

COMMUNIQUÉ

Les relevés de compteurs d'électricité et de gaz : toujours la principale source des litiges dans le marché de l'énergie en Wallonie.

Ces relevés d'index sur lesquels se basent les factures de décompte annuel ont beaucoup d'importance.

En parallèle des améliorations recherchées avec les professionnels du secteur de l'énergie, le Service régional de médiation pour l'énergie (SRME) espère une meilleure conscientisation des consommateurs dans ce contexte.

Quelques chiffres

Le SRME constate que 41% des plaintes traitées en 2012 ont trait à des problèmes d'index de consommation, soit une augmentation de 10% par rapport à l'année 2011. Il s'agit du type de plainte le plus récurrent en Wallonie.

Les autres plaintes les plus fréquentes (18%) sont liées aux placements de compteurs à budget et aux coupures d'énergie, procédures applicables en cas de défaut de paiement. Il est important de préciser que ces plaintes, liées à des situations de défaut de paiement, sont parfois la conséquence d'index de consommation erronés et contestés.

Le paradoxe : pas assez de relevés d'index pour les consommateurs classiques et trop de relevés pour les *prosumers*¹

D'une part, le SRME observe que de nombreux consommateurs d'énergie ne transmettent pas leur relevé d'index annuel lorsque leur gestionnaire du réseau de distribution (GRD) n'a pas accès à leur compteur. Le GRD doit dès lors calculer la consommation du client. Il arrive que les consommations soient sous-estimées, parfois plusieurs années consécutives, et qu'une consommation réelle jusqu'alors inconnue et non-facturée resurgisse suite à un relevé de compteur.

*« Transmettre son relevé d'index,
c'est favoriser une facturation correcte et un moyen de surveiller sa consommation. »*

D'autre part, le SRME fait le constat que de nombreux *prosumers* introduisent des plaintes relatives aux index de consommation sur lesquels se base leur facture de décompte. Des relevés d'index intermédiaires (en cas de changement de fournisseur d'énergie, de désactivation de la fonction bihoraire du compteur, d'extension de l'installation photovoltaïque, etc.) peuvent être fréquents, surtout la première année de fonctionnement de l'installation. Or, une facture annuelle scindée en plusieurs périodes n'est pas favorable au *prosumer*, car il ne peut valoriser sa production de manière optimale. Par exemple, en période estivale où la consommation est moins élevée, il risque de perdre les éventuels kilowattheures excédentaires injectés sur le réseau tandis qu'en période hivernale où la consommation est plus élevée, il risque de payer les éventuels kilowattheures consommés en cas de production insuffisante.

*« Connaître les règles relatives à l'application de la compensation,
c'est éviter de perdre une partie de sa production d'électricité. »*

Solutions suggérées par le SRME

Pour répondre à ces problématiques, le SRME est d'avis que les consommateurs classiques devraient être plus attentifs à leur relevé d'index annuel et que les *prosumers*, qui manquent d'informations au sujet de l'application de la compensation, prennent connaissance de la communication de la Commission wallonne pour l'Énergie (CWaPE) à ce sujet (voir [Communication sur l'application de la compensation](#) ou sur demande via les coordonnées ci-dessous).

¹ Contraction des mots « *producer* » et « *consumer* » qui désigne un client final raccordé en basse tension disposant d'une installation de production d'électricité d'une puissance inférieure ou égale à 10 kW.