



CWaPE
Commission
Wallonne
pour l'Énergie

Service régional
de médiation pour l'*Énergie*

Date du document : 13/07/2020

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

COUPURES D'ÉLECTRICITÉ OU DE GAZ : LES MÉCANISMES D'INDEMNISATION RESTENT TROP PEU CONNUS

La CWaPE (régulateur des marchés wallons de l'électricité et du gaz) et le Service de médiation pour l'énergie institué en son sein, font ce constat¹ depuis plusieurs années : le consommateur d'électricité ou de gaz connaît mal les mécanismes d'indemnisation auxquels il pourrait avoir recours en cas de coupure, ou de dommage résultant par exemple d'une surtension sur le réseau.

Les décrets qui encadrent les marchés de l'énergie ont cependant décrit certains cas qui permettent de faciliter l'indemnisation du client lésé, à travers des montants forfaitaires. En voici quelques exemples :

- Si le raccordement en électricité ou en gaz de votre habitation est réalisé au-delà de la date prévue initialement, vous pourriez prétendre à une indemnisation journalière ;
- Lorsqu'une coupure intervient suite à une erreur administrative du gestionnaire de réseau de distribution, une indemnisation journalière de 125 euros est prévue (montant indexé à 148,36 euros en 2020) ;
- Si, en raison d'une erreur administrative, votre changement de fournisseur d'énergie prend du retard, vous pourriez réclamer une indemnisation mensuelle de 100 euros (montant indexé à 118,69 euros en 2020).

Une information complète est disponible sur le site <http://www.indemnisations-energie.be/>.

Ces mécanismes d'indemnisation forfaitaires pourraient trouver à s'appliquer dans l'actualité récente. De nombreux consommateurs d'électricité et de gaz équipés d'un compteur à budget ont en effet subi une coupure irrégulière de leur approvisionnement en énergie ces derniers jours.

Afin de gérer au mieux la crise sanitaire, le Gouvernement wallon avait instauré par arrêté une période de protection pour les consommateurs disposant d'un compteur à budget. En effet, pendant la période de confinement, le rechargement du crédit sur ces compteurs, qui fonctionnent sur la base d'un prépaiement des consommations, pouvait s'avérer difficile. Le Gouvernement avait donc édicté, à l'attention des gestionnaires de réseaux de distribution d'énergie, une interdiction de rupture de l'alimentation en électricité et en gaz chez les personnes disposant de tels compteurs, sans pour autant exonérer ces dernières du paiement des consommations.

Cette période de protection est arrivée à échéance le 30 juin dernier. Pour éviter la coupure, les personnes concernées avaient été averties au préalable par divers canaux de la nécessité de procéder à trois actions, quel que soit le solde encore disponible sur leur compteur : passer la carte de rechargement dans le compteur, passer la carte dans un lecteur dans un point de rechargement avant le 30 juin et, enfin, passer à nouveau la carte dans le compteur.

Pour des raisons qui restent en cours d'investigation, certaines personnes qui avaient, semble-t-il, pris toutes les précautions nécessaires pour éviter la coupure ont néanmoins été privées d'électricité. Celles-ci seraient susceptibles de pouvoir bénéficier de l'indemnisation journalière de 148,36 euros si la coupure est effectivement due à une erreur administrative du gestionnaire de réseau.

Pour lancer la procédure d'indemnisation, il est impératif que les personnes lésées se manifestent auprès de leur gestionnaire de réseau dans les 60 jours suivant la coupure, et qu'elles gardent une copie de leurs démarches. Les gestionnaires de réseau mettent à disposition des formulaires de demande d'indemnisation sur leur site internet.

¹ Ce constat est notamment posé dans le Rapport annuel 2019 du Service régional de médiation pour l'énergie : <https://www.cwape.be/?dir=0.2&docid=5175>

En cas de refus d'indemnisation, ou en l'absence de réponse à sa demande, le client préjudicié peut adresser une copie de son dossier au Service régional de médiation pour l'énergie (par courrier à l'adresse suivante : route de Louvain-la-Neuve 4 bte 12 à 5001 Namur, ou en ligne sur <https://www.cwape.be>, rubrique Service de médiation).

La CWaPE, entre autres missions, veille à la qualité de la fourniture d'électricité et de gaz et à la protection des clients, qu'ils soient protégés ou non. Les équipes de la CWaPE sont à l'écoute des citoyens, notamment à travers le Service de médiation en cas de problème, mais également pour des questions plus larges liées à l'énergie. N'hésitez pas à nous contacter.

* *
*