


# Rapport d'activité 2014











Service de Médiation de l'ENERGIE







# L'alternative pour vos litiges



# Rapport d'activité 2014

# Sommaire


1 Introduction 02
A. Fonctionnement du Service de Médiation de l'Énergie 02
B. Organisation du Service de Médiation de l'Énergie 04
C. Financement du Service de Médiation de l'Énergie 05

2 Plaintes reçues par le Service de Médiation de l'Énergie 08
A. Evolution mensuelle des plaintes 09
B. Modes de dépôt 10
C. Nombre de plaintes par province / Arrondissement administratif de Bruxelles-Capitale 10
D. Nombre de plaintes par région 11
E. Nombre de plaintes par rôle linguistique 11
F. Nombre de plaintes par entreprise d'énergie 12
I. Nombre de plaintes par fournisseur 12
II. Nombre de plaintes par gestionnaire de réseau de distribution 14
G. Nombre de plaintes par fournisseur d'énergie et par région 15
H. Nombre de plaintes par domaine de compétence 16
I. Compétence fédérale exclusive 17
II. Compétence régionale exclusive 17
III. Compétences fédérale et régionale 18
I. Nombre de plaintes par type d'énergie et par client final 18
I. Par type d'énergie 18
II. Par client final 19
J. Nombre de plaintes par catégorie de plainte et par entreprise d'énergie 19
I. Par catégorie de plainte 19
II. Par entreprise d'énergie 20
K. Catégorie de plainte par région 33

3 Plaintes pour médiation (plaintes recevables) 34
A. Nombre de plaintes recevables 34
B. Nombre de plaintes irrecevables 35
C. Nombre de plaintes hors compétence 36
D. Nombre de plaintes clôturées 37
E. Nombre de plaintes fondées ou non fondées 38
F. Plaintes recevables par fournisseur 39
G. Plaintes recevables par région et par fournisseur d'énergie 40
H. Catégorie de plainte par région 43
I. Plaintes recevables par catégorie de plainte et par entreprise d'énergie 44
J. Nombre de plaintes selon le résultat 57
I. Accord avec règlement à l'amiable 57
II. Accord partiel 57
III. Nombre de recommandations 58
IV. Absence d'accord 58
V. Compensations financières 60

4 Exemples de règlements à l'amiable 62

5 Résumés de recommandations 74
→ Suivies par l'entreprise d'énergie 75
→ Pas suivies par l'entreprise d'énergie 83

6 Avis via le mémorandum du Service de Médiation 110

7 Traitement des plaintes et intéraction avec les services fédéraux et régionaux 128
A. Collaboration avec d'autres services fédéraux et régionaux 129
B. Nombre de plaintes reçues et traitées par tous les services fédéraux et régionaux 131
C. Nombre de demandes d'information 132
D. Service de Médiation pour le Consommateur 132

8 Autres activités du Service de Médiation de l'Énergie 134
A. À l'échelle européenne 134
B. À l'échelle fédérale 137
C. À l'échelle régionale 138

9 Diffusion du Rapport d'Activité 140

10 Coordonnées du Service de Médiation de l'Énergie 142



# 1. Introduction



## A. Fonctionnement du Service de Médiation de l'Énergie

Le Service fédéral de Médiation de l'Énergie a reçu au total 4.819 plaintes durant l'année de fonctionnement 2014 (contre 8.331 plaintes en 2012 et 6.657 plaintes en 2013), dont 56,5 % de plaintes néerlandophones, 43,1 % de plaintes francophones et 0,4 % de plaintes germanophones.

Cette baisse prolongée du nombre de plaintes (- 1.838 plaintes) est, selon le Service de Médiation de l'Énergie, à attribuer principalement à la diminution de la consommation de l'énergie pendant l'hiver doux de 2013-2014, à une meilleure régulation des prix (variables) de l'énergie en 2014, à la diminution du taux de la TVA à 6 % sur les factures d'électricité à partir du 1er avril 2014 et à l'entrée en vigueur du nouvel Accord du consommateur le 1er janvier 2014.

Les plaintes reçues en 2014 concernaient principalement :

- le traitement et la correction des données de comptage à l'occasion du relevé annuel, à cause d'un compteur défectueux, d'un déménagement ou d'une inoccupation d'une habitation (24 %);
- le paiement des factures d'énergie, par exemple les plans de paiement échelonnés, les remboursements (tardifs), les coûts administratifs, le paiement par domiciliation, les régimes de garantie, la (menace de) résiliation du contrat de fourniture d'énergie ou les clôtures pour défaut de paiement (20 %);
- l'établissement tardif et la lisibilité des factures d'énergie (17 %);
- la clarté de l'application des prix et des tarifs (15,5 %).

Les autres plaintes reçues se rapportaient aux pratiques de ventes et de marketing des fournisseurs d'énergie (8 %), aux problèmes de changement de fournisseur (3,5 %), à la qualité du service (3 %) et à un certain nombre de compétences régionales (7,5 %) comme les raccordements au réseau de distribution, les pannes de



# FONCTIONNEMENT, BUDGET ET FINANCEMENT DU SERVICE DE MÉDIATION



courant, l'énergie verte, l'électricité gratuite et les tarifs de réseau de distribution qui, à partir du 1er juillet 2014, font également parties, grâce à la 6ème réforme de l'Etat, des compétences régionales.

Fin 2014, le Service de Médiation a remis à la Ministre fédérale de l'énergie un mémorandum reprenant un certain nombre de propositions de mesures en relation avec des points présents au sein de l'accord de gouvernement fédéral en matière d'énergie, mais rencontrant aussi des imperfections dans le fonctionnement du marché, imperfections constatées par le Service de médiation depuis sa création en 2010. Ces propositions politiques sont les suivantes:

- un **meilleur droit au tarif social en électricité et en gaz**, en élargissant l'accès à tous les bénéficiaires d'une intervention majorée dans le cadre de leur assurance maladie et aux personnes en règlement collectif de dettes ou ayant recours à un service d'aide à la gestion des dettes.

Actuellement, ce droit est réservé aux personnes handicapées qui répondent à certaines conditions, aux pensionnés bénéficiant du revenu minimal garanti et aux familles bénéficiant d'une aide sociale. Sont ainsi visés pour le moment, 8.5 % des ménages (460.000 ménages ont droit au tarif social parmi lesquelles 255.000 pour le gaz naturel).

L'élargissement de l'accès au droit au tarif social permettrait à 1 million de familles vulnérables de pouvoir bénéficier d'un prix de l'énergie abordable, ce qui correspond au nombre de familles vivant sous le seuil de pauvreté en Belgique (20 % des familles en Belgique).

- **un renforcement de l'Accord du consommateur et son élargissement aux PMEs** (consommateurs finals professionnels ayant une consommation annuelle maximum de 100.000 kWh en gaz et de 50.000 kWh en électricité).
- **une interdiction des ventes porte-à-porte** pour les clients résidentiels et les PMEs ;



- **une extension du mécanisme du filet de sécurité** pour les prix variables de l'énergie et une extension aux produits énergétiques avec une composante énergétique fixe;
- **des factures d'énergie uniformes et lisibles** afin que le consommateur résidentiel ou professionnel puisse encore mieux être en mesure d'évaluer et comparer les prix, les tarifs et les réductions convenus et facturés. Le texte du Mémorandum est repris dans le chapitre 6.

Enfin, les Médiateurs de l'énergie ont tenté de renforcer au niveau régional, européen et international les alternatives en termes de règlement des litiges dans le secteur de l'énergie, et de les promouvoir en partageant avec ou sans présentation propre à des congrès, groupes de travail et réseaux tel que le **National Energy Ombudsman Network (NEON)**.

## B. Budget du Service de Médiation de l'Énergie

### Budget et réalisations 2014

Le montant des frais de fonctionnement du Service de Médiation de l'Énergie est fixé annuellement par un arrêté délibéré en Conseil des Ministres, sur base d'une proposition de budget rédigée par les membres du Service de Médiation de l'Énergie. Cette proposition de budget est présentée pour approbation au Conseil des Ministres avant le 30 juin de l'année qui précède l'année du budget.

Le Conseil des Ministres du 19 juillet 2013 s'est concerté sur le financement et le budget des frais de fonctionnement du Service de Médiation de l'Énergie pour 2013 et a approuvé un budget de 1.932.000 euros pour l'année de fonctionnement 2014.

Le budget est subdivisé de cette façon:

| | |
|---|---|
| - Dépenses de personnel: | 1.444.000 euros |
| - Dépenses de fonctionnement: | 447.000 euros |
| - Dépenses de capital: | 41.000 euros |

ORGANIGRAMME DU PERSONNEL 2014:

Pour l'année de fonctionnement 2014, un cadre de personnel de 21 équivalents temps plein (ETP) était en fonction de la manière suivante (situation au 31 décembre 2014):

- Un médiateur néerlandophone;
- Un médiateur francophone;
- Un conseiller juridique néerlandophone et francophone;
- Onze gestionnaires de dossiers (quatre francophones et sept néerlandophones);
- Un secrétaire administratif et financier;
- Un collaborateur administratif pour le secrétariat;
- Deux collaborateurs administratifs;
- Un collaborateur pour le soutien logistique.

DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT

Les dépenses de fonctionnement et les investissements sont enregistrés de façon quotidienne selon un système de comptabilité patrimoniale suivant les règles de la comptabilité en partie double, et d'un système de comptabilité budgétaire qui permet de suivre la réalisation du budget annuel.

### Budget 2015

Sur proposition du Secrétaire d'Etat à l'Énergie, le conseil des Ministres a fixé le 22 juillet 2014 le montant destiné au financement des frais de fonctionnement du Service de Médiation à 1.912.000 euros.

Le budget est subdivisé de la façon suivante:

| | |
|---|---|
| - Dépenses de personnel: | 1.460.000 euros |
| - Dépenses de fonctionnement: | 430.000 euros |
| - Dépenses de capital: | 22.000 euros |

Pour l'année de fonctionnement 2015, un cadre de personnel de 21 ETP est à nouveau prévu, avec un organigramme du personnel composé comme suit:

- Deux médiateurs (1 francophone et 1 néerlandophone);
- Deux conseillers juridiques (1 francophone et 1 néerlandophone);
- Un secrétaire administratif et financier;





- Onze gestionnaires de dossiers (quatre francophones et sept néerlandophones);
- Un secrétaire de direction;
- Trois collaborateurs administratifs;
- Un collaborateur pour le soutien logistique.

Les diminutions des dépenses de fonctionnement à 430.000 euros et des investissements à 22.000 euros par rapport aux postes de l'année de fonctionnement 2014 constituent des épargnes comme prévus dans la circulaire du 28 mars 2014 concernant le budget 2015.
Comme les années précédentes, les dépenses locatives et toutes les dépenses relatives à l'informatique restent les postes de frais les plus importants.

## C. Financement du Service de Médiation de l'Énergie

Le Service de Médiation est financé par les redevances de médiation:
- Ces contributions sont l'unique source de revenus; le système des redevances de médiation est fixé par les articles 27, § 9 à § 13 de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité (ci-après dénommée loi électricité) et l'article 15/16bis de la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations;
- Les entreprises d'énergie (dans ce cas les fournisseurs et les gestionnaires de réseau de distribution) doivent les payer au plus tard le 30 septembre de l'année de fonctionnement qui précède l'année à laquelle les redevances de médiation se rapportent.

Le conseil des ministres du 22 juillet 2014 a pris la décision de financer le budget de l'année 2015 (1.912.000 euros) pour un montant de 1.910.000 euros par les contributions payées par les fournisseurs d'électricité et de gaz, dues selon l'article 27, §9, de la loi du 29 avril 1999 concernant l'organisation du marché de l'électricité, et pour un montant de 2.000 euros par des recettes diverses.

L'arrêté royal du 25 octobre 2012 fixant les modalités particulières pour le calcul de la redevance de médiation pour le financement du service de médiation de l'énergie, pour les années budgétaires 2013 et 2014 (Moniteur belge du 14 novembre 2012) qui était valable seulement pour les années 2013 et 2014, a été repris intégralement par l'arrêté royal du 19 septembre 2014 fixant les modalités particulières pour le calcul de la redevance de médiation pour le financement du service de médiation de l'énergie pour l'année budgétaire 2015 (Moniteur belge du 6 octobre 2014).
Ainsi, le financement du fonctionnement du Service de Médiation pourra être prolongé pour l'année 2015 moyennant la redevance de médiation.
Ceci implique que la méthode de calcul, comme définie dans l'arrêté royal précédent du 25 octobre 2012, est complètement maintenue et reste inchangée.
La redevance de médiation par les entreprises d'électricité et de gaz est budgétée sur base de 2 facteurs:
- Le nombre moyen de clients dans l'année écoulée précédant l'année de la fixation de la redevance de médiation: la redevance de médiation fixe;
- Le nombre de plaintes introduites dans l'année de fonctionnement écoulée par entreprise d'énergie: la redevance de médiation variable.

L'arrêté royal précité du 19 septembre 2014 maintient pour l'année budgétaire 2015 les deux paramètres définis par la loi, selon les modalités suivantes:

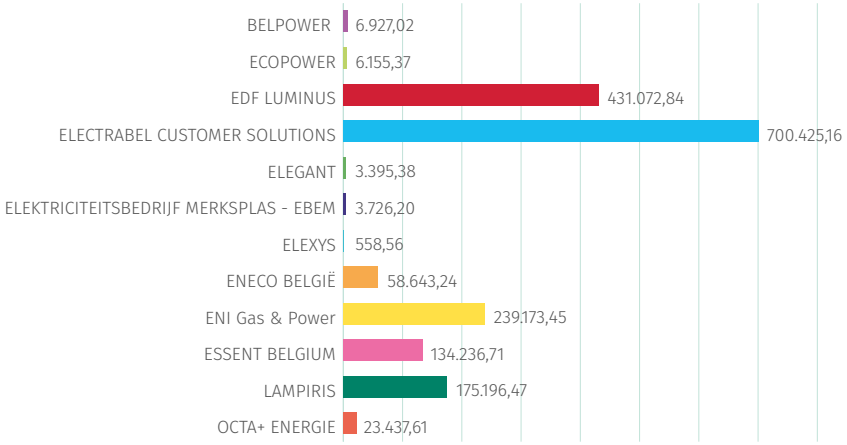
1° La clé de répartition globale, qui détermine la quotepart respective des fournisseurs et des gestionnaires de réseau dans le coût de financement du Service de Médiation, est définie comme suit:
- pour 75 pourcents en tenant compte du nombre total de clients des fournisseurs et des gestionnaires de réseau de distribution et;
- pour 25 pourcents en tenant compte du nombre total de plaintes enregistrées par le Service de Médiation à l'encontre des fournisseurs et des gestionnaires de réseau de distribution.



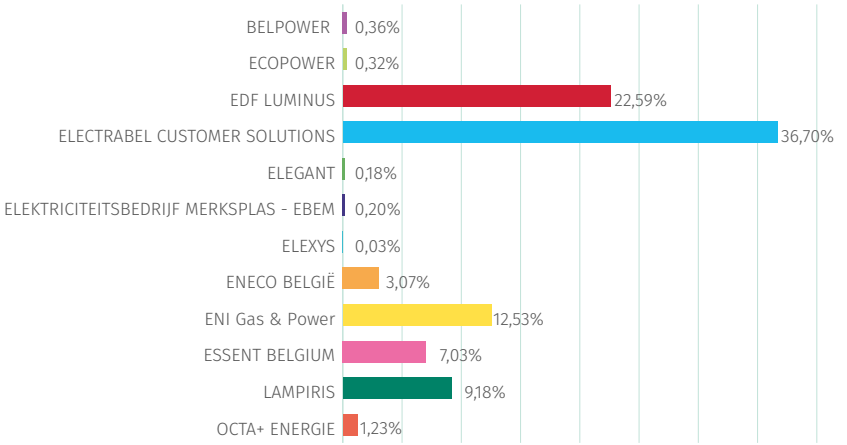
Cette clé de répartition tient compte de différents paramètres de plainte, à savoir les aspects techniques et juridiques liés à la gestion du réseau, où la responsabilité des gestionnaires de réseau de distribution est prise en compte, en particulier pour le relevé, l'utilisation et la communication des données de comptage.
Le choix d'une règle utilisant la clé des «25 pourcents» est en concordance avec l'estimation du pourcentage de plaintes qui, selon la classification du Service de Médiation, concerne les aspects techniques et juridiques des gestionnaires de réseau de distribution.

2° Une deuxième clé de répartition est la répartition entre les différents opérateurs.
Partant de la quote-part respective des fournisseurs et des gestionnaires de réseau de distribution dans le coût de financement du Service de Médiation, la clé de répartition par entreprise d'électricité et de gaz, qui détermine le montant final de la redevance de médiation, est définie pour 50 pourcents en tenant compte du nombre total de clients de l'entreprise d'électricité et de gaz visée, et pour 50 pourcents en tenant compte du nombre total de plaintes enregistrées par le Service de Médiation à l'encontre de cette entreprise.

**FOURNISSEURS - PAR REDEVANCE MÉDIATION 2015 - EN EURO (GAZ ET ÉLECTRICITÉ)**




**FOURNISSEURS - PAR REDEVANCE MÉDIATION 2015 - EN % (GAZ ET ÉLECTRICITÉ)**





# autonome

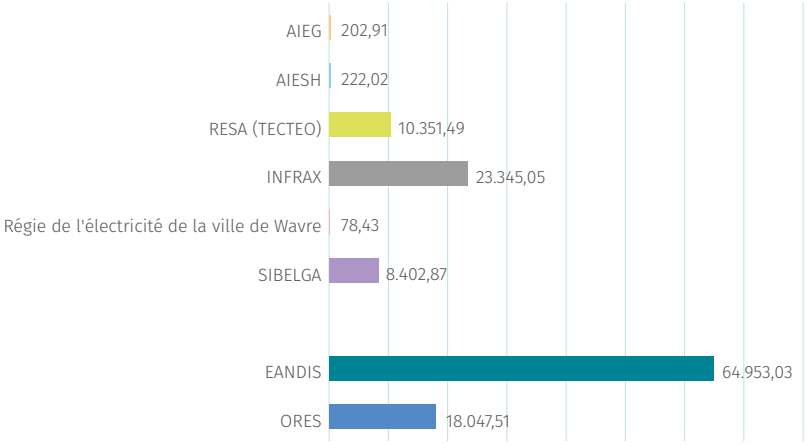
# 1. Introduction

En prenant en compte le nombre de plaintes dans le calcul de la redevance, ces clés de répartition font en sorte de responsabiliser les opérateurs et donc d'agir comme un stimulant pour l'amélioration de la qualité du service à la clientèle.

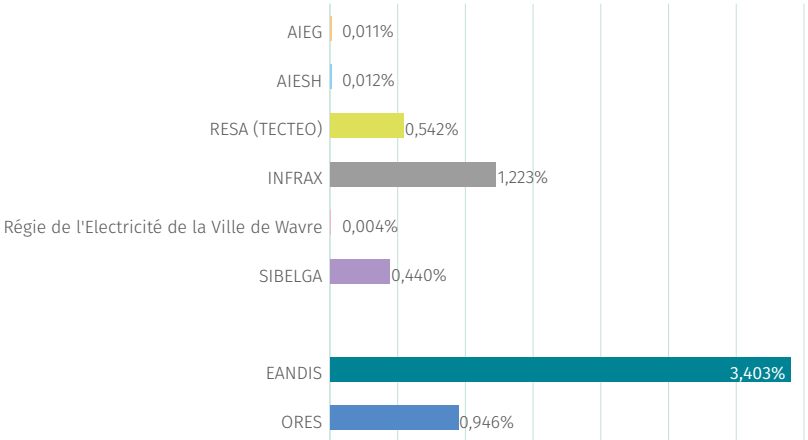
Cette deuxième clé de répartition mène au montant final des redevances de médiation qui sont dues par chaque entreprise d'électricité et/ou de gaz définie respectivement comme fournisseur ou comme gestionnaire de réseau de distribution (ou « société d'exploitation »).

Un certain nombre de fournisseurs ne payaient pas de redevance de médiation, parce que le Service de Médiation, en accord avec l'arrêté royal précité, n'avait pas reçu en 2014 de plaintes à l'encontre de ces fournisseurs. Ceci concerne entre autre des fournisseurs étrangers ayant un nombre restreint de clients résidentiels en Belgique, ainsi qu'un certain nombre de plus petits acteurs du marché belge.

**GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION - GRDS - PAR REDEVANCE MÉDIATION 2015 - EN EURO (GAZ ET ÉLECTRICITÉ)**




**GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION - GRDS - PAR REDEVANCE MÉDIATION 2015 - EN % (GAZ ET ÉLECTRICITÉ)**





# 2. Plaintes reçues par le Service de Médiation de l'Énergie



En 2014, le Service de Médiation de l'Énergie a reçu 4.819 plaintes concernant le fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz. Nous présentons ci-après la répartition détaillée de ces plaintes.

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.



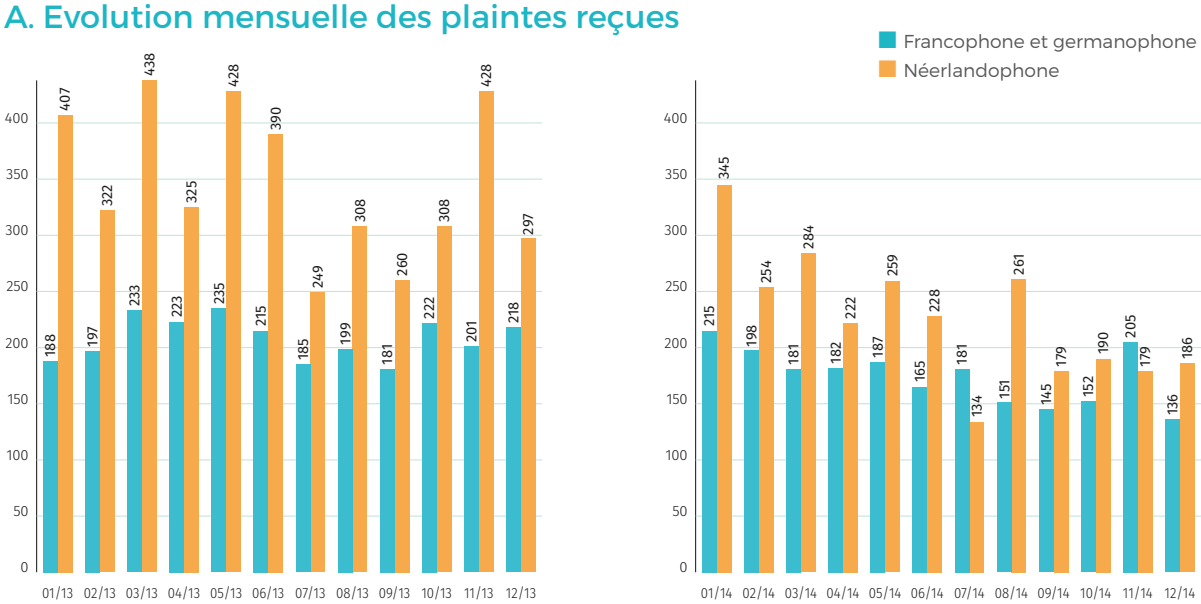
**3.982**
PLAINTES CONTRE LES FOURNISSEURS D'ÉNERGIE

**885**
PLAINTES CONTRE LES GESTIONNAIRES DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION





## A. Evolution mensuelle des plaintes reçues





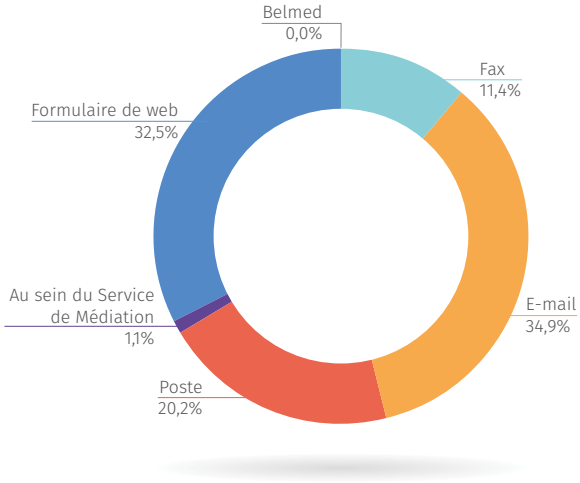
## B. Moyens de dépôt

Comme les années précédentes, la plupart des plaintes sont introduites de manière électronique:

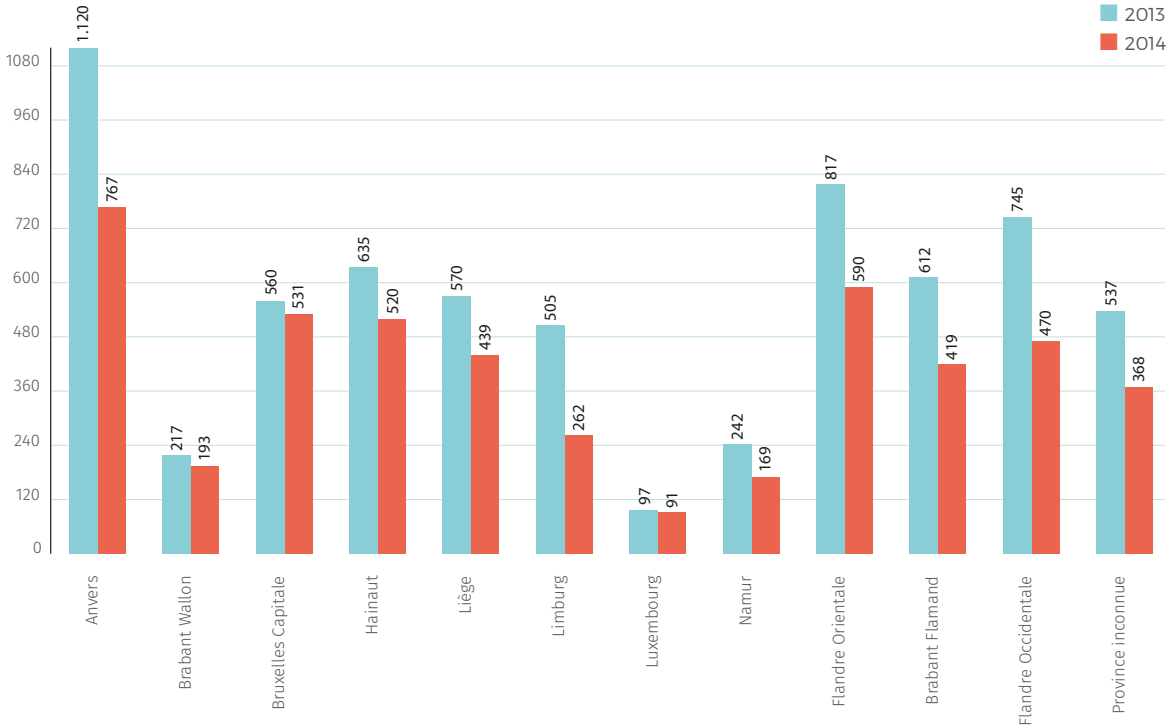
- via le formulaire web disponible sur www.mediateurenergie.be (1.565 plaintes);
- via l'adresse e-mail plainte@mediateurenergie.be (1.680 plaintes);
- via le système de plaintes électronique BELMED (2 plaintes), mis en place par le SPF Economie dans le cadre du "Online Dispute Resolution" (ODR);

Les autres moyens de dépôt sont:

- le courrier postal (972 plaintes);
- le fax (547 plaintes);
- un nombre restreint de dossiers sont également déposés sur place dans les locaux du Service de Médiation (53 plaintes).




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







# 2. Plaintes reçues par le Service de Médiation de l'Energie

Bien que les plaintes néerlandophones soient toujours plus nombreuses par rapport au nombre de plaintes francophones, le nombre de plaintes continue à diminuer plus fortement dans les provinces flamandes que dans les provinces wallonnes. En Région Bruxelles-Capitale, la diminution du nombre des plaintes est moins forte.
La même tendance par province/arrondissement peut être constatée au niveau régional.

## D. Nombre de plaintes par Région



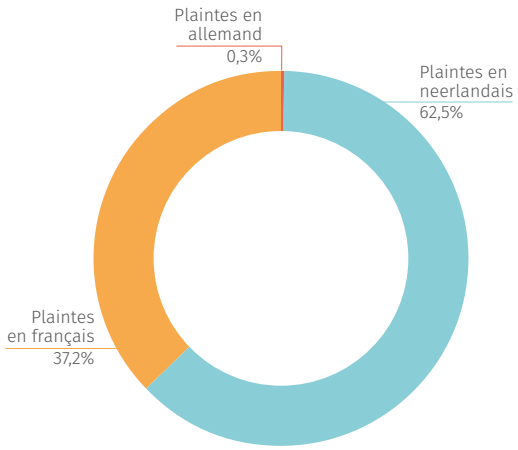

La plupart des plaintes reçues par le Service de Médiation étaient déposées par des habitants de la Région flamande (52 %); suivie par les habitants de la Région wallonne (29 %) et de la Région de Bruxelles-Capitale (10 %).
Pour une petite partie, l'adresse était inconnue ou située à l'étranger (9 %).

## E. Nombre de plaintes par rôle linguistique

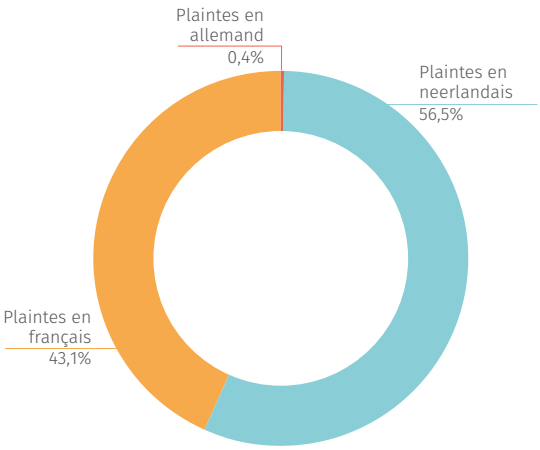
La répartition des plaintes par rôle linguistique en 2014 est la suivante:

- 56,5 % de plaintes néerlandophones (2.721 plaintes);
- 43,1 % de plaintes francophones (2.081 plaintes);
- 0,4 % de plaintes germanophones (17 plaintes).

**NOMBRE DE PLAINTES PAR RÔLE LINGUISTIQUE (2013)**




**NOMBRE DE PLAINTES PAR RÔLE LINGUISTIQUE (2014)**







## F. Nombre de plaintes par entreprise d'énergie

Le Service de Médiation de l'Énergie est compétent pour traiter les plaintes des clients finals contre les entreprises d'énergie. En 2014, le Service de Médiation comptait 3.982 plaintes contre les fournisseurs d'énergie et 885 plaintes contre les gestionnaires de réseau de distribution.

Il s'agit de plaintes telles qu'elles ont été réellement formulées par les clients finals contre les entreprises d'énergie, indépendamment de la raison ou de l'origine de la plainte.

Les 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'estimation des données de comptage par le gestionnaire du réseau de distribution. Mais l'inverse est également possible: les clients peuvent introduire une plainte contre leur gestionnaire de réseau de distribution, alors que c'est leur fournisseur qui a traduit erronément ou tardivement les données de comptage en facturation. Dans cet aperçu, vous voyez donc seulement les plaintes telles que formulées par les clients finals à l'encontre d'une entreprise d'énergie, même si le Service de Médiation a constaté qu'une autre partie constituait le fondement de la plainte.

### I. Nombre de plaintes par fournisseur

| | Plaintes en 2012 | Plaintes en 2013 | Plaintes en 2014 |
|---|---|---|---|
| ANTARGAZ | | | 1 |
| BELPOWER | 37 | 33 | 32 |
| EBEM | 7 | 10 | 6 |
| ECOPOWER | 3 | 12 | 2 |
| ELECTRABEL | 3.251 | 1.565 | 1.278 |
| ELEGANT | 6 | 8 | 8 |
| ELEXYS | 1 | 2 | 3 |
| ENECO | 81 | 166 | 186 |
| ENI | 1.123 | 955 | 600 |
| E.ON | | | 3 |
| ESSENT | 367 | 473 | 366 |
| LAMPIRIS | 423 | 558 | 486 |
| LUMINUS | 1.383 | 1.553 | 904 |
| MEGA | | | 1 |
| OCTA+ | 77 | 86 | 101 |
| POWEO | | | 1 |
| TOTAL | | | 1 |
| WATZ | | | 3 |
| Total | 6.759 | 5.421 | 3.982 |

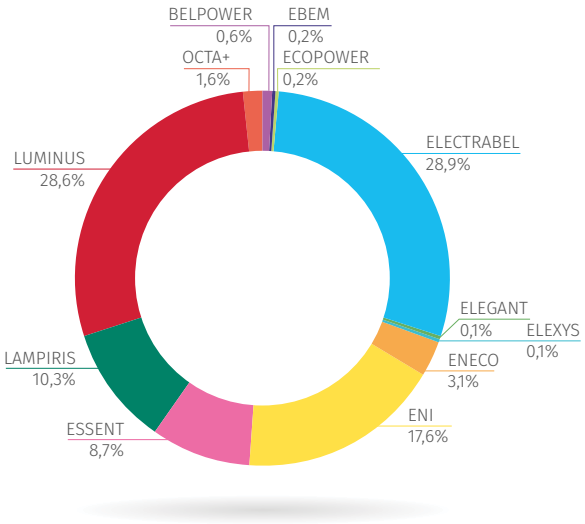
Pour certains fournisseurs d'énergie, le Service de Médiation n'a reçu aucune plainte. Le nombre de clients à qui ces derniers fournissaient de l'énergie en 2014 sur le réseau de distribution belge était en effet minime.



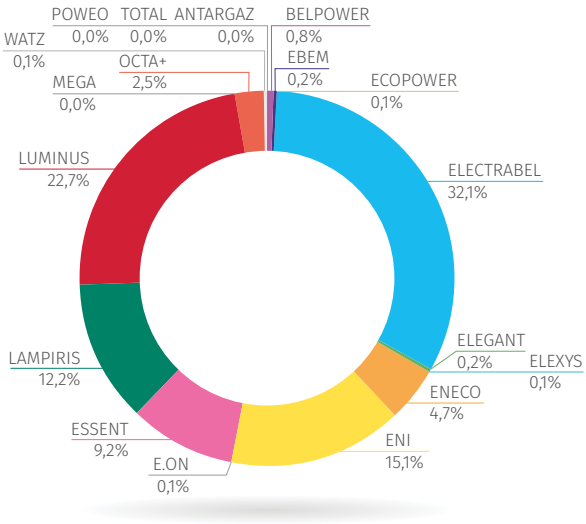
# transparence

## 2. Plaintes reçues par le Service de Médiation de l'Energie

### TOTAL PAR FOURNISSEUR (2013)

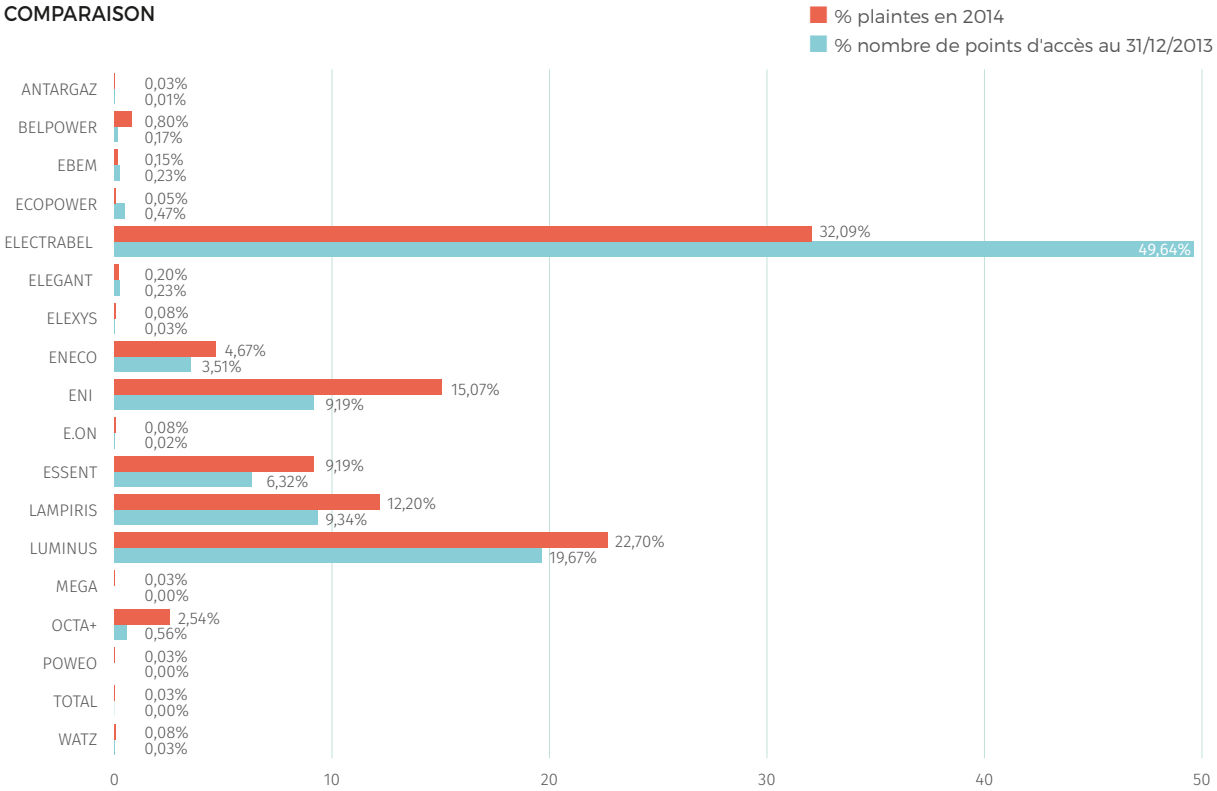



### TOTAL PAR FOURNISSEUR (2014)




Comparaison de la proportion de plaintes en 2014 avec le nombre de points d'accès sur le réseau de distribution au 31 décembre 2013.

### COMPARAISON







## II. Nombre de plaintes par gestionnaire de réseau de distribution

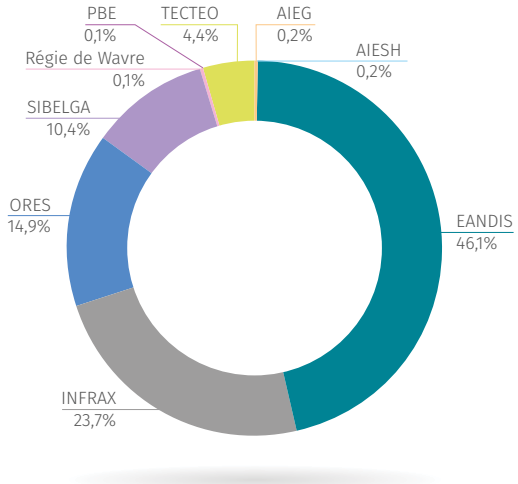
Le nombre de plaintes par gestionnaire de réseau de distribution est réparti entre :

- des gestionnaires de réseau de distribution mixtes (gestion de distribution dans laquelle tant des autorités communales publiques qu'ELECTRABEL 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).

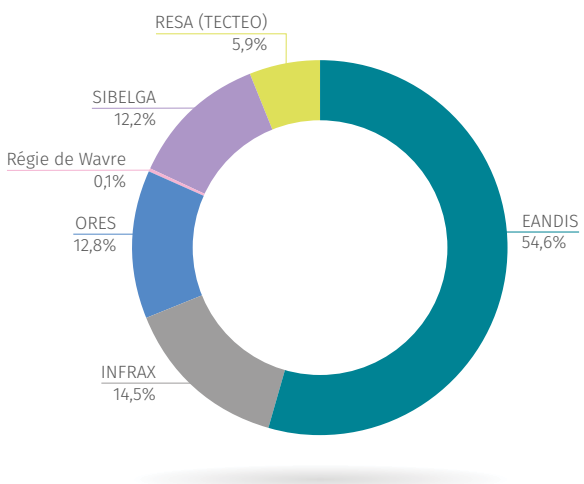
Certains gestionnaires de réseau sont gérés par des opérateurs comme EANDIS et INFRAX en Région flamande et ORES en Région wallonne.

| | Nombre de plaintes 2012 | Nombre de plaintes 2013 | Nombre de plaintes 2014 |
|---|---|---|---|
| ORES | 189 | 190 | 113 |
| EANDIS | 732 | 588 | 483 |
| Nombre de plaintes des GRD mixtes | 921 | 778 | 596 |
| | | | |
| AIEG | 1 | 2 | 0 |
| AIESH | 1 | 3 | 0 |
| INFRAX | 362 | 303 | 128 |
| Régie de Wavre | 1 | 1 | 1 |
| SIBELGA | 140 | 133 | 108 |
| RESA (TECTEO) | 63 | 56 | 52 |
| Nombre de plaintes des GRD purs | 568 | 498 | 289 |
| | | | |
| Total | 1.489 | 1.276 | 885 |

**TOTAL DE PLAINTES PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2013)**




**TOTAL DE PLAINTES PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2014)**







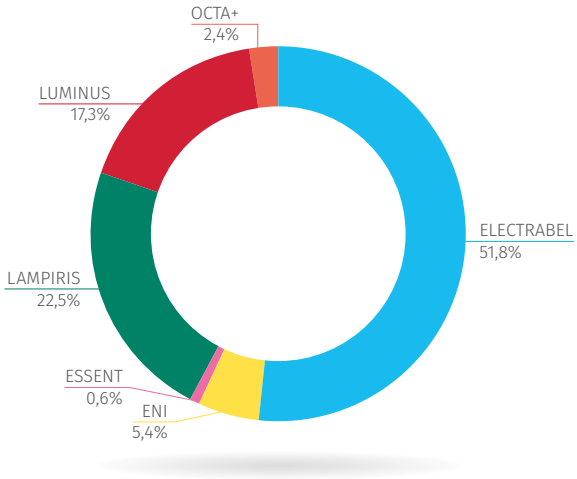
# 2. Plaintes reçues par le Service de Médiation de l'Energie

## G. Nombre de plaintes par fournisseur d'énergie et par région

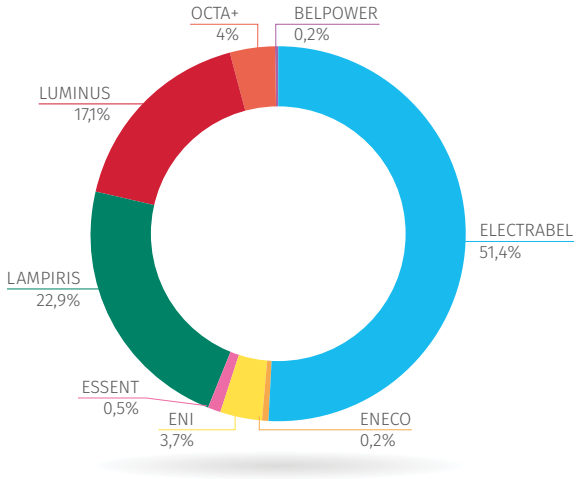
Ci-dessous, vous pouvez trouver une répartition du nombre de plaintes par fournisseur et par région.
Pour la comparaison par région, il faut bien sûr tenir compte de l'organisation et du fonctionnement du marché régional de l'énergie ainsi que des fournisseurs qui sont actifs sur ledit marché tant pour les clients résidentiels que professionnels.

Pour les gestionnaires de réseau de distribution, cette répartition par région n'est pas faite vu que ces entreprises sont actives au sein de zones de distribution précises qui se trouvent en majeure partie dans les frontières géographiques des régions.

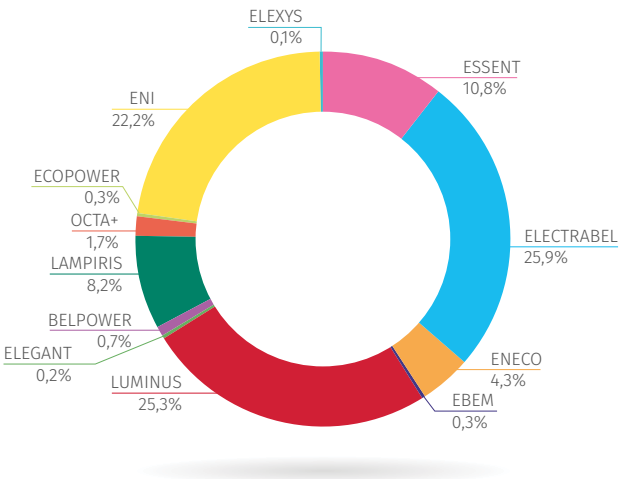
### RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALES (2013)



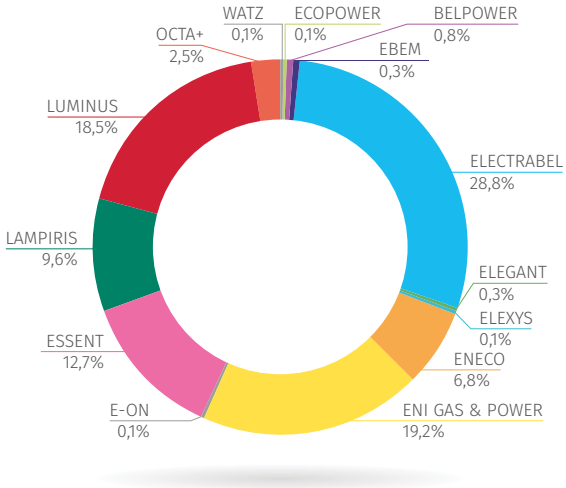

### RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALES (2014)




### RÉGION FLAMANDE (2013)



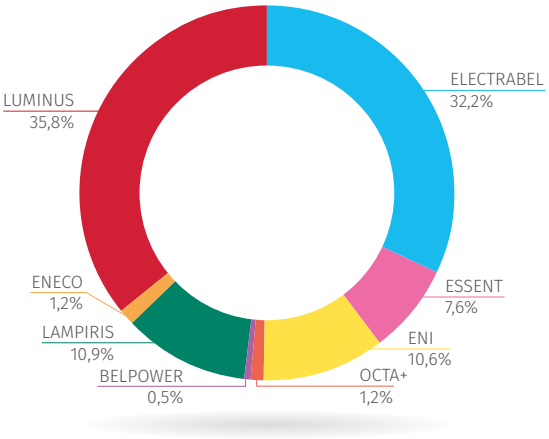

### RÉGION FLAMANDE (2014)



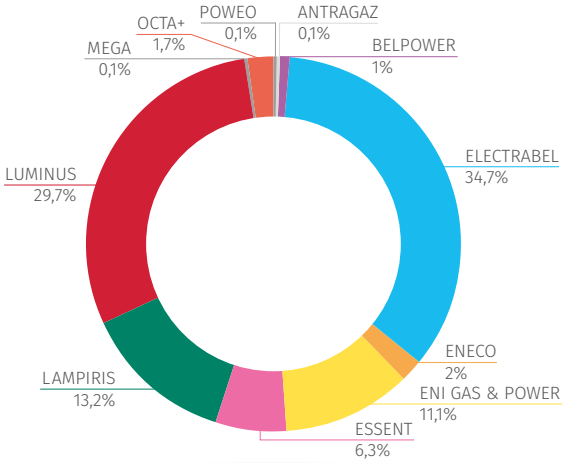




RÉGION WALLONE (2013)



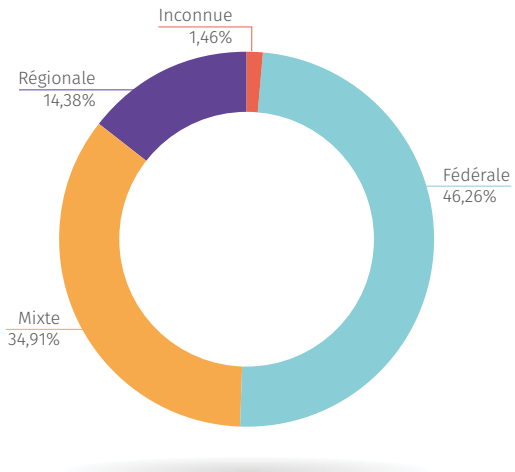

RÉGION WALLONE (2014)



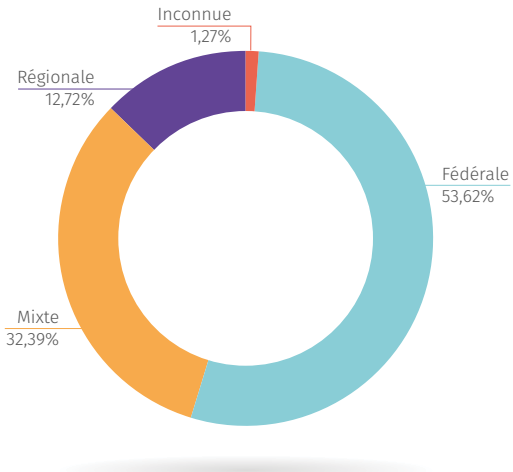

## H. Nombre de plaintes par domaine de compétence

2.584 plaintes (**53,6 %**) avaient trait au domaine de la compétence fédérale, contre 613 plaintes (**12,7 %**) relevant du domaine de la compétence régionale. 1.561 plaintes (**32,4 %**) relevaient de la compétence à la fois du pouvoir fédéral et des instances régionales. Pour 61 plaintes (**1,3 %**), aucun domaine de compétence spécifique n'a été défini concernant le marché de l'électricité ou du gaz naturel, car les plaintes n'avaient pas trait au marché de l'énergie mais à d'autres types d'énergie comme les produits pétroliers ou d'autres produits ou services tels que l'eau, la télédistribution, le réseau d'égout, ...

NOMBRE DE PLAINTES PAR DOMAINE DE COMPÉTENCE (2013)




NOMBRE DE PLAINTES PAR DOMAINE DE COMPÉTENCE (2014)





# transparence

## 2. Plaintes reçues par le Service de Médiation de l'Energie

### I. Compétence fédérale exclusive

2.584 plaintes (53,6 %) avaient trait au domaine de la compétence fédérale. Nous classons dans cette catégorie toutes les plaintes qui ont trait:

- à **la qualité de la prestation de services** du fournisseur d'énergie (par exemple réponse tardive, insuffisante ou inexistante à une plainte);
- au **paiement des factures** (par exemple factures d'acomptes, de régularisation et de clôture.);
- au **manque de clarté de la facture** (par exemple sur le plan des prix de l'énergie, des tarifs, des prélèvements fédéraux 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).

En bref, les plaintes relevant du domaine de la compétence fédérale ont trait aux domaines suivants:

- prix de l'énergie, tarifs (sociaux), tarifs de transport et de distribution[1], prélèvements fédéraux et taxes (cotisation sur 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 les règles de concurrence et le droit des contrats.

### II. Compétence régionale exclusive

613 plaintes (12,7 %) 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 Flandre:**
- plaintes au sujet des obligations de service public d'ordre social ou environnemental;
- plaintes contre les gestionnaires des 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 ou d'une procédure de règlement des litiges;
- plaintes concernant les tarifs du réseau de distribution pour lesquelles la compétence a été transférée depuis le 1er juillet 2014 du niveau fédéral aux régions et dont les compétences régulatrices en Région flamande sont confiées à la VREG.

- **Pour la Wallonie:**
- plaintes contre les gestionnaires des 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 l'enregistrement 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 les gestionnaires de réseau au sujet de contestations découlant d'une demande d'indemnisation n'ayant pas été accordée;
- plaintes concernant les tarifs du réseau de distribution pour lesquelles la compétence a été transférée depuis le 1er juillet 2014 du niveau fédéral aux régions et dont les compétences régulatrices en Région wallonne sont confiées à la CWaPE.

- **Pour Bruxelles:**
- plaintes contre les gestionnaires des 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;

1 La compétence concernant les tarifs de distribution a été transférée le 1er Juillet 2014 du gouvernement fédéral aux régions en vertu de la Sixième réforme de l'Etat.





- plaintes concernant les tarifs du réseau de distribution pour lesquelles la compétence a été transférée depuis le 1er juillet 2014 du niveau fédéral aux régions et dont les compétences régulatrices en Région Bruxelles-Capitale sont confiées à BRUGEL.

### III. Compétences fédérale et régionale

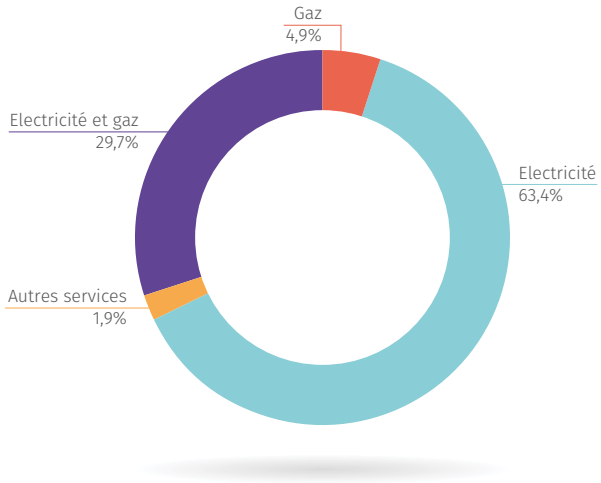
Au cas où les factures d'énergie contestées relevaient à la fois de la compétence fédérale et de la compétence régionale, celles-ci ont été traitées par le Service de Médiation. En 2014, il s'agissait de 1.561 plaintes au total (32,4 %).

## I. Nombre de plaintes par type d'énergie et client final

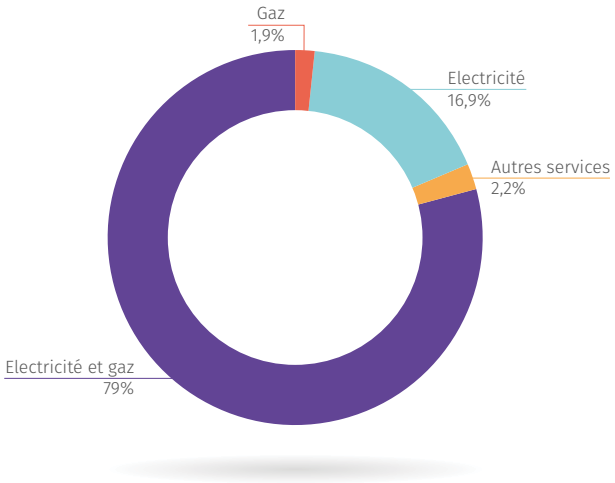
### I. Par type d'énergie

Voici la répartition des plaintes par type d'énergie :

PAR TYPE D'ÉNERGIE (2013)




PAR TYPE D'ÉNERGIE (2014)




La majorité des plaintes (79 %) avaient donc trait à des factures d'énergie pour l'électricité et le gaz naturel. 1,9 % concernaient seulement le gaz naturel et 16,9 % uniquement l'électricité.

108 plaintes (2,2 %) n'avaient pas trait à l'électricité ni au gaz naturel, mais à d'autres biens et services comme l'eau, les produits pétroliers ou la prestation de services en matière d'économie d'énergie, l'entretien ou la réparation des appareils de chauffage.





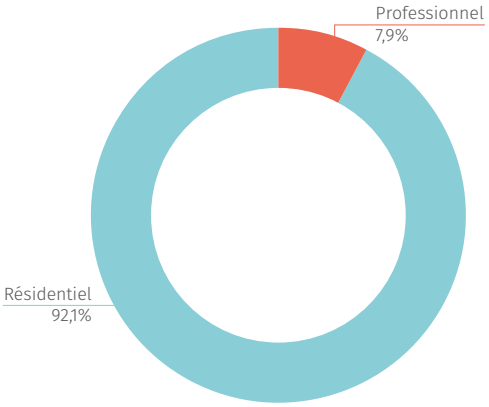
# 2. Plaintes reçues par le Service de Médiation de l'Energie

## II. Par client final

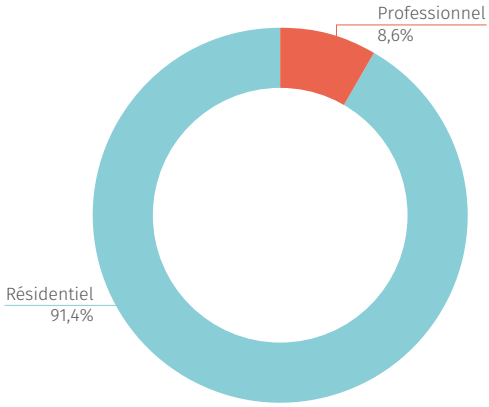
La compétence du Service de Médiation n'est pas limitée aux clients résidentiels ou aux particuliers. Les clients professionnels des entreprises d'énergie peuvent également déposer plainte au Service de Médiation.

En 2014, 8,6 % des plaintes (413 plaintes au total) concernaient des clients finals professionnels comme des entreprises individuelles, des sociétés et des associations.

**PAR CLIENT FINAL (2013)**




**PAR CLIENT FINAL (2014)**

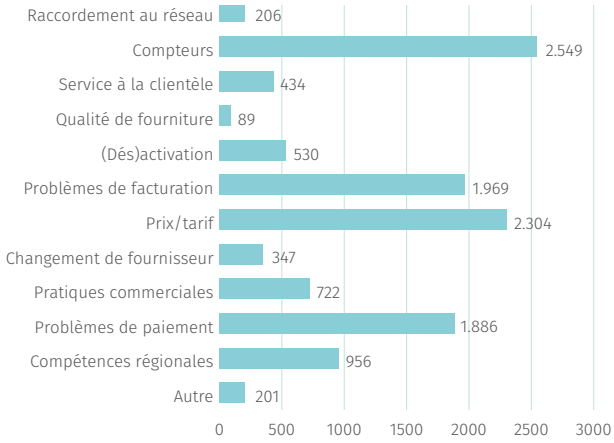



# J. Nombre de plaintes par type de plainte et entreprise d'énergie

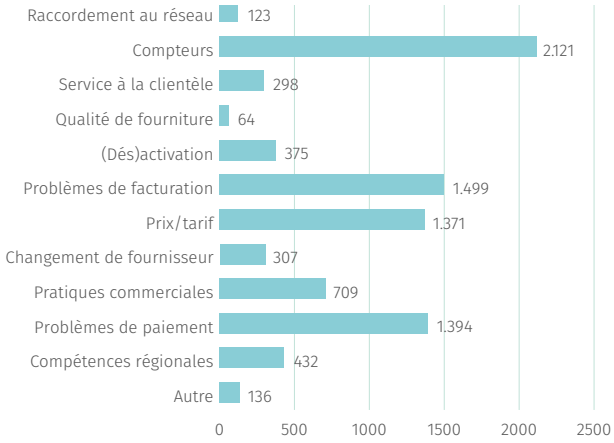
## I. Par type de plainte

Le Service de Médiation utilise pour ce rapport un système de classification des plaintes des consommateurs, qui est basé sur une méthode recommandée par le « Council of European Energy Regulators » (CEER). 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 le classement et le rapportage des plaintes et des demandes des consommateurs – C(2010)3021 définitive).

**TYPE DE PLAINTE (2013)**



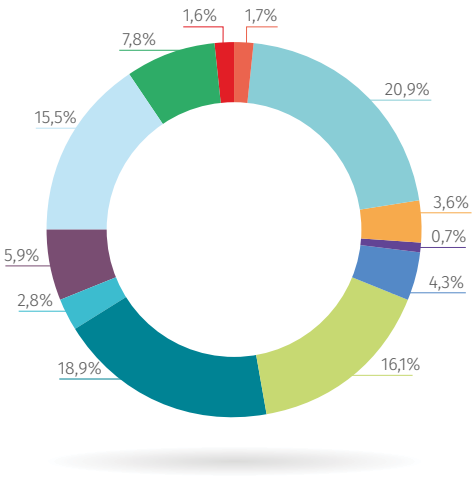

**TYPE DE PLAINTE (2014)**





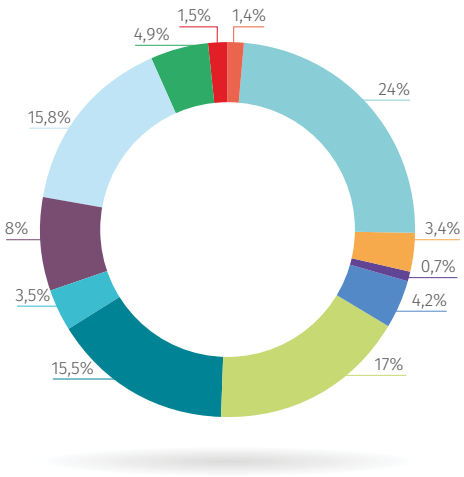


**TYPE DE PLAINTE (2013)**




- Raccordement au réseau
- Compteurs
- Service à la clientèle
- Qualité de fourniture
- Déconnexion / Drop
- Problèmes de facturation

**TYPE DE PLAINTE (2014)**




- Prix/ tarif
- Changement de fournisseur
- Pratiques commerciales
- Problèmes de paiement
- Compétences Régionales
- Autre

Les plaintes reçues par le Service de Médiation en 2014 avaient principalement trait à des contestations au sujet:

- du traitement des données de comptage à l'occasion entre autres du relevé annuel, d'un déménagement, d'un décès, de l'inoccupation d'une habitation, de l'installation de panneaux solaires... (24 %);
- du processus de facturation comme le manque de transparence de la facture ou une facturation tardive (17 %);
- du paiement des factures, par exemple les plans de paiement, les remboursements (tardifs), les paiements par domiciliation, les régimes de garantie (15,8 %);
- de la clarté des prix et tarifs (sociaux) appliqués (15,5 %).

Les autres plaintes avaient trait:

- aux pratiques de marché, comme l'information et la publicité précontractuelle, les conditions contractuelles et les pratiques commerciales dans le cadre de la vente et du marketing (8 %);
- aux changements de fournisseurs (3,5 %);
- aux compétences régionales (autres que les données de comptage) comme les obligations de service public d'ordre social et environnemental (4,9 %), les raccordements au réseau (1,4 %), la qualité de la fourniture (0,7 %), et la coupure ou le drop suite à un défaut de paiement (4,2 %);
- à la qualité de la prestation de services entre autres par téléphone et par e-mail (3,4 %).

1,5 % des plaintes n'ont pu être intégrées au système de classement car elles n'avaient pas trait au fonctionnement du marché de l'électricité et du gaz naturel, mais à d'autres types d'énergie comme les produits pétroliers et d'autres biens ou services tels que l'eau, la télédistribution, le système d'égouttage.

## II. Par entreprise d'énergie

Vous trouverez ci-dessous les principaux litiges ou types de plaintes auxquels le Service de Médiation a été confrontés. Nous faisons état des plaintes telles que formulées par le plaignant contre l'entreprise d'énergie. Certaines données statistiques ne sont pas affichées parce que nous ne disposons pas d'un nombre suffisamment représentatif.



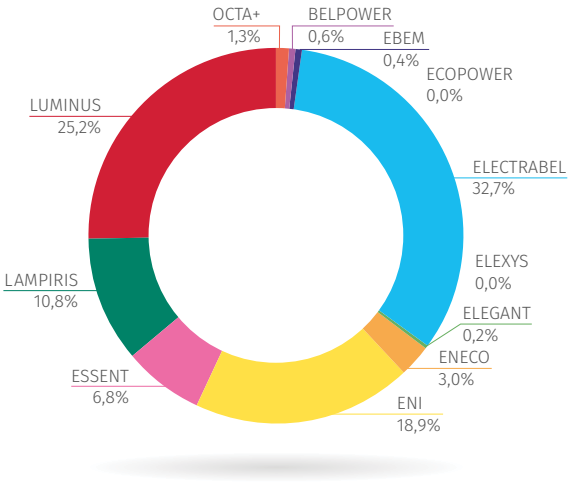
# transparence

## 2. Plaintes reçues par le Service de Médiation de l'Energie

### PROBLÈMES DE COMPTAGE (24 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

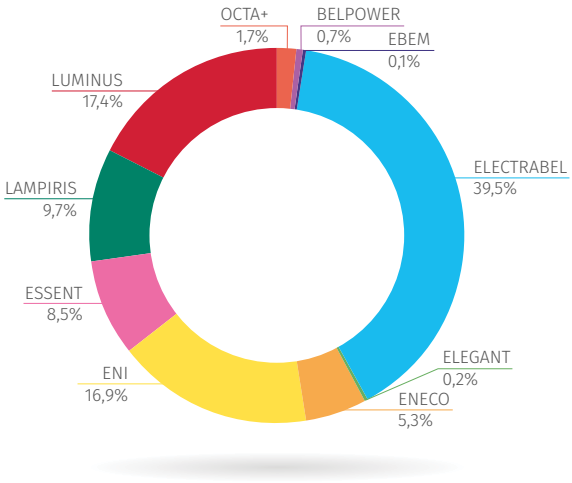
On entend par problèmes de comptage les plaintes qui ont trait à la consommation facturée après un relevé de compteur (ou en l'absence de relevé de compteur), ou en cas de dysfonctionnement d'un compteur, d'une inversion de compteur, d'un déménagement, d'un décès ou d'une modification d'affectation d'un logement.

#### PROBLÈMES DE COMPTEUR PAR FOURNISSEUR (2013)



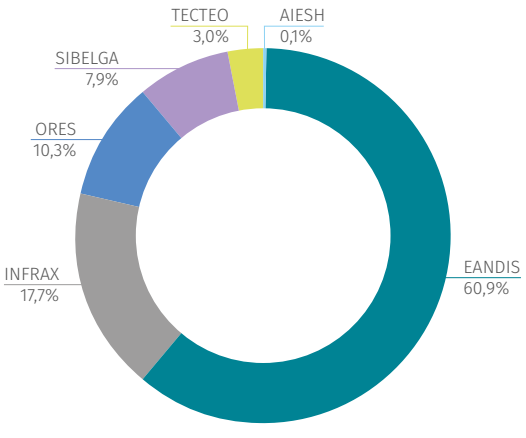

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| BELPOWER | 12 | ELEGANT | 5 | ESSENT | 146 |
| EBEM | 9 | ELEXYS | 1 | LAMPIRIS | 233 |
| ECOPOWER | 1 | ENECO | 65 | LUMINUS | 543 |
| ELECTRABEL | 705 | ENI | 408 | OCTA+ | 28 |

#### PROBLÈMES DE COMPTEUR PAR FOURNISSEUR (2014)



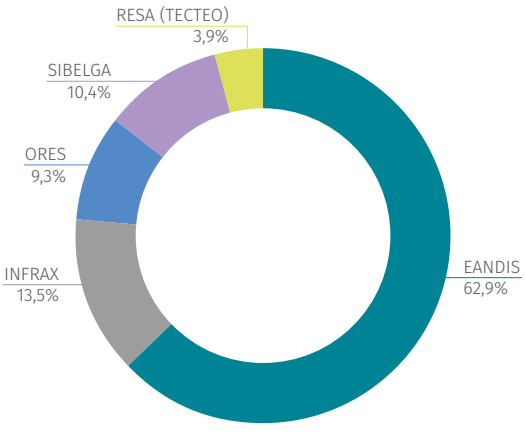

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| BELPOWER | 12 | ENECO | 92 | LUMINUS | 302 |
| EBEM | 2 | ENI | 292 | OCTA+ | 29 |
| ELECTRABEL | 683 | ESSENT | 148 | | |
| ELEGANT | 3 | LAMPIRIS | 168 | | |

#### PROBLÈMES DE COMPTEUR PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2013)




| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| AIESH | 1 | INFRAX | 136 | SIBELGA | 61 |
| EANDIS | 468 | ORES | 79 | TECTEO | 23 |

#### PROBLÈMES DE COMPTEUR PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2014)




| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| EANDIS | 434 | ORES | 64 | RESA (TECTEO) | 27 |
| INFRAX | 93 | SIBELGA | 72 | | |



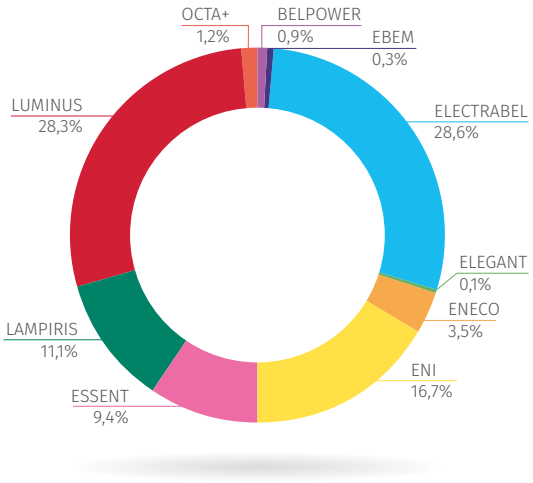


## PROCESSUS DE FACTURATION
## (17 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

Ces plaintes ne concernent pas tellement la clarté de la facture d'énergie en elle-même (voir à ce sujet la transparence des prix et des tarifs) mais l'imprécision de la facturation parce qu'il n'y a pas d'envoi de facture, la facture est tardive ou parce que le processus de facturation successif et de remboursements et/ou de paiements est devenue imprécis ou incompréhensible pour le consommateur.

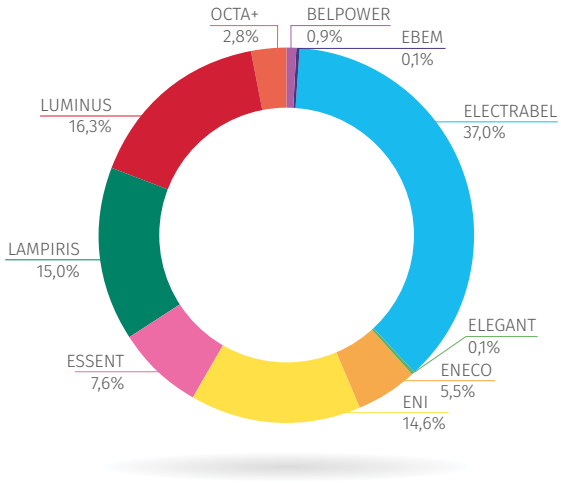
Ces problèmes de facturation ont d'habitude à voir avec un traitement administratif, technique ou comptable erroné ou tardif des données de facturation tel que les données des clients ou de comptage.

### PROCESSUS DE FACTURATION (2013)




| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| BELPOWER | 16 | ENECO | 64 | LUMINUS | 525 |
| EBEM | 5 | ENI | 310 | OCTA+ | 22 |
| ELECTRABEL | 530 | ESSENT | 175 | | |
| ELEGANT | 1 | LAMPIRIS | 206 | | |

### PROCESSUS DE FACTURATION (2014)




| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| BELPOWER | 13 | ENECO | 76 | LUMINUS | 224 |
| EBEM | 2 | ENI | 200 | OCTA+ | 38 |
| ELECTRABEL | 508 | ESSENT | 105 | | |
| ELEGANT | 1 | LAMPIRIS | 206 | | |



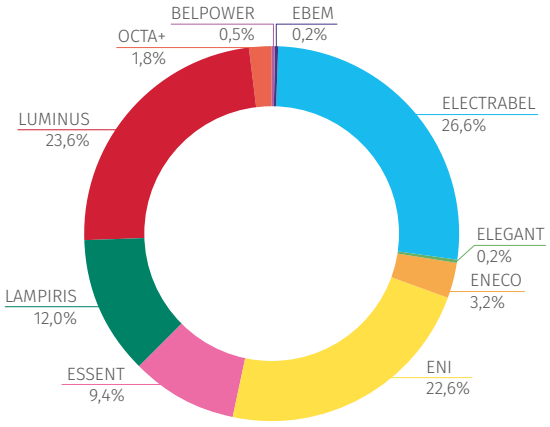
# transparence

## 2. Plaintes reçues par le Service de Médiation de l'Energie

### PROBLÈMES DE PAIEMENT
### (16 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

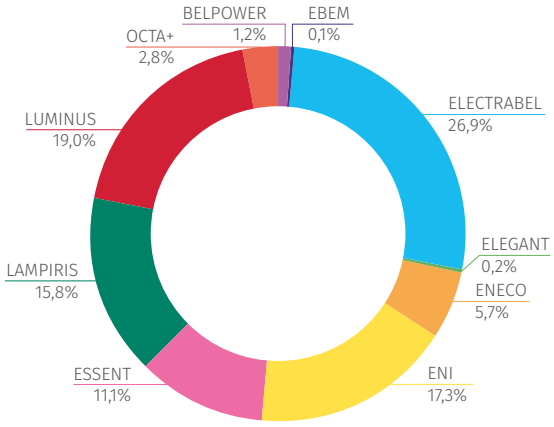
Les plaintes relatives à des problèmes de paiement avaient principalement trait à des plans de paiement échelonnés, à des domiciliations bancaires, à l'imputation de frais administratifs, à des problèmes relatifs à des notes de crédit, à des garanties bancaires et à des remboursements tardifs.

#### PROBLÈMES DE PAIEMENT PAR FOURNISSEUR (2013)



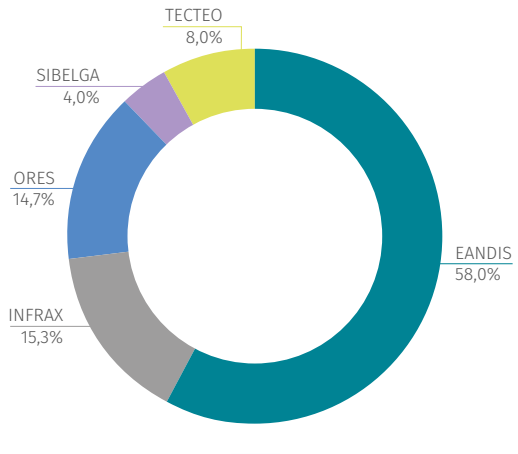

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| BELPOWER | 10 | ENECO | 59 | LUMINUS | 431 |
| EBEM | 3 | ENI | 412 | OCTA+ | 32 |
| ELECTRABEL | 486 | ESSENT | 171 | | |
| ELEGANT | 3 | LAMPIRIS | 219 | | |

#### PROBLÈMES DE PAIEMENT PAR FOURNISSEUR (2014)



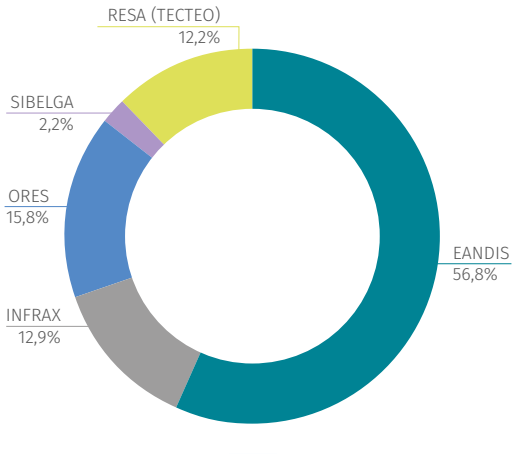

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| BELPOWER | 16 | ENECO | 75 | LUMINUS | 252 |
| EBEM | 1 | ENI | 229 | OCTA+ | 37 |
| ELECTRABEL | 356 | ESSENT | 147 | | |
| ELEGANT | 2 | LAMPIRIS | 210 | | |

#### PROBLÈMES DE PAIEMENT PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION 2013




| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| EANDIS | 87 | ORES | 22 | TECTEO | 12 |
| INFRAX | 23 | SIBELGA | 6 | | |

#### PROBLÈMES DE PAIEMENT PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION 2014




| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| EANDIS | 79 | ORES | 22 | RESA (TECTEO) | 17 |
| INFRAX | 18 | SIBELGA | 3 | | |





**TRANSPARENCE DES PRIX ET DES TARIFS (15,5 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)**

En matière de transparence des prix ou des tarifs sur la facture énergétique, il faut faire la distinction entre :

- les prix de l'énergie facturés par les fournisseurs de l'énergie ;
- les tarifs du réseau de distribution qui sont dus au gestionnaire de réseau de distribution et qui sont facturés après approbation par le régulateur pour le transport et la distribution (raccordement et utilisation) de l'électricité et du gaz naturel, et ;
- les taxes et contributions des différentes autorités.

**LES PRIX DE L'ÉNERGIE :** les fournisseurs définissent librement des prix libéralisés de l'énergie et les facturent au consommateur final.

Depuis 2013, le mécanisme du « filet de sécurité » est en vigueur pour les contrats à prix variables et les formules de prix des fournisseurs. Le contrôle trimestriel des paramètres d'indexation de la part de la Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz (CREG) constitue une amélioration importante au chef de la transparence des prix de l'énergie.

**TARIFS DES RÉSEAUX :** les coûts de transport et de distribution sont approuvés par le régulateur fédéral (CREG), mais à partir du 1er juillet 2014, la compétence concernant les tarifs de distribution a été transférée de l'autorité fédérale vers les régions suite à la sixième réforme de l'Etat. A partir du 1er juillet 2014, les régulateurs régionaux sont compétents pour les tarifs de distribution (la VREG pour la Région flamande, BRUGEL pour la Région Bruxelles-Capitale et la CWaPE pour la Région wallonne).

**TAXES ET CONTRIBUTIONS :** différentes taxes et contributions sont répercutées via la facture d'énergie, aussi bien par le gouvernement fédéral (la cotisation fédérale, la cotisation sur l'énergie et la TVA), que par les autorités régionales (comme le coût pour l'électricité verte et la cogénération, la redevance de raccordement au réseau électrique, la cotisation pour les obligations de services publiques).

À partir du 1er avril 2014, le taux de la TVA a diminué de 21 % à 6 % pour la fourniture de l'électricité aux clients résidentiels et la TVA sur la cotisation fédérale en électricité et gaz a été abrogée. Cette cotisation fédérale sert au financement des fonds suivant gérés par le régulateur fédéral CREG:

- La couverture des frais totaux de fonctionnement de la Commission de Régulation de l'électricité et du gaz (Fonds CREG) ;
- Le financement des obligations qui résultent de la dénucléarisation des sites nucléaires BP1 et BP2 à Mol-Dessel (Fonds Dénucléarisation) ;
- Le financement de la politique fédérale de réduction des émissions de gaz à effet de serre (Fonds Kyoto) ;
- Le financement des mesures sociales prévues par la Loi du 4 septembre 2002 visant à confier aux centres publics d'action sociale la mission de guidance et d'aide sociale financière dans le cadre de la fourniture d'énergie aux personnes les plus démunies ;
- Le financement du coût réel net du système de Prix Sociaux Maximaux (Fonds clients protégés).

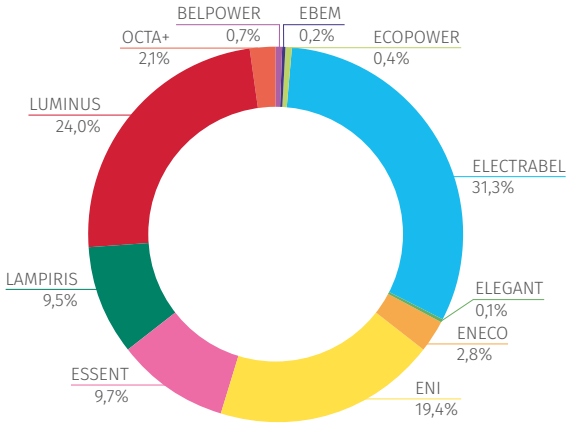
À partir du 1er juillet 2014, il a également été introduit une exonération de la cotisation fédérale pour le gaz pour les unités de production d'électricité qui fonctionnent au gaz, et il a aussi été introduit, comme pour la cotisation fédérale sur l'électricité, des mécanismes de dégressivité et de plafonnement pour la cotisation fédérale pour le gaz si la consommation de gaz des clients professionnels est destinée à leur consommation personnelle et si leur consommation annuelle dépasse un seuil déterminé avec un plafond de 750.000 euros par année.



# transparence

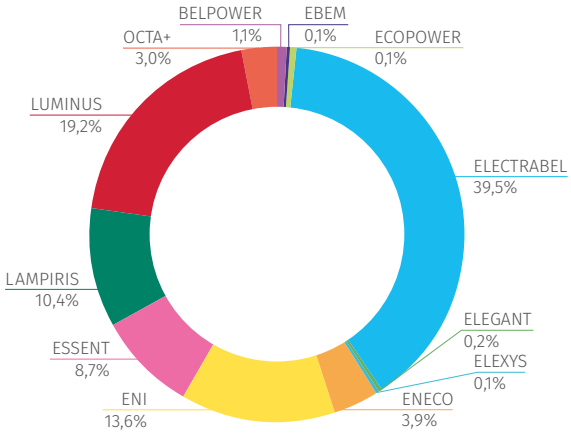
## 2. Plaintes reçues par le Service de Médiation de l'Energie

### TRANSPARENCE DES PRIX ET DES TARIFS PAR FOURNISSEUR (2013)



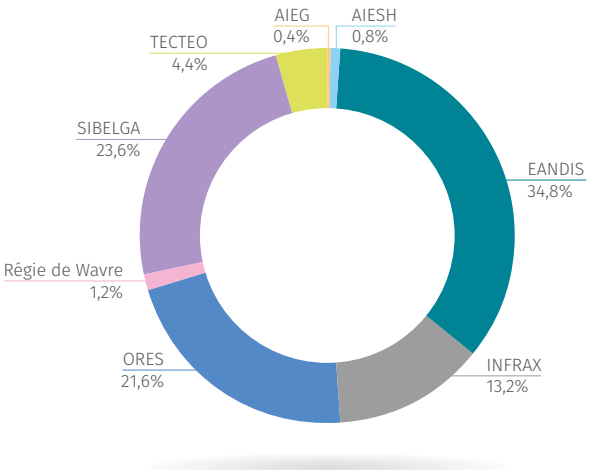

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| BELPOWER | 14 | ELEGANT | 2 | LAMPIRIS | 194 |
| EBEM | 4 | ENECO | 57 | LUMINUS | 492 |
| ECOPOWER | 8 | ENI | 397 | OCTA+ | 44 |
| ELECTRABEL | 641 | ESSENT | 198 | | |

### TRANSPARENCE DES PRIX ET DES TARIFS PAR FOURNISSEUR (2014)



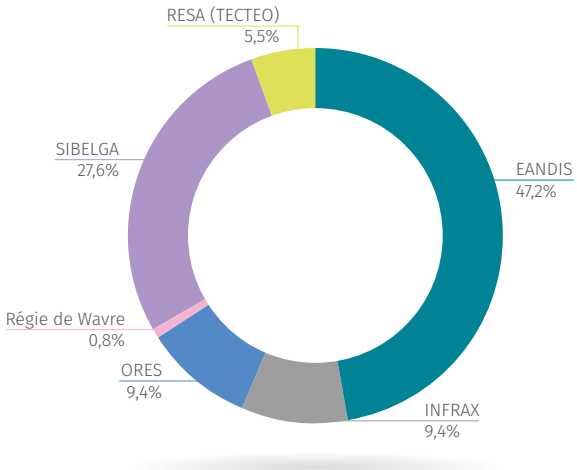

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| BELPOWER | 14 | ELEGANT | 3 | ESSENT | 109 |
| EBEM | 1 | ELEXYS | 1 | LAMPIRIS | 130 |
| ECOPOWER | 1 | ENECO | 49 | LUMINUS | 240 |
| ELECTRABEL | 494 | ENI | 170 | OCTA+ | 38 |

### TRANSPARENCE DES PRIX ET DES TARIFS PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2013)




| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| AIEG | 1 | INFRAX | 33 | SIBELGA | 59 |
| AIESH | 2 | ORES | 54 | TECTEO | 11 |
| EANDIS | 87 | Régie de Wavre | 3 | | |

### TRANSPARENCE DES PRIX ET DES TARIFS PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2014)




| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| EANDIS | 60 | ORES | 12 | SIBELGA | 35 |
| INFRAX | 12 | Régie de Wavre | 1 | RESA (TECTEO) | 7 |





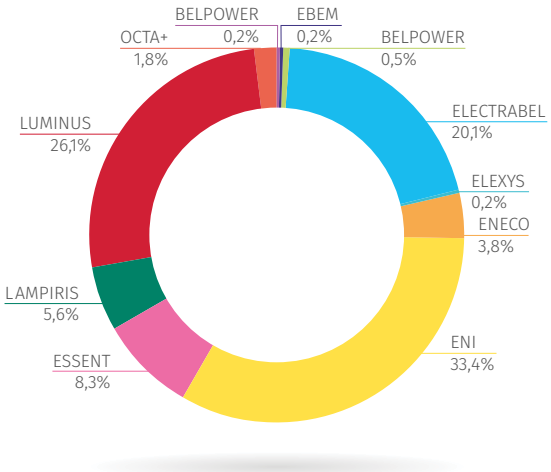
## LES PRATIQUES DE MARCHÉ (8 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

L'objet de ces plaintes concerne la référence à des pratiques commerciales déloyales ou trompeuses de la part de certains fournisseurs d'énergie. Ces plaintes se rapportent à l'information ou la publicité précontractuelle, à des pratiques commerciales relatives à la vente et au marketing, et au respect des clauses contractuelles ou leur conformité avec l'Accord *« le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz »*. Cet Accord du consommateur et le code de conduite régissant la *« vente hors établissement »* et la *« vente à distance »* est entré en vigueur le 1er Janvier 2014 (à partir du 1er avril 2014 en ce qui concerne les adaptations concernant la domiciliation, les conditions générales et les intérêts de retard) complétés par un certain nombre de nouvelles dispositions, telles que :

- une offre annuelle de la formule tarifaire au tarif le moins cher ;
- la reconduction des contrats ne peut pas être faite au détriment du consommateur, faute de quoi le client a droit à la résiliation du contrat sans coûts ni préavis ;
- aucune indemnité de rupture pour un changement de fournisseur, même lorsque ce switch se produit suite à un déménagement ;
- des simulateurs de prix transparents ;
- l'amélioration des procédures de déménagement ;
- l'introduction de la possibilité pour le client d'exclure la facture annuelle de toute domiciliation ;
- le paiement d'intérêts par le fournisseur en cas de remboursement tardif d'un solde créditeur ;
- la confirmation par lettre, courriel ou SMS des arrangements conclus avec un fournisseur concernant les questions ou les plaintes des consommateurs.

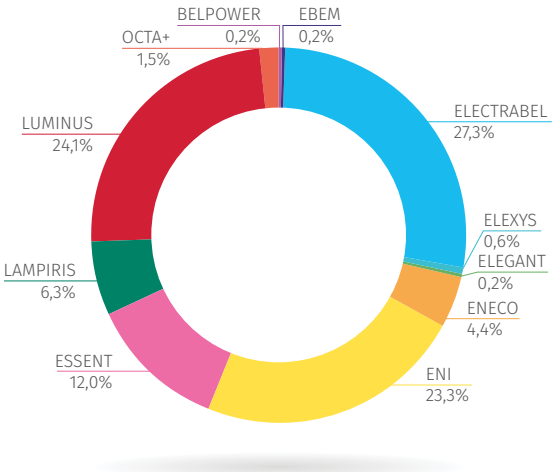
Quand le Service de Médiation, dans le cadre de l'analyse d'une plainte, constate qu'il y a potentiellement infraction à la réglementation relative aux pratiques de marché ou à la protection du consommateur, ces dossiers sont également transmis pour suite utile à la Direction générale de l'inspection économique du SPF Economie.

### LES PRATIQUES DE MARCHÉ (2013)




| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| BELPOWER | 1 | ELEXYS | 1 | LAMPIRIS | 32 |
| EBEM | 1 | ENECO | 25 | LUMINUS | 173 |
| ECOPOWER | 3 | ENI | 221 | OCTA+ | 12 |
| ELECTRABEL | 133 | ESSENT | 55 | | |

### LES PRATIQUES DE MARCHÉ (2014)




| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| BELPOWER | 1 | ELEXYS | 4 | LAMPIRIS | 42 |
| EBEM | 1 | ENECO | 29 | LUMINUS | 160 |
| ELECTRABEL | 181 | ENI | 155 | OCTA+ | 10 |
| ELEGANT | 1 | ESSENT | 80 | | |



# transparence

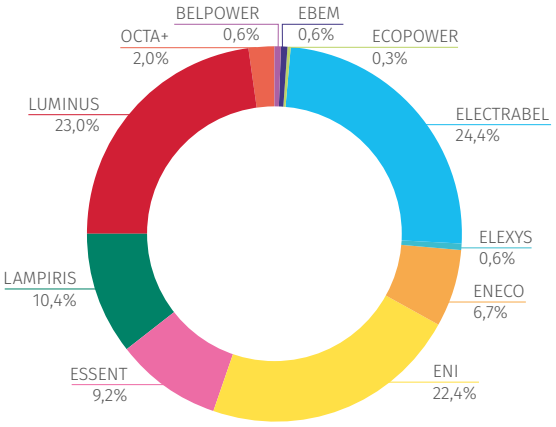
## 2. Plaintes reçues par le Service de Médiation de l'Energie

### CHANGEMENT DE FOURNISSEUR (3,5 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

Le Service de Médiation constate que le nombre de plaintes concernant un changement de fournisseur a diminué sérieusement de 14 % en 2011 (1.854 plaintes) à 8 % en 2012 (1.250 plaintes), 3 % en 2013 (347 plaintes) et 3,5 % en 2014 (318 plaintes). Cette diminution démontre que les initiatives et les mesures fédérales et régionales, prises afin de faciliter le changement de fournisseur, portent leurs fruits. Ceci est donc principalement à attribuer à :

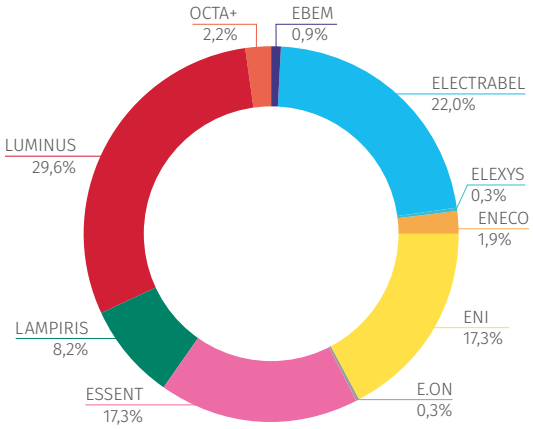
- l'entrée en fonction des régulateurs régionaux pour imposer aux fournisseurs une série de procédures, par lesquelles le nouveau fournisseur doit demander au fournisseur précédant les informations correctes (comme la date de fin de contrat de fourniture d'énergie) afin que le changement de fournisseur puisse se dérouler de manière fluide et sans coûts ;
- la décision du gouvernement fédéral de ne plus permettre aux fournisseurs de facturer des indemnités de rupture ou de résiliation aux particuliers et aux PMEs, moyennant le respect d'un délai de préavis d'un mois (loi du 25 août 2012 portant des dispositions diverses en matière d'énergie – Moniteur belge du 3 septembre 2012) ;
- l'adaptation des régles concernant le changement gratuit de fournisseur dans « l'Accord », également en cas de changement de fournisseur lors d'un déménagement.

**CHANGEMENT DE FOURNISSEUR (2013)**




| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| BELPOWER | 2 | ENECO | 24 | LAMPIRIS | 37 |
| EBEM | 2 | ELEXYS | 2 | LUMINUS | 82 |
| ECOPOWER | 1 | ENI | 80 | OCTA+ | 7 |
| ELECTRABEL | 87 | ESSENT | 33 | | |

**CHANGEMENT DE FOURNISSEUR (2014)**




| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| EBEM | 3 | ENI | 55 | LUMINUS | 94 |
| ELECTRABEL | 70 | E.ON | 1 | OCTA+ | 7 |
| ELEXYS | 1 | ESSENT | 55 | | |
| ENECO | 6 | LAMPIRIS | 26 | | |

### COMPÉTENCES RÉGIONALES, AUTRES QUE LES DONNÉES DE COMPTAGE (11,5 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

En plus des obligations des gestionnaires de réseau de distribution concernant le traitement, la validation et la communication des données de comptage, un certain nombre de mesures régionales spécifiques entrent également dans les compétences régionales, comme :

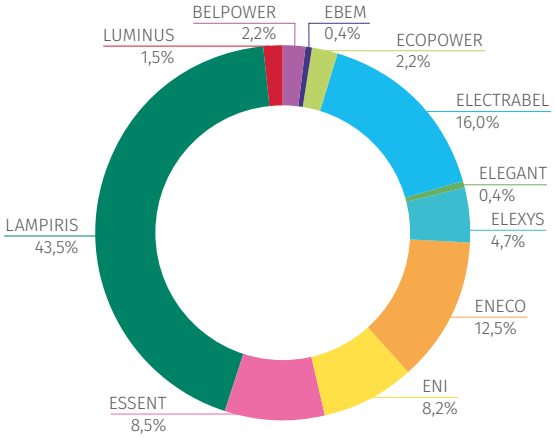
- les obligations de service public d'ordre social et environnemental qui sont imposées aux fournisseurs et aux gestionnaires de réseau. C'est ainsi que l'on applique par exemple en Région flamande, pour les clients finaux résidentiels, une quantité d'électricité gratuite, et que les coûts de l'électricité verte et de la cogénération sont répercutés dans le prix facturé par





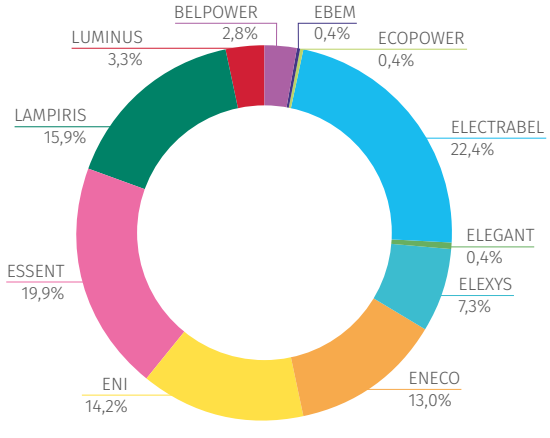
les fournisseurs en raison des obligations régionales en matière d'énergie renouvelable;
- les raccordements au réseau de distribution (les délais de raccordement, temps d'attente voire même refus de raccordement);
- la qualité de la fourniture, comme les pannes de courant et les éventuelles demandes de compensations financières pour les dommages qui en découlent;
- les réglementations concernant la coupure du réseau et le «drop», par lequel l'utilisateur final résidentiel est repris par le fournisseur social ou le gestionnaire de réseau suite à un défaut de paiement au fournisseur commercial;
- depuis le 1er juillet 2014 les régions sont compétentes, suite à la Sixième réforme de l'Etat, pour les tarifs de distribution (raccordement et utilisation).

**COMPÉTENCES RÉGIONALES PAR FOURNISSEUR (2013)**




| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| BELPOWER | 12 | ELEGANT | 2 | LAMPIRIS | 47 |
| EBEM | 2 | ENECO | 26 | LUMINUS | 239 |
| ECOPOWER | 12 | ENI | 69 | OCTA+ | 8 |
| ELECTRABEL | 88 | ESSENT | 45 | | |

**COMPÉTENCES RÉGIONALES PAR FOURNISSEUR (2014)**




| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| BELPOWER | 7 | ELEGANT | 1 | LAMPIRIS | 49 |
| EBEM | 1 | ENECO | 18 | LUMINUS | 39 |
| ECOPOWER | 1 | ENI | 32 | OCTA+ | 8 |
| ELECTRABEL | 55 | ESSENT | 35 | | |

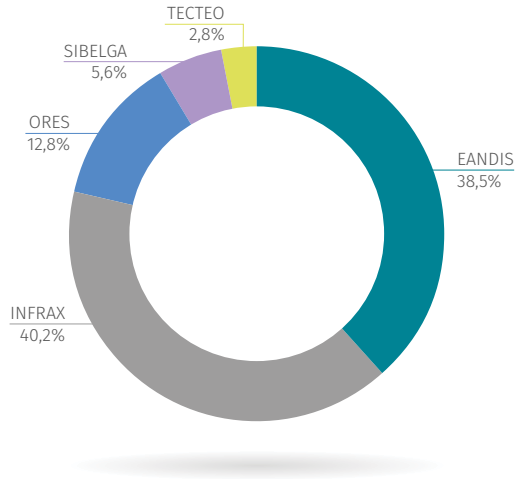


# transparence

## 2. Plaintes reçues par le Service de Médiation de l'Energie

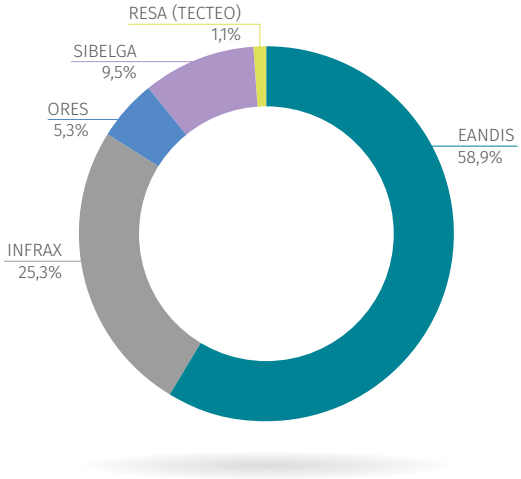
Ces plaintes concernant les compétences régionales incluaient également les problèmes de raccordement au réseau de distribution (échéance du raccordement, délai d'attente ou même refus de raccordement), la qualité de la fourniture comme les pannes de courant et les demandes éventuelles d'indemnisation financière pour dommages qui en résultent.
Ces activités sont des compétences des gestionnaires de réseau de distribution.

### RACCORDEMENT AU RÉSEAU (2013)



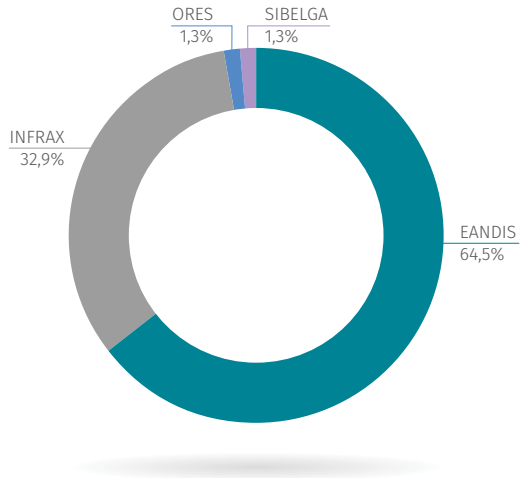

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| EANDIS | 69 | ORES | 23 | TECTEO | 5 |
| INFRAX | 72 | SIBELGA | 10 | | |

### RACCORDEMENT AU RÉSEAU (2014)



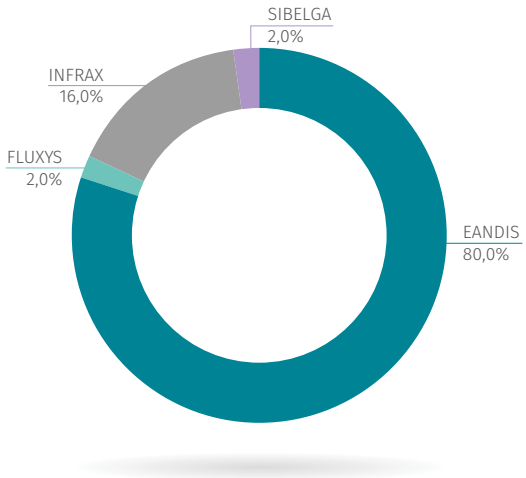

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| EANDIS | 56 | ORES | 5 | RESA (TECTEO) | 1 |
| INFRAX | 24 | SIBELGA | 9 | | |

### QUALITÉ FOURNITURE (2013)




| | | | |
|---|---|---|---|
| EANDIS | 49 | ORES | 1 |
| INFRAX | 25 | SIBELGA | 1 |

### QUALITÉ FOURNITURE (2014)




| | | | |
|---|---|---|---|
| EANDIS | 40 | INFRAX | 8 |
| FLUXYS | 1 | SIBELGA | 1 |



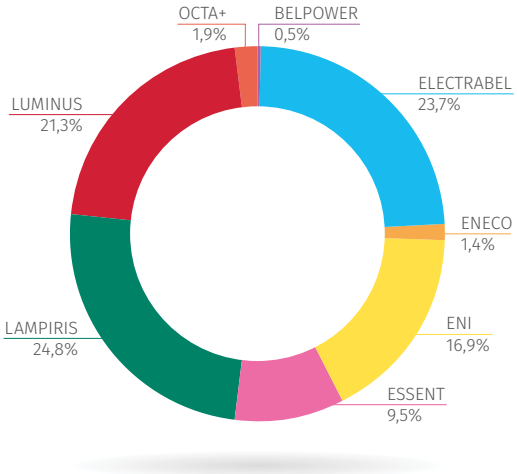


## DÉCONNEXION / DROP
## (4 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

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

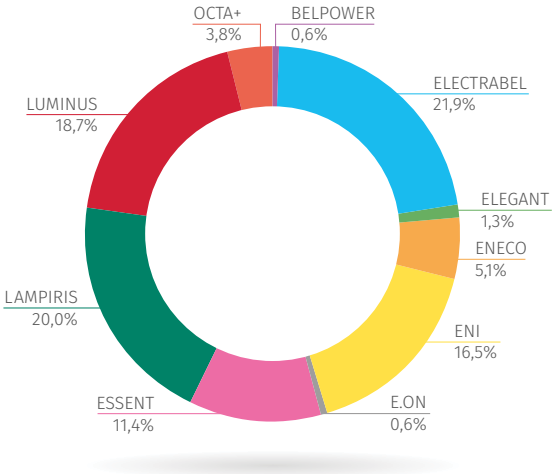
Il existe ainsi, pour les clients résidentiels, des mesures de protection en cas de défaut de paiement vis-à-vis d'un fournisseur et des règles existent lors de la coupure et du raccordement pour l'alimentation en électricité et en gaz naturel après un déménagement, en cas de fraude, dans le cas d'une maison vide et en période hivernale.
Le Service de Médiation constate que des problèmes se posaient fréquemment à cet égard avec les résiliations de contrats professionnels. Des clients professionnels qui sont confrontés à des problèmes financiers ne bénéficient en effet pas de la même protection que les clients finals résidentiels. En Wallonie, le problème principal a manifestement trait à l'installation de compteurs à budget. Lorsque des clients sont confrontés à des difficultés de paiement, les fournisseurs commerciaux peuvent demander ou menacer d'installer ces compteurs.
De telles plaintes sont adressées aussi bien au fournisseur qu'au gestionnaire de réseau de distribution vu que le fournisseur, en cas de défaut de paiement ou de paiement tardif, donne l'ordre du «drop» (contrats résidentiels) ou de coupure (contrats professionnels), et que le gestionnaire de réseau de distribution assure alors la reprise de la fourniture, l'installation d'un compteur à budget ou la coupure effective.

### DÉCONNEXION / DROP PAR FOURNISSEUR (2013)




| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| BELPOWER | 2 | ENI | 73 | LUMINUS | 92 |
| ELECTRABEL | 102 | ESSENT | 41 | OCTA+ | 8 |
| ENECO | 6 | LAMPIRIS | 107 | | |

### DÉCONNEXION / DROP PAR FOURNISSEUR (2014)



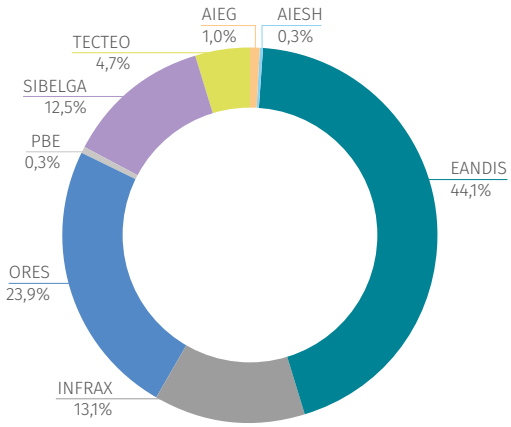

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| BELPOWER | 2 | ENI | 52 | LUMINUS | 59 |
| ELECTRABEL | 69 | E.ON | 2 | OCTA+ | 12 |
| ELEGANT | 4 | ESSENT | 36 | | |
| ENECO | 16 | LAMPIRIS | 63 | | |



# transparence

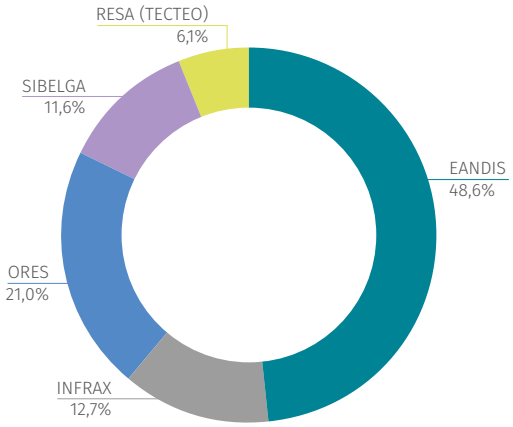
## 2. Plaintes reçues par le Service de Médiation de l'Energie

**DÉCONNEXION/DROP PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2013)**




| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| AIEG | 3 | INFRAX | 39 | SIBELGA | 37 | | |
| AIESH | 1 | ORES | 71 | TECTEO | 14 | | |
| EANDIS | 131 | PBE | 1 | | | | |

**DÉCONNEXION/DROP PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2014)**




| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| EANDIS | 88 | ORES | 38 | RESA (TECTEO) | 11 | | |
| INFRAX | 23 | SIBELGA | 21 | | | | |

### SERVICE À LA CLIENTÈLE

**(3 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)**

Le Service de Médiation enregistre également les plaintes concernant la prestation de services des fournisseurs d'énergie. Il s'agit ici de l'enregistrement des plaintes qui sont formulées à l'égard du service clientèle au niveau des appels téléphoniques (call-center), du traitement électronique de l'information et des plaintes introduites d'une autre façon comme par une visite à un service clientèle.

Le Service de Médiation constate une amélioration concernant les plaintes qui ont trait au service à la clientèle des fournisseurs d'énergie (691 plaintes en 2012, 397 plaintes en 2013 et 263 plaintes en 2014).

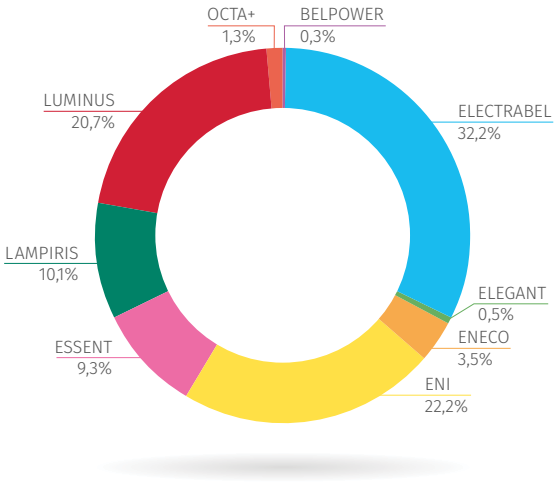
L'Accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » stipule que les fournisseurs d'énergie s'engagent à confirmer par lettre, message électronique ou sms les questions ou plaintes des consommateurs, cela a pu contribuer à cette amélioration.

Même chez les gestionnaires de réseau de distribution on constate une légère amélioration du service à la clientèle (125 plaintes en 2012, 76 plaintes en 2013 et 58 plaintes en 2014), bien qu'ils ne soient pas soumis à l'Accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz ».



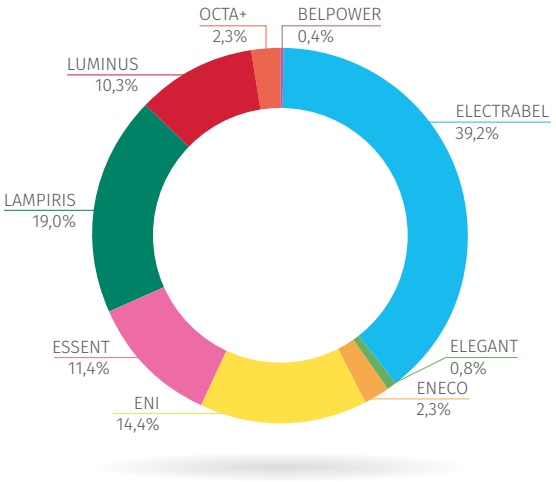


## SERVICE À LA CLIENTÈLE PAR FOURNISSEUR (2013)




| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| BELPOWER | 1 | ENECO | 14 | LAMPIRIS | 40 |
| ELECTRABEL | 128 | ENI | 88 | LUMINUS | 82 |
| ELEGANT | 2 | ESSENT | 37 | OCTA+ | 5 |

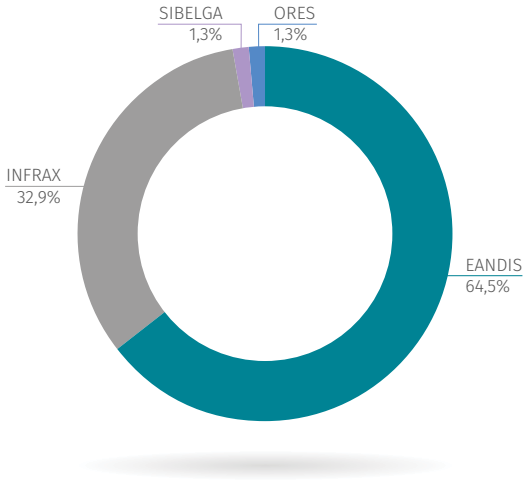
## SERVICE À LA CLIENTÈLE PAR FOURNISSEUR (2014)




| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| BELPOWER | 1 | ENECO | 6 | LAMPIRIS | 50 |
| ELECTRABEL | 103 | ENI | 38 | LUMINUS | 27 |
| ELEGANT | 2 | ESSENT | 30 | OCTA+ | 6 |

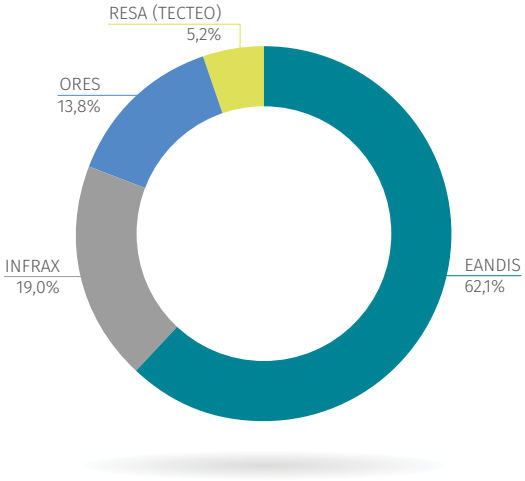


## SERVICE À LA CLIENTÈLE PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2013)




| | | | |
|---|---|---|---|
| EANDIS | 49 | ORES | 1 |
| INFRAX | 25 | SIBELGA | 1 |

## SERVICE À LA CLIENTÈLE PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2014)

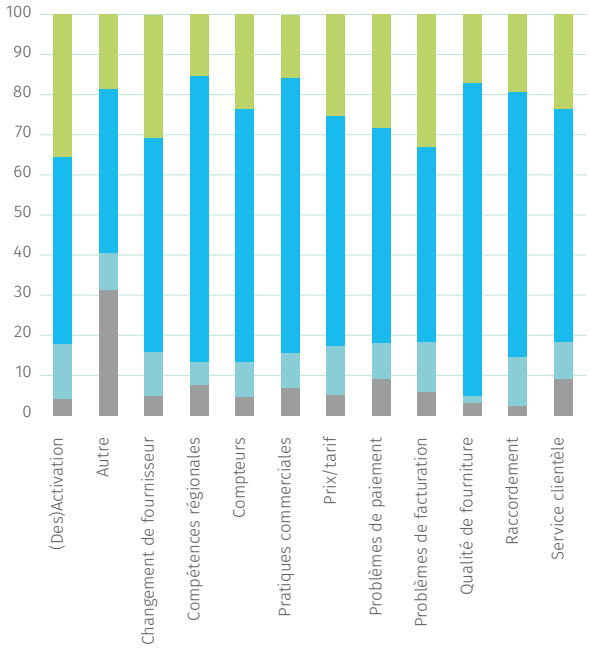



| | | | |
|---|---|---|---|
| EANDIS | 36 | ORES | 8 |
| INFRAX | 11 | RESA (TECTEO) | 3 |





# 2. Plaintes reçues par le Service de Médiation de l'Energie




## K. Types de plaintes par Région

Pour les types de plaintes précités, le Service de Médiation a rédigé une subdivision par région qui contient l'adresse du plaignant. Cette subdivision par type de plaintes suit normalement la subdivision régionale des plaintes, mais l'analyse dévoile que certains types de plaintes apparaissent plus ou moins dans une région ou l'autre. En Région flamande, il y a plus de problèmes de pratiques commerciales que dans les autres régions, tandis qu'en Région wallonne, il y a davantage de problèmes de coupure et de «drop».

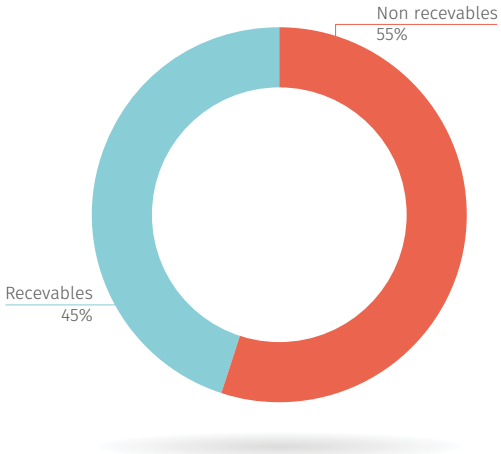


# 3. Plaintes pour médiation (plaintes recevables)

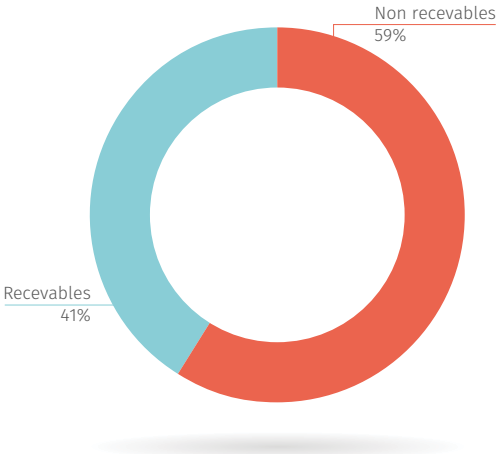


## A. Nombre de plaintes recevables

NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES (2013)




NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES (2014)





**1.663**
PLAINTES RECEVABLES

**2.046**
DOSSIERS DE PLAINTES RECEVABLES CLÔTURÉES





Le Service de Médiation a reçu 1.663 plaintes recevables en 2014. Cela représente 41 % des plaintes qui relèvent des compétences du Service de Médiation.

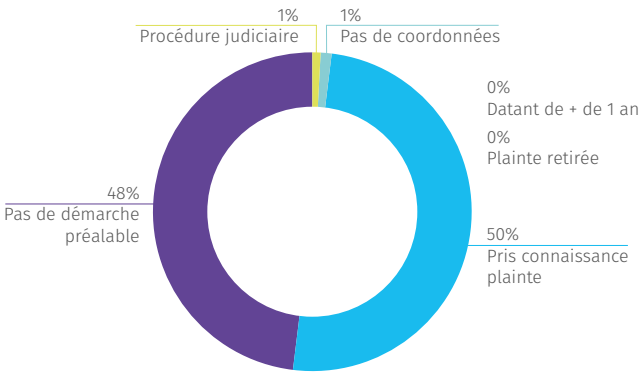
## B. Nombre de plaintes irrecevables

Les 2.399 autres plaintes (59 %) n'étaient pas recevables pour les motifs suivants :

- Le plaignant n'avait pas entrepris de démarches préalables auprès de l'entreprise d'énergie pour arriver à une solution ou il n'avait pas fourni de preuves ou pas suffisamment de preuves (38 % des plaintes irrecevables) ;
- La plainte faisait déjà l'objet d'une procédure en justice (1 % des plaintes irrecevables) ;
- La plainte avait déjà été introduite il y a plus d'un an auprès de l'entreprise d'énergie ; les données d'adresses n'ont pas été communiquées ; ou bien la plainte a été retirée parce qu'une solution avait été trouvée entre temps (3 % des plaintes irrecevables) ;
- Le Service de Médiation n'est informé que des plaintes adressées pour la première fois au fournisseur d'énergie (58 % des plaintes irrecevables).

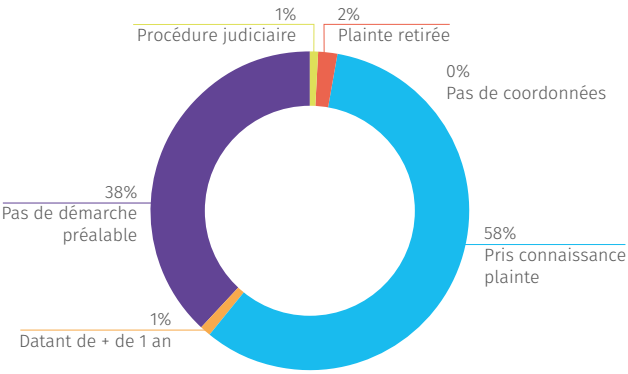


NOMBRE DE PLAINTES IRRECEVABLES (2013)




| | | | |
|---|---|---|---|
| Plainte retirée | 5 | Pas de coordonnées | 19 |
| Procédure judiciare | 34 | Pris connaissance plainte | 1.520 |
| Datant de + de 1 an | 10 | Pas de démarche préalable | 1.436 |

NOMBRE DE PLAINTES IRRECEVABLES (2014)




| | | | |
|---|---|---|---|
| Plainte retirée | 54 | Pas de coordonnées | 2 |
| Procédure judiciare | 29 | Pris connaissance plainte | 1.398 |
| Datant de + de 1 an | 12 | Pas de démarche préalable | 904 |



## C. Nombre de plaintes pour lesquelles le SME n'est pas compétent

Pour 757 plaintes (15,7 %), le Service de Médiation n'était pas compétent, car l'objet de la plainte concernait:

- des compétences exclusivement régionales en matière d'électricité et de gaz naturel. Les plaintes ont alors été envoyées au Service Régional de Médiation pour l'Énergie en Wallonie (SRME), créé par le Régulateur wallon CWaPE (142 plaintes) ou ont été traitées et clôturées par le Service de Médiation avec renvoi au Régulateur flamand compétent VREG (241 plaintes) ou le Régulateur bruxellois BRUGEL (31 plaintes);
- les compétences du régulateur fédéral CREG comme l'approbation des tarifs de transport et de distribution et/ou le monitoring des prix et marchés de l'énergie (4 plaintes);
- les pratiques de marché de certains fournisseurs. Ces plaintes ont été renvoyées à la Direction générale de l'Inspection économique du SPF Economie, PME, Classes Moyennes et Énergie (62 plaintes);
- la compétence d'autres services (de médiation) fédéraux ou régionaux (13 plaintes);
- des demandes d'information (119 dossiers) concernant le marché du gaz et de l'électricité, mais aussi à propos d'autres produits et services (pétrole, installation de panneaux solaires, eau, évacuation des eaux usées, problèmes de location...) ainsi que des plaintes qui n'étaient pas à l'encontre d'une entreprise d'énergie mais plutôt des griefs contre certains procédés du marché ou décisions, et où le Service de Médiation a tenté de formuler une réponse en renvoyant vers les services ou régulateurs compétents (47 plaintes).

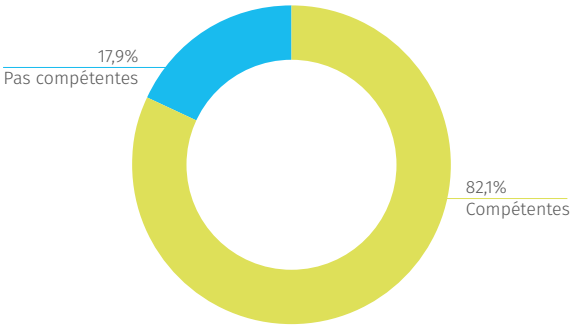
Le Service de Médiation a également traité 98 procédures dites d'urgence. Ces procédures ont pour objectif de clarifier rapidement la situation du client pour éviter une coupure injustifiée ou rétablir l'absence de raccordement dans les trois jours.



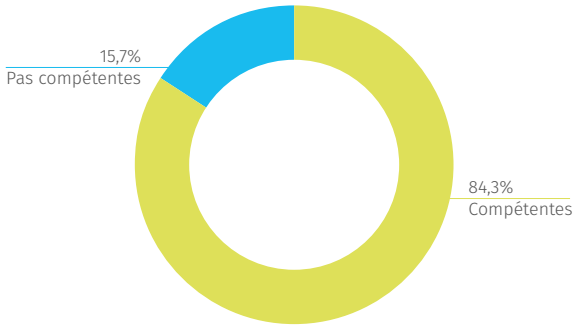
gratuitement

# 3. Plaintes pour médiation (plaintes recevables)

NOMBRE DE PLAINTES NON COMPÉTENTES (2013)

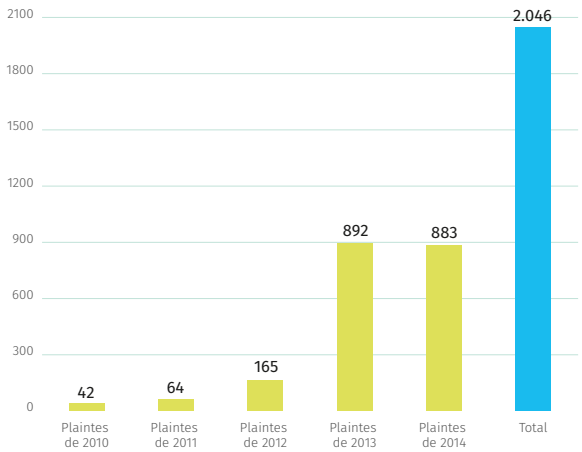



NOMBRE DE PLAINTES NON COMPÉTENTES (2014)




## D. Nombre de plaintes clôturées

NOMBRE DE PLAINTES CLÔTURÉES 2010 - 2014
FIN 2014




Le Service de Médiation a pu mener à bien et clôturer 2.046 dossiers de plaintes recevables au total en 2014 dont :

- 42 dossiers qui concernaient des plaintes introduites en 2010,
- 64 dossiers clôturés concernant des plaintes introduites en 2011,
- 165 dossiers clôturés qui concernaient des plaintes introduites en 2012,
- 892 dossiers clôturés de plaintes introduites en 2013,
- 883 dossiers ont été clôturés concernant des plaintes introduites en 2014.

Pour 2014, cela signifie que le résultat de clôture des plaintes recevables est de plus de 65 % si l'on considère le nombre des plaintes clôturées (2.046) par rapport au nombre des plaintes ouvertes recevables à la fin de 2013 (1.491) et le nombre des plaintes recevables, reçues en 2014 (1.663). A la suite de ce résultat, 1.152 dossiers devaient encore être traités à la fin de 2014. Sur un total de 13.387 plaintes recevables reçues depuis la mise en place du Service de Médiation, cela veut dire que 8,6 % des plaintes recevables sont encore à traiter.

En outre, le Service de Médiation continue à offrir ses services pour des plaintes qui en principe relèvent des compétences exclusives des Régulateurs d'énergie de la Région flamande (VREG) et de la Région de Bruxelles-Capitale (BRUGEL).

Enfin, le Service de Médiation assure également le suivi de plaintes qui sont considérées comme non recevables. Il envoie ces plaintes à l'entreprise d'énergie et analyse les réponses. Il communique également au plaignant qu'il peut introduire une plainte au Service de Médiation s'il n'est pas d'accord avec la réponse de l'entreprise d'énergie. En tenant compte des plaintes non recevables et celles dont le Service n'est pas compétent mais pour lesquelles le Service de Médiation assure cette prestation de service, plus de 97 % des plaintes reçues depuis la mise en place du Service de Médiation

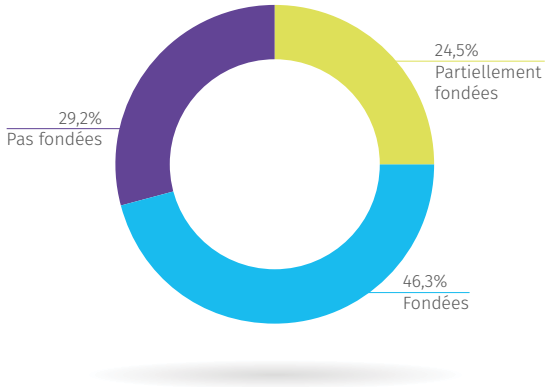


ont été finalisées. En pratique, cela signifie que sur un total de 32.479 plaintes reçues, 1.152 plaintes étaient encore en cours de traitement par le Service de Médiation au 31 décembre 2014.

## E. Nombre de plaintes fondées (ou non)

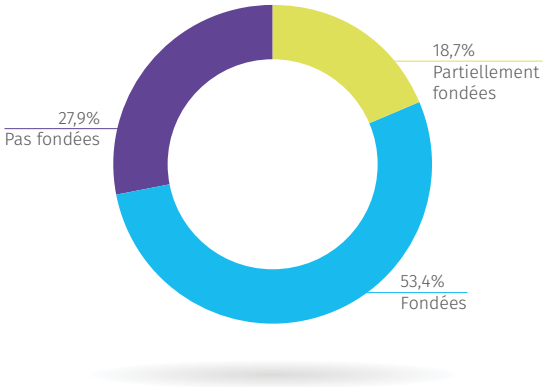
Sur les 2.046 plaintes recevables clôturées en 2014, le Service de Médiation en a considéré :
- 1.092 comme fondées (53,4 %);
- 383 comme partiellement fondées (18,7 %);
- 571 comme non fondées (27,9 %).

**NOMBRE DE PLAINTES FONDÉES (OU NON) (2013)**




| | |
|---|---|
| Partiellement fondées | 651 |
| Fondées | 1.232 |
| Pas fondées | 776 |

**NOMBRE DE PLAINTES FONDÉES (OU NON) (2014)**




| | |
|---|---|
| Partiellement fondées | 383 |
| Fondées | 1.092 |
| Pas fondées | 571 |

Le Service de Médiation évalue le bien-fondé d'une plainte sur la base du respect de la législation et de la réglementation fédérale et régionale. S'il considère une plainte comme partiellement fondée ou non fondée, cela ne signifie pas pour autant que la plainte ne repose 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 fournisseurs d'énergie, il n'existe cependant (pour le moment) aucune réglementation. Ces opérations relèvent plutôt de la stratégie commerciale de l'entreprise 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 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 Médiation va reconnaître que le prestataire de services doit prendre des mesures pour résoudre le problème.



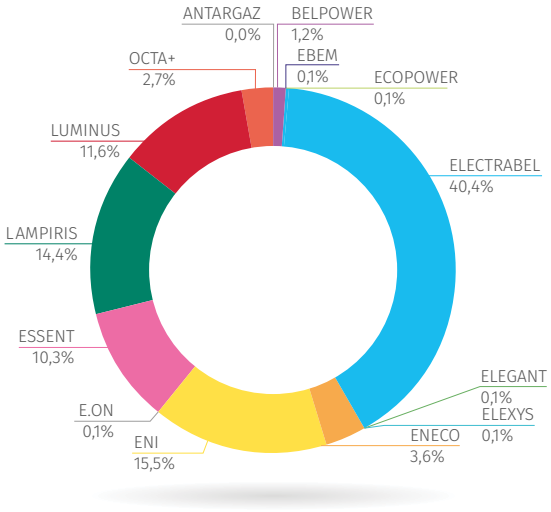
# gratuitement

# 3. Plaintes pour médiation (plaintes recevables)

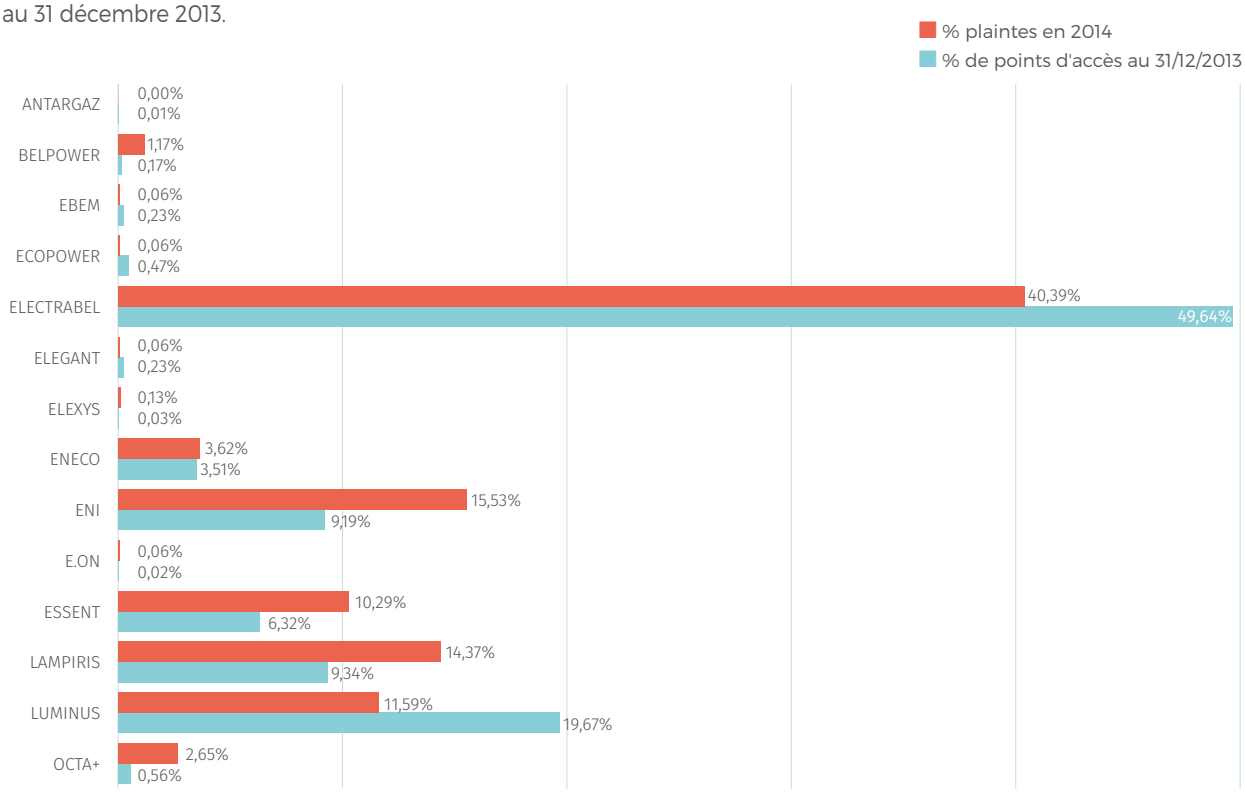
## F. Plaintes recevables par fournisseur d'énergie

Parmi les plaintes (1.663) reçues en 2014, plus de 90 % avaient trait aux fournisseurs d'énergie. Il s'agit de plaintes formulées par les consommateurs envers les fournisseurs d'énergie, même si la cause ou l'origine du contentieux a trait à d'autres fournisseurs d'énergie (par exemple lors d'un changement de fournisseur non voulu ou indu), ou des gestionnaires de réseau de distribution (par exemple lors d'un relevé, validation ou communication de données de comptage).

**TOTAL DES PLAINTES RECEVABLES PAR FOURNISSEUR D'ÉNERGIE 2014**




Comparaison du nombre de plaintes recevables en 2014 avec le nombre de points d'accès au réseau de distribution au 31 décembre 2013.





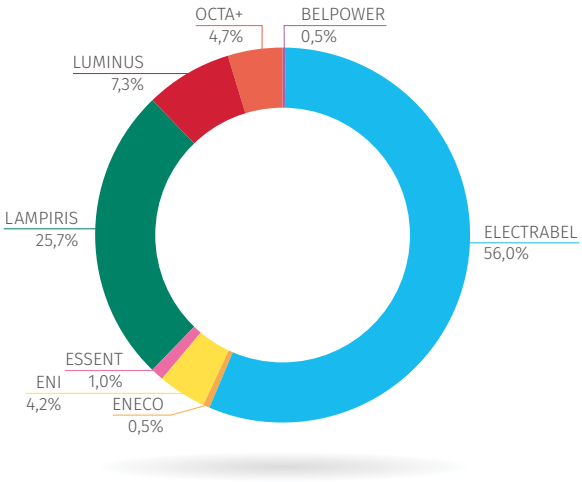
En comparant ces données avec le nombre total des plaintes en 2014 et avec le nombre de points d'accès au réseau de distribution au 31 décembre 2013, on constate des différences dans le pourcentage total des plaintes par fournisseur et le nombre des plaintes recevables par fournisseur.

Pour certains fournisseurs, on constate relativement plus de plaintes recevables alors que pour d'autres fournisseurs, le pourcentage total des plaintes est plus élevé. Selon le Service de Médiation, cela veut dire que pour ces derniers (les fournisseurs avec un pourcentage de plaintes plus élevé), des efforts supplémentaires sont possibles pour améliorer la qualité de service en première ligne. Le Service de Médiation constate en effet que beaucoup de plaintes non recevables arrivent à tort auprès du Service de Médiation parce que le fournisseur concerné a insuffisamment développé son service de clientèle ou de plainte ou a insuffisamment communiqué les données de contact.

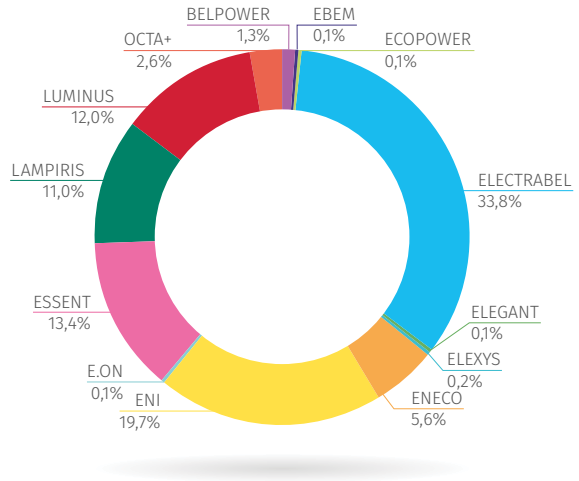
## G. Plaintes recevables par région et par fournisseur d'énergie

Pour la deuxième année consécutive, le Service de Médiation fournit un aperçu de la répartition des plaintes recevables par région et par fournisseur d'énergie. Les différences entre les régions s'expliquent par la présence et les parts de marché des fournisseurs d'énergie dans chaque région. En Région flamande, la plupart des fournisseurs d'énergie sont actifs sur le marché résidentiel d'énergie, tandis qu'en Région Bruxelles-Capitale, moins de fournisseurs sont actifs. Le suivi du nombre des plaintes recevables par fournisseur et par région est en même temps une source d'information pour les régulateurs régionaux. En Région flamande, cette information est utilisée pour les « service check » par lesquels la qualité de service des différents fournisseurs d'énergie en Région flamande est comparée par le biais d'un indicateur de plaintes.

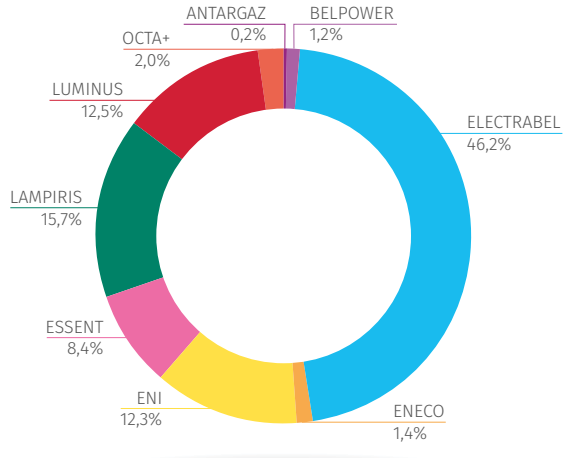
**RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE**




**RÉGION FLAMANDE**




**RÉGION WALLONNE**



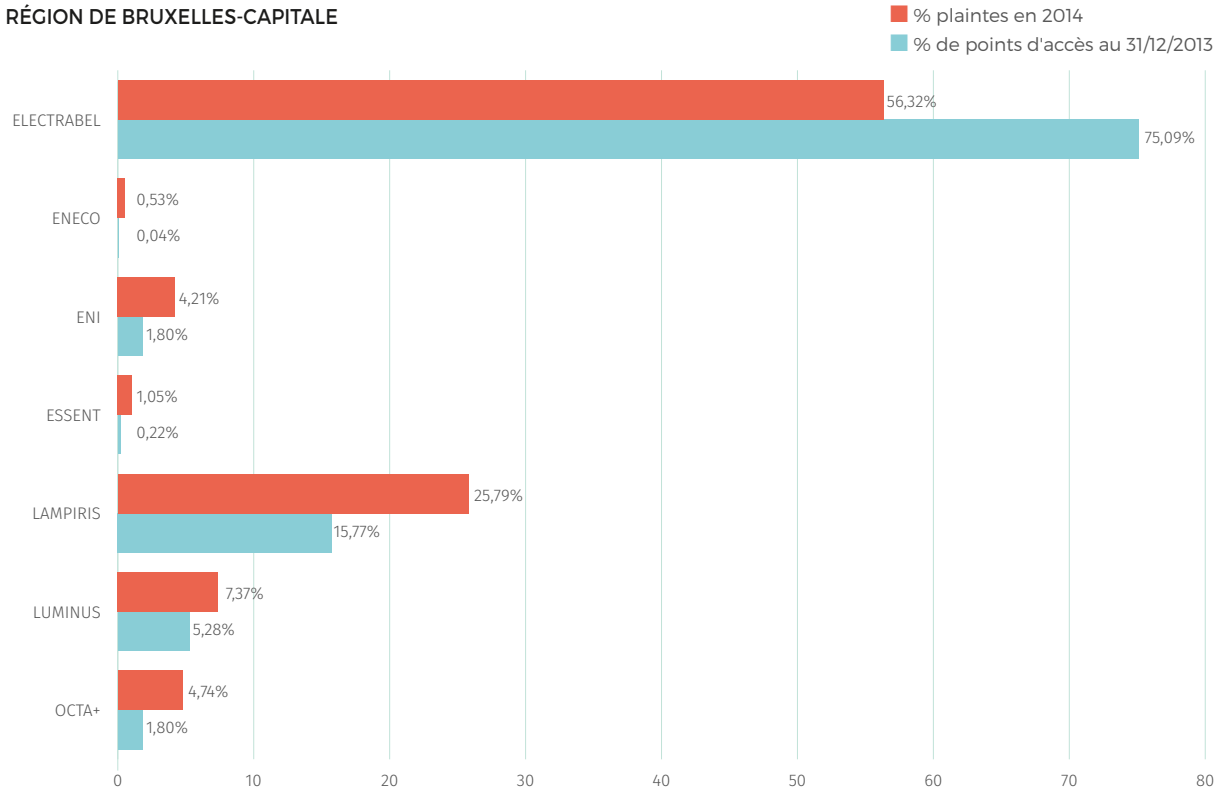


*gratuitement*

# 3. Plaintes pour médiation (plaintes recevables)

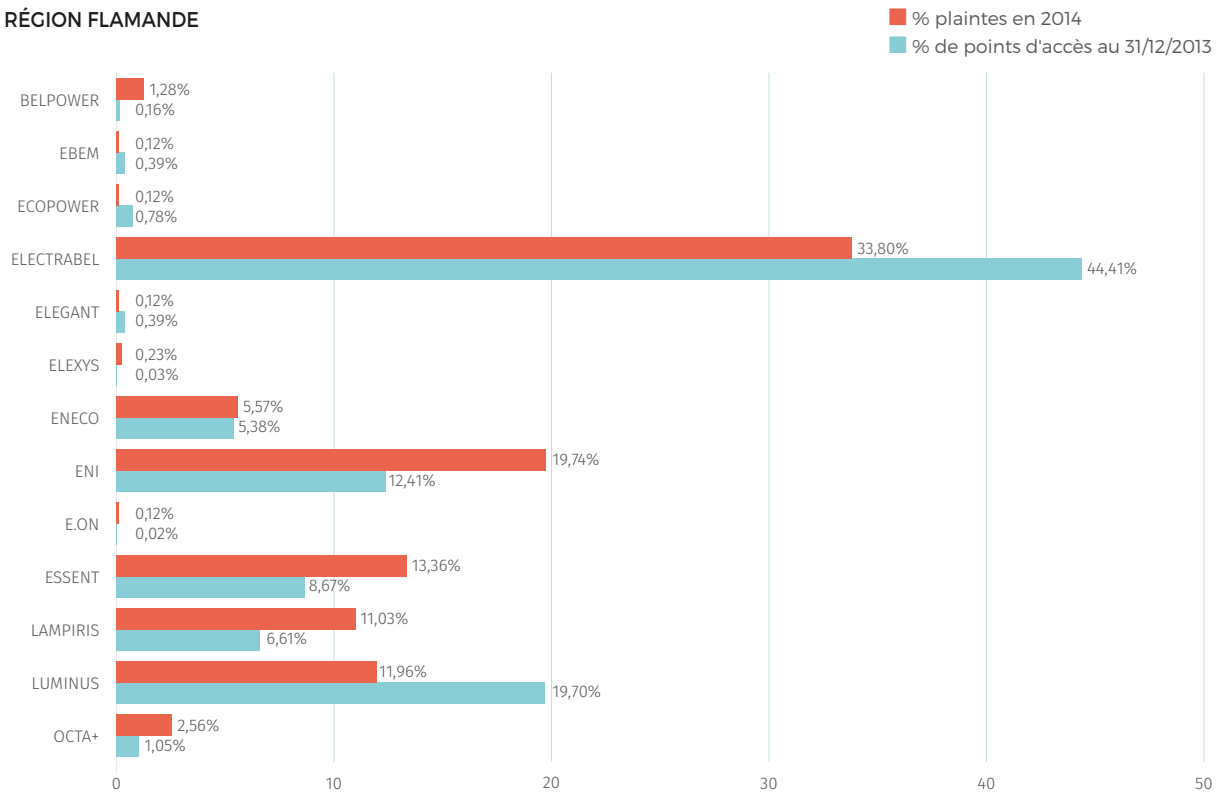
Comparaison par région de la proportion de plaintes recevables en 2014 avec le nombre de points d'accès au réseau de distribution le 31 Décembre 2013.

**RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE**

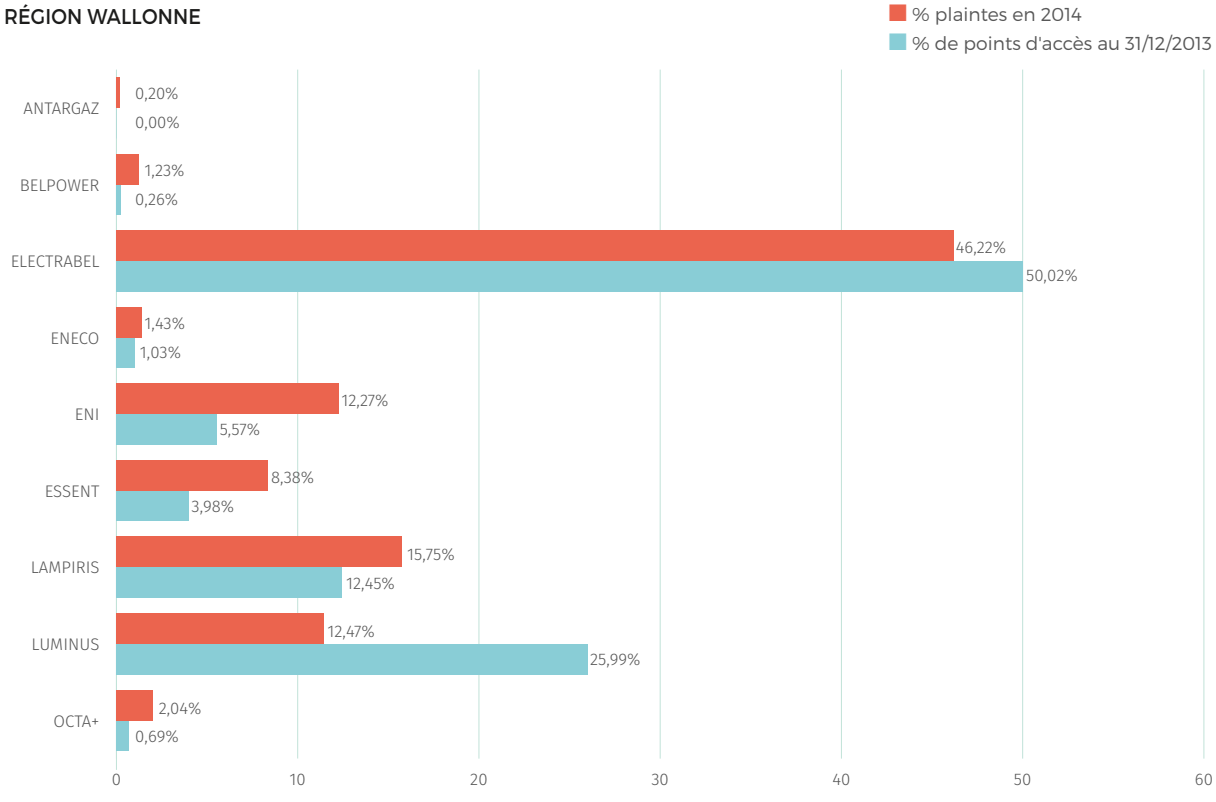




## RÉGION FLAMANDE




## RÉGION WALLONNE



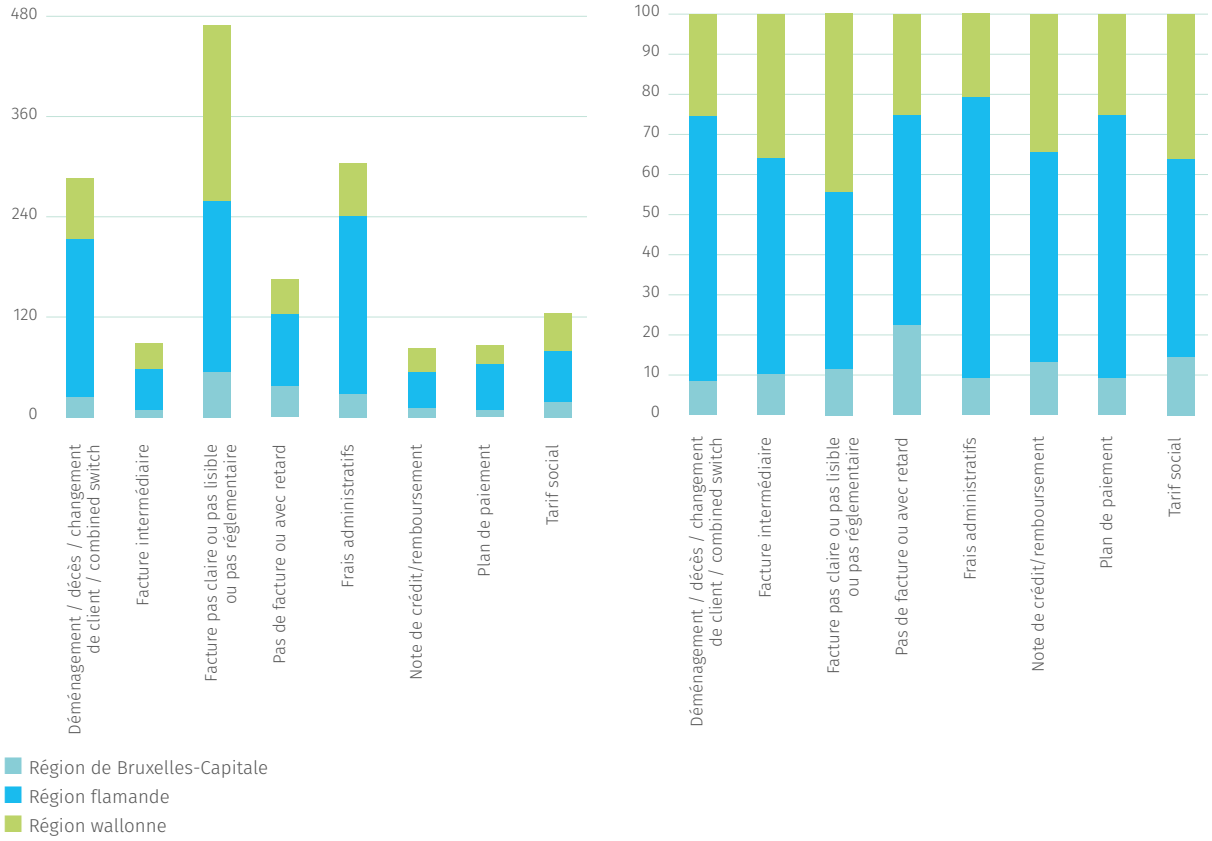


gratuitement

# 3. Plaintes pour médiation (plaintes recevables)

## H. Types de plaintes par région

Pour un certain nombre de type de plaintes, le Service de Médiation a fait une comparaison selon la région de l'adresse de consommation du plaignant. Cette comparaison par type de plaintes suit normalement la répartition régionale des plaintes mais l'analyse confirme que certains types de plaintes sont plus importants dans une région que dans une autre. Ainsi, il y a plus de problèmes de frais administratifs en Région flamande que dans les autres régions tandis que les problèmes de plans d'apurement sont plus élevés en Région wallonne. Dans les rapports annuels des régulateurs régionaux se trouve plus d'information concernant les pratiques de marché des fournisseurs et le respect des obligations de service publique qui leur sont imposés par les autorités régionales.

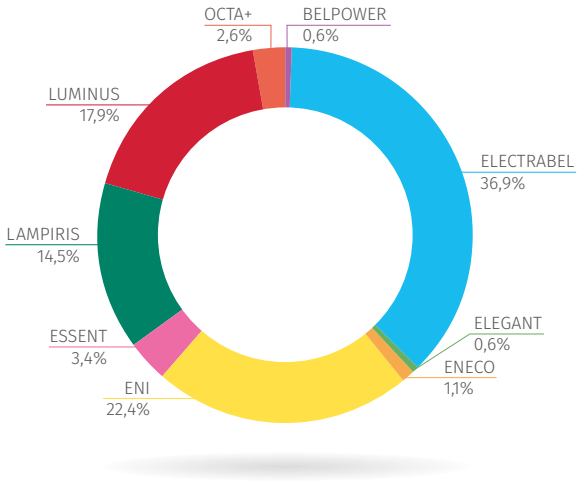




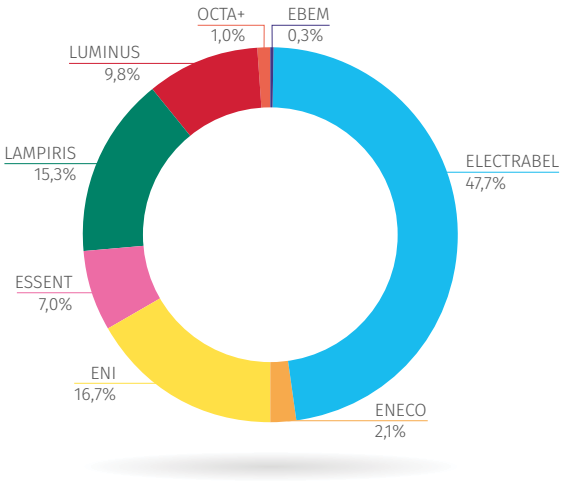
## I. Plaintes recevables par type de plainte et par entreprise

Ici, nous attirons l'attention sur quelques types de plaintes constatées par le Service de Médiation en 2014.

**PROBLÈMES DE DÉMÉNAGEMENT (2013)**




**PROBLÈMES DE DÉMÉNAGEMENT (2014)**




Le nombre de plaintes concernant la problématique des déménagements a bien diminué par rapport à 2013, et est même réduit de moitié par rapport à 2012 ; mais comme les années précédentes, la procédure administrative dans le cadre d'un changement d'habitant d'un logement suite à un déménagement, une vente, un décès etc. continue de poser problème.

Cette amélioration est très claire et est probablement le résultat du nouvel Accord *« Le consommateur dans le marché libéralisé de électricité et du gaz »* dont les clauses suivantes sont entrées en vigueur le 1er janvier 2014 :

*« Après communication de son déménagement par le consommateur au plus tard 30 jours calendrier après la date de déménagement, le fournisseur cesse la facturation de la consommation d'énergie au consommateur dans son habitation précédente à partir de la date de déménagement. Si le déménagement n'a pas été communiqué au fournisseur pour cette date, le fournisseur cesse la facturation de la consommation d'énergie dans l'habitation précédente au plus tard le jour suivant la communication du déménagement par le consommateur au fournisseur.*

*Pour dresser la facture finale de l'ancienne habitation, le fournisseur utilise les relevés de compteur, relevés à la date de déménagement, qui lui ont été transmis à cet effet par le consommateur, sauf s'il résulte d'une enquête du gestionnaire de réseau que ces relevés ne sont pas exacts.*

*Le fournisseur peut demander au consommateur de lui transmettre ces relevés sous forme écrite ou sur support durable, à l'aide du formulaire de déménagement établi en commun par les régulateurs régionaux et signé tant par le consommateur que par le nouvel habitant ou le propriétaire. Le fournisseur met le formulaire de déménagement uniformisé à disposition du consommateur tant en version papier que sous format électronique ; ce dernier l'utilise de préférence pour la communication d'un déménagement et du relevé du compteur.*

*Le consommateur peut informer son fournisseur par un autre moyen de son déménagement et du relevé du compteur au moment du déménagement. Les documents tels que le document de déménagement, signés par le consommateur qui part et le repreneur, fixent les relevés de façon définitive, sauf rectification de fautes matérielles.*



# gratuitement

## 3. Plaintes pour médiation (plaintes recevables)

*Bien que la cosignature d'une communication par une tierce partie soit recommandée, son absence ne peut pas être considérée comme une communication de déménagement non valable.*
*En aucun cas, le fournisseur ne dresse une facture finale en se basant sur sa propre estimation. »*

Le Service de Médiation est aussi satisfait du document unifié de reprise d'énergie émanant des régulateurs régionaux et qui est mis à la disposition des consommateurs par les fournisseurs d'énergie pour communiquer un déménagement et les relevés de compteurs à la date du déménagement.

### Document de reprise des énergies

*Document à utiliser en cas de : déménagement- emménagement-vente et achat d'un bâtiment -séparation – décès - -....*

- Ce document doit être signé **par les deux parties**
- Ce document **n'équivaut pas à un contrat** auprès d'un fournisseur d'énergie
- Document à établir **en deux exemplaires** (chaque partie recevant le sien)
- **Complétez ce document et contactez votre fournisseur d'énergie**

| Date du changement : | JOUR | MOIS | ANNEE |
|---|---|---|---|
| | | | |

| Adresse concernée par le changement : | Rue : | N : | Boîte : |
|---|---|---|---|
| | Localité : | Code Postal : | |

| Données de consommation : **ELECTRICITE** | | | |
|---|---|---|---|
| **N° EAN ELECTRICITE** (code de 18 chiffres figurant sur vos factures d'énergie) : | 5 4 | | |
| **Type de compteur** | **N° de compteur** | **Index** | |
| **Compteur Simple** | | **Index :** | ..... - ..... - ..... - ..... - ..... - ..... - ..... - ..... - ..... , .....- ..... |
| **Compteur Bihoraire** | | **Index** Haut/jour/ : ☼ | ..... - ..... - ..... - ..... - ..... - ..... - ..... - ..... - ..... , .....- ..... |
| | | **Index** Bas/nuit/ ☾ | ..... - ..... - ..... - ..... - ..... - ..... - ..... - ..... - ..... , .....- ..... |
| **Compteur Exclusif nuit** | | **Index :** | ..... - ..... - ..... - ..... - ..... - ..... - ..... - ..... - ..... , .....- ..... |

| Données de consommation : **GAZ** | | |
|---|---|---|
| **N° EAN GAZ** (code de 18 chiffres figurant sur vos factures d'énergie) : | 5 4 | |
| **N° de compteur :** | **Index :** | ..... - ..... - ..... - ..... - ..... - ..... - ..... - ..... - ..... , .....- ..... |

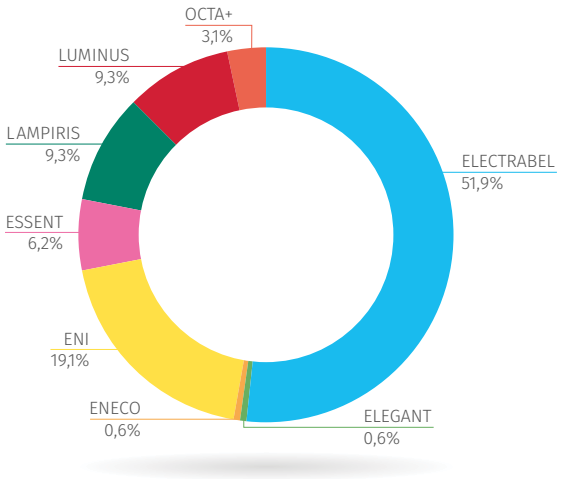
| INFORMATIONS RELATIVES **AU CLIENT SORTANT** | | | |
|---|---|---|---|
| **Titre ou Raison sociale :** ☐ **M** ☐ **Mme** ☐ **Melle ...** ☐ **Entreprise** | | | **N° d'entreprise :** |
| **NOM :** | | **Prénom :** | |
| **Tél :** | | **GSM :** | |
| **Adresse Email :** | | | |
| **Nouvelle adresse :** | rue : | N : | Boîte : |
| | Localité : | Code Postal : | |
| **Fournisseur Electricité :** | | **Fournisseur Gaz :** | |
| **Disposez-vous d'un compteur rechargé avec une carte** (compteur à budget) ? | | Electricité : ☐ OUI ☐ NON | Gaz : ☐ OUI ☐ NON |
| **Disposez-vous d'un limiteur de puissance (uniquement pour Région bruxelloise) ?** | | Electricité : ☐ OUI ☐ NON | |

| INFORMATIONS RELATIVES **AU REPRENEUR** | | | |
|---|---|---|---|
| **Titre ou Raison sociale :** ☐ **M** ☐ **Mme** ☐ **Melle** ☐ **Entreprise** | | | **N° d'entreprise :** |
| **NOM :** | | **Prénom :** | |
| **Tél :** | | **GSM :** | |
| **Adresse Email :** | | | |
| **Adresse pour l'envoi des factures** | rue : | N : | Boîte : |
| | Localité : | Code Postal : | |
| **Fournisseur Electricité :** | | **Fournisseur Gaz :** | |
| **Utilisation de l'énergie en tant que :** | ☐ Locataire | ☐ Propriétaire (usage principal ou 2e résidence) | |
| | | ☐ Propriétaire (maison vide en attente de location) | |
| **Usage :** ☐ Privé ☐ Professionnel | | | |

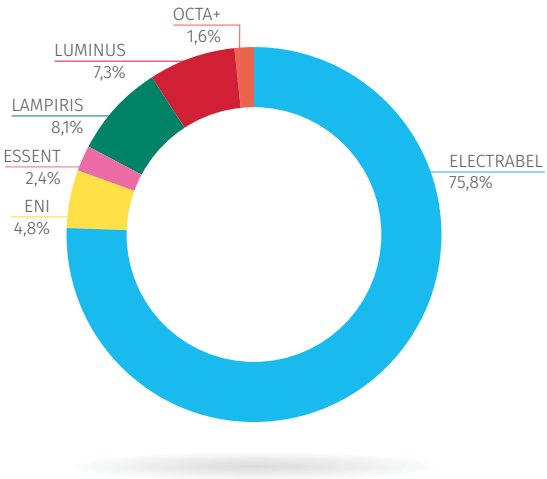
| Signature du **client sortant** (signature précédée de la mention « Lu et approuvé ») | Signature **du repreneur** (signature précédée de la mention « Lu et approuvé ») |
|---|---|
| | |



TARIF SOCIAL (2013)




TARIF SOCIAL (2014)




Par ailleurs, le Service de Médiation constate encore et toujours des problèmes dans le cadre de l'application des tarifs sociaux et plus spécifiquement dans l'attribution des tarifs sociaux avec effet rétroactif.

Suite à des discussions durant de longues années, tous les fournisseurs d'énergie sont d'accord que lorsque leurs clients peuvent fournir les attestations pour les années écoulées, ils ont droit avec effet rétroactif au tarif social pour ces années. Si dans le passé, certains fournisseurs ne voulaient octroyer ces droits que pour les 12 derniers mois de la facture contestée à temps, maintenant tous les fournisseurs sont prêts à aller plus loin que ces 12 mois dès qu'ils sont en possession des attestations pertinentes, et dès qu'ils peuvent, sur base de celles-ci, exiger la compensation de la différence entre le tarif social et la moyenne des tarifs commerciaux les plus bas auprès du fonds «clients protégés», géré par le régulateur fédéral CREG.

Par rapport aux attestations pour le tarif social émanant du SPF Sécurité Sociale, Direction Générale des Personnes handicapées, le Service de Médiation constate un certain nombre de problèmes suite à la réglementation développée dans l'arrêté royal du 29 mars 2012 fixant les règles de détermination du coût de l'application des tarifs sociaux par les entreprises d'électricité et les règles d'intervention pour leur prise en charge (Moniteur Belge du 30 mars 2012). Il y a lieu de distinguer les attestations qui datent d'après le 1er avril 2012 et les attestations d'avant cette date.

Pour les attestations émises avant le 1er avril 2012, il s'agit de contentieux concernant la force probante des attestations délivrées. Les conditions et les exigences de forme concernant les attestations pour le tarif social émanent de l'arrêté royal précité du 29 mars 2012, qui est entré en vigueur le 1er avril 2012. Avant cette date, il n'y avait pas de stipulations légales ou réglementaires qui faisaient dépendre le droit au tarif social d'une attestation avec un modèle spécifique, des conditions de validités spécifiques ou encore, qui devait être délivrée annuellement.
Le Service de Médiation reste d'avis que tous les éléments qui prouvent le droit du consommateur final au tarif social, comme l'attestation générale apportant la preuve du concerné à son statut d'ayant-droit aux conditions de l'auto-assistance et/ou de la condition de revenu, ou sur la base d'un jugement du tribunal du travail qui atteste le droit du concerné au tarif social dans le passé, doivent être pris en considération.
La constatation que le fournisseur d'énergie n'a pas reçu de communication du SPF Economie, concernant



gratuitement

## 3. Plaintes pour médiation (plaintes recevables)

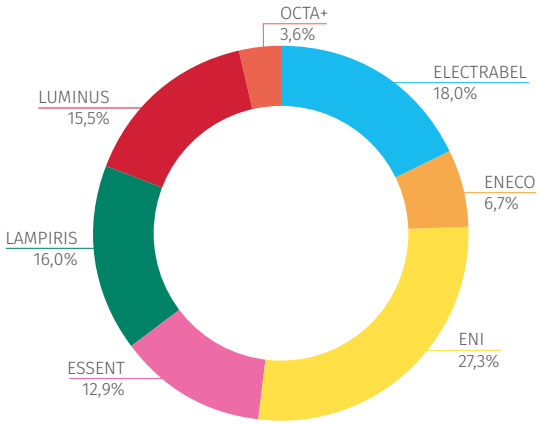
l'attribution automatique du tarif social, ne peut être considéré comme pertinent parce que la réglementation permet en tout cas que le droit au tarif social puisse se faire valoir par d'autres moyens (par exemple par une attestation par écrit).

Pour les attestations émises après le 1er avril 2012, le Service de Médiation constate toujours que les droits des bénéficiaires du tarif social ne sont pas respectés, étant donné que le droit au tarif social ne prend effet qu'à partir du premier jour du trimestre qui suit la décision d'accorder le tarif social (par exemple le 1er avril 2014), et non à partir de la date à laquelle le droit à l'intervention pour personne handicapée est octroyée avec effet rétroactif (par exemple le 1er décembre 2012). Etant donné que pour l'application de cette réglementation, le SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Énergie, Direction Générale de l'Énergie et le SPF Sécurité Sociale, Direction Générale Personnes Handicapées sont également concernés, le Service de Médiation a également informé les collègues du Service de Médiation fédéral, qui ont démarré une enquête auprès des services publics concernés.

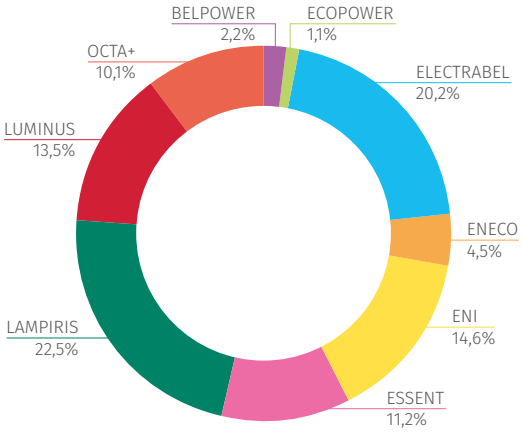
Le Service de Médiation est en tout cas d'avis que les services concernés utilisent l'application automatique des prix maximaux pour la fourniture de gaz et d'électricité pour ne pas honorer les droits sociaux du passé, bien que les fournisseurs soient aussi tenus d'accepter les attestations par écrit, par lesquelles les clients finals peuvent prouver qu'ils appartiennent à la catégorie de clients résidentiels protégés, en raison de leurs bas revenus ou de leur situation précaire (article 6, alinéa 4, de la Loi-programme du 27 avril 2007 – Moniteur Belge du 8 mai 2007). Selon la Loi-programme et l'arrêté ministériel du 30 mars 2007 portant fixation de prix maximaux sociaux pour la fourniture de gaz aux clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire (Moniteur Belge du 30 mars 2012), doit être considéré comme client résidentiel protégé tout client final ou membre du ménage qui bénéficie d'une décision d'octroi d'une allocation spécifique par le SFP Sécurité Sociale, l'office national des pensions ou le CPAS.
Selon le Service de Médiation, il n'y a donc aucune base légale ou réglementaire pour n'accepter, pour les bénéficiaires d'un droit à une allocation spécifique par le SPF Sécurité Sociale, que les attestations qui font démarrer le droit aux prix maximaux sociaux ou au tarif social spécifique pour le gaz et l'électricité à la date de décision de l'institution de paiement, même si la date de début choisie est le premier jour du trimestre lors duquel la décision est prise.
En prenant la date de décision du SPF Sécurité Sociale comme date de début pour le droit au tarif social et non la date d'ouverture du droit à une allocation, les bénéficiaires du tarif social sont privés de leur droit, sans qu'il existe pour cela, selon le Service de Médiation, une base légale.
L'enquête sur cette problématique n'a toujours pas aboutie à ce stade et le Service de Médiation espère qu'avec les services gouvernementaux concernés, une solution structurelle sera trouvée dans l'intérêt des ayants droit au tarif social.



FACTURES INTERMÉDIAIRES (2013)




FACTURES INTERMÉDIAIRES (2014)




Les plaintes concernant les factures intermédiaires ont fortement diminuées. Cette amélioration est probablement due à l'hiver doux de 2013-2014, par lequel des augmentations de factures d'acompte sur base de la consommation n'étaient pas justifiables. Aussi, les prix ne sont pas partis à la hausse, et avec la diminution du taux de la TVA de 21 % à 6 %, les consommateurs résidentiels ont même pu jouir d'une diminution de la facture d'acompte à partir du 1er avril 2014. Enfin, en matière d'adaptation de la facture d'acompte, la transparence chez les fournisseurs a été améliorée grâce au nouvel Accord *« Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz »*. Voici les modifications dans l'Accord du consommateur qui sont entrées en vigueur le 1er janvier 2014 :

*« Lors de la fixation du montant des acomptes et lors de chaque modification de ce montant par type d'énergie, les fournisseurs transmettent au consommateur un explicatif sur le mode de calcul avant la facturation effective de cet acompte.*
*Lorsque le fournisseur d'énergie n'accède pas ou n'accède que partiellement à la demande du consommateur de revoir le montant de l'acompte, il motive sa décision sur base du mode de calcul utilisé.*

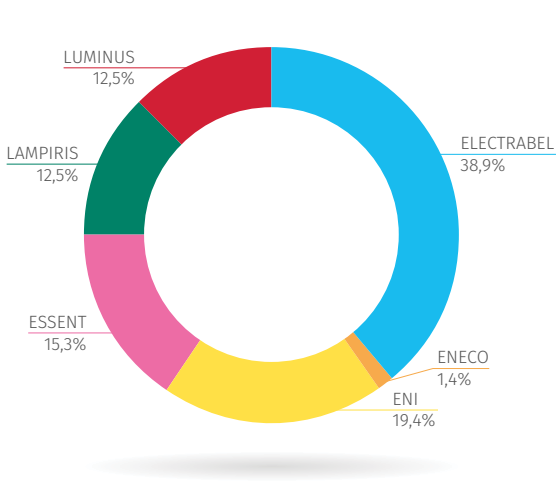
*Avant chaque adaptation, l'information en la matière est communiquée à temps personnellement au consommateur. Cette information peut être transmise avec la facture ou séparément de celle-ci, elle peut être précisée par des exemples et pour de plus amples détails, il est possible de faire référence au site web. Au consommateur qui en fait la demande par téléphone, télécopieur ou par voie postale, l'information supplémentaire fournie sur le site web doit être fournie gratuitement, sur simple demande, par son fournisseur. »*



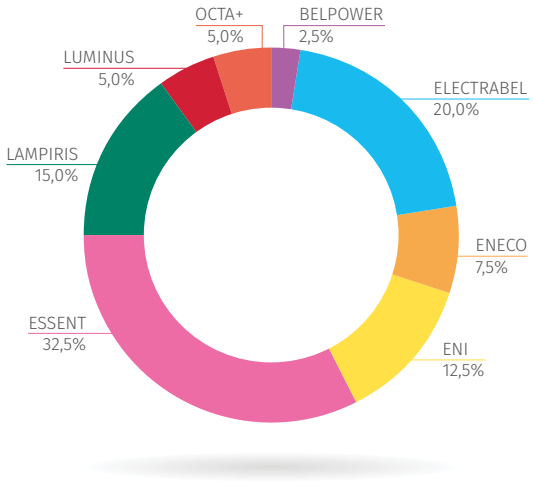
gratuitement

# 3. Plaintes pour médiation (plaintes recevables)

DOMICILIATION (2013)




DOMICILIATION (2014)




Les plaintes concernant les domiciliations bancaires ont continué à diminuer en nombre, partiellement grâce à l'Accord du consommateur qui prévoit que les fournisseurs doivent offrir à partir du 1er avril la possibilité à leurs clients d'exclure la facture annuelle de la domiciliation.

Le Service de Médiation a reçu un certain nombre de plaintes dans le cadre de la domiciliation européenne SEPA, surtout concernant l'arrêt du mandat de domiciliation chez le fournisseur précédent.

Les plaignants ont été renvoyés pour plus d'information vers la Direction générale de l'Inspection Economique du SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Énergie (North Gate III – Avenue Roi Albert II, 16 à 1000 Bruxelles – tél.: 02 277.54.84 – (eco.inspec.fo@economie.fgov.be) qui est chargée du contrôle du respect de la législation économique et de la régulation SEPA (www.sepabelgium.be).

Les résultats de cette enquête ont mené aux recommandations suivantes aux plaignants/consommateurs:

- la demande d'arrêt du mandat de domiciliation doit être adressée au fournisseur de services (fournisseur/créancier) qui, est lui-même chargé de la gestion des mandats;

- le consommateur lui-même a le droit de demander à sa banque l'activation des mesures additionnelles de protection à partir du 1er février 2014; le débiteur peut donner des ordres à son fournisseur de services de paiement:

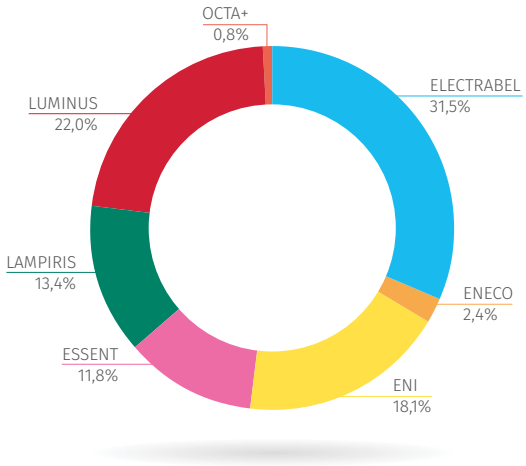
  - de limiter un transfert automatique (ou une domiciliation) à un montant spécifique ou à une période spécifique, ou les deux;

  - de bloquer les transferts automatiques, initiés par un ou plusieurs créanciers, ou bien de ne permettre des transferts automatiques que par un ou plusieurs créanciers spécifiés.

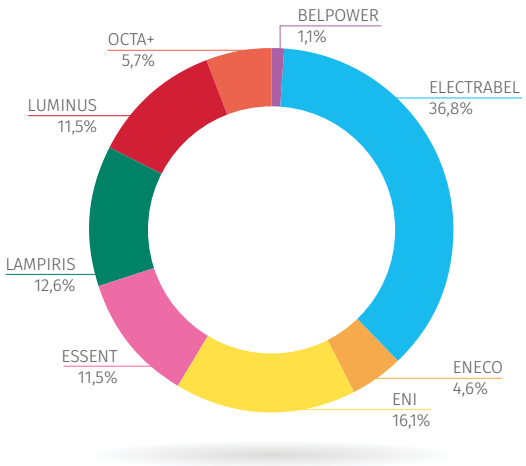
En plus, le consommateur peut, jusqu'à 8 semaines après le débit, demander le remboursement du paiement fait dans le cadre de la domiciliation. Il est à noter qu'une demande de remboursement n'équivaut pas à l'annulation de la dette.



### PLAN D'APUREMENT (2013)



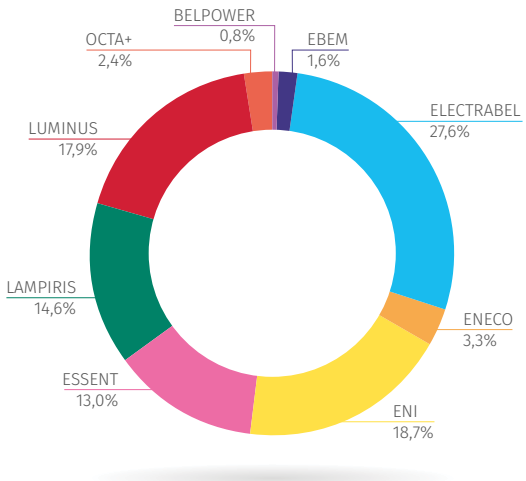

### PLAN D'APUREMENT (2014)



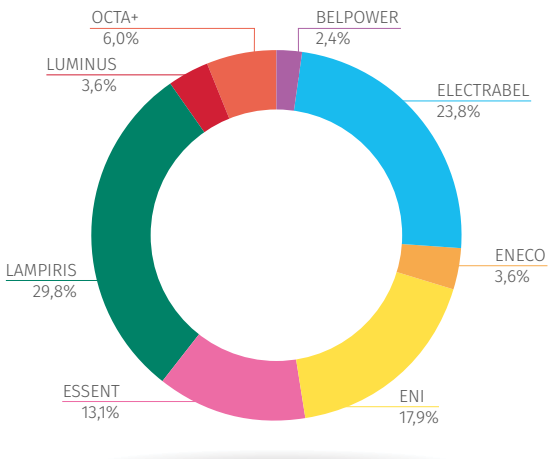

Parmi les problèmes de paiement, les plans d'apurement constituent la partie la plus importante. Bien qu'il y a des initiatives de la part des autorités régionales et des régulateurs visant à rappeler aux fournisseurs d'appliquer des plans d'apurement raisonnables et équilibrés, ou même de les rendre contraignant dans le cadre des obligations de service public, le Service de Médiation continue à recevoir des plaintes qui ont trait à la faisabilité financière des plans d'apurement et aux frais administratifs éventuels les concernant. En général, le Service de Médiation a réussi à convenir avec les fournisseurs des plans d'apurement sans frais et payables.



### NOTE DE CRÉDIT / REMBOURSEMENT (2013)




### NOTE DE CRÉDIT / REMBOURSEMENT (2014)





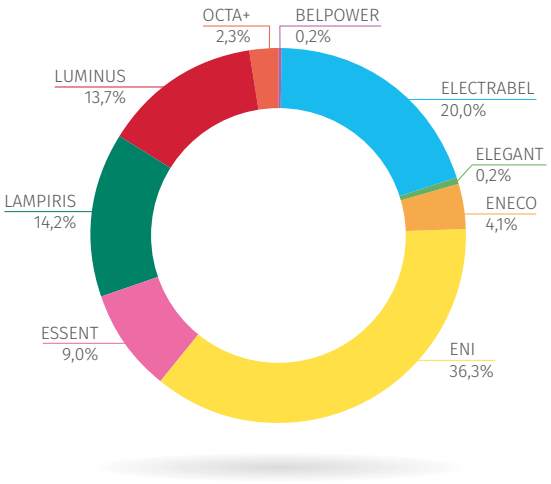
# gratuitement

## 3. Plaintes pour médiation (plaintes recevables)

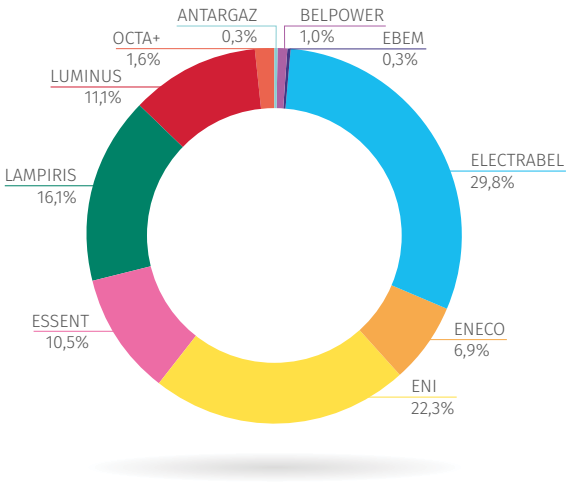
En ce qui concerne le remboursement des soldes créditeurs, le Service de Médiation reçoit un certain nombre de plaintes qui ont trait au remboursement tardif des soldes. Grâce à l'ajout suivant dans l'Accord du consommateur, les fournisseurs d'énergie sont obligés de payer des intérêts de retard en cas de remboursement tardif causé par le fournisseur:

*« Prévoir, en faveur du consommateur, les indemnités régionales ou, à défaut, des intérêts de retard au taux légal, lorsque le consommateur a droit à un paiement de la part de son fournisseur suite à une facturation erronée ou à un remboursement tardif, occasionné par le fournisseur. »*

**FRAIS ADMINISTRATIFS (2013)**




**FRAIS ADMINISTRATIFS (2014)**



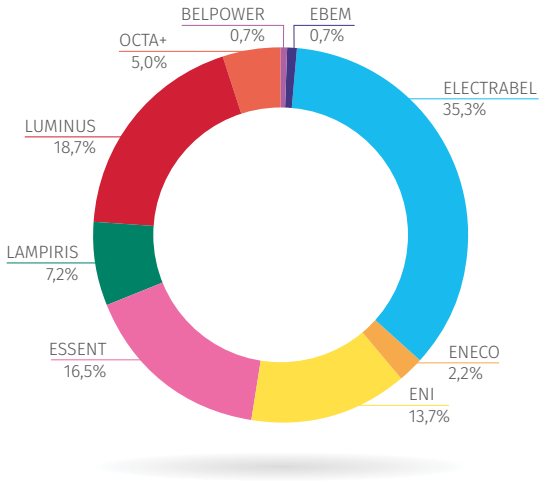

Un certain nombre de plaintes concerne la facturation de frais administratifs. A ce sujet, le Service de Médiation a constaté que les fournisseurs suivent bien les procédures et les délais des réglementations régionales en cas de paiement tardif ou de non-paiement (lettre de rappel, mise en demeure, drop...) mais que souvent, des manques de clarté de certaines factures existent toujours ou les paiements ou remboursements (avec ou sans domiciliation) donnent lieu à des frais administratifs excessifs ou que certains frais facturés sont sans commune mesure avec le solde ouvert auprès du fournisseur et sont donc injustifiés.

En outre, il y a souvent un manque de proportionnalité dans les droits et devoirs des fournisseurs à l'égard de leurs clients. En effet, les consommateurs n'ont pas les mêmes droits et devoirs lorsque les fournisseurs sont mis en demeure, en cas de facturation erronée, ou de traitement de paiements effectués ou de remboursements. C'est pourquoi le Service de Médiation exige régulièrement une indemnité ou des intérêts de retard quand un fournisseur se trouve en défaut dans la facturation et pour cela fait recours à l'ajout dans l'Accord du consommateur concernant les conditions contractuelles des fournisseurs d'énergie:

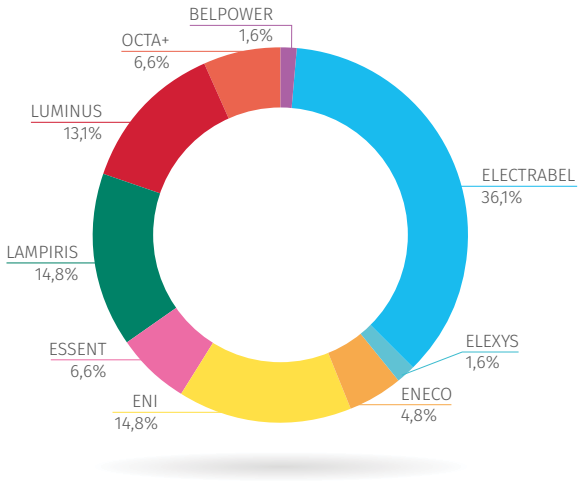
*« Prévoir, en faveur du consommateur, les indemnités régionales ou, à défaut, des intérêts de retard au taux légal, lorsque le consommateur a droit à un paiement de la part de son fournisseur suite à une facturation erronée ou à un remboursement tardif, occasionné par le fournisseur. »*



**TRANSPARENCE DES PRIX ET TARIFS PAR FOURNISSEUR (2013)**




**TRANSPARENCE DES PRIX ET TARIFS PAR FOURNISSEUR (2014)**




Il y a une diminution remarquable du nombre de plaintes ayant trait au manque de clarté des prix de l'énergie. Cela est à mettre en relation avec le mécanisme du filet de sécurité qui a été prolongé en 2014 par le régulateur fédéral CREG. Pour les contrats d'énergie à prix variable, donc avec un prix de l'énergie indexé, cette régulation améliore la lisibilité des factures et les modalités de payement des factures d'énergie. Ce filet de sécurité contient les dispositions suivantes:

- une banque de données auprès du régulateur fédéral, la CREG, des types de contrats variables et nouveaux avec l'enregistrement de la méthodologie des prix de l'énergie variable;
- une indexation trimestrielle, et des paramètres d'indexation transparents, basés sur les prix du marché du commerce de gros européen;
- un contrôle de l'augmentation des prix variables de l'énergie par le biais de paramètres objectifs, entre autres sur base d'une comparaison permanente de la composante énergie avec l'étranger et les pays avoisinants.

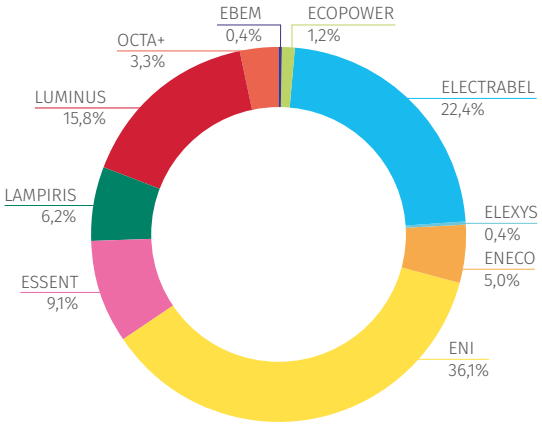
Ce filet de sécurité des contrats d'énergie variables et de leurs formules de prix est un pas important dans la bonne direction sur le plan de la transparence des prix de l'énergie. Ces mesures, conjointes avec la diminution du taux de la TVA sur la facture de l'électricité et l'exemption de la contribution fédérale électricité et gaz depuis le 1er avril 2014, ont eu un effet modérateur sur les prix de l'énergie et ont eu un effet positif sur le nombre de plaintes concernant la clarté des prix de l'énergie.



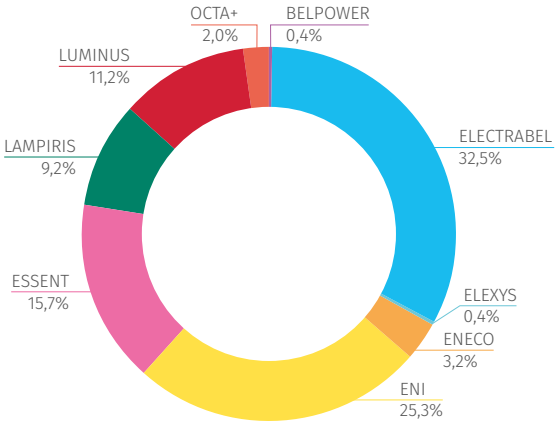
# gratuitement

## 3. Plaintes pour médiation (plaintes recevables)

**CONDITIONS CONTRACTUELLES (2013)**




**CONDITIONS CONTRACTUELLES (2014)**




Les litiges concernant les conditions contractuelles des contrats d'énergie à durée (in)déterminée à prix fixes ou (semi-)variables restent une source de nombreuses discussions, surtout lors de la reconduction tacite et/ou des modifications de contrats.

A partir du 1er janvier 2014 dans l'Accord sectoriel du consommateur, les points suivants concernant la prolongation et/ou la reconduction des contrats sont entrés en vigueur:

*«Si le contrat prévoit la reconduction tacite, les fournisseurs informent leurs clients par écrit ou sur support durable de la reconduction tacite et de la possibilité de résiliation du contrat. Cette notification se fait au moins 1 mois avant la date fixée dans le contrat pour s'opposer à la reconduction tacite.*

*Une reconduction tacite implique la continuation du contrat pour un nouveau délai, sans aucune modification au détriment du consommateur. Un fournisseur ne souhaitant pas procéder à une reconduction tacite, soumet une nouvelle proposition de contrat de fourniture au consommateur au moins deux mois avant la date de la fin du contrat en cours. De plus, il explique, de manière claire, non équivoque et spécifique, sur quels points les nouvelles conditions proposées diffèrent du contrat en cours.*

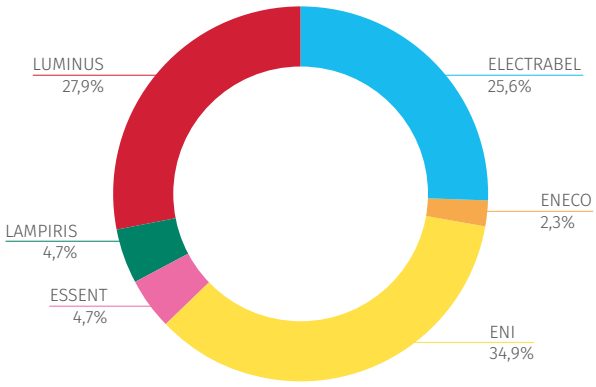
*Le fournisseur demande au consommateur de confirmer expressément son accord sur la nouvelle proposition, par lettre ou sur un autre support durable, ou de changer de fournisseur.*

*Si, à la date finale du contrat en cours, le consommateur n'a pas donné suite à cette demande, le fournisseur s'engage à continuer à lui fournir le produit équivalent à durée déterminée[1] le moins cher qu'il offre en vente à ce moment. Le fournisseur en informe explicitement le consommateur par lettre ou sur un autre support durable. Cette confirmation n'est pas exigée si le fournisseur a confirmé, lors de la nouvelle proposition et de façon claire et non équivoque, que le produit équivalent proposé correspond au tarif le moins cher.»*

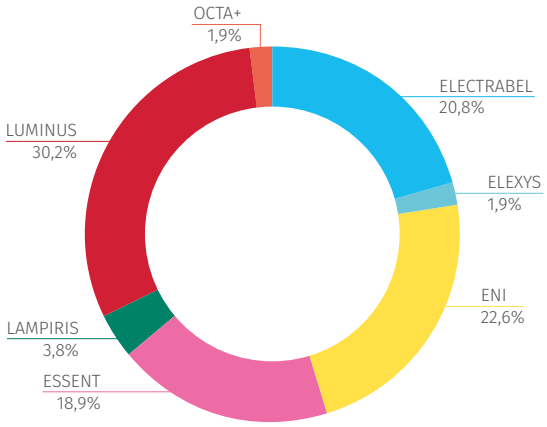
1 Les critères suivants sont utilisés pour déterminer si un produit est équivalent ou non au contrat en cours: contrat online exclusivement ou non, énergie verte ou grise, prix fixe ou variable, services compris dans le contrat et durée du contrat.



PRATIQUES COMMERCIALES DE VENTE / MARKETING (2013)



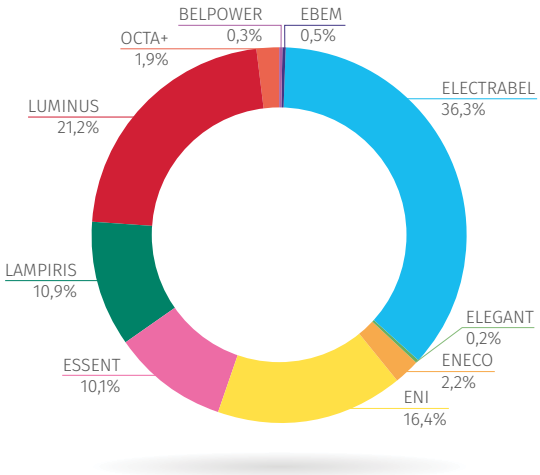

PRATIQUES COMMERCIALES DE VENTE / MARKETING (2014)



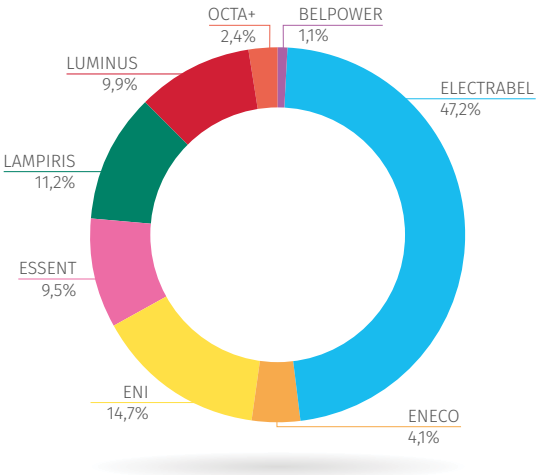

Un autre problème concerne les litiges pour des factures d'énergie pour lesquelles aucun contrat de fourniture n'a été signé ou confirmé par le consommateur final. Même si la consommation d'énergie par le consommateur final n'est pas permise, il y a des situations où cette problématique se produit, surtout lors de changements non voulus ou indus de fournisseur et lorsqu'un changement de fournisseur va de pair avec un déménagement où les parties concernées (fournisseur et propriétaire/habitant) n'accomplissent pas leurs obligations légales ou administratives.

On constate les mêmes discussions concernant les contrats étant ou n'étant pas conclus dans les pratiques de ventes de certains fournisseurs. Bien que les clauses du code de conduite sur les *«ventes en dehors de l'établissement»* et *«ventes à distance»* soient bien définies, on constate qu'elles ne sont pas toujours suivies surtout en cas de vente en porte-à-porte auprès de personnes âgées, moins valides ou bien des personnes défavorisées.
Les données de comptage sont à la base de la facture d'énergie, avec les prix et tarifs. Dès qu'il y a une discussion à ce sujet, cela implique en général que le

RELEVÉS ET RECTIFICATIONS (2013)




RELEVÉS ET RECTIFICATIONS (2014)





gratuitement

# 3. Plaintes pour médiation (plaintes recevables)

gestionnaire de réseau de distribution doit également être interrogé par le fournisseur, le client final, ou même le Service de Médiation, au cas où le consommateur ne trouve pas de solution aux problèmes de compteurs à la suite d'un relevé ou d'une rectification des données de comptage après un changement de compteur, etc.

Le gestionnaire de réseau de distribution porte la responsabilité de la gestion des compteurs, comme le relevé, la validation et la transmission des données de comptage au fournisseur.

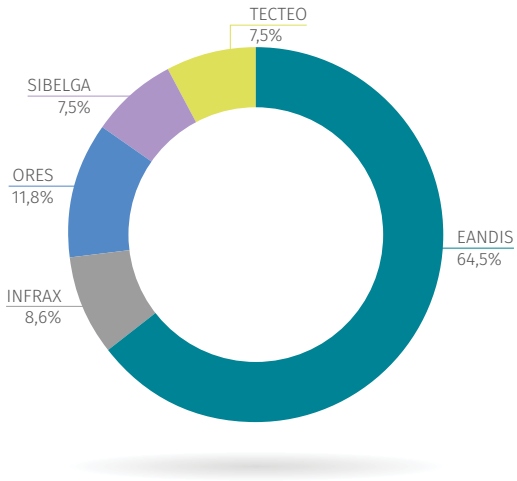
Les discussions à propos des données de comptage et surtout de leur rectification suite à un mauvais fonctionnement du compteur, un changement de type de compteur, un remplacement de compteur ou une estimation des données de comptage, représentent une importante charge de travail pour le Service de Médiation. Les règles à ce sujet sont décrites dans les règlements techniques des autorités régionales et leur observation est contrôlée par le régulateur régional concerné, c'est-à-dire le VREG en Région flamande, BRUGEL en Région Bruxelles-Capitale et la CWaPE en Région wallonne. Pour ces discussions, une bonne collaboration avec les régulateurs régionaux est donc nécessaire et a été mise en place par le Service de Médiation, ce qui a également permis d'obtenir des résultats pour la résolution de litiges, l'interprétation du règlement technique et même la possibilité de donner des avis aux régulateurs régionaux sur base de l'expérience du Service de Médiation.

Dans les quelques cas où le Service de Médiation ne peut pas trouver de solution ou de compromis avec les gestionnaires de réseau de distribution, il est même prévu dans la réglementation régionale qu'un règlement indépendant du litige par le régulateur régional est possible. En Région flamande, en Région Bruxelles-Capitale et en Région wallonne, des services ou chambres de litige indépendants ont été mis en place au sein des régulateurs (respectivement VREG, CWaPE et BRUGEL) dans le cadre du Troisième Paquet Énergie, entre autres pour rendre possible un règlement alternatif des litiges, concernant, par exemple, les obligations des gestionnaires de réseau relatives à la gestion du comptage. En Région wallonne, il existe même pour cela un service de médiation régional propre (SRME), qui a été mis en place au sein du régulateur CWaPE. Dans le cas où le Service fédéral de Médiation reçoit des plaintes qui ont trait uniquement aux obligations régionales des gestionnaires de réseau de distribution, ces dossiers sont immédiatement transmis au service régional de médiation. Dans les cas où les litiges portent à la fois sur des compétences régionales et d'autres compétences, le Service fédéral de Médiation continue à prendre en charge le règlement du litige, avec le soutien pertinent du régulateur wallon pour la partie du litige qui concerne la gestion du comptage ou d'autres obligations des gestionnaires de réseau.
Ci-dessous sont citées une série de plaintes spécifiques qui ont trait aux obligations des gestionnaires de réseau en matière de gestion du comptage, et telles qu'elles ont été traitées par le Service de Médiation lui-même, avec ou sans le soutien du régulateur régional.

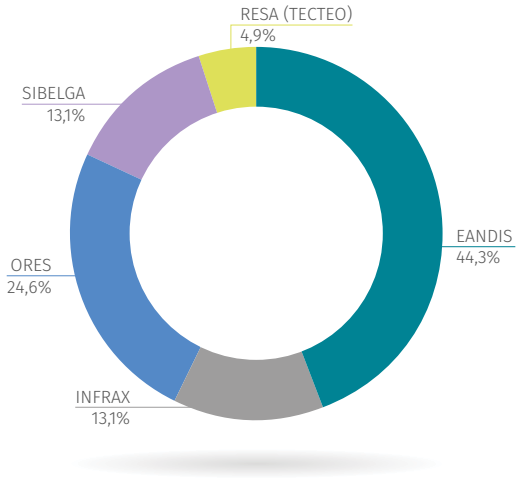
Il s'agit ici seulement de plaintes reçues par le Service de Médiation concernant ces matières et qui avaient étés adressées directement aux gestionnaires de réseau de distribution. La plupart de ces plaintes sont adressées aux fournisseurs d'énergie qui sont le point d'accès pour les contentieux concernant les factures d'énergie, bien que ces contentieux trouvent leur origine dans des matières qui relèvent aussi de la responsabilité des gestionnaires de réseau de distribution. Certains consommateurs finals demandent un avis auprès du gestionnaire de réseau de distribution, à leur propre initiative ou sur conseil du fournisseur d'énergie.



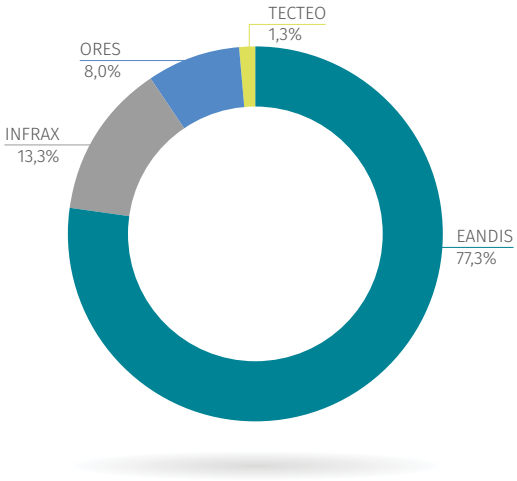
### RELEVÉS DES COMPTEURS (2013)



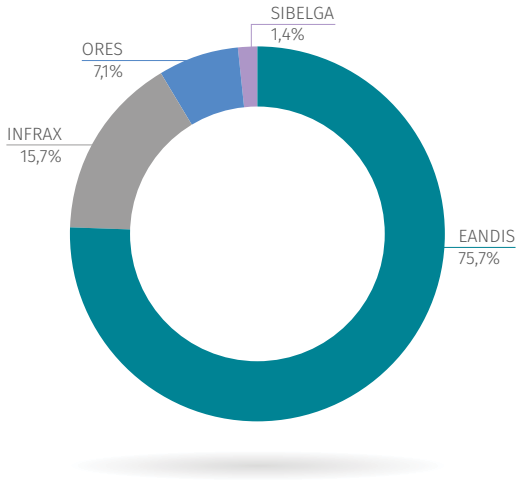

### RELEVÉS DES COMPTEURS (2014)



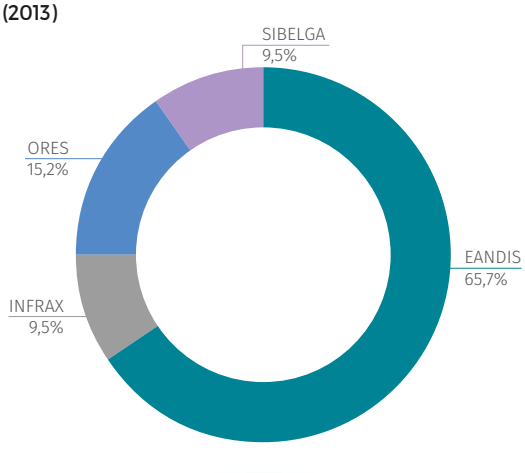

### RECTIFICATIONS (2013)



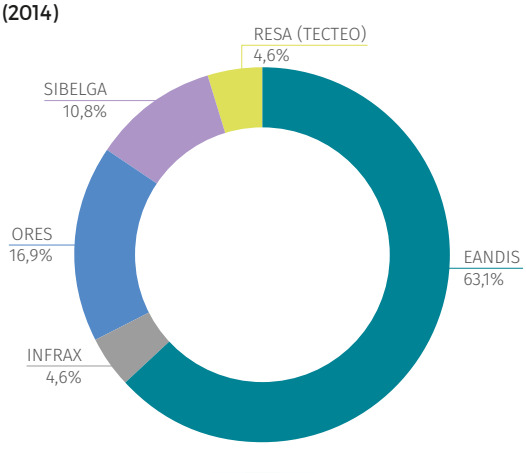

### RECTIFICATIONS (2014)




### FONCTIONNEMENT / CHANGEMENT DE COMPTEUR (2013)




### FONCTIONNEMENT / CHANGEMENT DE COMPTEUR (2014)





gratuitement

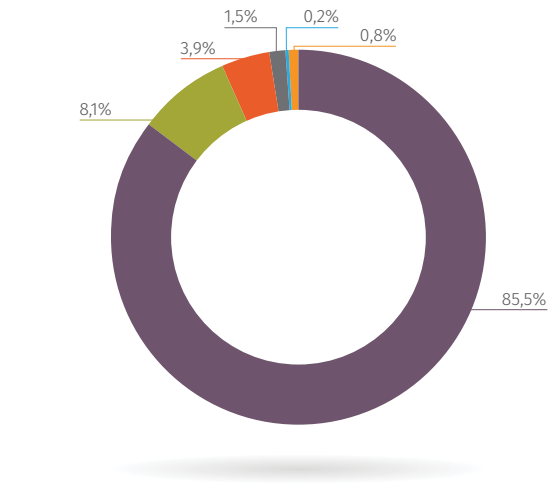
# 3. Plaintes pour médiation (plaintes recevables)

Par rapport à ces litiges en matière de gestion du comptage, des résultats importants ont été obtenus à l'avantage du consommateur, dans sa qualité d'utilisateur de réseau ou de client final. Par les différentes rectifications des données de comptage, le Service de Médiation a contribué non seulement à des corrections de factures d'énergie des fournisseurs à l'avantage de l'utilisateur final, mais aussi à une discussion avec les régulateurs régionaux concernant les interprétations juridiques et factuelles des règles de rectification.

## J. Nombre de plaintes selon le résultat

Les 2.046 plaintes recevables clôturées en 2014 se sont soldées par les résultats suivants:

**RÉSULTATS DES PLAINTES RECEVABLES CLÔTURÉES EN 2014**




| | |
|---|---|
| Accord | 1749 |
| Pas d'accord | 165 |
| Accord partiel | 80 |
| Recommandation - Réponse transmise au plaignant (positif) | 5 |
| Recommandation - Réponse transmise au plaignant (négatif) | 31 |
| Recommandation en traitement | 16 |

### I. Accord avec règlement à l'amiable

1.749 plaintes (85,5 %) ont été clôturées avec un résultat favorable grâce à un règlement à l'amiable. Les plaignants ont, dans ces cas, obtenu entière satisfaction.

### II. Accord partiel

Pour 80 plaintes (3,9 %) un accord partiel a été obtenu par le biais d'une proposition de règlement à l'amiable. Pour la plupart des plaintes, le fournisseur d'énergie a procédé aux rectifications et régularisations appropriées, mais sans attribuer aucune compensation ou indemnisation (financière) ni remboursement au plaignant pour le préjudice moral subi. Il n'existe pas de système réglementaire d'indemnisation de compensation au niveau fédéral de sorte qu'il appartient aux entreprises d'énergie elles-mêmes de décider de l'un ou l'autre geste commercial éventuel dans certains cas (facturation manquant de clarté, rectifications tardives, service à la clientèle déficient…).

En Région wallonne et en Région Bruxelles-Capitale, il existe bien des règlements de compensation comme par exemple:

- Interruption non planifiée de livraison d'électricité ou de gaz naturel durant au moins six heures consécutives;
- Absence de livraison d'électricité ou de gaz naturel faisant suite à une erreur administrative du fournisseur ou du gestionnaire de réseau;
- Dépassement du délai de raccordement au réseau d'électricité ou de gaz naturel;
- Dommage direct (corporel ou matériel) causé par l'interruption, la non-conformité ou l'irrégularité de la livraison d'électricité ou de gaz naturel;
- Changement tardif de fournisseur causé par un gestionnaire de réseau ou un fournisseur;
- Traitement tardif d'une plainte ou d'une rectification d'une erreur de facturation par un fournisseur.

Lors du traitement de certains dossiers, le client final a donc été informé de la possibilité de réclamer des dommages et intérêts auprès du fournisseur ou du gestionnaire de réseau selon la réglementation régionale.



### III. Nombre de recommandations

Le Service de Médiation a formulé 52 recommandations en 2014 parce qu'il y avait, selon le Service de Médiation, suffisamment d'éléments juridiques et factuels dans le dossier. Pour 36 dossiers de plaintes, le Service de Médiation a reçu en 2014 une réponse des entreprises d'énergie à une recommandation formulée antérieurement. Seulement 5 recommandations ont été suivies par les entreprises, tandis que 31 recommandations n'ont pas été suivies. Même dans ces cas, le Service de Médiation ne peut que clôturer le dossier, mais le plaignant a la possibilité de faire usage utilement d'une recommandation dans une procédure judiciaire à l'égard de l'entreprise d'énergie concernée. Dans le cas de 16 recommandations, le Service de Médiation n'avait pas encore reçu de réponse en 2014.

### IV. Absence d'accord

Finalement, aucun accord n'a été atteint pour 165 plaintes (8,1 %). Les raisons principales sont les suivantes:

- 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.

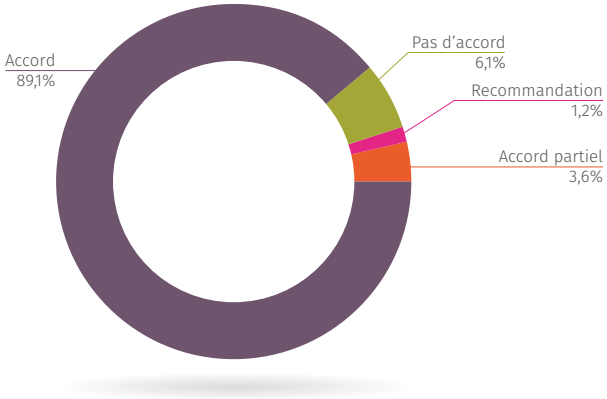
  Même si la facture d'énergie ou la procédure de facturation, d'encaissement ou de recouvrement n'est pas toujours assez claire pour le consommateur, le Service de Médiation constate cependant que dans certains dossiers de plaintes, le gestionnaire de réseau et/ou le fournisseur a suivi les règles au niveau fédéral et régional, de sorte qu'il appartient dans de tels cas aux entreprises d'énergie de décider d'éventuelles compensations complémentaires pour le règlement de la plainte introduite. Ce type de compensation commerciale consiste par exemple en l'attribution d'un plan de paiement, l'annulation des frais administratifs, l'attribution d'une réduction ou d'un bonus complémentaire, etc... Toutefois, ces compensations, même quand elles ont été consenties par l'entreprise d'énergie, ne mènent pas toujours à une résolution satisfaisante du litige parce que le consommateur trouve la (proposition) de compensation insatisfaisante pour faire disparaître son mécontentement et qu'il reste persuadé du bien-fondé de sa plainte. Dans ces dossiers de plaintes, le Service de Médiation essaie dès lors de fournir l'information pertinente relative à la réglementation fédérale et/ou régionale qui est d'application au sujet de la plainte et en indiquant les services ou régulateurs qui sont compétents pour la réglementation applicable aux entreprises d'énergie.

- En outre, le Service de Médiation constate également qu'il existe des différences entre les entreprises d'énergie dans la résolution équitable et légitime via le règlement alternatif de litiges.

Vous trouverez ci-après une courte synthèse des résultats pour des fournisseurs d'énergie et des gestionnaires de réseau de distribution, dont le nombre de plaintes traitées est assez significatif pour être présenté.

#### FOURNISSEURS D'ÉNERGIE

**ELECTRABEL**



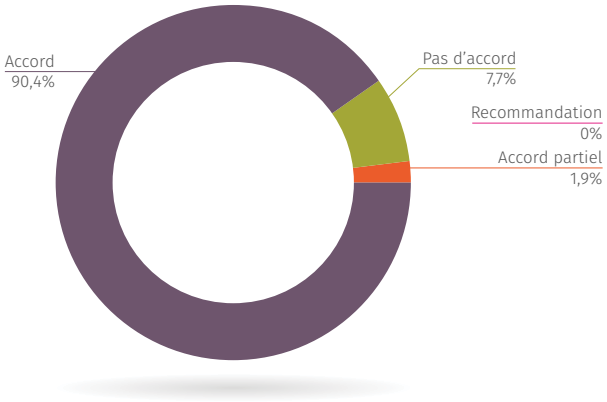


# gratuitement

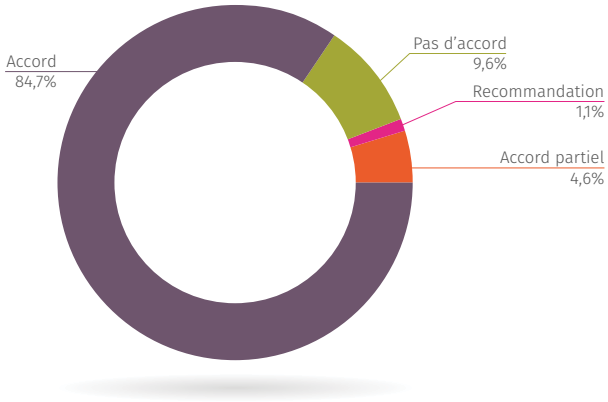
## 3. Plaintes pour médiation (plaintes recevables)

### FOURNISSEURS D'ÉNERGIE

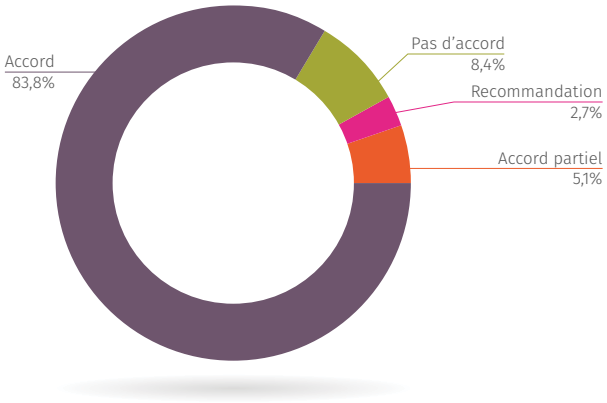
#### ENECO



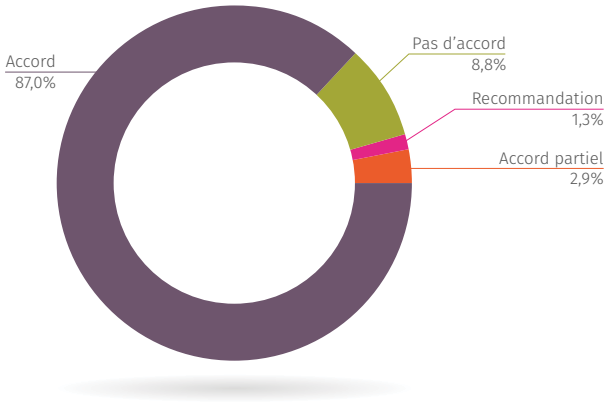

#### LAMPIRIS



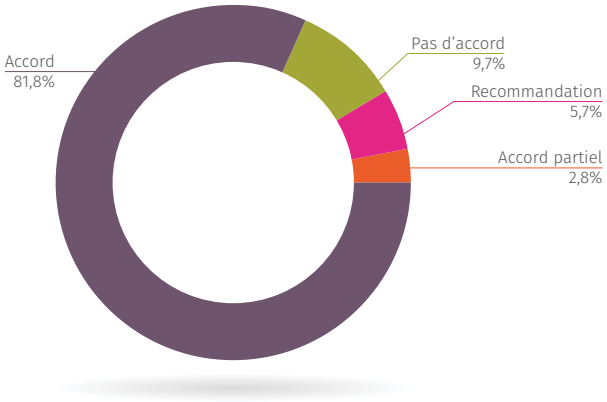

#### ENI



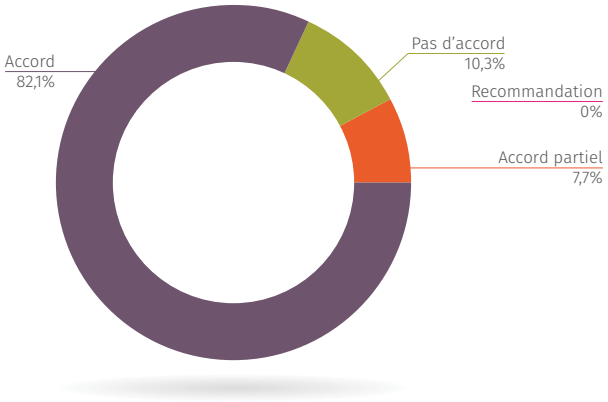

#### LUMINUS




#### ESSENT



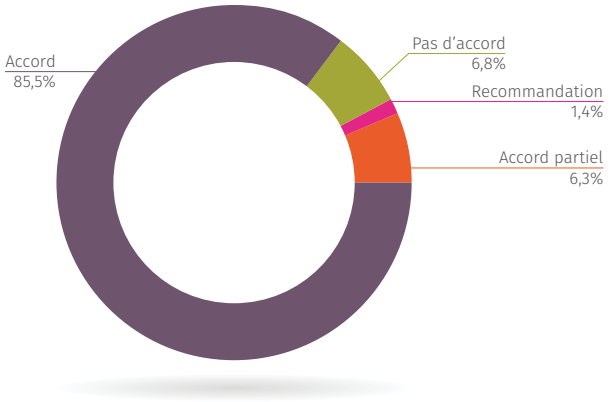

#### OCTA+



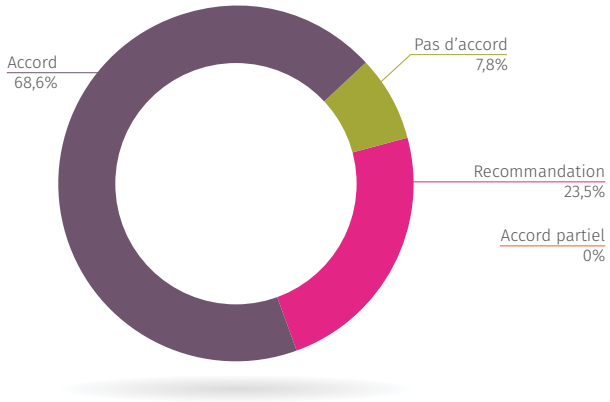


## GESTIONNAIRES DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

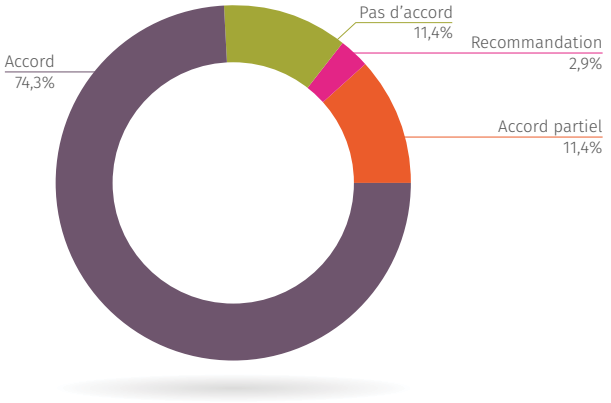
### EANDIS



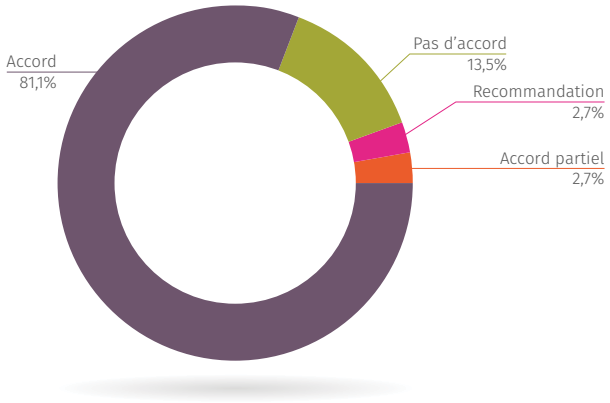

### SIBELGA



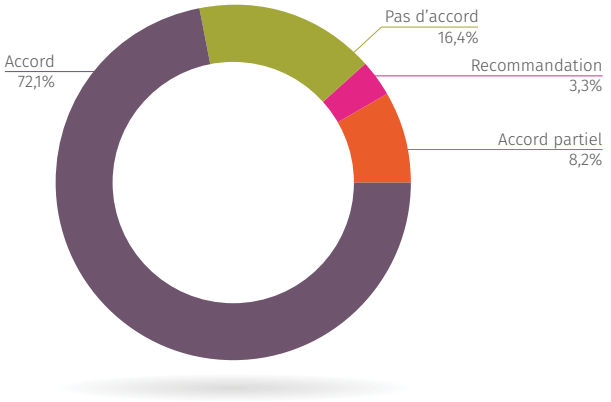

### INFRAX




### RESA (TECTEO)




### ORES




## V. Compensations financières

Conformément à l'article 27, § 1er bis, section deux, de la Loi électricité, le Service de Médiation enregistre également les compensations ou corrections financières que les entreprises d'énergie ont consentis, dans le cadre des dossiers de plaintes, aux consommateurs finals.

Pour les 2.046 plaintes recevables clôturées en 2014, il s'agissait d'un montant total de 897.125 euros, équivalant à une compensation ou correction moyenne de 438 euros par plainte clôturée en 2014.



*gratuitement*

# 3. Plaintes pour médiation (plaintes recevables)



# 4. Exemples de règlements à l'amiable



## COUPURE

### Factures d'énergie élevées de la part du gestionnaire de réseau de distribution après une coupure imprévue

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Lorsque Monsieur et Madame S.-V. ont contacté le gestionnaire de réseau de distribution pour prendre rendez-vous pour un relevé de compteur, leur adresse et leurs numéros de compteur n'étaient pas connus par le gestionnaire de réseau de distribution. Il s'en est suivi de nombreux contacts, sans que le problème ne soit résolu. Les choses se sont encore aggravées lorsque ces personnes ont constatées un jour que la fourniture de gaz était coupée.

Lorsque cette coupure imprévue a été annulée quelques jours plus tard, il s'est avéré que celle-ci était due à la clôture d'un ancien branchement. A son tour, cette coupure était la conséquence d'un remplacement des conduites d'alimentation dans la rue, avec le remplacement également de tous les raccordements et de tous les compteurs, à l'exception cependant de l'habitation du ménage concerné.

De plus, il a été établi à ce moment, pour la première fois, que le ménage n'avait plus de contrat de livraison selon les informations du gestionnaire de réseau de distribution. Le gestionnaire de réseau de distribution a envoyé aux clients des factures nettement plus élevées que celles auxquelles ils étaient habitués à recevoir de la part de leur fournisseur habituel.







RÉSULTAT

Après avoir déposé la plainte au Service de Médiation, il s'est avéré que le gestionnaire de réseau de distribution avait déjà « retiré » administrativement les compteurs du système et en avait informé le fournisseur. Cependant, le gestionnaire de réseau de distribution a indiqué qu'aucun fournisseur n'avait été désigné à partir de cette date pour reprendre la fourniture d'énergie, de telle sorte qu'il a dû facturer celle-ci lui-même aux tarifs habituels de l'entreprise.

Toutefois, le gestionnaire de réseau de distribution s'est montré prêt à recalculer ses factures au tarif appliqué par le fournisseur commercial, ce qui faisait une différence considérable (de 4.430,59 euros à 2.969,50 euros) et à accorder une intervention forfaitaire (75 euros) pour le désagrément subi.

## RECTIFICATION DES DONNÉES DE COMPTAGE

### Consommation rectifiée suite à un compteur défectueux

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Le 18/09/2013, Madame B. a fait remplacer son compteur car celui-ci était défectueux. Madame B. pouvait encore consommer de l'énergie mais le compteur n'enregistrait plus aucune consommation. Après que le compteur a été remplacé, la consommation pendant la



période du compteur défectueux a été recalculée sur la base de la consommation historique.

RÉSULTAT

Suite à la plainte, le gestionnaire de réseau de distribution a comparé la consommation rectifiée avec la consommation du nouveau compteur. Étant donné que la consommation actuelle est nettement inférieure à la consommation calculée, le gestionnaire de réseau de distribution a rectifié la consommation calculée en fonction de la consommation actuelle.
Suite à la consommation rectifiée, le fournisseur a établi une note de correction pour un solde de 734,89 euros au profit de la plaignante.

### Enlèvement de compteur sans preuve de relevé

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur N. reçoit une facture d'un fournisseur d'énergie pour la période du 28 juillet 2013 au 8 août 2013. Il s'agit d'une facture pour une armoire de chantier utilisée à partir d'août 2012 et que le gestionnaire de réseau de distribution a fermé en août 2013. Cependant, les compteurs définitifs ont été mis en service à partir du 15 juillet 2013 et par conséquent, plus aucune consommation ne passait par l'armoire de chantier. Monsieur N. reçoit pourtant une facture pour une consommation de 1.459 kWh.

RÉSULTAT

Étant donné qu'aucun document ne vient confirmer le relevé de compteur du 8 août 2013 et que le compteur ne peut plus être contrôlé car il a déjà été mis au rebut, le gestionnaire de réseau de distribution a fait passer la consommation de 1.459 kWh à 459 kWh.

### Correction des relevés de compteur suite à l'effet rétroactif d'un contrat

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur M. souhaitait passer d'un contrat particulier à un contrat professionnel.
Pour ce faire, il a signé un contrat auprès de son fournisseur le 24 décembre 2013, qui est entré en vigueur rétroactivement le 1er décembre 2013.
Monsieur M. trouve que la facture de clôture de son contrat en tant que particulier, avec pour date de fin le 30 novembre 2013, est élevée ; et il fait remarquer que les relevés de compteur finaux pour la date du 30 novembre 2013 sont ceux qu'il avait transmis le 24 décembre 2013, à savoir 26.752 kWh pour l'électricité et 18.043 kWh pour le gaz naturel.
Il a demandé à son fournisseur d'adapter la facture finale mais sans succès, après quoi il a contacté le Service fédéral de Médiation de l'Énergie.

RÉSULTAT

Le Service de Médiation a contacté le gestionnaire de réseau de distribution et lui a demandé d'adapter les relevés de compteur à la date du 30 novembre 2013. Le gestionnaire de réseau de distribution a effectué un nouveau calcul des relevés de compteur, qui sont passés à 26.476 kWh pour l'électricité (différence de 6 kWh) et à 17.956 kWh pour le gaz naturel (différence de 87m³). Par conséquent, le fournisseur a pu également corriger la facture finale.

## LE DÉMÉNAGEMENT

### Facture envoyée au locataire suite à une consommation sans contrat de fourniture

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur L. a reçu des injonctions d'un huissier pour un montant de 884,61 euros. Il s'agissait d'une facture du gestionnaire de réseau de distribution pour la période du 6/03/2008 au 22/03/2010.
Cependant, le locataire n'a occupé cet immeuble que jusqu'au 29/05/2008. Pourtant, le gestionnaire de réseau de distribution a refusé d'annuler les factures parce que le locataire occupait bel et bien le bâtiment au début de la procédure de MOZA (lorsqu'un habitant résilie et que le





# 4. Exemples de règlements à l'amiable

nouvel occupant ne s'inscrit pas) et par conséquent, l'erreur relèverait du MOZA (Move-Out Zonder Afspraak).

RÉSULTAT

Suite à la plainte, le gestionnaire de réseau de distribution a demandé le contrat de bail de ce bâtiment. Il en est ressorti que le locataire devait payer chaque mois une provision au propriétaire pour l'électricité, le gaz naturel, et l'eau, de telle sorte que le propriétaire a la responsabilité de la prise en charge de la consommation d'énergie sans contrat avec un fournisseur d'énergie. Le gestionnaire de réseau de distribution a donc annulé la facturation et en a informé l'huissier.

## Correction d'un relevé de compteur sur base d'un document signé par une agence immobilière.

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

En tant que propriétaire, Madame C. a reçu une facture élevée pour un montant de 3.034,45 euros pour la période pendant laquelle son bâtiment se trouvait entre deux locataires. Madame C. a contesté les relevés de compteur et les consommations facturées pendant cette brève période. Madame C. disposait d'un document avec les relevés finaux de compteur du précédent locataire, signé par l'agence immobilière.

RÉSULTAT

Après enquête, il s'est avéré que des relevés de compteur trop bas avaient été utilisés pour la période pendant laquelle le bâtiment était vide.

Cependant, le gestionnaire de réseau de distribution refusait de modifier ces relevés de compteur étant donné que cette modification aurait un effet sur la consommation en dehors des délais de correction.

De plus, le gestionnaire de réseau de distribution ne voulait accepter aucun document de reprise signé uniquement par une agence immobilière.

Dans ce dossier, le Service fédéral de Médiation de l'Énergie a demandé le point de vue du VREG. Celui-ci a confirmé qu'un document signé par une agence immobilière peut être accepté, attendu que celle-ci est considérée comme étant impartiale. De plus, la date de début du contrat de Madame C. se trouvait encore dans les délais de correction. La consommation de Madame C. pouvait donc encore être adaptée.

Après avoir reçu ce point de vue, le gestionnaire de réseau de distribution a accepté les relevés de compteur de l'agence immobilière. Étant donné que les délais de correction ne permettaient plus de modifier les consommations par le biais du fournisseur, le gestionnaire de réseau de distribution a remis une proposition de compensation. Selon cette proposition, une consommation de 10.278 kWh pour un montant de 2.888,40 euros était remboursée à la plaignante. La facture originale du fournisseur de 3.034,45 euros a cependant été maintenue.

## Facturation après avis de déménagement

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Le 3 août 2011, Madame E. conclut un contrat d'énergie avec un fournisseur. Le 8 juin 2012, Madame E. fait savoir à ce même fournisseur qu'un nouveau locataire s'est installé à partir d'avril 2012 à l'adresse du point de livraison concerné et pour lequel le fournisseur concerné demande un document de déménagement. Celui-ci n'a pas été communiqué. Cependant, le fournisseur reçoit une confirmation du gestionnaire de réseau de distribution indiquant que le point de livraison est mis à un autre nom à partir du 12 août 2012 et qu'un autre fournisseur en est responsable. Madame E. conteste la facture à son nom pour la période d'avril 2012 au 12 août 2012.

RÉSULTAT

Le fournisseur concerné a admis que cette date de fin de la livraison aurait pu être avancée en résiliant la cliente après son premier avis de déménagement et il a crédité la période du 15 avril 2012 au 12 août 2012.



# PRATIQUES DE MARCHÉ

## Traitement tardif d'une résiliation de contrat d'entretien

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Outre un contrat d'énergie, Monsieur L. avait également conclu un contrat d'entretien auprès de son fournisseur d'énergie pour le contrôle et la maintenance de son installation de chauffage.

Après la période initiale de contrat de 2 ans, ce contrat a été résilié en juillet 2013 par Monsieur L.

Lors du décès de Monsieur L. en décembre 2013, son fils constate cependant que le fournisseur d'énergie n'a toujours pas arrêté le contrat d'entretien et que des montants sont encore perçus par domiciliation. Il contacte alors le fournisseur d'énergie qui lui indique que les montants facturés après la résiliation du contrat seront remboursés.

Cependant, au bout de 2 mois, le fils constate qu'aucun remboursement n'a été effectué et qu'en outre, des sommes sont toujours perçues par domiciliation. Il dépose plainte auprès du Service fédéral de Médiation de l'Énergie.

RÉSULTAT

Le fournisseur s'est excusé pour le traitement tardif du dossier et il a remboursé les sommes indûment facturées.

## Modification du nom du contrat en cas de décès

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Madame D. souhaiterait que les factures de son fournisseur d'énergie arrivent à son nom au lieu du nom de son conjoint, décédé récemment.

Cependant, le conjoint de Madame D. avait conclu un nouveau contrat quelques mois auparavant auprès du fournisseur d'énergie, par le biais d'un achat groupé.

Le fournisseur d'énergie déclare que Madame D. devait conclure un nouveau contrat d'énergie pour recevoir les factures à son nom. Madame D. n'est pas d'accord étant donné que le contrat proposé était beaucoup moins intéressant que le contrat avec les tarifs d'achat groupé.

RÉSULTAT

Exceptionnellement, le fournisseur a marqué son accord pour effectuer un changement de nom du contrat et permettre à Madame D. de bénéficier des tarifs avantageux de l'achat groupé.

## Pratiques de vente

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Le 26 février 2014, Madame P. est confrontée à une vente en porte-à-porte par un représentant d'un fournisseur d'énergie. Le représentant ne donne pas suffisamment d'information à la dame et celle-ci s'aperçoit seulement par la suite qu'on lui a fait signer un contrat d'énergie. Madame proteste par téléphone auprès du représentant qui lui répond qu'elle dispose de 14 jours pour renoncer à son contrat.

Le 5 mars 2014, Madame P. reçoit une copie du contrat de fourniture d'énergie avec comme date de commencement le 26 février 2014. Madame P. contacte le représentant le 9, 13 et 17 mars 2014 par message électronique.

Madame se tourne vers son fournisseur d'énergie qui l'informe que la procédure a été démarrée par le nouveau fournisseur d'énergie. Madame conteste cette situation et désire retourner à la situation précédente.

RÉSULTAT

Le fournisseur d'énergie de Madame P. communique au Service de Médiation que le nouveau fournisseur a envoyé une demande d'annulation au 20 mars 2014. Madame reste cliente chez son fournisseur actuel sous les conditions existantes. Le fournisseur non souhaité confirme que le contrat contesté a été annulé.



égalité

# 4. Exemples de règlements à l'amiable

## PROBLÈMES DE FACTURATION

### Facture de consommation tardive par le gestionnaire du réseau

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

En 2011, Monsieur M. a reçu des factures de son gestionnaire de réseau de distribution pour son ancienne adresse, relative à la période 2007-2008 et pour un montant respectif de 376,47 euros pour l'électricité et de 413,47 euros pour le gaz naturel.

Monsieur M. s'était inscrit auprès d'un fournisseur commercial après son arrivée à cette adresse.

Cependant, il a été inscrit sous de mauvais codes EAN. Il a donc toujours payé les consommations d'un autre étage de l'immeuble.

Étant donné que personne n'était inscrit sur son compteur et que par conséquent, aucune consommation n'était payée, le gestionnaire du réseau de distribution a encore facturé la consommation à Monsieur M. en 2011.

Monsieur M. a donc été facturé deux fois pour une consommation relative à une même période.

RÉSULTAT

En vérifiant la facturation, le Service de Médiation a pu constater que la facture avait été transmise tardivement. En vertu des dispositions du Règlement Technique, le gestionnaire du réseau de distribution ne pouvait revenir que deux années en arrière pour facturer la consommation.

Par conséquent, le gestionnaire du réseau de distribution a annulé les factures afin qu'elles ne soient plus dues.

### Facturation tardive de la consommation sans contrat de fourniture

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Pendant la période 2007-2009, Monsieur et Madame V. habitaient à la même adresse. En mai 2011, le gestionnaire de réseau de distribution a envoyé une facture pour la consommation à cette adresse à Monsieur et Madame V. Selon le gestionnaire du réseau de distribution, il n'existait aucun contrat de fourniture valide pour la période du 26/12/2007 au 31/05/2008 et la consommation pour cette période a été facturée le 31/05/2011.

RÉSULTAT

Suite à la plainte, le gestionnaire de réseau de distribution a admis que la facture avait été établie en dehors des délais du règlement technique de la Région flamande. La facture a été annulée et Monsieur et Madame V. ne recevront plus d'injonctions de paiement.

### Facturation tardive de la consommation sans contrat de fourniture avec un fournisseur commercial

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur C. a reçu, au cours de l'année 2011, des factures inattendues d'un gestionnaire de réseau de distribution, pour un montant de 1.892,42 euros. Il s'agissait d'une consommation d'énergie de quelques mois datant de 2007 et 2008. Les factures se rapportaient à une adresse de consommation qu'il occupait à l'époque en tant que locataire. Il s'agissait d'une consommation sans contrat d'énergie.

Néanmoins, Monsieur C. était convaincu d'avoir un fournisseur d'énergie commercial pendant cette période. Cependant, c'était quasiment impossible à vérifier après tout ce temps et impossible à prouver vis-à-vis du gestionnaire de réseau de distribution.

RÉSULTAT

Après examen de la plainte par le Service de Médiation, le gestionnaire de réseau de distribution a constaté que les factures n'avaient été établies qu'en 2011. Ainsi, le délai maximal de 2 ans pour facturer la consommation était dépassé (cette règle figure dans les règlements techniques qui régissent la gestion des réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel et qui ont été établis par le VREG et approuvés par le gouvernement flamand).

Les factures contestées ont été annulées.



## Facturation incompréhensible du fournisseur social

### DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Depuis quelques années, Madame W. était fournie en énergie directement par le gestionnaire de réseau de distribution en tant que « fournisseur social ». Ce dernier a indiqué à Madame W. qu'un certain nombre de factures d'énergie restaient impayées. Elle se plaignait elle-même d'un dédale de factures dans lequel elle ne se retrouvait pas, malgré des demandes d'information auprès du gestionnaire de réseau de distribution. De plus, elle contestait l'une des factures en raison de relevés de compteur erronés.

Un jour, Madame W. trouve une convocation de la CLAC (commission locale d'avis de coupure) dans sa boîte aux lettres. La raison pour laquelle elle était convoquée était qu'elle aurait refusé de faire placer un compteur budget pour l'électricité.

Entre-temps, Madame W. s'était inscrite à un achat groupé pour l'énergie qui avait été organisé par sa commune. Cependant, les gestionnaires du réseau de distribution empêchent les clients de passer à un fournisseur commercial tant que ceux-ci ont encore des dettes chez eux.

### RÉSULTAT

Après introduction de la plainte, le gestionnaire de réseau de distribution a procédé à l'examen des relevés de compteur sur la facture contestée par Madame W. Cette facture devait effectivement être adaptée.

En outre, le Service de Médiation a demandé un éclaircissement du récapitulatif des dettes (pour un montant total de 1.030,46 euros), qui a été inclus à la note de réponse à la convocation de la CLAC.

Une adaptation des montants que la cliente et le gestionnaire de réseau de distribution se devaient mutuellement a abouti à un solde en faveur de la cliente. Par conséquent, Madame W. a pu passer au fournisseur commercial sélectionné par l'achat groupé.

## Facture non justifiée

### DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Le gestionnaire de réseau de distribution a envoyé une facture de consommation à Monsieur S. après constatation de fraude pour la période du 01/07/2013 au 16/09/2013.
Monsieur S. dément qu'il y ait eu fraude avec les compteurs car il était absent pendant les mois de juillet et août (copie du passeport du plaignant muni du tampon de la douane étrangère attestant son entrée sur le territoire à la date du 08/07/2013 et tampon du 28/08/2013 date à laquelle, il a quitté le territoire). Il invoque aussi que les compteurs sont installés dans la partie privée du bâtiment à laquelle il n'a pas accès.

### RÉSULTAT

Le gestionnaire de réseau de distribution a, vu les preuves qui attestent que cette personne n'était pas sur les lieux, décidé d'annuler la facture contestée.

## Facture tardive

### DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur D. a reçu, le 14 mars 2014, une facture de consommation de la part du gestionnaire de réseau de distribution pour la période du 28 mai 2008 au 18 janvier 2009. Monsieur D. conteste cette facture sur base de la prescription de cinq ans (art. 2277 du Code civil).

### RÉSULTAT

Suite à l'invocation de l'article 2277 du Code civil par le plaignant et après une enquête approfondie du dossier, le gestionnaire de réseau de distribution a confirmé la prescription de la facture.



égalité

# 4. Exemples de règlements à l'amiable

### Facture non justifiée

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Un gestionnaire de réseau de distribution envoie à Madame F. une facture de consommation après constatation de fraude pour la période du 07/03/2013 au 12/03/2014 avec une consommation de 3.824 kWh.
Madame F. conteste qu'il y ait eu fraude avec les compteurs et elle conteste également la consommation et le tarif fraude.

RÉSULTAT

Le gestionnaire de réseau de distribution a décidé exceptionnellement sur base des éléments du dossier d'annuler la facture pour la période du 07/03/2013 au 12/03/2014. Une note de crédit a été envoyée à Madame F. Néanmoins, le gestionnaire de réseau de distribution a calculé pour cette période une consommation de 2.552 kWh sur base de la consommation mesurée entre 01/03/2012 et le 07/03/2013. Il a communiqué cette consommation au fournisseur qui a établi, conformément à ces informations, les factures de consommation.

## CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

### Changement de fournisseur non désiré

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur B. reçoit à son adresse, de la part d'un fournisseur d'énergie et du gestionnaire de réseau de distribution, les documents nécessaires à l'activation d'un nouveau contrat de fourniture, bien qu'il n'ait rien demandé. Mais les données personnelles s'avèrent être erronées: les documents sont au nom d'une personne décédée en 1981, le numéro de téléphone est celui d'une école et l'adresse électronique est inconnue.

RÉSULTAT

Le fournisseur d'énergie reconnaît que le contrat a dû être conclu de manière frauduleuse par un tiers et a, par conséquent, annulé le contrat. Le fournisseur affirme, à ce propos, chercher des solutions afin d'éviter ce genre de situation dans le futur.

## PRIX ET TARIFS

### Facturation du compteur bi-horaire au tarif simple (mono-horaire)

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur et Madame W. ont un compteur bi-horaire et un compteur exclusif de nuit. En vérifiant la facturation, il s'avère cependant que la consommation du compteur bi-horaire est facturée au tarif simple. Le gestionnaire de réseau de distribution a déclaré au plaignant que l'erreur pouvait être rectifiée jusqu'à 2 ans dans le passé. Cependant, le plaignant souhaite une correction à 5 ans dans le passé.

RÉSULTAT

En vérifiant la plainte, le fournisseur a découvert qu'il a reçu les informations correctes de la part du gestionnaire de réseau de distribution pour le compteur bi-horaire.
La facture du fournisseur était erronée pour le tarif simple. Le fournisseur avait déjà corrigé la consommation de 2011-2013, ce qui est plus que le délai de correction de 12 mois prévu par l'Accord du consommateur en cas d'erreur commise par la fournisseur d'énergie.
Cependant, le fournisseur a répondu à la demande du plaignant de corriger jusqu'à 5 ans dans le passé en corrigeant également la période 2008-2011.



## Rectification tardive en cas de perte du droit au tarif social

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur F. est fourni depuis quelques années par le gestionnaire de réseau de distribution pour sa consommation d'énergie. Pendant quelques temps, la fourniture d'énergie s'est faite par un compteur à budget.
Lorsque Monsieur F. constate que ses dettes auprès du gestionnaire de réseau de distribution sont apurées, Monsieur F. a reçu l'autorisation de passer auprès d'un fournisseur commercial. Cependant, après avoir effectué cette démarche, il reçoit une facture considérable d'un montant de 1.064,80 euros.

Le gestionnaire de réseau de distribution a expliqué que le compteur à budget avait facturé à tort la consommation au tarif social pendant une longue période.
Monsieur F. avait bénéficié pendant une brève période de l'application de ce tarif mais à un moment donné, il avait perdu ce droit. Cependant, le compteur à budget a continué de facturer sa consommation au tarif social pendant un an et quatre mois. Étant donné qu'en cas de consommation par le biais du compteur à budget aucune facture n'était établie, Monsieur F. n'avait pas remarqué ce tarif.

RÉSULTAT

Depuis juillet 2009, le tarif social maximum pour l'électricité et le gaz naturel est appliqué automatiquement. La loi qui organise cette application automatique (la loi-programme du 27 avril 2007) prescrit, entre autres, que le fournisseur doit signaler toute décision d'application automatique du tarif social au client habilité (art. 11).

En outre, le fournisseur d'énergie doit informer le client par écrit lorsque la procédure d'application automatique a pour conséquence que ce dernier perd son droit au tarif social. Le client a alors la possibilité de fournir la preuve qu'il est toujours habilité à bénéficier de ce tarif dans les trente jours après réception de cette communication. Pendant ce délai, le client continue de bénéficier de l'application automatique du tarif social.

Le Service de Médiation a demandé au gestionnaire de réseau de distribution dans quelle mesure il avait respecté ces prescriptions légales dans ce cas.
Le gestionnaire du réseau de distribution s'est contenté de communiquer que les factures ont été annulées et qu'il ne restait plus de dette à apurer.

## Tarif social – application avec effet rétroactif

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Depuis le 24 mars 2011, Madame K. a perçu un revenu d'intégration du CPAS. C'est l'une des catégories d'ayant-droit au tarif social pour l'électricité et le gaz naturel.

Bien qu'en principe le tarif social soit attribué automatiquement depuis le 1er juillet 2009, le CPAS a constaté en 2013 qu'un tarif commercial était toujours appliqué aux factures d'énergie de la cliente. Dans ce cas, il est possible de demander l'application de ce tarif sur la base d'une attestation remise par l'institution qui octroie l'intervention sociale.

Le 23 avril 2013, le CPAS a demandé au fournisseur d'énergie l'application du tarif social. Après que les attestations exigées à cet effet (selon un modèle prescrit) aient été transmises, le problème a été réglé. Cependant, qu'en est-il de la consommation passée pour laquelle le fournisseur avait déjà établi des factures? Le fournisseur a annoncé qu'il ne pouvait remonter que deux ans auparavant, plus précisément en 2012 et 2013.

Le CPAS a porté plainte au nom de la cliente auprès du Service de Médiation.



égalité

# 4. Exemples de règlements à l'amiable

RÉSULTAT

En réponse à la plainte, le fournisseur d'énergie est revenu sur les informations communiquées en première instance. En effet, les conditions générales des contrats de fourniture permettent au client de déposer des plaintes concernant la facture jusqu'à 12 mois après l'échéance du délai de paiement.

Depuis que Madame K. bénéficiait du tarif social, elle avait reçu 2 factures du fournisseur calculées au tarif social. Sur la plus ancienne, datée du 24 mars 2012, le délai de paiement arrivait à échéance le 11 avril 2012. Étant donné que le CPAS a abordé le problème le 9 avril 2013, il a été jugé que la facture avait été contestée suffisamment tôt, permettant encore une correction. Cette facture comprenait la consommation du 25 mars 2011 au 24 février 2012, de sorte que le fournisseur pouvait procéder à un nouveau calcul de la consommation au tarif social à partir du 25 mars 2011.

### Application du taux de TVA

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Un taux de TVA de 21 % a été appliqué à une facture de fourniture résidentielle. Monsieur O. veut que le taux correct de 6 % soit appliqué.

RÉSULTAT

Depuis le 1er avril 2014, la fourniture d'électricité aux clients résidentiels est soumise au taux de TVA de 6 %, tandis que pour la consommation d'électricité des clients professionnels, le taux de TVA reste à 21 %.

Initialement, le fournisseur maintenait que le contrat d'énergie de Monsieur O. était un contrat professionnel. Le Service de Médiation a attiré l'attention sur le fait que le dossier de plainte démontre clairement que Monsieur O. n'a jamais demandé un contrat professionnel car le bâtiment mentionné est strictement voué à une consommation de type résidentielle.
Le fournisseur a accepté de rectifier les factures de Monsieur O., en appliquant le taux de TVA de 6 %.

## COMPETENCES REGIONALES

### Limiteur de puissance à Bruxelles-Capitale

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur R. habitait la commune d'Etterbeek jusqu'au 11 octobre 2013. Début septembre 2013, Monsieur R. communique à son fournisseur d'énergie son déménagement le 12 octobre à Bruxelles. L'appartement dans lequel Monsieur R. emménage, était habité précédemment par Madame D., qui est également cliente chez le même fournisseur d'énergie et qui emménage dans l'appartement que Monsieur R. a quitté.

Le 7 novembre 2013 le fournisseur d'énergie, qui est toujours en contentieux avec Madame D., fait placer un limiteur de puissance à la nouvelle adresse de Monsieur R. à Bruxelles, et ce, alors que Madame D. habite maintenant Etterbeek.

Monsieur R. se rend compte qu'un limiteur de puissance a été installé chez lui lorsqu'il reçoit le 13 novembre un courrier du fournisseur d'énergie qui lui annonce qu'un plan d'apurement est activé en son nom pour honorer les factures impayées de Madame D. Hors, Monsieur R. n'a pas de problème de payement de ses factures.
Monsieur R. a dû faire des dépenses pour les services d'un électricien. La situation sera rétablie le 21 novembre 2013, donc 8 jours plus tard.

Selon le Service de Médiation la chronologie plaide en faveur du plaignant et il invite le fournisseur à prendre ses responsabilités.



RÉSULTAT

Initialement le fournisseur refuse de reconnaître sa faute, il évoque un vide juridique et il propose de faire un geste commercial de 30 euros.

Le Service de Médiation invoque qu'il n'a pas respecté toutes les procédures, notamment l'obligation d'informer le CPAS. Le Service de Médiation consulte également le régulateur régional Brugel, qui confirme l'analyse du Service de Médiation, notamment que le fournisseur est responsable des désagréments de Monsieur R.
Le fournisseur accepte finalement de faire un geste commercial de 120 euros en contrepartie des désagréments subis.

Depuis, le fournisseur d'énergie a amélioré la communication avec les CPAS et a décidé d'adresser la question du vide juridique au régulateur régional Brugel.



## PROBLEMES DE PAIEMENT

### Le délai de prescription de cinq ans s'arrête-t-il lorsque les factures d'énergie sont reprises dans un règlement collectif des dettes?

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Madame D. a reçu des factures d'un fournisseur d'énergie qu'elle refuse d'honorer. En effet, elle contestait être liée par le contrat de fourniture et refuse, par conséquent, les factures émises.

Entre-temps, elle avait demandé un règlement collectif de dettes. Il s'agit d'une procédure judiciaire par laquelle des personnes qui ne sont pas en mesure de payer la totalité de leurs dettes peuvent demander qu'une solution soit mise en place. Dans la demande par laquelle cette procédure a été introduite, les factures d'énergie contestées ont également été mentionnées.

L'exécution du règlement collectif des dettes a conduit à une résolution de la situation d'endettement de Madame D. et à un achèvement de la procédure. Si au minimum il n'était pas tenu compte de la facture contestée. Le fournisseur a exigé que cette dette soit apurée (cela concerne un montant de 8.869,91 euros).

RÉSULTAT

Le Service de Médiation a constaté que les dettes d'énergie étaient prescrites. En effet, sur la base de la jurisprudence de la Cour Constitutionnelle et de la Cour de Cassation, la règle s'applique selon laquelle les dettes périodiques concernant la fourniture d'électricité et de gaz sont prescrites au bout de cinq ans.

Cependant, le fournisseur d'énergie a avancé que la prescription avait été interrompue. L'arrêt signifie que la partie déjà écoulée du délai de prescription est perdue. L'assignation du débiteur par le créancier est un cas très fréquent d'arrêt. Cependant, la prescription s'interrompt également lorsque le débiteur reconnaît la dette à l'égard d'un créancier.

A présent, on part du principe que lorsqu'une demande de règlement collectif de la dette (qui émane toujours du débiteur lui-même ou de son avocat) fait mention d'une dette donnée, il est question de reconnaissance de cette dette. Toutefois, le Service de Médiation a signalé qu'il ne peut être question de reconnaissance de la dette que lorsque la reprise de celle-ci dans le règlement collectif de la dette est effectuée sans réserve. Ce qui ne fut pas le cas ici.
En effet, le sujet du règlement d'apurement amiable mentionnait expressément que la demanderesse (Madame D.) contestait la créance.

Le fournisseur a alors abandonné son opposition.



égalité

# 4. Exemples de règlements à l'amiable



# 5. Résumés de recommandations



En cas de plainte, le Service de Médiation tente aussi souvent que possible, de parvenir à des règlements à l'amiable ou de trouver des solutions. Dans certains cas, cela n'a toutefois pas été possible et des recommandations ont alors été rédigées. Le service formule ces recommandations lorsqu'un litige est fondé et qu'il ressort des éléments juridiques et factuels du dossier, qu'une solution légale ou équitable est possible.

Au total, le Service de Médiation a formulé 52 recommandations en 2014 qui se rapportaient aux sujets suivants:

- Les conditions contractuelles (16 recommandations dont 11 à ESSENT, 2 à ENI, 2 à ELECTRABEL et 1 à LUMINUS);
- Le tarif pour la consommation sans contrat (12 recommandations au gestionnaire de réseau de distribution SIBELGA);
- Le déménagement (8 recommandations dont 7 adressées à ENI et 1 à LUMINUS);
- Le tarif social (7 recommandations dont 4 adressées à ELECTRABEL, 2 à ESSENT et 1 au gestionnaire de réseau de distribution ORES);
- La facturation tardive des données de comptage (5 recommandations dont 2 destinées à ELECTRABEL, 1 au gestionnaire de réseau de distribution ORES, 1 à LUMINUS et 1 à LAMPIRIS);
- La rectification de données de comptage (2 recommandations adressées au gestionnaire de réseau de distribution ORES);







- Le changement de fournisseur non désiré (2 recommandations à LAMPIRIS).

# → SUIVIES PAR L'ENTREPRISE D'ENERGIE

## RECTIFICATIONS

### Recommandation: rectification de relevés de compteur

**DESCRIPTION**

Monsieur V. conteste la facture de 20.100,21 euros envoyée par le fournisseur ELECTRABEL pour la période allant du 28/04/2009 au 15/05/2013. Monsieur V. attire l'attention sur le fait qu'il a communiqué chaque année son relevé de compteur et qu'il n'a pas reçu de factures depuis 2008.

**POINT DE VUE DU FOURNISSEUR ET DU GESTIONNAIRE DE RÉSEAU**

Selon le fournisseur ELECTRABEL CUSTOMER SOLUTIONS, le client avait, depuis la pose du compteur en 2008, fait lui-même les relevés de compteur mais les index n'étaient pas corrects car il s'agissait d'un compteur avec 7 roulettes et 0 décimales. Le dernier chiffre représentait donc une unité et non pas une décimale.
C'est aussi la raison pour laquelle le client a reçu le 24/01/2014 une facture de régularisation d'un montant



de 20.100,21 euros. Cette facture reprend la consommation pour la période allant du 28/04/2009 au 15/05/2013.
ORES fait savoir que le relevé de compteur par le client du 02/05/2013 a seulement été validé le 16/05/2013 après la visite d'un agent en date du 15/05/2013.
Au moment de la rectification dans le passé, à la date de 16/05/2013, le dernier relevé de compteur validé était celui du 29/05/2012, qui est pris en compte pour calculer la période de rectification de 2 ans suivant le Règlement technique de la Région wallonne.
Au moment de la rectification, le dernier relevé validé était bien celui du 29/05/2012 car le relevé de compteur du 02/05/2013 n'était pas encore validé dans les systèmes d'ORES au moment de la rectification.
ORES confirme donc que les rectifications sont correctement établies suivant les historiques mentionnés ci-après.

**Historique des relevés de compteurs**

| Date du relevé | Index jour (kWh) | Index nuit (kWh) | Source |
|---|---|---|---|
| 15/05/2013 | 86071 | 128407 | agent |
| 02/05/2013 | 85773 | 127807 | client |
| 29/05/2012 | 69297 | 103388 | correction |
| 09/05/2011 | 51262 | 76490 | correction |
| 01/07/2010 | 35016 | 53330 | correction |
| 28/04/2009 | 1622 | 2478 | client |

**Historique des consommations**

| Date début | Date fin | Consommation jour (kWh) | Consommation nuit (kWh) |
|---|---|---|---|
| 02/05/2013 | 15/05/2013 | 298 | 600 |
| 29/05/2012 | 02/05/2013 | 16476 | 24419 |
| 09/05/2011 | 29/05/2012 | 18035 | 26898 |
| 01/07/2010 | 09/05/2011 | 16246 | 23160 |
| 24/04/2009 | 01/07/2010 | 1879 | 2855 |

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a pris en considération les éléments suivants :

1) Le fait que le fournisseur d'énergie a émis pour la période allant du 28/04/2009 au 15/05/2013 une facture d'un montant de 20.100,21 euros ;

2) Le fait que cette facture est le résultat de la rectification des relevés de compteurs jusqu'au 1er juillet 2010 ;

3) L'article 219 du Règlement technique qui stipule qu' : *« Une éventuelle rectification des données de mesure et de la facturation qui en résulte portera au maximum, et sauf en cas de mauvaise foi, sur une période de deux années comprise entre le dernier relevé (s'il échet, la dernière estimation par le gestionnaire de réseau de distribution) des compteurs et le relevé effectué deux ans auparavant. Si cette période est inférieure à vingt-deux mois ou supérieure à vingt-six mois, une estimation à vingt-quatre mois est effectuée. » ;*

4) L'avis rendu par la CWAPE qui nous a informé que : *« Le point de départ de la période de 2 ans visée par l'article 219 RTDE se calcule de la manière décrite dans la note relative à l'interprétation de cet article et publiée par notre service (nous mettons en évidence) : « […] le délai de deux ans commence à courir à dater du dernier index validé (relevé ou estimé) existant au moment de la contestation (si hypothèse d'une réclamation de l'utilisateur du réseau) ou de la volonté de rectifier du fournisseur/gestionnaire de réseau. Dans ce dernier cas, la volonté du GRD de rectifier les index est assimilée à la date à laquelle il rectifie les données de mesure dans sa base de données. L'index pris en compte dans cette hypothèse ne peut toutefois être antérieur à l'index qui a mis en évidence l'erreur dans les données de consommation. »*



impartial

# 5. Résumés de recommandations

*« Dans le cas présent, la rectification a eu lieu le 16.05.2013. L'index du 02.05.2013 communiqué par le client est arrivé en erreur et a rendu nécessaire une lecture par agent le 15.05.2013, laquelle a confirmé l'index transmis par l'URD. L'index du 02.05.2013 est donc l'index qui a mis en évidence l'erreur dans les données de consommation. En fonction de ce qui précède, l'index à prendre en compte pour le début de la rectification ne peut être antérieur à celui du 02.05.2013 »*

Le Service de Médiation a recommandé l'application de l'article 219 du Règlement technique, c'est-à-dire une rectification du relevé de compteur jusqu'au 9/05/2011 sur base du relevé de compteur du 2/05/2013. La consommation recalculée entre le 1/07/2010 et le 9/05/2011 ne pourra plus être prise en considération et ne pourra pas être facturée par les services du fournisseur ELECTRABEL CUSTOMER SOLUTIONS.

### RÉPONSE DU GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

ORES a donné une suite favorable à la recommandation afin de corriger l'historique de consommation du client.

| Date début | Date fin | Consommation jour (kWh) | Consommation nuit (kWh) |
|---|---|---|---|
| 02/05/2013 | 15/05/2013 | 298 | 600 |
| 29/05/2012 | 02/05/2013 | 16476 | 24419 |
| 09/05/2011 | 29/05/2012 | 18035 | 26898 |
| 01/07/2010 | 09/05/2011 | 1651 (au lieu de 16246) | 2562 (au lieu de 23160) |
| 28/04/2009 | 01/07/2010 | 1879 | 2855 |

Par la suite, ELECTRABEL a annulé la facture d'un montant de 20.100,21 euros et l'a remplacée par une facture avec une consommation réduite pour la période du 1/07/2010 jusqu'au 09/05/2011 avec un gain de 14.595 kWh pour le tarif heures pleines et de 20.598 kWh pour le tarif heures creuses.

La procédure pour le placement d'un compteur à budget a été arrêtée.

Quant au plan d'apurement, la recommandation était d'étaler le paiement de la dette sur une période de 48 mensualités.

## CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

### Recommandation : changement de fournisseur non désiré

### DESCRIPTION

Lors de son déménagement vers un nouveau logement, Monsieur F. a conclu un contrat avec le fournisseur d'énergie LAMPIRIS.

Une semaine après le début de son contrat, Monsieur F. reçoit une lettre de LAMPIRIS l'informant que son contrat a été résilié car il avait changé de fournisseur. Monsieur F. conteste cela puisqu'il vient seulement de conclure un contrat avec LAMPIRIS. Il prend contact avec LAMPIRIS, le gestionnaire de réseau de distribution et avec le nouveau fournisseur présumé. On se trouve dans la situation d'un « mystery switch ». Il s'agit, en effet, d'un changement de fournisseur qui a été effectué indûment.

Après six mois, le problème a été résolu et Monsieur F. est de nouveau client chez LAMPIRIS. La facture de consommation pendant cette période a été créditée par le fournisseur non désiré. Ce fournisseur l'a pris en charge vue que Monsieur F. n'avait jamais souscrit de contrat chez lui.

La consommation pendant cette période est maintenant facturée par LAMPIRIS.

Le Service de Médiation conteste que LAMPIRIS facture cette consommation car LAMPIRIS n'a pas été en charge de la fourniture pendant cette période de six mois et cette consommation avait déjà été prise en charge par le fournisseur non désiré.

### POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

LAMPIRIS est d'avis qu'en cas de « mystery switch », l'intérêt du consommateur consiste dans le fait que son choix pour un contrat avec un fournisseur est respecté et est mis en exécution.

En plus, LAMPIRIS est d'avis que le point de vue du Service de Médiation se base sur une interprétation exhaustive des rares règles qui existent concernant le « mystery switch » et que ce point de vue ne trouve aucun fondement dans la législation ni dans le Règlement technique.



RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a basé sa recommandation sur le règlement technique de 2012 de la Région flamande qui prévoit ceci à propos du fournisseur qui a demandé à tort le changement de fournisseur (article IV.2.2.11§13 du Règlement technique électricité et article IV.2.3.10 §13 du Règlement technique gaz):

*«Le fournisseur qui a injustement demandé le changement de fournisseur n'impute pas les frais de prélèvement d'électricité et d'utilisation du réseau de distribution d'électricité et du réseau de transport durant la période pendant laquelle il a injustement fourni (calculé sur la base des affichages du compteur) à l'utilisateur du réseau de distribution d'électricité. Par conséquent, il annule les montants réclamés à l'utilisateur du réseau de distribution d'électricité ou il rembourse les factures que l'utilisateur du réseau de distribution d'électricité a déjà payées.»*

Ceci implique que:

- le fournisseur qui a injustement demandé le changement de fournisseur ne peut pas facturer la consommation enregistrée pendant la période. Il doit, par conséquent, prendre cette consommation à sa charge;

- le fournisseur effectif (dans ce cas LAMPIRIS) ne peut pas non plus facturer la consommation enregistrée pendant la période de changement de fournisseur.

Ce point de vue du Service de Médiation est suivi également par le Régulateur flamand du marché de l'électricité et du gaz:

*«Aussi bien dans les règlements techniques que dans le MIG, il est stipulé que la quantité d'énergie consommée durant la période de fourniture par un fournisseur non désiré, celle-ci est assignée au fournisseur non désiré. Le VREG est par conséquent d'avis que le fournisseur effectif ne peut pas facturer à l'utilisateur du réseau la consommation pour cette période (le fournisseur effectif n'a pas subi de coût quant à la consommation de cette période et la facturation de celle-ci ferait l'objet d'un gain absolu);»*

Le Service de Médiation a recommandé de créditer la consommation facturée pendant la période du «mystery switch».

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

LAMPIRIS trouve qu'il va de soi qu'un plaignant soit facturé pour sa consommation d'énergie. LAMPIRIS maintient qu'aucun texte de loi ou disposition contractuelle n'exempte le client de son devoir de payer la consommation. LAMPIRIS n'a pas suivi la recommandation.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

Vu que le Règlement technique ressort de la compétence du régulateur VREG, le Service de Médiation a transmis le dossier pour suite utile à cette instance et a demandé de l'examiner; et le cas échéant de démarrer la procédure pour imposer une amende administrative, conformément à l'article 13.3.1 du Décret Energie.

Lors des entretiens suivants, LAMPIRIS a communiqué au Service de Médiation, qu'elle allait suivre – en signe de bonne volonté – la recommandation formulée.



impartial

# 5. Résumés de recommandations

## DÉMÉNAGEMENT

### Recommandation: facturation de la consommation au nom de l'occupant/propriétaire sans contrat de fourniture

**DESCRIPTION**

Monsieur P. reçoit soudainement des factures de la part d'ENI au nom de l'occupant/propriétaire d'un immeuble dont il est le propriétaire, mais qu'il loue à un locataire.

Monsieur P. conteste ces factures car il est d'avis qu'il ne peut être tenu responsable d'une énergie qu'il n'a pas lui-même consommée. En outre, il n'a jamais conclu de contrat avec ENI.

**POINT DE VUE DU FOURNISSEUR**

ENI n'accepte pas de créditer la facture au nom de l'occupant/propriétaire.

**RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION**

Le Service de Médiation a tenu compte des éléments suivants:

1) ENI a commencé la facturation au nom de l'occupant/propriétaire au moment du déménagement de l'occupant précédent.

2) Monsieur P. n'a jamais été informé des tarifs appliqués par ENI.

3) L'arrêté Énergie du 19 novembre 2010, article 5.5.1, stipule ceci:

*Après qu'un client final résidentiel a informé son fournisseur de son déménagement et lorsque ce fournisseur n'a pas reçu d'avis de changement de client et de fournisseur émanant du fournisseur du nouvel occupant, le fournisseur informe, au plus tard dans les trente jours calendrier, le gestionnaire de réseau de distribution de son intention de mettre fin à la fourniture à l'ancienne adresse du client résidentiel.*

*À partir de la date de déménagement de l'ancien occupant, tous les frais résultant de la fourniture d'électricité ou de gaz naturel sont à charge du nouvel occupant ou du propriétaire en attendant un nouvel occupant.»*

Le Service de Médiation est donc d'avis qu'ENI ne tient pas compte du fait que le marché de l'énergie en Région flamande a été libéralisé le 01/07/2003, avec comme conséquence que Monsieur P. a le droit de choisir le fournisseur de son choix auprès duquel il va payer sa consommation à partir de la date de déménagement.

ENI ne tient également pas compte du fait qu'il n'était pas tenu de continuer la fourniture après le départ de l'occupant précédent. Il appartient au gestionnaire de réseau de distribution de régulariser un point de fourniture qui est sans contrat valable.

Le Service de Médiation a donc recommandé de créditer toutes les factures adressées à l'occupant/propriétaire.

**RÉPONSE DU FOURNISSEUR**

Dans ses arguments, transmis au Service de Médiation, ENI arrive à la conclusion que:

- ENI a enregistré de bonne foi le déménagement de l'occupant précédent, après réception du formulaire de régularisation de la part du gestionnaire de réseau de distribution;
- ENI a arrêté sa facturation de l'ancien locataire à partir du 25/07/2013;
- ENI était obligé de continuer la fourniture après la date de déménagement afin de garantir la continuité de la fourniture d'énergie, conforme à l'article 5.5.1.§ 1 de la l'arrêté Énergie du 19 novembre 2010;
- Au regard de la fourniture d'énergie après la date de déménagement, ENI a établi la facturation au nom de l'occupant /propriétaire de l'adresse de consommation, en l'occurence Monsieur P;



- Le point d'accès a été régularisé le 23/08/2013 au moyen d'un switch client et d'un switch fournisseur;
- ENI a donc fourni durant la période du 25/07/2013 au 23/08/2013 de l'énergie sans base contractuelle;

- Le manque d'une base contractuelle ne va pas à l'encontre de la facturation de l'énergie fournie au consommateur effectif selon, d'une part l'arrêté Énergie du 19 novembre 2010 et selon le principe de droit de l'enrichissement sans cause, d'autre part.

ENI ne suit pas la recommandation du Service de Médiation.

ENI a fait savoir que vu le contexte du dossier de Monsieur P. qui met en évidence sa bonne foi et le fait qu'il ait été victime de l'inaction de son locataire précédent, ENI, pour des raisons purement commerciales, a été disposé à créditer le solde impayé.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

Vu qu'ENI a annulé le solde ouvert, le dossier a été clôturé.

## PRIX/TARIF

### Recommandation: reconduction tacite d'un contrat avec application de tarifs plus élevés

DESCRIPTION

Monsieur N. avait conclu en 2007 un contrat à tarif fixe d'une durée de 3 ans avec le fournisseur ENI.
Après cette période de 3 ans, ENI a reconduit le contrat, mais lors de cette reconduction des tarifs différents ont été appliqués. Il y a donc renouvellement du contrat.
Monsieur N. contestait ces tarifs adaptés, vu qu'il n'a jamais donné son accord pour une adaptation des prix.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

ENI est d'avis qu'il s'agit d'un renouvellement d'un contrat existant, où le prix pour la composante énergie a changé sans qu'il n'y ait pour autant aucun changement des paramètres de la formule de prix.
ENI fait valoir également que chaque facture d'acompte et chaque facture annuelle mentionne la date de fin du contrat, les conditions de la reconduction tacite dans les conditions générales et la possibilité de résiliation.
ENI n'est donc pas prêt à adapter la facturation vers les tarifs du contrat original.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a tenu compte des éléments suivants:

1) A l'issue de la période de trois ans du contrat, ENI a envoyé au plaignant une lettre. Cette lettre, tant dans la forme que dans son contenu, ne peut être considérée que comme une sorte d'enquête de satisfaction. Ceci découle du contenu complet de la lettre, signée par le «Responsable des relations clientèle», qui traite exclusivement du degré de satisfaction du client et de l'invitation à donner son opinion.





# 5. Résumés de recommandations

L'ajout dans la lettre - « Même si vous ne réagissez pas, vous continuerez de jouir de votre produit actuel Nuon Comfort 3 ans » - faisait croire au client que la lettre n'avait pas trait au changement de prix ou autres conditions contractuelles. Le coupon de réponse, que le client pouvait retourner, avait trait exclusivement à l'expression du degré de satisfaction.

Seule une note de bas de page de cette lettre mentionne que les prix sont en vigueur pour la nouvelle période de fourniture de 36 mois, sans mentionner qu'il s'agit de nouveaux tarifs (la dénomination du contrat reste inchangée) et sans donner la possibilité au client de contester l'application de ces tarifs (le coupon de réponse ne traite pas de cet aspect).

Cette lettre ne peut donc être considérée comme une invitation faite au client de donner son accord pour une reconduction du contrat de fourniture dans des nouvelles conditions tarifaires.

Si ENI maintient que cette lettre contient une invitation à donner son accord sur la nouvelle carte tarifaire, alors la présentation comme étant une enquête de satisfaction et l'omission de la mention explicite qu'il s'agit d'une nouvelle carte tarifaire et que l'accord du client est sollicité, doit être considérée comme une omission trompeuse suivant l'article 90 de la Loi du 6 avril 2010:

*« Une pratique commerciale est considérée comme une omission trompeuse si, dans son contexte factuel, compte tenu de toutes ses caractéristiques et des circonstances ainsi que des limites propres au moyen de communication utilisé, elle omet une information substantielle dont le consommateur moyen a besoin, compte tenu du contexte, pour prendre une décision commerciale en connaissance de cause et, par conséquent, l'amène ou est susceptible de l'amener à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement. »*

2) ENI n'a pas offert au client une possibilité de résilier le contrat. ENI est d'avis que la possibilité de préavis est déjà mentionnée dans les conditions générales du contrat que le client a reçu en septembre 2007 et que pour cela cette possibilité n'a pas été mentionnée à nouveau au client lors du renouvellement du contrat;

   Cette possibilité de résiliation devait bien être mentionnée au moment de la mise au courant de la reconduction tacite du contrat. L'Accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de électricité et du gaz », article V.5 stipule que:

   *« Si le contrat prévoit la reconduction tacite, les fournisseurs informent leurs clients par écrit ou sur support durable de la reconduction tacite **et** de la possibilité de résiliation du contrat. Cette notification se fait au moins 1 mois avant la date fixée dans le contrat pour s'opposer à la reconduction tacite. »*

3) L'article 74, 3° de la Loi relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur du 6 avril 2010 stipule également que des changements de prix au désavantage du consommateur, sur base d'éléments sous le contrôle du fournisseur, sont interdits dans les contrats à durée déterminée:

   *« Dans les contrats conclus entre une entreprise et un consommateur, sont en tout cas abusives, les clauses et conditions ou les combinaisons de clauses et conditions qui ont pour objet de:*
   *3° déterminer, dans les contrats à durée déterminée, que le prix des produits est fixé au moment de la livraison ou permettre à l'entreprise d'augmenter unilatéralement le prix ou de modifier les conditions au détriment du consommateur sur la base d'éléments qui dépendent de sa seule volonté, même si la possibilité de mettre fin au contrat est alors offerte au consommateur. »*



En outre, l'Accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz », stipule dans l'article IV.i.6. que:

*«La modification unilatérale des conditions générales ou les modifications de prix d'énergie ou de gaz sur la base d'éléments qui dépendent uniquement de la volonté du fournisseur, sont interdites. ».*

4) Le Service de Médiation est en plus d'avis qu'en cas de prolongation tacite du contrat, ce contrat est prolongé au même prix et sous les mêmes conditions. S'il y a un changement des conditions essentielles ou du prix, il n'est pas question d'une prolongation mais bien d'un renouvellement du contrat.

Dans une telle situation, le Code de conduite concernant la « Vente hors établissement » et la «Vente à distance », est d'application. Ce Code de conduite stipule que :

*«Art.1. 7.*
*Les fournisseurs et les agents commerciaux doivent à tout moment éviter que le consommateur puisse mal comprendre l'information transmise ou qu'il se fasse des idées erronées, surtout à propos d'économies éventuelles. »*

*«Art. 1. 8. 5°*
*Les fournisseurs et les agents commerciaux veillent à ce que le consommateur ait bien compris: · qu'il dispose d'un droit d'annulation pendant au moins 7 jours ouvrables en cas de vente à distance ou 14 jours ouvrables en cas de vente au consommateur conclue en dehors de l'entreprise du vendeur et qu'il connaît les démarches à faire afin d'annuler son contrat;»*

Un changement de prix et des conditions lors de la prolongation d'un contrat n'est possible que moyennant l'accord explicite du client et la confirmation du nouveau contrat.

Le Service de Médiation a ainsi recommandé de recalculer la facturation à partir du renouvellement du contrat aux tarifs du contrat original.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ENI fait valoir de nouveau les conditions générales qui stipulent que le client accepte les nouveaux prix proposés sauf s'il informe ENI un mois avant la fin du contrat qu'il ne veut pas de prolongation du contrat.

ENI reste d'avis que toutes informations essentielles concernant les nouveaux prix ont été communiquées au client et conteste le fait d'avoir agi contrairement à la législation en vigueur.
ENI est aussi d'avis que les prix n'ont jamais été changés pendant la durée du contrat original.

Néanmoins, ENI est prêt à suivre la recommandation du Service de Médiation puisqu'elle est « dûment convaincue que la contestation a trait à des faits datant de fin 2010 et que depuis ce temps la communication d'ENI a été optimalisée à des différents niveaux. »

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

Vu qu'ENI a suivi la recommandation formulée par le Service de Médiation, le dossier a été clôturé.



impartial

# 5. Résumés de recommandations

## → NON SUIVIES PAR LES ENTREPRISES D'ENERGIE

### DÉMÉNAGEMENT

**Recommandation : facturation de la consommation au nom de l'occupant/propriétaire**

DESCRIPTION

Le client a donné un immeuble en location. La locataire a donné le préavis du bail le 01/09/2010, par conséquent, le préavis de 3 mois se terminait le 30/11/2010.
Le locataire a résilié unilatéralement son contrat avec ENI à partir du 01/10/2010. Le propriétaire n'a pas contresigné les relevés de compteur.
ENI a transféré le contrat vers un contrat à l'attention de l'occupant/propriétaire de l'immeuble à partir du 01/10/2010. Ce contrat a été seulement annulé par ENI le 01/01/2011 et ce, après qu'EANDIS ait réalisé une régularisation sur les lieux et que les nouveaux locataires aient conclu un contrat de fourniture à leur nom.
Entre temps, le propriétaire a confirmé en décembre 2010 par téléphone à ENI, qu'il est le propriétaire de l'immeuble. Suite à cela, ENI a changé unilatéralement le contrat au nom de l'occupant/propriétaire au nom du propriétaire et facture la consommation du 01/10/2010 au 01/01/2011 au propriétaire qui n'a confirmé ni les données ni les relevés de compteur.

POINT DU VUE DU FOURNISSEUR

ENI refuse d'annuler la facturation sur base d'un document qui a été signé unilatéralement.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a tenu compte des éléments suivants :

1) ENI a commencé la facturation au nom de l'occupant/propriétaire suite à une communication de déménagement de l'occupant précédent. Cette locataire s'était déjà désinscrite avant la fin de la période de préavis. Le propriétaire se voit donc chargé de la consommation de la période où la locataire était encore responsable de la consommation ;

2) Le propriétaire n'a pas contresigné le document de déménagement avec le relevé d'index du locataire précédent ni sur le formulaire de régularisation du nouveau locataire. Le propriétaire a été inscrit sur base d'une conversation téléphonique, quelques mois après la communication de déménagement précoce de la part de la locataire, durant laquelle il a confirmé être le propriétaire de l'immeuble ;

3) ENI justifie la facturation au nom de l'occupant/propriétaire puisque l'Accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » n'implique pas que le nouveau locataire ou propriétaire de l'immeuble ne serait pas responsable pour la consommation à partir de la date de déménagement ainsi que pour les coûts du gestionnaire de réseau de distribution et les taxes, cotisations et surcharges ;

4) ENI confirme cependant qu'aucun contrat n'a été conclu avec l'occupant/propriétaire ce qui permet de conclure qu'ENI a débuté la facturation sans disposer d'un document juridique ou probant. D'ailleurs, ENI n'a jamais mis au courant le propriétaire des tarifs, ce qui donnerait à ENI le loisir d'appliquer n'importe quels tarifs. En plus, l'Accord du consommateur stipule clairement que le fait même de contresigner un document de déménagement pour accord avec les relevés de compteurs ne peut être considéré comme une demande d'acceptation d'un contrat chez un fournisseur ;



5) En facturant les coûts à l'occupant/propriétaire sans contrat de fourniture, ENI va à l'encontre de la libéralisation du marché de l'énergie en Région flamande depuis 01/07/2003 grâce à laquelle les entreprises et les clients résidentiels peuvent librement choisir un fournisseur d'énergie. Le propriétaire a donc le droit de choisir librement le fournisseur de son choix auprès duquel il va payer la consommation à partir de la date réelle de déménagement de l'occupant précédent.

   En outre, ENI n'est pas en droit de reprendre le rôle du gestionnaire de réseau de distribution dans le cas d'une procédure MOZA. Le Règlement technique dans sa version du 15/05/2012 stipule notamment que c'est bien le gestionnaire de réseau de distribution qui est responsable d'identifier l'occupant/propriétaire d'un immeuble, pour une adresse sans contrat de fourniture commerciale, et que c'est le gestionnaire de réseau de distribution qui facture une consommation pour laquelle aucun contrat n'a été souscrit avec un fournisseur.

Le Service de Médiation a donc recommandé de créditer les factures au nom du propriétaire.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ENI affirme avoir encodé de bonne foi la notification de déménagement de la part de la locataire. La date de fin de bail ne peut être formellement confirmée car la lettre de préavis ne mentionne aucune durée et que la copie du contrat de bail n'est pas annexée.

ENI indique que le propriétaire aurait pu choisir un autre fournisseur, mais qu'il a omis de le faire. ENI indique ne pas avoir arrêté la fourniture après la notification de déménagement conformément à la réglementation.
ENI ne suit pas la recommandation du Service de Médiation et ne va pas créditer la facturation.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation maintient son point de vue qu'un fournisseur commercial ne peut pas facturer la consommation sans qu'il y ait de contrat signé.

## Recommandation : facturation de la consommation au nom de l'occupant/propriétaire

DESCRIPTION

Madame D. loue un appartement depuis le 16/03/2013. Le fournisseur ELECTRABEL lui a adressé par erreur deux numéros de client pour la même adresse. Plusieurs courriers ont été adressés au fournisseur, qui sont restés sans réponse.
Madame D. s'est vue demander des frais de rappel de la part du fournisseur ENI ainsi qu'une mise en demeure de la société de recouvrement. Madame croyait cependant qu'ELECTRABEL était son fournisseur. Les courriers d'ENI n'étaient pas nominatifs et étaient destinées à l'occupant/propriétaire de l'appartement. Elle les a donc renvoyés à l'expéditeur.
ELECTRABEL confirme avoir commis une erreur en inscrivant Madame D. sur un autre point de fourniture dans le même immeuble. La situation a été régularisée entre temps.
Aussi bien INFRAX qu'ELECTRABEL confirment qu'ELECTRABEL est bien le fournisseur de Madame D., à partir du 14/05/2013 pour l'électricité et à partir du 27/04/2013 pour le gaz. ENI a envoyé un MOZA pour les deux énergies le 26 mars 2013.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

ENI confirme avoir fourni de l'électricité et du gaz sur ces points de fourniture, du 12/03/2013 au 27/04/2013 pour le gaz et du 12/03/2013 au 14/05/2013 pour l'électricité.
ENI argumente : « Nous avons donc fourni de l'électricité et du gaz pendant les périodes susmentionnées. La consommation doit donc être acquittée ». Le solde ouvert est de 93,64 euros.
Toutefois, ENI n'est pas en mesure de fournir de contrat au nom de Madame D. pour les points de fourniture.



# impartial

# 5. Résumés de recommandations

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a pris en compte les éléments suivants:

1) ENI, après notification du déménagement de l'occupant précédent, a commencé la facturation au nom de l'occupant/propriétaire, plus spécifiquement du 12/03/ 2013 au 27/04/2013 pour le gaz et du 12/03/2013 au 14/05/2013 pour l'électricité;

2) ENI ne dispose pas d'un contrat de fourniture au nom de Madame D. ou au nom d'un occupant/propriétaire, ni d'un document juridique ou d'une preuve de consentement de la part de Madame D.;

3) Madame D. n'a jamais été informée des tarifs ou des conditions contractuelles d'ENI;

4) Selon ENI, il y a eu une consommation d'énergie pendant cette période qui doit être payée à ENI;

5) ENI conteste qu'elle ne devait pas continuer la fourniture d'énergie après la date du déménagement de l'occupant précédent conformément à l'arrêté du Gouvernement flamand du 19 novembre 2010 portant les dispositions générales en matière de la politique de l'énergie:

*«Section I. - Prélèvement d'électricité ou de gaz naturel sans contrat de fourniture après un déménagement*

*Art. 5.5.1. § 1er. Après qu'un client final domestique a informé son fournisseur de son déménagement et lorsque ce fournisseur n'a pas reçu d'avis de changement de la part du client et de la part du fournisseur du nouvel occupant, le fournisseur en informe, au plus tard dans les trente jours calendaires, le gestionnaire de réseau de distribution qu'il veut mettre un terme à la fourniture à l'ancienne adresse du client domestique au plus tard dans les trente jours calendaires. A partir de la date de déménagement de l'ancien occupant, tous les frais résultant de la fourniture d'électricité ou de gaz naturel sont à charge du nouvel occupant ou du propriétaire en attendant un nouvel occupant.*

*§ 2. Le gestionnaire du réseau informe à son tour par écrit l'occupant, ou le propriétaire en attendant un nouvel occupant, de son devoir d'entreprendre, dans les plus brefs délais et au plus tard dans les dix jours calendriers après la réception de la lettre, une des actions suivantes:*
*1° informer son actuel fournisseur de son déménagement;*
*2° conclure un contrat de fourniture avec un nouveau fournisseur;*
*3° faire débrancher l'alimentation en courant électrique et en gaz naturel en apposant les scellés.*

*Le gestionnaire du réseau signale également les conséquences, visées à l'article 5.5.2, si le nouvel occupant, ou le propriétaire en attendant un nouvel occupant, ne réagit pas à la lettre. La lettre est censée être reçue le troisième jour ouvrable après le jour de son envoi.»*

6) ENI n'agit pas conformément à la libéralisation du marché de l'énergie en Région flamande à partir du 1er juillet 2003, qui permet aux clients résidentiels de choisir librement leur fournisseur d'énergie. La libéralisation donne le droit à Madame D. de choisir le fournisseur qu'elle va payer pour la consommation visée à partir de la date de déménagement de l'occupant précédent;

7) ENI ignore qu'elle n'était pas obligée de continuer la fourniture après la date de déménagement de l'occupant précédent.

Le Service de Médiation a recommandé l'annulation de toutes les factures pour la période du 12/03/2013 au 27/04/2013 pour la fourniture du gaz et du 12/03/2013 au 14/05/2013 pour la fourniture d'électricité, ainsi que le remboursement de tous les montants déjà payés.



RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ENI a pris connaissance de la recommandation, mais maintient son point de vue.

ENI affirme qu'une obligation légale dans le chef du fournisseur d'énergie de continuer à livrer après un déménagement est la raison de la livraison pendant la période concernée (du 12/03/2013 au 27/04/2013 pour le gaz et du 12/03/2013 au 14/05/2013 pour l'électricité), et cette livraison est payable par le consommateur de cette énergie.
En plus, ENI maintient que le consommateur a joui pendant cette période du gaz et de l'électricité et qu'ENI a été lésée puisqu'elle a dû acheter le gaz et l'électricité, payer les gestionnaires de réseau de distribution, etc.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

Le fournisseur d'énergie ENI n'a pas suivi la recommandation. La réponse d'ENI ne fournit néanmoins pas d'éléments nouveaux qui sont de nature à pouvoir changer le point de vue du Service de Médiation.

## Recommandation: déménagement au moment de la libéralisation du marché de l'énergie au 1er janvier 2007

DESCRIPTION

Madame B. conteste la facture du fournisseur d'énergie LUMINUS (période du 01/01/2007 au 16/06/2009) car ce dernier avait arrêté le contrat de fourniture le 18/05/2006 et que l'immeuble a été vendu le 26/02/2007.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

Le fournisseur d'énergie LUMINUS a fait savoir que la facturation depuis le 01/01/2007 était bien fondée dû à la libéralisation du marché à cette date et le fait que, jusqu'au 13/12/2006, le gestionnaire de réseau de distribution ALE était lui-même le fournisseur.
LUMINUS n'est pas prêt à facturer au véritable propriétaire puisque aucun document ou pièce justificative de sa part prouve qu'il accepte la consommation à partir du 01/01/2007.

LUMINUS confirme avoir informé Madame B. par courrier en 2006 que LUMINUS allait automatiquement devenir son fournisseur. En décembre 2006, LUMINUS a envoyé à tous ses «clients potentiels» ses conditions générales.
LUMINUS maintient qu'elle n'a pas reçu de courrier de la part de Madame B. concernant ces conditions générales.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a pris en compte les éléments suivants:

1) Madame B. a renoncé au contrat de vente et a remis les clés au propriétaire le 18/05/2006;

2) le bureau d'enregistrement a confirmé que l'immeuble appartient aux propriétaires actuels, Monsieur et Madame D., conformément à l'acte de vente enregistré le 26/02/2007;

3) les services de LUMINUS ont transféré un document émanant de l'étude du notaire qui confirme que la propriété a été achetée en 2007 par Monsieur et Madame D.;

4) les services de LUMINUS facturent à Madame B. une consommation pour la période du 01/01/2007 au 16/06/2009;

5) LUMINUS ne fournit pas de preuve d'un courrier adressée à Madame B. la mettant au courant que LUMINUS devient le fournisseur par défaut et ne fournit pas non plus de preuve que les conditions générales ont été communiquées comme prévu par l'article 8 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 11 mai 2006 relatif aux clients éligibles au premier janvier 2007 au marché de l'électricité et du gaz;

6) Madame B. n'a donc pas été informée de la procédure des demandes de déménagement comme prévu dans les conditions générales de LUMINUS;





7) Madame B. a seulement pris connaissance des factures le 19/01/2010 par la sommation de l'huissier;

8) l'article 1315 du Code civil stipule que: «Celui qui réclame l'exécution d'une obligation, doit la prouver.»

Ainsi, le Service de Médiation a recommandé d'annuler la facturation de la consommation à Madame B. pour la période du 01/01/2007 au 16/06/2009.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

LUMINUS a, de sa part, informé Madame B. qu'à partir du 1er janvier 2007, LUMINUS était automatiquement désigné comme fournisseur. Les conditions générales, qui entraient en vigueur le 1er janvier 2007, lui ont également été communiquées.

La communication a été envoyée comme stipulé explicitement par l'arrêté du Gouvernement wallon.
LUMINUS ne pense pas qu'il soit possible à ce point d'ajouter une condition de forme à l'arrêté et encore moins de contester que LUMINUS a respecté l'arrêté.
LUMINUS ne pense pas que Madame B. ignorait la procédure concernant les demandes de déménagement.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

Le fournisseur d'énergie LUMINUS n'a pas suivi la recommandation du Service de Médiation.

LUMINUS a seulement répondu à l'argument concernant l'arrêté du Gouvernement wallon du 11 mai 2006. Les arguments concernant le document du bureau d'enregistrement, le document de l'étude de notaire et l'article 1315 du Code civil n'ont pas été réfutés.

Par conséquent, le Service de Médiation maintient son point de vue exprimé dans la recommandation.

## RECTIFICATIONS

### Recommandation: notification tardive des données de comptage

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur K. conteste la facture envoyée par le gestionnaire de réseau de distribution ORES.
ORES exige de Monsieur K. le payement de la consommation d'électricité pour laquelle il n'aurait pas conclu de contrat avec un fournisseur.
Cette consommation a eu lieu durant la période du 16/09/2008 au 05/11/2011.

POINT DE VUE DU GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

Selon ORES, Monsieur K. se manifeste seulement à l'occasion d'une sommation de l'huissier d'ORES pour le payement d'un montant de 1.790,69 euros.
Dans ce dossier, la mise en service du compteur du client n'a pas été encodée par les services d'ORES. Par conséquent le point de fourniture est resté non-actif jusqu'au 04/11/2011, lorsque la nouvelle occupante du logement a fait savoir que le compteur était bel et bien actif.
Pour la période allant de septembre 2008 à novembre 2011, ORES facture une consommation de 10.231 kWh.
Conformément aux dispositions de rectification, ORES n'exige pas de ce client la consommation des années 2006, 2007 en 2008 soit l'équivalent de 3.508 kWh.
En outre, le client a confirmé qu'il habitait l'immeuble de 2006 jusqu'en 2011.
De plus, ORES a enregistré le 11/01/2010 un Move-In (demande d'emménagement) de la part d'ELECTRABEL pour devenir le fournisseur effectif le 13/01/2010. Néanmoins, le Move-In a été annulé le 31/08/2010 parce que le point de fourniture n'était pas activé. Il faut remarquer qu'ELECTRABEL n'a pas facturé de consommation au client pour cette période.
Le 05/12/2013, le client a donné son accord sur cette consommation et il a demandé un plan d'apurement, qui a été approuvé en 10 mensualités.



Le 20/02/2014, le client reçoit un courrier avec des explications et un historique des relevés de compteur qui justifie la consommation.
Les relevés de compteur sont des relevés fiables.
Si Monsieur K. avait fait le nécessaire pour conclure un contrat, il y aurait eu des factures de consommation. En plus, il reconnaît la consommation qui lui est facturée, et donc il reconnaît ne pas avoir payé le montant correspondant.
ORES est d'avis que ce dossier est un dossier « inactif avec consommation », et que les fondements juridiques pour ce type de dossier sont les articles 1376 à 1381 et 2262 du Code civil. Il s'agit donc d'un enrichissement

sans cause pour lequel la législation permet une prescription de 10 ans, tandis qu'ORES l'a limitée néanmoins à cinq ans.
Le gestionnaire de réseau de distribution énumère par la suite les éléments qui permettent de motiver l'enrichissement sans cause.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a tenu compte des éléments suivants :

1) une consommation de 10.231 kWh est facturée à Monsieur K. pour la période du 16/09/2008 au 05/11/2011 ;

2) le compteur a été mis en service le 03/08/2006 et cette information n'a pas été enregistrée par les services d'ORES ;

3) l'article 219 §2 du Règlement technique électricité de la Région wallonne stipule que : *« §2. Une éventuelle rectification des données de mesure et de la facturation qui en résulte portera au maximum, et sauf en cas de mauvaise foi, sur une période de deux années comprise entre le dernier relevé (s'il échet, la dernière estimation par le gestionnaire de réseau de distribution) des compteurs et le relevé effectué deux ans auparavant. Si cette période est inférieure à vingt-deux mois ou supérieure à vingt-six mois, une estimation à vingt-quatre mois est effectuée. »*

4) le champ d'application de cet article englobe l'hypothèse du placement d'un nouveau compteur et du retard de l'encodage dans la base de données (TOC) du gestionnaire de réseau de distribution ;

5) le fournisseur d'énergie ELECTRABEL confirme que le plaignant (Monsieur K.) disposait d'un contrat de fourniture du 15/01/2008 au 23/03/2010 ;

6) un relevé de compteur a été fait chaque année par le client ou par un agent, à l'exception de 2008 où une estimation a eu lieu ;

7) il ne s'agit pas d'une consommation irrégulière, de manière intentionnelle ;

8) si le plaignant avait commis une faute, et même s'il s'agissait d'une faute grave, il ne s'agit pas encore d'une fraude. Il doit aussi être question d'une intention de causer un dommage et/ou d'obtenir un avantage. Cette intention doit être prouvée par celui qui a un intérêt dans la fraude, ce qu'ORES néglige de faire dans ce dossier ;

9) un enrichissement sans cause repose évidemment sur la relation causale entre l'appauvrissement et l'enrichissement et en cas de faute de la part de l'appauvri il serait impossible d'engager une action sur le fondement de l'enrichissement sans cause, la cause étant légitime ;

Le Service de Médiation a recommandé l'application de l'article 219 du Règlement technique, ce qui implique une rectification jusqu'au 15 avril 2009. La consommation entre le 16 septembre 2008 et le 15 avril 2009 (1.563 kWh) ne peut être comptabilisée et facturée par ORES.



impartial

# 5. Résumés de recommandations

LA RÉPONSE DU GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

ORES n'a pas accordé une suite favorable à la recommandation.

Le client a reçu un courrier dans lequel il a été mis au courant que la recommandation du Service de Médiation ne pouvait être suivie car cette recommandation implique l'application de l'article 219 du Règlement technique, alors que cette disposition réglementaire ne peut s'appliquer en l'espèce puisqu'il n'y a eu aucune facturation de consommation.

Par conséquent, la réclamation de la consommation se base sur l'enrichissement sans cause au détriment du gestionnaire de réseau de distribution qui a dû payer l'énergie consommée et l'action de in rem verso pour laquelle le délai de prescription est le délai ordinaire de l'article 2262bis du Code civil, soit 10 ans et qu'ORES a limitée à 5 ans.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

ORES n'a donc pas suivi la recommandation. Toutefois, la réponse d'ORES n'apporte pas d'éléments nouveaux qui peuvent changer le point de vue du Service de Médiation. Le plaignant a par conséquent été invité à porter plainte auprès du Service Régional de Médiation pour l'Énergie mis en place au sein de la direction des services aux consommateurs et des services juridiques de la CWaPE qui est compétent pour les litiges concernant les aspects techniques et juridiques de la gestion de distribution.

## PRIX ET TARIFS

### Recommandation : tarif pour consommation sans contrat en Région Bruxelles-Capitale

DESCRIPTION

La SPRL M. conteste les tarifs que le gestionnaire de réseau de distribution SIBELGA applique pour la période allant du 2 avril 2009 au 31 juillet 2011. Le montant en question est 16.836,98 euros.

POINT DE VUE DU GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

Selon SIBELGA, le contrat de bail de la SPRL M. stipule clairement que la consommation privée est à la charge du locataire.

Pour la période qui concerne la facture, il n'y a jamais eu de contrat avec un fournisseur commercial. Vu le manque de preuves, le tarif pour consommation frauduleuse est bien d'application.

Bien qu'il y ait effectivement consommation, l'occupant n'a jamais fait des démarches pour régulariser la situation.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a pris en considération les éléments suivants :

1) la consommation de la période allant du 01/04/2009 au 31/07/2011 a été facturée au tarif 2012 « Indemnité pour l'énergie électrique prélevée sur le réseau de manière illicite » ;

2) les relevés de compteur ont eu lieu entre 2009, 2010, 2011 et depuis le 14/09/2009 (date du premier relevé), SIBELGA était au courant de la consommation sans contrat ;

3) l'article 25 sexies, §4 de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région Bruxelles-Capitale stipule :



*« En outre, si le gestionnaire du réseau de distribution, étant chargé par un fournisseur de couper un point de prélèvement non attribué, non couvert par un contrat ou non fourni par défaut, ou ayant constaté un bris de scellés, détecte lors de sa visite sur place la présence d'un consommateur, il invite celui-ci à régulariser sa situation contractuelle dans les quarante jours, période pendant laquelle le gestionnaire du réseau lui rend au moins une visite et laisse un avis de passage. A défaut de régularisation de la part du consommateur dans ce délai, l'autorisation du juge de paix pour la coupure n'est plus requise. »*

4) SIBELGA n'a initié aucune procédure de régularisation, ce qui a résulté en une consommation pendant deux ans sans contrat qui a été facturée au tarif de 2012 « Indemnité pour l'énergie électrique prélevée sur le réseau de manière illicite » ;

5) aussi bien en matière civile qu'en matière pénale, la fraude est définie comme un acte qui a été réalisé en utilisant des moyens déloyaux destinés à surprendre un consentement, à obtenir un avantage matériel ou moral indu ou réalisé avec l'intention d'échapper à l'exécution des Lois ;

6) le fait que c'est au gestionnaire de réseau de distribution de contrôler séparément et sur base de faits avérés si la consommation sans contrat a eu lieu dans le but de faire un profit illégal pour soi-même ou pour un tiers au préjudice du gestionnaire de réseau de distribution ;

7) le fait qu'il doit s'agir d'une consommation irrégulière, de manière intentionnelle ;

8) la réponse de la CREG (Commission pour la Régulation de l'Electricité et le Gaz) à SIBELGA, suite à la demande d'enquête de la part du Service de Médiation qui trouve que la compensation pour consommation illicite, suite à un bris de scellé ou fraude permet à SIBELGA d'adapter le tarif pour fraude ou bris de scellé aux tarifs plus usuels tout en gardant un effet dissuasif suffisant pour les fraudeurs potentiels.

Le Service de Médiation de l'Énergie a ainsi recommandé l'application du tarif usuel, sur base de l'arrêté ministériel du 1er juin 2004 déterminant les règles de fixation des prix maximaux que les gestionnaires du réseau de distribution peuvent facturer aux clients non protégés dont le contrat a été résilié (tarif SOLR), à l'année de consommation concernée (période du 01/04/2009 au 31/07/2011).

RÉPONSE DU GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

SIBELGA ne perçoit pas la logique de la recommandation. SIBELGA rappelle que le contrat de bail signé par la SPRL M. stipule clairement que la consommation privée est à charge du locataire, et que pour la période qui concerne la facture, jamais un contrat a été conclu chez un fournisseur commercial. Ce client n'a donc pas reçu des factures, et surtout pas payé des factures.
Bien qu'il y ait eu une consommation réelle, l'occupant de l'immeuble n'a rien entrepris pour régulariser la situation et leur service se demande comment ce manque de réaction de la part de la SPRL M., qui est quand même un client professionnel avec une comptabilité, peut être justifié.
La facture que SIBELGA a envoyée, est basée sur l'article 194 du Règlement technique pour la gestion du réseau de distribution du gaz en région Bruxelles-Capitale et l'accès au réseau du 13 juillet 2006 arrêté à celui-ci pris en exécution de l'article 11 de l'ordonnance du 19 juillet relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.
Cet article fait effectivement référence à l'énergie consommée « de façon frauduleuse » ou « de manière illicite ». Dans les deux cas, il s'agit d'énergie consommée hors des règles du marché. En effet, ces règles stipulent que chaque consommateur final choisit un fournisseur. Le gestionnaire de réseau de distribution en Région Bruxelles-Capitale joue ce rôle de fournisseur seulement





pour les clients protégés. Toute énergie consommée sur son réseau, à part ce cas spécifique, est donc consommée hors des règles du marché, c'est-à-dire de manière frauduleuse ou illicite et est donc soumise à l'application de l'article 194 du Règlement technique.
SIBELGA maintient donc sa demande de payement en respectant la législation courante et les règles de procédure.
L'application du tarif usuel ne serait pas juste d'un point de vue légal. Seuls les tarifs concernant la consommation d'énergie sans contrat, peuvent être appliqués dans la situation de la SPRL M.
Selon SIBELGA, l'arrêté ministériel concernant le tarif usuel n'est pas d'application, vue la régulation en Région de Bruxelles-Capitale. L'article 2 de l'arrêté ministériel vise les «clients non-protégés dont le contrat de fourniture a été résilié par leur fournisseur», tandis que les ordonnances de la Région Bruxelles-Capitale ne reconnaissent pas ce statut.
Le gestionnaire de réseau de distribution SIBELGA n'a donc pas suivi la recommandation envoyée par le Service de Médiation et maintient le tarif «Indemnité pour l'énergie électrique prélevée sur le réseau de manière illicite».

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

La décision du gestionnaire de réseau de distribution SIBELGA est donc basée sur l'article 194 du Règlement technique pour la gestion du réseau de distribution du gaz en région Bruxelles-Capitale et l'accès au réseau du 13 juillet 2006 arrêté à celui-ci pris en exécution de l'article 11 de l'ordonnance du 19 juillet relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.
Il existe cependant une jurisprudence de la Cour d'Appel qui affirme que le règlement de raccordement du gestionnaire de réseau de distribution est par nature réglementaire et qu'il n'est appliqué par les Cours et Tribunaux dans la mesure qu'il respecte les lois.
Vue que la fraude, aussi bien en matière civile qu'en matière pénale, est définie comme un acte qui a été réalisé en utilisant des moyens déloyaux destinés à surprendre un consentement, à obtenir un avantage matériel ou moral indu ou réalisé avec l'intention d'échapper à l'exécution des Lois, cela implique qu'il doit nécessairement s'agir de consommation illicite de manière intentionnelle.
Le gestionnaire de réseau de distribution SIBELGA déplace la charge de la preuve vers le client final et ne fournit pas ou pas assez de preuves de fraude ou de mauvaise foi.
Le Service de Médiation maintient donc son point de vue comme expliqué dans la recommandation.

## Recommandation : tarif de consommation sans contrat en Région Bruxelles-Capitale

DESCRIPTION

Monsieur G. fait savoir qu'il a informé le gestionnaire de réseau de distribution SIBELGA du fait qu'un compteur d'électricité avait enregistré une consommation sans que le compteur ait été officiellement ouvert. SIBELGA a facturé cette consommation au tarif pour consommation sans contrat. Monsieur G. conteste l'application de ce tarif et demande un tarif au prix du marché.



POINT DE VUE DU GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

Monsieur G. a envoyé une lettre le 4/03/2007 en demandant l'ouverture officielle du compteur tout en indiquant que le compteur était déjà ouvert.

SIBELGA l'a contacté par téléphone le 27/03/2007 afin de lui expliquer la procédure et de lui communiquer le code EAN.

Après ce contact du 27/03/2007, il n'y a plus eu de demande de la part du client pour ouvrir le compteur, ce qui n'est pas en concordance avec les déclarations de Monsieur G.

En date du 27/08/2012, SIBELGA détecte une consommation « hors contrat » pour ce compteur et ouvre un dossier.

Le 09/10/2012, SIBELGA téléphone à Monsieur G. qui explique qu'il a fait construire l'immeuble et qu'il demande de régulariser le compteur. SIBELGA lui explique les démarches à entreprendre.

Le 30/11/2012, un nouveau rendez-vous pour l'ouverture est planifié après que Monsieur G. ait raté ceux du 12/11/2012 et 28/11/2012.

Vu que Monsieur G. est le propriétaire de l'immeuble depuis le début, SIBELGA lui a facturé toute la consommation.

Un compteur qui est placé fermé et sans demande d'ouverture est supposé rester fermé.

Ce dossier a été clôturé par l'enregistrement du montant total réclamé, à savoir 13.096,58 euros.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a tenu compte des éléments suivants :

1) Monsieur G. a été facturé pour une consommation relative à la période du 22/06/2006 au 30/11/2012 au tarif 2012 «Indemnité pour l'énergie électrique prélevée sur le réseau de manière illicite » ;

2) le plaignant (Monsieur G.) a mis au courant SIBELGA par courrier du 4/03/2007 du bris de scellé du compteur d'électricité ;

3) l'article 194, § 3 du Règlement technique pour la gestion du réseau de distribution de gaz en Régions Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci, stipule :
*« Lorsque le gestionnaire du réseau de distribution constate qu'un équipement de comptage est descellé, il procède à un contrôle de l'équipement sur place avant de le sceller et de remettre le point d'accès hors service. »* ;

4) le fait que si SIBELGA avait en 2007 scellé le compteur, conformément au Règlement technique, le plaignant n'aurait pas été facturé au tarif de consommation sans contrat pendant plus de 6 ans ;

5) le gestionnaire de réseau de distribution a l'obligation de contrôler séparément et sur base de faits avérés si la consommation sans contrat a eu lieu dans le but de faire un profit illégal pour soi-même ou pour un tiers au préjudice du gestionnaire de réseau de distribution ;

6) la fraude, aussi bien en matière civile qu'en matière pénale, est définie comme un acte qui a été réalisé en utilisant des moyens déloyaux destinés à surprendre un consentement, à obtenir un avantage matériel ou moral indu ou réalisé avec l'intention d'échapper à l'exécution des Lois ;

7) il doit s'agir d'une consommation irrégulière, de manière intentionnelle ;

8) SIBELGA place cette preuve chez le consommateur et ne fournit pas ou pas assez de preuves de fraude ou de mauvaise foi et SIBELGA inverse donc les rôles et les droits des consommateurs ;

9) la réponse de la CREG (Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz) à SIBELGA, suivant la demande d'enquête de la part du Service de Médiation, qui est d'avis que l'indemnité pour consommation d'énergie illicite par bris de scellé ou fraude rend





possible pour SIBELGA d'adapter le tarif pour fraude et bris de scellé aux tarifs plus usuels tout en préservant un effet suffisamment dissuasif pour des fraudeurs potentiels;

10) la période prescription de 5 ans qui est de mise dans le secteur de l'énergie; et ceci sur base des arrêtés de la Cour Constitutionnelle du 19 janvier 2005 et du 17 janvier 2007 et l'arrêté de la Cour de Cassation du 25 janvier 2010.

Le Service de Médiation a recommandé, sur base de l'arrêté ministériel du 1er juin 2004 fixant les prix maximaux pour la fourniture d'électricité que les gestionnaires de réseau peuvent charger aux clients non-protégés sans contrat de fourniture (tarif SOLR), d'une part l'application de la période de prescription de 5 ans (consommation à partir du 5 décembre 2007) et d'autre part l'application du tarif usuel sur la période de consommation (du 05/11/2007 au 30/11/2012).

LA RÉPONSE DU GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

SIBELGA ne peut pas suivre la logique de la recommandation.

Dans la législation, plus spécifiquement dans le Règlement technique, on parle de la consommation d'énergie prélevée «de manière frauduleuse» ou bien «de manière illicite». Dans les deux cas, il s'agit d'énergie consommée hors des règles du marché car ceux-là prévoient que chaque consommateur final choisit un fournisseur. Le gestionnaire de réseau de distribution en Région Bruxelles-Capitale joue le rôle de fournisseur seulement à l'égard des clients protégés. Toute énergie, à part la situation spécifique précitée, prélevée de son réseau est prélevée hors des règles du marché, donc de manière frauduleuse ou illicite. Par conséquent, elle ressort sous l'application de l'article pertinent du Règlement technique et du tarif y adhérent.

C'est donc en respect de la législation courante et des procédures que SIBELGA réclame le payement. En ce qui concerne le tarif appliqué, SIBELGA insiste que chaque tarif ressort d'un domaine d'application bien défini (e.a. par la CREG) et que le gestionnaire ne dispose en cela d'aucune liberté de manœuvre.

L'application du tarif usuel ne serait pas acceptable d'un point de vue légal. Seulement les tarifs qui concernent les situations où il y a eu une manipulation du compteur sont applicables à la situation de Monsieur G. Pour chaque situation, il existe un tarif bien défini et SIBELGA ne peut pas se permettre de ne pas respecter des tarifs approuvés par les autorités compétentes ou de les appliquer à des situations où ils ne sont pas applicables.

Il n'est bien évidemment pas de l'intention de SIBELGA de déplacer une quelconque charge de la preuve. SIBELGA ne fait qu'appliquer une disposition lui permettant de facturer toute consommation réellement prélevée par un utilisateur du réseau, propriétaire ou non selon le cas.

A cet égard, il ressort de la jurisprudence du tribunal de première instance de Bruxelles que «conformément (aux règlements techniques du 13 juillet 2006), Monsieur A. supporte la responsabilité des manipulations opérées sur les compteurs soumis à sa garde, sans qu'il soit nécessaire d'établir qu'il a lui-même procédé auxdites manipulations» (Civ. Bruxelles, 21 mai 2012, RG n° 11/7201/A en cause SIBELGA SCRL contre Monsieur M.A; Civ. Bruxelles, 24 septembre 2012, RG n° 10/2443/A en cause SIBELGA SCRL contre Monsieur H.K). De même, le juge de paix d'Ixelles a jugé qu' «il n'appartient pas à (SIBELGA) de prouver que les compteurs étaient scellés mais au défendeur de démontrer qu'il avait signé un contrat avec un fournisseur pour les périodes de consommation litigieuses» (Just. Paix Ixelles, 8 juin 2012, Rôle 11A2153 en cause SIBELGA SCRL contre Monsieur N.M).

Il résulte de ces jugements concordants que la conclusion formulée quant à la «charge de la preuve» ne peut être retenue en droit.

L'arrêté mentionné par le Service de Médiation ne peut s'appliquer en Région Bruxelles-Capitale. L'article 2 de cet arrêté ministériel vise, en effet, les «clients finals non protégés éligibles dont le contrat de fourniture a été



résilié par leur fournisseur», alors que les ordonnances de la Région de Bruxelles-Capitale ne reconnaissent pas un tel statut.

Vue qu'il s'agit d'une consommation suite à un bris de scellé, et sans régularisation chez le gestionnaire de réseau de distribution (il n'y a pas eu d'ouverture officielle), c'est-à-dire une consommation irrégulière, seul le tarif « indemnité pour consommation d'énergie illicite suite à un bris de scellé » peut être d'application.

SIBELGA rappelle qu'entre le 22/06/2006 et le 30/11/2012 une consommation d'électricité a été enregistrée. Les média (presse écrite, TV, radio, le web, etc.) mentionnent très régulièrement le coût important de l'énergie et l'impact que cela a sur le budget des ménages ; il est d'autant plus étonnant que Monsieur G. puisse se permettre de consommer de l'énergie sans s'alarmer quant à la non-réception de factures durant plus de 6,5 ans.

SIBELGA se demande comment le Service de Médiation interprète ce manque de réaction.



COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

Le gestionnaire de réseau de distribution SIBELGA n'a donc pas suivi la recommandation et maintient le tarif «indemnité pour consommation d'énergie illicite ».

Le Service de Médiation fonctionne de manière totalement indépendante et évidemment sans discrimination aucune à l'égard des plaignants. Il veut trouver des solutions qui vont dans l'intérêt des consommateurs tout en respectant les lois fédérales et régionales.

Quant à la question de l'application du tarif usuel, la recommandation est basée sur la réponse de la CREG (Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz) à SIBELGA en date du 28 avril 2011, suite à notre demande d'examen, qui est d'avis que l'indemnité pour l'énergie prélevée sur le réseau de manière illicite suite à un bris de scellés ou suite à une constatation de fraude permet à SIBELGA d'appliquer la tarification de la fraude et du bris de scellés de manière plus usuelle et en même temps d'avoir un effet dissuasif suffisant pour les fraudeurs potentiels.

Le coût du tarif du gestionnaire de réseau de distribution est également basée sur l'article 203 du Règlement technique pour la gestion du réseau de distribution du gaz en région Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci du 13 juillet 2006, pris en exécution de l'article 11 de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.

Il y a cependant une jurisprudence de la Cour d'Appel qui affirme que le règlement technique du gestionnaire de réseau de distribution est par nature réglementaire et qu'il n'est appliqué par les Cours et Tribunaux dans la mesure qu'il respecte les lois.

Vu que la fraude, aussi bien en matière civile qu'en matière pénale, est définie comme un acte qui a été réalisé en utilisant des moyens déloyaux destinés à surprendre un consentement, à obtenir un avantage matériel ou moral indu ou réalisé avec l'intention d'échapper à l'exécution des Lois, cela implique qu'il doit nécessairement s'agir d'une consommation irrégulière de manière intentionnelle.

Par conséquent le tarif « indemnité pour consommation illicite » ne peut être appliqué que lorsqu'il y a fraude par l'utilisateur du réseau de distribution. Cette fraude ne peut pas être déduite du fait que le consommateur a commis une faute, même s'il s'agit de faute lourde. Il doit aussi être question d'une intention de causer un dommage et/ou d'obtenir un avantage. Cette intention doit être démontrée par celui qui se prévaut de la tromperie, ce que manque de faire SIBELGA dans ce dossier.

Enfin, on constate que SIBELGA n'apporte aucun élément par rapport à l'absence de réaction de leur service suite au courrier du 4 mars 2007 informant du descellement du compteur.

Par conséquent le Service de Médiation maintient le point de vue qu'elle a exprimé dans sa recommandation.



impartial

# 5. Résumés de recommandations

## Recommandation : tarif pour consommation sans contrat en Région de Bruxelles-Capitale

### DESCRIPTION

Madame S. conteste (via Infor Gaz Elec) la facture du gestionnaire de réseau de distribution SIBELGA suite à une détérioration du compteur. Cette dernière nie avoir détérioré son compteur et souhaite que sa bonne foi soit reconnue.

### POINT DE VUE DU GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

Le fait que SIBELGA ait porté plainte à la police ne l'empêche aucunement de prendre les mesures relatives aux aspects civils du dommage subi.

La circonstance que Madame S. soit présumée innocente du point de vue pénal n'empêche pas SIBELGA de percevoir les sommes qui lui sont dues sur base du Règlement technique.

Dès qu'une manipulation de compteur altérant le calcul exact des consommations réellement prélevées est constatée, SIBELGA est en droit de demander le paiement de cette énergie au propriétaire et/ou à l'occupant de l'immeuble concerné.

L'application du tarif usuel ne serait pas acceptable d'un point de vue légal. Seuls les tarifs relatifs au prélèvement effectué suite à une manipulation de compteur peuvent être appliqués à la situation.

Infor Gaz Elec ne fait pas la distinction entre la fraude constatée et la personne à qui la consommation est facturée.

L'article 203 du Règlement technique stipule que « tous les frais exposés par le gestionnaire du réseau de distribution ensuite d'une fraude avérée sont mis à charge de l'utilisateur du réseau de distribution concerné. »

La fraude constatée concerne le compteur, indépendamment de la personne qui a porté atteinte à l'intégrité de l'équipement de comptage.

S'il y a eu fraude sur le compteur, l'article 203 doit être appliqué. Puis la question est de savoir qui sera tenu responsable pour les coûts de cette fraude.

L'article 203 du Règlement technique donne la réponse à cette question en stipulant que les coûts sont à charge de l'utilisateur du réseau, et ceci indépendamment de la question s'il s'agit de la même personne que celle qui a «manipulé» le compteur.

On ne peut interpréter le Règlement technique comme imposant l'obligation de faire le lien entre la fraude et l'utilisateur du compteur, pour que SIBELGA puisse facturer la consommation d'un compteur qui a été manipulé.

Le Règlement technique oblige SIBELGA à facturer la consommation à la personne qui a profité de la fraude, sans préjudice de qui aurait commis la fraude.

SIBELGA respecte tout d'abord la réglementation en vigueur, plus spécifiquement le Règlement technique et les tarifs approuvés en concordance avec la régulation.

Il n'y a donc aucune raison de déroger à ce qui paraît être une application correcte du droit.

Donc même si Madame S. nie avoir trafiqué le compteur, rien ne permet de la dispenser du payement des coûts comme mentionnés dans l'article 203 et qui sont facturés par SIBELGA.

Madame S. est redevable de ces coûts en sa qualité d'utilisateur du réseau de distribution.

Ceci ne porte, le cas échéant, pas préjudice au droit de réclamer les montants payés à SIBELGA à la personne qui, selon elle, serait coupable de cette infraction à l'intégrité de l'équipement de comptage.

La facture de consommation suite à la fraude a été éditée en février 2013 tandis que la constatation de la fraude date du 16 août 2011 ; ce délai est dû à une accumulation de ce genre de dossiers ces dernières années.

Les relevés de compteur du 26/03/2013 ont bien été communiqués par le client (via internet).

La consommation étant considérable pour un compteur de cette puissance, un contrôle a été demandé suite au message électronique du 24/07/2013.



Metrix a visité les lieux le 1/08/ 2013 et a relevé les données de comptage suivantes:
- 4.009 heures de pointe
- 4.630 heures creuses
Ceci confirme la consommation élevée.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de de Médiation a tenu compte des éléments suivants:

1) SIBELGA a facturé à Madame S. pour la période du 8/03/2011 au 16/08/2011 une consommation au tarif de 2013 «indemnité pour consommation d'énergie illicite»;

2) SIBELGA a constaté cette fraude le 16 août 2011;

3) si SIBELGA avait facturé la consommation en 2011, la plaignante aurait obtenu un tarif moins coûteux;

4) la plaignante ne peut pas être tenue responsable du retard de la facturation;

5) dans le même immeuble, d'autres bris de scellé ont été constatés;

6) la constatation d'une manipulation du compteur, indépendamment de la question qui a commis la fraude, ne justifie pas l'application du tarif pour fraude;

7) le gestionnaire de réseau de distribution a l'obligation de contrôler séparément et sur base de faits avérés si la consommation sans contrat a eu lieu dans le but de faire un profit illégal pour soi-même ou pour un tiers au préjudice du gestionnaire de réseau de distribution;

8) une fraude est définie en matière civile comme en matière pénale, comme un acte qui a été réalisé en utilisant des moyens déloyaux destinés à surprendre un consentement, à obtenir un avantage matériel ou moral indu ou réalisé avec l'intention d'échapper à l'exécution des Lois;

9) la consommation irrégulière doit être intentionnelle;

10) SIBELGA place cette preuve chez le consommateur et ne fournit pas ou pas assez de preuves de fraude ou de mauvaise foi et SIBELGA inverse donc les rôles et les droits des consommateurs;

11) la réponse de la CREG (Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz) à SIBELGA, suivant la demande d'enquête de la part du Service de Médiation, qui est d'avis que l'indemnité pour consommation d'énergie illicite par bris de scellé ou fraude rend possible pour SIBELGA d'adapter le tarif pour fraude et bris de scellé aux tarifs plus usuels tout en préservant un effet suffisamment dissuasif pour des fraudeurs potentiels.

Le Service de Médiation a recommandé, sur base de l'arrêté ministériel du 1er juin 2004 fixant les prix maximaux pour la fourniture d'électricité que les gestionnaires de réseau peuvent appliquer aux clients non-protégés sans contrat de fourniture (tarif SOLR), le tarif usuel pour la période de consommation (du 08/03/2011 au 16/08/2011).

LA RÉPONSE DU GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

La recommandation est à nouveau basée entre autres sur les éléments suivants:
- SIBELGA devrait individuellement et sur base de faits prouvés contrôler si la consommation sans contrat a eu lieu avec le but d'obtenir un profit pour soi-même ou pour un tiers au préjudice de SIBELGA;
- SIBELGA pourrait seulement conclure qu'il y a fraude s'il s'agit d'une consommation irrégulière, de manière intentionnelle;
- SIBELGA placerait la preuve de l'absence de fraude chez le consommateur et ne fournirait pas ou pas assez de preuves de fraude ou de mauvaise foi;
- SIBELGA inverserait donc les rôles et les droits des consommateurs;



# impartial

# 5. Résumés de recommandations

Le gestionnaire de réseau de distribution SIBELGA n'a donc pas suivi la recommandation et maintien le tarif « indemnité pour consommation d'énergie illicite ».

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

Le gestionnaire de réseau de distribution SIBELGA se base pour ses frais sur l'article 203 du Règlement technique pour la gestion du réseau de distribution du gaz en région Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci du 13 juillet 2006, pris en exécution de l'article 11 de l'ordonnance du 19 juillet relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale.

Il y a cependant une jurisprudence de la Cour d'Appel qui affirme que le règlement technique du gestionnaire de réseau de distribution est de nature réglementaire et qu'il n'est reconnu par les Cours et Tribunaux dans la mesure qu'il respecte les lois.

Vu que la fraude, aussi bien en matière civile qu'en matière pénale, est définie comme un acte qui a été réalisé en utilisant des moyens déloyaux destinés à surprendre un consentement, à obtenir un avantage matériel ou moral indu ou réalisé avec l'intention d'échapper à l'exécution des Lois, cela implique qu'il doit nécessairement s'agir de consommation illicite de manière intentionnelle.

SIBELGA place la preuve chez le consommateur et ne fournit pas de preuves de fraude ou de mauvaise foi.

Par conséquent, le Service de Médiation maintient le point de vue qu'il a expliqué dans la recommandation.

## Recommandation : tarif social

DESCRIPTION

Le 1er mai 2007, le SPF Sécurité sociale, Direction générale Personnes handicapées, décide l'arrêt du bénéfice des allocations aux handicapées de Madame P. Celle-ci fait appel et obtient un arrêt du tribunal du travail le 22 mai 2010. Celui-ci lui octroie le droit à une allocation d'insertion de catégorie III avec effet rétroactif.

Les ayants-droit à cette allocation constituent une des catégories de personnes qui ont droit à l'application du tarif social pour l'électricité et le gaz. Madame P. a demandé à son fournisseur de lui accorder ce tarif avantageux et d'y inclure sa consommation passée.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

ELECTRABEL a accordé le tarif social mais a refusé d'adapter les factures pour la consommation avant le 1er janvier 2010. Le fournisseur d'énergie justifie cette décision argumentant qu'il a reçu une attestation non valable de la part de Madame P.

L'attestation remise par Madame P. à ELECTRABEL était une « attestation valable pour l'obtention du tarif social spécifique du gaz et de l'électricité », rédigée par le SPF Sécurité sociale, Direction générale Personnes handicapées, le 6 octobre 2010 mentionnant que « la personne susmentionnée satisfait les conditions du 01/05/2007 et ceci pour une durée illimitée. »



RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a tenu compte des éléments suivants:

1) L'application du tarif social pour le gaz et l'électricité est un droit garanti par la Loi (notamment l'article 15/10 §2 de la Loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations et l'article 20 §2 de la Loi du 19 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité) aux «clients résidentiels à bas revenus ou dans une situation précaire».

2) Suite à l'arrêt du Tribunal du travail, Madame P. appartient à une des catégories de clients d'énergie qui sont considérés comme «clients résidentiels à bas revenu ou dans une situation précaire.», suite à deux arrêtés ministériels. Ces arrêtés ministériels stipulent, dans l'article 4, que les sociétés de gaz ou d'électricité qui fournissent de l'énergie à ces clients, sont tenues de fournir aux prix maximaux définis conformément aux arrêtés. L'unique dérogation à cette obligation se produit lorsque le client informe l'entreprise d'énergie par courrier recommandé du fait qu'il ne bénéficie plus du tarif social.

3) Les conditions et les exigences de forme concernant ces attestations ont été légiférées par l'arrêté royal du 29 mars 2012 fixant les règles de détermination du coût de l'application des tarifs sociaux par les entreprises de gaz naturel/électricité et les règles d'intervention pour leur prise en charge, qui est entré en vigueur le 1er avril 2012 seulement. Avant cette date, il n'y avait pas de mentions légales conditionnant le droit au tarif social à un modèle spécifique, à certaines conditions de validité ou qui devaient être fourni annuellement.

Le Service de Médiation a demandé d'appliquer le tarif social au profit de Madame P. pour la période du 23 avril 2008 au 31 décembre 2009.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ELECTRABEL a réitéré ne pas avoir reçu d'attestation valable qui donne droit à l'application du tarif social pour les années 2008 et 2009.

L'entreprise d'énergie ajoute qu'elle n'a pas reçu de communication de la part du SPF Economie (qui est responsable de l'organisation de l'application automatique du tarif social pour l'électricité et le gaz) attestant que Madame P. avait droit au tarif social en 2009.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

Dans sa réponse à la recommandation, ELECTRABEL se limite à l'affirmation que l'attestation fournie par Madame P. ne serait pas valable sans donner de motivation ou d'explication et sans répondre à la constatation de la recommandation qui signale qu'il n'existait pas, dans la période pertinente, de régulations par rapport à la forme ou la périodicité de l'attestation.

La constatation que l'entreprise d'énergie n'a pas reçue de communication de la part du SPF Economie n'est pas pertinente dans ce dossier parce que la régulation permet en tout cas que le droit au tarif social peut être démontré par d'autres moyens (par exemple via un document papier).



impartial

# 5. Résumés de recommandations

## Recommandation : tarif social

### DESCRIPTION

Madame S. réclame l'application du tarif social pour sa fourniture d'énergie. La plaignante est reconnue depuis le 1er janvier 2002 comme personne handicapée par le SPF Sécurité sociale Direction générale Personnes handicapées.

Dans ce contexte, elle jouit d'une allocation mensuelle pour une durée illimitée. Ce droit a été interrompu et la personne a fait appel à cette décision.

Suite à un arrêt du Tribunal du travail de Liège du 27 octobre 2010, le client a obtenu la reconnaissance de 9 points de réduction d'autonomie. Le juge a confirmé la reconnaissance avec comme résultat l'octroi de nouvelles allocations à partir du 1er juin 2008 pour une durée illimitée.

### POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

ESSENT demande au client les attestations nécessaires pour l'application du tarif social pour la période du 1er mars 2008 au 1er juillet 2011. Madame S. affirme qu'elle a envoyé ces attestations à plusieurs reprises.

Faute d'accord, Madame S. porte plainte au Service de Médiation.

### RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a pris en compte les éléments suivants :

1) Madame S. appartient aux catégories de clients protégés résidentiels dans le sens :
   - des articles 3 à 12 de la Loi-programme du 27 avril 2007, appelé par la suite « la Loi-Programme » ;
   - de l'Arrêté ministériel du 30 mars 2007 portant fixation de prix maximaux sociaux pour la fourniture d'électricité aux clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire, appelé par la suite « arrêté ministériel du 30 mars 2007 ».

   En application de l'article 2, A, alinéas 4 à 8, de l'arrêté ministériel du 30 mars 2007 et de l'article 4, 1° de la Loi-programme, tout client final ou tout membre de son ménage qui bénéficie d'une décision d'octroi par le SPF Sécurité sociale :
   - d'une allocation aux handicapés suite à une incapacité permanente de travail de 66 % ;
   - d'une allocation familiale supplémentaire pour les enfants souffrant d'une incapacité physique ou mentale d'au moins 66 % ;
   - d'une allocation pour l'aide d'une tierce personne ;
   - d'une allocation d'aide aux personnes âgées ;
   - d'une allocation de remplacement de revenus ;

2) le droit au tarif social ne peut être refusé à Madame S. sur base de la Loi - Programme et de l'arrêté ministériel du 30 mars 2007 ;

3) le SPF Sécurité sociale a confirmé que la personne concernée bénéficie depuis le 1er juin 2008 d'une allocation et que le 17 novembre 2010, une attestation générale a été fournie ;

4) l'arrêt du tribunal du travail de Liège du 27 octobre 2010, qui confirme le droit de Madame S. à une allocation d'aide aux personnes âgées de catégorie II, à partir du 1er juin 2008 ;

5) le droit entre en vigueur le 1er juin 2008 ;

6) les conditions et les exigences de forme concernant ces attestations ont été légiférées par les « arrêtés royaux du 29 mars 2012 fixant les règles de détermination du coût de l'application des tarifs sociaux par les entreprises de gaz naturel/électricité et les règles d'intervention pour leur prise en charge », et sont entrées en vigueur le 1er avril 2012 seulement. Avant cette date, il n'y avait pas de stipulations légales qui conditionnaient le droit au tarif social à un modèle spécifique ou à certaines conditions de validité ou qui devait être fourni annuellement.



Par conséquent, le Service de Médiation a recommandé d'attribuer le tarif social à Madame S. pour sa fourniture d'énergie à partir du 1er juin 2008, date à laquelle le droit a été octroyé.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ESSENT affirme qu'elle n'a pas reçu des attestations qui sont conformes aux attestations en annexe de l'arrêté royal du 29 mars 2012 fixant les règles de détermination du coût de l'application des tarifs sociaux par les entreprises d'électricité et les règles d'intervention pour leur prise en charge, qui est entré en vigueur le 1er avril 2012.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

L'arrêté royal prévoyant les attestations mentionnées dans l'annexe n'est entré en vigueur que le 1er avril 2012. Cependant, durant la période visée, il n'y avait pas de mentions légales relative à la forme ou à la périodicité de l'attestation pour obtenir le tarif social. Par conséquent, ce droit peut être démontré par tous les moyens de droit commun, ce qui a été le cas.

## Recommandation : tarif social

DESCRIPTION

Madame L. a bénéficié, jusqu'au 23 janvier 2012, d'un revenu d'intégration sociale du CPAS. La plaignante a en même temps introduit, le 29 décembre 2011, un dossier au SPF Sécurité sociale, Direction générale Personnes handicapées. Après analyse de la demande, Madame L. obtient, en juin 2012, une allocation de l'administration précitée avec effet rétroactif à partir de décembre 2011.
La cliente réclame l'application du tarif social, au fournisseur social ORES, pour la période allant du 24 janvier 2012 au 31 mars 2012.

POINT DE VUE DU GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

ORES applique le tarif social à partir du 1er avril 2012. Par conséquent, la consommation de la période entre le 24 janvier 2012 et le 31 mars 2012 a été facturée au tarif maximum.
Madame L. porte plainte auprès du Service de Médiation.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

1) L'attestation pour 2012 du SPF Sécurité sociale, envoyée à ORES, octroie le droit au tarif social à partir du 1er décembre 2011 sur base d'une décision du SPF Sécurité sociale, Direction générale Personnes handicapées ;

2) À la suite du droit ouvert de la plaignante lié, au bénéfice du revenu d'intégration sociale qui a pris fin le 23 janvier 2012, Madame L. a obtenu l'ouverture d' un droit lié au bénéfice d'allocations provenant du SPF Sécurité sociale.
Par conséquent, la plaignante appartient à une des catégories de clients résidentiels protégés comme définie dans ;

- les articles 3 à 12 de la Loi-programme du 27 avril 2007, appelé par la suite « Loi-Programme »
- l'arrêté ministériel du 30 mars 2007 portant fixation de prix maximaux sociaux pour la fourniture d'électricité aux clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire, appelé par la suite « arrêté ministériel du 30 mars 2007 ».

En application de l'article 2, A, paragraphe 4 à 8, de l'arrêté ministériel du 30 mars 2007 et de l'article 4, 1° de la Loi-programme, tout client final ou tout membre de son ménage qui bénéficie d'une décision d'application, par le SPF Sécurité sociale :

- d'une allocation aux handicapés suite à une incapacité permanente de travail de 66% ;
- d'une allocation familiale supplémentaire pour les enfants souffrant d'une incapacité physique ou mentale d'au moins 66% ;
- d'une allocation pour l'aide d'une tierce personne ;
- d'une allocation d'aide aux personnes âgées ;
- d'une allocation de remplacement de revenus.





3) Le droit de bénéficier au tarif social ne peut être refusé à Madame L. suivant la Loi-programme et l'arrêté ministériel du 30 mars 2007;

4) Le même arrêté ministériel ne dispose pas que le droit au tarif social entre en vigueur au moment de « la date de décision » (dans ce cas en juin 2012) ou à partir de « le premier jour du trimestre où la décision du SPF Sécurité sociale a été prise (dans ce cas le 1er avril 2012);

5) Vu que seul « l'arrêté royal du 29 mars 2012 fixant les règles de détermination du coût de l'application des tarifs sociaux par les entreprises de gaz naturel/électricité et les règles d'intervention pour leur prise en charge », et qui est entré en vigueur le 1er avril 2012, tout comme les attestations en annexes 2 de cet arrêté, ont donné une base réglementaire sur proposition de la CREG de cette interprétation de la date d'octroi du tarif social;

6) Vu que les fondements juridiques de cet arrêté royal ne peuvent être mis en doute vis-à-vis des dispositions prévues dans l'article 6 de la Loi-programme et dans l'arrêté ministériel du 30 mars 2007;

7) Vu qu'ORES maintient son point de vue d'appliquer le tarif social à partir du 1er avril 2012 et non à partir du 23 janvier 2012 conformément à la décision du SPF Sécurité sociale en faveur de la plaignante;

8) Vu l'absence de garanties légales ainsi créées et communiquées au Médiateur fédéral par le biais des plaintes contre le SPF Economie et le SPF Sécurité sociale;

9) Vu la recommandation formulée par le Médiateur fédéral au SPF Economie, Direction générale de l'Énergie et au SPF Sécurité sociale (p. 92 et p. 168 du Rapport annuel 2012 du Médiateur fédéral).;

Le Service de Médiation a recommandé l'application du tarif social au profit de Madame L. pour la fourniture d'énergie entre le 23 janvier 2012 et le 31 mars 2012.

RÉPONSE DU GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

ORES n'a pas suivi la recommandation sur base des règles de l'arrêté royal du 29 mars 2012 fixant les règles de détermination du coût de l'application des tarifs sociaux par les entreprises de gaz naturel/électricité et les règles d'intervention pour leur prise en charge, et qui est entré en vigueur le 1er avril 2012.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation continue à insister pour qu'une solution pour ces dossiers soit trouvée dans l'intérêt des ayant-droits au tarif social et il envoie ces recommandations au Médiateur fédéral afin de donner exécution aux recommandations du Médiateur fédéral aux SPFs concernés et afin d'octroyer le droit au tarif social aux ayant-droits à partir de la date de début du droit au tarif social et non pas à partir de la date de décision (qui peut intervenir des mois ou même des années plus tard).



# FACTURATION TARDIVE

## Recommandation: manquent de respect des termes pour l'établissement de facture

### DESCRIPTION

Le 14 octobre 2010, Monsieur V.H. demandait une rectification de ses données de consommation pour la période allant de novembre 2009 à octobre 2010; la consommation a été initialement estimée par le fournisseur car les données de comptage n'ont pas été envoyées à temps par le gestionnaire de réseau de distribution.
ELECTRABEL a demandé la correction à EANDIS mais il a fallu attendre le mois d'août 2012 avant que les données de consommation soient reprises dans la facturation. Ceci apparemment à cause d'un message de clôture manquant de la part du gestionnaire de réseau de distribution.

### POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

Selon ELECTRABEL, il n'était pas possible d'intégrer les données de consommation correctes dans la facturation car elle n'avait pas reçu le message de clôture pour l'électricité, nécessaire pour générer une facturation correcte. En revanche, le gestionnaire de réseau de distribution affirme avoir fait le nécessaire à temps.

### RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation est d'avis qu'il est parfaitement possible de facturer le gaz et l'électricité séparément et que Monsieur V.H. aurait pu recevoir sa facture correcte, surtout pour le gaz, beaucoup plus tôt. Sur base de l'information susmentionnée, le Service de Médiation est d'avis qu'une compensation financière est justifiée, notamment la ristourne de la consommation entre la consommation initialement calculée et la consommation réellement facturée et cela aux prix moyens totaux.

*Electricité:*
*Consommation heures pleines initialement calculée (période du 3 novembre 2009 au 2 octobre 2011): 1.719 kWh*
*Consommation heures creuses initialement calculée (période du 3 novembre 2009 au 2 octobre 2011): 1.488 kWh*

*Consommation réellement facturée heures pleines (période du 8 septembre 2009 au 17 septembre 2011): 2.421 kWh*
*Consommation réellement facturée heures creuses (période du 8 septembre 2009 au 17 septembre 2011): 2.630 kWh*

*Consommation heures pleines à créditer: 702 kWh*
*Consommation heures creuses à créditer: 1.142 kWh*

*Gaz naturel:*
*Consommation initialement calculée (période du 3 novembre 2009 au 2 octobre 2011): 32.215 kWh*
*Consommation réellement facturée période du 8 septembre 2009 au 17 septembre 2011): 40.711 kWh*

*Consommation de gaz naturel à créditer: 8.496 kWh*

### RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ELECTRABEL a donné une suite négative à la recommandation. Elle est d'avis qu'elle a facturé la consommation correcte à Monsieur V.H., qu'il a payé correctement et qu'une compensation n'est pas nécessaire.

### COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

Vu la facturation tardive, une compensation de la part du fournisseur était justifiée mais le Service de Médiation constate que dans les régulations fédérales et régionales aucune mention légale ou réglementaire n'est prévue.



impartial

# 5. Résumés de recommandations

## Recommandation : consommation sur compteur inactif et facturation tardive par le fournisseur

### DESCRIPTION

En 2002, le compteur de gaz de Madame Y. a été remplacé. Ce remplacement a été enregistré de manière erronée par EANDIS, en conséquence de quoi le contrat de fourniture de Madame a été résilié à son insu. En 2009, EANDIS constate les erreurs et demande à Madame Y. de conclure un contrat de fourniture.

Madame Y. conclut un contrat avec LAMPIRIS, mais reçoit, seulement en 2012, sa première facture de consommation. Cette facture inclut la consommation à partir du relevé de compteur 0 m³, bien que le relevé de compteur au début de son contrat avec LAMPIRIS en 2009 fût de 1.917 m³.
Après l'intervention du Service de Médiation, EANDIS a fait une proposition de compensation dans laquelle EANDIS rembourse le surplus de m³ facturés à la plaignante. EANDIS doit respecter le Règlement technique qui stipule qu'il y a une limite de deux ans dans le passé pour enregistrer les relevés de compteur et les consommations. L'index de départ a été adapté par EANDIS à 1.091 à la date du 19/04/2006 (le relevé de compteur valide le plus récent étant celui du 19/04/2008, de 1.530 m³).

A la date de régularisation de l'index par EANDIS, il leur était permis de revenir sur une période de 2 ans avant le dernier relevé de compteur.

La plaignante ne pouvait être d'accord avec une facturation de la consommation à partir de 2009. EANDIS confirme pour sa part qu'elle a, depuis la régularisation en 2009, transmis annuellement les index du compteur. Selon le Service de Médiation, EANDIS a corrigé sa part de faute conformément au Règlement technique.

Cependant, LAMPIRIS est à l'origine également d'une partie des irrégularités puisqu'elle a, durant la période 2009-2013, omis de facturer la consommation selon les relevés de compteur bien que cette obligation soit reprise dans le Règlement technique, ainsi que dans l'Accord du consommateur et les Conditions générales de LAMPIRIS.

Le Service de Médiation a mentionné cette situation et a demandé une proposition de compensation.

### POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

LAMPIRIS renvoie à la prescription de 5 ans selon l'article 2277 du Code civil qui est accepté dans le secteur de l'énergie et qui propose de créditer le coût de l'abonnement d'un montant de 65,83 euros (HTVA) comme compensation pour la facturation tardive.

### RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a tenu compte des éléments suivants :

1) Après l'inscription de Madame en 2009, LAMPIRIS a fait une première facture de consommation en 2013. Après réception des données de comptage en 2010 et en 2011, LAMPIRIS a omis de produire un décompte annuel. Par conséquent, LAMPIRIS n'a pas respecté les dispositions de l'Accord du consommateur ni celles du Règlement technique.

2) En plus, EANDIS a validé l'index de compteur réel de 2002 (0 m³) comme étant l'index de compteur de 2009. Par conséquent, Madame a été facturée pour une consommation relative à la période 2002 – 2010 sur la période plus courte de 2009 – 2010. EANDIS a bien, conformément au Règlement technique, rectifié la situation pour 2002 – 2006 en accordant une compensation pour la consommation entre 0 m³ et 1.091 m³.



3) Après avoir reçu une proposition de règlement à l'amiable, Madame Y. a donné son accord avec la facturation de la consommation réelle à partir de 2008 (index de compteur le 3 avril 2008, 1.530 m³), puisqu'elle a seulement été informée en 2009 par EANDIS de l'enregistrement erroné du remplacement de compteur en 2002 et qu'on lui a demandé de conclure un contrat de fourniture.

Le Service de Médiation a recommandé, par conséquent, à LAMPIRIS de créditer la consommation entre les index de compteur de 1.091 m³ et 1.530 m³, soit 439 m³ de consommation, comme compensation pour le manque de décomptes annuels et la facturation tardive des données de comptage.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

LAMPIRIS réplique qu'elle facture la consommation selon les données reçues d'EANDIS et qu'elle n'est pas responsable si EANDIS valide des consommations à une date différente.

LAMPIRIS indique qu'à cause de problèmes internes de leur système, des facturations tardives se produisent mais que la législation ne prévoit nullement qu'une facturation tardive exonère le client de payer sa consommation.

Selon LAMPIRIS, la compensation proposée de créditer les coûts d'abonnement est suffisante et elle ne va pas suivre la recommandation.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

Vu la facturation tardive, une compensation financière de la part du fournisseur aurait été justifiée mais le Service de Médiation constate que dans les réglementations fédérales et régionales aucune disposition légale ou réglementaire n'est prévue.

## Recommandation : facturation tardive de la consommation du compteur de gaz enregistré comme non actif dans la banque de donnée du gestionnaire de réseau de distribution

DESCRIPTION

Monsieur V. conteste la facture de 2012 du gestionnaire de réseau de distribution ORES pour la consommation de la période 2008-2010 dans son logement précédent.

POINT DE VUE DU GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

Le client a effectivement payé ses consommations d'électricité via son compteur à budget mais le dossier ne concerne que la consommation de gaz.

C'est pourquoi, il y a présomption de « fraude » ou du moins un manque de suivi de la part du client qui a consommé du gaz sans payer.

En plus, le point de fourniture de gaz ayant été coupé le 10/09/2007, le point de fourniture était enregistré comme non actif dans la banque de donnée d'ORES, qui ne trouve d'ailleurs aucune trace d'une demande de reprise de la fourniture de gaz de la part du client à l'occasion de cette clôture.

ORES a dû attendre le prochain relevé de compteur pour constater qu'une consommation sur ce compteur était enregistrée. Une fois ce constat fait, ORES a dû attendre la création d'une cellule spécialisée chargée de la récupération de l'ensemble des consommations dans ce cadre.

En août 2010, ORES a cependant demandé au client de mettre la situation en ordre.

Finalement, ORES a informé le client que la mention d'une période de consommation dans une lettre d'ORES était erronée mais qu'un nouveau courrier était envoyé au client avec les données correctes. De plus, la consommation renseignée dans le premier courrier était bel et bien correcte.

En bref, Monsieur V. doit payer sa facture aussi vite que possible car la procédure est justifiée et la consommation réclamée est bien due.

Si Monsieur V. désire un plan d'apurement, il peut contacter ORES.



# impartial

# 5. Résumés de recommandations

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a tenu compte des éléments suivants :

1) ORES réclame le payement d'une consommation de gaz de Monsieur V. pour la période du 10/09/2007 au 08/11/2010 ;

2) ORES a été mis au courant d'une consommation sans contrat à partir du 05/06/2008 ;

3) Le compteur devait être coupé par ORES depuis 2008 sur base de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public sur le marché de l'électricité ;

*« Art. 9. Le fournisseur peut, conformément aux dispositions du Règlement technique pour la gestion du réseau de distribution relatives à l'échange d'informations, demander au gestionnaire du réseau de suspendre la fourniture en cas de fraude prouvée d'un client.*

*La fourniture peut être suspendue pendant le temps nécessaire à la régularisation de la situation, en ce compris le remboursement de la dette éventuelle résultant de la fraude, des frais de suspension de la fourniture et des frais encourus lors de son rétablissement. »*

4) ORES envoie la facture à Monsieur V. seulement le 26/04/2013

5) Une fraude ne peut pas être déduite du fait que le consommateur a commis une faute, même s'il s'agit de faute lourde. Il doit y avoir l'intention de nuire et/ou d'obtenir un avantage. Cette intention doit être prouvée par celui qui invoque la fraude, ce qu'ORES omet de faire dans ce dossier.

6) La Cour de Cassation, dans son arrêt du 25 janvier 2010, a confirmé définitivement le raisonnement de la Cour constitutionnelle et a donc fixé la durée de la prescription pour le payement de toutes les factures énergétiques au sens large (télécommunication, eau, gaz, électricité, . . ) à cinq ans. ;

7) La Cour constitutionnelle dans son avis, indique que « l'objectif de l'article 2277 du Code civil est d'inciter le créancier à la diligence et de protéger le débiteur contre l'accumulation de dette périodique sur une période trop importante. »

Le Service de Médiation a donc recommandé d'appliquer la durée de la prescription de cinq ans avec comme point de départ le relevé de compteur du 05/06/2008, à savoir 13.635 m³.

RÉPONSE DU GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

ORES ne peut donner une suite positive à la recommandation.

Il s'agit d'une consommation sans contrat avec un fournisseur d'énergie : il n'y avait pas de facturation pour l'énergie consommée. Ne pas payer la consommation d'énergie est pour le bénéficiaire un enrichissement sans cause. Cet enrichissement au détriment du gestionnaire de réseau de distribution qui a dû payer l'énergie consommée, donne le droit d'exiger la rectification sur base de l'action de in rem verso.

Dans ce cas, la durée de prescription est la durée habituelle de l'article 2262bis du Code civil, soit 10 ans.

Le point de départ de la durée de prescription est censé être la date du premier contact pour informer Monsieur V. du problème avec comme objectif de mettre les choses en ordre, donc le courrier du 09/11/2012. La consommation pour laquelle le payement est réclamé concerne la période du 10/09/2007 au 08/11/2010.



COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

ORES n'a donc pas suivi la recommandation. La réponse d'ORES n'apporte cependant pas d'éléments nouveaux qui peuvent changer le point de vue du Service de Médiation. Par conséquent, le Service de Médiation maintient la recommandation.

## Recommandation : facture tardive

DESCRIPTION

Monsieur L. conteste la facture de son fournisseur LUMINUS car il a attendu sa facture de régularisation durant 17 mois.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

Selon LUMINUS, leur système n'avait pas enregistré les données de comptage concernant la période entre avril 2010 et octobre 2010. La consommation de cette période a donc été facturée dans la facture de décompte de 2011. Le client n'avait pas exprimé de mécontentement et n'avait pas demandé une facilité de payement.
Vu que la facture était payée à temps, LUMINUS n'a pas fait de geste commercial.
Le principe est que la consommation constatée doit être facturée et le fournisseur est obligé de facturer annuellement après réception des données de comptage. LUMINUS essaye de maintenir cela durant toute l'année et pour toute la clientèle.
La sanction ne peut être que le fournisseur perd le droit à la facturation lorsque les délais ne sont pas respectés. Sinon cela équivaut à donner le droit aux clients à un enrichissement sans cause.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a pris en compte les éléments suivants :

1) le système de facturation n'a pas pris en compte les données de comptage pour la période d'avril 2010 à octobre 2010 ;
2) Monsieur L. a attendu sa première facture de décompte durant 17 mois (facture du 24/11/2011) ;
3) le non-respect par LUMINUS de l'Accord du consommateur (IV, 17°) qui stipule qu'il faut : *« Prévoir que chaque année une facture finale est dressée sauf si le fournisseur n'a pas reçu les éléments de mesure » ;*
4) le non-respect par LUMINUS de l'article 7, §3 de l'arrêté du Gouvernement wallon relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité qui stipule qu' : *« Au minimum une fois par an, le fournisseur établit, pour chaque client final, une facture de régularisation. Cette facture doit être établie au plus tard dans les soixante jours suivant la date maximale de transmission au fournisseur des données issues du relevé des compteurs opéré par le gestionnaire de réseau et prévu dans le Règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution. »*
5) le non-respect des conditions générales (7.1) qui stipulent que : *« Dans la mesure où nous avons reçu vos données de mesure du Gestionnaire du réseau, nous vous transmettons chaque année une facture, dans laquelle nous portons en compte votre consommation effective et compensons les acomptes déjà facturés jusqu'au relevé des index. »*

Le Service de Médiation a donc recommandé d'annuler la partie de la consommation facturée à Monsieur L. qui correspond à la période qui n'a pas été facturée à temps par LUMINUS, c'est-à-dire la période de consommation allant du 01/04/2010 au 13/10/2010 (1.137 kWh heures creuses et 448 kWh heures pleines).

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

Selon LUMINUS, cette recommandation a trait à un aspect du dossier sur lequel Monsieur L. ne s'est jamais plaint avant le 18 avril 2013. Monsieur L. n'a pas contesté la facture dans les délais prévus dans les conditions générales. Il ne s'est pas plaint auprès de LUMINUS avant que la





plainte ait été envoyée au Service de Médiation. LUMINUS précise que le client a reçu chaque année une facture car en 2010 il recevait une facture de son fournisseur précédent et en 2011, 2012 et 2013 de LUMINUS.
LUMINUS ne voit aucune raison d'annuler une partie de la consommation facturée à Monsieur L.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

Vue la facturation tardive, une compensation financière de la part du fournisseur aurait été justifiée mais le Service de Médiation constate que dans les réglementations fédérales et régionales aucune disposition légale ou réglementaire n'est prévue.

## PRATIQUES DE MARCHE

### Recommandation : contestation d'un contrat d'énergie conclu

DESCRIPTION

Madame D.W. a signé, le 14 septembre 2011, un document avec une entreprise de construction à l'occasion de la construction de sa nouvelle maison. Elle a demandé par téléphone un contrat d'un an chez ELECTRABEL pour les raccordements de gaz et d'électricité de l'entreprise de construction. A ce moment, elle n'était pas encore la propriétaire du terrain (seulement depuis juin 2012) mais elle a pris l'initiative afin d'assurer les raccordements pour le compte de l'entreprise de construction.
ELECTRABEL a conclu un contrat au nom de Madame D.W., bien qu'elle n'ait jamais envoyé la carte de réponse comme confirmation de ce contrat. En plus, elle n'a jamais eu la possibilité de réagir à une facturation éventuelle à son nom, car une domiciliation a été activée à son insu, par analogie à la domiciliation déjà active.
Madame D.W. a porté plainte auprès du Service de Médiation car elle conteste le contrat à son nom.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

ELECTRABEL était d'avis que le document rempli était bel et bien une demande de contrat à son nom puisque la fourniture d'énergie ne pouvait être garantie autrement.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation rappelle le code de conduite pour la *« vente en dehors de l'entreprise »* et la *« vente à distance »* qui stipule entre autre :

*"III. Vente à distance*
*b) Dispositions particulières en cas de vente par téléphone: Sans préjudice des dispositions de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, le fournisseur confirme le contrat par une lettre adressée personnellement au consommateur. (. . .)*
*La confirmation contient également un exemplaire du contrat signé par le fournisseur, y compris les conditions générales et les éventuelles conditions particulières.*
*Le consommateur doit confirmer ce contrat expressément et par écrit. Le passage à un autre fournisseur ou le changement de contrat chez le même fournisseur, sauf si la durée initiale et les conditions essentielles ne changent pas (à l'exception d'une diminution de prix), sans la confirmation fournie de façon écrite par le consommateur sont interdits. L'objet de l'autorisation doit être fixé avec précision. La confirmation écrite du consommateur peut être transmise au fournisseur via la poste, e-mail, fax ou tout autre support durable. Le contrat n'est contraignant et le switch ne peut se faire qu'après la confirmation écrite et après l'expiration du délai de renonciation de 7 jours ouvrables qui commence à courir après la confirmation écrite du consommateur concernant le contrat.*



*IV. Sanctions*

*Sans préjudice des sanctions prévues dans les différentes lois et arrêtés d'exécution et de toutes les autres formes de dédommagement, toute infraction aux dispositions de l'accord et du code de conduite, à constater par la Direction générale Contrôle et Médiation en rapport avec la vente conclue en dehors de l'entreprise du vendeur et une vente par téléphone, donne lieu:*

- *au remboursement immédiat au consommateur de toutes les factures qu'il a payées. En outre, aucune consommation ne lui est plus facturée;*
- *au rétablissement immédiat du consommateur dans son ancienne relation contractuelle. L'ancien fournisseur reprend le consommateur gratuitement aussi rapidement que les possibilités techniques le permettent.»*

Le Service de Médiation était d'avis que les éléments précités du code de conduite n'ont pas été pris en compte et a recommandé à ELECTRABEL d'annuler le contrat de Madame D.W. et la facturation y afférant.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ELECTRABEL a réagi négativement à la recommandation. Elle est d'avis que sur base du document signé, il y a eu consentement pour conclure un contrat au nom de Madame D.W.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation constate qu'il y a eu facturation sans qu'un contrat de fourniture ait été signé ou confirmé par le consommateur. Le dossier a été transmis au SPF Economie, Direction générale de l'Inspection économique pour suites utiles.

## Recommandation: facturation indue au tarif plus coûteux de «tarif maison vide»

DESCRIPTION

Suite au décès de son père, Madame S. a voulu reprendre son contrat d'énergie. Elle a rempli le «document de décès».

Lors du décompte annuel du 06/02/2012 et du 14/02/2013, Madame S. constate que le surplus à payer est considérable. Après avoir contacté ENI, elle apprend qu'en envoyant le document de décès de son père, elle a obtenu le tarif maison vide qui est seulement intéressant s'il n'y a pas de consommation dans le logement.

Madame S. conteste ce tarif car elle voulait seulement changer le contrat à son nom et qu'elle a rempli le formulaire de décès de bonne foi.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

ENI fait savoir que le contrat de Madame S. du 09/08/2011 a débuté suite à un document de décès signé.

Selon ENI, Madame S. aurait déjà contacté le fournisseur à l'occasion de la première grosse facture reçue le 06/02/2012. Madame S. aurait affirmé qu'elle allait bientôt déménager et que pour cela le tarif maison vide pouvait rester en vigueur jusqu'à son déménagement.

Madame S. n'a pas déménagé et en février 2013 elle a pris contacte de nouveau avec ENI concernant la deuxième grosse facture du 14/02/2013.

ENI était prêt, à titre de geste commercial, à facturer la consommation à partir du 09/01/2012 à un tarif plus avantageux.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a tenu compte des éléments suivants:



# impartial

## 5. Résumés de recommandations

1) Le document de décès mentionne seulement les possibilités de sceller les compteurs ou bien de choisir le tarif maison vide. Madame S. voulait continuer la fourniture en son nom et vu qu'elle ne voulait pas faire sceller les compteurs, le tarif maison vide était sa seule option.

   Sur base de ce document, ENI a établi un contrat au nom de Madame S. au tarif maison vide. Madame S. n'a jamais été mise au courant des tarifs qu' ENI allait appliquer ni des conditions générales et spécifiques.

2) Selon le courrier entre ENI et la cliente, il apparaît que Madame S. a déjà signé le 02/09/2013 un contrat pour la fourniture d'électricité, auquel ENI n'a jamais donné suite. La facturation a continué au tarif maison vide.

3) Madame S. avait pris contact avec ENI le 15/02/2013 après avoir reçu la lourde facture de consommation de 2.082,62 euros. ENI est d'avis que Madame S. avait indiqué que «le tarif maison vide pouvait continuer jusqu'à son déménagement.» Madame S. n'a jamais déménagé et elle conteste avoir donné une telle consigne.

Le Service de Médiation a donc recommandé de refaire la facturation à partir du début de la fourniture au nom de Madame S. au tarif le moins onéreux.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

Selon ENI, envoyer une information commerciale avec les tarifs commerciaux inclus aurait été contraire aux règles belges concernant la protection de la vie privée. De plus, ENI se demande quelle aurait été l'opinion du Service de Médiation si Madame S. avait choisi le tarif commercial et que plus tard la maison avait effectivement été vide.
ENI conteste que la facturation doive être modifiée beaucoup plus tôt d'un tarif maison vide vers un produit commercial.
ENI a toutefois noté les remarques soulevées. Par conséquent et pour des raisons purement commerciales et après médiation par le Service de Médiation, ENI a opéré une rectification des tarifs depuis le 1er octobre 2011 pour l'électricité et depuis le 9 janvier 2012 pour le gaz à un tarif encore plus avantageux que le produit Comfort 3 ans choisi par Madame S.
ENI reste d'avis qu'elle a agi de façon correcte, aussi bien du point de vue juridique que commercial et elle n'est pas prête de donner suite à la recommandation de faire encore une rectification des tarifs à partir du 09/08/2011.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

La réponse d'ENI ne contient aucun argument qui puisse modifier le point de vue du Service de Médiation et ceci pour les raisons expliquées dans la recommandation.
Le Service de Médiation a envoyé le dossier au SPF Economie, PME, classes moyennes et Énergie, qui est compétent pour L'Accord des consommateurs et ce, afin de faire vérifier le contrat et le cas échéant donner une suite utile.



# 6. Avis politique



Le Service de Médiation a envoyé le 24 novembre 2014, à la Ministre fédérale de l'Énergie, un mémorandum contenant des avis politiques.
Cet avis politique tente de donner une réponse aux problématiques suivantes :

- l'amélioration du tarif social sur le plan de l'électricité et du gaz, tel que prévu au point 3.3.4 de l'accord de gouvernement ;

- le renforcement de l'Accord du consommateur et l'élargissement aux PMEs de cet accord et du code de conduite "vente hors établissement et la vente à distance" tel que visé par les législations en gaz et en électricité, ainsi que l'interdiction de la vente de porte à porte auprès des clientèles résidentielles et auprès des PMEs (voir aussi le point 1.10 de l'accord de gouvernement qui vise à soutenir les PMEs et au point 5.1.3 concernant les pratiques de marché et la consommation dans le cadre d'une évaluation de l'Accord du consommateur);

- la prolongation du mécanisme du filet de sécurité pour les tarifs variables et l'élargissement du mécanisme du filet de sécurité aux produits énergétiques à composants fixes. Il est fait référence ici au point 4.1.6 de l'accord de gouvernement qui prévoit une évaluation des prix de l'énergie et de la fiscalité énergétique pour laquelle il sera tenu compte pour chaque vecteur énergétique, de la destination, de l'utilisateur, ainsi que des prix et des taxes des pays voisins. De même, une réponse est formulée concernant le point 5.1.1 portant sur l'établissement d'une norme énergétique et sur le point 5.1.3 concernant le mécanisme de filet de sécurité qui sera prolongé d'un an et abandonné au plus tard le 31 décembre 2017 ;

- une facture énergétique de forme unique et aisément lisible visant à améliorer le fonctionnement du marché pour les consommateurs et PMEs tel que prévu au point 5.1.3 de l'accord de gouvernement.





Pour conclure, le Service de Médiation plaide pour que les médiateurs, néerlandophone et francophone, soient membres du Conseil consultatif de la CREG.

## A. ÉLARGISSEMENT DE L'ACCÈS AU TARIF SOCIAL POUR L'ÉLECTRICITÉ ET LE GAZ NATUREL

### INTRODUCTION

Le Service de Médiation de l'Énergie plaide en faveur de l'élargissement de l'accès au tarif social **à tous les bénéficiaires d'une intervention majorée dans le cadre de leur assurance maladie et aux personnes en règlement collectif de dettes ou ayant recours à un service d'aide à la gestion des dettes.**

### PROBLÈME

Actuellement, seules certaines catégories de personnes que l'on appelle les «clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire» ont droit à un prix maximum social[1]. Cette mesure s'avérait nécessaire pour protéger les consommateurs d'énergie les plus faibles des éventuelles conséquences sociales préjudiciables de l'évolution des prix sur le marché de l'énergie.

L'efficacité pour la société de ce tarif social dépend significativement de la question de savoir si les consommateurs d'énergie vulnérables profitent effectivement de cette mesure. Pour le moment, deux arrêtés ministériels définissent précisément qui sont les personnes devant être considérées comme «clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire»[2]. En outre, existe la loi-programme du 27 avril 2007 qui instaure l'application automatique du tarif social et énumère la liste des ayants droit dans son article 4. Les deux listes

1 Art. 15/10, §2 de la loi relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations et art. 20, §2 de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité.

2 Art. 2 de l'arrêté ministériel du 30 mars 2007 portant fixation de prix maximaux sociaux pour la fourniture de l'électricité aux clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire et art. 2 de l'arrêté ministériel du 30 mars 2007 portant fixation de prix maximaux sociaux pour la fourniture de gaz aux clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire.



sont fortement similaires (même si pas totalement identiques).

Afin de déterminer les catégories des ayants droit, il est tout d'abord fait référence à certaines (pas toutes) catégories de bénéficiaires d'une intervention majorée dans le cadre d'une assurance maladie, ou exprimé plus précisément : l'intervention majorée telle qu'elle a été organisée pour la réforme de ce régime qui est en vigueur depuis le 1er janvier 2014.

La limitation d'un tel droit aux bénéficiaires de certains revenus garantis ou d'interventions sociales, mentionnés dans une liste restrictive, présente comme désavantage de mettre à l'écart les personnes qui ne font pas partie de l'un de ces groupes mais qui vivent également dans une situation sociale difficile. Sur la base des plaintes qu'il reçoit, le Service de Médiation de l'Énergie fait également souvent le même constat.

Il s'avère régulièrement que les personnes qui ne peuvent pas ou presque pas s'acquitter de leurs coûts énergétiques n'entrent pas en ligne de compte pour le tarif qui rendrait assurément leur facture d'énergie un peu plus abordable.

Il existe également des malentendus chez les personnes qui estiment qu'elles entrent en ligne de compte pour bénéficier du tarif social mais qui n'appartiennent, en réalité, à aucune des catégories requises. Très souvent, elles font référence aux revenus très bas avec lesquels elles doivent vivre, mais il ne s'agit pas, en soi, d'un critère pour pouvoir bénéficier du tarif social. De même, il arrive également régulièrement que des attestations émanant de la mutualité et relatives à l'accès à l'intervention majorée dans le cadre de l'assurance maladie soient présentées. Cependant, celles-ci ne suffisent pas pour pouvoir bénéficier d'une mesure sociale similaire dans le secteur de l'énergie.

Il nous paraît donc également opportun et logique d'élargir l'accès au tarif social pour l'électricité et le gaz naturel à toutes les personnes qui bénéficient d'une intervention majorée dans le cadre de leur assurance maladie. Nous visons l'intervention majorée qui est en vigueur depuis le 1er janvier 2014 et qui intègre l'ancien régime du statut OMNIO. La question se pose, en effet, de savoir si un traitement différent entre les deux systèmes peut encore être justifié.

Cela impliquerait d'emblée l'octroi d'un accès au tarif social en matière d'énergie non seulement à toutes les catégories sociales qui sont d'application dans le cadre de l'assurance maladie mais également, en dehors de ces catégories, sur la base des revenus bruts imposables des ménages qui ne dépassent pas un certain plafond.

Il semble également souhaitable de rendre le tarif social accessible à tous ceux qui se trouvent déjà dans une situation financière de détresse et pour qui une limitation des coûts de l'énergie constitue une mesure presque indispensable pour solutionner leurs problèmes de dettes. En l'occurrence, nous pensons avant tout aux :

- personnes qui ont pu bénéficier d'une procédure de règlement collectif de dettes (décision d'admissibilité du juge) ;
- personnes qui ont recours à un service d'aide à la gestion des dettes (médiation de dettes, accompagnement des dettes ou gestion budgétaire) par le biais d'un service de médiation de dettes agréé par la communauté compétente.

PROPOSITION

**Le Service de Médiation de l'Énergie propose donc concrètement d'élargir les tarifs sociaux existants et l'appliquer automatiquement par le biais du SPF Économie aux personnes handicapées, aux pensionnés bénéficiant de l'allocation de garantie de revenus et aux personnes bénéficiant du revenu d'intégration à tous les ayants droit qui sont actuellement visés par le fonds social chauffage, à savoir :**

- **Les bénéficiaires de l'intervention majorée dans le cadre de l'assurance maladie ;**

- **Les ménages dont le montant annuel des revenus bruts imposables est inférieur ou égal à 16.965,47 euros augmenté de 3.140,77 euros par personne à charge. Le revenu cadastral non indexé (x3) des biens im-**






**mobiliers différents du logement familial doit être pris en compte dans le montant annuel des revenus bruts imposables ;**

- **Les personnes surendettées : les personnes qui sont en médiation de dettes ou en règlement collectif de dettes et qui ne peuvent faire face aux paiements de leur facture de chauffage.**

Défini de cette manière, selon différentes études, près d'un million de ménages vulnérables pourraient bénéficier d'un prix de l'énergie raisonnable au tarif social, ce qui correspond au nombre de ménages qui sont contraints de vivre dans une situation de pauvreté en Belgique (20 % des ménages belges).

De plus, cette proposition créerait des conditions égales pour les ménages qui se chauffent au gasoil de chauffage, à l'électricité ou au gaz naturel. En effet, pour le gasoil de chauffage, le fonds social chauffage propose déjà une telle intervention de 14 centimes par litre avec un plafond fixé à 210 euros pour une commande de 1.500 litres aux personnes ayant droit à une intervention majorée de l'assurance maladie-invalidité ainsi qu'à celles bénéficiant d'une médiation de dettes ou d'un règlement collectif de dettes.

Elle créerait également des conditions égales pour tous les ayants droit. Actuellement, les tarifs sociaux sont uniquement d'application pour les ménages qui comprennent une personne jouissant d'un statut particulier (personne handicapée, pensionnés bénéficiant d'une allocation de garantie de revenus, personnes bénéficiant du revenu d'intégration,...) alors que le droit à une intervention majorée dans le cadre de l'assurance maladie va également offrir ce droit aux personnes dont les revenus sont tout autant limités et qui doivent s'en sortir avec des revenus de remplacement, tels qu'une allocation de chômage, une allocation de maladie ou d'invalidité ou même avec de faibles revenus professionnels.

Pour l'instant, ce droit dans le cadre de l'assurance maladie n'est pas encore automatique, de telle sorte que les ménages concernés doivent le réclamer eux-mêmes à la mutualité mais, dans ce cas-ci également, il convient d'encourager une automatisation accélérée et plus avancée de ces droits.

Cela exercera sans aucun doute une influence sur le montant de la cotisation fédérale pour les clients protégés qui est réglée via la facture d'énergie. Le prix de la cotisation fédérale pour les clients protégés qui bénéficient des prix sociaux maximaux s'élève, depuis le 1e septembre 2014, à 0,8623 euros par 1.000 kWh d'électricité consommée et à 0,5269 euros par 1.000 kWh de gaz naturel consommé, ce qui équivaut donc à un prix annuel de 3 euros pour un ménage moyen qui consomme 3.500 kWh d'électricité et de 12 euros pour une consommation moyenne de 23.000 kWh de gaz naturel pour le chauffage. Grâce à ces moyens issus de la cotisation fédérale, 8,5 % de tous les ménages bénéficient d'un prix social maximal pour l'électricité et/ou le gaz ou 460.000 ménages ont droit à un tarif social parmi lesquels 255.000 ménages en jouissent pour le gaz. Si cette mesure était élargie à tous les ménages qui ont accès à l'intervention majorée de l'assurance, les besoins de financement des fonds de la CREG pourraient se voir doublés, de sorte que, pour une telle politique sociale dans le secteur de l'énergie, une cotisation fédérale supplémentaire de 3 euros pour l'électricité, et de 12 euros pour le gaz naturel, devrait être réclamée aux consommateurs d'énergie. Cette contribution pourrait éventuellement être financée par les moyens généraux de l'État sans pour autant que cela implique une augmentation de la cotisation fédérale. Avec cette mesure, le gouvernement devrait pouvoir atteindre plus de ménages dans une situation de pauvreté d'énergie et faire en sorte que leur facture d'énergie reste abordable. Evidemment, on ne peut oublier que des mesures d'appui en matière d'aide aux revenus et d'économie d'énergie dans le logement demeurent absolument nécessaires et doivent encore être renforcées.



## B. RENFORCEMENT DE L'ACCORD DU CONSOMMATEUR

INTRODUCTION

Depuis le 1er janvier 2014, à l'exception de ce qui concerne les conditions contractuelles (1er avril 2014), le nouvel Accord du consommateur est d'application. Tous les fournisseurs d'énergie se sont engagés à respecter cet accord.

Le Service de Médiation de l'Énergie constate qu'une large partie de ses avis concernant de nombreux aspects a été prise en compte dans le nouvel accord, comme:

- l'offre annuelle de la formule tarifaire la moins onéreuse;
- le prolongement des contrats qui ne peuvent pas désavantager le consommateur, dans le cas contraire, le consommateur a la possibilité de résilier son contrat d'énergie sans frais et sans préavis;
- la fin des indemnités de rupture en cas de changement de fournisseur, même lorsque ce changement intervient suite à un déménagement;
- la présence de simulateurs de prix transparents;
- un meilleur système de déménagement;
- l'introduction de la possibilité pour le client d'exclure la facture annuelle de la domiciliation bancaire éventuelle;
- le paiement d'intérêts par le fournisseur dans le cas du remboursement tardif d'un solde créditeur;
- la confirmation par courrier, par e-mail ou par SMS de la teneur des contacts pris avec un fournisseur quant aux questions ou plaintes des consommateurs.

PROBLÈME ET PROPOSITION

Le Service de Médiation constate toutefois qu'un certain nombre de pratiques du marché sont encore insuffisamment adaptées ou réglementées, comme:

- **l'imputation de factures d'acompte. Le Service de Médiation milite, entre autres, en faveur de la suppression de l'envoi des factures d'acompte pendant le mois calendrier de la facture de décompte ou de clôture afin que les ménages ne soient pas confrontés à plusieurs factures d'énergie au cours du même mois;**

- **l'octroi d'une garantie pour les prétendus mauvais payeurs dans le cadre de laquelle le Service de Médiation propose de demander 2 mois d'acompte au maximum comme garantie et d'effectuer le remboursement de celle-ci au taux d'intérêt légal si aucun défaut de paiement n'a été observé au cours des 12 derniers mois;**

- **la rédaction et l'envoi de factures de décompte et de clôture dans le cadre desquels le Service de Médiation propose de les rédiger et de les envoyer dans les 6 semaines suivant le relevé du compteur. Dans le cas contraire, le fournisseur sera redevable d'une indemnité de 50 euros par mois entamé qui dépasse ce délai de 6 semaines.** Cette durée de 6 semaines correspond à la réglementation flamande telle qu'elle est prévue dans le règlement technique et respecte également la réglementation wallonne (facture dans les 60 jours). Dans la réglementation bruxelloise, aucun délai n'est prévu pour l'établissement des factures.

Pour en savoir plus sur ces propositions, nous vous renvoyons vers l'avis 12.004 du 1er octobre 2012 sur «l'aboutissement de l'accord sectoriel "le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz"» (http://www.ombudsmanénergie.be/images/PDF/AVIS_12_004_FR_DEF.pdf)






## C. FACTURES UNIFORMES ET LISIBLES

### INTRODUCTION

Le Service de Médiation de l'Énergie plaide également en faveur de contrats et factures d'énergie uniformes et lisibles afin que le consommateur puisse encore mieux être en mesure d'évaluer et de comparer les prix, les tarifs et les réductions convenus et facturés.

### PROBLÈME

A l'heure actuelle, il existe autant de modèles de factures, qu'il y a de fournisseurs d'énergie. Le consommateur ne comprend pas l'utilité de toutes les informations qui figurent sur la facture annuelle.

Alors qu'en 2012, le nombre de plaintes relatives aux problèmes de facturation s'élevait à 1.399, le Service de Médiation de l'Énergie a enregistré des plaintes supplémentaires en 2013 dont le nombre s'élève désormais à 1.969.[3]

Dans son avis stratégique n°10.002 du 21 janvier 2011 sur "la transposition des Directives 2009/72/CE et 2009/73/CE du 13 juillet 2009 en matière de protection des consommateurs", le Service de Médiation proposait (déjà) de modifier la législation en prévoyant un arrêté royal qui déterminera un modèle de facture d'énergie **uniforme et lisible** afin que les consommateurs obtiennent des informations fiables et claires au sujet de leur facture d'énergie, grâce auxquelles ils pourront aisément faire la comparaison avec des factures d'énergie d'autres fournisseurs.

L'arrêté royal du 3 avril 2003 relatif aux factures d'électricité et de gaz[4] énumère une liste des informations minimales que doivent comporter une facture de régularisation.

L'Accord du consommateur en son point *VI, Communication au Consommateur, article 11 prévoit que: "Dans la perspective d'une meilleure lisibilité et comparaisons réciproque de leurs factures, les fournisseurs d'énergie regroupent les données qu'ils mentionnent sur les factures dans les rubriques suivantes »:* (...)

Notez que même si toutes ces informations figurent bien sur les factures annuelles, elles ne le sont pas de manière uniforme.

En effet, les informations essentielles qui devraient permettre au consommateur de comprendre la facture ne sont pas clairement mises en évidence. **Le lay-out de la facture devrait être uniforme pour tous les fournisseurs** afin que même en cas de changement de fournisseurs, la facture soit identique et que le consommateur puisse retrouver les mêmes informations essentielles auprès d'un autre fournisseur. Adapter la facture comme le prévoit le modèle proposé par la Commission Européenne (Santé et Protection des consommateurs (désormais DG Justice et Consommateurs)) DG SANCO rencontrerait cet objectif.

### PROPOSITION

**Le Service de Médiation plaide donc pour un modèle unique de facture sur les 3 premières pages en se basant sur le modèle proposé par la Commission européenne, DG SANCO, dans le cadre du Forum pour l'énergie de Londres (2013).** Le Service de Médiation a en effet participé au Rapport du groupe de travail "e-facturation et gestion des données personnelles en matière d'énergie".

Outre les modèles et exemples annexés au rapport (cf. http://ec.europa.eu/consumers/archive/citizen/my_rights/docs/annual_electricity_bill_fr.pdf ), ce rapport recommande, entre autres:

**1. Présentation et coûts**

Le rapport met en avant l'importance de l'e-facturation et de l'information transmise électroniquement (informations sur la consommation) qui sont cruciales pour le consommateur dans la mesure où elles permettent de proposer l'information d'une manière plus attrayante et détaillée. Les factures « papier », classiques, demeurent toutefois la norme.

De ce fait, les données présentées dans les factures électroniques, tout comme celles présentées dans les factures classiques, doivent être correctes, claires, concises et présentées de manière à faciliter la comparaison.

3 Rapport d'activité 2013 du Service de Médiation de l'Énergie.

4 AR du 3/04/2003 relatif aux factures de fournitures et de gaz, MB du 02/052003, pp 23767.



Elles doivent simultanément fournir toutes les informations utiles aux consommateurs, y compris concernant la gestion des plaintes et litiges et l'accès à un point de contact unique pour l'information des consommateurs.
Enfin, le rapport du groupe de travail propose que les factures électroniques puissent faire l'objet d'un rabais par rapport aux factures classiques. Ce pourcentage de réduction doit refléter la diminution des coûts administratifs et postaux engendrée par la facturation électronique.

**2. Design, personnalisation des factures électroniques et de l'information fournie électroniquement**

Le rapport considère que le design des factures électroniques doit être développé sur la base d'une meilleure compréhension des besoins des consommateurs (recherche comportementale). Cette analyse peut permettre de produire des « e-factures » qui répondent aux besoins légaux concernant les factures « papier » et électroniques, et également adapter l'information d'une manière plus conviviale. Des factures électroniques simples représentent toutefois un bon outil pour faciliter la participation et la confiance des consommateurs.

De ce fait, en se basant sur des bonnes pratiques européennes, le rapport recommande de :

- Combiner des textes et graphiques, ventiler des données techniques et promouvoir l'utilisation d'une terminologie simple, identique à celle du contrat, et également inclure un glossaire des termes utilisés.

- Séparer les données de consommation des promotions commerciales dans la facture électronique ou sur le site internet, de sorte à éviter la confusion et aider les consommateurs à mieux comprendre comment réduire leurs factures en adaptant leur consommation.

En effet, le rapport reconnaît qu'une information claire et exacte en matière de consommation énergétique, un suivi de l'utilisation et un historique de la consommation peuvent permettre aux consommateurs de mieux gérer leur consommation. De plus, des résultats encore plus probants peuvent être obtenus en apportant des conseils personnalisés aux consommateurs concernant leurs modes de consommation.
De ce fait, le groupe de travail recommande que lorsqu'un consommateur dispose d'un compte en ligne, l'information qu'il reçoit devrait être, si possible, présentée de manière personnalisée et personnalisable.

**3. Information aux consommateurs et éducation via la plateforme électronique.**

La communication dans les factures électroniques et l'environnement virtuel dans son ensemble devrait permettre de donner les moyens aux consommateurs et de les encourager à chercher de meilleures opportunités en termes d'énergie et de réduction des coûts.
Le rapport recommande une approche par paliers, de sorte que le consommateur qui le désire puisse avoir accès à une information plus complexe et plus technique, avec une pédagogie adaptée.

**4. Potentiel et limite de l'environnement virtuel**

L'environnement virtuel en général est un outil formidable pour les consommateurs (d'énergie). Toutefois, une part importante de la population n'a pas accès à internet.
De ce fait, le rapport recommande que des efforts supplémentaires soient faits pour favoriser la simplicité et le caractère abordable des offres. Cela pourrait contribuer à impliquer davantage les consommateurs, notamment, si possible, les plus vulnérables.
Le Service de Médiation de l'Énergie est prêt à élaborer une proposition à ce sujet en collaboration avec toutes les parties prenantes, telles que le SPF Économie, la DG Énergie, la DG Réglementation Économique et la DG Inspection Économique, les régulateurs régionaux et fédéraux, les organisations de consommateurs, les organisations de pauvreté et naturellement les fournisseurs d'énergie eux-mêmes.






## D. EXTENSION DU CHAMP D'APPLICATION DE L'ACCORD DU CONSOMMATEUR ET CODE DE BONNE CONDUITE AUX PMES ET PETITS INDÉPENDANTS

INTRODUCTION

Les micros, les petites et les moyennes entreprises (PME) sont le moteur de l'économie européenne. Elles constituent une source d'emplois essentielle, elles engendrent l'esprit d'entreprise et l'innovation au sein de l'UE. À ce titre, elles sont essentielles pour stimuler la compétitivité et l'emploi.

Cependant, ces petites structures qui sont principalement préoccupées par leur core business ne peuvent pas sur le plan organisationnel comprendre leur comptabilité énergétique.

Contrairement aux grandes entreprises qui disposent de moyens financiers pour faire appel à des experts afin de gérer des tâches ou des départements divers (GRH, comptable, financier…), les PMEs n'ont pas toujours les compétences nécessaires parce qu'elles sont non seulement focalisées sur leur activité propre mais elles ne possèdent pas suffisamment de moyens financiers pour engager des experts. Généralement, la gestion des factures est confiée à des comptables qui eux-mêmes n'ont pas les compétences nécessaires pour comprendre le système de facturation en matière d'énergie.

PROBLÈME

En matière d'énergie, les dispositions législatives ainsi que l'Accord du consommateur protègent très peu les PMEs ainsi que les petits indépendants.

Il existe pourtant des directives européennes qui invitent les Etats-membres à prévoir une protection accrue non seulement vis-à-vis des consommateurs mais aussi vis-à-vis des PMEs:

- La DIRECTIVE 2009/73/CE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 13 juillet 2009 concernant des règles communes pour le marché intérieur du gaz naturel et abrogeant la directive 2003/55/CE[5] demandait aux Etats-membres de prévoir également une protection des petites et moyennes entreprises qui contribuaient largement à l'économie du pays:

  - *(47) Il convient de renforcer encore les obligations de service public et les normes minimales communes qui en résultent, afin que tous les consommateurs, en particulier les consommateurs vulnérables, puissent profiter de la concurrence et bénéficier de prix équitables. Les obligations de service public devraient être définies au niveau national, en tenant compte du contexte national; le droit communautaire devrait, cependant, être respecté par les États membres. Les citoyens de l'Union et, lorsque les États membres le jugent opportun, les petites entreprises devraient bénéficier d'obligations de service public, en particulier en ce qui concerne la sécurité d'approvisionnement, et de tarifs* ***raisonnables****.*

- La DIRECTIVE 2009/72/CE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 13 juillet 2009 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et abrogeant la directive 2003/54/CE[6]:

  - *(42) Tous les secteurs de l'industrie et du commerce communautaires, et notamment les petites et moyennes entreprises, ainsi que tous les citoyens de l'Union, qui bénéficient des avantages économiques du marché intérieur, devraient pouvoir bénéficier également de niveaux élevés de protection des consommateurs, en particulier les clients résidentiels, et, lorsque les États membres le jugent opportun, les petites entreprises devraient également être en mesure de bénéficier des garanties du service public, en particulier en matière de sécurité d'approvisionnement et de tarifs raisonnables, pour des raisons d'équité, de compétitivité et, indirectement, de*

5 Journal Officiel de l'Union Européenne du 14/08/2009 L 211/94 FR.
6 Journal Officiel de l'Union Européenne du 14/08/2009, L 211/60.



*création d'emplois. Ces clients devraient également bénéficier de la faculté de choix, d'un traitement équitable, de possibilités de représentation et de mécanismes de règlement des litiges.*

- *(45) Les États membres devraient veiller à ce que les clients résidentiels et, lorsqu'ils le jugent approprié, les petites entreprises, aient le droit d'être approvisionnés en électricité d'une qualité bien définie à des prix clairement comparables, transparents et raisonnables. (souligné par le Service de Médiation de l'Énergie).*

En droit belge, il a fallu attendre la loi du 25 août 2012 pour voir introduire des dispositions en faveur des PMEs[7]. Par exemple, *« l'article 18§ 2/3, de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité dispose que : le client résidentiel ou la P.M.E. a le droit de mettre fin à tout moment à un contrat de fourniture continue d'électricité, qu'il soit à durée déterminée ou à durée indéterminée, à condition de respecter un délai de préavis d'un mois. Toute clause contractuelle qui porte préjudice à ce droit, est nulle de plein droit*
*(...)*
*Lorsque le client résidentiel ou la P.M.E. fait utilisation du droit qui lui est octroyé par l'alinéa 1er, aucune indemnité ne peut lui être portée en compte. »*

Pour le surplus, ce sont les conditions générales ainsi que le code civil, le cas échéant, qui trouveront à s'appliquer en cas de litige.
La pratique nous démontre que ces petites PMEs ou petits indépendants considérés comme professionnels ne possèdent parfois pas toutes les connaissances utiles/nécessaires pour faire face aux problèmes qu'ils rencontrent.

Par exemple,

**1. La problématique des facturations tardives**

En son point 19, l'Accord du consommateur stipule que le fournisseur est tenu d'insérer dans ses conditions générales / particulières la disposition suivante *« Prévoir que chaque année une facture finale est dressée sauf si le fournisseur n'a pas reçu les éléments de mesure. En aucun cas, le fournisseur ne peut effectuer sa propre estimation de la consommation »*. L'accumulation de factures « tardives » peut avoir pour conséquence le paiement de montants exorbitants et mettre en péril l'activité du consommateur.

**2. Code de conduite pour la « vente hors établissement » et la « vente à distance »**

Comme nous le verrons dans le point suivant (crf infra), le démarchage à domicile ne rencontre pas les objectifs qui ont été fixés par les législateurs tant européens que nationaux. Les petites entreprises se trouvent liées par des contrats dont les prix, les conditions, voire les modalités (confirmation ou délai de rétractation du contrat d'énergie) n'ont pas fait l'objet d'un consentement éclairé.

Le Service de Médiation plaide d'ailleurs pour la suppression définitive de ces 2 types de vente.

**3. La lisibilité et la compréhension des factures**

Les informations essentielles qui devraient permettre au consommateur de comprendre la facture ne sont pas clairement mises en évidence. Le lay-out de la facture devrait être uniforme afin que même en cas de changement de fournisseurs, la présentation de la facture soit identique et que le consommateur puisse retrouver les mêmes informations essentielles auprès d'un autre fournisseur. Adapter la facture comme le prévoit le modèle proposé par la Commission européenne DG SANCO rencontrerait cet objectif.
Le Service de Médiation plaide pour un lay-out identique de la facture d'énergie à tous les fournisseurs.

7 Loi du 25 août 2012 contentant des dispositions diverses en matière d'énergie, M.B. 3 septembre 2012.






# 6. Avis politique

**4. L'acceptation de la facture en matière commerciale**

L'article 25 alinéa 2 du Code de commerce précise que: *«Les achats et les ventes pourront se prouver au moyen d'une facture acceptée, sans préjudice des autres modes de preuve admis par la loi commerciale».*

Le paiement voire tacite et sans réserves de ses factures (domiciliation) est une preuve de l'engagement du commerçant avec un fournisseur.

Le commerçant qui se rendrait compte, des mois plus tard, que des erreurs de facturation ont été commises pourrait se voir reprocher de ne pas avoir agi assez rapidement pour contester les factures. Même si le silence n'est pas une preuve absolue d'acceptation et que le débiteur peut toujours rapporter la preuve de ce que son silence peut s'interpréter autrement, on a tendance à considérer qu'en matière commerciale, le silence, suffit à donner l'apparence de l'acceptation de la facture.[8]

Par contre l'Accord du consommateur prévoit diverses dispositions où un délai minimum doit être respecté en cas de facture erronée.

**5. Les obligations de service public (OSP)**

Il n'existe pas d'OSP en cas de défaut de paiement pour les PMEs. Seules trouvent à s'appliquer les conditions générales des contrats de fourniture qui précisent les procédures en cas de défaut de paiement. Et ces conditions générales varient en fonction de chaque fournisseur.

En outre, en cas de coupure, la complexité administrative, les coûts et les risques potentiels de l'annulation de la coupure en urgence ne semblent pas devoir être reportés sur les fournisseurs d'énergie qui ne sont pas responsables de cette situation. Par ailleurs, les fournisseurs ne peuvent pas systématiquement s'engager à annuler la coupure et respectent donc strictement leurs procédures respectives lorsqu'ils sont contactés par ces clients professionnels qui sont fragilisés (risques de faillite) ou négligents.

De plus, les régulateurs régionaux se déclarent généralement non compétents en matière d'OSP pour les contrats professionnels. Ils justifient cette attitude en affirmant qu'aucune disposition spécifique n'est prévue dans la réglementation régionale pour ces contrats en cas de défaut de paiement. De cette manière, et à l'exception de quelques dispositions relatives aux contrats mixtes à Bruxelles, les contrats professionnels restent parfois littéralement sans protection lorsque le fournisseur, à juste titre ou pas, procède à l'arrêt du contrat en raison de défaut de paiement.

Des situations compliquées en découlent parfois, surtout lorsque derrière ces contrats professionnels se cachent des ménages. Pensons, par exemple, à une famille qui habite également à l'endroit où se situe le commerce ou aux ménages qui, en matière d'énergie, sont dépendants du gestionnaire des bâtiments ou du préposé d'une association de copropriétaires et de leur suivi et du paiement des factures d'énergie.

PROPOSITION

**Eu égard à ce qui précède, le Service de Médiation de l'Énergie plaide donc en faveur d'une meilleure protection des PMEs (clients non résidentiels dont la consommation annuelle est de max. 100.000 kWh en gaz et max. 50.000 kWh en électricité) au vu de la législation en matière d'électricité et de gaz naturel en leur appliquant également l'Accord Consommateur et le Code de conduite pour la vente hors établissement et la vente à distance.**

8 L'acceptation de la facture en matière commerciale,de Mougenit, D., JT 2010 pp 2-4.



## E. INTERDICTION DES VENTES EN PORTE-À-PORTE POUR LES CLIENTS RÉSIDENTIELS ET LES PMES

### Introduction

Depuis la libéralisation du marché de l'énergie, les fournisseurs d'énergie s'investissent fortement dans la recherche de nouveaux clients. Différentes techniques de vente ont été utilisées à cet effet, certains ont même également eu recours aux ventes porte-à-porte. Dès le début de la libéralisation, de nombreux problèmes et excès de conduite ont été constatés dans le cadre de cette méthode de vente. Très vite, le besoin d'une intervention s'est fait ressentir. Le secteur lui-même s'est également rendu compte du problème. Un certain nombre de normes de conduite que les fournisseurs d'énergie et leurs agents commerciaux doivent respecter dans le cadre de leurs techniques de vente, dont le démarchage à domicile, ont été établies. Ces normes font l'objet d'un Code de conduite pour la « vente hors établissement » et la « vente à distance ».
Ce code et ces normes stipulent notamment :

- Ce code de conduite constitue un complément aux dispositions réglementaires sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur (loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur, Livre VI du Code de droit économique).

- Celui-ci s'applique aux fournisseurs et aux agents commerciaux. Les fournisseurs veillent à ce que ce code soit respecté par leurs vendeurs indépendants.

### PROBLÈME

Les faits dans la pratique nous apprennent cependant que l'acceptation de ce code de conduite n'a pas engendré la disparition de ces procédés répréhensibles. Les plaintes à propos de la vente porte-à-porte que le Service de Médiation de l'Énergie reçoit encore aujourd'hui peuvent en témoigner. En effet, le Service de Médiation a enregistré une centaine de plaintes concernant le démarchage à domicile pour l'année écoulée. Certains fournisseurs utilisent encore cette méthode de vente et s'illustrent régulièrement par le non-respect des règles de conduite et de la loi sur les pratiques du marché. Le simple fait de transmettre la plainte au Service de Médiation, qu'elle soit recevable ou pas entraine très souvent la suppression de ce contrat dès la communication de cette plainte au fournisseur en question.
Comme les consommateurs ne nous transmettent pas systématiquement leurs dossiers, nous pouvons raisonnablement penser que les plaintes transmises ne sont donc qu'une partie visible de l'iceberg.

**Exemples de démarchage à domicile abusif:**

A. Personnes vulnérables

Dans le premier cas, une personne vulnérable, souvent âgée ou fragilisée socialement, reçoit la visite d'un démarcheur/commercial représentant d'une entreprise, qui ne décline pas son identité ou affirme venir d'une société différente que celle pour laquelle il est mandaté. Souvent, le représentant affirme venir faire un relevé des index de la part du Gestionnaire de Réseau, faire un sondage sur les factures des clients ou affirme venir de la part « du fournisseur historique » de la personne.
La personne ne se méfie pas et montre une facture. Le démarcheur en profite pour récupérer les coordonnées, et fait signer à la personne ce qu'elle croit être une simple attestation de passage. Or, il s'agit d'un contrat.
Si la personne lésée se rend compte de la supercherie immédiatement ou endéans les 14 jours calendrier suivant la réception de la confirmation, elle procède à l'annulation du contrat tel que prévu par l'Accord et les Conditions générales.
Si le contrat a toutefois débuté, et lorsque le dossier est introduit au Service de Médiation pour l'Énergie, le fournisseur d'énergie concerné annule souvent ledit contrat, tel que prévu par l'Accord du Consommateur.




# indépendant

# 6. Avis politique

Le plaignant est toujours invité à présenter, également, son dossier au SPF Economie (Inspection économique).

B. Indépendants et petits professionnels

Dans le second cas, un démarcheur cible spécifiquement des indépendants, tous petits professionnels ou personnes disposant d'un numéro de TVA (ex-indépendants, indépendants complémentaires) et travaillant à leur domicile.

L'agent commercial cache certaines informations, et fait des promesses que sa société ne saurait tenir.

En effet, le représentant fait signer un contrat de type professionnel. Parfois, seule la mention « contrat professionnel » en haut du formulaire informe de la vraie nature du contrat. Or, les clients repris comme professionnels dans les bases de données des fournisseurs ne sont aucunement protégés par l'Accord du consommateur. Ils ne disposent pas non plus du droit de rétractation de 14 jours ouvrables. Volontairement, semble-t-il, le démarcheur ne le précise pas.

Les consommateurs, qui souvent ne voient pas la nécessité d'être repris comme clients professionnels, ou ne s'étaient pas aperçus des subtilités de ce type de contrat, se retrouvent donc obligés de poursuivre le contrat avec un fournisseur qu'ils n'ont pas choisi.

En outre, ces consommateurs qui n'ont pas souhaité ce contrat professionnel, perdent également toute la protection qui est la leur et prévue dans des dispositions régionales en cas de défaut de paiement.

Nous pensons notamment à la protection prévue par l'article 25 sexies de l'ordonnance bruxelloise. Cet article stipule notamment qu'aucune coupure ne peut être effectuée sans l'autorisation du Juge de paix. De plus, ils perdent aussi le bénéfice d'autres obligations de service public (compteur à budget, limiteur de puissance) qui sont réservées aux particuliers.

Pour l'instant les solutions envisageables sont les suivantes :

- Changer de fournisseur, puisque les indépendants et PMEs sont concernés par la loi du 25 août 2012 permettant de résilier à tout moment sans devoir payer une quelconque indemnité s'il respecte un délai de préavis d'un mois ;
- Transformer le contrat « professionnel » en « résidentiel ». Avec l'appui du Service de Médiation ou d'une autre structure, ils peuvent aussi essayer de faire annuler le contrat ou le transformer en contrat résidentiel, ce qui leur permettra de bénéficier de la protection prévue par les obligations de service public. Les plaignants sont toujours invités à introduire, également, leurs dossiers auprès du SPF Economie (Inspection économique).

C. Communication et informations précontractuelles lors d'un démarchage à domicile

Les démarcheurs à domicile se présentent la plupart du temps spontanément et à l'improviste. Ils représentent généralement un certain fournisseur. Alors que, depuis la libéralisation, les diverses autorités et les instances de régulation de notre pays militent pour que les consommateurs d'énergie fassent usage de leur droit de libre choix en comparant les différents fournisseurs, dans le cadre d'un démarchage à domicile, seul un fournisseur en particulier est mis en avant.

Lors d'une telle vente, une image équilibrée n'est généralement pas diffusée car les vendeurs sèment parfois la confusion en jouant avec les chiffres, en demeurant flou au sujet des composants de la facture d'énergie et même en établissant des comparaisons de prix entre des tarifs avec et sans TVA comprise.

Les vendeurs ne sont d'ailleurs pas toujours clairs au sujet de leur statut de représentant d'un fournisseur en particulier. Certains affirment expressément être des vendeurs « indépendants ». Dans d'autres cas, ils ne se présentent même pas comme des vendeurs mais trouvent un prétexte (par exemple : la vérification des compteurs) pour pouvoir entrer. Ensuite, ils donnent un document à signer, sans préciser qu'il s'agit d'un



nouveau contrat d'énergie. Dans un dossier précis, le vendeur s'est même présenté, à tort, comme le représentant du fournisseur actuel du consommateur, en l'informant que ses activités s'arrêtaient en Belgique et qu'il transférait les clients vers un autre fournisseur.
Pour obtenir la signature d'un client potentiel, des tours de passe-passe sont parfois utilisés. Sous un quelconque prétexte, des documents sont alors donnés à signer, comme, par exemple, une «enquête de satisfaction» ou un document pour prouver à l'employeur que le vendeur est bien passé. Nous recevons également des plaintes de personnes qui affirment que la signature n'a pas été réalisée par eux dans le cas d'achats ou de contrats. En matière d'activités ambulantes, la législation définit, entre autres, que l'exercice des activités ambulantes au domicile des consommateurs n'est autorisé que si ces activités concernent des produits ou des services d'une valeur totale de moins de 250 euros par consommateur[9]. À cette interdiction principale de vente de produits et services onéreux au domicile du consommateur s'ajoutent cependant, par arrêté d'exécution, un certain nombre d'exceptions, dont la fourniture de gaz et d'électricité[10] .

D. Droit comparé

- En France :

Les contrats conclus à distance et hors établissement entre deux professionnels sont permis dès lors que l'objet de ces contrats n'entre pas dans le champ de l'activité principale du professionnel sollicité et que le nombre de salariés employés par celui-ci est inférieur ou égal à cinq[11]. Certaines règles[12] applicables aux particuliers s'appliquent aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée ainsi que sur la fourniture de chauffage urbain et de contenu numérique non fourni sur un support matériel.

Donc, un professionnel dont l'activité est le nettoyage de vêtements pourrait être démarché par un fournisseur d'énergie (à certaines conditions) et user de son droit de rétractation pour annuler le contrat.

- En Grande Bretagne

La fin du démarchage à domicile pour l'énergie en Grande Bretagne date de 2012. Il s'agit d'une démarche volontaire entreprise par les fournisseurs d'énergie à titre individuel. Cela fait suite à de nombreuses enquêtes suivies d'amendes importantes payées par les entreprises concernées. Le processus a été largement appuyé par Ofgem, le régulateur, qui a notamment édité une brochure[13] pour aider les consommateurs victimes de démarchage et à imposer des amendes.

PROPOSITION

**Le Service de Médiation de l'Énergie propose d'interdire complètement la vente de contrats de fourniture de gaz et d'électricité au domicile des clients résidentiels[14], et ce, quel que soit le montant de la vente (le plafond de 250 euros ne revêt que peu de sens dans ce contexte). En outre, il nous paraît souhaitable d'également élargir cette interdiction aux PMEs[15]. Tout comme le législateur a antérieurement jugé que les petites et moyennes entreprises devaient être protégées de la même manière que les clients résidentiels contre les conditions d'annulation et les longs délais de préavis qui font obstacle au passage chez un autre fournisseur, celles-ci méritent aussi une protection équivalente contre les pratiques de vente importunes.**

9 Art. 4, §1, alinéa 3 de la loi du 25 juin 1993 sur l'exercice et l'organisation des activités ambulantes et foraines.

10 Article 3, §1, 1° de l'arrêté royal relatif à l'exercice et à l'organisation des activités ambulantes.

11 Article L121-16-1, III du Code de la consommation français.

12 Obligations d'informations précontractuelle ; dispositions particulières applicables aux contrats conclus hors établissement ; droit de rétractation applicable aux contrats conclus à distance et hors établissement ; sanctions administratives.

13 https://www.ofgem.gov.uk/ofgem-publications/64033/energysalespeople.pdf

14 Par «client résidentiel», nous comprenons au sens de l'article 1, 63° de la loi relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations et de l'article 2, 16°bis de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité : *un client achetant de l'électricité et/ou du gaz pour son propre usage domestique, ce qui exclut les activités commerciales ou professionnelles*;

15 Par PME, nous comprenons au sens de l'article 1, 63° de la loi relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations et de l'article 2, 50° de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché l'électricité : les clients finals présentant une consommation annuelle de moins de 50 MWh d'électricité et de moins de 100 MWh de gaz pour l'ensemble, par client final, de leurs points de raccordement au réseau de transport et/ou de distribution.






## F. PROLONGEMENT ET EXTENSION DU MÉCANISME DU FILET DE SÉCURITÉ POUR LES PRIX VARIABLES DE L'ÉNERGIE AUX PRODUITS ÉNERGÉTIQUES AVEC UNE COMPOSANTE ÉNERGÉTIQUE FIXE

### INTRODUCTION

Bon nombre de plaintes concernent la clarté des prix de l'énergie. Les contrats d'énergie variables avec un prix de l'énergie indexé, en particulier, ont engendré jusqu'en 2012 de nombreux problèmes en matière de lisibilité et d'accessibilité des factures d'énergie.

Le Service de Médiation de l'Énergie a constaté que, sur conseil ou proposition du régulateur fédéral CREG, il a été décidé :

- À partir du 11 mars 2012, d'établir une base de données au sein du régulateur fédéral CREG pour tout contrat-type variable et tout nouveau contrat-type afin d'enregistrer la méthodologie de calcul des prix variables de l'énergie (article 20bis, §1 de la loi électricité et article 15/10bis, §1 de la loi gaz) ;

- À partir de 2013, d'introduire une indexation par trimestre et des paramètres d'indexation clairs basés sur les prix du marché de gros européen (article 20bis, §§2 & 3 de la loi électricité et article 15/10bis, §§2 & 3 de la loi gaz et arrêtés royaux du 21 décembre 2012 fixant la liste exhaustive des critères admis pour l'indexation des prix de l'électricité et du gaz par les fournisseurs) ;

- À partir du 1er janvier 2013, d'entamer une procédure ex ante exécutée par la CREG pour le contrôle de l'augmentation des prix variables de l'énergie à l'aide de paramètres objectifs, entre autres sur la base d'une comparaison permanente de la composante énergétique avec l'étranger et les pays limitrophes (article 20bis, §5 de la loi électricité et article 15/10bis, §5 de la loi gaz).

Combinée au contrôle a posteriori de la transparence des paramètres d'indexation trimestriels, cette régulation du filet de sécurité des contrats d'énergie et formules de prix variables a permis de faire un grand bond en avant en matière de transparence des prix de l'énergie. Ces mesures ont engendré une diminution des prix de l'énergie et ont également exercé une influence positive sur le nombre de plaintes à propos de la clarté des prix de l'énergie.

### PROBLÈME

Le Service de Médiation de l'Énergie constate toutefois qu'un autre problème se pose en matière de transparence des prix. Grâce au mécanisme du filet de sécurité, les hausses des prix et les indexations des contrats d'énergie variables sont sous contrôle mais, dans le cas des contrats d'énergie avec un prix fixe, des augmentations de prix qui ne sont pas soumises à ce mécanisme du filet de sécurité sont actuellement appliquées de telle sorte que les clients résidentiels et professionnels sont moins, voire pas du tout, capables de les contrôler.
Même si les fournisseurs d'énergie respectent les règles qui sont définies dans l'Accord du consommateur pour les consommateurs résidentiels en matière de modification des prix et des contrats, différentes plaintes sont tout de même encore enregistrées à propos de certaines hausses des prix. Sans aucun doute, également, lorsqu'il s'agit de clients professionnels qui ne bénéficient actuellement d'aucune protection dans le cadre de l'Accord du consommateur.
Dans certains cas, les hausses des prix semblent, en effet, anéantir totalement l'avantage engendré par la réduction de la TVA de 21 à 6 % pour les clients résidentiels, ce qui peut même s'expliquer en raison de l'évolution des prix de l'énergie sur les marchés de gros mais qui, d'un autre côté, donne un signal très peu rassurant aux clients.
Les clients (résidentiels et PMEs) peuvent décider de passer, sans frais, à un autre contrat ou à un autre fournisseur d'énergie mais la correspondance des fournisseurs stipule, conformément à l'Accord du consommateur, qu'aucune confirmation du nouveau contrat ou du



nouveau prix de l'énergie n'est nécessaire si *« le fournisseur a confirmé de façon claire et non équivoque que le produit équivalent proposé est celui au tarif le moins cher. »* De cette manière, les clients résidentiels partent du principe qu'il s'agit d'une adaptation autorisée du prix pour laquelle il n'est pas nécessaire de réaliser une comparaison avec d'autres contrats/prix ou fournisseurs d'énergie (voir l'extrait de l'Accord du consommateur V.5 et 6 repris ci-dessous).

> *«5. Si le contrat prévoit la reconduction tacite, les fournisseurs informent leurs clients par écrit ou sur support durable de la reconduction tacite et de la possibilité de résiliation du contrat. Cette notification se fait au moins 1 mois avant la date fixée dans le contrat pour s'opposer à la reconduction tacite.*
> *Une reconduction tacite implique la continuation du contrat pour un nouveau délai, sans aucune modification au détriment du consommateur.*
>
> *6. Un fournisseur ne souhaitant pas procéder à une reconduction tacite, soumet une nouvelle proposition de contrat de fourniture au consommateur au moins deux mois avant la date de la fin du contrat en cours. De plus, il explique, de manière claire, non équivoque et spécifique, sur quels points les nouvelles conditions proposées diffèrent du contrat en cours.*
>
> *Le fournisseur demande au consommateur de confirmer expressément son accord sur la nouvelle proposition, par lettre ou sur un autre support durable, ou de changer de fournisseur.*
>
> *Si, à la date finale du contrat en cours, le consommateur n'a pas donné suite à cette demande, le fournisseur s'engage à continuer à lui fournir le produit équivalent à durée déterminée[16] le moins cher qu'il offre en vente à ce moment. Le fournisseur en informe explicitement le consommateur par lettre ou sur un autre support durable. Cette confirmation n'est pas exigée si le fournisseur a confirmé, lors de la nouvelle proposition et de façon claire et non équivoque, que le produit équivalent proposé est celui équivalent au tarif le moins cher.»*

Pour les clients professionnels, de telles communications et confirmation ne sont même pas exigées et, selon les conditions contractuelles du contrat, des adaptations/augmentations de prix peuvent donc généralement être appliquées sans aucune forme de contrôle ou de régulation.

PROPOSITION

**Le Service de Médiation de l'Énergie milite donc en faveur du prolongement de la réglementation existante du mécanisme du filet de sécurité pour les produits énergétiques variables et de l'ajout des produits énergétiques avec une composante énergétique fixe au mécanisme du filet de sécurité afin que les analyses de la CREG couvrent l'intégralité des produits proposés sur le marché de l'énergie belge.**

Cette proposition est identique à celle que le régulateur fédéral a formulée dans son document Div-20140730 portant comme titre « Mission de conseil de la CREG auprès des autorités publiques pour une transition énergétique cohérente et équilibrée ».

16 Afin de déterminer si un produit est équivalent au contrat en cours, les critères suivants sont utilisés : contrats en ligne exclusifs ou pas, énergie verte ou grise, prix fixe ou variable, services inclus dans le contrat et durée du contrat.






## G. ACCESSION DES MÉDIATEURS DE L'ÉNERGIE AU CONSEIL CONSULTATIF DE LA CREG

**Le Service de Médiation plaide pour que les médiateurs fédéraux siègent au sein du Conseil Consultatif du gaz et de l'électricité de la Commission de de Régulation de l'Electricité et du gaz (CREG).**

### 1. PRÉSENTATION ET COMPOSITION DU CONSEIL CONSULTATIF DU GAZ ET DE L'ÉLECTRICITÉ[17]

- Présentation et composition

La CREG est le régulateur fédéral des marchés de l'électricité et du gaz naturel en Belgique. Dans ce cadre, cette commission est entre autres compétente pour veiller aux intérêts essentiels des consommateurs. Le Conseil consultatif du gaz et de l'électricité est une instance d'avis et un forum de discussion créé auprès de la CREG et du ministre fédéral de l'énergie.[18]

Il a pour missions :

- d'initiative ou à la demande du ministre, d'élaborer des recommandations, études et avis relatifs au gaz et à l'électricité ;
- de répondre à toute suggestion d'avis qui lui est soumise par la CREG ;
- d'être un forum de discussion sur les objectifs et les stratégies de la politique énergétique, plus particulièrement relatif au gaz et à l'électricité.

Sa composition et son fonctionnement sont fixés par l'arrêté royal du 3 mai 1999 et ses membres sont nommés par arrêté ministériel pour un terme de trois ans.

Il dispose pour l'exercice de ses missions d'un budget adéquat, couvert par la CREG.

- Proposition

Il est composé de :

➢ Un président et un vice-président

➢ MEMBRES EFFECTIFS :

1. en tant que représentants des pouvoirs publics ;
2. en tant que délégués des organisations représentatives des travailleurs et des petits consommateurs ;
3. en tant que délégués des organisations représentatives des employeurs et des grands consommateurs ;
4. en tant que représentants des producteurs d'électricité ;
5. en tant que représentants des gestionnaires des réseaux de transport et de distribution ;
6. en tant que représentants des titulaires d'une autorisation de fourniture de gaz naturel appartenant à la Fédération belge des Entreprises électriques et gazières ;
7. en tant que représentants des associations environnementales ;
8. en tant que représentants des titulaires d'une autorisation de fourniture d'électricité appartenant à la Fédération belge des Entreprises électriques et gazières ;
9. en tant que représentant du gestionnaire du marché d'échange de blocs d'énergie proposé par Belpex ;
10. **le Service de Médiation de l'Énergie (en tant qu'entité alternative de résolution de litiges de consommation)**[19].

… et des MEMBRES SUPPLEANTS de chaque catégorie précitée.

17 Article 29 sexies de la Loi relative à l'organisation du marché de l'électricité, instaurée par la loi du 8 mai 2014, portant des dispositions diverses en matière d'énergie, M.B du 14/06/2014.

18. http://www.creg.be/arcg/fr/presenta.html.

19. Au niveau européen, on utilisera le terme de ADR= Alternative Dispute Resolution.



## 2. ARGUMENTS POUR UNE PARTICIPATION DU SERVICE DE MÉDIATION DE L'ÉNERGIE AU CONSEIL CONSULTATIF DU GAZ ET ÉLECTRICITÉ

- La compétence ratione materiae

Le Conseil Consultatif du gaz et de l'électricité est donc une instance d'avis et un forum de discussion.
Le Service de Médiation de l'Énergie est un service autonome compétent pour la répartition des demandes et plaintes concernant le fonctionnement du marché de l'électricité et pour le traitement de tout différend entre un client final et une société d'électricité et de gaz naturel.
Dans le cadre de sa mission, le Service de Médiation de l'Énergie émet également des avis qui ont pour objectif l'amélioration du fonctionnement du marché libéralisé de l'énergie eu égard aux nombreux dossiers, plaintes qu'il reçoit au sein de son service.

- La composition du Conseil Consultatif

Dans sa composition, nous constatons qu'il existe parmi les membres effectifs des délégués d'organisations de petits et de grands consommateurs ainsi que des représentants de tous les organismes et structures qui sont concernés par l'énergie.

Le Service de Médiation pourrait siéger en tant que représentant de clients finals (consommateurs, PME, indépendants...) qui peinent à comprendre les subtilités de la réglementation en matière d'énergie et donc contribuer aux avis et discussions concernant leurs attentes et leurs difficultés en matière de politique énergétique. Au sein de ce conseil, le Service de Médiation jouerait son rôle habituel, à savoir de faire respecter les droits et les obligations notamment en donnant des avis concernant le fonctionnement du marché de l'énergie en tenant compte des défis et des inquiétudes des différents acteurs et intervenants du marché de l'énergie.




*indépendant*

# 6. Avis politique



# 7. Traitement des plaintes et interaction avec les services fédéraux et régionaux



L'article 27, §1bis de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité précise que le Service de Médiation de l'Énergie travaille comme un guichet unique pour le traitement des plaintes.

La répartition des questions et plaintes entre les services fédéraux et régionaux compétents, l'échange d'informations et de renseignements entre les services et la création d'un groupe de concertation permanent entre ces services sont organisés conformément aux dispositions légales suivantes:

- Le Service de Médiation tient compte des règlementations fédérales et régionales pertinentes, au niveau de la protection des consommateurs et accorde une grande importance aux modalités et aux montants des indemnités;
- Le Service de Médiation dispose de la compétence de soumettre aux régulateurs régionaux les questions et les plaintes qui tombent sous leur compétence exclusive.

En outre, le Service de Médiation doit prévoir, dans son règlement d'ordre intérieur, une procédure pour régler les différences de point de vue et les manques de clarté au sujet des compétences fédérales et régionales en concertation avec les Régions compétentes.

Ces conventions et procédures relatives aux compétences fédérales et régionales concernant les questions et les plaintes, l'échange d'informations entre les services et les régulateurs et la mise en route d'un groupe de travail permanent, sont reprises dans un règlement interne qui a été approuvé par tous les services fédéraux et régionaux de l'Énergie. Ces conventions et procédures ont par ailleurs également été reprises dans le règlement d'ordre intérieur du Service de Médiation, qui a été envoyé le 27 août 2014 pour approbation à la Ministre fédérale de l'Énergie.





Le Service de Médiation a entamé une collaboration avec l'ASBL de protection des consommateurs d'Eupen (Verbraucherschutzzentrale VoE) en vue du traitement des plaintes et des demandes d'information émanant des consommateurs germanophones, des traductions vers l'allemand et de la sensibilisation des citoyens germanophones au rôle du Service fédéral de Médiation de l'Énergie.

Enfin, les médiateurs de l'Énergie ont été désignés, conformément à la Loi du 4 avril 2014 portant insertion du Livre XVI, «Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation» dans le Code de droit économique (Moniteur belge du 12 mai 2014) membres du Comité de Direction du Service de Médiation des Consommateurs qui sera opérationnel à partir du 1er juin 2015 (Arrêté royal du 16 décembre 2014 modifiant l'arrêté royal du 10 avril 2014 portant l'entrée en vigueur de la loi précitée du 4 avril 2014).

## A. INTERACTIONS ENTRE LE SERVICE DE MÉDIATION ET LES SERVICES FÉDÉRAUX ET RÉGIONAUX COMPÉTENTS POUR L'ÉNERGIE

Le Service de Médiation de l'Énergie fonctionne comme un guichet unique pour les questions et les plaintes des clients finals. Bien que les régulateurs et les administrations fédérales disposent aussi d'un service de plaintes et/ou de litiges, le rôle du Service de Médiation est tout à fait différent. Aussi bien en ce qui concerne le traitement des plaintes que le traitement des litiges, la tâche des régulateurs ou des administrations consiste à vérifier s'il est question de manquement à la législation énergie ou à la législation des pratiques de marché ou de la protection des consommateurs. Le Service de Médiation de l'Énergie a pour tâche principale la médiation entre les acteurs de marché et les utilisateurs finals. Le Service de Médiation de l'Énergie peut, par conséquent, intervenir de sorte qu'un règlement



émerge, et ce, même si aucun manquement à la législation énergie ou à la législation des pratiques de marché et de la protection des consommateurs, n'est constaté, et qui est « plus juste ou plus équitable ».

Les régulateurs et les administrations fédérales compétents pour l'Énergie sont :

- Pour l'autorité fédérale ;
  - le Service de Médiation ;
  - le SPF Economie, PME, Classes moyennes et Énergie et en particulier :
    - ➢ la Direction générale de l'Inspection économique ;
    - ➢ la Direction générale de l'Énergie.
  - 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 régional de Médiation pour l'Énergie (SRME), créé au sein de la CWaPE (Commission Wallonne pour l'Énergie).

En 2014, il y a eu plusieurs contacts (bilatéraux) avec les services fédéraux et régionaux concernés et les régulateurs de l'énergie. Différents sujets ont été abordés tels que :

- Echange de données au sujet des plaintes recevables au niveau régional, fédéral et européen ;

- Discussion des procédures pour la conciliation de litiges aux différents niveaux d'administration ; en effet, lorsque les plaintes ont trait à une matière exclusivement régionale et que le Service de Médiation ne parvient pas à trouver une solution, les plaignants sont réorientés selon la région vers :
  - le service des litiges (Geschillendienst) du VREG conformément à l'article 3.1.4/3 du décret du 8 juillet 2011 relatif à l'énergie (Moniteur Belge du 16 août 2011), pour autant qu'il s'agisse d'une plainte contre le gestionnaire de réseau mettant en cause le respect de ses obligations et à condition qu'il s'agisse d'un litige pour lequel le VREG ou le Service de Médiation de l'Énergie a déjà entrepris une tentative de médiation ;

  - le service des litiges de BRUGEL conformément à l'article 30 novies de l'ordonnance du 20 juillet 2011 modifiant l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (Moniteur Belge du 10 août 2011), pour autant qu'il s'agisse d'une plainte au sujet de l'application des ordonnances et règlements régionaux, d'un conflit avec un fournisseur ou d'un conflit avec un gestionnaire de réseau ;

  - la chambre des litiges de la CWaPE, pour autant qu'il s'agisse d'une plainte contre le gestionnaire de réseau mettant en cause le respect de ses obligations et à condition qu'il s'agisse d'un litige pour lequel le Service régional de Médiation pour l'Énergie ou le Service de Médiation de l'Énergie a déjà entrepris une tentative de médiation.

- Adaptation du règlement interne aux tarifs de raccordement et de distribution dont la compétence a été transférée du niveau fédéral aux régions et dont les tâches régulatrices sont confiées aux régulateurs régionaux.




écoute

# 7. Traitement des plaintes et interaction avec les services fédéraux et régionaux

## B. PLAINTES REÇUES ET TRAITÉES PAR TOUS LES SERVICES FÉDÉRAUX ET RÉGIONAUX

Vous trouverez ci-dessous un aperçu du nombre et du type de plaintes reçues et traitées en 2014 par tous les services fédéraux et régionaux compétents pour l'énergie.

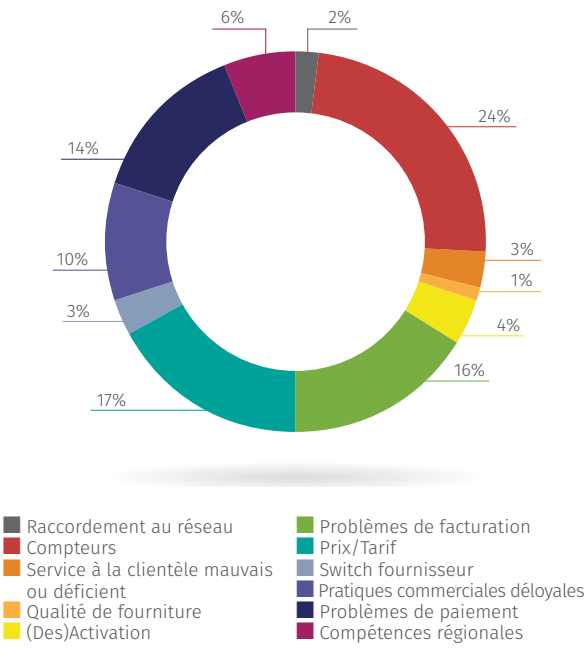
Le Service fédéral de Médiation utilise ces données également pour le reporting à la Commission européenne relative aux plaintes des consommateurs sur l'électricité et le gaz en Belgique.

Voici la liste exhaustive de ces instances de plaintes :

- le Service de Médiation de l'Énergie ;
- la Direction générale de l'Inspection économique du SPF Economie, PME, Classes moyennes et Énergie ;
- 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 régional de Médiation pour l'Énergie (SRME), créé au sein de la CWaPE (Commission Wallonne pour l'Énergie).

Avec ce système de reporting, la recommandation de la Commission européenne du 12 mai 2010 relative à l'utilisation d'une méthode harmonisée de répartition et de reporting des plaintes et questions des consommateurs est suivie (C(2010)3021 définitif).

Les différentes instances de plaintes ont traité en 2014 6.086 plaintes de consommateurs relatives au marché de l'électricité et du gaz naturel. Vous trouverez ci-dessous la subdivision par type de plainte :





## C. NOMBRE DE DEMANDES D'INFORMATION

Le Service de Médiation est compétent pour le règlement alternatif des litiges et ne traite donc pas, en principe, de demandes d'information, excepté lorsque l'information a trait à la procédure de traitement des plaintes.

Le Service de Médiation reçoit néanmoins régulièrement des demandes d'information et de renseignements par écrit et par téléphone. En 2014, ces demandes, orales et écrites, étaient au nombre de plus de 1.500, ce qui signifie en moyenne sept demandes ou appels nouveaux par jour ouvrable.

Le Service de Médiation essaie d'y répondre lui-même dans la mesure du possible ou à tout le moins d'orienter, au minimum, la personne vers les services fédéraux ou régionaux.

Les demandes d'information concernaient :

- La procédure de traitement des plaintes;
- Les procédures dites d'urgence ou les appels de ménages ou d'entreprises qui sont menacées de coupure d'accès au réseau de distribution ou les demandes pour être raccordé (ou de nouveau raccordé au réseau);
- Les compétences des services fédéraux ou régionaux comme l'évolution des prix de l'énergie et des tarifs du réseau de distribution, la comparaison des prix entre les fournisseurs, les indemnités de rupture, les pratiques commerciales des fournisseurs, les tarifs sociaux...

La réglementation européenne, et plus précisément le Troisième Paquet Énergie, stipule que chaque Etat membre doit créer un guichet informatif unique. Dans le contexte belge, ce rôle est actuellement rempli par les différents acteurs fédéraux et régionaux parmi lesquels le Service de Médiation de l'Énergie dans le cadre du traitement des plaintes.

## D. SERVICE DE MÉDIATION POUR LE CONSOMMATEUR

Au niveau fédéral, un tel guichet informatif et de renseignements sera intégré dans le Service Fédéral de Médiation pour le Consommateur dont la création est prévue pour le 1er juin 2015. Ce Service de Médiation pour le Consommateur disposera en effet également d'un point de contact qui aura pour mission d'informer les consommateurs de leurs droits, de leurs devoirs et des possibilités de règlement alternatif des litiges.

Le règlement d'ordre intérieur du Service de Médiation est approuvé par l'Arrêté ministériel du 9 octobre 2014 portant approbation du règlement d'ordre intérieur du Service de médiation pour le consommateur (Moniteur belge du 27 octobre 2014).

Le Service de Médiation du consommateur est chargé des tâches suivantes:

1) Informer les consommateurs et les entreprises de leurs droits et obligations, en particulier des possibilités de règlements extra judiciaires des litiges des consommateurs;

2) De recevoir toute demande de règlement extra-judiciaire et de le transférer aux autorités compétentes, soit de le traiter lui-même;

3) Agir en sa propre qualité pour toute demande de règlement extra- judiciaire d'un litige de consommateur, pour lequel aucune autre entité serait compétente;

Bien que le Service de Médiation de l'Énergie, comme les autres services de médiation, tels que ceux des




écoute

# 7. Traitement des plaintes et interaction avec les services fédéraux et régionaux

télécommunications, le secteur des Postes, les chemins de fer, les services financiers, les assurances, fait partie de ce nouveau Service de Médiation pour le Consommateur, dans cette nouvelle structure, l'autonomie du Service de Médiation de l 'Énergie est complètement respectée.



# 8. Autres activités du Service de Médiation de l'Énergie



## A. À L'ÉCHELLE EUROPÉENNE ET INTERNATIONALE

- Diverses réunions du « Working Group Consumers as Energy Market Actors » de la **DG Santé et protection des consommateurs** (désormais DG Justice et Consommateurs) de la Commission européenne. Les résultats de ce groupe de travail ont été présentés au London Citizens Energy Forum 2015.

- Des conférences sur le règlement alternatif des litiges (ADR : Alternative Dispute Resolution) et la mise en œuvre de la directive européenne ADR, organisées par l'Université d'Oxford le 30 avril et le 31 octobre 2014, avec une présentation de la transposition belge de la directive ADR par le Médiateur néerlandophone du Service de Médiation.

- Rencontre bilatérale par le Service de Médiation le 17 novembre 2014 concernant les règlements alternatifs de litiges (ADR : Alternative Dispute Resolution) et la transposition de la directive européenne en Belgique avec Christopher Hodges, professeur de Justice Systems à l'université d'Oxford, professeur Stefaan Voet, Institute for Procedural Law, université de Gand, et Luc Tuerlinckx, président du Comité de Direction du Service de Médiation pour le Consommateur.

- Participation à la réunion de l'Ombudsman Association du 15 et 16 mai 2014 à l'université de Manchester, avec une présentation du Médiateur de l'Énergie néerlandophone concernant les règlements alternatifs de litiges.

- Réseau **« National Energy Ombudsman Network – NEON »**







Lors du London Citizens' Energy Forum de 2011, le Réseau NEON a été créé.

**NEON** est un réseau européen indépendant, non marchand, constitué de médiateurs et de services de médiation actifs dans le secteur de l'énergie, reconnu comme un opérateur indépendant de Résolution Alternative de Litiges (en anglais, ADR : Alternative Dispute Resolution) dans les différents Etats Membres, en accord avec la directive européenne du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Les membres constituant de NEON sont les services de médiation indépendants de Belgique, de France, du Royaume-Uni et de la communauté espagnole de Catalogne.

Il y a eu des contacts réguliers avec les états membres et leurs entités ADR suivants : l'Irlande, l'Irlande du Nord, la République Tchèque et l'Italie.
Le Réseau européen des Services de Médiation indépendants de l'Énergie (NEON) s'est réuni à trois reprises en 2014 : le 14 février 2014 à Barcelone, le 23 mai 2014 à Bruxelles et le 26 septembre 2014 à Dublin.



LES OBJECTIFS DE NEON

- promouvoir le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation en Europe en accord avec les recommandations de la Commission et les Directives de l'UE ;
- favoriser et renforcer la protection et les intérêts du consommateur d'énergie ;
- représenter les membres au niveau européen et faire le lien avec les intervenants européens dans les domaines de l'énergie et de la consommation ;
- faciliter l'échange d'informations, l'expérience et les bonnes pratiques entre les membres.

LES VALEURS DE NEON

- **Indépendance :** nos services sont complètement indépendants des entreprises dont nous traitons les plaintes ; elles n'ont pas de contrôle de nos activités, ce qui garantit notre impartialité ;
- **Transparence :** nous publions des rapports annuels, des recommandations, des détails sur notre financement et des indicateurs de performance ;
- **Respect** des principes d'équité ;
- **Efficacité** ;
- **Prise en considération** de toute législation, contrat, réglementation pertinents et des codes de conduite ou de pratique.

LES ACTIVITÉS DE NEON

Nous traitons les litiges du consommateur, sans discrimination en tenant compte de notre régulation nationale et de la législation, et nous accordons une attention particulière aux consommateurs vulnérables.
Notre service est gratuit pour le consommateur.
Nous acceptons les plaintes qui ont été traitées dans un premier temps avec l'entreprise d'énergie concernée mais qui n'ont pas été résolues de manière satisfaisante pour lesquelles il n'y a pas eu de réponse dans le délai imparti.
Nous utilisons différents processus de résolution des litiges incluant l'arrangement à l'amiable, les recherches et les recommandations.

Nous travaillons avec les autorités nationales et les régulateurs pour améliorer l'expérience de la protection des consommateurs des clients du secteur énergétique.
Pour plus d'informations, vous pouvez contacter l'adresse neon@ombudsman-services.org ou consulter le site web http://www.neon-ombudsman.org.

NEON a été représenté aux événements suivants :

- participation à la Conférence des Médiateurs européens le 10 février 2014 et à une rencontre avec l'équipe du 17 novembre 2014.

- participation au sommet européen des consommateurs le 1er avril 2014 et à la semaine européenne de l'énergie durable du 25 juin 2014, organisés par la Commission européenne.

- participation aux conférences et tables ronde de la CEER (Council of European Energy Regulators), notamment à la conférence annuelle du 22 janvier 2014 ; un atelier du 20 février 2014 concernant la participation des organisations de consommateurs dans le processus de régulation ; la conférence annuelle du 18 juin 2014 sur les consommateurs d'énergie ; deux ateliers le 26 juin et le 22 septembre 2014 concernant la place du consommateur dans le marché de l'énergie ; ainsi qu'une présentation du médiateur néerlandophone de l'Énergie le 21 octobre 2014 lors d'une table ronde des supporters de la vision « A 2020 vision for Europe's energy customers ».

- participation à deux congrès organisés par la ACER (Agency for the Cooperation of the Energy Regulators) et la CEER (Council of European Energy Regulators) le 23 septembre et le 22 octobre 2014 concernant la présentation de ACER Regulators Bridge to 2025 et la présentation du rapport annuel de monitoring du marché interne d'énergie.



# collaboration

# 8. Autres activités du Service de Médiation de l'Energie

- participation à la conférence conjointe de EPIA (European Photovoltaic Industry Association) et la SEDC (Smart Energy Demand Coalition) le 19 mars 2014 concernant le renforcement des droits des consommateurs.

- Participation au congrès de **CEDEC** (European Federation of Local Energy Companies) le 8 avril 2014 « Engine of Growth in Europe's Region and climate » et « How local energy companies invest and facilitate the future » le 19 novembre 2014 au congrès annuel du CEDEC.

- Participation au congrès du Bureau environnemental européen (EEB) « Europe at the Crossroads : the challenge of environmental sustainability », le 1er décembre 2014.

- Participation le 4 décembre 2014 à la conférence d'EURELECTRIC « Friends not foes? Customers, utilities and the unfolding retail (r)evolution ».

- Rencontres bilatérales des représentants de NEON avec la DG Énergie de la Commission européenne le 31 mars 2014, avec le BEUC (European Consumer Organisation) le 8 octobre 2014 et des collaborateurs d'eurodéputés le 19 décembre 2014.

Les médiateurs sont actifs aussi au niveau international. Le médiateur francophone a participé à un séminaire en Tunisie le 6 novembre 2014 concernant la « surveillance du marché, le contrôle de la qualité et la protection du consommateur » dans le cadre du programme de soutien entre la Tunisie et l'Union européenne.
Le médiateur néerlandophone a participé à un congrès international au Pérou, le 2 et 3 octobre 2014, concernant la régulation des services publiques et de la médiation de litiges organisé par l'université San Antonio de Cuzco.

## B. À L'ÉCHELLE FÉDÉRALE

- Participation le 6 juin 2014 au débat de la SOVIT et du Centre européen pour le Consommateur et à l'Assemblée générale de la concertation permanente des médiateurs (CPMO) le 5 décembre 2014.

Ombudsman.be
ÉCOUTER, RAPPROCHER, AMÉLIORER

Les internautes trouvent sur le nouveau portail www.ombudsman.be des informations au sujet de tous les médiateurs 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.

- Divers contacts visant au suivi de la plate-forme Belmed.

Belmed

Belmed est la plateforme en ligne du règlement des litiges de consommation (www.belmed.fgov.be). Le Service fédéral de Médiation de l'Énergie a été parmi les premiers partenaires de Belmed.
Cette plateforme offre à la fois un espace d'information sur ce qui se fait en matière de règlement amiable de litiges en Belgique et un espace sécurisé et confidentiel où tenter une médiation avec un tiers neutre. Plus de 70.000 internautes ont déjà visité le volet informatif (dont notamment les questions fréquentes, les conseils, les cas vécus, les modèles de lettres-types...) depuis le lancement de Belmed. Le Médiateur de l'Énergie a reçu par ce biais 50 plaintes depuis sa création.

- Les médiateurs participent chaque année aux séminaires et congrès organisés par le SPF Economie. En 2014 c'était le cas pour le séminaire annuel World Outlook



Energy, du 22 janvier 2014; le séminaire sur «la facture énergétique des ménages en Belgique», où le médiateur néerlandophone a participé au panel de discussion le 30 janvier 2014 et le 24 février 2014 et à la présentation de l'actualisation du code législatif économique concernant les pratiques de marché et la protection du consommateur.

- Le 18 février 2014, les médiateurs ont participé à la conférence de presse du Ministre de l'Economie et des Affaires du Consommateur concernant la création du Service de Médiation du Consommateur.

- Le médiateur néerlandophone a participé aux réunions de concertation «Énergie et eaux», le 27 juin, le 12 septembre et le 2 décembre 2014, dans le cadre du rapport bi-annuel du Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale (http://www.diversite.be/pauvreté).

- Le 28 avril et le 16 décembre 2014, le médiateur néerlandophone a participé au groupe de direction de l'enquête 2GENDERS. 2GENDERS (Generation and Gender Energy Deprivation: Realities and Social Policies) est un projet de recherche qui se focalise sur la précarité énergique en Belgique, c'est-à-dire le problème qu'éprouvent les ménages à satisfaire leurs besoins en énergie. Quelles sont les qualifications de la population? Est-elle vulnérable dans d'autres aspects, comme les relations sociales, la mobilité et les soins de santé? Est-ce que le genre et les aspects de génération sont des facteurs d'analyse? Ces questions seront analysées grâce aux données pour une analyse statistique et des enquêtes profondes chez des personnes confrontées à la précarité énergétique. Le projet ambitionne de faire des recommandations politiques et fait part d'une collaboration multi-disciplinaire de l'Université catholique de Louvain, l'Université d'Anvers, l'Université de Mons et University of Birmingham. Il sera financé par l'administration de la Politique scientifique pendant 4 ans (2014-2017).

- Le 11 décembre 2014, les médiateurs de l'Énergie ont participé à l'atelier du régulateur fédéral CREG concernant les factures d'énergie des PME.

## C. À L'ÉCHELLE RÉGIONALE

Le Service de Médiation a également participé à plusieurs initiatives régionales organisées par le secteur de l'énergie.

### I. En Région flamande«:

- Présentation du plan d'entreprise 2014 du VREG le 24 janvier 2014;

- Participation au groupe de travail Énergie & Armoede le 11 février 2014, le 3 juin 2014 et le 27 novembre 2014. Cette dernière réunion a eu lieu dans les locaux du Service de Médiation avec une présentation du rapport annuel du Service de Médiation;

- Participation à la présentation du rapport annuel de médiation d'EANDIS le 8 mai 2014;

- Explication du rapport d'activités 2013 du Service de Médiation auprès d'Infrax le 25 juin 2014;

- Participation au débat «Zit énergiearmoede op hete kolen of op de blaren?» de Samenlevingsopbouw Vlaanderen, Énergie & Armoede, le 19 décembre 2014, accompagné d'un plaidoyer de la part du médiateur néerlandophone pour un extension du droit au tarif social.



collaboration

# 8. Autres activités du Service de Médiation de l'Energie

II. En Wallonie :

- Participation à la présentation du mémorandum du RWADE le 28 avril 2014.

- Au séminaire du 2 octobre 2014 d'Énergie Info Wallonie concernant les points de renforts d'Énergie.

III. À Bruxelles :

- Participation à l'organisation du Réseau de Vigilance du contentieux en énergie le 11 février 2014 concernant le tarif social spécifique; le 11 mars 2014 concernant le Service de Litige de Brugel ; le 13 mai 2014 concernant la maison de l'Énergie et le 20 novembre 2014 concernant le consommateur dans le marché libéralisé du gaz et de l'´électricité ;

- Présentation le 16 octobre 2014 du Service de Médiation auprès de l'organisation « Netwerk Wonen » ;

- Participation le 12 mai 2014 à la conférence d'Infor Gaz Elec concernant « L'Accès à l'énergie et la protection des consommateurs en Région Bruxelles-Capitale. Bilan et perspectives. »



# 9. Diffusion du rapport d'activités



Le Service de Médiation remet chaque année un rapport de ses activités et de ses missions au Ministre fédéral de l'Énergie et à la Chambre des représentants. Ce rapport annuel est mis à disposition du public et le Service de Médiation l'envoie donc aussi :

- aux membres du gouvernement fédéral ;
- aux membres du Sénat ;
- aux membres belges du Parlement européen ;
- aux membres des gouvernements régionaux compétents en matière d'énergie ;
- aux membres du Parlement flamand, du Parlement wallon et du Conseil de la Région de Bruxelles-Capitale ;
- aux services de la Commission européenne DG Énergie et DG Justice et protection des Consommateurs ;
- à la Direction générale de l'Énergie, la Direction générale de l'Inspection Économique et de la Direction générale de la Réglementation Économique du SPF Économie, PME, Classes Moyennes et Énergie ;
- 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'Énergie en Région de Bruxelles-Capitale (BRUGEL) et au Service régional de Médiation pour l'énergie (SRME), créé au sein de la CWaPE (Commission Wallonne pour l'Énergie) ;
- aux fournisseurs d'énergie, aux gestionnaires de transport et de distribution ;
- à la presse.




Enfin, le rapport d'activités est envoyé sur simple demande et gratuitement à toute personne qui en fait la demande. Vous pouvez également le consulter sur le site internet du Service de Médiation de l'Énergie : www.mediateurénergie.be



# 10. Coordonnées du Service de Médiation de l'Énergie



**PLAINTES EN NÉERLANDAIS**

Ombudsdienst voor Energie

De heer Eric Houtman, Ombudsman

Koningsstraat 47

B-1000 Brussel

Tél: + 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'Énergie

Monsieur Philippe Devuyst, Médiateur

Rue Royale 47

B-1000 Bruxelles

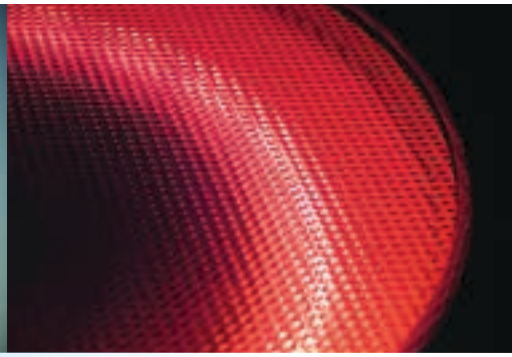
Tél: + 32 (0) 2 211 10 60 – Fax: + 32 (0) 2 211 10 69

http://www.mediateurenergie.be/formulaire_plainte

Des brochures sur les missions et le fonctionnement du Service de Médiation sont disponibles gratuitement et sur simple demande en français, en néerlandais ou dans les deux langues nationales.







# L'alternative pour vos litiges

**SERVICE DE MEDIATION DE L'ENERGIE**
Rue Royale 47
B-1000 Bruxelles
www.mediateurenergie.be

Service de Médiation de l'ENERGIE