

2023

Rapport annuel **SPÉCIFIQUE**



Service régional
de médiation pour l'énergie

CWAPE
Tous acteurs de l'énergie

Table des matières

Introduction	3
1. Généralités	7
1.1. Types de demandes et procédures.....	7
2. Médiation	9
2.1. Catégories de plaintes	11
2.1.1. MIG6/ATRIAS.....	12
2.1.2. Index de consommation	14
2.1.3. Retard de facturation.....	14
2.1.4. Technique	15
2.1.5. Photovoltaïque.....	16
2.1.6. Défaut de paiement.....	17
2.1.7. Coûts de réseau de distribution.....	17
2.2. Répartition des plaintes par fournisseur et par gestionnaire de réseau	18
2.3. Questions	19
3. Indemnisations	22
3.1. Introduction	22
3.2. Chiffres détaillés.....	24
3.2.1. Interruption de la fourniture d'électricité de plus de 6 heures	24
3.2.2. Défaut ou coupure de la fourniture entraînant un dommage	25
3.2.3. Coupure d'électricité ou de gaz à la suite d'une erreur administrative.....	27
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
3.3. Evolution 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
5. Le SRME sur le terrain	34
5.1. Une présence renforcée sur le terrain – participation aux salons énergies.....	34
5.2. Participation à l'Ombudstour.....	35
5.3. Préparation de la participation à Municipalia en 2024	36

Introduction

2023, l'augmentation exponentielle du nombre de plaintes s'est confirmée

Comme pressenti en début d'année 2023 au vu du nombre exponentiel de plaintes, les plaintes et les questions ont significativement augmenté en 2023 par rapport aux années précédentes. Par rapport à 2022, leur nombre a doublé, et plus globalement, les plaintes recevables ont quasiment quintuplé par rapport aux activités du service antérieurement à la crise sanitaire et à la crise énergétique.

Si au moment d'écrire ce rapport annuel spécifique, le nombre de plaintes semble s'être stabilisé en 2024, le SRME indique toutefois qu'il se stabilise à la hausse. Une véritable baisse des dysfonctionnements de marché et un meilleur accompagnement par les premières lignes des acteurs de marché et des opérateurs de marché sont donc vivement attendus pour diminuer le nombre de plaintes des consommateurs auprès du médiateur, lequel agit toujours en deuxième ligne.

Les problèmes informatiques toujours au cœur des plaintes des consommateurs

Les dysfonctionnements de marché en lien avec le CMS d'ATRIAS et la mise en œuvre du MIG6 représentent près de 40% des plaintes recevables de l'année 2023. Cette problématique est donc suivie de très près par le SRME, la CWaPE et les autres régulateurs régionaux, toutes les régions étant impactées par ces dysfonctionnements.

Il est regrettable de constater que le CMS d'ATRIAS et le passage au MIG6 intervenus en novembre 2021 génèrent toujours autant de difficulté dans le marché, dont le premier maillon impacté est le consommateur. En effet, si ce dernier ne reçoit pas sa facture, ne peut effectuer un changement de fournisseur, ne peut basculer du tarif bihoraire au mono-horaire par exemple, le consommateur est placé dans une situation d'attente – de plusieurs mois, parfois plusieurs années – pour accéder à des droits élémentaires en tant que consommateur du marché de l'électricité et du gaz. Or, ces dossiers ne font généralement pas l'objet de différends sur le fond de la matière concernée. La plupart du temps, les fournisseurs et GRD reconnaissent leur responsabilité dans ces plaintes. L'origine de ces dossiers relève plutôt de blocages informatiques qui peinent à être solutionnés et pour lesquels le SRME dépend totalement des GRD, et parfois des fournisseurs. Par conséquent, le travail du SRME consiste surtout à référencer ces cas, à suivre leur statut et à vérifier que le dossier est bien résolu, plutôt qu'à analyser et prendre des positions sur des avis divergents entre les parties, etc. Le rôle du SRME est surtout aussi de s'assurer que les plaignants ne soient pas financièrement préjudiciés en résultante de ces situations de blocage.

Le SRME constate que certains dossiers restent bloqués très longtemps (parfois plusieurs années) sans disposer de moyen de pression pour accélérer leur résolution. A cet égard, le SRME et la CWaPE ont proposé au Gouvernement wallon l'ajout d'une indemnisation forfaitaire dans le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché de l'électricité dans le but de mettre une pression sur les acteurs de marché et de donner une première indemnisation aux consommateurs préjudiciés en raison d'un dysfonctionnement de marché. Cette proposition n'a pas été suivie d'effet.

Une sérieuse augmentation des plaintes ordinaires introduites auprès du SRME : l'énergie au cœur des préoccupations citoyennes

Si l'augmentation significative des plaintes en 2023 résulte principalement des dysfonctionnements liés à la mise en œuvre du MIG6 à travers le CMS d'ATRIAS, le SRME observe également une augmentation des catégories de plaintes habituelles. En effet, le nombre de ces plaintes a triplé par rapport à la moyenne historique. Le SRME s'explique ce phénomène par une plus grande attention des consommateurs à leurs factures d'énergie, une complexification du marché de l'énergie et des règles applicables, et un certain effet boule de neige difficilement quantifiable qui résulte de la saturation des services clientèles des acteurs et opérateurs de marché, ainsi que de la présence, dans ses services, de *backlogs* importants à résorber (ex. retard d'encodage de nouvelles installations de panneaux photovoltaïques).

Le SRME appelle à la mise à disposition d'une information claire et lisible sur le site internet des différents acteurs, au maintien de lignes téléphoniques permettant un contact humanisant avec les consommateurs, à un dimensionnement suffisant et qualitatif des services de premières lignes des acteurs et opérateurs de marché et à l'apurement dans les meilleurs délais des *backlogs* présents pour éviter une surcharge de la deuxième ligne qu'est le SRME.

Une efficacité nuancée des mécanismes d'indemnisation

Le fait marquant de 2023 en matière d'indemnisation est l'augmentation importante des indemnités versées dans le cadre de coupure de plus de 6 heures consécutives. Depuis l'entrée en vigueur du décret du 5 mai 2022, cette indemnisation est due de plein droit (sauf cas de force majeure), sans que le client final ne doive adresser au gestionnaire de réseau, auquel il est raccordé, une demande d'indemnisation. Les chiffres montrent que cette automatisation de la procédure est très efficace, le montant versé en 2023 s'élevant à 285 820,85 EUR alors que le montant moyen versé par le passé était d'environ 20.000 EUR, tous GRD confondus. Ceci démontre que l'automatisation des droits permet d'augmenter significativement le nombre de bénéficiaires et de réduire les démarches administratives nécessaires.

Comme évoqué dans certains avis, le SRME est d'avis que de nouvelles hypothèses d'indemnisations devraient voir le jour pour mieux protéger les consommateurs et pour évoluer en phase avec les problématiques de marché actuelles et à venir (indemnisation basse tension, dysfonctionnement de marché, et que certains contrôles quant à la manière dont certaines indemnisations sont appliquées, seraient opportuns (*cf. infra*)).

Un rôle central d'information générale ayant trait aux secteurs de l'électricité et du gaz

Le SRME accorde une place importante à son rôle d'information générale, lequel se traduit, en pratique, dans le traitement des questions posées par les consommateurs et dans l'orientation des URD quant aux problématiques particulières qu'ils rencontrent dans leurs interactions avec les acteurs et opérateurs de marché. Le nombre de questions demeure élevé en 2023. De manière générale, les thématiques relatives aux *prosumers* (tarif *prosumer*, mécanisme de la compensation photovoltaïque, décrochages d'onduleur, surcoûts *prosumer* imposés par les fournisseurs, etc.), les prix de l'énergie, les conditions contractuelles, les protections sociales en matière d'énergie, les compteurs communicants, etc. sont des sujets récurrents. La grande variété de questions posées est révélatrice de l'attention portée par les consommateurs sur les questions énergétiques et leurs factures.

Le SRME travaillera dans les années à venir à renforcer la visibilité de l'information sur son site internet et à faciliter la recherche de réponse par le consommateur (*Cf. infra*).

Repositionner le SRME pour devenir l'interlocuteur incontournable des consommateurs et des acteurs de terrain

Pour rappel, le SRME renoue avec les acteurs de terrain pour leur permettre de poursuivre leur rôle de première ligne experte, avec, si nécessaire, l'appui du SRME, de cibler les communications/formations qu'ils estimeraient 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. Ce travail, initié en 2022, a débuté en identifiant globalement l'impact de cette évolution et en adoptant une vision ciblée des changements à opérer afin d'atteindre de manière efficace les objectifs, à savoir d'une part, lutter contre le non-recours au droit et, d'autre part, faire des premières lignes de véritables partenaires mieux outillés pour répondre aux problématiques des consommateurs.

En 2023, le SRME s'est attaché à travailler au positionnement du service afin de mieux faire connaître celui-ci auprès des acteurs de terrain et consommateurs. La CWaPE et le SRME se sont d'abord lancés dans un exercice interne de définition des rôles de chacun, rappelant les publics cibles et les objectifs de chacun. Ce travail de réflexion a été mené en associant plusieurs services de la CWaPE. Ce premier travail interne réalisé, un prestataire externe a été désigné pour traduire en termes de stratégie de marketing ce travail de réflexion et aider à établir le double positionnement CWaPE-SRME. Ce travail a permis d'aboutir à un livrable visant, d'une part, les attentes des différents interlocuteurs de la CWaPE et du SRME, en identifiant notamment quelles informations doivent être gérées par quelle entité ainsi que le niveau de détails à viser dans les communications. D'autre part, ce livrable a également permis de positionner le SRME par rapport aux autres organismes proposant des services similaires en établissant le profil des bénéficiaires du SRME, la proposition de valeur du SRME qui permet de le distinguer des autres services et *in fine* de proposer le *brandbook* du SRME. Ce travail constituait la base essentielle pour poursuivre le travail de repositionnement du service et assurer la réussite de ce repositionnement. Sur la base des éléments produits en 2023, le travail se poursuivra en 2024 en initiant une refonte du site internet du SRME en vue de permettre un accès plus facile à l'information dédiée aux publics cibles.

En parallèle à ce travail, un travail de vulgarisation des textes visant également à mieux décrire les contenus en tenant compte des différents types d'acteurs de terrain a débuté en 2023. Une sélection de fiches thématiques et de *FAQs* ont été identifiées comme devant être déclinées par public-cible. Malheureusement, le marché public dédiant ce travail à un *copywriter* de réécriture par public-cible s'est révélé être un échec et un nouveau marché devra être relancé en 2024 pour faire aboutir ce travail.

L'évolution du site internet et le repositionnement clair du service conduiront ensuite à augmenter le nombre de contenus disponibles, à créer des packs d'information, à affiner et développer les communications dédiées aux acteurs de terrain (ex. newsletters...) ou encore à initier des campagnes de communication à plus large échelle. L'objectif est de disposer d'outils de base correctement calibrés et fonctionnels répondant aux besoins des différents publics cibles spécifiques.

En 2023, le SRME a également été actif sur le terrain. Outre sa participation à divers salons énergie organisés par des CPAS et des communes, le SRME a co-organisé l'Ombudstour avec le réseau des Ombudsmen en participant activement aux sessions d'information à destination des acteurs de terrain et en étant présent sur les stands dans les différentes villes wallonnes. Des informations plus précises à ce sujet sont détaillées dans le chapitre 5 du présent rapport. Le SRME a enfin été associé à une formation de base en énergie administrative organisée par la Fédération des CPAS à destination des assistants sociaux.

Ces projets traduisent une volonté du SRME de moderniser sa gestion, de mieux se faire connaître, de se rendre encore plus accessible et de lutter plus efficacement contre le non-recours au droit. Le service poursuivra, dans les années à venir, ses réflexions sur la manière dont d'autres outils, dont l'intelligence artificielle, pourraient améliorer encore l'accessibilité à l'information recherchée. Cette dynamique vise également à doter les premières lignes d'outils correctement dimensionnés et utiles dans leur accompagnement quotidien des citoyens. Ces services pourront dès lors être de véritables relais du SRME qui sera alors amené à traiter les seules questions particulièrement complexes. Soutenir la continuité de ce projet est une piste importante pour enrayer les plaintes des consommateurs et pouvoir contenir les besoins en ressources humaines sur le long terme.

Les ressources humaines et la digitalisation au service des équipes

Comme illustré dans les chapitres de ce rapport, le nombre des demandes introduites auprès du SRME est, une fois encore, en nette augmentation. Il conviendra dans les mois qui viennent de monitorer étroitement l'évolution des chiffres et d'apprécier si le nouveau dimensionnement de l'équipe est suffisant. En effet, si le nombre de plaintes auprès du service a quintuplé par rapport à la période pré-crise de la Covid-19, l'équipe a, quant à elle, été significativement renforcée, mais à hauteur du double uniquement.

Dans ce contexte, le SRME innove en matière digitale pour essayer de faciliter le quotidien des collaborateurs, d'accélérer l'accès à l'information et donc *in fine* le traitement des dossiers, et enfin pour limiter au maximum les tâches récurrentes, de simple encodage ou purement administratives de type envois des courriers. Le SRME porte également une attention particulière à l'intégration des nouveaux collaborateurs.

Ce n'est qu'au regard de l'apport de l'équipe dans son ensemble – une fois pleinement formée et opérationnelle – et la mise en œuvre des nouveaux outils, qu'une évaluation du bon dimensionnement du SRME pourra être menée, sans préjudice évidemment de l'octroi de nouvelles missions ou de nouvelles crises qui pourraient induire de nouveaux besoins.

2024 dans la continuité de 2023...

Au moment de la rédaction du présent rapport, les chiffres des plaintes et des demandes suivent la même tendance que ceux de 2023. Il conviendra d'être attentifs aux suites apportées par les acteurs et opérateurs de marché aux différents dysfonctionnements constatés, d'observer l'impact des mesures prises par le régulateur et d'appuyer les solutions permettant de résorber l'arriéré.

Fin avril 2023, le SRME a 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 efficient 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. En juin 2024, ce projet d'AGW était en attente d'une troisième lecture. Le SRME ne dispose pas davantage d'informations.

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.

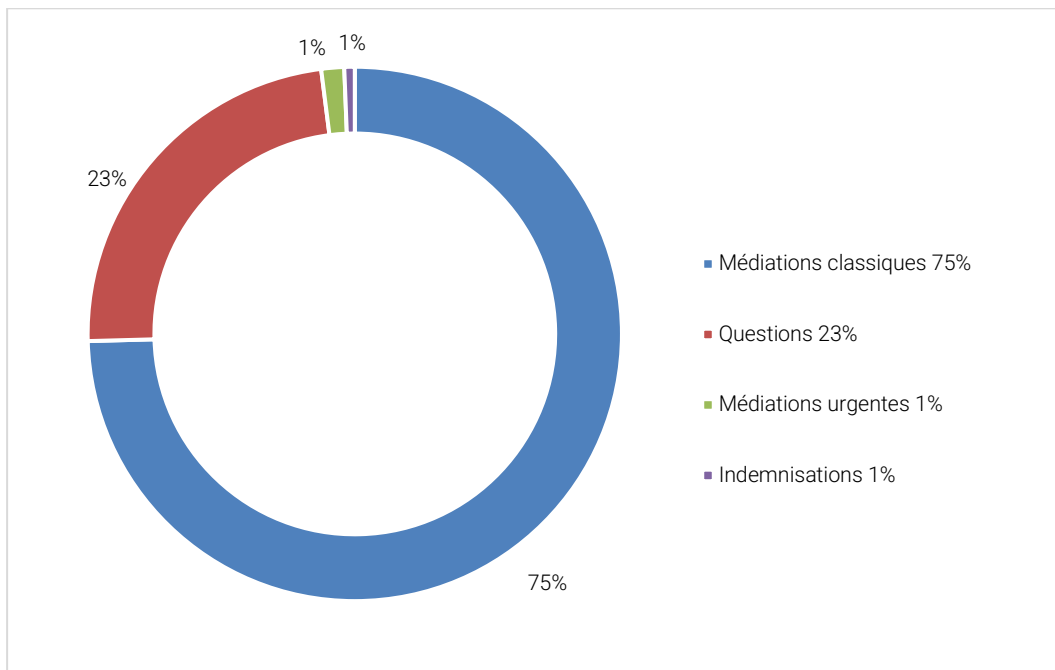
Les procédures de médiation, de contestation en matière d'indemnisation et de conciliation seront davantage détaillées dans la suite de ce rapport.

Quelques chiffres

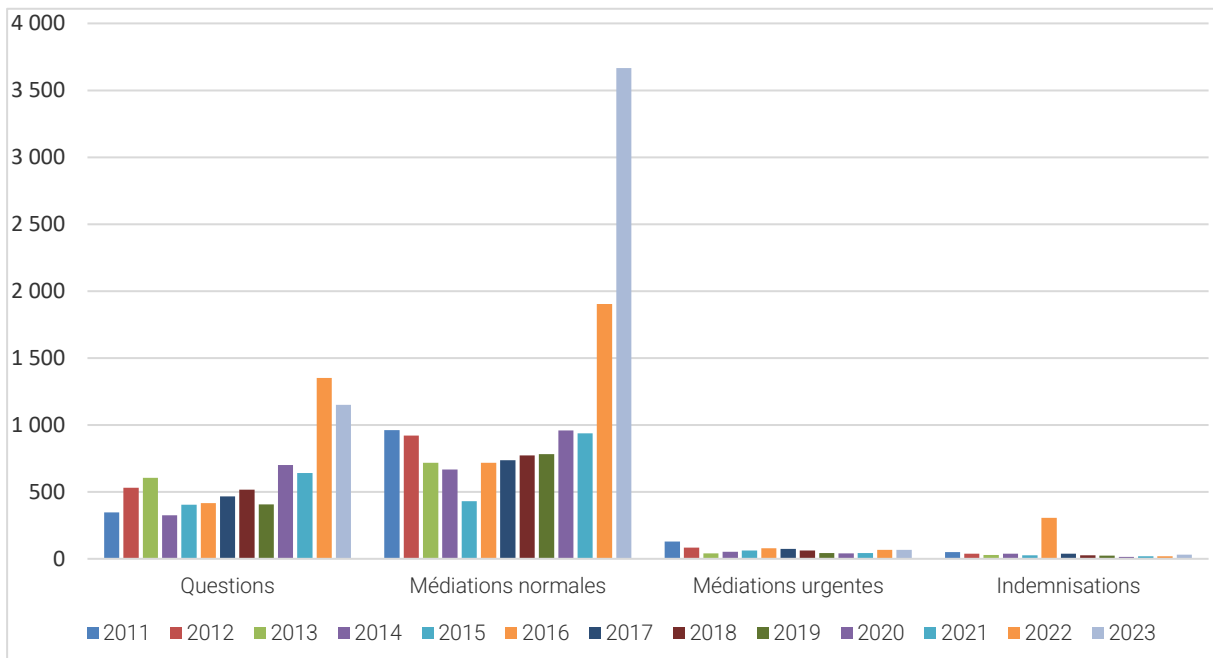
Au cours de l'année 2023, le SRME a reçu un total de **4 918 demandes écrites** réparties de la manière suivante :

- 3666 demandes de médiation « classique » ;
- 68 demandes de médiation urgente ;
- 1 151 questions écrites ;
- 31 contestations en matière d'indemnisation ;
- 0 conciliation ;
- 2 demandes d'avis adressées au SRME par le Service de Médiation de l'Énergie (SME).

GRAPHIQUE 1 RÉPARTITION DES DEMANDES REÇUES EN 2023 PAR LE SRME



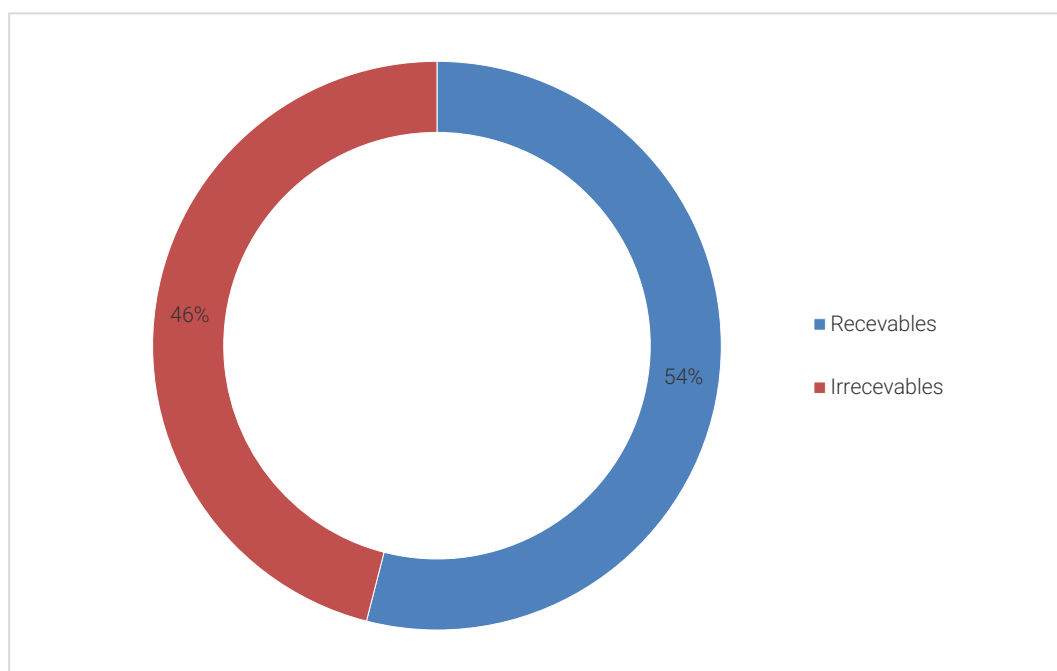
GRAPHIQUE 2 ÉVOLUTION DES TYPES DE DEMANDES REÇUES AU SRME DEPUIS 2011



2. Médiation

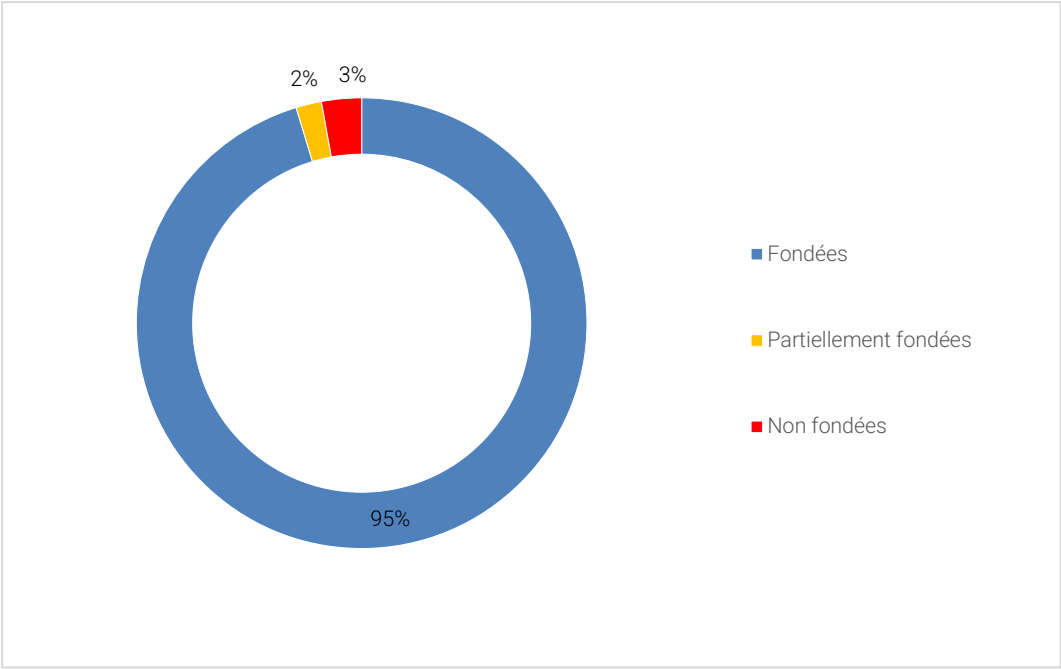
Le nombre total de demandes introduites au SRME en 2023 s'élève à 3 734 demandes d'ouverture de dossier. Sur l'ensemble de ces demandes, 54 % ont été déclarées recevables et ont fait l'objet d'une ou de plusieurs interpellations des acteurs concernés par la plainte. Les autres demandes, soit 46 % du total, représentent généralement des plaintes demeurées 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 convient cependant de préciser 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 aussi une prise en charge par le SRME, même si le dossier ne poursuit pas son cours.

GRAPHIQUE 3 RECEVABILITÉ DES PLAINTES REÇUES EN 2023

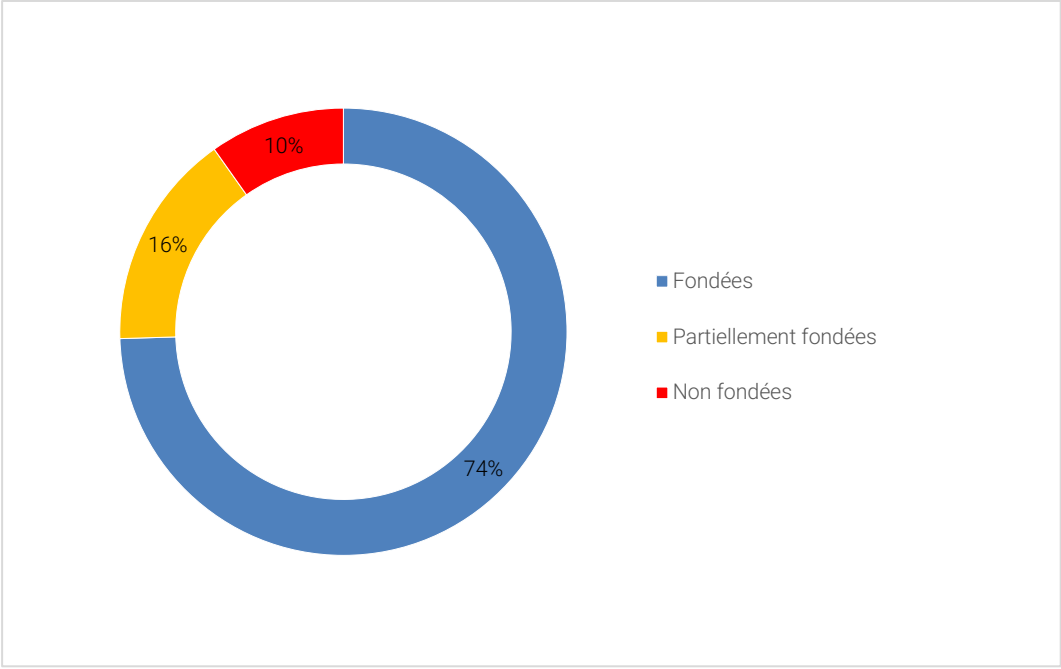


En outre, le caractère fondé, partiellement fondé ou non fondé de la plainte est évalué par chaque gestionnaire de dossiers à l'issue de la procédure de médiation. Dans ce contexte, il est important de préciser que les plaintes enregistrées comme non fondées peuvent relever de situations complexes, qui 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 »



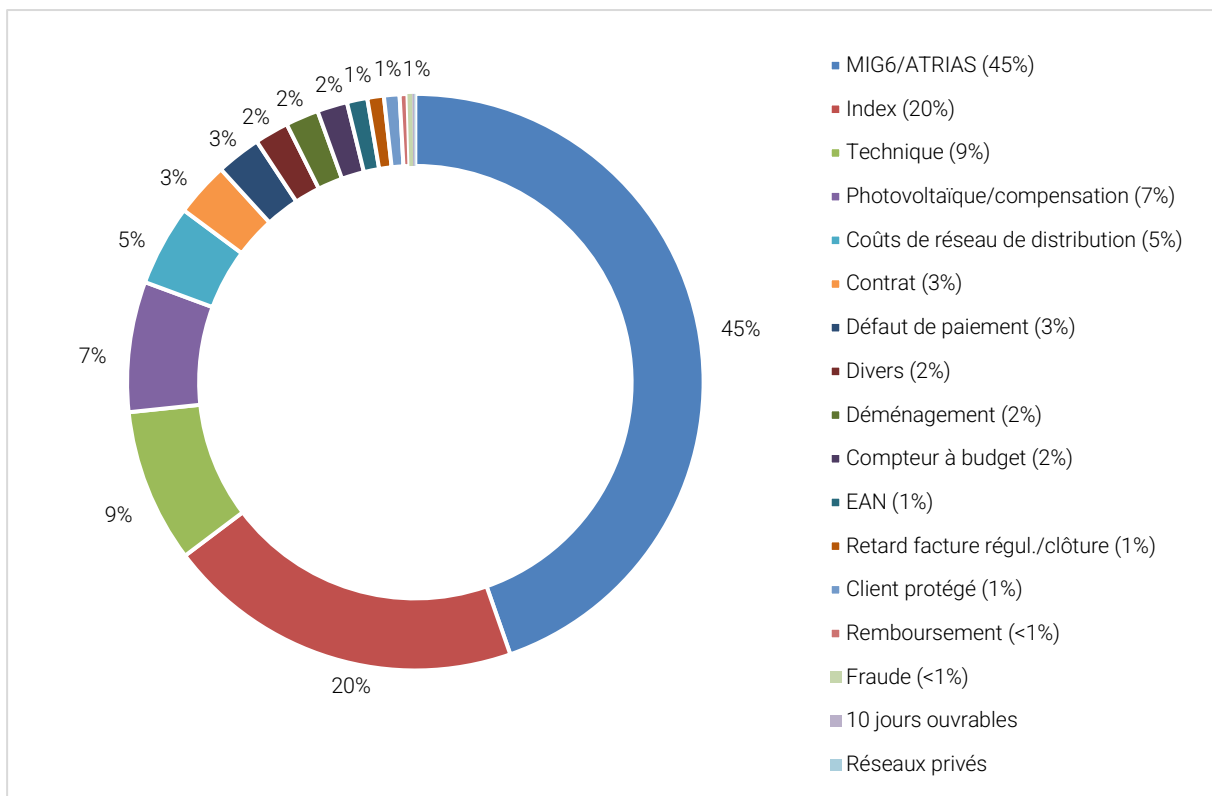
GRAPHIQUE 5 STATUT DES PLAINTES URGENTES



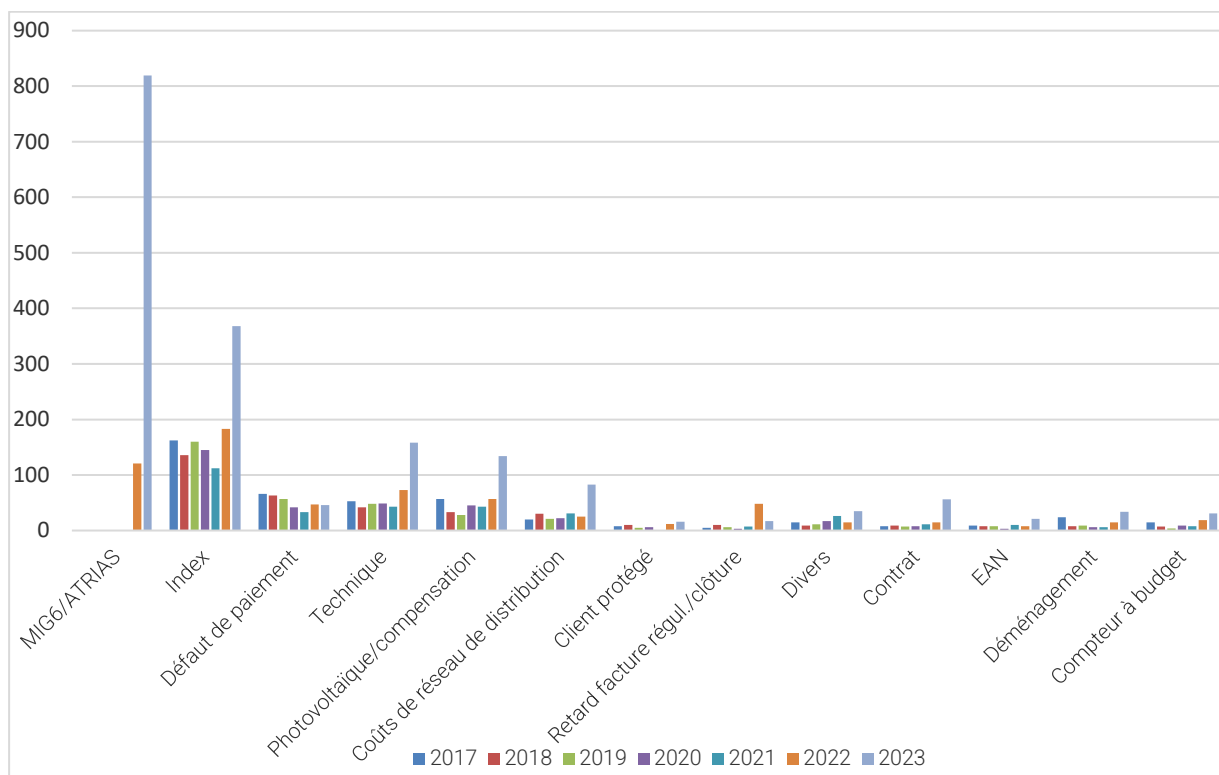
2.1. Catégories de plaintes

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 2023



GRAPHIQUE 7 ÉVOLUTION DES CATÉGORIES DE PLAINTES DEPUIS 2017



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. MIG6/ATRIAS

Dans le courant du mois de novembre 2021, les gestionnaires de réseau de distribution ont implémenté ce qui est communément appelé le MIG6 (Market Implementation Guide) et qui constitue le nouveau langage de communication pour l'échange de messages entre les GRD et les fournisseurs. Le MIG6 a ainsi remplacé le MIG4.

Pour mettre en œuvre le MIG6, les GRD ont développé au sein d'une filiale commune ATRIAS une nouvelle plateforme d'échange de données centralisée (CMS d'ATRIAS), en collaboration avec les fournisseurs d'énergie. Cette nouvelle plateforme a généré divers dysfonctionnements. Ainsi, un nombre important de plaintes est parvenu au SRME concernant des problèmes de transmission d'index, de changement de fournisseur, de non-réception de facture de décompte annuel ou de clôture, de non-reconnaissance du statut de *prosumer* ou soucis liés au basculement du tarif bihoraire vers le mono-horaire... Certaines de ces plaintes portent sur des problématiques qui relèvent directement de la responsabilité du GRD en ce compris de leur filiale ATRIAS, d'autres des fournisseurs d'énergies, parfois des deux.

Les répercussions sur le marché de l'énergie, et sur les plaintes associées, se sont manifestées *crescendo* pendant l'année 2022 et se sont malheureusement poursuivies en 2023.

Le SRME a dans ce cadre directement écrit aux GRD pour attirer leur attention sur l'augmentation croissante des plaintes qui lui parvenaient et a pu échanger avec ces derniers quant à l'accompagnement des clients concernés par ces blocages (augmentation des premières lignes, prise en charge des dossiers, nécessité de prévoir des canaux d'échange rapide...). C'est ainsi que le SRME a développé en 2023 le traitement de masse des dossiers dit 'ATRIAS' en partageant des lots de plaintes avec les GRD et fournisseurs concernés et permettre ainsi une résolution la plus rapide possible dans l'intérêt de l'URD. Malgré ses efforts, le SRME reste parfois totalement impuissant face aux blocages informatiques lesquels ne permettraient ni au GRD, ni à sa filiale, ni au fournisseur d'agir sur un EAN concerné. Encore aujourd'hui, certains clients sont en attente d'une facture de régularisation ou de clôture trois ans après le début des difficultés de blocage rencontrées.

Parallèlement à ses actions, le SRME a interpellé la CWaPE dans le cadre des missions de régulation pour disposer d'un appui fort dans ces problématiques. Plusieurs actions ont été menées par la CWaPE, notamment au travers de courriers à l'attention et de rencontres des acteurs de marchés et des GRD, la mise en place d'un groupe *ad hoc* de suivi ATRIAS, la rédaction de courriers communs par les régulateurs à l'attention des GRD... Le SRME a été largement impliqué dans ces travaux.

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 avec des 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 2023, le SRME a enregistré environ 819 dossiers en la matière, près de 45 % des plaintes recevables. Il se peut également que certaines plaintes aient été traitées sous une autre catégorie, comme un problème d'index ou un retard de facturation dans l'hypothèse où, au moment de la prise en considération de la plainte, il ne ressortait pas aisément que cette dernière relevait d'un dysfonctionnement résultant de la mise en œuvre du MIG6 et de l'utilisation de la nouvelle plateforme CMS d'ATRIAS.

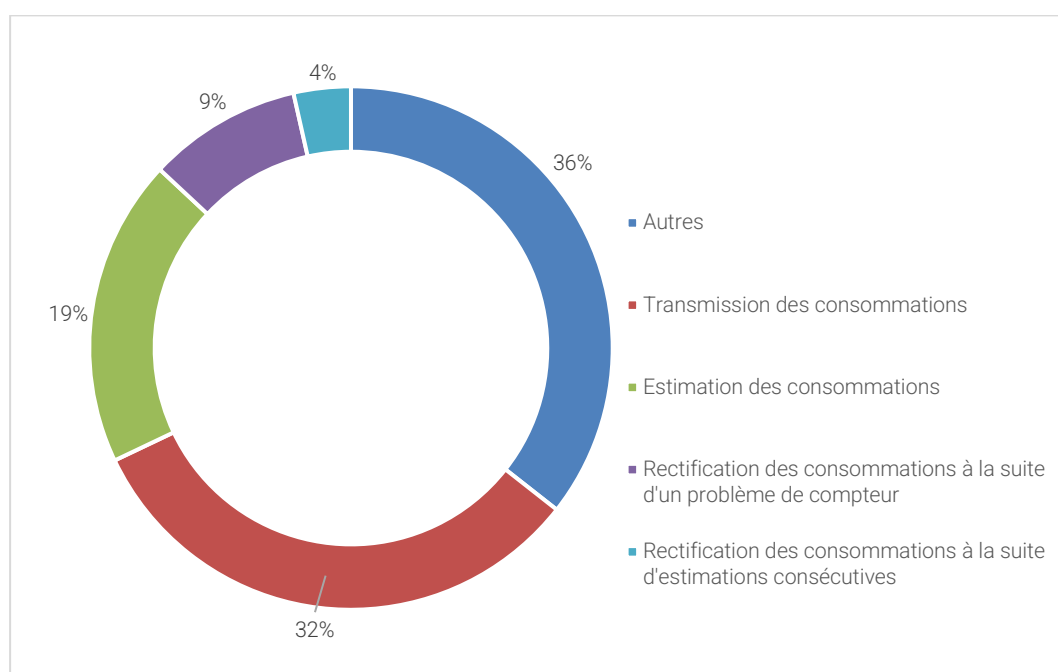
2.1.2. Index de consommation

Les problèmes d'index constituent la seconde plus grande part des plaintes traitées par le SRME. En 2023, une augmentation significative de ce type de plaintes a été observée, ce qui peut, en partie, s'expliquer en raison des dysfonctionnements ATRIAS/MIG6 et de la possible non-prise en compte de toutes les plaintes « ATRIAS » dans ladite catégorie.

Les dossiers relatifs au photovoltaïque représentent environ 7 % des plaintes examinées par le SRME et traitent régulièrement de contestations d'index (principe de compensation).

La nouvelle catégorie de plainte intitulée MIG6/TRIAS (cf. 2.1.1. MIG6/TRIAS) peut également comprendre des problèmes d'index, notamment des retards de traitement et de transmission des données ou encore des problèmes de registre.

GRAPHIQUE 8 RÉPARTITION DES PLAINTES EN MATIÈRE D'INDEX



2.1.3. 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 2023, seulement 1 % des plaintes ont été enregistrées sous cette catégorie à part entière. Ces chiffres sont toutefois biaisés dès lors ces plaintes se retrouvent également en grand nombre dans la catégorie MIG6/TRIAS, le retard pour émission des factures composant une grande partie des plaintes MIG6/TRIAS.

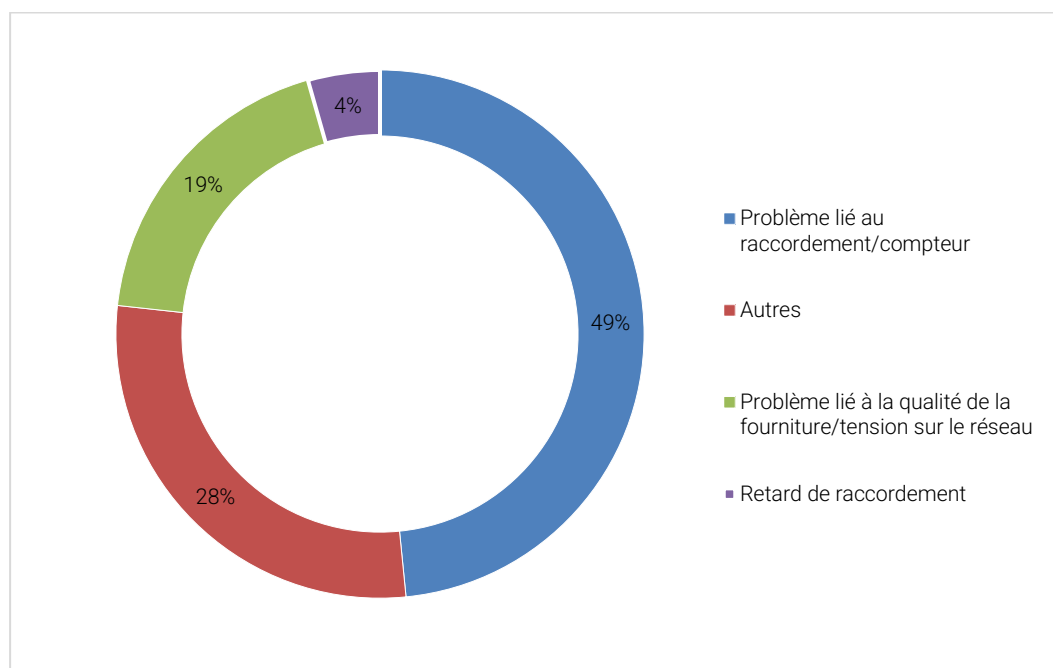
2.1.4. Technique

Les problèmes techniques constituent un motif important de plaintes auprès du SRME, soit 9 % des plaintes traitées en 2023. Ces plaintes concernent généralement des problèmes au niveau du raccordement/compteur, voire des nouvelles plaintes croissantes en lien avec les compteurs communicants, des retards de raccordement au réseau et des problèmes liés à la qualité de fourniture. De nombreuses questions ayant trait à la matière technique ont également été posées (101 questions/17,5 %).

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 (cf. 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 2.1.5. *Photovoltaïques* s'ajoutent à ces problèmes techniques, à savoir les plaintes introduites par des *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 ou encore le recours du GRD à un groupe électrogène pendant une période estivale et jugée anormalement longue par les *prosumers*), ce qui leur cause divers préjudices financiers.

Ces matières font de manière générale l'objet d'un suivi et d'une collaboration étroite avec la direction technique de la CWaPE.

GRAPHIQUE 9 RÉPARTITION DES PLAINTES EN MATIÈRE TECHNIQUE



2.15. Photovoltaïque

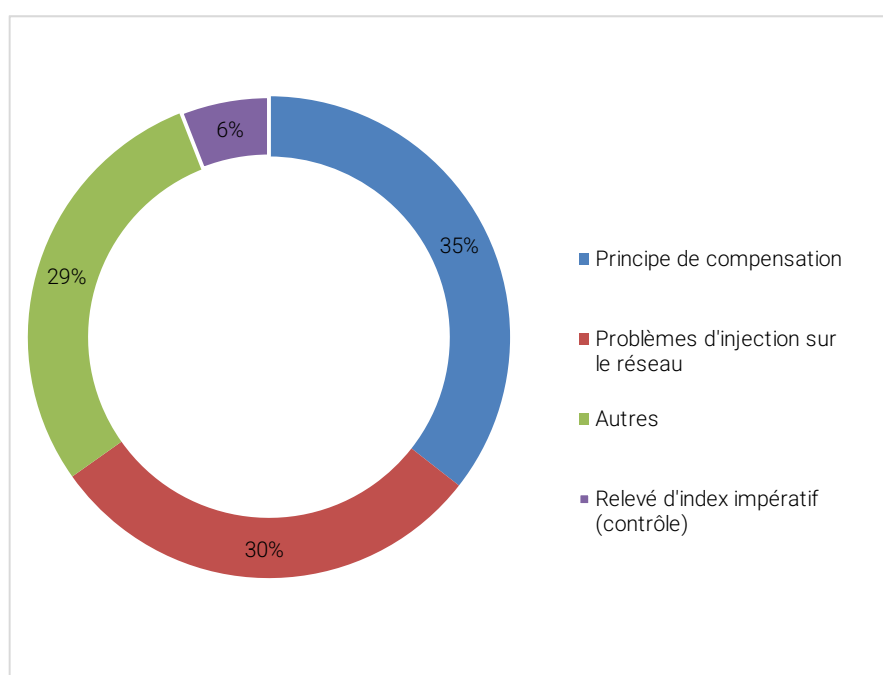
Cette thématique concerne essentiellement des difficultés rencontrées par les auto-producteurs qui disposent d'une unité de production d'énergie verte d'une puissance inférieure ou égale à 10 kVA raccordée au réseau de distribution, à savoir des problèmes liés au principe de compensation et des décrochages d'onduleur.

En ce qui concerne la compensation, celle-ci consiste, pour rappel, 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 1^{er} janvier 2024.

En 2023, ces dossiers relatifs au photovoltaïque représentent environ 7 % des dossiers de médiation traités. Par ailleurs, il est à noter que le SRME a également répondu au moins à 140 questions portant sur cette matière. Cela s'explique notamment par le fait que certaines plaintes introduites peuvent être traitées directement sous la forme de questions dès lors que le SRME peut immédiatement constater qu'aucune irrégularité n'est présente dans le dossier et que la plainte est dès lors non fondée. Toutefois le SRME accorde une grande importance à informer correctement le plaignant et, dès lors qu'il identifie que la situation s'explique surtout par une méconnaissance du système de compensation par le plaignant/autoproduiteur, le SRME apporte l'ensemble des informations nécessaires à la compréhension par le plaignant de sa situation et éviter ainsi par la suite des difficultés similaires.

En ce qui concerne les problèmes d'injection sur le réseau, comme relevé *supra*, les *prosumers* sont 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 ou encore recours du GRD à un groupe électrogène pendant une période estivale et jugée anormalement longue par les *prosumers*), ce qui leur cause divers préjudices financiers. Le SRME s'assure que l'URD se voit bien proposer le contrôle de la tension par le GRD et qu'un suivi adéquat est accordé à son dossier. Plus généralement, il importe de souligner qu'en l'absence de mécanisme d'indemnisation incitant à la mise en place de solution par le GRD dans de courts délais, le SRME est démuné pour solutionner, à brève échéance les demandes de *prosumers* en cas de décrochages intempestifs d'onduleur.

GRAPHIQUE 10 RÉPARTITION DES PLAINTES RELATIVES AU PHOTOVOLTAÏQUE



2.1.6. Défaut de paiement

En 2023, le respect de la procédure appliquée en cas de défaut de paiement représentait environ 3 % des plaintes traitées. Historiquement, il s'agissait de la deuxième catégorie de plainte la plus fréquemment traitée par le SRME. Cette baisse du nombre de plaintes traitées relevant de cette catégorie résulte, plus particulièrement en ce qui concerne les consommateurs résidentiels, plus que probablement de l'entrée en vigueur du décret dit « juge de paix » début 2023.

Au cours de l'année 2023, d'autres problématiques connexes ont émergé comme les plaintes pour *End of contract*, à savoir la fin anticipée d'un contrat par un fournisseur. Tout comme cela est détaillé dans le Rapport Annuel Spécifique 'Obligations de service public', il a été observé que plusieurs fournisseurs ont décidé d'opter pour une fin anticipée de contrat d'énergie en lieu et place d'activer la procédure « juge de paix ». Concrètement, cela se traduit auprès du SRME par des demandes urgentes pour risque de coupure, le plaignant n'ayant parfois pas perçu qu'il devait absolument contracter un nouveau contrat d'énergie pour éviter une telle situation. Le SRME accompagne donc ces plaignants pour s'assurer qu'ils accomplissent les démarches adéquates.

Par ailleurs, il est à noter que cette catégorie de plaintes « Défaut de paiement » est en augmentation pour des consommateurs non résidentiels (commerçants, PME...) et que plus de la moitié de ces plaintes a dû être traitée selon la procédure d'urgence.

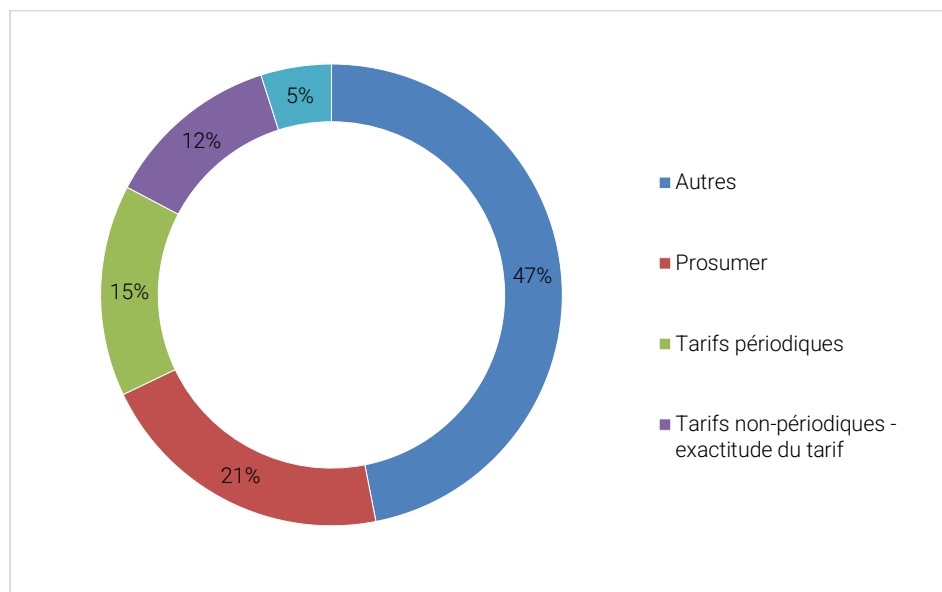
2.1.7. Coûts de réseau de distribution

La proportion de plaintes ayant trait à cette matière s'élève à **5 % des plaintes traitées en 2023**. La proportion est nettement plus significative en ce qui concerne les questions (environ 130 questions, soit 22,5 %).

En ce qui concerne les plaintes, nombre d'entre elles ont été enregistrées sous la sous-catégorie « Autres », ce qui traduit une large variété de dossiers et de problèmes rencontrés. Il n'est donc pas aisé d'en tirer des enseignements.

En ce qui concerne les questions reçues par le SRME, l'application du tarif *prosumer* et ses modalités se démarque des autres sous-catégories avec une large représentation et, dans une moindre mesure, les tarifs périodiques. Les tarifs non périodiques restent un sujet de préoccupation important, appelant souvent de larges explications par le SRME pour assurer une compréhension de ceux-ci et une vérification du tarif appliqué.

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

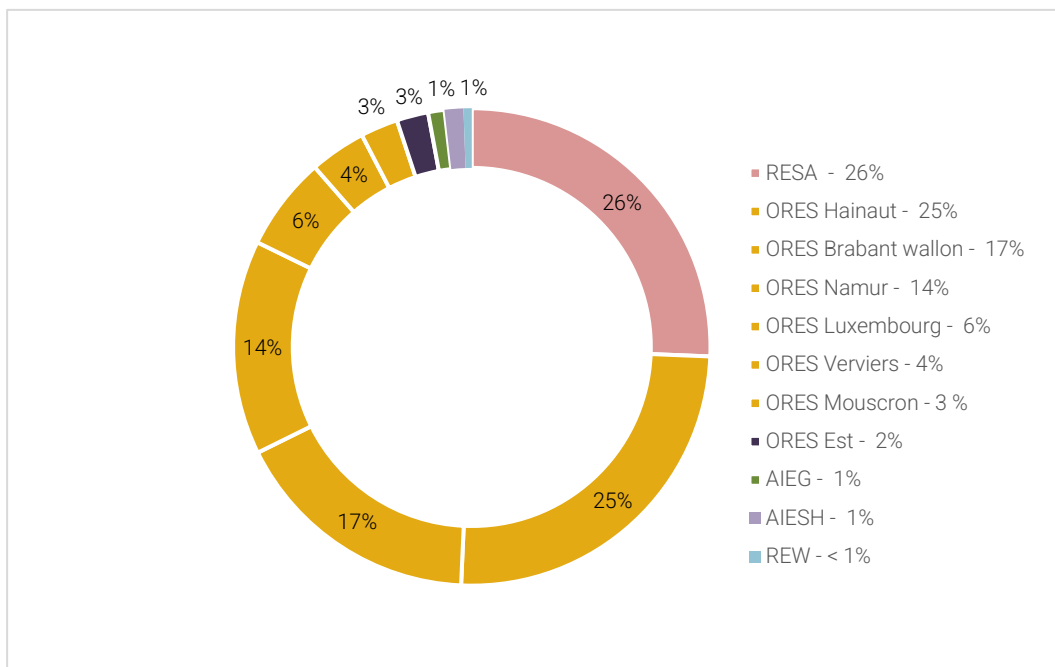


2.2. Répartition des plaintes par fournisseur et par gestionnaire de réseau

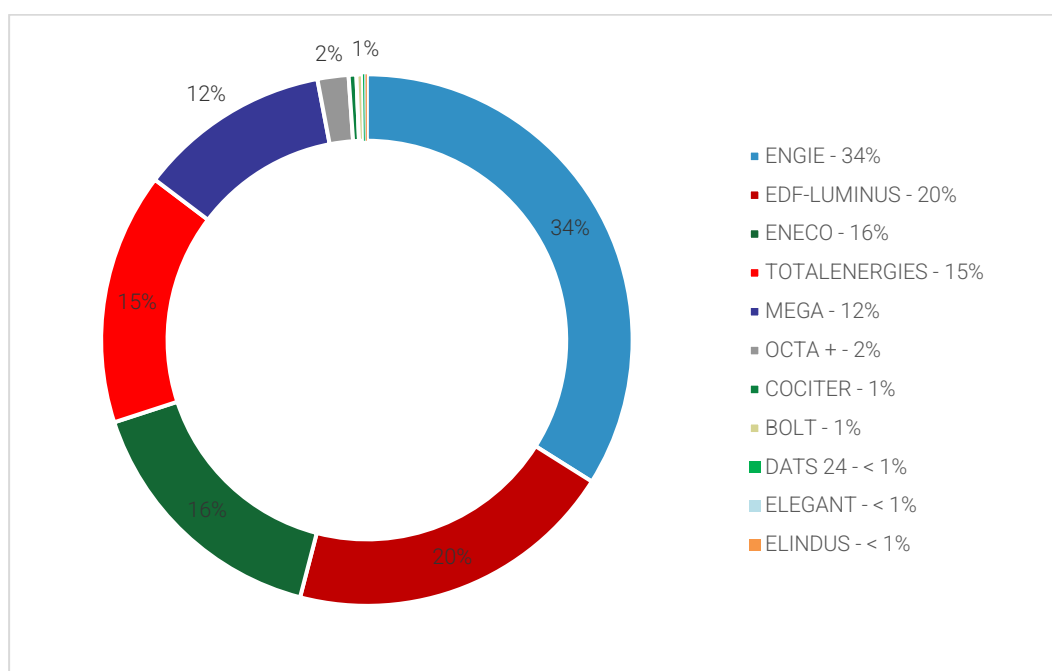
À la clôture de chaque plainte, le SRME désigne l'acteur principal concerné par le litige. L'acteur concerné n'est toutefois pas nécessairement fautif sur le fond du litige. Il s'agit plutôt de l'acteur qui est en mesure de satisfaire le plaignant soit en corrigeant une erreur (au besoin, avec l'intervention 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



GRAPHIQUE 13 POURCENTAGE DE PLAINTES PAR FOURNISSEUR



2.3. Questions

En 2023, les catégories de questions les plus fréquemment posées par écrit ont été les suivantes :

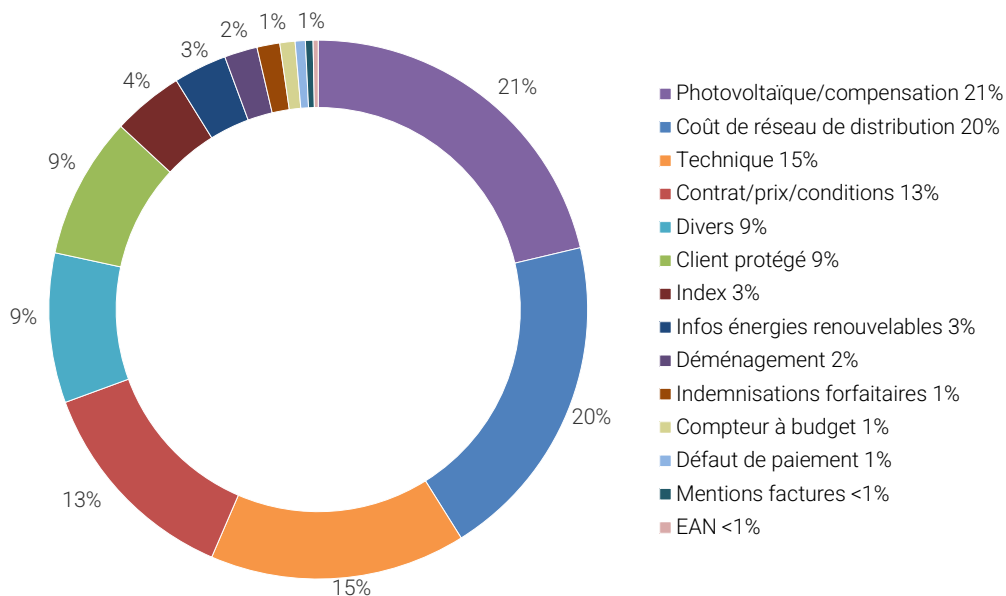
- Photovoltaïque,
- Coûts de réseau de distribution,
- Techniques/réseaux,
- Contrats/ conditions contractuelles, prix et simulations tarifaires...,
- Statuts de client protégé/tarif social,
- Divers.

Des sous-catégories sont aussi parfois enregistrées afin d'avoir une vue plus précise sur ces thématiques. Les trois premières catégories listées ci-dessus concernaient majoritairement le principe de compensation, le tarif *prosumer*, les tarifs périodiques (coûts de réseau repris sur les factures d'énergie) et les compteurs communicants.

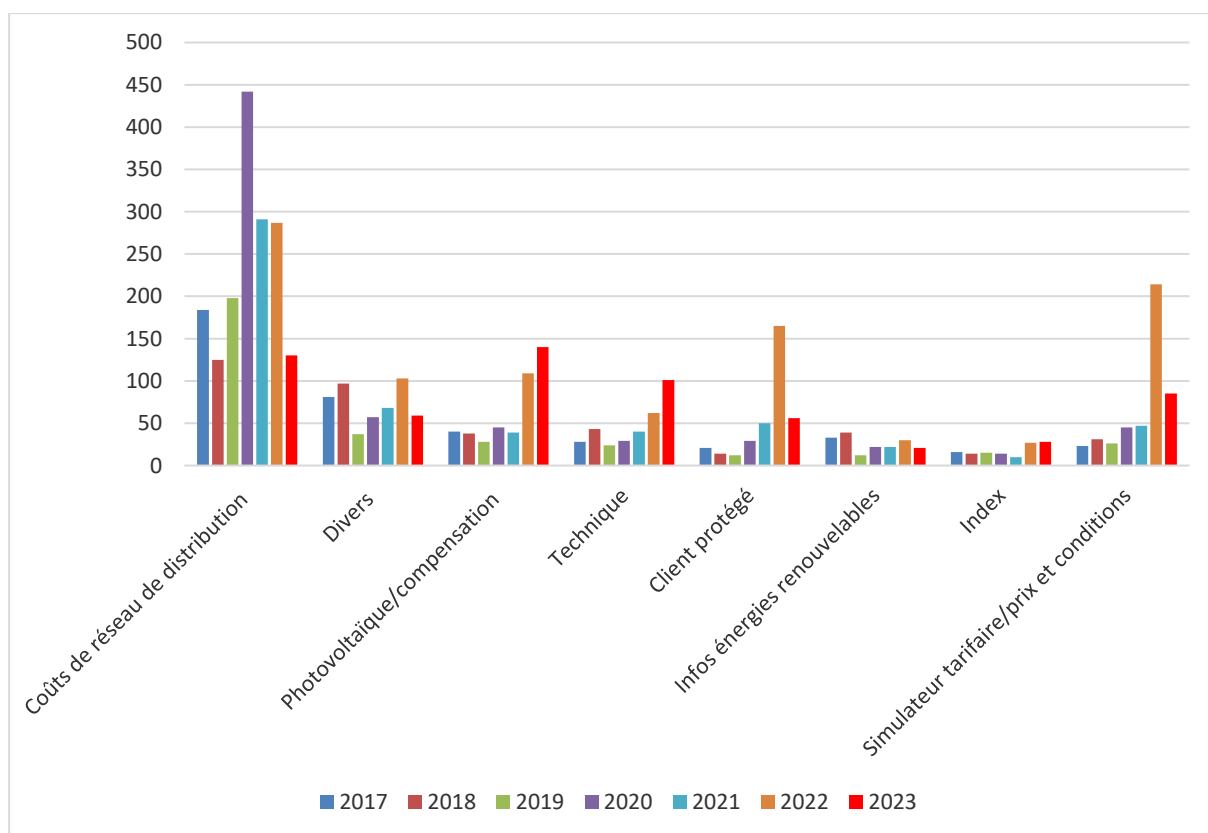
D'une part, les *prosumers* constituent un profil d'utilisateur du réseau auprès desquels la CWaPE et le SRME ont toujours une forte visibilité. C'est dès lors un public qui n'hésite pas à s'adresser au SRME pour disposer de réponses à leurs questions. Les points d'attention pour les *prosumers* ont également évolué ces dernières années (fin de la compensation, apparition plus importante du phénomène des décrochage d'onduleurs, mise en place de surcoûts *prosumer* par certains fournisseurs d'énergie, application du tarif *prosumer*...), générant davantage de questions. Le SRME a également pu observer que l'absence de directives claires relatives à la fin de la compensation suffisamment tôt dans l'année a engendré un flot important de questions émanant de personnes s'interrogeant quant à l'avenir de la compensation et la manière dont la date-pivot du 31 décembre 2023 serait appréciée (date de commande, de passage de l'organisme agréé ou encore de la notification au GRD). Ceci témoigne de l'importance d'une anticipation claire de la communication à l'égard des profils de consommateurs concernés par des changements législatifs/réglementaires à venir et relève la nécessité d'accompagner cette communication par des outils appropriés (site internet de la Région wallonne, call center 1718 informé...).

D'autre part, le SRME observe une augmentation des demandes de l'ensemble des autres catégories de consommateurs qui, depuis la crise des prix de l'énergie notamment, sont plus actifs, plus attentifs à leur facture d'électricité ou de gaz et en recherche de conseils relatifs aux mesures sociales, à la compréhension de leur facture et du fonctionnement du marché. La fin en 2023 du tarif social pour les clients BIM et de l'octroi de la Protection régionale conjoncturelle a suscité des questions de la part des consommateurs concernés, s'interrogeant notamment sur les protections sociales existantes. De nombreuses questions ont également porté sur les contrats d'énergie et notamment sur les contrats à prix variables, lesquels étaient plus fréquemment proposés en 2023. Le SRME joue dans ce cadre pleinement sa mission d'information générale en matière d'électricité et de gaz et veille aussi à actualiser et à proposer des FAQs (*Questions fréquemment posées*) sur son site internet pour répondre aux préoccupations des citoyens ou encore à accompagner le client vers le comparateur tarifaire.

GRAPHIQUE 14 RÉPARTITION DES QUESTIONS PAR CATÉGORIES EN 2023



GRAPHIQUE 15 ÉVOLUTION DES PRINCIPALES CATÉGORIES DE QUESTIONS ÉCRITES DEPUIS 2017



3. Indemnisations

3.1. Introduction

Depuis 2008, 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. Ces mécanismes d'indemnisation 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, à savoir le Service régional de médiation pour l'énergie.

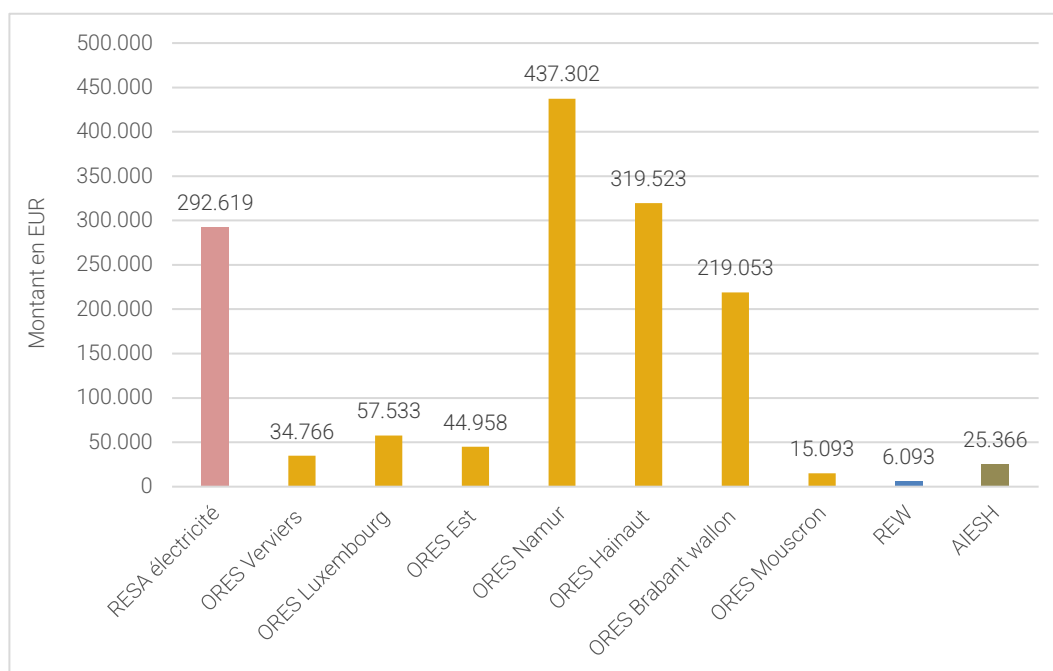
Les montants prévus et cités dans ce rapport font l'objet d'une indexation annuelle¹.

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 réseaux électriques s'élève à 1 452 307,53 EUR en 2023. Les gestionnaires de réseaux gaz ont quant à eux versé 12 471,48 EUR, dont 4 348,19 EUR versés dans le cadre de dommages directs matériels et/ou corporels (hors dispositions décrétales).

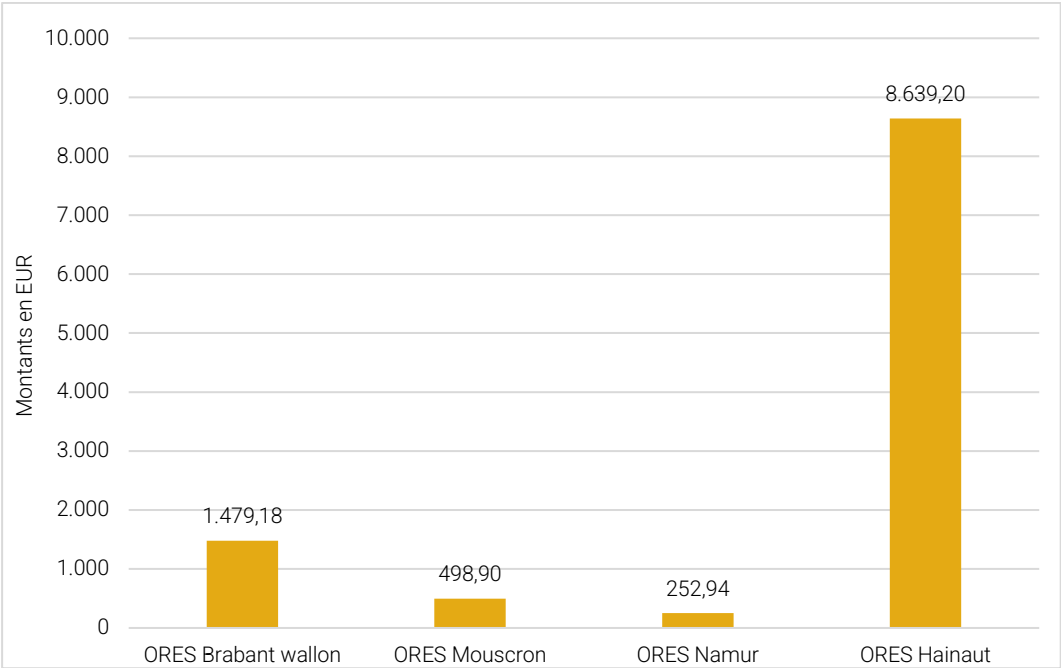
Les fournisseurs d'énergie ont aussi versé un total de 1 866,25 EUR d'indemnités à leurs clients. Seuls ENGIE et MEGA ont versé des indemnités.

GRAPHIQUE 16 INDEMNISATIONS VERSÉES PAR LES GRD ELECTRICITÉ EN 2023

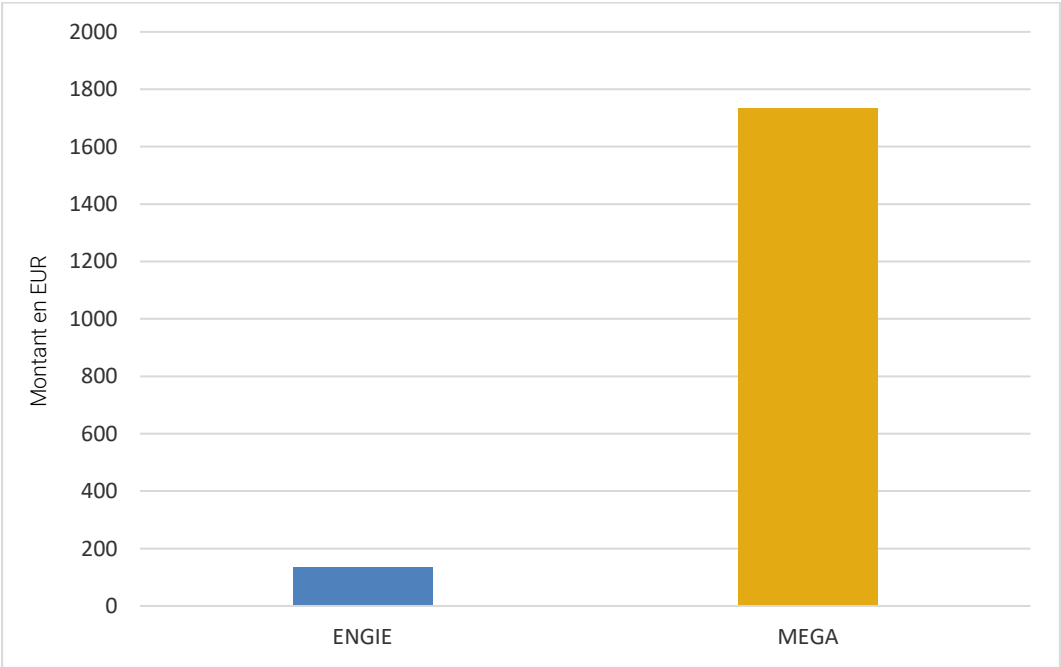


¹ Les montants indexés figurent sur le site de la CWaPE (www.cwape.be).

GRAPHIQUE 17 INDEMNISATIONS VERSÉES PAR LES GRD GAZ EN 2023



GRAPHIQUE 18 INDEMNISATIONS VERSÉES PAR LES FOURNISSEURS D'ÉNERGIE EN 2023



3.2. Chiffres détaillés

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

Cette indemnisation, qui est de 100 EUR³ 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.

Cette indemnisation forfaitaire est prévue par l'article 25bis du décret du 12 avril 2001 relatif au marché régional de l'électricité tel que modifié par décret du 5 mai 2022 (en vigueur le 15 octobre 2022). Avant cette modification, l'indemnisation devait être demandée par les utilisateurs du réseau qui estimaient avoir subi une interruption de fourniture non-programmée et non communiquée de plus de 6 heures consécutives. Depuis cette modification, cette indemnisation est due de plein droit, sans que le client final ne doive s'adresser au gestionnaire de réseau auquel il est raccordé une demande d'indemnisation.

Quelques chiffres

En 2023, 2141 indemnisations ont été versées par les GRD et 673 dossiers seraient toujours en cours de traitement. Cela représente un montant total de 285 820,85 EUR versé aux consommateurs concernés. ORES Hainaut, ORES Brabant wallon et RESA semblent se démarquer par un nombre plus important de dossiers comparativement aux autres GRD et proportionnellement aux nombres d'URD.

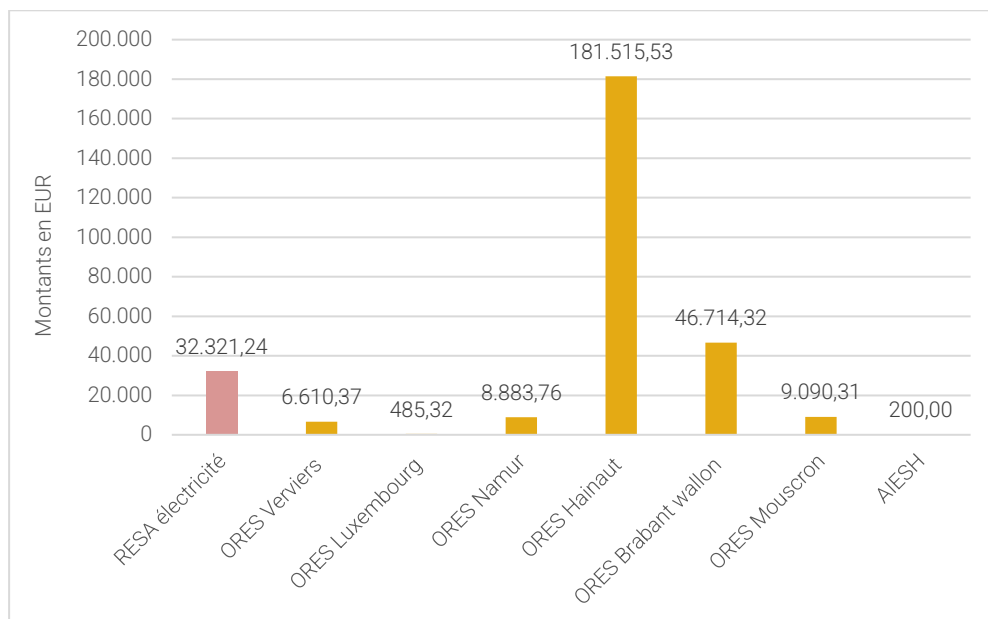
On observe que la modification décrétole expliquée ci-dessus a engendré une forte augmentation des indemnisations versées par rapport aux chiffres historiques. En effet, la moyenne historique est d'environ 20.000 EUR/an pour tous les GRD alors qu'en 2023, le montant est de 285.820,85 EUR.

Le SRME sera attentif à la bonne application par l'ensemble des GRD de cette nouvelle procédure, dans la mesure où il apparaît que certains GRD n'auraient pas ou très peu versé d'indemnisations au cours de l'année 2023.

² Article 25bis du décret du 12 avril 2001

³ Art. 25 septies du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité : « Les montants fixés aux articles 25bis à 25quinquies sont indexés annuellement de plein droit en les multipliant par l'indice des prix à la consommation pour le mois de juin de l'année n-1 et en les divisant par l'indice des prix à la consommation du mois de juin 2008. ».

GRAPHIQUE 19 NDEMNISATIONS POUR INTERRUPTION DE FOURNITURE NON PLANIFIÉE D'UNE DURÉE SUPÉRIEURE À 6H CONSÉCUTIVES



3.2.2. Défaut ou coupure de la fourniture entraînant un dommage⁴

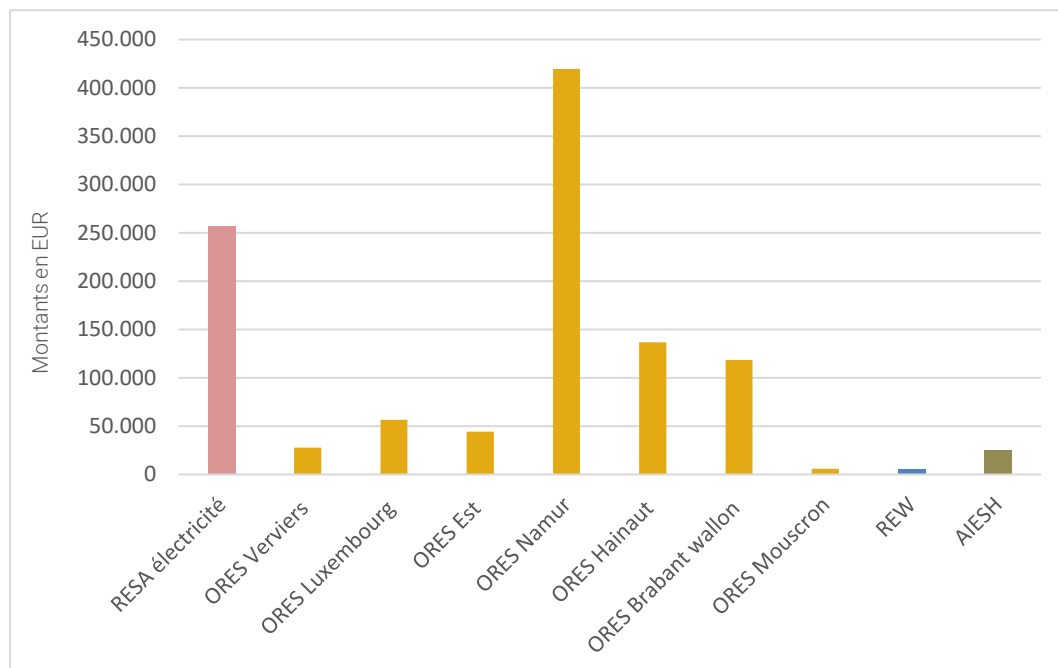
Cette hypothèse vise les incidents intervenant sur le réseau (surtensions irrégulières, non-conformité de la fourniture, coupures, etc.) qui entraînent un dommage matériel ou corporel direct. Pour de tels dommages, le décret prévoit une indemnisation, sauf cas de force majeure, à charge du gestionnaire de réseau responsable. Cette indemnisation est soumise à une franchise de 100 EUR et à un plafond de 2 000 000 EUR par évènement dommageable. Ces franchise 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 2023, 553 dossiers sur un total de 3201 ont été acceptés par les GRD pour un montant total de 1.097.743,97 EUR. 962 dossiers étaient toujours en cours de traitement au moment du rapportage.

⁴ Articles 25quinquies et 25sexies du décret du 12 avril 2001

GRAPHIQUE 20 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 »⁵ 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 été, ici, d'empêcher le GRD d'échapper à sa responsabilité par application d'une clause exonératoire de responsabilité. Les GRD gaz ont rapporté 23 demandes en 2023 dont 8 ont été acceptées, 12 sont en cours de traitement, pour un montant total de 4.348,19 EUR.

⁵ Article 25^{quater} 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 administrative⁶

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.

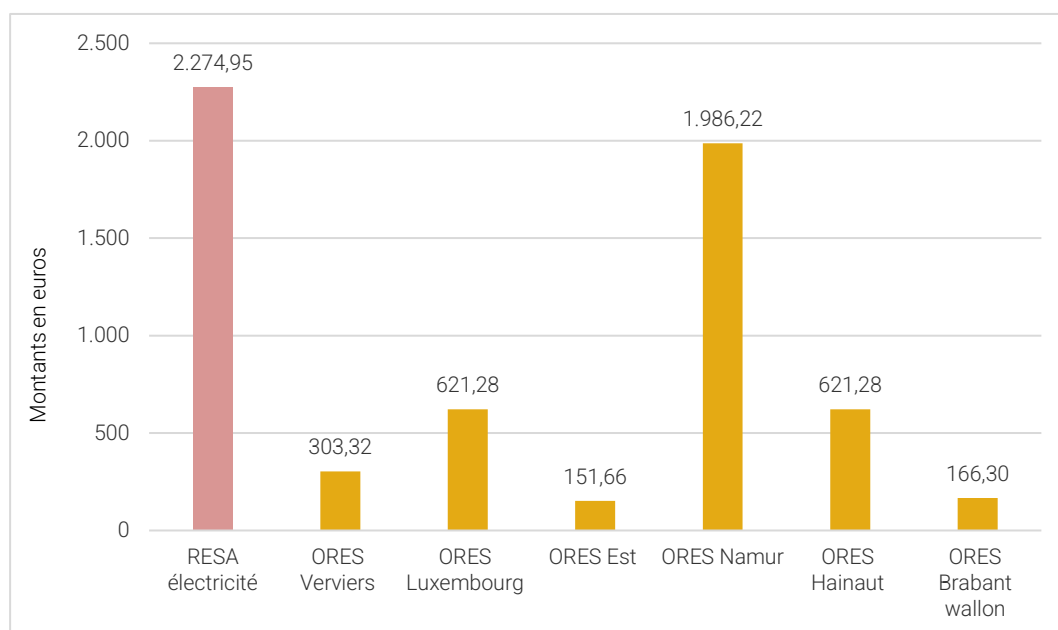
Une telle coupure, qui peut par exemple être la conséquence d'une procédure irrégulièrement appliquée ou encore d'une mauvaise identification du point de raccordement d'un client, donnera lieu au paiement d'une indemnité de 125 EUR par jour jusqu'au rétablissement de l'alimentation, lorsqu'il s'agit 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 2023, les gestionnaires de réseau ont reçu 51 demandes d'indemnisation pour une coupure d'alimentation électrique résultant d'une erreur administrative, dont **23 demandes ont été acceptées pour un montant total de 6 125,01 EUR**. Bien que le nombre d'URD soit plus important pour ces deux secteurs, le rapport d'ORES Namur fait ressortir des chiffres plus élevés (22 demandes reçues dont 12 acceptées et 8 en cours de traitement) que les autres dans ce contexte.

GRAPHIQUE 21 INDEMNISATION POUR ABSENCE DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ À LA SUITE D'UNE ERREUR ADMINISTRATIVE - GRD



⁶ Articles 25ter et 31bis du décret du 12 avril 2001 et articles 25bis et 30ter du décret du 19 décembre 2002

En ce qui concerne le gaz, seulement **3 demandes ont été acceptées** pour un montant total d'indemnisation de 1 663 EUR.

En ce qui concerne les fournisseurs d'énergie, seuls ENGIE et MEGA ont versé 1 866,25 EUR d'indemnisations pour des coupures consécutives à des erreurs administratives.

3.2.4. Non-respect des délais de raccordement⁷

En cas de défaut de raccordement dans les délais prévus, le montant des indemnisations est variable selon le type de client (25, 50 ou 100 EUR non indexés par jour de retard). Cette indemnisation 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 2023, les gestionnaires de réseaux électriques ont accepté 10 demandes d'indemnisation sur 28 reçues et ont versé 62 162,72 EUR. Ces indemnisations ont été versées par RESA et ORES Namur, Hainaut et Brabant wallon. ORES Brabant wallon aurait versé 53 502,12 EUR dans seulement 2 dossiers. Parmi les 28 demandes reçues, 13 sont toujours en cours de traitement et 5 ont été refusées. **En gaz, 3 indemnisations pour retard de raccordement ont été versées par ORES Hainaut pour un montant de 6 460,29 EUR.** Sur un total de 10 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, voire même en amont lorsqu'un projet est soumis à des frais d'extension/renforcement du réseau.

3.2.5. Erreur lors d'une demande de changement de fournisseur⁸

Les dispositions décrétales prévoient une indemnité forfaitaire de 100 EUR⁹ par mois de retard par rapport à une demande de changement de fournisseur, à charge du GRD ou du fournisseur responsable.

En 2023, seulement 2 demandes d'indemnisation auraient été adressées aux GRD dans ce contexte, dont une seule aurait donné lieu au versement d'un montant de 454,98 EUR par ORES Est.

En ce qui concerne les fournisseurs d'énergie, seuls MEGA et ENGIE rapportent qu'ils ont reçu 4 demandes de ce type dont 2 ont débouché sur le versement d'indemnités de MEGA pour un total de 417,45 EUR.

⁷ Article 25quater du décret du 12 avril 2001 et 25ter du décret du 19 décembre 2002

⁸ Articles 25ter et 31bis du décret du 12 avril 2001 et articles 25bis et 30ter du décret du 19 décembre 2002

⁹ Art. 25 septies du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité : « Les montants fixés aux articles 25bis à 25quinquies sont indexés annuellement de plein droit en les multipliant par l'indice des prix à la consommation pour le mois de juin de l'année n-1 et en les divisant par l'indice des prix à la consommation du mois de juin 2008. ».

3.2.6. Erreur dans une facture d'électricité ou de gaz déjà acquittée¹⁰

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

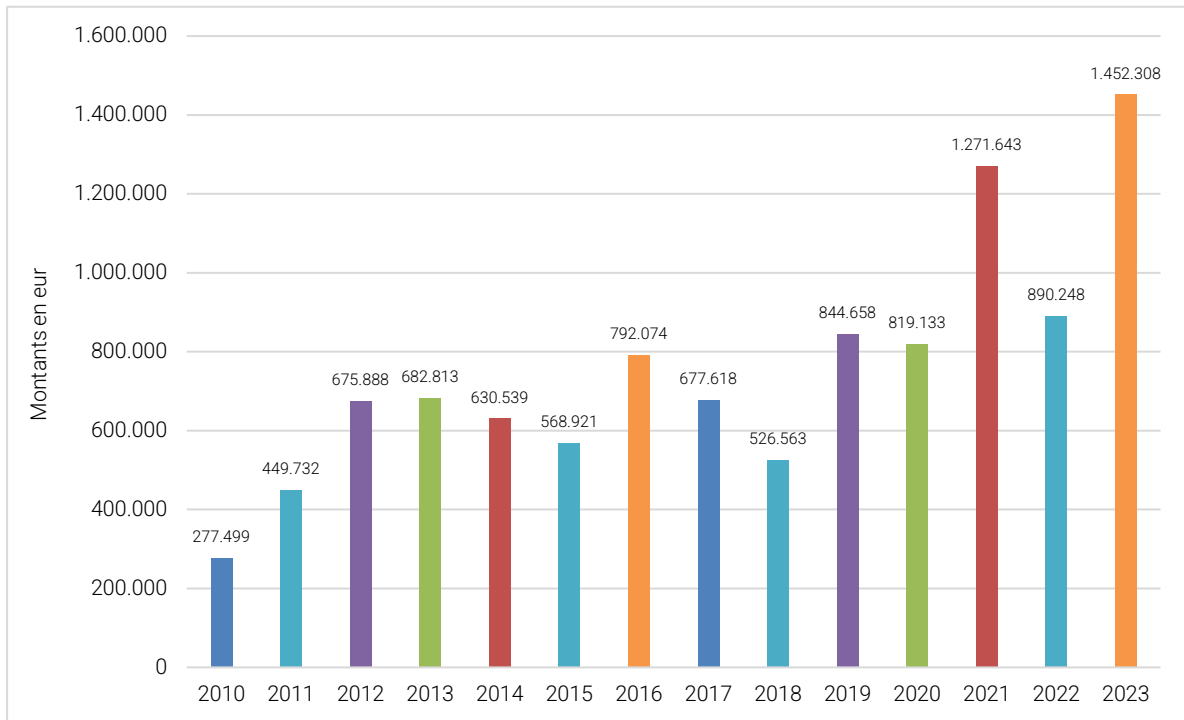
En 2023, un total de 4 demandes d'indemnisation a été enregistrée pour ce motif dont 2 ont été acceptées par MEGA. Cela a donné lieu au versement d'un total de 55 EUR.

¹⁰ Articles 31^{ter} du décret du 12 avril 2001 et 30^{quater} du décret du 19 décembre 2002

3.3. Evolution depuis 2010

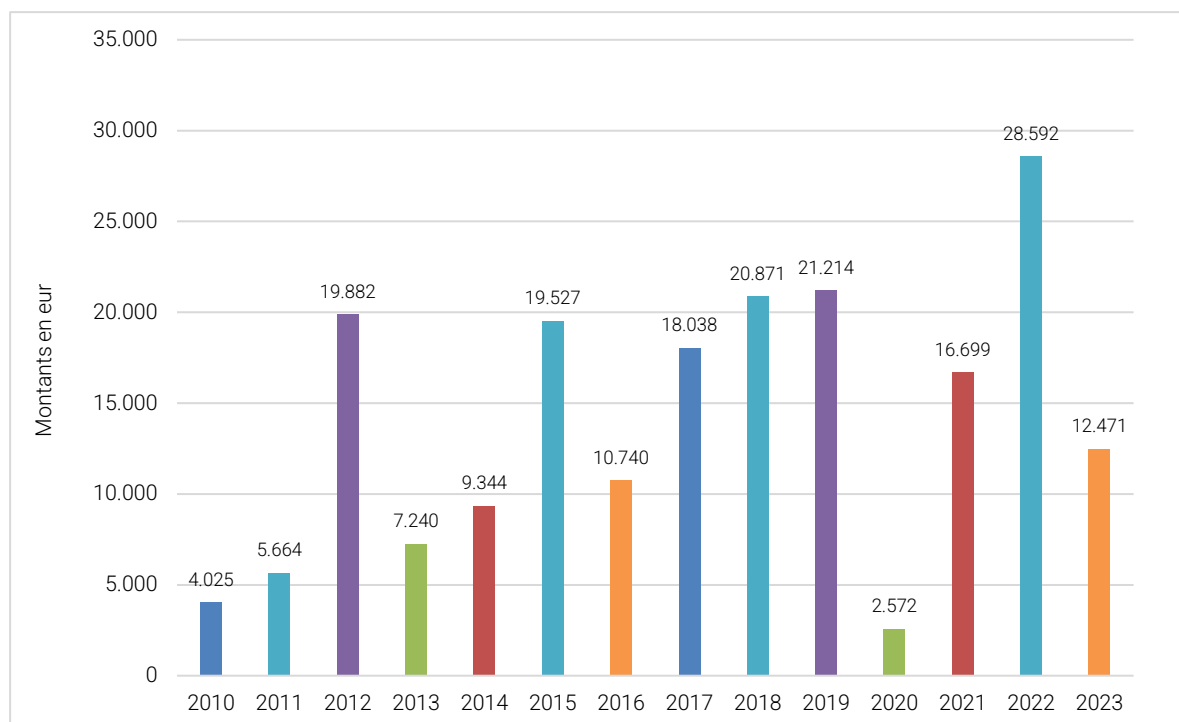
3.3.1. GRD électricité

GRAPHIQUE 22 EVOLUTION DES INDEMNISATIONS VERSÉES PAR LES GRD ÉLECTRICITÉ DEPUIS 2010



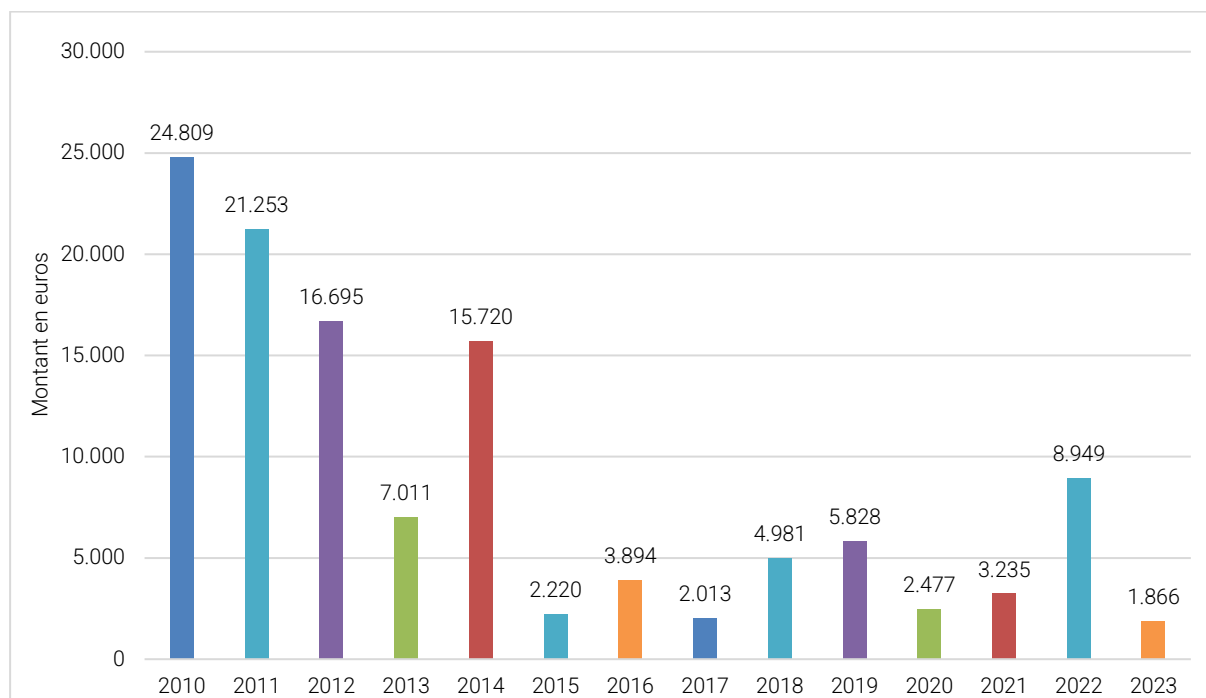
3.3.2. GRD gaz

GRAPHIQUE 23 ÉVOLUTION DES INDEMNISATIONS VERSÉES PAR LES GRD GAZ DEPUIS 2010



3.3.3. Fournisseurs

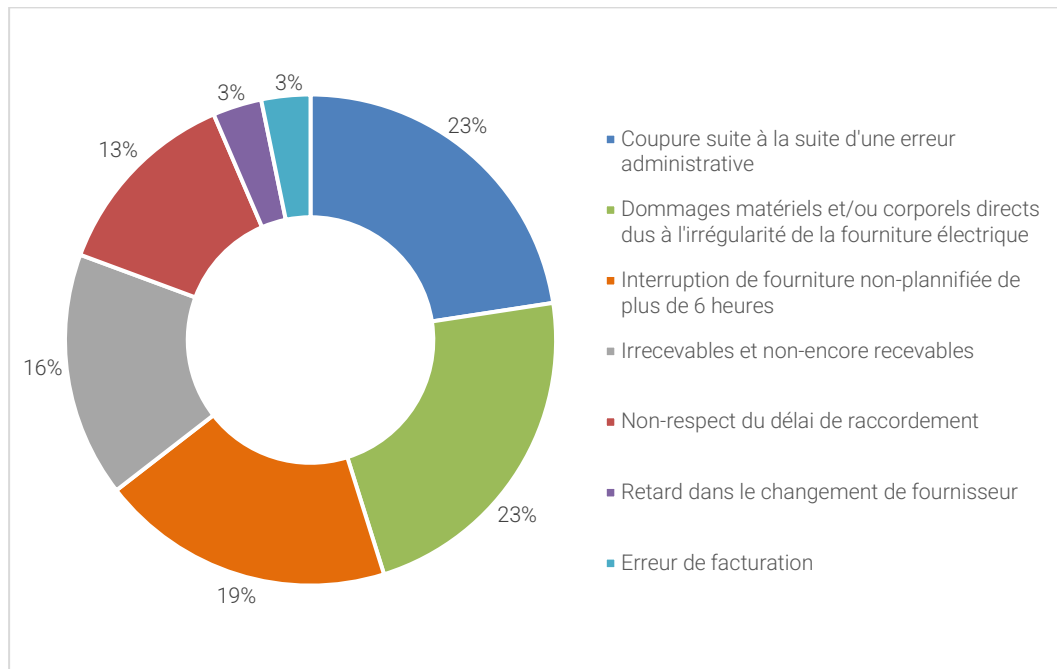
GRAPHIQUE 24 ÉVOLUTION DES INDEMNISATIONS VERSÉES PAR LES FOURNISSEURS D'ÉNERGIE DEPUIS 2010



3.4. Contestations en matière d'indemnisation

Le SRME a reçu 31 contestations en matière d'indemnisation recevables. La répartition de ces demandes est illustrée dans le tableau ci-dessous.

GRAPHIQUE 25 RÉPARTITION DES CONTESTATIONS EN MATIÈRE D'INDEMNISATION REÇUES EN 2023



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 2023, aucun nouveau dossier de conciliation n'a été ouvert par le SRME.

5. Le SRME sur le terrain

5.1. Une présence renforcée sur le terrain – participation aux salons énergies

Depuis quelques années, le SRME participe aux salons énergies organisés par certains acteurs de terrain, notamment les CPAS. Ces événements regroupent un panel d'organismes et de sociétés qui peuvent apporter des conseils aux citoyens sur la gestion de l'énergie au quotidien. Sont souvent présents aux côtés du SRME, la cellule énergie du CPAS, les guichets de l'énergie du Service Public de Wallonie, un représentant du GRD de la localité concernée, la province, des organismes qui font la promotion de l'utilisation rationnelle de l'énergie ou encore de produits d'entretien écologiques et économiques, des services de sécurité (pompiers, police...), électricien (photovoltaïque, bornes de recharge et batteries domestiques...), etc. Certains exposants proposent également des mini-conférences.

Ces événements sont évidemment plus modestes que des salons tels que BATIBOUW, mais les citoyens sont agréablement surpris de pouvoir y rencontrer des représentants de la CWaPE et du SRME. C'est l'occasion pour eux de recevoir des conseils de qualité et une présentation du Compacwape au plus près de leur domicile. La somme de ces événements locaux permet à long terme d'avoir une présence reconnue et une visibilité aux quatre coins de la Wallonie, tout en y laissant quelques brochures, cartes de visite, quelques éléments permettant de se rappeler aux consommateurs et acteurs de terrain, de sorte que le bouche à oreille puisse continuer à promouvoir nos services après l'événement.

Au cours de l'année 2023, le SRME a notamment participé aux salons énergie d'Ath, Flemalle et d'Antoing. Des présentations et des échanges avec des citoyens et acteurs sociaux ont également eu lieu à Courrière et à Herstal.



(Localisation des événements auxquels le SRME a participé ces dernières années)



(Photo prise lors de la journée de sensibilisation et de prévention d'Ath)



(photo prise au salon de l'énergie et du logement de Flémalle)

5.2. Participation à l'Ombudstour

Au cours du mois d'octobre 2023, le SRME a participé à l'Ombudstour, une action de communication organisée par le Réseau Belge des Ombudsmans dont le SRME est membre. L'objectif était de promouvoir l'existence de l'ensemble des ombudsmans et de leurs services auprès des citoyens et des acteurs de terrain, en rappelant l'importance du rôle joué par les médiateurs indépendants dans la protection des droits des citoyens vis-à-vis des entités privées et publiques. La présence sur le terrain a été soutenue par une présence en ligne renforcée avec la publication du nouveau logo propre au réseau, la création de sa page LinkedIn (<https://www.linkedin.com/company/ombudsman-be/>) ainsi que de contenus propres.

Le SRME a participé à la semaine consacrée à la Région wallonne en étant présent dans chacune des villes visitées par l'Ombudstour, à savoir Louvain-la-Neuve, Arlon, Charleroi, Namur et à Liège. Chaque matinée était consacrée à une session d'informations pour les acteurs de terrain alors que les stands situés au cœur des différentes villes ont permis d'aller à la rencontre des citoyens.

À cette occasion, la directrice du SRME a représenté Ombudsman.be à Arlon et Namur lors des sessions d'informations. L'équipe du SRME a, quant à elle, été au contact direct des citoyens sur les stands disposés dans chaque centre-ville tout au long de la journée.

Au-delà des rencontres avec les acteurs de terrain et les citoyens, ceci a également été l'occasion pour les membres du SRME de rencontrer les collègues du réseau belge ombudsman.be, d'échanger quant aux pratiques respectives et de garder à l'esprit l'obligation de SPOC¹¹ qui règnent entre services du réseau pour éviter de renvoyer les plaignants à leur problème dans l'hypothèse où ils saisiraient le mauvais service.



5.3. Préparation de la participation à Municipalia en 2024

Le SRME a travaillé aux synergies possibles pour assurer une présence de son service au Salon des Mandataires (Municipalia). En effet, ce salon présente l'opportunité pour le SRME d'être aux côtés d'autorités publiques, d'acteurs de terrain (Fédération des CPAS par exemple), d'acteurs et opérateurs du marché de l'énergie pour faire valoir ses missions et rappeler le rôle essentiel qu'il joue en Région wallonne et sur le marché de l'énergie. L'évènement est aussi fréquenté par de très nombreux mandataires et membres de la fonction publique locale qui constituent des relais de terrain pour le SRME. A titre d'exemple, tuteurs d'énergie, présidents de CPAS ou d'administration communale, sont parmi ceux qui arpentent les couloirs du salon.

Afin de pouvoir être présent en 2024, le SRME s'est accordé avec le réseau belge des Ombudsman, au Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles dès 2023 afin d'organiser une participation conjointe.

Au vu des retours positifs et de la poursuite des projets « acteurs de terrains », le SRME continuera à déployer ses efforts aussi sur le terrain et à répondre présent aux événements organisés à l'avenir.

¹¹ Single Point of Contact