

Rapport d'activité
2015











Service de Médiation de l'ENERGIE



L'alternative pour vos litiges



Sommaire

1 Introduction 02
A. Fonctionnement du Service de Médiation de l'Énergie 02
B. Règlement de procédure du Service de Médiation de l'Énergie 04
C. Budget du Service de Médiation de l'Énergie 09
D. Financement du Service de Médiation de l'Énergie 10

2 Plaintes reçues par le Service de Médiation de l'Énergie 14
A. Évolution mensuelle des plaintes reçues 14
B. Moyens de dépôt 16
C. Nombre de plaintes par province/ arrondissement administratif de Bruxelles-Capitale 16
D. Nombre de plaintes par région 17
E. Nombre de plaintes par rôle linguistique 18
F. Nombre de plaintes par entreprise d'énergie 18
I. Nombre de plaintes par fournisseur 19
II. Nombre de plaintes par gestionnaire de réseau de distribution 20
G. Nombre de plaintes par fournisseur d'énergie et par région 22
H. Nombre de plaintes par domaine de compétence 23
I. Compétence fédérale exclusive 24
II. Compétence exclusivement régionale 24
III. Compétence fédérale et régionale 25
I. Nombre de plaintes par type d'énergie et client final 25
I. Par type d'énergie 25
II. Par client final 26
J. Nombre de plaintes par type de plainte et entreprise d'énergie 26
I. Par type de plainte 26
II. Par entreprise d'énergie 27
K. Types de plainte par Région 27

3 Plaintes pour médiation (plaintes recevables) 44
A. Nombre de plaintes recevables 44
B. Nombre de plaintes irrecevables 45
C. Nombre de plaintes pour lesquelles le Service de Médiation n'est pas compétent 46
D. Nombre de plaintes clôturées 47
E. Nombre de plaintes fondées (ou non-fondées) 48
F. Plaintes recevables par fournisseur d'énergie 49
G. Plaintes recevables par région et par fournisseur d'énergie 50
H. Types de plaintes par région 53
I. Plaintes recevables par type de plainte et par entreprise 54
J. Nombre de plaintes selon le résultat 68
I. Accord avec règlement à l'amiable 68
II. Accord partiel 68
III. Nombre de recommandations 69
IV. Absence d'accord 69
V. Compensations financières 71

4 Exemples de règlements à l'amiable 72

5 Résumés des recommandations 90
→ Suivies par l'entreprise d'énergie 91
→ Non suivies par les entreprises d'énergie 97

6 Avis politiques 130

7 Traitement des plaintes et interaction avec les services fédéraux et régionaux 144
A. Interaction entre le Service de Médiation et les services fédéraux et régionaux compétents pour l'énergie 146
B. Plaintes reçues et traitées par tous les services fédéraux et régionaux 154
C. Nombre de demandes d'information 154
D. Service de Médiation pour le Consommateur 155

8 Autres activités du Service de Médiation de l'Énergie 156
A. À l'échelle européenne et internationale 156
B. À l'échelle fédérale 160
C. À l'échelle régionale 162

9 Diffusion du rapport d'activités 164

10 Coordonnées du Service de Médiation de l'Énergie 166



1 Introduction

A. Fonctionnement du Service de Médiation de l'Énergie

Le Service fédéral de Médiation de l'Énergie a reçu au total 4.211 plaintes durant l'année de fonctionnement 2015 (contre 4.819 plaintes en 2014), dont 59,9% de plaintes néerlandophones, 39,6% de plaintes francophones et 0,5% de plaintes germanophones.
Cette baisse prolongée du nombre de plaintes (-608 plaintes) est, selon le Service de Médiation de l'Énergie, à attribuer principalement à la meilleure régulation des prix (variables) de l'énergie maintenue en 2015, à la diminution du taux de la TVA à 6% sur les factures d'électricité jusqu'au 31 août 2015 et au respect de l'Accord du consommateur.

Les plaintes reçues en 2015 concernaient principalement des litiges concernant:

- des **problèmes de compteur** comme le traitement et la correction des données de comptage à l'occasion du relevé annuel ou d'une estimation, à cause d'un compteur défectueux, d'un déménagement ou d'une inoccupation d'une habitation (21%);
- des **problèmes de facturation** comme la facturation tardive et le manque de lisibilité de factures d'énergie (16%);
- des **problèmes de paiement** comme le paiement des factures d'énergie, par exemple les plans de paiement échelonnés, les remboursements (tardifs), le paiement par domiciliation, les régimes de garantie, la (menace de) résiliation du contrat de fourniture d'énergie ou les



FONCTIONNEMENT, BUDGET ET FINANCEMENT DU SERVICE DE MÉDIATION

clôtures pour défaut de paiement (15%);
- la **transparence des prix** ou la clarté des prix appliqués et des tarifs (15%).

Les autres plaintes reçues se rapportaient aux pratiques de **ventes** et de **marketing** des fournisseurs d'énergie (11%), aux **problèmes de changement de fournisseur** (5%), à la **qualité du service** (3%) et à un certain nombre de **compétences régionales** (12%), comme les raccordements ou coupures au réseau de distribution, les pannes de 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'État, des compétences régionales.

Le 13 novembre 2015, par le biais de son avis 15.008, le Service de Médiation a transmis à la Ministre fédérale de l'énergie un nouveau règlement d'ordre intérieur pour approbation (voir chapitre 6).

Ce règlement d'ordre intérieur contient non seulement, quelques dispositions et définitions, mais aussi une description et un exposé:
- des missions du Service de Médiation;
- de la procédure de plaintes qui a été élaborée par le Service de Médiation;
- de la relation entre le Service de Médiation et les autorités fédérales;
- des relations entre le Service de Médiation et les services fédéraux et régionaux en exécution de l'article 27, §2, section quatre de la Loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité, qui stipule: *«Des doutes ou divergences d'opinion quant à savoir si une question ou plainte relève de l'autorité fédérale*



ou régionale, sont réglés en concertation avec la Région compétente selon la procédure prévue dans le règlement d'ordre d'intérieur du Service de Médiation de l'Énergie.»

- la gestion journalière de Service de Médiation avec répartition des tâches entre le médiateur néerlandophone et le médiateur francophone;
- l'organisation de la comptabilité, du budget et des finances.

Ce règlement d'ordre intérieur a été modifié sur base de:

- la Loi du 4 avril 2014 portant insertion du Livre XVI, «Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation» dans le Code de droit économique et l'Arrêté royal précisant les conditions auxquelles doit répondre l'entité qualifiée visée au livre XVI du Code de droit économique;
- les changements concernant la politique de l'énergie suivant la sixième réforme de l'État.

Afin de se conformer à la Loi précitée du 4 avril 2014 et à l'Arrêté Royal du 16 février 2015, le Service de Médiation devait être reconnu comme entité qualifiée pour le règlement alternatif des litiges de consommation. Cette reconnaissance est un fait et le Service de Médiation est donc repris dans la liste des entités qualifiées comme publiée par le SPF Economie sur son site web: http://economie.fgov.be/fr/binaries/Liste_des_entites_qualifiees_tcm326-267738.pdf .

Cette reconnaissance a eu comme conséquence que le Service de Médiation a dû adapter un certain nombre de règles de procédure qui ont trait à la durée de traitement des litiges de consommateurs et à la communication de ceux-ci par le biais du site web. Ces changements se trouvent dans le règlement de procédure du Service de Médiation (voir point B. ci-après) ainsi que sur le nouveau site web du Service de Médiation.

En 2015, les médiateurs de l'Énergie ont, comme membres du Comité de Direction du Service de Médiation des Consommateurs, collaboré activement à la mise en place du Service de Médiation pour le Consommateur au 1er juin 2015 (voir chapitre 7).

Enfin, les médiateurs ont essayé de renforcer les intérêts des consommateurs et le traitement alternatif des litiges dans le secteur de l'énergie, et cela en concertation et en dialogue avec tous les acteurs, et de les propager au niveau régional, fédéral et européen, ceci entre autre en participant, avec ou sans propre présentation, aux congrès, groupes de travail et réseaux comme le National Energy Ombudsman Network – NEON (voir chapitre 8).

B. Règlement de procédure du Service de Médiation de l'Énergie

Section 1.- Dispositions générales

Article 1-. Pour l'application de ce règlement de procédure, il est compris sous :

1° «Service de Médiation de l'Energie», ci-après le Service de Médiation : un service fédéral autonome qui est compétent pour la répartition des questions et des plaintes relatives au fonctionnement du marché de l'électricité et du gaz et pour le traitement de tout différend entre le client final et l'entreprise d'électricité et de gaz naturel et relatif à des affaires qui relèvent de la compétence de l'autorité fédérale en vertu de 6,§1,VI quatrième et cinquième alinéa et VII, deuxième alinéa, de la loi spéciale du 8 août 1980 pour la réforme des institutions ;

2° le «client final»: chaque personne physique ou morale qui achète de l'électricité ou du gaz naturel pour usage personnel ;

3° «consommateur» : tout acheteur final qui achète de l'électricité ou du gaz naturel à des fins autres qu'une activité commerciale, d'entreprise, artisanale ou professionnelle ;



4° la « plainte » : le différend entre une entreprise d'électricité et/ou de gaz naturel et un client final qui s'adresse au Service de Médiation de l'Énergie ;
5° « l'entreprise d'énergie » : l'entreprise d'électricité et/ou de gaz naturel.

Section 2.- Missions Service de Médiation de l'Energie.

Article 2.- Le Service de Médiation de l'Énergie à pour missions :
1° apprécier et analyser toutes les plaintes des clients finals qui ont un rapport avec les activités d'une entreprise d'énergie et au fonctionnement du marché de l'électricité et la répartition des questions aux institutions aptes à y répondre.
2° négocier entre le client final et l'entreprise d'énergie en vue de faciliter un accord à l'amiable.
3° formuler des recommandations à l'égard de l'entreprise d'énergie au cas où un accord à l'amiable ne peut être atteint.
4° de sa propre initiative ou à la demande du Ministre, publier des avis politiques dans le cadre des missions du Service de Médiation.
5° rédiger un rapport d'activités et le transmettre pour le 1er mai au Ministre/Secrétaire d'Etat compétent pour l'Energie.

Le Service de Médiation remet également à la Chambre des représentants un rapport annuel sur l'exercice de ses missions. Dans ce cadre, le service peut faire des propositions pour améliorer la procédure de traitement des litiges.

Section 3.- Cadre réglementaire

Sous-Section 1.- L'introduction d'une plainte auprès du Service de Médiation

Article 3 § 1.- Chaque client final résidentiel ou professionnel peut introduire une plainte pour lui-même ou au nom de quelqu'un qui a donné procuration pour le faire en son nom.

§ 2.- Une organisation ou une association peut aussi s'adresser au Service de Médiation avec une plainte comme client final ou comme représentant d'un ou plusieurs clients finals résidentiels ou professionnels.

En cas d'intervention pour un ou plusieurs clients finals, le Service de Médiation traitera la plainte et émettra un avis par client final individuel et une procuration sera demandée par client final individuel excepté lorsqu'il s'agit d'interventions par une personne (morale) qui a pouvoir de défendre ses clients (comme un avocat ou bureau d'avocats, un CPAS,...).

§ 3.- Une plainte peut être introduite suivant les modes suivants:
- Via le formulaire de plainte disponible sur le site Internet du Service de Médiation.
- Par simple lettre à l'attention du Service de Médiation de l'Énergie, rue Royale 47, 100 Bruxelles;
- Par fax au numéro 02/211.10.69
- Sur place aux bureaux du Service de Médiation durant les heures d'ouverture officielles des jours ouvrables (de 9 heures à 12 heures et de 13 heures 30 à 16 heures).
- Via la plateforme BELMED - Plateforme pour l'arbitrage extrajudiciaire en ligne des litiges de consommateurs (www.belmed.fgov.be).

Les plaignants peuvent aussi s'adresser au Service de Médiation (aussi sur place ou via le numéro de téléphone 02/211.10.60) afin d'être informés de la procédure de plainte.

§4.- Les demandes ou les plaintes peuvent être présentées en néerlandais, en français, en allemand ou en anglais. La procédure peut être exécutée en néerlandais, en français ou en allemand.

Sous-section 2.- La recevabilité des plaintes

Article 4 § 1.- Les plaintes sont seulement complètes et recevables lorsque le client final a déjà



entrepris des démarches auprès de l'entreprise d'énergie. Le client final peut prouver que ces démarches préalables ont été entreprises par tous les moyens de droit commun. Si nécessaire, le consommateur est invité à le faire par le biais d'un support de données durable.

Le Service de Médiation doit, en effet, être compris comme une instance d'appel à laquelle les clients finals ont accès si aucune solution satisfaisante n'a pu être trouvée lors d'un premier contact avec l'entreprise.

§ 2.- La plainte doit être accompagnée des données d'identité et d'adresse du client final.

§ 3.- Seules les plaintes écrites et comprenant une description du litige sont acceptées. Elles peuvent être accompagnées de pièces ou de documents jugé(e)s nécessaires par le client final. Les pièces ou informations supplémentaires peuvent également être transmises par le biais d'un autre support durable, même après que la plainte ait déjà été déclarée recevable.

§ 4.- Dès que la plainte est déclarée recevable, la procédure de perception est suspendue par l'entreprise d'énergie pour la partie électricité ou gaz naturel de la facture contestée jusqu'à ce que le Service de Médiation ait formulé une recommandation ou jusqu'à ce qu'un accord à l'amiable soit atteint.

§ 5.- Pour les plaintes recevables de consommateurs, les délais de prescription de droit commun sont suspendus jusqu'à ce que le Service de Médiation ait formulé une recommandation ou jusqu'à ce que la dossier soit clôturée par le Service de Médiation ou enfin jusqu'à ce qu'aucun règlement ou accord amiable n'ait pu être trouvé.

§ 6.- Les parties concernées sont informées de ces procédures de suspension par courrier ou par le biais d'un autre support durable.

Sous-section 3.- Le caractère gratuit du traitement des plaintes.

Article 5.- Le traitement d'une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige par le Service de Médiation est gratuit pour le client final.

Sous-section 4.- L'indépendance du Service de Médiation

Article 6 § 1.- Le Service de Médiation fonctionne de manière totalement indépendante car le client final a droit à une analyse impartiale et objective de la plainte.

§ 2.- Cette indépendance comporte 3 aspects :

- l'Ombudsman est indépendant des autorités qui le nomment et des autorités européennes, fédérales, régionales et locales, des services publics et des régulateurs qui sont compétents pour le fonctionnement du marché de l'électricité et du gaz naturel ;
- il est indépendant des entreprises d'énergie dont il traite et analyse les plaintes ;
- il est indépendant des citoyens, des consommateurs, des groupes de pression, et des clients finals pour qui il traite les plaintes.

L'Ombudsman ne reçoit donc de directive de personne et organise lui-même son travail.

L'Ombudsman intervient donc toujours comme tiers entre le client final et l'entreprise d'énergie concernée.

Sous-section 5.- Impartialité du Service de Médiation.

Article 7.- Les membres du Service de Médiation ne peuvent pas prendre part à la délibération dans un différend dans laquelle ils ont ou ont eu des intérêts, directement ou indirectement. Ils s'informent mutuellement sans attendre de toute circonstance qui influence ou peut influencer leur impartialité ou qui peut entraîner un conflit d'intérêts avec l'une des parties à une procédure de règlement extrajudiciaire d'un litige dont ils sont chargés.



De même, les membres du personnel qui sont impliqués dans les procédures de règlement extrajudiciaire de litiges avec des consommateurs informent sans attendre le collège des médiateurs de toute circonstance qui influence ou peut influencer leur indépendance ou leur impartialité ou qui peut influencer ou donner lieu à un conflit d'intérêts avec l'une des parties à la procédure de règlement extrajudiciaire d'un litige avec des consommateurs dans lequel ils sont impliqués. Le cas échéant, serait désignée une autre personne (membre du Service de Médiation ou membre du personnel) pour traiter le litige. Au cas où cela s'avèrerait également impossible, le litige serait transféré à une autre entité qualifiée ou à un autre Service de Médiation et si cela est à nouveau impossible, les parties concernées sont informées qu'elles peuvent remettre en cause la continuation de la procédure par un membre (du personnel) du Service de Médiation.

Sous-section 6.-Secret professionnel.

Article 8 § 1.- Le Service de Médiation de l'Energie est lié au secret professionnel. Les informations et les documents du client final sont traités de manière transparente et confidentielle afin d'aboutir à un bon règlement extrajudiciaire et dans les rapports d'activités, il n'est fait mention d'aucune donnée d'identité ou d'adresse du client final.

§ 2.- Pour le traitement d'une plainte recevable, les données d'identité et d'adresse du client final sont cependant exigées.

§ 3.- En principe, les plaintes anonymes ou les plaintes vis-à-vis d'autres clients finals ne sont pas analysées mais elles peuvent toutefois être transmises au service public ou au régulateur compétent pour la problématique.

§ 4.- Le Service de Médiation peut, dans le cadre d'une plainte introduite chez lui, prendre connaissance sur place des livres, correspondances, rapports et, en général, de tous les documents et écrits de l'entreprise ou des entreprises concernées qui ont affaire directement avec le sujet de la plainte. Le Service de Médiation peut réquisitionner de la part des administrateurs, agents et employés de l'entreprise toutes les explications et informations nécessaires et procéder à toutes vérifications nécessaires pour son examen.

L'information ainsi récoltée est traitée de manière confidentielle par le Service de Médiation lorsque la révélation de celle-ci à des tiers pourrait nuire à l'entreprise, en cas de violation de son obligation de confidentialité à l'égard de tiers à la procédure si l'information leur est communiquée. Dans ce cas, les informations de l'autre partie ne peuvent également retenues que si cette obligation de confidentialité est violée.

§ 5.- Durant l'analyse d'une plainte, il existe un droit de vue sur le dossier par le plaignant, après accord du Médiateur, ou par l'entreprise d'électricité ou de gaz naturel concernée.

Sous-section 7.- Appel à un expert.

Article 9.- Si la complexité du litige l'exige, le Service de Médiation peut se faire assister par des experts.

Sous-section 8.- Cadre légal et réglementaire du règlement de litiges

Article 10.- Dans le cadre de sa mission, le Service de Médiation s'appuie sur toutes les dispositions légales et réglementaires européennes, fédérales et régionales applicables au cas spécifique qui est traité. Sans que cette liste soit limitative, le Service de Médiation peut se baser sur des directives ou des règlements européennes, la législation belge (Code civil, Code de Droit économique, législation et réglementation en matière d'organisation du marché de l'électricité et du gaz naturel, ...) et les codes de conduite tels que l'Accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz naturel ».



Section 4.- Traitement d'une plainte

Sous-section 1.- Traitement d'une plainte recevable.

Article 11.-Le Service de Médiation traite les plaintes qui lui sont présentées selon des procédures transparentes, simples et bon marché qui rendent possible un règlement ou un accord rapide et équitable du litige.

Article 12.- Le Service de Médiation informe le client final par courrier ou par un autre moyen sur support durable de la recevabilité et du traitement de sa plainte dans les 3 semaines à dater de la réception de celle-ci, ainsi que de la possibilité à chaque stade de la procédure de se retirer du règlement extrajudiciaire des litiges.

Article 13.- En principe, chaque plainte doit être clôturée dans un délai de 90 jours calendriers à partir de la date où la plainte a été déclarée complète et recevable. Ce délai de traitement peut être prolongé une seule fois pour la même période et les parties doivent en être informées avant l'expiration de ce délai, et cette prolongation doit être motivée par la complexité du litige.

Article 14.- § 1 La durée de traitement d'une plainte est fonction de sa complexité. Pour une plainte complexe où plusieurs acteurs ou opérateurs sont impliqués, le consommateur final doit donc tenir compte d'une prolongation possible du délai de traitement.

§ 2.- Les parties disposent d'un délai raisonnable de 30 jours calendriers maximum pour faire connaître leur point de vue. Elles disposent du même délai pour prendre connaissance de tous les documents, arguments et faits que l'autre partie met en avant ou de toute demande du Service de Médiation.

§ 3.- Préalablement à l'acceptation du règlement ou du compromis amiable proposé, les parties sont informées par lettre ou support durable:

- du choix dont elles disposent d'accepter ou de suivre le règlement ou le compromis amiable proposé;
- des conséquences juridiques pour les parties si elles acceptent le règlement ou le compromis amiable proposé;
- du fait que le régime d'arrangement proposé diffère d'une décision judiciaire;
- du fait que la participation à la procédure de médiation mise en place ne supprime pas la possibilité d'intenter une procédure judiciaire.

§ 4.- Lorsque le Service de Médiation est parvenu à un accord amiable, il clôture le dossier et en envoie une confirmation à toutes les parties, sur un support durable.

Si aucun accord amiable ne peut être trouvé, le Service de Médiation communique ce fait aux parties sur un support durable et il peut formuler simultanément une recommandation à l'égard de l'entreprise d'électricité ou de gaz concernée, avec copie au demandeur.

Si l'entreprise d'énergie en question ne suit pas cette recommandation, elle dispose d'un délai de trente jours calendrier pour faire connaître son point de vue motivé au Service de Médiation et au client final.

§ 5.- Le Service de Médiation peut refuser de (continuer à) traiter une plainte si celle-ci est blessante ou injurieuse ou si le client final adopte une attitude blessante ou injurieuse durant le traitement de la plainte ou si le traitement du litige risque de gravement compromettre le fonctionnement effectif du Service de Médiation.

§ 6.- Après médiation par le Service de Médiation, une procédure judiciaire, du fait du client final ou de l'entreprise d'énergie, reste toujours possible. Le cas échéant, une recommandation formulée par le Service de Médiation peut utilement être employée dans le cadre d'une procédure judiciaire.



Sous-section 2.- Traitement d'une plainte non recevable

Article 15 § 1.- Le Service de Médiation peut refuser de traiter une plainte comme recevable lorsque :

- le client final ne démontre pas ou pas suffisamment qu'il a déjà entrepris des démarches préalables auprès de l'entreprise d'énergie ;
- le client final informe le Service de Médiation d'une plainte de première ligne à l'encontre de l'entreprise d'énergie ;
- la plainte est retirée par le client final et devient donc sans objet ;
- la plainte a été introduite il y a plus d'un an auprès de l'entreprise d'énergie ;
- une procédure judiciaire ou d'arbitrage est instaurée au sujet de la plainte.

§ 2.- Chaque plainte déclarée irrecevable par le Service de Médiation est néanmoins transmise pour traitement à l'entreprise d'énergie.
Le Service de Médiation avise le plaignant de l'irrecevabilité de la plainte et le Service de Médiation est informé de la réponse fournie au plaignant par l'entreprise d'énergie.

C. Budget du Service de Médiation de l'Énergie

Budget et réalisations 2015

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 22 juillet 2014 s'est concerté sur le financement et le budget des frais de fonctionnement du Service de Médiation de l'Énergie pour 2015 et a approuvé un budget de 1.912.000 euros pour l'année de fonctionnement 2015.

Le budget est subdivisé de cette façon :
- 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 équivalents temps plein (ETP) était prévu qui a été réalisé avec les 18 membres de personnel (situation au 31 décembre 2015):
- un médiateur néerlandophone;
- un médiateur francophone;
- un conseiller juridique néerlandophone;
- dix gestionnaires de dossiers (quatre francophones et six néerlandophones);
- un secrétaire administratif et financier;
- un collaborateur administratif pour le secrétariat;
- deux collaborateurs administratifs;
- un collaborateur pour le soutien logistique.

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 2016

Sur proposition de la Ministre de l'Énergie, le conseil des Ministres a fixé le 17 juillet 2015 le montant destiné au financement des frais de fonctionnement du Service de Médiation à 1.787.000 euros, soit une diminution du budget de 125.000 euros et une diminution du cadre de personnel de 21 vers 19 équivalents temps plein (ETP) comparée à l'année de fonctionnement et du budget 2015.



Suite à cette diminution des moyens, le Service de Médiation a inscrit la subdivision suivante des dépenses dans le budget 2016:

- Dépenses de personnel: 1.430.000 euros
- Dépenses de fonctionnement: 300.000 euros
- Dépenses de capital: 57.000 euros

Pour l'année de fonctionnement 2016, comme décidé par le gouvernement fédéral, un cadre de personnel de 19 ETP est 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;
- Dix gestionnaires de dossiers (quatre francophones et six néerlandophones);
- Un secrétaire de direction;
- Deux collaborateurs administratifs;
- Un collaborateur pour le soutien logistique.

Les diminutions des dépenses de fonctionnement à 300.000 euros par rapport aux postes de l'année de fonctionnement 2015 constituent des compressions de dépenses qui sont imposés par le gouvernement fédéral. Elles dépassent de 70.000 euros celles prévues dans la circulaire du 16 avril 2015 concernant la prévision budgétaire 2016 comme étant applicable aux administrations et institutions fédérales.

D. 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 sur base de 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.

Des règles existent en matière de calcul des redevances de médiation. 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) et dans l'Arrêté royal du 18 septembre 2015 pour l'année budgétaire 2016 et suivantes (Moniteur belge du 29 septembre 2015).

Ainsi, le financement du fonctionnement du Service de Médiation a été prolongé pour l'année 2016 et les années suivantes moyennant la redevance de médiation. Ceci implique que la méthode de calcul, comme définie dans l'Arrêté royal précédent du 25 octobre 2012,



est intégralement maintenue et reste donc inchangée.
La redevance de médiation par les entreprises d'électricité et de gaz est budgétisée 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 18 septembre 2015 maintient pour l'année budgétaire 2016 les deux paramètres définis par la loi, selon les modalités suivantes:

1° La clé de répartition globale, qui détermine la quote-part respective des fournisseurs et des gestionnaires de réseau dans le coût de financement du Service de Médiation, est définie comme suit:
   - pour 75 pour cent en tenant compte du nombre total de clients des fournisseurs et des gestionnaires de réseau de distribution et;
   - pour 25 pour cent 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 pour cent» 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.

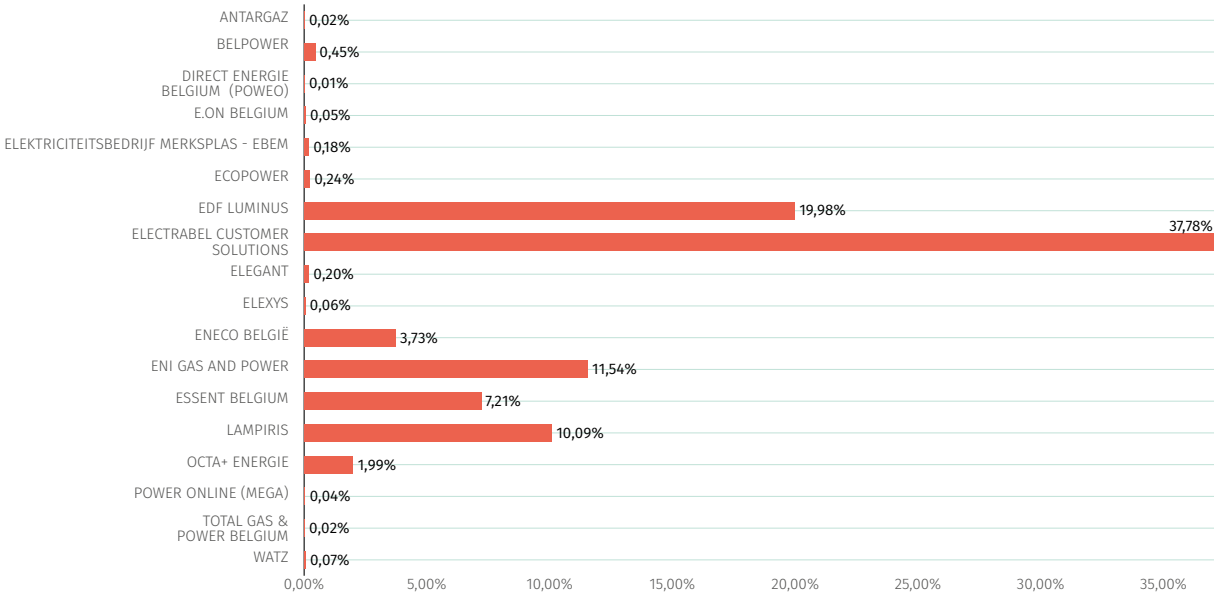
Après constatation de la quote-part respective des fournisseurs et des gestionnaires de réseau de distribution dans le coût de financement du Service de Médiation, la clé de répartition par entreprise d'électricité et de gaz, qui détermine le montant final de la redevance de médiation, est définie pour 50 pour cent en tenant compte du nombre total de clients de l'entreprise d'électricité et de gaz visée, et pour 50 pour cent en tenant compte du nombre total de plaintes enregistrées par le Service de Médiation pour cette entreprise.

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 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»).

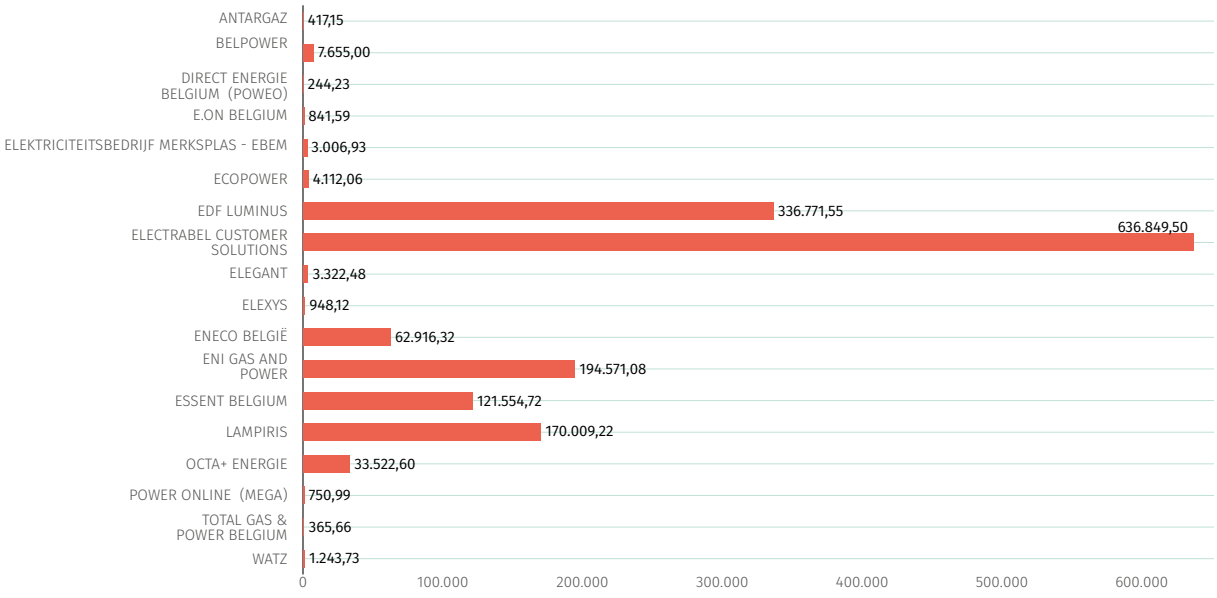
Un certain nombre de fournisseurs ne payaient pas de redevance de médiation, parce que le Service de Médiation, en accord avec l'Arrêté royal précité, n'avait pas reçu de plaintes à l'encontre de ces fournisseurs. Ceci concerne, entre autres, un certain nombre de fournisseurs étrangers ayant un nombre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



FOURNISSEURS - PART REDEVANCE MÉDIATION 2016 - EN % (GAZ NATUREL ET ÉLECTRICITÉ)



FOURNISSEURS - PART REDEVANCE MÉDIATION 2016 - EN EURO (GAZ NATUREL ET ÉLECTRICITÉ)

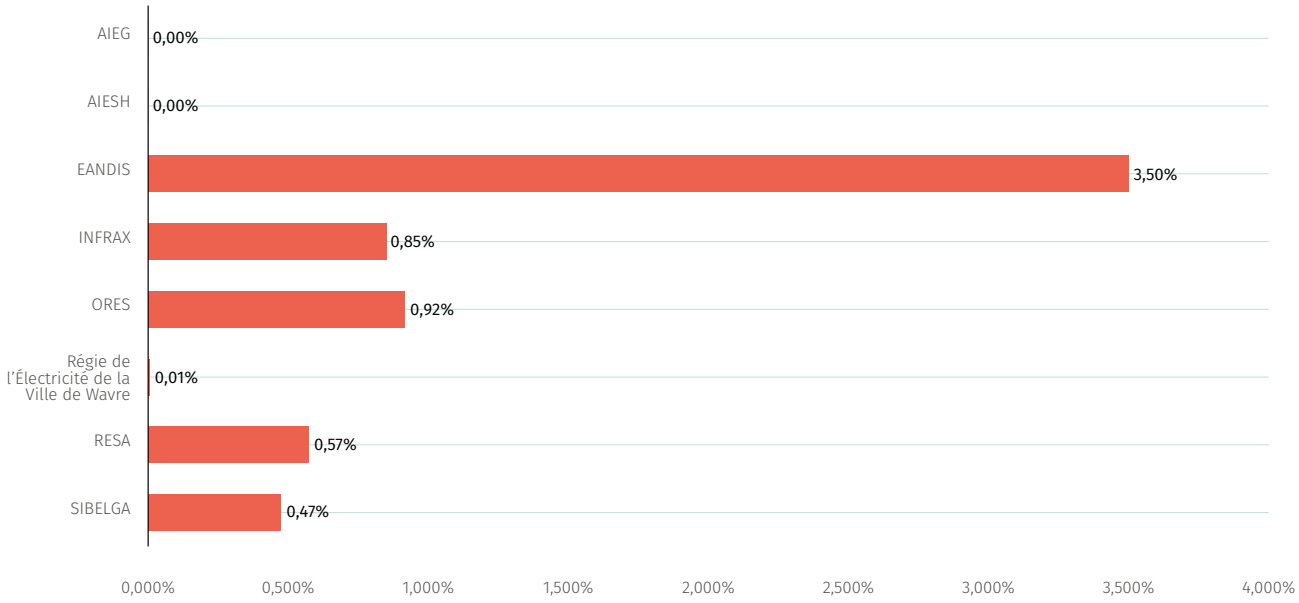




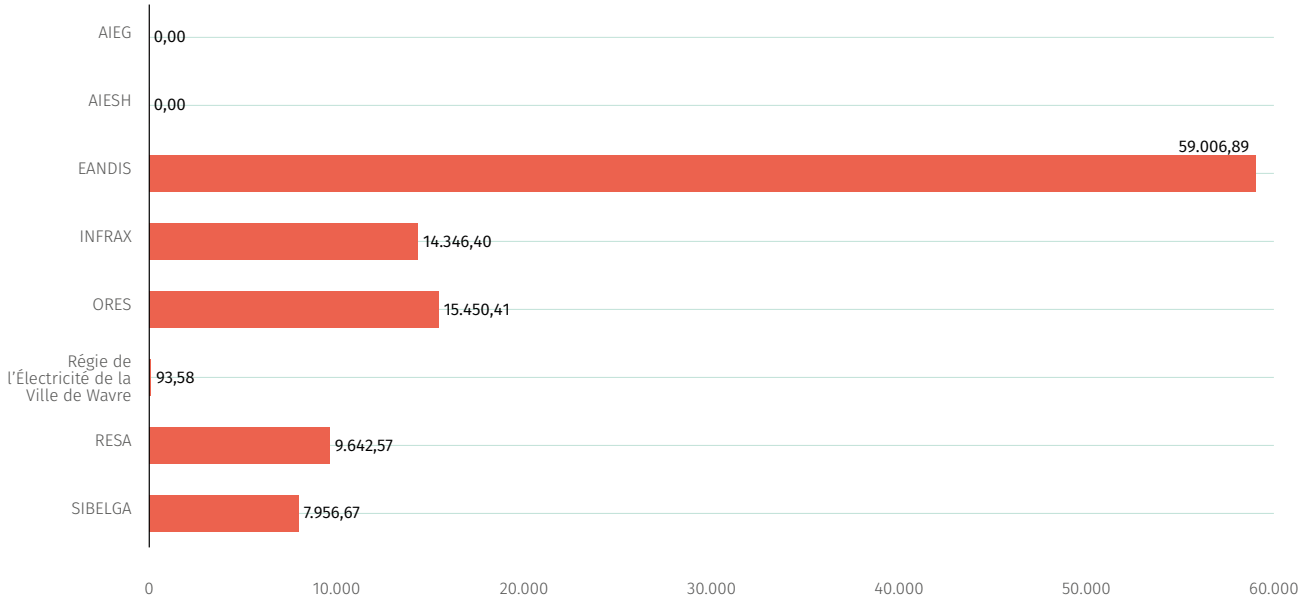
autonome

Introduction

GESTIONNAIRES DE RÉSEAU - GRD - TOTAL PART REDEVANCE DE MÉDIATION 2016 - TOTAL % (GAZ NATUREL ET ÉLECTRICITÉ)



GESTIONNAIRES DE RÉSEAU - GRD - TOTAL PART REDEVANCE DE MÉDIATION 2016 - TOTAL EN EURO (GAZ NATUREL ET ÉLECTRICITÉ)





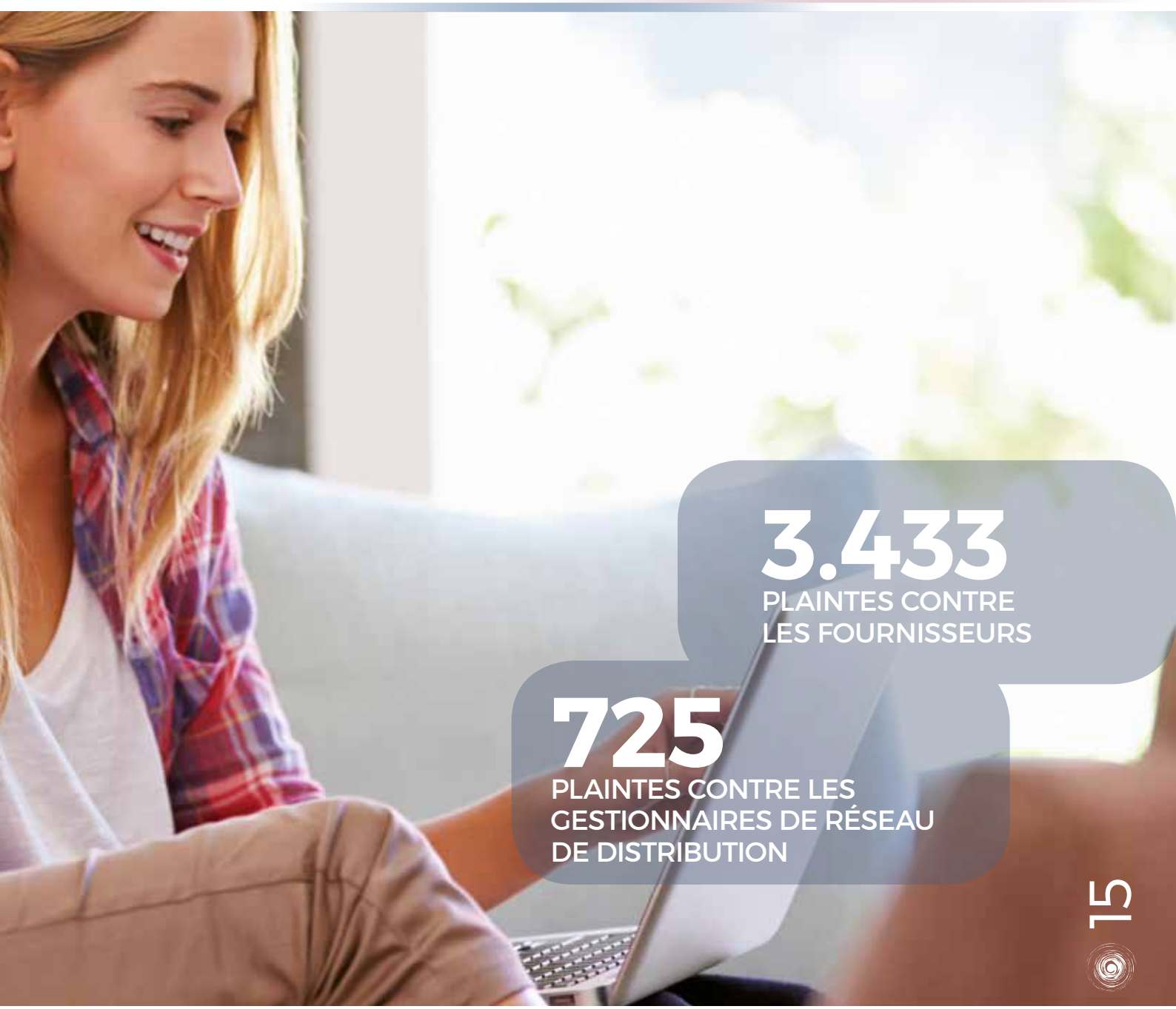
2 Plaintes reçues par le Service de Médiation de l'Énergie

En 2015, le Service de Médiation de l'Energie a reçu 4.211 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 complets et recevables par le Service de Médiation et ceux pour lesquels le Service de Médiation a estimé que la plainte n'était pas recevable ou ne relevait pas de sa compétence.

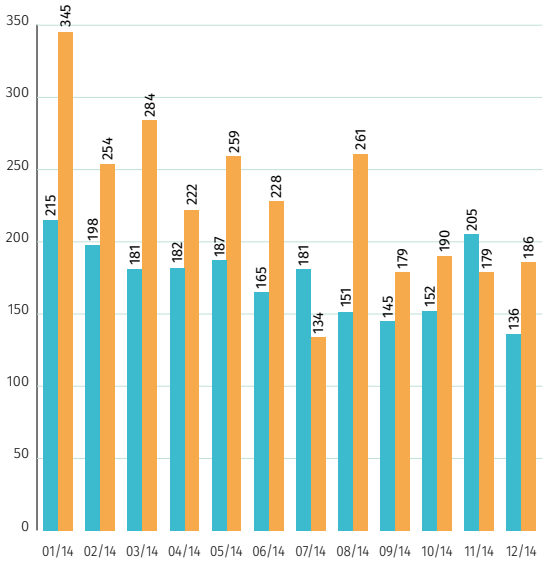
A. Évolution mensuelle des plaintes reçues

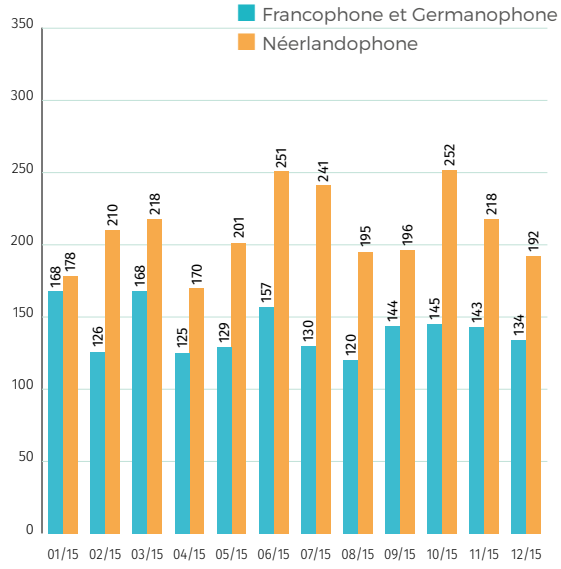
Contrairement à l'année 2014 où la plupart des plaintes étaient reçues dans le premier semestre, en 2015 les plaintes étaient distribuées de façon égale sur toute l'année.



3.433
PLAINTES CONTRE
LES FOURNISSEURS

725
PLAINTES CONTRE LES
GESTIONNAIRES DE RÉSEAU
DE DISTRIBUTION







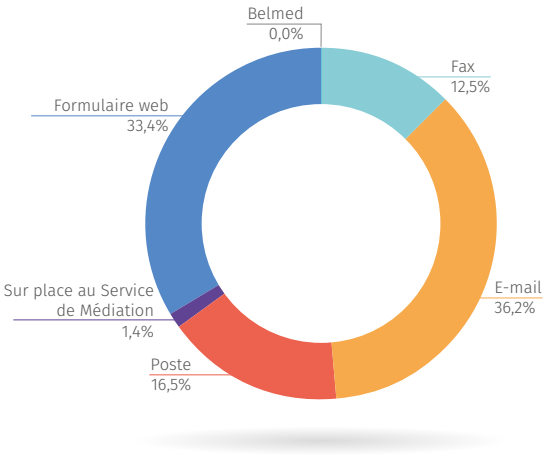
B. Moyens de dépôt

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

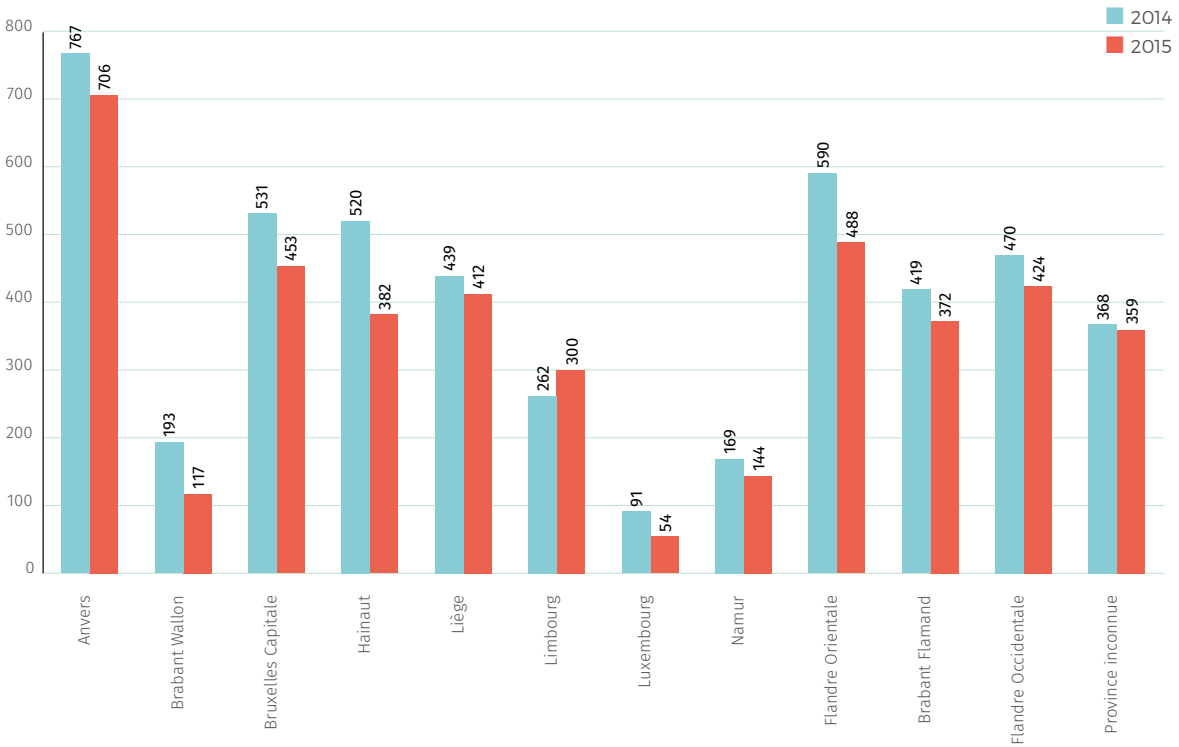
- via le formulaire web disponible sur www.mediateurenergie.be (1.405 plaintes);
- via l'adresse e-mail plainte@mediateurenergie.be (1.525 plaintes);
- via le système de plaintes électroniques BELMED (1 plainte), mis en place par le SPF Economie dans le cadre du "Online Dispute Resolution" (ODR).

Les autres moyens de dépôt étaient:

- le courrier postal (695 plaintes);
- le fax (527 plaintes);
- un nombre restreint de dossiers est également déposé sur place dans les locaux du Service de Médiation (58 plaintes).



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





transparence

Plaintes reçues par le Service de Médiation de l'Energie

À l'exception de la province du Limbourg, le nombre de plaintes diminue dans toutes les provinces. C'est également le cas dans la Région de Bruxelles-Capitale. La plupart des plaintes vient de la province d'Anvers, suivi par la province de Flandre Orientale, Bruxelles-Capitale et la province du Hainaut. Les provinces d'où viennent le moins de plaintes sont le Luxembourg, Le Brabant wallon et Namur. La même tendance par province/arrondissement peut être aussi constatée au niveau régional.

D. Nombre de plaintes par région



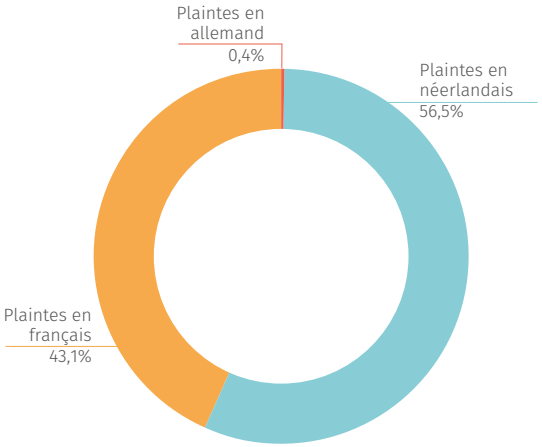
La plupart des plaintes reçues par le Service de Médiation était déposée par des habitants de la Région flamande (54%); suivie par les habitants de la Région wallonne (26%). Dans la Région Bruxelles-Capitale le pourcentage de plaintes stagne à 10%. Dans 10% des cas, soit l'adresse était inconnue soit le plaignant était situé à l'étranger.



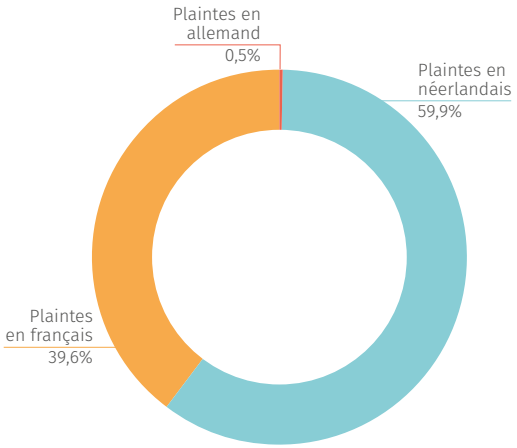
E. Nombre de plaintes par rôle linguistique

La répartition des plaintes par rôle linguistique en 2015 est la suivante:
-59,9% de plaintes en néerlandais (2.522 plaintes);
- 39,6% de plaintes en français (1.666 plaintes);
- 0,5% de plaintes en allemand (23 plaintes).

NOMBRE DE PLAINTES PAR RÔLE LINGUISTIQUE (2014)



NOMBRE DE PLAINTES PAR RÔLE LINGUISTIQUE (2015)



Pour les plaintes germanophones, le Service de Médiation collabore avec Verbrauch-SchutzZentrale (Verbrauchschutz.be) d'Eupen, une organisation des droits des consommateurs soutenue par la Communauté germanophone. Elle assure la traduction des plaintes et le transfert des plaintes vers le Service de Médiation qui, par la suite, traite les plaintes en totale autonomie en français.

F. Nombre de plaintes par entreprise d'énergie

Le Service de Médiation de l'Energie est compétent pour traiter les plaintes des clients finals contre les entreprises d'énergie. En 2015, le Service de Médiation comptait 3.433 plaintes contre les fournisseurs d'énergie et 725 plaintes contre les gestionnaires du 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 dans la 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 que le fondement de la plainte résidait chez une autre partie.



transparence

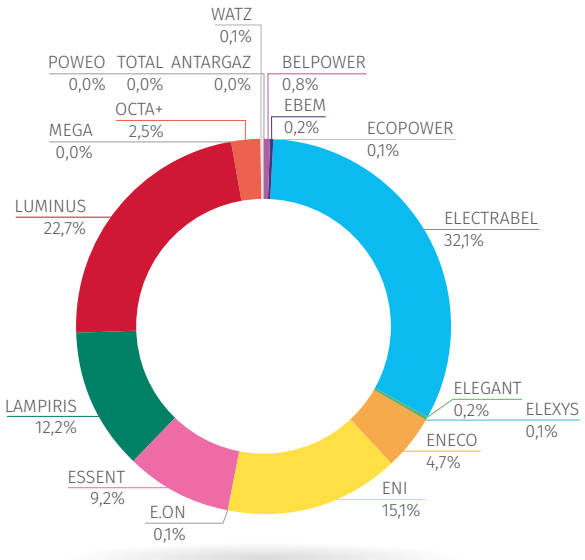
Plaintes reçues par le Service de Médiation de l'Energie

I. Nombre de plaintes par fournisseur

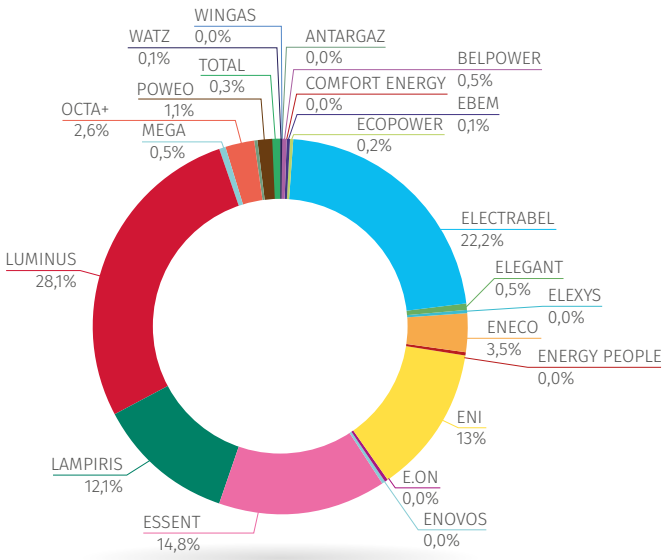
Pour certains fournisseurs d'énergie, le Service de Médiation n'a reçu aucune plainte. Le nombre de clients à qui ces derniers fournissaient de l'énergie en 2015 sur le réseau de distribution belge était en effet minime et ces petits fournisseurs réussissent en effet à ne pas générer des plaintes auprès du Service de Médiation.

	Plaintes en 2012	Plaintes en 2013	Plaintes en 2014	Plaintes en 2015
ANTARGAZ	-	-	1	1
BELPOWER	37	33	32	18
COMFORT ENERGY	-	-	-	1
EBEM	7	10	6	3
ECOPOWER	3	12	2	8
ELECTRABEL	3.251	1.565	1278	763
ELEGANT	6	8	8	17
ELEXYS	1	2	3	1
ENECO	81	166	186	120
ENERGY PEOPLE	-	-	-	1
ENI	1.123	955	600	448
ENOVOS	-	-	-	1
E.ON	-	-	3	1
ESSENT	367	473	366	509
LAMPIRIS	423	558	486	414
LUMINUS	1.383	1.553	904	964
MEGA	-	-	1	18
OCTA+	77	86	101	89
POWEO	-	-	1	39
TOTAL	-	-	1	11
WATZ	-	-	3	5
WINGAS	-	-	-	1
Total	6.759	5.421	3.982	3.433

TOTAL PAR FOURNISSEUR (2014)

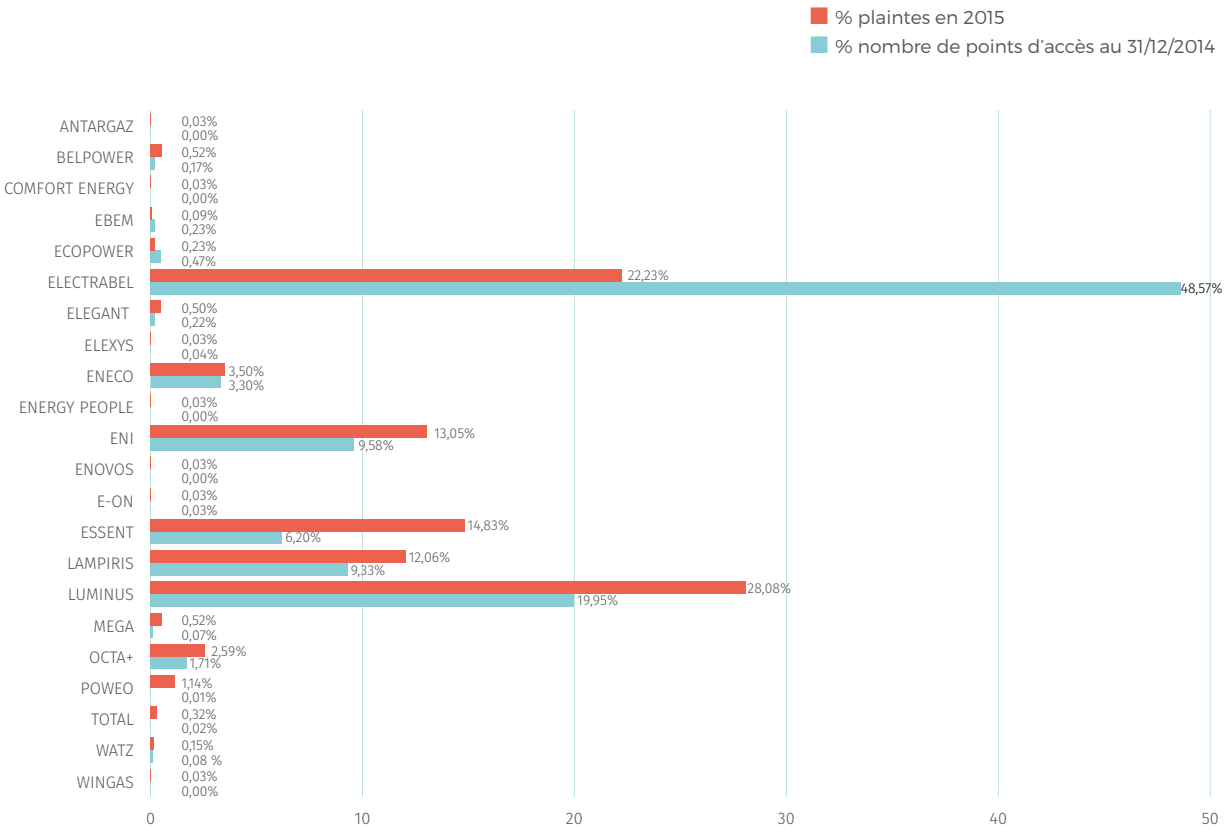


TOTAL PAR FOURNISSEUR (2015)





Comparaison de la proportion de plaintes en 2015 avec le nombre de points d'accès sur le réseau de distribution au 31 décembre 2014.



II. Nombre de plaintes par gestionnaire de réseau de distribution

Un gestionnaire de réseau de distribution (GRD) se porte garant pour la distribution de l'électricité et du gaz naturel jusqu'aux installations individuelles, donc à partir du réseau de haute tension (électricité) ou le réseau haute pression (gaz naturel) jusqu'à votre habitation ou entreprise. Le GRD est aussi responsable pour la mise en service ou hors service des raccordements, le placement des compteurs d'électricité et de gaz, le relevé des compteurs...Enfin, le GRD est chargé de l'entretien et du développement de réseaux fiables et sécurisés. Les gestionnaires de réseau de distribution, jadis appelés des intercommunales, disposent d'un monopole sur leur territoire, afin que tous les utilisateurs du réseau jouissent d'une qualité identique de l'électricité et du gaz naturel distribuée quel que soit le fournisseur.

Certains gestionnaires de réseau sont gérés par des opérateurs comme EANDIS et INFRAX en Région flamande et ORES et RESA en Région wallonne. SIBELGA est le gestionnaire de réseau de distribution en Région de Bruxelles-Capitale. En Région wallonne, il reste quelques gestionnaires de réseau de distribution qui ne font pas partie d'une société opérateur de réseau, notamment AIEG, AIESH et la Régie de Wavre.

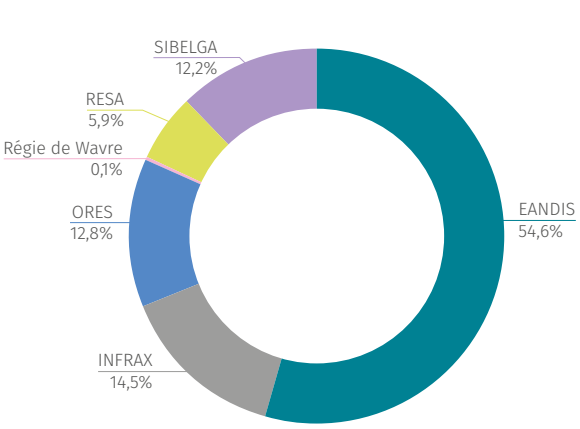


transparence

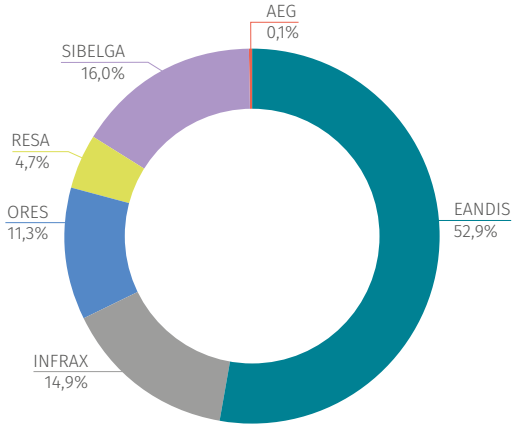
Plaintes reçues par le Service de Médiation de l'Energie

	Nombre de plaintes 2012	Nombre de plaintes 2013	Nombre de plaintes 2014	Nombre de plaintes 2015
Flandre				
EANDIS	732	588	483	384
INFRAX	362	303	128	108
Total	1.094	891	611	492
Bruxelles				
SIBELGA	140	133	108	116
Total	140	133	108	116
Wallonie				
AIEG	1	2	0	1
AIESH	1	3	0	0
ORES	189	190	113	82
RÉGIE DE WAVRE	1	1	1	0
RESA	63	56	52	34
Total	255	252	166	117
Total	**1.489**	**1.276**	**885**	**725**

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



TOTAL DE PLAINTES PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2015)

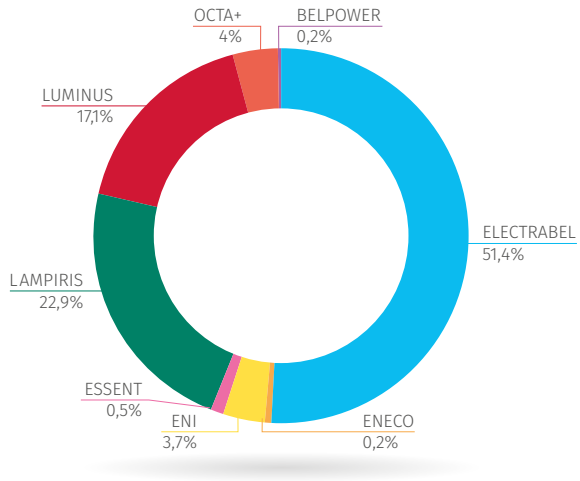




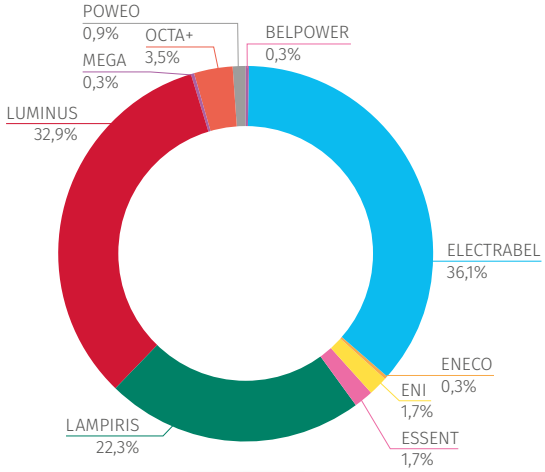
G. Nombre de plaintes par fournisseur d'énergie et par région

Ci-dessous est reprise une répartition du nombre de plaintes par fournisseur et par région. Dans 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 effectuée vu que ces entreprises ou gestionnaires de réseau de distribution sont actives au sein de zones de distribution précises qui se trouvent en majeure partie à l'intérieur des frontières géographiques des régions.

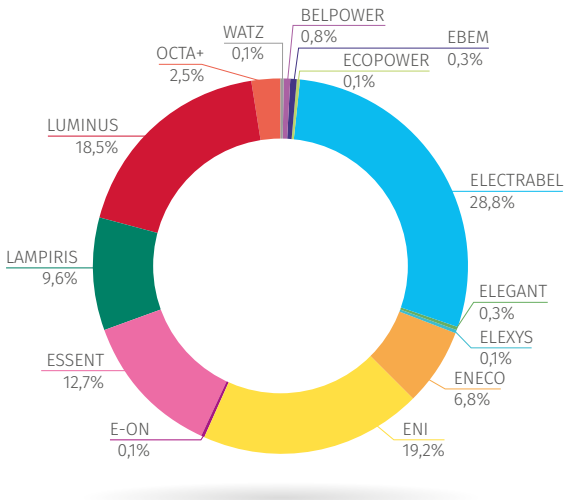
RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE (2014)



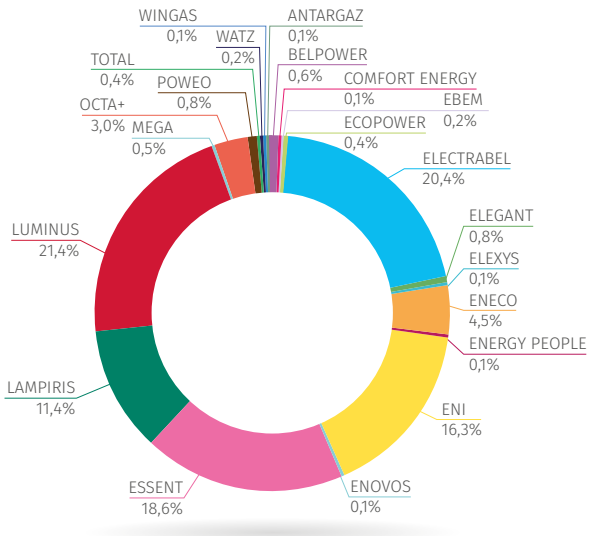
RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE (2015)



RÉGION FLAMANDE (2014)



RÉGION FLAMANDE (2015)

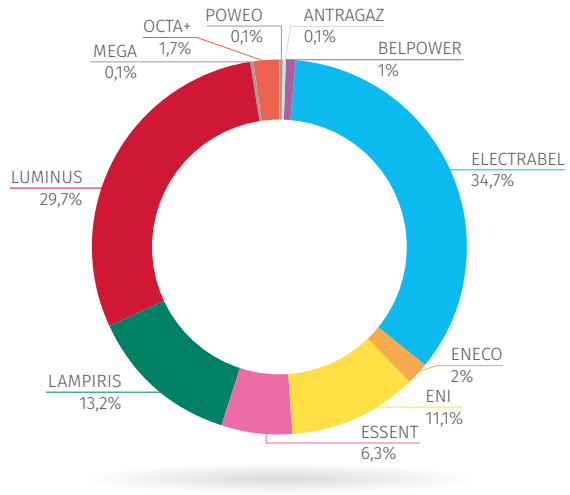




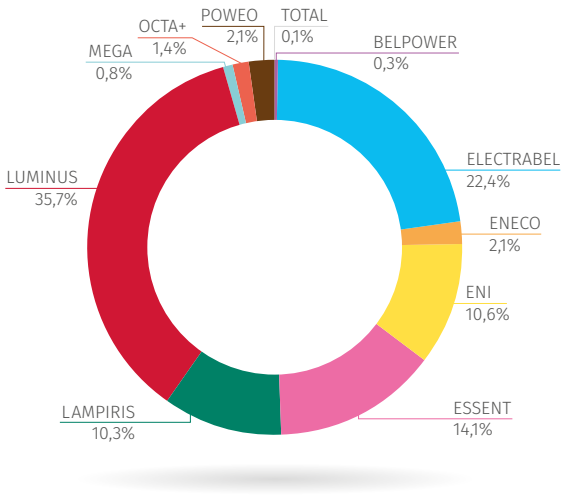
transparence

Plaintes reçues par le Service de Médiation de l'Energie

RÉGION WALLONNE (2014)



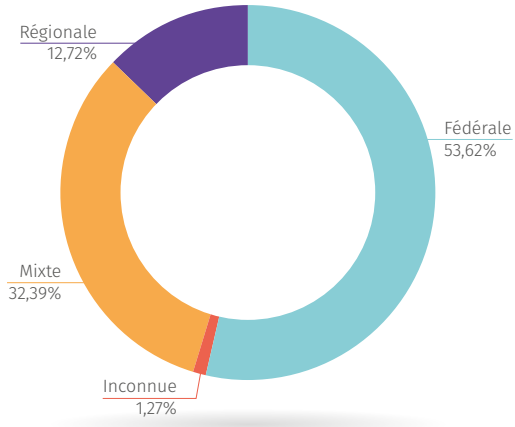
RÉGION WALLONNE (2015)



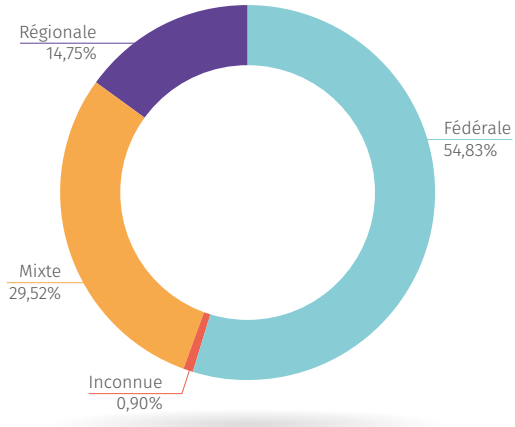
H. Nombre de plaintes par domaine de compétence

2.309 plaintes (54,8 %) avaient trait au domaine de la compétence fédérale, contre 621 plaintes (14,7 %) relevant du domaine de la compétence régionale. 1.243 plaintes (29,5 %) relevaient de la compétence à la fois du pouvoir fédéral et des instances régionales. Pour 38 plaintes (0,9 %), 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 système d'égouts...

NOMBRE DE PLAINTES PAR DOMAINE DE COMPÉTENCE (2014)



NOMBRE DE PLAINTES PAR DOMAINE DE COMPÉTENCE (2015)





I. Compétence fédérale exclusive

2.309 plaintes (54,8 %) 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, une réponse tardive, insuffisante ou inexistante à une plainte) ;
- au **paiement des factures** (acomptes, factures de régularisation et de clôture, etc.) ;
- au **manque de clarté de la facture** (par exemple sur le plan des prix de l'énergie, des tarifs, des prélèvements et des taxes) ;
- à la **contestation du montant de la facture ou du contrat tarifaire** (par exemple des tarifs pour les clients professionnels ou 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, 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 exclusivement régionale

621 plaintes (14,7 %) 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 de réseau de distribution au sujet des aspects techniques (par exemple le respect des règlements techniques) ;
- plaintes concernant les tarifs du réseau de distribution pour lesquels la compétence a été transférée depuis le 1er juillet 2014 du niveau fédéral au niveau régional et dont les compétences régulatoires en Région flamande sont confiées au VREG.

- Pour la Wallonie :

- plaintes contre les gestionnaires de réseau 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 lesquels 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 de réseau 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.



transparence

Plaintes reçues par le Service de Médiation de l'Energie

- plaintes concernant les tarifs du réseau de distribution pour lesquels 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. Compétence fédérale et régionale

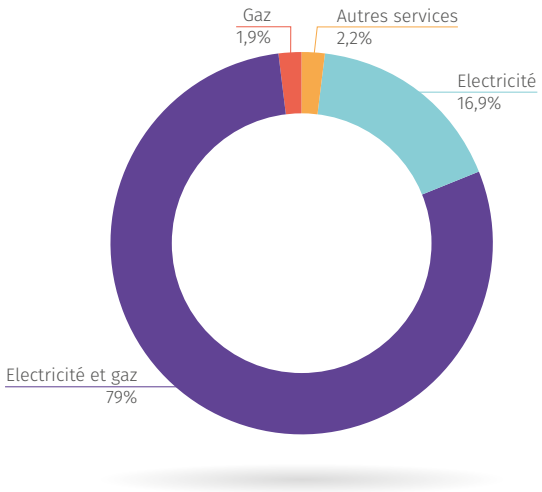
Des factures d'énergie contestées qui concernent à la fois la compétence fédérale et la compétence régionale, sont traitées également par le Service de Médiation. En 2015, il s'agissait de 1.243 plaintes au total (29,5 %).

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

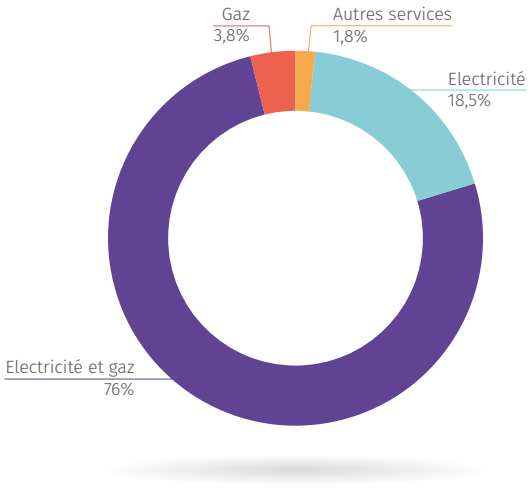
I. Par type d'énergie

La majorité des plaintes (76 %) avaient donc trait à des factures d'énergie pour l'électricité et le gaz naturel. 3,8 % concernaient seulement le gaz naturel et 18,5 % uniquement l'électricité. 74 plaintes (1,8 %) 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.

PAR TYPE D'ÉNERGIE (2014)



PAR TYPE D'ÉNERGIE (2015)

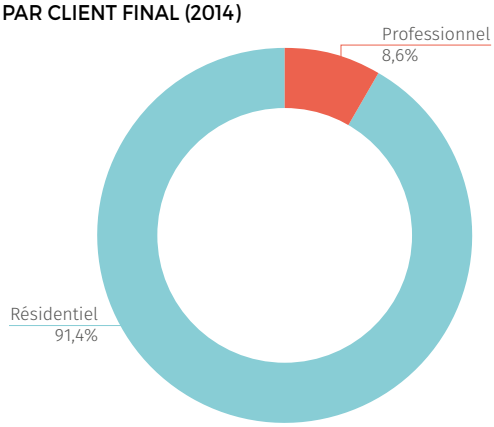




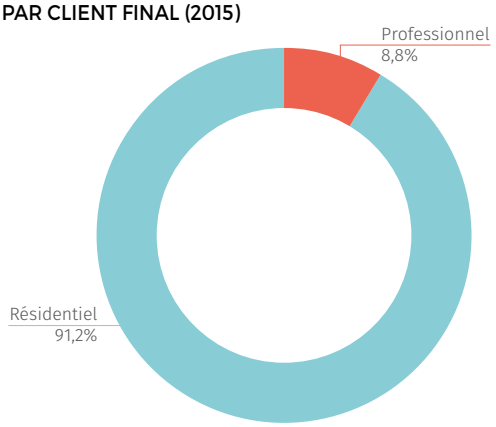
II. Par client final

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 2015, 8,8 % des plaintes (371 plaintes au total) concernaient des clients finals professionnels comme des indépendants, des sociétés et des associations.

PAR CLIENT FINAL (2014)



PAR CLIENT FINAL (2015)

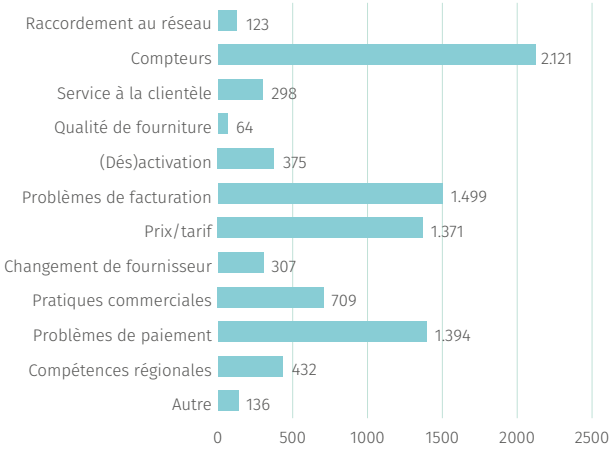


J. Nombre de plaintes par type de plainte et entreprise d'énergie

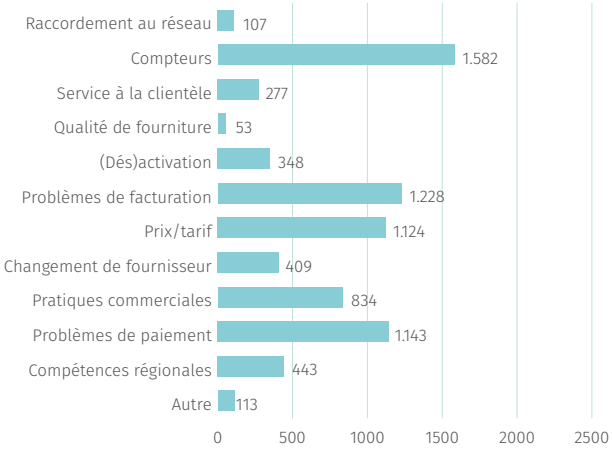
I. Par type de plainte

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 les plaintes et des demandes des consommateurs – C(2010)3021 définitive).

TYPE DE PLAINTE (2014)



TYPE DE PLAINTE (2015)

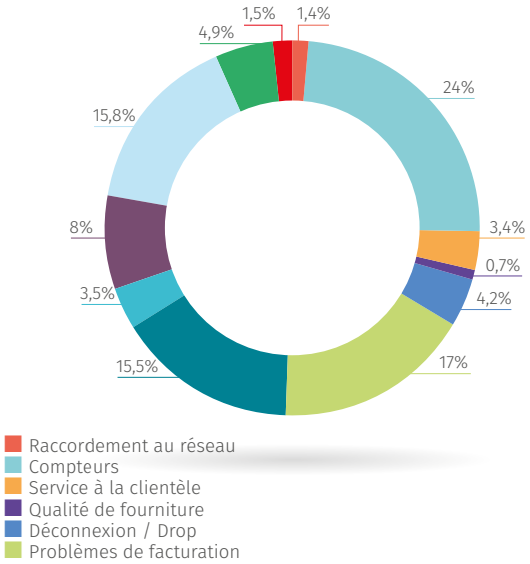




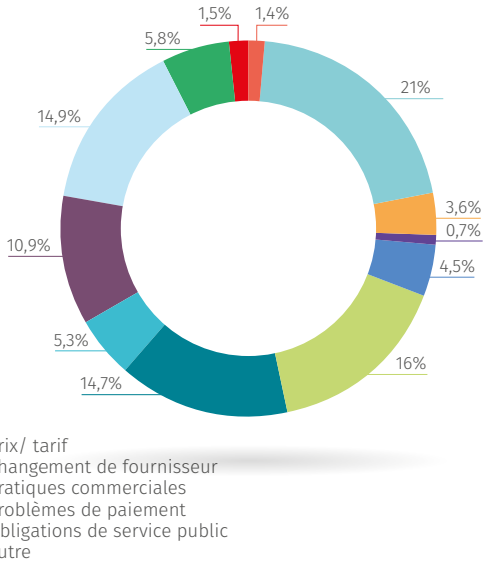
transparence

Plaintes reçues par le Service de Médiation de l'Energie

TYPE DE PLAINTE (2014)



TYPE DE PLAINTE (2015)



Les plaintes reçues par le Service de Médiation en 2015 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… (21%);
- de **problèmes de facturation** comme le manque de factures, la facturation tardive ou l'envoi tardif des factures, le manque de clarté du processus de facturation suite à des factures successives de correction et/ou notes de crédit et la lisibilité des factures d'énergie (16%);
- des **problèmes de paiement des factures,** par exemple les plans de paiement, les remboursements (tardifs), les paiements par domiciliation, les régimes de garantie (14,9%).
- de la **transparence des prix** ou la clarté des prix et tarifs (sociaux) appliqués (14,7%).

Les autres plaintes avaient trait :

- aux **pratiques de marché**, comme l'information et la publicité pré contractuelle, les conditions contractuelles et les pratiques commerciales dans le cadre de la vente et du marketing (11%);
- aux **changements de fournisseurs** (5%);
- aux **compétences régionales** (autres que les données de comptage) comme les Obligations de Service Public d'ordre social et environnemental (5,8%), 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 (4,5%);
- la **qualité de la prestation de services** entre autres par téléphone et par e-mail (3,6%).

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

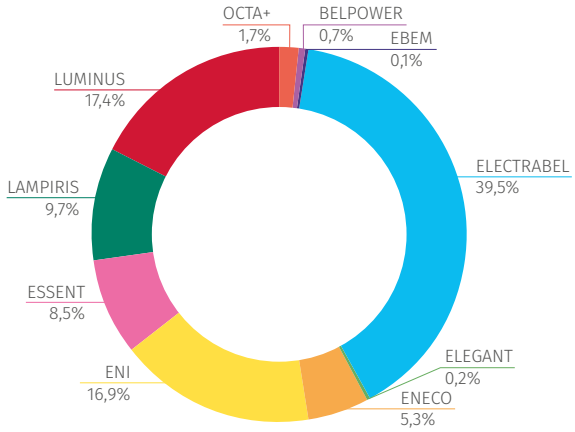
Vous trouverez ci-dessous les principaux litiges ou types de plaintes auxquels le Service de Médiation a été confronté. Nous faisons état des plaintes telles que formulées par le plaignant contre l'entreprise d'énergie. Certaines données statistiques ne sont pas affichées parce que l'échantillon dont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



PROBLÈMES DE COMPTAGE (21 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

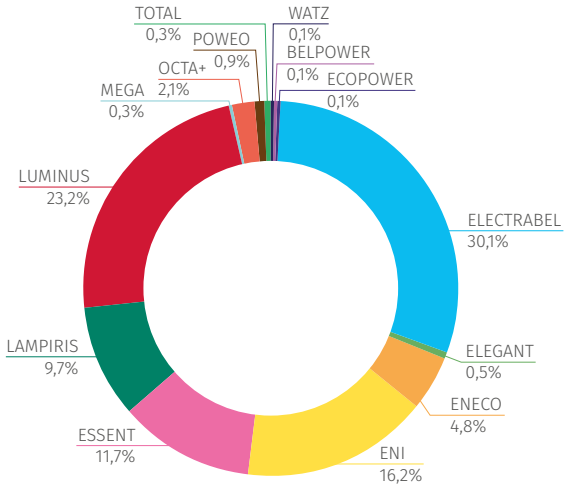
On entend par problèmes de comptage les plaintes qui ont trait à la consommation facturée après un relevé de compteur (ou en l'absence de relevé de compteur), ou en cas de dysfonctionnement d'un compteur, d'une inversion de compteur, d'un changement de compteur, d'un déménagement, d'un décès ou d'une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

PROBLÈMES DE COMPTEUR PAR FOURNISSEUR (2014)



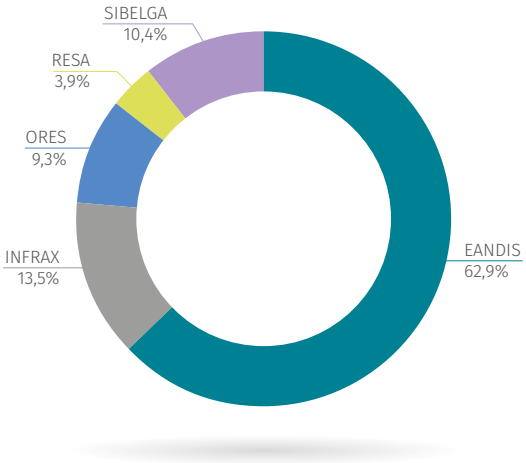
BELPOWER	12	ENECO	92	LUMINUS	302
EBEM	2	ENI	292	OCTA+	29
ELECTRABEL	683	ESSENT	148		
ELEGANT	3	LAMPIRIS	168		

PROBLÈMES DE COMPTEUR PAR FOURNISSEUR (2015)



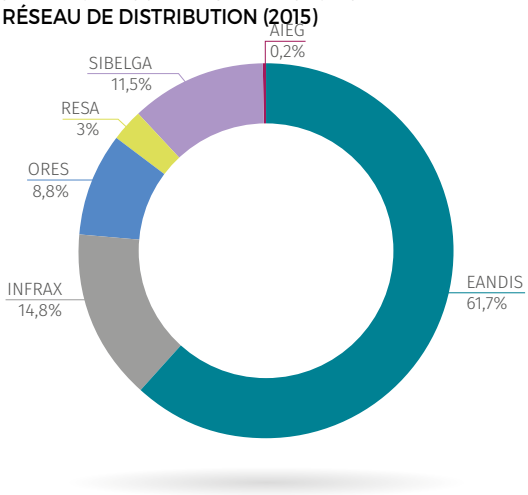
BELPOWER	1	ENI	211	OCTA+	27
ECOPOWER	1	ESSENT	152	POWEO	12
ELECTRABEL	392	LAMPIRIS	126	TOTAL	4
ELEGANT	7	LUMINUS	302	WATZ	1
ENECO	62	MEGA	4		

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



EANDIS	434	ORES	64	SIBELGA	72
INFRAX	93	RESA	27		

PROBLÈMES DE COMPTEUR PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2015)



AIEG	1	INFRAX	79	RESA	16
EANDIS	328	ORES	47	SIBELGA	61



transparence

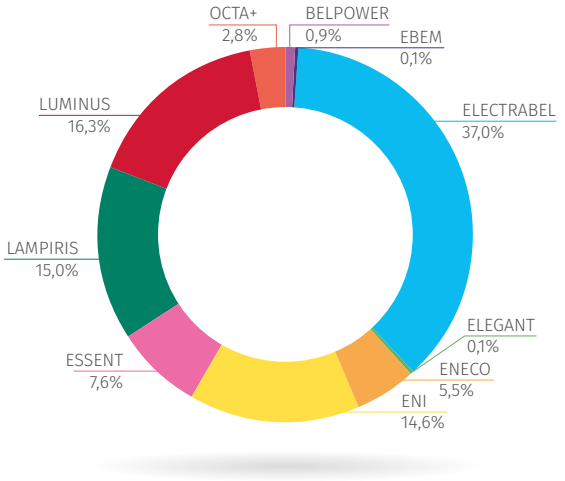
Plaintes reçues par le Service de Médiation de l'Energie

PROCESSUS DE FACTURATION
(16 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

Ces plaintes concernent un flou dans la facturation parce qu'il n'y a pas d'envoi de facture ou la facture est tardive ou parce que le processus de factures successives et de remboursements et/ou de paiements est devenu imprécis ou incompréhensible pour le consommateur.

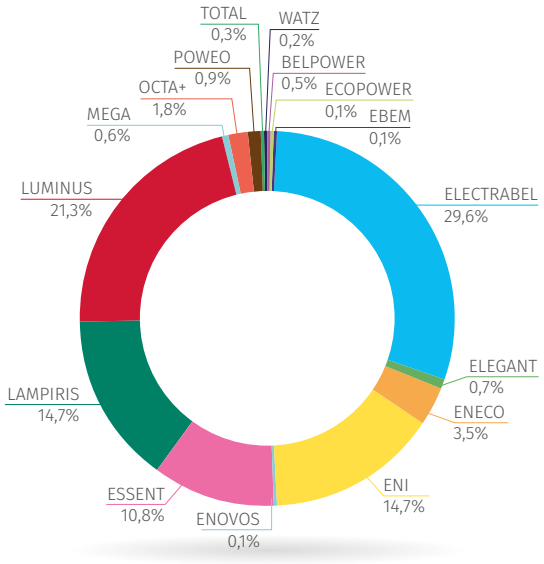
Ces problèmes de facturation concernent en général un traitement administratif, technique ou comptable erroné ou tardif des données de facturation comme les données des clients ou de comptage.

PROCESSUS DE FACTURATION (2014)



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

PROCESSUS DE FACTURATION (2015)



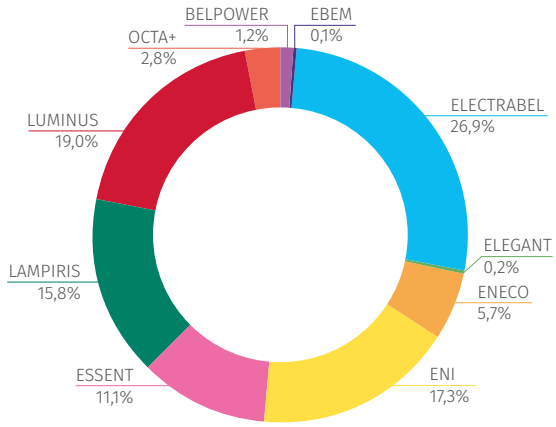
BELPOWER	6	ENI	168	OCTA+	21
ECOPOWER	1	ENOVOS	1	POWEO	10
EBEM	1	ESSENT	123	TOTAL	3
ELECTRABEL	338	LAMPIRIS	168	WATZ	2
ELEGANT	8	LUMINUS	243		
ENECO	40	MEGA	7		



PROBLÈMES DE PAIEMENT (14,9% DE TOUS TYPES DE PLAINTES)

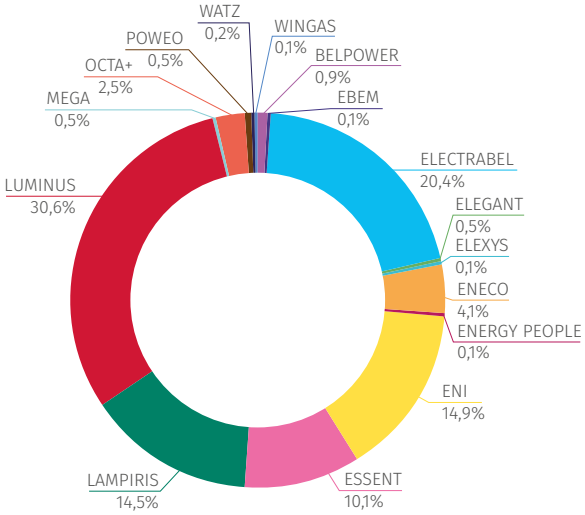
Les plaintes relatives à des problèmes de paiement avaient principalement trait à des plans de paiement échelonnés, à des domiciliations bancaires, à l'imputation de frais administratifs, à des problèmes relatifs à des notes de crédit, à des garanties bancaires et à des remboursements tardifs.

PROBLÈMES DE PAIEMENT PAR FOURNISSEUR (2014)



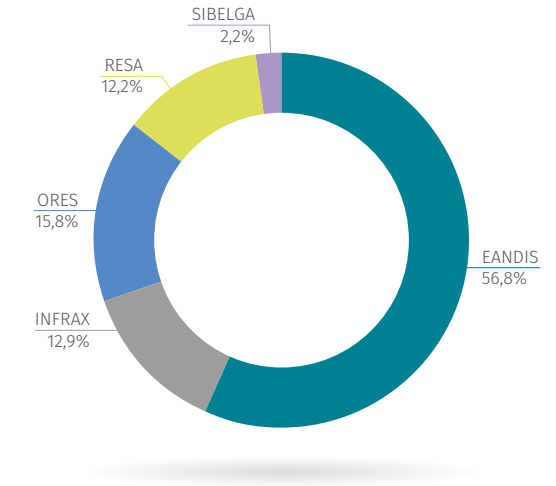
BELPOWER	16	ENECO	75	LUMINUS	252
EBEM	1	ENI	229	OCTA+	37
ELECTRABEL	356	ESSENT	147		
ELEGANT	2	LAMPIRIS	210		

PROBLÈMES DE PAIEMENT PAR FOURNISSEUR (2015)



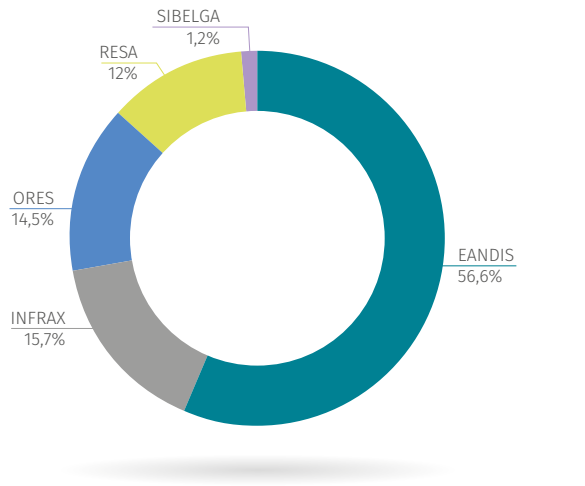
BELPOWER	10	ENERGY PEOPLE	1	OCTA+	28
EBEM	1	ENI	164	POWEO	5
ELECTRABEL	224	ESSENT	111	WATZ	2
ELEGANT	6	LAMPIRIS	159	WINGAS	2
ELEXYS	1	LUMINUS	336		
ENECO	45	MEGA	5		

PROBLÈMES DE PAIEMENT PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2014)



EANDIS	79	ORES	22	SIBELGA	3
INFRAX	18	RESA	17		

PROBLÈMES DE PAIEMENT PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2015)



EANDIS	47	ORES	12	SIBELGA	1
INFRAX	13	RESA	10		



transparence

Plaintes reçues par le Service de Médiation de l'Energie

TRANSPARENCE DES PRIX ET DES TARIFS (14,7 % 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 comme facturés par les fournisseurs de l'énergie ;
- les tarifs de 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 ;
- les taxes et rétributions des différentes autorités.

LES PRIX DE L'ÉNERGIE : les fournisseurs offrent 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 à l'occasion de la sixième réforme de l'État. À partir du 1er juillet 2014, les régulateurs régionaux sont compétents pour les tarifs de distribution (le 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 énergétique, aussi bien par le gouvernement fédéral (la cotisation fédérale, la cotisation sur l'énergie et la TVA), que par les autorités régionales (p.e. le coût pour l'électricité verte et la cogénération, la redevance de raccordement au réseau électrique, la cotisation pour les obligations de services publiques, la redevance pour le Fonds Energie).
Voici quelques dispositions des autorités fédérales et régionales qui sont en vigueur pour 2015 et 2016 au niveau des cotisations, tarifs et taxes fédéraux et régionaux.

• Fédéral

1er septembre 2015 - Augmentation du taux de la TVA sur l'électricité de 6 % à 21 %
Le gouvernement fédéral décide de mettre un terme à la diminution temporaire du taux de la TVA pour les ménages. Par conséquent, le taux de la TVA augmente à partir du 1er septembre de 6 % à 21 %. Suite à cette décision fédérale, la facture d'électricité de tous les ménages augmente pour toutes les composantes qui sont soumises à la TVA, donc aussi pour les matières régionales comme les tarifs de réseau de distribution et le tarif des « prosumers ».

1er janvier 2015 - 1er janvier 2016 - cotisation fédérale sur l'électricité et le gaz naturel
La cotisation fédérale sert au financement des fonds 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 (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 des Prix Sociaux Maximaux (Fonds clients protégés).

La cotisation fédérale « électricité » pour les consommateurs finals s'élève à 2,5588 euros/MWH en 2015 et à 3,0363 euros/MWH en 2016. La cotisation fédérale « gaz naturel » s'élève à 0,8047 euros/MWh en 2015 et à 0,6378 euros/MWH en 2016.

Depuis le 1er avril 2014, la TVA sur la cotisation fédérale électricité et gaz naturel est abrogée. Depuis le 1er juillet 2014, il y a une exonération de la cotisation fédérale gaz, pour les unités de production électricité qui fonctionnent au gaz. Il existe aussi, comme pour la cotisation fédérale électricité, un mécanisme de dégressivité et de plafonnement introduit pour la cotisation fédérale gaz au cas où un client professionnel utilise le gaz pour sa propre consommation et que sa consommation annuelle dépasse un seuil, avec un plafond de 750.000 euros par an.

1er février 2015, Changement des tarifs de réseau de transmission

Les composantes tarifaires suivantes des tarifs de transport fédéraux, imposées par le Gouvernement fédéral au gestionnaire de réseau de transport Elia ont été adaptés :

- Obligation de Service Public concernant l'achat des certificats verts de la production des parcs éoliens offshore ;
- Obligation de Service Public « réserve stratégique ». La Loi du 26 mars 2014 modifiant la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité stipule la possibilité, pour le Ministre qui a l'Énergie dans ses compétences, d'imposer au gestionnaire de réseau de transmission de constituer pendant une période donnée une réserve stratégique qui peut être activée en cas de risque de pénurie.

• **Région flamande**

1er janvier 2016 - Suppression de l'électricité gratuite

La suppression de l'électricité gratuite amène une hausse de la facture de l'électricité pour les ménages parce qu'il n'y a plus d'électricité gratuite accordée sur la facture d'électricité. Les ménages doivent payer la consommation totale et non plus qu' à partir du 401ième kWh (pour un ménage de 3 personnes). D'autre part, le tarif de réseau de distribution diminuera légèrement parce que les coûts des rabais pour l'électricité gratuite ne sont plus attribués au tarif de réseau de distribution et parce que les coûts administratifs des gestionnaires de réseau de distribution diminuent.

1er mars 2016 - augmentation de la Cotisation Fonds Energie

Le gouvernement flamand a approuvé une taxe sur l'énergie. Cette taxe (Cotisation Fonds Énergie) s'élevait à 0,15 euro par mois entre janvier et juin 2015 et 0,34 euro par mois entre juillet et décembre 2015. Pendant les mois de janvier et février 2016, cette cotisation s'élève à 0,2538 euro par mois. Le gouvernement flamand a approuvé une augmentation à partir du 1er mars 2016. Pour le petit ou moyen consommateur, la cotisation augmente de 3 euros par an jusqu'à 100 euros par an. Pour le gros consommateur (consommation à partir de 20.000 kWh par an), la cotisation augmente de 3 euros par an jusqu'à 770 euros par an.

COTISATION FONDS ENERGIE du 1er janvier 2015 jusqu'au 29 février 2016	Tarif par point de raccordement et par mois
du 1/1/2015 au 30/06/2015	0,15 €
du 1/7/2015 au 31/12/2015	0,34 €
du 1/1/2016 au 29/2/2016	0,25 €



transparence

Plaintes reçues par le Service de Médiation de l'Energie

COTISATION FONDS ENERGIE à partir du 1er mars 2016	Tarif par point de raccordement et par an
Clients protégés, compteur à budget, limiteur de puissance	25 €
Consommation annuelle entre 0 et 5 MWh	100 €
Consommation annuelle entre 5 et 10 MWh	130 €
Consommation annuelle entre 10 et 20 MWh	290 €
Consommation annuelle entre 20 et 50 MWh	770 €
Consommation annuelle entre 50 et 100 MWh	1.300 €
Consommation annuelle entre100 et 500 MWh	1.850 €
Consommation annuelle entre 500MWh et 1 GWh	2.600 €
Consommation annuelle entre 1 GWh et 5 GWh	6.500 €
Consommation annuelle entre 5 GWh et 20 GWh	16.000 €
Consommation annuelle entre 20 GWh et 50 GWh	30.000 €
Consommation annuelle entre 50 GWh et 100 GWh	75.000 €
Consommation annuelle entre 100 GWh et 250 GWh	100.000 €
Consommation annuelle au-delà de 250 GWh	120.000 €

- **Région flamande/ Région de Bruxelles-Capitale/Région wallonne**

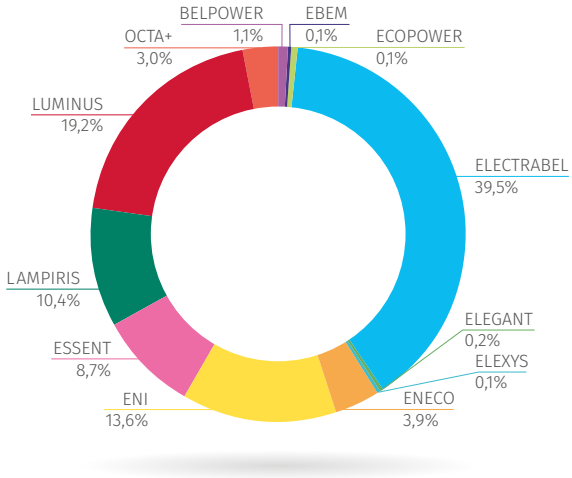
1er août 2015

Répercussion de l'impôt des sociétés

La Loi-programme fédérale du 19 décembre 2014 annule le fondement de l'exception des intercommunales quant à l'impôt des sociétés. Par conséquent, les gestionnaires de réseau de distribution sont soumis à l'impôt des sociétés.
L'impôt des sociétés a un impact sur le tarif de distribution pour l'électricité et le gaz naturel et sur le tarif « prosumer ».
L'impact sur les tarifs de distribution - mais aussi sur les tarifs de comptage, les tarifs de distribution et de transport, la cotisation Energie, la cotisation fédérale, la cotisation Fonds Energie (en Région flamande seulement), la redevance de raccordement (seulement en Région wallonne), et la redevance pour les Obligations de Service Public (seulement en Région Bruxelles-Capitale), et qui sont valables par zone de distribution - peut être consulté auprès des différents régulateurs régionaux :
Wallonie : http://www.cwape.be
Flandre : http://www.vreg.be
Bruxelles-Capitale : http://www.brugel.be

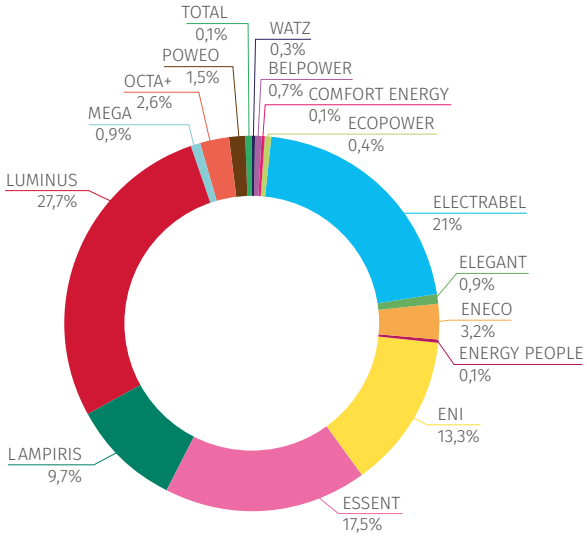


TRANSPARENCE DES PRIX ET DES TARIFS PAR FOURNISSEUR (2014)



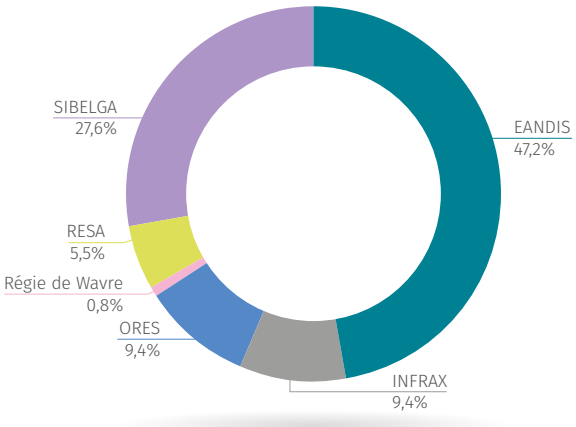
BELPOWER	14	ELEGANT	3	ESSENT	109
EBEM	1	ELEXYS	1	LAMPIRIS	130
ECOPOWER	1	ENECO	49	LUMINUS	240
ELECTRABEL	494	ENI	170	OCTA+	38

TRANSPARENCE DES PRIX ET DES TARIFS PAR FOURNISSEUR (2015)



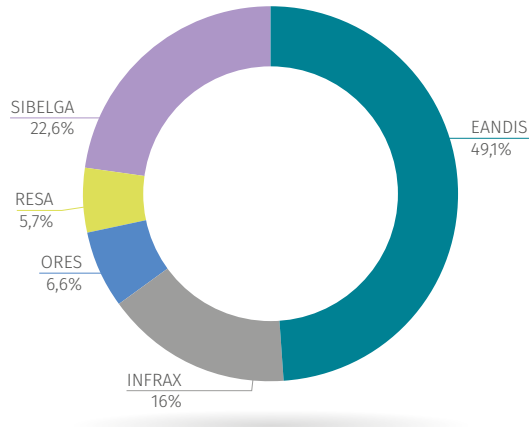
BELPOWER	7	ENERGY PEOPLE	1	OCTA+	24
COMFORT ENERGY	1	ENI	125	POWEO	14
ECOPOWER	4	ESSENT	165	TOTAL	1
ELECTRABEL	198	LAMPIRIS	91	WATZ	3
ELEGANT	8	LUMINUS	261		
ENECO	30	MEGA	8		

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



EANDIS	60	ORES	12	RESA	7
INFRAX	12	Régie de Wavre	1	SIBELGA	35

TRANSPARENCE DES PRIX ET DES TARIFS PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2015)



EANDIS	52	ORES	7	SIBELGA	324
INFRAX	17	RESA	6		



transparence

Plaintes reçues par le Service de Médiation de l'Energie

PRATIQUES DE MARCHÉ
(11% DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

L'objet de ces plaintes concerne la référence à d'éventuelles pratiques commerciales déloyales ou trompeuses de la part de certains fournisseurs d'énergie. Ces plaintes concernent l'information ou la publicité précontractuelle, les pratiques commerciales relatives à la vente et le marketing et le respect des conditions contractuelles ou leur conformité avec l'Accord *« Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz »*.

Cet Accord du consommateur et son Code de conduite annexe pour « *les ventes aux consommateurs hors établissement* » et *« les ventes à distance »* a été complété le 1er janvier 2014 (le 1er avril 2014 en ce qui concerne les adaptations portant sur la domiciliation, les conditions générales et les intérêts de retard) par un nombre de dispositions nouvelles, comme :

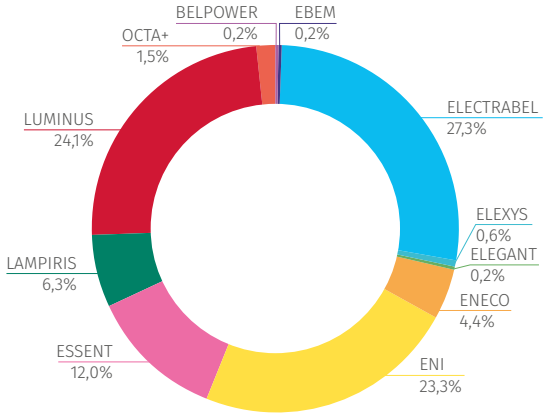
- une offre annuelle de la formule tarifaire la meilleur marché ;
- la reconduction des contrats qui ne peut pas être désavantageuse pour le client, faute de quoi le client à droit à la résiliation du contrat sans coûts ni préavis ;
- aucune indemnité de rupture pour changement de fournisseur, même en cas de déménagement ;
- des simulateurs de prix transparents ;
- une meilleure procédure en cas de déménagement ;
- introduction de la possibilité pour le client d'exclure la facture annuelle de la domiciliation bancaire ;
- le paiement d'intérêts par le fournisseur en cas de remboursement tardif d'un solde créditeur ;
- la confirmation par lettre, message électronique ou sms des arrangements concernant les questions ou les plaintes d'un consommateur.

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, il transmet également ces derniers pour suite utile à la Direction générale de l'Inspection économique du SPF Économie.



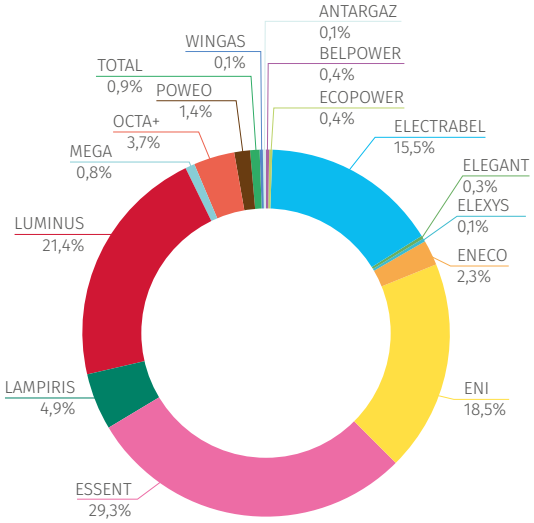
Malgré le renforcement de l'Accord du consommateur, le Service de Médiation constate une augmentation de ce type de plaintes (de 8 % en 2014 jusqu'à 11 % en 2015). Nous allons approfondir cette problématique au chapitre 3, mais il est clair que principalement la communication du prolongement ou du renouvellement des contrats d'énergie et la poursuite contractuelle des procédures de déménagement est insuffisamment garantie chez certains fournisseurs. Certains fournisseurs essayent aussi de facturer des indemnités de rupture cachées aux clients qui résilient leur contrat avant la fin du contrat (voir aussi plus loin).

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		

LES PRATIQUES DE MARCHÉ (2015)



ANTARGAZ	1	ENECO	18	OCTA+	29
BELPOWER	3	ENI	144	POWEO	11
ECOPOWER	3	ESSENT	228	TOTAL	7
ELECTRABEL	121	LAMPIRIS	38	WINGAS	1
ELEGANT	2	LUMINUS	167		
ELEXYS	1	MEGA	6		



transparence

Plaintes reçues par le Service de Médiation de l'Energie

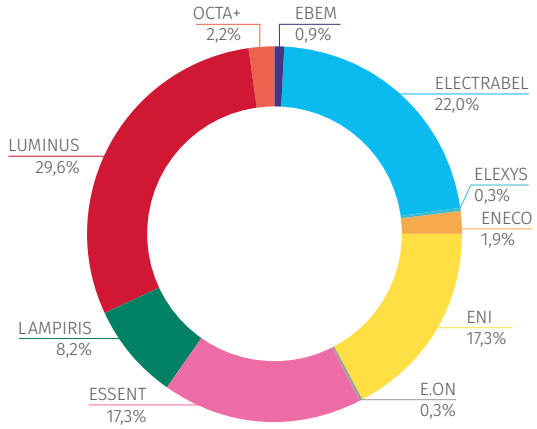
CHANGEMENT DE FOURNISSEUR (5% DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

Le Service de Médiation constate que le nombre de plaintes concernant le changement de fournisseur avait 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).

En 2015, cependant, on constate de nouveau une augmentation à 5% ou 409 plaintes. Cette augmentation est surtout due à des changements de fournisseur non voulu par le biais des pratiques de vente de certains fournisseurs. Ils offrent des contrats, directement, via un comparateur de prix ou via des agents commerciaux, selon des pratiques qui ne sont pas conformes au code de conduite pour *« Vente en dehors de l'établissement »* et *« Vente à distance »*. De plus, un certain nombre de fournisseurs essaye tout de même de facturer une indemnité de rupture aux clients qui partent prématurément vers un autre fournisseur et qui résilient leur contrat. Ce type d'indemnité est par exemple appliqué en facturant dans la facture de clôture la redevance pour l'année entière à la place de la facturation de cette redevance pour la portion de l'année comme mentionnée sur la facture de clôture. Une autre pratique consiste à offrir une réduction au moment de la conclusion du contrat, alors que cette réduction n'est accordée en réalité qu'à fin de la période contractuelle, de sorte que la réduction n'est pas accordée en cas de départ prématuré ou de résiliation prématurée.

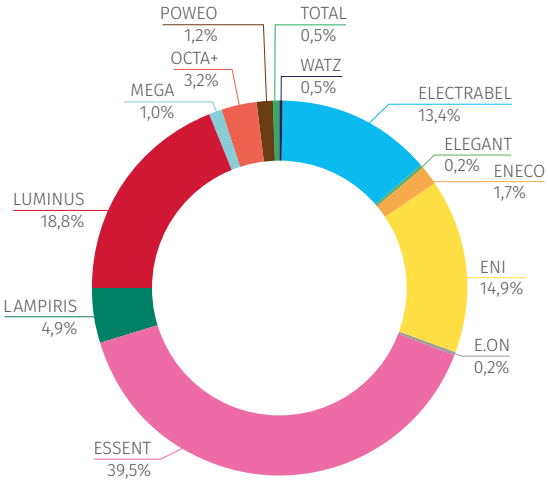
Le Service de Médiation tente d'assurer une médiation dans ces litiges en attirant l'attention des fournisseurs au fait que la disposition légale stipule 'qu'aucune indemnité' ne peut être facturée lors d'un changement de fournisseur pour les clients résidentiels et les PME moyennant un préavis d'un mois (art.18§2/3 de la Loi fédérale).

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		

CHANGEMENT DE FOURNISSEUR (2015)



ELECTRABEL	55	ESSENT	162	POWEO	5
ELEGANT	1	LAMPIRIS	20	TOTAL	2
ENECO	7	LUMINUS	77	WATZ	2
ENI	61	MEGA	4		
E.ON	1	OCTA+	13		



COMPÉTENCES RÉGIONALES, AUTRES QUE LES DONNÉES DE COMPTAGE (12,4% 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 entre 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 finals résidentiels, une quantité d'électricité gratuite (abolie depuis le 1er janvier 2016), 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.

Il existe 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 posent 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.

De telles plaintes sont transmises en général par le Service de Médiation 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 ensuite la reprise de la fourniture, l'installation d'un limiteur de puissance ou d'un compteur à budget ou la coupure effective.

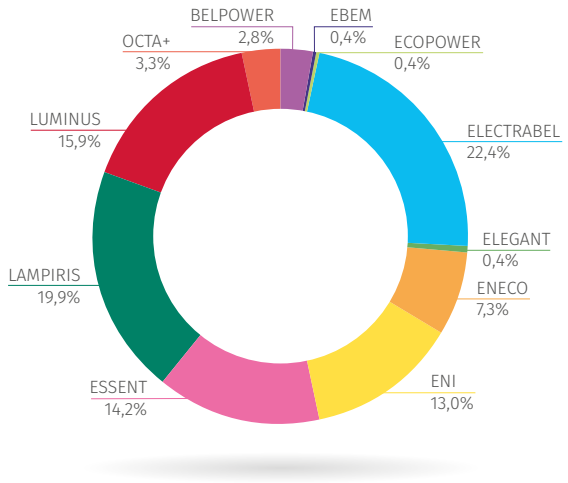


transparence

Plaintes reçues par le Service de Médiation de l'Energie

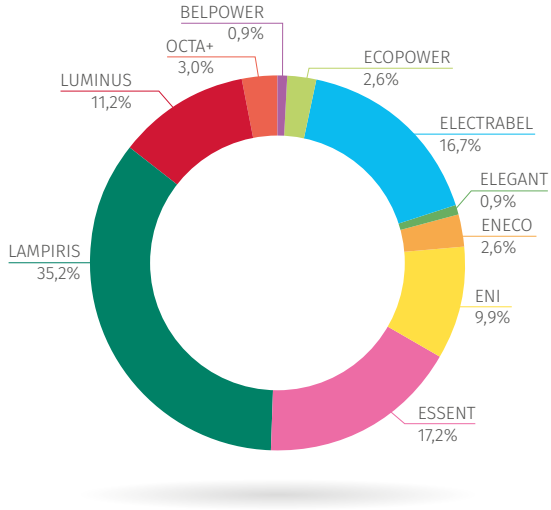
OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC SOCIALES ET ENVIRONNEMENTALES (5,8 % DE TOUTES LES PLAINTES)

OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC (2014)



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

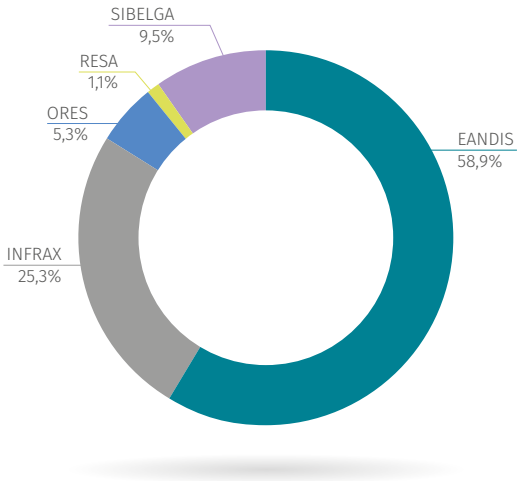
OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC (2015)



BELPOWER	2	ENECO	6	LUMINUS	26
ECOPOWER	6	ENI	23	OCTA+	7
ELECTRABEL	39	ESSENT	40		
ELEGANT	2	LAMPIRIS	82		

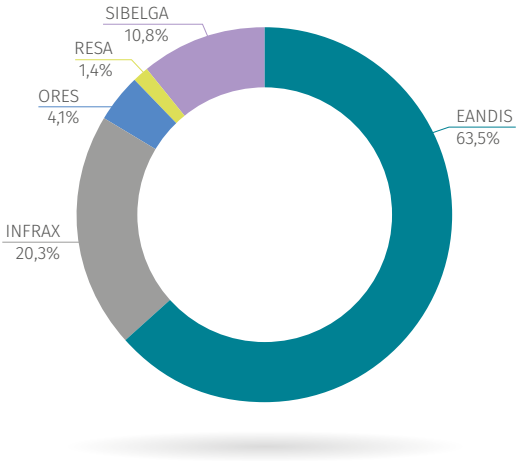
RACCORDEMENTS AU RÉSEAU (1,4 % DE TOUTES LES PLAINTES)

RACCORDEMENTS AU RÉSEAU (2014)



EANDIS	56	ORES	5	RESA	1
INFRAX	24	SIBELGA	9		

RACCORDEMENTS AU RÉSEAU (2015)

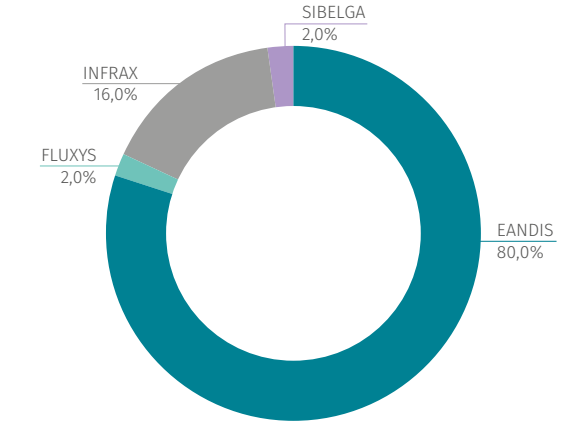


EANDIS	47	ORES	3	RESA	1
INFRAX	15	SIBELGA	8		



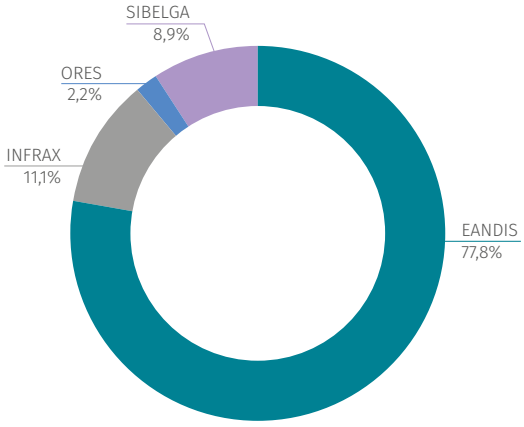
QUALITÉ DE LA FOURNITURE (0,7 % DE TOUTES LES PLAINTES)

QUALITÉ DE LA FOURNITURE (2014)



EANDIS	40	INFRAX	8		
FLUXYS	1	SIBELGA	1		

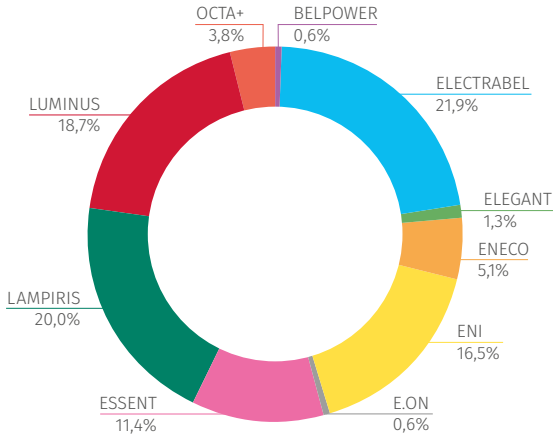
QUALITÉ DE LA FOURNITURE (2015)



EANDIS	35	ORES	31		
INFRAX	5	SIBELGA	4		

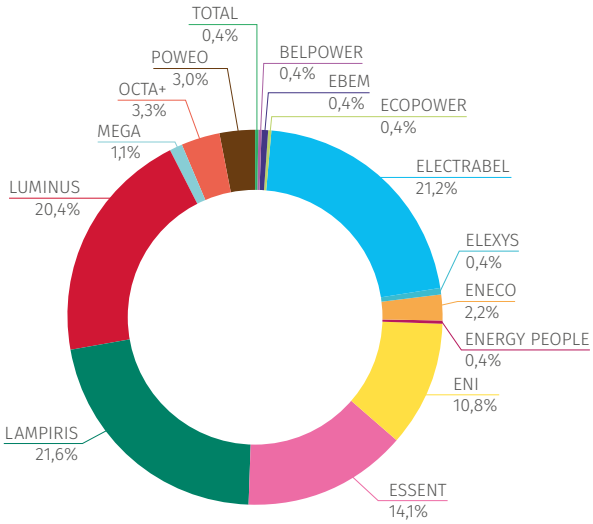
DÉCONNEXION/DROP (4,5 % DE TOUTES LES PLAINTES)

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				

DÉCONNEXION / DROP PAR FOURNISSEUR (2015)



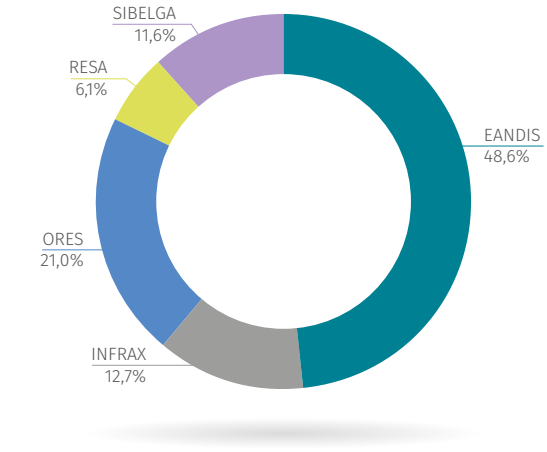
BELPOWER	1	ENECO	6	LUMINUS	55		
EBEM	1	ENERGY PEOPLE	1	MEGA	3		
ECOPOWER	1	ENI	29	OCTA+	9		
ELECTRABEL	57	ESSENT	38	POWEO	8		
ELEXYS	1	LAMPIRIS	58	TOTAL	1		



transparence

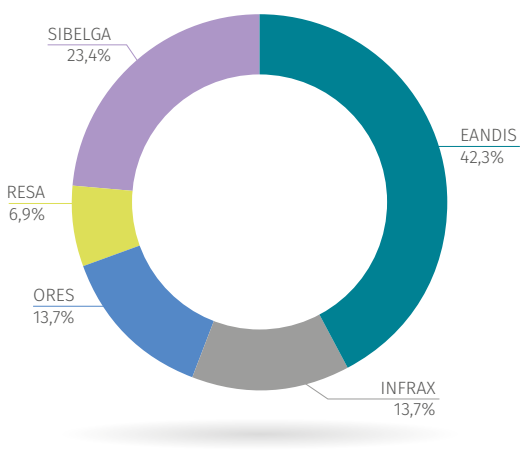
Plaintes reçues par le Service de Médiation de l'Energie

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



EANDIS	88	ORES	38	SIBELGA	21
INFRAX	23	RESA	11		

DÉCONNEXION/DROP PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2015)



EANDIS	74	ORES	24	SIBELGA	41
INFRAX	24	RESA	12		

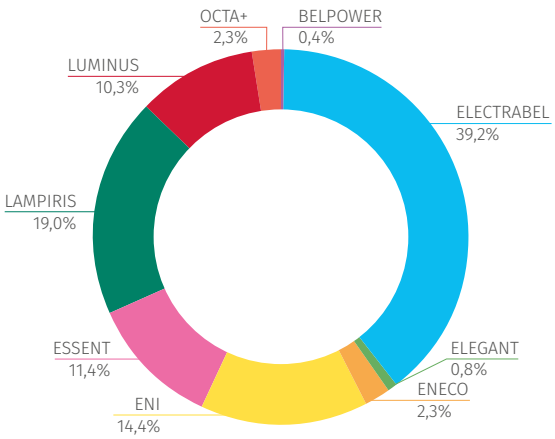
SERVICE À LA CLIENTÈLE (3,6% DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

Le Service de Médiation enregistre aussi 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 bureau de plaintes.
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, 263 plaintes en 2014 et 249 plaintes en 2015). La disposition dans l'Accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » selon laquelle les fournisseurs d'énergie s'engagent à confirmer par lettre, message électronique ou sms les questions ou plaintes des consommateurs, 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, 58 plaintes en 2014 et 32 plaintes en 2015), bien qu'ils ne soient pas soumis à l'Accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz ».

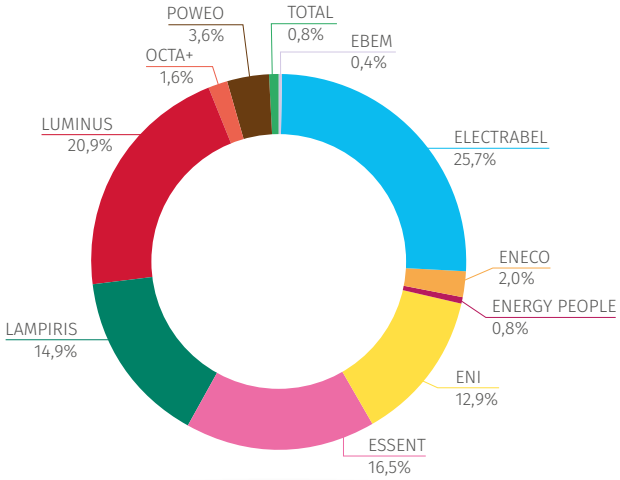


SERVICE À LA CLIENTÈLE PAR FOURNISSEUR (2014)



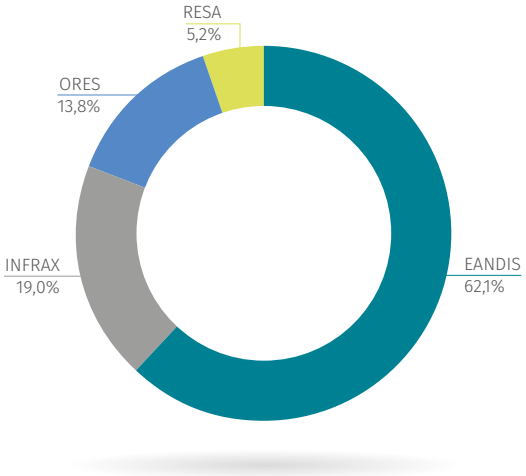
BELPOWER	1	ENECO	6	LAMPIRIS	50
ELECTRABEL	103	ENI	38	LUMINUS	27
ELEGANT	2	ESSENT	30	OCTA+	6

SERVICE À LA CLIENTÈLE PAR FOURNISSEUR (2015)



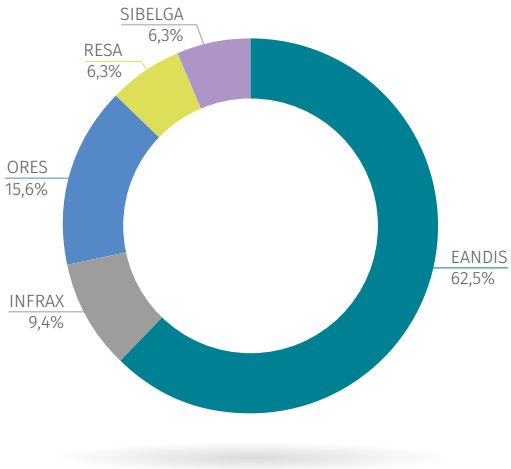
EBEM	1	ENI	32	OCTA+	4
ELECTRABEL	64	ESSENT	41	POWEO	9
ENECO	5	LAMPIRIS	37	TOTAL	2
ENERGY PEOPLE	2	LUMINUS	52		

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



EANDIS	36	ORES	8
INFRAX	11	RESA	3

SERVICE À LA CLIENTÈLE PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2015)

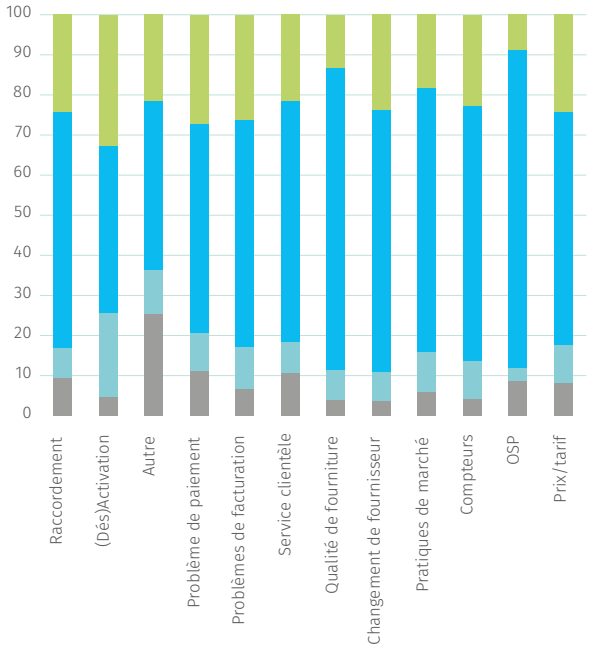


EANDIS	20	ORES	5	SIBELGA	2
INFRAX	3	RESA	2		



transparence

Plaintes reçues par le Service de Médiation de l'Energie



K. Types de plainte par Région

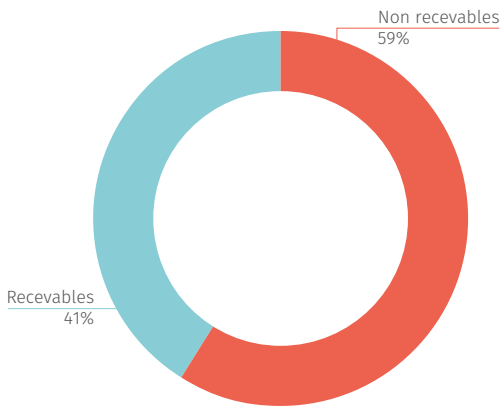
Pour les types de plaintes précitées, le Service de Médiation a rédigé une subdivision par Région qui se rapporte à l'adresse du plaignant. Cette subdivision par type de plaintes suit normalement la subdivision régionale des plaintes, mais l'analyse dévoile que certains types de plaintes apparaissent d'avantage dans une région que dans une autre. En Région flamande, il y a plus de problèmes de pratiques de marché et l'application des Obligations de Service Public (OSP) que dans les autres régions, tandis qu'en Région wallonne, il y a davantage de problèmes de facturation et de problèmes de coupure et de « drop ».



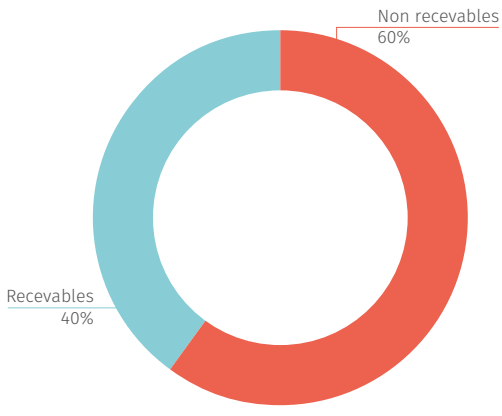
3 Plaintes pour médiation (plaintes recevables)

A. Nombre de plaintes recevables

NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES (2014)



NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES (2015)





1.401
PLAINTES RECEVABLES

1.702
DOSSIERS CLÔTURÉS DE PLAINTES RECEVABLES

Le Service de Médiation a reçu 1.401 plaintes recevables en 2015. Cela représente 40 % des plaintes qui relèvent des compétences du Service de Médiation.

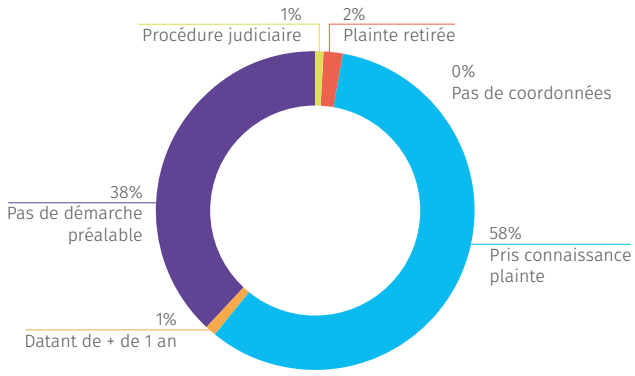
B. Nombre de plaintes irrecevables

Les 2.068 autres plaintes (60 %) 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 (30 % des plaintes irrecevables) ;
- La plainte faisait déjà l'objet d'une procédure en justice (2 % 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 encore la plainte a été retirée parce qu'une solution avait été trouvée entre temps (4 % des plaintes irrecevables) ;
- le Service de Médiation est simplement informé des plaintes adressées pour la première fois au fournisseur d'énergie (64 % des plaintes irrecevables).

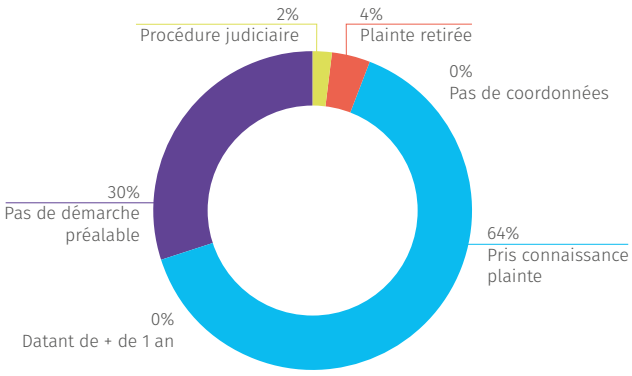


NOMBRE DE PLAINTES IRRECEVABLES (2014)



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

NOMBRE DE PLAINTES IRRECEVABLES (2015)



Procédure judiciare	35	Pris connaissance plainte	1.311
Plainte retiré	88	Datant de + de 1 an	3
Pas de coordonnées	6	Pas de démarche préalable	625

C. Nombre de plaintes pour lesquelles le Service de Médiation n'est pas compétent

Pour 742 plaintes (17,6 %), 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 (114 plaintes) ou ont été traitées et clôturées par le Service de Médiation avec renvoi au Régulateur flamand compétent VREG (279 plaintes) ou le Régulateur bruxellois BRUGEL (25 plaintes) ;
- les compétences du régulateur fédéral CREG comme l'approbation des tarifs de transport et/ou le monitoring des prix et marchés de l'énergie (1 plainte) ;
- les pratiques de marché de certains fournisseurs. Ces dénonciations ont été renvoyées à la Direction générale de l'Inspection économique du SPF Économie, PME, Classes Moyennes et Energie (36 plaintes) ;
- la compétence d'autres services de médiation fédéraux ou régionaux (40 plaintes) dont 27 ont été renvoyées au Service de Médiation des Consommateurs qui a été constitué le 1er juin 2015 ;
- des demandes d'information (123 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 de décisions, et où le Service de Médiation a tenté de formuler une réponse en renvoyant vers les services ou régulateurs compétents (62 plaintes).

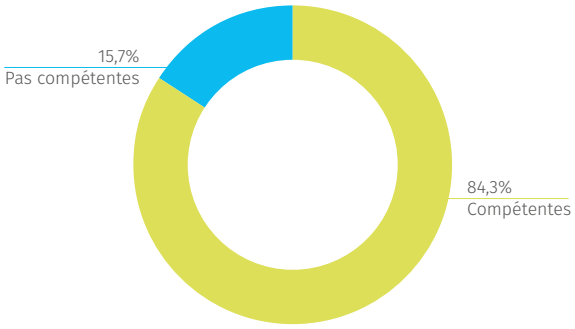
Le Service de Médiation a également traité 62 procédures dites d'urgence. Ces procédures ont pour objectif de clarifier rapidement la situation du client pour éviter une coupure injustifiée ou rétablir l'absence de raccordement dans les trois jours.



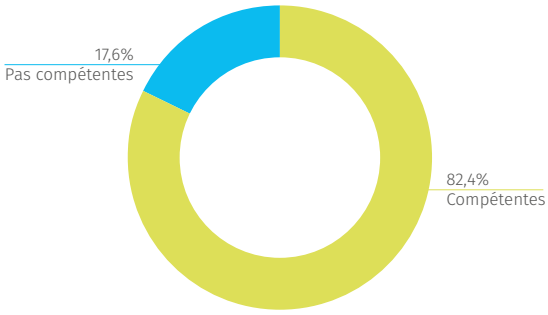
gratuitement

Plaintes pour médiation (plaintes recevables)

NOMBRE DE PLAINTES NON COMPÉTENTES (2014)

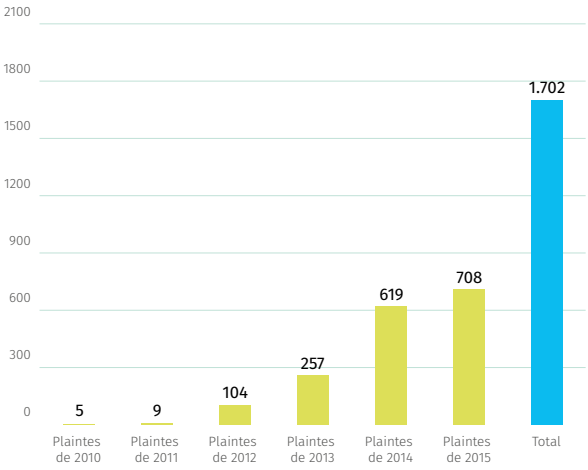


NOMBRE DE PLAINTES NON COMPÉTENTES (2015)



D. Nombre de plaintes clôturées

NOMBRE DE PLAINTES CLÔTURÉES 2010 - 2015 FIN 2015



Le Service de Médiation a pu mener à bien et clôturer 1.702 dossiers de plaintes recevables au total en 2015.

- 5 dossiers clôturés concernaient des plaintes introduites en 2010;
- 9 dossiers clôturés concernaient des plaintes introduites en 2011;
- 104 dossiers clôturés concernaient des plaintes introduites en 2012;
- 257 dossiers clôturés concernaient des plaintes introduites en 2013;
- 619 dossiers clôturés concernaient des plaintes introduites en 2014 et;
- 708 dossiers ont été clôturés concernant des plaintes introduites en 2015.

Pour 2015, cela signifie que le résultat de clôture des plaintes recevables est de plus de 67% si l'on considère le nombre des plaintes clôturées en 2015 (1.702) par rapport au nombre des plaintes ouvertes recevables à la fin de 2014 (1.152) et le nombre des plaintes recevables, reçues en 2015 (1.401). Ainsi, 853 dossiers devaient encore être traités à la fin de 2015. Sur un total de 14.788 plaintes recevables reçues depuis la mise en place du Service de Médiation, cela veut dire que 5,8% 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

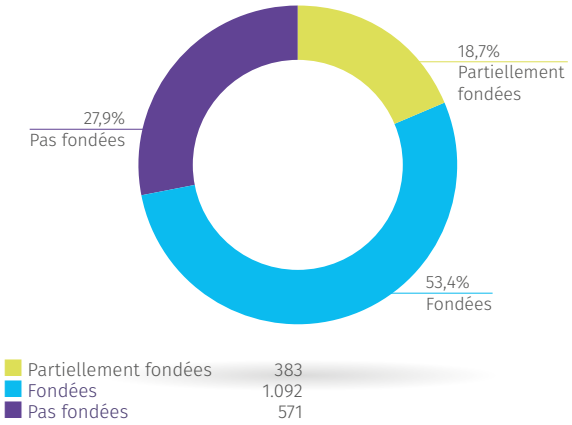


de l'entreprise d'énergie. En tenant compte des plaintes non recevables et celles dont le Service n'est pas compétent mais pour lesquelles le Service de Médiation assure cette prestation de service, plus de 98 % des plaintes reçues depuis la mise en place du Service de Médiation ont été finalisées. En pratique, cela signifie que sur un total de 36.690 plaintes reçues, 853 plaintes étaient encore en cours de traitement par le Service de Médiation au 31 décembre 2015.

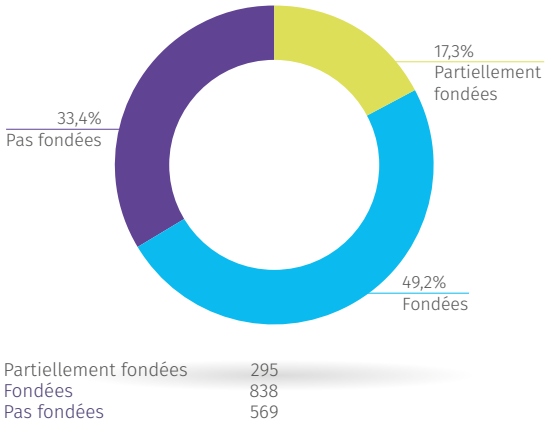
E. Nombre de plaintes fondées (ou non-fondées)

Sur les 1.702 plaintes recevables clôturées en 2015, le Service de Médiation en a considéré :
- 838 comme fondées (49,2 %) ;
- 295 comme partiellement fondées (17,3 %) ;
- 569 comme non fondées (33,4 %).

NOMBRE DE PLAINTES FONDÉES (OU NON) (2014)



NOMBRE DE PLAINTES FONDÉES (OU NON) (2015)



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 de pratiques des fournisseurs d'énergie, il n'existe cependant (encore) aucune réglementation. Celle-ci relève 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 description 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



gratuitement

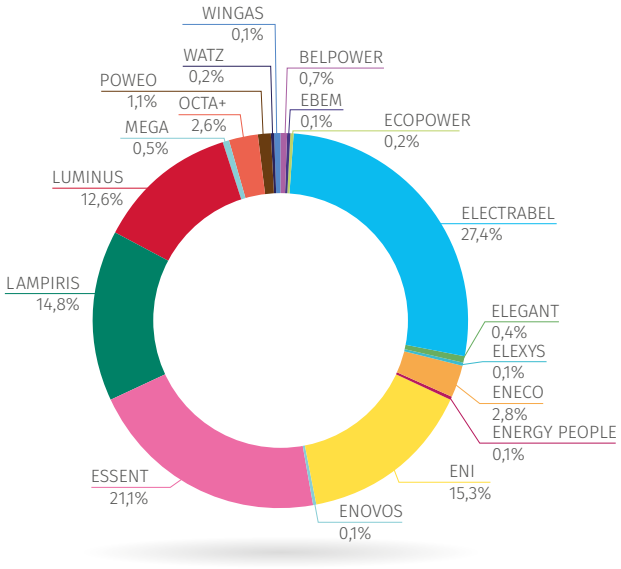
Plaintes pour médiation (plaintes recevables)

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.

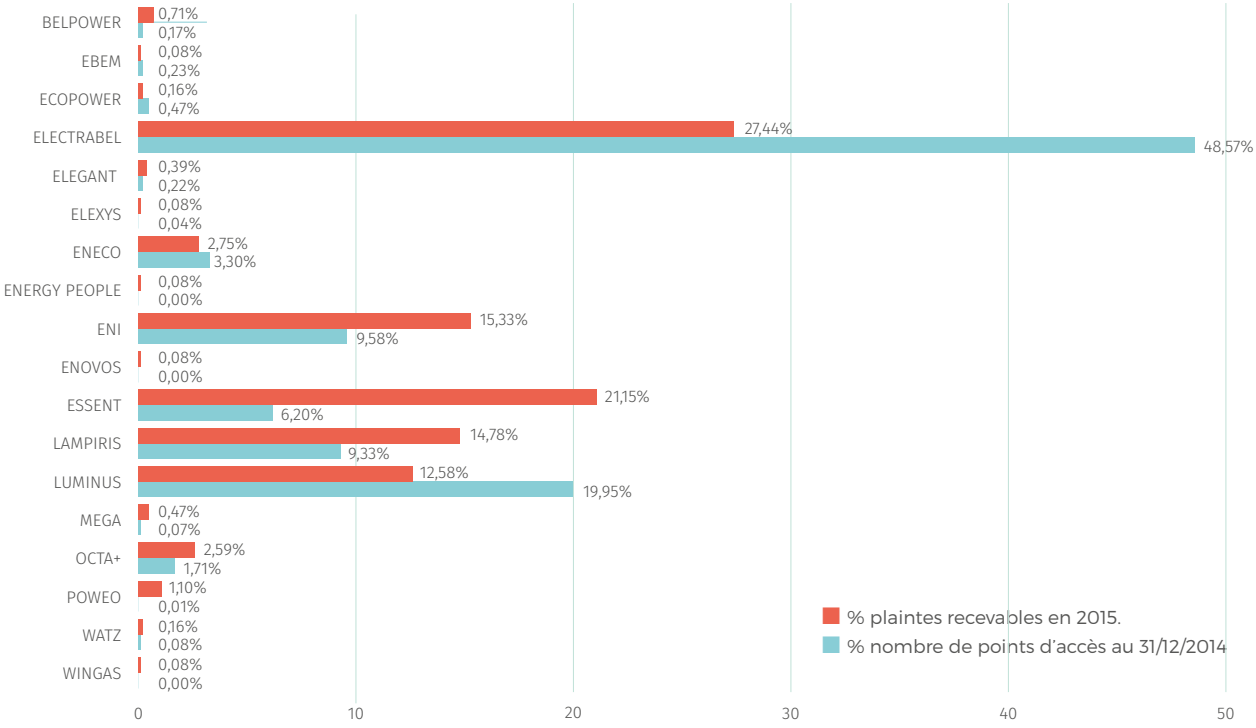
F. Plaintes recevables par fournisseur d'énergie

Parmi les 1.401 plaintes reçues en 2015, 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 à trait à d'autres fournisseurs d'énergie (par exemple lors d'un changement de fournisseur non voulu ou indu), ou des gestionnaires de réseau

TOTAL DES PLAINTES RECEVABLES PAR FOURNISSEUR D'ÉNERGIE 2015



La comparaison du nombre de plaintes recevables en 2015 avec le nombre de points d'accès au réseau de distribution au 31 décembre 2014.





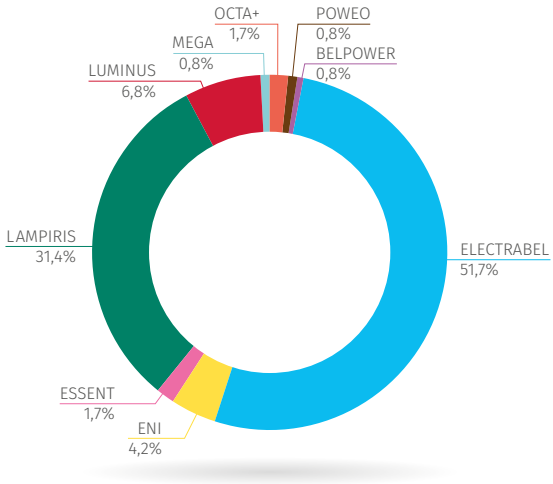
de distribution (par exemple lors d'un relevé, validation ou communication de données de comptage).

En comparant ces données avec la répartition de toutes les plaintes en 2015 (voir p. 20) et avec le nombre de points d'accès au réseau de distribution au 31 décembre 2014, on constate des différences dans le pourcentage total des plaintes par fournisseur et le nombre de 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 développé insuffisamment son service clientèle ou de plainte ou a communiqué de façon approximative les données de contact.

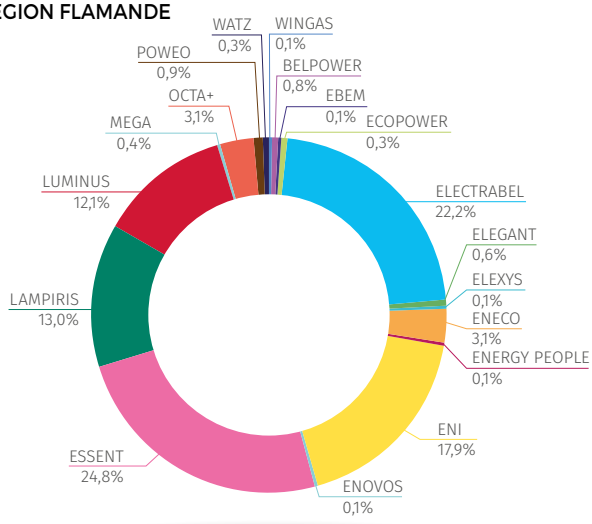
G. Plaintes recevables par région et par fournisseur d'énergie

Le Service de Médiation donne ici 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 de Bruxelles-Capitale, moins de fournisseurs sont actifs. Le suivi du

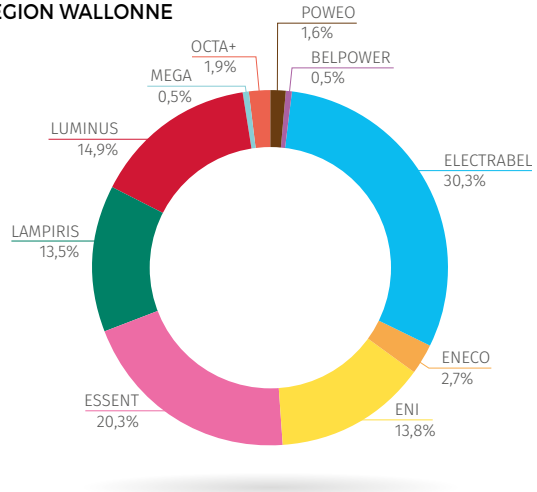
RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE



RÉGION FLAMANDE



RÉGION WALLONNE





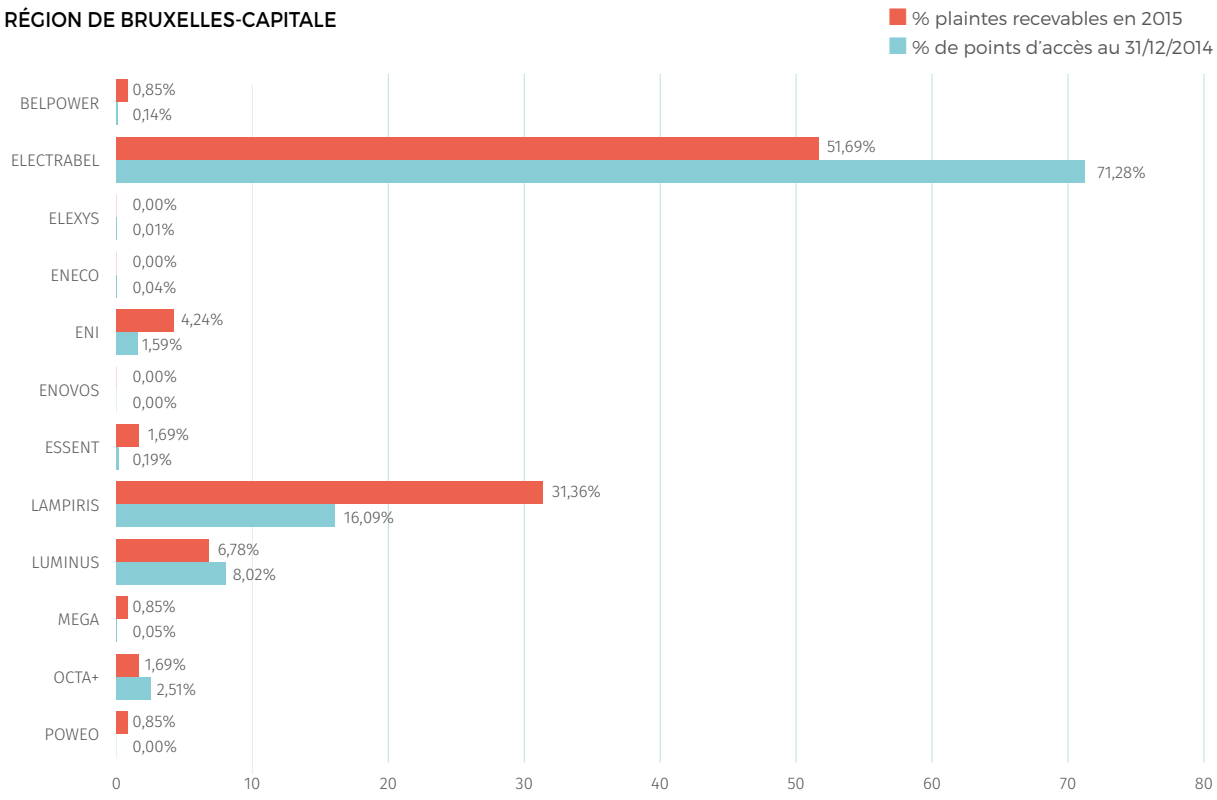
gratuitement

Plaintes pour médiation (plaintes recevables)

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.

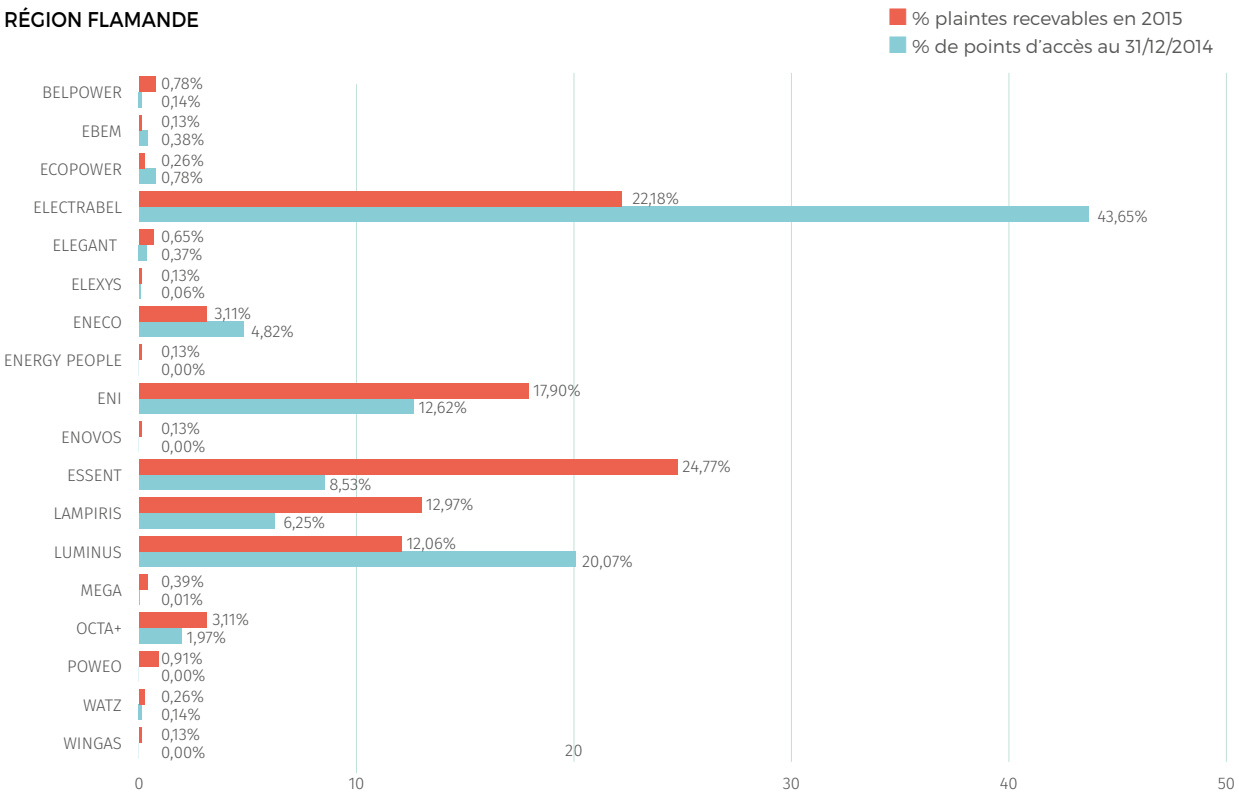
Comparaison par région de la proportion de plaintes recevables en 2015 avec le nombre de points d'accès au réseau de distribution au 31 décembre 2014.

RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE

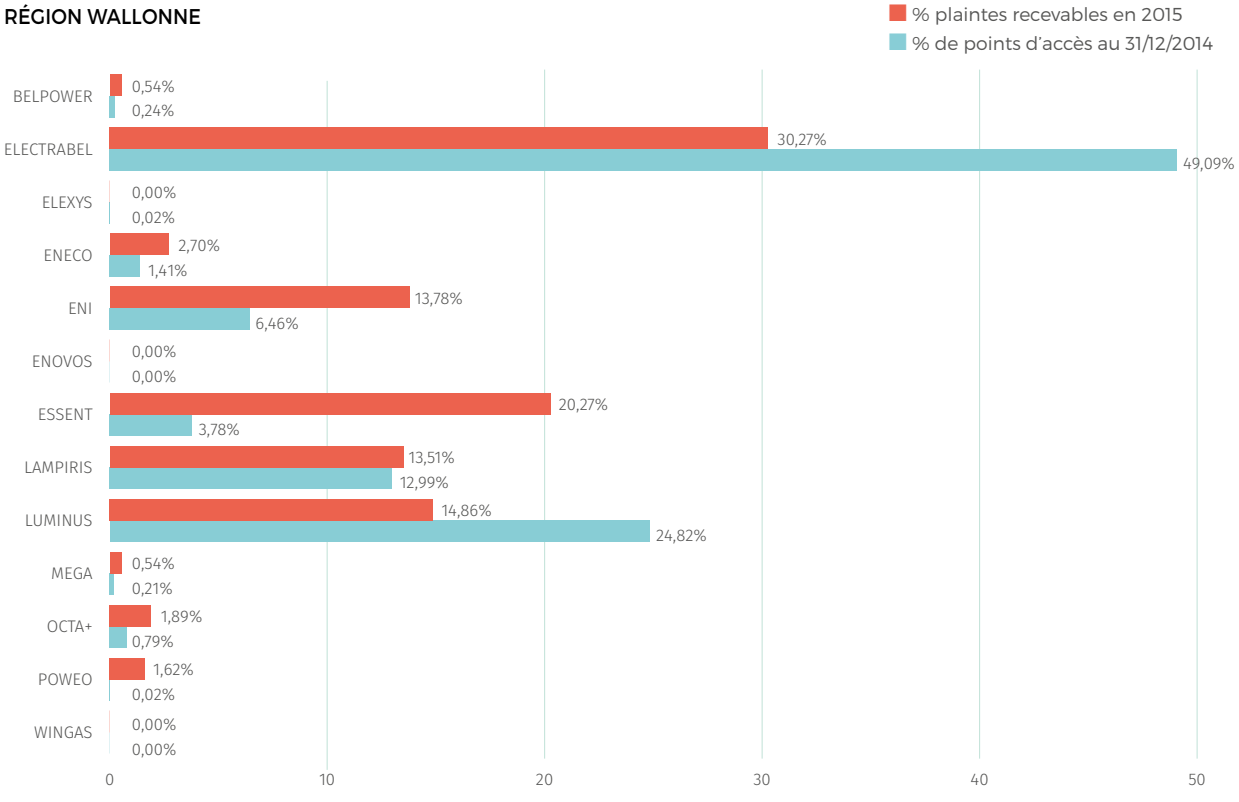




RÉGION FLAMANDE



RÉGION WALLONNE



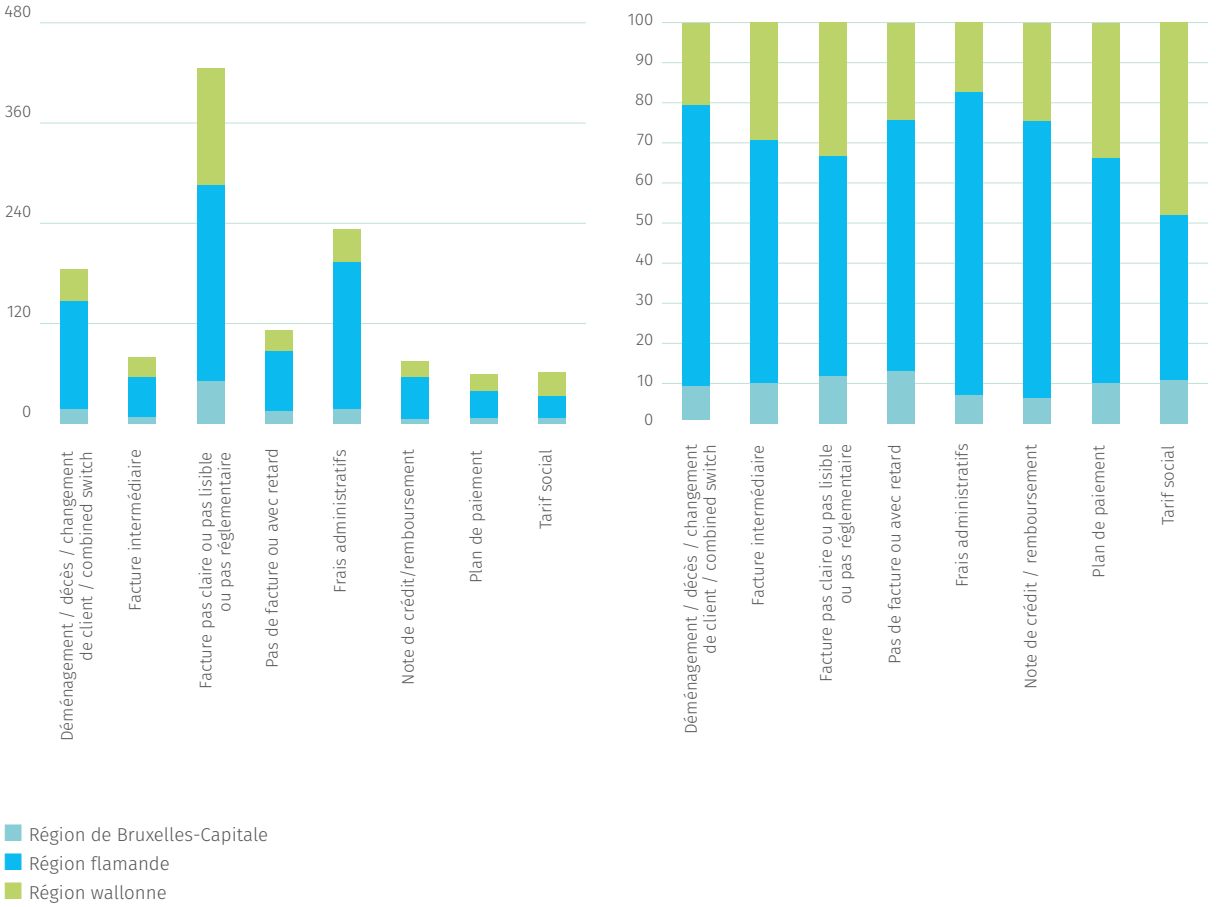


gratuitement

Plaintes pour médiation (plaintes recevables)

H. Types de plaintes par région

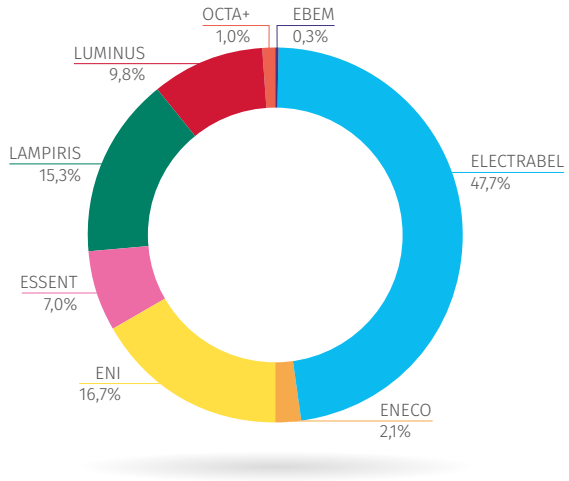
Pour un certain nombre de type de plaintes, le Service de Médiation a fait une comparaison selon la région de l'adresse de consommation du plaignant. Cette comparaison par type de plaintes suit normalement la répartition régionale des plaintes mais l'analyse confirme que certains types de plaintes sont plus présents dans une région que dans une autre. Ainsi, il y a plus de problèmes de facturation de frais d'administration en Région flamande que dans les autres régions tandis que les problèmes de plans d'apurement et de tarif social sont plus fréquents 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 Public qui leur sont imposées par les autorités régionales.



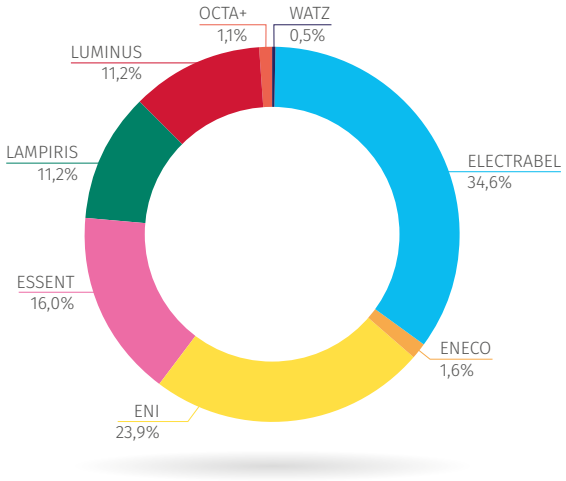


I. Plaintes recevables par type de plainte et par entreprise

PROBLÈMES DE DÉMÉNAGEMENT (2014)



PROBLÈMES DE DÉMÉNAGEMENT (2015)



Nous attirons l'attention ici sur quelques types de plaintes constatées par le Service de Médiation en 2015.
Comme mentionné dans le Rapport d'activité de 2014, le nombre de plaintes concernant la problématique de déménagement continue de diminuer (une diminution de 34 % par rapport à 2014 et de 46 % par rapport à 2013).
Cette amélioration est le résultat de l'Accord *« Le consommateur dans le marché libéralisé d'électricité et de gaz »* grâce auquel une procédure de déménagement améliorée et plus accessible est en vigueur depuis le 1er janvier 2014.

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 pour communiquer un déménagement et les index au moment du déménagement.

Pour les autres plaintes concernant un changement d'habitant dans logement dû à un déménagement, une vente de maison, un décès, etc. il est difficile pour le Service de Médiation de trouver une solution satisfaisante. De nombreux ménages fragilisés communiquent le déménagement par téléphone. Si par la suite aucune trace n'est trouvée et si ces ménages n'ont pas communiqué leurs index de compteur au fournisseur, les problèmes surgissent lorsque le propriétaire ou le nouvel occupant du logement n'a pas conclu un contrat de fourniture. Dans ce cas, le fournisseur du locataire continue de facturer la fourniture d'énergie et ce n'est qu'au moment où le propriétaire ou le nouvel occupant/locataire conclut un contrat pour ce point de raccordement que la facturation au nom du locataire précédent peut être arrêtée, mais sans que la consommation d'énergie puisse être facturée au propriétaire ou au nouvel occupant. Le fournisseur ne dispose pas d'un contrat avec le propriétaire ou le nouvel occupant. Il est donc indispensable qu'en cas de communication téléphonique d'un déménagement, il existe une confirmation écrite de cette communication et qu'ensuite les index



gratuitement

Plaintes pour médiation (plaintes recevables)

de compteur à la date du déménagent soient communiqués au fournisseur.
Un autre problème concerne la facturation au nom de « l'occupant/propriétaire ». Après qu'un occupant a communiqué son déménagement d'un logement, différents fournisseurs démarrent la facturation au nom de « l'occupant/propriétaire » et souvent même au nom précis du nouveau locataire ou propriétaire si ce nom a été transmis par l'occupant précédent.
Les nouveaux occupants ne sont pas d'accord avec ces factures. Ces factures ont été faites sans contrat de fourniture valable et sur base de tarifs dont le client n'a jamais été mis au courant, encore moins d'y avoir donné son consentement. Certains fournisseurs s'approprient le droit de facturer n'importe quel tarif de prix d'énergie et de redevance annuelle.
Le nouvel occupant ou propriétaire a le droit de choisir à quel fournisseur il souhaite acheter son gaz naturel ou son électricité. De plus, il appartient au gestionnaire de réseau de distribution, dans le cas d'une procédure MOZA (Move Out Zonder Afspraak) de rechercher l'utilisateur de réseau de distribution pour un point de raccordement spécifique quand cet utilisateur n'a pas

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			

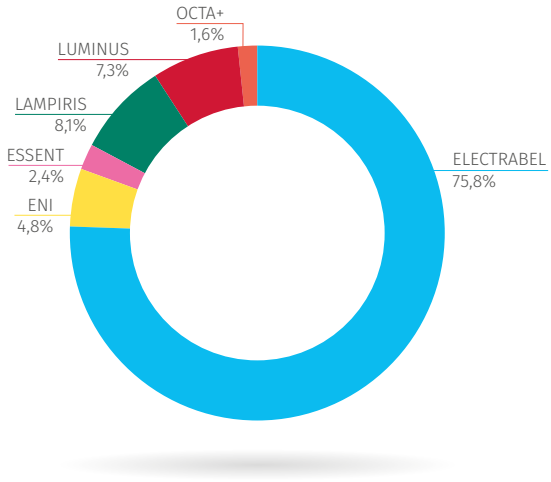
Signature du **client sortant** (signature précédée de la mention « Lu et approuvé »)	Signature **du repreneur** (signature précédée de la mention « Lu et approuvé »)



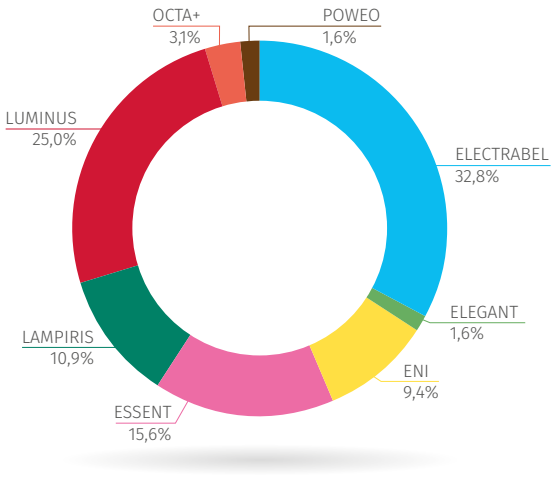
encore conclu un contrat de fourniture avec un fournisseur. Il n'appartient pas au fournisseur de l'occupant précédent d'exécuter cette tâche et de facturer une consommation pour laquelle il n'existe aucun contrat d'énergie valable au nom d'un occupant/propriétaire.
Le fournisseur de l'occupant précédent doit démarrer la procédure MOZA via le gestionnaire de réseau de distribution quand, en cas d'un déménagement, aucun nouveau client ne se manifeste auprès de lui ou auprès d'un autre fournisseur.

Par ailleurs, le Service de Médiation constate toujours des problèmes dans le cadre de l'application des tarifs sociaux et plus spécifiquement dans l'attribution des tarifs sociaux avec effet rétroactif.
Par rapport aux attestations pour le tarif social émanant du SPF Sécurité Sociale,

TARIF SOCIAL (2014)



TARIF SOCIAL (2015)



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 postérieures au 1er avril 2012 et les attestations antérieures à 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 ou de conditions de validité spécifique ou 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 d'où découle que la personne concernée répond aux conditions de l'auto-assistance et/ou de la condition de revenu, ou 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 Économie concernant l'attribution automatique du tarif social, ne peut être considérée comme pertinente parce que la règlementation permet en tout cas que le droit au tarif social se fasse 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, car 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 2015), 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 2013). Etant donné que pour l'application de cette réglementation, le SPF Économie, 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. Cette enquête n'a pas encore donné de résultats. Les administrations concernées, et spécifiquement la Direction générale de l'Énergie compétente pour l'automatisation du tarif social, refusent d'adapter les procédures pour la demande du droit de tarif social aux remarques du Service de Médiation de l'Énergie et du Service de Médiation fédéral.

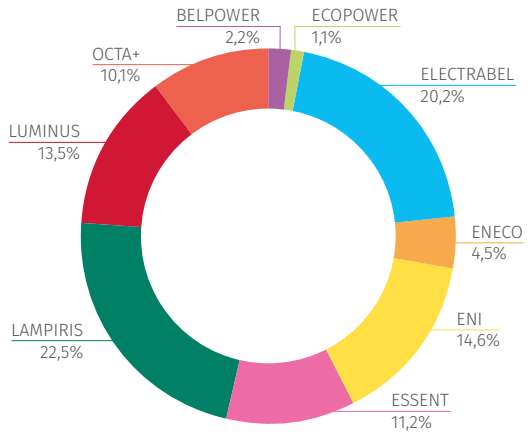
Ces Services de Médiation sont d'avis que les services concernés utilisent l'application automatique des prix maximaux pour la fourniture de gaz et d'électricité avec comme résultat de ne pas honorer les droits sociaux du passé, bien que les fournisseurs soient aussi tenus d'accepter les attestations 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 accepter, pour les bénéficiaires d'un droit à une allocation spécifique par le SPF Sécurité Sociale, que les attestations 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 de demande 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.

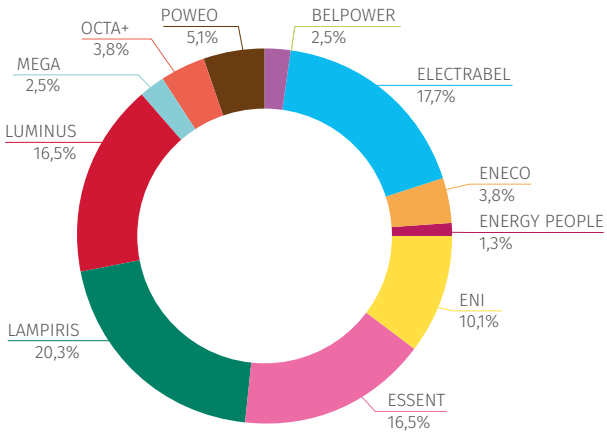
L'enquête sur cette problématique n'a toujours pas abouti à ce stade et le Service de Médiation espère que, ensemble avec les services gouvernementaux concernés, une solution structurelle sera trouvée dans l'intérêt des ayants droit au tarif social.



FACTURES INTERMÉDIAIRES (2014)



FACTURES INTERMÉDIAIRES (2015)



Les plaintes concernant les factures d'acompte ont fortement diminué en nombre. Cette amélioration est principalement due à la diminution du taux de la TVA sur la consommation d'électricité de 21% à 6% entre le 1er avril 2014 et le 31 août 2015. Il reste cependant un certain nombre de problèmes qui ont trait aux factures d'acompte sur les factures annuelles de consommation. Lorsque des factures d'acompte sont rédigées dans le même mois que la facture annuelle, cela génère généralement de la confusion chez le consommateur. Plusieurs fournisseurs appliquent une règle interne pour la déduction ou non du montant de la facture d'acompte sur la facture annuelle sans que cette déduction soit mentionnée dans les conditions générales du contrat. Quand les consommateurs contestent cette situation, le fournisseur se justifie en indiquant cette règle interne. Cette règle peut, par exemple, affirmer que la facture d'acompte n'est prise en compte pour déduction que lorsqu'elle a trait à la période de fourniture qui est couverte par la facture annuelle.
Quand les factures d'acompte concernent la période après la période de fourniture, elles ne sont déduites que dans la facture d'énergie de la période de fourniture suivante, bien qu'elles aient été déjà facturées avant la rédaction de la facture de consommation. La facture de clôture est souvent aussi rédigée lorsque le consommateur est déjà depuis un mois ou plus encore client d'un autre fournisseur ou habite une autre adresse. Certains fournisseurs continuent à facturer des acomptes pendant la période entre la fin du contrat et le moment de la rédaction de la facture de clôture. Celles-ci sont régulièrement contestées car le consommateur doit payer pendant ces mois les factures d'acompte qui sont émises par le nouveau fournisseur et celles émises par l'ancien fournisseur.

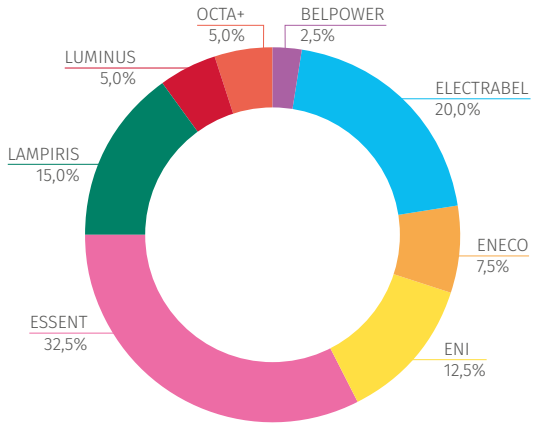
Le Service de Médiation constate enfin que la facturation de la consommation estimée entre le moment du relevé de compteur et la date de facturation a pour conséquence que même le consommateur avisé se voit confronté avec des données de consommation estimées qui seront déduites comme une sorte d'avance lors de la facture de consommation suivante ou de la facture de clôture. La facturation de ces consommations estimées, entre le moment du relevé des compteurs et celui de la facturation de clôture et la prise en compte de ces consommations estimées dans la facture de consommation suivante ou de clôture peut compliquer inutilement la clarté de ces factures.



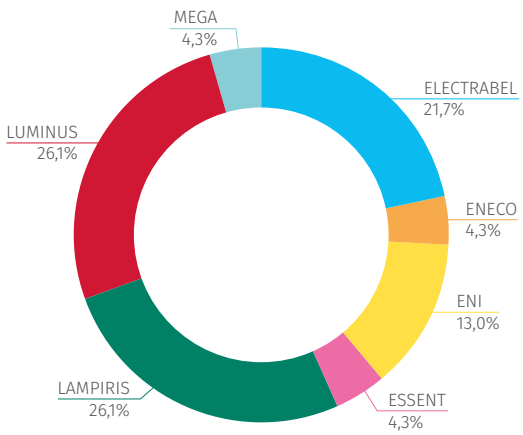
gratuitement

Plaintes pour médiation (plaintes recevables)

DOMICILIATION (2014)

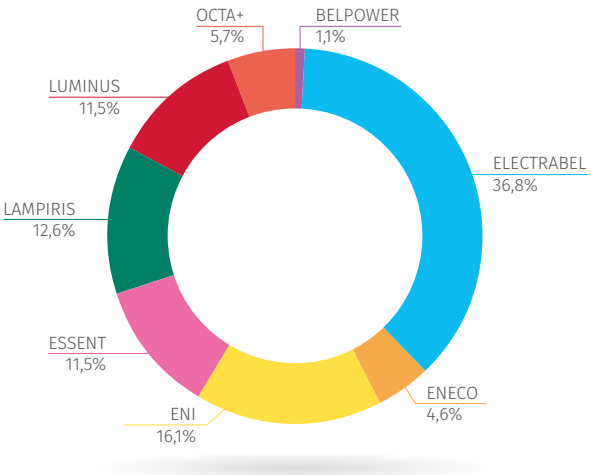


DOMICILIATION (2015)

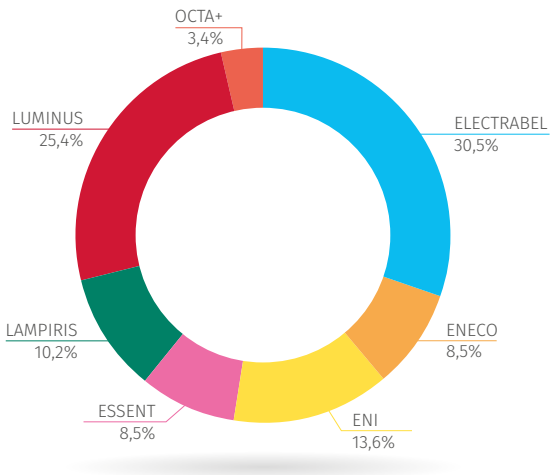


Les plaintes concernant les domiciliations bancaires ont continué à diminuer en nombre, partiellement grâce à l'Accord du consommateur, qui stipule que les fournisseurs doivent offrir à partir du 1er avril 2014 la possibilité à leurs clients d'exclure la facture annuelle de consommation de la domiciliation.

PLAN D'APUREMENT (2014)



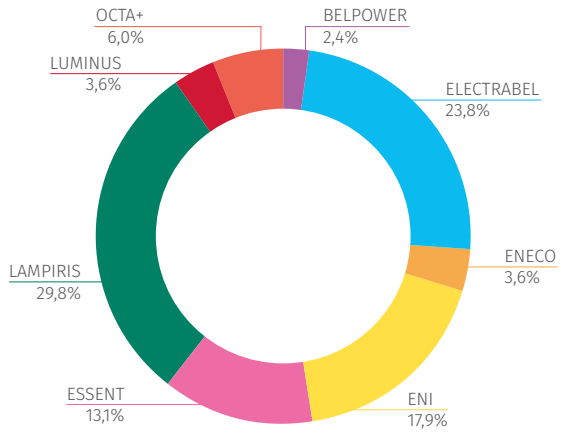
PLAN D'APUREMENT (2015)



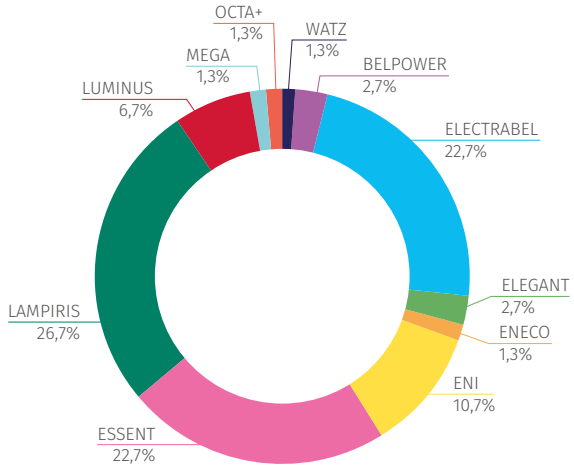
Parmi les problèmes de paiement, les plans d'apurement en constituent une part importante. Bien qu'il y ait des initiatives de la part des autorités régionales et des régulateurs qui recommandent aux fournisseurs d'appliquer des plans d'apurement raisonnables et équilibrés, ou même de les rendre contraignants dans le cadre des Obligations de Service Public, le Service de Médiation continue à recevoir des plaintes qui ont trait à la faisabilité financière de ces plans d'apurement et aux frais administratifs éventuels les concernant. En général, le Service de Médiation réussit à convenir avec les fournisseurs de plans d'apurement sans frais et raisonnables. Si nécessaire, il est proposé au consommateur de demander ou de négocier un plan d'apurement au CPAS de sa commune.



NOTE DE CRÉDIT / REMBOURSEMENT (2014)



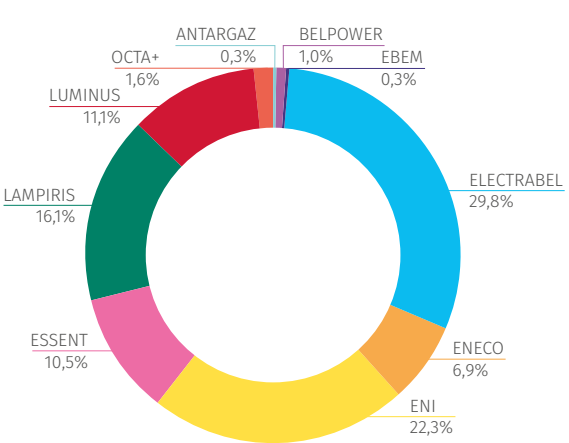
NOTE DE CRÉDIT / REMBOURSEMENT (2015)



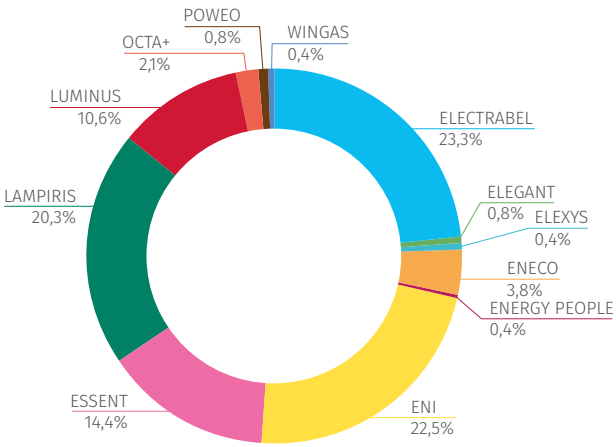
En ce qui concerne le remboursement des soldes créditeurs, le Service de Médiation reçoit un certain nombre de plaintes qui ont trait au remboursement tardif des soldes.

À partir du 1er avril 2014, les fournisseurs d'énergie doivent verser des intérêts de retard dans les cas où ils sont responsables du retard.

FRAIS ADMINISTRATIFS (2014)



FRAIS ADMINISTRATIFS (2015)





gratuitement

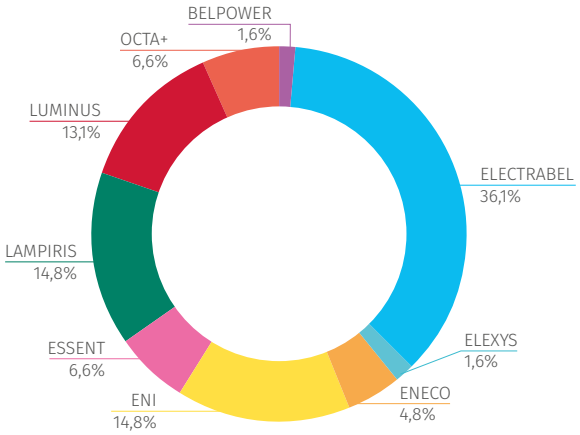
Plaintes pour médiation (plaintes recevables)

Un certain nombre de plaintes concerne la facturation de frais administratifs. Quand le consommateur, rencontrant des problèmes de paiement, demande un plan d'apurement chez le fournisseur, celui-ci n'est souvent pas le seul créancier. Des frais forfaitaires et intérêts peuvent peser très lourdement sur un budget de ménage déjà éprouvé. Ceci vaut d'autant plus pour les frais de rappel facturés suite à des paiements tardifs. Le Service de Médiation constate à ce sujet que les fournisseurs suivent généralement les délais et les procédures de la réglementation régionale quant au paiement tardif ou défaut de paiement (rappel, mise en demeure, drop...) mais que souvent des manques de clarté dans la facturation ou des paiements et remboursements (avec ou sans domiciliation) sont la cause de coûts administratifs superflus. Les coûts facturés sont souvent déraisonnablement hauts et disproportionnels comparés au solde ouvert chez le fournisseur. Dès lors qu'il y a des problèmes majeurs de paiement, les procédures de rappel des fournisseurs et donc les coûts de recouvrement divergent. Un fournisseur envoie les rappels pour chaque facture ouverte séparément, ce qui entraine une proportion importante des coûts de rappel dans le solde ouvert, jusqu'à plus de 50 % de la facture. Un autre fournisseur envoie, à côté des rappels et mises en demeure obligatoires, des rappels additionnels sous une autre dénomination. Le Service de Médiation a rencontré des cas où dans l'espace de moins d'un mois, jusqu'à 5 rappels et mises en demeure avaient été envoyés, en conséquence de quoi la vue d'ensemble sur le solde ouvert et donc l'objectif de ces rappels s'était perdu. De plus, il existe souvent un manque d'équité entre les droits et les obligations des fournisseurs à l'égard de leurs clients, dans le sens que les consommateurs ne jouissent pas des mêmes droits et obligations lorsque les fournisseurs sont mis en demeure en cas de facturation erronée ou de traitement des paiements et remboursements.

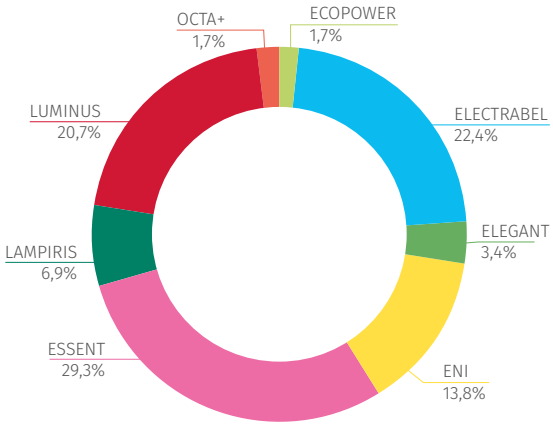
Un point délicat du recouvrement des dettes d'énergie concerne leur transfert. Il y a de plus en plus de vente des dettes à des tiers, en particulier aux bureaux de recouvrement. Cela devient particulièrement problématique lorsque le consommateur considère qu'il y a lieu de contester la facture. Le bureau de recouvrement ne dispose généralement pas de l'information ou de l'expertise pour répondre aux objections du consommateur et pour élaborer une solution. Le Service de Médiation continue dans ces cas à s'adresser au fournisseur d'énergie afin de mettre à disposition l'information nécessaire concernant les factures non payées et le retard de paiement afin que le litige puisse être traité ou résolu sur base d'une information adéquate.



TRANSPARENCE DES PRIX ET TARIFS PAR FOURNISSEUR (2014)



TRANSPARENCE DES PRIX ET TARIFS PAR FOURNISSEUR (2015)



Les plaintes ayant trait au manque de clarté des prix de l'énergie restent au même niveau faible de 2014.
Cela est à mettre en relation avec l'application du filet de sécurité élaboré depuis 2013 par le régulateur fédéral CREG et toujours en vigueur. 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 facultés de paiement 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 nouvelles avec enregistrement de la méthodologie des prix d'énergie variables;
- une indexation trimestrielle, et des paramètres d'indexation transparents, basés sur les prix du marché du commerce en 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 leurs formules de prix sont 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 jusqu'au 31 août 2015 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.

Cependant, un certain nombre de fournisseurs n'offrent pas le tarif le plus avantageux à leurs clients. Pourtant, l'Accord du consommateur stipule, qu'à partir de 2014, le fournisseur informe annuellement le client de manière claire et visible du tarif le meilleur marché pour les contrats à prix fixe et pour les contrats à prix variable sur base du profil de consommation du client et cela éventuellement en ajoutant les particularités du contrat (énergie verte/ énergie grise, contrat online ou pas,...).

Dans une étude de la CREG du 17 décembre 2015, il apparaît que 63% des clients résidentiels



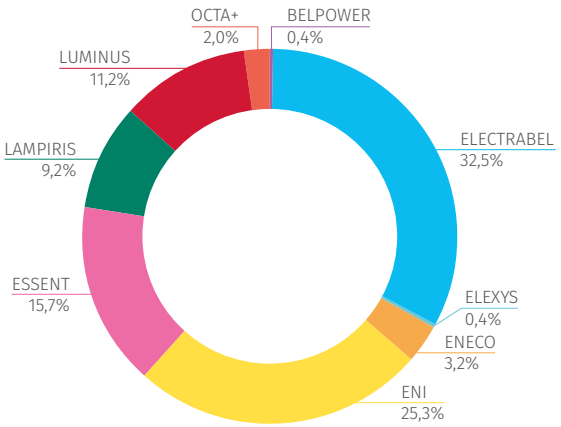
gratuitement

Plaintes pour médiation (plaintes recevables)

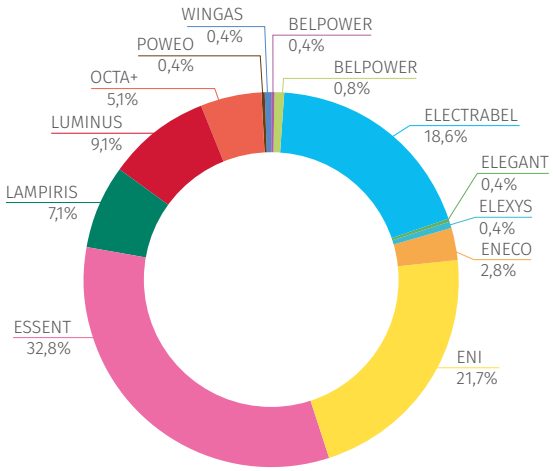
d'électricité et 44% des clients résidentiels de gaz naturel jouissent du contrat le plus cher chez leur fournisseur d'énergie. Seulement 3% des clients d'électricité et 5% des clients de gaz naturel jouissent du produit le meilleur marché. Ce fait doit être souligné au regard du haut degré de switch en Belgique et du fait que l'Accord du consommateur stipule que les fournisseurs doivent informer annuellement le client de la formule tarifaire la plus avantageuse sur base de son profil de consommation.
On peut en déduire entre autre que la communication du tarif le plus avantageux par le fournisseur :
- n'est pas claire pour le consommateur parce qu'elle est occultée dans la facture ou n'est même pas communiquée ;
- n'est pas forcément la plus avantageuse pour le client. Un tarif online ne serait, par exemple, pas communiqué par le fournisseur parce que les conditions de ce tarif ne correspondent pas avec celles du plan tarifaire actuel et des services concomitant (la domiciliation, la facturation online,...).

Le manque de transparence des prix de l'énergie concerne également la manière dont les contrats d'énergie sont prolongés ou renouvelés.

CONDITIONS CONTRACTUELLES (2014)



CONDITIONS CONTRACTUELLES (2015)



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.

À partir du 1er janvier 2014 dans l'Accord du consommateur, les dispositions suivantes concernant la prolongation et/ou la reconduction des contrats sont 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

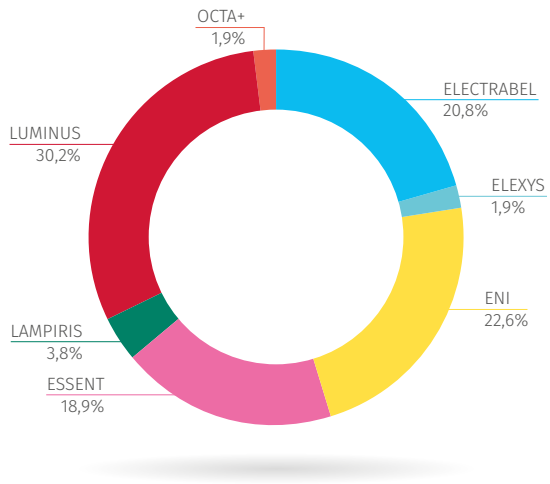


proposition de contrat de fourniture au consommateur au moins deux mois avant la date de la fin du contrat en cours. De plus, il explique, de manière claire, non équivoque et spécifique, sur quels points les nouvelles conditions proposées diffèrent du contrat en cours.
Le fournisseur demande au consommateur de confirmer expressément ou bien son accord sur la nouvelle proposition, par lettre ou sur un autre support durable, ou bien de changer de fournisseur.

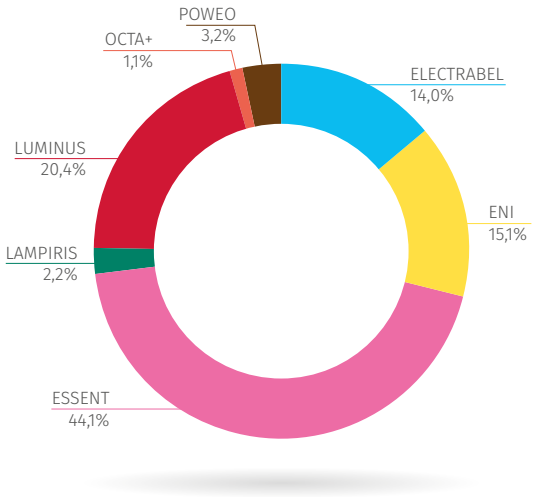
Si, à la date finale du contrat en cours, le consommateur n'a pas donné suite à cette demande, le fournisseur s'engage à continuer à lui fournir le produit équivalent à durée déterminée[1] le moins cher qu'il offre en vente à ce moment. Le fournisseur en informe explicitement le consommateur par lettre 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.»
Certains fournisseurs en déduisent qu'il n'y a pas besoin de confirmation expresse de la part du client si le fournisseur informe le consommateur que le renouvellement du contrat portera sur le produit équivalent le meilleur marché. Ils informent le client donc de la manière suivante: «afin de prolonger votre contrat, aucune action de votre part est requise.»

Il arrive également que la nouvelle proposition de contrat soit communiquée de façon confuse et «en petits caractères» dans une facture mensuelle, ce qui peut susciter l'irritation du consommateur qui n'analyse pas attentivement chaque facture mensuelle. 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 sans contrat par le

PRATIQUES COMMERCIALES DE VENTE / MARKETING (2014)



PRATIQUES COMMERCIALES DE VENTE / MARKETING (2015)



[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.

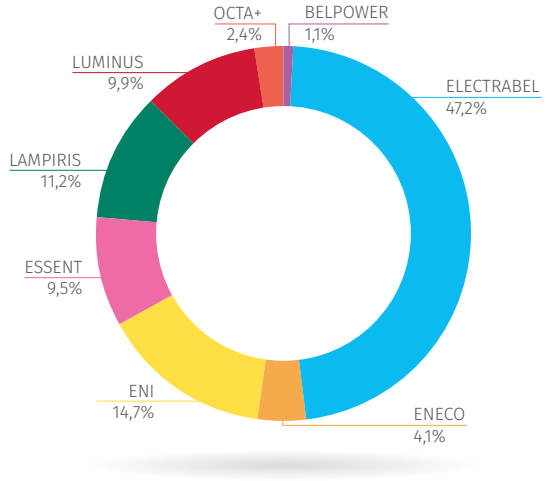


gratuitement

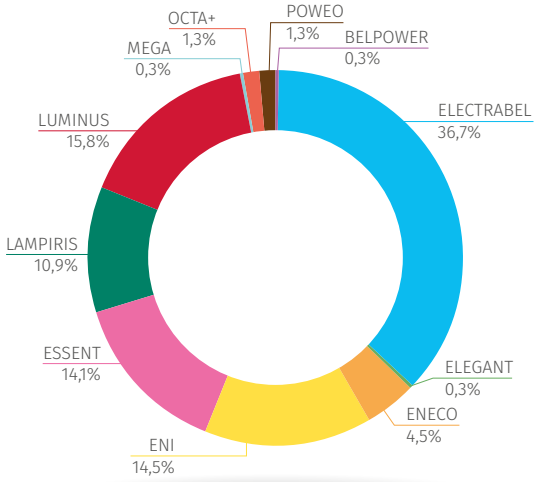
Plaintes pour médiation (plaintes recevables)

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. Il en résulte que des situations de consommation sans contrat se produisent. Les parties concernées (fournisseur et propriétaire/occupant) n'accomplissent pas leurs obligations légales ou administratives. Ces problèmes peuvent aussi être le résultat des pratiques de ventes de certains fournisseurs. Les pratiques *« Vente en dehors de l'établissement »* et *« Vente à distance »* sont pourtant déjà bien réglementées dans le Code de conduite. On constate, néanmoins, que ces réglementations ne sont pas respectées, certainement pas dans le cas de ventes porte-à-porte auprès de consommateurs fragilisés comme des personnes âgées, moins valides et des personnes défavorisées. Les données de comptage sont à la base de

RELEVÉS ET RECTIFICATIONS (2014)



RELEVÉS ET RECTIFICATIONS (2015)



la facture d'énergie, et ce avec les prix et tarifs. Dès qu'il y a une discussion à ce sujet, cela implique en général que le 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 civile 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 de 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.

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 soit possible. En Région flamande, en Région de Bruxelles-Capitale et en Région wallonne, des services de contentieux indépendants ou des chambres de contentieux ont été mis en place au sein des régulateurs (respectivement VREG, CWaPE et Brugel) dans le cadre du Troisième Paquet Energie, entre autres pour rendre possible un règlement alternatif des litiges, concernant les obligations des gestionnaires de réseau relatives à la gestion du comptage et au respect des Obligations de Service Public. 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 suivent des types de plaintes spécifiques qui ont trait aux obligations des gestionnaires de réseau de distribution en matière de gestion du comptage, et telles qu'elles ont été traitées par le Service de Médiation même, avec ou sans le soutien du régulateur régional.

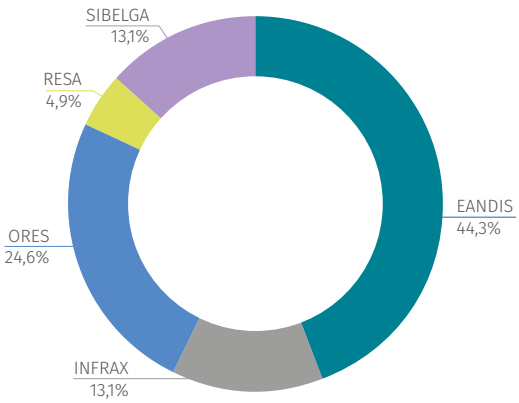
Il s'agit ici seulement de plaintes concernant les données de comptage qui avaient été adressées directement aux gestionnaires de réseau de distribution. La plupart de ces plaintes sont adressées aux fournisseurs d'énergie qui sont le point d'accès pour les contentieux concernant les factures d'énergie, bien que ces contentieux trouvent leur origine dans des matières qui sont aussi de la responsabilité des gestionnaires de réseau de distribution. Certains consommateurs finals demandent avis auprès du gestionnaire de réseau de distribution, à leur propre initiative ou sur conseil du fournisseur d'énergie. 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 à des corrections de factures d'énergie des fournisseurs à l'avantage de l'utilisateur final. Ceci a engendré aussi des pourparlers utiles avec les régulateurs régionaux concernant les interprétations juridiques et factuelles des règles de rectification.



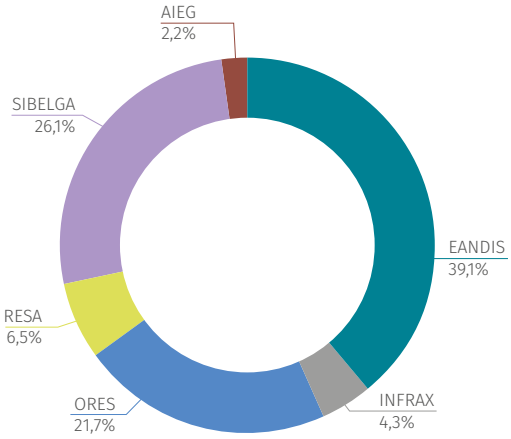
gratuitement

Plaintes pour médiation (plaintes recevables)

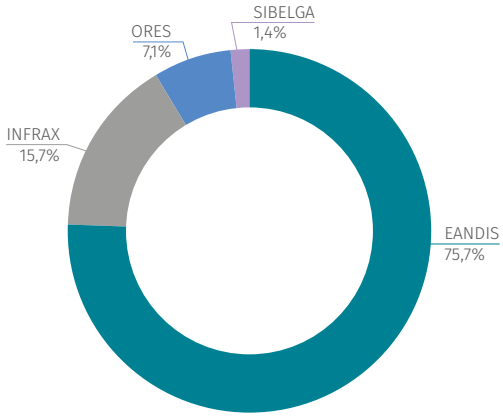
RELEVÉS DES COMPTEURS (2014)



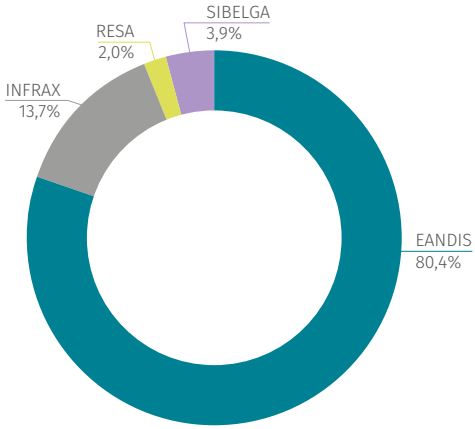
RELEVÉS DES COMPTEURS (2015)



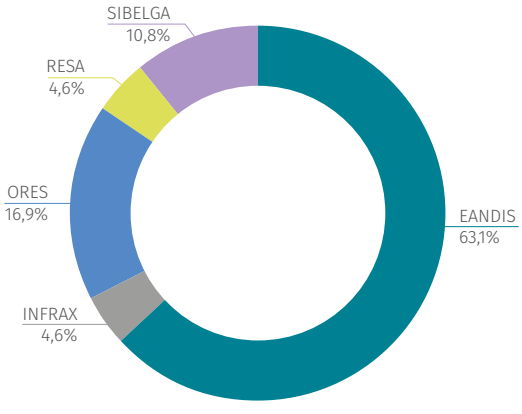
RECTIFICATIONS (2014)



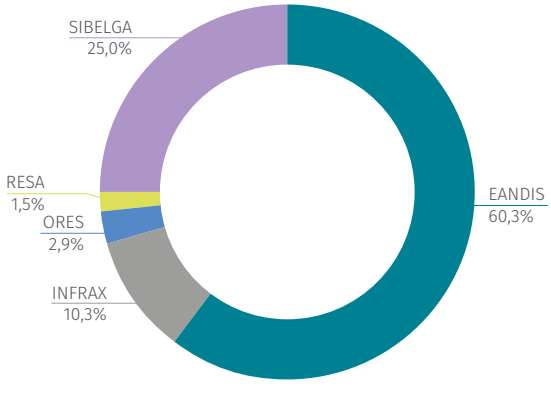
RECTIFICATIONS (2015)



FONCTIONNEMENT / CHANGEMENT DE COMPTEUR (2014)



FONCTIONNEMENT / CHANGEMENT DE COMPTEUR (2015)

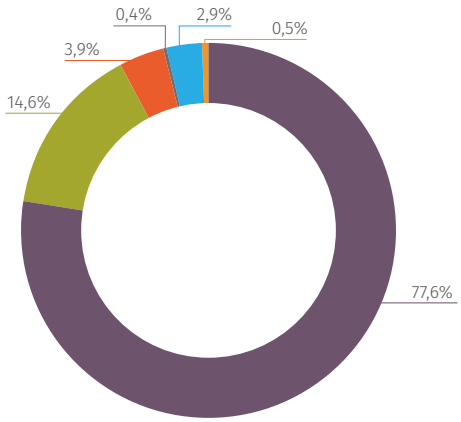




J. Nombre de plaintes selon le résultat

La durée moyenne de règlement d'un litige auprès du Service de Médiation est de 149 jours calendriers à partir de la date à compter de laquelle la plainte est complète et déclarée recevable.
Les 1.702 plaintes recevables clôturées en 2015 se sont soldées par les résultats suivants :

RÉSULTATS DES PLAINTES RECEVABLES CLÔTURÉES EN 2015



Accord	1.321
Pas d'accord	248
Accord partiel	67
Recommandation - Réponse transmise au plaignant (positif)	7
Recommandation - Réponse transmise au plaignant (négatif)	50
Recommandation en traitement	9

I. Accord avec règlement à l'amiable

1.321 plaintes (77,6 %) ont été clôturées avec un résultat favorable grâce à un règlement à l'amiable. Le plaignant a, dans ces cas, obtenu entière satisfaction.

II. Accord partiel

Pour 67 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…).

Au niveau des régions, 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 formulées :

Le Service de Médiation a formulé 59 recommandations en 2015 parce qu'il y avait, selon le Service de Médiation, suffisamment d'éléments



gratuitement

Plaintes pour médiation (plaintes recevables)

juridiques et factuels dans le dossier. Dans 57 dossiers de plaintes, le Service de Médiation a reçu en 2015 une réponse des entreprises d'énergie à une recommandation formulée antérieurement. Seulement 7 recommandations ont été suivies par les entreprises, tandis que 50 recommandations n'ont pas été suivies par l'entreprise d'énergie. Même dans ces cas, le Service de Médiation ne peut que clôturer le dossier, mais le plaignant dispose de la possibilité de faire usage utile d'une recommandation dans une procédure judiciaire à l'égard de l'entreprise d'énergie concernée. Dans le cas de 9 recommandations, le Service de Médiation n'avait pas encore reçu de réponse fin 2015.

IV. Absence d'accord

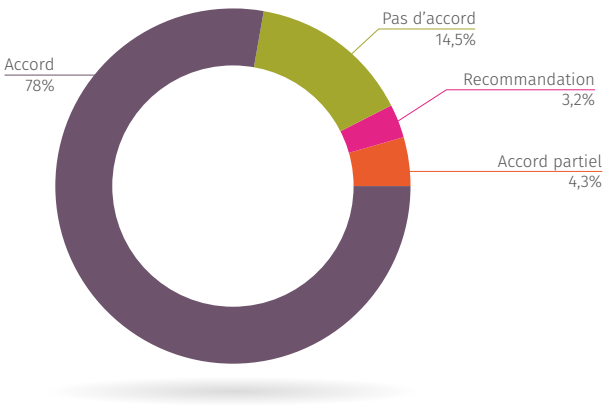
Finalement, aucun accord n'a été atteint pour 248 plaintes (14,6 %). Les raisons principales sont les suivantes:

- La plainte elle-même n'était pas fondée étant donné qu'aucune irrégularité n'avait été constatée à l'égard de la réglementation fédérale ou régionale.
  Même si la facture d'énergie ou la procédure de facturation, de perception ou de recouvrement n'est pas toujours assez transparente pour le consommateur, le Service de Médiation constate cependant que dans certains dossiers de plaintes, le gestionnaire de réseau de distribution 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 règlement de compensation commerciale consiste, par exemple, en l'attribution d'un plan de paiement avec ou sans facturation d'intérêts de retard ou de frais administratifs, l'attribution d'une réduction ou d'un bonus complémentaire. Toutefois, ces compensations, même quand elles sont consenties par l'entreprise d'énergie, ne mènent pas toujours à une résolution satisfaisante du litige parce que le consommateur considère le montant de la compensation insatisfaisant au regard de la hauteur de son mécontentement et qu'il reste persuadé du bien-fondé de la 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 leurs façons d'arriver à une résolution équitable et légitime par le biais du règlement alternatif des litiges.

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

FOURNISSEURS D'ÉNERGIE

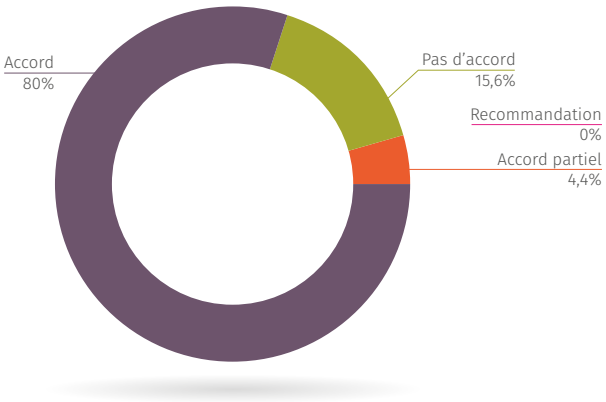
ELECTRABEL



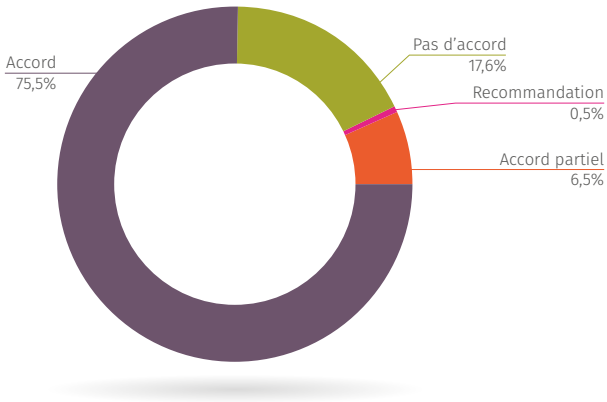


FOURNISSEURS D'ÉNERGIE

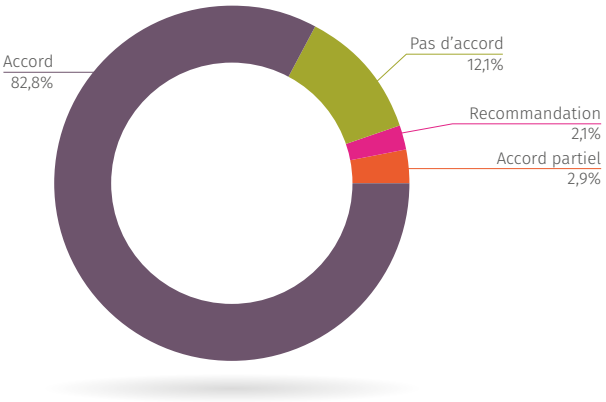
ENECO



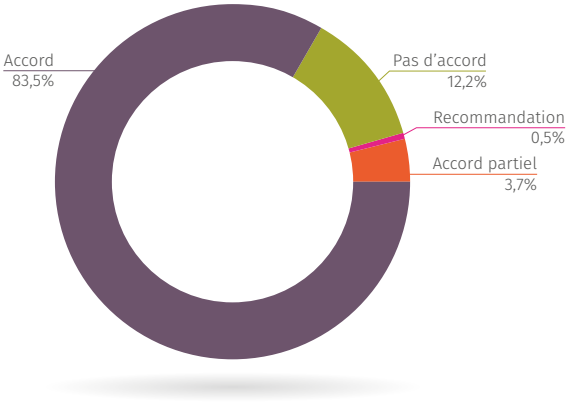
LAMPIRIS



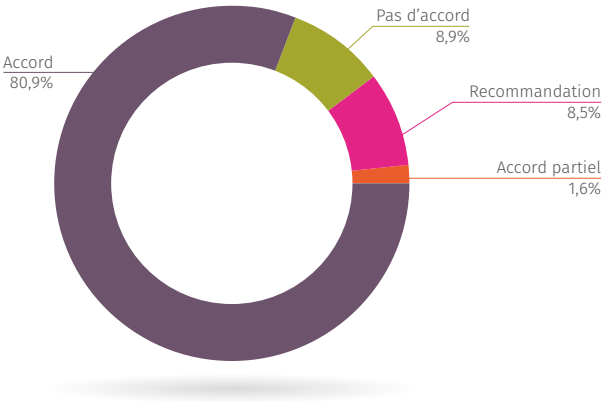
ENI



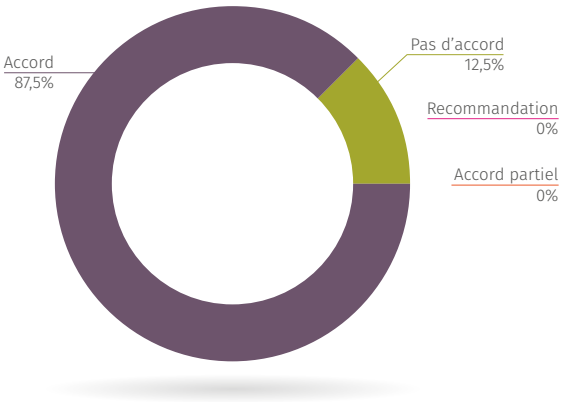
LUMINUS



ESSENT



OCTA+



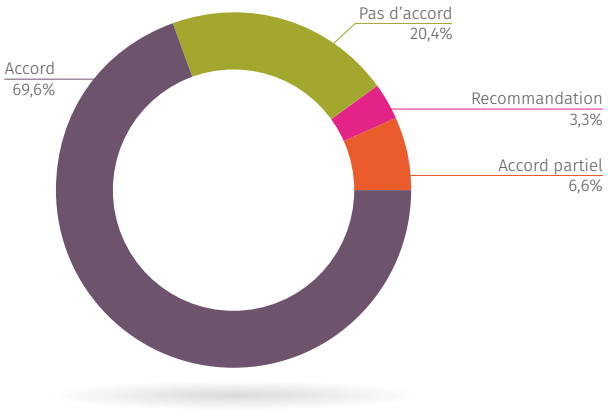


gratuitement

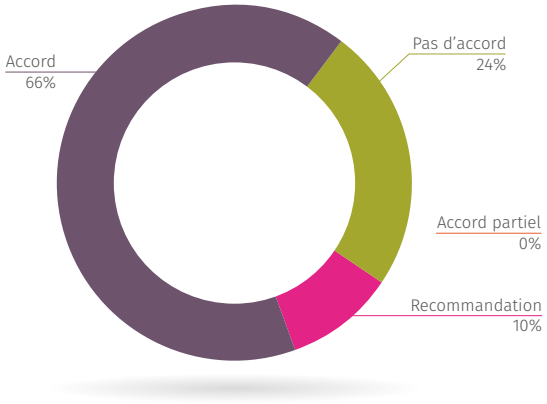
Plaintes pour médiation (plaintes recevables)

GESTIONNAIRES DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

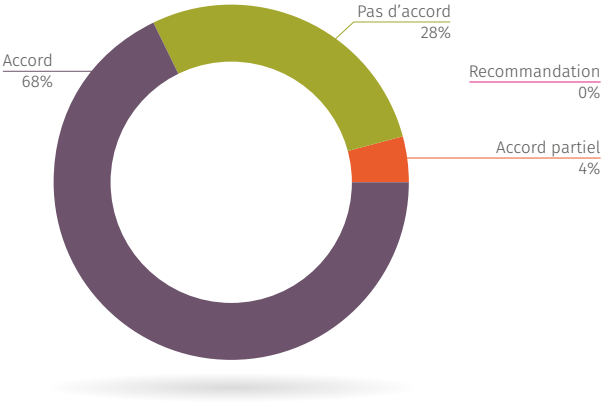
EANDIS



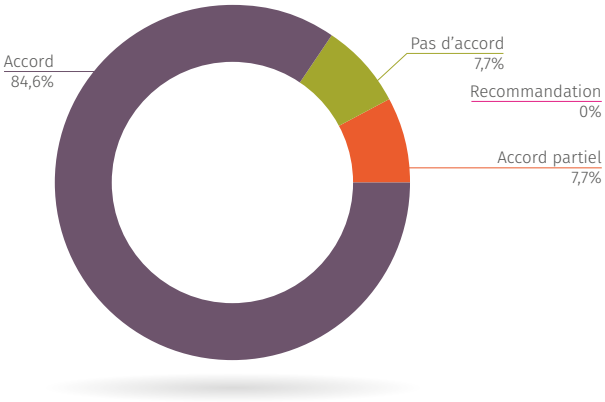
SIBELGA



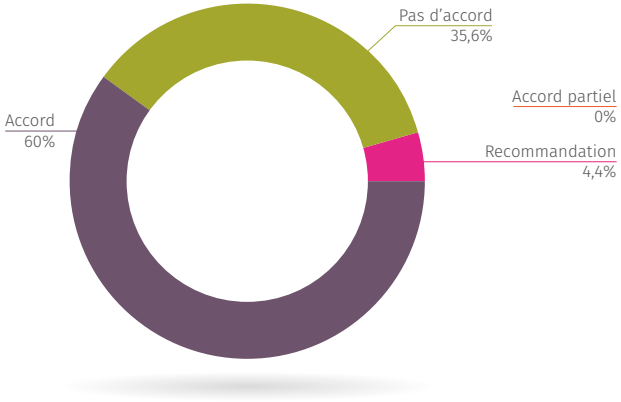
INFRAX



RESA



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 financières que les entreprises d'énergie ont consenties, dans le cadre des dossiers de plaintes, aux consommateurs finals.

Pour les 1.702 plaintes recevables clôturées en 2015, il s'agissait d'un montant total de 617.919 euros, équivalant à une compensation moyenne de 363 euros par plainte clôturée en 2015.



4 Exemples de règlements à l'amiable

CLÔTURE

Réouverture

DESCRIPTION DE LA PLAINTE
Madame L. conteste les frais facturés pour la fermeture et la réouverture du compteur car son fournisseur d'énergie ne lui avait pas communiqué les bonnes démarches à suivre suite au déménagement du locataire.

RÉSULTAT
Le fournisseur d'énergie a indiqué que le locataire, précédent client de ce point de fourniture, a effectivement signifié le 15/05/2015 son déménagement le 21/05/2015. N'ayant aucune information concernant le repreneur du point, un courrier a été envoyé le 23/05/2015 adressé à l'occupant afin qu'il régularise sa situation au plus vite et éviter l'interruption de fourniture initiée par leurs services.

Le fournisseur a présenté ses excuses pour la confusion des informations. Il s'agissait, en effet, d'une confusion de législation entre régions.
Au vu des informations communiquées, le fournisseur a informé que les frais d'ouverture du compteur seraient pris à leur charge à titre de geste commercial.



CORRECTIONS DE DONNÉES DE COMPTAGES

Bâtiment vide - Compteur bloqué

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur L. conteste la facture d'un de ses bâtiments, vide depuis 2011. Selon lui, il a communiqué des index mais le gestionnaire de réseau de distribution (GRD) n'aurait enregistré que des estimations.

RÉSULTAT

Le GRD a informé que le compteur avait été remplacé car il était bloqué, n'enregistrant la consommation que sur le seul registre de nuit.

Une visite pour relever l'index a été réalisée en avril 2014 afin de connaître les habitudes de consommation des clients et revoir la répartition entre le 27/02/2012 et le 09/01/2014.

Le GRD a été interpellé par le Service de Médiation car les données de consommation montraient que durant la période du 27/02/2012 au 9/01/2014 seul 1 kWh avait été consommé sur le registre de jour. Même si un compteur est bloqué sur l'un des deux tarifs, la consommation totale reste correcte sur l'autre registre et cette consommation ne peut à ce point augmenter. De plus, cela rejoint l'affirmation du plaignant qui avait indiqué qu'il s'agissait d'un terrain sur lequel il y avait deux bâtiments dont un est inoccupé depuis 2011.



Le GRD a admis qu'il était probable que le client n'ait pratiquement rien consommé et a rectifié l'historique à une consommation de 1 kWh. Suite aux corrections, il y a eu un montant de 253,46 euros en faveur de Monsieur L.

Contestation des relevés de compteur

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Madame B. conteste depuis 2009 sa consommation facturée. Cette consommation a déjà été adaptée à cause d'un compteur défaillant.

RÉSULTAT

Après constatation de la défaillance du compteur en 2009, la consommation a été repartie selon les dispositions du règlement technique. Le gestionnaire de réseau de distribution remarque cependant que les relevés de compteur d'entrée de Madame B. ont été transmis en première instance par le fournisseur mais qu'ils ont été adaptés par la suite vers des relevés plus bas. Par conséquent, Madame B. a été facturée d'une consommation plus importante. Le gestionnaire de réseau de distribution, vu qu'il n'a reçu aucune contestation antérieure de la part de Madame B., refuse d'adapter les relevés vu que les délais de rectifications du règlement technique sont dépassés.

Madame B. a cependant déjà contesté la consommation auprès du fournisseur en 2009, qui l'a renvoyée vers le gestionnaire de réseau de distribution. Le Service de Médiation a attiré l'attention du gestionnaire de réseau de distribution sur le règlement technique et de l'avis du régulateur qui stipule que le délai de rectification de deux ans démarre au moment de la première contestation.

Le gestionnaire de réseau de distribution, après avoir reçu l'information de cette contestation en 2009, a adapté la consommation et envoyé les données au fournisseur.
Bien que l'adaptation ait été en faveur de la plaignante, des coûts restaient à payer car le fournisseur avait entre-temps vendu la dette ouverte à un bureau de recouvrement.

Vu que le fournisseur a commis l'erreur de ne pas communiquer la contestation en 2009, les coûts additionnels ont été, après concertation, pris en charge par le fournisseur permettant à Madame B. de recevoir son crédit.

Rectification des données de comptage

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur J., habitant d'une commune sur la frontière linguistique, reçoit une facture annuelle de 2.752 euros pour laquelle une consommation de 10.964 kWh est facturée sur trois mois.

RÉSULTAT

Dans le cadre de la plainte, le gestionnaire de réseau de distribution a indiqué que les index en 2011 et 2012 avaient été estimés. Après un relevé en 2012, il apparaît que les estimations étaient beaucoup trop basses, ce pourquoi Monsieur J. a été facturé de l'excès de consommation dans une période de 3 mois. Bien qu'il y ait dans la commune de frontière linguistique un gestionnaire de réseau de distribution wallon, le règlement technique de la Région flamande est d'application. Le règlement technique de la Région flamande stipule que l'excès de consommation causé par des estimations trop basses doit être réparti entre deux périodes de relevé effectif et que seule la consommation adaptée peut être envoyée dans les délais de rectification au fournisseur. Après avoir communiqué cela au gestionnaire de réseau de distribution, celui-ci a adapté



la consommation selon les dispositions du règlement technique :

Date de départ	Date de fin	Consommation initiale	Consommation adaptée
13-07-2012	23-10-2012	10.964	1.275
14-07-2011	13-07-2012	24	4.562

Cet arrangement a donné pour Monsieur J. un montant à percevoir de 1.246,19 euros.

Rectification des données de comptage

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

En 2013, Monsieur J. reçoit une facture pour sa SPRL concernant des périodes de 2007 à 2012 déjà facturées et des factures qui sont déjà payées pour un montant excédant 30.000 euros.

RÉSULTAT

Après enquête, il s'avère que le gestionnaire de réseau de distribution (GRD) a effectué une correction pour cause de « mauvaise foi ». Cependant la plupart des relevés de compteur avaient été fait par un agent du GRD. Le GRD reconnaît avoir commis une faute en interprétant fautivement une décimale durant la validation des données. Suite à cela, la consommation facturée au client était dix fois inférieure à la consommation réelle.

Le Service de Médiation a communiqué au GRD que le plaignant a mentionné qu'il n'a pas lui-même fait les relevés de compteur et qu'il n'a donc pas manipulé ces relevés de compteur. Le GRD a refusé de changer de position. Le Service de Médiation a donc saisi le régulateur d'énergie de la région de Bruxelles-Capitale, BRUGEL.

BRUGEL est d'avis que, sur base de l'historique de consommation de la SPRL (avant correction), le plaignant ne pouvait pas tenir compte du fait que la consommation facturée par le fournisseur était trop basse. Tous les relevés de compteur, excepté ceux de 2004, 2008 et 2009 étaient, depuis qu'il occupait le bien, effectués par la société de comptage.

Le Service de Médiation est donc d'avis que, en application de l'article 245 du Règlement Technique de l'électricité, le principe de la mauvaise foi n'est pas d'application. Il en suit que la période de rectification des données de comptage est limitée à deux ans.

En conséquence, le fournisseur d'énergie concerné a annulé les factures portant sur la période de 2007 à 2010 pour un total de 14.379,34 euros. Le fournisseur a également octroyé un plan de paiement en 24 mensualités pour apurer le solde ouvert restant.

Enregistrement des données de comptage

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

L'immeuble de Madame et Monsieur K. a été sinistré à la suite d'un incendie le 27/05/2011. Toutefois, l'entreprise d'énergie a continué de facturer le point de fourniture car la fermeture du compteur n'était pas possible.

Le contrat n'a finalement été clôturé qu'en octobre 2014 suite à la communication par le gestionnaire de distribution du déménagement.

RÉSULTAT

En interpellant le GRD à ce propos, ce dernier informe le Service de Médiation que les index de 2011 et 2012 ont fait l'objet d'une estimation de consommation alors que le compteur était scellé.

Dès lors, le GRD a estimé que les plaignants pouvaient difficilement vérifier les index en raison de l'incendie. Par conséquent, à titre exceptionnel, le GRD a proposé de rectifier la consommation à « 0 » kWh pour la période du 27/05/2011 au 27/09/2014. L'entreprise d'énergie a, quant à elle, fait les rectifications nécessaires en faveur des plaignants.



DÉMÉNAGEMENT

Facturation de la consommation sans contrat

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur P. achète un appartement et contresigne le relevé des index avec le précédent occupant le 28/01/2015. Le fournisseur choisi par Monsieur P. démarre le contrat le 21/02/2015 sur base des mêmes index contresignés.
Or, entre-temps, le fournisseur du précédent occupant a envoyé des factures au nom de l' « occupant/propriétaire » pour un montant de 427,13 euros, et les a transmises à un huissier.
Le fournisseur choisi par Monsieur P. s'étant basé sur les index contresignés, il a bien été tenu compte de toute la consommation de la période (du 28/01/2015 au 21/02/2015).

RÉSULTAT

Le fournisseur précédent avait été informé du déménagement du précédent occupant mais indique qu'il n'avait pas reçu de document de reprises des énergies.
Par conséquent, il avait émis une facture sur base des données estimées par le gestionnaire de réseau. Le plaignant ayant joint le relevé des index contresignés à sa plainte au Service de Médiation, le fournisseur décide d'annuler la consommation au nom de l' « occupant/propriétaire » pour la période allant du 28/01/2015 au 21/02/2015. À titre de geste commercial, le fournisseur crédite tous les frais, tels qu'entre autres les coûts de distribution et les taxes.

Relevé de compteur via document de reprise d'énergie

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Une association de copropriétaires porte plainte car elle a été inscrite avec des relevés de compteur différents de ceux qui ont été notés et transmis au fournisseur via le document de reprise d'énergie.

RÉSULTAT

Sur base des données de la plainte il apparaît que le fournisseur a appliqué les relevés de compteur de l'habitant sortant, bien qu'il y ait eu un document de reprise d'énergie signé pour accord par les deux parties. Vu que la reprise datait de 2011 l'index de départ ne pouvait plus être corrigé via le gestionnaire de réseau de distribution.
Concernant cette plainte, le gestionnaire de réseau de distribution a proposé de créditer la consommation facturée en trop. La plaignante a marqué son accord avec cette proposition et a reçu une note de crédit de 453,50 euros.

Facturation erronée au propriétaire après la faillite du locataire

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Un bureau d'avocats porte plainte dans le cadre d'une facture de 2.485,56 euros reçue par sa cliente, Madame R., concernant sa propriété. L'immeuble était loué à une firme qui a fait faillite en septembre 2012. Le curateur a restitué les clés à la propriétaire à la fin de novembre 2012. Des documents de reprise des énergies ont été rédigés et signés par les deux parties. Le fournisseur a rédigé la facture de clôture de Madame R. en tenant compte de relevés plus bas que ceux mentionnés dans le document de reprise des énergies. Ces relevés plus bas avaient été communiqués par le locataire avant la fin du contrat de bail.

RÉSULTAT

Vu que la propriétaire/plaignante ne peut pas soumettre au fournisseur une copie du



document de reprise des énergies, le fournisseur refuse d'adapter les relevés de comptage. Le fournisseur a, en outre, durant le traitement de la plainte, utilisé un autre numéro de client de la plaignante pour compenser le solde de la facture faisant l'objet du litige. L'avocat marque son désaccord, ce à quoi le fournisseur répond que la compensation de la dette est stipulée dans le Code civil.

Après avoir reçu la réaction du fournisseur, l'avocat de la cliente réagit en remarquant que les relevés de compteur ont été unilatéralement transmis par le locataire avant la fin du bail. La réaction de l'avocat est accompagnée du document de reprise des énergies signé par les deux parties.
L'avocat fait en plus remarquer son désaccord sur le fait que le fournisseur a retenu des actifs de la cliente vu que le Service de Médiation fait noter que ceci n'est pas permis dans le cas d'une dette contestée et que la dette – puisque contestée - n'est donc pas effective.
Après avoir reçu la réaction de l'avocat, le fournisseur rectifie la facture. Une note de crédit est rédigée pour un montant de 2.405,84 euros. La consommation trop perçue et complètement créditée. Suite à cette note de crédit, la plaignante a pu récupérer une partie de l'actif de l'autre numéro de client.

PRATIQUE DE MARCHÉ

Pratiques de vente abusives

DESCRIPTION DE LA PLAINTE
Monsieur T. se retrouve avec un contrat auprès d'un fournisseur, alors qu'il l'a refusé lors d'un démarchage téléphonique Monsieur T. s'aperçoit de l'existence de ce contrat lorsque le gestionnaire de réseau de distribution l'informe de la pose prochaine d'un compteur à budget.
Monsieur T. apprend du fournisseur que toutes les informations et factures ont été communiquées par internet. Or, Monsieur est âgé et n'a aucun accès à internet. La copie du contrat transmis ne comporte aucune signature manuscrite et le nom de Monsieur est mal orthographié. Monsieur décide de déposer plainte à la police.
Monsieur T. décide tout de même de payer le solde au fournisseur afin d'éviter la pose du compteur à budget et de repasser au plus vite chez son précédent fournisseur. Monsieur exige un remboursement de cette somme.

RÉSULTAT
Suite à l'interpellation par le Service de Médiation, le fournisseur décide d'annuler la fourniture au nom de Monsieur T. pour la période allant du 1/02/2015 au 1/07/2015. Toutes les factures émises pour cette période sont annulées et l'intégralité des paiements est remboursée. En outre, une réponse est donnée à la Police suite au procès-verbal et le fournisseur décide de prendre des mesures vis-à-vis de l'agent commercial concerné.

Pratiques de vente abusives

DESCRIPTION DE LA PLAINTE
Monsieur M. a été contacté par téléphone par un agent de vente d'un fournisseur d'énergie. Par téléphone, les parties se mettent d'accord pour que davantage d'information soit envoyée par courrier électronique afin que Monsieur M. puisse tranquillement comparer les prix.
En recevant le message, Monsieur M. contacte l'agent en lui disant que, dans ce message,



il ne retrouve pas la comparaison des prix de l'énergie. L'agent lui indique qu'il lui faut cliquer sur le « bouton d'affirmation » dans le message et qu'alors il pourra faire la comparaison des tarifs des différents fournisseurs.

Après avoir activé le bouton, Monsieur M. ne trouve toujours pas de comparaison des tarifs d'énergie. Qui plus est, il constate qu'il a, en activant le bouton, conclu un contrat avec le fournisseur d'énergie en question.
Indigné de ces pratiques, il renonce immédiatement à ce contrat par message électronique. Puisqu'il ne reçoit aucune réaction, il envoie aussi un courrier recommandé.
Ne recevant pas plus de réaction, mais bien une lettre indiquant que son contrat a démarré, il porte plainte auprès du Service de Médiation.

RÉSULTAT
Le fournisseur s'est excusé auprès de Monsieur M. et la fourniture a été reprise par le fournisseur précédent de Monsieur M. Aucune consommation n'a été facturée à Monsieur M . pour la période où le contrat avait été indûment activé.

Pratiques de vente abusives

DESCRIPTION DE LA PLAINTE
Un client a été contacté par téléphone par son fournisseur d'énergie pour le service d'entretien de sa chaudière. Malgré son refus, un contrat a été activé et les coûts de ce service ont été facturés.
Le client a contesté cette pratique et a porté plainte auprès du Service de Médiation.

RÉSULTAT
Le fournisseur a annulé le contrat pour l'entretien de sa chaudière et les montants payés ont été remboursés au client.

Contrat de service

DESCRIPTION DE LA PLAINTE
Un client a conclu un contrat d'entretien auprès de son fournisseur d'énergie pour son installation de chauffage, selon lequel il peut prendre contact dès qu'une défaillance se produit au niveau du chauffage, de l'électricité ou de l'installation sanitaire.

Lors d'un problème de la chaudière à la fin du mois de janvier, le client contacte le fournisseur. Deux jours après, l'installateur de la chaudière effectue une visite sur place, mais ne résout pas le problème. Le client est informé qu'il va recevoir un rapport détaillant la suite de la réparation.

Étant en période hivernale, le client recontacte immédiatement le fournisseur en lui demandant de faire aussitôt la réparation.
Etant sans nouvelle du fournisseur, le client contacte un réparateur indépendant qui a remédié au problème.
Il décide ensuite de porter plainte auprès du Service de Médiation concernant la conduite du fournisseur.

RÉSULTAT
Le fournisseur s'est excusé pour les inconvénients subis par le client et a réprimandé son propre installateur. Le fournisseur s'est montré disposé à payer la facture du réparateur contacté par le client.

Contrat de service

DESCRIPTION DE LA PLAINTE
Monsieur M. est confronté à un problème d'humidité dans sa cave et prend contact avec le fournisseur. Monsieur M. a notamment conclu un contrat de service « Home Services », qui est



égalité

Exemples de règlements à l'amiable

un contrat d'assistance au logement stipulant que le fournisseur paye les prestations et les frais de déplacement plafonnés à 150 euros ainsi que les pièces de rechange plafonnées à 150 euros du professionnel envoyé par le fournisseur.

Le professionnel passe le jour même chez Monsieur M. et détecte un problème de fuite. En contrepartie de cette détection, Monsieur M. reçoit une facture de 410 euros. Puisque le fournisseur intervient pour 150 euros, Monsieur M. n'aurait à payer que 260 euros.
Vu que le profesionnel a seulement constaté et non pas remédié au problème et que Monsieur M. n'a jamais été mis au courant du prix total de cette détection, il conteste la facture.
Il porte plainte auprès du Service de Médiation.

RÉSULTAT
Le fournisseur se montre prêt à prendre en charge la différence de 260 euros de sorte que Monsieur M. ne doive plus rien.

Conditions contractuelles

DESCRIPTION DE LA PLAINTE
Un client prend contact avec un fournisseur pour un contrat « maison vide » pour son appartement et pour la période durant laquelle l'appartement n'est pas loué. Le fournisseur confirme le contrat trois semaines plus tard.
Un mois après la prise de contact, l'appartement est de nouveau loué et le client veut donc résilier le contrat. Pendant cette période, seulement 3 kWh ont été consommés. Le client se voit facturer néanmoins une redevance de 50 euros, alors que le contrat « maison vide » ne contient pas de redevance.

Le client contacte le fournisseur et celui-ci promet à deux reprises de lui fournir une facture adaptée sans coûts de redevance.
Quelques semaines plus tard, le client reçoit un message électronique l'informant que la facture ne sera pas adaptée et qu'elle est à payer avec le prix de la redevance inclut.

Le client n'est pas d'accord et porte plainte auprès du Service de Médiation.

RÉSULTAT
Le fournisseur a adapté la facture de clôture au tarif « maison vide », tarif qui ne contient pas de redevance.

Conditions contractuelles

DESCRIPTION DE LA PLAINTE
Monsieur L. a été contacté par un agent du fournisseur. Monsieur L. décide d'accepter l'offre attrayante de l'agent et conclut deux contrats pour deux logements dont il est le propriétaire. Monsieur L. demande à cette occasion une copie des deux contrats signés. L'agent ne peut lui fournir les contrats sur papier mais il promet de les lui envoyer par courrier électronique.

Dans la journée, Monsieur L. reçoit une copie d'un des contrats par courrier électronique. Puisque la date de départ mentionnée sur ce contrat ne correspond pas avec la date qu'il avait demandée et vu qu'il n'a pas reçu copie du second contrat, il résilie trois jours plus tard, soit le 29/01/2015, les deux contrats par courrier recommandé.

Monsieur L. envoie ensuite plusieurs lettres et courriers électroniques au fournisseur afin de résilier les contrats. Vu que le fournisseur n'a pas réagi, il porte plainte auprès du Service de Médiation de l'Énergie.



RÉSULTAT

Le fournisseur a indiqué au Service de Médiation n'avoir reçu la première lettre de résiliation que le 20/02/2015. À ce moment, il n'était techniquement pas possible pour le fournisseur d'annuler le contrat qui devait démarrer le 25/02/2015. Monsieur L. aurait dû conclure un autre contrat auprès d'un autre fournisseur afin d'arrêter le contrat originel.

Le Service de Médiation a attiré l'attention du fournisseur sur le fait que Monsieur L. avait entrepris suffisamment de tentatives pour annuler les contrats.

De plus, il avait résilié les contrats dans le délai de rétractation de 14 jours. Le Service de Médiation a donc demandé au fournisseur de faire le nécessaire pour que Monsieur L. devienne à nouveau client du fournisseur de départ et de créditer les factures déjà émises.

Le fournisseur a indiqué que pour cause de problèmes techniques, les lettres antérieures de Monsieur L. n'avaient pas été retrouvées. Le fournisseur a affirmé que Monsieur L. est redevenu client chez le fournisseur antérieur et qu'il était prêt à créditer les factures émises.

Délai de rétractation

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Un fournisseur contacte un consommateur en lui disant qu'il a gagné l'achat groupé de la province et lui demande de devenir client chez lui. Le client marque son accord.

Quatre jours plus tard, le client apprend que l'achat groupé est gagné par un autre fournisseur. Il prend contact avec le fournisseur qui l'a contacté précédemment afin d'annuler le contrat.

Vingt jours plus tard, le client contacte de nouveau le fournisseur, vu qu'il n'avait pas reçu de réaction à sa lettre antérieure, afin d'affirmer qu'il renonce au contrat.

À cette lettre, le fournisseur réagi en disant que le délai légal de rétractation est expiré et que le contrat ne peut plus être annulé. Le client doit prendre contact lui-même avec le fournisseur antérieur afin de redevenir son client.

Le client conteste cette façon d'agir et porte plainte auprès du Service de Médiation.

RÉSULTAT

Le fournisseur indique au Service de Médiation que le contrat a été résilié trop tard par le client et qu'il ne peut plus être annulé.

L'attention du fournisseur est à nouveau attirée sur le fait que le client avait bien annulé le contrat dans le délai de 14 jours calendrier. Dans une des lettres au client, il était d'ailleurs confirmé que le client avait bien réagi dans le délai, mais qu'à cause d'un problème d'ordre technique du système, le fournisseur ne pouvait pas y donner suite correctement.

Sur demande du Service de Médiation, le fournisseur a accepté de créditer les factures émises.

Délai de rétractation

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Un démarcheur se présente au domicile de Monsieur N. et lui fait signer un contrat qu'il affirme « moins cher » alors que Monsieur N. bénéficie du tarif social auprès d'un autre fournisseur.



Monsieur N. demande l'annulation du contrat par téléphone et par courrier simple mais le fournisseur lui envoie des factures intermédiaires. Il reçoit également une facture de clôture de son précédent fournisseur.

Le nouveau fournisseur tarde à appliquer le tarif social et envoie des factures dans une langue que Monsieur N. ne comprend pas. M. entreprend des démarches pour changer de fournisseur.

RÉSULTAT
Le fournisseur reconnaît que les pratiques commerciales du démarcheur ne respectent pas l'Accord du consommateur. Le fournisseur exige de son partenaire de dresser un plan d'action pour éviter ce genre d'abus et prend en charge cette créance.

Information précontractuelle

DESCRIPTION DE LA PLAINTE
Un client reçoit la visite d'un vendeur en porte-à-porte. À partir des décomptes du client, ce vendeur a fait un calcul des avantages d'un changement de fournisseur pour le client et le client décide d'accepter cette proposition.

En recevant les factures d'acompte du nouveau fournisseur, le client constate que la formule tarifaire est différente de celle proposée par le vendeur. Le client a notamment signé un contrat « care », alors que les factures d'acompte mentionnent « Vert variable care ».

Le client prend contact avec le fournisseur mais n'obtient pas de réponse claire. Il demande en plus une copie de son contrat et de la fiche tarifaire pertinente et constate en plus que ces tarifs diffèrent des tarifs notés sur une feuille de brouillon par le vendeur.

Le client n'est pas satisfait et porte plainte auprès du Service de Médiation.

RÉSULTAT
Le fournisseur indique au Service de Médiation qu'il n'existe aucune autre offre contenant le mot « care ». La carte tarifaire du fournisseur est donc selon eux la seule applicable lors de la facturation. Le fournisseur indique également qu'il ne va pas annuler le contrat, « car le client avait bien l'intention de devenir client chez lui ».

Le Service de Médiation attire l'attention du fournisseur sur le fait que le client avait l'intention de devenir client seulement parce que le vendeur lui avait proposé des tarifs avantageux. Faute de cela, le client n'aurait peut-être pas eu l'intention de changer de fournisseur.
Compte tenu de ces éléments, le fournisseur a accepté de restituer au client la différence entre le tarif de la carte tarifaire et le tarif proposé par le vendeur.

PROBLÈMES DE FACTURATION

Facturation à une adresse erronée

DESCRIPTION DE LA PLAINTE
Madame Q. reçoit des factures d'un gestionnaire de réseau de distribution pour une ancienne adresse pour la période du 01/10/2011 au 06/06/2012. Madame Q. maintient qu'en temps utile elle a fait le nécessaire pour se désabonner. Selon le contrat de bail elle était locataire jusqu'au 01/04/2011.



RÉSULTAT

Dans le cadre de la plainte le gestionnaire de réseau de distribution a constaté que Madame Q. a été inscrite à une adresse erronée à cause d'un code EAN incorrect repris dans le document de reprise des énergies. Le gestionnaire de réseau de distribution a annulé la consommation facturée.

Correction tardive de la facture

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Un client porte plainte auprès du Service de Médiation parce qu'il a reçu de son fournisseur précédent une facture de correction de 83,74 euros. Il conteste cette facture car il n'est plus client de ce fournisseur depuis longtemps.

RÉSULTAT

L'Accord *« Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz naturel »* stipule les éléments suivants au point V.I.5 :

« Ne pas reprendre des clauses qui prévoient un délai de plus de douze mois à partir de la date ultime de paiement, pendant lequel le fournisseur peut rectifier des erreurs de facturation, sauf si cette rectification est due à des parties tierces. Dans ce dernier cas, un délai de rectification est d'application, comme défini dans la réglementation applicable. »

Le fournisseur indique au Service de Médiation que la facture de correction du 20/05/2015 a trait à la facture annuelle du 25/04/2014. Vu que le délai de rectification est dépassé, le fournisseur a annulé la facture de rectification. Vu que le client avait déjà payé cette facture, il a reçu un geste commercial de 83,74 euros.

Facturation tardive de la consommation

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

En mars 2014, Monsieur M. reçoit des factures de consommation concernant la période du 05/12/2009 au 27/10/2013, pour un montant de plus de 5.199,34 euros. Cette facturation tardive cause un grand préjudice financier à Monsieur M. et n'est pas justifiée par le fournisseur. La facturation ne devrait reprendre que la période 2012 à 2013, le dernier relevé d'index datant du 7/09/2013 et le précédent remontant au 8/08/2012.

RÉSULTAT

Dans un premier temps, le fournisseur reconnaît le non-respect de ses conditions générales mais ne propose qu'un plan de paiement en 48 mensualités (qui couvre la période de non-facturation), ainsi qu'un geste commercial de 520 euros, soit 10 % de la facture de consommation contestée. Le fournisseur affirme que Monsieur M. n'a pas réclamé explicitement ses factures annuelles. Le plaignant réfute cette dernière affirmation et refuse la proposition du fournisseur.

Finalement, après une discussion avec le fournisseur, celui-ci propose d'accorder une réduction de 30 % sur la consommation de décembre 2009 à août 2010 ; une réduction de 20 % sur la consommation de août 2010 à septembre 2011 et une réduction de 10 % sur la consommation de septembre 2011 à septembre 2013.

Ceci revient à un geste commercial de 1.695,26 euros TVA comprise. Le fournisseur propose également un plan de paiement en 48 échéances mensuelles maximum pour apurer le solde ouvert restant. Le plaignant accepte cette proposition.



Prescription de la facture d'énergie

DESCRIPTION DE LA PLAINTE
Monsieur D. conteste le montant réclamé par son fournisseur d'énergie via la société de recouvrement. Monsieur D. indique qu'il s'agit d'un appartement qui a été vendu et dont il n'est plus responsable.

RÉSULTAT
Le fournisseur d'énergie indique que le solde s'élève à 2.014,33 euros et que c'est la société de recouvrement qui traite la gestion de cette dette.
Les factures réclamées datent de 2008/2009. Le Service de Médiation revient à ce propos vers le fournisseur d'énergie en lui indiquant que la prescription est de 5 ans et que l'ensemble des factures réclamées sont prescrites. Le fournisseur confirme que les factures sont prescrites. Par conséquent, le solde ouvert est abandonné.

Facture irrégulière

DESCRIPTION DE LA PLAINTE:
Madame S. conteste la facture du gestionnaire de réseau de distribution (GRD) pour une consommation illicite pour la période du 03/12/2013 au 20/03/2014. Madame S. conteste cette facture car selon cette dernière, son compteur aurait été vandalisé et elle ne s'en est pas aperçue car elle se rend que très rarement dans sa cave. Elle demande donc que les frais de fraude soient annulés et souhaite payer juste sa consommation.

RÉSULTAT:
Dans un premier temps, le GRD est resté sur sa position indiquant qu'il avait facturé 1.026 kWh pour la période du 03/12/2013 au 20/03/2014 au tarif par défaut, majorés des frais forfaitaires prévus lors d'un constat d'atteinte à l'intégrité de l'élément de comptage, soit 640 EUR HTVA. Le Service de Médiation a indiqué que sur base des consommations actuelles, Madame S. a une consommation de 2.656 kWh sur une période d'un an. Si on reprend la consommation de 1.026 kWh pour la période du 03/12/203 au 20/03/2014, cela fait donc une consommation de +/- 4.000 kWh par an.

Le Service de Médiation a ainsi maintenu que la consommation facturée n'était pas adéquatement établie dans ce dossier.
De plus, sur base de la photo du compteur, il s'agit clairement d'un coup porté sur la vitre du compteur. Le seul fait que la vitre soit brisée, n'entraîne pas qu'il soit permis de parler de fraude. À la lecture des éléments que le Service de Médiation a soulevés, le GRD a été d'avis que le bénéfice du doute doit ici être accordé à Madame S.

Par conséquent, la facture a été annulée.
Madame S. a reçu une nouvelle facture pour « petits dégâts » d'un montant de 246 EUR HTVA. La consommation non enregistrée pour la période du 03/12/2013 au 20/03/2014 a été revue par le GRD (753 kWh à la place de 1.026kWh) et a été facturée par son fournisseur commercial d'énergie.

CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

Indemnité de rupture

DESCRIPTION DE LA PLAINTE
Un client reçoit de son fournisseur une facture de clôture au moment d'un changement de fournisseur. Le client constate qu'il a reçu une facture relative à une indemnité de rupture à cause de la rupture précoce de son contrat.



Il conteste cette indemnité vu que sa firme est une PME et que la Loi du 25 août 2012 s'applique. Celle-ci stipule dans l'article 5. § 2/3 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. »*

RÉSULTAT

Le fournisseur a crédité l'indemnité de rupture.

Switch non désiré

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur H. porte plainte par le biais du CPAS contre un fournisseur. Le fournisseur facture à Monsieur H. des consommations de gaz naturel et d'électricité sans que celui-ci n'ait signé de contrat. Il s'agit d'un contrat signé par une relation antérieure de Monsieur H., ancien cohabitant, et qui a communiqué les données de contact de Monsieur H. Les données reprises dans le contrat (numéro de carte d'identité, numéro de téléphone et signature) ne correspondent pas aux données de Monsieur H.

RÉSULTAT

En première instance, le fournisseur refuse de revenir sur la situation et demande à Monsieur H. de payer les factures. Le fournisseur met en avant le fait que Monsieur H. n'a émis aucune contestation avant mai 2014, soit bien après son changement de fournisseur. Ce n'est qu'au moment où le dossier est passé chez l'huissier que le CPAS est intervenu.
Le Service de Médiation a attiré l'attention sur le fait que le plaignant est intervenu avec l'appui du CPAS sur la base des courriers de l'huissier. Le dossier permet de constater que Monsieur H. ne réside pas sur le point concerné.
Le fournisseur a finalement changé d'opinion et a annulé la dette existante au nom de Monsieur H. pour un montant de 1.466,34 euros.

Switch non désiré

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Un agent commercial fait signer un contrat à Monsieur G., 86 ans, le 03/11/2014. Le même jour, sa fille, Madame G., envoie un courrier de rétractation par voie recommandée avec accusé de réception.
Le fournisseur ne tient pas compte de la lettre et décide de faire débuter la fourniture le 06/11/2014. Madame G. prend également contact avec l'ancien fournisseur de Monsieur G. afin de rétablir la relation contractuelle.
Le 26/11/2014, Monsieur G. reçoit une lettre du nouveau fournisseur visant à faire démarrer un contrat au 01/01/2015. Le 27/11/2014, Monsieur G. réceptionne à nouveau un courrier de confirmation de contrat daté du 04/11/2014. La 1ère lettre de rétractation est jointe mais il y est inscrit que la date de début souhaitée est le 04/11/2014. Madame G. envoie une seconde lettre de rétractation le 28/11/2014 qui demeure sans suite.

RÉSULTAT

Dans un premier temps, le fournisseur refuse d'admettre son erreur et affirme que, lors de la souscription du contrat, Monsieur G. a affirmé ne pas avoir de contrat auprès d'un autre fournisseur d'énergie. C'est la raison pour laquelle le contrat a été activé à la date du 04/11/2014.
Le 17/11/2014, le fournisseur a en effet reçu une annulation du contrat, mais pour éviter une coupure de courant, le fournisseur a décidé de ne pas tenir compte de la rétractation de



Monsieur G. jusqu'à ce qu'il soit pris en charge par un nouveau fournisseur.

Le Service de Médiation s'est alors tourné vers le gestionnaire de réseau afin d'obtenir des éclaircissements sur le déroulement de la procédure. Le Service de Médiation a voulu savoir si l'affirmation selon laquelle il n'y avait pas de fournisseur initialement était exacte, contrairement aux affirmations de Monsieur G. Le GRD a répondu négativement, il y avait bien un fournisseur sur le point.
Le Service de Médiation a également sollicité la position du fournisseur précédent qui a indiqué qu'une procédure de Mystery Switch aurait dû être initiée. Ainsi, Monsieur G. serait revenu plus tôt chez son précédent fournisseur et sa consommation aurait été prise en charge par le fournisseur kidnappeur.

Le Service de Médiation a présenté ces éléments au fournisseur et a également fait remarquer que l'Accord du consommateur et le Code de conduite pour la vente à distance ne semblaient pas avoir été respectés.
Le fournisseur est finalement allé dans le sens de notre argumentation et a décidé de prendre en charge la consommation de Monsieur G.

PRIX ET TARIFS

Tarif « consommation sans contrat »

DESCRIPTION DE LA PLAINTE
Le 06/07/2014, un client reçoit la facture d'un gestionnaire de réseau de distribution (GRD) qui lui facture la consommation d'énergie pour la période du 01/07/2010 au 31/07/2013 pour un montant de 8.895,07 euros. Le client constate que la consommation est facturée au tarif « consommation sans contrat », beaucoup plus cher que le tarif usuel du GRD.
Le client croyait que la consommation d'énergie était incluse dans son loyer et conteste donc le tarif car il a agi de bonne foi. Le GRD est d'avis que le bail du client mentionne clairement que le client est responsable de la consommation d'énergie et que le client n'a jamais pris contact avec un fournisseur.
Vu que le GRD ne s'est pas montré disposé à adapter le tarif, le client a porté plainte auprès du Service de Médiation.

RÉSULTAT
Après enquête, il s'est avéré que le compteur du client était enregistré comme clôturé dans la base de données du GRD, alors que le compteur était bien ouvert.
Le GRD a découvert et corrigé cette anomalie seulement en 2014, avec pour résultat que la consommation du 01/07/2010 au 31/07/2013 a été facturée au client. Le Service de Médiation a fait remarquer que si le compteur avait été correctement enregistré chez le GRD, ce dernier aurait envoyé depuis 2010, une lettre au client lui demandant de contacter un fournisseur et qu'en cas de défaut, la coupure aurait été faite.

Selon le Service de Médiation, l'origine de la faute se trouve chez le GRD, et le Service de Médiation à donc demandé de convertir le tarif facturé au tarif usuel. Finalement, le GRD a accepté et le tarif facturé a été adapté avec la conséquence que la facture été réduite de 6.217,06 euros à 2.678,01 euros.

Tarif « consommation sans contrat »

DESCRIPTION DE LA PLAINTE
Monsieur T. indique que son fournisseur d'énergie a annulé son contrat et conteste la



consommation facturée par le gestionnaire de réseau de distribution à un tarif très élevé.

RÉSULTAT

Le gestionnaire de réseau de distribution a indiqué que suite aux investigations à propos de l'immeuble et des compteurs qui a eu lieu le 02/05/2011, il a constaté que Monsieur T. avait un contrat pour le compteur attribué au 2ème étage alors qu'il occupait le 3ème étage.

Le gestionnaire de réseau a donc demandé au fournisseur de procéder au remboursement des consommations facturées sur le compteur du 2ème étage et a lancé un nouveau contrat sur le compteur du 3ème étage. La consommation facturée sur le mauvais compteur était beaucoup plus faible que la consommation réelle ; ce qui explique en partie le montant élevé de la facture.

D'autre part, étant donné que Monsieur T. n'est pas en tort dans ce dossier, le gestionnaire de réseau de distribution a revu le tarif afin que la consommation relative à la période du 01/03/2010 au 08/05/2011 soit facturée au tarif usuel.

Tarif « consommation sans contrat »

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

La SA K. conteste la facture de 2011 du gestionnaire de réseau de distribution (GRD) au sujet de la consommation d'un compteur de gaz.

La SA K. indique être propriétaire d'un immeuble et lors de la rénovation du bâtiment en 2007, cinq nouveaux compteurs de gaz ont été placés mais les ouvriers du GRD qui se sont chargés de ce travail auraient omis d'enregistrer l'un des compteurs - ce qui les auraient obligés à briser les scellés du compteur.

La SA K. a contesté être redevable du montant réclamé car elle estime ne pas avoir à supporter les conséquences d'un bris de scellés réalisé par les ouvriers du GRD en rectification de leur propre erreur et elle conteste devoir payer les consommations à l'onéreux tarif « bris de scellés ».

RÉSULTAT

Le GRD a indiqué que dans ce dossier, le montant total de la consommation hors contrat est de 24.355,78 € et que cela concerne deux compteurs de gaz et un compteur électrique.

Le GRD est tout d'abord resté sur sa position en indiquant que les compteurs ont été placés scellés car il n'y avait pas de documents « NBN » (le certificat de conformité) lors du placement le 15/09/2005.
Il était également de la responsabilité de la SA K. de souscrire un contrat avec un fournisseur d'énergie afin que les compteurs puissent être descellés et qu'elle puisse consommer de l'énergie.

Le Service de Médiation est revenu vers le GRD à propos des dates d'ouverture des compteurs pour connaître les historiques d'index. Le Service de Médiation a constaté que sur une fiche de travail, il était indiqué qu'il n'y avait pas de NBN (le certificat de conformité). Par conséquent, le compteur n'aurait pas dû être ouvert alors qu'il l'a été.
Le Service de Médiation a donc repris contact avec le GRD à ce sujet. Le GRD a indiqué que le document des ouvertures de compteurs avait été retrouvé.

Les factures au nom de la SA K. ont dès lors été annulées. De nouvelles factures ont été éditées et la consommation a été facturée au tarif dit « usuel et sans frais ».



égalité

Exemples de règlements à l'amiable

Redevance

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Un client prend contact avec son fournisseur et demande, pour une maison qu'il met en location, un contrat temporaire en attendant de trouver un nouveau locataire.
Quand la maison est à nouveau louée, il reçoit du fournisseur une facture de clôture pour la période du 01/07/2015 au 07/08/2015. Le client découvre qu'une redevance lui est facturée pour la période à partir du 01/09/2015 pour la somme de 57,93 euros.

RÉSULTAT

Le fournisseur reconnaît auprès du Service de Médiation l'erreur de facturation. Vu que le client est un bailleur qui a pris un contrat temporaire à son nom, le fournisseur est prêt à corriger la facturation au tarif « maison vide » qui ne contient pas de redevance.

Redevance

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Un client change de fournisseur un mois après que son contrat chez le fournisseur précédent a été renouvelé. Pour cette période d'un mois, une redevance lui est facturée pour toute une année, soit 40 euros pour l'électricité et 45 euros pour le gaz naturel.

Le client n'est pas d'accord et ne veut payer que la partie de la redevance pour la période durant laquelle il était client, comme cela était le cas les années précédentes.

RÉSULTAT

Le fournisseur indique au Service de Médiation que dans la formule tarifaire avec laquelle le contrat a été renouvelé, la redevance est facturée par année de fourniture entamée.

Toutefois, puisque le contrat a été renouvelé et vu que le mode de facturation de la redevance est différent de celle du contrat originel du client, le fournisseur a accepté de créditer la redevance pro rata temporis. Ceci a résulté en une note de crédit de 78,25 euros.

Coût de la redevance d'abonnement

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur V. est d'avis que son fournisseur lui a facturé des coûts de redevance erronés dans la facture de consommation de 2011 et dans la facture de clôture de 2012. Vu que Monsieur V. avait changé de fournisseur, cette dernière portait sur moins d'un an. Selon ses calculs, la consommation de gaz naturel était sur base annuelle en deçà de 30.000 kWh, ce qui implique une redevance bien inférieure à celle facturée. Le fournisseur n'est pas d'accord et a refusé d'adapter la facture.

RÉSULTAT

Monsieur V. a basé ses calculs sur une consommation qui augmentait proportionnellement sur base annuelle de gaz naturel, ce qui cependant n'était pas le cas. La consommation de gaz naturel est fortement saisonnière et la plus grande partie de la consommation annuelle est consommé durant les 4 mois de l'hiver . Le Service de Médiation a constaté que le fournisseur a appliqué la redevance sur la facture annuelle de 2011 conformément aux dispositions contractuelles.

Ceci n'était cependant pas le cas dans la facture de 2012, où la consommation se trouvait en deçà de 30.000 kWh sur base annuelle. Le fournisseur a accepté et a adapté la redevance facturée.



COMPÉTENCES RÉGIONALES

Placement de compteur à budget en Wallonie

DESCRIPTION DE LA PLAINTE:
Monsieur B. conteste la procédure de pose de compteur à budget vu que celle-ci a été introduite sur base de deux frais de rappel non payés. De plus, Monsieur B. conteste le fait qu'un des rappels reprend une facture non arrivée à échéance.

RÉSULTAT
Le fournisseur s'est excusé pour les désagréments causés et a annulé la procédure de pose de compteur à budget ainsi que les frais de rappel. À titre de geste commercial, une réduction de 2,5% a aussi été octroyée sur le tarif énergie.

SERVICE À LA CLIENTÈLE

Coûts administratifs

DESCRIPTION DE LA PLAINTE
Madame B. a contesté, à plusieurs reprises auprès de son fournisseur, la réception de plusieurs factures intermédiaires reprenant des montants différents. Madame B., n'ayant pas reçu de réponse satisfaisante de la part de son fournisseur concernant la modification du montant, n'a donc pas payé les factures contestées, ce qui a eu pour conséquence la réception de frais administratifs.

RÉSULTAT
Le fournisseur confirme que leur agent n'a effectivement pas expliqué de manière assez claire la facturation. Le fournisseur a donc donné de meilleures explications concernant la facturation et a annulé les frais administratifs d'un montant total de 50 euros.

PROBLÈMES DE PAIEMENT

Coûts administratifs

DESCRIPTION DE LA PLAINTE
Madame G. et Monsieur L. ont demandé et obtenu un plan de paiement auprès de leur entreprise d'énergie pour la somme totale de 477,56 euros. Cette somme inclut des frais d'huissiers pour un montant total de 94,80 euros.
Madame G. et Monsieur L. ont honoré le plan de paiement hormis les frais d'huissiers qu'ils contestent.
Le Service de Médiation a vérifié auprès de l'entreprise d'énergie si conformément à la loi du 20 décembre 2002, les frais réclamés par l'huissier concernent le recouvrement amiable des dettes du consommateur.

RÉSULTAT
L'entreprise d'énergie a démontré que l'huissier respecte la législation en vigueur et que les frais facturés sont donc justifiés. L'entreprise d'énergie a toutefois annulé les frais d'huissier facturés à titre de geste commercial et à titre tout à fait exceptionnel.

Frais de recouvrement

DESCRIPTION DE LA PLAINTE
Monsieur H. signale son mécontentement suite à la réception d'un courrier d'un bureau de recouvrement étranger au sujet d'une facture impayée chez son fournisseur d'énergie.
Ce dernier indique n'avoir reçu aucun rappel de la facture impayée.

RÉSULTAT
La clôture du dossier de Monsieur H. auprès du bureau de recouvrement étranger a été effectuée le 12/09/2014.



égalité

Exemples de règlements à l'amiable

Conscient des désagréments occasionnés suite à cette situation générée par un défaut de paiement pour lequel Monsieur n'a pas reçu de rappel de paiement ni de mise en demeure, le fournisseur d'énergie a décidé de prendre en charge les intérêts et la clause pénale sollicités par le bureau de recouvrement. Ces frais s'élevaient à 31,71 euros. Une note de crédit de ce montant est parvenue à Monsieur H. à la clôture de son dossier.

Coûts administratifs sur un contrat professionnel

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur B. ne comprend pas l'origine des montants réclamés par un fournisseur, alors qu'il affirme ne pas avoir reçu l'ensemble des factures le concernant. Lorsqu'il a changé son contrat de résidentiel à professionnel, il a commencé à recevoir plusieurs factures en même temps. Le fournisseur semble avoir ajouté des frais exponentiels sur des factures. Le premier contrat résidentiel a été annulé, mais la situation a perduré.

RÉSULTAT

Dans un premier temps, le fournisseur répond qu'il a envoyé des factures tous les mois. Monsieur B. insiste et note que cette facture concerne des frais de gestion et de coupure, que le fournisseur affirmait pourtant avoir annulé. Suite à l'interpellation du Service de Médiation, le fournisseur a finalement annulé les seconds frais de gestion pour retard de paiement facturés pour un montant de 367,84 euros. Ceux-ci n'étaient en effet pas justifiés vu qu'une seconde procédure de coupure avait été lancée après que le client ait fait le nécessaire pour annuler cette coupure. Le fournisseur a également annulé les garanties réclamées.

Toutefois, le fournisseur maintient les premiers frais de gestion pour retard de paiement, puisque ceux-ci sont justifiés. A la demande du Service de Médiation, le fournisseur apporte également la preuve que la procédure de défaut de paiement pour les entreprises de moins de 5 personnes en Région de Bruxelles-Capitale bien été respectée.

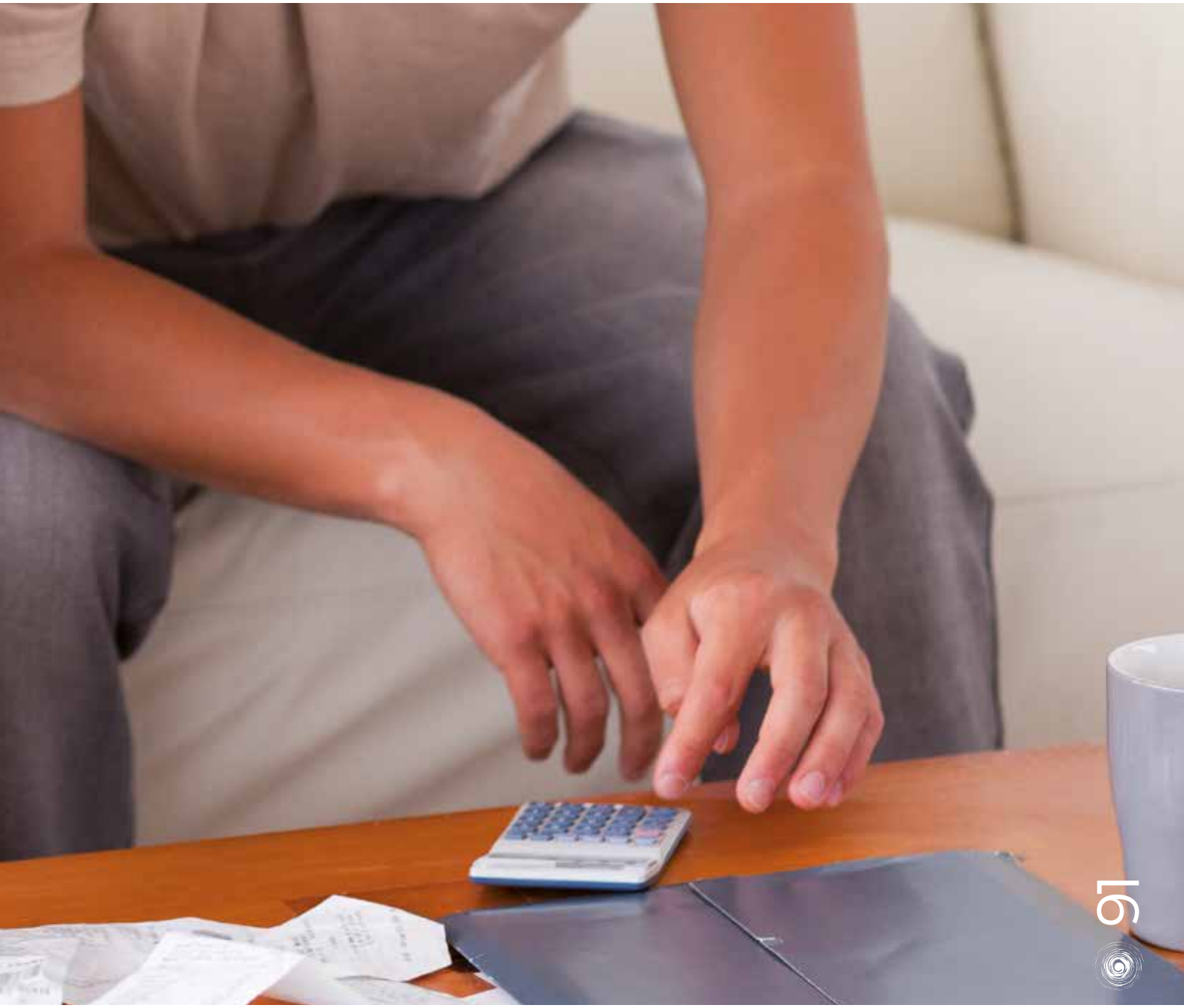


5 Résumés des recommandations

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 des éléments factuels du dossier, qu'une solution légale ou équitable est possible.

Au total, le Service de Médiation a formulé 59 recommandations en 2015 qui se rapportaient aux sujets suivants :

- Conditions contractuelles et/ou information précontractuelle (17 recommandations dont 8 recommandations à ESSENT, 3 à ELECTRABEL, 1 à ENI, 1 à LAMPIRIS, 2 au gestionnaire de réseau de distribution EANDIS et 2 au gestionnaire de réseau de distribution INFRAX) ;
- l'électricité gratuite en Région flamande (3 recommandations à ELECTRABEL) ;
- facturation tardive des données de comptage (5 recommandations dont 4 destinées à ELECTRABEL et 1 au gestionnaire de réseau de distribution ORES) ;
- rectification de données de comptage (7 recommandations, dont 4 à ELECTRABEL, 1 à ESSENT, 1 à LUMINUS et 1 au gestionnaire de réseau de distribution ORES) ;



- le tarif social (12 recommandations dont 8 adressées à ELECTRABEL, 1 à ENI, 1 à LAMPIRIS, 1 au gestionnaire de réseau de distribution EANDIS et 1 au gestionnaire de réseau de distribution SIBELGA;
- le tarif pour la consommation sans contrat (4 recommandations au gestionnaire de réseau de distribution SIBELGA);
- le déménagement (9 recommandations dont 5 adressées à ENI, 1 à ELECTRABEL et 3 au gestionnaire de réseau de distribution EANDIS);
- Facturation de coûts administratifs (2 plaintes dont 1 à ELECTRABEL et 1 à ELEXIS).

→ SUIVIES PAR L'ENTREPRISE D'ÉNERGIE

RECTIFICATION DE RELEVÉS DE COMPTEUR

Inversion de compteur

DESCRIPTION

Monsieur S. reçoit le 07/02/2011, à l'occasion du changement de compteur, une facture de régularisation pour un montant de 1.102 euros pour la période de consommation du 14/06/2007 au 30/06/2010. Il conteste cette facture.



POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

ELECTRABEL confirme que la facture de régularisation du 07/02/2011, qui mentionne une consommation de gaz avec des relevés allant de 4.005 à 8.127 pour la période du 14/06/2007 au 19/11/2010, est conforme au règlement technique (période de rectification revenant deux ans en arrière) et que le délai de prescription de cinq ans a été pris en considération, en tenant compte de la date de prescription de la facture et non pas de la période de consommation.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a pris en compte les considérations suivantes :

1) considérant l'information reçue de la part du GRD : *« En ce qui concerne le gaz, nous vous confirmons que nos services ont changé le compteur le 04/11/2010 et que par conséquent une rectification a été faite. La bonne attribution a été confirmée lors de la visite de notre agent le 11/05/2011 »*.
2) Vu le fait que les données de consommations correctes et validées par le GRD sont :

Erroné		
01/01/2007	G	3.343
14/06/2007	G	4.005
30/06/2008	G	4.522
15/06/2009	G	5.467
30/06/2010	G	6.184
04/11/2010	G	6.524

Correct		
01/01/2007	G	3.564
30/01/2007	G	3.661
05/02/2007	G	3.662
14/06/2007	G	4.456
30/09/2007	G	4.522
01/10/2007	G	4.522
30/06/2008	G	4.684
01/09/2008	G	4.686
15/06/2009	G	6.950
30/06/2010	G	7.834
04/11/2010	G	8.127

3) Vu le fait que la facture du 07/02/2011 tient compte des données de consommation suivantes :

Période : 14/06/2007 au 19/11/2010
4.005 m³ 8.127 m³

4) Vu le fait que la facture du 07/02/2011 devait mentionner la période du 01/01/2007 au 19/11/2010, car dans le cas d'un changement de compteur la règle de deux ans du règlement technique (article 189 de l'Arrêté du Gouvernement wallon relatif à la révision du règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution de gaz et l'accès à ceux-ci) n'est pas d'application, mais bien le Code civil qui stipule qu'une facture, sur base de jurisprudence, n'est prescrite qu'après cinq ans.

5) Vu le fait que sur la facture du 07/02/2011, la période facturée du 01/01/2007 au 14/06/2007 n'est pas mentionnée dans le décompte du 21/08/2007 et que cette facture ne peut plus être rectifiée car le délai de rectification pour cette période est entre temps prescrit conformément au délai de prescription de cinq ans (article 2277 du Code civil), généralement accepté dans le secteur de l'énergie, et cela, sur base des arrêtés de la Cour Constitutionnelle du 19 janvier 2005 et 17 janvier 2007 et de l'arrêté de la Cour de Cassation du 25 janvier 2010.

Le Service de Médiation recommande donc, concernant la facture du 07/02/2011, de tenir compte du relevé validé par le GRD au 14/06/2007, soit un relevé de 4.456 m³ au lieu de 4.005 m³.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ELECTRABEL a donné une suite favorable à la recommandation et a rédigé une note de crédit



pour un montant de 297,15 euros afin d'annuler la consommation de gaz comprise entre le relevé de 4.005 m³ et celui de 4.456 m³ .

PROBLÈMES DE FACTURATION

Facturation de consommation sans contrat de fourniture

DESCRIPTION

Madame C. a vendu, en 2008, deux propriétés. En 2013, elle reçoit une facture d'EANDIS pour la période du 15/08/2007 au 08/09/2009. Déjà en 2009, elle avait reçu une communication disant qu'il n'y avait pas de contrat de fourniture pour cette adresse. À cette occasion, elle a répondu qu'elle n'était pas la propriétaire et elle a fourni les documents nécessaires à EANDIS.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

Selon EANDIS, la cliente a été facturée une première fois le 11/11/2009. La facturation a été modifiée plusieurs fois car le tarif a changé et seulement en 2013, il a été clairement établi que Madame C. était en charge du logement au moment du MOZA. À partir du 11/11/2009, EANDIS était en droit de retourner deux ans en arrière pour la facturation de la consommation, donc jusqu'au 11/11/2007.

La consommation de la période du 15/08/2007 au 11/11/2007 a été créditée. Le solde ouvert est, à ce moment, de 433,06 euros. Une répartition plus fine de la consommation ne peut se faire que sur base d'un document de reprise d'énergie avec les relevés de compteur à la date de la vente des maisons.

EANDIS ne veut pas estimer les relevés de compteur pour la répartition des factures MOZA vu qu'il y a déjà un litige et qu'une estimation ne ferait qu'aggraver le problème.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a pris en compte les considérations suivantes :

1) la facturation du 26/06/2013 de la consommation pour la période du 15/08/2007 au 08/09/2009 par EANDIS pour un montant de 658,66 euros ;
2) le fait que la facturation de cette consommation pour la période du 15/08/2007 au 11/11/2007 a dépassé les délais de rectification du règlement technique ;

3) le fait qu'EANDIS a déjà annulé la consommation de la période du 15/08/2007 au 11/11/2007 ramenant la consommation de la période du 12/11/2007 au 08/09/2009 facturée à un montant de 433,06 euros ;

4) le fait que Madame C. est à même de fournir un document du notaire attestant que le logement a été vendu en date du 20/11/2008 ;

5) le fait qu'un acte de vente est opposable aux tiers ;

6) le fait que le Décret Énergie de la Région flamande stipule qu'à partir de la date de déménagement de l'ancien occupant tous les coûts pour la fourniture de l'électricité ou du gaz naturel sont à charge du nouvel occupant ou du propriétaire en attendant un nouvel occupant ;

7) le fait que le GRD est responsable selon le règlement technique d'estimer les relevés de compteur s'il n'existe pas de document de reprise d'énergie signé par les deux parties ;



8) l'avis émis par le VREG :

« Dans les situations où il y a différents responsables de la consommation, EANDIS doit rendre possible une répartition de la facture MOZA sur base d'une estimation. Cela veut dire que nous sommes d'avis que des documents comme par exemple un contrat de bail, un acte de vente, un extrait du registre de la population… doivent être acceptés et que la consommation doit être estimée sur base de la date dans ce document. »

Le Service de Médiation a donc recommandé la répartition de la consommation de la période MOZA. Madame C. ne peut être facturée que pour la période du 12/11/2007 au 20/11/2008.

RÉPONSE DU GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

EANDIS est d'accord de faire la répartition à condition de recevoir une copie de l'acte de vente. Le Service de Médiation a obtenu les documents nécessaires auprès du notaire et les a fait parvenir à EANDIS. Ce dernier a ensuite fait la répartition de la facturation. Après établissement des nouvelles factures, la somme de 166,47 euros restait due à Madame C.

PRIX/TARIFS

Information précontractuelle

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Les listes tarifaires des gestionnaires de réseau de distribution, pour leurs services aux utilisateurs du réseau de distribution, contiennent normalement un tarif pour « déplacements inutiles ». Ce tarif doit être approuvé par le régulateur. Mais cette approbation n'indique pas dans quels cas ce tarif peut être facturé. Le Service de Médiation est donc d'avis que ce tarif ne peut pas être facturé pour n'importe quel déplacement inutile.

POINT DE VUE DU GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

Les coûts pour déplacement inutile ont été facturé valablement et conformément aux tarifs approuvés par le régulateur.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

En 2015, le Service de Médiation a fait deux recommandations dans lesquelles il rejette la facturation de ce tarif. Il s'agissait, à chaque fois, d'une facture d'un gestionnaire de réseau de distribution pour lequel INFRAX agit avec un mandat de gestion.

Les déplacements inutiles sont facturés à l'occasion de travaux ou d'interventions qui sont sollicités par l'utilisateur du réseau de distribution. Le point de départ est – selon le Service de Médiation – que ce client était dès le départ supposé être d'accord avec la facturation de ce tarif. Cela implique, cependant, que le client soit informé de manière suffisante des conditions d'application de ce tarif et des cas où il s'applique (« accord en connaissance de cause »).

- une première plainte traitée par le Service de Médiation concerne un appel via la ligne des dérangements d'INFRAX. Dans ce cas, la conclusion à tirer est que le client n'était pas dans la possibilité de s'informer sur le fait que des frais de déplacement inutile seraient facturés par INFRAX, comme mentionné sur la liste tarifaire de l'entreprise, Ceci a d'ailleurs été confirmé par INFRAX. En plus, l'entreprise n'a pas fourni la moindre preuve que cette information avait été transmise. Dans ce cas, l'argument est qu'il s'agissait d'une « omission trompeuse », comme définie dans l'article 90, §1 de l'ancienne Loi du 6



avril 2010 visant les pratiques de marché et la protection du consommateur (actuellement l'article VI. 99 §1 du Code de droit économique).

- une seconde plainte concernait les travaux préparatoires demandés par un client à propos des travaux de raccordement. Dans ce cas, il y avait confusion dans le chef du client sur la façon de réaliser le raccordement de l'électricité (la solution définitive n'a d'ailleurs été décidée que sur le lieu et le jour même de l'exécution des travaux). Néanmoins, la solution choisie avait de graves conséquences sur la longueur de câble qui devait être fourni par le client. Alors que ce dernier avait exécuté tous les travaux préparatoires avec précision, le jour du raccordement se posait précisément la question de la longueur du câble.

  Le Service de Médiation était d'avis que dans ce cas précis, d'une part, le gestionnaire de réseau de distribution disposait des connaissances nécessaires quant à la meilleure façon de réaliser un raccordement dans une situation donnée et quant à la longueur de câble requise. D'autre part, le gestionnaire de réseau de distribution ne pouvait pas prouver qu'il a suffisamment informé le client de ce qu'il devait faire au cas où il y aurait eu confusion sur la longueur requise du câble.

RÉPONSE DU GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

Dans les deux cas, INFRAX, après avoir reçu les recommandations, a maintenu sa position à propos des frais de déplacements étant facturés correctement. Néanmoins, l'entreprise a été d'accord de suivre la recommandation et d'annuler les frais de 75 euros de déplacement inutile et de rembourser les paiements effectués.

PROBLÈMES DE PAIEMENT

Coûts administratifs

DESCRIPTION

Madame D. a été contactée téléphoniquement par ELEXYS parce que ses factures – envoyées par courrier électronique – restaient impayées. Cependant, Madame D. n'a pas reçu de courriers électroniques de la part d'ELEXYS. Après enquête, il s'avère que les courriers étaient envoyés à une adresse erronée.

Les courriers ont ensuite été envoyés à l'adresse correcte. Cependant, ELEXYS a facturé des coûts administratifs pour le paiement tardif des factures intermédiaires envoyées à l'adresse électronique erronée.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

ELEXYS a fait parvenir une copie du contrat au Service de Médiation. Le fournisseur exige que les factures soient payées par le client.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

La copie de contrat envoyée par le fournisseur était illisible. Le Service de Médiation a donc demandé une copie lisible du document.
Vu que le Service de Médiation n'a pas reçu de réponse à cette demande, ni aux rappels envoyés à ce sujet, il n'était pas possible de vérifier si les factures avaient été envoyées à l'adresse électronique correcte.

Le Service de Médiation a donc recommandé de créditer les frais de rappel et de mise en demeure facturés.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ELEXYS a accepté de créditer les frais facturés.



DÉMÉNAGEMENT

Conditions contractuelles

DESCRIPTION

Madame C. conteste la facture de son fournisseur d'énergie ELECTRABEL pour la période d'avril 2011 à novembre 2012, vu que l'appartement était loué le 01/08/2011.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

Le fournisseur d'énergie ELECTRABEL a communiqué que, pour la période facturée, il y avait deux contrats différents:

- le contrat no. 22xxxxxxx9 couvrait les deux énergies, pour la période du 18/04/2011 au 01/06/2012, sur base d'un contrat maison vide;
- le contrat no. 22xxxxxxx5 couvrait les deux énergies, pour la période du 02/06/2012 au 30/11/2012, sur base d'un contrat maison vide.

Les contrats maison vide ont été enregistrés via le call center à l'occasion d'un appel du 11/04/2011. Le 20/04/2011, un courrier de bienvenue a été envoyé à Madame C. (contrat no. 22xxxxxxx9). Les services d'ELECTRABEL ne retrouvent aucune trace d'un changement de locataire en juillet 2011. En avril 2012, une facture a été envoyée à la cliente avec des frais pour l'ouverture de compteur. La cliente a réagi le 02/05/2012 et a communiqué que l'appartement était occupé par un locataire. Les services d'ELECTRABEL ont donc proposé à la cliente de conclure un contrat et ont indiqués de quelles données ils avaient besoin (relevé de compteur, numéros de compteur et les données du repreneur).

Le 13/06/2012, le callcenter a lancé un changement de client, avec le 01/06/2012 comme date effective. Le 18/06/2012, une facture de clôture a été émise pour un montant de 2.591,51 euros sur base des relevés estimés par le gestionnaire de réseau de distribution. Cette facture a été annulée le 10/07/2012 et a été remplacée par une facture de clôture pour un montant de 61,16 euros. ELECTRABEL ne facture pas le gaz, mais bien 12 kWh d'électricité. Le solde du contrat 22xxxxxxx9 est de 145,20 euros. Le 27/06/2012, la cliente appelle à nouveau le callcenter pour un emménagement avec une date de reprise au 02/06/2012.

Le 13/12/2012, le contrat est conclu avec le 30/11/2012 comme date effective de fourniture, suite à l'intervention du nouveau client sur base de relevés qu'il a alors communiqués. Le 17/12/2012 et le 18/12/2012, deux factures de clôtures sont rédigées, une pour chacune des énergies. Le solde du contrat 22xxxxxxx5 est de 2.762,26 euros. ELECTRABEL ne retrouve pas de carte de réponse signée pour la confirmation du contrat no. 22xxxxxxx5. Le fournisseur d'énergie affirme pourtant que le courrier de bienvenue mentionne effectivement que le client dispose d'un délai de sept jours après réception du courrier pour annuler le contrat.

ELECTRABEL est bien conscient que les contrats n'entrent en vigueur qu'après réception de la carte de réponse. Ceci n'est cependant pas praticable pour une société commerciale, compte tenu de la faible proportion de clients qui renvoient la carte de réponse. C'est pourquoi ELECTRABEL maintient sa position d'origine, à savoir:

- la cliente disposait d'un délai de sept jours pour annuler le contrat;
- la consommation est bien réelle et le payement est donc dû;
- la cliente n'avait pas fait le nécessaire pour résilier le contrat;
- il s'agit d'un litige entre tiers (le document de reprise d'énergie doit être rempli par les parties concernées).



RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a pris en compte les considérations suivantes :

1) le fait que Madame C. a été facturée par ELECTRABEL pour la période du 18/04/2011 au 01/06/2012 (contrat no. 22xxxxxxx9) et pour la période du 02/06/2012 au 30/11/2012 (contrat no. 22xxxxxxx5) ;

2) le fait que le contrat de bail et la lettre de maître B. communiquent la présence d'un locataire au 01/08/2011, avec les relevés de compteur de début de 19.189 pour le gaz et de 37.967 pour l'électricité et les relevés finals de 20.605 pour le gaz et de 40.942 pour l'électricité ;

3) le fait que le contrat no. 22xxxxxxx9 a été envoyé à l'adresse de correspondance de Madame C. ;

4) le fait que le contrat no. 22xxxxxxx5 (période du 02/06/2012 au 30/11/2012) a été conclu par téléphone et n'ait pas été envoyé à l'adresse de correspondance de Madame C. mais bien à l'adresse de consommation ;

5) le fait qu'ELECTRABEL n'ait pas retrouvé dans ses archives la carte de réponse pour la confirmation du contrat no. 22xxxxxxx5 ;

6) le fait que le courrier de bienvenue, mentionne explicitement que: *« Ces contrats n'entrent en vigueur qu'au moment de la réception de la carte de réponse, dûment signée par vos soins (date de réception)»* ;

7) le fait que l'Accord *« Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz naturel »*, stipule qu'en cas de vente par téléphone entre un fournisseur et un consommateur (II.1): *« 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 reste inchangée et si les conditions essentielles ne changent pas au détriment du consommateur, sont interdits sans la confirmation écrite du consommateur. L'objet de la confirmation doit être fixé avec précision. La confirmation expresse et écrite du consommateur peut être transmise au fournisseur via la poste, e- mail, fax, tout autre support durable ou par un autre moyen de communication électronique (qui a comme seul objectif l'enregistrement de l'Accord exprès du consommateur). Le contrat n'est contraignant et l'ordre de switch ne peut se faire qu'après la confirmation écrite et après l'expiration du délai de rétractation de 14 jours calendrier, qui commence après la confirmation écrite du contrat par le consommateur. »*

Le Service de Médiation a donc recommandé d'annuler le contrat no. 22xxxxxxx5, pour la période de consommation du 02/06/2012 au 30/11/2012 (2.975 kWh en électricité et 1.416 m³ en gaz naturel).

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

Le fournisseur d'énergie ELECTRABEL a choisi de suivre la recommandation du Service de Médiation. Une note de crédit d'un montant de 2.762,26 euros a été rédigée.



→ NON SUIVIES PAR LES ENTREPRISES D'ÉNERGIE

DÉMÉNAGEMENT

Conditions contractuelles

DESCRIPTION

Madame R. conteste le recouvrement par l'huissier de justice, en 2014, des factures du fournisseur d'énergie LAMPIRIS pour la consommation de novembre 2010 à mars 2011. Madame R. ajoute qu'il s'agit d'une adresse où elle a été domiciliée durant une semaine seulement, du 01/12/2010 au 08/12/2010.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

Le fournisseur d'énergie LAMPIRIS affirme avoir repris le point de fourniture au nom de Madame R. suite à une demande de contrat via le document de reprise d'énergie, envoyé le 30/11/2010, par le titulaire précédent du point de fourniture. Madame R. n'a pas envoyé de document de reprise d'énergie donc la dette exigée est due. Puisque le bureau de recouvrement n'a pas réussi à recouvrir la dette, LAMPIRIS décide de vendre la dette à l'entreprise de recouvrement étrangère HOIST.

Dans le document de reprise d'énergie, Madame R. a choisi de conclure un contrat avec LAMPIRIS. Madame R. ne conteste pas le contrat de fourniture pour ce point de fourniture. Elle conteste la période de régularisation pour ce point de fourniture. Cette période résulte du fait que Madame R. n'a pas communiqué son déménagement. C'est à la suite de la reprise du point de fourniture par le nouveau locataire que LAMPIRIS a pu arrêter la fourniture au nom de Madame R.
LAMPIRIS a validé la demande d'enregistrement sur base du document de reprise d'énergie qui contient les données suivantes :

- la partie contenant le déménagement à remplir par l'occupant précédent ;
- l'« annexe » qui permet à l'occupant précédent de transférer son contrat à la nouvelle adresse ;
- la partie contenant les données du nouvel occupant, où il pouvait également conclure un contrat de fourniture en ajoutant des données supplémentaires (option choisie par Madame R.).

Depuis l'introduction du document de reprise d'énergie ce type d'enregistrement n'est plus permis. Madame R. a signé un document qui mentionne au verso les conditions générales stipulant que si le client n'informe pas LAMPIRIS de son déménagement dans les délais prévus, le client est tenu de payer toute la consommation de gaz ou d'électricité du point de fourniture, qu'il soit ou non le consommateur, jusqu'au 45ème jour calendrier après la communication à LAMPIRIS du déménagement. Elle a donc accepté les conditions générales.

Madame R. dispose d'un document signé conjointement par elle-même et par la personne qui a repris le point de fourniture après son départ et qui allait prendre en charge la fourniture. LAMPIRIS pourrait ainsi facturer la consommation à cette personne si cette dernière donnait son accord. Si cela n'est pas le cas, cette facture reste due par Madame R.

RECOMMANDATION PAR LE SERVICE DE MÉDIATION

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

1) le fait qu'un contrat a été rédigé au nom de Madame R. sur base d'un document de reprise d'énergie ;



2) le fait que la copie du document de reprise d'énergie ne contient ni les conditions générales ni l'acceptation desdites conditions générales par le consommateur (en l'occurrence Madame R.);
3) le fait que l'Accord *« Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz naturel »* stipulait alors (IIIbis. Déménagement, 4*) que:
« La signature par le consommateur d'un document constatant les relevés de compteur à l'occasion d'un déménagement ou la communication par le consommateur, dans ce cadre, d'un relevé de compteur, ne peut jamais être considérée comme la demande ou l'acceptation d'un contrat auprès d'un fournisseur. »
4) le fait que le code de conduite concernant la *« vente hors établissement »* et *« vente à distance »* stipulait alors (I. Dispositions générales. 8°) que:
« Les fournisseurs et les agents commerciaux veillent à ce que le consommateur ait bien compris:
- qu'il a signé un contrat ou qu'il a consenti à changer de fournisseur d'énergie;
- avec quel fournisseur il a conclu un nouveau contrat;
- quel est le prix tout compris appliqué correspondant à son approvisionnement en énergie;
- à partir de quelle date prévue le nouveau contrat prend cours;
- qu'il dispose d'un droit de rétractation en précisant le délai de rétractation exact, le jour à partir duquel ce délai commence à courir et les formalités que le consommateur doit respecter pour se rétracter;
- que ce nouveau fournisseur s'occupe de la résiliation du contrat en cours, ou le cas échéant, que le consommateur l'a déchargé de cette tâche et s'occupe lui-même de la résiliation. »
5) le fait que LAMPIRIS n'ait fourni aucune preuve de l'envoi d'un courrier à Madame R. avec confirmation du contrat en question et des conditions générales;
6) l'article 1315 du Code civil qui stipule que: *« Celui qui réclame l'exécution d'une obligation doit la prouver. »*;
7) le fait que la jurisprudence et la doctrine juridique ont dégagé deux conditions nécessaires pour que les conditions générales soient d'application dans le domaine contractuel, notamment:
- le fait d'avoir eu la possibilité effective de connaître les conditions générales préalablement à la conclusion du contrat, et, l'acceptation certaine des conditions générales;
8) le fait que ces deux conditions doivent être prouvées par celui qui souhaite se prévaloir des conditions générales, ce que LAMPIRIS omet de faire dans ce dossier;
9) le fait que la lettre de l'huissier du 23/05/2014 réclame des factures pour la période de novembre 2010 à mars 2011;
10) le fait qu'il a fallu presque trois ans avant que Madame R. soit mise au courant du montant exigé par LAMPIRIS;
11) le fait que Madame R. n'ait pas eu la possibilité de contester les relevés de compteur dans le délai de deux ans, comme prévu dans l'article 219 du règlement technique de la Région wallonne:
« 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. »



Le Service de Médiation a donc recommandé d'annuler le contrat au nom de Madame R. et par conséquent d'annuler le montant de 1.100,34 euros exigé par le bureau de recouvrement HOIST.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

Selon LAMPIRIS, le litige a son origine dans le fait que Madame R. n'ait pas communiqué son déménagement. En ce qui concerne les conditions générales, elles étaient mentionnées au verso du document de reprise d'énergie que Madame R. a signé. Madame R. a choisi l'option *«je désire un contrat de fourniture»*. La reprise du point de fourniture a été communiquée par la lettre du 30/11/2010. Le 14/12/2010, LAMPIRIS a enregistré le déménagement ainsi que la reprise du point de fourniture au nom de Madame R.

Madame R. affirme avoir quitté le lieu du point de fourniture le 08/12/2010. Une confirmation de l'inscription a été envoyée le 16/12/2010. Madame R. ne pouvait répondre à cette lettre car elle avait quitté les lieux. Pour information, Madame R. avait signé le 31/03/2011 un contrat qui mentionne au verso les conditions générales, et cela pour la reprise au 01/04/2011 d'un autre point de fourniture. Madame R. ne peut donc pas maintenir qu'elle n'était pas au courant des conditions générales.

LAMPIRIS ne veut donc pas annuler la cession de créance.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

Le fournisseur d'énergie LAMPIRIS n'a pas suivi la recommandation, bien que les conditions contractuelles du contrat d'énergie ne soient pas remplies (manque de confirmation du contrat par le fournisseur et donc l'impossibilité pour le consommateur d'annuler le contrat d'énergie). En plus, la facture n'a été portée à la connaissance du consommateur qu'en 2014, dès lors, les données de consommation ne pouvaient plus être contestées.

Le Service de Médiation confirme donc son point de vue comme formulé dans la recommandation.

DÉMÉNAGEMENT

Facturation de consommation après communication d'un déménagement

DESCRIPTION

Madame S. achète un appartement en 2011 et conclut un contrat maison vide avec ELECTRABEL en attendant que l'appartement soit loué. En juin 2011, l'appartement est loué.

Madame S. n'a pas informé ELECTRABEL de ce changement, et donc la facturation est restée à son nom. Après avoir reçu une facture de consommation, elle prend contact le 21/05/2012 avec ELECTRABEL, disant que l'appartement a été loué et demandant la résiliation du contrat à son nom. ELECTRABEL contacte Madame S. le 13/06/2012 par téléphone pour obtenir les relevés de compteur afin de pouvoir arrêter le contrat. Il n'y a pas eu de suite avec comme résultat que la facturation a continué au nom de Madame S. jusqu'au 30/09/2013.

Madame S. n'accepte pas que la consommation lui soit facturée jusqu'au 30/09/2013 et porte plainte auprès du Service de Médiation pour l'Énergie. Après analyse, le Service de Médiation est d'avis qu'ELECTRABEL aurait dû arrêter la facturation au nom de Madame S. le 20/07/2012 (cfr infra : au sein de la recommandation, pour la justification de cette date).



POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

ELECTRABEL n'était pas d'accord de créditer la consommation facturée. L'argument d'ELECTRABEL est que la résiliation du contrat au nom de Madame S. n'était pas possible car Madame S. n'avait pas fourni les relevés de compteur. ELECTRABEL se réfère aux conditions générales qui mentionnent que:
«Afin de nous permettre d'établir une facture de clôture correcte, vous devez, au plus tard 7 jours calendrier après la date effective de déménagement, nous communiquer le relevé des index des compteurs pour l'énergie que vous avez prélevé jusqu'à votre date de déménagement, ainsi que le nom et l'adresse du nouvel occupant»;

ELECTRABEL reprend dans son argumentation le passage de l'Accord du consommateur qui stipule que: *«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, signés tant par le consommateur que par le nouvel habitant.»*

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation est d'avis qu'ELECTRABEL doit se conformer également au Décret Énergie du 19/11/2010, qui stipule que:
«§ 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 client et de fournisseur du fournisseur du nouvel occupant, le fournisseur en informe, au plus tard dans les trente jours calendrier, le gestionnaire de réseau de distribution qu'il veut mettre un terme à sa fourniture à l'ancienne adresse du client domestique au plus tard dans les trente jours calendrier. 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.»

De même l'Accord du consommateur stipule que: *«Après communication de son déménagement par le consommateur au plus tard 7 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 quarante-cinquième jour calendrier suivant la communication du déménagement par le consommateur au fournisseur»;*

Le Service de Médiation a attiré l'attention d'ELECTRABEL sur le fait que l'enregistrement des relevés de compteur ressort de la compétence du gestionnaire de réseau de distribution. C'est d'abord le gestionnaire de réseau de distribution qui doit demander les relevés de compteur, conformément aux dispositions du règlement technique. Si l'utilisateur du réseau ne transmet pas de relevés de compteur, le gestionnaire de réseau de distribution doit faire une estimation des relevés et faire parvenir ces relevés estimés à ELECTRABEL sur base desquels ELECTRABEL doit établir le décompte.

Sur base de ces arguments, le Service de Médiation a recommandé à ELECTRABEL



de créditer la consommation à partir du 20/07/2012 (soit 60 jours calendrier après la communication du déménagement).

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ELECTRABEL est d'avis qu'elle a, sur base de deux contacts téléphoniques, suffisamment informé Madame S. de la procédure à suivre et que Madame S. devait communiquer les relevés de compteur à ELECTRABEL. Ce dernier fait référence aux conditions générales et à l'Accord du consommateur et fait savoir qu'il ne suivra pas la recommandation.

À titre compensatoire, ELECTRABEL a adapté le tarif maison vide et a facturé à un tarif commercial plus avantageux.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

Les remarques contenues dans la réaction d'ELECTRABEL ont déjà été débattues durant la procédure de médiation et ont été utilisées comme arguments dans la recommandation. Le Service de Médiation s'en tient à son point de vue que la consommation à partir du 20/07/2012 doit être créditée.

DÉMÉNAGEMENT

Facturation de la consommation d'énergie au nom de l'occupant/propriétaire sans contrat de fourniture valable

DESCRIPTION

Monsieur W. reçoit, lors de l'occupation de sa nouvelle maison, des factures d'ENI au nom de « l'occupant/propriétaire ». Puisque Monsieur W. n'a jamais conclu de contrat avec ENI et qu'il a un contrat avec un autre fournisseur, il conteste les factures d'ENI.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

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

ENI avance le fait que l'Accord du consommateur n'implique pas que le nouveau locataire/propriétaire soit dispensé de payer la consommation ainsi que des coûts du gestionnaire de réseau de distribution, des impôts, cotisations et redevances à partir de la date de déménagement. ENI est d'avis que, puisqu'il y a eu consommation, celle-ci doit lui être payée.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

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

1) Il n'existe pas de contrat au nom de l'occupant/propriétaire. Il s'ensuit qu'ENI a rédigé des factures sans disposer d'un document légal ou probant.
   L'Accord du consommateur stipule dans l'article III.bis.4 que:
   « La signature par le consommateur d'un document constatant les relevés de compteur à l'occasion d'un déménagement ou la communication par le consommateur, dans ce cadre, d'un relevé de compteur, ne peut jamais être considérée comme la demande ou l'acceptation d'un contrat auprès d'un fournisseur. »

2) Monsieur W. n'a pas été mis au courant des tarifs d'ENI. ENI s'octroie ainsi le droit de facturer n'importe quel tarif. Ceci peut être déduit du fait qu'ENI a proposé d'adapter le tarif de la facturation vers le tarif le moins coûteux pendant le traitement de la plainte par le Service de Médiation.



3) ENI est d'avis que puisqu'il y a eu consommation d'énergie, celle-là doit être payée à ENI.

Le Décret Énergie du 19 novembre 2010 stipule dans l'article 5.5.1.que :
« 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 client et de fournisseur du fournisseur du nouvel occupant, le fournisseur en informe, au plus tard dans les trente jours calendriers, le gestionnaire de réseau de distribution qu'il veut mettre un terme à sa fourniture à l'ancienne adresse du client domestique au plus tard dans les trente jours calendriers. 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 se comporte comme si la libéralisation du marché de l'énergie n'avait pas eu lieu en Région flamande depuis le 01/07/2003, suite à laquelle les entreprises et les clients résidentiels sont libres dans leur choix du fournisseur. Monsieur W. a donc le droit de faire son choix de fournisseur à partir de la date de déménagement.

ENI fait aussi abstraction du fait qu'il n'était pas contraint de démarrer la facturation au nom de l'occupant/propriétaire. Il appartient dans tous les cas au gestionnaire de réseau de distribution de régulariser un point de fourniture sans contrat valable.

Le Service de Médiation a donc recommandé de créditer les factures au nom de l'occupant/propriétaire.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ENI a transmis son argumentation au Service de Médiation et a conclu que :

- ENI a bien traité la communication de déménagement de l'occupant précédent et a mis fin à la facturation de cet occupant précédent à partir de la date de déménagement conformément à l'Accord du consommateur ;
- le Décret Énergie stipule qu'à l'occasion d'un déménagement seul le gestionnaire de réseau de distribution peut arrêter la fourniture et que le règlement technique garantit la fourniture à l'occasion d'un déménagement ;
- ENI a invité le consommateur à exercer son droit de choix de fournisseur, ce que selon ENI le consommateur n'a pas fait ;
- il n'y a pas de contestation comme quoi ENI a fourni à l'adresse de consommation ;
- que la consommation est donc à charge de Monsieur W. ;
- vu que ENI est légalement contraint de fournir et qu'il ne peut pas, lui-même, couper le point de raccordement à l'occasion d'un déménagement, il ne peut être question de vente sous contrainte.

ENI communique par ailleurs que « les arguments du Service de Médiation font échec de droit et dans les faits » et que par conséquent ENI ne va pas suivre cette recommandation.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation constate qu'ENI interprète la recommandation de façon singulière et très large. Le Service de Médiation conteste par conséquent cette interprétation.

ENI arrive à la conclusion qu' « il est légalement obligatoire de fournir lors d'un déménagement ». Cet argument a été amplement débattu lors de la procédure de médiation et a été utilisé comme argument dans la



recommandation. ENI ne donne cependant pas suite aux autres articles de la règlementation et n'y répond même pas dans la réaction (p.e. le fait que le client n'ait pas été mis au courant des tarifs d'ENI).

ENI mentionne qu'il a *« invité le consommateur à exercer son droit de choix du fournisseur. Dans un courrier à l'occupant, ENI explique qu'il est le fournisseur du point de raccordement aussi longtemps que le consommateur n'a pas conclu de contrat. »*
Nous remarquons que ceci va à l'encontre de la réglementation concernant la conclusion des contrats d'énergie comme prévu dans l'Accord du consommateur et dans la législation visant les pratiques de marché et la protection du consommateur.

Conformément au Code de conduite pour la *'vente hors d'établissement'* et la *'vente à distance'* les fournisseurs doivent en plus veiller à ce que le consommateur ait compris :
- qu'il a conclu un contrat ;
- avec quel fournisseur il a conclu ce contrat ;
- quel est le prix tout compris de ce contrat ;
- qu'il dispose d'un droit de rétractation.

Le Service de Médiation reste donc d'avis que, vu qu'ENI ne dispose pas d'un contrat de fourniture valable avec Monsieur W., les factures au nom de l'occupant/propriétaire ont été rédigées de façon illicite. Les dossiers concernant cette problématique ont été transmis au VREG qui est compétente pour le contrôle du respect du Décret Énergie et à la Direction de l'Inspection économique du SPF Économie, Classes moyennes et Énergie qui est compétente pour le contrôle de l'Accord *« le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz naturel' et du code de conduite pour 'vente hors d'établissement' et 'vente à distance »*.

DÉCÈS

Répartition de la consommation en cas de décès

DESCRIPTION

La mère de Monsieur L. était cliente chez ELECTRABEL et avait droit au tarif social spécifique. Elle est décédée à la fin de décembre 2012 et Monsieur L. a décidé de vendre le logement le 01/06/2013. La facturation a continuée d'être établie au nom de la mère de Monsieur L. de décembre 2013 jusqu'au 1er juin 2013. Suite au décès, le droit au tarif social se termine le 01/01/2013.

La facture de clôture d'ELECTRABEL est donc rédigée en deux parties : pour la période jusqu'au 31/12/2012 le tarif social a été facturé, pour la période à partir du 01/01/2013, ELECTRABEL facture au tarif commercial. ELECTRABEL a réparti la consommation de la façon suivante :

Période		Consommation	Tarif
15/03/2012 - 31/12/2012	291 jours	11.996 kWh	Tarif social spécifique
01/01/2013 - 01/06/2013	151 jours	11.897 kWh	Tarif commercial

Monsieur L. ne conteste pas l'adaptation du tarif, mais il conteste bien la consommation facturée à partir du 01/01/2013 au tarif commercial. Monsieur L. est d'avis que la consommation à partir du 01/01/2013 devrait être considérablement moindre, vu que le logement a été vide depuis le décès.
Monsieur L. demande donc une nouvelle répartition de la consommation pour qu'une plus grande consommation soit enregistrée pour la période jusqu'au 31/12/2012. Vu qu'ELECTRABEL n'étant pas disposé à le faire, le Service de Médiation a formulé une recommandation.



POINT DE VU DU FOURNISSEUR

ELECTRABEL choisit de ne pas tenir compte de la situation individuelle du client suite à « la succession » d'un ayant-droit au tarif social.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a recommandé de tenir compte de la situation de consommation individuelle après le décès de la mère de Monsieur L. sur base des éléments suivants :
La répartition de la consommation pour la période du 15/03/2012 au 01/06/2013 a été faite par ELECTRABEL sur base des valeurs SLP (Profils de Charge Synthétiques) standardisées, desquelles ELECTRABEL ne veut pas s'écarter. Ces SLP sont définis par le régulateur d'énergie flamand VREG. Le VREG ne stipule pas que les fournisseurs « doivent » appliquer ces SLP. Celles-ci ne tiennent certes pas compte de changements inattendus, comme par exemple ceux causés par un décès. Le Service de Médiation constate donc qu'ELECTRABEL ne veut pas tenir compte d'un changement de situation de consommation suite au décès d'un ayant-droit au tarif social.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ELECTRABEL communique qu'en ce qui concerne la répartition de la consommation elle « s'en tient à l'information mise à disposition par le VREG » et ne suit pas la recommandation.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a maintenu, aussi bien durant la procédure de médiation que dans la recommandation, que le VREG ne stipule pas que les fournisseurs doivent appliquer les SLP dans le calcul des consommations dans la période entre deux relevés de compteur. Le Service de Médiation maintient donc son point de vue.

PROBLÈMES DE FACTURATION

Facture tardive

DESCRIPTION

Madame D. reçoit le 30/01/2014 une facture de régularisation pour un montant de 427,80 euros pour la période de consommation du 17/12/2008 au 01/09/2009. Elle conteste cette facture.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

La facture de régularisation du 13/08/2009 et la facture de clôture du 12/09/2009 ont été annulées suite aux rectifications spontanées reçues du gestionnaire de réseau de distribution, le 17/09/2009. Après avoir reçu les deux notes de crédit, la cliente n'a plus été facturée. Le 30/01/2014, une facture a été rédigée pour un montant de 427,80 euros. Cette facture mentionne une consommation de 1.922 kWh, avec un index allant de 15 à 1.936 (relevé final estimé par la société en charge du relevé).

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a pris en compte les considérations suivantes :

1) vu le fait que le gestionnaire de réseau de distribution ORES confirme qu'aucune rectification de données de consommation n'ait été faite, ni le 17/09/2009 ni le 30/01/2014 ;
2) vu le fait du non-respect par ELECTRABEL de l'Accord du consommateur (V.1.5.) qui stipule qu'une erreur de facturation ne peut pas être rectifiée après un délai de plus de 12 mois à partir de la date ultime de paiement, sauf si cette rectification est due à un tiers. Dans le dernier cas un délai de rectification est d'application, comme défini dans la réglementation pertinente ;



3) vu le fait que le règlement technique prévoit qu'un gestionnaire de réseau de distribution peut contester les données de comptage dans une période de deux ans après le relevé de compteur (article 219 de l'arrêté du Gouvernement wallon approuvant le règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité en Région wallonne et l'accès à ceux-ci);
4) considérant le fait que Madame D. ne pouvait donc pas contester les données de comptage dans le délai de deux ans, vu que le délai était dépassé.

Le Service de Médiation a donc recommandé l'annulation de la facture du 30/01/2014 pour un montant de 427,80 euros.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ELECTRABEL n'a pas donné de suite favorable à la recommandation. ELECTRABEL confirme d'ailleurs qu'elle a reçu le 17/09/2009 un message de rectification de la part du GRD, avec comme résultat que les factures de régularisation du 13/08/2009 et de clôture du 12/09/2009 ont été annulées. ELECTRABEL ajoute qu'à l'origine aucune facture n'a été rédigée, vu que à ce moment le message de rectification du gestionnaire de réseau de distribution était incomplet, et que la facture du 30/01/2014 a donc été rédigée à l'occasion d'un nouveau message de rectification du gestionnaire de réseau de distribution, message qui mentionne une consommation inchangée pour la période du 17/12/2008 au 01/09/2009. Par conséquent, ELECTRABEL confirme la facture du 30/01/2014.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

ELECTRABEL n'a donc pas suivi la recommandation. La réponse d'ELECTRABEL ne contient, cependant, pas d'éléments nouveaux qui puissent changer le point de vue du Service de Médiation. Le Service de Médiation maintient donc la recommandation sur base des informations reçues de la part du GRD qui confirment l'absence de relevés ou de consommations corrigées au 17/09/2009 et au 30/01/2014.

PROBLÈMES DE FACTURATION

Communication tardive de données de comptage

DESCRIPTION

Monsieur D. conteste la facture de gaz envoyée par son fournisseur d'énergie. La facture date du 19/08/2011 et mentionne la consommation du 01/07/2004 au 08/08/2011. Il affirme que la consommation du gaz était incluse dans les frais communs et qu'il avait seulement un contrat pour l'électricité avec le fournisseur d'énergie.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

Le fournisseur d'énergie ELECTRABEL a communiqué au Service de Médiation que la facture a été rédigée à l'occasion d'une comparaison entre la banque de données d'ELECTRABEL et la banque de données de SIBELGA. Ceci a révélé qu'il y avait erreur et que Monsieur D. était bien le client qui consommait le gaz. L'erreur était due à une attribution erronée du compteur par SIBELGA. Monsieur D. a contesté la facture mais son contrat de bail mentionne bien que les consommations de gaz et d'électricité sont à la charge du locataire.

Quant à la période de consommation, la date du 01/06/2005 est mentionnée comme date de début du contrat de bail. Vu que la facturation d'ELECTRABEL commence le 01/07/2004, le fournisseur est d'accord de rédiger une note



de crédit afin d'annuler l'abonnement du compteur pour la période du 01/07/2004 au 01/06/2005.

Le marché de l'énergie pour les consommateurs professionnels a été libéralisé en juillet 2004 (date de commencement de la facturation pour ce client). En concluant le contrat, le client a reçu un courrier de bienvenue d'ELECTRABEL avec une carte de réponse et les conditions générales. Dans le courrier de bienvenue, il est bien expliqué que le client dispose d'un délai de 7 jours pour communiquer la rétractation du contrat d'énergie. En plus, le client a fait deux paiements en date du 03/11/2011 de 166,62 euros afin d'apurer les factures intermédiaires du 20/08/2011 et du 12/09/2011. Ces factures mentionnent les deux énergies avec des codes EAN corrects. Pour ELECTRABEL, chaque paiement équivaut à une acceptation du contrat.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a tenu compte des éléments suivants :

1) le fait que la facture du 19/08/2011 pour un montant de 15.087,38 euros mentionne la consommation de gaz pour la période du 01/07/2004 au 08/08/2011 ;
2) l'article 1315 du Code civil qui stipule : *« Celui qui réclame l'exécution d'une obligation doit la prouver. »* ;
3) le fait qu'ELECTRABEL n'a fourni aucune preuve de l'existence ni d'un contrat écrit ni de l'acceptation des conditions générales au moment de la conclusion du contrat ;
4) le fait que le règlement technique prévoit que le gestionnaire de réseau de distribution puisse corriger les données de comptage dans un délai de deux ans après le relevé de compteur (l'article 201 du règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution du gaz naturel en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à ceux-ci) ;
5) le fait que, lors de l'établissement de la facture du 19/08/2011, le dernier relevé de compteur était celui du 10/02/2011.

Date du relevé	Index du compteur	Nature du relevé
11/08/2005	39372	Relevé déménagement
01/02/2006	41513	Relevé périodique
28/02/2007	44574	Relevé périodique
06/02/2008	47691	Relevé périodique
09/02/2009	52918	Relevé périodique
16/02/2010	57393	Relevé périodique
10/02/2011	62462	Relevé périodique

Le Service de Médiation a donc recommandé, d'une part, d'annuler tous les coûts de rappel et de mise en demeure, et d'autre part, d'appliquer le règlement technique (l'article 201 du règlement technique pour le gaz) avec, comme point de départ, l'index du 09/02/2009 qui correspond à l'index de compteur qui était contestable dans le délai de deux ans au moment de la rédaction de la facture du 19/08/2011. La consommation facturée doit donc être limitée à la période du 09/02/2009 au 08/08/2011.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

Le fournisseur d'énergie ELECTRABEL n'a pas suivi la recommandation. Selon ses services, les données de consommation relatives à la fourniture de gaz ont été communiquées tardivement par le gestionnaire de réseau de distribution (août 2011). Dans le marché libéralisé, seul le gestionnaire de réseau de distribution SIBELGA est compétent en ce qui concerne la validation et la transmission des données techniques concernant un point de fourniture.



Après avoir reçu les données de facturation (en 2011, alors que le client était déjà sur les lieux depuis un certain temps), ELECTRABEL a immédiatement envoyé un courrier de bienvenue, le 17/08/2011, dans lequel il est mentionné qu'il faut un document écrit dans les quatorze jours si Monsieur D. veut annuler le contrat. Le relevé de compteur de départ de 39.372 est d'ailleurs plus élevé que le relevé mentionné dans l'état des lieux (39.013), ce qui constitue selon ELECTRABEL déjà un geste commercial. Un client professionnel est censé tenir une comptabilité qui doit contenir toutes les factures concernant l'exercice de la profession. Pour la période 2004-2011, aucune facture pour le chauffage n'a été envoyée à Monsieur D. et ce manque de facturation n'a jamais été notifié à ELECTRABEL.
Enfin, Monsieur D. a fait deux paiements, notamment le 28/08/2011 et le 12/09/2011.

Ces deux paiements servaient à apurer deux factures intermédiaires qui mentionnaient bien les deux énergies. Le paiement d'une facture équivaut l'acceptation de la consommation, du contrat et des conditions générales.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION
La réponse d'ELECTRABEL ne contient aucun nouvel élément qui puisse modifier le point de vue formulé dans la recommandation. Les règlements techniques ne mentionnent, en ce qui concerne la contestation des relevés de compteur, aucune différence entre un utilisateur de réseau résidentiel et professionnel et par conséquent, l'argument qu'un client professionnel sur base de son statut professionnel peut être traité de façon différente que le client résidentiel, n'a pas de sens. Ceci d'autant plus que la facturation tardive était le résultat des actions du gestionnaire de réseau de distribution et du fournisseur. Nous avons donc informé le plaignant que, si le point de vue du fournisseur ne lui convient pas , il dispose de la possibilité de saisir les cours et tribunaux compétents.

PROBLÈMES DE FACTURATION

Facturation tardive de la consommation

DESCRIPTION
Monsieur C. a reçu, le 13/09/2010, une facture d'ELECTRABEL pour la consommation de la période du 11/01/2005 au 13/03/2006. Monsieur C. conteste cette facture parce que le délai de facturation est selon lui dépassé et qu'il ne dispose plus de la possibilité de vérifier la consommation facturée vu qu'il s'agit d'un bail de location pour un logement qu'il n'occupe plus depuis des années.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR
ELECTRABEL communique au Service de Médiation que la facture a été rédigée tardivement à cause d'un problème interne de facturation. C'est pourquoi ELECTRABEL s'est montré prêt à consentir une compensation de 10 % sur le montant contesté. Monsieur C. n'est pas d'accord avec cette proposition et demande que la totalité de la facture soit créditée. ELECTRABEL n'est pas prêt à cela.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION
Le Service de Médiation a recommandé d'annuler la totalité de la facture sur base des éléments suivants :
- ELECTRABEL n'a pas respecté les conditions générales du contrat qui stipulent que *« votre décompte couvre une période d'un an ou une période plus courte »*;



- ELECTRABEL n'a pas respecté non plus l'Accord du consommateur qui stipule que « le fournisseur rédige chaque année une facture de consommation » ;
- ELECTRABEL n'a pas tenu compte du règlement technique qui stipule que le fournisseur doit rédiger une facture de consommation dans les six semaines suivant la réception des données de comptage de la part du gestionnaire de réseau de distribution ;
- ELECTRABEL a d'autre part, en rédigeant tardivement une facture de décompte, lésé les droits de Monsieur C. Le règlement technique prévoit les délais dans lesquels le consommateur final peut contester les données de comptage, notamment dans un délai de deux ans à partir du relevé de compteur. Dans ce cas, les délais ont été largement dépassés, et Monsieur C. ne dispose plus de la possibilité de contester la consommation facturée auprès du gestionnaire de réseau de distribution.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ELECTRABEL fait savoir qu'en cas de facturation tardive, elle a « le droit de retourner dix ans en arrière et que d'un point de vue commercial, elle a l'habitude de limiter ce délai de dix ans à cinq ans. » Vu que la période de consommation a été facturée dans les cinq ans, ELECTRABEL est d'avis que la facturation est correcte.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

La réponse d'ELECTRABEL n'offre aucun élément qui puisse changer le point de vue du Service de Médiation. Le dossier de Monsieur C. a été transmis pour suites utiles au VREG et à la Direction de l'Inspection économique du SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie et ce, afin d'enquêter repectivement sur les infractions au règlement technique et à l'Accord du consommateur.

PRIX/TARIFS

Tarif social pour ménage d'un mineur moins valide

DESCRIPTION

Monsieur D. a été fourni par ELECTRABEL pour la période du 01/07/2008 au 31/10/2011 au point de fourniture A et pour la période du 01/11/2011 au 01/01/2013 au point de fourniture B.
Suite à la reconnaissance, en juillet 2014, du handicap de son fils mineur par le SPF Sécurité sociale, il informe ELECTRABEL de ce changement afin de bénéficier du tarif social avec effet rétroactif pour les deux périodes mentionnées.
Monsieur D. envoie l'attestation à ELECTRABEL. L'attestation (datée du 03/07/2014) mentionne une période de validité du 01/07/2008 au 30/06/2017. ELECTRABEL refuse l'attestation, vu qu'elle ne remplit pas les conditions d'attribution. Le SPF Sécurité sociale ne peut pas fournir les attestations relatives aux périodes antérieures à la date de la décision médicale (04/04/2014). Monsieur D. porte plainte auprès du Service de Médiation.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

ELECTRABEL refuse l'application du tarif social pour la période du 01/07/2008 au 01/01/2013 parce que l'attestation du SPF Sécurité sociale mentionne le 04/04/2014 comme date de décision et qu'elle n'ouvre pas un droit de tarif social pour la période durant laquelle Monsieur D. était client (01/07/2008 -01/01/2013).



RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a tenu compte des éléments suivants :

1) vu la décision du SPF Sécurité sociale qui atteste le statut d'ayant-droit en faveur du fils mineur de Monsieur D. du 01/07/2008 au 30/06/2017, reconnu en tant que tel ;

2) vu l'attestation unique du 03/07/2014 présente dans le dossier, fournie à ELECTRABEL et reprenant une durée de validité du 01/07/2008 au 30/06/2017 avec une date de décision au 04/04/2014 ;

3) vu le fait que le droit au tarif social ne peut être refusé à Monsieur D. sur base de la Loi -programme du 27 avril 2007 qui a introduit une catégorie particulière d'ayants-droit au tarif social (handicapés mineurs avec droit à l'allocation familiale majorée) à partir du 01/07/2009 (suite à l'Arrêté royal du 28 juin 2009 qui stipule l'entrée en vigueur du tarif social au profit des handicapés mineurs) ;

4) vu le fait que cette interprétation de la date de l'attribution du tarif social n'a pas été dotée d'une base réglementaire au moment 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, entrée en vigueur sur proposition de la CREG, ainsi que des attestations en annexe 2 de cet arrêté ;

5) vu que la base légale de cet Arrêté royal est ambiguë parce que l'article 6 de la Loi programme du 27 avril 2007 et de l'arrêté ministériel du 30 mars 2007 ne réfèrent pas à la date décision pour faire valoir la date de début du droit au tarif social ;

6) vu l'incertitude juridique ainsi créée, et qui a été soumise pour analyse complémentaire aux collèges du Service de Médiation fédéral par le biais des plaintes déjà introduites auprès du SPF Économie, Direction générale de l'Énergie et du SPF Sécurité sociale Direction générale des Personnes handicapées ;

Le Service de Médiation de l'Énergie recommande, que le tarif social soit appliqué en faveur de Monsieur D. pour la période du 01/07/2009 au 01/01/2013.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

L'entreprise d'énergie maintient son point de vue tel que formulé antérieurement.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation insiste à nouveau pour qu'une solution durable soit trouvée pour ces dossiers dans l'intérêt des ayants-droit et transmet ces avis également au Service de Médiation fédéral et ce, afin de donner suite aux recommandations du Service de Médiation fédéral, aux SPF concernés et également faire valoir le droit au tarif social des ayants-droit à partir du moment du droit au tarif social et non à partir de la date de la décision (qui peut être prise des mois, voir des années plus tard), mentionnée sur l'attestation.



PRIX/TARIFS

Tarif social en cas de systèmes de chauffage collectif

DESCRIPTION

L'application du tarif social peut poser problème quand le logement est chauffé par un système de chauffage collectif, comme le démontre l'expérience de Madame D. Celle-ci, porte plainte auprès du Service de Médiation.

Madame D. loue son appartement via CPAS. L'appartement est chauffé par un système collectif de chauffage « collectif heating management » ou CHM. ELECTRABEL est le gérant du système et le fournisseur facture la chaleur directement aux habitants.
Madame D. est ayant-droit au tarif social pour l'électricité et le gaz sur base d'une allocation du SPF Sécurité sociale, Direction générale des Personnes handicapées. Elle bénéficie de ce tarif pour la facturation de l'électricité, mais pas pour la facturation de chaleur.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

ELECTRABEL refuse d'appliquer le tarif social dans la facturation de la chaleur fournie. L'entreprise fait la distinction, en référence à la CREG, entre deux genres de bâtiments :

- les bâtiments des sociétés de logements sociaux : Seuls les habitants de ces bâtiments, un droit de ristourne sociale est accordé sur la facture CHM « Collecting Reating Management ».
- les bâtiments de sociétés privées ou des CPAS : ce droit n'est pas accordé. « Les occupants individuels ne peuvent rien y changer. Les gestionnaires des bâtiments peuvent éventuellement introduire une demande auprès de la CREG, afin de permettre aux occupants de ces bâtiments de bénéficier de ces avantages spéciaux (la ristourne sociale de la facture CHM). »

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a tout de même recommandé à ELECTRABEL d'appliquer le tarif social dans la facturation de la fourniture de 'chaleur' de Madame D.

Les ayants-droit au tarif social pour le gaz sont définis par arrêté ministériel (notamment l'Arrêté ministériel portant fixation de prix maximaux sociaux pour la fourniture de gaz aux clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire). Cet arrêté précise les catégories de personnes qui ont droit individuellement, soit pour cause de revenu minimum garanti soit en raison du bénéfice d'allocations sociales, aux avantages de ce tarif pour le gaz naturel.

Cet arrêté mentionne également que les locataires d'appartement avec chauffage collectif ont droit à ce tarif quand « les logements sont loués par des sociétés avec une mission sociale par une société d'habitation sociale (article 2.C) ».

Dans ce cas Madame C. peut faire valoir, selon les conditions d'accès précitées, son droit au tarif social pour le gaz (in casu sur base de l'allocation pour personne handicapée).

Le fournisseur fait la distinction entre les ayants-droit au tarif social qui consomment le gaz naturel individuellement et ceux qui consomment via un système de chauffage collectif. Le Service de Médiation est d'avis que cette distinction ne peut être raisonnablement maintenue. Par ailleurs, rien n'empêche le fournisseur de facturer la ristourne qui est aussi appliquée dans un système de chauffage collectif.



RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ELECTRABEL ne suit pas la recommandation. L'entreprise mentionne le même article 2, C de l'arrêté ministériel précité, mais y ajoute le commentaire suivant :

« Vous êtes d'avis que la distinction concernant le droit au tarif social entre une personne qui fait valoir ce droit sur base de son statut et la personne qui consomme dans le cadre d'un système collectif ne peut être raisonnablement défendue.
Electrabel réplique qu'en tant que fournisseur d'énergie, ils ne peuvent qu'appliquer la législation comme elle a été rédigée par le législateur. Les textes légaux actuels ne nous permettent pas d'appliquer dans le cas de Madame D. le tarif social dans le cadre du système de chauffage collectif existant dans le bâtiment où elle habite, surtout vu le fait que la Loi stipule précisément que le droit ne vaut que *«lorsque les logements sont loués pour des objectifs sociaux par une société de logement social »*, alors que Madame D. loue un appartement d'un CPAS.

Electrabel termine en ajoutant que si nous ne partageons pas leur avis, ils nous invitent à en délibérer avec le législateur. »

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation constate qu'ELECTRABEL sur le fond ne réfute pas l'argument que la perte du droit au tarif social par celui qui y a individuellement droit, mais qui est associé à un système de chauffage collectif, n'est pas raisonnable. Le Service de Médiation maintient son point de vue, mais est conscient qu'une solution globale est à rechercher.

PRIX/TARIFS

Tarif social : Absence d'attestation « valable »

DESCRIPTION

Les prix sociaux maximaux (le tarif social) sont automatiquement attribués depuis juillet 2009 sur base de la Loi programme du 27 avril 2007. En principe, le consommateur d'énergie qui y a droit ne doit plus faire des démarches. S'il ne se voit pas attribuer ce tarif avantageux, il peut toujours introduire une attestation auprès de son fournisseur. Cette attestation peut être obtenue auprès de l'administration responsable de l'allocation qui établit le droit du consommateur au tarif social (entre autre les CPAS, le SPF Sécurité sociale, La Direction générale des Personnes handicapées ou l'Office National des Pensions).
Dans la pratique, il s'avère que des consommateurs ne se voient pas attribuer le tarif social alors qu'ils répondent entièrement aux conditions d'attribution. Les plaintes reçues par le Service de Médiation en témoignent. Dans plusieurs dossiers de plaintes, le fournisseur d'énergie n'attribue pas le tarif social à cause du type de l'attestation présentée (trop générale, pas d'attestation « spécifique »).

La Loi programme du 27 avril 2007 définit les principes de l'attribution automatique, alors que l'application ultérieure est prescrite par des arrêtés. La Loi prescrit que, si l'attribution automatique du tarif social ne se fait pas correctement, le fournisseur doit accepter les attestations des consommateurs finals qui prouvent qu'ils appartiennent à une des catégories des ayants-droit du tarif social (article 6, section 2).

Néanmoins à une date ultérieure, par Arrêté royal, des modèles –types d' attestations à



transmettre ont été établis (ceux-ci figurent 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). Cet Arrêté royal n'est entré en vigueur que le 01/04/2012. Il y a lieu de souligner que les attestations faites par années calendrier ne sont établies pour l'attribution des tarifs d'électricité et du gaz que pour une année à la fois.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

Sur le terrain, le fournisseur d'énergie refuse d'appliquer le tarif social faute d'une attestation « valable », bien qu'il s'agisse d'une consommation antérieure à l'entrée en vigueur des arrêtés royaux qui arrêtaient le modèle d'attestation spécifique pour l'électricité et le gaz. Dans quatre dossiers de plaintes concernés par cette problématique, le Service de Médiation a adressé une recommandation à ELECTRABEL.

Dans chacun des cas, les plaignants pouvaient démontrer qu'eux-mêmes ou la personne qui était domiciliée chez eux pendant la période pour laquelle ils demandaient l'application du tarif social, étaient bénéficiaires d'un revenu garanti ou d'une allocation de remplacement de revenu qui selon la loi donne accès au tarif social. Ils étaient à même de fournir une attestation rédigée par l'institution débitrice de l'allocation ou du revenu. Ces attestations n'étaient cependant pas rédigées selon le modèle spécifique pour le tarif social pour l'électricité et le gaz naturel.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a recommandé d'appliquer le tarif social pour la période de la validité des attestations, et ce pour les motifs suivants :

- le droit au tarif social pour l'électricité et le gaz trouve son fondement dans la Loi (article 15/10, §2 de la Loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations, appelée ci-après Loi gaz, et l'article 20, §2 de la Loi relative à l'organisation du marché de l'électricité, appelée ci-après loi électricité). Les dispositions de cette législation donnent la possibilité au ministre compétent pour l'économie de fixer les tarifs, mais ces dispositions prévoient en même temps que les fournisseurs doivent appliquer ces prix maximaux dans la fourniture de gaz et de l'électricité aux clients résidentiels protégés avec un revenu modeste ou dans une situation précaire.

- en application de ces dispositions légales et par arrêté d'exécution, ont été fixées les catégories des ayants-droit au tarif social (il s'agit des Arrêtés ministériels du 30 mars 2007 portant fixation de prix sociaux maximaux pour la fourniture de gaz et d'électricité aux clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire). Les plaignants appartiennent à chaque fois à une de ces catégories pour la période pour laquelle l'application du tarif social est demandée, ce qu'ils peuvent attester auprès de toute instance moyennant la production d'un document provenant de l'institution débitrice de l'allocation ou du revenu.

- les arrêtés ministériels précités stipulent en même temps (à chaque fois dans l'article 4) que les entreprises d'énergie sont obligées de fournir l'électricité et/ou le gaz naturel à leurs clients à ce prix maximal. Les arrêtés prévoient comme seule dérogation le cas où l'ayant-droit informe le fournisseur par



courrier recommandé qu'il ne désire plus bénéficier du tarif social.

- Ni la Loi gaz, ni la Loi électricité, ni l'Arrêté royal du 28 juin 2009 relatif à l'application automatique de prix maximaux pour la fourniture d'électricité et de gaz naturel aux clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire, ni les arrêtés précités du 30 mars 2007, rendent le droit au tarif social dépendant d'une attestation qui devrait répondre à un certain modèle ou à certaines conditions de validité ou qui serait à renouveler annuellement. Des conditions ou des formalités concernant les attestations ont uniquement été imposées par les Arrêtés royaux 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, entrée en vigueur le 01/04/2012.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ELECTRABEL a rejeté la recommandation. L'entreprise a rappelé qu'elle n'avait pas reçu d'attestations valables qui donnent droit au tarif social pour les périodes où l'application du tarif social était demandée. Pour autant que l'application automatique dans les dossiers concernés soit déjà en vigueur, l'entreprise rappelle qu'elle n'avait pas reçu de communication pour l'application automatique des périodes sous litige.

Dans un des dossiers, ELECTRABEL argumente son refus de l'application du tarif social dans le passé en soutenant que les conditions générales du contrat d'énergie ne permettraient plus la contestation des factures antérieures (au tarif commercial). Il s'agit de la clause qui permet ces contestations dans un délai de 12 mois après la date ultime de paiement de la facture.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

Tel qu'évoqué précédemment, il n'existe pas de règle probante concernant la forme de l'attestation pour la période pour laquelle le tarif social est demandé. Le Service de Médiation a indiqué également que le droit au tarif social est garanti par des dispositions légales et qu'il ne peut y être dérogé par des clauses contractuelles. Par conséquent, il n'est pas permis de déroger à ce droit sur base de clauses émanant des conditions générales de vente, comme celles qui traitent du délai pendant lequel un client peut contester une facture. Le Service de Médiation maintient donc sa position.

PRIX/TARIFS

Tarif social : date de décision de l'attribution de l'allocation

DESCRIPTION

Dans plusieurs dossiers de plainte, le fournisseur d'énergie n'applique pas le tarif social pour la période qui précède la décision d'attribution de l'allocation, et ce, même si la décision a été prise avec effet rétroactif. Lors d'une demande d'allocation, le traitement du dossier peut prendre du temps. Cela se produit surtout lorsqu'il y a un litige entre le demandeur et l'administration, ayant comme conséquence que la décision finale par l'administration ou par le juge compétent n'est prise qu'après de longues délibérations. Il se fait que dans ces cas, la décision est prise avec effet rétroactif.
Les attestations spécifiques pour le tarif social pour l'électricité et le gaz mentionnent la date de décision. Les modèles d'attestation, en annexe de l'Arrêté royal du 29 mars 2012, prévoient également la mention de la date de la décision. Cependant, dans ces arrêtés royaux



aucune conséquence n'est donnée concernant cette date.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

Dans la pratique, il s'avère que le fournisseur d'énergie, lorsque le tarif social est demandé sur présentation d'une telle attestation, tient bel et bien compte de la date de décision. Il n'applique, dès lors, le tarif social pour la consommation qu'à partir du premier jour du trimestre durant lequel la décision a été prise. Dans les situations où le revenu garanti ou l'allocation sociale est attribué avec effet rétroactif, cela veut dire que l'ayant-droit perd l'application du tarif social pour la période à partir de la date de l'attribution avec effet rétroactif de son allocation jusqu'au trimestre où la décision a été prise. Il se peut qu'il s'agisse d'une consommation de plusieurs mois, voire des années.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation est d'avis que, dans ces cas, le tarif social doit être appliqué à partir du jour où le droit à l'allocation entre en vigueur, indépendamment de la date de la décision.
Dans trois dossiers de plainte, dont 2 introduits par des clients d'ELECTRABEL et une plainte par un client d'EANDIS, une recommandation a été faite, en tenant compte des considérations suivantes :

- dans ces dossiers, il est tenu également compte de la base légale du droit au tarif social, notamment la Loi gaz et la Loi électricité, et il est rappellé l'obligation pour les fournisseurs d'énergie d'appliquer ce tarif pour les clients qui, selon la Loi, sont susceptibles d'en bénéficier.

- ni la Loi gaz, ni la Loi électricité, ni l'Arrêté royal du 28 juin 2009 relatif à l'application automatique de prix maximaux pour la fourniture d'électricité et de gaz naturel aux clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire, ni les arrêtés précités du 30 mars 2007, ne rendent le droit au tarif social dépendant de la date de la décision concernant le revenu garanti ou l'allocation sociale qui donne accès au tarif social.

- En outre, les conditions de forme et les mentions obligatoires, comme la date de décision, concernant les attestations ne sont devenues contraignantes que par 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, entrée en vigueur le 1er avril 2012. Les arrangements faits avant cette date et qui ont effet à ne pas appliquer le tarif social avec effet rétroactif à partir de la date où le client avait droit au revenu garanti ou à l'allocation sociale se situent purement au niveau administratif. Ils n'ont aucun fondement juridique, n'ont pas été publiés au Moniteur belge et ne sont donc pas opposables à des tiers comme des clients d'énergie.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ELECTRABEL mentionne que l'attestation pour l'application automatique du tarif social pour les périodes concernées s'est fait attendre. Elle maintient, en ce qui concerne les attestations, le point de vue que «la date de décision mentionnée sur l'attestation valide (de l'administration qui fournit l'allocation) est celle à partir de laquelle le tarif social doit être appliqué par le fournisseur».

Le fournisseur fait valoir en plus que «ni dans les Arrêtés ministérielles du 30 mars 2007, ni



dans le Titre I de la Loi -programme du 27 avril 2007 ou dans ses arrêtés d'exécution (...) il est prévu que les fournisseurs doivent appliquer le tarif social à partir de la date à laquelle un droit d'allocation est accordé. Les fournisseurs ne peuvent donc pas être obligés d'appliquer les prix sociaux maximaux avec effet rétroactif à partir de telle date.

Le fait que dans des réglementations diverses concernant les prestations de sécurité sociale qui fondent le statut requis, il est effectivement prévu que le droit de l'allocation est d'application avec effet rétroactif, ne peut servir d'argument pour faire appliquer le tarif social de la même manière dans le temps. Cette législation est totalement distincte de la réglementation concernant le SOCTAR. Il est important de faire la distinction entre primo, la date à laquelle le droit de l'allocation entre en vigueur et secundo, la date à laquelle la personne obtient le statut requis pour l'application du tarif social.

RÉPONSE DU GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

Même EANDIS a rejeté la recommandation qui lui a été adressée. Ce gestionnaire de réseau de distribution, dans sa fonction de fournisseur social, fait référence exclusivement aux arrangements qui ont été pris en cette manière :
« La législation que vous mentionnez n'impose aucune procédure spécifique concernant l'application du tarif social, au sujet duquel le SPF Économie a rédigé des instructions dans le Vademecum SOCTAR.

À l'occasion de cette plainte, la procédure a été vérifiée à nouveau auprès du SPF Économie qui nous a indiqué clairement que le gestionnaire de réseau de distribution doit suivre les règles retenues dans le Vademecum. Si EANDIS ne suit pas ces règles, le gestionnaire de réseau risque une sanction de la part de la CREG. Celle-ci, pour sa part, suit également la procédure comme stipulé dans le Vademecum.

Vu qu'aussi bien le SPF Économie que la CREG impose cette procédure, le gestionnaire de réseau de distribution ne peut faire exception dans ce dossier. »

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation confirme que la législation énergétique ne contient pas de règles spécifiques concernant l'application rétroactive du tarif social. Ceci ne veut pas dire qu'il n'existe pas de règles.

Le tarif social est un droit subjectif du chef des clients d'énergie qui sont susceptibles d'en bénéficier. Ceci est bien la raison pour laquelle, dans les recommandations, la base de ce droit et le prescrit légal auquel sont soumis les fournisseurs sont rappelées.

Ce droit ne peut pas être limité dans le temps en invoquant les règles usuelles de l'extinction en matière de contrats, comme par exemple la prescription. Dans aucun des dossiers traités les fondements de l'extinction du droit ne sont mentionnés comme argument. Seul des arrangements dans le secteur et à une référence à un Vademecum au niveau administratif ont été invoqués. Tout cela ne peut pas porter préjudice au droit au tarif social d'un client qui n'a pas été pris en considération lors des arrangements pris ou des pratiques administratives mises en place.



PRIX/TARIFS

Tarif social : rectification de factures d'énergie

DESCRIPTION

Depuis juillet 2009, le tarif social est en principe attribué automatiquement, et ce afin que le consommateur d'énergie ayant-droit n'ai plus à faire des démarches. Le tarif social devient un droit lorsque le client ou une personne du ménage qui habite sous le même toit, est bénéficiaire d'un revenu garanti ou d'une allocation sociale, dont les données sont connues de l'administration concernée. Ceci permet, grâce à un système d'échange de données, de mettre les fournisseurs d'énergie au courant des clients pour lesquels ils doivent appliquer le tarif social.

Des problèmes peuvent se poser lorsqu'un ayant-droit perd le revenu garanti ou l'allocation sociale. Il arrive que le fournisseur continue de facturer le tarif social pendant longtemps après que le client a perdu le droit au tarif social et qu'il se voit contraint de rectifier les factures à une date ultérieure. Ces situations sont gérées dans la législation existante (l'article 11 de la Loi programme du 27 avril 2007), mais cette disposition n'est pas toujours appliquée. En plus, il faut tenir compte de la règle générale concernant la rectification des factures. Suite à l'Accord « *le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz* », les fournisseurs ne peuvent pas, dans les conditions générales, inclure des articles qui permettent de rectifier les factures après un délai de plus de 12 mois à partir de la date de paiement, sauf si la rectification est causée par un tiers.

Ainsi, Monsieur S. était un ayant-droit au tarif social pour le gaz et l'électricité jusqu'au 30/12/2009. Néanmoins, ENI a appliqué le tarif social dans la facture de consommation du 28/04/2010 et ce, pour toute la période de consommation du 14/05/2009 au 22/04/2010.

Dans les deux factures de rectification du 23/06/2011, la consommation pour la période du 01/01/2010 au 22/04/2010 est facturée au tarif commercial d'ENI au lieu du tarif social. Néanmoins, ces factures ont été rédigées plus de 12 mois après la date ultérieure de paiement de la facture de consommation du 28/04/2010 (date ultérieure qui était selon ce document le 13/05/2010).

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

Pour répondre à cette erreur, ENI a offert un geste commercial de 250 kWh ou 41,90 euros.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a recommandé à l'entreprise d'énergie de suivre ses propres conditions générales, qui stipulent entre autre que, si une facture doit être rectifiée suite à une faute d'ENI, ceci doit se faire dans les 12 mois de la date ultime de paiement de la facture. Nous avons remarqué à cette occasion que le délai de rectification de 12 mois est d'application à toutes les fautes dans la facture et ne se limite pas aux seules situations résultant d'une faute du fournisseur d'énergie.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ENI a maintenu les factures de rectification et a fourni les arguments suivants:

- l'entreprise d'énergie a du rectifier la facture de décompte initiale du 28/04/2010 parce qu'elle avait appris que Monsieur S. ne bénéficiait plus du tarif social depuis le 01/01/2010, et cela grâce à une communication du SPF Économie, qui est responsable



de l'organisation de l'automatisation du tarif social. ENI conclut que la rectification n'est pas due à une faute d'ENI. Par conséquent, le délai maximal de 12 mois n'est pas d'application.

- l'entreprise d'énergie conteste que la clause concernant le délai de rectification ne serait pas entièrement conforme à l'Accord du consommateur parce que l'Accord en vigueur à cette époque stipulait : *« À cet effet, les fournisseurs s'engagent, en ce qui concerne leurs conditions générales/particulières avec le consommateur, à respecter ce qui suit : - Ne pas reprendre des clauses qui prévoient un délai de plus de douze mois à partir de la date ultime de paiement, pendant lequel le fournisseur peut rectifier des erreurs de facturation, sauf si cette rectification est due à des parties tierces. »*

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation attire l'attention sur le fait que dans l'Accord du consommateur, il s'agit « d'erreurs de facturation », ce qui n'est pas identique avec une faute dans le chef du fournisseur.Autre élément important avancé, l'entreprise d'énergie mentionne en vain « la rectification de la facture de décompte du 28/04/2010 est due à la communication du SPF Économie que Monsieur S. ne bénéficie plus du tarif social depuis le 01/01/2010 ».

L'échange de données entre le SPF Économie et les fournisseurs d'énergie se fait quatre fois par an (de façon trimestrielle). Non seulement il y aurait déjà eu un échange trimestriel de données, mais à l'occasion de chaque échange trimestriel de données, l'entreprise aurait pu constater que Monsieur S. n'était plus parmi les bénéficiaires. Hors, l'entreprise a attendu jusqu'au 16/09/2010 avant d'en informer Monsieur S. par courrier. En plus, ce n'est que près d'une année et demie après la perte du droit qu'une rectification a été faite. Le Service de Médiation maintient, par conséquent, son point de vue.

PRIX/TARIFS

Tarif « fraude » pour consommation sans contrat

DESCRIPTION

Madame U. conteste une facture envoyée par SIBELGA, pour la consommation d'électricité (3.117 kWh) de la période du 11/01/2010 au 02/05/2011, pour un montant de 2.412,01 euros.

POINT DE VUE DU GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

Le GRD SIBELGA fait valoir qu'il pourrait réduire la consommation facturée à 2.116 kWh mais il s'agit d'un cas de fraude constatée et il n'est pas possible d'appliquer le tarif usuel. Selon SIBELGA, il s'agit d'un bris de scellé.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a tenu compte des éléments suivants :

1) le fait que la consommation d'électricité, pour la période du 11/01/2010 au 02/05/2011, est facturée à Madame U. sur base du tarif 2014 « indemnité pour consommation illicite d'électricité » ;
2) le fait que 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 ;
3) le fait 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;

4) le fait que la consommation irrégulière doit être intentionnelle;
5) le fait que le tarif «indemnité pour consommation illicite d'électricité» 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 grave. Il doit y avoir l'intention de nuire et/ou d'obtenir un avantage sans cause. Cette intention doit être prouvée par celui qui invoque la fraude, ce que SIBELGA omet de faire dans ce dossier;
6) le fait que plusieurs compteurs dans le bâtiment ont été manipulés;
7) la réponse de la CREG (*) à SIBELGA, suivant la demande d'examen de la part du Service de Médiation, qui estime 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;
8) le fait que des frais pour constatation de fraude ont été facturés à Madame U. (640 euros TVA non comprise);
9) le fait que, vu que les agents de SIBELGA n'étaient pas assermentés, SIBELGA a dû recourir à la police et qu'une instruction a été ouverte dont les résultats d'enquête ne sont pas connus à l'heure actuelle.

Le Service de Médiation a recommandé d'une part, d'appliquer le tarif usuel sur base de l'Arrêté ministériel du 1er juin 2004 fixant les prix maximaux pour la fourniture d'électricité par les gestionnaires des réseaux de distribution aux clients finals dont le contrat de fourniture a été résilié par leur fournisseur et qui ne peuvent pas être considérés comme des clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire, au sens de l'article 20, § 2, de la Loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité (tarif SOLR), et ceci pour l'année de consommation concernée (du 11/02/2010 au 02/05/2011) et d'autre part, d'annuler les coûts pour la constatation de fraude (640 euros TVA non comprise).

RÉPONSE DU GESTIONNAIRE DE RÉSEAU

Le gestionnaire de réseau de distribution SIBELGA n'a pas suivi la recommandation et a maintenu son point de vue.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

Faute d'argument du gestionnaire de réseau de distribution SIBELGA, le Service de Médiation maintient son point de vue comme formulé dans la recommandation.

Le Service de Médiation a informé le consommateur de l'existence du Service des litiges de BRUGEL, qui selon l'article 30novies du 20 juillet 2011 de l'Ordonnance 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) est compétent pour les litiges concernant l'application des ordonnances régionales ou les arrêtés d'exécution dans le cadre d'un litige avec un fournisseur ou le gestionnaire de réseau de distribution.

(*) À partir du 01/07/2014 suite à la sixième réforme de l'État, la compétence des tarifs de distribution est transférée de l'autorité fédérale aux régions. Les compétences régulatrices ont été transférées, pour la Région de Bruxelles-Capitale, au régulateur BRUGEL.



PRIX/TARIFS

Tarif « fraude » pour consommation sans contrat d'énergie

DESCRIPTION

Monsieur E. reçoit, le 02/10/2014, une facture de SIBELGA pour la consommation de la période du 01/04/2009 au 12/12/2011. SIBELGA facture cette consommation au tarif « consommation sans contrat », qui est considérablement plus coûteux que le tarif usuel que le gestionnaire de réseau de distribution facture en tant que fournisseur social.

Monsieur E. conteste ce tarif facturé. Il est d'avis que le coût de l'énergie était compris dans le contrat de bail. En plus, il conteste le fait qu'il n'ait pas été mis au courant pendant 2 ans et demi qu'il lui fallait choisir un fournisseur. Bien que son contrat de bail entrait en vigueur le 01/04/2009, il n'a été mis au courant qu'à la fin de 2011, après quoi il a immédiatement conclu un contrat auprès d'un fournisseur commercial d'énergie.

POINT DE VUE DU GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

Selon SIBELGA, le contrat de bail de Monsieur E. mentionne clairement que la consommation d'énergie est à la charge du locataire. SIBELGA est aussi d'avis que les compteurs ont été scellés en 2008 et que les scellés ont été brisés de façon illégale par Monsieur E. Selon SIBELGA, seul le tarif « consommation sans contrat » peut être appliqué.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a tenu compte des éléments suivants :

1) SIBELGA est d'avis qu'il s'agit d'une « consommation suite à un bris de scellé » et que dans ce cas seul le tarif « indemnité pour l'énergie électrique prélevée sur le réseau de manière illicite suite à un bris de scellé » peut être facturé suivant l'article 194 du Règlement technique du 13 juillet 2006 pour la gestion du réseau de distribution de l'électricité en région Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci (et son équivalent pour le gaz, article 150), 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 (et son équivalent pour le gaz, article 9 de l'ordonnance du 1 avril 2004):

« §1er. L'équipement de comptage est scellé par le gestionnaire du réseau de distribution.
§2. Les scellés ne peuvent être brisés ou enlevés que par le gestionnaire du réseau de distribution ou avec l'Accord écrit préalable du gestionnaire du réseau de distribution.
§3. 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 resceller et de remettre le point d'accès hors service.
Tous les frais exposés par le gestionnaire du réseau de distribution ensuite d'un enlèvement ou d'un bris de scellés non autorisés sont mis à charge de soit, s'il est connu, l'occupant des locaux auxquels cet équipement de comptage est dédié, soit le propriétaire de l'immeuble concerné.
Ces frais comprennent d'une part les frais administratifs et les tarifs des prestations effectuées par le gestionnaire du réseau de distribution pour la remise en pristin état, d'autre part, l'indemnité, exprimée en euro par unité de consommation, due à celui-ci pour l'électricité prélevée en fraude. Celle-ci est estimée sur base de critères objectifs.
Le montant des frais administratifs et de l'indemnité visés ci-avant est fixé par le



gestionnaire du réseau de distribution et publié sur son site internet.»

Cet article stipule, cependant, que les frais sont à la charge ou bien de l'habitant ou bien du propriétaire.

SIBELGA ne pouvait pas prouver si le bris de scellé a été commis par Monsieur E. ou par une partie tierce, vu que le contrat de bail de Monsieur E. ne commençait que le 01/04/2009 et qu'à son entrée, il pouvait consommer normalement de l'énergie.

2) 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; SIBELGA place cette preuve chez le consommateur et ne fournit pas ou pas assez de preuves de fraude ou de mauvaise foi;

3) SIBELGA reproche à Monsieur E. de ne pas avoir contacté le fournisseur.

   Il appartient au créancier de faire le nécessaire pour obtenir paiement. Il n'appartenait donc pas à Monsieur E. de demander des factures comme suggéré par SIBELGA;

4) La CREG (Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz) dans sa réponse à SIBELGA, suivant la demande d'examen de la part du Service de Médiation, estime 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 donc recommandé de refacturer la consommation au tarif normal 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).

RÉPONSE DU GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

SIBELGA communique qu'il a «à plusieurs reprises communiqué toute information utile» et qu'il ne modifiera pas son point de vue.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation constate, qu'aussi bien durant la procédure de médiation que dans la recommandation, SIBELGA n'a pas répondu aux questions et/ou remarques. Le point de vue du Service de Médiation reste donc inchangé.

Le Service de Médiation a informé le consommateur final de l'existence du Service des litiges de BRUGEL qui selon l'article 30novies de l'Ordonnance modifiant l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'ordonnance du 12 décembre 1991 créant des fonds budgétaires (Moniteur belge du 10 août 2011) est compétent pour les litiges concernant l'application des ordonnances régionales ou les arrêtés d'exécution dans le cadre d'un litige avec un fournisseur ou le gestionnaire de réseau de distribution.

(*) À partir du 01/07/2014 suite à la sixième réforme de l'État, la compétence des tarifs de distribution est transférée de l'autorité fédérale aux régions. Les compétences régulatrices ont été transférées, dans la Région de Bruxelles-Capitale, au régulateur BRUGEL.



PRIX/TARIFS

Augmentation de prix avec effet rétroactif

DESCRIPTION

Monsieur S. reçoit, le 26/06/2012, un courrier électronique d'ELECTRABEL lui communiquant qu'il bénéficie encore du tarif du personnel alors qu'il n'est plus employé depuis le 01/10/2007.

ELECTRABEL lui communique qu'il leur est permis de rectifier la situation et qu'il est permis de « revoir une facture entérieur ». Pour la période du 10/03/2011 au 20/07/2012, ELECTRABEL adapte la facturation du tarif personnel au tarif offre de base, ce qui amène une augmentation de 145% pour l'électricité et de 47% pour le gaz naturel.
Monsieur S. conteste cette adaptation des tarifs.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

ELECTRABEL n'était pas prêt d'adapter à nouveau la facturation au tarif du personnel.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a tenu compte des éléments suivants :

1) ELECTRABEL n'a pas offert la possibilité, à Monsieur S., de résilier son contrat. L'Accord du consommateur stipule dans l'article IV.i.7 que : *« Prévoir une possibilité de renonciation sans frais pendant 1 mois à partir de la notification effective et individualisée de la modification des conditions contractuelles générales / particulières ou d'une modification des prix, qui ne résulte pas d'une clause de révision des prix convenue contractuellement sur la base de paramètres objectifs suffisamment précisés. Les modifications n'entreront en vigueur qu'à l'expiration du délai de renonciation. »*
2) L'article IV.i.6 de cet accord stipule ce qui suit : *« La modification unilatérale de conditions essentielles 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. »*
3) Un nouveau tarif (commercial) suppose un nouveau contrat ou un contrat renouvelé qui ne peut être d'application que pour le futur, ou bien après la fin d'un préavis d'un mois à partir de la date de la communication de changement du tarif, ou bien à partir de la confirmation et/ou de la signature d'un nouveau contrat d'énergie, ce qui n'a manifestement pas été le cas.

Le Service de Médiation recommande donc de recalculer la consommation, pour la période du 10/03/2011 au 20/07/2012, au tarif du personnel.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ELECTRABEL fait référence dans sa réponse aux conditions générales qui stipulent que « les factures peuvent être rectifiées jusqu'à 12 mois après la date ultime de paiement de la facture. »
ELECTRABEL communique aussi que Monsieur S. a réagi immédiatement après le message électronique du 26/06/2012 afin de résilier son contrat, mais qu'il n'a rien entrepris pour choisir un tarif commercial plus avantageux pour la période à partir du 10/03/2011.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

Cette réponse d'ELECTRABEL ne change pas le point de vue du Service de Médiation.

Le Service de Médiation remarque en plus qu'ELECTRABEL n'a jamais offert un tarif plus avantageux à Monsieur S. et a automatiquement offert le tarif le plus cher. ELECTRABEL



faisait même savoir à Monsieur S. qu'elle était contrainte d'appliquer ce tarif le plus cher.

Le dossier a été transmis, pour suite utile, à la Direction de l'Inspection économique du SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie compétente pour le contrôle de l'exécution l'Accord *« Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz naturel »*.

PRIX/TARIFS

Augmentation des prix suite à un prolongement ou un renouvellement de contrat

DESCRIPTION

Plusieurs clients ont conclu un contrat, à prix fixe et à durée déterminée, avec le fournisseur d'énergie ESSENT. Après la période contractuelle (de 1,2, ou 3 ans), ESSENT a prolongé le contrat, mais avec l'application de nouveaux tarifs. Cela signifie qu'il s'agit de renouvellement de contrat. Le renouvellement du contrat était communiqué par ESSENT dans une facture intermédiaire quelques mois avant le renouvellement.

Les clients concernés n'étaient pas d'accord avec les tarifs adaptés car ils n'avaient jamais donné leur consentement pour ces adaptations de prix. Le Service de Médiation est d'avis qu'il y a suffisamment d'éléments pour inciter le fournisseur à recalculer la facturation aux tarifs originaux de ses contrats.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

ESSENT refuse de recalculer les factures au tarif initial. L'argument du fournisseur étant que les conséquences seraient trop grandes que de terminer un contrat par absence de confirmation du client. Cela ferait courir le risque au client d'être fourni aux tarifs plus chers facturés par le gestionnaire de réseau de distribution. Avec cet argument ESSENT défend la prolongation des contrats.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a tenu compte des éléments suivants : Le Service de Médiation est d'avis que lors d'une prolongation tacite d'un contrat, le contrat doit être prolongé avec les mêmes conditions et prix. S'il y a un changement des conditions essentielles ou du prix, il n'est pas question de prolongation tacite, mais bien de renouvellement du contrat.

Dans ce cas le code de conduite concernant la « *vente hors de l'établissement* » et la « *vente à distance* » est d'application, qui stipule le suivant :

« Article I.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. »

« Article I.8 (section 5) Les fournisseurs et les agents commerciaux veillent à ce que le consommateur ait bien compris : qu'il dispose d'un droit de rétractation pendant au moins 7 jours ouvrables dans le cas d'une vente à distance et de 14 jours ouvrables dans le cas d'un vente au consommateur conclue hors de l'établissement et quelles démarches il doit entreprendre afin de se rétracter. »

Une modification du prix et des conditions lors de la prolongation d'un contrat n'est alors possible qu'avec le consentement explicite du client et la confirmation du nouveau contrat.



ESSENT utilise l'argument que ni l'Accord du consommateur en vigueur au moment de cette fourniture, ni aucune autre base légale n'exigeait une confirmation explicite du client. L'Accord du consommateur stipulait dans l'article IV.i.6 que *« la modification unilatérale de conditions essentielles 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. »* La définition suivante d'un contrat fait partie des conditions générales du contrat d'ESSENT :
« Contrat: l'ensemble de l'Accord intervenu entre le Fournisseur et le Client portant sur la Fourniture et l'achat d'électricité et/ou de gaz naturel, les Conditions générales ainsi que toutes autres conditions spéciales telles que la carte tarifaire applicable et toute autre modification pour autant que celles-ci aient été convenues par écrit entre les Parties. » (souligné par le Service de Médiation).

Comme argument à décharge, ESSENT communique qu' *« à défaut d'un accord explicite du client, ESSENT serait contraint d'envoyer un message « end-of-contract » ce qui engendrerait la reprise de la fourniture par le gestionnaire de réseau de distribution au tarif client non protégé sans contrat. Dans le passé, ces tarifs étaient parmi les plus chers du marché, et même à l'heure actuelle, ils sont plus chers que la moyenne du marché. Donc les clients seraient lésés si ESSENT prolonge le contrat seulement après accord explicite du client. C'est pourquoi ESSENT est d'avis que le prolongement était dans l'intérêt du client. »*

Le Service de Médiation de l'Énergie a remarqué que la procédure de résiliation de contrat par le fournisseur est reprise dans le règlement technique pour la distribution de l'électricité/gaz naturel. S'il n'existe pas de contrat de fourniture valide, comme c'était le cas dans ces dossiers, il appartient au gestionnaire de réseau de distribution de régulariser ces points de raccordement et d'informer les clients qu'ils doivent conclure un nouveau contrat. Il n'appartient donc pas à ESSENT de se substituer aux compétences du gestionnaire de réseau de distribution. Dans plusieurs dossiers, ESSENT ne peut même pas présenter une fiche tarifaire mentionnant des tarifs comme ceux facturés à partir du renouvellement du contrat. Les tarifs facturés n'ont pas été publiés par ESSENT.

Le Service de Médiation recommande de recalculer la facturation à partir de la date de renouvellement du contrat aux tarifs du contrat d'origine.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ESSENT déplore le fait que le Service de Médiation ait formulé sa recommandation sur base de la version antérieure de l'Accord du consommateur et maintien qu'ESSENT avait l'intention d'appliquer l'Accord actuel du consommateur et ne voulait pas en cela nuire aux intérêts des clients. La version actuelle de l'Accord prévoit d'ailleurs que si le client ne réagit pas à la proposition de nouveau contrat du fournisseur, le fournisseur peut renouveler le contrat aux conditions du tarif du produit équivalent le plus avantageux. ESSENT communique en plus que ni l'Accord du consommateur ni aucune autre base légale n'exige une confirmation explicite du client concernant les prix offert.

ESSENT communique qu'elle est d'avis qu'il serait exagéré de terminer un contrat faute de confirmation du client et que le client à cause de cela court le risque d'être fourni aux tarifs plus chers facturés par le gestionnaire de réseau de distribution.



ESSENT n'accepte donc pas de suivre la recommandation.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION
Le Service de Médiation s'étonne de la réponse d'ESSENT. Durant la procédure de médiation, ESSENT avait notamment envoyé la réponse suivante :
« La citation à laquelle vous faites référence et qui se trouve dans la nouvelle version de l'Accord du consommateur du 16 octobre 2013, n'entre en vigueur que le 1er janvier 2014. En d'autres mots, cette règle n'était pas en vigueur au moment de la fourniture. Par conséquent, ESSENT devait seulement appliquer l'ancienne version de l'Accord du consommateur pour ce contrat » (souligné par le Service de Médiation).
Pour le Service de Médiation, il est bien clair et irréfutable que la réglementation existante au moment des faits doit être suivie. Les adaptations de l'Accord du consommateur ne sont entrées en vigueur que le 1er janvier 2014 et ne peuvent donc être appliquées rétroactivement. Nous restons donc d'avis que la recommandation a été formulée correctement et ceci sur base de l'Accord du consommateur qui était en vigueur au moment du renouvellement des contrats.

Ceci est bien décrit dans la version actuelle de l'Accord du consommateur :
« Les ajouts apportés le 16 octobre 2013 entrent en vigueur au plus tard le 1er janvier 2014 à l'exception de ce qui concerne les adaptations en matière de domiciliation, conditions générales et intérêts de retard, lesquelles seront mises en application au plus tard le 1er avril 2014. »

ESSENT mentionne également qu'elle n'avait pas l'intention, par le biais de la proposition de prolongation du contrat, de nuire à ses clients et que la proposition de prolongation offerte aux clients contenait le produit équivalent le plus avantageux.

Le Service de Médiation conteste cette assertion dans plusieurs des dossiers.
Dans un plainte spécifique, nous avons averti ESSENT que le client avait souscrit au tarif de « l'Achat groupé de juin 2011 » et ce à partir du 01/11/2011.

Les tarifs suivants étaient d'application :
Tarif jour : 9,31 cent/kWh (TVA incluse)
Tarif nuit : 6,62 cent/kWh (TVA incluse)
Redevance : 13 euros/an (TVA incluse)

Dans la fiche tarifaire applicable durant le mois où le renouvellement du contrat a été communiqué, les tarifs suivants étaient d'application :
Tarif jour : 7,58 cent/kWh (TVA incluse)
Tarif nuit : 5,36 cent/kWh (TVA incluse)
Redevance : 40 euros/an (TVA incluse)

En novembre le contrat a été renouvelé avec les tarifs suivants :
Tarif jour : 11,96 cent/kWh (TVA incluse)
Tarif nuit : 7,70 cent/kWh (TVA incluse)
Redevance : 40 euros/an (TVA incluse)

ESSENT a donc consciemment fait le choix de ne pas appliquer l'équivalent le plus avantageux, soit les tarifs de la carte tarifaire d'août 2012, mais de facturer des tarifs qui sont jusqu'à 52 % plus chers que ceux de l'équivalent le plus avantageux.

En réaction à ceci, ESSENT a répondu que la référence au produit équivalent le plus avantageux repose sur un malentendu et qu'ESSENT est d'avis que la prolongation par un produit qui n'est pas l'équivalent le plus avantageux ne constitue pas une entrave à l'Accord du consommateur.



Le Service de Médiation remarque que durant le traitement de la plainte, il a à chaque fois indiqué la différence entre les tarifs de renouvellement qui ont été appliqués et le tarif équivalent le plus avantageux mentionné dans les fiches tarifaires.

Vu qu'ESSENT ne fait que répéter son point de vue sans argumentation additionnelle, le point de vue du Service de Médiation reste inchangé et ceci pour les raisons mentionnées dans la recommandation.

Les recommandations ont été transférées pour suite utile à la Direction générale de l'Inspection économique, compétente pour le contrôle du respect de l'Accord du consommateur.

COMPÉTENCES RÉGIONALES

Électricité gratuite

DESCRIPTION

Depuis un certain nombre d'années, il existe des différends concernant l'application de l'électricité gratuite de façon rétroactive. En principe, chaque consommateur résidentiel en Région flamande bénéficiait de cet avantage jusqu'à la fin de 2015. Néanmoins, certains consommateurs d'énergie n'ont pas bénéficié de cet avantage, bien qu'ils fussent susceptibles d'en bénéficier.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

ELECTRABEL se réfère à l'article 7.4 des conditions générales de l'entreprise selon lequel toutes les plaintes concernant une facture peuvent être formulées et les factures peuvent être rectifiées jusqu'à 12 mois après la date ultime de paiement de la facture. ELECTRABEL se réfère aussi à la position du VREG concernant le délai de rectification pour l'électricité gratuite, qui est la suivante :
« Dans la réglementation régulation flamande de l'énergie, rien n'est stipulé concernant la période en arrière rétroactive que le fournisseur doit appliquer pour octroyer l'électricité gratuite qui n'a pas été octroyée dans par le passé. Nous conseillons d'inscrire dans la législation une période 2 ans au minimum. En attendant nous sommes d'avis que le fournisseur doit octroyer l'électricité gratuite de l'année en cours et de l'année précédente. »

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Les causes du non octroi de l'électricité gratuite sont diverses. Dans deux cas, la plainte a donné lieu à une recommandation par le Service de Médiation, après que le Service a constaté que le problème était du à une erreur dans les données du client d'énergie au registre d'accès. Il s'agissait des situations suivantes.

1. Faute concernant le type d'utilisateur de réseau de distribution (résidentiel ou non-résidentiel) dans le registre d'accès.
   Madame A. constate qu'elle n'a pas bénéficié pendant plusieurs années de l'électricité gratuite, alors qu'avant elle en bénéficiait. Apparemment le problème avait trait au déménagement de Madame A. vers une maison dont elle est propriétaire, mais qui lui servait de résidence secondaire. À partir du déménagement, elle était domiciliée à la nouvelle adresse.

   Après enquête auprès du GRD, il s'avérait que durant les années qu'elle y était domiciliée elle avait été registrée comme utilisateur de réseau de distribution non-résidentiel. Il s'avère que le fournisseur avait, immédiatement après le déménagement, envoyé un « masterdata



update » (mise à jour des données) au gestionnaire de réseau de distribution « afin d'adapter l'adresse de correspondance ».

2. Faute concernant l'identité de l'utilisateur du réseau de distribution dans le registre d'accès.
Madame D. n'a pas bénéficié depuis plusieurs années de l'électricité gratuite, bien qu'elle ait eu, sans interruption, un contrat d'énergie à son nom. Les données du gestionnaire de réseau de distribution révèlent que le point d'accès, pour lequel Madame D. consommait l'énergie pendant toutes ces années et jusqu'à maintenant, était erronément enregistré au nom d'une autre personne.

Dans les deux cas, le fournisseur d'énergie ELECTRABEL, indiquait être dépendant, pour l'octroi automatique de l'électricité gratuite, des données qu'elle reçoit du gestionnaire de réseau de distribution.

Le Service de Médiation a recommandé d'octroyer l'électricité gratuite pour les années où les clients d'énergie n'avaient pas bénéficié de ce droit suite à la faute dans le registre d'accès. Il est vrai que la gestion des données du registre d'accès et la mise au point de ces données sont de la responsabilité des gestionnaires de réseau de distribution. Néanmoins, dans le cas spécifique de la gestion des données des utilisateurs de réseau de distribution, les gestionnaires de réseau de distribution agissent sur base de l'information qui leur est fournie par les détenteurs d'accès (l'article IV.1.1.2 du règlement technique de la distribution d'électricité 2007 de la Région flamande).

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR
ELECTRABEL n'a pas suivi les deux recommandations, en rappelant les arguments qui avaient été avancés à l'occasion des recommandations antérieures.

- L'entreprise d'énergie se réfère à l'article 7.4 des conditions générales des contrats de fourniture de l'entreprise pour les consommateurs, suivant lequel toutes les plaintes concernant une facture peuvent être formulées et les factures peuvent être rectifiées jusqu'à 12 mois après la date ultime de paiement de la facture.

- ELECTRABEL se réfère également à la position du VREG concernant le délai de rectification pour l'électricité gratuite, qui est la suivante : *« Dans la réglementation flamande de l'énergie, rien n'est stipulé concernant la période rétroactive que le fournisseur doit appliquer pour octroyer l'électricité gratuite qui n'a pas été octroyée par le passé. Nous conseillons d'inscrire dans la législation une période 2 ans au minimum. En attendant nous sommes d'avis que le fournisseur doit octroyer l'électricité gratuite de l'année en cours et de l'année précédente. »*

- Enfin l'entreprise d'énergie indiquait que la réglementation concernant l'électricité gratuite prévoit que les gestionnaires de réseau de distribution supportent tous les coûts du système. Le problème réside dans le fait que le VREG et le secteur ont convenu un arrangement selon lequel est acceptée la rectification d'octroyer l'électricité gratuite, jusqu'à un an après réception de la facture dans laquelle l'électricité n'avait pas été octroyée ou avait été octroyée de manière incomplète.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION
Le Service de Médiation fait remarquer que l'octroi de l'électricité gratuite est un droit qui est accordé par décret. Cette disposition



décrétale est une règle impérative, ce qui veut dire qu'elle ne peut pas être dérogée par contrat. Ce droit ne peut donc pas être refusé à Madame A. en se référant à l'application des conditions générales.

Il est vrai que dans la réglementation flamande de l'énergie rien n'est stipulé concernant l'application dans le temps du droit à l'électricité gratuite. Selon le Service de Médiation, cela ne veut pas dire qu'il n'existe pas de règles. Le décret crée un droit subjectif dans le chef des consommateurs résidentiels d'énergie qui, faute de disposition spécifique, ne peut trouver une fin par les règles normales d'extinction comme entre autre la prescription. L'application de ces règles a, en tout cas, comme résultat que le droit à l'électricité gratuite peut être invoqué pour un délai plus long que deux ans.

Le Service de Médiation rappelle à nouveau qu'il s'agit d'un droit garanti par décret, auquel les arrangements consensuels ne peuvent pas porter préjudice.



impartial

Résumés de recommandations



6 Avis politique

Le Service de Médiation a envoyé pour approbation le 13 novembre 2015 à la Ministre de l'Énergie le règlement d'ordre intérieur du Service de Médiation de l'Énergie par le biais de l'avis politique 15.008.

L'article 27 § 6, deuxième alinéa, de la Loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité stipule que les membres du Service de Médiation rédigent conjointement un règlement d'ordre intérieur qui est soumise à l'approbation du Ministre.

En 2014, une proposition de règlement d'ordre intérieur avait déjà été soumise à l'approbation du Ministre par le biais de l'avis politique 14.006.

Ce règlement d'ordre intérieur contenait, en plus de quelques dispositions générales et définitions, une description et des explications de:

- La mission du Service de Médiation;
- La procédure de traitement des plaintes élaboré par le Service de Médiation;
- La relation entre le Service de Médiation et l'autorité fédérale;
- Les relations entre le Service de Médiation et les services et régulateurs fédéraux et régionaux en exécution de l'article 27, § 2, quatrième alinéa de la Loi électricité qui stipule que: « *Des doutes ou divergences d'opinion quant à savoir si une question ou plainte relève de l'autorité fédérale ou régionale, sont réglés en concertation avec la Région compétente*



selon la procédure prévue dans le règlement d'ordre d'intérieur du Service de Médiation pour l'énergie.»

- La gestion quotidienne du Service de Médiation avec une distribution des tâches entre le médiateur néerlandophone et le médiateur francophone ;
- L'organisation de la comptabilité, du budget et des finances.

Ce règlement d'ordre intérieur a été modifié par l'avis politique 15.008 à la suite de :

- L'entrée en vigueur de la Loi du 4 avril de 2014 portant insertion du Livre XVI, « Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation » dans le Code de droit économique et l'Arrêté royal du 16 février 2015 précisant les conditions auxquelles doit répondre l'entité qualifiée visée au livre XVI du Code de droit économique.

Le Service de Médiation doit selon cette réglementation être reconnu comme entité qualifiée de règlement extrajudiciaire de litiges et a été inscrit en 2015 dans la liste des entités qualifiées publiées par le SPF Economie sur son site web (http://economie.fgov.be/fr/binaries/Liste_des_entites_qualifiees_tcm326-267738.pdf). Cette reconnaissance a eu comme conséquence que le Service de Médiation a dû adapter certaines règles de procédure qui avaient trait surtout aux délais de traitement des litiges des



consommateurs. Ces changements se trouvent dans le règlement de procédure du Service de Médiation (voir Chapitre 1 du rapport).

- Les changements au niveau de la politique énergétique faisant suite à la sixième réforme de l'État : à la suite de cette réforme les relations concernant le traitement de plaintes entre le Service de Médiation fédéral et les régulateurs régionaux ont été modifiées à la suite au transfert à partir du 1er juillet 2014 de la compétence des tarifs de distribution du niveau fédéral au niveau régional. Ces changements se trouvent dans l'annexe du règlement d'ordre intérieur (voir Chapitre 7 du rapport).

RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR DU SERVICE DE MÉDIATION DE L'ÉNERGIE

Le règlement d'ordre intérieur du Service de Médiation de l'Énergie est défini comme suit :

CHAPITRE I. - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Section 1.- Définitions et domaines d'application

Article 1.- Pour l'application de ce règlement, il est compris sous :

1° « Service de Médiation de l'Énergie » : un service fédéral autonome qui est compétent pour la répartition des questions et des plaintes relatives au fonctionnement du marché de l'électricité et du gaz et pour le traitement de tout différend entre le client final et l'entreprise d'électricité et de gaz naturel et relatif à des affaires qui relèvent de la compétence de l'autorité fédérale en vertu de 6,§1,VI quatrième et cinquième alinéa et VII de la loi spéciale du 8 août 1980 pour la réforme des institutions.

2° la « Loi électricité » : la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité.

3° la « Loi gaz » : la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres au moyen de canalisations.

4° l'« Arrêté » : l'Arrêté du 18 janvier 2008 relatif au Service de Médiation pour l'Énergie.

5° le « jour ouvrable » : chaque jour calendrier à l'exception des samedis, dimanches et jours fériés légaux.

6° le « client final » : chaque personne physique ou morale qui achète de l'électricité ou du gaz naturel pour usage personnel.

7° le « consommateur » : tout acheteur final qui achète de l'électricité ou du gaz naturel à des fins autres qu'une activité commerciale, d'entreprise, artisanale ou professionnelle

8° la «plainte » : le différend entre une entreprise d'électricité et/ou de gaz naturel et un client final qui s'adresse au Service de Médiation de l'Énergie;

9° « l'entreprise d'énergie » : l'entreprise d'électricité et/ou de gaz naturel.

Section 2.- Missions du Service de Médiation de l'Énergie.

Article 2.- Le Service de Médiation de l'Énergie à pour missions :

1° apprécier et analyser toutes les plaintes des clients finals qui ont un rapport avec les activités d'une entreprise d'énergie et au fonctionnement



du marché de l'électricité et la répartition des questions aux institutions aptes à y répondre;

2° négocier entre le client final et l'entreprise d'énergie en vue de faciliter un accord à l'amiable;

3° formuler des recommandations à l'égard de l'entreprise d'énergie au cas où un accord à l'amiable ne peut être atteint;

4° de sa propre initiative ou à la demande du Ministre, publier des avis politiques dans le cadre des missions du Service de Médiation;

5° rédiger un rapport d'activités et le transmettre pour le 1er mai au Ministre/Secrétaire d'État compétent pour l'Énergie.

Le Service de Médiation remet également à la Chambre des représentants un rapport annuel sur l'exercice de ses missions.
Dans ce cadre, le service peut faire des propositions pour améliorer la procédure de traitement des litiges.

CHAPITRE II.- RÈGLEMENT DE PROCÉDURE

Section 1.- Cadre réglementaire

Sous-Section 1.- L'introduction d'une plainte auprès du Service de Médiation

Article 3 § 1.- Chaque client final résidentiel ou professionnel peut introduire une plainte pour lui-même ou au nom de quelqu'un qui a donné procuration pour le faire en son nom.

§ 2.- Une organisation ou une association peut aussi s'adresser au Service de Médiation avec une plainte comme client final ou comme représentant d'un ou plusieurs clients finals résidentiels ou professionnels.

En cas d'intervention pour un ou plusieurs clients finals, le Service de Médiation traitera la plainte et émettra un avis par client final individuel et une procuration sera demandée par client final individuel excepté lorsqu'il s'agit d'interventions par une personne (morale) qui a pouvoir de défendre ses clients (comme un avocat ou bureau d'avocats, un CPAS,...).

§ 3.- Une plainte peut être introduite suivant les modes suivants:

- Via le formulaire de plainte disponible sur le site Internet du Service de Médiation.
- Par simple lettre à l'attention du Service de Médiation de l'Énergie, rue Royale 47, 100 Bruxelles;
- Par fax au numéro 02/211.10.69
- Sur place aux bureaux du Service de Médiation durant les heures d'ouverture officielles des jours ouvrables (de 9 heures à 12 heures et de 13 heures 30 à 16 heures).
- Via la plateforme BELMED - Plateforme pour l'arbitrage extrajudiciaire en ligne des litiges de consommateurs (www.belmed.fgov.be).

Les plaignants peuvent aussi s'adresser au Service de Médiation (aussi sur place ou via le numéro de téléphone 02/211.10.60) afin d'être informés de la procédure de plainte.

§4.- Les demandes ou les plaintes peuvent être présentées en néerlandais, en français, en allemand ou en anglais. La procédure peut être exécutée en néerlandais, en français ou en allemand.



Sous-section 2.- La recevabilité des plaintes

Article 4 § 1.- Les plaintes sont seulement complètes et recevables lorsque le client final a déjà entrepris des démarches auprès de l'entreprise d'énergie. Le client final peut prouver que ces démarches préalables ont été entreprises par tous les moyens de droit commun. Si nécessaire, le consommateur est invité à le faire par le biais d'un support de données durable.
Le Service de Médiation doit, en effet, être compris comme une instance d'appel à laquelle les clients finals ont accès si aucune solution satisfaisante n'a pu être trouvée lors d'un premier contact avec l'entreprise.

§ 2.- La plainte doit être accompagnée des données d'identité et d'adresse du client final.

§ 3.- Seules les plaintes écrites et comprenant une description du litige sont acceptées. Elles peuvent être accompagnées de pièces ou de documents jugé(e)s nécessaires par le client final. Les pièces ou informations supplémentaires peuvent également être transmises par le biais d'un autre support durable, même après que la plainte ait déjà été déclarée recevable.

§ 4.- Dès que la plainte est déclarée recevable, la procédure de perception est suspendue par l'entreprise d'énergie pour la partie électricité ou gaz naturel de la facture contestée jusqu'à ce que le Service de Médiation ait formulé une recommandation ou jusqu'à ce qu'un accord à l'amiable soit atteint.

§ 5.- Pour les plaintes recevables de consommateurs, les délais de prescription de droit commun sont suspendus jusqu'à ce que le Service de Médiation ait formulé une recommandation ou jusqu'à ce que la dossier soit clôturée par le Service de Médiation ou enfin jusqu'à ce qu'aucun règlement ou accord amiable n'ait pu être trouvé.

§ 6.- Les parties concernées sont informées de ces procédures de suspension par courrier ou par le biais d'un autre support durable.

Sous-section 3.- Le caractère gratuit du traitement des plaintes.

Article 5.- Le traitement d'une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige par le Service de Médiation est gratuit pour le client final.

Sous-section 4.- L'indépendance du Service de Médiation

Article 6 § 1.- Le Service de Médiation fonctionne de manière totalement indépendante car le client final a droit à une analyse impartiale et objective de la plainte.

§ 2.- Cette indépendance comporte 3 aspects :

- l'Ombudsman est indépendant des autorités qui le nomment et des autorités européennes, fédérales, régionales et locales, des services publics et des régulateurs qui sont compétents pour le fonctionnement du marché de l'électricité et du gaz naturel ;
- il est indépendant des entreprises d'énergie dont il traite et analyse les plaintes ;
- il est indépendant des citoyens, des consommateurs, des groupes de pression, et des clients finals pour qui il traite les plaintes.

L'Ombudsman ne reçoit donc de directive de personne et organise lui-même son travail.
L'Ombudsman intervient donc toujours comme tiers entre le client final et l'entreprise d'énergie concernée.



indépendant

Avis politique

Sous-section 5.- Impartialité du Service de Médiation.

Article 7.- Les membres du Service de Médiation ne peuvent pas prendre part à la délibération dans un différend dans laquelle ils ont ou ont eu des intérêts, directement ou indirectement. Ils s'informent mutuellement sans attendre de toute circonstance qui influence ou peut influencer leur impartialité ou qui peut entraîner un conflit d'intérêts avec l'une des parties à une procédure de règlement extrajudiciaire d'un litige dont ils sont chargés. De même, les membres du personnel qui sont impliqués dans les procédures de règlement extrajudiciaire de litiges avec des consommateurs informent sans attendre le collège des médiateurs de toute circonstance qui influence ou peut influencer leur indépendance ou leur impartialité ou qui peut influencer ou donner lieu à un conflit d'intérêts avec l'une des parties à la procédure de règlement extrajudiciaire d'un litige avec des consommateurs dans lequel ils sont impliqués. Le cas échéant, serait désignée une autre personne (membre du Service de Médiation ou membre du personnel) pour traiter le litige. Au cas où cela s'avèrerait également impossible, le litige serait transféré à une autre entité qualifiée ou à un autre Service de Médiation et si cela est à nouveau impossible, les parties concernées sont informées qu'elles peuvent remettre en cause la continuation de la procédure par un membre (du personnel) du Service de Médiation.

Sous-section 6.-Secret professionnel.

Article 8 § 1.- Le Service de Médiation de l'Energie est lié au secret professionnel. Les informations et les documents du client final sont traités de manière transparente et confidentielle afin d'aboutir à un bon règlement extrajudiciaire et dans les rapports d'activités, il n'est fait mention d'aucune donnée d'identité ou d'adresse du client final.

§ 2.- Pour le traitement d'une plainte recevable, les données d'identité et d'adresse du client final sont cependant exigées.

§ 3.- En principe, les plaintes anonymes ou les plaintes vis-à-vis d'autres clients finals ne sont pas analysées mais elles peuvent toutefois être transmises au service public ou au régulateur compétent pour la problématique.

§ 4.- Le Service de Médiation peut, dans le cadre d'une plainte introduite chez lui, prendre connaissance sur place des livres, correspondances, rapports et, en général, de tous les documents et écrits de l'entreprise ou des entreprises concernées qui ont affaire directement avec le sujet de la plainte. Le Service de Médiation peut réquisitionner de la part des administrateurs, agents et employés de l'entreprise toutes les explications et informations nécessaires et procéder à toutes vérifications nécessaires pour son examen.
L'information ainsi récoltée est traitée de manière confidentielle par le Service de Médiation lorsque la révélation de celle-ci à des tiers pourrait nuire à l'entreprise, en cas de violation de son obligation de confidentialité à l'égard de tiers à la procédure si l'information leur est communiquée. Dans ce cas, les informations de l'autre partie ne peuvent également retenues que si cette obligation de confidentialité est violée.

§ 5.- Durant l'analyse d'une plainte, il existe un droit de vue sur le dossier par le plaignant, après accord du Médiateur, ou par l'entreprise d'électricité ou de gaz naturel concernée.

Sous-section 7.- Appel à un expert.

Article 9.- Si la complexité du litige l'exige, le Service de Médiation peut se faire assister par des experts.



Sous-section 8.- Cadre légal et réglementaire du règlement de litiges

Article 10.- Dans le cadre de sa mission, le Service de Médiation s'appuie sur toutes les dispositions légales et réglementaires européennes, fédérales et régionales applicables au cas spécifique qui est traité.

Sans que cette liste soit limitative, le Service de Médiation peut se baser sur des directives ou des règlements européennes, la législation belge (Code civil, Code de Droit économique, législation et réglementation en matière d'organisation du marché de l'électricité et du gaz naturel, ...) et les codes de conduite tels que l'Accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz naturel ».

Section 2.- Traitement d'une plainte

Sous-section 1.- Traitement d'une plainte recevable.

Article 11.-Le Service de Médiation traite les plaintes qui lui sont présentées selon des procédures transparentes, simples et bon marché qui rendent possible un règlement ou un accord rapide et équitable du litige.

Article 12.- Le Service de Médiation informe le client final par courrier ou par un autre moyen sur support durable de la recevabilité et du traitement de sa plainte dans les 3 semaines à dater de la réception de celle-ci, ainsi que de la possibilité à chaque stade de la procédure de se retirer du règlement extrajudiciaire des litiges.

Article 13.- En principe, chaque plainte doit être clôturée dans un délai de 90 jours calendriers à partir de la date où la plainte a été déclarée complète et recevable. Ce délai de traitement peut être prolongé une seule fois pour la même période et les parties doivent en être informées avant l'expiration de ce délai, et cette prolongation doit être motivée par la complexité du litige.

Article 14.- § 1 La durée de traitement d'une plainte est fonction de sa complexité. Pour une plainte complexe où plusieurs acteurs ou opérateurs sont impliqués, le consommateur final doit donc tenir compte d'une prolongation possible du délai de traitement.

§ 2.- Les parties disposent d'un délai raisonnable de 30 jours calendrier maximum pour faire connaître leur point de vue. Elles disposent du même délai pour prendre connaissance de tous les documents, arguments et faits que l'autre partie met en avant ou de toute demande du Service de Médiation.

§ 3.- Préalablement à l'acceptation du règlement ou du compromis amiable proposé, les parties sont informées par lettre ou support durable:

- du choix dont elles disposent d'accepter ou de suivre le règlement ou le compromis amiable proposé;
- des conséquences juridiques pour les parties si elles acceptent le règlement ou le compromis amiable proposé;
- du fait que le régime d'arrangement proposé diffère d'une décision judiciaire;
- du fait que la participation à la procédure de médiation mise en place ne supprime pas la possibilité d'intenter une procédure judiciaire.



§ 4.- Lorsque le Service de Médiation est parvenu à un accord amiable, il clôture le dossier et en envoie une confirmation à toutes les parties, sur un support durable.
Si aucun accord amiable ne peut être trouvé, le Service de Médiation communique ce fait aux parties sur un support durable et il peut formuler simultanément une recommandation à l'égard de l'entreprise d'électricité ou de gaz concernée, avec copie au demandeur.
Si l'entreprise d'énergie en question ne suit pas cette recommandation, elle dispose d'un délai de trente jours calendrier pour faire connaître son point de vue motivé au Service de Médiation et au client final.

§ 5.- Le Service de Médiation peut refuser de (continuer à) traiter une plainte si celle-ci est blessante ou injurieuse ou si le client final adopte une attitude blessante ou injurieuse durant le traitement de la plainte ou si le traitement du litige risque de gravement compromettre le fonctionnement effectif du Service de Médiation.

§ 6.- Après médiation par le Service de Médiation, une procédure judiciaire, du fait du client final ou de l'entreprise d'énergie, reste toujours possible. Le cas échéant, une recommandation formulée par le Service de Médiation peut utilement être employée dans le cadre d'une procédure judiciaire.

Sous-section 2.- Traitement d'une plainte non recevable

Article 15 § 1.- Le Service de Médiation peut refuser de traiter une plainte comme recevable lorsque :

- le client final ne démontre pas ou pas suffisamment qu'il a déjà entrepris des démarches préalables auprès de l'entreprise d'énergie ;
- le client final informe le Service de Médiation d'une plainte de première ligne à l'encontre de l'entreprise d'énergie;
- la plainte est retirée par le client final et devient donc sans objet ;
- la plainte a été introduite il y a plus d'un an auprès de l'entreprise d'énergie ;
- une procédure judiciaire ou d'arbitrage est instaurée au sujet de la plainte.

§ 2.- Chaque plainte déclarée irrecevable par le Service de Médiation est néanmoins transmise pour traitement à l'entreprise d'énergie.
Le Service de Médiation avise le plaignant de l'irrecevabilité de la plainte et le Service de Médiation est informé de la réponse fournie au plaignant par l'entreprise d'énergie.

CHAPITRE III.- RELATION AVEC L'AUTORITÉ FÉDÉRALE

Article 16 § 1.- Dans le cadre de l'exercice de ses compétences, le Service de Médiation ne reçoit d'instruction d'aucune autorité.

§ 2.- Les relations suivantes avec le Ministre fédéral de l'Énergie sont décrites dans la « Loi électricité » :

- Le Service de Médiation peut, de sa propre initiative ou à la requête du Ministre, émettre des avis dans le cadre des missions du Service de Médiation ;
- Le Service de Médiation envoie chaque année une proposition de budget au Ministre qui doit être présentée pour approbation au Conseil des Ministres pour le 30 juin de l'année qui précède l'année budgétaire ;
- D'autres règles relatives au calcul des redevances de médiation peuvent être



déterminées par le Roi par arrêté fixé après concertation au Conseil des Ministres ;

- Le Service de Médiation fournit chaque année son rapport d'activités au Ministre pour le 1er mai.

§ 3.- La Loi électricité prévoit en outre :

- Le rapport d'activités doit aussi être remis aux Chambres législatives ;

- Le Service de Médiation communique annuellement ses comptes à la Cour des Comptes.

§ 4.- En conséquence de ce qui précède, s'ensuivent annuellement des collaborations et des obligations d'agenda répétitives :

- Rédaction d'un rapport d'activités qui doit être fourni au plus tard le 30 avril au Ministre de l'Énergie et ensuite au Parlement ;

- Envoi des comptes à la Cour des Comptes pour le 31 mai ;

- Fixation d'une proposition de budget qui doit être approuvé par le Conseil des Ministres pour le 30 juin ;

- Rédaction et envoi des réclamations des redevances de médiation des entreprises d'énergie au plus tard pour le 30 août avec requête de paiement pour le 30 septembre au plus tard sur le compte du Service de Médiation.

CHAPITRE IV.- RELATION AVEC LES SERVICES ET RÉGULATEURS FÉDÉRAUX ET RÉGIONAUX

Article 17.- Les relations entre le Service de Médiation de l'Énergie et les services et les régulateurs fédéraux et régionaux sont réglées par le protocole « Interactions entre le Service de Médiation et les services fédéraux et régionaux compétents pour l'énergie ».

Article 18.- Dans le cas d'une plainte clôturée pour laquelle aucune solution n'a été trouvée et si cette plainte concerne les compétences régionales, le Service de Médiation renseigne, en fonction de la situation géographique de la plainte, un des services régionaux suivants :

- Le Service des litiges du VREG pour autant que la plainte concerne un gestionnaire de réseau dans le cadre de l'exécution de ses obligations et à condition que la plainte ai été au préalable déposée soit au VREG soit au Service de Médiation.

- La Chambre des litiges de Brugel pour autant que la plainte concerne l'application des ordonnances régionales et règlements dans le cadre d'un conflit avec un fournisseur ou avec le gestionnaire de réseau.

- La Chambre des litiges de la CWaPE (une fois qu'il sera entré en fonction) pour autant que la plainte concerne un gestionnaire de réseau dans le cadre de l'exécution de ses obligations et à condition qu'une démarche de médiation ai été au préalable faite soit auprès du Service Régional de Médiation pour l'Énergie soit auprès du Service de Médiation de l'Énergie.



CHAPITRE V.- ORGANISATION INTERNE DU SERVICE DE MÉDIATION

Section 1.- La gestion journalière et la répartition des tâches

Article 19.- Le Service de Médiation est composé de deux membres nommés par le Roi par arrêté fixé après concertation au Conseil des Ministres pour un délai renouvelable de 5 ans. Les membres appartiennent à un rôle linguistique différent.

Sous-section 1.- Collégialité et délégation dans le cadre des missions du Service de Médiation

Article 20.- Sauf en cas d'absence durable d'un des deux médiateurs, la collégialité porte sur :

- les recommandations aux entreprises d'énergie ;
- les avis au Ministre et au Parlement ;
- le rapport annuel ;
- les relations avec d'autres instances publiques ;
- les relations avec les entreprises d'énergie ;
- les relations avec les instances européennes, fédérales et régionales en matière d'énergie ;
- les relations avec les instances régionales, fédérales, européennes et internationales en matière de médiation.

Article 21.- Moyennant une organisation commune du Service de Médiation dans le cadre de ses missions, la délégation des compétences porte sur :

- Le traitement des plaintes néerlandophones par le médiateur néerlandophone, le traitement des plaintes francophones et germanophones par le médiateur francophone (les plaintes exprimées dans une autre langue que le néerlandais, le français ou l'allemand sont traitées par le médiateur néerlandophone si la plainte de l'habitant est introduite par un habitant de la Région flamande et par le médiateur francophone pour celles introduites par des habitants des autres régions).

- La préparation des recommandations en néerlandais par le médiateur néerlandophone et celles en français et en allemand par le médiateur francophone.

- Les contacts avec les instances régionales, par le médiateur néerlandophone pour la Région flamande et par le médiateur francophone pour la Région wallonne. Les médiateurs s'obligent à une information préalable et postérieure à leurs contacts réciproques.

- Les contacts avec les instances de la Région de Bruxelles-Capitale, par le médiateur à qui s'adresse l'instance bruxelloise selon la langue choisie par l'instance bruxelloise (médiateur néerlandophone pour la langue néerlandaise, médiateur francophone pour la langue française et autres que le néerlandais).

Article 22.- Les autres domaines non prévus sont répartis par décision collégiale des médiateurs et transcrits dans les procès-verbaux des réunions de médiateurs.



Sous-Section 2.- Collégialité et délégation en matière de gestion de l'institution

Article 23.- La collégialité en matière de gestion de l'institution porte sur :

- l'approbation du projet de budget ;
- l'approbation des comptes ;
- la politique du personnel et entre autre l'organigramme, les méthodes d'évaluation, l'engagement, les promotions, les rémunérations et le licenciement de personnel ;
- la formation du personnel ;
- le règlement de travail ;
- les engagements financiers de 5.500€ (HTVA) et plus ;
- les contrats de location des locaux de l'institution et des charges locatives ;
- la communication externe ;
- la désignation du secrétaire des réunions de médiateurs et son suppléant ;
- la défense en justice;
- la désignation d'un comptable externe ;
- les opérations bancaires et les ordres de paiement sont signés par trois personnes deux à deux (principe du double regard), soit les deux médiateurs, soit un membre du personnel désigné par le collège des médiateurs et un médiateur ;
- la désignation des personnes concernées par les opérations comptables et budgétaires.

Article 24.- Tenant compte d'une gestion commune du service, la délégation porte sur :

- la préparation du budget;
- la tenue de la comptabilité et du budget, les engagements de moins de 5.500 € HTVA et les liquidations ;
- la gestion journalière du personnel et la préparation et les propositions des actions et communications internes en la matière ;
- l'évaluation du personnel par le médiateur de la langue de la personne concernée ;
- la préparation de la communication externe ;
- la gestion de l'informatique, de la télécommunication, de la reprographie et des techniques diverses.

Article 25 §1.- L'attribution des délégations définies ci-dessus est élaborée et décidée en réunion des médiateurs et actées dans les PVs de réunion.

§ 2.- Les décisions en collégialité sont également actées dans les procès-verbaux des réunions des médiateurs.

§ 3.- En cas d'absence prolongée, ou en cas de nécessité urgente, chaque médiateur assure les tâches déléguées à l'autre médiateur.



Section 2.- Les réunions du collège des Médiateurs de l'Énergie

Sous-section 1.- Les réunions du collège

Article 26.- Les réunions des médiateurs ne sont pas publiques.

Article 27.- Les médiateurs peuvent demander à l'un ou l'autre membre du personnel ou à une personne externe au Service de participer à tout ou partie d'une réunion.

Sous-section 2.- L'ordre du jour des réunions du collège

Article 28 §1.- Chaque membre du collège peut demander la tenue d'une réunion en proposant l'ordre du jour.

§ 2.- L'autre médiateur peut compléter cet ordre du jour.

§ 3.- Les points à l'ordre du jour concernent les articles 19 à 24 du présent règlement se rapportant à la collégialité.

Article 29 §1.- La réunion se tient dans les quinze jours ouvrables de la demande initiale.

§ 2.- Les dossiers des points à l'ordre du jour sont déposés avec la demande initiale et les dossiers des points ajoutés par le second médiateur dans les cinq jours qui suivent.

§ 3.- En cas d'urgence, les décisions peuvent être prises par procédure écrite électronique. Elles font l'objet d'une ratification lors de la réunion suivante et y sont consignées dans le procès-verbal.

Sous-section 3.- Les procès-verbaux et le secrétariat des réunions du collège

Article 30.- Le secrétaire ou son suppléant en cas d'absence rédige le projet de procès-verbal.

Article 31.- Les décisions font l'objet d'un consensus et sont consignées dans les procès-verbaux.

Article 32.- Les médiateurs peuvent décider que le secrétaire assistant à la réunion, dans certain cas et pour la durée qu'ils déterminent, se retire de la réunion.

Section 3.- La comptabilité et le budget du Service de Médiation

Article 33 § 1.- Le Service de Médiation de l'Énergie tient une comptabilité patrimoniale qui suit les règles de la comptabilité en partie double ainsi qu'une comptabilité budgétaire permettant le suivi de l'utilisation du budget annuel.

La comptabilité en partie double doit permettre de suivre les dettes et créances vis-à-vis des tiers, ainsi que l'établissement du bilan annuel et du compte de résultat.

§ 2.- L'organisation de la comptabilité et du budget repose sur une division des fonctions nécessaire pour son organisation. Cette division vise à assurer l'intégrité et l'exactitude des imputations en comptabilité et au budget ainsi que des paiements et la correspondance avec les bons de commande ou les contrats.



Article 34.- La préparation des commandes et de la passation des marchés publics, la réception des biens et services livrés et l'adéquation avec le bon de commande ou le contrat, l'établissement des notes de créances à l'intention des entreprises d'énergie est réalisée par un membre du personnel.

Article 35.- La vérification de la disponibilité budgétaire, l'inscription en comptabilité et au budget des bons de commande et leur imputation, l'encodage des factures de dépenses et autres notes de créances en dépenses, ainsi que l'encodage des notes de créance à l'intention des entreprises et la vérification de l'adéquation avec les bons de commande et autres contrats sont réalisés par un deuxième membre du personnel.

Article 36.- La vérification de la tenue de la comptabilité et du budget et l'établissement des comptes annuels sont assurés par un comptable externe.

Article 37.- L'autorisation de commande est assurée conformément à l'art.6 §2 par les deux médiateurs ou un seul suivant que la commande dépasse ou non 5.500 € HTVA.

Article 38 §1.- À la suite de la réception des factures, l'autorisation de mise en paiement est assurée par un médiateur.

§ 2.- Les paiements sont effectués par trois personnes signant deux à deux les ordres de paiement (principe du double regard). Ces personnes ne peuvent être désignées pour tenir la comptabilité.

§ 3.- La désignation des personnes concernées par les opérations comptables et budgétaires est faite en réunion des médiateurs et consignées dans les procès-verbaux.

Section 4.- Le financement du Service de Médiation

Article 39 § 1.- Le montant des frais de fonctionnement du Service de Médiation de l'Énergie est fixé annuellement par un Arrêté royal après concertation en Conseil des Ministres, sur base d'une proposition de budget rédigée par les membres du Service de Médiation de l'Énergie.
§ 2.- La proposition de budget est présentée par le Ministre ou Secrétaire d'État compétent pour approbation au Conseil des Ministres.

§ 3.- Pour couvrir les frais de fonctionnement du Service de Médiation de l'Énergie, les entreprises d'énergie payent chaque année une redevance au Service de Médiation de l'Énergie basée sur les coûts pour le financement du Service de Médiation de l'Énergie. Le Service de Médiation détermine chaque année le montant de la redevance de médiation due par l'entreprise d'énergie.

§ 4.- Pour la deuxième et troisième année de fonctionnement, la redevance de médiation par entreprise d'énergie a été basée sur le nombre moyen de clients de l'année précédant la fixation de la redevance de médiation.

Pour la quatrième année de fonctionnement et les suivantes, la redevance de médiation par entreprise d'énergie est basée sur, d'une part le nombre moyen de clients de l'année écoulée précédant la fixation de la redevance de médiation, la redevance de médiation dite fixe, et d'autre part sur le nombre de plaintes introduites dans l'année de fonctionnement écoulée, la redevance de médiation dite variable.

§ 5.- Le Service de Médiation communique ses



comptes chaque année à la Cour des Comptes pour contrôle.

Section 5.- La continuité du Service de Médiation

Article 40.- Lorsqu'un seul des deux membres du Service de Médiation est nommé ou se trouve dans l'impossibilité d'exercer ses fonctions, celui-ci est habilité légalement à exercer seul les attributions suivantes :

- les délégations comme prévues dans les articles 18 à 23 de ce règlement ;
- l'établissement d'un règlement d'ordre intérieur ;
- l'établissement d'une proposition budgétaire.

Dans l'attente de la nomination d'un des deux membres du Service de Médiation, les deux membres continueront à exercer les missions, les tâches et les attributions du Service de Médiation jusqu'à la nomination ou le renouvellement du mandat du membre du Service de Médiation.



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 fonctionne 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 suivantes:

- Le Service de Médiation tient compte des réglementations 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 13 novembre 2015 pour approbation à la Ministre fédérale de l'énergie (voir Chapitre 6).

Le Service de Médiation a poursuivi la 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) comme membres du Comité de Direction du Service de Médiation des Consommateurs qui est opérationnel depuis le 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 ».

Le Service de Médiation a organisé le 26/02/2015, 24/03/2015, 26/05/2015, 15/09/2015 et le 17/12/2015 des réunions avec les services fédéraux et régionaux concernés et les régulateurs de l'énergie. Différents sujets ont été abordés tels que :

- échange de données au sujet des plaintes recevables aux niveaux régional, fédéral et européen ;

- le rapport d'activité et le mémorandum du Service de Médiation de l'Énergie ;

- les délais de prescription des dettes d'énergie, la procédure européenne de recouvrement par le biais de la vente de dettes d'énergie et certaines pratiques de marché;

- la discussion des procédures pour la conciliation de litiges aux différents niveaux d'administration;

- l'adaptation du règlement interne aux tarifs de raccordement et de distribution dont la compétence a été transférée le 1er juillet 2014 du niveau fédéral au niveau régional et dont les tâches régulatrices sont confiées aux régulateurs régionaux.

INTERACTIONS ENTRE LE SERVICE DE MÉDIATION ET LES SERVICES FÉDÉRAUX ET RÉGIONAUX COMPÉTENTS POUR L'ÉNERGIE

Chapitre Ier : Le Service de Médiation en tant que point de contact unique

Chapitre II : Traitement des plaintes selon leur objet

Chapitre III : Procédure d'urgence

Chapitre IV : Traitement des demandes d'informations ou de renseignements

Chapitre V : Échange d'informations et de renseignements

Chapitre VI : Création d'un groupe de concertation permanent

Chapitre VII : Formalisation et modification des présents accords



écoute

Traitement des plaintes et interaction avec les services fédéraux et régionaux

Chapitre Ier : le Service de Médiation en tant que point de contact unique

Article 1er.

§ 1er Comme visé dans l'article 3, point 13 des directives européennes 2009/72/CE et 2009/73/CE du 13 juillet 2009 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et du gaz naturel, et dans le respect de la répartition de compétences dans le traitement des demandes d'information et des plaintes, le Service de Médiation fonctionne en tant que point de contact unique en matière de réception et de traitement des plaintes, sans préjudice de la possibilité de saisir directement les services régionaux de médiation pour l'énergie conformément aux dispositions régionales qui les organisent.

Les services fédéraux et régionaux compétents pour l'Énergie sont :

- *Pour l'autorité fédérale :*
  - → *le Service de Médiation ;*
  - → *le SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie et en particulier :*
    - *la Direction générale de l'Inspection économique ;*
    - *la Direction générale Énergie*
  - → *la Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz (CREG)*

- *Pour la Région flamande : le régulateur flamand du marché de l'Électricité et du Gaz (VREG) ;*
- *Pour la Région de Bruxelles-Capitale : la Commission de Régulation bruxelloise du Gaz et de l'Électricité (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).*

§ 2. Le Service de Médiation traite des plaintes des clients finals ayant trait aux activités d'une **entreprise d'électricité ou de gaz naturel**[1] et au fonctionnement du marché de l'électricité et du gaz naturel.

Dans ce cadre, le Service de Médiation traite principalement des **plaintes** relatives aux factures d'énergie électrique et de gaz naturel des fournisseurs commerciaux et sociaux, notamment relatives :

- à la **qualité de la fourniture de service** du fournisseur (réponse inexistante ou insatisfaisante à une plainte, etc.) ;
- au **paiement des factures** (acomptes, factures de régularisation et de clôture, etc.) ;
- au **manque de clarté de la facturation** (transparence des prix, tarifs, cotisations, taxes, etc.) ;
- à une **contestation du montant de la facture ou du contrat tarifaire** (client professionnel, tarif social, etc.), y compris de l'opportunité de suspendre ou d'annuler les **sanctions** (menaces de coupures, compteurs à budget,...) **qui sont la conséquence d'une facturation contestée** à moins que, et sans préjudice de l'application de l'article 2, la solution au problème de facturation relève exclusivement de la compétence du gestionnaire de réseau (correction d'index...).

§ 3. Les plaintes sont adressées au Service de Médiation de l'Énergie par :

- courrier postal : Rue Royale, 47 à 1000 BRUXELLES ou
- fax : 02/211 10 69 ou
- courriel : plainte@mediateurenergie.be ou
- le formulaire de plaintes électronique sur le site : www.mediateurenergie.be

[1] Art . 27, § 1er, al. 2, 1° de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité, et art. 15/16bis de la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations.





Chapitre II :
Traitement des plaintes selon leur objet

Section Ière :
Plaintes relevant soit de la compétence fédérale exclusive, soit de la compétence mixte

Article 2.
Le Service de Médiation traite les plaintes écrites des clients finals à l'égard d'entreprises d'électricité et de gaz naturel (producteurs, importateurs, transporteurs, distributeurs, fournisseurs) portant sur des questions relevant soit de la compétence fédérale soit des compétences fédérale ET régionale (appelée ci-après « compétence mixte »).

Article 2bis
Les plaintes reçues par le Service de Médiation et relevant soit de la compétence fédérale soit de la compétence mixte (plaintes mixtes) sont traitées par celui-ci.

Les plaintes fédérales ou mixtes reçues par les services fédéraux ou régionaux compétents pour l'énergie peuvent être transférées au Service de Médiation via l'adresse plainte@mediateurenergie.be.

Le Service de Médiation envoie un accusé de réception au plaignant et traite la plainte selon ses propres modalités de traitement.

Article 2ter
Le Service de Médiation peut, selon l'objet de la plainte, faire appel à l'assistance d'experts des services fédéraux et régionaux compétents pour l'énergie.

De même, ces services traitant une plainte mixte, peuvent faire appel à l'assistance du personnel du Service de Médiation.
Cette assistance est demandée par courrier postal, par courriel, par téléphone ou sur place.

Les informations obtenues dans le cadre de dossiers de plaintes bénéficient d'un caractère confidentiel dans la mesure où leur divulgation nuirait aux entreprises d'électricité ou de gaz naturel concernées, et dans le respect de la législation en matière de publicité de l'administration.

Article 2quater.
Lorsque, au cours du traitement d'une plainte mixte, la médiation n'a pas abouti à l'égard des aspects de la plainte relevant exclusivement de la compétence régionale, le plaignant est informé du fait que la compétence pour le traitement de ces aspects appartient ultimement au service régional compétent ou est renvoyé selon la région compétente vers :

- Le Service des litiges du VREG conformément à l'article 3.1.4/3 du décret énergie du 8 juillet 2011 (Moniteur belge du 16 août 2011) pour autant que la plainte concerne un gestionnaire de réseau dans le cadre de l'exécution de ses obligations et à condition que la plainte ait été au préalable déposée soit au VREG soit au Service de Médiation ;

- Le Service des litiges de BRUGEL conformément à l'article 30novies de l'ordonnance du 20 juillet 2011 modifiant l'ordonnance du 19 juillet 2001 concernant l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (Moniteur belge du 10 août 2011) pour autant que la plainte concerne l'application des ordonnances régionales et arrêtés d'exécution dans le cadre d'un conflit avec un fournisseur ou le gestionnaire de réseau ;



- le Service régional de Médiation pour l'énergie ou, le cas échéant, la Chambre des litiges de la CWaPE (dans ce dernier cas pour autant que la plainte concerne un gestionnaire de réseau dans le cadre de l'exécution de ses obligations). Une copie de la décision du Service de Médiation sera envoyée au SRME

Article 3.

Les plaintes/dénonciations relatives au comportement des fournisseurs dans le cadre de leurs pratiques de marketing et de vente (démarchage abusif, irrégularité à la signature du contrat de fourniture, clauses abusives, etc.) ou toute autre infraction éventuelle à *« l'Accord concernant le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz »* ainsi qu'au *« Code de conduite pour la vente en dehors de l'entreprise et la vente à distance »*, sont traitées par le SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie, Direction générale de l'Inspection économique.

Article 3bis.

Les plaintes visées à l'article 3 sont transférées soit directement, soit indirectement par le biais du Service de Médiation, au :

SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie
Direction générale de l'Inspection économique

Northgate III
Boulevard Roi Albert II 16
1000 Bruxelles
Tél. : 02/277 54 85 (F) 02/277 54 84 (N)
Fax : 02/277 54 52

Article 4.

Les plaintes reçues par le Service de Médiation et qui concernent les compétences de la Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz (CREG), son fonctionnement ou la réglementation qu'elle applique, lui sont transférées pour suite utile par :

- courriel : info@creg.be ;
- courrier postal : Direction Affaires générales, Service juridique (Info@creg.be), Rue de l'Industrie, 26-38 à 1040 Bruxelles ;
- fax : 02/289 76 19.

La CREG examine le dossier de plainte et transmet ses conclusions et toute information utile au Service de Médiation qui en informe le plaignant.

Article 5.

Les plaintes relatives aux compétences, réglementations et fonctionnement des administrations fédérales et régionales compétentes pour l'Énergie sont envoyées, en fonction de la répartition des compétences, respectivement :

- au médiateur fédéral :
  - par courriel : contact@mediateurfederal.be ;
  - par courrier postal : Médiateur fédéral, Leuvenseweg 48 boîte 6 - 1000 Bruxelles ;
  - par fax : 02/289 27 28

- aux services de médiation régionaux, à savoir :
- le Vlaamse Ombudsdienst :
  - par courriel : info@vlaamseombudsdienst.be ;
  - par courrier postal : Vlaamse Ombudsdienst, Leuvenseweg 86 - 1000 Brussel ;
  - par fax : 02/552 48 00

- le Médiateur de la Région wallonne :
  - par courriel : courrier@mediateur.wallonie.be ;
  - par courrier postal : rue Lucien Namèche 54 - 5000 Namur ;
  - par fax : 081/32 19 00





Section II.-
Plaintes relevant exclusivement de la compétence régionale

Article 6.

Sans préjudice des dispositions du chapitre III, le Service de Médiation ne traite aucune plainte relevant exclusivement des compétences régionales.

Relèvent en particulier des compétences régionales:

- wallonnes:
  - les plaintes dirigées contre les gestionnaires de réseau de distribution à propos des obligations qui leur incombent dans le cadre de la législation wallonne, à savoir particulièrement celles liées aux matières techniques (par ex. les plaintes relatives aux conditions de raccordement) ou celles relatives au relever et à la validation des données de comptage;
  - les plaintes relatives au respect des Obligations de Service Public régionales imposées aux gestionnaires de réseau et aux fournisseurs;
  - les contestations suite à l'échec d'une demande d'indemnisation prévue par la législation wallonne adressée par un client final à son fournisseur ou à son gestionnaire de réseau;
  - les plaintes concernant les tarifs de réseau de distribution pour lesquels la compétence est transférée à partir du 1er juillet 2014 du pouvoir fédéral aux régions et pour lesquelles les missions régulatoires sont confiées à la CWaPE en Wallonie.

- bruxelloises:
  - les plaintes contre le gestionnaire de réseau de distribution, relatives aux aspects techniques (par ex. les conditions de raccordement);
  - les plaintes relatives à l'application des Obligations de Service Public en matière de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, dirigées contre un fournisseur commercial ou contre le fournisseur social;
  - les plaintes concernant les tarifs de réseau de distribution pour lesquels la compétence est transférée à partir du 1er juillet 2014 du pouvoir fédéral aux régions et pour lesquelles les missions régulatoires sont confiées à BRUGEL à Bruxelles.

- flamandes:
  - les plaintes relatives aux Obligations de Service Public sociales et environnementales;
  - les plaintes contre les gestionnaires de réseau de distribution relatives aux aspects techniques, notamment le respect des règlements techniques;
  - les plaintes qui font l'objet d'une procédure de conciliation et/ou d'une procédure de règlement des différends;
  - les plaintes concernant les tarifs de réseau de distribution pour lesquels la compétence est transférée à partir du 1er juillet 2014 du pouvoir fédéral aux régions et pour lesquelles les missions régulatoires sont confiées au VREG en Flandre.

Article 6bis

Les plaintes reçues par le Service de Médiation, qui concernent les compétences des services régionaux, leur fonctionnement ou la réglementation qu'ils appliquent, sont transférées pour suite utile au service régional concerné.

Article 6ter

Les plaintes que la CREG reçoit en rapport avec les tarifs de réseau de distribution dont la compétence est transférée à partir du



1er juillet 2014 aux régions, sont envoyées pour suite utile au service régional concerné qui pourra en retour obtenir un soutien de la CREG via info@creg.be pour autant que ces plaintes portent sur des tarifs de réseau de distribution approuvés par la CREG.

Article 7.

Le traitement des plaintes relevant exclusivement de la compétence régionale ne s'inscrit pas dans le cadre des modalités et délais du traitement des plaintes par le Service de Médiation.

Le Service de Médiation accuse réception de la plainte et indique en même temps au plaignant quel est le service régional compétent pour le traitement de sa plainte.

Ensuite, sans préjudice de l'article 7bis, la plainte est transférée au service régional compétent, avec la demande de communiquer les résultats de l'examen de la plainte non seulement au plaignant mais aussi au Service de Médiation.

Article 7bis.

Les plaintes reçues par le Service de Médiation et qui relèvent de la compétence du VREG ou de BRUGEL (plaintes adressées en outre au gestionnaire de réseau de distribution et/ou au fournisseur), sont transférées par le Service de Médiation au gestionnaire de réseau de distribution et/ou au fournisseur. Pour les plaintes qui relèvent de la compétence du VREG ou de BRUGEL, une copie est envoyée à l'adresse électronique klachten@vreg.be ou info@brugel.be.

Dès que le Service de Médiation reçoit le point de vue du gestionnaire de réseau de distribution concerné ou du fournisseur, il sera, si nécessaire, demandé par courriel au VREG ou à BRUGEL si ce point de vue correspond à la réglementation applicable. Cette demande est accompagnée d'une copie du dossier de plainte.
Si aucune solution satisfaisante ne peut être trouvée au litige entre le plaignant et le gestionnaire de réseau de distribution ou le fournisseur, il sera communiqué au plaignant que l'autorité ultime pour le traitement de ces aspects appartient au service régional compétent, soit le VREG soit BRUGEL.

Chapitre III : Procédure d'urgence

Article 8.

Cette procédure a pour objectif de clarifier rapidement la situation du client pour éviter une coupure injustifiée ou l'absence de la mise en service du raccordement dans les trois jours ouvrables.

Article 9

Le service qui reçoit la demande de procédure d'urgence la traite de manière autonome, quel que soit le domaine de compétence concerné par la demande de procédure d'urgence ou sa cause.

Le cas échéant, un soutien relatif au cadre légal, réglementaire ou administratif de la procédure d'urgence sera demandé au service fédéral ou régional compétent.

Les éventuelles autres plaintes liées à un dossier dans le cadre d'une procédure d'urgence sont traitées conformément aux dispositions du chapitre II.





Chapitre IV : Traitement des demandes d'informations ou de renseignements

Article 10.

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

- à la procédure de traitement des plaintes ;
- aux dossiers de plaintes individuelles nécessitant quelques explications afin de pouvoir clôturer le dossier.

Article 11.

Le Service de Médiation envoie les demandes :

- à l'entreprise d'énergie concernée, pour autant que les demandes se rapportent à la transparence de la facture énergétique ou à son contenu ;
- au Ministre ou au Secrétaire d'État compétent pour l'Énergie, pour autant que les demandes se rapportent à la politique énergétique menée ou à mener ;
- au service fédéral ou régional compétent, selon que la demande relève d'un domaine de compétences fédérales ou régionales en matière d'énergie.

Article 12.

Les demandes relatives aux domaines de compétence fédérale suivants en matière d'énergie sont envoyées au **SPF Économie** : Contact center (tél. (n° gratuit) : 0800 120 33, fax (n° gratuit) : 0800 120 57, e-mail : info.eco@economie.fgov.be :

- prix énergétiques et tarifs (sociaux)/primes de chauffage
- réseau haute tension
- stockage et importation gaz naturel/ production d'électricité
- énergie nucléaire
- énergie éolienne en mer
- protection des consommateurs (code de conduite)
- droit économique (concurrence, droit contractuel)

Article 13.

Les demandes relatives aux compétences régionales suivantes en matière d'énergie sont envoyées en fonction de la Région :

→ pour la Wallonie :
à la CWaPE (en particulier le SRME) : 081/33 08 10 ou srm@cwape.be et 1718 (1719 pour les germanophones), ligne d'info de la Région wallonne ;

→ pour Bruxelles :
à Brugel : 0800/97 198 ou info@brugel.be ;

→ pour la Flandre :
au VREG : n° 1700 ou info@vreg.be

- organisation du marché régional de l'énergie
- réseau de distribution et les tarifs de réseau de distribution dont la compétence est transférée aux régions à partir du 1er juillet 2014
- énergie renouvelable et cogénération
- URE (primes, subventions,...)
- Obligations de Service Public sociales et environnementales
- Les questions écrites concernant les tarifs de distribution dont la compétence est transférée à partir du 1er juillet 2014 aux régions, seront envoyées selon la région :

→ en Wallonie à la CWaPE via srm@cwape.be
→ à Bruxelles à BRUGEL via info@brugel.be
→ en Flandre au VREG via klachten@vreg.be



Chapitre V : Échange d'informations et de renseignements

Article 14.

Les services fédéraux et régionaux transmettent au Service de Médiation, sous la forme d'un fichier électronique, dans les 2 premiers mois de chaque année civile, des informations et des renseignements concernant :

- le nombre de plaintes reçues et traitées concernant le marché de l'électricité et du gaz naturel, classées par :
  - → entreprise d'électricité ou de gaz naturel avec répartition entre plaintes recevables et non recevables et entre plaintes fondées, non fondées et partiellement fondées ;
  - → domaine de compétences (fédéral, régional, mixte) ;
  - → nature (facturation, enregistrement de compteur, raccordements, affaires contractuelles…) ;
- les résultats des plaintes reçues et traitées (conciliation, plaintes retirées, recommandations suivies ou non,…).

Le reporting utilise un système de classification des plaintes des consommateurs basé sur la classification de plaintes des consommateurs recommandée par the European Regulators Group for Electricity & Gas (ERGEG, devenu CEER) qui constitue un complément à la méthode harmonisée de classification des réclamations et des demandes des consommateurs recommandée par la Commission européenne (cf. Recommandation de la Commission du 12.05.2010 relative à l'utilisation d'une méthode harmonisée pour classer les réclamations et demandes des consommateurs et communiquer les données y afférentes - C(2010)3021 final).

Article 15.

Les modifications de législation, des réglementations ou directives administratives relatives au marché de l'électricité et du gaz naturel sont échangées dès que la décision est prise par le gouvernement ou le service public compétent.

Chapitre VI : Création d'un groupe de concertation permanent

Article 16.

Le Service de Médiation et les services fédéraux et régionaux s'engagent à respecter les accords qui précèdent, à les mettre en œuvre et à les évaluer dans une concertation permanente. Cette concertation sera formalisée au moins 4 fois par an dans un groupe de travail. Le lieu, le moment et la présidence du groupe de travail feront l'objet d'un consensus entre services compétents. Si nécessaire, un projet de protocole de coopération sera élaboré par les services concernés pour le fonctionnement de la concertation permanente.

Chapitre VII : Formalisation et modification des présents accords

Article 17.

Pour le Service de Médiation, les présents accords font partie du règlement d'ordre intérieur du Service de Médiation, comme le prévoit l'article 27, §2, de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité.

Article 18.

Les accords peuvent être adaptés à la demande d'un des services concernés. Pour l'approbation des adaptations, un consensus entre les services concernés est requis après concertation au sein du groupe de travail mentionné au chapitre VI.



B. Plaintes reçues et traitées par tous les services fédéraux et régionaux

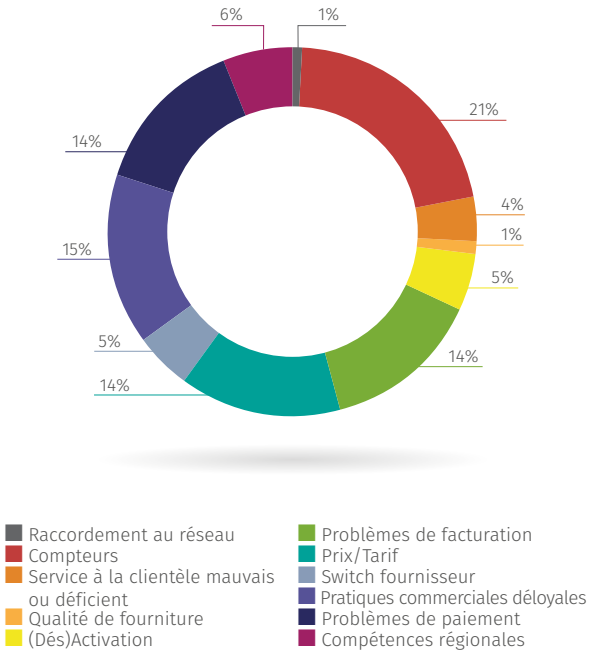
Vous trouverez ci-dessous un aperçu du nombre et du type de plaintes reçues et traitées en 2015 par tous les services fédéraux et régionaux compétents pour l'énergie.

Le Service fédéral de Médiation utilise ces données également pour le reporting à la Commission européenne relatif 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 Économie, PME, Classes moyennes et énergie;
- la Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz (CREG);
- le régulateur flamand du marché de l'Électricité et du Gaz (VREG);
- la Commission de Régulation bruxelloise du Gaz et de l'Électricité (BRUGEL);
- le Service régional de Médiation pour l'énergie (SRME), créé au sein de la CWaPE (Commission Wallonne pour l'Énergie).

Grâce à 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 5.257 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 2015, ces demandes, orales et écrites, étaient au nombre de 1.200, ce qui signifie en moyenne cinq 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 État 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, depuis le 1er juin 2015, le Service Fédéral de Médiation pour le Consommateur est opérationnel.
Les deux médiateurs de l'énergie sont membres du Comité de Direction du Service fédéral de Médiation pour le Consommateur et garantissent, en commun avec les collègues des services de Médiation pour les télécommunications, pour le secteur des Postes, des chemins de fer, des services financiers et des assurances, des assurances, la gestion du Service Fédéral de Médiation pour le Consommateur au niveau du personnel, des missions publiques, du budget, des finances, du TIC, du traitement des plaintes, etc.
Le Service de Médiation pour le Consommateur est reconnu comme entité qualifiée pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et est chargé des tâches suivantes:

1° informer les consommateurs et les entreprises de leurs droits et obligations, en particulier des possibilités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation;

2° recevoir toute demande de règlement extrajudiciaire et de la transférer aux autorités compétentes, soit de le traiter lui-même;

3° agir en sa propre qualité pour toute demande extrajudiciaire d'un litige de consommateur, pour lequel aucune autre entité serait compétente;

Les consommateurs peuvent porter plainte via le formulaire en ligne sur www.mediationconsommateur.be. Le consommateur peut obtenir toute information via le numério de téléphone 02/702.52.00. Il est possible de déposer une plainte sur place ou par lettre à: North Gate II, Avenu Albert II, 8, à 1000 Bruxelles.

Service de Médiation pour le Consommateur



8 Autres activités du Service de Médiation de l'Énergie

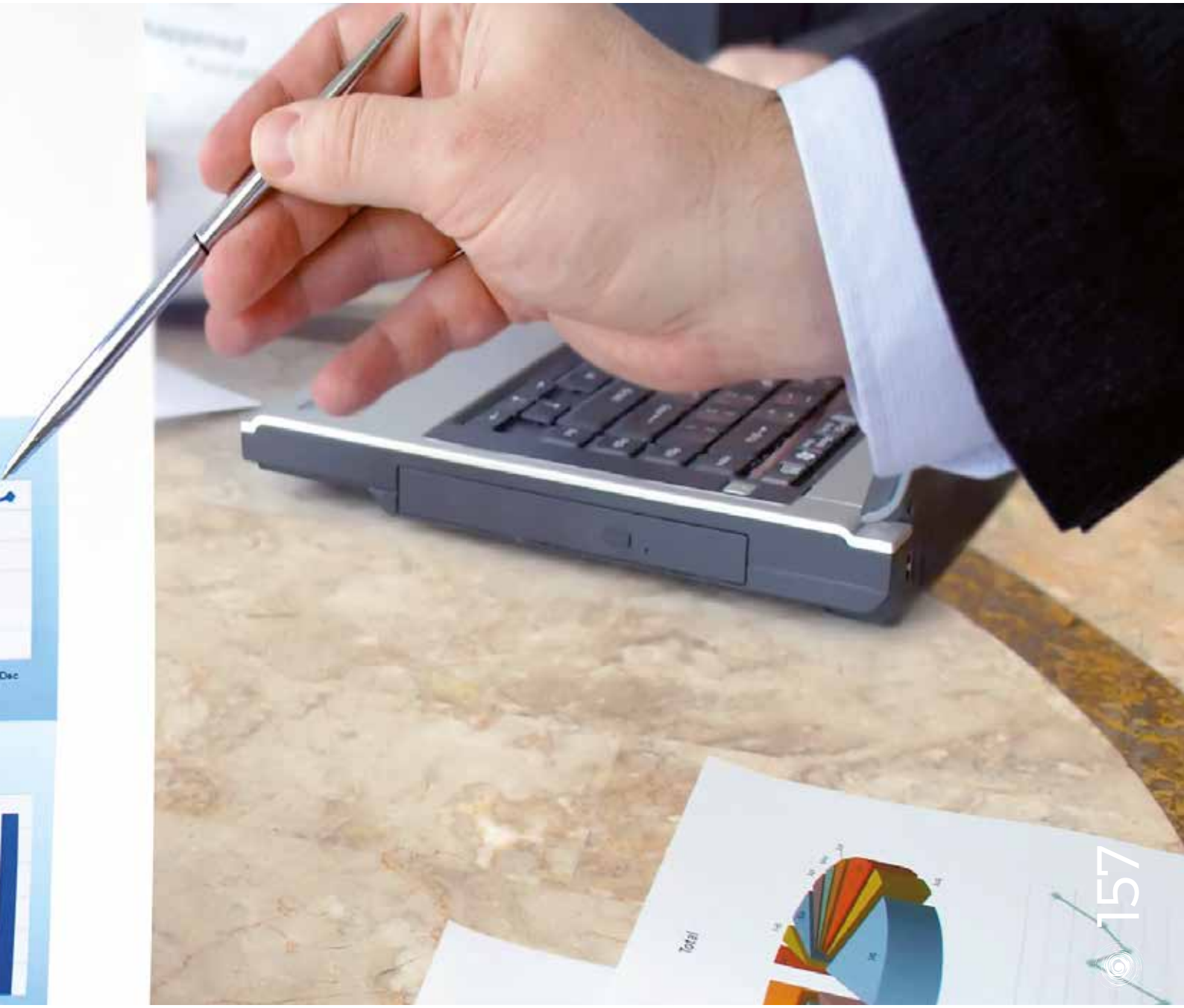
À côté de leurs activités de réglement des litiges, les médiateurs, dans le cadre de leurs missions légales, ont participé à d'autres activités.

A. À l'échelle européenne et internationale :

- Diverses réunions du « Working Group Consumers as Energy Market Agents » de la DG Justice et Consommateurs et du « Vulnerable Consumers Working Group » de la DG Energie de la Commission européenne. Les résultats de ces groupes de travail ont été présentés au London Citizens Energy Forum 2016.
- 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 européenne de Florence le 19 et 20 février 2015, avec une présentation de la transposition belge de la directive ADR par le Médiateur néerlandophone du Service de Médiation.
- Réseau **'National Energy Ombudsman Network - NEON'**

Le réseau NEON a été créé lors du London Citizens' Energy Forum de 2011.

NEON est un réseau européen indépendant, non marchand, constitué de médiateurs et de



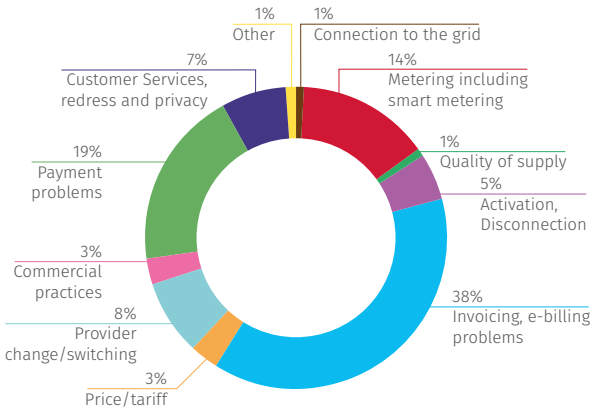
services de médiation dans le secteur de l'énergie, reconnu comme une entité de résolution alternative de litiges indépendant dans les différents pays. Les membres de NEON satisfont les conditions contenues dans les Directives européennes 2009/72 et 73 (Troisième Paquet Énergie), et la Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et le Règlement (UE) 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation.

Étaient membres du NEON au 1er janvier 2015, les Services de Médiation autonomes et indépendants de la Belgique, de la France, du Royaume uni et de la région de Catalogne en Espagne. Le Service de Médiation de la République tchèque a rejoint NEON le 1er janvier 2016.

Le Réseau européen des Services de Médiation indépendants de l'Énergie (NEON) s'est réuni trois fois en 2015 : le 27 janvier 2015 à Bruxelles, le 8 et 9 juin 2015 à Paris et le 1 et 2 septembre 2015 à Barcelone. Au total, les membres de



NEON ont reçu 72.462 plaintes en 2014. La majorité des plaintes concernait des litiges portant sur les factures (électroniques) (38 %), le paiement de factures (19 %) et des problèmes de relevé de compteur (14 %).



Le 27 janvier 2015, NEON a organisé au Parlement européen à Bruxelles une conférence sur la transcription de la Directive ADR dans le secteur de l'énergie, avec la collaboration de Monsieur Robert Rochefort, membre du parlement européen et Madame Emily O'Reilly, la médiatrice européenne, a soutenu cette conférence. NEON a organisé un atelier sur la gestion des données de plaintes le 8 juin 2015 à Paris et un groupe de travail sur les plaintes du futur le 2 septembre 2015 à Barcelone.

Le Service de Médiation, en tant que membre de NEON, a participé les 12 et 13 mars 2015 à la 7ième rencontre du Citizens Energy Forum organisée par la Commision européenne.
Ce Forum annuel se focalise sur le rôle du consommateur dans le marché de l'énergie. Monsieur Lewis Shand Smith, président de NEON, y a présenté la position des médiateurs concernant la réglementation pour les consommateurs. Il a mis l'accent sur le fait que les médiateurs occupent une excellente position pour nouer des liens entre les différents participants du marché.

À cette occasion NEON a publié un rapport. Ce rapport a été rédigé par le Dr. Naomi Creutzfeldt, associé de recherche d'ESRC, Wolfson College, Centre for Socio-legal studies - Université d'Oxford, et porte sur la situation européenne en matière de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation des consommateurs d'énergie. Ses recherches démontrent que, bien que chaque état membre ait constitué une entité chargée du règlement des litiges concernant l'énergie, le constat doit être fait qu'à l'échelle nationale ou régionale, des différences considérables existent dans la mise en œuvre de ces entités.

Ainsi, parmi tous les pays de l'Union européenne et de l'Association européenne de libre-échange (AELE, en anglais *European Free Trade Association*, EFTA), seules 5 entités sont chargées du traitement des plaintes concernant l'énergie et sont indépendantes du gouvernement ou d'un régulateur ; 14 organes opérent au sein d'un régulateur et 11 entités font partie d'un service avec des compétences plus larges que le secteur de l'énergie.

Le paysage est donc varié et les États membre sse trouvent à des niveaux différents de mise en œuvre du Troisième Paquet Energie et de la Directive du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (Directive ADR).

Des recherches visant la Pologne, la Lettonie et l'Allemagne mettent en lumière que, malgré l'implémentation du Troisième Paquet Energie dans les législations nationales respectives, des



collaboration

Autres activités du Service de Médiation de l'Énergie

différences considérables persistent dans les prestations et les fonctions de ces entités-ADR dans les États membre. Ceci aura des conséquences pour l'implémentation de la Directive ADR, prévue pour juillet 2015. Le Dr. Creutzfeldt conclut que dans chaque État Membre, que ce soit au niveau national ou au niveau régional, il y a lieu de promouvoir d'avantage l'accès à un médiateur de l'énergie dont l'indépendance vis-à-vis du régulateur est clairement assurée.

NEON a publié deux « Position Papers » en 2015 (janvier et juillet 2015) en réaction à la présentation du projet Union de l'Énergie de la Commission européenne (janvier 2015) et au « New Deal for Consumers » en juillet 2015.

NEON a publié 11 communiqués de presse sur son site web www.neon-ombudsman.org, elle a publié deux articles de presse et a donné deux interviews.

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** : les services sont complètement indépendants des entreprises dont les plaintes sont traitées ; les entreprises n'ont pas de contrôle sur les activités des membres de NEON, ce qui garantit leur impartialité ;
- **Transparence** : Les membres publient 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 et réglementation et des codes de conduite ou de pratique pertinents.

LES ACTIVITÉS DE NEON

Les membres de NEON traitent les litiges du consommateur, sans discrimination en tenant compte de la régulation nationale et de la législation, et ils accordent une attention particulière aux consommateurs vulnérables.

Leur service est gratuit pour le consommateur. Les membres de NEON acceptent 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 ou pour lesquelles il n'y a pas eu de réponse dans le délai imparti.

Les membres de NEON utilisent différents processus de résolution des litiges incluant l'arrangement à l'amiable, les recherches de solutions et les recommandations. Les membres de NEON collaborent avec les autorités nationales et les régulateurs afin d'améliorer l'expérience de la protection des consommateurs des clients du secteur énergétique.

Pour plus d'informations et contact : neon@ombudsman-services.org et le site web http://www.neon-ombudsman.org.

NEON a été invité à présenter sa vision sur la médiation à 7 conférences et évènements européens, elle a été représenté aux évènements suivants :



- Participation au London Citizens Energy Forum du 12 et 13 mars 2015.

- Participation au sommet européen des consommateurs du 1er et 2 juin 2015 et à la conférence 'Heating an Cooling in the European Energy Transition' le 26 et 27 février 2015, et à la semaine européenne de l'énergie durable du 16 juin 2015, organisée par la Commission européenne.

- Participation à différentes conférences et tables rondes du CEER (Council of European Energy Regulators), notamment à la conférence annuelle du 29 janvier 2015, à un atelier tenu le 30 mars 2015 sur le rôle futur des gestionnaires de réseau de distribution et des présentations sur la coopération avec ACER (Agency for the Cooperation of the Energy Regulators), à une présentation d'ACER 'Regulators' Bridge to 2025' et à la présentation du rapport annuel de monitoring du marché interne de l'énergie (24 septembre 2015).

- Participation au congrès annuel du CEDEC (European Federation of Local Energy Companies) le 15 octobre 2015, comprenant une présentation du Médiateur de l'Énergie néerlandophone pour le compte de NEON.

- Présentation durant le séminaire du 7 mars 2015 de GEODE et participation à la conférence annuelle d'Eurogaz le 3 mars 2015.

- Participation à des rencontres bilatérales avec des représentants de NEON notamment avec Madame Despina Spanou de la DG Justice de la Commission européenne le 12 novembre 2015 et avec Madame Monique Goyens du BEUC (le bureau européen des unions de consommateurs) le 7 septembre 2015, et des rencontres bilatérales avec des représentants de la Commission pour l'Électricité et le Gaz naturel de la Nouvelle-Zélande en juin 2015.

Au total, NEON a été représenté à 30 conférences européennes et à 8 groupes de travail de la Commission européenne. NEON a tenu 4 réunions bilatérales avec la Commission européenne, le Parlement européen et autres organisations pertinentes et a participé à 4 consultations publiques.

- Le Médiateur de l'Énergie néerlandophone enfin a participé le 11 décembre 2015 au Forum européen à Madrid concernant l'accès des consommateurs au règlement alternatif de litiges, organisé par l'organisation des consommateurs ADICAE avec l'appui du ministère espagnol de la Santé, des Services Sociaux et de l'Égalité.

B. À l'échelle fédérale :

- Participation à une rénion le 21 mai 2015 avec l'agence internationale de l'énergie dans les locaux et à l'invitation du SPF Économie, direction générale de l'Énergie.
- Participation le 5 juin 2015 à l'assemblée générale de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO) à Bruges avec un exposé de Luc Tuerlinckx, président du comité de direction du Service de Médiation des Consommateurs et un exposé de Monsieur Henk Van Hootegem, coordinateur du Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale. Participation à l'assemblée générale de la CPMO à Bruxelles le 4 décembre, avec un exposé de Monsieur Alex Brenninkmeijer, ancien médiateur national



collaboration

Autres activités du Service de Médiation de l'Énergie

des Pays-bas et membre de la Cour des Comptes européenne.

Ombudsman.be
ÉCOUTER, RAPPROCHER, AMÉLIORER

Les internautes trouveront 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 plateforme Belmed.

Belmed

Belmed est la plateforme en ligne de 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 pour tenter une médiation neutre avec un tiers neutre. Le Médiateur de l'Énergie a reçu par ce biais plus de 50 plaintes depuis sa création.

- Les médiateurs participent chaque année aux séminaires et congrès organisés par le SPF Économie. En 2015, c'était le cas pour la table ronde du 24 avril 2015 concernant le « Règlement extrajudiciaire de litiges de consommateurs : nouvelles opportunités ».

- Le médiateur néerlandophone a participé le 23 juin, le 24 septembre, le 8 octobre, le 17 novembre et le 4 décembre 2015 aux réunions de concertation « énergie et eau » dans le cadre du rapport bisannuel 2014-2015 « Services publiques et pauvreté » du Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale. (http://www.luttepauvrete.be). Comme service public, le Service de Médiation participe à cette concertation et à la réalisation du rapport. En effet, le rapport met en exergue la relation entre les services publics et la pauvreté et souligne l'importance de l'énergie dans cette problématique. La plateforme belge contre la pauvreté énergétique a publié en 2015 le premier baromètre de la pauvreté énergétique (https://www.kbs-frb.be/fr/Newsroom/Press-releases/2015/20151124ND). Ce baromètre met en évidence le fait que 1 Belge sur 5 est confronté ou court le risque d'être confronté, à un moment ou un autre, à la pauvreté énergétique.

Le Service de Médiation, par le biais de son activité, est conscient de l'existence de la pauvreté énergétique en Belgique. Le Service de Médiation traite les dossiers individuels mais ne veut pas perdre de vue la problématique dans un cadre plus global. C'est pourquoi le Service de Médiation met son expérience et ses avis politiques au service de plateformes comme le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale. De plus, l'échange d'expériences avec les autres organisations membre de cette concertation est très estimé. Ces organisations approchent les mêmes problèmes sous un angle différent et ces nouvelles perspectives sont un enrichissement pour le Service de Médiation.

Le Service de lutte contre la pauvreté propose plusieurs recommandations dans son rapport bisannuel. Parmi celles-ci, plusieurs ont déjà



été retenues dans le mémorandum du Service de Médiation (http://www.mediateurenergie.be/fr/publications/avis-14007-du-24-novembre-2014). Dans cet avis figurait alors le plaidoyer pour un élargissement du tarif social, afin que ce prix maximum puisse être accordé à plus de ménages précarisés. Le Service de Médiation est, comme le Service de lutte contre la pauvreté, en faveur de factures uniformisées et compréhensibles, ce qui devrait permettre aux clients de mieux comprendre et juger les prix, tarifs et rabais qui leur sont facturés.

D'autres recommandations du Service de lutte contre la pauvreté traitent de la transparence de prix, de la régulation des prix, des conditions contractuelles, des pratiques de vente, des compteurs collectifs et des chaudières collectives, des problèmes de paiement, des cautions financières, des procédures de paiement et de recouvrement et de l'accès à la communication et de l'information.
Le Service de Médiation tente de son mieux, avec le régulateur fédéral, les régulateurs régionaux et avec les services publics compétents pour l'énergie et la lutte contre la pauvreté, de faire valoir ces recommandations auprès des responsables politiques fédéraux, régionaux et européens.

- Le 16 juin et le 15 décembre 2015, le Service de Médiation a participé au comité de pilotage de la recherche 2GENDERS. 2GENDERS (Generation and Gender Energy Deprivatisation: Realities and Social Policies). C'est un projet de recherche qui focalise sur la pauvreté énergétique en Belgique, plus précisément sur l'impossibilité de garantir un approvisionnement énergétique suffisant dans le logement. Le projet veut décrire le phénomène et identifier les couches de la population affectées. Il veut clarifier les relations entre la pauvreté énergétique et les relations sociales, la mobilité et l'état de santé auto-rapporté. Le projet veut discuter et proposer des actions concrètes avec une série de personnes concernées notamment avec les gens affectés par la pauvreté énergétique. Une attention spécifique portera sur les aspects liés au genre et aux rapports entre générations de la pauvreté énergétique. Le but final est de présenter aux décideurs politiques un panel d'options politiques et de recommandations, fondées de façon théorique et empirique, afin de faire reculer la pauvreté énergétique et ses conséquences.

Le projet envisage ainsi de faire des recommandations politiques et se cadre dans une collaboration multidisciplinaire et internationale entre l'Université catholique de Louvain, Universiteit Antwerpen, l'Université de Mons et l'University of Birmingham. Il est financé pendant quatre ans (2014 - 2017) par l'administration de la politique scientifique fédérale belge.

- Le 28 septembre 2015, le médiateur néerlandophone a participé a un débat sur les prix régulés dans le cadre de la conférence annuelle du régulateur CREG, organisée conjointement avec la Florence School of Regulation, sous le titre de « The Law, Economics & Policy of Regulated Prices in Energy ».



collaboration

Autres activités du Service de Médiation de l'Énergie

8

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 2015 du VREG le 23 janvier 2015 ;
- Participation au forum des partenaires concernés du « Actieplan Energiearmoede » le 22 septembre 2015 suite à l'invitation du cabinet de la ministre flamande du budget, des finances et de l'énergie, et de l'agence VEA (Vlaams Energie Agentschap) ;
- Participation à la présentation du rapport annuel de médiation d'EANDIS le 4 juin 2015 ;
- Participation à la présentation du rapport d'activités 2014 du Service de Médiation d'Infrax le 9 septembre 2015 ;
- Participation à l'événement annuel de la FEBEG le 3 juin 2015 à l'occasion de l'assemblée générale de la FEBEG ;
- Présentation du rapport d'activité du Service de Médiation chez INFRAX le 9 septembre 2015 ;
- Participation le 20 novembre 2015 à un débat avec les fournisseurs d'énergie sur le marché libéralisé de l'énergie et le 18 décembre 2015 à la réunion de Samenlevingsopbouw Vlaanderen, Project Energie en Armoede, « Wie geeft er om energie ? ».

II. En Wallonie :

- Participation à la présentation du rapport annuel du médiateur pour la Région wallonne le 30 mars 2015 ;
- Participation le 2 avril 2015, à la Formation des travailleurs sociaux en matière de médiation énergétique, au sein de la commission énergie de la fédération des CPAS, Union des Villes et des Communes de Wallonie ;
- Participation le 22 septembre 2015, à la formation des travailleurs sociaux de la région de Tournai, au CPAS de Brunehaut.

III. À Bruxelles :

- Participation aux différentes réunions du Réseau de Vigilance du contentieux en énergie ;
- Participation le 9 novembre 2015 à la conférence du régulateur bruxellois d'énergie BRUGEL au Parlement bruxellois avec une présentation du médiateur francophone pour l'énergie sur le thème : 'Quelle protection pour le consommateur résidentiel bruxellois ?'



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'Électricité et du Gaz (CREG), au régulateur flamand du marché de l'Électricité 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 nouveau 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
1000 Brussel
Tel: + 32 (0) 2 211 10 60
Fax: + 32 (0) 2 211 10 69
http://www.ombudsmanenergie.be/nl/klacht-indienen

PLAINTES EN FRANÇAIS ET EN ALLEMAND

Service de Médiation de l'Énergie
Monsieur Philippe Devuyst, Médiateur
Rue Royale 47
1000 Bruxelles
Tél: + 32 (0) 2 211 10 60
Fax: + 32 (0) 2 211 10 69
http://www.mediateurenergie.be/fr/introduire-une-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 MÉDIATION DE L'ÉNERGIE
Rue Royale 47
B-1000 Bruxelles
www.mediateurenergie.be

À partir du 1 juillet 2016 - Nouvelle adresse :
Boulevard du Roi Albert II 8 / Boîte 6
B-1000 Bruxelles

Service de Médiation de l'ENERGIE