

Date du document : 19/12/2024

LIGNES DIRECTRICES

CD-24|19-CWaPE-0059

(révision des lignes directrices CD-18b09-CWaPE-0010 du 09/02/2018)

DISPOSITIONS RÉGIONALES EN MATIÈRE D'INDEMNISATION DES CLIENTS FINALS ET DES DEMANDEURS DE RACCORDEMENT

établies en application de l'article 43bis, § 2, du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité

Table des matières

1.	OBJET	3
2.	DISPOSITIONS LÉGALES PERTINENTES	3
3.	COMMENTAIRE DES DISPOSITIONS DÉCRÉTALES EN MATIÈRE D'INDEMNISATION.....	4
3.1.	<i>Commentaires applicables à l'ensemble des articles</i>	4
3.2.	<i>Cumul des différentes hypothèses d'indemnisation</i>	6
3.3.	<i>Commentaires relatifs à des hypothèses d'indemnisation particulières</i>	6
3.3.1.	Article 25 <i>bis</i> du décret électricité.....	6
3.3.2.	Article 25 <i>quater</i> du décret électricité et 25 <i>ter</i> du décret gaz	7
3.3.3.	Article 25 <i>quinquies</i> du décret électricité - Fourniture non conforme aux prescriptions techniques	10
3.3.4.	Article 31 <i>bis</i> du décret électricité et article 30 <i>bis</i> du décret gaz - Coupure à la suite d'une erreur administrative	12

1. OBJET

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 d'électricité ou de gaz. Ce régime d'indemnisation forfaitaire est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2009 et a fait l'objet de plusieurs modifications depuis (notamment en 2014, 2018, 2022 et 2024).

Les présentes lignes directrices visent à donner une indication sur la manière dont la CWaPE interprète certaines notions ouvertes utilisées par lesdits décrets et traite certaines hypothèses d'indemnisation.

La nécessité d'établir ces lignes directrices est apparue à la suite de divers dossiers dont la CWaPE a eu à connaître dans le cadre des demandes d'indemnisation et également à la suite des échanges avec les gestionnaires de réseau et les fournisseurs à ce sujet.

2. DISPOSITIONS LÉGALES PERTINENTES

L'article 43bis, § 2, du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité porte que :

« La CWaPE exerce sa mission de surveillance et de contrôle, soit d'initiative, soit à la demande du ministre, ou du Gouvernement, soit à la demande de tiers dans les cas spécialement prévus par le présent décret, soit sur injonction du Parlement wallon. Pour l'accomplissement de cette mission et dans les conditions prévues par le présent décret, la CWaPE arrête des règlements, notamment les règlements techniques visés à l'article 13, et des lignes directrices, prend des décisions et injonctions, et émet des recommandations et des avis.

(...)

Les lignes directrices élaborées par la CWaPE, telles que celles visées par l'article 8, § 2/1, alinéa 2, 2°, a), donnent, de manière générale, des indications sur la manière dont la CWaPE entend exercer, sur des points précis, ses missions de surveillance et de contrôle. Elles ne sont obligatoires ni pour les tiers, ni pour la CWaPE, qui peut s'en écarter moyennant une motivation adéquate. Elles sont publiées sur le site internet de la CWaPE dans les dix jours ouvrables de leur adoption. »

Il s'agit de la base légale sur laquelle les présentes lignes directrices sont émises.

Les dispositions régionales en matière d'indemnisation, objet des présents commentaires, se retrouvent :

- aux articles 25bis et suivants ainsi que 31bis et suivants du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité (décret électricité) ;
- aux articles 25bis et suivants ainsi que 30ter et suivants du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz (décret gaz).

3. COMMENTAIRE DES DISPOSITIONS DÉCRÉTALES EN MATIÈRE D'INDEMNISATION

3.1. Commentaires applicables à l'ensemble des articles

- Le gestionnaire de réseau de distribution ou de transport local ne dispose pas de la possibilité de s'exonérer des obligations d'indemnisation prévues par les décrets électricité et gaz, au motif que ce serait l'un de ses **sous-traitants** qui serait à l'origine du manquement. Il est d'ailleurs expressément précisé aux articles 16, § 7, du décret électricité et 17, § 7, du décret gaz que, lorsque le gestionnaire de réseau de distribution confie à un sous-traitant l'exécution de certains travaux, le gestionnaire de réseau de distribution continue à être réputé titulaire des missions et obligations découlant des décrets électricité et gaz.
- La **computation des délais** visés dans les dispositions en matière d'indemnisation s'opère de la manière suivante.

Les délais sont calculés depuis le lendemain du jour de l'acte ou de l'événement qui y donne cours et comprennent tous les jours, même le samedi, le dimanche et les jours fériés légaux.

Le jour de l'échéance est compris dans le délai. Toutefois, lorsque ce jour est un samedi, un dimanche ou un jour férié légal, le jour de l'échéance est reporté au plus prochain jour ouvrable.

Les délais qui commencent à courir à partir d'une notification sur support papier sont calculés depuis:

1. lorsque la notification est effectuée par pli judiciaire ou par courrier recommandé avec accusé de réception, le premier jour qui suit celui où le pli a été présenté au domicile du destinataire, ou, le cas échéant, à sa résidence ou à son domicile élu;
2. lorsque la notification est effectuée par pli recommandé ou par pli simple, le troisième jour ouvrable qui suit celui où le pli a été remis aux services de la poste, sauf preuve contraire du destinataire ;
3. lorsque la notification est effectuée contre accusé de réception daté, le premier jour qui suit.

- Les délais dont le dépassement entraîne une indemnisation du client final ou du demandeur de raccordement paraissent être des **délais impératifs**¹.

Cela signifie qu'il ne peut être dérogé à ces délais que moyennant l'accord de la partie qu'ils entendent « protéger ».

Exemple : l'article 25^{quater} du décret électricité énonce que : « *Toute personne physique ou morale ayant demandé un raccordement a droit à une indemnité forfaitaire journalière à charge du gestionnaire de réseau si celui-ci n'a pas réalisé le raccordement effectif, en ce compris la modification du raccordement existant, dans les délais suivants : 1° pour le raccordement en basse tension pour une puissance souscrite inférieure ou égale à 56 kVA, dans un délai de trente jours calendriers qui, sauf demande en sens contraire du demandeur de raccordement acceptée par le gestionnaire de réseau, commence à courir à partir de la date de réception du paiement du montant de l'offre de raccordement par le gestionnaire de réseau de distribution [...]* ».

Le délai de trente jours a pour but de mettre le demandeur de raccordement à l'abri de l'inertie éventuelle du gestionnaire de réseau. Il ne peut donc être écarté que si celui-ci est d'accord. Le décret prévoit d'ailleurs expressément que : « *Les délais visés au présent paragraphe peuvent être prolongés de commun accord entre le gestionnaire de réseau et toute personne physique ou morale ayant demandé un raccordement* ». Dans l'hypothèse où le GRD souhaiterait une dérogation au délai légal, il devrait dès lors le demander expressément au demandeur de raccordement par écrit séparé de l'offre de raccordement, afin de ne pas laisser croire que cette dérogation est liée à l'offre, tout en lui rappelant qu'il n'a aucune obligation d'accepter si cela ne lui convient pas.

En conclusion, la CWaPE accepte qu'une dérogation puisse être admise dans deux hypothèses :

- si « *l'utilisateur du réseau lui-même fait expressément valoir un intérêt à l'allongement du délai* »² ;
 - s'il est prouvé que la prolongation du délai a été consentie par l'utilisateur du réseau en pleine connaissance de cause. A ce sujet, la CWaPE est d'avis que la simple offre de raccordement mentionnant un délai plus long ne répond nullement aux exigences susvisées.
- En ce qui concerne le **délai endéans lequel le Service régional de médiation 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, ce délai ne commence à courir qu'à partir du lendemain de la transmission de la demande par l'acteur saisi initialement à l'acteur qu'il estime responsable.

¹ Doc., Parl. w., session 2007-2008, n°813-1, p. 29.

² Courrier du 04/12/2008 de la CWaPE à Synergrid et à la Febeg relatif au traitement des demandes d'indemnisation et au formulaire usité.

3.2. Cumul des différentes hypothèses d'indemnisation

Dans certaines situations, plusieurs hypothèses d'indemnisation pourraient à première vue potentiellement trouver à s'appliquer et se cumuler. Un tel cumul n'est toutefois pas toujours permis :

- L'article 25quinquies du décret électricité dispose ainsi que l'hypothèse d'indemnisation qu'il vise 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 l'article 25ter est donc expressément exclu.
- L'article 25bis du décret électricité n'est pas cumulable avec l'article 25ter du même décret. En effet, l'article 25ter recouvre clairement, comme le titre de la sous-section à laquelle il 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 »³. Cette interdiction n'est pas inscrite dans le décret mais se déduit des travaux préparatoires. L'article 25bis vise quant à lui avant tout un problème dont l'origine est une défaillance technique du réseau (il 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 fourniture⁴.
- Les articles 25bis et 25quinquies du décret électricité sont en revanche cumulables. 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.

En ce qui concerne les autres dispositions des décrets électricité et gaz, celles-ci visent des hypothèses d'indemnisations à ce point différentes que la question de leur cumul ne devrait en principe pas se poser.

3.3. Commentaires relatifs à des hypothèses d'indemnisation particulières

3.3.1. Article 25bis du décret électricité

Cette disposition prévoit une indemnisation en cas de coupure non planifiée de plus de six heures :

« Toute interruption de fourniture non planifiée d'une durée supérieure à six heures consécutives et ayant son origine sur un réseau de distribution ou de transport local donne lieu à une indemnisation à charge du gestionnaire de réseau par le fait duquel l'interruption ou son maintien sont intervenus, au profit du client final raccordé au réseau de distribution ».

Cette indemnisation est désormais due de plein droit par le gestionnaire de réseau auquel le client final est raccordé, sans que ce dernier ne doive lui adresser de demande d'indemnisation.

³ Doc., Parl. w., sess. ord. 2007-2008, n°813-1, p. 29.

⁴ Doc., Parl. w., sess. ord. 2007-2008, n°813-1, p. 29.

Le gestionnaire de réseau peut toutefois déroger à ce principe de l'indemnisation de plein droit si l'interruption de fourniture et son maintien pendant plus de six heures consécutives sont l'un et l'autre causés par un cas de force majeure, démontré sur son site internet (exposé des éléments factuels, « rapport détaillé et étayé notamment par des éléments techniques, des bulletins météorologiques, des photos ou procès-verbaux, concernant les circonstances de l'incident concerné »).

Si une interruption a été **planifiée mais perdue plus longtemps que la durée annoncée par le GRD**, il y a lieu de ne tenir compte, pour le calcul des six heures, que de la durée qui dépasse ce qui a été planifié.

Lorsqu'une coupure (et son maintien) dépasse les 6 heures et que la durée totale est **imputable à deux gestionnaires de réseau ou à un autre gestionnaire de réseau que celui auquel le client final est raccordé**, l'indemnité est versée sur le compte bancaire du client final par le gestionnaire de réseau auquel il est raccordé.

3.3.2. Article 25quater du décret électricité et 25ter du décret gaz

L'article 25quater du décret électricité offre la possibilité d'obtenir une indemnisation dans les trois hypothèses suivantes :

« Toute personne physique ou morale ayant demandé un raccordement a droit à une indemnité forfaitaire journalière a charge du gestionnaire de réseau si celui-ci n'a pas réalisé le raccordement effectif, en ce compris la modification du raccordement existant, dans les délais suivants :

1° pour le raccordement en basse tension pour une puissance souscrite inférieure ou égale à 56 kVA, dans un délai de trente jours calendriers qui, sauf demande en sens contraire du demandeur de raccordement acceptée par le gestionnaire de réseau, commence à courir à partir de la date de réception du paiement du montant de l'offre de raccordement par le gestionnaire de réseau de distribution . Le délai est suspendu pendant la période entre la demande et la réception des permis et autorisations requis. Lorsqu'un renforcement ou une extension du réseau en amont des travaux de raccordement est indispensable, le délai est porté à soixante jours calendrier;

2° pour les autres raccordements en basse tension, dans le délai mentionné dans le courrier adressé par le gestionnaire de réseau au client, et reprenant les conditions techniques et financières du raccordement, qui, sauf demande en sens contraire du demandeur de raccordement acceptée par le gestionnaire de réseau, commence à courir à partir de la date de réception du paiement du montant de l'offre de raccordement par le gestionnaire de réseau. Le délai est suspendu pendant la période entre la demande et la réception des permis et autorisations requis;

3° pour les raccordements à la haute tension, dans le délai indiqué dans le contrat de raccordement, qui, sauf demande en sens contraire du demandeur de raccordement acceptée par le gestionnaire de réseau, commence à courir à partir de la date de réception du paiement du montant de l'offre de raccordement par le gestionnaire de réseau. Le délai est suspendu pendant la période entre la demande et la réception des permis et autorisations requis.

L'indemnité journalière due est de 25 euros pour les demandeurs de raccordement en basse tension pour une puissance souscrite inférieure ou égale à 56 kVA, 50 euros pour les autres demandeurs de raccordement en basse tension et 100 euros pour les demandeurs de raccordement à la haute tension. »

L'article 25ter du décret gaz offre la possibilité d'obtenir une indemnisation dans les trois hypothèses suivantes :

« Toute personne physique ou morale ayant demandé un raccordement a droit à une indemnité forfaitaire journalière à charge du gestionnaire de réseau si le gestionnaire de réseau n'a pas réalisé le raccordement effectif, en ce compris la modification du raccordement existant, dans les délais suivants :

1° pour les raccordements standards et simples, dans un délai de trente jours ouvrables qui, sauf demande en sens contraire du demandeur de raccordement acceptée par le gestionnaire de réseau, commence à courir à partir de la date de réception du paiement du montant de l'offre de raccordement par le gestionnaire de réseau. Le délai est suspendu pendant la période entre la demande et la réception des permis et autorisations requis. Lorsque la situation de la canalisation de distribution nécessite des travaux en voirie, ou une extension du réseau, le délai est porté à soixante jours ouvrables;

2° pour les raccordements non-simples, dans le délai prévu par le contrat de raccordement, qui, sauf demande en sens contraire du demandeur de raccordement acceptée par le gestionnaire de réseau, commence à courir à partir de la date de réception du paiement du montant de l'offre de raccordement par le gestionnaire de réseau. Le délai est suspendu pendant la période entre la demande et la réception des permis et autorisations requis;

3° pour les raccordements non-simples et lorsque la capacité souscrite est égale ou supérieure à 250 m³, dans le délai prévu par le contrat de raccordement, qui, sauf demande en sens contraire du demandeur de raccordement acceptée par le gestionnaire de réseau, commence à courir à partir de la date de réception du paiement du montant de l'offre de raccordement par le gestionnaire de réseau. Le délai est suspendu pendant la période entre la demande et la réception des permis et autorisations requis.

L'indemnité journalière due est de 25 euros pour les demandeurs de raccordement dont la capacité souscrite est inférieure à 250 m³ et de 50 euros pour les autres raccordements. »

Précisions en ce qui concerne les délais de raccordement

Comme mentionné par les décrets électricité et gaz, les différents délais cités ci-dessus commencent à courir dès la date de réception du paiement du montant de l'offre de raccordement par le gestionnaire de réseau de distribution.

Ces délais sont toutefois suspendus pendant la période entre la demande et la réception des permis et autorisations requis. Afin d'éviter que cette suspension du délai de raccordement ne porte inutilement préjudice au demandeur de raccordement, la CWaPE est d'avis que le gestionnaire de réseau devrait faire preuve de proactivité dans la gestion des demandes de permis et d'autorisations. Ainsi, à défaut de réponse à toute demande⁵ de permis ou d'autorisations dans le délai légal ou, le cas échéant, le délai raisonnable fixé par le gestionnaire de réseau, le gestionnaire de réseau devrait assurer un suivi proactif du dossier, en adressant un rappel au maximum dans les 15 jours calendriers de l'expiration du délai initial. Il devrait ensuite adresser un rappel au moins tous les 30 jours calendriers jusqu'à réception de la réponse. A défaut d'envoi de rappel(s), la CWaPE estime que le délai de raccordement pourrait recommencer à courir.

Les décrets prévoient également un délai plus long lorsqu'un renforcement ou une extension du réseau (et travaux de voirie en gaz) en amont des travaux de raccordement est indispensable. Le délai de raccordement ne peut donc pas être mis en attente lorsque le raccordement s'inscrit dans le cadre d'une procédure de viabilisation de terrain ou de tout autre renforcement/extension du réseau.

Si le non-respect des délais visés ci-avant résulte de la non-réalisation des travaux à charge du demandeur de raccordement, le délai de raccordement commence à courir à partir de la notification au GRD par le demandeur que la procédure peut reprendre.

Un dépassement du délai pourrait être admis en cas de force majeure, dûment prouvé, rendant l'exécution des travaux impossibles (exemples : importantes chutes de neige *etc.*).

Enfin, les congés du bâtiment pourraient suspendre les délais, pour la période telle que fixée dans le règlement de travail en fonction des accords régionaux, s'ils empêchent la réalisation des travaux concernés.

Recevabilité de la demande d'indemnisation

Étant donné que le demandeur de raccordement peut difficilement connaître la date de dépassement du délai réglementaire, notamment en raison du fait qu'il n'a pas connaissance des informations nécessaires (délai de raccordement concerné dans sa situation précise, jours d'intempéries, durée de la suspension pour obtention des permis et autorisations, ...), il ne lui est pas possible de connaître la date de raccordement maximale.

Par conséquent, il ne connaît pas non plus le délai qui lui est imparti afin d'introduire une demande d'indemnisation recevable.

Aussi, il paraît abusif de déclarer la demande d'indemnisation hors délai lorsque le raccordement n'a toujours pas été réalisé.

Par conséquent, il est considéré que la demande d'indemnisation doit être envoyée au plus tard dans les soixante jours calendrier qui suivent le raccordement effectif.

Il convient également de signaler que le **droit d'injonction** reconnu à la CWaPE en cas de situation urgente est indépendant de celui prévu aux articles 53 du décret électricité et 48 du décret gaz. Cela signifie que le seul fait de ne pas se conformer au délai imposé par l'injonction des articles 25^{quater} du décret électricité et 25^{ter} du décret gaz constitue, *per se*, une infraction au décret passible d'amende administrative. L'infliction de cette dernière devra respecter la procédure des articles 53 et suivants du décret électricité et 48 et suivants du décret gaz, qui veillent, entre autres, au respect des droits de la défense.

⁵ Quel qu'en soit le destinataire.

3.3.3. Article 25quinquies du décret électricité - Fourniture non conforme aux prescriptions techniques

L'article 25quinquies⁶ du décret électricité énonce que :

« Sans préjudice des dispositions conventionnelles plus favorables au client final, tout dommage direct, corporel ou matériel, subi par un client final raccordé au réseau de distribution, du fait de l'interruption, de la non-conformité ou de l'irrégularité de la fourniture d'énergie électrique, fait l'objet d'une indemnisation par le gestionnaire de réseau de distribution ou de transport local responsable, selon les modalités prévues à la présente sous-section.

L'obligation d'indemnisation est exclue en cas de force majeure. Elle ne s'applique pas davantage si l'interruption à l'origine du dommage était planifiée ou si elle est due à une erreur administrative.

Le dommage corporel direct est intégralement indemnisé.

L'indemnisation du dommage matériel direct est plafonnée, par événement dommageable, à 2.000.000 euros pour l'ensemble des sinistres. Si le montant total des indemnisations dépasse ce plafond, l'indemnisation due à chaque client final est réduite à due concurrence.

L'indemnisation du dommage matériel direct est pareillement affectée d'une franchise à charge du client final, de 100 euros par sinistre.

L'application du plafond d'indemnisation et de la franchise individuelle est exclue en cas de faute lourde du gestionnaire de réseau. »

L'article 25sexies, § 3, du décret électricité ajoute notamment que :

« La survenance de l'événement fait présumer la faute dans le chef du gestionnaire de réseau de distribution, à charge pour celui-ci d'établir par tout moyen probant que l'événement est dû à un cas de force majeure, une situation d'urgence telle que visée dans les règlements techniques, un cas d'interruption planifiée ou une erreur administrative ».

Il ressort de ces dispositions que celles-ci opèrent un **renversement de la charge de la preuve** dans le chef du gestionnaire de réseau « *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 dommageable fait dès lors présumer la faute du gestionnaire de réseau, à charge pour ce dernier, s'il souhaite s'exonérer de cette obligation d'indemnisation, de prouver l'existence d'un **cas de force majeure**, d'une **situation d'urgence**, d'une **interruption planifiée** ou d'une interruption due à une erreur administrative (renvoi à l'hypothèse d'indemnisation de l'article 25ter du décret électricité).

Le **concept d'interruption planifiée** doit se comprendre de la manière suivante. 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 énoncent 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 irrégulière, elle en devient fautive et ne peut dès lors constituer une cause régulière d'exonération de responsabilité.

⁶ En gaz, une obligation d'indemnisation similaire est prévue à l'article 25quater du décret gaz.

Ainsi, 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 de l'article 135, § 2, du règlement technique du 3 mars 2011 pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité en Région wallonne et l'accès à ceux-ci (article I.8, § 3, du règlement technique actuellement en vigueur, approuvé par arrêté du Gouvernement wallon du 27 mai 2021).

La preuve d'une planification contestée de la coupure peut se déduire du fait que les voisins du plaignant ont bien reçu le « carton d'avertissement » déposé par le gestionnaire de réseau.

En ce qui concerne les **éléments factuels à apporter pour démontrer la force majeure**, la CWaPE considère que l'emploi de clauses de style ou de formules standardisées, qui ne permettent pas de comprendre le fondement de la décision ne suffisent en aucun cas à exonérer le gestionnaire de réseau de leur responsabilité.

Ainsi, par exemple, pour une erreur de branchement commise par son personnel, le gestionnaire de réseau est toujours responsable et ce type d'erreur est facilement détectable car l'incident affecte tout un quartier, alors qu'un coup de foudre, par exemple, a un impact plus limité. Citons le cas de l'agent qui veut rétablir la tension et qui met du 400V sur un réseau normalement alimenté en 230V, ou qui coupe le neutre d'un réseau 3N400.

L'appréciation de la force majeure se fait en fonction du type d'élément incriminé. A l'heure actuelle, la CWaPE requiert les renseignements suivants dans les hypothèses suivantes :

- s'il s'agit d'un câble (aérien ou souterrain) :
 - date de placement du câble ;
 - type de câble ;
 - durée de vie moyenne du câble ;
 - incidents antérieurs éventuels dus à une défaillance de cet élément du réseau ;
 - signe d'agression extérieure ;
 - signe d'une éventuelle négligence lors du placement ;
- s'il s'agit d'un élément interne à une cabine (autre que le disjoncteur en lui-même) :
 - incidents antérieurs éventuels dus à une défaillance de cet élément du réseau ;
 - signe d'agression extérieure (par exemple ruissellement d'eau provoquée par des travaux d'un tiers à l'extérieure de la cabine...) ;
- s'il s'agit de la protection (disjoncteur) en elle-même qui est incriminée :
 - date de placement de la pièce ;
 - durée de vie moyenne du disjoncteur ;
 - incidents antérieurs éventuels dus à une défaillance de cet élément du réseau ;
 - signe d'agression extérieure ;
 - signe d'une éventuelle négligence lors du placement ;
 - réglage du niveau de déclenchement.

En bref, 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.

En ce qui concerne la **situation d'urgence**, l'article I.30 du règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité en Région wallonne et l'accès à ceux-ci (approuvé par arrêté du Gouvernement wallon du 27 mai 2021) dispose qu' : « *est considérée comme une situation d'urgence la situation dans laquelle le GRD constate ou est informé d'un risque exigeant une intervention urgente sur le réseau ou d'autres mesures exceptionnelles et temporaires en vue de garantie ou rétablir le fonctionnement sûr et fiable de son réseau et/ou d'un autre réseau (transport, transport local, distribution) ou d'empêcher d'autres dommages (aux biens et aux personnes)* ».

Conformément aux articles I.32 et I.33 du règlement technique précité, il revient au gestionnaire de réseau de « *pouvoir justifier a posteriori ses décisions d'intervenir ou non* » et, en cas de suspension de ses tâches et obligations, de communiquer « *dès que possible et par tout moyen disponible à toutes les parties concernées les raisons et la durée prévisible de cette suspension* ».

Le gestionnaire de réseau qui voudrait invoquer ce cas d'exonération devrait donc pouvoir démontrer la réalité de la situation d'urgence, la justification de la suspension de ses obligations vis-à-vis du client concerné et le fait qu'il s'est conformé aux dispositions du règlement technique en la matière.

Le rôle de la CWaPE, dans le cadre de cette hypothèse d'indemnisation, est, selon l'article 25^{sexies} du décret électricité, de rendre un avis sur la nature de la faute, en cas de contestation à ce sujet. La CWaPE sera dès lors amenée à se prononcer sur l'existence ou non d'une cause d'exonération dans le chef du GRD et sur l'existence d'une faute lourde ou non (importante pour déterminer si la franchise ou le plafond d'indemnisation prévus à l'article 25^{quinquies} du décret électricité sont applicables). Constitue une faute lourde, « *la faute qui, sans être intentionnelle, est à ce point grave et grossière qu'elle en devient inexcusable* » ; la faute « *qu'un professionnel du secteur ne commettrait en aucun cas* »⁷.

3.3.4. Article 31bis du décret électricité et article 30bis du décret gaz - Coupure à la suite d'une erreur administrative

L'article 31bis du décret électricité prévoit que :

« Toute coupure d'électricité réalisée en violation des prescriptions du présent décret ou de ses arrêtés d'exécution, ou intervenant en suite d'une erreur de gestion ou de facturation, du fournisseur oblige celui-ci à payer au client final une indemnité forfaitaire journalière de 125 euros jusqu'à la date de la demande de rétablissement de l'alimentation, notifiée de manière non contestable par le fournisseur au gestionnaire de réseau. »

L'article 30bis du décret gaz prévoit que :

« Toute coupure de gaz réalisée en violation des prescriptions du présent décret ou de ses arrêtés d'exécution, ou intervenant en suite d'une erreur de gestion ou de facturation du fournisseur oblige celui-ci à payer au client final une indemnité forfaitaire journalière de 125 euros jusqu'à la date de la demande de rétablissement de l'alimentation, notifiée de manière non contestable par le fournisseur au gestionnaire de réseau ».

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 activer un nouveau contrat de fourniture), la CWaPE est d'avis que l'intégralité de l'indemnité doit être supportée par l'acteur qui est à l'origine de la coupure. Le Service régional de médiation pour l'énergie 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.

⁷ Doc., Parl. w., sess. ord. 2007-2008, n°813-1, pp. 30-31.

Si le fournisseur a bien introduit la demande de rétablissement auprès du gestionnaire de réseau mais que celui-ci ne procède pas au rétablissement endéans les délais requis par le règlement technique, il devra supporter l'**indemnisation « complémentaire »** jusqu'au rétablissement.

Enfin, il paraît utile de préciser que l'acteur désigné responsable par le Service régional de médiation pour l'énergie ne voit sa responsabilité engagée que vis-à-vis de l'utilisateur du réseau, c'est-à-dire tous droits saufs de la répartition inhérente à la contribution à la dette.

* *
*