

LE SERVICE RÉGIONAL DE MÉDIATION POUR L'ÉNERGIE

RAPPORT ANNUEL SPÉCIFIQUE 2012
établi en application de l'article 48 § 5 du Décret du 12 avril 2001
relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité



CWaPE

Commission
Wallonne
pour l'Énergie



Avant-propos	4
1. GÉNÉRALITÉS	6
1.1. Types de demandes et procédures	6
2. MÉDIATION	7
2.1. Conditions de recevabilité d'une plainte	7
2.2. Les catégories de plaintes	8
2.2.1. Absence de réponse du fournisseur dans un délai de 10 jours ouvrables et amendes administratives	9
2.2.2. Problèmes techniques	9
2.2.3. Problèmes d'index de consommation	10
2.2.4. Délai de remboursement (factures de régularisation et de clôture)	14
2.2.5. Déménagement	14
2.2.6. Client protégé	16
2.2.7. Défaut de paiement et procédure de placement de compteur à budget	16
2.2.8. Retard d'envoi d'une facture de régularisation ou de clôture	18
2.2.9. Code EAN	18
2.2.10. Factures et contrats	19
2.2.11. Divers	20
2.3. Répartition des plaintes par fournisseur et par gestionnaire de réseau	20
3. INDEMNISATIONS	21
3.1. Introduction	21
3.2. Quelques principes généraux qui se dégagent des décisions rendues par le SRME en matière d'indemnisation	22
3.2.1. Une interruption de la fourniture d'électricité de plus de 6 heures	24
3.2.2. Défaut ou coupure de la fourniture entraînant un dommage	25
3.2.3. Coupure d'électricité ou de gaz suite à une erreur administrative	27
3.2.4. Non-respect des délais de raccordement	29
3.2.5. Erreur lors d'une demande de changement de fournisseur	31
3.2.6. Erreur dans une facture d'électricité ou de gaz déjà acquittée	31
3.3. Évolution depuis 2009	32
3.3.1. GRD électricité	32
3.3.2. GRD gaz	32
3.3.3 Fournisseurs	33
3.4. Contestations en matière d'indemnisation	34
4. CONCILIATION	35
5. ACTIONS DE PRÉVENTION ET D'INFORMATION	35
6. PERSPECTIVES POUR 2013	36

AVANT-PROPOS

En 2012, la CWaPE a célébré ses dix années d'existence à travers, notamment, diverses rencontres thématiques auxquelles a été convié un grand nombre d'acteurs et de personnes intéressées par les enjeux du marché régional de l'énergie. Parmi ces rencontres, on retiendra notamment celle qui était consacrée à la régulation en général, qui a permis de définir les contours de ce que doivent être les missions d'un régulateur tant dans le contexte de l'organisation administrative classique de l'Etat que dans celui des exigences du droit européen. Les interventions et les échanges, souvent très riches, qui ont été entendus lors de cette rencontre thématique ont notamment permis de mieux comprendre la cohérence de l'inclusion d'un service de médiation au sein du régulateur. L'expérience acquise jusqu'à ce jour par le Service régional de médiation pour l'énergie (ci-après le « SRME »), qui comptera bientôt ses cinq années d'existence, confirme en effet que la collaboration étroite et permanente qui existe entre son équipe et les experts techniques des autres directions du régulateur apporte une valeur ajoutée et renforce la crédibilité de l'action du SRME. Selon la répartition des compétences découlant des lois de réformes institutionnelles et qui ont été traduites dans le cadre du protocole de collaboration existant entre le Service fédéral de médiation de l'énergie et le SRME, la mission de ce dernier se concentre principalement sur l'action des gestionnaires de réseau. C'est précisément dans ce domaine (problèmes de comptage, de raccordement, incidents sur le réseau, sans oublier la bonne application des obligations de service public) que l'appui des experts du régulateur est bien nécessaire pour aider le SRME à établir ses recommandations de la façon la plus éclairée possible. Si la présence du SRME au sein du régulateur était singulière il y a cinq ans, il semble donc que ce schéma s'affirme en définitive comme pertinent voire même comme indispensable lorsqu'il s'agit d'intervenir dans le cadre de plaintes relatives aux missions complexes des gestionnaires de réseau. Relevons que désormais, même s'il ne s'agit pas à proprement parler de services de médiation, tant la VREG que BRUGEL sont habilités à recevoir et à traiter des plaintes dirigées contre un fournisseur ou un gestionnaire de réseau.

En ce qui concerne son bilan chiffré, le SRME a connu une année 2012 très comparable à 2011 quant au volume des demandes de médiation reçues, qu'elles soient ordinaires ou urgentes. En ce qui concerne l'objet des demandes de médiation, on note une proportion plus grande des plaintes relatives aux données de mesure et aux procédures de défaut de paiement. Les problèmes techniques et divers restent élevés, mais stables par rapport aux années précédentes. En 2012, de nouvelles situations problématiques marquantes sont apparues avec l'évolution du marché de l'énergie, principalement dans le domaine des installations de production décentralisées (problèmes d'index ou techniques et faillites des installateurs), avec des plaintes qui ne relèvent pas toujours des compétences du SRME.

Les contestations enregistrées par le SRME dans le cadre de l'application des mécanismes régionaux d'indemnisation restent à notre avis anormalement faibles. La mise en ligne du site portail dédié aux indemnisations forfaitaires (www.indemnisations-energie.be), qui a été conçu fin 2012 par le SRME, pourrait amorcer une augmentation de ces chiffres. Il est intéressant de signaler que la Région de Bruxelles-Capitale a également adopté des mécanismes d'indemnisation inspirés des dispositions wallonnes dans les ordonnances, modifiées en 2011, relatives au marché du gaz et de l'électricité tandis que la Région flamande examine cette voie également¹.

Le nombre de questions écrites, qui rappelons-le, relèvent aussi des compétences du SRME, a par contre connu une augmentation notable. L'étendue des compétences du SRME dans le domaine des questions est nettement plus large que dans celui des plaintes qui doivent porter nécessairement sur l'action ou l'inaction d'un gestionnaire de réseau ou d'un fournisseur. Les questions, elles, peuvent concerner le fonctionnement, en général, du marché régional de l'énergie. Par ailleurs, les réponses aux questions échappent aux compétences du service fédéral de médiation, de sorte que, contrairement à ce que l'on observe pour les plaintes dites mixtes (comportant des aspects régionaux et fédéraux pour l'énergie) ce service ne peut pas décharger, même partiellement, le SRME quant au traitement des questions.

¹ Cfr. Advies van de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt van 18 december 2012 met betrekking tot aansprakelijkheidsregeling netbeheerders.

L'augmentation des questions s'explique par le fait que l'année 2012 a été émaillée par des événements qui ont particulièrement secoué le secteur dans le domaine de la production d'électricité au moyen d'installation photovoltaïque d'une puissance inférieure ou égale à 10 kW. La chute du prix du certificat vert, le recours à la vente à ELIA au prix minimal garanti, les retards parfois constatés chez les gestionnaires de réseau quant au traitement des demandes d'octroi de certificats verts, la faillite d'un important tiers investisseur, les difficultés ou les manquements constatés dans le chef d'autres tiers investisseurs, n'ont pas manqué de générer bon nombre de questions de la part de certains prosumers², qui n'étaient pas jusqu'ici habitués à faire appel aux services du SRME.

Les demandes émanant des prosumers sont en principe traitées en première ligne par le biais des ressources mises en place par la direction en charge de la promotion des énergies renouvelables de la CWaPE (formation des agents du call center, formulaires structurés, FAQ...) mais l'afflux massif de questions dans ces matières a malgré tout largement impacté aussi les autres départements de la CWaPE et en particulier la Direction juridique et le SRME qu'elle dirige. La faillite d'un tiers investisseur ayant un bon millier de clients dans son portefeuille a généré à elle seule de très nombreuses questions. Le SRME a traité avec attention toutes ces demandes qui, bien que conjoncturelles, devraient encore lui parvenir en 2013 étant donné la chute du prix du certificat vert qui semble causer des difficultés à certains tiers investisseurs. L'examen de ces questions a permis de faire un constat important : le recours au tiers investissement ou plutôt aux formules dites "win-win", par lesquelles certaines sociétés proposent le placement d'une installation photovoltaïque en même temps que des solutions de financement, intervient actuellement dans un contexte à notre avis insuffisamment encadré sur le plan juridique. Ces installations représentent pourtant un investissement très important pour le consommateur qui devrait être davantage protégé. Un signal en ce sens a donc été adressé aux autorités fédérales en charge de la protection des consommateurs afin de les sensibiliser à ce sujet.

Il convient enfin d'insister sur le fait que si le SRME a pu donner suite à ces questions relatives à des installateurs, qui sont des acteurs qui sortent normalement du champ d'action habituel du SRME (plutôt concentré sur les activités des gestionnaires de réseau et des fournisseurs), il doit par contre régulièrement rappeler qu'il ne peut pas traiter des plaintes dirigées contre les services de la CWaPE elle-même. Le SRME n'est en effet pas habilité à cette fin et n'a d'ailleurs pas été conçu pour être l'ombudsman de la CWaPE. Les attentes des prosumers par rapport au bon traitement de leur dossier d'octroi de certificats verts les amènent souvent à saisir plusieurs instances à la fois lorsqu'un problème est rencontré. Il faut donc rappeler que de telles plaintes peuvent être transmises, après une première démarche effectuée auprès du service concerné de la CWaPE, au Médiateur de la Région wallonne.

En conclusion, malgré ces événements qui ont affecté certains prosumers, l'année 2012 s'est inscrite dans une certaine continuité quant au volume et aux catégories de plaintes traitées. Les mois et les années qui viennent, avec la révision des décrets gaz et électricité en préparation ainsi qu'avec le prochain transfert de la compétence tarifaire vers les régions, devraient par contre engendrer de nouveaux types de différends susceptibles d'être soumis au SRME. Les tarifs ne manquent en effet pas de susciter régulièrement bon nombre de questions dans le chef des consommateurs. Le SRME s'y prépare d'ores et déjà.

2. Il s'agit de clients finals résidentiels disposant d'une installation de production d'électricité d'une puissance inférieure ou égale à 10 kW.

1. GÉNÉRALITÉS

1.1. Types de demandes et procédures

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

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

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

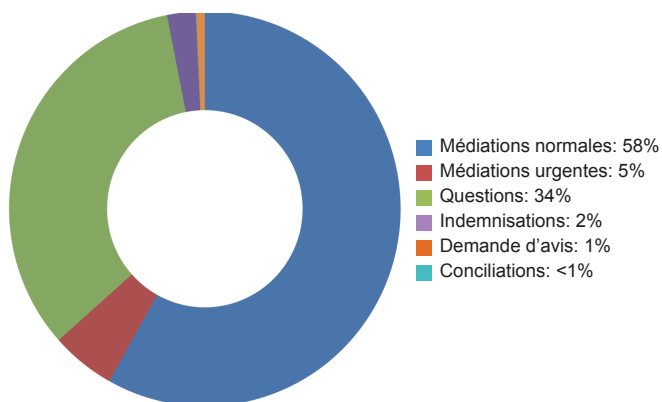
Les procédures de médiation, de contestation en matière d'indemnisation et de conciliation seront davantage détaillées dans la suite de ce rapport.

Quelques chiffres

Au cours de l'année 2012, le Service régional de médiation pour l'énergie a reçu un total de 1583 demandes écrites qui sont réparties de la manière suivante :

- 920 demandes de médiation « classique »;
- 84 demandes de médiation urgente reçues par écrit et par téléphone;
- 530 questions écrites (courrier/e-mail/fax);
- 37 dossiers de contestation en matière d'indemnisation ;
- 1 conciliation;
- 11 demandes d'avis ont été adressées au SRME par le SME.

Répartition des demandes traitées par le SRME en 2012



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

Parmi toutes ces demandes, excepté les questions, 44% ont été déclarées recevables par le SRME. On relève une augmentation relativement importante du nombre de questions écrites par rapport à l'année 2011. Cette tendance s'explique par les difficultés que connaît le secteur photovoltaïque actuellement en raison des modifications en cours de la réglementation, des difficultés - voire des faillites - d'installateurs ou tiers investisseurs, des retards de traitement des dossiers de demande préalable d'octroi par les gestionnaires de réseau de distribution ou encore de la chute du prix du certificat vert. 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. On observe par contre une diminution sensible du nombre de demandes de médiation urgentes et ordinaires. Cette légère baisse, peu significative, s'explique probablement en partie par l'absorption d'un certain nombre de plaintes mixtes (relevant à la fois des compétences fédérales et régionales) par le SME. Par exemple, les plaintes qui font état d'absences de réponse suite à des contestations de factures de décompte ou de clôture, dont la source du problème provient souvent des données de mesures (relevés périodiques, validations, estimations, rectifications), portent généralement sur les activités des gestionnaires de réseau régies par la réglementation régionale, mais sont souvent traitées au niveau du SME.

Le nombre de contestations en matière d'indemnisation a quant à lui légèrement diminué.

Enfin, onze demandes d'avis émanant du SME sont parvenues au SRME au cours de l'année 2012.

2. MÉDIATION

2.1. Conditions de recevabilité d'une plainte

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

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

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

Lorsque le SRME s'est déclaré incompétent pour traiter un litige, il a néanmoins redirigé le dossier vers l'institution qu'il estimait la plus apte à répondre aux griefs soulevés. En 2012, 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 tarifs, etc.) et ont été dirigés vers le Service fédéral 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.

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 fédéral 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).

2.2. Les catégories de plaintes

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

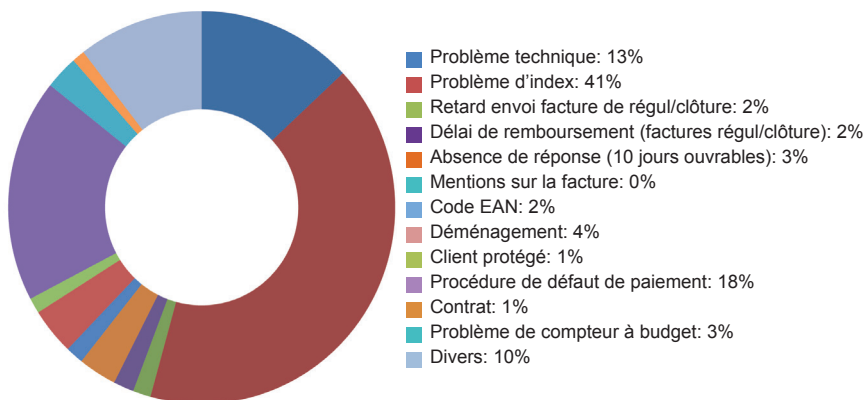
- absence de réponse du fournisseur dans un délai de 10 jours ouvrables ;
- problèmes techniques ;
- problèmes d'index de consommation et problèmes liés à l'application de la compensation ;
- retard de remboursement des factures (facture de régularisation/clôture) ;
- déménagements problématiques ;
-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

Mentionnons ici aussi de nombreuses demandes relatives à des faillites ou difficultés d'installateurs photovoltaïques (traitées en tant que questions mais en principe hors des compétences du SRME lorsqu'elles doivent être qualifiées de plaintes).

En 2012, les plaintes des «prosumers» relatives à l'application de la compensation entre injection et prélèvement ont été intégrées dans la catégorie relative aux problèmes d'index (voir infra 2.2.3.2 Autoproducteurs). A l'avenir, celles-ci figureront dans une catégorie spécifiquement dédiée aux problèmes liés aux installations de production décentralisées.

Quelques chiffres

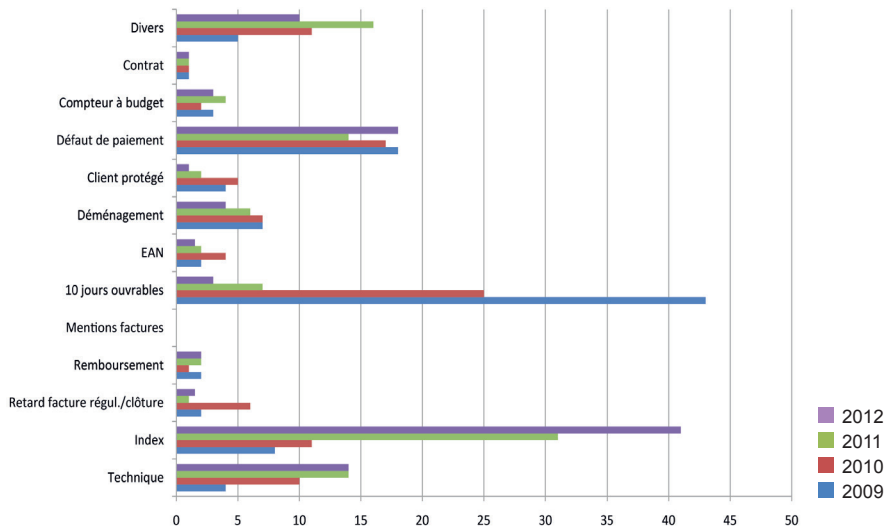
Répartition des demandes par catégories pour 2012



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

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

Évolution des catégories de plaintes depuis 2009 (en %)



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

Les arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatifs aux obligations de service public dans les marchés du gaz et de l'électricité obligent les fournisseurs à mentionner sur leurs factures les moyens de contact (téléphone, adresse électronique, fax...) du service de gestion de la clientèle ainsi que le délai endéans lequel une réponse sera apportée à toute demande formulée par le client. Ce délai ne peut dépasser dix jours ouvrables. Ces textes réglementaires stipulent également que la réponse motivée doit, à tout le moins, mentionner si la demande est fondée ou non ou si elle doit être examinée davantage. Lorsque cette disposition est entrée en vigueur, les fournisseurs étaient généralement très loin de satisfaire à cette exigence. Le SRME a reçu en 2009 de très nombreuses plaintes faisant état d'une absence de réponse aux récriminations ou simples demandes de renseignement adressées par des clients à leur(s) fournisseur(s). Les statistiques 2009 du SRME ont fait apparaître en effet l'importance très nette de cette catégorie de plaintes par rapport aux autres. Il faut signaler que le fait de répertorier une plainte dans cette catégorie a pour effet d'occulter l'objet sous-jacent de la plainte ou de la demande (erreur d'index, problème de déménagement...), mais eu égard à la gravité de ce grief (l'absence de réponse est particulièrement mal ressentie par les plaignants et est constitutive d'une véritable infraction), il a semblé nécessaire de retenir prioritairement cette catégorie lorsque la plainte revêt une nature mixte. Comme signalé dans le rapport annuel 2009, le SRME a mené, à partir du second semestre 2009, une campagne plus coercitive à l'égard des fournisseurs afin d'améliorer leur réactivité et accessibilité face aux demandes écrites de leurs clients. Des amendes ont été infligées pour sanctionner les infractions les plus flagrantes à cette exigence réglementaire. Cette mesure porte manifestement ses fruits puisque les chiffres de cette catégorie de plaintes sont en baisse. Cette diminution peut également s'expliquer par le fait que le SRME traite davantage de plaintes dirigées à l'encontre des GRD qui ne sont pas soumis à cette obligation. Dans le courant de l'année 2012, 16 amendes administratives ont encore été infligées aux fournisseurs concernés suite au dernier recensement des dossiers constitutifs d'une infraction.

2.2.2. Problèmes techniques

Les problèmes techniques constituent la troisième cause de plaintes la plus fréquente constatée par le SRME, 13% des demandes y ayant trait. Cette proportion reste quasi constante par rapport à 2011 où elle était de 14%.

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

Le siège de la matière est inscrit dans le Code de mesure et de comptage qui est repris dans l'arrêté du Gouvernement wallon du 3 mars 2011 approuvant le règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité en Région wallonne et l'accès à ceux-ci⁴.

Le compteur, qui fait partie de l'installation de mesure, appartient au gestionnaire de réseau ou à une entreprise qu'il contrôle. Cet appareil de mesure, qui doit répondre à certaines normes pour pouvoir être mis sur le marché, est donc sous la responsabilité de l'Intercommunale qui doit en assurer l'entretien et peut, à ce titre, requérir l'accès à cette installation. D'emblée, il convient de signaler que l'hypothèse d'un compteur qui totalise une consommation supérieure à la réalité est très rare. D'autres causes de dysfonctionnement sont bien plus fréquentes.

Tel est le cas du compteur bihoraire qui comptabilise l'ensemble de la consommation en jour, le registre nuit restant bloqué. La solution à ce problème consiste à ventiler la consommation totale via une rectification d'index (cfr. à ce sujet le point 2.2.3 problèmes d'index de consommation du présent rapport).

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

Les litiges relatifs à des problèmes techniques sont souvent résolus en faisant appel à la règle selon laquelle toute rectification des données de mesure et de la facturation qui en résulte portera au maximum, et sauf en cas de mauvaise foi, sur une période de deux ans dans le passé. En 2011, cette disposition a été modifiée afin de la rendre plus aisément applicable dans la pratique, le but étant d'éviter au gestionnaire de réseau de devoir créer un index si une autre donnée de mesure existe dans une fourchette de temps comprise entre 22 et 26 mois – ceci pour éviter autant que possible les difficultés liées à la création d'un nouvel index.

Par ailleurs, eu égard à l'assentiment que semble pouvoir recueillir parmi les acteurs la note en matière de rectification de mesure, la CWaPE a estimé qu'il était opportun de couler celle-ci dans une ligne directrice. Ce dernier document, établi après concertation avec les acteurs, a été publié en octobre 2012. La rectification des données de mesure n'est pas à confondre avec la prescription du droit, pour le fournisseur, d'exiger le paiement d'une facture. Cette question de droit civil n'a par ailleurs pas à être tranchée par le SME.

2.2.3. Problèmes d'index de consommation

2.2.3.1 Consommateur classique

Les problèmes d'index constituent la plus grande part des plaintes que traite le SRME. En effet, en 2012, 41% des dossiers recevables ont eu trait à cette problématique. En 2011, il s'agissait déjà de la catégorie la plus importante avec 31% des plaintes à son actif.

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

- un relevé de compteur qui peut être:
 - ◆ effectué directement par un agent de la société de relève,
 - ◆ transmis 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 gestionnaire du réseau de distribution lors de chaque changement de fournisseur ou de client, et dans tous les cas, 12 mois après le dernier relevé de compteur.

⁴ 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

Le compteur est également relevé physiquement par le gestionnaire du réseau de distribution, au moins une fois au cours d'une période de 24 mois, pour autant qu'il ait accès aux installations de mesure. Il convient de signaler qu'un index relevé par un agent possède une forte présomption d'exactitude. Les index transmis par le consommateur peuvent parfois poser problème dans le cas où le gestionnaire de réseau n'en tient pas compte ou utilise une valeur différente de celle transmise (parfois simplement parce que la lecture de certains chiffres transcrits de manière manuscrite peut se révéler périlleuse).

Le gestionnaire de réseau est par ailleurs en charge de la validation de ces données de mesure : il doit ainsi s'assurer que les valeurs transmises sont cohérentes et non manifestement erronées.

Certains fournisseurs décident par ailleurs, lors de l'élaboration de la facture annuelle, de compléter les index qui leur ont été transmis en calculant eux-mêmes une période de consommation afin de pouvoir éditer cette facture de consommation ponctuellement chaque année.

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

Le siège de la matière est également inscrit dans le Code de mesure et de comptage repris dans l'arrêté du Gouvernement wallon du 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. 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 (voir point ci-dessus). 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, il 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 notamment 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.

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

Principe

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

Seuls les autoproducteurs qui disposent d'une unité de production d'énergie verte d'une puissance inférieure ou égale à 10 kVA raccordée au réseau de distribution ont droit à la compensation. Pour rappel, un autoproducteur est une « *personne physique ou morale produisant de l'électricité principalement pour son propre usage* »⁵.

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

Cadre législatif

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

Si ce texte réglementaire n'indiquait pas explicitement que la compensation a lieu entre deux relevés d'index, lesquels peuvent avoir lieu à des intervalles inférieurs à la base annuelle dans certaines circonstances, c'est que son champ d'application était très vaste : toute modification de l'installation et/ou intervention du gestionnaire de réseau, réalisée ou non à la demande de l'utilisateur du réseau donnait lieu, à l'époque, à un relevé de compteur, communiqué par le gestionnaire de réseau au fournisseur pour la facturation. Ce relevé de compteur intermédiaire (entre deux relevés annuels) avait pour conséquence la scission de la période de compensation.

Dans ce contexte, le législateur a souhaité, à l'occasion d'une modification de cet arrêté, circonscrire les cas dans lesquels la compensation a lieu sur une période inférieure à la base annuelle. Ces cas sont donc décrits dans l'arrêté du Gouvernement wallon du 3 mars 2011⁶ approuvant le règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité, entré en vigueur le 21 mai 2011. C'est l'article 153 §4 de cet arrêté qui encadre désormais le mécanisme de la compensation :

« En BT⁷ avec relevé sur base annuelle, le producteur qui dispose d'une unité de production d'énergie verte d'une puissance inférieure ou égale à 10 kVA, certifiée et enregistrée comme installation de production d'électricité verte auprès de la CWaPE, peut bénéficier d'une compensation entre les prélèvements et les fournitures au réseau, pour chaque période comprise entre deux relevés d'index. Au niveau du comptage, il dispose de l'alternative suivante:

- soit un compteur simple, sans cliquet, qui décompte d'office de sa consommation l'énergie injectée. Si l'énergie injectée est supérieure à la consommation, elle n'est pas valorisée; le gestionnaire du réseau de distribution communique alors au fournisseur une consommation nulle;*
- soit un compteur bidirectionnel qui enregistre séparément les énergies consommées et injectées. Si l'énergie injectée est supérieure à l'énergie consommée, elle peut être valorisée sur demande explicite, par le producteur, de modification du comptage. Le gestionnaire du réseau de distribution, qui est responsable de la mise en œuvre de la compensation, communique au fournisseur du producteur une consommation ou une injection, selon le cas.*

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

6 Remplace l'arrêté du Gouvernement wallon du 24 mai 2007 relatif à la révision du règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité en Région wallonne et l'accès à ceux-ci

7 Ndlr : basse tension

Contestations

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

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

A. Scission de la facture de régularisation

La scission de la facture de régularisation annuelle en deux périodes fait l'objet de contestations au motif que la compensation y est appliquée sur une période inférieure à un an qui ne permet pas toujours de compenser la consommation hivernale par la production estivale. Cette scission est pourtant inévitable lorsqu'elle fait suite soit à la mise en service d'une installation photovoltaïque, soit à un relevé d'index intermédiaire⁸ 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.

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

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

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

B. 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 autoproducteurs d'électricité issue de la filière photovoltaïque ne satisfont pas à ces exigences techniques puisqu'ils disposent soit d'un compteur qui détourne, soit d'un compteur bidirectionnel avec un seul code EAN. Ils ne peuvent dès lors revendre leur production excédentaire.

⁸ Entre deux relevés annuels

En tout état de cause, si leur installation photovoltaïque a été dimensionnée en adéquation avec leurs habitudes de consommation, ces autoproducteurs n'enregistrent qu'une faible quantité de production excédentaire, voire aucune.

Si la production excédentaire est telle que l'autoprodacteur souhaite la valoriser (revendre), il est indispensable que l'installation dispose à la fois d'un compteur bidirectionnel qui enregistre séparément les énergies consommées et injectées et de deux codes EAN, l'un pour le prélèvement sur le réseau, l'autre pour l'injection. Il y a lieu d'attirer l'attention sur le fait que le placement de ce type de compteur et l'attribution de deux points d'accès identifiés par des codes EAN sont toujours à charge de l'utilisateur. L'autoprodacteur doit passer un contrat avec le fournisseur qui va acheter l'énergie excédentaire ; ce fournisseur doit être le même que celui qui lui fournit l'énergie consommée. Dans son système de gestion, le GRD relie les 2 EAN par un certificat de comptage, calcule lui-même la différence, et annonce au fournisseur un chiffre de consommation ou d'injection, selon le cas.

C. Compensation et compteur bihoraire

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

Dès lors, si un autoprodacteur enregistre un surplus de production en heures pleines⁹ et un déficit en heures creuses¹⁰, deux alternatives s'offrent à lui : soit adapter ses habitudes de consommation, en utilisant davantage l'électricité pendant les heures pleines et un peu moins pendant les heures creuses (le week-end compris), soit faire désactiver son compteur bihoraire à ses frais et adapter à nouveau ses habitudes de consommation au mode tarifaire unique.

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

En 2012, le SRME a constaté que les autoproducteurs étaient encore mal informés au sujet des règles relatives à la compensation. En effet, le nombre de plaintes – majoritairement non fondées – et de questions reste toujours élevé et ce, malgré la mise à jour de la communication sur « l'application de la compensation en basse tension entre les prélèvements et les injections au réseau des petites installations d'autoproduction reconnues vertes d'une puissance inférieure ou égale à 10 kVA », document disponible sur le site Internet de la CWaPE. Le SRME est d'avis que les producteurs devraient être davantage informés à l'avenir au sujet de ces règles (via les formulaires et/ou les installateurs).

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

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

Globalement, cette obligation semble bien respectée par les fournisseurs, puisqu'au cours de l'année 2012, seuls 8 dossiers de plainte ont été transmis pour un retard de remboursement. Les demandes fondées se sont clôturées par le remboursement des sommes dues.

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.

⁹ La consommation facturée est, en vertu de l'application de la compensation, égale à 0 kWh.

¹⁰ La consommation enregistrée étant supérieure à la production pour cette période tarifaire, le surplus de consommation en nuit est facturé.

2.2.5 Déménagement

Règles applicables

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

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

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

Procédure de régularisation

Le point de départ de cette procédure repose sur le fournisseur. Lorsque le fournisseur de l'ancien occupant prend connaissance du fait qu'il ne doit plus être le fournisseur attribué pour un point donné, il en informe le gestionnaire de réseau. Si le gestionnaire de réseau n'a aucune information à propos du fournisseur qui devrait « prendre le relais » pour l'adresse concernée, il adresse un courrier à l'occupant. Ce courrier invite l'occupant soit à prévenir son propre fournisseur du fait qu'il vient d'emménager à cette adresse, soit, s'il ne dispose pas d'un contrat, à en conclure un. Au terme d'un délai de 10 jours, le gestionnaire de réseau fait le point : si un fournisseur s'est manifesté pour reprendre la fourniture, la situation est régularisée. Dans le cas contraire, le gestionnaire de réseau se rend sur place.

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

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

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

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

Intervention du SRME

C'est principalement dans ce contexte que le SRME intervient lorsque l'on parle de « déménagement problématique ». En 2012, 18 plaintes concernaient spécifiquement cette matière, dont 8 ont dû être traitées selon la procédure d'urgence, en raison d'un risque imminent de coupure ou d'une coupure déjà réalisée.

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

Travail préventif du SRME

Nous constatons que le nombre de plaintes liées à un déménagement problématique a diminué en 2012 par rapport à l'année 2011. Cette diminution n'est toutefois pas significative.

Pour rappel, la CWaPE a participé à un groupe de travail visant à uniformiser et à améliorer les procédures de déménagements problématiques (pour de plus amples renseignements sur ce groupe de travail, voyez le rapport annuel général).

2.2.6. Client protégé

Les autorités fédérales et wallonnes ont défini des critères afin de permettre à certaines catégories de personnes considérées comme plus vulnérables de pouvoir prétendre au statut de « client protégé¹¹ ».

Le statut de « client protégé » 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 la fourniture) et le tarif de distribution du GRD le moins onéreux. Si le client relève d'une catégorie « fédérale » de client protégé, le tarif social lui sera appliqué qu'il soit alimenté par un fournisseur commercial ou par son GRD¹². Si le client relève d'une catégorie « régionale » de client protégé, le tarif social ne lui sera appliqué que s'il est alimenté par son GRD.

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

- le placement gratuit d'un compteur à budget gaz et/ou électricité lorsque le client protégé est déclaré en défaut de paiement par son fournisseur ;
- le bénéfice d'une fourniture minimale garantie en électricité ou la possibilité de demander, en période hivernale, des cartes gaz s'il se trouve dans l'impossibilité de recharger son compteur à budget ;
- la tenue d'une « Commission Locale pour l'Énergie » dans certaines situations spécifiques liées à sa fourniture.

En 2012, le nombre de plaintes relatives au statut de client protégé a diminué par rapport à 2011. Le Service régional de médiation pour l'énergie se réjouit de cette diminution. Elle découle notamment de l'intervention du SRME auprès des fournisseurs d'énergie et des GRD suite au constat que, dans certains cas, lorsque le client protégé avait apuré sa dette vis-à-vis du fournisseur commercial après avoir été transféré (« droppé ») chez son GRD, ce fournisseur n'en informait pas systématiquement le GRD, qui dès lors poursuivait la procédure de placement du compteur à budget.

Cette problématique avait été épinglée dans le rapport annuel 2011 et les mesures prises dans ce contexte semblent porter leurs fruits.

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

¹² En tant que fournisseur social.

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

Causes

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

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

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

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

En 2012, le respect de la procédure appliquée en cas de défaut de paiement est devenu le deuxième motif pour lequel les consommateurs ont introduit une plainte au SRME, représentant 18% des dossiers traités. Il est important de noter que plus de la moitié de ces plaintes sont traitées selon la procédure d'urgence étant donné le risque de coupure de l'alimentation du client.

Cadre législatif

Clients résidentiels

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

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

Si cette qualification ne peut pas être justifiée par le fournisseur, le SRME veille à ce que celui-ci prenne les mesures nécessaires pour interrompre la procédure qui est alors irrégulière.

Dans ce cas, le plaignant est informé des mécanismes d'indemnisation qui existent et est invité à introduire une demande adéquate auprès de l'acteur concerné, sans toutefois préjuger à ce stade des conditions de forme et de recevabilité y relatives.

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

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

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

Clients non résidentiels

La législation 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 interrompre la fourniture de gaz ou d'électricité en conformité avec ces conditions contractuelles. Le SRME n'est pas compétent pour intervenir en la matière, ces dispositions contractuelles ne relevant pas de la réglementation régionale. Le SRME intervient parfois exceptionnellement à titre informel lorsqu'un cas particulier est rencontré et que le client risque une coupure d'alimentation en énergie, pouvant entraîner un préjudice important dans le cadre de son activité professionnelle.

En 2012, le SRME a été moins souvent contacté par des clients non-résidentiels déclarés en défaut de paiement par leur fournisseur et dès lors menacés d'une coupure de leur alimentation en énergie. Cette diminution pourrait s'expliquer par le fait qu'en 2011, un fournisseur d'énergie avait été plus sévère à l'égard de cette clientèle et avait fait le choix de résilier bon nombre de contrats à ce moment-là.

Toutefois, nous pouvons encore constater une certaine fragilité des clients non-résidentiels (basse tension) qui s'accompagne d'une exigence plus accrue des fournisseurs quant aux garanties financières exigées préalablement à la conclusion du contrat de fourniture.

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

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

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

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

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

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

En 2012, le SRME a constaté que ce type de plainte reste encore relativement faible. Il semble que ces retards soient dus la plupart du temps à des problèmes informatiques relatifs à la transmission des données entre GRD et fournisseur.

2.2.9. Code EAN

Le code EAN est un champ numérique unique de 18 positions pour l'identification univoque d'un point d'accès. 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 numéro EAN.

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

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

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

En 2012, le SRME a reçu 7 plaintes mettant en avant ce grief, dont 4 se sont avérées fondées à la clôture de ces dossiers.

2.2.10. Factures et contrats

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 comprendre le numéro EAN, la période couverte par le décompte, le délai de paiement et la date d'échéance de celui-ci, le nombre de kWh consommés, les moyens de contact du service de gestion de la clientèle, etc.

Il faut également souligner que la législation wallonne ne reprend pas spécifiquement les index comme étant une mention obligatoire sur une facture annuelle, seule la consommation totale devant apparaître. Le client dispose toutefois de la possibilité d'interroger son gestionnaire de réseau afin d'obtenir un historique de ses index, si nécessaire.

Le contrat de fourniture doit, quant à lui, renseigner le numéro EAN, la date d'entrée en vigueur, la durée, les conditions de dénonciation, 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 de deux 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.

Dans le cadre des activités du SRME, il est constaté que certains clients relèvent une éventuelle infraction à ces différentes dispositions. En 2012, notre Service a reçu 7 plaintes portant sur les griefs précités, dont 3 se sont avérées fondées (du moins partiellement). Les réclamations portaient principalement sur la constitution d'une garantie bancaire et sur des consommations facturées par un fournisseur en l'absence de contrat conclu avec ses services.

2.2.11. Divers

Certaines plaintes n'entrent dans aucune des catégories reprises ci-dessus. Dans le courant de l'année 2012, 49 plaintes ont ainsi été répertoriées dans la rubrique « divers ».

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

S'y retrouvent également des contestations en matière :

- d'offre de prix pour des travaux à réaliser par le gestionnaire de réseau,
- de manque de clarté dans la facturation,
- de difficultés rencontrées pour l'ouverture d'un compteur,
- d'obtention de carte d'activation/de désactivation de la fonction de prépaiement d'un compteur à budget,
- de frais liés à une coupure de fourniture,
- de demandes de plan de paiement,
- de griefs de producteurs photovoltaïques vis-à-vis de leur GRD quant au traitement de leur dossier.
- etc.

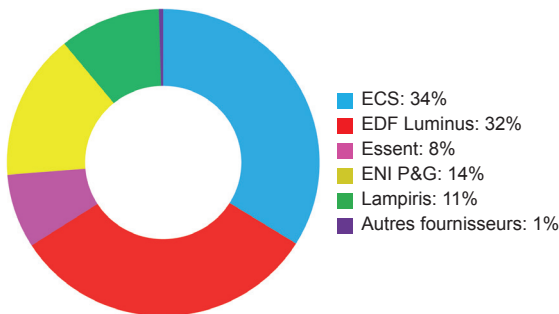
Dans le cadre des différents dossiers soumis, le SRME est régulièrement saisi de plaintes portant notamment sur l'obtention d'un plan de paiement. À cet égard, il convient de préciser que la compétence du Service consiste à vérifier que le fournisseur réponde, de façon non-discriminatoire, à de telles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

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

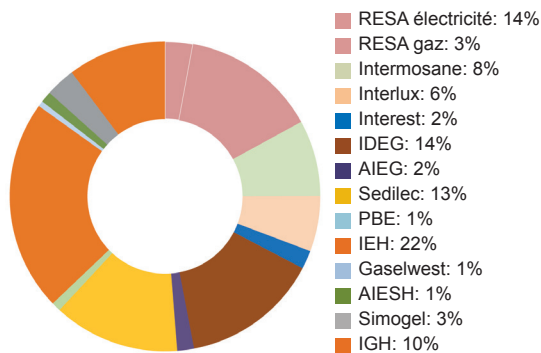
À la clôture de chaque plainte, le SRME a désigné l'acteur principal concerné par le litige.

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

Pourcentage de plaintes par fournisseur



Pourcentage de plaintes par GRD



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

Rappelons que depuis que le GRD Tecteo a fusionné avec l'ALG, les secteurs électricité et gaz de ce GRD sont repris dans la suite du rapport sous les appellations « RESA gaz » et « RESA électricité ».

3. INDEMNISATIONS

3.1. Introduction

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

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 dans le cadre de leurs obligations de rapportage annuel. Le SRME a d'ailleurs constaté qu'il était difficile d'analyser pertinemment certains de ces chiffres dès lors que les acteurs concernés ne semblent pas toujours appliquer un processus identique de recensement de ce type de plainte. Les conventions établies entre les gestionnaires de réseaux et leur assureur sont également différentes, ce qui peut avoir des incidences lors de la comparaison des chiffres d'un GR à l'autre¹³. Le SRME a donc entamé des discussions avec les gestionnaires de réseaux, et les fournisseurs d'énergie également, en vue d'uniformiser et d'améliorer le reporting dans ce cadre précis pour permettre une analyse plus aisée et pertinente à l'avenir. RESA fera l'objet d'un suivi particulièrement attentif étant donné que les modalités de son reporting semblent s'écarter de la pratique des autres gestionnaires de réseaux. Il en sera de même pour certains fournisseurs qui semblent ne pas tracer de façon optimale les demandes qu'ils reçoivent. En résumé, le montant total d'indemnisations versées par les fournisseurs d'énergie a diminué de près de 20% tandis qu'une augmentation d'environ 50% est constatée du côté des gestionnaires de réseaux électriques et de 100% pour les gestionnaires de réseau de distribution de gaz. Tous acteurs confondus, le nombre de demandes d'indemnisation refusées reste proportionnel par rapport aux années précédentes avec plus de 50% de demandes rejetées. L'évolution en termes de montants versés poursuit toujours sa progression ascendante. En 2009, les clients lésés avaient été indemnisés à hauteur de 135.000 EUR contre 675.888,11 EUR en 2012.

Outre la progression dans l'indemnisation des dommages, il faut noter que la réglementation wallonne telle que complétée en 2008 contribue à l'accélération du dédommagement de certains clients, facilite l'obtention d'une indemnisation dans diverses hypothèses (voire empêche l'acteur concerné de s'exonérer de sa responsabilité), et, en cas de conflit, permet le recours – pour avis ou pour décision contraignante – à une voie non judiciaire : le SRME.

3.2. Quelques principes généraux qui se dégagent des décisions rendues par le SRME en matière d'indemnisation

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 nouveaux des décrets soient interprétés de manière constante, 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, les délais pouvant être invoqués par les clients finals nous paraissent être 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 25ter 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 à partir de l'accord écrit du client sur l'offre du gestionnaire de réseau concernant le raccordement* ».

Le délai de trente jours a pour but de mettre le consommateur à l'abri de l'inertie éventuelle du gestionnaire de réseau.

¹³ Principalement dans le cadre de l'article 25 quinquies du décret du 11 avril 2001 relatif à l'organisation du marché de l'électricité.

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* ».

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

Le SRME a encore jugé que si un plaignant est titulaire de plusieurs points d'accès et que sa demande d'indemnisation, reposant sur la même erreur administrative, porte sur plusieurs ou la totalité de ces points d'accès, une seule indemnisation sera due, sauf s'il est établi que d'autres clients finals occupaient ces différents points (à titre de locataires par exemple). Afin d'éviter des situations abusives dans lesquelles l'indemnisation pourrait être totalement disproportionnée par rapport au dommage, nous avons estimé préférable, dans cette 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 (pensons, par exemple, à la personne qui a été victime d'une interruption de son alimentation électrique). Se pose alors la question du cumul éventuel des indemnisations. Notre Service a appliqué les principes suivants :

- Le texte régissant l'indemnisation pour défaut ou coupure de la fourniture entraînant un dommage stipule que l'hypothèse d'indemnisation par lui visée ne s'applique pas « *si l'interruption à l'origine du dommage était planifiée ou si elle est due à une erreur administrative* ». Le cumul avec la coupure suite à une erreur administrative est donc expressément exclu.
- De même, notre Service 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* ». ¹⁴ Cette interdiction n'est pas inscrite dans le décret mais se déduit des travaux préparatoires. L'indemnisation suite à une interruption d'alimentation de plus de six heures vise quant à elle avant tout un problème dont l'origine est une défaillance technique du réseau (elle n'est d'ailleurs applicable qu'aux gestionnaires de réseau). Les travaux préparatoires font à cet égard référence de manière expresse aux obligations d'intervention imposées par le règlement technique en cas d'interruption de fourniture ¹⁵.
- Enfin, notre Service 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.

¹⁴ Doc.Parl. wallon, 813-1, sess. ord. 2007-2008, p.29

¹⁵ Doc.Parl. wallon, 813-1, sess. ord. 2007-2008, p.29

3.2.1. Interruption de la fourniture d'électricité de plus de 6 heures¹

Cette indemnisation, qui est de 100 EUR² 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 Service régional de médiation pour l'énergie a été amené à clarifier le concept d'interruption planifiée. Il a ainsi estimé que, pour constituer une cause d'exonération de responsabilité, la coupure doit avoir été planifiée de manière régulière, c'est-à-dire dans le respect des prescriptions légales et réglementaires applicables. Les travaux parlementaires du décret stipulent ainsi de manière très claire que « *seules les interruptions non planifiées sont susceptibles d'entraîner l'indemnité prévue ; cela est logique puisque seules les interruptions fautives peuvent faire l'objet d'une indemnisation* ».

Dès lors qu'une interruption, même si elle a été prévue par le gestionnaire de réseau, voit sa procédure de planification viciée, elle en devient fautive et ne peut dès lors 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.

En ce qui concerne l'appréciation de la force majeure, notre Service 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, nous demandons aux acteurs de renforcer leurs affirmations en produisant des rapports d'intervention, des photos des lieux, des rapports de l'IRM, etc.

Quelques chiffres

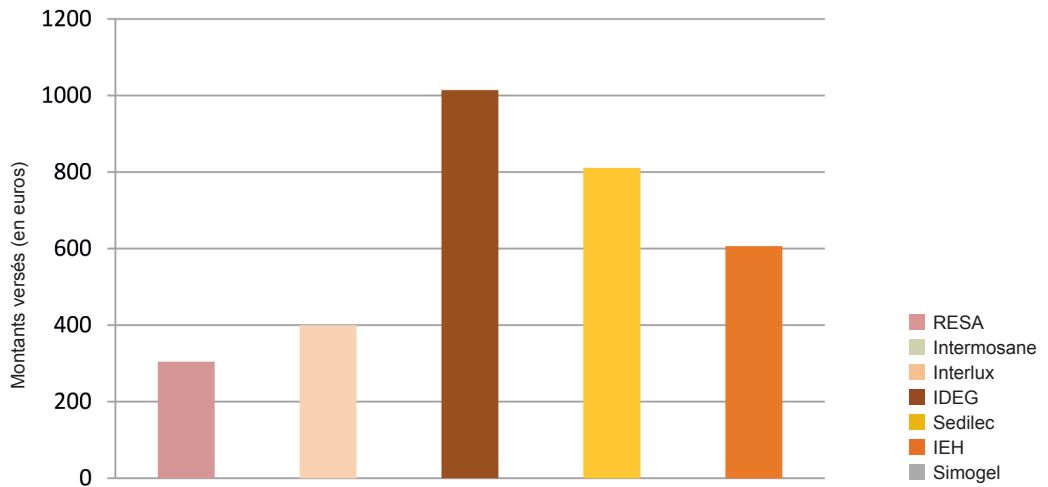
En 2012, 37 demandes sur 194 ont été acceptées par les GRD et 3134,58 EUR ont été versés aux consommateurs concernés. Bien qu'une diminution du nombre total des demandes introduites puisse être observée, le nombre de demandes acceptées a presque triplé par rapport à l'année précédente et le montant des indemnités versées a doublé. Encore beaucoup de demandes sont rejetées, car les GRD les ont majoritairement déclarées non-fondées.

IDEG comptabilise le plus grand nombre de demandes acceptées et a donc davantage indemnisé les demandeurs en 2012. Il faut souligner qu'IDEG gère un grand territoire avec une faible densité de population (temps de déplacement plus longs et accès difficile en fonction des conditions météo), une longueur importante des réseaux et une présence plus importante de réseaux aériens MT plus exposés aux intempéries. A noter qu'IEH a déclaré 90% des demandes qu'elle a reçues étaient non-fondées.

¹ Article 25 bis du décret du 12 avril 2001

² Montant non-indexé

Indemnisation pour interruption de fourniture non planifiée d'une durée supérieure à 6h consécutives



	RESA Electricité	Intermosane	Interlux	IDEG	Sedilec	IEH	Simogel
Demandes acceptées	3	0	1	16	8	9	0
Demandes rejetées	10	6	14	12	8	84	21

3.2.2. Défaut ou coupure de la fourniture entraînant un dommage³

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

Enfin, il est important de préciser que l'hypothèse d'indemnisation visée par l'article 25quinquies opère par ailleurs un renversement de la charge de la preuve dans le chef du gestionnaire de réseau ou du fournisseur. Ceci ressort de manière explicite des travaux parlementaires qui énoncent que « le décret ne vise pas à mettre sur pied une responsabilité objective, dans laquelle la simple survenance des faits entraîne l'obligation d'indemniser, quelle qu'en soit la cause. En revanche, eu égard à la difficulté pour le client final de démontrer une faute dans le chef du gestionnaire de réseau en ce qui concerne la conformité ou la régularité des fournitures, la survenance de l'événement fait présumer la faute, à charge pour le gestionnaire de réseau d'établir que l'événement est dû à un cas de force majeure »⁴. À cet égard, il convient de garder à l'esprit le cadre particulier des compétences du Service régional de médiation pour l'énergie dans cette hypothèse d'indemnisation. Nous rendons en effet un avis sur la nature de la faute. Cela signifie, d'une part, que nous ne pouvons condamner l'acteur à verser une quelconque somme d'argent à l'issue de la procédure et que, d'autre part, nous ne nous prononçons 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 notre Service 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 nous permette toutefois de trancher ces questions, comme énoncé ci-avant. Ainsi, si le litige devait perdurer à cet égard devant un juge judiciaire, l'existence du lien de causalité devrait être démontrée par le demandeur de la réparation du dommage et l'avis de la CWaPE n'apporterait aucun élément à cet égard.

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

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

Quelques chiffres

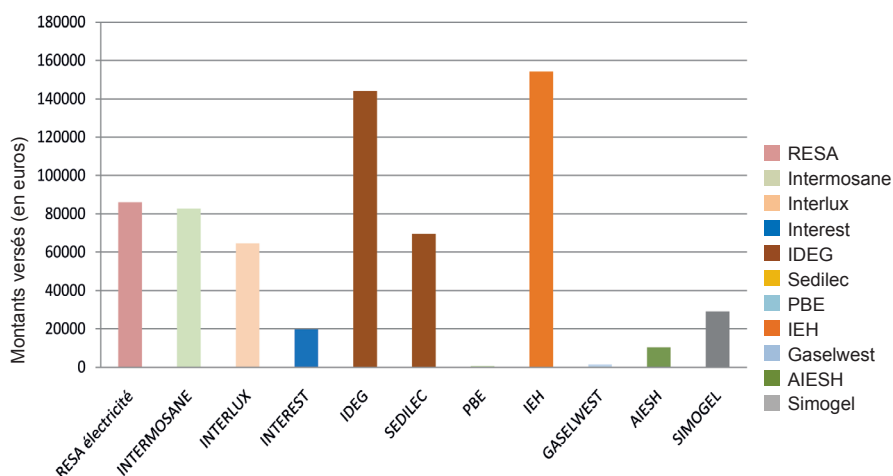
En 2012, 43% des demandes ont été acceptées par les GRD et 716.788, 81 EUR ont été versés aux consommateurs concernés. Le nombre de demandes acceptées et le montant des indemnités versées ont augmenté.

A l'instar des années précédentes, IDEG comptabilise le plus grand nombre de demandes introduites, mais a davantage indemnisé les demandeurs en 2012. IDEG a accepté 439 demandes sur 692 reçues et a versé un montant total de 144.008,15 EUR. Cela s'expliquerait par le fait qu'un nombre plus important de défauts matériels ont entraîné des dégâts chez les clients. La totalité de ces défauts a eu pour effet des interruptions du conducteur de neutre, ce qui peut provoquer des surtensions. Une malfaçon lors de la rénovation d'une cabine aurait également conduit à des dégâts aux utilisateurs du réseau.

Par comparaison, relevons par exemple qu'IEH a accepté 110 demandes sur un total de 506, mais a toutefois versé 154.153,06 EUR.

Les chiffres des autres gestionnaires de réseau ne font pas apparaître de particularités bien que globalement, encore beaucoup de ces demandes sont rejetées (plus de la moitié) en raison du fait qu'elles sont majoritairement déclarées non-fondées.

Indemnisation pour tout dommage direct, corporel ou matériel, subi du fait de l'interruption de la non-conformité ou de l'irrégularité de la fourniture d'électricité



	RESA élec	Intermosane	Interlux	IDEG	Sedilec	IEH	Interest	AIESH	Simogel	Gaselwest	PBE	AIEG
Demandes acceptées	210	126	40	439	35	110	34	23	24	1	2	0
Demandes rejetées	NC	110	137	253	141	396	41	2	19	18	0	7

Notons qu'en gaz, le mécanisme est fondamentalement différent de celui envisagé pour l'électricité. Le décret « gaz » ne prévoit aucune modalité d'indemnisation : il pose simplement le principe de l'indemnisation due en cas de faute du gestionnaire de réseau. L'intention du législateur a ici été d'empêcher le gestionnaire de réseau d'échapper à sa responsabilité par application d'une clause exonératoire de responsabilité. Une indemnisation forfaitaire des dommages est difficilement praticable en gaz, compte tenu de l'ampleur que ceux-ci peuvent prendre en cas d'explosion. Le cas échéant, c'est souvent dans le cadre d'une procédure judiciaire que les dommages – dont les dommages corporels – seront évalués.

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

Il s'agit à notre sens 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 ici, 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 (montant non-indexé) 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 l'article 31bis vise la coupure d'électricité (de gaz) :

- réalisée à la demande du fournisseur 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, ayant conduit à la mise en œuvre de la procédure de défaut de paiement.

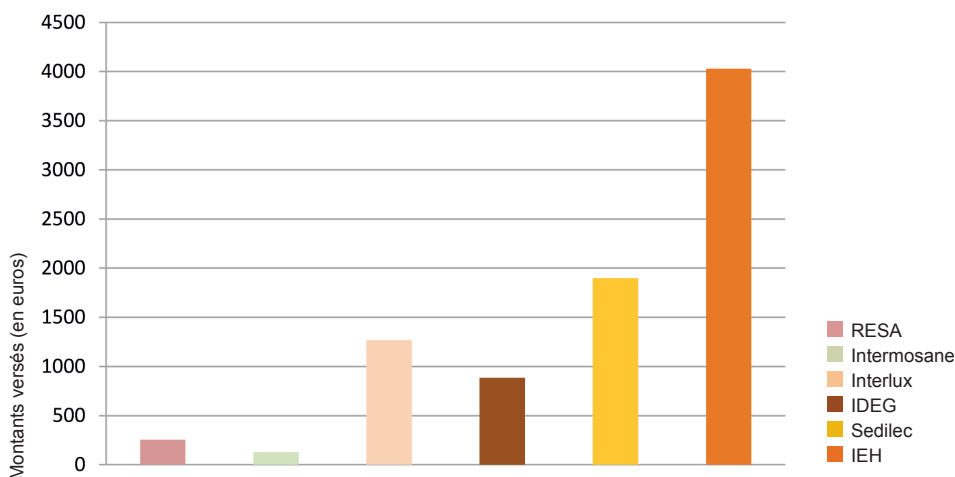
Dans l'hypothèse particulière où le maintien de la coupure est dû au fait d'un autre acteur (par exemple parce qu'un fournisseur tarde à reprendre son client « kidnappé » suite à un mystery switch, c'est-à-dire une transaction associée à un changement de fournisseur commercial au cours de laquelle une erreur dans l'identifiant 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.

⁵ 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

Quelques chiffres

En 2012, les gestionnaires de réseau d'électricité se sont vus adressé 24 requêtes d'indemnisation pour une coupure d'alimentation résultant d'une erreur administrative. 12 demandes ont été acceptées et un montant de 8457,98 EUR a été versé. Par rapport à l'année précédente, cela représente deux fois moins de demandes, aussi bien parmi celles reçues que celles qui ont débouché sur le versement d'une indemnisation, mais le montant total versé est quant à lui inférieur d'environ 10% seulement.

Indemnités versés par les GRD pour absence de fourniture d'électricité suite à une erreur administrative



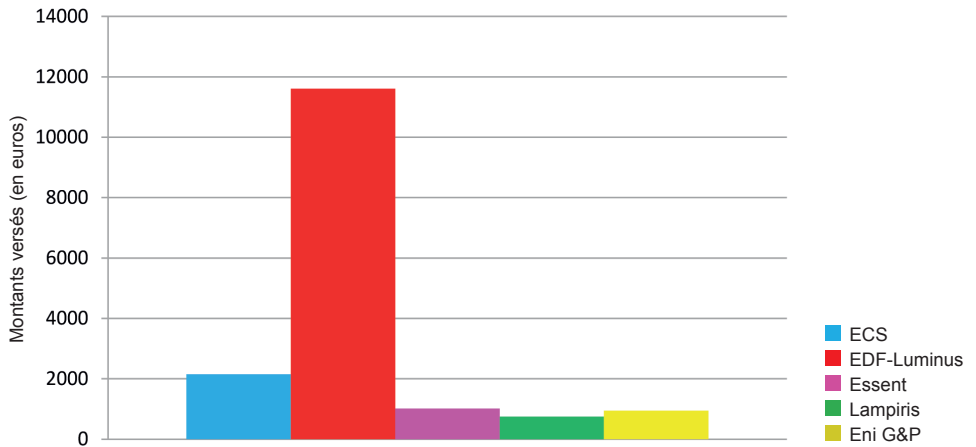
	RESA électricité	Interrosane	Interlux	IDEG	Sedilec	IEH	Interest
Demands acceptées	2	1	1	3	1	3	1
Demands rejetées	2	1	1	3	2	3	0

En ce qui concerne les gestionnaires de réseau de gaz, seul SEDILEC a versé 1000 EUR d'indemnisation (pour des demandes introduites en 2011, mais acceptées en 2012). En 2012, seulement 7 indemnités ont été demandées auprès des gestionnaires de réseau de gaz, lesquelles ont toutes été refusées.

Toujours dans l'hypothèse de la coupure suite à une erreur administrative, une diminution d'environ 20% des montants versés par les fournisseurs d'énergie est constatée. Cela s'explique principalement par le fait qu'EDF-Luminus a versé moins d'indemnités à ses clients, bien qu'il reste loin devant les autres avec un montant total de 11.605,86 EUR. Comme les années précédentes, cette différence entre EDF-Luminus et les autres fournisseurs trouve probablement sa cause dans une politique d'entreprise (accordant plus volontiers des gestes commerciaux, indemnités, etc.) que dans une lacune au niveau des services de ce fournisseur.

Un peu plus de la moitié des demandes ont été acceptées tandis que les autres requêtes ont été soit refusées, soit transmises au gestionnaire de réseau concerné.

Indemnités versées par les fournisseurs d'énergie pour une erreur administrative donnant lieu à une coupure



	ECS	EDF-Luminus	Essent	Lampiris	Eni G&P
Demandes acceptées	2	23	1	2	5
Demandes rejetées	5	7	2	0	0

3.2.4. Non-respect des délais de raccordement⁶

Le montant des indemnités prévues est variable selon le type de client: 25, 50 ou 100 EUR (montants non-indexés) par jour de retard en cas de défaut de raccordement dans les délais prévus. Cette indemnité est à charge du gestionnaire de réseau défaillant et n'est pas due si un cas de force majeure est démontré.

Comme mentionné par le décret lui-même, les différents délais cités ci-dessus (pages 22 et 23 de ce rapport) ne commencent à courir que lorsque les différents permis et autorisations requis ont été obtenus auprès des autorités compétentes. La législation précise encore que le délai ne débute que pour autant que l'utilisateur du réseau de distribution ait réalisé les travaux à sa charge. De même, le SRME est d'avis que lorsqu'une condition raisonnable stipulée dans l'offre du GRD et dont la réalisation incombe à l'utilisateur du réseau de distribution n'a pas été effectuée par ce dernier, les délais ne prendront pas cours.

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

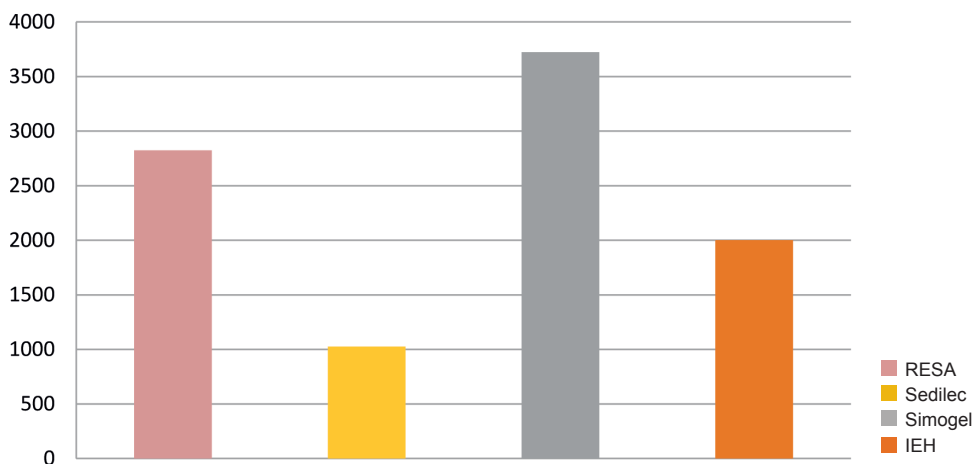
Le SRME applique également le principe selon lequel les délais sont par ailleurs suspendus lorsque la force majeure dûment prouvée a rendu l'exécution des travaux impossibles (importantes chutes de neige, etc.). Dès que l'évènement à l'origine de la force majeure et/ou les conséquences de cette dernière a/ont disparu, les délais recommencent à courir. Dans le même sens, notre Service a estimé que les congés du bâtiment sont des évènements de nature à suspendre l'écoulement du délai de raccordement.

Indemnisations versées par les GRD électricité pour non-respect du délai de raccordement

	RESA Electricité	AIEG	Interlux	IDEG	Sedilec	IEH	Simogel
Demandes acceptées	1	0	2	0	1	0	0
Demandes rejetées	0	1	0	1	0	2	13

Les gestionnaires de réseau d'électricité ont accepté 4 demandes d'indemnisation sur 21 et ont versé 2192,49 EUR. Ce montant ne correspond qu'à 3 des 4 demandes, car le paiement de l'une d'entre elles n'a eu lieu qu'en 2013. Sur ces 21 demandes, 13 d'entre elles ont été reçues et rejetées par SIMOGEL qui obtient donc un résultat relativement élevé au regard de sa taille. Par contre, IDEG, SEDILEC, INTERMOSANE et IEH réunis n'enregistrent que 4 demandes reçues. Les raisons de cette différence pourraient faire l'objet d'une analyse approfondie.

Indemnisations versées par les GRD gaz pour non-respect du délai de raccordement



	RESA Gaz	Sedilec	Interlux	Simogel	IDEG	IGH
Demandes acceptées	2	1	0	8	0	1
Demandes rejetées	1	0	1	2	1	2

Les gestionnaires de réseau de gaz ont accepté 12 demandes d'indemnisation sur 19 et ont versé 9574,58 EUR. Bien que le nombre total de demandes reçues soit identique à l'année 2011, le nombre de demandes acceptées et le montant total versé ont quant à eux triplé en 2012.

SIMOGEL comptabilise également le nombre le plus important de demandes d'indemnisation pour retard de raccordement au réseau de gaz avec 8 demandes acceptées et un montant total versé de 3723,51 EUR. Cela s'explique par un seul dossier introduit pour retard de raccordement d'un immeuble à appartement (8 raccordements concernés)

Ces chiffres sont en progression, mais peuvent paraître étonnamment faibles en comparaison avec les chiffres repris dans les « rapports qualité » qui sont transmis par les GRD à la CWaPE et qui, proportionnellement, font état d'un pourcentage de retards de raccordement plus important.

Il est également 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.

Par exemple, il semble que chez certains GRD les délais de réponse aux demandes de raccordement sont plus longs que les délais d'exécution des travaux, alors que chez d'autres GRD les offres aux demandeurs sont adressées dans des délais plus rapides que ceux pris pour l'exécution des travaux ce qui engendre une obligation d'indemnisation.

Il est important de nuancer ces informations par le fait que les demandeurs ont parfois leur part de responsabilité dans ces retards, tant au niveau de la demande qu'au niveau de la réalisation des travaux, en raison du fait que certains d'entre eux transmettent tardivement les documents manquants à leur dossier ou n'ont pas exécuté les travaux préalablement requis en vue du raccordement au réseau.

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

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

Cette hypothèse d'indemnisation est la moins souvent sollicitée.

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

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

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

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

Quelques chiffres

Seul EDF-Luminus a accepté 2 indemnisations pour erreur de facturation et a versé un montant total de 146,21 EUR aux clients concernés. Comme déjà indiqué dans les précédents rapports annuels, cet insuccès nous 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.

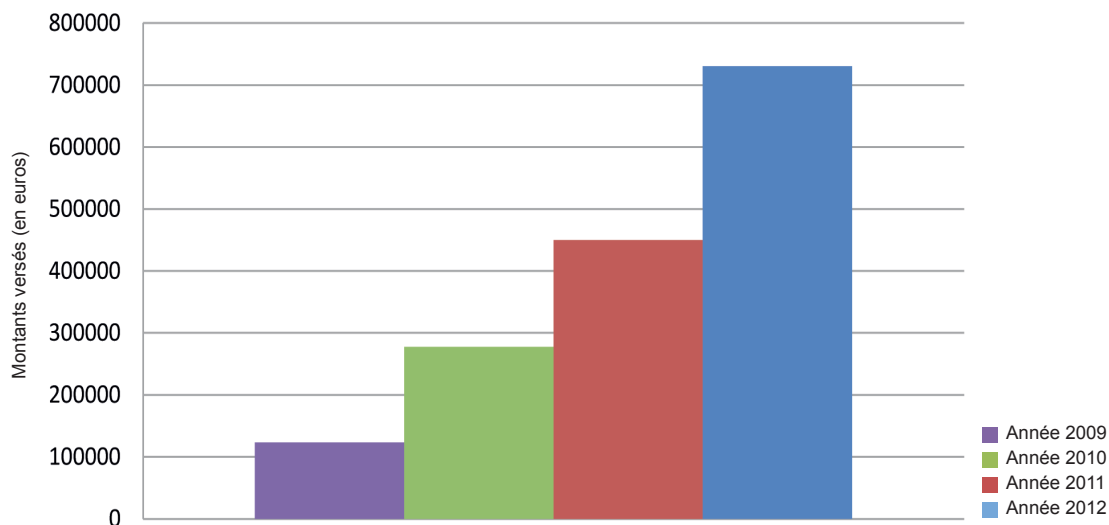
⁷ Articles 25 ter et 31 bis du décret du 12 avril 2001 et articles 25 bis et 30 ter du décret du 19 décembre 2002

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

3.3. Évolution depuis 2009

3.3.1. GRD électricité

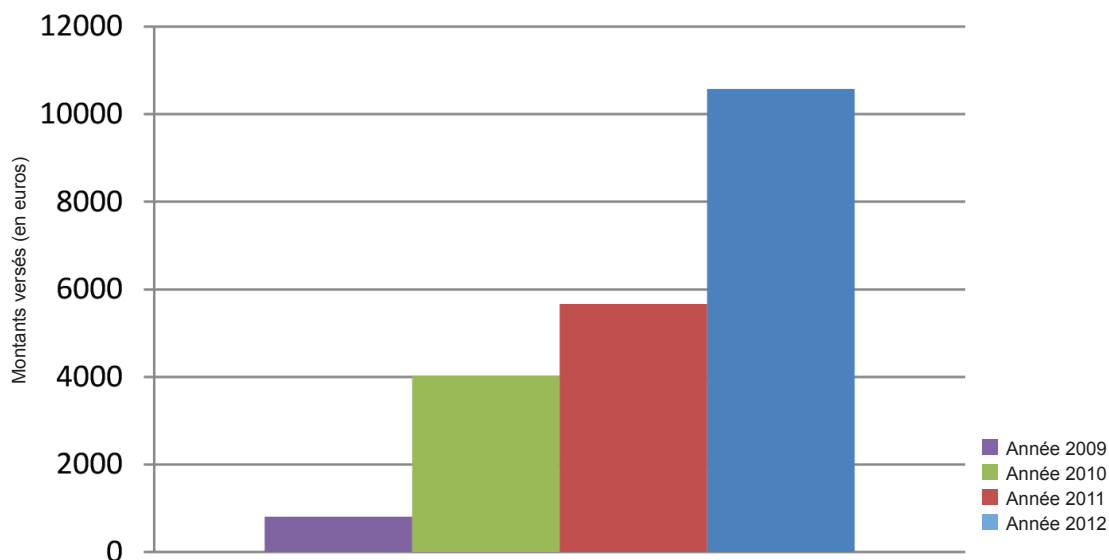
Evolution des indemnités versées par les GRD électricité depuis 2009



Le montant total d'indemnités versées par les gestionnaires de réseaux d'électricité passe de 449.732,43 EUR en 2011 à 730.573,86 EUR en 2012, ce qui représente une augmentation d'environ 60% en une année.

3.3.2. GRD gaz

Evolution des indemnités versées par les GRD gaz depuis 2009

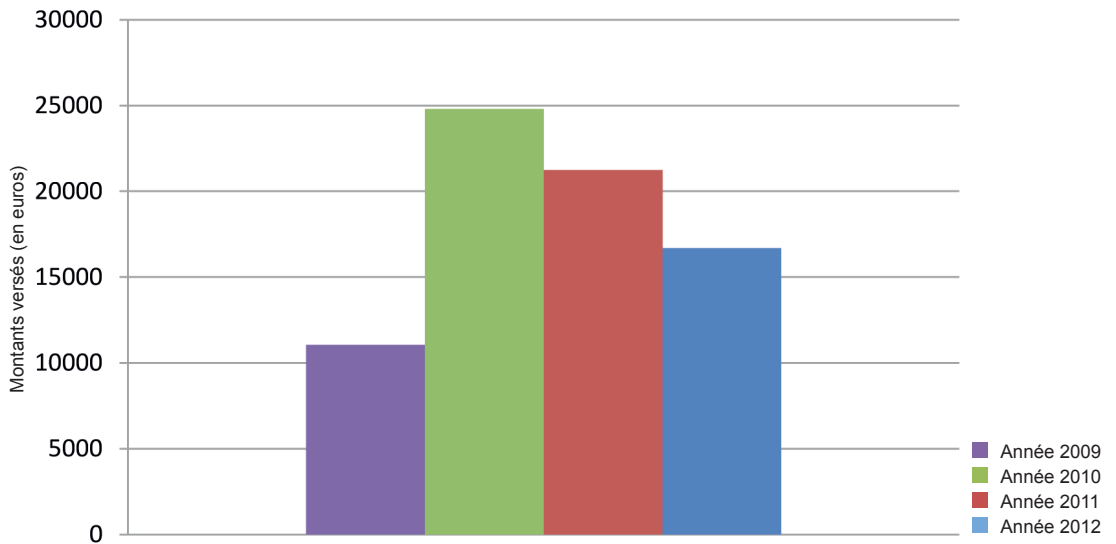


Les indemnités rapportées par les GRD gaz concernent essentiellement des retards de raccordement et des coupures consécutives à des erreurs administratives. Il est toutefois intéressant de noter que les données rapportées par les GRD gaz en matière d'indemnisation mentionnent les indemnités versées au titre de réparation de dommages directs, corporels ou matériels, à l'instar de ce qui est prévu en électricité. Il s'agit toutefois d'indemnités versées dans le cadre d'une application du droit commun de la responsabilité civile, car il n'existe pas de règle particulière à cet égard dans le décret gaz. En 2012, les GRD gaz ont versé un montant total de 9307,54 EUR qui s'ajoute donc aux montants mentionnés dans le graphique ci-dessus. A noter qu'IGH a versé à elle seule 5347,61 EUR dont l'indemnisation la plus lourde s'est élevée à 3267 EUR.

3.3.3 Fournisseurs

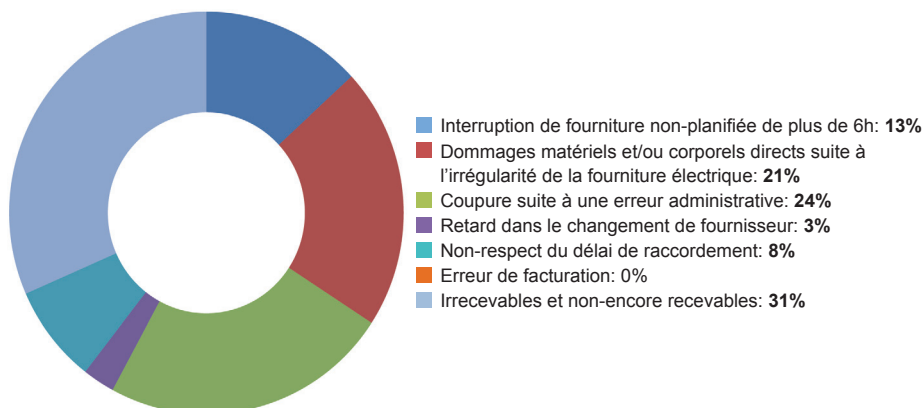
Il se confirme que l'indemnisation pour une erreur administrative est la plus fréquemment rencontrée chez les fournisseurs. Elle répond en effet à la préoccupation la plus aigüe, celle de clients finals qui se retrouvent sans énergie en raison d'un dysfonctionnement.

Evolution des indemnités versées par les fournisseurs d'énergie depuis 2009



3.4. Contestations en matière d'indemnisation

Le SRME a reçu 38 contestations en matière d'indemnisation dont 12 ont été déclarées irrecevables. La répartition de ces demandes se trouve dans le tableau ci-dessous :



Interruption de fourniture non-planifiée de plus de 6h	5
Dommages matériels et/ou corporels directs suite à l'irrégularité de la fourniture électrique	8
Coupure suite à une erreur administrative	9
Retard dans le changement de fournisseur	1
Non-respect du délai de raccordement	3
Erreur de facturation	0
Irrecevables et non-encore recevables	12

Le SRME doit souligner que les avis à rendre à propos des demandes d'indemnisation pour dommages matériels et/ou corporels directs suite à l'irrégularité de la fourniture électrique sont parfois plus malaisés à formuler que ceux à rendre pour les autres hypothèses d'indemnisation. L'expérience acquise depuis la mise en place de ces mécanismes permet toutefois au SRME d'investiguer aujourd'hui avec une certaine efficacité en posant les questions les plus pertinentes possibles aux gestionnaires de réseau et aux plaignants afin d'identifier la faute éventuellement commise (réclamation des rapports d'intervention, d'informations climatologiques, d'informations quant à la vétusté éventuelle du matériel, de témoignages provenant du voisinage...). Cette difficulté demeure cependant parfois aiguë dans le cadre de certains types d'incidents. C'est le cas par exemple des dommages causés par des variations de tension qui sortent des normes applicables en la matière. La tension n'étant pas mesurée en permanence sur tout le réseau de distribution, il est souvent difficile d'établir cette irrégularité dans un dossier particulier. En ce qui concerne le nombre de dossiers irrecevables, il s'explique généralement par le fait que les plaignants omettent d'adresser leur demande d'indemnisation au fournisseur ou au gestionnaire de réseau avant de saisir le SRME.

4. CONCILIATION

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

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

En 2012, une seule demande de conciliation a été enregistrée par le SRME.

5. ACTIONS DE PRÉVENTION ET D'INFORMATION

Comme annoncé dans son rapport annuel précédent, le SRME a développé et mis en ligne un site portail dédié aux indemnisations forfaitaires afin de faire davantage circuler cette information et d'inciter les consommateurs à user de leurs droits. Ce site internet, se voulant simple sur le fond et la forme, est désormais accessible à l'adresse suivante et existe également en version allemande : www.indemnisations-energie.be.

Le SRME est persuadé qu'un effort d'information régulier destiné à des acteurs en mesure de relayer des messages importants, qu'ils proviennent du secteur de l'énergie, du monde associatif en charge de la défense des consommateurs ou des clients précarisés ou encore des CPAS, est une démarche très porteuse à terme en vue de prévenir les litiges ou de les gérer plus efficacement. Le SRME a dès lors poursuivi en 2012 son travail de formations, de consultations et d'échanges auprès de ces acteurs.

Ainsi, par exemple, le SRME a assuré, en 2012, une journée de formation au Centre universitaire de Charleroi, à l'attention d'étudiants se formant à la gestion en énergie. Une autre formation a été organisée auprès de travailleurs sociaux de la Province de Luxembourg sur le fonctionnement du marché, les spécificités du SRME, les mécanismes d'indemnisation et les OSP sociales les 12 et 20 novembre 2012. Le SRME a également assuré une présentation auprès d'acteurs sociaux en collaboration avec le RWaDE.

Il est important que les collaborateurs du SRME continuent également à se former. C'est la raison pour laquelle deux demi-journées de formation ont été organisées en 2012 sur des thèmes en lien avec la gestion quotidienne des plaintes : la première, consacrée au fonctionnement des compteurs à budget gaz et électricité, s'est tenue l'après-midi du 26 mars dans les locaux d'Ores à Auvelais.

Après une information relative au fonctionnement du réseau de transport d'électricité et à sa gestion, la seconde demi-journée s'est clôturée par une visite du dispatching d'Elia à Namur le 18 décembre 2012.

6. PERSPECTIVES POUR 2013

2013 devrait être une année de transition, tant pour la CWaPE que pour le SRME.

Primo, l'adoption de l'importante révision des décrets gaz et électricité prévue probablement pour le second semestre de cette année 2013, devrait en effet redéfinir certains aspects importants des marchés du gaz et de l'électricité de même qu'elle conduira certainement à un nouvel élargissement des missions de la CWaPE. Cette révision devrait influencer l'activité du SRME à plusieurs égards, par exemple parce qu'une chambre des litiges, compétente pour examiner les plaintes dirigées contre les gestionnaires de réseau, devrait voir le jour. Cette chambre des litiges devrait avoir un impact sur l'activité du SRME dans la mesure où celui-ci pourrait en constituer parfois l'antichambre afin de tenter une médiation avant l'introduction d'une plainte proprement dite. La révision des décrets devrait également clarifier ou rendre plus praticable certains des mécanismes d'indemnisation mis en place par les décrets. Nous reviendrons sur ces réformes dans notre prochain rapport annuel.

Secundo, en 2013, la CWaPE va également entamer un indispensable travail de préparation de l'accueil de la compétence portant sur les tarifs de distribution. Il est en effet prévu que le transfert de cette importante compétence vers les régions figurera dans la prochaine réforme institutionnelle. Il y a fort à parier qu'après ce transfert de compétences, de nombreuses plaintes ou questions portant sur ces tarifs des gestionnaires de réseau de distribution seront transmis au SRME.

En ce qui concerne les efforts entrepris par le SRME pour solutionner quelques problèmes structurels observés sur le marché, et qui débouchent actuellement sur des plaintes qui pourraient donc être éliminées à la source, notons que les travaux que nous avons initiés à propos des déménagements problématiques, et qui ont été menés en étroite collaboration avec le secteur, les autres régulateurs régionaux et le SPF Economie, devraient être finalisés en 2013. Cet aboutissement débouchera sur l'utilisation d'un formulaire unique de reprise des énergies et sur une large communication autour des procédures à mettre en œuvre dans le cadre des déménagements pour éviter des contestations à propos des index de consommation. Cette avancée permettra de réduire à l'avenir le nombre de problèmes et de plaintes constatés dans ce contexte. Le SRME espère également qu'en 2013, une autre amélioration pourra être actée. Il s'agit de la problématique des rectifications d'index et des estimations que les gestionnaires de réseau doivent parfois effectuer lorsque des utilisateurs de réseau négligent de façon répétée de transmettre leurs données de consommation ou empêchent la relève de ces données par des agents. Cette problématique englobe aussi la situation dans laquelle des index manifestement inférieurs à la réalité sont transmis par des utilisateurs de réseau. Comme indiqué supra dans le présent rapport, la CWaPE a établi, dans le respect des règlements techniques, des lignes directrices destinées à encadrer les possibilités et modalités de rectification d'index effectuées par les gestionnaires de réseau. Pour parfaire ce cadre, le SRME plaide pour qu'en cas d'entrave répétée par l'utilisateur de réseau, à une relève physique des index par le gestionnaire de réseau, une estimation volontairement à la hausse des index soit établie de manière à inciter fermement cet utilisateur à donner accès à ses données de consommation. Une proposition en ce sens de modification du règlement technique a été transmise au Gouvernement par la CWaPE. Nous formons le vœu qu'à l'instar de ce qui est espéré à propos des déménagements problématiques, cette autre importante catégorie de plainte sera impactée favorablement par ces réformes.



CWaPE

Commission
Wallonne
pour l'Energie

route de Louvain-La-Neuve 4 bte 12
B-5001 NAMUR (Belgrade)

Tél. +32 (0)81330810
Fax. +32 (0)81330811

www.cwape.be