa gestion, de mieux se faire connaître, de se rendre encore plus accessible et de lutter plus efficacement contre le non-recours au droit.



Le service poursuivra, dans les années à venir, ses réflexions sur la manière dont d'autres outils, dont l'intelligence artificielle, pourraient améliorer encore l'accessibilité à l'information recherchée. Cette dynamique vise également à doter les premières lignes d'outils correctement dimensionnés et utiles dans leur accompagnement quotidien des

citoyens. Ces services pourront dès lors être de véritables relais du SRME qui sera alors amené à traiter les seules questions particulièrement complexes. Soutenir la continuité de ce projet est une piste importante pour enrayer les plaintes des consommateurs et pouvoir contenir les besoins en ressources humaines sur le long terme.

LES RESSOURCES HUMAINES ET LA DIGITALISATION AU SERVICE DES ÉQUIPES

Le SRME a poursuivi ses développements en matière digitale pour faciliter le quotidien des collaborateurs, d'accélérer l'accès à l'information et donc *in fine* le traitement des dossiers, et enfin pour limiter au maximum les tâches administratives et les encodages rébarbatifs. Les équipes font toutefois face aujourd'hui à un arriéré résultant des très nombreuses plaintes entrantes ces dernières années qu'elles sont actuellement en train d'absorber concomitamment aux nouvelles demandes entrantes.

Par ailleurs, comme beaucoup d'autres organisations, le SRME doit assurer une continuité dans ses missions malgré un *turnover* de ses effectifs. **La charge de travail fluctuante de ces dernières années et les mouvements de personnel constituent des défis dans la gestion d'une équipe et la continuité des missions.**

Dans ce contexte, le SRME porte une attention particulière à la recherche de nouveaux collaborateurs experts et à leur parfaite intégration dans l'équipe. Des travaux visant la mise en place d'un outil intranet dédié à la formation interne ont été entamés en 2024 et se poursuivront en 2025 afin de faciliter l'intégration des nouveaux collaborateurs.

À l'avenir, l'amélioration des processus de travail et des outils informatiques, conjointement à une stabilisation - voire une diminution des demandes entrantes - devraient donc permettre au SRME de proposer un service de qualité dans des délais honorables, tout cela à un rythme humainement plus soutenable à long terme.

2025, VERS UNE DIMINUTION DES DEMANDES ENTRANTES

Au moment de la rédaction du présent rapport, **les chiffres annoncent une baisse des plaintes et des questions reçues**. En ce qui concerne les plaintes, cette baisse est probablement liée à la diminution des problèmes relatifs au MIG6, mais il est encore trop tôt pour affirmer que le marché de l'énergie a retrouvé un fonctionnement optimal.

Quant à la baisse de questions, elle s'explique sans doute par un renfort des premières lignes des opérateurs et à un renvoi moins systématique vers notre service en cas de surcharge et la sortie de crise également de certaines premières lignes en matière d'énergie.

Parallèlement à cette nouvelle réalité, le SRME a saisi le Cabinet de la Ministre ayant l'Energie dans ses attributions pour faire adapter l'arrêté du Gouvernement wallon du 6 juin 2024 modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 8 janvier 2009 relatif au Service régional de médiation pour l'énergie et les arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatifs aux obligations de service public dans le marché de l'électricité et du gaz, lequel impose notamment une motivation individuelle de la prolongation du délai de traitement de la plainte par son service. En l'absence d'une telle modification, le service sera contraint de prendre une décision administrative individuelle dans chacun des dossiers de médiation dans lequel le délai de 90 jours est dépassé, créant ainsi une surcharge de travail pour le service et un alourdissement de la procédure. En effet, en aucun cas, le SRME poursuit une procédure de médiation sans l'accord à tout moment du plaignant et le dépassement du délai de 90 jours – lequel était jusqu'à l'entrée en vigueur de cet arrêté modificatif le 15 novembre 2024, un délai d'ordre – est justifié au regard de l'absence d'éléments suffisants permettant de clôturer la médiation dans l'intérêt de ce même plaignant. À ce jour, il est impossible d'apprécier les conséquences de l'application d'un délai de rigueur de 90 jours dans les dossiers.

L'évolution des prochains mois permettra de confirmer ou non cette tendance importante observée.

1. Généralités

1.1. Types de demandes et procédures

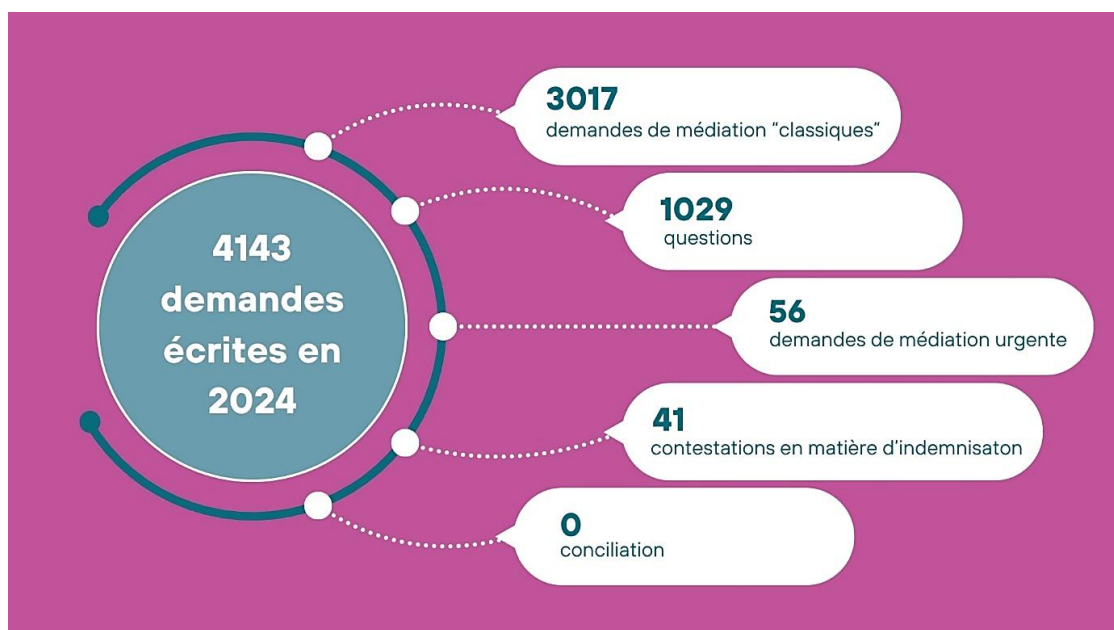
Les procédures applicables auprès du service sont régies par l'arrêté du Gouvernement wallon du 8 janvier 2009 relatif au Service régional de médiation pour l'énergie.

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

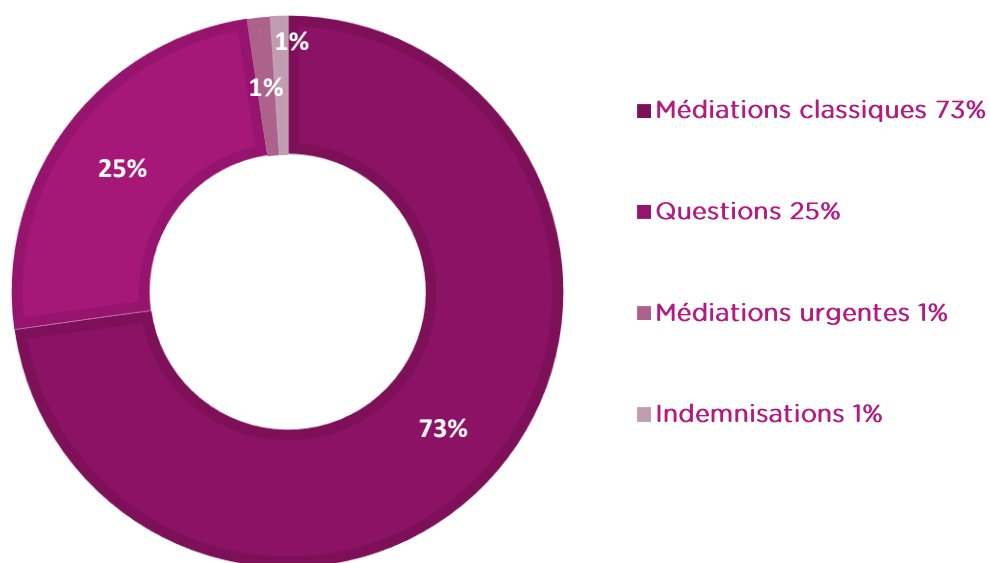
- **Médiation normale** : médiation pour laquelle le SRME doit adresser ses recommandations au plus tard 90 jours après l'introduction d'une plainte considérée recevable ;
- **Médiation urgente** : médiation pour laquelle le SRME doit adresser ses recommandations au plus tard 15 jours après l'introduction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

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

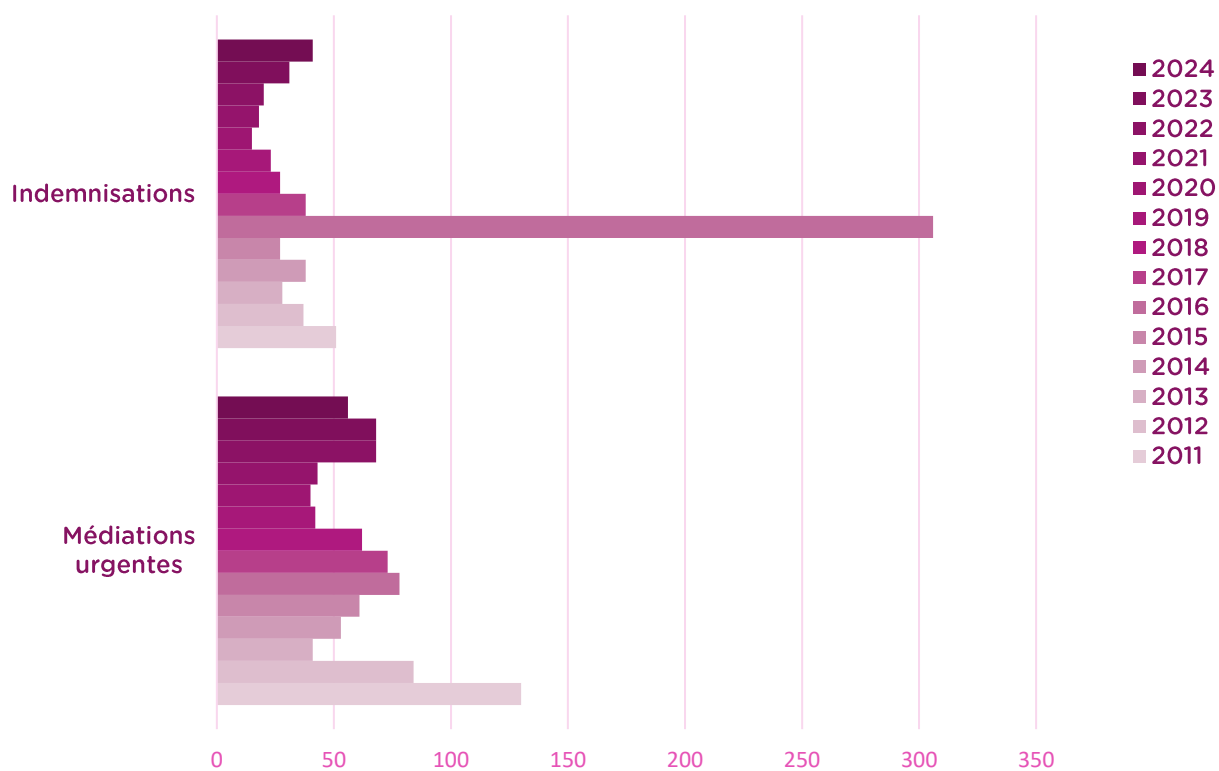
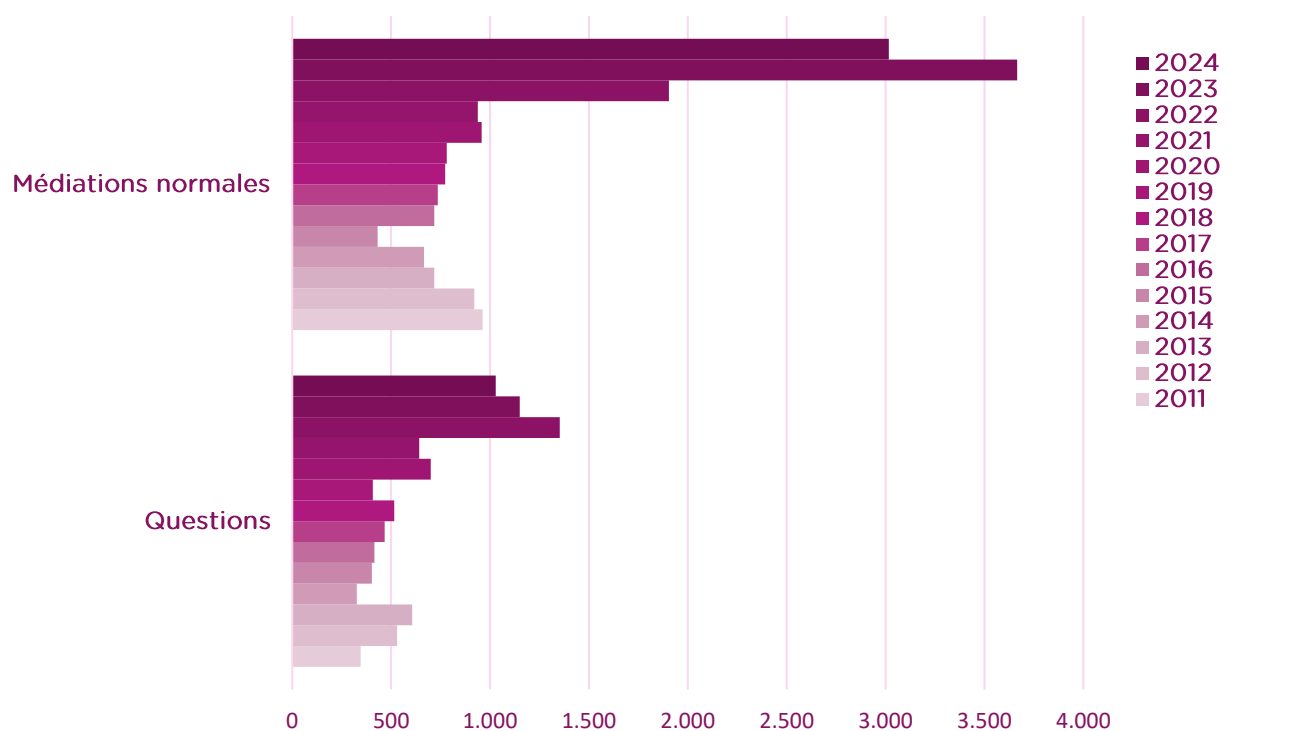
Quelques chiffres



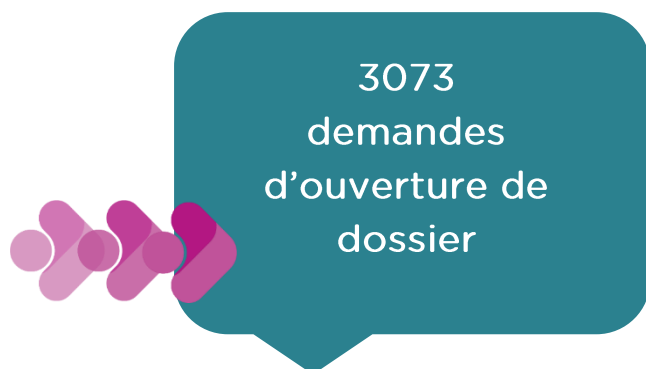
GRAPHIQUE 1 - ÉVOLUTION DES TYPES DE DEMANDES REÇUES AU SRME DEPUIS 2011



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



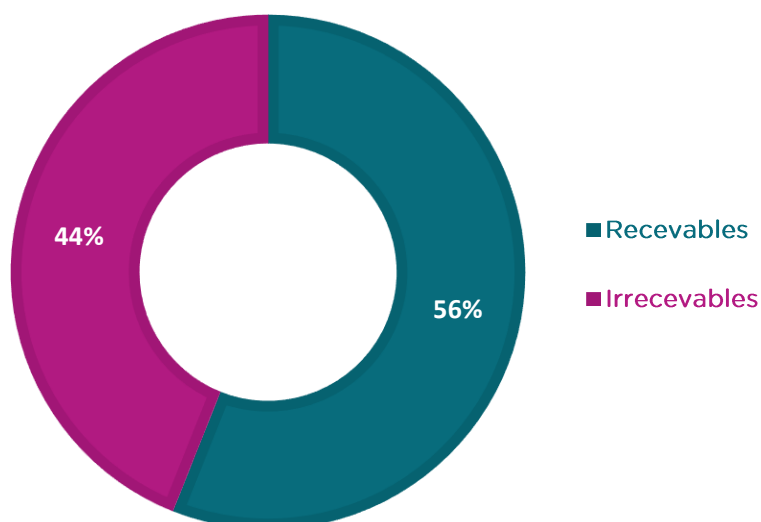
2. Médiation



Le nombre total de demandes introduites au SRME en 2024 s'élève à 3 073 demandes d'ouverture de dossier. Sur l'ensemble de ces demandes, **56 % ont été déclarées recevables** et ont fait l'objet d'une ou de plusieurs interpellations des acteurs concernés par la plainte. Les autres demandes, soit 44 % du total, représentent généralement des plaintes demeurées non encore recevables (résolution du litige directement avec l'acteur concerné ou abandon des démarches par les plaignants), hors compétences, ou qui se sont d'emblée avérées irrecevables, non fondées, etc.

Parmi ces demandes qui n'ont pas débouché sur une procédure de médiation, les consommateurs ont néanmoins pu recevoir un conseil, une information utile dans le contexte exposé ou ont été réorientés vers un service plus compétent. Ainsi, une plainte déclarée irrecevable ou encore non fondée engendre aussi une prise en charge par le SRME, même si le dossier ne poursuit pas son cours.

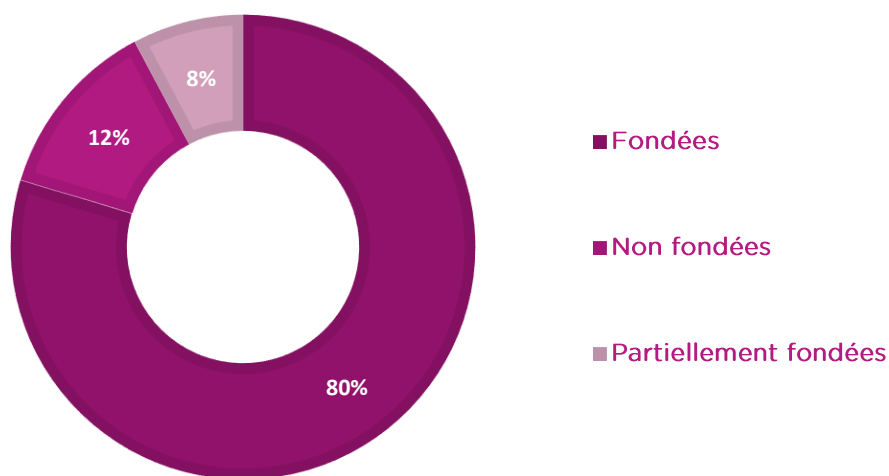
GRAPHIQUE 3 - RECEVABILITÉ DES PLAINTES EN 2024



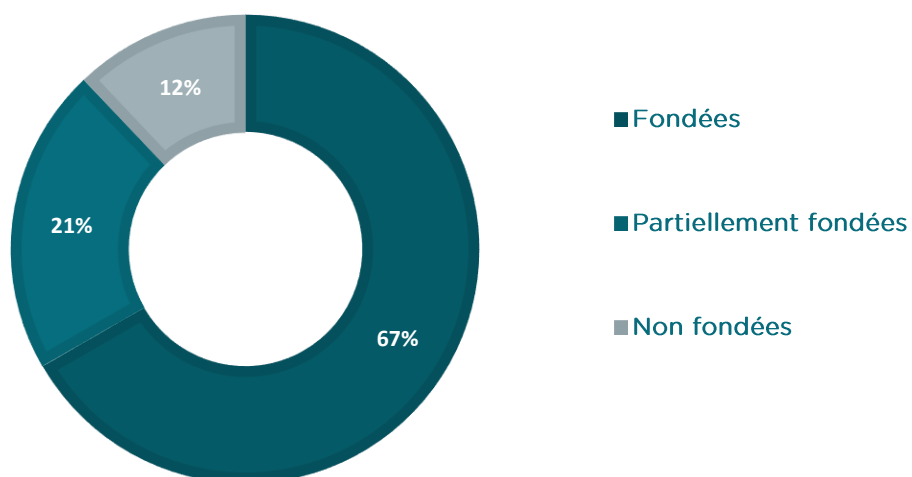
En outre, le caractère fondé, partiellement fondé ou non fondé de la plainte est évalué par chaque gestionnaire de dossiers à l'issue de la procédure de médiation.

Dans ce contexte, il est important de préciser que les plaintes enregistrées comme non fondées peuvent relever de situations complexes, qui n'ont finalement pas nécessité de corrections spécifiques ou qui n'ont pas mis en évidence de manquement dans le chef d'un acteur concerné, mais qui méritaient néanmoins des recherches et des explications précises pour permettre au client de comprendre totalement, voire d'accepter, la situation rencontrée.

GRAPHIQUE 4 - STATUT DES PLAINTES « CLASSIQUES »



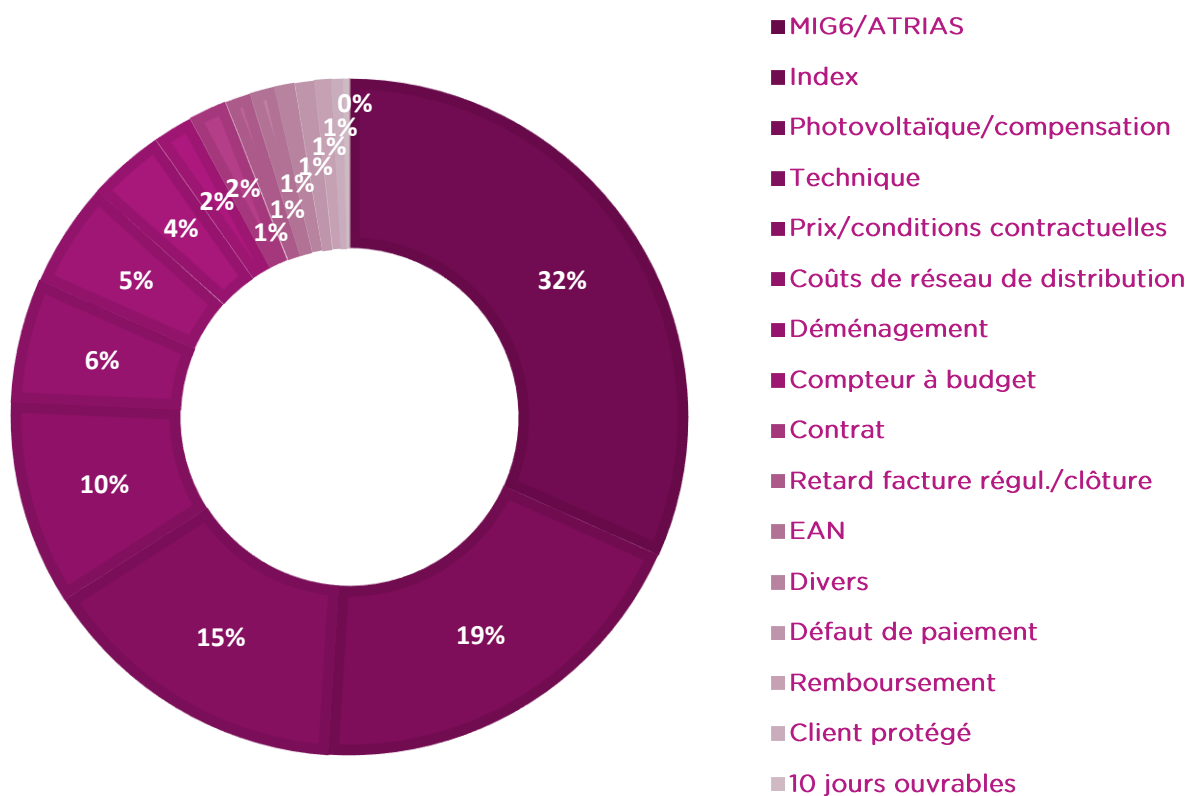
GRAPHIQUE 5 - STATUT DES PLAINTES URGENTES



2.1. Catégories de plaintes

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

GRAPHIQUE 6- RÉPARTITION DES PLAINTES PAR CATÉGORIES EN 2024



GRAPHIQUE 7 - ÉVOLUTION DES CATÉGORIES DE PLAINTES DEPUIS 2018



Parmi les plaintes les plus fréquemment rencontrées, des sous-catégories sont parfois enregistrées afin d'avoir une vue plus précise sur ces problématiques (cf. ci-après).

2.1.1. MIG 6 - ATRIAS

Dans le courant du mois de novembre 2021, les gestionnaires de réseau de distribution ont implémenté ce qui est communément appelé le MIG6 (Market Implementation Guide) et qui constitue le nouveau langage de communication pour l'échange de messages entre les GRD et les fournisseurs. Le MIG6 a ainsi remplacé le MIG4.

Pour mettre en œuvre le MIG6, les GRD ont développé au sein d'une filiale commune ATRIAS une nouvelle plateforme d'échange de données centralisée (CMS d'ATRIAS), en collaboration avec les fournisseurs d'énergie. Cette nouvelle plateforme a généré divers dysfonctionnements. Ainsi, un nombre important de plaintes est parvenu au SRME concernant des problèmes de transmission d'index, de changement de fournisseur, de non-réception de facture de décompte annuel ou de clôture, de non-reconnaissance du statut de *prosumer* ou soucis liés au basculement du tarif bihoraire vers le mono-horaire. Certaines de ces plaintes portent sur des problématiques qui relèvent directement de la responsabilité du GRD, en ce compris de leur filiale ATRIAS, d'autres des fournisseurs d'énergies, parfois des deux.

Les répercussions sur le marché de l'énergie, et sur les plaintes associées, se sont manifestées *crescendo* pendant l'année 2022 et sont toujours perceptibles à ce jour.

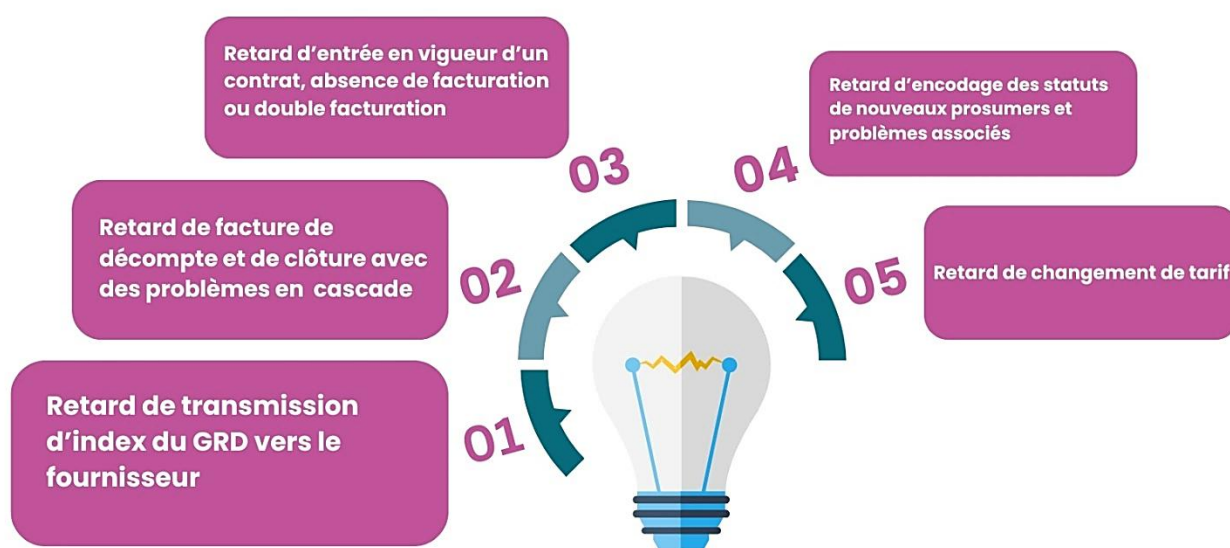
Le SRME a dans ce cadre directement écrit aux GRD pour attirer leur attention sur l'augmentation croissante des plaintes qui lui parvenaient et a pu échanger avec ces derniers quant à l'accompagnement des clients concernés par ces blocages (augmentation des premières lignes, prise en charge des dossiers, nécessité de prévoir des canaux d'échange rapide...). C'est ainsi que le SRME a développé dès 2023 le traitement de masse des dossiers dit 'ATRIAS' en partageant des lots de plaintes avec les GRD et fournisseurs concernés et permettre ainsi une résolution la plus rapide possible dans l'intérêt des utilisateurs de réseau. Malgré ses efforts, le SRME reste parfois totalement impuissant face aux blocages informatiques lesquels ne permettraient ni au GRD, ni à sa filiale, ni au fournisseur d'agir sur un EAN concerné.

Parallèlement à ses actions, le SRME a interpellé la CWaPE dans le cadre des missions de régulation pour disposer d'un appui fort dans ces problématiques. Plusieurs actions ont été menées par la CWaPE, notamment au travers de courriers à l'attention et de rencontres des acteurs de marchés et des GRD, la mise en place d'un groupe *ad hoc* de suivi ATRIAS, la rédaction de courriers communs par les régulateurs à l'attention des GRD... Le SRME a été largement impliqué dans ces travaux.

Concrètement, les problèmes les plus fréquemment observés sont les suivants :

Problèmes liés à MIG6

Les problèmes les plus fréquemment observés



En 2024, le SRME a enregistré environ 553 dossiers en la matière, soit près d'un tiers des plaintes recevables. Il se peut également que certaines plaintes aient été traitées sous une autre catégorie, comme un problème d'index ou un retard de facturation dans l'hypothèse où, au moment de la prise en considération de la plainte, il ne ressortait pas aisément que cette dernière relevait d'un dysfonctionnement résultant de la mise en œuvre du MIG6 et de l'utilisation de la nouvelle plateforme CMS d'ATRIAS.



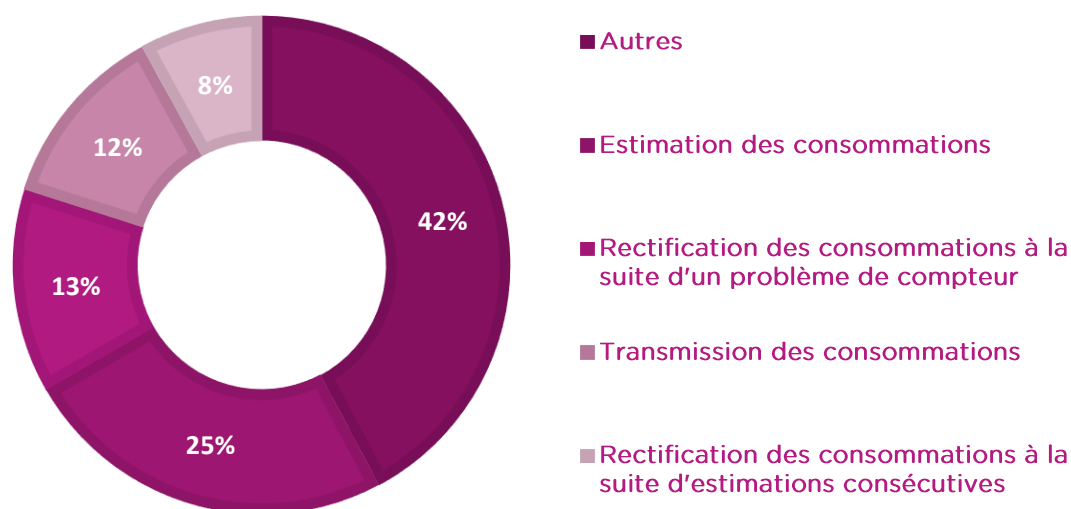
En 2024, le SRME a enregistré environ 553 dossiers liés au MIG 6 - ATRIAS, soit près d'un tiers des plaintes.

2.1.2. Index de consommation

Les problèmes d'index constituent la seconde plus grande part des plaintes traitées par le SRME. Les dossiers relatifs au photovoltaïque représentent près de 20% des plaintes examinées par le SRME et traitent régulièrement de contestations d'index (principe de compensation).

Depuis 2023, une augmentation significative de ce type de plaintes a été observée, ce qui peut, en partie, s'expliquer en raison des dysfonctionnements ATRIAS/MIG6 et de la possible non-prise en compte de toutes les plaintes « ATRIAS » dans ladite catégorie. La nouvelle catégorie de plainte intitulée MIG6/ATRIAS (cf. 2.1.1. MIG6/ATRIAS) comprend également des problèmes d'index, notamment des retards de traitement et de transmission des données ou encore des problèmes de registre.

GRAPHIQUE 8 - RÉPARTITION DES PLAINTES EN MATIÈRE D'INDEX



2.1.3. Retard de facturation

La réglementation wallonne en matière d'énergie prévoit notamment qu'une facture de décompte doit être adressée au minimum une fois par an aux consommateurs et qu'une facture de clôture doit être établie en cas de résiliation du contrat de fourniture.

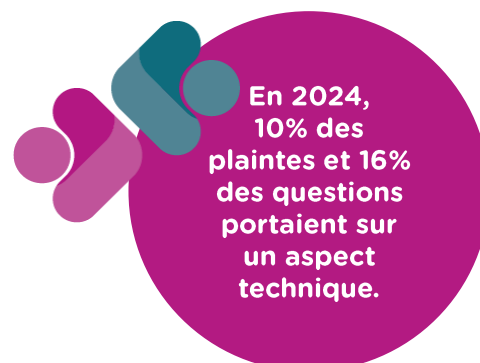
En outre, ces factures de clôture et de décompte doivent être respectivement établies dans un délai maximal de 6 semaines et de 60 jours suivant la date de transmission au fournisseur des données issues du relevé des compteurs opéré par le gestionnaire de réseau.

En 2024, seulement 1 % des plaintes ont été enregistrées sous cette catégorie à part entière. Ces chiffres sont toutefois biaisés dès lors ces plaintes se retrouvent également en grand nombre dans la catégorie MIG6/ATRIAS, le retard pour émission des factures composant une grande partie des plaintes MIG6/ATRIAS. Ce n'est qu'une fois le retour à un fonctionnement normal du marché, que cette catégorie pourra servir de véritable indicateur quant au bon fonctionnement de marché.

2.1.4. Technique

Les problèmes techniques constituent un motif important de plaintes auprès du SRME, soit 10 % des plaintes traitées en 2024. Ces plaintes concernent généralement des problèmes au niveau du raccordement/compteur, voire des nouvelles plaintes croissantes en lien avec les compteurs communicants, des retards de raccordement au réseau et des problèmes liés à la qualité de fourniture. De nombreuses questions ayant trait à la matière technique ont également été posées (88 questions/16%).

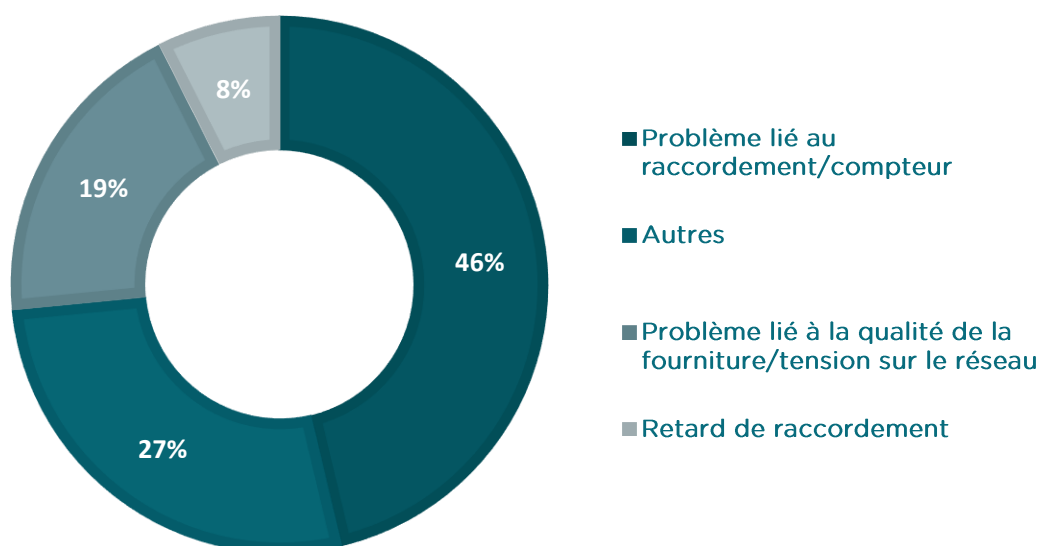
Par exemple, le SRME constate souvent la défectuosité du récepteur qui permet le basculement d'un tarif à l'autre sur les compteurs mécaniques bi horaires. Le SRME est également attentif au respect des procédures de raccordement et ne manque pas de faire le lien avec l'hypothèse d'indemnisation qui est prévue dans ce contexte (cf. 4.2.4 *Non-respect du délai de raccordement* et 3.4 *Contestations en matière d'indemnisations*, ci-dessous).



D'autres plaintes référencées au point 2.1.5. *Photovoltaïques* s'ajoutent à ces problèmes techniques, à savoir les plaintes introduites par des *prosumers* de plus en plus nombreux à déplorer des décrochages intempestifs de leur onduleur (tension trop élevée sur le réseau pendant les heures les plus ensoleillées ou encore le recours du GRD à un groupe électrogène pendant une période estivale et jugée anormalement longue par les *prosumers*), ce qui leur cause divers préjudices financiers.

Ces matières font de manière générale l'objet d'un suivi et d'une collaboration étroite avec la direction technique de la CWaPE.

GRAPHIQUE 9 - RÉPARTITION DES PLAINTES EN MATIÈRE TECHNIQUE



2.1.5. Photovoltaïque

Cette thématique concerne essentiellement des difficultés rencontrées par 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, à savoir des problèmes liés au principe de compensation et des décrochages d'onduleur.

En ce qui concerne la compensation, celle-ci consiste, pour rappel, 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. La compensation sur le réseau est 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^{er} janvier 2024.

En 2024, ces dossiers relatifs au photovoltaïque représentent environ 15% des dossiers de médiation traités. Par ailleurs, il est à noter que le SRME a également répondu au moins à 97 questions portant sur cette matière (18% des questions). Cela s'explique notamment par le fait que certaines plaintes introduites peuvent être traitées directement sous la forme de questions dès lors que le SRME peut immédiatement constater qu'aucune irrégularité n'est présente dans le dossier et que la plainte est dès lors non fondée. Toutefois le SRME accorde une grande importance à informer correctement le plaignant et, dès lors qu'il identifie que la situation s'explique surtout par une méconnaissance du système de compensation par le plaignant/autoproduiteur (souvent résultant de relevés d'index réalisés en dehors de la période de relève annuelle lors d'un changement de contrat ou de fournisseur, ayant pour effet de scinder la facturation), le SRME apporte l'ensemble des informations nécessaires à la compréhension par le plaignant de sa situation pour qu'il puisse à l'avenir éviter des difficultés similaires.

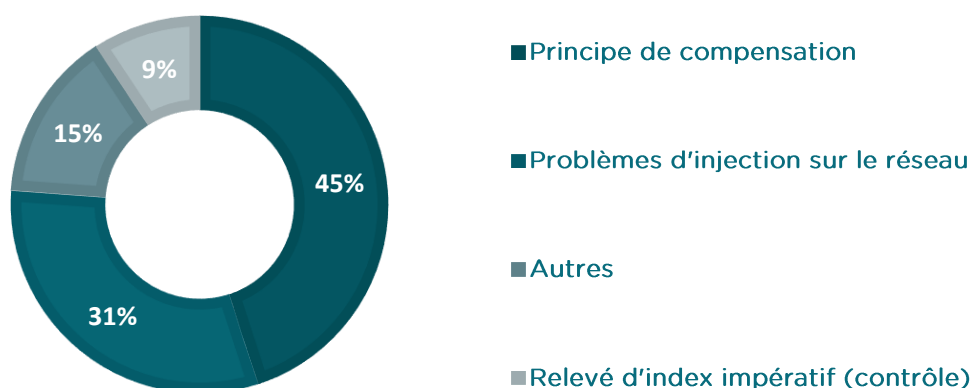
Le SRME attire l'attention sur l'importance pour le Service Public de Wallonie d'assurer une information continue en ce qui concerne le mécanisme de la compensation et ses modalités notamment au vu des développements annoncés de produits plus complexes sur le marché, la compensation relevant des compétences de celui-ci.



En 2024, ces dossiers relatifs au photovoltaïque représentent environ 15% des dossiers de médiation traités. Le SRME a répondu au moins à 97 questions portant sur cette matière (18% des questions).

En ce qui concerne les problèmes d'injection sur le réseau, comme relevé *supra*, les *prosumers* sont de plus en plus nombreux à déplorer des décrochages intempestifs de leur onduleur (tension trop élevée sur le réseau pendant les heures les plus ensoleillées ou encore recours du GRD à un groupe électrogène pendant une période estivale et jugée anormalement longue par les *prosumers*), ce qui leur cause divers préjudices financiers. Le SRME s'assure que l'URD se voit bien proposer le contrôle de la tension par le GRD et qu'un suivi adéquat est accordé à son dossier. Plus généralement, il importe de souligner qu'en l'absence de mécanisme d'indemnisation incitant à la mise en place de solution par le GRD dans de courts délais, le SRME est démuné pour solutionner, à brève échéance les demandes de *prosumers* en cas de décrochages intempestifs d'onduleur.

GRAPHIQUE 10 - RÉPARTITION DES PLAINTES RELATIVES AU PHOTOVOLTAÏQUE



2.1.6. Défaut de paiement

En 2024, le respect de la procédure appliquée en cas de défaut de paiement représentait environ 1% des plaintes traitées.

Historiquement, il s'agissait de la deuxième catégorie de plainte la plus fréquemment traitée par le SRME. Cette baisse drastique du nombre de plaintes traitées relevant de cette catégorie résulte, plus particulièrement en ce qui concerne les consommateurs résidentiels, plus que probablement de l'entrée en vigueur du décret dit « juge de paix » début 2023.

Au cours de l'année 2024, d'autres problématiques connexes ont commencé à émerger comme les plaintes pour *End of contract*, à savoir la fin anticipée d'un contrat par un fournisseur. Tout comme cela est détaillé dans le Rapport Annuel Spécifique pour l'année 2024 relatif aux 'Obligations de service public', il a été observé que plusieurs fournisseurs ont décidé d'opter pour une fin anticipée de contrat d'énergie en lieu et place d'activer la procédure « juge de paix ». Concrètement, cela se traduit auprès du SRME par des demandes urgentes pour risque de coupure, le plaignant n'ayant parfois pas perçu qu'il devait absolument contracter un nouveau contrat d'énergie pour éviter une telle situation. Le SRME accompagne donc ces plaignants pour s'assurer qu'ils accomplissent les démarches adéquates.

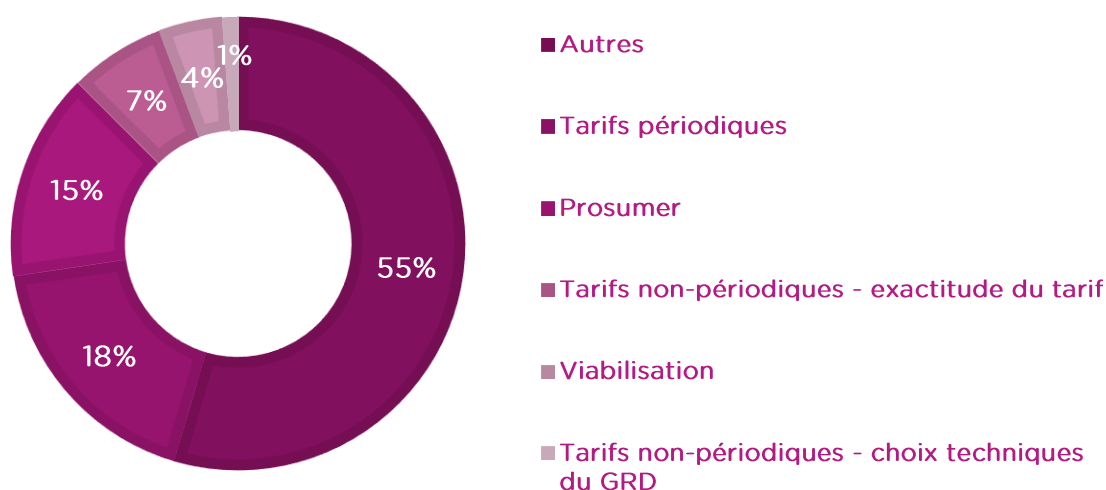
2.1.7. Coûts de réseau de distribution

La proportion de plaintes ayant trait à cette matière s'élève à 5% des plaintes traitées en 2024. La proportion est nettement plus significative en ce qui concerne les questions (environ 163 questions, soit 30 %).

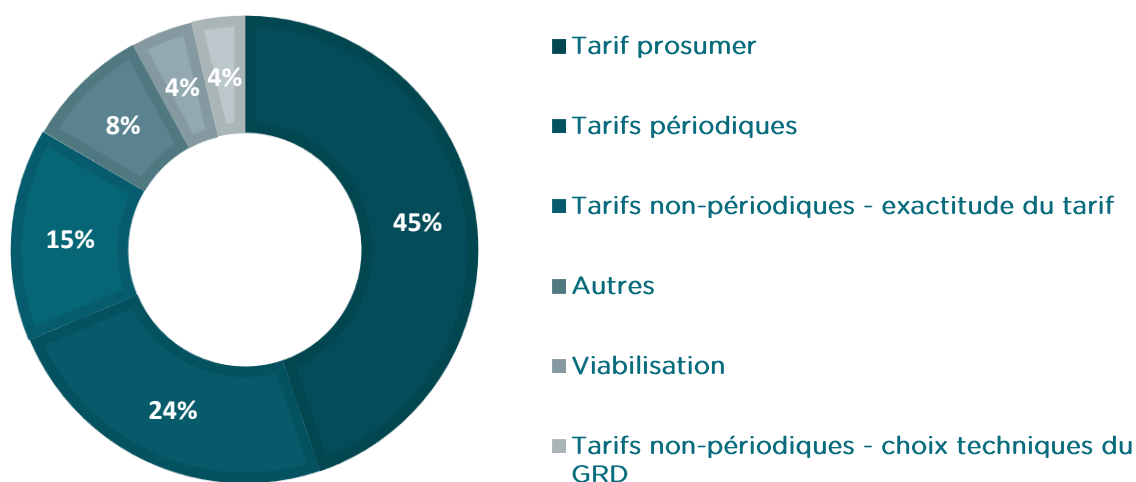
En ce qui concerne les plaintes, nombre d'entre elles ont été enregistrées sous la sous-catégorie « Autres », ce qui traduit une large variété de dossiers et de problèmes rencontrés. Il n'est donc pas aisé d'en tirer des enseignements.

En ce qui concerne les questions reçues par le SRME, l'application du tarif *prosumer* et ses modalités se démarque des autres sous-catégories avec une large représentation et, dans une moindre mesure, les tarifs périodiques. Les tarifs non périodiques restent aussi un sujet de préoccupation important, appelant souvent de larges explications par le SRME pour assurer une compréhension de ceux-ci et une vérification du tarif appliqué.

GRAPHIQUE 11 - RÉPARTITION DES PLAINTES RELATIVES AUX COUTS/TARIFS DE DISTRIBUTION



GRAPHIQUE 12-RÉPARTITION DES QUESTIONS RELATIVES AUX COUTS/TARIFS DE DISTRIBUTION



2.1.8. Autres

Comme le représente le *graphique 6 - Répartition des plaintes par catégories en 2024*, de nombreuses autres catégories de plaintes sont également référencées dans une moindre mesure et ne sont pas systématiquement détaillées dans le rapport annuel du SRME.

Parmi ces autres catégories, peuvent être cités : les problèmes de compteur à prépaiement, de statut de client protégé/tarif social, des difficultés liées aux contrats de fourniture ou encore relatifs à une procédure de fraude.

En ce qui concerne les déménagements problématiques, il serait souhaitable de rendre obligatoire le document de reprises des énergies comme annexe du contrat de bail, ceci permettant d'éviter les contestations résultant de l'absence d'index dits fiables et la facturation de volumes antérieurs à l'entrée dans les lieux d'une personne. A cet égard, la CWaPE a, sur la base des retours du SRME notamment, proposé des adaptations du Règlement Technique Distribution Electricité lequel est au moment de la rédaction du présent rapport en cours de consultation publique.

Parmi ces autres catégories de plaintes, il est intéressant de souligner que depuis 2023 et à la suite de la crise des prix de l'énergie, les plaintes en matière de prix/conditions contractuelles ont fortement augmenté (environ 103 dossiers et 6% du total).

En 2024, les déménagements problématiques ont également pris une part plus importante qu'habituellement (64 dossiers - 4%).



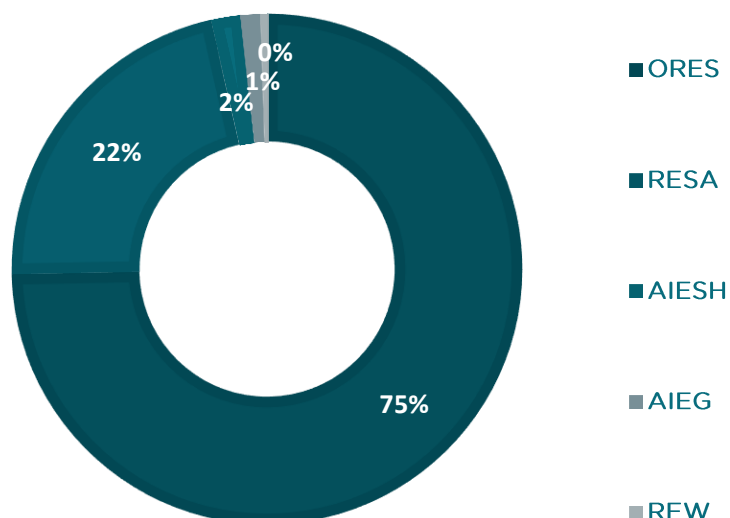
2.2. Répartition des plaintes par fournisseur et par gestionnaire de réseau

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

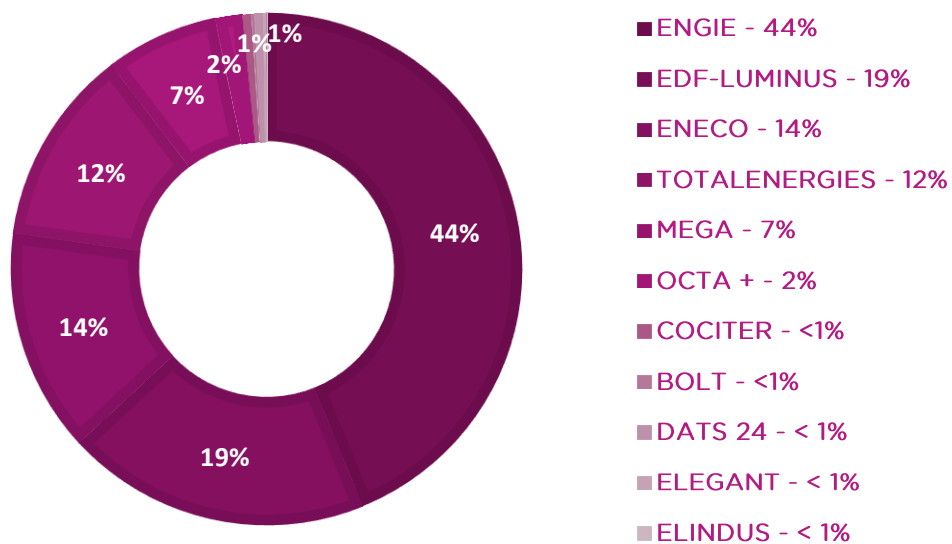
Le nombre de plaintes relatives à chaque GRD peut être influencé par des facteurs propres à la zone concernée que ce soit d'un point de vue sociologique (nombre de clients en difficulté de paiement par exemple) ou géographique (vulnérabilité technique du réseau par exemple).

Depuis cette année, les secteurs d'ORES ont été regroupés en un seul GRD en adéquation avec l'uniformisation des tarifs qui et dans une tendance plus globale de simplification administrative.

GRAPHIQUE 13 - RÉPARTITION DES PLAINTES PAR GRD



GRAPHIQUE 14 - RÉPARTITION DES PLAINTES PAR FOURNISSEUR



3. Questions

En 2024, les questions les plus fréquemment posées par écrit ont eu trait aux catégories suivantes :

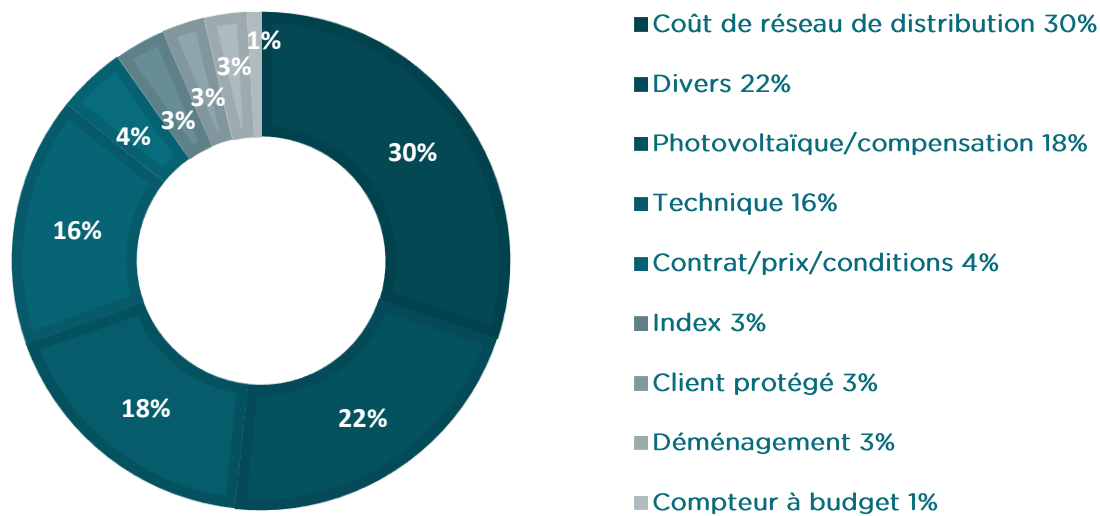
- Coûts de réseau de distribution,
- Photovoltaïque,
- Techniques/réseaux,
- Contrats/ conditions contractuelles, prix et simulations tarifaires...,
- Statuts de client protégé/tarif social,
- Divers.

Des sous-catégories sont aussi parfois enregistrées dans le gestionnaire de questions afin d'avoir une vue plus précise sur ces thématiques. C'est ainsi qu'il ressort que les trois premières catégories listées ci-dessus concernaient majoritairement le principe de compensation, le tarif *prosumer*, les tarifs périodiques (coûts de réseau repris sur les factures d'énergie) ainsi que les compteurs communicants.

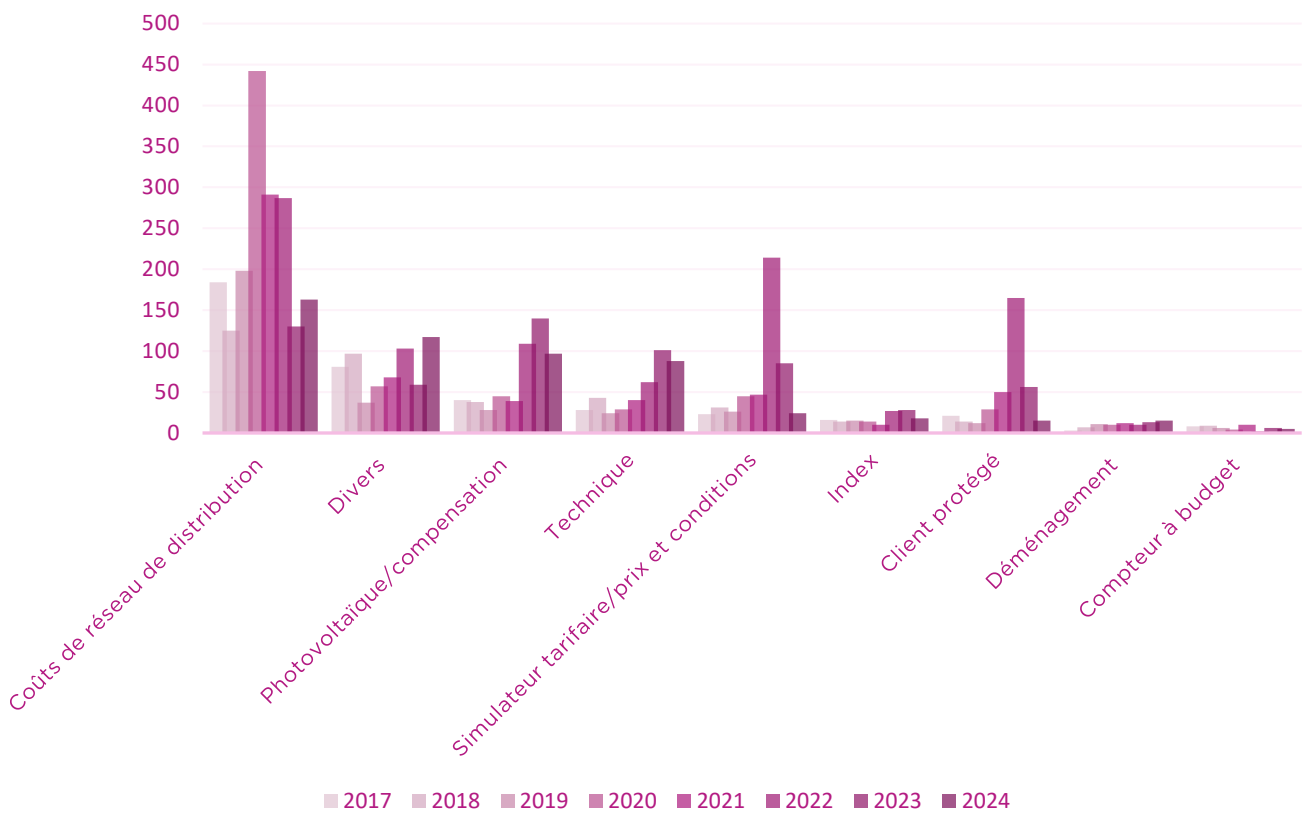
Les thématiques les plus importantes s'expliquent notamment par le fait que les *prosumers* constituent un profil d'utilisateur du réseau auprès desquels la CWaPE et le SRME ont toujours une forte visibilité. C'est dès lors un public qui n'hésite pas à s'adresser au SRME pour disposer de réponses à ses questions. Cela s'explique également par le fait que d'autres organismes renvoient plus ce profil vers le SRME pour cette thématique qui reste fortement assimilée aux compétences de la CWaPE. La crise des prix et la fin de la compensation pour les nouvelles installations depuis fin 2023 sont également des facteurs ayant engendré un pic de nouveaux prosumers qui se sont posés des questions sur des thèmes tels que les règles en matière de compensation, le tarif prosumer, etc. Les points d'attention pour les *prosumers* ont également évolués ces dernières années (fin de la compensation, apparition plus importante du phénomène des décrochage d'onduleurs, mise en place de surcoûts *prosumer* par certains fournisseurs d'énergie, application du tarif *prosumer*...), générant davantage de questions.

Par ailleurs, le SRME observe une augmentation des demandes de l'ensemble des autres catégories de consommateurs qui, depuis la crise des prix de l'énergie notamment, sont plus actifs, plus attentifs à leur facture d'électricité ou de gaz et en recherche de conseils relatifs aux mesures sociales, à la compréhension de leur facture et du fonctionnement du marché. De nombreuses questions ont également porté sur les contrats d'énergie et notamment sur les contrats à prix variables, lesquels étaient plus fréquemment proposés en 2023. Le SRME joue dans ce cadre pleinement sa mission d'information générale en matière d'électricité et de gaz et veille aussi à actualiser et à proposer des FAQs (*Questions fréquemment posées*) sur son site internet pour répondre aux préoccupations des citoyens ou encore à accompagner le client vers le comparateur tarifaire.

GRAPHIQUE 15 - RÉPARTITION DES QUESTIONS PAR CATÉGORIES EN 2024



GRAPHIQUE 16- ÉVOLUTION DES PRINCIPALES CATÉGORIES DE QUESTIONS ÉCRITES DEPUIS 2017



4. Indemnisations

4.1. Introduction

Depuis 2008, les décrets électricité et gaz prévoient un certain nombre de mécanismes d'indemnisation (forfaitaire pour la plupart) susceptibles d'offrir aux clients wallons une réparation plus rapide que celle qui résulterait des procédures de droit commun, lorsqu'ils sont confrontés à un certain nombre de situations imputables à leur gestionnaire de réseau ou fournisseur. Ces mécanismes d'indemnisation 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, à savoir le Service régional de médiation pour l'énergie.

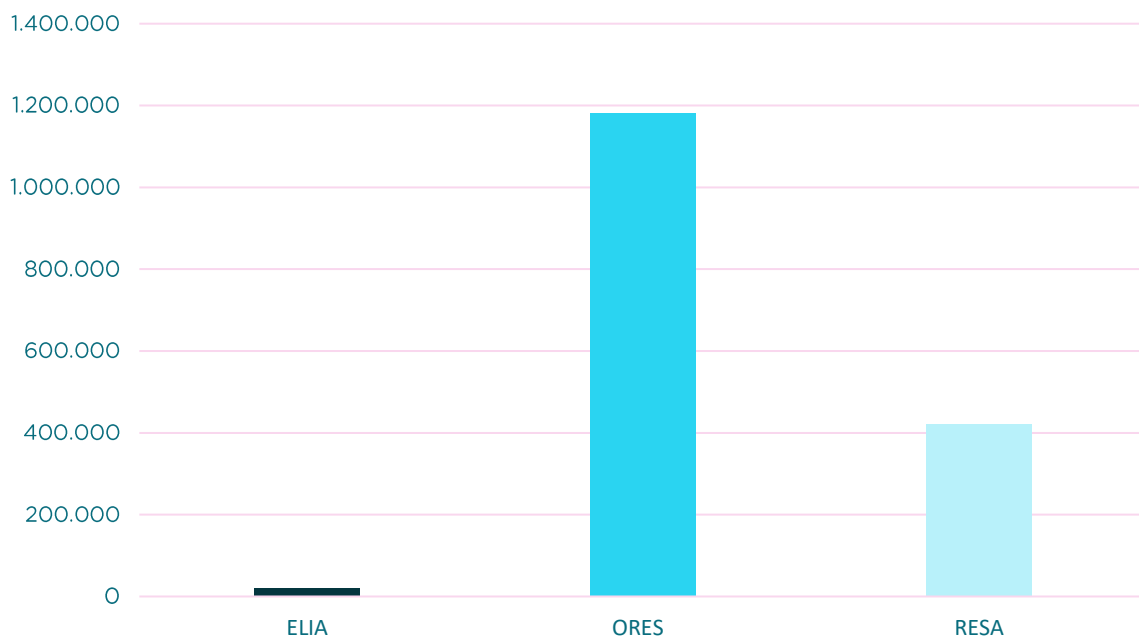
Les montants prévus et cités dans ce rapport font l'objet d'une indexation annuelle¹.

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 reporting annuel.

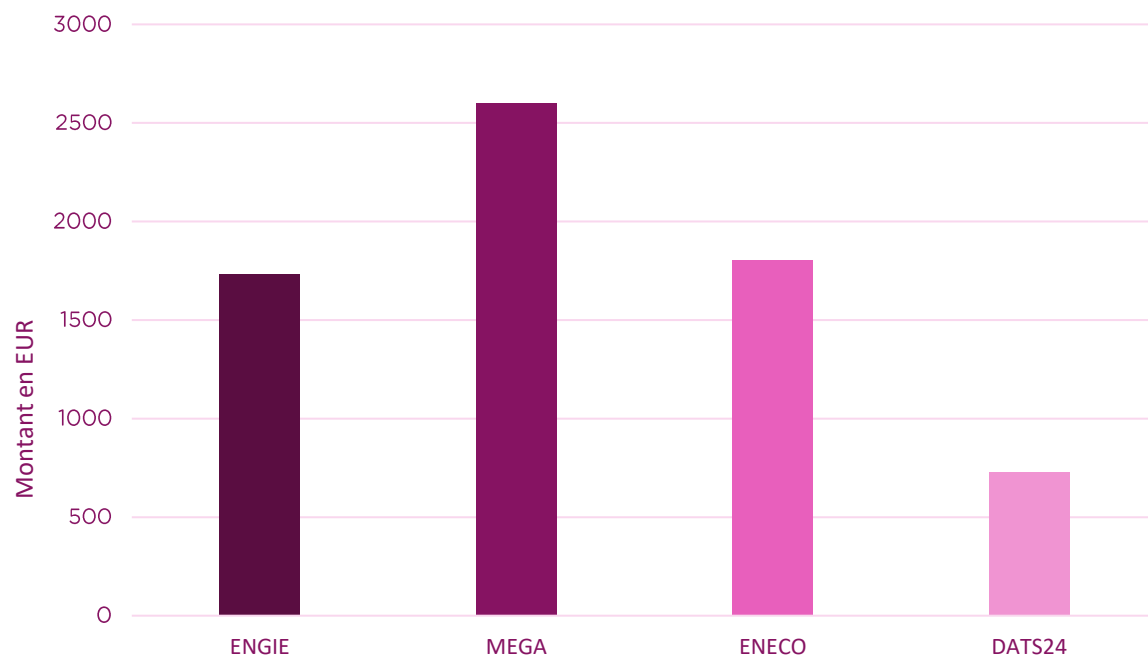
En résumé, le montant total d'indemnisations versées par les gestionnaires de réseau électriques s'élève à 1 626 131,57 EUR en 2024. En gaz, seul ORES a versé 7 207,77 EUR, mais dans le cadre de dommages directs matériels et/ou corporels (hors dispositions décrétales).

Les fournisseurs d'énergie ont aussi versé un total de 6 863,13 EUR d'indemnités à leurs clients.

GRAPHIQUE 17 - INDEMNISATIONS (EN EUROS) VERSÉES PAR LES GRD ELECTRICITÉ EN 2024



GRAPHIQUE 18 - INDEMNISATIONS VERSÉES PAR LES FOURNISSEURS D'ÉNERGIE EN 2024



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

4.2. Chiffres détaillés

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

Cette indemnisation, qui est de 100 EUR³ 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.

Cette indemnisation forfaitaire est prévue par l'article 25*bis* du décret du 12 avril 2001 relatif au marché régional de l'électricité tel que modifié par décret du 5 mai 2022 (en vigueur le 15 octobre 2022). Cette indemnisation est due de plein droit, sans que le client final ne doive s'adresser au gestionnaire de réseau auquel il est raccordé une demande d'indemnisation.

Quelques chiffres

En 2024, 2 399 indemnisations ont été versées par les GRD et 712 dossiers seraient toujours en cours de traitement au moment de la communication du rapportage par les GRD. Cela représente un montant total de 349 650,59 EUR versé aux consommateurs concernés.

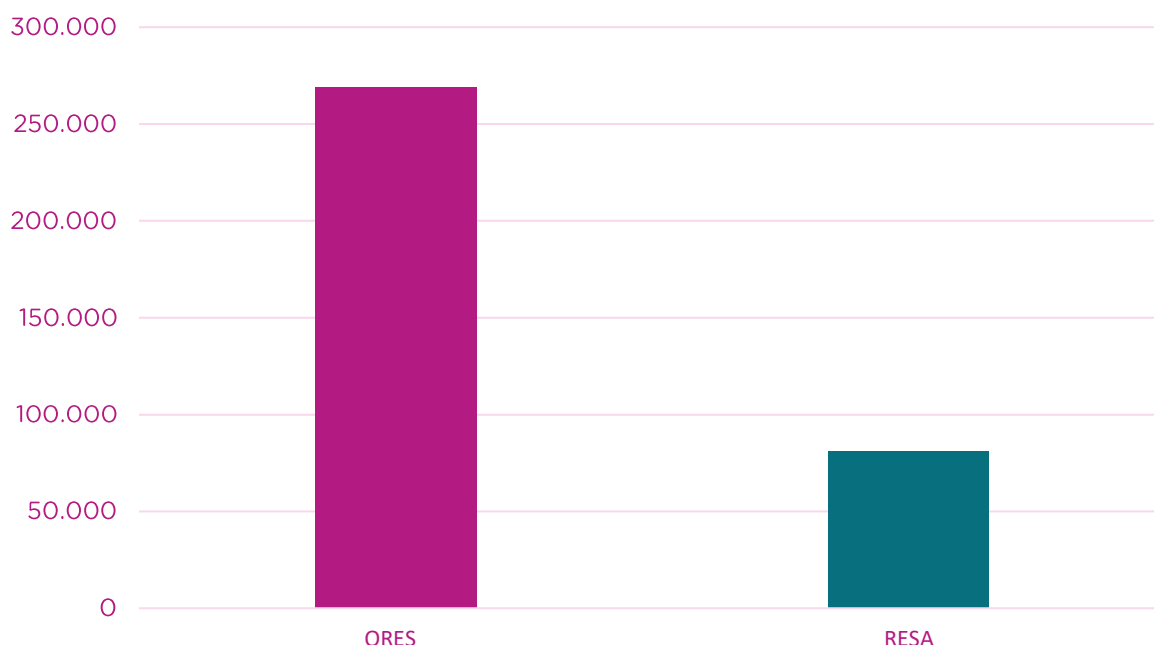
On observe que la modification décréte expliquée ci-dessus a engendré une forte augmentation des indemnisations versées par rapport aux chiffres historiques. En effet, la moyenne historique est d'environ 20.000 EUR/an pour tous les GRD alors qu'en 2024, le montant est de 349 650,59EUR.

Le SRME sera attentif à la bonne application par l'ensemble des GRD de cette nouvelle procédure, dans la mesure où il apparaît que certains GRD affirment ne pas avoir dû verser d'indemnisations dans ce contexte au cours de l'année 2024.

² Article 25*bis* du décret du 12 avril 2001

³ Art. 25 *septies* du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité : « Les montants fixés aux articles 25*bis* à 25*quinquies* sont indexés annuellement de plein droit en les multipliant par l'indice des prix à la consommation pour le mois de juin de l'année *n-1* et en les divisant par l'indice des prix à la consommation du mois de juin 2008. ».

GRAPHIQUE 19 - INDEMNISATIONS POUR INTERRUPTION DE FOURNITURE NON PLANIFIÉE D'UNE DURÉE SUPÉRIEURE À 6H CONSÉCUTIVES



4.2.2. Défaut ou coupure de la fourniture entraînant un dommage⁴

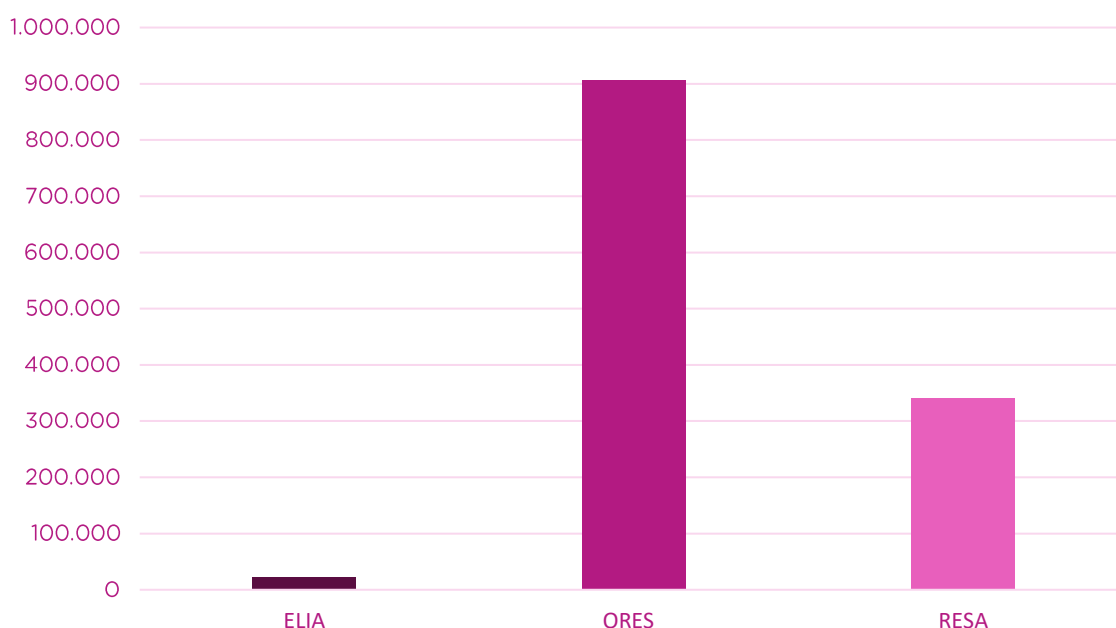
Cette hypothèse vise les incidents intervenant sur le réseau (surtensions irrégulières, non-conformité de la fourniture, coupures, etc.) qui entraînent un dommage matériel ou corporel direct. Pour de tels dommages, le décret prévoit une indemnisation, sauf cas de force majeure, à charge du gestionnaire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

Quelques chiffres

En 2024, 517 dossiers sur un total de 3 262 ont été acceptés par les GRD pour un montant total de 1.267.818,66 EUR. Au moment du rapportage par les GRD, 974 dossiers étaient toujours en cours de traitement.

⁴ Articles 25quinquies et 25sexies du décret du 12 avril 2001

GRAPHIQUE 20 - INDEMNISATIONS POUR TOUT DOMMAGE DIRECT, CORPOREL OU MATÉRIEL SUBI DU FAIT DE L'INTERRUPTION NON PLANIFIÉE/COMMUNIQUÉE, DE LA NON-CONFORMITÉ OU DE L'IRRÉGULARITÉ DE LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ



Notons qu'en gaz, le mécanisme est fondamentalement différent de celui envisagé pour l'électricité. Le décret « gaz »⁵ 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 été, ici, d'empêcher le GRD d'échapper à sa responsabilité par application d'une clause exonératoire de responsabilité. ORES gaz a rapporté 17 demandes en 2024 dont 10 ont été acceptées, 3 sont en cours de traitement, pour un montant total de 7 207,77 EUR.

4.2.3. Coupure d'électricité ou de gaz à la suite d'une erreur administrative⁶

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

⁵ Article 25^{quater} du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz

⁶ Articles 25^{ter}et 31^{bis} du décret du 12 avril 2001 et articles 25^{bis} et 30^{ter} du décret du 19 décembre 2002

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

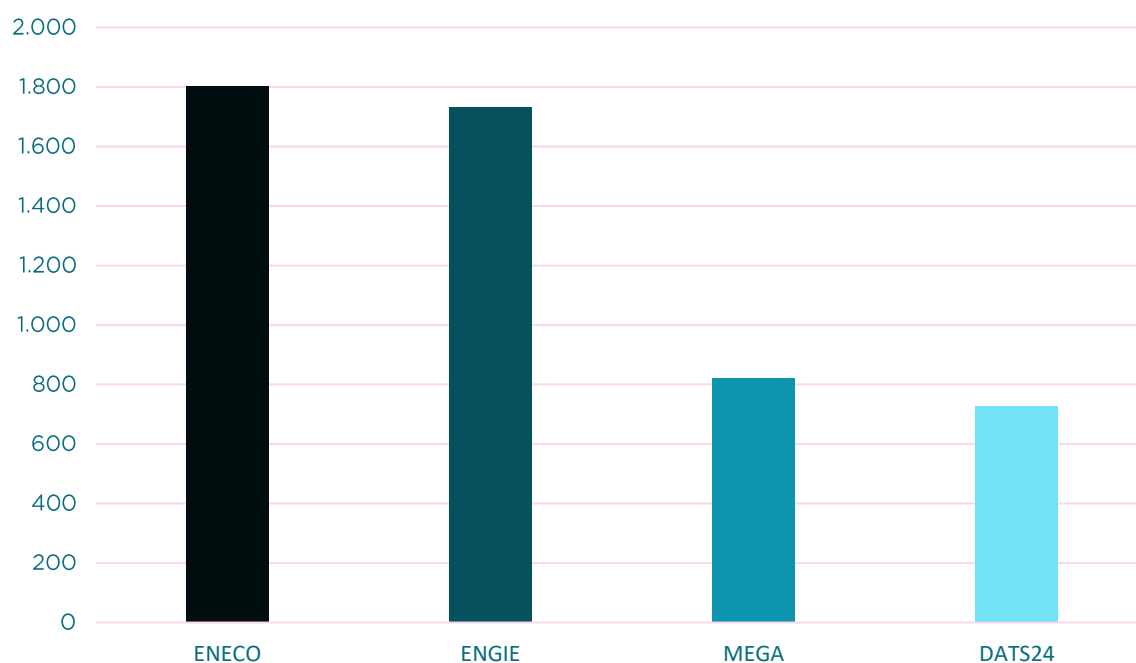
- réalisée en violation des prescriptions du décret ou de ses arrêtés d'exécution (par exemple : la coupure après que le fournisseur a mis fin au contrat de manière irrégulière sans qu'un autre fournisseur se soit manifesté pour reprendre la fourniture, la coupure faisant suite à l'initiation injustifiée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

Quelques chiffres

En 2024, les gestionnaires de réseau ont reçu 49 demandes d'indemnisation pour une coupure d'alimentation électrique résultant d'une erreur administrative, dont 31 demandes ont été acceptées par ORES pour un montant total de 5 570,82 EUR.

En ce qui concerne les fournisseurs d'énergie, seuls DATS 24, ENECO, ENGIE et MEGA ont versé un total de 5 086,28 EUR d'indemnisations pour 11 coupures consécutives à des erreurs administratives.

GRAPHIQUE 21 - INDEMNISATIONS POUR ABSENCE DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ À LA SUITE D'UNE ERREUR ADMINISTRATIVE



4.2.4. Non-respect des délais de raccordement⁷

En cas de défaut de raccordement dans les délais prévus, le montant des indemnités est variable selon le type de client (25, 50 ou 100 EUR non indexés par jour de retard). Cette indemnité est à charge du GRD défaillant et n'est pas due si un cas de force majeure peut être démontré. Dans le même sens, lorsqu'une condition raisonnable stipulée dans l'offre du GRD et dont la réalisation incombe à l'URD n'a pas été réalisée par ce dernier, les délais ne prendront pas cours.

En 2024, seul ORES a accepté 1 demande d'indemnisation sur un total de 17 reçues par l'ensemble des GRD (électricité) et a versé un montant de 2 218,64 EUR. En gaz, une seule demande d'indemnisation pour retard de raccordement a été enregistrée par RESA et n'a pas fait l'objet d'un versement à l'utilisateur concerné.

4.2.5. Erreur lors d'une demande de changement de fournisseur⁸

Les dispositions décretales prévoient une indemnité forfaitaire de 100 EUR⁹ par mois de retard par rapport à une demande de changement de fournisseur, à charge du GRD ou du fournisseur responsable.

En 2024, seulement 6 demandes d'indemnisation auraient été adressées aux GRD dans ce contexte, dont une seule aurait donné lieu au versement d'un montant de 872,86 EUR par RESA.

4.2.6. Erreur dans une facture d'électricité ou de gaz déjà acquittée¹⁰

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 2024, un total de 25 demandes d'indemnisation a été enregistrée par le fournisseur MEGA pour ce motif dont 9 ont été acceptées. Cela a donné lieu au versement d'un total de 1 776,85 EUR.

⁷ Article 25^{quater} du décret du 12 avril 2001 et 25^{ter} du décret du 19 décembre 2002

⁸ Articles 25^{ter} et 31^{bis} du décret du 12 avril 2001 et articles 25^{bis} et 30^{ter} du décret du 19 décembre 2002

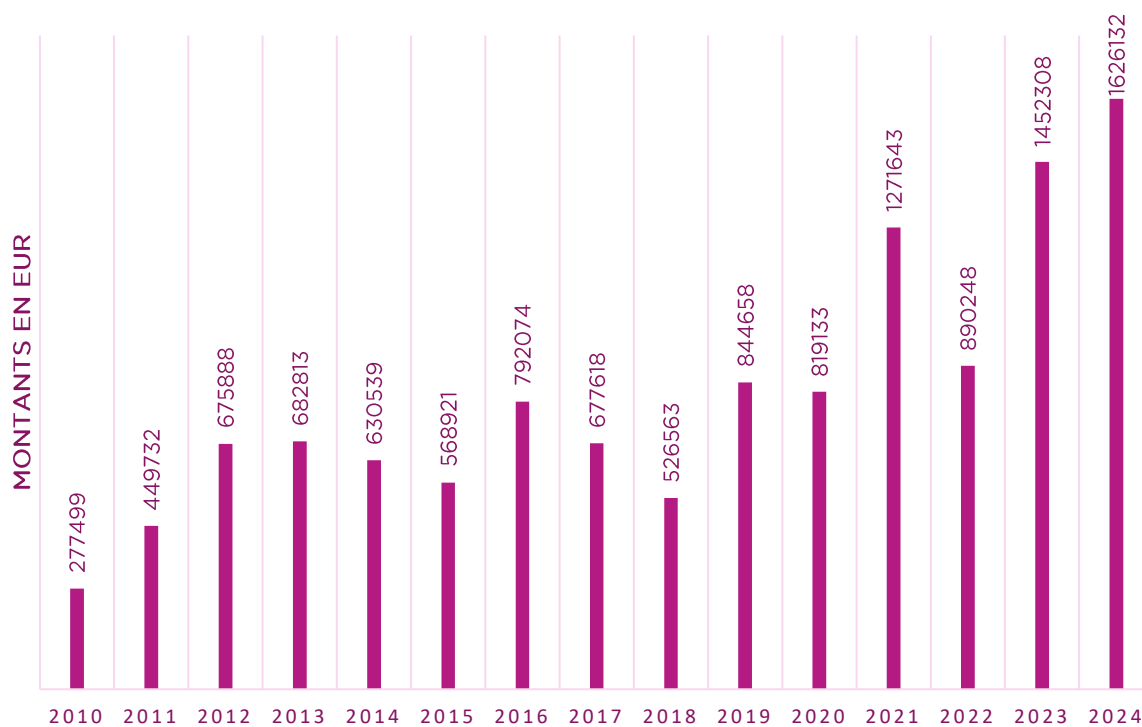
⁹ Art. 25 ^{septies} du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité : « Les montants fixés aux articles 25^{bis} à 25^{quinquies} sont indexés annuellement de plein droit en les multipliant par l'indice des prix à la consommation pour le mois de juin de l'année n-1 et en les divisant par l'indice des prix à la consommation du mois de juin 2008. ».

¹⁰ Articles 31^{ter} du décret du 12 avril 2001 et 30^{quater} du décret du 19 décembre 2002

4.3. Evolution depuis 2010

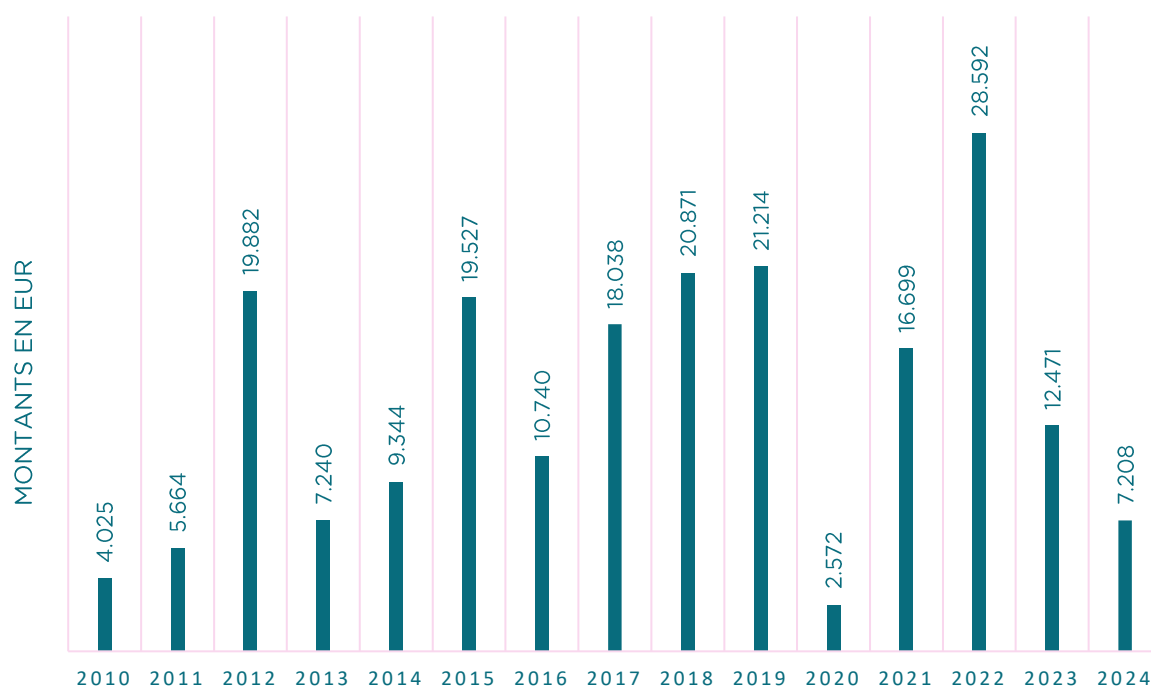
4.3.1. GRD électricité

GRAPHIQUE 22 - EVOLUTION DES INDEMNISATIONS VERSÉES PAR LES GRD ÉLECTRICITÉ DEPUIS 2010



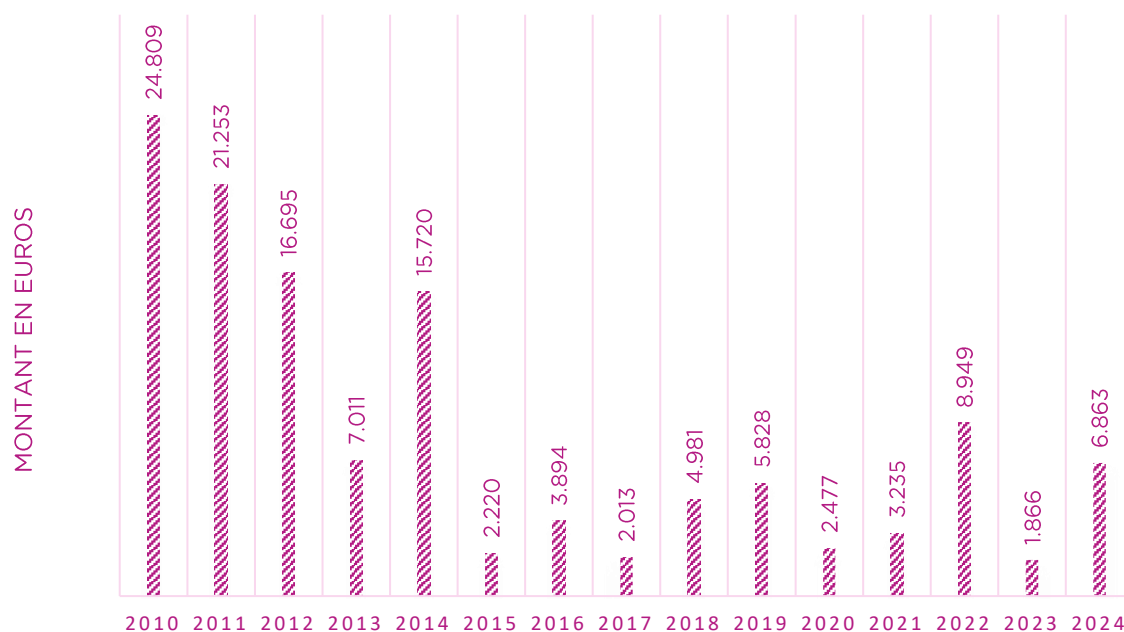
4.3.2. GRD gaz

GRAPHIQUE 23 - ÉVOLUTION DES INDEMNISATIONS VERSÉES PAR LES GRD GAZ DEPUIS 2010



4.3.3. Fournisseurs

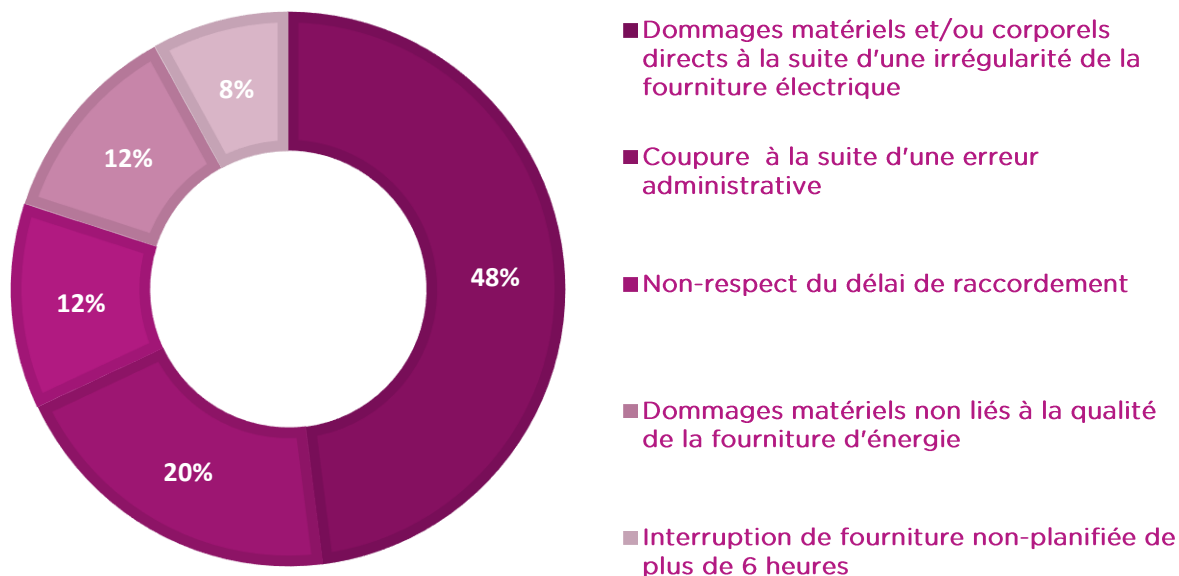
GRAPHIQUE 24 ÉVOLUTION DES INDEMNISATIONS VERSÉES PAR LES FOURNISSEURS D'ÉNERGIE DEPUIS 2010



4.4. Contestations en matière d'indemnisation

Le SRME a reçu 25 contestations en matière d'indemnisation recevables. La répartition de ces demandes est illustrée dans le tableau ci-dessous. Les autres dossiers repris dans les chiffres généraux étaient irrecevables ou ont dû être traités sous la procédure de médiation, car les éléments du dossier ne répondaient pas aux dispositions décrétales prévus en matière d'indemnisations.

GRAPHIQUE 25 - RÉPARTITION DES CONTESTATIONS EN MATIÈRE D'INDEMNISATION REÇUES EN 2024



5. Conciliation

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

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

En 2024, aucun nouveau dossier de conciliation n'a été ouvert par le SRME.

6. Le SRME sur le terrain

6.1. Une présence renforcée sur le terrain - participation aux salons énergies locaux et formations aux acteurs de terrain

Depuis quelques années, le SRME participe aux salons énergies organisés par certains acteurs de terrain, notamment les CPAS. Ces événements regroupent un panel d'organismes et de sociétés qui peuvent apporter des conseils aux citoyens sur la gestion de l'énergie au quotidien. Sont souvent présents aux côtés du SRME, la cellule énergie du CPAS, les guichets de l'énergie du Service Public de Wallonie, un représentant du GRD de la localité concernée, la province, des organismes qui font la promotion de l'utilisation rationnelle de l'énergie ou encore de produits d'entretien écologiques et économiques, des services de sécurité (pompiers, police...), électricien (photovoltaïque, bornes de recharge et batteries domestiques...), etc. Certains exposants proposent également des mini-conférences.

Ces événements sont évidemment plus modestes que des salons tels que BATIBOUW, mais les citoyens sont agréablement surpris de pouvoir y rencontrer des représentants de la CWaPE et du SRME. C'est l'occasion pour eux de recevoir des conseils de qualité et une présentation du Compacwape au plus près de leur domicile. La somme de ces événements locaux permet à long terme d'avoir une présence reconnue et une visibilité aux quatre coins de la Wallonie, tout en y laissant quelques brochures, cartes de visite, quelques éléments permettant de se rappeler aux consommateurs et acteurs de terrain, de sorte que le bouche à oreille puisse continuer à promouvoir nos services après l'événement.

Au cours de l'année 2024, le SRME a notamment participé aux salons énergie d'Ath, d'Antoing et d'Awans. Chaque année, le SRME contribue également aux formations de base en énergie administrative et à d'autres sessions d'échanges avec les tuteurs énergies qui sont organisées par la Fédération des CPAS.

(Localisation des événements auxquels le SRME a participé ces dernières années)



6.2. Participation aux actions organisées par Ombudsman.be

En 2024, Ombudsman.be a fait le choix d'une présence en ligne à destination des acteurs de terrain. Dans ce cadre, le SRME a communiqué un cas-type de plaintes pouvant être utilisé par le Conseil d'administration d'Ombudsman.be en vue du **webinaire** qui a été diffusé en direct lors de la journée internationale des ombudsman – le 10 octobre.

Le SRME a rappelé l'importance à ses yeux d'une présence active des médiateurs sur le terrain, laquelle devrait intervenir en 2026 à nouveau sous la forme d'un ombudstour de la Belgique, 2025 étant consacré à la refonte du site internet d'Ombudsman.be.

Parallèlement, à cette présence auprès des acteurs de terrain, **le SRME a contribué aux travaux ayant abouti au mémorandum d'Ombudsman.be** à destination des responsables politiques du pays. Ce mémorandum formule 5 recommandations fondées sur la base des constats faits par les ombudsman dans l'exercice de leurs missions et des expériences échangées au sein du Réseau, en vue de promouvoir l'accès des citoyens à leurs droits, aux services et aux médiateurs. Les 5 recommandations sont les suivantes :

- **Garantir et renforcer l'accès des citoyens à leurs droits**, *par exemple, par l'octroi automatique des droits sans demande préalable ou par la généralisation du principe « Only once »*
- **Garantir l'accessibilité des services et des entreprises**, *par exemple, par la généralisation de l'accompagnement des personnes qui rencontrent des difficultés à utiliser les procédures administratives numérisées, ou par le maintien de lieux d'accès physiques, y compris dans les zones rurales*
- **Garantir l'accès à internet comme un besoin essentiel**, *par exemple, par la fixation de règles spécifiques pour un accès minimal à un internet de qualité et abordable.*
- **Garantir une fonction d'ombudsman à chaque niveau de pouvoir**, *y compris au niveau des communes et des CPAS*
- **Garantir le statut et l'indépendance des ombudsmans**, *par exemple, par l'inscription dans la Constitution, du droit au recours à un ombudsman indépendant de l'administration ou de l'entreprise vis-à-vis desquels il reçoit des plaintes.*

6.3. Participation au colloque de la CWaPE

Afin d'apporter un éclairage sur l'ensemble des aspects liés à la protection du consommateur résidentiel et à la protection des PME et de préciser les mesures et obligations prévues aux niveaux européen, belge et wallon et PME, la CWaPE a organisé le 11 décembre 2024 un colloque consacré à ce sujet.

Au cours de cette journée, le SRME a eu l'opportunité d'assurer une présentation autour de ses missions, des thématiques de plaintes et questions les plus fréquentes, du non-recours au droit et des actions concrètes qu'il entreprend dans ce cadre.

Une vingtaine d'orateurs et de panélistes sont intervenus lors de ce colloque et près de 120 invités de tous horizons étaient présents. La thématique ayant touché un nombre d'acteurs importants, cela a également été l'occasion pour le SRME de nouer un contact avec des acteurs de terrain présents tels que les tuteurs énergie, la Fédération des CPAS, Energie Info Wallonie, etc.

L'ensemble des exposés est disponible sur le site de la CWaPE : <https://www.cwape.be/documents-recents/la-protection-du-consommateur-supports-des-exposes-du-colloque-du-11-decembre>.

6.4. Le Salon Municipalia

Le SRME a travaillé aux synergies possibles pour assurer une présence de son service au Salon des Mandataires (Municipalia).

Cette participation a été rendue possible dès 2024 à travers une synergie avec les services du Médiateur de la Wallonie et de la Communauté française - Wallonie-Bruxelles.

Ce salon présente l'opportunité pour le SRME d'être aux côtés d'autorités publiques, d'acteurs de terrain (Fédération des CPAS par exemple), d'acteurs et opérateurs du marché de l'énergie pour faire valoir ses missions et rappeler le rôle essentiel qu'il joue en Région wallonne et sur le marché de l'énergie.

L'évènement est aussi fréquenté par de très nombreux mandataires et membres de la fonction publique locale qui constituent des relais de terrain pour le SRME. A titre d'exemple, tuteurs d'énergie, présidents de CPAS ou d'administration communale, sont parmi ceux qui arpentent les couloirs du salon. Ce sont autant d'occasion pour transmettre de l'information, communiquer nos coordonnées et mettre en avant les services rendus à la collectivité.



L'année 2025 a été marquée par un retour du SRME au Salon Municipalia avec, entre autres, la mise en avant de sa nouvelle identité visuelle.



Une évaluation interne devra être menée sur la base du retour d'expérience des deux années 2024 et 2025 pour déterminer si la collaboration avec le Médiateur de Wallonie demeure pertinente ou non, dans la mesure où le stand n'est pas proche des stands dédiés au secteur de l'énergie tout en gardant à l'esprit une rationalité budgétaire.

Au vu des retours positifs et de la poursuite des projets « acteurs de terrains », le SRME continuera à déployer ses efforts aussi sur le terrain et à répondre présent aux événements organisés à l'avenir.

