



Intervention parlementaire

N° de l'intervention : 221-2024
Type d'intervention : Interpellation
Motion ayant valeur de directive : ☐
N° d'affaire : 2024.RRGR.296

Déposée le : 12.09.2024

Motion de groupe : Non
Motion de commission : Non
Déposée par : Zbinden (Mittelhäusern, UDC) (porte-parole)
Brunner (Landiswil, UDC)
Cosignataires : 0

Urgence demandée : Non
Urgence accordée :

N° d'ACE : du
Direction : Direction de l'économie, de l'énergie et de l'environnement
Classification : Non classifié

Questions sur l'attitude de BKW envers sa clientèle

Les pratiques commerciales et tout particulièrement l'attitude de BKW à l'égard de sa clientèle et des fournisseuses et fournisseurs potentiels d'électricité laissent à désirer depuis plusieurs années. L'insatisfaction déjà grande s'est encore considérablement accrue avec l'annonce de la rétribution extrêmement basse de 3,6 centimes/kWh pour la réinjection du courant provenant de l'énergie solaire à partir du deuxième semestre 2024. Mis à part les tarifs, les retards lors de demandes de raccordement et d'installations de compteurs sont agaçants.

Le Conseil-exécutif est prié de répondre aux questions suivantes :

1. Comment BKW mesure-t-elle la satisfaction de sa clientèle ? Des sondages représentatifs sont-ils menés ? Si oui, à quelle fréquence ?
2. Comment la satisfaction ou l'insatisfaction de la clientèle influence-t-elle les décisions stratégiques du conseil d'administration ? Existe-t-il des exemples concrets de cette influence ?
3. Comment la satisfaction ou l'insatisfaction de la clientèle influence-t-elle les décisions opérationnelles de la direction ? Existe-t-il des exemples concrets de cette influence ?
4. Quels sont les moyens d'action à la disposition du Conseil-exécutif ou d'autres représentantes et représentants du canton pour peser sur la communication de BKW vis-à-vis des clientes et clients ?
5. Quels sont les moyens d'action à la disposition du Conseil-exécutif ou d'autres représentantes et représentants du canton pour peser sur les taux de rétribution de l'électricité issue d'installations photovoltaïques ?

6. Quels sont les moyens d'action qu'ont le Conseil-exécutif ou d'autres représentantes et représentants du canton pour faire en sorte que l'entreprise réponde plus rapidement aux demandes de raccordement en suspens ?
7. Quels sont les moyens à disposition du Conseil-exécutif ou d'autres représentantes et représentants du canton pour faire en sorte que le raccordement des compteurs ait lieu en même temps que celui des installations solaires, afin d'éviter que les propriétaires fournissent de l'électricité gratuitement à BKW ?
8. De l'avis du Conseil-exécutif, le canton dispose-t-il de suffisamment de leviers d'action pour venir à bout des problèmes évoqués aux questions 4 à 7 ?
9. Si l'« initiative solaire bernoise » était acceptée, quelles seraient les répercussions sur les délais d'attente déjà extrêmement longs ?
10. Si le contre-projet du Conseil-exécutif à l'« initiative solaire bernoise » était accepté, quelles seraient les répercussions sur les délais d'attente déjà extrêmement longs ?

Destinataire

– Grand Conseil