



RAPPORT ANNUEL
SPÉCIFIQUE

SERVICE RÉGIONAL DE MÉDIATION POUR L'ÉNERGIE

2022

Table des matières

Introduction	3
1. Généralités	6
1.1. Types de demandes et procédures.....	6
2. Médiation	8
2.1. Catégories de plaintes	10
2.1.1. MIG 6/ATRIAS.....	11
2.1.2. Index de consommation	12
2.1.3. Retard de facturation.....	13
2.1.4. Technique	13
2.1.5. Photovoltaïque.....	14
2.1.6. Défaut de paiement.....	15
2.1.7. Coûts de réseau de distribution.....	15
2.2. Répartition des plaintes par fournisseur et par gestionnaire de réseau	16
2.3. Questions	17
3. Indemnisations	21
3.1. Introduction	21
3.2. Chiffres détaillés.....	23
3.2.1. Interruption de la fourniture d'électricité de plus de 6 heures	23
3.2.2. Défaut ou coupure de la fourniture entraînant un dommage	25
3.2.3. Coupure d'électricité ou de gaz à la suite d'une erreur administrative.....	26
3.2.4. Non-respect des délais de raccordement	28
3.2.5. Erreur lors d'une demande de changement de fournisseur	28
3.2.6. Erreur dans une facture d'électricité ou de gaz déjà acquittée.....	29
3.2.7. Retard du guichet unique.....	29
3.3. Évolution depuis 2010	30
3.3.1. GRD électricité	30
3.3.2. GRD gaz	31
3.3.3. Fournisseurs.....	31
3.4. Contestations en matière d'indemnisation.....	32

Introduction

2022, le début d'une courbe exponentielle...

Alors que le SRME avait déjà connu des hausses significatives du nombre de questions et de plaintes en 2020 et en 2021, **les chiffres relatifs à 2022 ont globalement doublé par rapport à l'année précédente. Ceux-ci ont même presque triplé par rapport aux activités du service antérieurement à la crise sanitaire et à la crise énergétique.**

L'équipe du SRME, qui souhaitait retrouver plus de stabilité et de sérénité pour pouvoir travailler à un rythme plus tenable à long terme et pour maintenir un service de qualité, a donc dû continuer à adapter ses procédures pour répondre à la masse de plaintes et de questions entrantes. Fin 2022, le SRME a également été contraint de fermer temporairement la téléphonie, les après-midis uniquement, pour garantir un traitement des plaintes entrantes par le secrétariat.

La détresse des citoyens et les problèmes informatiques au cœur des plaintes et questions des consommateurs

La crise énergétique et ses conséquences sur tous les acteurs du marché ainsi que les dysfonctionnements de masse relatifs au MIG 6 (cf. 2.1.1. MIG 6 / ATRIAS) ont engendré beaucoup de questions et de plaintes. Certains processus de marché qui étaient historiquement stables, tels que les reconductions de contrat, les adaptations des acomptes ou encore les transmissions d'index et la facturation annuelle, ont été remis en question, engendrant par là-même de nombreuses questions voire plaintes des consommateurs. Il est même ressorti que certaines procédures de marché manquaient parfois d'encadrement au niveau réglementaire (augmentation des acomptes avant la facture de décompte en raison de l'augmentation rapide des prix, estimations intermédiaires basées sur les SLP/RLP, procédure de déménagement...) ou que certaines matières relèvent de compétences partagées avec le fédéral, ce qui ne facilite pas toujours le traitement des demandes reçues. De nouvelles pratiques sont également nées de cette crise ainsi que de la mise en œuvre du MIG 6, telles que la facturation par certains fournisseurs d'un surcoût « panneaux photovoltaïques » sur leur clientèle *prosumer*.

Une complexité accrue des matières traitées résultant des enjeux actuels

Si l'augmentation des questions et des plaintes résulte principalement de la crise énergétique et des dysfonctionnements liés à la mise en œuvre du MIG 6, le SRME observe que **les catégories de plaintes habituelles ont également augmenté**. Cela s'explique *a priori* par le fait que tous les services de première ligne sont saturés ou ont limité la possibilité de contact à l'écrit (fournisseurs, GRD, associations de protection des consommateurs, CPAS...), de même que d'autres collègues médiateurs, et que ceux-ci renvoient certainement davantage vers les services de la CWaPE et du SRME. En sus du nombre des plaintes et questions entrantes, cette surcharge de travail s'accompagne d'une **complexification des matières traitées** en raison des nombreux bouleversements rencontrés ces dernières années sur les marchés de l'énergie (nombreuses mesures gouvernementales temporaires, adaptations des décrets électricité et gaz, etc.).

Guider les consommateurs dans leur compréhension des marchés de l'électricité et du gaz

Parallèlement au traitement des plaintes, le SRME accorde une place importante au traitement des questions dans son rôle d'information des consommateurs et veille à orienter les URD quant aux problématiques particulières qu'ils rencontrent dans leurs interactions avec les acteurs et opérateurs de marché. Depuis quelques années, le SRME reçoit un nombre exponentiel de questions. Celles-ci concernent en grande partie le tarif *prosumer*, le mécanisme de la compensation photovoltaïque, les contrats et les offres de prix des fournisseurs d'énergies, les statuts de clients protégés, le tarif social ou encore les aides temporaires. **Si les chiffres de certaines de ces catégories ont littéralement explosé, le SRME observe néanmoins que toutes les catégories de questions ont augmenté.** C'est donc révélateur d'une grande attention des consommateurs portée sur les questions énergétiques et leurs factures.

Des mécanismes d'indemnisation méconnus et peu utilisés

Une nouvelle fois, les données 2022 démontrent que les consommateurs recourent peu aux mécanismes d'indemnisations forfaitaires, et aux procédures de contestations y relatives. Cela met notamment en exergue **l'importance de faire connaître le SRME auprès de l'ensemble des consommateurs.**

Le SRME n'hésite pas à faire la promotion des indemnisations forfaitaires qui n'avaient jusqu'alors pas démontré de grand intérêt, lors de ses réponses aux questions voire dans le cadre de dossiers de médiation, comme, par exemple, les indemnités en cas de retard de changement de fournisseur ou en cas de retard de facturation.

Ces problématiques sont plus fréquemment rencontrées depuis la mise en place du MIG 6 au dernier trimestre 2021 et les indemnisations pourraient – à terme et moyennant une adaptation décrétable – constituer un levier pour assurer une mise en conformité des acteurs avec les obligations légales qui s'imposent à eux, et pour dédommager les consommateurs préjudiciés.

Une présence sur site : l'occasion de rencontrer les acteurs de première ligne et les citoyens

Au cours du second semestre, la situation sanitaire a permis d'organiser à nouveau plus sereinement des événements publics. Les communes et les CPAS ont dès lors relancé activement des salons locaux afin de répondre aux questions et aux préoccupations des citoyens face à la crise énergétique. Le SRME s'est dans ce cadre rendu à des événements organisés notamment à Soumagne, Ham-sur-Heure, Profondeville, Couvin et Blegny. Le SRME a également été associé à une formation de base en énergie administrative à destination d'assistants sociaux organisée par la Fédération des CPAS.

Lutter contre le non-recours au droit et être un allié incontournable des acteurs de terrain

Pour rappel, le SRME ambitionne de renouer avec les acteurs de terrain pour leur permettre de poursuivre leur rôle de première ligne experte avec l'appui du SRME lorsque nécessaire, de cibler les communications/formations qu'ils estimerait utiles dans ce cadre et de faire connaître le service au plus près du citoyen pour limiter autant que possible le non-recours au droit.

Afin d'atteindre cet objectif, la CWaPE a lancé un marché public pour être accompagnée dans l'identification de l'ensemble des acteurs de première ligne, la définition des besoins des acteurs de première ligne et la mise en place d'une stratégie permettant d'atteindre les objectifs précités. Ont ainsi été réalisés :

- une cartographie de l'ensemble des acteurs de terrain (CPAS, PCS, Services énergie, associations de protection des consommateurs, AIS, Sociétés de logements, Justice de paix etc.), avec leurs coordonnées de contact ;
- une identification de la manière dont les premières lignes cherchent l'information en matière d'énergie et qui sont leurs entités relais ;
- un questionnaire qualitatif et quantitatif pour identifier leurs besoins et leur connaissance ou non du SRME ;
- une stratégie de communication visant à atteindre les acteurs de terrain en les dotant des meilleurs outils possibles et à atteindre les consommateurs pour étendre la lutte contre le non-recours au droit.

Les principaux éléments qui sont ressortis de cette analyse qualitative et quantitative étaient une méconnaissance du SRME et de ses missions, mais une satisfaction importante du recours au SRME lorsque le SRME était connu et utilisé, une difficulté à trouver l'information sur le site internet ou encore l'absence de contact régulier avec le SRME. Le premier enjeu se retrouvant dans la stratégie de communication est donc de bien faire connaître le service, en travaillant autour de son image de marque et de mieux définir son intégration sur le site de la CWaPE. Il faudra aussi vulgariser et mieux dédier les contenus pour les différents types d'acteurs de terrain sur le site pour en permettre une utilisation plus aisée. Ce n'est qu'ensuite que le nombre de contenus disponibles pourra être augmenté, que des packs d'information pourront être créés, que des communications dédiées aux acteurs de terrain pourront être mises sur pied (ex. newsletters...) ou encore que des campagnes de communication à plus large échelle pourront être entamées. Il faut en effet d'abord que les outils de base soient correctement calibrés et fonctionnels pour lesdits publics spécifiques.

Ces projets traduisent une volonté du SRME de moderniser sa gestion, de se rendre encore plus accessible en se faisant connaître et de tacler le non-recours au droit. Cette dynamique vise également à doter les premières lignes d'outils correctement dimensionnés et utiles dans leur accompagnement quotidien des citoyens, de telle sorte à ce que ces derniers puissent être des véritables relais du SRME et que seules les questions particulièrement complexes remontent directement au SRME. Ceci ne pourra se poursuivre qu'en s'accompagnant de ressources suffisantes pour répondre aux attentes des consommateurs wallons, lesquels sont souvent perdus quand il s'agit des marchés de l'énergie. Toutefois, cette vision permet d'allouer correctement le budget en établissant les dépenses dans l'ordre où l'impact pour les acteurs de terrain sera le plus percutant et où *in fine* la lutte contre le non-recours au droit pourra être poursuivie, sans voir exploser le nombre de membres du personnel du SRME.

La numérisation à l'appui des agents du SRME pour une meilleure efficacité et qualité de service

En termes de fonctionnement interne, le SRME a mis en production un nouvel outil de gestion des plaintes (CRM) en 2022. Celui-ci permet déjà quelques améliorations par rapport à l'ancien système, notamment la mise en place d'un tableau de bord personnel permettant à chaque collaborateur de disposer d'une vue sur les dossiers en cours et les actions attendues, ainsi que quelques améliorations dans l'encodage au niveau du point d'entrée. Cette première version n'ayant pas démontré de *bugs* particuliers, une deuxième phase de développements devrait avoir lieu en 2023 afin d'apporter des fonctionnalités supplémentaires telles que la mise en place d'un tableau de bord managérial, l'automatisation de certaines tâches, l'ouverture de fiche client dès qu'une personne contacte le service par téléphone et ce, pour rendre le service encore plus efficace en permettant l'accélération de certains processus, et de mieux monitorer les demandes et leurs suivis au quotidien.

Le défi des ressources humaines

Le SRME a renouvelé ces dernières années une bonne partie de son équipe à la suite de départs volontaires de certains collaborateurs, sans toutefois renforcer ses effectifs à la hauteur du nombre de demandes entrantes. Tant la réalité du marché détaillée ci-dessus, que ces changements au sein de l'équipe ont eu des impacts significatifs sur les collaborateurs qui ont dû assumer toute la charge de travail en effectifs réduits, tout en assurant la formation des nouveaux collègues engagés dans un contexte tendu.

Au vu des chiffres 2022 et de la perspective 2023, la poursuite d'une politique de recrutement correctement dimensionnée est inéluctable pour fournir un service de qualité à tous les Wallons, tout en poursuivant les efforts de numérisation.

2023, une augmentation alarmante...

2023 sera sans aucun doute dans la continuité exponentielle de 2022 avec des chiffres qui continuent d'augmenter significativement. **À la fin mai 2023, le SRME avait recueilli davantage de plaintes recevables qu'au cours de la seule année 2022.** D'ores et déjà, le SRME constate la nécessité de renforcer ses équipes au-delà de la seule année 2023. À cet égard, le SRME rappelle la proposition déjà formulée par le passé de diversifier les sources de financement du SRME en portant notamment à charge de certains acteurs une partie du budget au *pro rata* du nombre de plaintes de l'année précédente.

L'équipe du SRME fait tout pour tenter de maintenir le cap, mais cela laisse malheureusement peu de place à la proactivité sur des projets de fond. Le SRME ne pourra pas accepter que les processus de marché dysfonctionnent de la sorte au-delà de 2023. Le SRME en appelle à un renforcement des contrôles et des moyens disponibles pour tacler les difficultés rencontrées, lesquelles sont fortement impactantes pour le marché et les consommateurs.

Fin avril 2023, le SRME a aussi proposé une révision de son AGW de fonctionnement pour notamment accélérer les délais de réponses des acteurs de marché dans le cadre d'une procédure de plainte afin de rendre plus efficace le traitement en interne des dites plaintes et permettre une souplesse dans l'appréciation de la recevabilité en cas de personne vulnérable ne pouvant réaliser les démarches préalables.

Le SRME espère que toutes les propositions d'adaptation mises en place – pour autant que celles-ci soient suivies – au niveau de ses ressources humaines, de ses outils de travail et de ses procédures permettront de gagner en efficacité et de consacrer davantage de temps pour contribuer à l'amélioration du fonctionnement de marché en formulant des propositions construites, renforcer les contacts avec les acteurs de première ligne et renouer avec les acteurs de marché autour de problématiques plus spécifiques (par ex. notion de fraude, mauvaise foi, etc....).

1. Généralités

1.1. Types de demandes et procédures

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

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

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

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

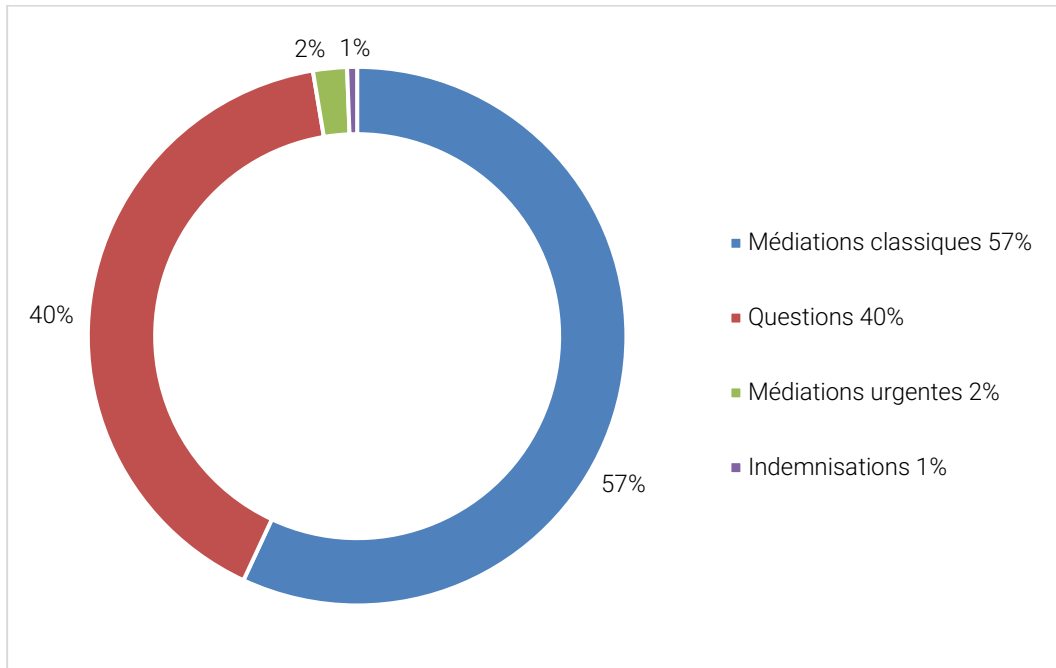
Quelques chiffres

Au cours de l'année 2022, le SRME a reçu un total de **3 347 demandes écrites** réparties de la manière suivante :

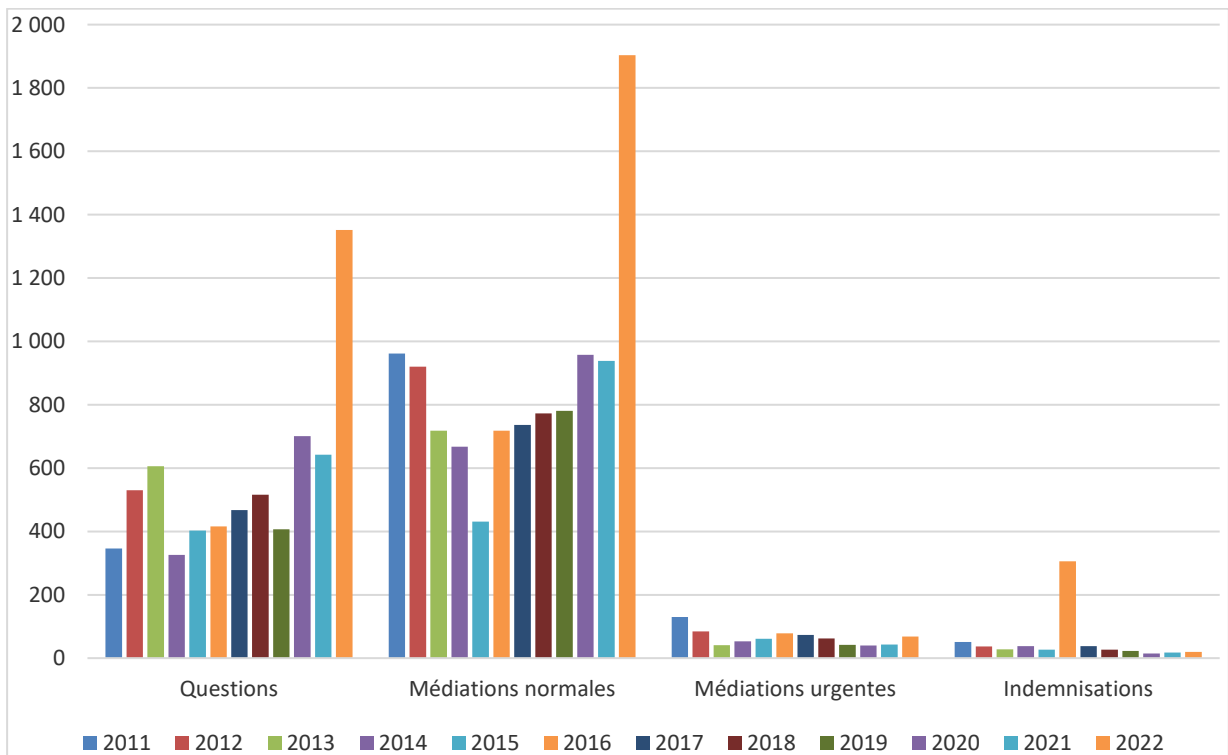
- 1 904 demandes de médiation « classique » ;
- 68 demandes de médiation urgente reçues par écrit et par téléphone ;
- 1 352 questions écrites (courrier/e-mail/fax) ;
- 20 dossiers de contestation en matière d'indemnisation ;
- 0 conciliation ;
- 3 demandes d'avis adressées au SRME par le Service de Médiation de l'Énergie (SME).

GRAPHIQUE 1

RÉPARTITION DES DEMANDES REÇUES EN 2022 PAR LE SRME



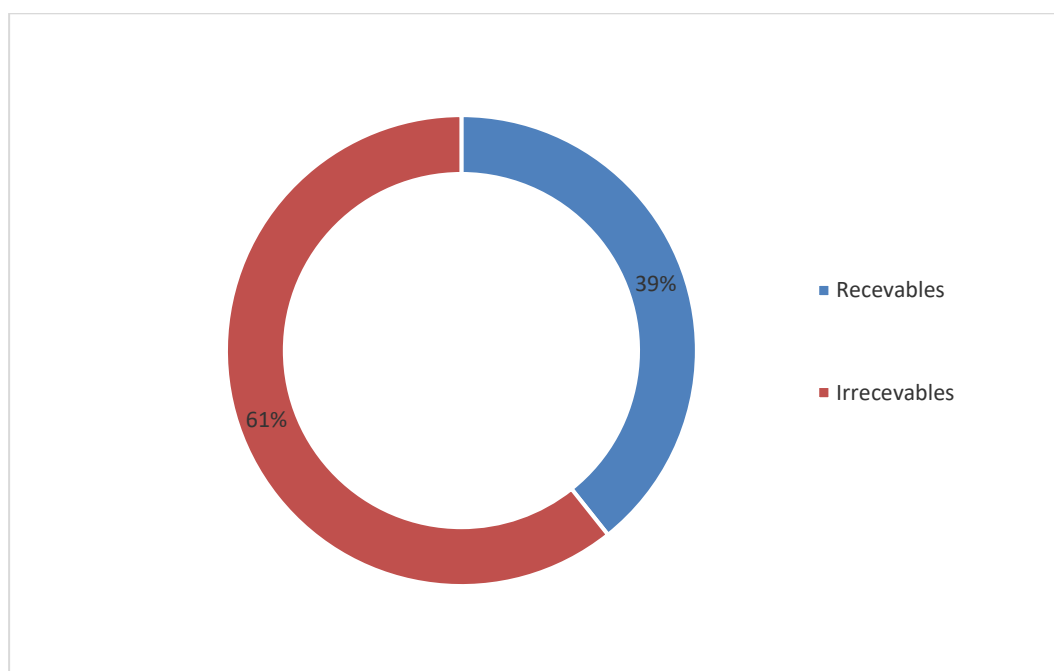
GRAPHIQUE 2 ÉVOLUTION DES TYPES DE DEMANDES REÇUES AU SRME DEPUIS 2011



2. Médiation

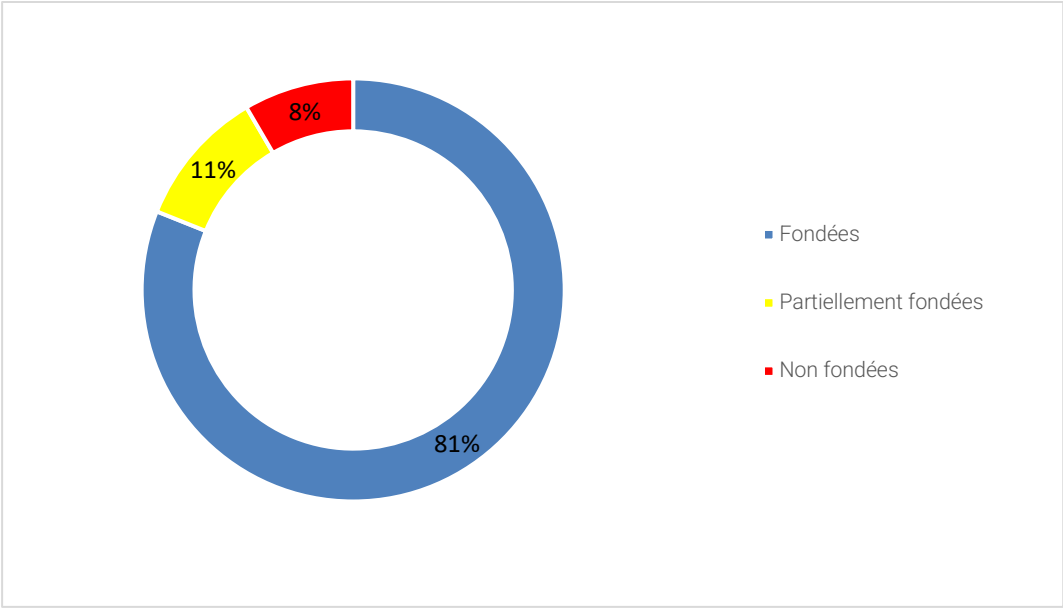
Le nombre total de demandes introduites au SRME en 2022 s'élève à 1 972 demandes d'ouverture de dossier. Sur l'ensemble de ces demandes, 39% ont été déclarées recevables et ont fait l'objet d'une ou de plusieurs interpellations des acteurs concernés par la plainte. Les autres demandes, soit 61% du total, représentent généralement des plaintes qui sont restées non-encore recevables (résolution du litige directement avec l'acteur concerné ou abandon des démarches par les plaignants), hors compétences, ou qui se sont d'emblée avérées irrecevables, non fondées, etc. Il peut être précisé que parmi ces demandes qui n'ont pas débouché sur une procédure de médiation, les consommateurs ont néanmoins pu recevoir un conseil et une information utile dans le contexte exposé. Ainsi, une plainte déclarée irrecevable ou encore non fondée engendre ainsi une prise en charge par le SRME, même si le dossier ne poursuit pas son cours.

GRAPHIQUE 3 RECEVABILITÉ DES PLAINTES REÇUES EN 2022

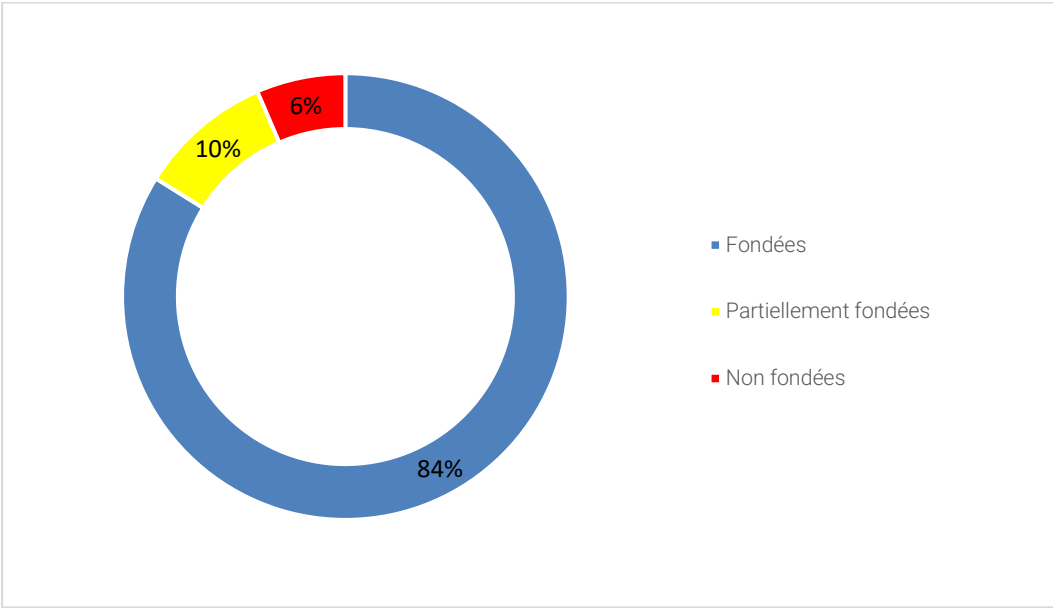


En outre, le caractère fondé, partiellement fondé ou non fondé de la plainte est évalué par chaque gestionnaire de dossiers à l'issue de la procédure de médiation. Dans ce contexte, il est important de préciser que les plaintes enregistrées comme non fondées peuvent relever de situations complexes, qui n'ont finalement pas nécessité de corrections spécifiques ou qui n'ont pas mis en évidence de manquement dans le chef d'un acteur concerné, mais qui méritaient néanmoins des recherches et des explications précises pour permettre au client de comprendre totalement, voire d'accepter, la situation rencontrée.

GRAPHIQUE 4 STATUT DES PLAINTES « CLASSIQUES »



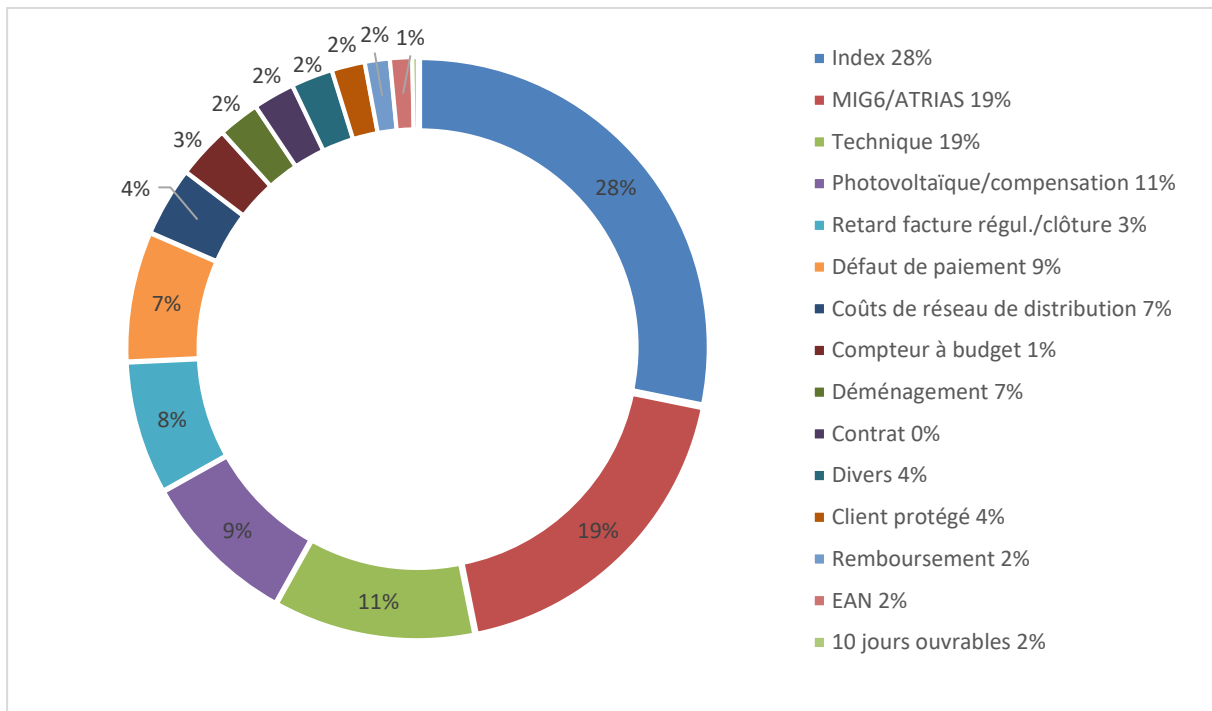
GRAPHIQUE 5 STATUT DES PLAINTES URGENTES



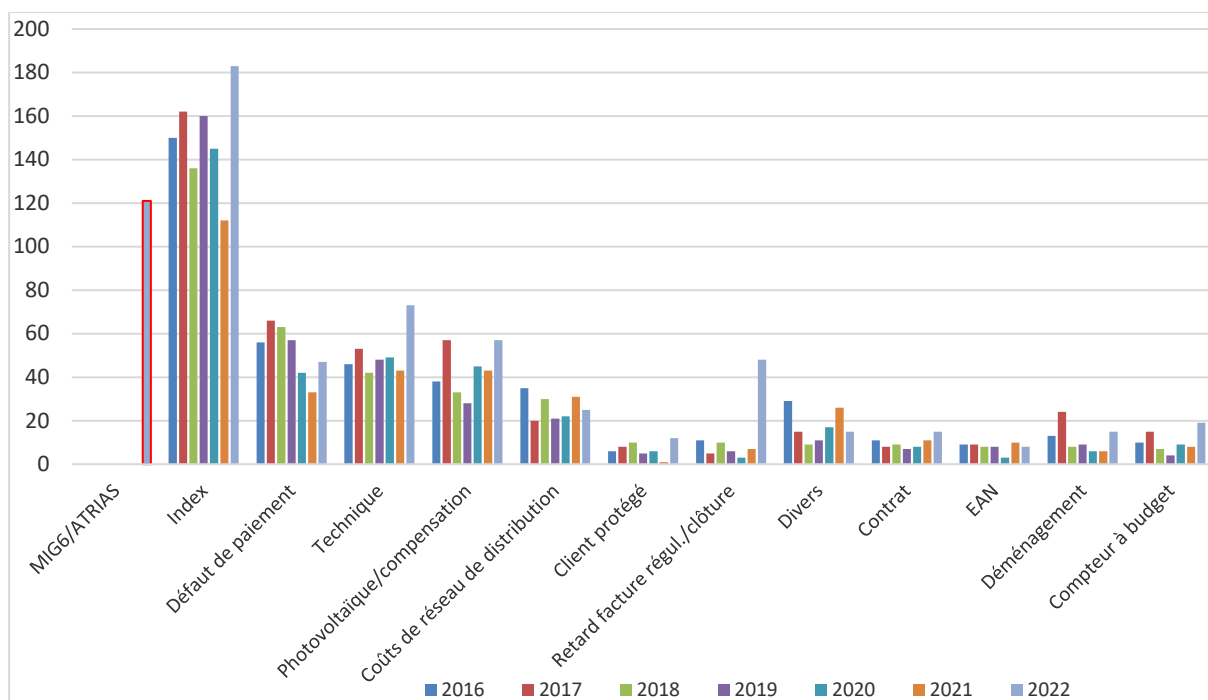
2.1. Catégories de plaintes

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

GRAPHIQUE 6 RÉPARTITION DES PLAINTES PAR CATÉGORIES EN 2022



GRAPHIQUE 7 ÉVOLUTION DES CATÉGORIES DE PLAINTES DEPUIS 2015



Parmi les plaintes les plus fréquemment rencontrées, des sous-catégories sont également enregistrées afin d'avoir une vue plus précise sur ces problématiques.

2.1.1. MIG 6/ATRIAS

Dans le courant du mois de novembre 2021, les gestionnaires de réseau de distribution ont implémenté une nouvelle version de la plateforme d'échange d'informations et de communication avec les fournisseurs d'énergie, passant du MIG 4 au MIG 6.

Divers dysfonctionnements ont découlé de ce changement. Certains sont directement de la responsabilité du GRD, d'autres des fournisseurs d'énergies, parfois des deux, mais aussi du tier responsable du développement de la plateforme informatique en question, ATRIAS.

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

Après ses premières alertes adressées au régulateur, le SRME s'est vu répondre que le nombre de problèmes observé au niveau macro n'était pas jugé significativement problématique (>5%). A partir du mois d'août, les litiges sont remontés à une cadence nettement plus élevée et les acteurs ont alors été contactés pour apporter des précisions sur la situation.

Il a été reconnu que des dysfonctionnements étaient effectivement rencontrés en masse et que des actions étaient prises en vue de mettre en place des solutions, à la fois pour répondre aux plaintes mais aussi pour traiter de manière structurelle l'origine des dysfonctionnements de masse.

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

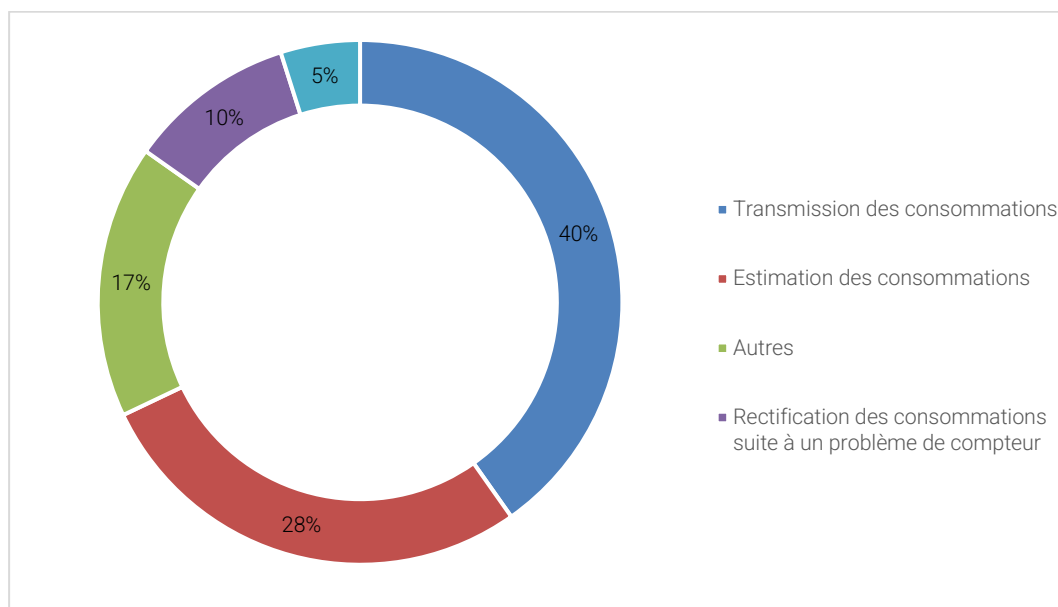
- retard de transmission d'index du GRD vers le fournisseur,
- retard de facture de décompte et de clôture + problèmes en cascade (pas de réévaluation des acomptes, pas de remboursement si applicable, ...),
- retard d'entrée en vigueur d'un contrat, absence de facturation ou double facturation (ancien et nouveau fournisseur),
- retard d'encodage des statuts de nouveaux prosumers et problèmes associés (pas de diminution des acomptes, ...).
- retard de changement de tarif (monohoraire, bihoraire).
- Etc.

En 2022, le SRME a enregistré au moins 121 dossiers en la matière. 48 autres dossiers auraient certainement pu être repris sous cette nouvelle catégorie relative au MIG 6, mais ont initialement été enregistrée dans la catégorie « retard de facturation » (cfr 2.1.1.3 ci-dessous). Il se peut également que l'encodage dans la base de données du SRME demeure quelque peu incomplète étant donné la surcharge de travail que cette thématique a notamment engendrée.

2.1.2. Index de consommation

Les problèmes d'index constituent la plus grande part des plaintes que traite le SRME. En effet, en 2022, plus de **28% des dossiers traités par le SRME concernaient cette problématique**. Il est bon de rappeler que les dossiers relatifs au photovoltaïque représentent environ 9% des plaintes examinées par le SRME et traitent régulièrement de contestations d'index (principe de compensation). La nouvelle catégorie de plainte intitulée MIG 6/ATRIAS (cfr 2.1.1.1. MIG 6/ATRIAS) a également trait à des problèmes d'index (notamment des retards de traitement et de transmission des données).

GRAPHIQUE 8 RÉPARTITION DES PLAINTES EN MATIERE D'INDEX



2.13. Retard de facturation

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

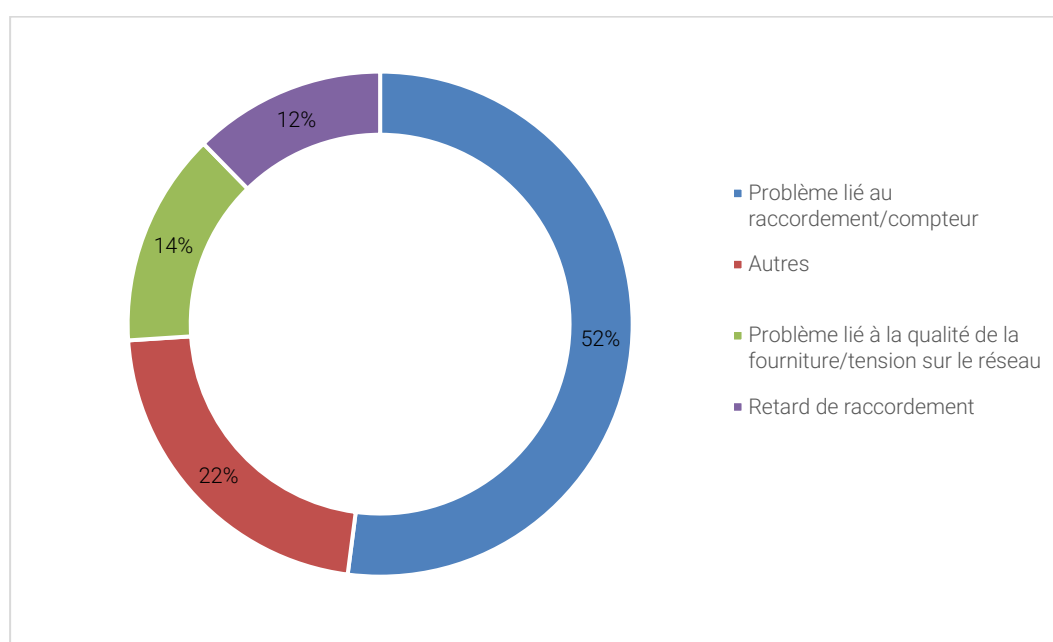
En outre, ces factures de clôture et de décompte doivent être respectivement établies dans un délai maximal de 6 semaines et de 60 jours suivant la date de transmission au fournisseur des données issues du relevé des compteurs opéré par le gestionnaire de réseau. En 2022, un peu plus de 7% des plaintes ont été enregistrées sous cette catégorie à part entière. Pour rappel, ces plaintes se retrouvent également en grand nombre dans la catégorie MIG, créée dans le courant de l'année et englobant plusieurs problématiques possibles.

2.14. Technique

Les problèmes techniques constituent l'un des principaux motifs de plaintes auprès du SRME, soit 11% des plaintes traitées en 2022. Le nombre de plaintes introduites dans ce contexte en 2022 est dans la moyenne des années précédentes. Ces plaintes concernent généralement des problèmes au niveau du raccordement/compteur, des retards de raccordement au réseau et des problèmes liés à la qualité de fourniture.

Par exemple, le SRME constate souvent la défectuosité du récepteur qui permet le basculement d'un tarif à l'autre sur les compteurs mécaniques bihoraires. Le SRME est également attentif au respect des procédures de raccordement et ne manque pas de faire le lien avec l'hypothèse d'indemnisation qui est prévue dans ce contexte (cfr 3.2.4 Non-respect du délai de raccordement et 3.4 Contestations en matière d'indemnisations, ci-dessous). D'autres plaintes référencées au point 3.1.1.3 Photovoltaïques s'ajoutent à ces problèmes techniques, à savoir celles de prosumers de plus en plus nombreux à déplorer des décrochages intempestifs de leur onduleur (tension trop élevée sur le réseau pendant les heures les plus ensoleillées), ce qui leur cause divers préjudices financiers. Ces matières font l'objet d'un suivi et d'une collaboration avec la direction technique de la CWaPE.

GRAPHIQUE 9 RÉPARTITION DES PLAINTES EN MATIERE TECHNIQUE



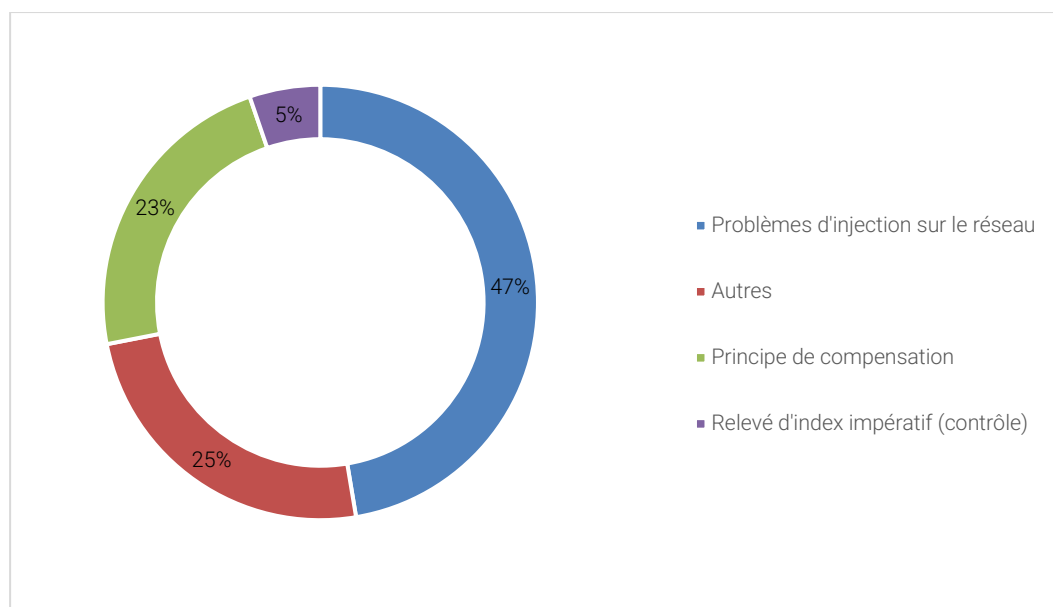
2.15. Photovoltaïque

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

Pour rappel, 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. La compensation sur le réseau est maintenue jusqu'au 31 décembre 2030 pour les auto-producteurs qui disposent d'une installation de production d'électricité renouvelable d'une puissance nette développable inférieure ou égale à 10 kW dont la mise en service est antérieure au 1er janvier 2024.

En 2022, ces dossiers relatifs au photovoltaïque représentent environ 9% des dossiers de médiation traités. Par ailleurs, il est à noter que le SRME a également répondu au moins à 109 questions portant sur cette matière. Cela reflète le fait que certaines plaintes introduites peuvent être traitées comme des questions dès lors que le SRME peut directement constater qu'aucune irrégularité n'est présente dans le dossier et que la situation s'explique surtout par une méconnaissance du système de compensation par le plaignant/autoproducteur. Dans ces cas, le SRME apporte simplement des informations complètes afin que le plaignant comprenne sa situation et évite tout problème similaire ultérieurement.

GRAPHIQUE 10 RÉPARTITION DES PLAINTES RELATIVES AU PHOTOVOLTAÏQUE



2.1.6. Défaut de paiement

En 2022, le respect de la procédure appliquée en cas de défaut de paiement représentait environ 7% des plaintes traitées. Historiquement, il s'agissait de la deuxième catégorie de plainte la plus fréquemment traitée par le SRME. Bien que le nombre de ces dossiers soit resté stable, d'autres thématiques sont passées au premier plan. Malgré la crise sanitaire et la crise énergétique, les plaintes en matière de défaut de paiement n'ont toutefois pas augmenté. Cela s'explique certainement par le fait que les diverses mesures gouvernementales (baisse de la TVA, primes fédérales, élargissement des conditions pour bénéficier du tarif social, interdictions de coupures, interventions des CPAS et autres acteurs sociaux de terrain, ...) ont contenu ces situations problématiques. Les absences et les retards de facturation causés par les dysfonctionnements du MIG 6 ont peut-être également évité des défauts de paiement.

Il est important de noter que près de la moitié de ces plaintes ont tout de même été traitées selon la procédure d'urgence. Précisons que 15 % des plaintes introduites dans le cadre d'une procédure de défaut de paiement ont été introduites par des consommateurs non résidentiels (commerçants, PME...), lesquels sont moins protégés que les consommateurs résidentiels.

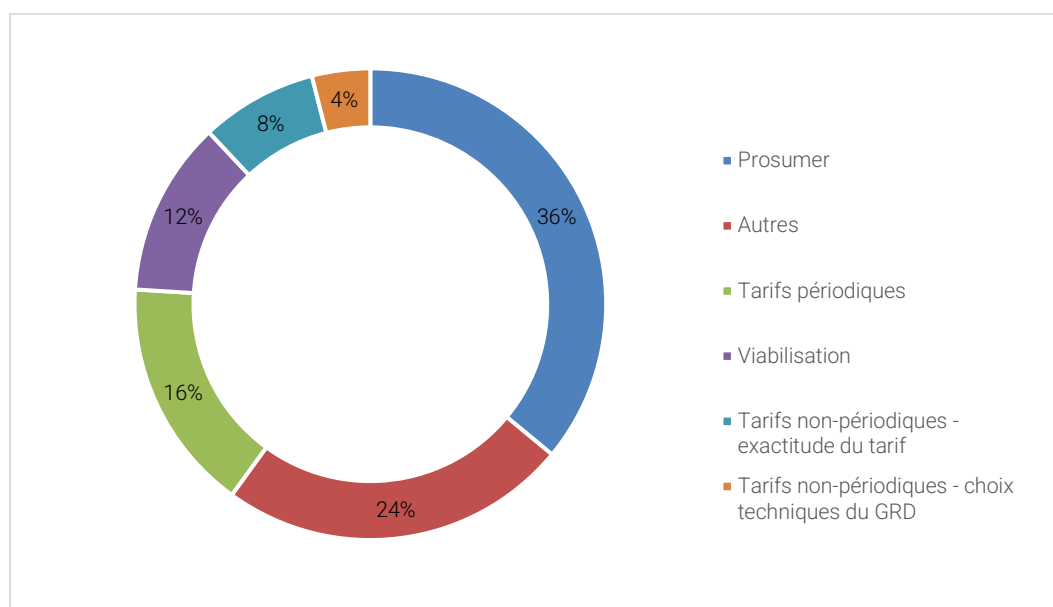
2.1.7. Coûts de réseau de distribution

La proportion de plaintes ayant trait à cette matière s'élève à **4% des plaintes traitées en 2022**. La proportion est nettement plus significative en ce qui concerne les questions (environ 287 questions, soit 34%), lesquelles font souvent état de mécontentement.

Le graphique ci-dessous montre que le tarif *prosumer* a été à l'origine de la majorité des plaintes dans ce contexte. Pour rappel, le tarif *prosumer* est applicable depuis le 1^{er} janvier 2020 conformément aux tarifs des GRD approuvés par la CWaPE.

Le tarif de viabilisation a encore suscité des plaintes toujours aussi délicates à traiter en raison d'un manque de cohérence entre la réglementation, les tarifs approuvés par la CWaPE et des « règlements » propre aux GRD, non-approuvés par la CWaPE, qui étendaient trop librement l'interprétation des dispositions réglementaires en matière d'extension de réseau.

GRAPHIQUE 11 RÉPARTITION DES PLAINTES RELATIVES AUX COÛTS/TARIFS DE DISTRIBUTION

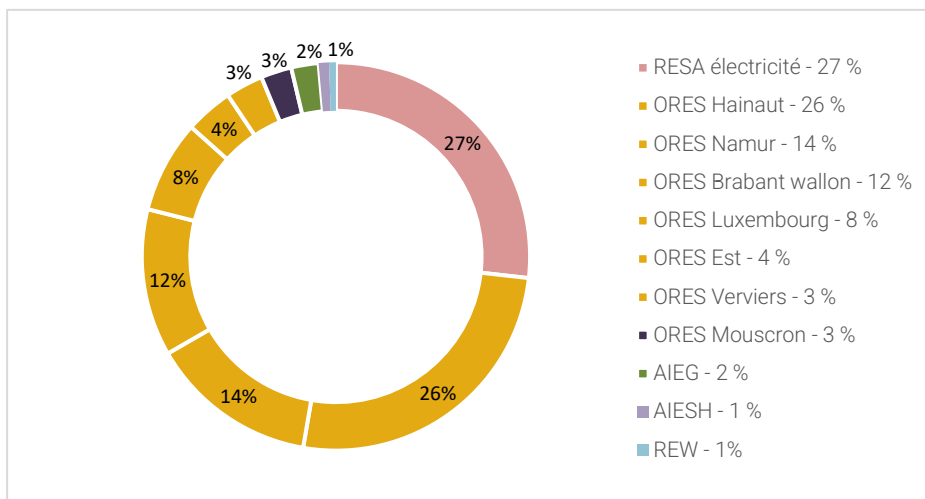


2.2. Répartition des plaintes par fournisseur et par gestionnaire de réseau

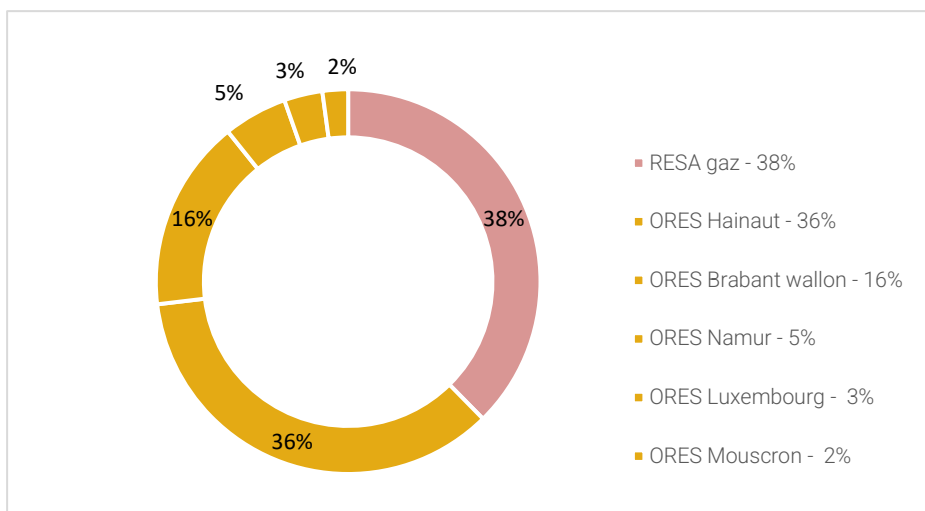
À la clôture de chaque plainte, le SRME désigne l'acteur principal concerné par le litige. L'acteur concerné n'est toutefois pas nécessairement fautif sur le fond du litige. Il s'agit plutôt de l'acteur qui est en mesure de satisfaire le plaignant soit en corrigeant une erreur (au besoin, avec l'intervention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

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

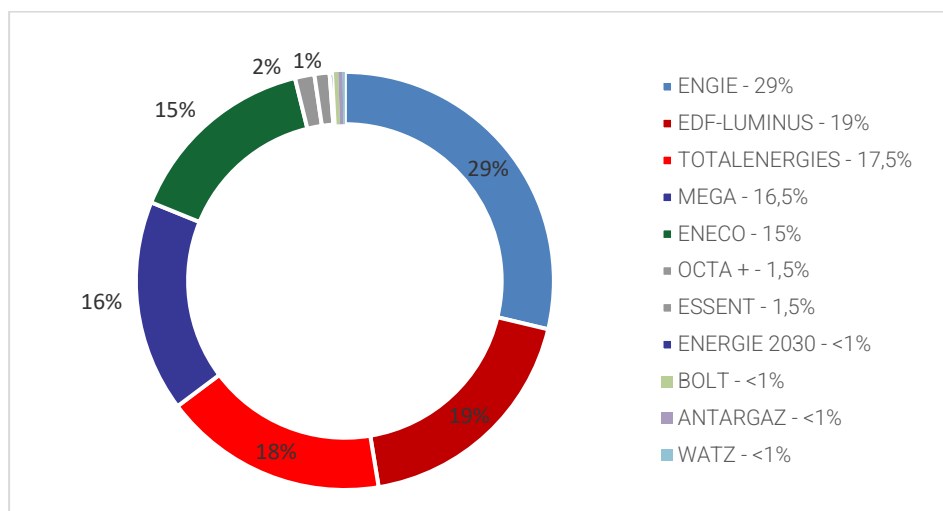
GRAPHIQUE 12 POURCENTAGE DE PLAINTES PAR GRD ÉLECTRICITÉ



GRAPHIQUE 13 POURCENTAGE DE PLAINTES PAR GRD GAZ



GRAPHIQUE 14 POURCENTAGE DE PLAINTES PAR FOURNISSEUR



2.3. Questions

Parmi les questions les plus fréquemment posées par écrit, des sous-catégories sont aussi parfois enregistrées afin d'avoir une vue plus précise sur ces thématiques.

Depuis 2019, les questions portant sur le tarif *prosumer* ont afflué massivement auprès du SRME. La médiatisation de ce sujet controversé a engendré des flux importants de questions à différents moments clés. Le SRME poursuit ses efforts afin d'apporter des réponses complètes et personnalisées à toutes les demandes reçues.

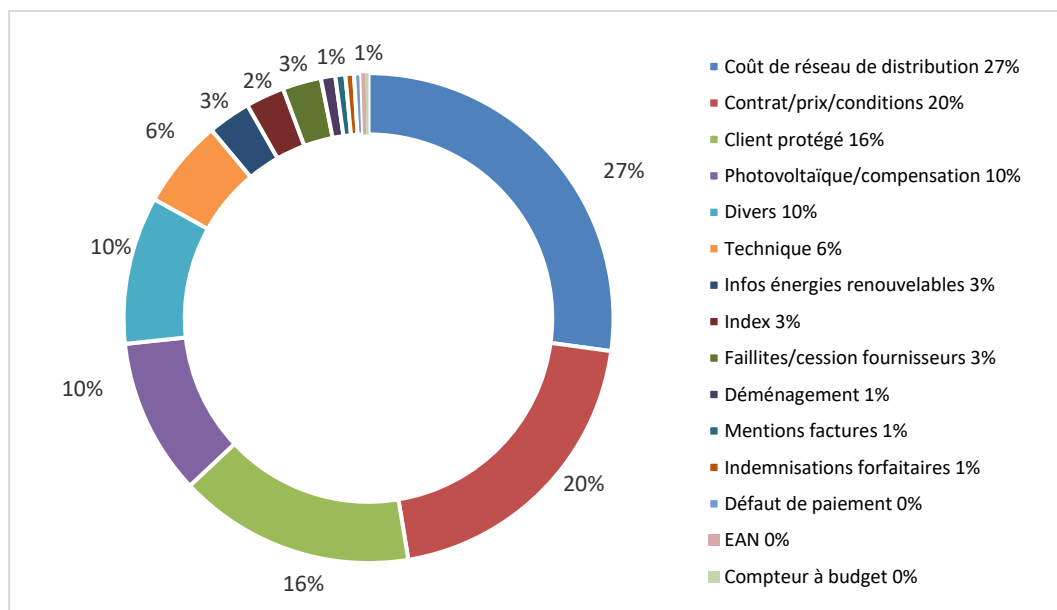
Le SRME doit également préciser que les questions en matière de coûts de réseau de distribution s'apparentent souvent à des plaintes, mais que celles-ci ne nécessitent toutefois pas d'intervention auprès d'un gestionnaire de réseau de distribution et/ou du fournisseur. Le SRME vérifie la composante « coûts de réseau » de la facture, qui est la plupart du temps correctement facturée, et transmet des explications détaillées permettant à ces consommateurs de mieux comprendre ces coûts repris sur leur facture. En conclusion, le taux de questions enregistrées dans le cadre de tarifs de distribution doit en grande partie être assimilé à des plaintes de type « non fondées ».

D'autre part, le SRME a reçu un grand nombre de questions en rapport avec les offres de prix des fournisseurs d'énergies, des contrats et des diverses interrogations qui ont découlé des bouleversements du marché dans le cadre de la crise énergétique.

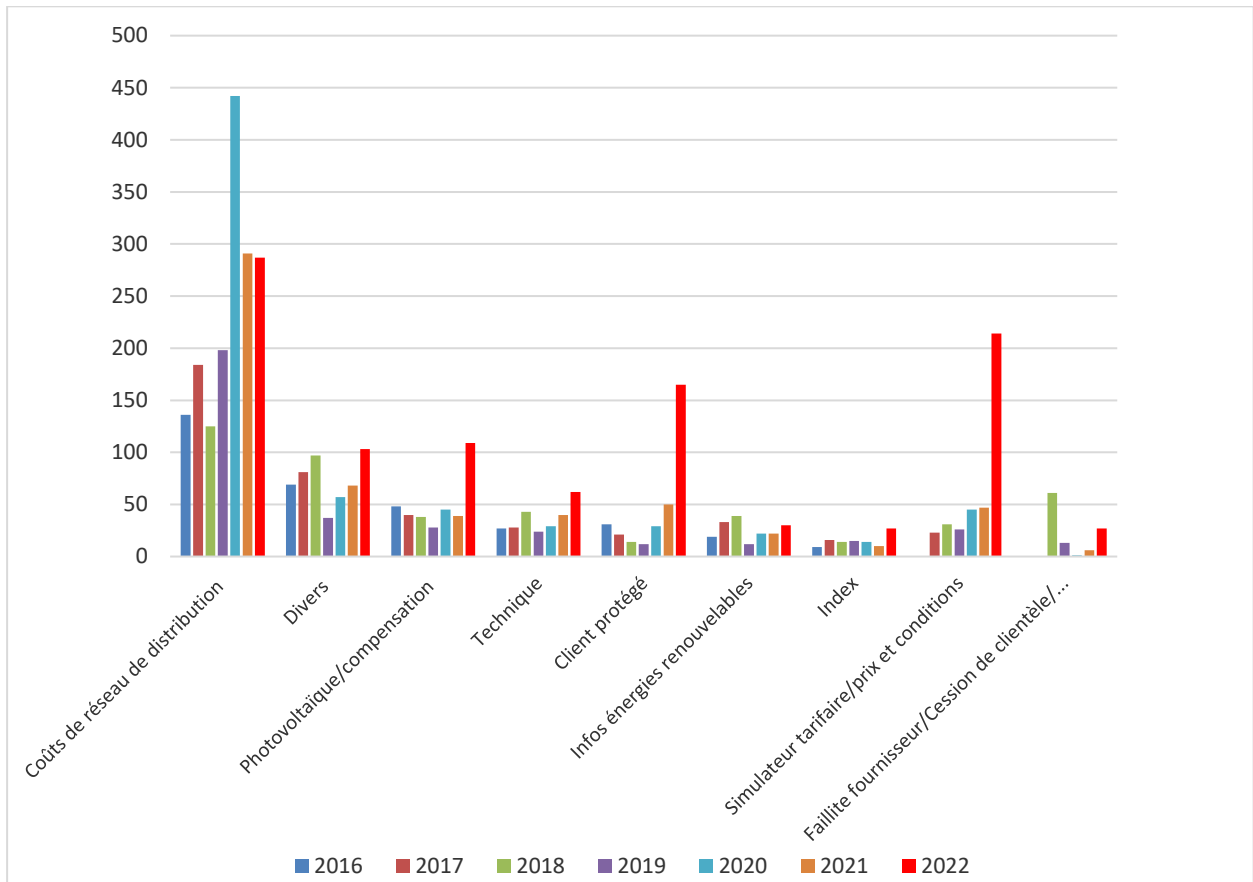
Un pic de questions en matière de statuts de clients protégés, de tarif social et d'aides temporaires a également été constaté.

Le SRME observe que toutes les catégories de questions augmentent, ce qui est assez révélateur d'une plus grande visibilité du SRME et de l'utilité de cette mission d'information des différents acteurs du marché.

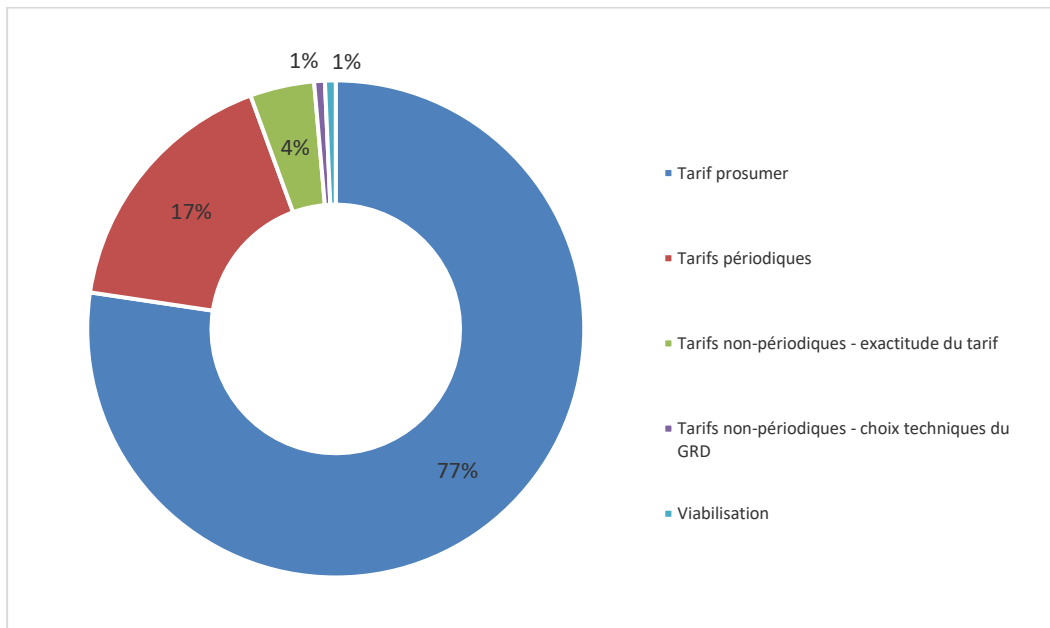
GRAPHIQUE 15 RÉPARTITION DES QUESTIONS PAR CATÉGORIES EN 2022



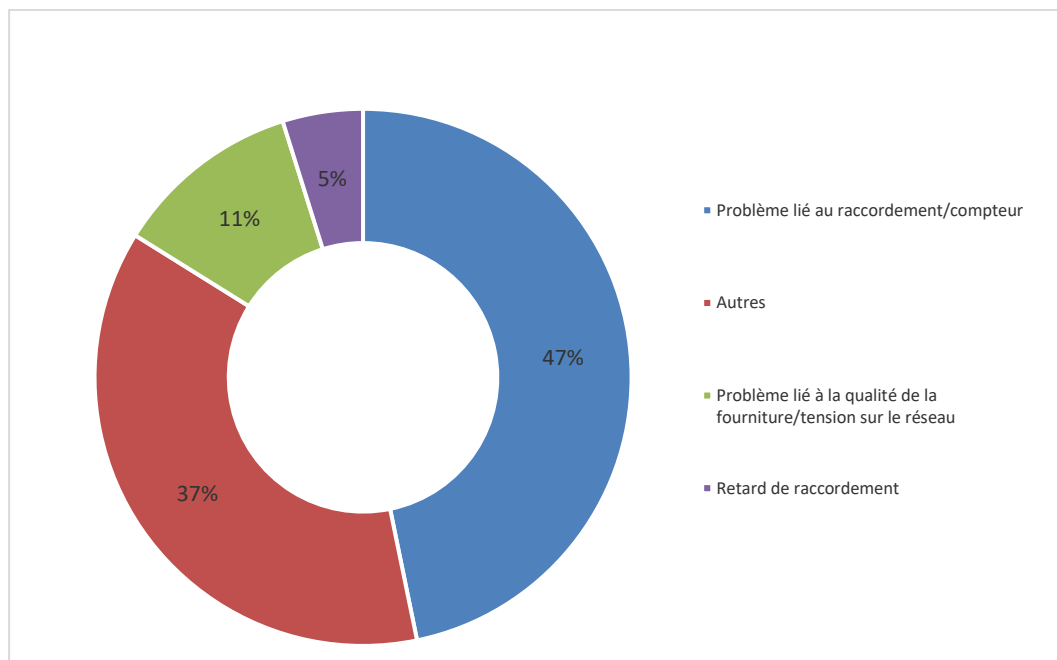
GRAPHIQUE 16 ÉVOLUTION DES PRINCIPALES CATÉGORIES DE QUESTIONS ÉCRITES DEPUIS 2015



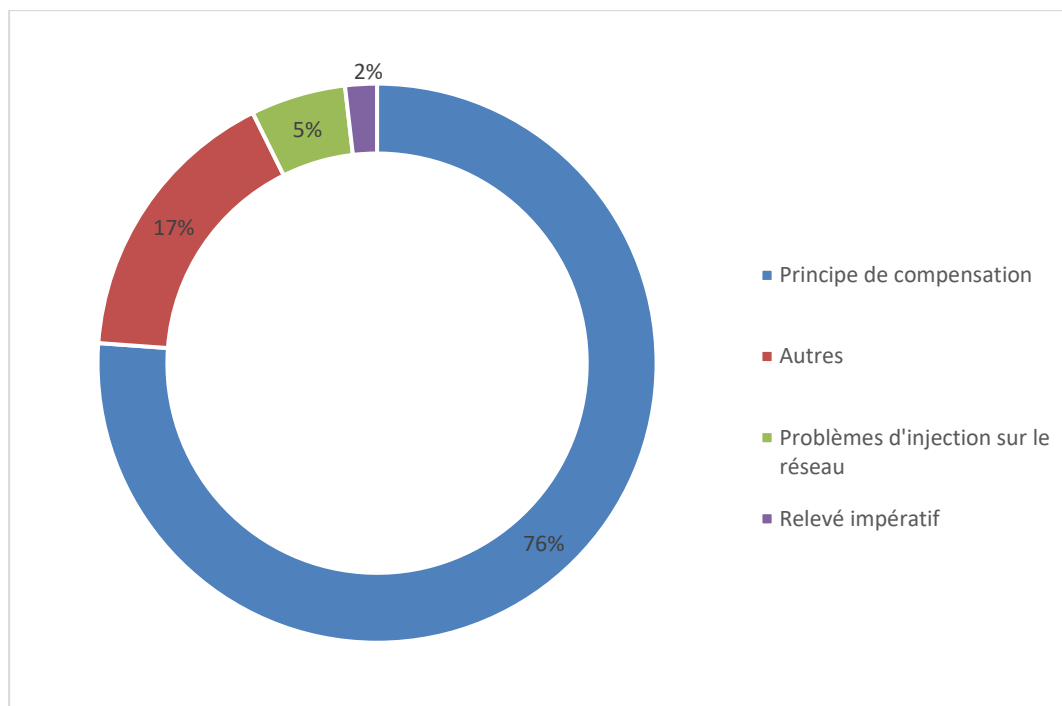
GRAPHIQUE 17 QUESTIONS RELATIVES AUX COÛTS/TARIFS DE DISTRIBUTION



GRAPHIQUE 18 QUESTIONS EN MATIÈRE TECHNIQUE



GRAPHIQUE 19 QUESTIONS EN MATIÈRE DE PHOTOVOLTAÏQUE



3. Indemnisations

3.1. Introduction

Les décrets électricité et gaz prévoient un certain nombre de mécanismes d'indemnisation (forfaitaire pour la plupart) susceptibles d'offrir aux clients wallons une réparation plus rapide que celle qui résulterait des procédures de droit commun, lorsqu'ils sont confrontés à un certain nombre de situations imputables à leur gestionnaire de réseau ou fournisseur. Ce régime d'indemnisation est en vigueur depuis 2009. Les dispositions wallonnes relatives aux mécanismes d'indemnisation telles qu'insérées en 2008 dans les décrets gaz et électricité contribuent à l'accélération du dédommagement de certains clients, facilitent l'obtention d'une indemnisation dans diverses hypothèses (voire empêchent l'acteur concerné de s'exonérer de sa responsabilité), et, en cas de conflit, permettent le recours – pour avis ou pour décision contraignante – à une voie non judiciaire : le SRME.

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

La révision du décret du 12 avril 2001 (intervenue le 11 avril 2014) a apporté quelques modifications, notamment au niveau des délais. Dans certaines hypothèses d'indemnisation, le demandeur dispose désormais d'un délai plus long (soixante jours au lieu de trente prévus auparavant) pour introduire sa demande auprès de l'acteur concerné.

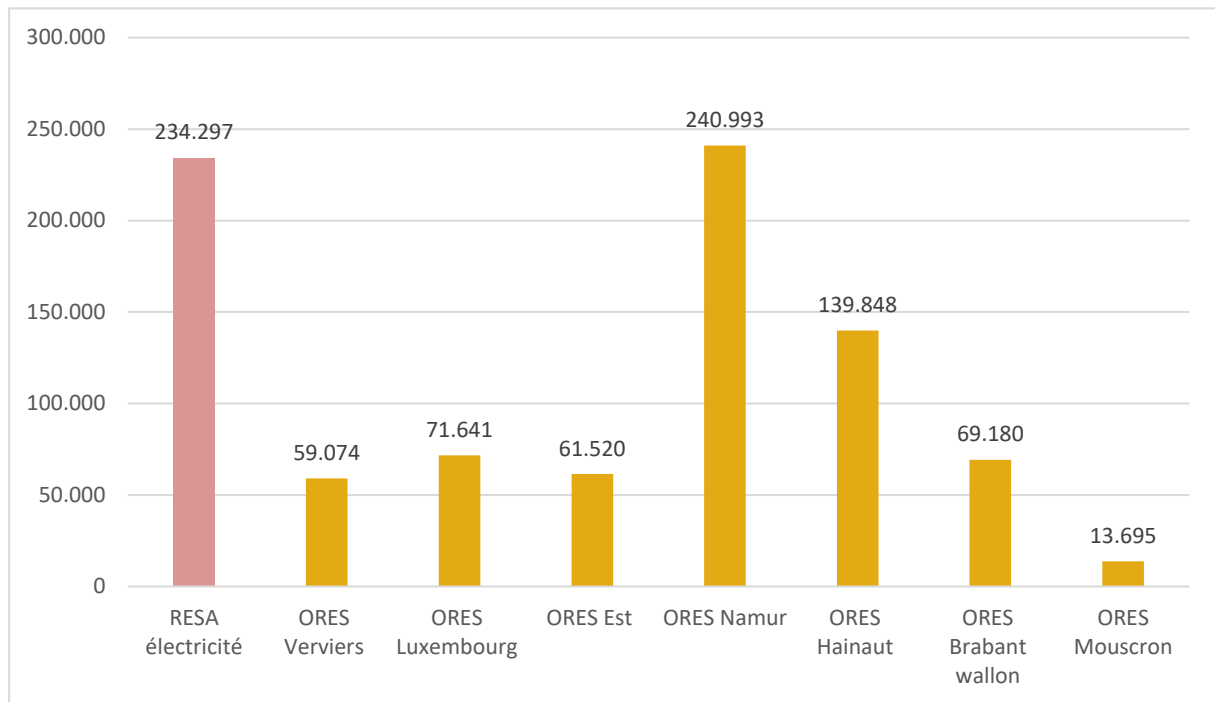
Les chiffres relatifs aux différentes hypothèses prévues par les décrets, qui sont reprises ci-après, ont été fournis par les gestionnaires de réseau et les fournisseurs d'énergie dans le cadre de leurs obligations de rapportage annuel.

En résumé, le montant total d'indemnisations versées par les gestionnaires de réseau électriques s'élève à 890.248,36 EUR en 2022. Les gestionnaires de réseaux gaz ont quant à eux versé 28.591,71 EUR, dont 2.090,61 EUR versés dans le cadre de dommages directs matériels et/ou corporels (hors dispositions décrétales).

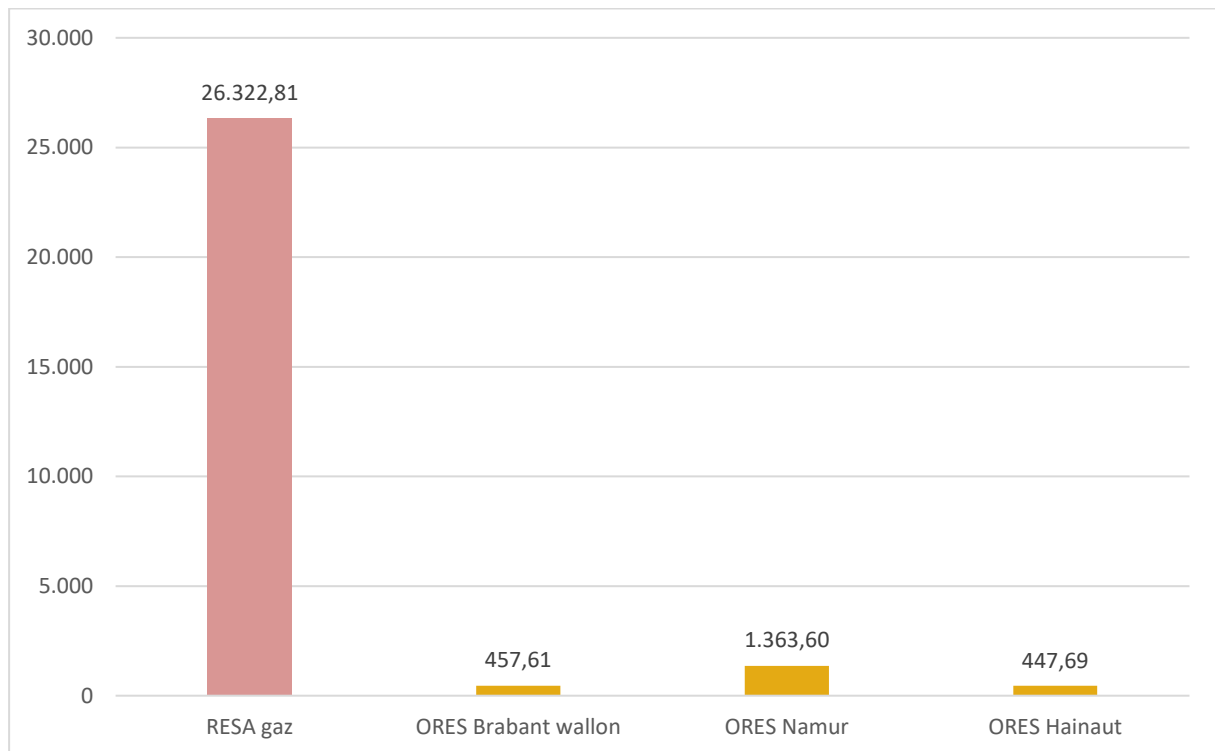
Les fournisseurs d'énergie ont aussi versé un total de 8.948,51 EUR d'indemnités à leurs clients. Seuls ENGIE, MEGA, TOTALENERGIES et ENECO ont versé des indemnisations.

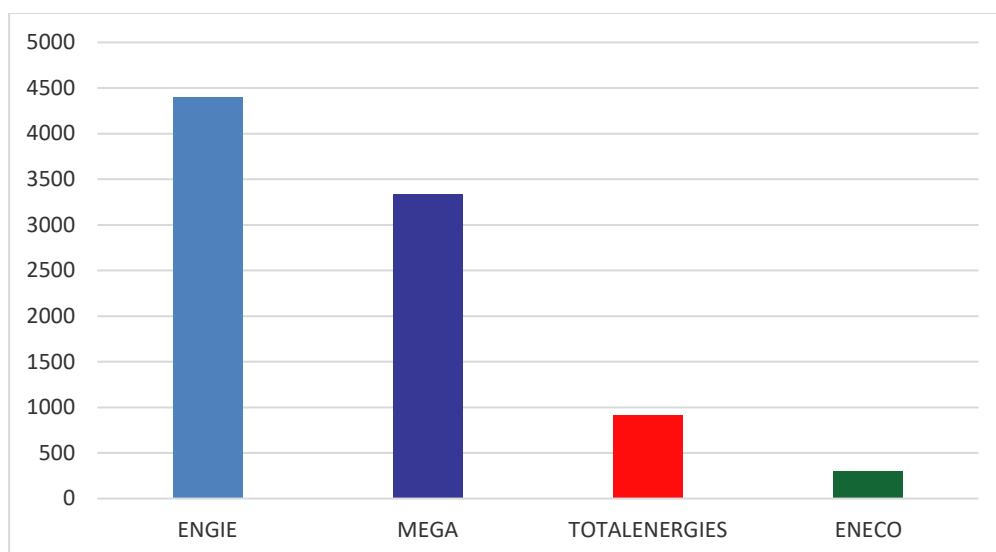
¹ Les montants indexés figurent sur le site de la CWaPE (www.cwape.be).

GRAPHIQUE 20 INDEMNISATIONS VERSÉES PAR LES GRD ELECTRICITÉ EN 2022



GRAPHIQUE 21 INDEMNISATIONS VERSÉES PAR LES GRD GAZ EN 2022





3.2. Chiffres détaillés

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

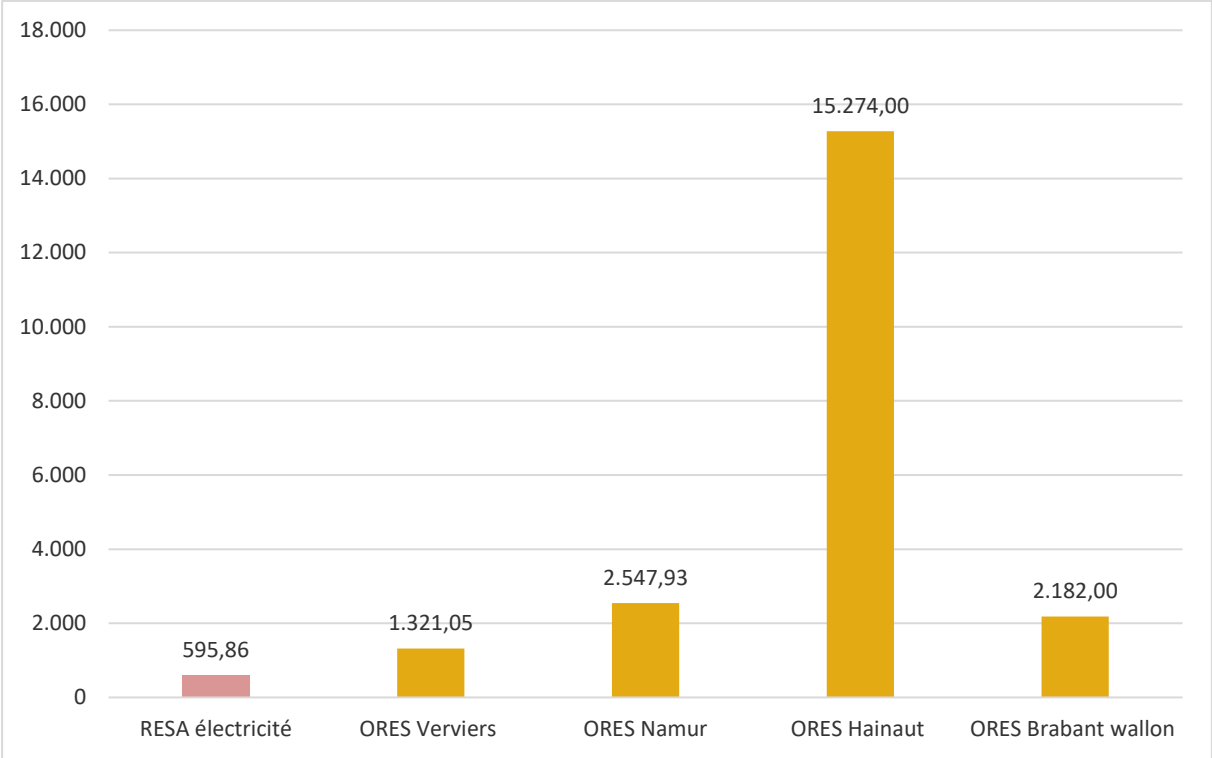
Cette indemnisation, qui est de 100 EUR (non indexé) par période de 6 heures d'interruption pour les clients raccordés au réseau de distribution électrique, est à charge du gestionnaire de réseau par le fait duquel l'interruption ou son maintien sont intervenus. Elle n'est pas due si la coupure est planifiée 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.

Quelques chiffres

En 2022, 197 demandes sur 571 ont été acceptées par les GRD et 24 588,160 EUR ont été versés aux consommateurs concernés. ORES Hainaut semble se démarquer par un nombre plus important de dossiers que d'habitude.

² Article 25bis du décret du 12 avril 2001

GRAPHIQUE 23 INDEMNISATIONS POUR INTERRUPTION DE FOURNITURE NON PLANIFIÉE D'UNE DURÉE SUPÉRIEURE À 6H CONSÉCUTIVES



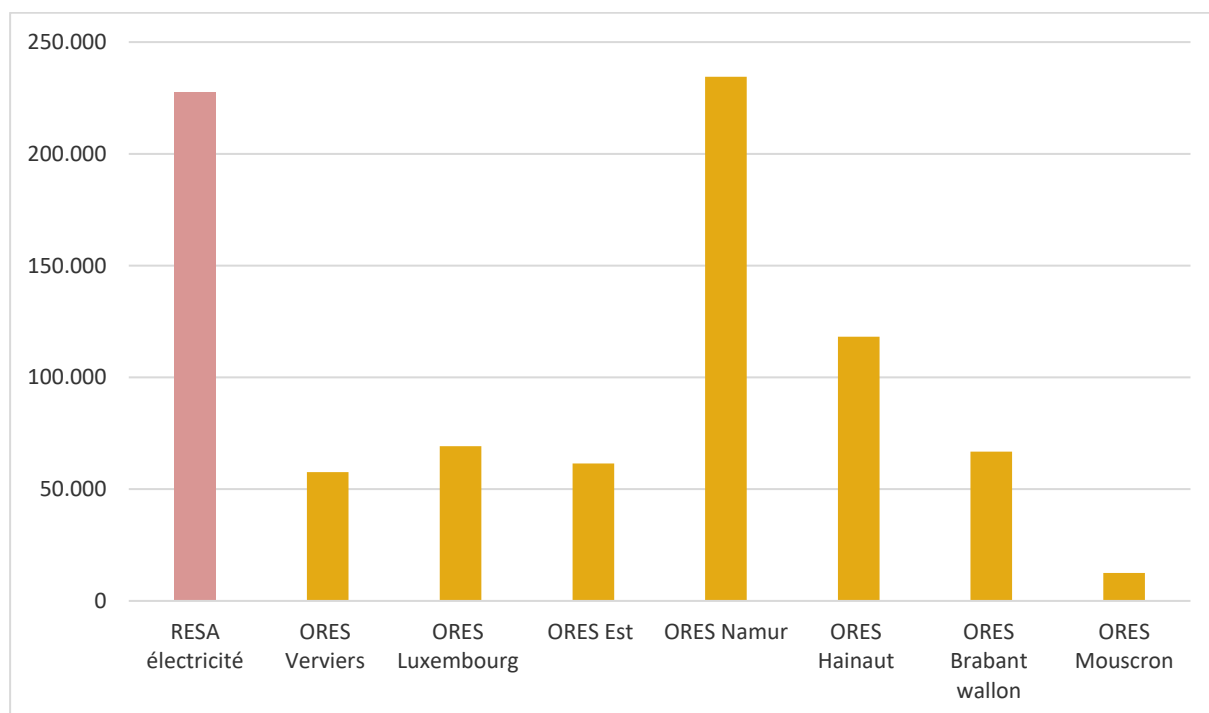
3.2.2. Défaut ou coupure de la fourniture entraînant un dommage³

Cette hypothèse vise les incidents intervenant sur le réseau (surtensions irrégulières, non-conformité de la fourniture, coupures, etc.) qui entraînent un dommage matériel ou corporel direct. Pour de tels dommages, le décret prévoit une indemnisation, sauf cas de force majeure, à charge du gestionnaire de réseau responsable. Cette indemnisation est soumise à une franchise de 100 EUR et à un plafond de 2 000 000 EUR par événement dommageable. Ces franchises et plafond sont cependant exclus en cas de faute lourde du gestionnaire de réseau responsable ; de plus, les dommages corporels doivent être intégralement indemnisés.

Quelques chiffres

En 2022, 506 dossiers sur un total de 2557 ont été acceptés par les GRD pour un montant total de 847.863,18EUR.

GRAPHIQUE 24 INDEMNISATIONS POUR TOUT DOMMAGE DIRECT, CORPOREL OU MATÉRIEL SUBI DU FAIT DE L'INTERRUPTION NON PLANIFIÉE/COMMUNIQUÉE, DE LA NON-CONFORMITÉ OU DE L'IRRÉGULARITÉ DE LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ



Notons qu'en gaz, le mécanisme est fondamentalement différent de celui envisagé pour l'électricité. Le décret « gaz »⁴ ne prévoit aucune modalité d'indemnisation : il pose simplement le principe de l'indemnisation due en cas de faute du GRD. L'intention du législateur a ici été d'empêcher le GRD d'échapper à sa responsabilité par application d'une clause exonératoire de responsabilité. Les GRD gaz ont enregistré 12 demandes en 2022 dont 6 ont été acceptées, pour un montant total de 2 090,61 EUR.

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

⁴ Article 25quater du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz

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

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

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

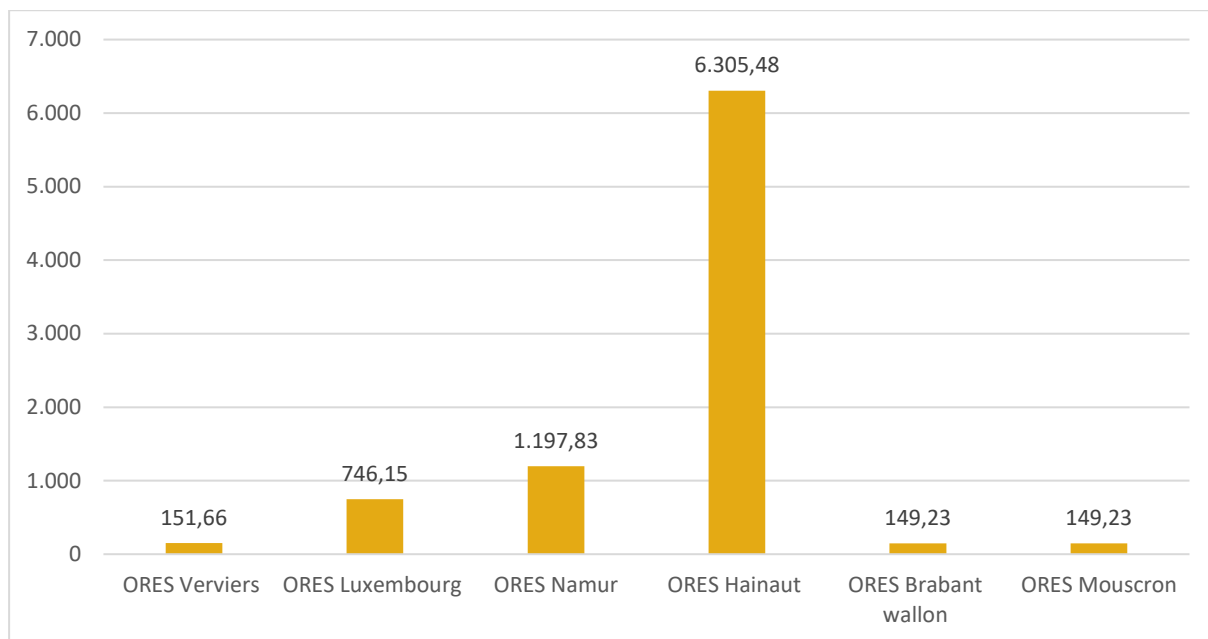
- réalisée en violation des prescriptions du décret ou de ses arrêtés d'exécution (par exemple : la coupure après que le fournisseur a mis fin au contrat de manière irrégulière sans qu'un autre fournisseur se soit manifesté pour reprendre la fourniture, la coupure faisant suite à l'initiation injustifiée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

Quelques chiffres

En 2022, les gestionnaires de réseau ont reçu 35 demandes d'indemnisation pour une coupure d'alimentation électrique résultant d'une erreur administrative, dont **25 demandes ont été acceptées pour un montant total de 8 699,58 EUR**. Bien que le nombre d'URD soit plus important pour ces deux secteurs, les rapports d'ORES Hainaut et d'ORES Namur font ressortir des chiffres plus élevés que les autres dans ce contexte.

⁵ Articles 25ter et 31bis du décret du 12 avril 2001 et articles 25bis et 30ter du décret du 19 décembre 2002

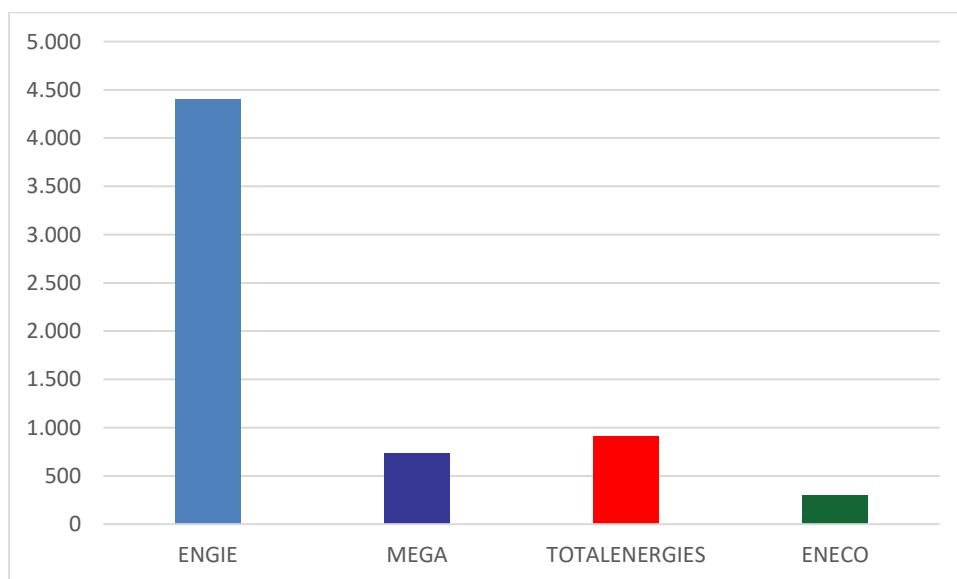
GRAPHIQUE 25 INDEMNISATION POUR ABSENCE DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ SUITE À UNE ERREUR ADMINISTRATIVE - GRD



En ce qui concerne le gaz, seulement **2 demandes ont été acceptées** par ORES Hainaut pour un montant total d'indemnisation de 447,69 EUR.

En ce qui concerne les fournisseurs d'énergie, seuls ENGIE, MEGA, TOTALENERGIES et ENECO ont versé 6 348,78 EUR d'indemnisations pour des coupures consécutives à des erreurs administratives.

GRAPHIQUE 24 INDEMNISATION POUR ABSENCE DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ SUITE À UNE ERREUR ADMINISTRATIVE - FOURNISSEURS



3.2.4. Non-respect des délais de raccordement⁶

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

En 2022, les gestionnaires de réseaux électriques ont accepté 7 demandes d'indemnisation sur 45 reçues et ont versé 8 437,44 EUR. Ces indemnités ont été versées par RESA et ORES Namur. Parmi les 45 demandes reçues, 27 sont toujours en cours de traitement et 11 ont été refusées.

*
* *

En gaz, 4 indemnités pour retard de raccordement ont été versées par RESA et ORES Namur pour un montant de 26 053,41 EUR. Sur un total de 9 demandes reçues, 3 dossiers étaient toujours en cours de traitement au moment de l'élaboration du rapportage.

Bien que ces chiffres relatifs à cette hypothèse d'indemnisation puissent paraître anecdotiques, il semble que ceux-ci ne représentent que la partie visible de l'iceberg et ne reflètent pas la réalité de terrain au vu des retours reçus par le SRME au travers d'autres procédures.

Il est 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. Le SRME pourrait toutefois être saisi dans le cadre d'une procédure de médiation afin que l'offre soit envoyée dans les délais légaux.

Par ailleurs, des lenteurs sont parfois constatées entre le moment où la demande de raccordement du citoyen est jugée complète par le GRD et la demande d'autorisations communales du GRD alors que le délai de raccordement ne commence à courir qu'à partir de la réception de ces autorisations. Par conséquent, le délai de raccordement global se voit donc parfois largement allongé sans pour autant qu'un retard donnant lieu à une indemnité puisse être constaté.

Finalement, il est également important de nuancer ces informations car les demandeurs contribuent parfois à ces retards, du fait que certains d'entre eux transmettent tardivement les documents manquants à leur dossier, apportent des modifications à leur demande initiale (par exemple : puissance de raccordement) 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 décretales prévoient une indemnité forfaitaire de 100 EUR (non indexés) par mois de retard par rapport à une demande de changement de fournisseur, à charge du GRD ou du fournisseur responsable.

En 2022, seul RESA a reçu 5 demandes d'indemnisation dans ce contexte, dont une seule a donné lieu au versement d'un montant de 660 EUR. En ce qui concerne les fournisseurs d'énergie, seuls MEGA, ENECO et ENGIE rapportent qu'ils ont reçu des demandes de ce type, mais aucune d'elles n'a débouché sur le versement d'une indemnité.

3.2.6. Erreur dans une facture d'électricité ou de gaz déjà acquittée⁶

Ce cas vise la situation dans laquelle un client basse tension/basse pression, constatant une erreur de facturation (pour une facture litigieuse dont le montant a été honoré), adresse un courrier recommandé à ce sujet à son fournisseur et que celui-ci :

- soit s'abstient de traiter la plainte dans un délai de trente jours calendrier à compter de la réception de celle-ci ;
- soit s'abstient de lui adresser une facture rectificative et de procéder au remboursement dans les trente jours calendrier de la reconnaissance de l'erreur. Dans l'hypothèse selon laquelle l'émission de la facture rectificative requiert une modification des données de consommation, le fournisseur est tenu de rectifier sa facturation dans un délai de deux mois à dater de la réception des corrections du gestionnaire de réseau et de procéder au remboursement dans les trente jours calendrier de la facture rectificative.

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

Quelques chiffres

En 2022, un total de 12 demandes d'indemnisation a été enregistrée pour ce motif dont 11 ont été acceptées par MEGA. Cela a donné lieu au versement d'un total de 2 599,73 EUR.

3.2.7. Retard du guichet unique⁷

Tout producteur, possédant une installation photovoltaïque d'une puissance inférieure ou égale à 10 kVA raccordée au réseau de distribution basse tension ayant introduit un formulaire de demande de mise en service pour ladite installation, a droit à une indemnité forfaitaire journalière de dix euros¹⁰ par jour de retard et à charge du gestionnaire de réseau si celui-ci n'a pas encodé le dossier dans la banque de données y relative, notifié son accord de mise en service de l'installation et, le cas échéant, octroyé le droit à la compensation au producteur dans les 45 jours calendrier à dater de la réception du formulaire complet.

Aucune indemnité n'est due si les obligations préalables à la mise en service de l'installation n'ont pas été respectées par l'utilisateur du réseau ou si la demande est irrecevable.

Aucune contestation en la matière n'a été introduite dans ce contexte à ce jour.

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

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

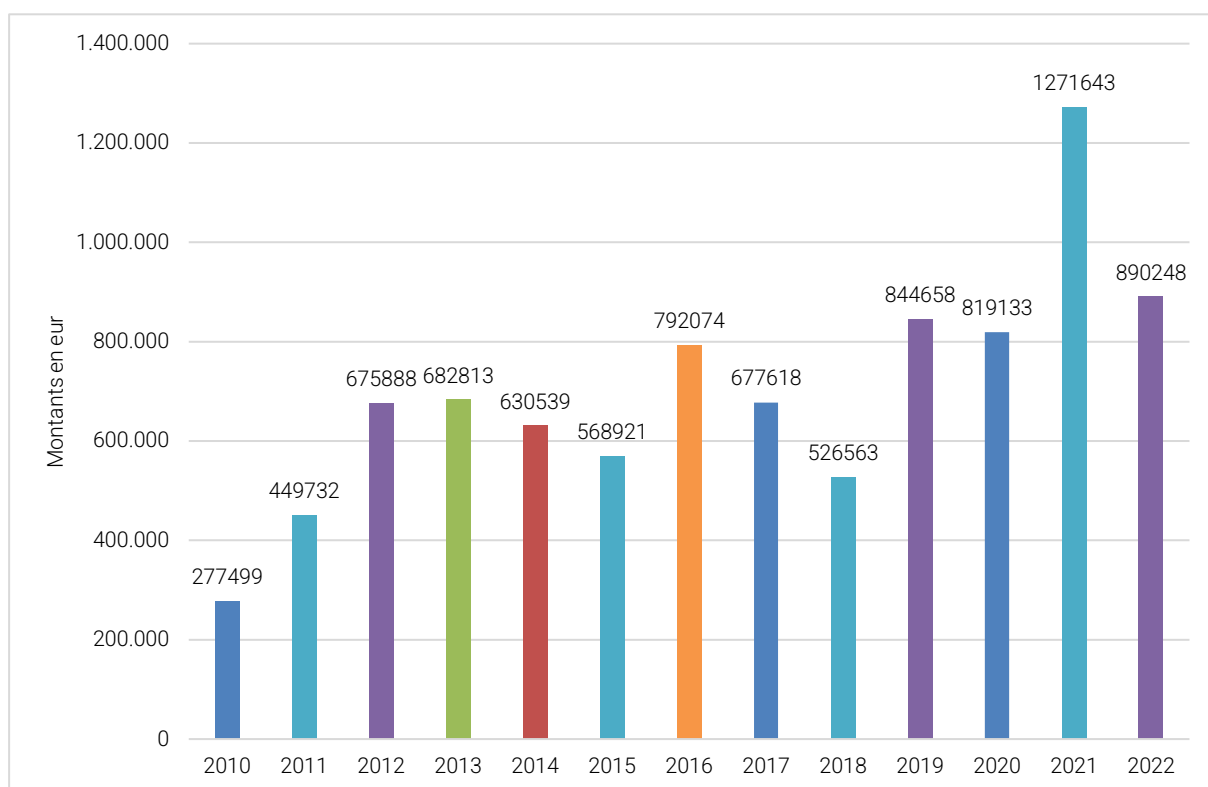
⁹ Article 25^{quater}/1 du décret du 12 avril 2001

¹⁰ Le montant de l'indemnité forfaitaire est adapté annuellement à l'indice des prix à la consommation, en le multipliant par l'indice des prix à la consommation pour le mois de décembre de l'année n-1 et en le divisant par l'indice des prix à la consommation du mois de décembre 2017.

3.3. Évolution depuis 2010

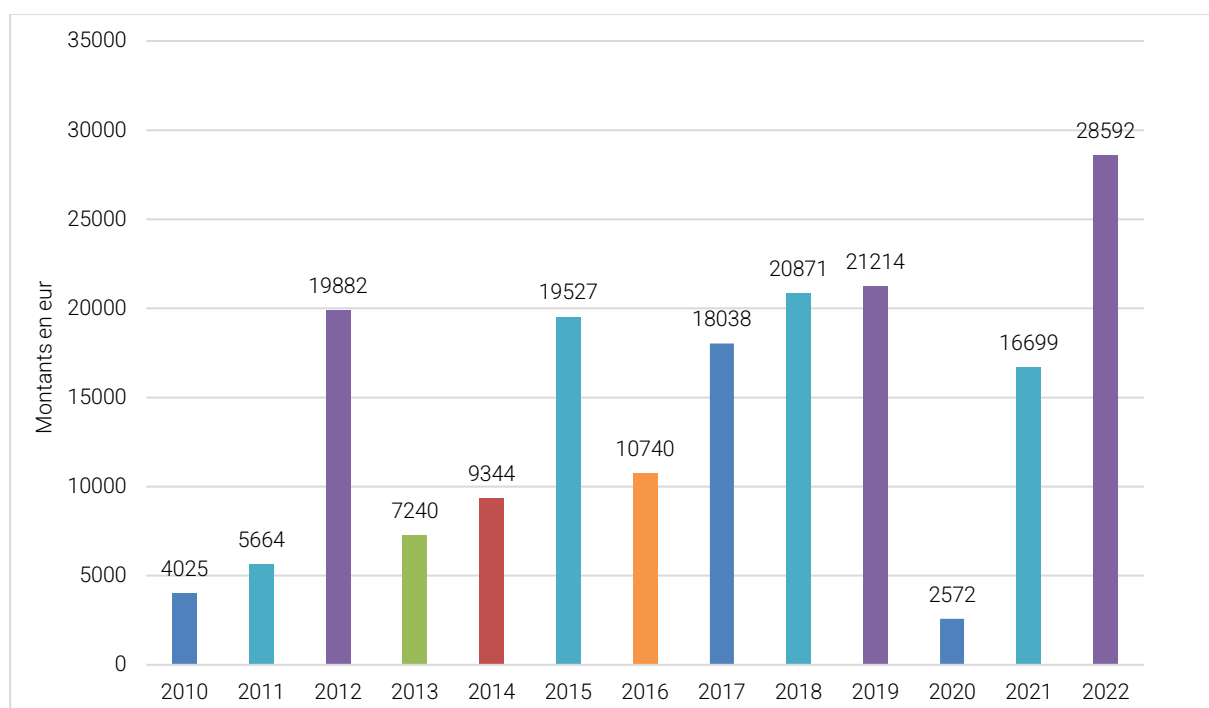
3.3.1. GRD électricité

GRAPHIQUE 25 ÉVOLUTION DES INDEMNISATIONS VERSÉES PAR LES GRD ÉLECTRICITÉ DEPUIS 2010



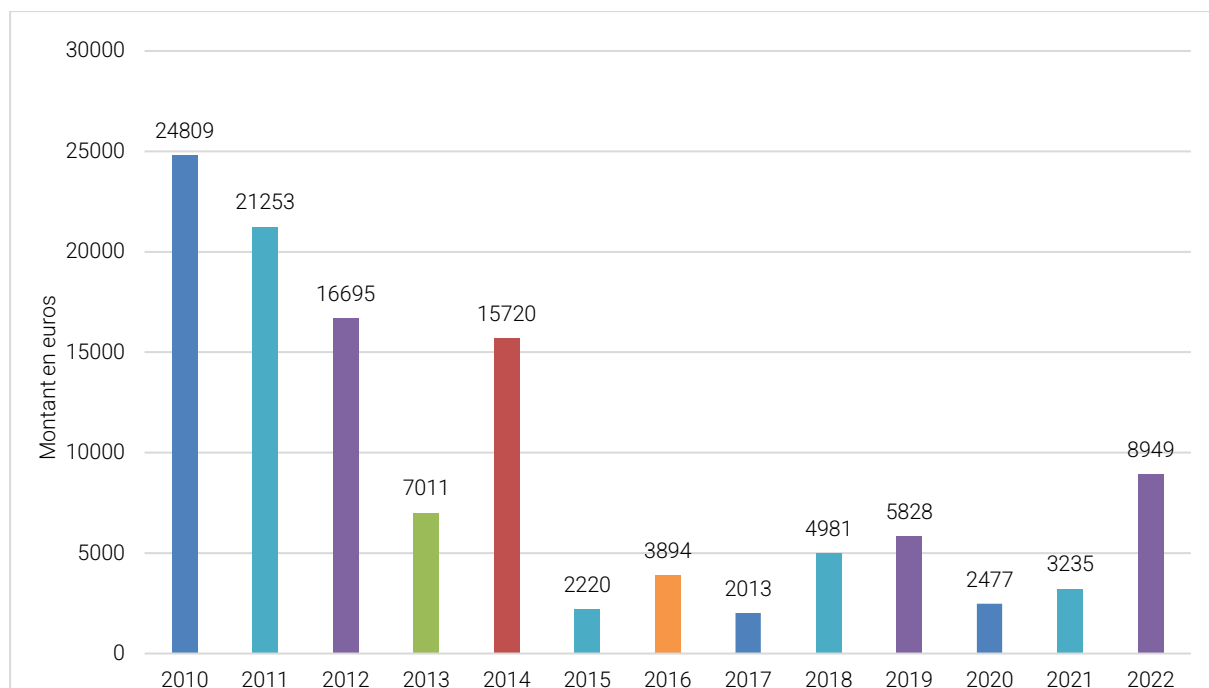
3.3.2. GRD gaz

GRAPHIQUE 26 ÉVOLUTION DES INDEMNISATIONS VERSÉES PAR LES GRD GAZ DEPUIS 2010



3.3.3. Fournisseurs

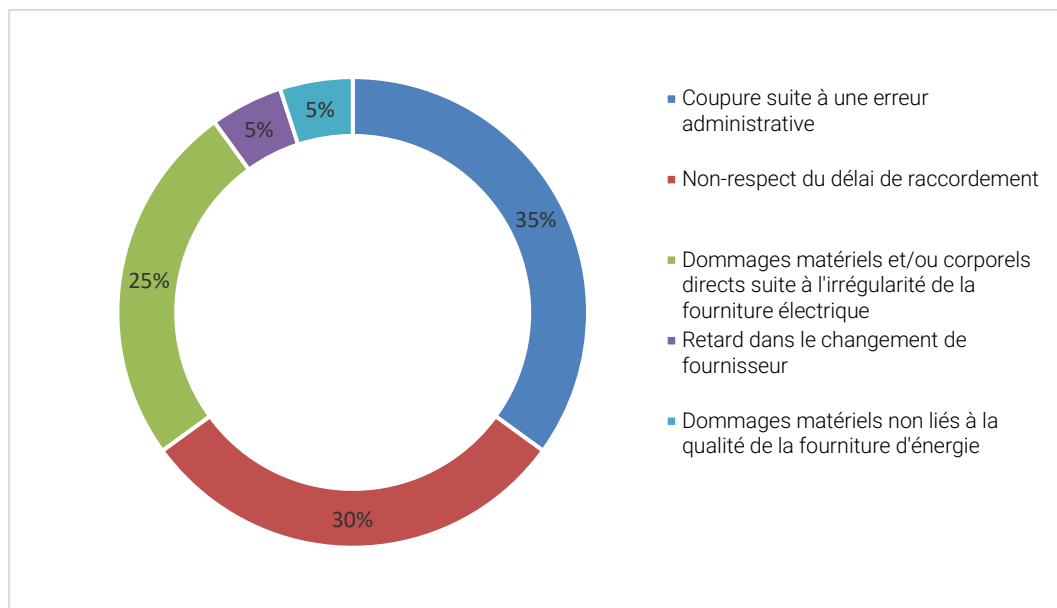
GRAPHIQUE 27 ÉVOLUTION DES INDEMNISATIONS VERSÉES PAR LES FOURNISSEURS D'ÉNERGIE DEPUIS 2010



3.4. Contestations en matière d'indemnisation

Le SRME a reçu 20 contestations en matière d'indemnisation recevables. La répartition de ces demandes est illustrée dans le tableau ci-dessous.

GRAPHIQUE 28 RÉPARTITION DES CONTESTATIONS EN MATIÈRE D'INDEMNISATION REÇUES EN 2022



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 de (futurs) producteurs d'électricité verte ou aux normes techniques relatives à l'alimentation ou à l'injection d'électricité.

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

En 2022, aucun nouveau dossier de conciliation n'a été ouvert par le SRME.