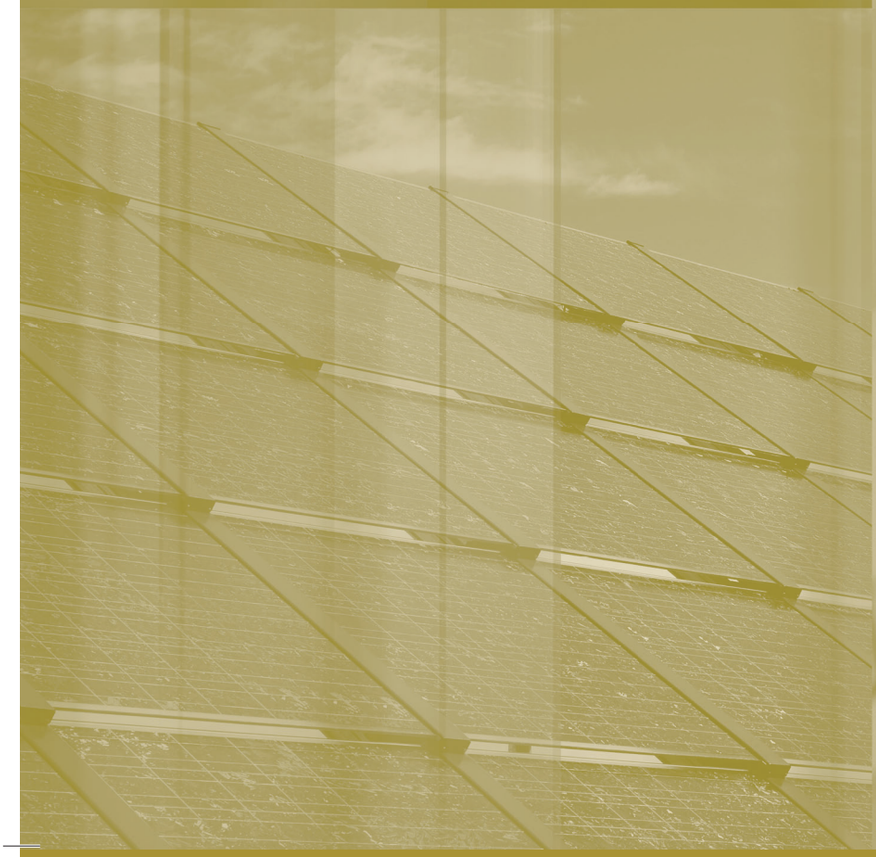


RAPPORT D'ACTIVITES 2010

Ombudsdienst energie-FR.indd 1 28/04/11 13:47:41








.4
.6
KILOWATTS

SOMMAIRE

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2010

I. INTRODUCTION 5
a. Création du Service de Médiation de l'Energie 5
b. Organisation du Service de Médiation de l'Energie 6
c. Financement du Service de Médiation de l'Energie 7
d. Le Service de Médiation de l'Energie dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz naturel en Belgique 10

II. PLAINTES REÇUES EN 2010 PAR LE SERVICE DE MÉDIATION DE L'ENERGIE 13
a. Evolution mensuelle des plaintes 13
b. Nombre de plaintes par province / Arrondissement administratif de Bruxelles-Capitale 14
c. Nombre de plaintes par rôle linguistique 14
d. Nombre de plaintes par entreprise d'énergie 15
i. Nombre de plaintes par fournisseur 15
ii. Nombre de plaintes par gestionnaire de réseau de distribution 16
e. Nombre de plaintes par domaine de compétence 16
i. Compétence fédérale exclusive 17
ii. Compétence régionale exclusive 17
iii. Compétence fédérale et régionale 17
f. Nombre de plaintes-types 18
i. Par vecteur d'énergie 18
ii. Par type de client final 19
iii. Par catégorie 19
iv. Par entreprise d'énergie 21

III. PLAINTES POUR MÉDIATION (PLAINTES RECEVABLES) 25
a. Nombre de plaintes (non) fondées 27
b. Nombre de plaintes recevables par catégorie et par entreprise d'énergie 27
c. Nombre de plaintes selon résultat 30
i. Plaintes retirées 30
ii. Accord avec règlement à l'amiable 30
iii. Accord partiel avec règlement à l'amiable 30
iv. Absence d'accord et raisons de l'absence d'accord 30
v. Recommandations 32
vi. Avis politique 32

IV. EXEMPLES DE RÈGLEMENTS À L'AMIABLE ET RÉSUMÉS DE RECOMMANDATIONS 35
a. Règlements à l'amiable 35
b. Recommandations 39
i. Suivies par l' entreprise d'énergie 39
ii. Pas suivies par l' entreprise d'énergie 40
iii. Partiellement suivies par l' entreprise d'énergie 49

V. TRAITEMENT DES PLAINTES ET INTERACTION AVEC LES SERVICES FÉDÉRAUX ET RÉGIONAUX 51
a. Collaboration avec d'autres services fédéraux et régionaux 51
b. Nombre de plaintes reçues et traitées par tous les services fédéraux et régionaux 53

VI. TRAITEMENT DES PLAINTES ET CONVENTIONS AVEC LES FOURNISSEURS D'ÉNERGIE 55
a. Accord avec les fournisseurs 55
b. Protocole avec les gestionnaires de réseaux de distribution 61

VII. AUTRES ACTIVITÉS DU SERVICE DE MÉDIATION DE L'ENERGIE 67
a. A l'échelle européenne 67
b. A l'échelle fédérale 69
i. Concertation permanente des médiateurs 69
ii. Préparation Belmed 70
c. A l'échelle régionale 70

VIII. DIFFUSION DU RAPPORT ANNUEL 72

IX. COORDONNÉES DU SERVICE DE MÉDIATION DE L'ENERGIE 73

Ombudsdienst-energie-FR.indd 3 28/04/11 13:47:57



I INTRODUCTION

A. CRÉATION DU SERVICE DE MÉDIATION DE L'ENERGIE

Le Service de Médiation de l'Energie a débuté ses activités le 21 janvier 2010.

Le lancement du service a été précédé de toute une série de démarches.

Un certain nombre d'obstacles juridiques ont compliqué sa création. C'est ainsi que seul le médiateur néerlandophone a pu entrer en fonction le 1er septembre 2009, alors que les dispositions légales stipulaient que deux médiateurs étaient requis pour pouvoir exercer pleinement les compétences. La loi du 30/12/2009 portant des dispositions diverses a remédié à ce problème. La disposition suivante est entrée en vigueur le 10 janvier 2010 : « … lorsqu'un seul des deux membres du service de médiation est nommé, celui-ci est habilité à exercer seul les attributions prévues au présent article.

L'alinéa 1er est également d'application lorsqu'un des membres du service de médiation se trouve dans l'impossibilité d'exercer ses fonctions. » (Moniteur Belge du 31/12/2009).

Le Service de Médiation de l'Energie doit être autonome et entièrement indépendant. C'est pourquoi il n'a pas été institué dans le giron d'une instance fédérale existante. Le Médiateur a dû entreprendre en toute autonomie les actions suivantes en vue de rendre le service opérationnel :

- ouvrir un compte chèque postal avec (provisoirement) comme unique mandant et mandataire le médiateur néerlandophone de l'énergie ;
- demander à la CREG de verser sur ce compte chèque postal la réserve de la CREG d'un montant de 832.054 euros ;
- (sous-)louer un bureau au numéro 47 de la Rue Royale à 1000 Bruxelles en vue d'y établir le Service de Médiation ;
- demander un numéro d'entreprise par l'intermédiaire d'un guichet d'entreprises ;
- élaborer un protocole avec FEDICT pour l'infrastructure TIC (réseau, serveur, …) ;
- élaborer un protocole avec le Service Central des Dépenses Fixes – Service Traitements en vue du traitement salarial ;
- faire appel aux bureaux de sélection SELOR et T BRUSSELS pour le recrutement de personnel ;

Ombudsdienst energie-FR.indd 5 28/04/11 13:48:48

INTRODUCTION

- développer une infrastructure de téléphonie, un site Internet, concevoir un logo et mettre en place un helpdesk ;
- acheter des fournitures de bureau ;
- …

Le Médiateur a pu compter sur une prestation de services adéquate lors de la création du Service de Médiation. Il tient dès lors à remercier les représentants des différentes instances publiques et privées pour leur collaboration.

Le Médiateur souhaite également remercier explicitement Monsieur Paul Magnette, Ministre fédéral en charge de l'Energie. C'est en effet lui qui a veillé à instaurer la sécurité juridique indispensable à la prestation de services adéquate, à la création, à l'organisation et au fonctionnement du Service de Médiation. Cette sécurité juridique était en effet requise vu l'impossibilité de nommer un Médiateur du rôle linguistique français. C'est pourquoi les dispositions nécessaires ont été intégrées dans l'article 15 de la loi du 30 décembre 2009 portant des dispositions diverses (Moniteur Belge du 31 décembre 2009 – voir aussi plus haut).

Ces dispositions étaient selon le parlement indispensables pour garantir la base juridique pour la création et le fonctionnement du Service de Médiation de l'Energie pendant sa première année de fonctionnement 2010.

Mais le Médiateur ne s'est pas borné à la création et à l'organisation du Service de Médiation. Il s'est aussi immédiatement penché sur le fonctionnement concret. Il s'est ainsi attelé aux préparatifs pour :

- le développement d'un système automatisé de gestion des plaintes ;
- l'élaboration d'un règlement d'ordre intérieur ;
- l'élaboration d'un règlement interne et la mise en place d'une collaboration avec les services (de médiation) régionaux, administrations et régulateurs, à intégrer dans le règlement d'ordre intérieur ;
- la conclusion d'accords ou conventions de collaboration avec les fournisseurs et les gestionnaires de réseaux de distribution ;
- l'établissement d'un budget et d'un plan de financement pour l'année 2011.

B. ORGANISATION DU SERVICE DE MÉDIATION DE L'ENERGIE

Budget 2010

Le Service de Médiation ne peut évidemment pas fonctionner sans personnel. Vu le nombre de plaintes reçues en 2010, le Service de Médiation s'est avéré être en sous-effectif. Le budget de 832.054 euros a permis de procéder aux engagements suivants :

- deux gestionnaires de dossiers pour les plaintes en néerlandais ;
- deux gestionnaires de dossiers pour les plaintes en français et en allemand ;
- un assistant pour les plaintes en néerlandais et un autre pour les plaintes en français et en allemand, tous deux chargés d'offrir un support administratif ;
- un conseiller pour le support juridique ;
- un secrétaire administratif et financier chargé de l'organisation et du fonctionnement quotidien.

Le Service de Médiation a décidé de recourir à d'autres services publics fédéraux pour le support logistique. Ce choix a été opéré sur base du budget

Ombudsdienst-energie-FR.indd 8 28/04/11 13:48:48

de 2010 et souligne le caractère autonome du service. Quelques exemples : l'achat de biens par le biais des contrats-cadres du Service CMS du Service public fédéral Personnel et Organisation, le recours à la prestation de services TIC des ICT Shared Services de la Chancellerie du Premier Ministre, la délégation du traitement salarial au SCDF, …

Le Service de Médiation a présenté pour 2010 les dépenses suivantes à la Cour des Comptes :
- Dépenses de personnel : 544.475,80 euros
- Dépenses de fonctionnement : 163.797,05 euros
- Dépenses de capital : 190.575,33 euros

Budget 2011

À partir de l'année de fonctionnement 2011, le Service de Médiation adoptera l'organigramme suivant. Sauf mention contraire, il s'agit ici d'équivalents temps plein (ETP).

- deux membres du Service de Médiation (1 Médiateur (Médiatrice) francophone et 1 Médiateur (Médiatrice) néerlandophone ;
- deux conseillers (un francophone et un néerlandophone) ;
- huit gestionnaires de dossiers (quatre francophones et quatre néerlandophones) ;
- un secrétaire administratif et financier ;
- un collaborateur administratif pour le secrétariat ;
- deux collaborateurs administratifs ;
- un collaborateur pour le support logistique.

Le Service de Médiation a transmis le 29 juillet 2010 un budget de 1.750.000 euros au Ministre fédéral de l'Energie pour l'année de fonctionnement 2011. Ce budget présentait la ventilation suivante :

- dépenses de personnel pour maximum 17 ETP : 1.351.500 euros
- dépenses de fonctionnement : 374.000 euros
- dépenses de capital : 64.500 euros

C. FINANCEMENT DU SERVICE DE MÉDIATION DE L'ENERGIE

Outre le budget pour 2011, le Service de Médiation a transmis au Ministre fédéral de l'Energie, également le 29 juillet 2010, un projet d'arrêté royal. Cet arrêté fixe les règles particulières relatives à la redevance de médiation visant à financer le Service de Médiation. Le service implémente ce faisant les articles de loi suivants : article 27, § 7 et § 12 de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité (la « loi Electricité ») et articles 15/16bis de la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations.

La redevance de médiation que les entreprises d'énergie (en l'occurrence les fournisseurs et les gestionnaires de réseaux de distribution - GRD) devaient payer pour le 30 septembre 2010 au plus tard a été calculée sur base des paramètres suivants :

- un budget de 1.750.000 euros pour l'année de fonctionnement 2011 ;
- le nombre de points d'accès de gaz naturel (2.834.850) et d'électricité (5.499.897) en Belgique au 31 décembre 2009 par entreprise d'énergie.

Ce sont les différents régulateurs fédéraux et régionaux du marché de l'électricité et du gaz qui ont communiqué le nombre de points d'accès au Service de Médiation. Ce dernier a pris comme référence les points d'accès au 31 décembre 2009. D'une part parce qu'il s'agissait de la manière la plus raisonnable et la plus objective de constater le nombre moyen de clients par entreprise d'énergie (comme le prévoit la loi Electricité), et d'autre part pour éviter les doubles comptages dans le fichier de clients annuel par entreprise d'énergie.

Pour un budget de 1.750.000 euros, la redevance de médiation s'élevait donc à 0,21 euro par point d'accès, et ce sur base du nombre de points d'accès sur le réseau de distribution en Belgique : 8.334.747 au total.

Cela signifie concrètement que par point d'accès résidentiel ou professionnel, une redevance de 0,21 euro (électricité uniquement) ou de 0,42 euro a été payée (électricité et gaz naturel).

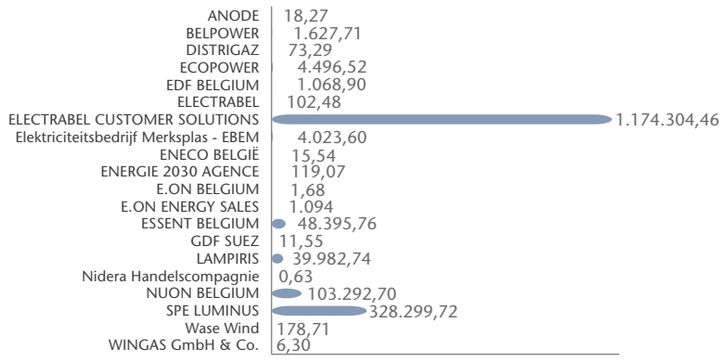
Ombudsdienst-energie-FR.indd 7 28/04/11 13:48:48

INTRODUCTION

FOURNISSEURS - TOTAL PART REDEVANCE DE MÉDIATION - % (GAZ + ÉLECTRICITÉ)

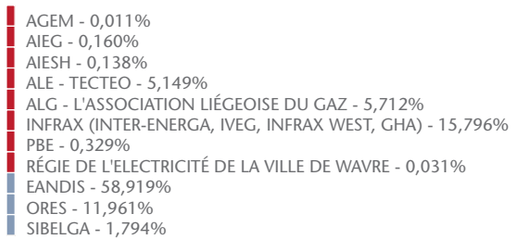
ANODE	0,0011%
BELPOWER	0,0954%
DISTRIGAZ	0,0043%
ECOPOWER	0,2635%
EDF BELGIUM	0,0626%
ELECTRABEL	0,0060%
ELECTRABEL CUSTOMER SOLUTIONS	68,8156%
ELEKTRICITEITSBEDRIJF MERKSPLAS - EBEM	0,2358%
ENECO BELGIË	0,0141%
ENERGIE 2030 AGENCE	0,0009%
E.ON BELGIUM	0,0070%
E.ON ENERGY SALES	0,0001%
ESSENT BELGIUM	2,8360%
GDF SUEZ	0,0007%
LAMPIRIS	2,3430%
NIDERA HANDELSCOMPAGNIE	0,0000%
NUON BELGIUM	6,0531%
SPE LUMINUS	19,2387%
WASE WIND	0,0105%
WINGAS GMBH & CO.	0,0004%

FOURNISSEURS - TOTAL PART REDEVANCE DE MÉDIATION - EURO (GAZ + ÉLECTRICITÉ)

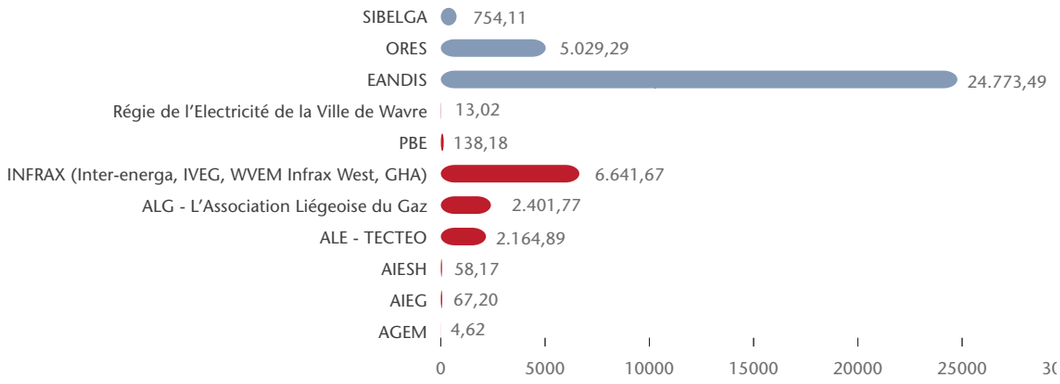


Ombudsdienst-energie-FR.indd 8 28/04/11 13:48:48

GESTIONNAIRES DE RÉSEAUX DE DISTRIBUTION (GRD)
TOTAL PART REDEVANCE DE MÉDIATION - %



TOTAL PART REDEVANCE DE MÉDIATION - GRD - EURO



Ombudsdienst-energie-FR.indd 9 28/04/11 13:48:48

INTRODUCTION

D. LE SERVICE DE MÉDIATION DANS LE MARCHÉ LIBÉRALISÉ DE L'ÉLECTRICITÉ ET DU GAZ NATUREL EN BELGIQUE

Avant la libéralisation du marché de l'énergie, la fourniture et la distribution d'électricité et de gaz naturel étaient entièrement assurées par les intercommunales. La libéralisation a mis un terme à cette situation.

Dans un marché libéralisé de l'énergie, l'activité « fourniture d'énergie » doit être entièrement indépendante de l'activité « gestion de réseaux ». Cette séparation est indispensable pour garantir la libre concurrence entre les différents fournisseurs.

L'un des grands principes de la libéralisation du marché de l'énergie est en effet la séparation entre les activités de transport et de distribution d'électricité et de gaz naturel, qui sont généralement confiées à un seul gestionnaire de réseau, et les autres activités, à savoir la production et la livraison, qui sont ouvertes à la concurrence.

Le consommateur n'est donc plus approvisionné par son intercommunale mais est, depuis la libéralisation, confronté à plusieurs opérateurs, comme les producteurs d'électricité, les importateurs de gaz naturel, les gestionnaires de réseaux de transport et de distribution, et enfin les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel.

En Belgique, le consommateur est, en plus de la libéralisation du marché de l'énergie, également confronté au cadre institutionnel dans lequel la politique énergétique est menée. C'est ainsi que les différents niveaux de pouvoir sont actuellement responsables des aspects suivants de la politique énergétique :

- Au niveau fédéral :

- les prix de l'énergie, les prix sociaux maximaux et les tarifs de réseau pour la haute tension et la distribution
- le réseau à haute tension
- l'entreposage et l'importation de gaz naturel/la production d'électricité
- l'énergie nucléaire
- l'énergie éolienne offshore
- les pratiques de marché et la protection des consommateurs

- Au niveau régional

- l'organisation du marché régional de l'énergie
- le réseau de distribution
- l'énergie renouvelable et la cogénération
- les mesures (primes, subventions, …) visant à favoriser la consommation rationnelle de l'énergie (URE)
- les obligations de service public sociales et environnementales.

Afin de contrôler la libéralisation du marché de l'électricité dans les différents domaines de compétence, des instances de régulation ont été créées, de sorte que la Belgique compte quatre régulateurs de l'énergie.

Il existe un seul régulateur fédéral : la Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz (CREG). Celle-ci a notamment pour mission d'approuver

Ombudsdienst-energie-FR.indd 10 28/04/11 13:48:49

les tarifs de réseau (imputés pour l'utilisation des réseaux d'électricité ou de gaz naturel).

Outre le régulateur fédéral du marché, chaque Région a sa propre autorité de régulation. Pour la Flandre, il s'agit du régulateur flamand du marché de l'Electricité et du Gaz (VREG). Pour Bruxelles, il s'agit de la Commission de Régulation pour le Gaz et l'Electricité en Région de Bruxelles-Capitale (BRUGEL) et pour la Wallonie, il s'agit de la Commission Wallonne pour l'Energie (CWaPE).

Dans le cadre d'un marché libéralisé de l'énergie en Belgique, le Service de Médiation traite donc principalement de plaintes ayant trait aux factures d'énergie pour l'électricité et le gaz naturel et relevant en outre des compétences fédérales et régionales.

Les plaintes que reçoit le Service de Médiation sont donc généralement formées contre les fournisseurs d'énergie et dans une moindre mesure contre les gestionnaires de réseaux de distribution.

La raison en est que ce sont finalement les fournisseurs d'énergie qui vendent l'électricité et/ou le gaz naturel à leurs clients et sont responsables de la facturation.

Un rôle important est toutefois également réservé aux gestionnaires de réseaux de distribution du fait qu'ils sont notamment responsables de l'installation et de la gestion des compteurs d'électricité et de gaz naturel, ainsi que du relevé, du traitement et de la diffusion des données des compteurs. Le gestionnaire de réseau de distribution collecte en effet les informations dont le fournisseur d'énergie a besoin pour pouvoir facturer et lui transmet ensuite les données correctes.

Vu les différents aspects organisationnels et institutionnels de la libéralisation au sein du secteur énergétique en Belgique, une protection adéquate du consommateur s'impose. Les directives européennes 2009/72 et 2009/73 du 13 juillet 2009 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et du gaz naturel prévoient donc un certain nombre de dispositions en matière de protection des consommateurs, qui doivent être transposées en droit belge :

- la mise en place d'un guichet unique afin de fournir aux consommateurs l'ensemble des informations nécessaires concernant leurs droits, la législation en vigueur et les voies de règlement des litiges à leur disposition en cas de litige ;
- la garantie d'un mécanisme indépendant, comme un médiateur de l'énergie ou un organisme de consommateurs, de façon à assurer un traitement efficace des plaintes et le règlement extrajudiciaire des litiges ;
- la mise à disposition de procédures transparentes, simples et peu onéreuses pour traiter les plaintes ; le règlement extrajudiciaire des litiges doit permettre un règlement équitable et rapide des litiges, de préférence dans un délai de trois mois, assorti, lorsque cela se justifie, d'un système de remboursement et/ou de compensation.

Ombudsdienst energie-FR.indd 11 28/04/11 13:48:49

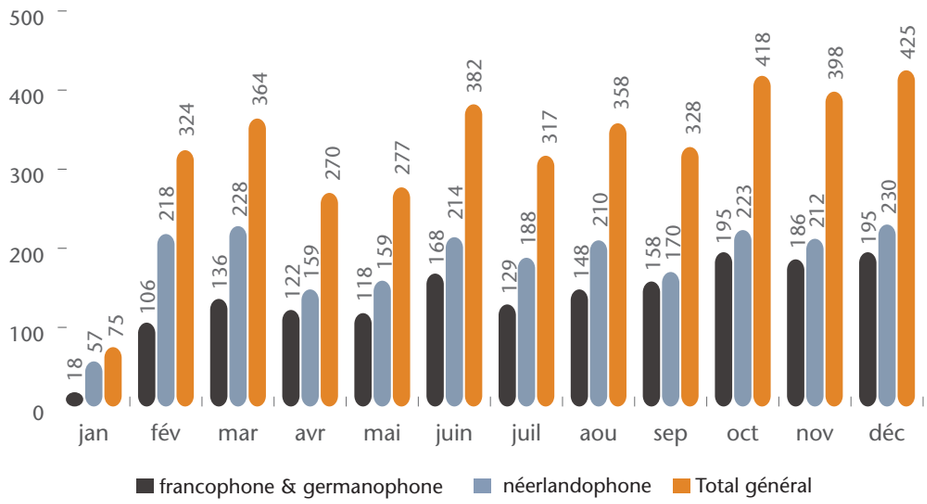


II
PLAINTES REÇUES EN 2010

PAR LE SERVICE DE MÉDIATION DE L'ENERGIE

En 2010, le Service de Médiation de l'Energie a reçu 3.936 plaintes contre des entreprises d'électricité et de gaz naturel (depuis son lancement le 21 janvier 2010). Nous présentons ci-après la répartition détaillée de ces plaintes, dans les limites des possibilités du système de gestion des plaintes actuel. Cet aperçu des plaintes englobe à la fois les litiges déclarés recevables par le Service de Médiation et ceux pour lesquels le Service de Médiation a estimé que la plainte n'était pas recevable ou ne relevait pas de sa compétence.

a. Evolution mensuelle des plaintes reçues



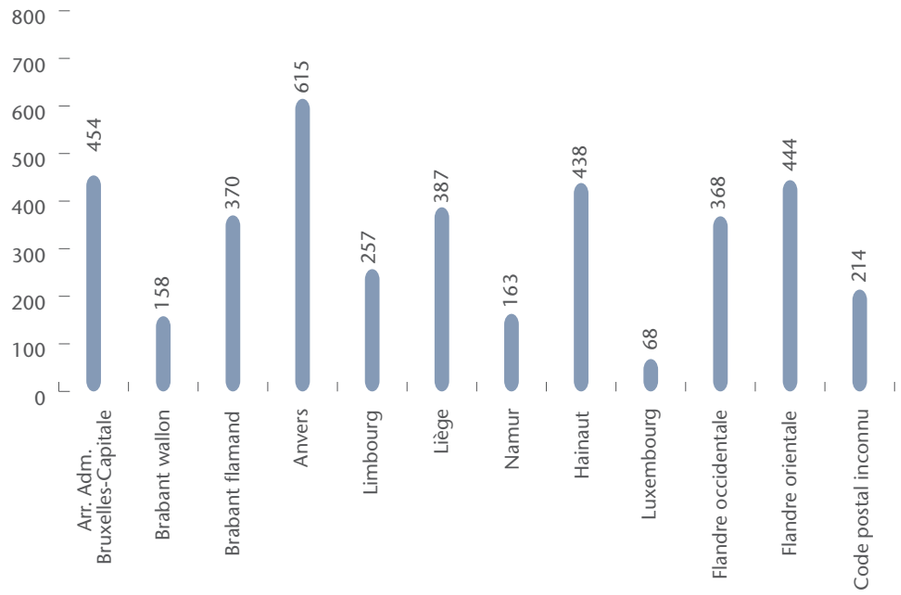
Le nombre des plaintes reçues par le Service de Médiation était chaque mois supérieur à 300, sauf en janvier (mois du lancement), en avril et en mai. En octobre et en décembre, le nombre de plaintes reçues dépassait même les 400 par mois.

Au début de l'année, les plaintes en néerlandais étaient clairement plus nombreuses que les plaintes en français, mais cette différence n'a cessé de s'amenuiser au fil de l'année (voir aussi le point II, c).

Ombudsdienst energie FR.indd 13 28/04/11 13:48:24

PLAINTES REÇUES EN 2010

b. Nombre de plaintes par province / Arrondissement administratif de Bruxelles-Capitale

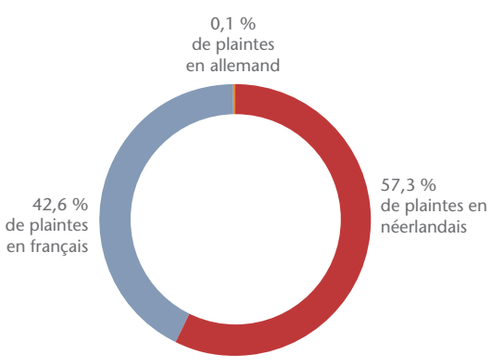


c. Nombre de plaintes par rôle linguistique

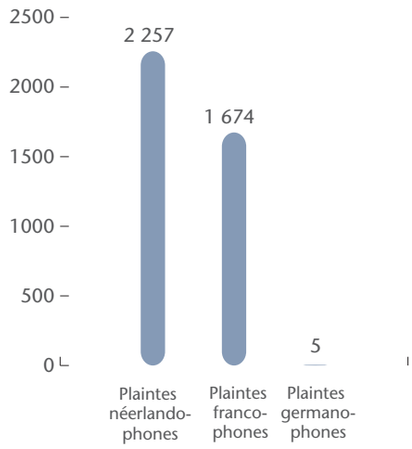
La répartition des plaintes entre les différents rôles linguistiques se présentait comme suit en 2010 :

- 57,3 % de plaintes néerlandophones (2.257 plaintes);
- 42,6 % de plaintes francophones (1.674 plaintes);
- 0,1 % de plaintes germanophones (5 plaintes).

PAR RÔLE LINGUISTIQUE



NOMBRE DE PLAINTES PAR RÔLE LINGUISTIQUE



Ombudsdienst energie FR.indd 14 28/04/11 13:48:24

d. Nombre de plaintes par entreprise d'énergie

Le Service de Médiation de l'Energie est compétent pour traiter les plaintes des clients finals contre les entreprises d'énergie. On entend par là à la fois les producteurs d'électricité, les importateurs de gaz naturel, les gestionnaires de réseaux de distribution et de transport et les fournisseurs d'énergie. En 2010, le Service de Médiation n'a toutefois reçu que des plaintes contre des fournisseurs d'énergie et des gestionnaires de réseaux de distribution.

L'encadré vous donne un aperçu du nombre de plaintes par entreprise d'énergie.

Il s'agit des plaintes telles qu'elles ont réellement été formées par les clients finals contre les fournisseurs d'énergie. Nous n'avons pas tenu compte des éventuels liens entre certaines plaintes.

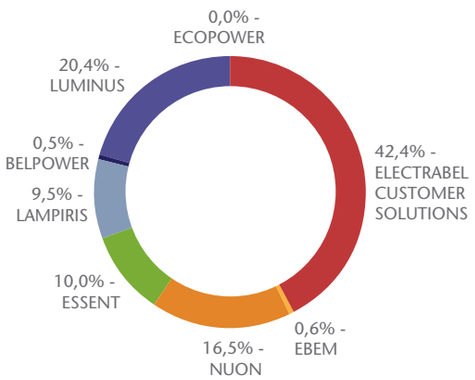
Des clients peuvent par exemple introduire une plainte à l'encontre d'un fournisseur, alors que le problème trouve son origine dans le relevé, la validation ou l'évaluation des données des compteurs par le gestionnaire du réseau de distribution. Mais l'inverse est possible également : des clients peuvent introduire une plainte contre leur fournisseur social ou gestionnaire du réseau de distribution, alors que c'est leur fournisseur qui a résilié leur contrat de fourniture d'énergie. Cet aperçu ne vous renseigne donc que sur les plaintes effectives des clients finals, même si le Service de Médiation a constaté qu'une autre partie était impliquée dans la plainte.

i. Nombre de plaintes par fournisseur

Fournisseur	TOTAL
BELPOWER	18
EBEM	22
ECOPOWER	1
ELECTRABEL (CUSTOMER SOLUTIONS)	1.514
ESSENT	357
LAMPIRIS	338
LUMINUS	729
NUON	590

Pour certains fournisseurs d'énergie, le Service de Médiation n'a reçu aucune plainte. Le nombre de clients à qui ces derniers fournissaient de l'énergie en 2010 sur le réseau de distribution belge était en effet minime.

PAR FOURNISSEUR



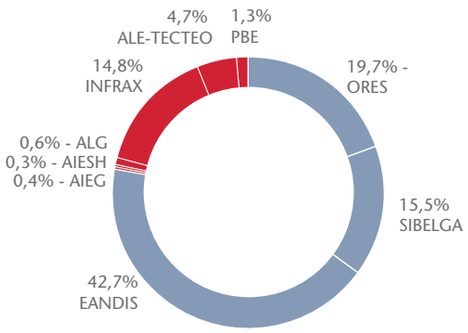
Ombudsdienst-energie-FR.indd 15 28/04/11 13:48:25

PLAINTES REÇUES EN 2010

ii. Nombre de plaintes par gestionnaire de réseau de distribution

Gestionnaire de réseau de distribution	TOTAL
ORES	152
SIBELGA	120
EANDIS	330
Nombre de plaintes gestionnaires de réseau de distribution mixtes	**602**
AIEG	3
AIESH	2
ALG	5
INFRAX	114
ALE – TECTEO	36
PBE	10
Nombre de plaintes gestionnaires de réseau de distribution purs	**170**

PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION



Le Service de Médiation n'a reçu en 2010 aucune plainte contre les gestionnaires de réseaux de distribution Gemeentelijk Havenbedrijf Antwerpen et Régie de Wavre.

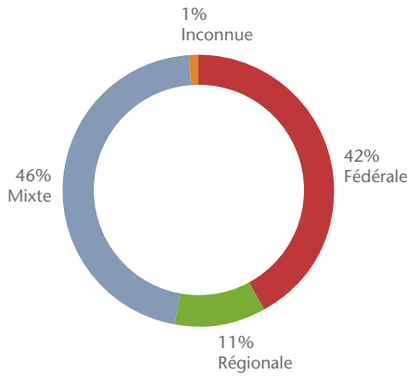
Ce tableau vous offre également un aperçu du nombre de plaintes contre :

- des gestionnaires de réseau de distribution mixtes (gestion de distribution dans laquelle tant des autorités communales publiques que des opérateurs d'énergie privés prennent part au capital social) ;
- des gestionnaires de réseau de distribution purs (gestion de distribution dans laquelle le capital social a été apporté et est représenté uniquement par des autorités communales et provinciales).

e. Nombre de plaintes par domaine de compétence

1.658 plaintes (42 %) avaient trait au domaine de compétence fédéral, contre 433 plaintes (11 %) relevant du domaine de compétence régional. La majorité des plaintes (1.818 ou 46 %) relevaient cependant de la compétence à la fois du pouvoir fédéral et des instances régionales. 27 plaintes (1 %) ne concernaient pas le marché de l'électricité ou du gaz naturel, mais d'autres domaines comme l'eau, les télécommunications et le fonctionnement des services fédéraux.

PAR DOMAINE DE COMPÉTENCE



Ombudsdienst-energie-FR.indd 16 28/04/11 13:48:25

i. Compétence fédérale exclusive

1.658 plaintes (42 %) avaient trait au domaine de compétence fédéral. Nous classons dans cette catégorie toutes les plaintes qui ont trait :

- à la **qualité de la prestation de services** de l'entreprise d'énergie (par exemple réponse tardive, insuffisante ou inexistante à une plainte) ;
- au **paiement des factures** (acomptes, factures de régularisation et de clôture, etc.) ;
- au **manque de clarté de la facture** (par exemple sur le plan des prix de l'énergie, des tarifs, des cotisations fédérales et des taxes) ;
- à la **contestation du montant de la facture ou du contrat tarifaire** (par exemple des tarifs pour les clients professionnels et des tarifs sociaux).

Pour résumer, nous pouvons donc dire que les plaintes relevant du domaine de compétence fédéral ont trait aux domaines suivants :

- prix de l'énergie, tarifs (sociaux), tarifs de transport et de distribution, cotisations fédérales et taxes (cotisation de l'énergie et TVA) ;
- pratiques du marché et protection du consommateur, plus précisément le respect de l'accord « *Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz* » ;
- droit économique, notamment règles de concurrence et droit des contrats.

ii. Compétence régionale exclusive

433 plaintes (11 %) sortaient du domaine de compétence du Service de Médiation étant donné qu'elles avaient trait exclusivement à la compétence régionale.

Il s'agissait principalement des compétences régionales suivantes :

Pour la Wallonie :

- plaintes contre les gestionnaires de réseaux de distribution au sujet des obligations qui leur ont été imposées par la législation wallonne, plus précisément des plaintes sur les aspects techniques (par exemple les conditions de raccordement) ou la relevé et la validation des données de comptage ;
- plaintes relatives au respect des obligations de service public régionales imposées aux gestionnaires de réseau et aux fournisseurs ;
- plaintes contre les fournisseurs ou gestionnaires de réseau au sujet de contestations découlant d'une demande d'indemnisation n'ayant pas été accordée.

Pour Bruxelles :

- plaintes contre les gestionnaires de réseaux de distribution au sujet des aspects techniques (par exemple les conditions de raccordement) ;
- plaintes contre des fournisseurs commerciaux ou sociaux au sujet des obligations de service public pour la livraison d'électricité ou de gaz naturel.

Pour la Flandre :

- plaintes au sujet des obligations de service public d'ordre social ou écologique ;
- plaintes contre les gestionnaires de réseaux de distribution au sujet des aspects techniques (par exemple le respect des règlements techniques) ;
- plaintes qui font l'objet d'une procédure de médiation et/ou d'une procédure de règlement des différends.

iii. Compétence fédérale et régionale

Si les factures d'énergie contestées relevaient de la compétence à la fois du pouvoir fédéral et des instances régionales, les plaintes étaient traitées par le Service de Médiation. En 2010, il s'agissait de 1.818 plaintes au total (46 %).

Ombudsdienst-energie-FR.indd 17 28/04/11 13:48:25

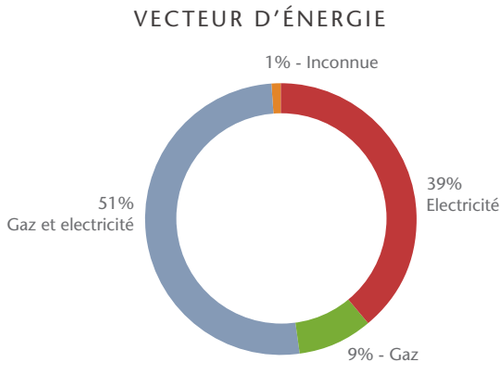
PLAINTES REÇUES EN 2010

f. Nombre de plaintes-types par vecteur d'énergie, type de client final, catégorie et entreprise d'énergie

i. Par vecteur d'énergie

Voici la répartition des plaintes en néerlandais, d'une part, et en français ou en allemand, d'autre part, par vecteur d'énergie.

51 plaintes (1 %) n'avaient pas trait à l'électricité ni au gaz naturel, mais à d'autres biens ou services comme l'eau, les produits pétroliers ou la prestation de services en matière d'économie d'énergie ou d'entretien et de réparation des appareils de chauffage.



	Autres services	Electricité	Gaz naturel	Electricité et gaz naturel	Total
français et allemand	14	862	118	685	1.679
néerlandais	37	685	235	1.300	2.257
Total	51	1.547	353	1.985	3.936

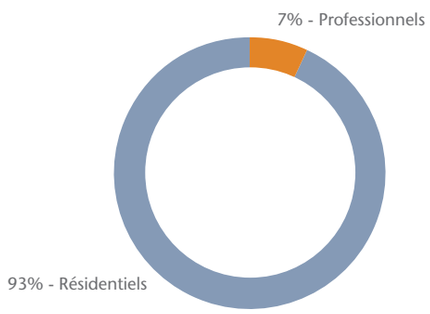
La majorité des plaintes (51 %) avaient donc trait à des factures d'énergie pour l'électricité et le gaz naturel. 9 % des plaintes portaient uniquement sur le gaz naturel, et 39 % uniquement sur l'électricité.

Ombudsdienst energie-FR.indd 18 28/04/11 13:48:25

ii. Par type de client final

La compétence du Service de Médiation ne se limite pas aux clients finals résidentiels ou particuliers. Les clients professionnels des entreprises d'énergie peuvent également déposer des plaintes auprès du Service de Médiation. En 2010, 7 % des plaintes avaient trait à des clients finals professionnels comme des entreprises unipersonnelles, des sociétés et des associations.

TYPE DE CLIENT FINAL



	Professionnels	Résidentiels
Total	265	3.671

iii. Par catégorie de plaintes

Le Service de Médiation utilise à des fins de reporting un système de classification des plaintes des consommateurs. Ce système repose sur une méthode recommandée par le European Regulators Group for Electricity & Gas (ERGEG). Ce système constitue également un complément au système recommandé par la Commission européenne pour la classification des plaintes et questions des consommateurs (cf. Recommandation de la Commission du 12 mai 2010 relative à l'utilisation d'une méthode harmonisée pour classer les réclamations et demandes des consommateurs et communiquer les données y afférentes – C(2010)3021 définitive).

Type de plainte	Nombre
Raccordement au réseau	114
Compteurs	1.195
Service à la clientèle mauvais ou déficient	57
Qualité de la livraison	44
(Dés)activation	234
Prix/tarif	1.094
Changement de fournisseur	274
Pratiques commerciales déloyales	172
Problèmes de paiement	595
Compétences régionales	125

Ombudsdienst-energie-FR.indd 19 28/04/11 13:48:25

PLAINTES REÇUES EN 2010

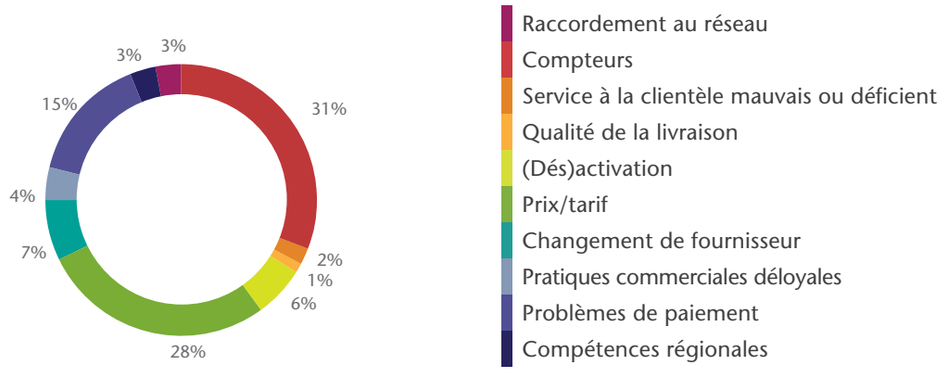
Les plaintes reçues par le Service de Médiation avaient principalement trait à des contestations au sujet :

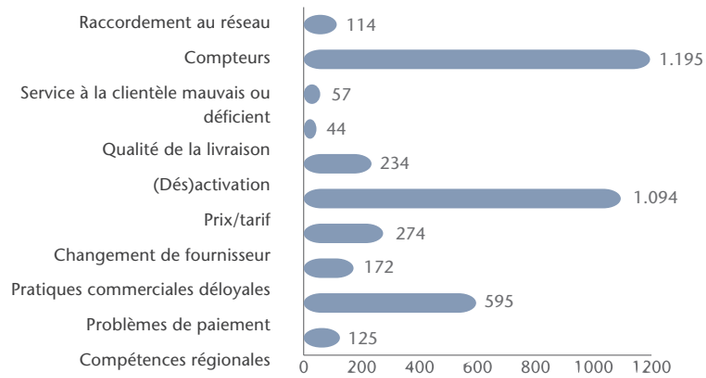
- du traitement des données des compteurs à l'occasion notamment du relevé annuel, d'un déménagement ou de l'inoccupation d'une habitation, de l'installation de panneaux solaires, … (31 %) ;
- de la clarté de la facturation et des prix et tarifs (sociaux) appliqués (28 %) ;
- du paiement des factures, par exemple les plans de paiement échelonnés, les remboursements (tardifs), les paiements par domiciliation, les régimes de garantie, la (menace de) résiliation des contrats de livraison d'énergie ou les coupures pour défaut de paiement (21 %).

Les autres plaintes avaient trait :

- à la qualité de la prestation de services entre autres par téléphone et par e-mail (2 %) ;
- aux conséquences d'un changement de fournisseur, par exemple les indemnités de rupture, le respect des délais contractuels et les changements non désirés (7 %) ;
- aux pratiques commerciales, comme l'information précontractuelle et la publicité, les conditions contractuelles et les pratiques commerciales dans le cadre de la vente et du marketing (4 %) ;
- aux compétences régionales (autres que les données de comptage et les (dés)activations), comme les raccordements au réseau, la qualité de la livraison, les obligations de service public d'ordre social et écologique (7 %).

TYPE DE PLAINTE





Ombudsdienst-energie-FR.indd 20 28/04/11 13:48:25

iv. Par entreprise d'énergie

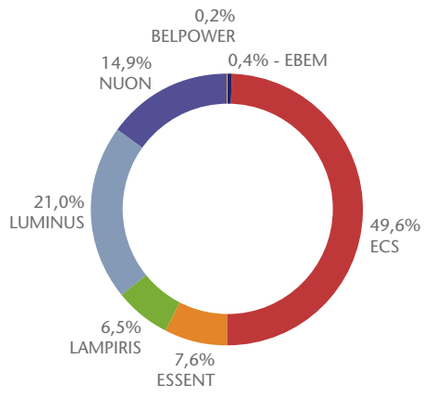
Voici à présent un aperçu par entreprise d'énergie des principaux litiges auxquels le Service de Médiation a été confronté. Nous faisons état des plaintes telles qu'elles ont été formulées par le plaignant contre l'entreprise d'énergie, même si le problème se situait par exemple non seulement du côté du fournisseur d'énergie, mais aussi du gestionnaire de réseau responsable des données des compteurs. Nous occultons ici certaines données statistiques parce que nous ne disposons pas de chiffres représentatifs.

Problèmes des compteurs

Nous entendons par là des plaintes qui ont trait à la consommation facturée après un relevé des compteurs (ou en l'absence de relevé des compteurs), ou en cas de dysfonctionnement d'un compteur, d'un déménagement ou d'une modification de la destination de l'habitation.

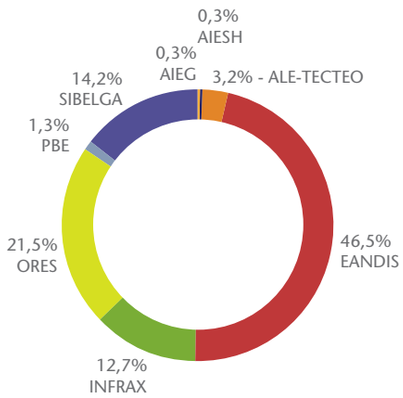
PAR FOURNISSEUR

BELPOWER	EBEM	ECS	ESSENT	LAMPIRIS	LUMINUS	NUON
2	4	551	84	72	233	165



PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

AIEG	AIESH	ALE-TECTEO	EANDIS	INFRAX	ORES	PBE	SIBELGA
1	1	10	147	40	68	4	45

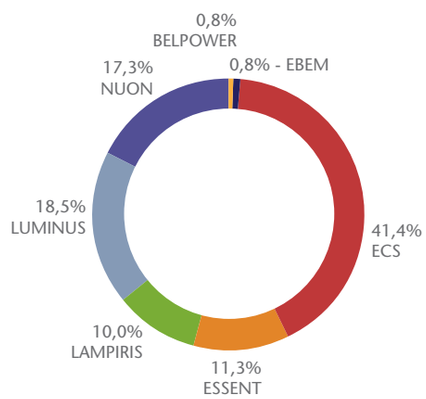


Transparence des prix et des tarifs

En matière de transparence des prix, nous devons faire une distinction entre les fournisseurs d'énergie et les gestionnaires de réseaux de distribution. Dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz naturel, les fournisseurs sont libres de déterminer les prix de l'énergie qu'ils facturent au consommateur final. Les gestionnaires de réseaux de distribution travaillent pour la distribution et le raccordement selon des tarifs régulés qui ont été imposés ou approuvés par la Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz (CREG). Il a régulièrement été demandé aux fournisseurs d'énergie d'expliquer par exemple la distinction entre les prix de l'énergie à déterminer librement, les tarifs régulés et les prélèvements imposés par les autorités (cotisation fédérale, cotisation de l'énergie, TVA).

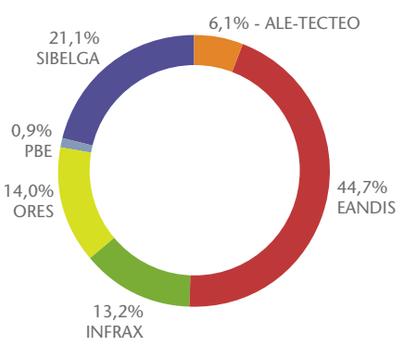
PAR FOURNISSEUR

BELPOWER	EBEM	ECS	ESSENT	LAMPIRIS	LUMINUS	NUON
8	8	424	116	102	190	177



PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

ALE-TECTEO	EANDIS	INFRAX	ORES	PBE	SIBELGA
7	51	15	16	1	24



Ombudsdienst-energie-FR.indd 21 28/04/11 13:48:28

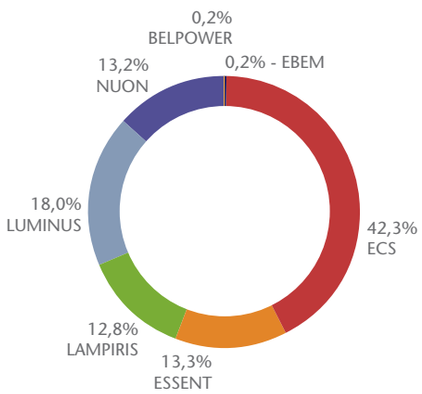
PLAINTES REÇUES EN 2010

Problèmes de paiement

Les plaintes relatives à des problèmes de paiement avaient principalement trait à des plans de paiement échelonnés, à des domiciliations bancaires, à l'imputation de frais administratifs, à des problèmes relatifs à des notes de crédit, à des garanties bancaires et à des remboursements tardifs.

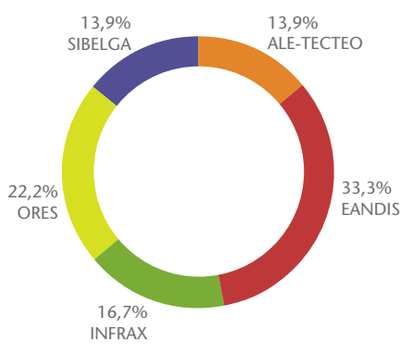
PAR FOURNISSEUR

BELPOWER	EBEM	ECS	ESSENT	LAMPIRIS	LUMINUS	NUON
1	1	244	77	74	104	76



PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

ALE-TECTEO	EANDIS	INFRAX	ORES	PBE	SIBELGA
5	12	6	6	8	5



Changement de fournisseur

Le Service de Médiation a remarqué que la répartition du nombre de plaintes entre les fournisseurs change lorsqu'un client change de fournisseur. En dépit de toutes les conventions et de tous les engagements visant à garantir le déroulement fluide d'un changement de fournisseur, l'imputation d'indemnités de rupture et le respect des délais continuent à poser problème.

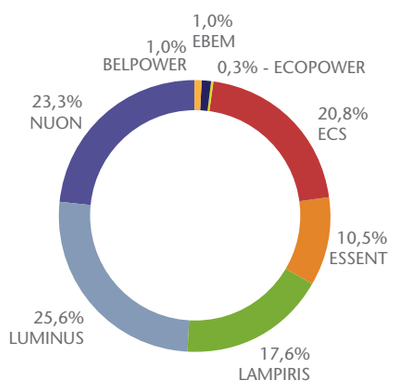
Lors de l'analyse de ces dossiers de plaintes, le Service de Médiation a contrôlé le rôle à la fois du nouveau fournisseur et de l'ancien.

Le nouveau fournisseur doit en effet veiller à ce que la transition se déroule correctement et à ce que le nouveau contrat de fourniture ne prenne effet qu'à l'expiration du délai de préavis défini dans l'ancien contrat, sauf demande contraire du consommateur, exprimée distinctement, explicitement et par écrit.

D'autre part, l'ancien fournisseur doit envoyer au client transféré un seul décompte final dans un délai raisonnable, à évaluer en fonction de l'envoi des données des compteurs par les gestionnaires de réseaux de distribution.

CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

BELPOWER	EBEM	ECOPOWER	ECS	ESSENT	LAMPIRIS	LUMINUS	NUON
3	3	1	65	33	55	80	73



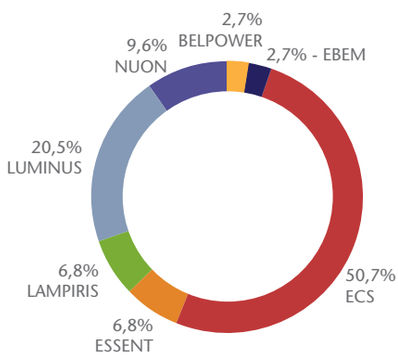
Ombudsdienst-energie-FR.indd 22 28/04/11 13:48:28

Compétences régionales

7 % des plaintes relevaient de compétences régionales autres que les données des compteurs et les (dés)activations et portaient principalement sur l'application de mesures régionales spécifiques sur la facture d'énergie étant donné les obligations de service public d'ordre social et écologique qui sont imposées aux fournisseurs. C'est ainsi que l'on applique par exemple en Flandre, pour les clients finals résidentiels, une quantité gratuite d'électricité, et que les coûts de l'électricité verte et de la cogénération peuvent être répercutés dans le prix facturé par les fournisseurs en raison des obligations et objectifs régionaux en matière d'énergie renouvelable.

COMPÉTENCES RÉGIONALES

BELPOWER	EBEM	ECS	ESSENT	LAMPIRIS	LUMINUS	NUON
2	2	37	5	5	15	7





(Dés)activation

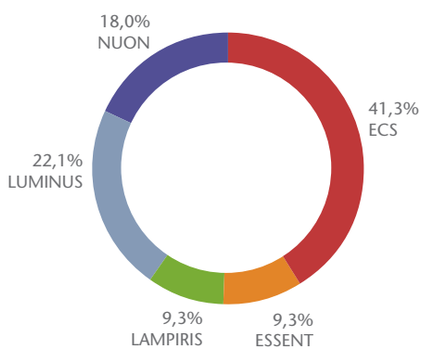
Les fournisseurs et les gestionnaires de réseau sont soumis à des obligations de service public d'ordre social.

C'est ainsi qu'il existe pour les clients résidentiels des mesures de protection en cas de défaut de paiement à l'égard d'un fournisseur et qu'il existe des règles pour la clôture et le nouveau raccordement d'un point de prélèvement d'électricité et de gaz naturel après un déménagement, en cas de fraude, en cas d'inoccupation d'une habitation et pendant l'hiver.

Le Service de Médiation a constaté que des problèmes se posaient à cet égard avec les clôtures de contrats professionnels. Les clients professionnels confrontés à des problèmes financiers ne bénéficient en effet pas de la même protection que les clients finals résidentiels. En Wallonie, le principal problème a manifestement trait à l'installation de compteurs à budget. Lorsque les clients sont confrontés à des difficultés de paiement, les fournisseurs commerciaux peuvent demander ou menacer d'installer ces compteurs.

(DÉS)ACTIVATION

ECS	ESSENT	LAMPIRIS	LUMINUS	NUON
71	16	16	38	31



Ombudsdienst-energie-FR.indd 23 28/04/11 13:48:27



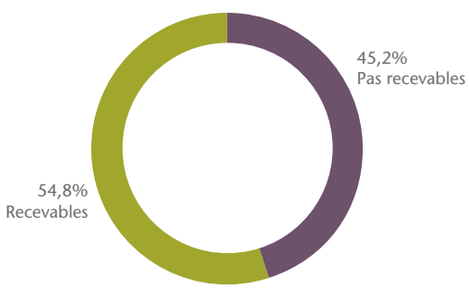
Ombudsdienst energie FR.indd 24 28/04/11 13:48:29

III
PLAINTES POUR MÉDIATION

(PLAINTES RECEVABLES)

En 2010, le Service de Médiation a reçu 1.889 plaintes recevables. Autrement dit, 54,8 % des plaintes reçues relevaient de la compétence du Service de Médiation.

TOTAL DES PLAINTES (PAS) RECEVABLES 2010



Les autres 1.555 plaintes (45,2 %) n'étaient pas recevables, pour les raisons suivantes :

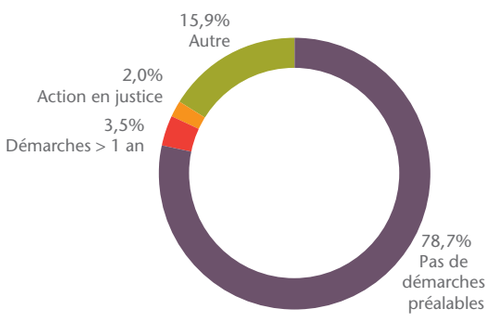
- le plaignant n'avait pas entrepris de démarches préalables auprès de l'entreprise d'énergie pour parvenir à une solution ou n'a pas apporté de pièces justificatives à cet égard, ou du moins pas suffisamment (78,7 %) ;
- la plainte faisait déjà l'objet d'une action en justice (2,0 %) ;
- la plainte avait été introduite auprès de l'entreprise d'énergie plus d'un an auparavant (3,5 %) ;
- le Service de Médiation n'est informé que des plaintes adressées pour la première fois à l'entreprise d'énergie ou les données d'adresse n'ont pas été communiquées (15,9 %).

Ombudsdienst-energie-FR.indd 25 28/04/11 13:48:34

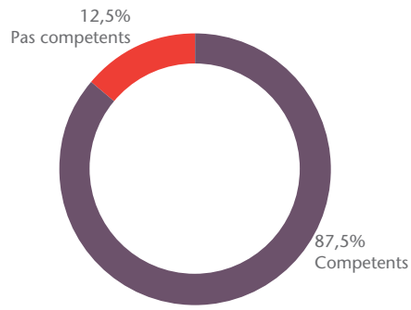
PLAINTES POUR MÉDIATION

PLAINTES PAS RECEVABLES

Pas de démarche préalable	Démarche > 1 an	Action en justice	Autre
1.231	54	31	248



NOMBRE DE DOSSIERS (PAS) COMPETENTS 2010



Pour 492 plaintes (12,5 %), le Service de Médiation n'était pas compétent, pour les raisons suivantes :

- la plainte avait uniquement trait à des compétences régionales (433 plaintes) ;
- la plainte était adressée à d'autres services compétents, comme la Direction générale du Contrôle et de la Médiation du SPF Economie, PME, Classes Moyennes et Energie (57 plaintes).

Le Service de Médiation a pu finaliser et clôturer 978 des 1.889 dossiers de plaintes recevables (51,8 %). Ce résultat de près de 52 % est une évolution normale, surtout si l'on tient compte des moyens budgétaires limités en 2010 pour le recrutement de gestionnaires de dossiers et du délai de traitement d'un dossier de plaintes. Ce délai est de 20 jours ouvrables pour examiner la recevabilité d'une plainte et d'encore 40 jours ouvrables pour finaliser le dossier (reconductible pour la même période). Pour les plaintes que le Service de Médiation a reçues à partir d'octobre 2010, et par extension même à partir de septembre 2010, le traitement reste en 2011 dans le délai prévu par la loi et les règlements.

Nous attirons l'attention sur le fait que le Service de Médiation assure également la prestation de services pour les plaintes qui relèvent en principe des compétences de la Région flamande et de la Région de Bruxelles-Capitale.

De plus, le Service de Médiation assure également le suivi des plaintes considérées comme irrecevables. Il les transmet dans ce cas à l'entreprise d'énergie et analyse les réponses. Il informe également le plaignant de la possibilité d'introduire une plainte formelle auprès du Service de Médiation s'il n'est pas d'accord avec la réponse de l'entreprise d'énergie. Si nous prenons en compte les plaintes pour lesquelles le Service de Médiation offre cette prestation de services, le taux de finalisation atteint 76,8 %.

Ombudsdienst-energie-FR.indd 26 28/04/11 13:48:35

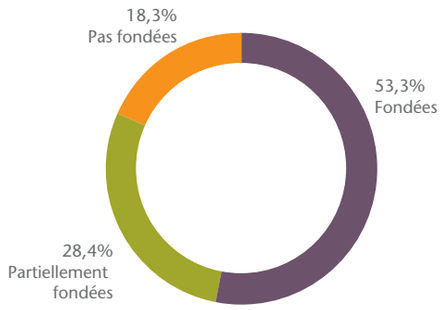
a. Nombre de plaintes (non) fondées

Sur les 978 plaintes recevables clôturées, le Service de Médiation en a considéré :

- 521 comme fondées (53,3 %) ;
- 278 comme partiellement fondées (28,4 %) ;
- 179 comme non fondées (18,3 %).

PLAINTES RECEVABLES CLÔTURÉES

Fondées	Partiellement fondées	Pas fondées
521	278	179



Le Service de Médiation évalue le bien-fondé d'une plainte sur base du respect de la législation et de la réglementation fédérales et régionales. S'il considérait une plainte comme partiellement fondée ou non fondée, cela ne signifie pas pour autant que la plainte ne reposait pas sur un problème effectif. Cela veut seulement dire qu'aucune irrégularité n'a été constatée pour cette plainte à l'égard de la législation ou réglementation fédérale ou régionale existante. Pour un certain nombre d'opérations des entreprises d'énergie, il n'existe cependant (encore) aucune réglementation. Ces opérations relèvent plutôt de la stratégie commerciale du fournisseur d'énergie. Quelques exemples : le nombre de mensualités des plans de paiement échelonnés, la périodicité des factures d'acompte, les compensations et indemnités financières pour facturation tardive ou manquant de clarté. Ce n'est donc pas parce que le Service de Médiation considère la plainte comme non fondée que le plaignant l'a introduite à tort.

Une bonne définition d'une plainte est « l'expression de l'insatisfaction d'un consommateur ». D'autres services de règlement alternatif des litiges se basent également sur cette définition. Il s'agit alors de plaintes par lesquelles le consommateur exprime ses attentes implicites ou explicites à l'égard d'une réponse ou d'une solution.

Dans le cas d'une attente explicite, le consommateur indique qu'il souhaite certaines actions en réponse à son problème. Il n'est toutefois pas toujours en mesure d'identifier et de déterminer ces actions.

Dans le cas d'une attente implicite, le consommateur compte sur le fait que le service de règlement des litiges va reconnaître que le prestataire de services doit prendre des mesures pour résoudre le problème.

b. Nombre de plaintes recevables pour certains types de plaintes

Nous attirons ici l'attention sur quelques types de plaintes spécifiques relevés par le Service de Médiation.

Le Service de Médiation a également enregistré davantage de types de plaintes que le nombre de plaintes introduites auprès des entreprises d'énergie. Les plaintes introduites ne concernent généralement pas un seul litige avec un fournisseur d'énergie, mais ont trait à plusieurs problèmes qui étaient enregistrés par le Service de Médiation dans le système de gestion des plaintes, lequel sera encore davantage affiné et automatisé en 2011. Les types de plaintes ci-après fournissent donc une indication des problèmes relatifs au fonctionnement du marché libéralisé de l'énergie auxquels les plaignants sont confrontés dans leur relation avec les fournisseurs d'énergie, sans se prononcer sur la pondération de ces plaintes parmi les dossiers de plaintes individuels ouverts auprès du Service de Médiation contre les fournisseurs d'énergie concernés.

Ombudsdienst-energie-FR.indd 27 28/04/11 13:48:35

PLAINTES POUR MÉDIATION

Un premier problème se pose dans le cadre de la procédure administrative pour un **déménagement**. Un certain nombre de fournisseurs acceptent une simple communication unilatérale des relevés de compteurs le jour du déménagement. Cette communication peut intervenir par téléphone ou par écrit. Si les relevés de compteurs font par la suite l'objet d'une contestation, l'intéressé doit tout de même encore présenter un document de transfert signé par l'ancien occupant et le nouveau. Au bout d'un certain temps, il n'est plus toujours évident de présenter ce document.

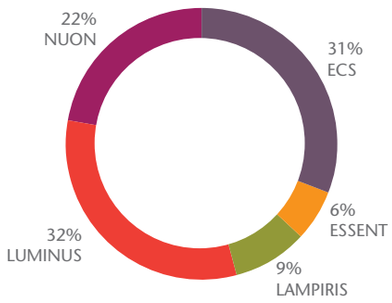
Par ailleurs, le Service de Médiation constate également des problèmes dans le cadre de l'application des **tarifs sociaux**. Ceux-ci ont notamment trait :

- à l'automatisation des tarifs sociaux (voir aussi l'avis politique ci-après) ;
- au manque de communication qui fait en sorte que certains ménages ne connaissent pas leurs droits sur le plan fédéral ou régional (chaque Région a en effet sa propre définition du statut de client protégé) ;
- à l'attribution du tarif social avec effet rétroactif.

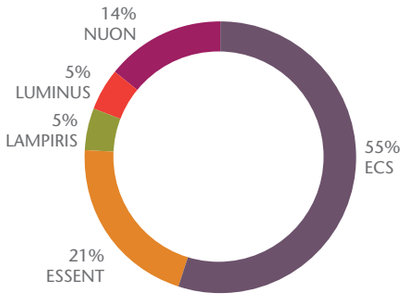
Les **indemnités de rupture** en cas de résiliation anticipée d'un contrat de fourniture d'énergie s'avèrent constituer un troisième problème. Le changement de fournisseur ne se déroule pas toujours avec la même fluidité et il arrive que tant l'ancien fournisseur que le nouveau ne respectent pas les conventions de l'accord de consommateurs.

De plus, les **factures d'acompte** sont également régulièrement la source de problèmes. Ces problèmes ont souvent trait au calcul ou à la modification du montant de la facture d'acompte,

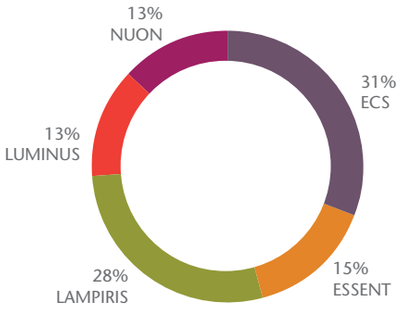
DÉMÉNAGEMENT



TARIFS SOCIAUX



INDEMNITÉS DE RUPTURE



Ombudsdienst-energie-FR.indd 28 28/04/11 13:48:38

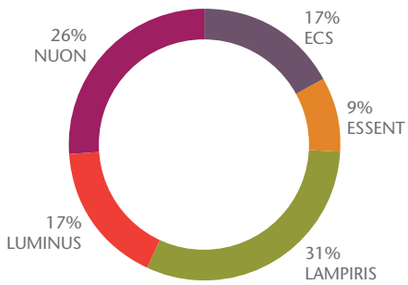
mais aussi à l'imputation d'un acompte alors que le contrat de fourniture n'a pas encore pris effet, voire a déjà été résilié. Des problèmes de paiement peuvent apparaître lorsque le fournisseur envoie au cours du même mois une facture d'acompte et un décompte final ou une facture de clôture.

Un cinquième problème a trait aux **domiciliations bancaires**. Ce cas se présente surtout lorsque le fournisseur d'énergie débite la facture finale annuelle et que le client final ne dispose de ce fait plus des ressources financières nécessaires pour pourvoir ce mois-là à sa subsistance. Si en plus, la facture de consommation annuelle n'est pas correcte, le problème devient plus cuisant encore. En effet, une fois que la domiciliation bancaire a été exécutée, il est demandé au client final de récupérer le montant payé de la facture contestée. Un exemple : un client reçoit une facture reposant sur des relevés de compteurs erronés. Le paiement est effectué par domiciliation. Le client conteste la facture, mais il ne recevra le montant payé en retour que lorsqu'une décision sera intervenue dans le cadre de la contestation.

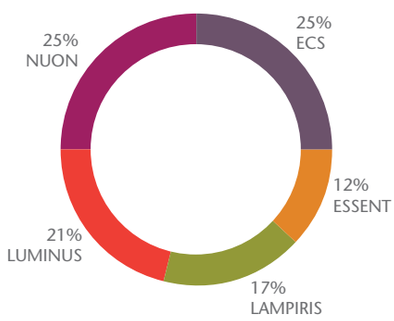
Pour les ménages qui doivent chaque mois joindre les deux bouts avec un salaire, une pension ou un revenu de remplacement modeste, de telles situations financières sont naturellement à éviter. Les fournisseurs accordent une ristourne en cas de paiements par domiciliation. Mais ces quelques euros ne font dans de tels cas pas le poids contre le risque d'une saignée financière.

Enfin, le Service de Médiation constate régulièrement que les fournisseurs d'énergie ne respectent pas les **délais de remboursement** pour les montants devant être crédités au client. En règle générale, ces délais sont identiques aux délais de paiement applicables aux montants dont le client est redevable. Les fournisseurs ont cependant tendance à prétexter ne pas connaître le numéro de compte du client. Cette explication suscite des questions, car le numéro de compte est connu du fournisseur lorsque les ordres de paiement sont en sa faveur. Même lorsque le numéro de compte est communiqué, certains fournisseurs traînent encore beaucoup avant de procéder au remboursement. Un certain nombre de fournisseurs utilisent les montants à rembourser pour entre-temps apurer de nouveau des factures (d'acompte) existantes.

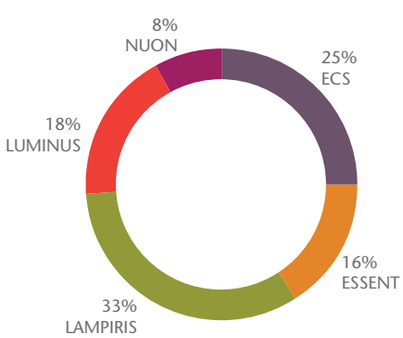
FACTURES D'ACOMPTE



DOMICILIATIONS BANCAIRES



NOTES DE CRÉDIT / REMBOURSEMENT



Ombudsdienst-energie-FR.indd 29 28/04/11 13:48:36

PLAINTES POUR MÉDIATION

c. Nombre de plaintes selon le résultat et par entreprise d'énergie

Les plaintes recevables qui ont été reçues et clôturées en 2010 se sont soldées par le résultat suivant :

i. Plaintes retirées

7 plaintes (0,7 %) ont été retirées par le plaignant. Une issue satisfaisante avait en effet déjà été atteinte entre le dépôt de la plainte et sa finalisation par le Service de Médiation.

ii. Accord avec règlement à l'amiable

681 plaintes (69,6 %) ont été clôturées sur un résultat favorable grâce à un règlement à l'amiable. Le plaignant a dans ces cas obtenu entière satisfaction.

iii. Accord partiel avec règlement à l'amiable

Pour 109 plaintes (11,1 %), un accord partiel a été atteint par le biais d'une proposition de règlement à l'amiable. Pour la plupart des plaintes, l'entreprise d'énergie a toutefois procédé aux rectifications et régularisations appropriées, mais sans attribuer de compensation (financière) ni de remboursement au plaignant pour le préjudice subi.

Le Médiateur régional wallon de l'Energie constitue une exception à cet égard. En vertu de la législation wallonne, ce service prévoit en effet des indemnisations si certaines procédures ont été respectées. A la clôture d'un certain nombre de dossiers, le client final a donc été informé de la possibilité de réclamer une indemnisation au fournisseur ou au gestionnaire de réseau.

iv. Absence d'accord et raisons de l'absence d'accord

Aucun accord n'a été atteint pour 188 plaintes (19,2 %). Voici les principales raisons à cela :

- La plainte elle-même n'était pas fondée étant donné qu'aucune irrégularité n'a été constatée à l'égard de la réglementation fédérale ou régionale.

  Le Service de Médiation constate qu'il est dans de tels cas difficile d'aboutir à un règlement à l'amiable (partiel) avec les fournisseurs d'énergie. La réglementation existante ne prévoit en effet pas de règlements et/ou compensations ou indemnités financières spécifiques en cas par exemple de facturation tardive ou manquant de clarté. Certaines opérations relèvent plutôt de la stratégie commerciale du fournisseur d'énergie. Citons à titre d'exemple le nombre de mensualités des plans de paiement échelonné et la périodicité des factures d'acompte.

  Le Service de Médiation de l'Energie régional wallon prévoit en revanche des compensations ou indemnités financières lorsque certaines procédures ont été respectées. A la clôture d'un certain nombre de dossiers, le client final a donc été informé de la possibilité de réclamer une indemnisation au fournisseur ou au gestionnaire de réseau. Cette option est prévue par la législation wallonne.

- L'objet final de la plainte relevait de la compétence des autorités régionales, et ces dernières avaient déjà adopté un point de vue ou édicté une directive. Un exemple typique est l'enregistrement et le traitement des données des compteurs après l'installation de panneaux solaires ou d'un compteur mono-horaire.

Flandre

Installation de panneaux solaires au 1er mars 2010 (relevé du compteur de jour 100)

Passage à un compteur de jour le 1er juillet 2010 (relevé du compteur de jour 50)

Ombudsdienst-energie-FR.indd 30 28/04/11 13:48:38

Relevé annuel le 1er mars 2011 (relevé du compteur de jour 150)

Si votre compteur est remplacé ou que vous passez d'un compteur bi-horaire à un compteur mono-horaire, le gestionnaire de réseau est, selon le Règlement technique, tenu de procéder à un relevé des compteurs. Cela signifie qu'en plus du relevé annuel du compteur, des relevés temporaires seront transmis également. Sur base de ces données, le fournisseur procède à un décompte.

Dans cet exemple : la consommation annuelle réelle est de 50 kWh, mais la consommation facturée est pour cette même période de 100 kWh parce que la consommation négative de la première période (du 1er mars au 1er juillet 2010) est ramenée à zéro et que pour la deuxième période (du 1er juillet 2010 au 1er mars 2011), le relevé initial du compteur de jour est de 50.

Wallonie

Relevé annuel le 1er mars 2010 (relevé du compteur de jour 100)

Installation de panneaux solaires au 1er juillet 2010 (relevé du compteur de jour 50)

Relevé annuel le 1er mars 2011 (relevé du compteur de jour 150)

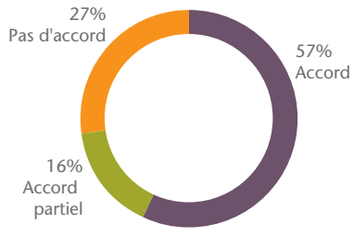
Après l'installation des panneaux solaires, l'utilisateur du réseau reçoit une facture d'électricité scindée en deux périodes : une période avant et une période après la mise en service de l'installation.

Dans cet exemple : la consommation annuelle réelle est de 50 kWh, mais la consommation facturée est pour cette même période de 100 kWh parce que la consommation négative de la première période (du 1er mars au 1er juillet 2010) est ramenée à zéro et que pour la deuxième période (du 1er juillet 2010 au 1er mars 2011), le relevé initial du compteur de jour est de 50.

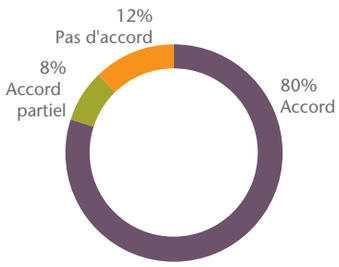
- Enfin, le Service de Médiation constate également qu'il est pour certains fournisseurs plus difficile d'arriver à une solution équitable ou légitime par le biais d'un règlement alternatif des litiges.

Voici une brève synthèse des résultats enregistrés pour certains fournisseurs d'énergie.

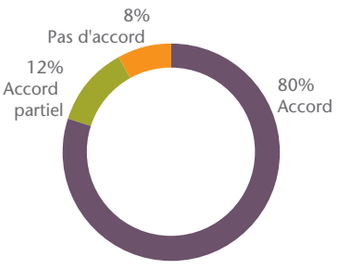
ECS



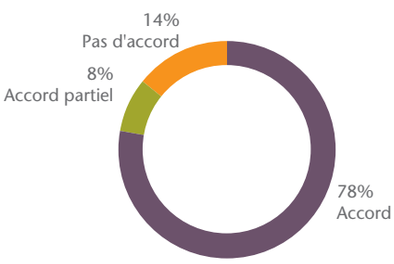
ESSENT



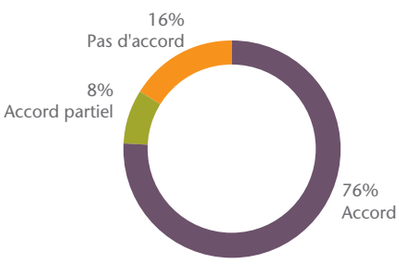
LAMPIRIS



LUMINUS



NUON



Ombudsdienst-energie-FR.indd 31 28/04/11 13:48:37

PLAINTES POUR MÉDIATION

v. Recommandations

En 2010, le Service de Médiation a formulé 17 recommandations. Le service aspire toujours à trouver un règlement à l'amiable pour le plaignant et l'entreprise d'énergie. Ce n'est que lorsqu'un tel règlement n'est possible que partiellement qu'une recommandation est préparée à l'intention de l'entreprise d'énergie. Le service agit ainsi lorsque la plainte est selon lui fondée et que suffisamment d'éléments juridiques et factuels sont présents pour aboutir à une solution légitime et équitable dans le cadre de la réglementation fédérale et régionale existante.

Le Service de Médiation a donc principalement formulé des recommandations pour des plaintes fondées pour lesquelles il existait des éléments juridiques et factuels pouvant donner matière à interprétation. Ces plaintes ont ainsi pu être interprétées en faveur du plaignant. Un exemple : en cas de dispositions contractuelles imprécises ou ambiguës dans un contrat de fourniture d'énergie, le Service de Médiation interprète ces dispositions de la manière la plus favorable pour le consommateur.

vi. Avis politique

Le 12 juillet, le Service de Médiation a rendu au Ministre fédéral de l'Energie l'avis 10.001 au sujet de **l'automatisation des prix sociaux maximaux en 2009**.

« Le Service de Médiation de l'Energie constate que le fournisseur d'énergie Electrabel n'octroie plus, dans plusieurs dossiers de plaintes, les prix sociaux maximaux – aussi appelés tarifs sociaux spécifiques – à certains bénéficiaires du fait que ces bénéficiaires ne figurent plus en 2009 sur les listes fournies par le SPF Economie aux fournisseurs dans le cadre de l'automatisation des prix maximaux sociaux.

Electrabel reconnaît certes que les intéressés bénéficiaient par le passé (avant l'année 2009) bel et bien de ce tarif social spécifique, mais avance qu'à partir du 1er juillet 2009, l'arrêté royal du 28 juin 2009 règle l'application automatique du tarif social pour l'électricité et le gaz. Electrabel invoque cette réglementation comme motif pour ne plus considérer les intéressés comme bénéficiaires du système de prix sociaux maximaux.

Il convient toutefois d'ajouter qu'en 2009, l'intention du gouvernement et du ministre du Climat et de l'Énergie n'était pas, sur la base de la procédure d'automatisation introduite pour les prix sociaux maximaux, d'exclure certains du bénéfice de ce système. À ce sujet, on peut se référer à la Note de politique générale Climat et Énergie du 3 novembre 2009 (Chambre doc 52 2225/005, p. 35), dans laquelle le ministre compétent pour l'Énergie stipule que :

« La première phase de la procédure d'automatisation court jusqu'au 1er janvier 2010. ***Entre-temps, aucun bénéficiaire ne perdra le régime des prix maximaux sociaux du fait de l'automatisation.*** *»*

Le Service de Médiation de l'Énergie remarque également que jusqu'ici, dans le cadre du traitement des plaintes, Electrabel est la seule entreprise d'énergie à exclure systématiquement, sur la base des listes transmises en 2009 par le SPF Économie aux fournisseurs d'énergie dans le cadre de la procédure d'automatisation, des bénéficiaires à partir de l'année 2009 des prix sociaux maximaux, alors même que l'intention des responsables politiques était de n'appliquer ces exclusions qu'à partir du 1er janvier 2010, date à laquelle la phase de test de l'automatisation se changeait en attribution automatisée du tarif social sur base des données obtenues par les institutions sociales compétentes.

Ombudsdienst-energie-FR.indd 32 28/04/11 13:48:37

Eu égard à ce qui précède, le Service de Médiation de l'Énergie formule l'avis suivant en application de l'article 27, § 1, 4°, de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité et de l'article 15/16 bis de la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations :

Eu égard au commentaire du ministre compétent pour l'Énergie dans la note de politique précitée, les mesures ou initiatives appropriées doivent être prises à l'égard d'Electrabel afin que les bénéficiaires qui jouissaient déjà avant 2009 des tarifs sociaux ou du système de prix sociaux maximaux pour la période de livraison allant jusqu'au 31 décembre 2009 ne soient pas exclus des tarifs sociaux ou du système de prix sociaux maximaux.

Pour la période de livraison débutant le 1er janvier 2010, l'entreprise Electrabel est tenue de proposer et d'appliquer la formule tarifaire commerciale la plus avantageuse pour le gaz et l'électricité au profit des clients qui, suite à la procédure d'automatisation, n'auraient plus droit à un tarif social ou ne seraient pas en mesure de présenter une attestation écrite de l'institution sociale compétente au cas où, pour une raison quelconque, ils ne se verraient pas attribuer automatiquement le tarif social. »

Réponse d'Electrabel Customer Solutions SA en date du 3 août 2010 (traduction)

"[…] En guise de conclusion, nous tenons à indiquer qu'Electrabel Customer Solutions SA applique correctement le tarif social et n'en exclut aucun bénéficiaire. Nous appliquons à cette fin rigoureusement les règles telles qu'elles sont prévues dans la législation. Par essence, cela signifie que pour attribuer ce droit, nous devons disposer pour le 1er juillet 2009 d'une attestation valable émanant du client, tandis qu'après le 1er juillet, une mention dans le fichier du SPF suffira. Les attestations conserveront bien entendu également leur validité juridique. Dans le cadre de cette transition, nous n'avons donc privé aucun client de ce droit, contrairement à ce qui est indiqué à tort dans la note du Service de Médiation.

Ce raisonnement est également suivi par les différentes instances avec lesquelles nous sommes en contact dans le cadre de cette problématique, à savoir le SPF Economie et la CREG.

Nous sommes toujours disposés à échanger des idées à ce propos avec le Service de Médiation. A notre avis, nous appliquons la procédure en âme et conscience. Nous voyons donc dans les lacunes de la législation l'origine de cette discussion. Nous voulons donc, en collaboration avec le Service de Médiation, aspirer à la mise au point d'une législation correcte et univoque définissant clairement les obligations des parties du marché, de manière à exclure toute discussion ultérieure. Cette démarche profitera également au client final. »

Commentaire du Service de Médiation

Le Service de Médiation n'est pas d'accord avec ces remarques, étant donné qu'il n'a nulle part indiqué « à tort » qu'ECS aurait privé le client de ce droit. De plus, le service parle volontairement dans l'avis de « bénéficiaires » qui perdent le tarif social, peu importe qu'ils y avaient droit ou non dans le passé.



Ombudsdienst-energie-FR.indd 33 28/04/11 13:48:37



IV

EXEMPLES DE RÈGLEMENTS À L'AMIABLE

ET RÉSUMÉS DE RECOMMANDATIONS

a. Règlements à l'amiable

FACTURATION/FACTURE D'ACOMPTE

La famille V. installe des panneaux solaires et demande de ce chef une réduction de ses factures d'acompte bimestrielles pour l'électricité.

Description

La famille V. payait tous les deux mois une facture d'acompte de 120 euros pour l'électricité sur la base d'une consommation annuelle calculée de 3.500 kWh (jour) et 1.500 kWh (nuit). Après l'installation des panneaux solaires, la famille a demandé à son fournisseur d'énergie de recalculer les factures d'acompte sur base d'une consommation diurne de 500 kWh par an. La famille a transmis par écrit les informations techniques relatives aux panneaux solaires. La facture d'acompte suivante n'avait cependant pas encore été adaptée.

Résultat

Le fournisseur d'électricité a réduit la facture d'acompte à 50 euros sur base d'une consommation annuelle de 500 kWh (jour) et 1.500 kWh (nuit). La facture d'acompte de 120 euros a été annulée par une note de crédit et la famille a reçu un nouveau décompte de 50 euros.

CHANGEMENT DE FOURNISSEUR/INDEMNITE DE RUPTURE

Monsieur K. a contesté l'imputation de deux amendes qui lui ont été infligées parce qu'il a rompu son contrat d'énergie pour changer de fournisseur.

Description

Monsieur K. a mis fin prématurément à son contrat de fourniture d'électricité et de gaz naturel. Le fournisseur d'énergie lui a de ce fait infligé deux amendes de 75 euros. Ces amendes étaient mentionnées sur sa facture de clôture. Monsieur K. conteste les deux amendes, car il ne disposait que d'un seul contrat pour la fourniture de l'électricité et du gaz naturel.

Voici la réponse qu'il a reçue du fournisseur d'énergie :

Ombudsdienst energie FR.indd 35 28/04/11 13:48:42

EXEMPLES DE RÈGLEMENTS À L'AMIABLE ET RÉSUMÉS DE RECOMMANDATIONS

« Comme convenu par téléphone, voici les informations relatives à l'imputation d'une indemnité de dédommagement en cas de résiliation par un client particulier avant la date de fin du contrat :

Pour un contrat à durée déterminée, une indemnité de dédommagement de 50 euros est due si vous résiliez le contrat au cours de la période de 6 mois précédant la date de fin du contrat, ou de 75 euros si vous résiliez le contrat avant cette période de 6 mois précédant la date de fin du contrat. *L'indemnité de dédommagement est imputée par énergie : le fournisseur conclut en effet un contrat distinct pour l'électricité et pour le gaz que vous achetez.* »

Résultat

L'accord intitulé « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » dispose que : « L'indemnité de rupture et/ou de dédommagement pour résiliation ou cessation prématurée ou non conforme **d'un contrat** ne peut pas dépasser 50 EUR si la rupture a lieu dans les 6 mois qui précèdent la fin du contrat et ne peut pas dépasser 75 EUR si la rupture a lieu avant les 6 mois de la date de fin du contrat. ».

Le fournisseur d'énergie ne peut donc imputer l'indemnité de rupture maximale de 50 ou de 75 euros que par contrat, même si ce contrat porte à la fois sur l'électricité et sur le gaz naturel.

Le fournisseur d'énergie a établi une note de crédit de 75 euros. Ce montant a été remboursé à Monsieur K. L'une des indemnités imputées a donc été annulée.

COMPTEUR/RECTIFICATION

Monsieur J. a contesté sa facture de consommation du 26 mai 2010. Le fournisseur d'énergie y facturait un supplément de 7.905 euros pour la période du 1er août 2005 au 8 avril 2010.

Description

Le fournisseur d'énergie a répondu que la facture de consommation imputait la consommation réelle de gaz et d'électricité pour la période susmentionnée. En effet, la consommation avait précédemment fait l'objet d'une estimation erronée ou trop faible sur la base des relevés des compteurs.

Résultat

La facture de consommation du 26 mai 2010 a été annulée étant donné qu'elle n'avait pas été établie conformément au règlement technique de la Région flamande en matière de distribution de gaz et d'électricité. Ce règlement, publié par la VREG, l'instance flamande de régulation du marché de l'électricité et du gaz, dispose que :

« Lorsqu'un gestionnaire de réseau de distribution procède à une rectification de relevés de compteurs ou à l'introduction de relevés de compteurs pour un point de prélèvement pour lequel des relevés de compteurs n'étaient pas disponibles dans le passé (spontanément, à la demande d'un fournisseur ou d'un utilisateur du réseau de distribution), il doit respecter les conditions suivantes :

- *La rectification ou l'introduction peut, sauf en cas de mauvaise foi, porter au maximum sur une période de deux ans précédant le dernier relevé des compteurs ;*
- *La rectification ou l'introduction doit respecter les règles d'évaluation telles que définies à la Section V.3.6 ;*

Ombudsdienst-energie-FR.indd 36 28/04/11 13:48:42



- *Les tarifs appliqués pour la facturation de la rectification ou de l'introduction de ces relevés de compteurs sont les tarifs qui étaient appliqués pendant la période de consommation dont les relevés de compteurs sont rectifiés ou introduits.*

Ces conditions s'appliquent également au(x) fournisseur(s) qui facturera (factureront) cette rectification à l'utilisateur du réseau de distribution. »

Le fournisseur d'énergie a établi une nouvelle facture de consommation. Celle-ci portait sur la consommation pour la période du 1er août 2005 au 31 mars 2008. Cette consommation avait déjà précédemment été facturée par le biais des factures de consommation initiales (déjà payées). La révision des consommations estimées facturées pour la période qui excède le délai de rectification autorisé de deux ans a donc été annulée. Monsieur J. a finalement dû payer une facture de 4.639 euros.

MENACE DE COUPURE/ PROCEDURE MOZA

Monsieur V. s'est vu infliger par son fournisseur une indemnité de rupture et une menace de coupure parce que son déménagement ne s'était pas déroulé correctement.

Description

Monsieur V. a informé son fournisseur de son intention de déménager en juillet 2010. Ne recevant aucune réaction, il a envoyé un courrier recommandé le 19 août 2010. Il a aussi envoyé plusieurs e-mails. Par la suite, Monsieur V. a appris qu'il existait un risque que les compteurs soient clôturés à sa nouvelle adresse. De plus, son fournisseur d'énergie lui imputait une indemnité de rupture de 75 euros.

Résultat

- Pour l'ancienne adresse :
  Le fournisseur d'énergie a annulé l'indemnité de rupture étant donné que Monsieur V. avait conclu un contrat auprès du fournisseur pour sa nouvelle adresse. Il n'était donc pas question de rupture.

- Pour la nouvelle adresse :
  La menace de coupure à la nouvelle adresse s'inscrivait dans le cadre d'une procédure MOZA (Move Out Zonder Afspraak). Cette procédure a été annulée.

La procédure MOZA est prévue pour les déménagements complexes. Elle impose au gestionnaire de réseau de distribution de procéder à la coupure du raccordement en l'absence de notification d'un nouveau fournisseur pour le code EAN concerné à partir de la date de cessation du contrat de fourniture précédent.

MODIFICATION DE TARIF

Monsieur D. a contesté sa facture de décompte parce que le montant avait été majoré de 35 %.

Description

Le client ne comprenait pas la majoration de la facture. C'est justement pour éviter cette situation qu'il avait opté pour un contrat fixe d'un an.

Ombudsdienst-energie-FR.indd 37 28/04/11 13:48:48

EXEMPLES DE RÈGLEMENTS À L'AMIABLE ET RÉSUMÉS DE RECOMMANDATIONS

Résultat

Le fournisseur d'énergie a déclaré qu'il avait envoyé une lettre au client prolongeant le contrat et annonçant une majoration du tarif. Le fournisseur ne pouvait cependant pas présenter de preuve de l'envoi de ce courrier.

L'accord de consommateurs prévoit « une possibilité de renonciation sans frais pendant 1 mois à partir de la notification effective et individualisée de la modification des conditions contractuelles générales/particulières ou d'une modification des prix, qui ne résulte pas d'une clause de révision des prix convenue contractuellement sur base de paramètres objectifs suffisamment précisés. Les modifications n'entreront en vigueur qu'à l'expiration du délai de renonciation. » (chapitre IV, 7°).

Le fournisseur a donc décidé de rembourser au client la différence entre les deux tarifs. Entre le 1er mars 2009 et le 28 février 2010, une consommation de 2193 kWh (jour) et 4397 kWh (nuit) devait être facturée.

Tarif 1 :

2193 kWh x 0,134552 euro/kWh = 295,07 euros
4397 kWh x 0,07744 euro/kWh = 340,50 euros
Total = 635,57 euros

Tarif 2 :

2193 kWh x 0,098736 euro/kWh = 216,53 euros
4397 kWh x 0,056749 euro/kWh = 249,52 euros
Total = 466,05 euros

Le fournisseur a donc établi une note de crédit de 169,52 euros.

FACTURATION/ ERREUR ADMINISTRATIVE

Madame G. n'a plus reçu de factures après son déménagement. Un compteur à budget a également été installé.

Description

Madame G. a déménagé vers un point de livraison situé en Région wallonne. Les trois premiers mois, elle a reçu des factures comme à l'accoutumée. Par la suite, elle n'a cependant plus reçu de factures de consommation.

Madame G. a contacté son fournisseur d'énergie et demandé que des duplicatas soient envoyés à son adresse. Elle ne les a cependant pas reçus et a supposé que son fournisseur établirait le calcul à la fin de l'année.

Un travailleur du gestionnaire du réseau de distribution est ensuite venu installer un compteur à budget. Le fournisseur d'énergie avait imposé cette mesure étant donné que Madame G. n'avait pas payé ses factures. Un montant de 100 euros lui a été imputé pour les frais.

Résultat

Le fournisseur a confirmé que tant les factures que les rappels avaient été envoyés à l'ancienne adresse de Madame G. Il a donc remboursé également les 100 euros de l'installation du compteur à budget. Madame G. a par ailleurs pu demander à son fournisseur de désactiver le compteur à budget.

Ombudsdienst-energie-FR.indd 38 28/04/11 13:48:45

COMPTEUR/FONCTIONNEMENT

Monsieur M. a reçu une facture imputant sa consommation nocturne au tarif de jour.

Description

Monsieur M. avait à la fois un compteur bi-horaire distinguant le tarif de jour et le tarif de nuit et un compteur exclusif de nuit pour son chauffage électrique. Il a reçu une facture annuelle de décompte pour un montant de 4.104,16 euros. Il a payé la facture, mais a constaté par la suite que le prix par kWh du compteur de nuit était supérieur au prix par kWh du tarif exclusif de nuit du compteur bi-horaire.

Résultat

Le gestionnaire du réseau de distribution considérait le compteur de nuit de Monsieur M. comme un compteur de jour. C'est pourquoi le fournisseur facturait pour le compteur de nuit le « tarif mono-horaire ».

Monsieur M. a contacté le gestionnaire du réseau de distribution. Ce dernier a découvert que le compteur de nuit n'avait pas été introduit correctement et a modifié la tarification en « exclusivement nuit ».

Le fournisseur a corrigé sa facture sur la base des données transmises par le gestionnaire du réseau de distribution et a établi une note de crédit en faveur de Monsieur M. de 4.513,21 euro.

b. Recommandations

Le Service de Médiation tente d'aboutir pour un maximum de plaintes à des règlements ou solutions à l'amiable. Dans certains cas, ce n'était cependant pas possible et des recommandations ont alors été formulées. Le service agit ainsi lorsqu'un litige est fondé et que les éléments juridiques et factuels du dossier indiquent qu'une solution légitime et équitable est possible.

i Suivies par le fournisseur d'énergie

Recommandation relative à l'indemnité de rupture à la suite d'une procédure de transfert vers un fournisseur social (« drop »)

Description

En février 2009, Nuon a demandé au gestionnaire du réseau de distribution de reprendre un client qui n'avait pas payé ses factures. Quelques jours plus tard, cette demande a été annulée et Nuon a repris la livraison. Cette situation s'est reproduite en août 2009. Le client, qui avait le statut de personne protégée, a alors demandé à être directement approvisionné par le gestionnaire de réseau au tarif social spécial. Son contrat avec Nuon a été résilié le 31 décembre 2009.

Point de vue du fournisseur

Nuon a imputé l'indemnité de rupture pour rupture prématurée du contrat.

Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation a demandé à Nuon d'annuler l'indemnité de rupture : d'une part parce que le client voulait tout simplement bénéficier le plus rapidement possible du tarif le plus avantageux, et d'autre part parce que la communication et la justification de l'indemnité de rupture étaient insuffisantes. De plus, Nuon avait facturé ces frais dans la facture de clôture sous la rubrique « Impôts, taxes, prélèvements (frais autorités) ».

Réponse du fournisseur

Nuon n'a pas répondu à la recommandation et l'a donc suivie. Le fournisseur a remboursé les 50 euros au client.

Recommandation relative à l'indemnité de rupture à la suite d'un déménagement

Description

Lors de la vente de son habitation, un client a dû payer par trois fois une indemnité de rupture de 50 euros. Le client avait annulé ses contrats lors du déménagement. Or, ce n'était pas nécessaire, car il restait client chez Lampiris.

Ombudsdienst energie-FR.indd 39 28/04/11 13:48:45

EXEMPLES DE RÈGLEMENTS À L'AMIABLE ET RÉSUMÉS DE RECOMMANDATIONS



Point de vue du fournisseur

Depuis longtemps, plusieurs contrats de fourniture coexistaient. Le client n'a cependant pas tenu compte du délai de préavis pour les différents points d'accès. Selon les conditions générales, le contrat a été rompu prématurément et Lampiris n'a pas reçu les documents nécessaires à cette fin. De ce fait, il n'était pas possible de créditer les indemnités.

Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation a recommandé à Lampiris d'annuler l'indemnité de rupture de 150 euros pour les trois compteurs étant donné que le client était toujours client chez Lampiris. Les engagements contractuels n'avaient pas dû être rompus, de sorte qu'il n'y avait pas lieu non plus d'imputer des indemnités de rupture.

Réponse du fournisseur

Lampiris a envoyé au client trois notes de crédit de 50 euros chacune.

ii Pas suivies par le fournisseur d'énergie

Recommandations relatives au Tarif social

Description

Un client bénéficiait depuis quelques années du tarif social pour le gaz et l'électricité, mais a alors reçu sans avertissement une facture de rectification sur laquelle la consommation était facturée à un tarif commercial. Electrabel avait décidé de ne plus attribuer de tarif social aux bénéficiaires qui s'avéraient en 2009 ne plus avoir droit à ce tarif.

Point de vue du fournisseur

Vu l'automatisation de l'octroi du tarif social, Electrabel a consulté les données du SPF Economie fournies par le biais de la Banque-Carrefour de la Sécurité Sociale. Le fournisseur a ainsi découvert que le client n'avait pas droit à ce tarif.

Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation a demandé à Electrabel

Ombudsdienst-energie-FR.indd 40 28/04/11 13:48:45

d'attribuer le tarif social jusqu'au 31 décembre 2009 inclus, puis, à partir du 1er janvier 2010, le tarif commercial le plus avantageux. Le service a à cet égard fait référence à la note stratégique du Ministre de l'Energie au sujet de la première phase de l'automatisation de l'octroi du tarif social. Il y est stipulé qu'aucun bénéficiaire ne sera dans cette première phase exclu du régime tarifaire entre le 1er juillet 2009 et le 31 décembre 2009.

Réponse du fournisseur

Electrabel n'a pas suivi la recommandation. Le fournisseur a déclaré avoir en 2009 parcouru son fichier de clients afin de vérifier si le tarif social spécial avait été octroyé à juste titre ou à tort. Le client n'a pas pu présenter d'attestation valable.

Commentaire du Service de Médiation

Voir le point III, vi de l'avis politique.

Recommandation relative aux conditions contractuelles

Description

Une cliente a voulu savoir comment et quand Electrabel avait accédé à son nom, et qui avait signé les documents nécessaires. Un tiers transmettait en effet les relevés des compteurs à Electrabel, de sorte qu'elle ne se sentait pas engagée par ces données. De plus, la cliente jugeait le mode de facturation tout sauf transparent. Elle parlait de « factures qui avaient le même numéro et la même date mais des montants différents ». Selon elle, le fournisseur facturait toutes sortes de frais sans répondre à ses questions concrètes.

Point de vue du fournisseur

La cliente a été inscrite le 27 novembre 2004 chez Electrabel pour la fourniture d'électricité et de gaz pour l'adresse de consommation. Cette inscription s'est faite sur la base des relevés des compteurs transmis au fournisseur par le locataire précédent.

Electrabel a déclaré que ses services avaient envoyé à l'issue de l'établissement du contrat de fourniture un courrier à la cliente confirmant son choix d'Electrabel comme fournisseur. Si la cliente n'était pas d'accord avec ce contrat de fourniture, elle devait faire parvenir une réclamation dans les 15 jours civils.

De plus, il a également été confirmé à la cliente qu'elle avait été inscrite à l'offre de base en 2004 et avait eu tout le loisir de changer de fournisseur à n'importe quel moment. Electrabel n'a cependant jamais reçu de demande de reprise des livraisons par un autre fournisseur.

La cliente avait également déjà, selon Electrabel, effectué à plusieurs reprises des paiements dans le passé, ce qui indique qu'elle était au courant du contrat et y consentait.

À la suite d'une discussion avec la cliente au sujet de la rectification des relevés de compteurs initiaux qui avaient été transmis à Electrabel par le locataire précédent, le contrat de fourniture avec la cliente a été résilié en date du 23 novembre 2007. Le 30 novembre 2007, la facture de clôture d'un montant de -452,48 euros a été établie et transmise à la cliente. Ce crédit a été déduit du solde encore impayé.

Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation a recommandé à Electrabel d'imputer pour la période du 27 novembre 2004 au 23 novembre 2007 la formule tarifaire la plus avantageuse pour le gaz et l'électricité livrés. Le service a avancé les motifs suivants pour justifier cette recommandation.

- Electrabel livrait de l'électricité et du gaz à cette adresse depuis le 27 novembre 2004. Il a été mis un terme à la livraison le 23 novembre 2007.
- L'inscription a été effectuée sur base des données qu'Electrabel avait reçues du locataire/propriétaire précédent. Electrabel est cependant partie du principe qu'un contrat avait été conclu parce qu'une lettre dite « de bienvenue » avait été envoyée le 30 décembre 2004. Or, il n'existe aucune preuve que la cliente ait bien reçu ce courrier. De plus, la lettre ne proposait aucune possibilité d'accepter ou non le contrat de fourniture explicitement et par écrit dans un certain délai.
- Des fournitures d'énergie avaient bien lieu à cette adresse, et ce point n'a pas été contesté. La cliente a payé un certain nombre de factures (intermédiaires), mais Electrabel n'était pas en mesure de présenter un contrat de fourniture d'énergie signé.

Ombudsdienst energie FR.indd 41 28/04/11 13:48:45

EXEMPLES DE RÈGLEMENTS À L'AMIABLE ET RÉSUMÉS DE RECOMMANDATIONS

Réponse du fournisseur :

Electrabel souhaitait revenir sur les remarques formulées par le Service de Médiation quant à l'obligation de « donner au client la possibilité d'accepter ou non le contrat de fourniture explicitement et par écrit dans un certain délai. »

Le code de conduite relatif au consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz est entré en vigueur en date du 1er mars 2005. Etant donné que le contrat de fourniture d'électricité et de gaz de la cliente a pris effet le 27 novembre 2004, Electrabel devait constater que ce code de conduite ne s'appliquait pas à ce dossier.

Le fait que la cliente n'a dans le passé introduit aucune réclamation et a déjà payé plusieurs factures indiquait selon Electrabel qu'elle marquait son accord sur le contrat (offre de base).

Pour les raisons qui précèdent, Electrabel ne pouvait donc se conformer à la recommandation visant à revoir la formule tarifaire pour le gaz naturel et l'électricité.

Commentaire du Service de Médiation

Le Service de Médiation a encore fourni au plaignant les informations suivantes :

« Le fait que le code de conduite relatif au « consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » ne s'applique pas à ce dossier étant donné sa date d'entrée en vigueur (à savoir le 1er mars 2005) ne porte en rien préjudice à la protection des consommateurs telle que prévue par la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur. »

« Le fait que l'intéressée n'a dans le passé introduit aucune réclamation et a déjà payé plusieurs factures n'est pas non plus contesté dans la recommandation et n'explique pas pourquoi l'intéressée était soumise à l'offre de base pendant la période de livraison, d'autant que le fournisseur n'est pas en mesure de fournir de contrat(s) de fourniture d'énergie signé(s). »

Recommandation relative à la facture de clôture à la suite d'un déménagement

Description

Un client a contesté la facture de clôture lors de son déménagement. Le fournisseur a recalculé le montant, mais le client a à nouveau affirmé que la facture ne pouvait pas être correcte.

Point de vue du fournisseur

L'adaptation des relevés des compteurs était une réévaluation à laquelle l'entreprise chargée du relevé des compteurs a procédé à la suite du relevé final communiqué par le nouvel occupant lors du transfert le 1er septembre 2009. Electrabel ne pouvait en transmettre aucun document signé étant donné que le transfert avait été communiqué par le biais de la Ligne Energie.

Electrabel ne pouvait pas donner suite à la proposition visant à revoir la facturation pour la consommation de gaz naturel sans disposer d'un document signé par les deux parties ou d'une révision des données des compteurs émanant du gestionnaire du réseau de distribution.

Recommandation du Service de Médiation

« Considérant qu'Electrabel a indiqué que la réévaluation réalisée par l'entreprise chargée du

Ombudsdienst-energie-FR.indd 42 28/04/11 13:48:45

relevé des compteurs était la conséquence du relevé de 9004 m³ communiqué par le nouvel occupant lors du transfert du 1er septembre 2009, sans qu'un document signé ne puisse être présenté vu que cette communication du relevé des compteurs a été effectuée par le biais de la Ligne Energie du fournisseur ;

Considérant qu'Electrabel a indiqué que la consommation semble normale alors que selon les données du gestionnaire du réseau de distribution Eandis, la consommation ne semble pas si normale vu que, mesurée entre 2 relevés de compteurs effectifs et fiables (période entre le 08/05/2007 et le 13/04/2010 avec 3 hivers entiers), la consommation est de 10.220 m³, soit 3400 m³ par an, tandis que pour la période entre le 01/05/2007 et le 01/09/2009 (transfert), incluant seulement 2 hivers complets, la consommation est de 9004 m³, soit 3600 m³ par an ;

Considérant que le gestionnaire du réseau de distribution Eandis a communiqué l'aperçu suivant au Service de Médiation aux fins de réaliser une estimation du relevé du compteur au 01/09/2009 (changement de client) :

startdatum	einddatum	waarde	aantal dagen	waarde/dag	waarde/Gdag	GD
01/09/2009	13/04/2010	14067	224	62,80	6,70	2100
08/05/2007	01/09/2009	103660	847	122,38	22,35	4638

Considérant que le Service de Médiation a calculé sur base des degrés-jours la consommation pour la période du 08/05/2007 au 01/09/2009 (transfert) et estime ainsi la consommation à 81.026 kWh (au lieu de 103.660 kWh), soit 4638 degrés-jours x 17,47 valeur moyenne/degré-jour pour la période 05/05/07 – 13/04/10.

Considérant que le fournisseur n'est pas compétent pour l'approbation des données des compteurs mais que d'autre part, des factures ont néanmoins été établies sur base de données de compteurs communiquées unilatéralement par un des clients (en l'occurrence le nouveau client) ;

Considérant que le fournisseur demande ensuite, et longtemps après le transfert, à l'ancien occupant/client d'établir et de lui transmettre un document de rectification signé par les deux parties (occupant précédent et nouvel occupant) ;

Considérant que selon le gestionnaire du réseau de distribution qui est compétent pour l'approbation des données des compteurs, cette estimation de la consommation fait l'objet d'une discussion entre le client (ancien/nouveau) et le fournisseur qui est responsable de l'établissement des factures et des données des compteurs qui y sont mentionnées ;

Considérant que pour les factures de consommation, les données des compteurs mesurées ou estimées mises à disposition par le gestionnaire du réseau de distribution sont utilisées, alors qu'en cas de déménagement, le relevé des compteurs doit être communiqué aux fins de l'établissement de la facture de clôture, par téléphone ou par le biais du site Internet, par l'ancien occupant avec mention du nom et de l'adresse du nouveau client ;

Considérant qu'Electrabel a en l'occurrence utilisé les relevés qui ont toutefois été transmis par le nouvel occupant par le biais de la Ligne Energie ;

Le Service de Médiation de l'Energie formule la recommandation suivante :

« Pour la période de consommation du 01/05/07 au 01/09/09, Electrabel facture au client une consommation de gaz naturel estimée de maximum 81.026 kWh (au lieu de 103.660 kWh). Electrabel entreprend à cette fin les actions et rectifications nécessaires dans la facturation. »

Réponse du fournisseur

Ni à la date du déménagement ni par la suite, Electrabel n'a reçu du client les relevés de compteurs du transfert. Etant donné que le client ne pouvait pas fournir la preuve que le relevé transmis le 1er septembre 2009 par le nouvel occupant était erroné et vu qu'Electrabel n'a pas reçu du gestionnaire du réseau de distribution une nouvelle révision du relevé du compteur, Electrabel n'a pas pu procéder à l'adaptation de la facturation.

Commentaire du Service de Médiation

Après cette réponse du fournisseur, le Service de Médiation de l'Energie a une nouvelle fois contacté le gestionnaire de réseau Eandis en lui demandant de revoir le relevé du compteur.

Ombudsdienst-energie-FR.indd 43 28/04/11 13:48:48

EXEMPLES DE RÈGLEMENTS À L'AMIABLE ET RÉSUMÉS DE RECOMMANDATIONS

Eandis a refusé de procéder à une estimation des relevés des compteurs au 1er septembre, en dépit des anomalies de consommation constatées.

Le gestionnaire de réseau a toutefois déclaré que le relevé du compteur avait été introduit par le fournisseur et que la demande de rectification devait par conséquent également émaner du fournisseur. Eandis a déclaré que le relevé du compteur ne pouvait être adapté sans l'un des documents suivants :

- un avis de rectification du fournisseur d'énergie en vue de la modification du relevé au 1er septembre 2009 ;
- un document de transfert ou autre accord écrit entre le client précédent et le client actuel mentionnant le relevé « modifié » du compteur au 1er septembre 2009.

Eandis a également déclaré : « En supposant que nous procédions à la rectification sur base de votre demande, il y a de grandes chances que le client actuel s'y oppose et conteste le relevé par le biais des mêmes canaux. »

Il ressort de ce dossier que le fournisseur accepte en cas de déménagement une simple communication du relevé des compteurs. Il ne prend pour ce faire pas contact avec les parties impliquées (propriétaire, nouvel occupant et ancien occupant). Il ne travaille pas non plus avec un document de transfert signé par les deux parties. Le préjudicié – généralement l'ancien occupant – doit lui-même se mettre en quête d'une solution, en soumettant un document rectificatif signé. Or, il est évident que la personne qui a transmis les relevés erronés ne voudra pas revenir sur cette consommation. En effet, elle recevrait dans ce cas une facture plus élevée.

Le fournisseur désigne également le gestionnaire de réseau comme responsable des relevés des compteurs. Il ressort cependant de ce dossier qu'il est possible que deux utilisateurs du réseau soient erronément facturés pour un même point d'accès. Même lorsque le gestionnaire de réseau a constaté que les données n'étaient pas correctes.

Recommandation relative à une modification du prix/tarif

Description

Monsieur X a reçu son décompte annuel. Il devait payer 605 euros de plus que l'année précédente, alors que la consommation additionnelle ne représentait que 1027 kWh.

Point de vue du fournisseur

Selon Nuon, la différence relativement importante pour une consommation additionnelle modérée était due au fait que la facture annuelle de 2008 avait été scindée en deux périodes :

- une période du 27 septembre 2007 au 31 mai 2008 durant laquelle un prix all-in (plus avantageux) a été facturé au client ;
- une période du 1er juin 2008 au 13 octobre 2008 durant laquelle un prix all-in a été facturé au client.

Nuon affirme qu'il existait dans un premier temps un prix all-in pour le gaz naturel de Nuon. Lors du renouvellement du contrat le 1er juin 2008, le prix all-in n'était cependant plus proposé. Le fournisseur a fait part de cette modification du prix et du tarif par le biais de sa lettre d'information trimestrielle.

Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation a fait référence à l'accord intitulé « Le consommateur dans le

Ombudsdienst energie FR.indd 44 28/04/11 13:48:48

marché libéralisé de l'électricité et du gaz », et en particulier aux dispositions des points IV.i 6 et 7 :

"6. La modification unilatérale de conditions essentielles ou les modifications de prix d'életricité ou de gaz sur base d'éléments qui dépendent uniquement de la volonté du fournisseur, sont interdites.

7. Prévoir une possibilité de renonciation sans frais pendant 1 mois à partir de la **notification effective et individualisée** de la modification des conditions contractuelles générales / particulières ou d'une modification des prix, qui ne résulte pas d'une clause de révision des prix convenue contractuellement **sur base de paramètres objectifs suffisamment précisés**. Les modifications n'entreront en vigueur qu'à l'expiration du délai de renonciation. »

Selon le Service de Médiation, la lettre d'information de Nuon et la carte de tarifs y annexée ne satisfaisaient pas à ces conditions. La modification des conditions et tarifs de la formule contractuelle de Monsieur X n'a en effet pas été notifiée de manière suffisamment effective. Nuon ne précisait pas les paramètres objectifs des modifications de prix ni la possibilité de résilier le contrat sans frais pendant un délai d'un mois.

C'est pourquoi le service a formulé la recommandation suivante :

« Le tarif all-in de Nuon pour le gaz naturel devrait également s'appliquer à la période du 1er juin 2008 au 20 octobre 2009. Nuon établit pour Monsieur X une note de crédit s'élevant à la différence entre le tarif non all-in que Nuon a appliqué pour le gaz naturel pendant la période du 1er juin 2008 au 20 octobre 2009 et le prix all-in plus avantageux qui était en vigueur pendant la période comprise entre le 27 septembre 2007 et le 31 mai 2008. »

Réponse du fournisseur

Nuon a fait référence à l'article 14b de ses conditions générales. Cet article stipule qu'une possibilité de résiliation sans frais s'applique durant un délai d'un mois à compter de la notification de telles modifications. L'accord précise que le consommateur doit disposer d'un délai d'un mois pour résilier son contrat ou renoncer à sa reconduction. Et ce en cas de modification des conditions générales ou des prix, que ce soit pendant la durée du contrat ou lors d'une tacite reconduction d'un contrat. Nuon a informé le client par le biais de la lettre d'information 65 jours avant l'expiration du contrat. Nuon renvoyait par ailleurs pour la durée, la date d'échéance et la possibilité de résiliation des contrats aux mentions figurant sur les factures d'acompte mensuelles.

Commentaire du Service de Médiation

Même si le fournisseur adapte ses prix lors d'une reconduction du contrat, le Service de Médiation maintient son point de vue : les modifications de prix ou les nouveaux prix doivent satisfaire aux dispositions prévues aux points IV.i.6 et 7 de l'accord de consommateurs. Et ce même si ces modifications ont trait à la tacite reconduction du contrat, que Nuon considère comme un « renouvellement de contrat ».

Recommandation relative à la facturation de la consommation

Description

La SPRL X. a contesté une facture de 10.820,51 euros reçue le 16 février 2010 pour la consommation d'électricité de la période comprise entre le 28 octobre 2005 et le 8 mai 2009.

Point de vue du fournisseur

Il n'y avait pas eu d'inscription pour l'électricité en raison d'un problème survenu chez le gestionnaire du réseau de distribution Eandis. Ce n'est qu'en 2008 qu'Electrabel a, à la demande du gestionnaire du réseau de distribution, ouvert un contrat de fourniture d'électricité pour ce code EAN, alors qu'elle était dès mai 2005 le fournisseur de gaz naturel pour cette adresse de livraison. Pour cette raison, le contrat de fourniture d'électricité a donc été activé tardivement, avec comme date de début le 2 mars 2008.

A la suite de l'ouverture de ce contrat et après que le gestionnaire du réseau de distribution a adapté le registre d'accès (dans lequel ce point était enregistré comme clôturé) en fonction de la réalité sur le terrain (où le compteur était ouvert), Electrabel a été enregistrée avec effet rétroactif

Ombudsdienst-energie-FR.indd 45 28/04/11 13:48:48

EXEMPLES DE RÈGLEMENTS À L'AMIABLE ET RÉSUMÉS DE RECOMMANDATIONS

comme fournisseur du point d'accès dans ledit registre d'accès. Electrabel n'a ensuite reçu que le 3 décembre 2009 les données de consommation à facturer de la part du gestionnaire de réseau de distribution, de sorte qu'Electrabel n'a pas pu facturer avant le 16 février 2010. La facturation tardive était due à un problème informatique interne auprès du gestionnaire de réseau. La totalité de la somme (10.820,51 €) était due étant donné que les consommations facturées étaient correctes.

Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation a renvoyé à l'article V.3.11.4 du règlement technique de la Région flamande en matière de distribution d'électricité du 4 avril 2007. Cet article prévoit les dispositions suivantes pour le gestionnaire du réseau de distribution et le fournisseur :

« Sauf mauvaise foi, une rectification des données des compteurs et de la facturation en découlant ne peut avoir trait qu'à une période de maximum deux ans précédant le dernier relevé des compteurs. »

Les 15 mai et 19 septembre 2007, le gestionnaire de réseau Eandis a procédé à un relevé des compteurs. Les relevés n'ont cependant pas été traités. L'année suivante, Electrabel a tenté de rectifier la situation contractuelle de ce client professionnel avec effet rétroactif. Le 1er mars 2008, un contrat de fourniture d'électricité convenu par téléphone a été ouvert avec comme date de début le 2 mars 2008. Ce contrat n'a pas été signé.

Le 13 mai 2008, la SPRL X. a communiqué à Eandis les relevés des compteurs pour le code EAN concerné. Le gestionnaire de réseau avait procédé lui-même à un relevé des compteurs en date du 8 mai 2009.

Le 16 février 2010, Electrabel a établi la première facture sur base du relevé des compteurs reçu de Eandis le 3 décembre 2009.

Dans le courrier du 15 avril 2010, Electrabel indique que l'activation a été retardée par un problème informatique chez Eandis. Il ne pouvait donc pas être uniquement question de malhonnêteté de la part de l'utilisateur du réseau.

C'est pourquoi le Service de Médiation a formulé la recommandation suivante :

« Electrabel facture à la SPRL X (uniquement) pour la période du 15/05/2007 au 08/05/2009, sur la base des relevés de compteurs réalisés à l'époque par l'employé du gestionnaire du réseau de distribution Eandis. »

Réponse du fournisseur

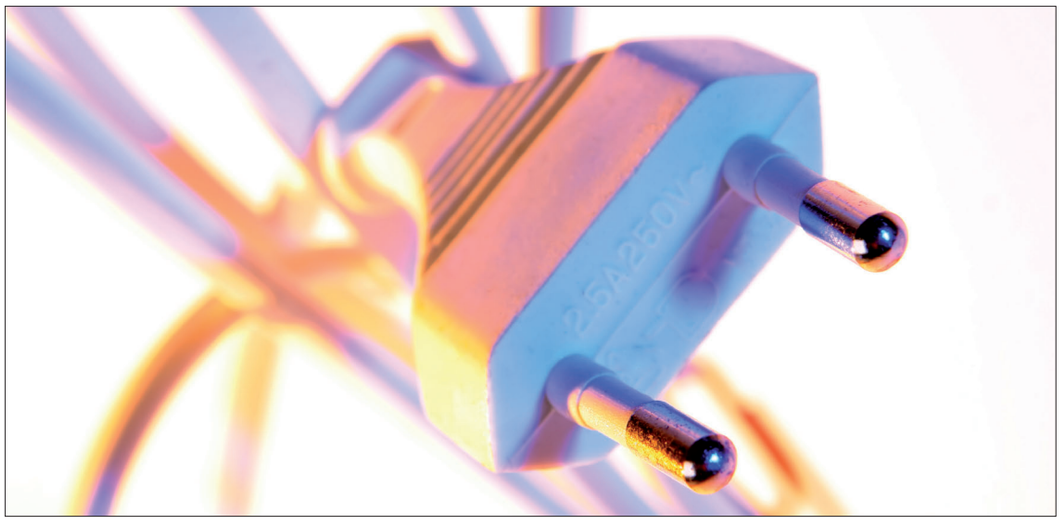
Le délai de rectification pour les données de consommation était en effet de 2 ans à compter du dernier relevé des compteurs. Toutefois, les données de consommation facturées n'avaient jamais été facturées précédemment, de sorte qu'il ne s'agissait pas d'une rectification et que le délai de rectification, tel que visé par le règlement technique de la Région flamande en matière de distribution d'électricité, ne s'appliquait pas.

La SPRL s'était abstenue de réagir devant la constatation qu'elle ne recevait pas ses factures d'électricité. La SPRL consommait depuis la fin 2005 de l'électricité pour ce code EAN, de sorte que la consommation facturée était donc une consommation d'énergie réelle.

Commentaire du Service de Médiation

Si un fournisseur, par la faute du gestionnaire du réseau de distribution, facture trop tard la

Ombudsdienst-energie-FR.indd 46 28/04/11 13:48:48



première consommation, le Service de Médiation maintient son point de vue : il s'agit pour le client d'une correction d'une erreur.

Lorsqu'un fournisseur introduit a posteriori des données de compteurs, il rectifie le fait qu'aucune donnée n'était disponible dans le passé. Il adapte les données relatives au point d'accès. En effet, il n'y avait d'abord aucune donnée, et il y a ensuite certaines consommations et éventuellement aussi certaines données de compteurs pour cette période. On peut dans un tel cas parler d'une rectification. Dès lors, l'article V.3.11.4 du règlement technique de la Région flamande en matière de distribution d'électricité du 4 avril 2007 s'applique pour le gestionnaire du réseau de distribution et pour le fournisseur.

Le règlement du 4 décembre 2009 mentionne en effet explicitement, outre la « rectification de données des compteurs », « l'introduction de données de compteurs pour un point d'accès pour lequel aucune donnée de compteurs n'était disponible dans le passé ».

Recommandation relative aux kWh gratuits

Description

Un client a en 2009 contrôlé ses décomptes annuels et a constaté qu'il n'avait plus reçu de kWh gratuits depuis 2007. Il a contacté Electrabel. Un collaborateur lui a expliqué qu'il devait compléter une déclaration sur l'honneur au sujet de la composition de ménage pour encore recevoir les kWh gratuits. Le client l'a fait en demandant ses kWh gratuits pour 2007, 2008 et 2009. Electrabel a uniquement attribué les kWh gratuits pour 2008 et 2009.

Point de vue du fournisseur

Selon Electrabel, le décompte entre le fournisseur et le gestionnaire de réseau après un an n'était plus possible. C'est pourquoi le fournisseur n'a plus accordé les kWh gratuits. Electrabel renvoyait aussi à l'accord de consommateurs. Celui-ci dispose qu'une facture ne peut être rectifiée que jusqu'à 12 mois après sa date d'échéance.

Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation a recommandé à Electrabel de tout de même encore attribuer au client les kWh gratuits pour 2007. L'accord de consommateurs prévoit en effet que si une tierce partie est à l'origine de la facturation erronée, les délais de rectification de la réglementation applicable trouvent application. Or, la réglementation relative à l'octroi des kWh gratuits ne prévoit aucune prescription.

Réponse du fournisseur

Electrabel n'a pas donné suite à la recommandation. Et ce en vertu des arguments évoqués précédemment. Les kWh gratuits que le fournisseur a attribués pour 2008 l'ont été à titre de geste commercial.

Ombudsdienst-energie-FR.indd 47 28/04/11 13:48:48

EXEMPLES DE RÈGLEMENTS À L'AMIABLE ET RÉSUMÉS DE RECOMMANDATIONS



Commentaire du Service de Médiation

Electrabel a fait référence aux conventions passées entre fournisseurs et gestionnaires de réseau. Selon le Service de Médiation, ces conventions sont cependant subordonnées à la réglementation applicable. Or, cette dernière ne prévoit aucune prescription.

Recommandation relative au délai de rectification des factures

Description

En mars 2009, Electrabel a débité par domiciliation un montant du compte d'un client. Ce client n'en a toutefois pas été informé. Le client a ensuite reçu une facture pour la consommation d'une période de deux ans. Or, la première année avait déjà été facturée.

Point de vue du fournisseur

Des motifs techniques empêchent Electrabel d'établir la facture de consommation pour 2009. La seule solution pour le fournisseur était d'annuler également la facture de consommation du 15 janvier 2008. La facture de 2008 était un remboursement. Du fait de l'annulation de cette facture, le fournisseur exigeait à nouveau le paiement du montant remboursé précédemment. Le 20 mars 2009, Electrabel a établi une nouvelle facture. Celle-ci imputait la consommation de janvier 2007 à janvier 2009 inclus.

Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation a estimé qu'Electrabel excédait le délai de rectification de 12 mois suivant la date d'échéance. Il renvoyait à cet effet à l'accord de consommateurs. Electrabel invoquait des problèmes techniques, de sorte que la responsabilité de l'erreur incombait au fournisseur. Ce délai était donc d'application.

Le Service de Médiation a recommandé à Electrabel d'annuler la rectification et d'établir une nouvelle facture pour la période comprise entre janvier 2008 et janvier 2009. Le fournisseur respecterait ainsi le délai de rectification prévu dans l'accord de consommateurs.

Ombudsdienst energie FR.indd 48 28/04/11 13:48:47

Réponse du fournisseur

Le fournisseur a déclaré que la rectification n'avait pas trait à une imputation erronée ou tardive de la consommation. C'est pourquoi il n'a pas donné suite à la recommandation.

Commentaire du Service de Médiation

De l'avis du Service de Médiation, il est question ici d'une rectification d'une facture pour laquelle le délai de rectification de 12 mois, tel que visé dans l'accord de consommateurs, a été dépassé étant donné qu'une note de crédit a été établie le 17 mars 2009 pour annuler une facture du 15 janvier 2008. Le client a d'ailleurs contesté la réception de cette note de crédit. Un duplicata de la note de crédit joint au dossier mentionnait comme date d'échéance « 1er janvier 0 ». C'est pourquoi le client a soupçonné que la note de crédit avait été établie a posteriori.

iii Partiellement suivies par le fournisseur d'énergie

Recommandation relative à la notification d'une modification du prix

Description

Un client a constaté que la redevance fixe sur sa facture annuelle avait augmenté de 25 euros. Il n'avait pas été informé de cette modification.

Point de vue du fournisseur

Nuon a renvoyé à une lettre d'information envoyée au client par e-mail. L'e-mail contenait en pièce jointe une carte de tarifs. Cette dernière mentionnait les prix applicables pour la période de tarification suivante.

Recommandation du Service de Médiation

Le Service de Médiation a constaté que la méthode appliquée par Nuon pour informer ses clients d'une modification des prix n'était pas conforme à l'accord de consommateurs. En effet, la notification :

- n'était pas personnalisée ;
- ne mentionnait pas explicitement qu'une modification de prix y était annoncée ;
- ne mentionnait pas de délai pendant lequel le client pouvait résilier le contrat sans frais.

C'est pourquoi le Service de Médiation a demandé à Nuon de rembourser la différence de prix.

Réponse du fournisseur

Nuon a estimé que la notification était bien conforme à l'accord de consommateurs sur le plan de la forme. À titre de geste commercial, elle a cependant remboursé au client les 25 euros.

Ombudsdienst energie FR.indd 49 28/04/11 13:48:52



V

TRAITEMENT DES PLAINTES ET INTERACTION

AVEC LES SERVICES FÉDÉRAUX ET RÉGIONAUX

Le Service de Médiation doit prévoir dans son règlement d'ordre intérieur une procédure afin de régler les imprécisions ou divergences d'opinion au sujet des compétences fédérales et régionales en concertation avec les Régions compétentes.

Dès sa création, le Service de Médiation a immédiatement œuvré à la mise en place de conventions avec les autres services et régulateurs fédéraux et régionaux. Ces conventions n'ont pas encore été intégrées dans le règlement d'ordre intérieur étant donné que la finalisation de ce dernier requiert également la présence du Médiateur francophone. Des procédures claires ont néanmoins déjà été convenues en vue du traitement des plaintes et de la répartition des questions.

a. Collaboration avec d'autres services fédéraux et régionaux

Nous entendons par services fédéraux et régionaux compétents pour l'Energie :

- Pour l'autorité fédérale :
  - o le Service de Médiation de l'Energie ;
  - o le SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie et en particulier :
    - la Direction générale du Contrôle et de la Médiation
    - la Direction générale de l'Energie
  - o la Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz (CREG) ;
- Pour la Région flamande : le régulateur flamand du marché de l'Electricité et du Gaz (VREG) ;
- Pour la Région de Bruxelles-Capitale : la Commission de Régulation bruxelloise du Gaz et de l'Electricité (BRUGEL) ;
- Pour la Région wallonne : le Service de médiation régional pour l'énergie (SRME), créé au sein de la CWaPE (Commission Wallonne pour l'Energie).

Ombudsdienst energie-FR.indd 51 28/04/11 13:48:58

TRAITEMENT DES PLAINTES ET INTERACTION

La collaboration repose sur les principes et procédures suivants.

Le Service de Médiation en tant que point de contact unique

Le Service de Médiation fonctionne en tant que point de contact unique pour la réception et le traitement des plaintes (article 3, point 13 des directives européennes 2009/72/CE et 2009/73/CE du 13 juillet 2009 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et du gaz naturel). Le service respecte ce faisant la répartition institutionnelle des compétences lors du traitement des demandes de renseignements et plaintes.

Traitement des plaintes fédérales et mixtes

- Le Service de Médiation traite les plaintes écrites des clients finals à l'égard d'entreprises d'électricité et de gaz naturel (producteurs, importateurs, transporteurs, distributeurs, fournisseurs) portant sur des questions relevant soit de la compétence fédérale soit des compétences fédérale et régionale.
  Si le Service de Médiation reçoit des plaintes relevant de la compétence fédérale ou des plaintes mixtes, il les traite. Si les services fédéraux ou régionaux compétents en matière d'énergie reçoivent des plaintes fédérales ou mixtes, ils peuvent les transmettre au Service de Médiation à l'adresse plainte@mediateurenergie.be.
- Le Service de Médiation peut, selon l'objet de la plainte, faire appel à l'assistance d'experts des services fédéraux et régionaux compétents pour l'énergie. L'inverse est vrai également : le personnel du Service de Médiation peut offrir son assistance aux autres services qui traitent une plainte mixte.
- Les plaintes relatives au comportement de fournisseurs dans le cadre de leurs pratiques de marketing et de vente (ventes mensongères, signature irrégulière d'un contrat de fourniture, clauses abusives, etc.) sont traitées par le SPF Economie, PME, Classes Moyennes et Energie, Direction générale du Contrôle et de la Médiation.
- Les plaintes reçues par le Service de Médiation qui ont trait aux compétences, au fonctionnement ou à la réglementation de la Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz (CREG) sont transmises à cette dernière. La CREG examine le dossier et transmet ses conclusions ainsi que toutes les informations utiles au Service de Médiation. Ce dernier informe ensuite le plaignant.

Traitement de plaintes exclusivement régionales

- Le Service de Médiation ne traite en principe pas les plaintes qui relèvent exclusivement des compétences régionales. Si le service reçoit des plaintes ayant trait aux compétences, au fonctionnement ou à la réglementation des services régionaux, il les transmet au service régional concerné.
- Si le Service de Médiation reçoit des plaintes relevant de la compétence de la VREG ou de BRUGEL, il les transmet au gestionnaire de réseau de distribution ou au fournisseur à l'encontre duquel elles sont formulées. Pour les plaintes qui relèvent de la compétence de la VREG ou de BRUGEL, il envoie une copie par e-mail respectivement à klachten@vreg.be ou info@brugel.be.

Répartition des demandes d'informations

- Le Service de Médiation ne traite en règle générale aucune demande d'informations ou de renseignements orale ou écrite, sauf si les demandes se rapportent :

• aux modalités de traitement des plaintes

Ombudsdienst-energie-FR.indd 52 28/04/11 13:48:54

• à des dossiers de plaintes individuels dont la clôture nécessite certaines explications.

- Le Service de Médiation envoie les demandes :

• au fournisseur d'énergie concerné, si les questions ont trait à la transparence ou au contenu de la facture d'énergie ;
• au ministre compétent de l'Energie, si les questions ont trait à la politique menée ou à mener dans le domaine de l'énergie ;
• au service fédéral ou régional compétent, selon que la demande relève d'un domaine de compétences fédérales ou régionales en matière d'énergie.

Le Service de Médiation et les autres services fédéraux et régionaux ont également convenu :

- d'échanger annuellement des informations au sujet du nombre de plaintes reçues et traitées ayant trait au marché de l'électricité et du gaz naturel, ainsi que des résultats de ces plaintes ;
- de communiquer les modifications à la législation, à la réglementation et aux directives administratives relatives au marché de l'électricité et du gaz naturel, dès que le gouvernement ou service public compétent a pris une décision ;
- de créer un groupe de travail de concertation permanent qui se réunira au moins quatre fois par an.

b. Nombre de plaintes reçues et traitées par tous les services fédéraux et régionaux

Les conventions en matière d'échange de données au sujet des plaintes ont déjà abouti à un premier résultat. Pour la première fois, vous pouvez disposer d'un aperçu du nombre et du type de plaintes reçues et traitées en 2010 par tous les services fédéraux et régionaux compétents en matière d'énergie.

Les instances publiques précitées chargées du traitement des plaintes utiliseront également ces données pour rendre compte pour la première fois à la Commission européenne des plaintes des consommateurs ayant trait au marché de l'électricité et du gaz en Belgique.

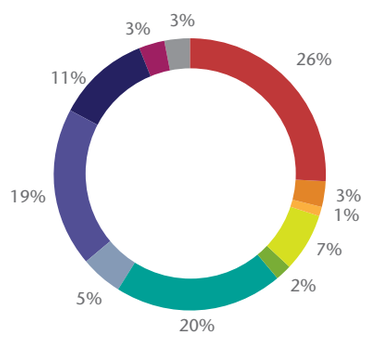
Par souci d'exhaustivité, voici un aperçu de ces instances :

- le Service de Médiation de l'Energie ;
- la Direction générale du Contrôle et de la Médiation du SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie ;
- la Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz (CREG) ;
- le régulateur flamand du marché de l'Electricité et du Gaz (VREG) ;
- la Commission de Régulation bruxelloise du Gaz et de l'Electricité (BRUGEL) ;
- le Service de médiation régional pour l'énergie (SRME), créé au sein de la CWaPE (Commission Wallonne pour l'Energie).

En assurant ce compte-rendu, elles se conforment à la recommandation de la Commission du 12 mai 2010 relative à l'utilisation d'une méthode harmonisée pour classer les réclamations et demandes des consommateurs et communiquer les données y afférentes (C(2010)3021 définitive).

Au total, ces différentes instances ont traité en Belgique 6.546 plaintes de consommateurs portant sur le marché de l'électricité et du gaz naturel. Voici un aperçu de la répartition par plainte :

PLAINTES DES CONSOMMATEURS



Raccordement au réseau	199
Compteurs	1.445
Service à la clientèle mauvais ou déficient	176
Qualité de fourniture	65
(Dés)Activation	396
Problèmes de facturation	90
Prix / tarif	1.140
Switch fournisseur	282
Pratiques du commerce déloyales	1.049
Problèmes de paiement	609
Compétences régionales	199

Ombudsdienst-energie-FR.indd 53 28/04/11 13:48:54



Ombudsdienst-energie-FR.indd 54 28/04/11 13:43:54

VI

TRAITEMENT DES PLAINTES ET CONVENTIONS

AVEC LES ENTREPRISES D'ÉNERGIE

Le Service de Médiation a conclu avec les fournisseurs et les gestionnaires de réseaux de distribution respectivement des accords et des protocoles. Ceux-ci ont pour but de fixer dans les limites du cadre légal des conventions pratiques entre l' entreprise d'énergie et le Service de Médiation. Et ce afin de permettre au service d'examiner de manière transparente et adéquate les plaintes des clients finals.

Ces conventions offrent un bon aperçu des procédures de traitement des plaintes. Vous les trouvez donc dans leur intégralité dans le présent rapport. Il est également précisé quels fournisseurs et gestionnaires de réseaux de distribution ont signé les accords et protocoles.

a. Accord avec les fournisseurs

ACCORD entre le Service de Médiation pour l'Energie et les Fournisseurs d'énergie

Dispositions générales

Article 1er Définitions

Pour la signification de la terminologie et des notions utilisées dans le présent Accord, il est renvoyé aux définitions suivantes :

- la Loi : article 27 de la Loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité et articles 15/16bis de la Loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations ;
- l'Arrêté Royal : l'Arrêté Royal du 18 janvier 2008 relatif au Service de Médiation pour l'énergie ;
- le plaignant : le plaignant; le client final;
- l'entreprise : tout fournisseur d'électricité et/ou de gaz.
- l'accord "le consommateur sur le marché libéralisé de l'électricité et du gaz".

Ombudsdienst-energie-FR.indd 55 28/04/11 13:49:00

TRAITEMENT DES PLAINTES ET CONVENTIONS AVEC LES FOURNISSEURS D'ÉNERGIE

Objet du présent Accord

Article 2

Le Service de Médiation a été créé conformément :

- à l'article 27 de la Loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité et aux articles 15/16bis de la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations;
- l'Arrêté Royal du 18 janvier 2008 relatif au Service de Médiation pour l'énergie.

Article 3

Le présent Accord a pour objet la fixation d'arrangements pratiques, dans le cadre légal donné, entre l'entreprise et le Service de Médiation afin de permettre, en toute transparence, l'examen approprié des plaintes déposées auprès du Service de Médiation par le client final.

Le Service de Médiation en tant qu'instance de recours

Article 4

Le Service de Médiation n'a pas pour objet de se substituer aux services des entreprises qui traitent les plaintes de leurs clients.

Le Service de Médiation est une instance indépendante à laquelle les clients finals peuvent s'adresser pour le dépôt d'une plainte si la gestion de la plainte au sein de l'entreprise n'a pas abouti à une solution satisfaisante pour le client.

Dans cette optique, toute plainte écrite adressée au Service de Médiation et n'ayant visiblement pas encore été soumise à l'entreprise sera donc déclarée irrecevable et sera transmise à l'entreprise en vue de son traitement. Le Service de Médiation prévient le plaignant de cette irrecevabilité. Dans ce cas, le Service de Médiation sera informé de la réponse fournie au plaignant par l'entreprise.

Devoir d'information réciproque

Article 5

Les entreprises informent leurs services clientèle et administratifs concernés de la possibilité qu'ont les clients finals de faire appel au Service de Médiation. Les clients finals peuvent sur simple demande se faire communiquer par l'entreprise l'adresse (électronique) et le numéro de télécopie du Service de Médiation.

Article 6

L'entreprise s'engage à mettre à la disposition du Service de Médiation les contrats types pour ses clients résidentiels (les conditions générales de vente, les conditions particulières, les prix des produits et services) ainsi qu'une explication documentée sur le système de facturation. L'entreprise informe le Service de Médiation, le cas échéant par le biais de son site internet, de toute modification complémentaire utile au client.

Article 7

Conformément à l'Accord, l'entreprise s'engage à mentionner l'adresse (électronique) et le numéro de télécopie du Service de Médiation sur les factures de régularisation annuelle des clients résidentiels et pour tous les clients finals, sur son site internet.

Article 8

Pour que le Service de Médiation puisse remplir sa mission d'information vis-à-vis du client final,

Ombudsdienst energie FR.indd 56 28/04/11 13:49:00

l'entreprise communique au Service de Médiation les coordonnées du(des) service(s) et des personnes de contact qui, au sein de l'entreprise, sont chargées du traitement des plaintes déposées auprès du Service de Médiation. Toute modification à cet égard sera immédiatement communiquée au Service de Médiation.

Les compétences légales du Service de Médiation

Article 9

Le Service de Médiation fonctionne de manière totalement indépendante de l'entreprise. Dans le cadre de l'exercice de ses compétences, le Service de Médiation ne reçoit d'instruction d'aucune autorité.

Article 10

Le client final peut, selon son choix, s'adresser au Médiateur francophone ou au Médiateur néerlandophone.

Article 11

Seules les plaintes écrites déposées par les clients finals sont acceptées. Le client final peut néanmoins s'adresser d'abord oralement au Service de Médiation afin d'être informé au mieux sur ses intérêts.

Article 12

Les plaintes ne sont recevables pour le Service de Médiation que lorsque le plaignant démontre qu'il a déjà entrepris au préalable des démarches auprès de l'entreprise, dont il estime les effets infructueux ou insuffisants, et s'il peut à cet effet présenter suffisamment de pièces probantes.

Article 13

Le Service de Médiation peut refuser de traiter une plainte si celle-ci a été déposée auprès de l'entreprise plus d'un an auparavant.

Article 14

L'examen d'une plainte par le Service de Médiation est clôturé lorsque le plaignant retire sa plainte, si le Service de Médiation valide la proposition d'arrangement amiable ou notifie l'accord relatif à un arrangement amiable entre les parties quand une action en justice est intentée ou si une procédure d'arbitrage est entamée concernant l'objet de la plainte.

Article 15.

Une procédure judiciaire ultérieure est toujours possible après le traitement de la plainte par le Service de Médiation.

Article 16.

Le Service de Médiation est l'unique point de contact et a pour mission légale et réglementaire :

- l'évaluation et l'examen de toutes les plaintes de clients finals ayant trait aux activités de fourniture d'énergie des entreprises et pour autant que les plaintes ne relèvent pas entièrement des compétences et de la règlementation propres aux autorités régionales;
- la médiation en vue de faciliter la conclusion d'un arrangement amiable pour les litiges entre les entreprises et les clients finals;
- la formulation d'une recommandation à l'adresse de l'entreprise, avec copie au plaignant dans le cas où aucun arrangement amiable ne pourrait être conclu.

Article 17

Le Service de Médiation peut, dans le cadre d'une plainte, consulter (sur place) et réclamer les informations qui lui paraissent nécessaires au traitement de cette plainte.

Choix du rôle linguistique

Article 18

En fonction du rôle linguistique choisi par le plaignant, c'est le Médiateur francophone ou le Médiateur néerlandophone qui est le contact avec l'entreprise dans le cadre du litige concerné.

Ombudsdienst energie-FR.indd 57 28/04/11 13:49:01

TRAITEMENT DES PLAINTES ET CONVENTIONS AVEC LES FOURNISSEURS D'ÉNERGIE

Les modalités de traitement des plaintes

Réception de la plainte

Article 19

Le Service de Médiation s'engage à informer l'entreprise dans les meilleurs délais et après examen de la recevabilité de la plainte, de toute plainte la concernant. Le Service de Médiation envoie ces plaintes par voie électronique à la personne de contact ou à l'adresse électronique fonctionnelle communiquée par l'entreprise.

Le Service de Médiation envoie un accusé de réception au plaignant. L'entreprise envoie un accusé de réception électronique au Service de Médiation. L'entreprise a le droit de consulter le dossier (à l'exception des informations confidentielles). Les plaintes envoyées par le Service de Médiation bénéficient d'un traitement adapté comme décrit dans la Loi, l'Arrêté Royal et le présent Accord.

Si une plainte relative à une facture d'énergie est déclarée recevable par le Service de Médiation, l'entreprise suspend la procédure de perception de cette facture pour la partie électricité et/ou gaz concernée par la plainte, et ce, à partir du moment où la plainte recevable est communiquée par le Service de Médiation à l'entreprise et jusqu'à ce que le Service de Médiation ait formulé une recommandation à l'adresse de l'entreprise, jusqu'à ce qu'un arrangement amiable ait été conclu ou que le Service de Médiation mette fin autrement à l'examen d'une plainte conformément à l'article 14 du présent accord.

Article 20

Si la plainte est déclarée irrecevable, le Service de Médiation informe le plaignant par écrit et de façon motivée et avertit également l'entreprise.

Le traitement de la plainte

Point de vue de l'entreprise

Article 21

Après réception de la plainte par le Service de Médiation, l'entreprise formule dans les 24 jours ouvrables son point de vue à l'intention du Service de Médiation. Ce point de vue comprend une description des faits tels qu'ils se sont produits selon l'entreprise, les pièces probantes, l'état de la situation du processus de recouvrement et, le cas échéant, une proposition d'arrangement amiable du problème. En cas d'erreur manifeste constatée par l'entreprise ou par le Service de Médiation, le processus de recouvrement est immédiatement arrêté. S'il n'est pas possible de respecter ce délai, l'entreprise en avise le Service de Médiation de façon motivée.

Règlement à amiable

Article 22

Après examen du dossier, le Service de Médiation tente de réconcilier les points de vue des parties.

Si l'entreprise communique au Service de Médiation son point de vue et une éventuelle proposition d'arrangement amiable, le Service de Médiation transmet ce point de vue et cette éventuelle proposition d'arrangement amiable, après analyse et examen complémentaire éventuel, au client qui dispose de 10 jours ouvrables pour faire part de son accord ou de son désaccord motivé au Service de Médiation. Si le client ne conteste pas l'accord obtenu dans les 10 jours ouvrables qui suivent la communication du Service de Médiation, la plainte

Ombudsdienst-energie-FR.indd 58 28/04/11 13:49:01

est considérée comme clôturée. Le Service de Médiation en avertit immédiatement le fournisseur. Si le client conteste l'accord obtenu dans les 10 jours ouvrables, le dossier est à nouveau traité par le Service de Médiation en vue de sa clôture dans les délais légaux.

Article 23

L'entreprise ne tentera en aucun cas d'obtenir de sa propre initiative un arrangement amiable avec le plaignant à l'insu du Service de Médiation. Les éventuelles propositions d'arrangement amiable de l'entreprise seront transmises au Service de Médiation qui les transmettra au plaignant.

Article 24

Pour compléter le dossier, le Service de Médiation peut, à tout moment, demander à l'entreprise de lui fournir des informations supplémentaires nécessaires au traitement de la plainte. Ces informations doivent être remises dans les 10 jours ouvrables à compter de la date de réception de la demande. S'il ne lui est pas possible de respecter ce délai, l'entreprise en avise le Service de Médiation en précisant les motifs et la date à laquelle les informations demandées seront disponibles.

Article 25

Si le Service de Médiation autorise le plaignant à consulter le dossier constitué, les informations confidentielles seront préalablement retirées du dossier.

Article 26

Le Service de Médiation peut, s'il l'estime nécessaire, convoquer et entendre le plaignant ou l'entreprise concernée (ou les entreprises concernées). Chaque personne convoquée peut se faire assister ou représenter par la personne de son choix.

Article 27

Le Service de Médiation peut, le cas échéant, proposer une ou plusieurs rencontres entre les parties concernées ainsi que les date et lieu de la (des) rencontre(s). Les intéressés peuvent également se faire assister ou représenter par la personne de leur choix.

Article 28

En cas de règlement à l'amiable suite à l'intervention du Service de Médiation, ce dernier le notifie et en avise toutes les parties.

Article 29

En principe, chaque plainte doit être traitée par le Service de Médiation dans un délai de 40 jours ouvrables. Ce délai de traitement peut être prolongé une seule fois pour une même durée si les parties en ont été informées avant l'expiration de ce délai.

Recommandation

Article 30

Si la médiation échoue, le Service de Médiation peut adresser une recommandation à l'entreprise. Une copie de la recommandation est remise au plaignant.

Suivi de la recommandation

Article 31

Si l'entreprise n'est pas d'accord avec la recommandation, elle dispose d'un délai de vingt jours ouvrables à compter de la date de notification de la recommandation par le Service de Médiation pour transmettre sa décision motivée au plaignant et au Service de Médiation.

Article 32

Sans réception de la réponse visée à l'article 31 et dans les délais précisés à l'article 31, l'entreprise s'engage à mettre en œuvre la recommandation émise par le Service de Médiation.

Ombudsdienst-energie-FR.indd 59 28/04/11 13:49:01

TRAITEMENT DES PLAINTES ET CONVENTIONS AVEC LES FOURNISSEURS D'ÉNERGIE

Procédure d'urgence (à limiter aux clients électricité basse tension ou clients gaz basse pression raccordés au réseau de distribution)

Article 33

En cas de coupure imminente ou de refus de raccordement dans les 3 jours ouvrables, le Service de Médiation peut lancer la procédure d'urgence. Cette procédure a pour but de faire la clarté sur une coupure imminente ou sur un refus de raccordement.

Article 34

Si le Service de Médiation demande la mise en œuvre de la procédure d'urgence, le fournisseur formulera, après analyse de la plainte, une réponse dans les trois jours ouvrables. Ce n'est que si le Service de Médiation constate qu'une coupure ou un refus de raccordement seraient une erreur manifeste de l'entreprise qu'il en informe l'entreprise ou les entreprises et que le cas échéant la procédure concernée sera arrêtée.

Rapport annuel

Article 35

Le Service de Médiation établit chaque année en toute indépendance et en toute objectivité un rapport sur ses activités.

Ce rapport distingue les demandes/plaintes ayant nécessité ou non l'intervention du Service de Médiation vis-à-vis des entreprises; il distingue également les plaintes pertinentes issues des différents niveaux de compétence. Il doit par ailleurs indiquer si les plaintes déposées étaient justifiées ou non. Ce rapport précise plus particulièrement la nature des différentes demandes ou le type de plaintes aux différents niveaux de compétence ainsi que la suite qui y a été donnée sans toutefois identifier directement ou indirectement les plaignants. Les informations communiquées par l'entreprise dans le cadre du traitement des plaintes sont traitées en toute confidentialité par le Service de Médiation. Le rapport est communiqué à l'entreprise (aux entreprises), aux Chambres législatives et au Ministre en charge de l'Energie. Il est mis à la disposition du public sous réserve des dispositions de la Loi, de l'Arrêté Royal et du présent Accord en ce qui concerne le traitement confidentiel des données transmises par l'entreprise.

Article 36

Préalablement à la publication du rapport annuel, le Service de Médiation délibère sur le rapport annuel à publier.

Adaptations éventuelles du présent accord

Article 37

Le présent Accord sera adapté d'un commun accord à chaque modification du cadre réglementaire ou légal et pourra également être adapté à la demande d'une des parties signataires.

Le présent accord fera l'objet d'évaluations régulières, la première ayant lieu un an après l'entrée en vigueur du présent accord.

Ombudsdienst-energie-FR.indd 60 28/04/11 13:49:01

Entrée en vigueur

Article 38

Le présent accord entre en vigueur en date du 1er janvier 2011.

Le présent accord a été signé par les fournisseurs d'énergie disposant au 31 décembre 2009 de points d'accès sur le réseau de distribution belge, pour autant qu'ils en disposent encore au 1er janvier 2011.

DISTRIGAS/DISTRIGAZ
EDF BELGIUM
ELECTRABEL
ELECTRABEL CUSTOMER SOLUTIONS
Elektriciteitsbedrijf Merksplas - EBEM
ENECO BELGIQUE
ENERGIE 2030
E.ON BELGIUM
ESSENT BELGIUM
GDF SUEZ
LAMPIRIS
Nidera Handelscompagnie
NUON BELGIUM
SPE
Wase Wind

b. Protocole avec les gestionnaires de réseaux de distribution

PROTOCOLE d'accord entre le Service de Médiation de l'Energie et les gestionnaires de réseaux de distribution

Objet du présent protocole

Article 1

Le présent protocole a pour objectif de fixer les droits et devoirs des deux parties signataires relativement au traitement des plaintes introduites à l'encontre de l'entreprise auprès du Service de Médiation.

Article 2

Les droits et devoirs dans ce protocole découlent :

- de l'article 27 de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité et de l'article 15/16bis de la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations ;
- l'arrêté royal du 18 janvier 2008 relatif au service de médiation pour l'énergie;
- la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur (MB 12.04.2010) pour autant que cette loi est d'application pour l'entreprise.

Article 3

Les dispositions du présent protocole doivent créer au sein du cadre légal donné de l'espace afin de permettre de manière transparent l'examen le plus souple possible des plaintes introduites par les clients finals.

Le Service de Médiation en tant qu'instance de recours

Article 4

Le Service de Médiation précise qu'il n'a pas pour objectif de se substituer aux services de l'entreprise qui traitent les plaintes des clients.

Le Service de Médiation doit être considéré comme une instance de recours à laquelle ont accès les clients finals dès lors qu'une solution satisfaisante n'a pas pu être trouvée lors d'un premier contact avec l'entreprise.

De même, chaque plainte écrite adressée au Service de Médiation et qui selon toute vraisemblance n'a pas encore été soumise à l'entreprise sera transférée pour traitement à l'entreprise. Dans ce cas, le Service de Médiation sera informé de la réponse fournie au plaignant par l'entreprise.

Devoir d'information réciproque

Article 5

Les entreprises informent leurs services clientèle et administratifs concernés de la possibilité qu'ont les clients finals de faire appel au Service de Médiation. Les clients finals peuvent sur simple demande se faire communiquer par l'entreprise l'adresse (électronique) et le numéro de télécopie du Service de Médiation.

Ombudsdienst-energie-FR.indd 61 28/04/11 13:49:01

TRAITEMENT DES PLAINTES ET CONVENTIONS AVEC LES FOURNISSEURS D'ÉNERGIE

Article 6

L'entreprise s'engage à mentionner sur le site web la possibilité pour les clients finals de s'adresser au Service de Médiation en tant qu'instance de recours, dont les coordonnées (électroniques) –adresse et -numéro de fax seront communiquées.

Article 7

Afin de lui permettre d'assumer sa mission d'information à l'égard des clients finals, l'entreprise communique au Service de Médiation les coordonnées des services chargés au sein de l'entreprise du traitement des plaintes. Toute modification en la matière est immédiatement communiquée au Service de Médiation.

Les compétences légales du Service de Médiation

Article 8

Le Service de Médiation fonctionne de manière totalement indépendante de l'entreprise. Dans le cadre de l'exercice de ses compétences, le Service de Médiation ne reçoit d'instruction d'aucune autorité.

Article 9

En fonction de son choix, le client final pourra s'adresser au médiateur néerlandophone ou au médiateur francophone.

Article 10

Seules seront acceptées les plaintes écrites. Néanmoins le client final pourra s'adresser par téléphone au Service de Médiation afin d'être le plus possible informé quant à ses intérêts.

Article 11

Seules seront considérées comme recevables par le Service de Médiation les plaintes pour lesquelles le plaignant démontre qu'il a entrepris les démarches préalables auprès de l'entreprise et pour lesquelles il juge les résultats non satisfaisants et cela pour autant qu'il présente des pièces justificatives de ces démarches.

Article 12

Le Service de Médiation peut refuser de traiter une plainte si celle-ci a été déposée auprès de l'entreprise plus d'un an auparavant.

Article 13

L'examen d'une plainte est clôturé lorsque le plaignant retire sa plainte ou lorsque le service de médiation notifie la proposition de compromis à l'amiable ou encore lorsqu'une action en justice est intentée ou qu'une procédure d'arbitrage est entamée concernant l'objet de la plainte.

Article 14

Une procédure juridique ultérieure est toujours possible.

Article 15

Le Service de Médiation agit comme point de contact unique et a pour mission légale et réglementaire:

- d'évaluer et d'examiner toutes les plaintes des clients finals ayant trait aux activités des entre-

Ombudsdienst energie FR.indd 62 28/04/11 13:49:01

prises pour autant que les plaintes ne concernent pas exclusivement la compétence ou la réglementation de l'autorité régionale;
- la médiation en vue de faciliter la conclusion d'un arrangement amiable pour les litiges entre les entreprises et les clients finals;
- d'adresser une recommandation à l'entreprise au cas où aucun règlement à l'amiable n' a pu être atteint.
- Une copie de ladite recommandation est également envoyée au plaignant.

Article 16

Dans le cadre d'une plainte déposée le Service de Médiation peut prendre connaissance et requérir (sur place) les informations nécessaires pour le traitement de cette plainte.

Les personnes de contact responsables

Article 17

En fonction du choix de rôle linguistique par le consommateur final, ce sera soit le Médiateur néerlandophone, soit le Médiateur francophone qui sera la personne de contact avec l'entreprise.

Article 18

L'entreprise désigne la personne de contact dans une annexe au présent protocole.

Les modalités de traitement des plaintes

Réception de la plainte

Article 19

Le Service de Médiation s'engage après l'examen de la recevabilité de la plainte à informer le plus rapidement possible l'entreprise de toute plainte à son encontre. Ces plaintes sont envoyées par le Service de Médiation et par voie électronique à la personne de contact de l'entreprise.

Le Service de Médiation envoie un accusé de réception au plaignant. L'entreprise envoie un accusé de réception au Service de Médiation. Les plaintes envoyées par le Service de Médiation bénéficient d'un traitement adapté tel que décrit dans la loi, l'arrêté et le présent protocole.

Si la plainte d'un client final est déclarée recevable par le Service de Médiation, la procédure de perception par l'entreprise est suspendue dès que la plainte recevable est communiquée à l'entreprise par le Service de Médiation jusqu'à ce que le Service de Médiation ait formulé une recommandation à l'entreprise ou jusqu'à ce qu'un compromis à l'amiable soit atteint ou jusqu'à ce que l'examen de la plainte ait terminé d'une autre manière conformément l'article 13 du présent protocole.

Article 20

Si le Service de Médiation décide de déclarer une plainte non recevable, la chose est dûment motivée et communiquée de manière écrite au plaignant. Le Service de Médiation informera également l'entreprise.

Le traitement de la plainte

Point de vue de l'entreprise

Article 21

A l'issue de la réception de la plainte, l'entreprise communique endéans le mois son point de vue au Service de Médiation. Ce point de vue comprend une description des faits tels qu'ils se sont produits selon l'entreprise, les pièces probantes et le cas échéant le statut de la procédure de recouvrement et une proposition de règlement à l'amiable du problème. Dans le cas ou le fournisseur, l'entreprise ou le Service de Médiation constate une erreur manifeste, la procédure de recouvrement sera immédiatement arrêtée.

Règlement à amiable

Article 22

A l'issue de l'examen du dossier, le Service de Médiation tentera de concilier les points de vue des parties.

Article 23

Lorsque le Service de Médiation autorise un plaignant ou l'entreprise à consulter le dossier établi, les informations confidentielles éventuelles seront préalablement retirées du dossier.

Ombudsdienst-energie-FR.indd 63 28/04/11 13:49:01

TRAITEMENT DES PLAINTES ET CONVENTIONS AVEC LES FOURNISSEURS D'ÉNERGIE

Article 24

Afin de compléter le dossier, le Service de Médiation pourra à tout moment demander à l'entreprise de lui communiquer divers renseignements complémentaires. Lesdits renseignements doivent être communiqués endéans les 10 jours ouvrables, à compter de la date de transfert de la demande. S'il ne lui est pas possible de respecter ce délai, l'entreprise en avise le Service de Médiation en précisant les motifs et la date à laquelle les informations demandées seront disponibles.

Article 25

Lorsque le Service de Médiation autorise un plaignant ou l'entreprise à consulter le dossier établi, les informations confidentielles éventuelles seront préalablement retirées du dossier.

Article 26

Le Service de Médiation peut, s'il juge nécessaire, convoquer et entendre personnellement le plaignant ou l'entreprise concernée. Chaque personne convoquée peut se faire assister par une personne de son choix.

Article 27

Le Service de Médiation peut en fonction des nécessités fixer une ou plusieurs rencontres entre les parties concernées ainsi que les date et lieu de la rencontre. De même, les personnes convoquées pourront se faire assister par la personne de leur choix.

Article 28

Dans le cas où un règlement à l'amiable peut être trouvé, cet accord réciproque est établi par le Service de Médiation et communiqué à toutes les parties.

Article 29

En principe, toute plainte doit être traitée endéans un délai de 40 jours ouvrables. Ce délai de traitement pourra être prolongé une seule fois pour une même durée si les parties en sont informées avant que ledit délai ne soit échu.

Recommandation

Article 30

En cas d'échec de la tentative de médiation, le Service de Médiation émet une recommandation à l'égard de l'entreprise. Ladite recommandation est communiquée par écrit à la personne de contact de l'entreprise.

Une copie de ladite recommandation est adressée au plaignant.

Suivi de la recommandation

Article 31

Au cas où l'entreprise ne suit pas la recommandation, elle dispose d'un délai de vingt jours ouvrables à compter de la date de la notification de la recommandation par le Service de Médiation pour transmettre sa décision motivée au plaignant et au Service de Médiation.

Article 32

A l'issue de ce délai et sans réception par le Service de Médiation de la décision mentionnée

Ombudsdienst-energie-FR.indd 84 28/04/11 13:49:01

à l'article 31, l'entreprise s'engage à exécuter la recommandation en ce qui concerne l'intervention spécifique au plaignant concerné.

Rapport annuel

Article 33

Chaque année, avant le 1er mai, le Service de Médiation fait un rapport de ses activités. Le rapport fait état notamment des différentes plaintes ou types de plaintes et de la suite donnée à ces plaintes, sans identifier néanmoins directement ou indirectement les plaignants.

Le rapport est communiqué à l'entreprise, aux Chambres législatives et au Ministre compétent de l'Energie. Il est mis à la disposition du public.

Article 34

Si les parties signataires du présent protocole le souhaitent, une concertation relative au rapport annuel publié peut être prévue.

Adaptations éventuelles au présent protocole

Article 35

En cas de modification du cadre légal ou réglementaire la convention de protocole sera adaptée en concertation avec les parties et peut éventuellement aussi être adaptée à la requête d'une des parties signataires.

La présente convention de protocole fera l'objet d'évaluations régulières, la première ayant lieu un an après l'entrée en vigueur du présent protocole.

Entrée en vigueur

Article 36

Le présent protocole entre en vigueur en date du 1 janvier 2011.

Ce protocole a été signé par tous les gestionnaires de réseaux de distribution, à savoir :

- **Pour le secteur mixte des réseaux de distribution :**

GASELWEST
IMEA
IMEWO
INTERGEM
INTERMOSANE
IVEKA
IVERLEK
SIBELGAS
IDEG
IEH
IGH
INTEREST
INTERLUX
SEDILEC
SIMOGEL
SIBELGA

- **Pour le secteur pur des réseaux de distribution :**

AGEM
INTER-ENERGA (Infrax)
IVEG (Infrax)
PBE
INFRAX WEST
AIEG
AIESH
TECTEO - ALG
Régie de Wavre

Ombudsdienst energie-FR.indd 65 28/04/11 13:49:01



Ombudsdienst-energie-FR.indd 88 28/04/11 13:49:01

VII

AUTRES ACTIVITÉS DU SERVICE DE MÉDIATION

DE L'ENERGIE

a. A l'échelle européenne :

Notification auprès de la Commission européenne en sa qualité d'organe extrajudiciaire pour le règlement de litiges avec des consommateurs.

Le Service de Médiation a introduit une demande en vue d'être repris dans la base de données de tous les organes extrajudiciaires de l'Union européenne. Il a introduit cette demande par le biais de la Direction générale de la Régulation et de l'Organisation du Marché, Service Protection des Droits des Consommateurs du SPF Economie, PME, Classes Moyennes et Energie. C'est ainsi que le Service de Médiation a souscrit aux principes qui s'appliquent aux organes responsables du règlement extrajudiciaire des litiges avec des consommateurs (tels que prévus dans la recommandation de la Commission n° 98/257/CE du 30 mars 1998 et dans la recommandation de la Commission n° 2001/310/CE). Les principaux principes sont l'impartialité, l'indépendance, la transparence, l'efficacité et l'équité.

Vous pouvez consulter le Service de Médiation et d'autres instances belges notifiées sur le site Internet de la Commission européenne, DG SANCO : http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/ecc_belgium_en.htm.

Participation à des conférences, séminaires et études

Le Service de Médiation a participé aux conférences, séminaires et études suivants :

- le ***Customer Complaint Handling Workshop*** au sujet de la transposition de la troisième directive énergie et de la méthodologie européenne harmonisée pour la classification et le compte-rendu des plaintes, organisé le 25 février 2010 par l'ERGEG (European Regulators' Group for Electricity and Gas) ;
- le congrès sur les réseaux intelligents organisé le 29 avril 2010 par la CEDEC (European Federation of Local Energy Companies) ;
- la conférence ***How can we use consumer complaints to improve consumers' lives*** relative

Ombudsdienst energie FR.indd 67 28/04/11 13:49:02

AUTRES ACTIVITÉS DU SERVICE DE MÉDIATION DE L'ENERGIE



à l'implémentation de la méthodologie européenne harmonisée pour la classification et le compte-rendu des plaintes, organisée le 27 mai 2010 par la Commission européenne, DG SANCO ;

- l'étude ***The functioning of retail electricity markets for consumers in the European Union***, dont le rapport final de novembre 2010 est disponible sur le site http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/retail_electricity_full_study_en.pdf.

London Citizens' Energy Forum

Les 21 et 22 octobre 2010, le Médiateur de l'Energie a participé à Londres à la troisième réunion du Citizens' Energy Forum organisé par la Commission européenne.

Ce Forum se concentrait sur le développement des marchés de l'énergie, qui doit profiter aux consommateurs. Une grande attention a été consacrée au traitement des plaintes, et en particulier aux organismes indépendants de traitement des plaintes et des litiges, et à la mesure dans laquelle ces services diffèrent de ceux créés au sein d'entreprises privées.

La prochaine réunion du Forum prévoit un suivi du programme visant à examiner comment les Etats membres ont répondu à l'obligation de créer un « mécanisme indépendant, comme un Service de Médiation de l'Energie ».

La Commission européenne instituera également un groupe de travail qui se penchera sur le règlement alternatif des litiges (ADR) dans le secteur de l'énergie. Le Service de Médiation de l'Energie collabore à cette initiative.

Enfin, à la demande du Conseil des Ministres de l'Energie, un réseau de Médiateurs publics européens de l'Energie sera créé. Le Service de Médiation de l'Energie a déjà à cette fin établi des contacts avec le Médiateur public de l'Energie en France.

Ombudsdienst-energie-FR.indd 68 28/04/11 13:49:02

Voici un résumé des interventions du Médiateur de l'Energie lors du Forum :

« Les médiateurs publics de l'énergie sont d'avis que les organismes de règlement extrajudiciaire des litiges doivent être indépendants et non avoir tout simplement été créés au sein d'une entreprise d'énergie donnée.

Tout d'abord, la fourniture d'énergie est un service public universel. Cela implique un accès aisé pour les clients au marché de l'énergie (choix et offre), une prestation de services de qualité et des prix abordables. Ces trois critères sont les principaux éléments pour la médiation, qui requiert un dialogue quotidien avec tous les acteurs du marché (non seulement les fournisseurs commerciaux, mais aussi les opérateurs de transport et de distribution, les régulateurs, et bien entendu les consommateurs).

Même si l'on croit aux effets auto-contraignants de la médiation sur le secteur des fournisseurs d'énergie et autres opérateurs, il est nécessaire d'élaborer des codes de conduite ou, mieux encore, des directives qui traduisent les bonnes pratiques en matière de protection du consommateur. La législation doit prévoir des mesures et des opérations permettant de prévenir les pratiques commerciales déloyales comme c'est aussi le but de la Commission européenne en infligeant des procédures d'infraction à la loi contre certains états-membres.

Une troisième différence cruciale entre les médiateurs dits indépendants, créés au sein des fournisseurs d'énergie, et les médiateurs publics réside dans la possibilité de formuler un avis politique à l'intention des autorités et des représentants au parlement. C'est ainsi que les services de médiation publics contribuent à informer les instances publiques et à formuler des propositions au sujet de la gestion des opérations illégitimes et de l'amélioration de certaines pratiques de marché et mesures.

Enfin, le médiateur public joue également un important rôle social. Il doit veiller au respect de tous les avantages prévus pour les consommateurs en matière d'énergie, et plus particulièrement pour les plus vulnérables d'entre eux. Chaque citoyen doit avoir le droit constitutionnel d'accéder à des livraisons et services abordables en matière d'énergie.

Nous espérons que ce Forum et cette discussion contribueront à la création d'un groupe de travail pour le règlement alternatif des litiges pour les consommateurs dans le contexte du marché du gaz naturel et de l'électricité. Les médiateurs publics et indépendants, voudraient pouvoir partager avec vous leur expérience en matière de traitement rapide, démocratique et efficace des plaintes.

Enfin, les médiateurs publics de l'énergie applaudissent à la décision prise par le Conseil informel de l'Energie de constituer un réseau de médiateurs nationaux, et formulent leur souhait d'en faire partie. Le réseau sera un mécanisme efficace pour envisager la collaboration en vue d'une meilleure protection des consommateurs, dans le cadre d'un dialogue avec tous les acteurs du marché et toutes les autorités compétentes. »

b. A l'échelle fédérale :

i. Concertation permanente des médiateurs et ombudsman (CPMO)

L'Assemblée générale des membres de la CPMO du 3 décembre 2010 a approuvé à l'unanimité l'acceptation comme membre du Service de Médiation de l'Energie.

Les utilisateurs d'Internet trouvent sur le portail http://www.ombudsman.be des informations au sujet de tous les médiateurs, médiatrices et services de médiation membres de la CPMO. Tous ces médiateurs ont également convenu de réorienter si nécessaire les consommateurs vers le médiateur compétent de la CPMO.

Un médiateur ou une médiatrice:

- traite la plainte d'une personne au sujet d'un service ou d'une entreprise lorsque cette personne ne parvient pas à résoudre elle-même la plainte auprès de ce service ou de cette entreprise ;
- travaille de manière autonome ;

Ombudsdienst-energie-FR.indd 69 28/04/11 13:49:05

AUTRES ACTIVITÉS DU SERVICE DE MÉDIATION DE L'ENERGIE

- travaille gratuitement ;
- travaille sur base des textes légaux ou règlements, mais se laisse aussi guider par le principe de l'équité ou de la justice ;
- traite les dossiers en toute confidentialité ;
- dispose de suffisamment de moyens d'investigation pour pouvoir travailler de manière autonome ;
- écoute attentivement toutes les parties ;
- juge objectivement du bien-fondé de la plainte ;
- formule des recommandations pour éviter que les mêmes problèmes se reproduisent ;
- publie un rapport annuel accessible à tous.

ii. Préparation Belmed

Le Service de Médiation a contribué à la préparation du projet Belmed. Ce projet créera une plate-forme logicielle pour le règlement des litiges commerciaux. Le Service de Médiation a à cette fin conclu un protocole avec l'administration organisatrice, à savoir la Direction générale du Contrôle et de la Médiation du SPF Economie, PME, Classes Moyennes et Energie. Le but est que les utilisateurs d'Internet puissent également accéder par le biais de cette plate-forme au règlement à l'amiable en ligne de litiges ayant trait au marché de l'électricité et du gaz naturel.

c. A l'échelle régionale

Le Service de Médiation a également participé aux diverses initiatives régionales organisées par le secteur de l'énergie en matière de protection des consommateurs.

i. En Flandre :

o la présentation du Service de Médiation auprès de Samenlevingsopbouw Vlaanderen le 30 avril 2010 ;

o la participation au séminaire Law and Society Issues : *ADR, Ombudsmen, Court Management and Legal Aid* organisé le 9 septembre 2010 par l'Université d'Anvers ;

o la participation à la table ronde ViA au sujet des compteurs intelligents, organisée le 5 octobre 2010 par la Ministre flamande de l'Energie Freya Van den Bossche ;

o la participation au groupe de travail Eandis *Energie & Armoede* le 28 octobre 2010 ;

o la participation à la journée d'étude *Evaluatie Sociale Openbaredienstverplichtingen* Energie de VEA, de la VREG et de la Ministre flamande de l'Energie le 26 novembre 2010.

Ombudsdienst-energie-FR.indd 70 28/04/11 13:49:05

ii. En Wallonie :

o la présentation du Service de Médiation auprès de l'Association des Villes et Communes de Wallonie, section CPAS, le 23 septembre 2010 ;

o l'après-midi d'étude relative aux conséquences juridiques et pratiques de la fourniture d'énergie dans le cadre des relations entre les propriétaires et les locataires, organisée le 25 novembre 2010 par la Commission Wallonne pour l'Energie (CWAPE) ;

o la journée d'étude relative à l'étude d'évaluation des mesures sociales d'application en Région wallonne, organisée le 3 décembre 2010 par l'Association des Villes et Communes de Wallonie, section CPAS.

iii. Bruxelles :

o la présentation du Service de Médiation auprès des CPAS de la Région de Bruxelles-Capitale le 6 mai 2010 ;

o la présentation du Service de Médiation lors de la session de formation sur le travail social et le marché de l'énergie dans la Région de Bruxelles-Capitale, organisée le 18 mai 2010 par la Commission de régulation de l'Energie en Région de Bruxelles-Capitale (BRUGEL).

Ombudsdienst-energie-FR.indd 71 28/04/11 13:49:05

VIII

DIFFUSION DU RAPPORT D'ACTIVITÉS

Le Service de Médiation remet chaque année un rapport de ses activités au Ministre fédéral de l'Energie. Ce dernier le transmet à son tour aux Chambres Législatives.

Le rapport d'activités est également destiné au public, de sorte que le Service de Médiation l'envoie :

- aux membres du gouvernement fédéral ;
- aux membres du Sénat et de la Chambre des Représentants ;
- aux ministres-présidents et aux membres des gouvernements régionaux qui sont compétents en matière d'énergie ;
- aux membres du Parlement flamand et du Parlement wallon ainsi que du Conseil de la Région de Bruxelles-Capitale ;
- à la Direction générale de l'Energie, la Direction générale du Contrôle et de la Médiation et de la Direction générale de la Régulation et de l'Organisation du Marché du SPF Economie, PME, Classes Moyennes et Energie ;
- à la Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz (CREG), au régulateur flamand du marché de l'Electricité et du Gaz (VREG), à la Commission de régulation de l'Energie en Région de Bruxelles-Capitale (BRUGEL) et au Service de Médiation régional pour l'énergie (SRME), créé au sein de la CWaPE (Commission Wallonne pour l'Energie) ;
- aux fournisseurs d'énergie, aux gestionnaires de transport et de distribution ;
- à la presse.

Le rapport annuel est en outre mis à disposition gratuitement à quiconque en fait la demande. Vous pouvez aussi le consulter sur le site internet du Service de Médiation de l'Energie :

www.mediateurenergie.be.

Ombudsdienst energie FR.indd 72 28/04/11 13:49:05

COORDONNÉES DU SERVICE DE MÉDIATION DE L'ENERGIE

Plaintes en néerlandais

Ombudsdienst voor Energie

De heer Eric Houtman, Ombudsman

Koningsstraat 47

B-1000 Brussel

Tel : + 32 (0) 2 211 10 60

Fax : + 32 (0) 2 211 10 69

http://www.ombudsmanenergie.be/klachtenformulier

Plaintes en français et en allemand

Service de Médiation de l'Energie

Monsieur Eric Houtman, Médiateur

Rue Royale 47

B-1000 Bruxelles

Tél : + 32 (0) 2 211 10 60

Fax : + 32 (0) 2 211 10 69

http://www.mediateurenergie.be/formulaire_plainte

Ombudsdienst energie FR.indd 73 28/04/11 13:49:05

NOTES

Ombudsdienst-energie-FR.indd 74 28/04/11 13:49:05

Ombudsdienst-energie-FR.indd 75 28/04/11 13:49:05



Rue Royale, 47

1000 Bruxelles

www.mediateurenergie.be.

Ombudsdienst-energie-FR.indd 78 23/04/11 13:19:05