





Rapport d'activités

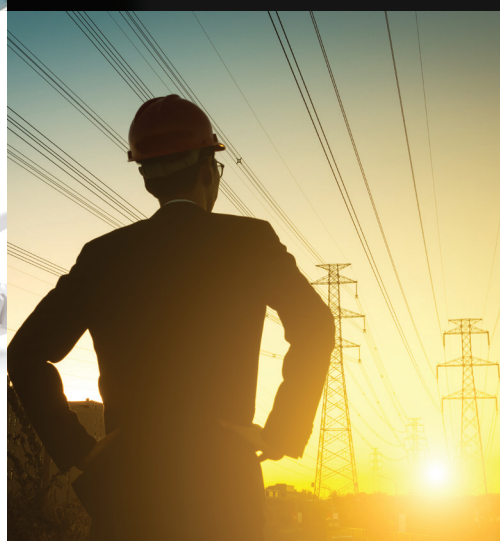
2018

Service de Médiation de l'ENERGIE









Rapport d'activités

2018

Sommaire

1. Introduction 2

A. Fonctionnement du Service de Médiation de l'Énergie 2
B. Budget du Service de Médiation de l'Énergie 4
C. Financement du Service de Médiation de l'Énergie 5

2. Plaintes reçues par le Service de Médiation de l'Énergie 8

A. Évolution mensuelle des plaintes reçues 8
B. Modes d'introduction 9
C. Nombre de plaintes par province (et pour l'Arrondissement administratif de Bruxelles-Capitale) 10
D. Nombre de plaintes par région 10
E. Nombre de plaintes par rôle linguistique 11
F. Nombre de plaintes par entreprise d'énergie 11
I. Nombre de plaintes par fournisseur 12
II. Nombre de plaintes par gestionnaire de réseau de distribution 14
G. Nombre de plaintes par fournisseur d'énergie et par région 15
H. Nombre de plaintes par domaine de compétence 16
I. Compétence exclusivement fédérale 16
II. Compétence exclusivement régionale 17
III. Compétence fédérale et régionale 17
I. Nombre de plaintes par type d'énergie et par client final 18
I. Par type d'énergie 18
II. Par client final 18
J. Nombre de plaintes par type de plaintes et par entreprise d'énergie 19
I. Par type de plaintes 19
II. Par entreprise d'énergie 21
K. Types de plaintes par région 36

3. Plaintes traitées par le Service de Médiation de l'Énergie 38

A. Nombre de plaintes recevables 38
B. Nombre de plaintes irrecevables 38
C. Nombre de plaintes pour lesquelles le Service de Médiation n'est pas compétent 40
D. Nombre de plaintes clôturées 41
E. Nombre de plaintes (non) fondées 42
F. Plaintes recevables par fournisseur d'énergie 43
G. Plaintes recevables par région et par fournisseur d'énergie 45
H. Nombre de plaintes selon le résultat 48
I. Accord avec règlement à l'amiable 48
II. Accord partiel 48
III. Recommandations 49
IV. Absence d'accord 49
V. Compensations financières 51

4. Types de plaintes spécifiques 52

5. Exemples d'accords à l'amiable et recommandations 78

6. Avis politique 90

A. Extension de l'accord du consommateur aux PME en matière d'énergie 91
B. Renforcement de l'accord du consommateur 92
C. Facture simple et uniforme 100
D. Association des parties prenantes 102
E. Décision 102

7. Action en réparation collective 104

8. Traitement des plaintes et interaction avec les services fédéraux et régionaux 108

A. Plaintes reçues et traitées par tous les services fédéraux et régionaux 108
B. Nombre de demandes d'information 109
C. Service de Médiation pour le Consommateur 110

9. Autres activités du Service de Médiation de l'Énergie 112

A. À l'échelle européenne et internationale 112
B. À l'échelle fédérale 115
C. À l'échelle régionale 116

10. Diffusion du rapport d'activités 118

11. Coordonnées du Service de Médiation de l'Énergie 120

Introduction

1



A. Fonctionnement du Service de Médiation de l'Énergie

En 2018, le Service de Médiation de l'Énergie a reçu au total 6 713 plaintes (15 % de plus qu'en 2017 et 21 % de plus qu'en 2016), dont 64,5 % de plaintes néerlandophones, 35,3 % de plaintes francophones et 0,2 % de plaintes germanophones.

La hausse permanente du nombre de plaintes depuis 2015 est, selon le Service de Médiation de l'Énergie, due :

- aux importantes factures d'énergie et aux problèmes de paiement qui les accompagnent (hausse de 35 %) ;
- aux pratiques commerciales de certains fournisseurs d'énergie (hausse de 20 %) :
- à l'arrêt des activités de plusieurs fournisseurs, ce qui a obligé ou poussé les clients de notamment Belpower, Energy People, Comfort Energy et Zeno à rechercher un autre fournisseur (hausse de 17 %).

Les types de plaintes rencontrées en 2018 avaient principalement trait à des litiges concernant:

- des problèmes de comptage, tels que le traitement et la correction des données de comptage, notamment lors des relevés annuels, en cas de compteur défectueux, en cas de déménagement ou d'inoccupation d'un immeuble, etc. (16,9 %) ;
- des problèmes de paiement liés au paiement des factures d'énergie, tels que les plans de remboursement, les (l'absence de) remboursements, les frais administratifs, les paiements par domiciliation, les systèmes de garantie, la (menace de) résiliation de contrats d'énergie ou de fermetures en cas de défaut de paiement (15,3 %) ;
- des pratiques de vente et commerciales des fournisseurs d'énergie (15,3 %) ;
- des problèmes de facturation, tels que l'élaboration (tardive) et la lisibilité des factures d'énergie (14,9 %) ;
- la transparence des prix ou la clarté des prix et des tarifs appliqués (12,3 %).

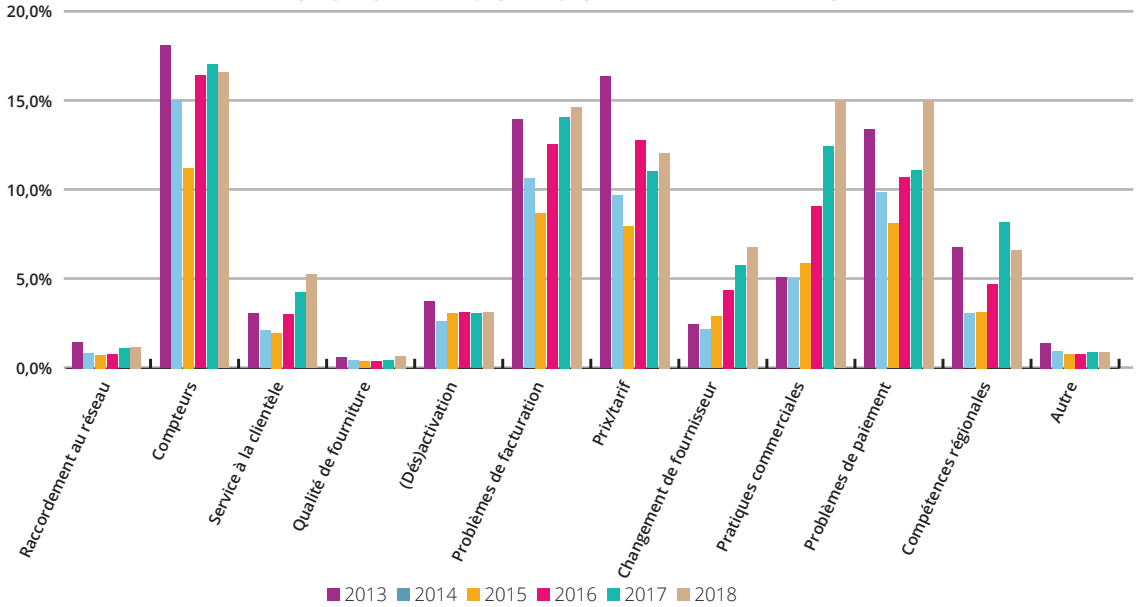
Les autres plaintes reçues avaient trait à des problèmes de changement de fournisseur (6,9 %), de qualité du service (5,4 %) et à des problèmes relevant de compétences régionales (11,9 %), telles



que les raccordements au réseau de distribution et les arrêts de raccordement, les pannes d'électricité, l'électricité verte, les obligations de Service public et les tarifs du réseau de distribution.

L'évolution du type de plaintes de 2013 à 2018 est schématisée ci-dessous.

ÉVOLUTION DE 2013 À 2018: TYPE DE PLAINTES EN %





Le 8 janvier 2018, le Service de Médiation a élaboré, à la demande de la Commission parlementaire de l'Économie, de la Politique scientifique, de l'Éducation, des Institutions scientifiques et culturelles nationales, des Classes moyennes et de l'Agriculture, l'avis politique 18.012 portant sur la Proposition de résolution visant à modifier *« l'accord Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz »* - DOC 54 2565/1.

Enfin, les médiateurs ont également cherché à renforcer les intérêts des consommateurs et les règlements extrajudiciaires dans le secteur de l'énergie, en concertation et en dialogue avec tous les acteurs, et à les promouvoir aux niveaux régional, fédéral et européen. Ils l'ont fait, notamment, en participant, avec ou sans présentation de leur part, à des conférences, des groupes de travail, des débats et des réseaux tels que le National Energy Ombudsman Network (NEON).

B. Budget du Service de Médiation de l'Énergie

Budget et réalisations en 2018

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 la 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.

Sur proposition du Conseil fédéral des ministres, le ministre fédéral de l'énergie a approuvé le 2 novembre 2017 un budget de 1.732.000 euros pour l'exercice 2018 (arrêté royal du 2 novembre 2017 fixant le montant destiné au financement des frais de fonctionnement du Service de Médiation de l'Énergie pour l'exercice 2018).

Le budget 2018 est subdivisé de cette façon :

- dépenses de personnel : 1.390.000 euro
- frais de fonctionnement : 301.000 euro
- dépenses en capital : 41.000 euro

Pour l'exercice 2018, le nombre du personnel prévu comprenait 19 équivalents temps plein (ETP). Le personnel comptait les 16 membres suivants :

- un médiateur néerlandophone
- un médiateur francophone qui est pensionné depuis le 1er décembre 2018
- deux conseillers juridiques (un francophone et un néerlandophone)
- huit gestionnaires de dossiers (trois francophones et cinq néerlandophones)
- un secrétaire administratif et financier ;
- deux collaborateurs administratifs ;
- un collaborateur pour le soutien logistique.

Les frais de fonctionnement et les investissements sont suivis quotidiennement par le Service de Médiation selon une comptabilité patrimoniale en partie double, ainsi que selon une comptabilité budgétaire qui permet de suivre le budget annuel.

Budget 2019

Le 27 juin 2018, le Service de Médiation a envoyé un budget pour l'exercice 2019 au ministre fédéral de l'énergie sans que le Conseil fédéral des ministres ait approuvé ce budget en 2018. La proposition de financement des frais de fonctionnement du Service de Médiation a été fixée à 1.729.000 euros.

Ce budget pour 2019 tient compte des économies prévues dans la circulaire budgétaire annuelle qui s'applique aux administrations et institutions fédérales.

Le budget des dépenses est subdivisé comme suit :

- dépenses de personnel : 1.389.000 euro
- frais de fonctionnement : 299.000 euro
- dépenses en capital : 41.000 euro



Pour l'exercice 2019, le personnel prévu est maintenu à 19 équivalents temps plein (ETP), et il se compose comme suit :

- deux médiateurs (1 francophone et 1 néerlandophone) ;
- deux conseillers juridiques (1 francophone et 1 néerlandophone) ;
- dix gestionnaires de dossiers (quatre francophones et six néerlandophones) ;
- un secrétaire administratif et financier ;
- un secrétaire de direction et/ou un responsable de la communication ;
- deux collaborateurs administratifs ;
- un collaborateur pour le soutien logistique.

C. Financement du Service de Médiation de l'Énergie

Le Service de Médiation est financé par les redevances de médiation que les entreprises d'énergie (les fournisseurs et les gestionnaires de réseaux de distribution) doivent 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 Service de Médiation a proposé de financer le budget de l'exercice 2019 (1.729.000 euros) pour un montant de 1.722.000 euros à l'aide des redevances de médiation payées par les entreprises d'électricité et de gaz, pour 6.000 euros au moyen de recettes diverses et pour 1.000 euros au moyen d'autres recettes.

L'arrêté royal du 18 septembre 2015 « fixant pour l'année 2016 et les suivantes, les modalités particulières pour le calcul de la redevance de médiation pour le financement du service de médiation de l'énergie » (Moniteur belge du 29 septembre 2015) établit les règles de calcul des redevances de médiation.

La redevance de médiation par les entreprises d'électricité et de gaz est calculée sur la 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.

Ces deux paramètres définis légalement sont soumis aux clés de répartition suivantes :

1° La clé de répartition globale, qui détermine la quote-part respective des fournisseurs et des gestionnaires de réseaux de distribution dans les coûts de financement du Service de Médiation. Cette clé est définie :

- pour 75 % en tenant compte du nombre total de clients, des fournisseurs et des gestionnaires de réseaux de distribution, et
- pour 25 % en tenant compte du nombre total de plaintes enregistrées par le Service de Médiation à l'encontre des fournisseurs et des gestionnaires de réseaux de distribution.

Cette clé de répartition prend en compte certains paramètres de plaintes, à savoir les aspects techniques et juridiques liés à la gestion du réseau et qui relèvent de la responsabilité des gestionnaires de réseaux de distribution, en particulier le relevé, la validation et la communication des données de comptage. Le choix d'une règle utilisant la clé des « 25 % » 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 réseaux de distribution.



2° Une deuxième clé de répartition est la répartition entre les différents opérateurs.

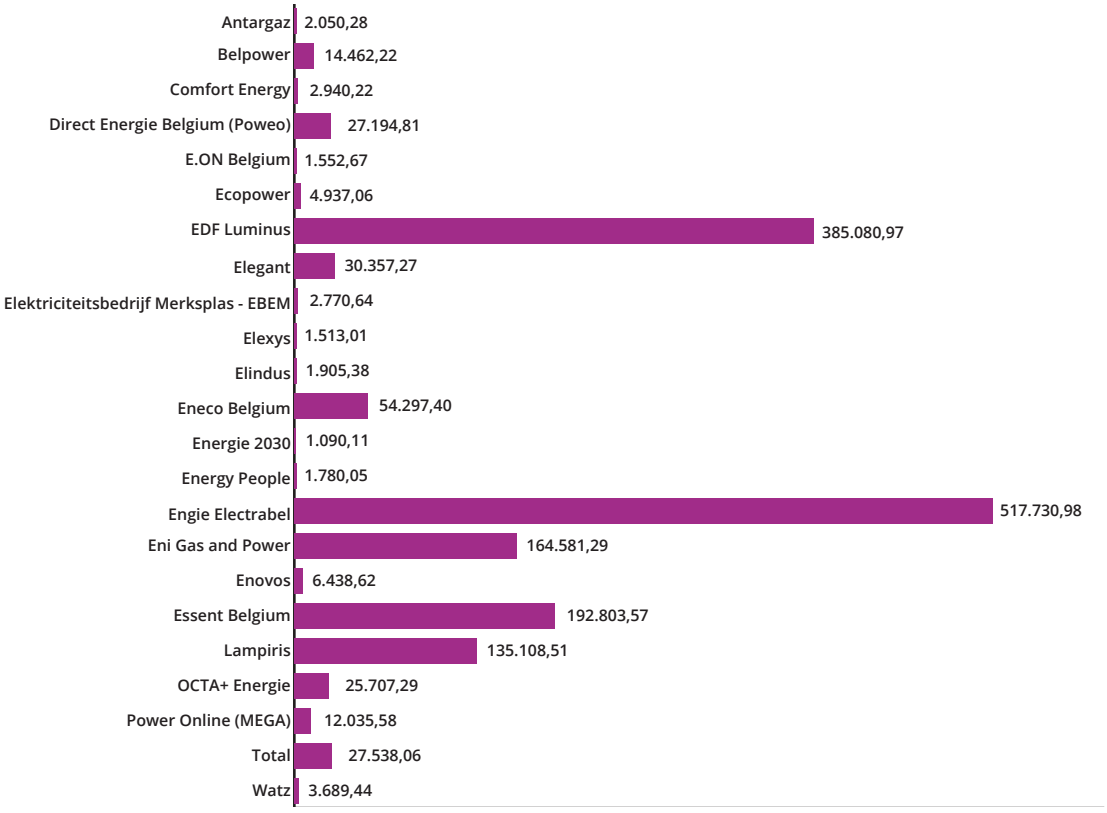
D'abord, on calcule la quote-part respective des fournisseurs et des gestionnaires de réseaux de distribution dans les coûts de financement du Service de Médiation. Ensuite, on définit la clé de répartition qui détermine le montant final de la redevance de médiation par entreprise d'électricité et de gaz. À cette fin, on tient compte pour 50 % du nombre total de clients de l'entreprise d'électricité ou de gaz visée et pour 50 % du nombre total de plaintes enregistrées par le Service de Médiation à l'encontre de cette entreprise. Le nombre de plaintes, contribuant à définir la clé de répartition, a pour but de responsabiliser les acteurs du marché et donc de stimuler l'amélioration de la qualité des services au client.

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 réseaux 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 dans le marché belge.

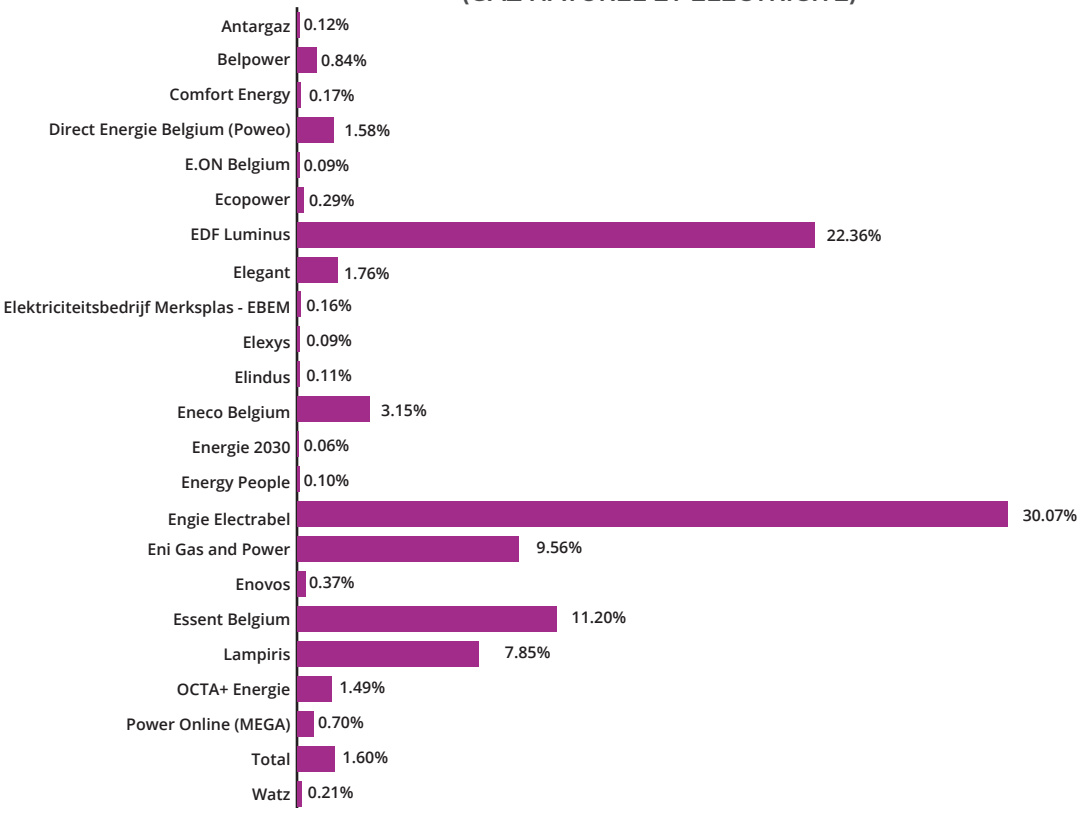
Les redevances de médiation des entreprises d'énergie (fournisseurs et gestionnaires de réseaux de distribution) pour l'exercice 2019 sont les suivantes :

FOURNISSEURS - PART REDEVANCE MÉDIATION 2019 - EN EURO (GAZ NATUREL ET ÉLECTRICITÉ)

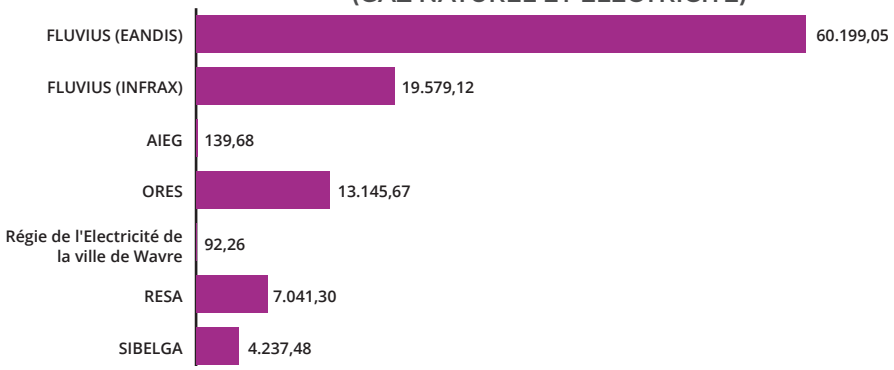




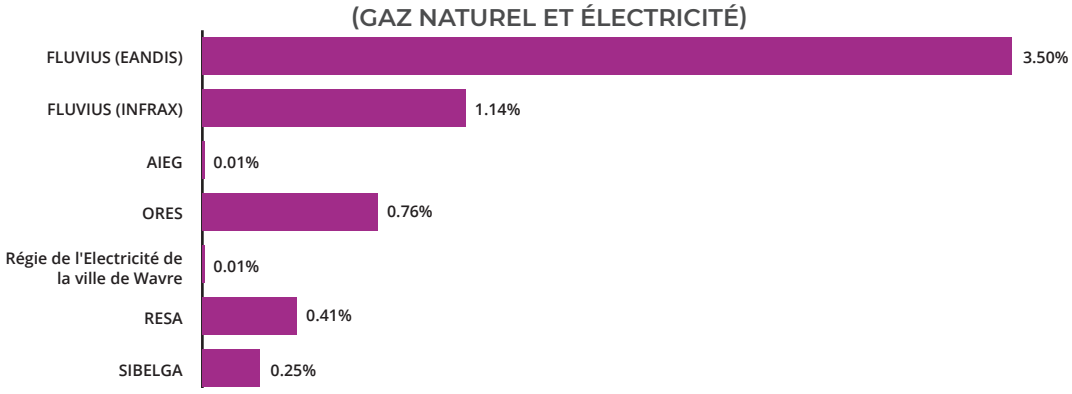
FOURNISSEURS - PART REDEVANCE MÉDIATION 2019 - EN %
(GAZ NATUREL ET ÉLECTRICITÉ)



GESTIONNAIRES DE RÉSEAU - PART REDEVANCE MÉDIATION 2019 - EN EURO
(GAZ NATUREL ET ÉLECTRICITÉ)



GESTIONNAIRES DE RÉSEAU - PART REDEVANCE MÉDIATION 2019 - EN %
(GAZ NATUREL ET ÉLECTRICITÉ)



Plaintes reçues par le Service de Médiation de l'Énergie

2

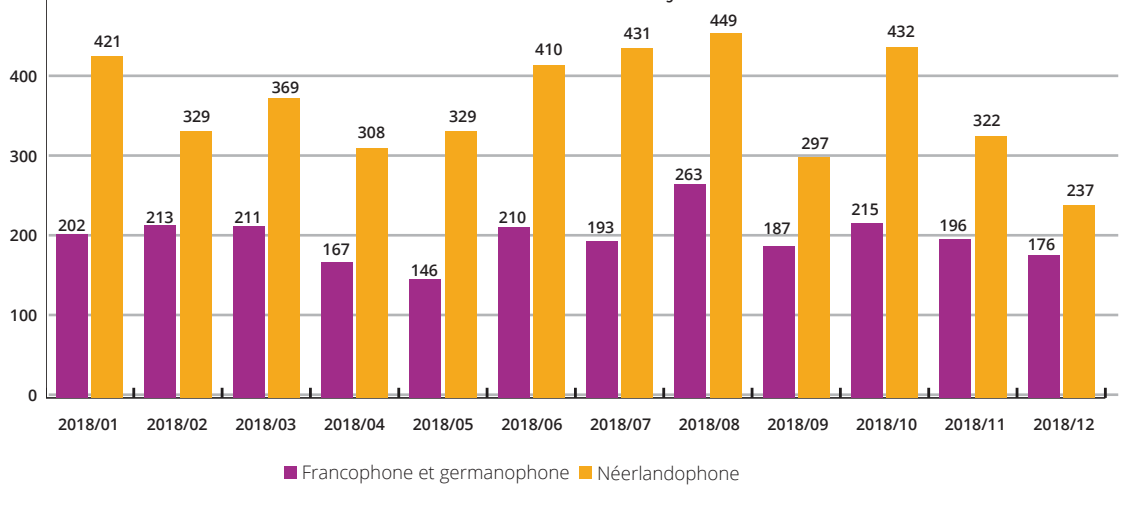


En 2018, le Service de Médiation de l'Énergie a reçu 6.713 demandes et plaintes concernant le fonctionnement du marché de l'électricité et du gaz naturel. Nous présentons, ci-après, la répartition détaillée de ces plaintes.

Ce tableau d'ensemble des plaintes comprend aussi bien les litiges déclarés pleinement recevables par le Service de Médiation que ceux pour lesquels le Service de Médiation a estimé que la demande ou la plainte était irrecevable ou que la plainte ne relevait pas de ses compétences.

A. Évolution mensuelle des plaintes reçues

L'évolution mensuelle est assez variable ; seul le mois de décembre 2018 a connu une diminution nette du nombre de plaintes. Les mois de juillet et d'août ont connu un nombre élevé de plaintes, ce qui est plutôt exceptionnel. Une des explications est certainement l'arrêt des activités du fournisseur d'énergie BELPOWER au début du mois de juin 2018.





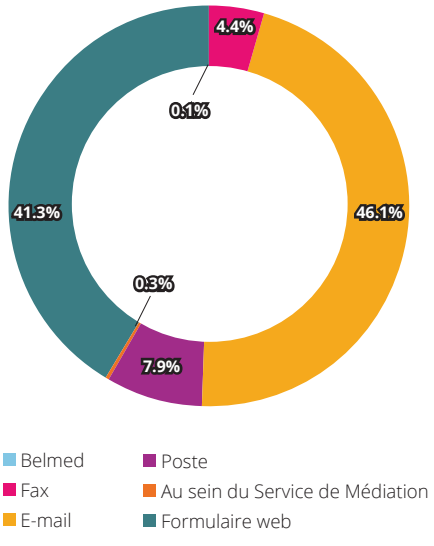
B. Modes d'introduction

Comme les années précédentes, la plupart des plaintes ont été introduites par voie électronique :

- Via le formulaire de plainte disponible sur le site Internet www.mediateurenergie.be (2.771 plaintes);
- via l'adresse e-mail plainte@mediateurenergie.be (3.095 plaintes);
- via la plateforme BELMED (6 plaintes) créée par le SPF Économie dans le cadre du Règlement en ligne des litiges (Online Dispute Resolution – ODR).

Des plaintes ont également été introduites par d'autres biais, notamment :

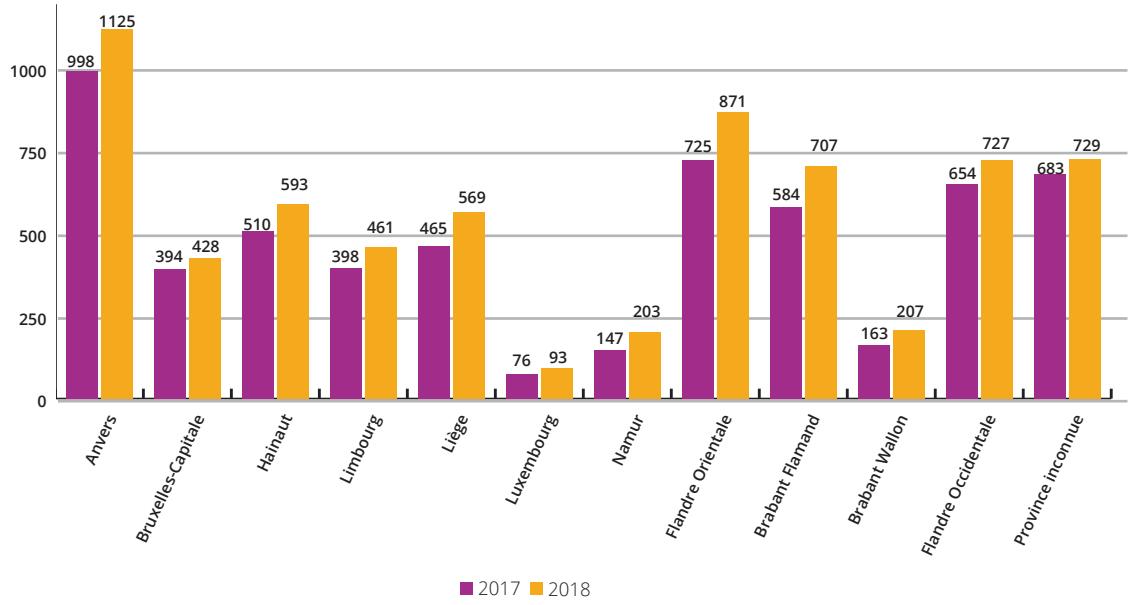
- par lettre envoyée par la poste (529 plaintes) ;
- par fax (294 plaintes) ;
- un nombre restreint de dossiers ont été introduits sur place aux bureaux du Service de Médiation (18 plaintes).





C. Nombre de plaintes par province (et pour l'Arrondissement administratif de Bruxelles-Capitale)

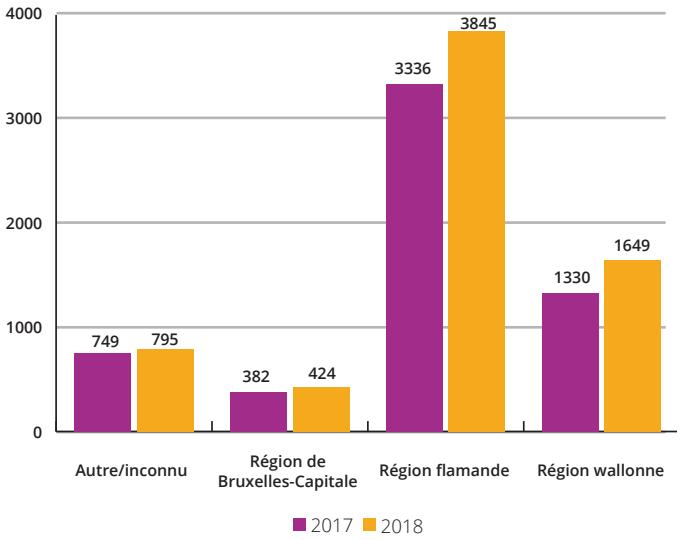
Le nombre de plaintes a augmenté dans toutes les provinces wallonnes et flamandes, ainsi que dans l'Arrondissement administratif de Bruxelles-Capitale. La même tendance à la hausse a bien entendu également été constatée au niveau régional.



D. Nombre de plaintes par région

La plupart des plaintes reçues par le Service de Médiation ont à nouveau été introduites par des habitants de la Région flamande (plus de 57 %). La Région wallonne suit avec 24,5 % des plaintes tandis que le pourcentage de plaintes dans la Région de Bruxelles-Capitale est de 6,3 %.

Pour 11,8 % des plaintes, l'adresse du plaignant était inconnue du fait que la procédure était intégralement en ligne. Cela peut être le cas pour les plaintes qui ne sont pas de la compétence du Service de Médiation ou qui sont irrecevables.



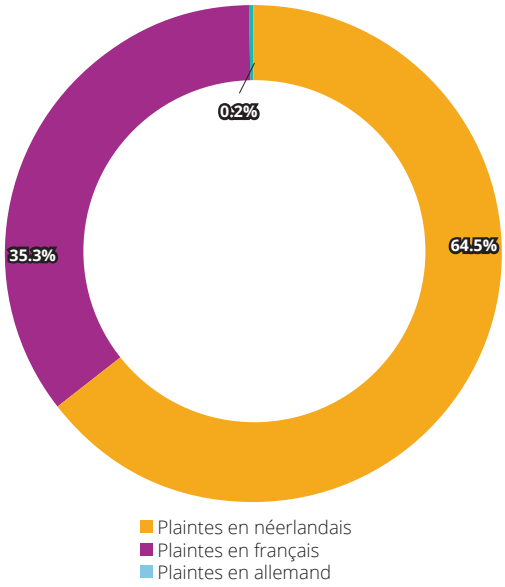


E. Nombre de plaintes par rôle linguistique

En 2018, la répartition des plaintes par rôle linguistique était la suivante :

- 64,5% plaintes en néerlandais (4.334 plaintes) ;
- 35,3% plaintes en français (2.368 plaintes) ;
- 0,2% plaintes en allemand (11 plaintes).

Pour ce qui concerne les plaintes en langue allemande, le Service de Médiation collabore avec VerbraucherSchutzZentrale (verbraucherschutz.be) à Eupen, une association de défense des consommateurs qui est soutenue par la Communauté germanophone. Elle est responsable de la traduction et de la transmission des plaintes en langue allemande au Service de Médiation qui traite ensuite en toute autonomie et indépendance les plaintes en français.



F. Nombre de plaintes par entreprise d'énergie

Le Service de Médiation de l'Énergie est compétent pour traiter les plaintes des clients finals contre les entreprises d'énergie. En 2018, le Service de Médiation a reçu 5.817 plaintes contre des entreprises d'énergie et 986 plaintes contre des gestionnaires de réseau de distribution.

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

Les clients peuvent, par exemple, se plaindre d'un fournisseur, alors que le problème se pose lors du relevé, de l'estimation, de la validation ou de la communication des données de comptage par le gestionnaire de 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. Cet aperçu ne montre que les plaintes formulées par les clients finals contre une entreprise d'énergie, même si le Service de Médiation a dû constater qu'une autre partie était à l'origine de la plainte.



I. Nombre de plaintes par fournisseur

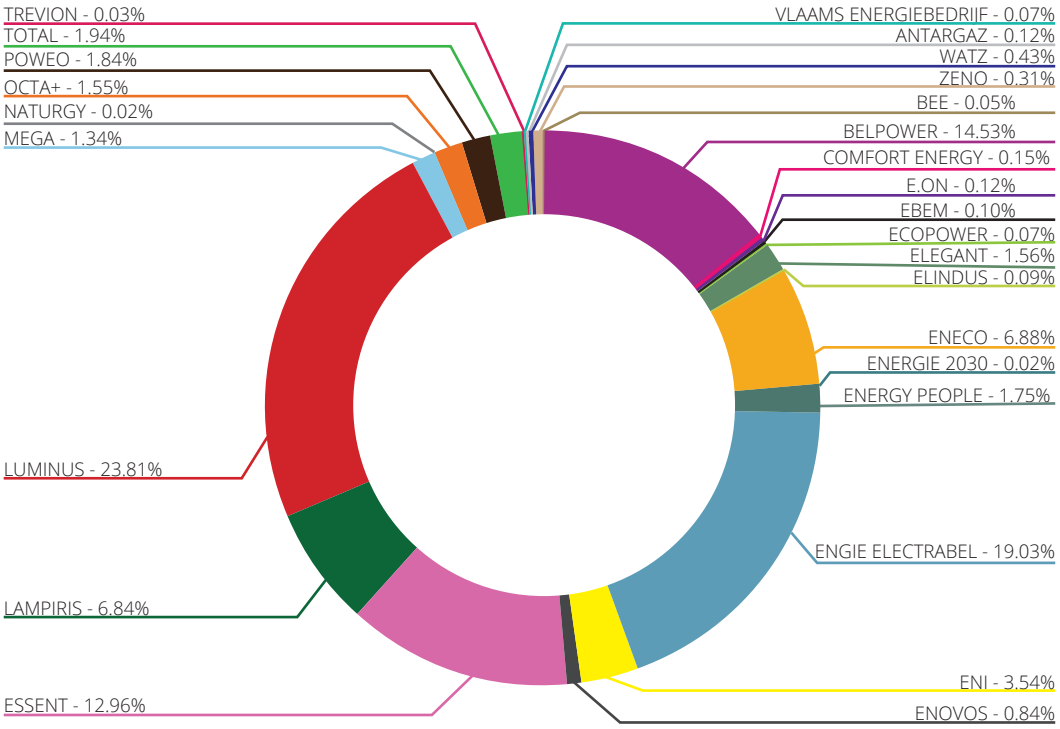
Il est frappant de constater qu'un certain nombre de fournisseurs ont reçu en 2018 beaucoup plus de plaintes que les années précédentes. Cela concerne principalement les fournisseurs BELPOWER et ENERGY PEOPLE qui ont cessé leurs activités en 2018 ou qui doivent y mettre un terme du fait qu'ils n'avaient plus de licence de fourniture et/ou qu'ils se sont vu refuser l'accès au réseau de distribution. Le fournisseur ZENO génère également pour la première fois des plaintes, surtout parce qu'il arrêtera à son tour ses activités pour les clients finals résidentiels.

D'autre part, à la suite d'une reprise ou d'une fusion, un certain nombre de fournisseurs (ENI et ENOVOS) ont transféré leurs activités de fourniture d'énergie à une autre entreprise d'énergie (ENI chez ENECO et ENOVOS chez MEGA) pour les clients résidentiels.

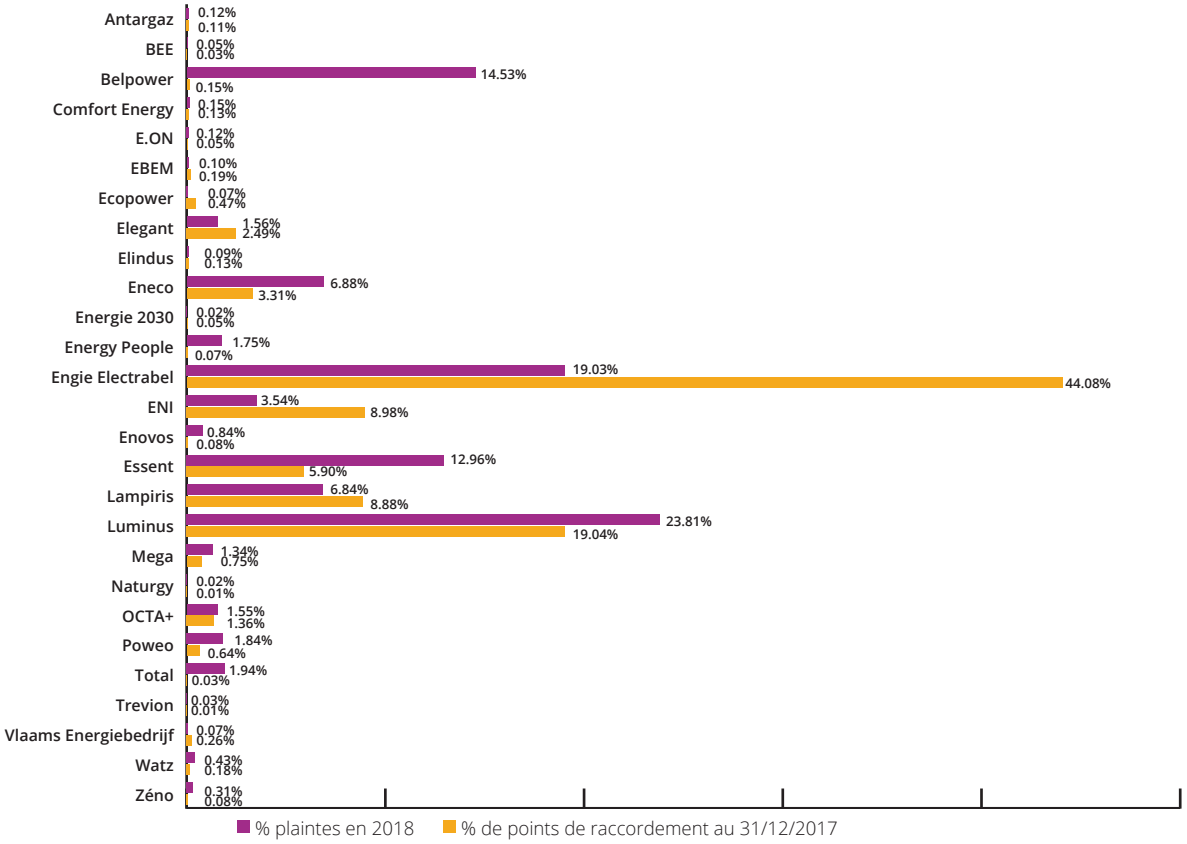
	2013	2014	2015	2016	2017	2018
ANTARGAZ	0	1	1	3	7	7
BEE	0	0	0	0	0	3
BELPOWER	33	32	18	27	80	845
COMFORT ENERGY	0	0	1	10	11	9
E.ON	0	3	1	8	7	7
EBEM	10	6	3	4	7	6
ECOPOWER	12	2	8	8	6	4
ELEGANT	8	8	17	32	58	91
ELEXYS	2	3	1	7	5	0
ELINDUS	0	0	0	6	5	5
ENECO	166	186	120	184	162	400
ENERGIE 2030	0	0	0	6	4	1
ENERGY PEOPLE	0	0	1	7	7	102
ENGIE ELECTRABEL	1.565	1.278	763	847	912	1.107
ENI	955	600	448	552	543	206
ENOVOS	0	0	1	0	35	49
ESSENT	473	366	509	702	869	754
LAMPIRIS	558	486	414	455	370	398
LUMINUS	1.553	904	964	1.346	1.370	1.385
MEGA	0	1	18	34	35	78
NATURGY	0	0	0	0	0	1
OCTA+	86	101	89	83	87	90
POWEO	0	1	39	197	132	107
TOTAL	0	1	11	98	165	113
TREVION	0	0	0	0	0	2
VLAAMS ENERGIEBEDRIJF	0	0	0	0	0	4
WATZ	0	3	5	7	13	25
WINGAZ	0	0	1	0	0	0
ZENO	0	0	0	0	0	18
TOTAAL	**5.421**	**3.982**	**3.433**	**4.623**	**4.890**	**5.817**



TOTAL PAR FOURNISSEUR (2018)



Comparaison entre le nombre de plaintes en 2018 et le nombre de points d'accès au réseau de distribution au 31 décembre 2017.





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 du réseau haute pression (gaz naturel) jusqu'à l'habitation ou l'entreprise. Le GRD est également responsable de la mise en service et de la mise hors service des raccordements, de l'installation des compteurs d'électricité et de gaz naturel, du relevé des compteurs, etc. Enfin, le GRD est aussi chargé de l'entretien et du développement de réseaux sûrs et fiables. Les gestionnaires de réseau, anciennement appelés intercommunales, ont un monopole sur leur territoire, de sorte que tous les utilisateurs du réseau ont la garantie que la qualité de l'électricité et du gaz distribués est identique pour tous, quel que soit le fournisseur.

Certains gestionnaires de réseau sont gérés par des sociétés d'exploitation, telles que FLUVIUS à partir du 1er juillet 2018 (née de la fusion entre EANDIS et INFRAX) en Région flamande, ainsi qu'ORES et RESA en Région wallonne. SIBELGA est le gestionnaire de réseau de distribution de la Région de Bruxelles-Capitale. En Région wallonne, il existe également quelques gestionnaires de réseau de distribution qui ne font pas partie d'une société d'exploitation, à savoir l'AIEG, l'AIESH et la Régie de Wavre.

Le constat selon lequel le nombre de plaintes introduites contre les gestionnaires de réseau de distribution est plus élevé en Flandre qu'en Wallonie est lié au fait qu'il existe un Service régional de médiation pour l'énergie (SRME) en Wallonie, qui opère au sein de l'organisme de régulation des marchés wallons de l'énergie CWaPE. Ce service de médiation est spécifiquement compétent pour les activités et les obligations des gestionnaires de réseau de distribution en Wallonie.

	Plaintes 2012	Plaintes 2013	Plaintes 2014	Plaintes 2015	Plaintes 2016	Plaintes 2017	Plaintes 2018
FLANDRE							
EANDIS (FLUVIUS)	732	588	483	384	488	591	595
INFRAX (FLUVIUS)	362	302	128	108	142	253	227
TOTAL	**1.094**	**890**	**611**	**492**	**630**	**844**	**822**
BRUXELLES							
SIBELGA	140	133	108	116	69	63	55
TOTAL	**140**	**133**	**108**	**116**	**69**	**63**	**55**
WALLONIE							
AIEG	1	2	0	1	2	1	0
AIESH	1	3	0	0	0	0	0
ORES	189	190	113	82	100	79	81
REGIE DE WAVRE	1	1	1	0	0	1	0
RESA	61	56	52	34	35	36	28
TOTAL	**253**	**252**	**166**	**117**	**137**	**117**	**109**
TOTAL	**1.487**	**1.275**	**885**	**725**	**836**	**1.024**	**986**

TOTAL PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2018)



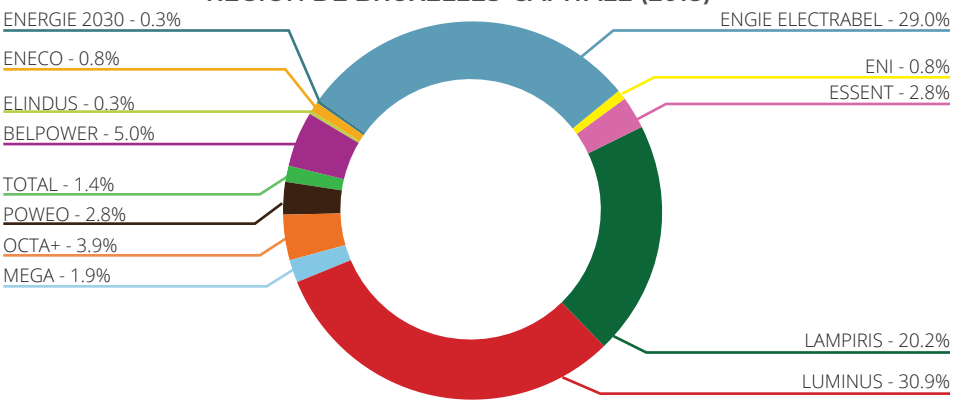


G. Nombre de plaintes par fournisseur d'énergie et par région

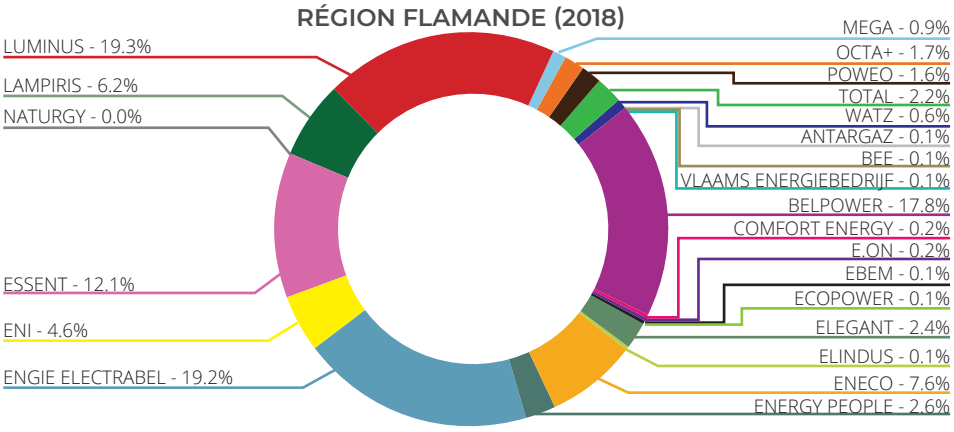
Une répartition du nombre de plaintes par fournisseur et par région est reprise ci-dessous. Au niveau de la comparaison par région, il faut bien sûr prendre en considération l'organisation et le fonctionnement du marché régional de l'énergie. Il faut donc également garder à l'esprit que les fournisseurs peuvent opérer sur le marché des clients résidentiels ou sur celui des clients 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 actifs 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 (2018)



RÉGION FLAMANDE (2018)



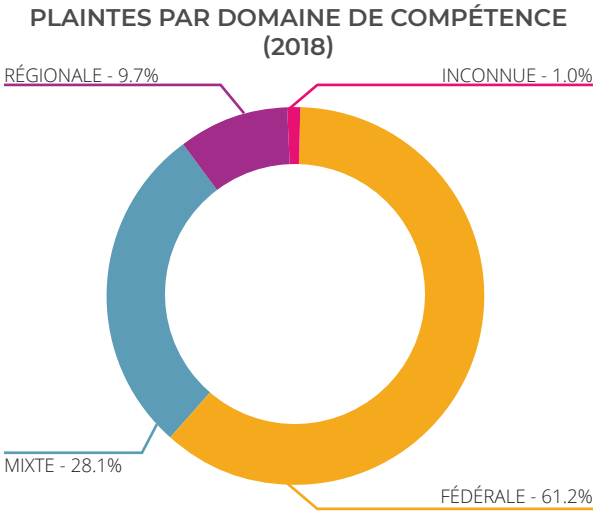
RÉGION WALLONNE (2018)





H. Nombre de plaintes par domaine de compétence

4.108 plaintes (61,2 %) avaient trait au domaine de compétence fédérale et 649 (9,7 %) au domaine de compétence régionale. 1.889 plaintes (28,1 %) concernaient à la fois le domaine de compétence fédérale et le domaine de compétence régionale. Pour 67 plaintes (1 %), aucun domaine de compétence spécifique concernant le fonctionnement du marché de l'électricité ou du gaz naturel n'a été identifié, car les plaintes n'avaient pas trait à ce marché de l'énergie, mais à d'autres types d'énergie, tels que les produits pétroliers, et à d'autres produits ou services (eau, télédistribution, assainissement, etc.).



I. Compétence exclusivement fédérale

4.108 plaintes (61,2%) avaient donc trait au domaine de compétence fédérale. Nous classons dans cette catégorie toutes les plaintes qui concernent :

- la qualité du service fourni par l'entreprise d'énergie (réponse tardive ou insuffisante à une plainte, ou absence totale de réponse) ;
- le paiement des factures d'énergie (acomptes, factures de régularisation et de clôture, etc.) ;
- le manque de clarté de la facture d'énergie (par exemple en ce qui concerne le prix de l'énergie, les tarifs, les prélèvements et les taxes) ;
- la contestation du montant de la facture ou du contrat tarifaire (par exemple des tarifs pour les clients professionnels ou des tarifs sociaux).

En résumé, les plaintes relevant du domaine de compétence fédérale concernent :

- les prix de l'énergie, les tarifs (sociaux), les tarifs de transport, les taxes et prélèvements fédéraux (cotisation énergie et T.V.A.) ;
- les pratiques du marché et la protection du consommateur, plus précisément le respect de l'Accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » ;
- le droit économique, notamment les règles de concurrence et le droit des contrats.



II. Compétence exclusivement régionale

Le Service de Médiation n'était pas compétent pour 649 plaintes (9,7 %), car celles-ci relevaient exclusivement du domaine de 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 et juridiques (par exemple le respect des règlements techniques) ;
  - plaintes concernant les tarifs des réseaux de distribution ;
  - plaintes contre les prélèvements régionaux, tels que le prélèvement énergétique flamand.
- 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 et juridiques (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 gestionnaires de réseau concernant des litiges découlant d'une demande d'indemnisation qui n'a pas été accordée ;
  - plaintes concernant les tarifs des réseaux de distribution.
- Pour Bruxelles :
  - plaintes contre les gestionnaires de réseau de distribution concernant des aspects techniques et juridiques (par exemple les conditions de raccordement) ;
  - plaintes contre les fournisseurs commerciaux ou sociaux au sujet des Obligations de Service Public pour la livraison d'électricité ou de gaz naturel.
  - plaintes concernant les tarifs des réseaux de distribution.

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 2018, il s'agissait au total de 1.889 plaintes (28,1 %).

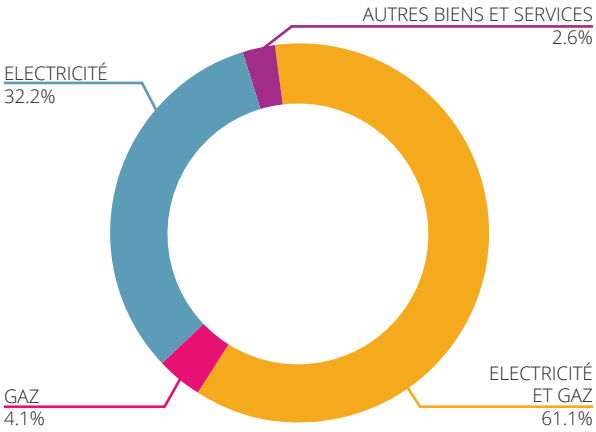


I. Nombre de plaintes par type d'énergie et par client final

I. Par type d'énergie

La plupart des plaintes (61,1 %) avaient trait aux factures d'électricité et de gaz naturel. 4,1 % des plaintes ne concernaient que le gaz naturel, 32,2 % uniquement l'électricité. 175 plaintes (2,6 %) n'avaient trait ni à l'électricité, ni au gaz naturel, mais à d'autres services ou produits, tels que l'eau, les produits pétroliers, les services dans le domaine des économies d'énergie, de l'entretien ou de la réparation des installations de chauffage, les panneaux solaires.

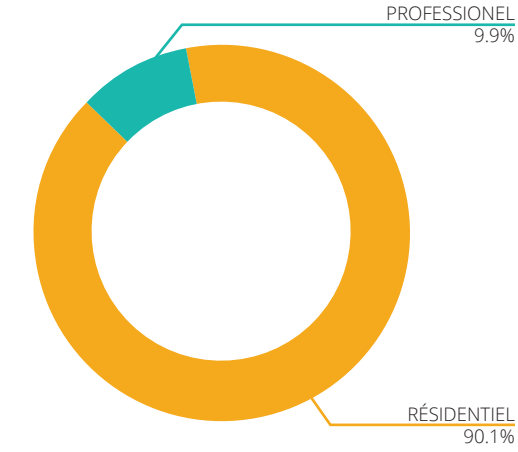
PLAINTES PAR TYPE D'ÉNERGIE (2018)



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 2018, 9,9 % des plaintes (soit 662 au total) avaient trait à des clients finals professionnels, tels que des entreprises unipersonnelles, des sociétés et des associations.

PLAINTES PAR CLIENT FINAL (2018)





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

I. Par type de plaintes

Le Service de Médiation utilise pour ce rapport un système de classification des plaintes des consommateurs. Il est basé sur une méthode recommandée par le « Council of European Energy Regulators » (CEER). Ce système constitue également un complément au système recommandé par la Commission européenne pour la classification des plaintes et questions des consommateurs (cf. Recommandation de la Commission du 12 mai 2010 relative à l'utilisation d'une méthode harmonisée pour le classement et le rapportage des plaintes et des demandes des consommateurs – C(2010)3021 définitive). Ce système de classification est également appliqué par les membres de NEON (National Energy Ombudsman Network) en tenant compte des règles spécifiques et de l'organisation du marché de l'énergie propre à chaque membre.

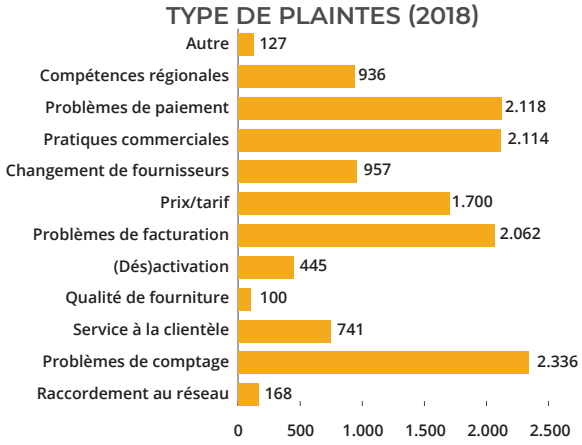
Les plaintes reçues par le Service de Médiation en 2018 avaient principalement trait à des litiges concernant :

- des problèmes de comptage, tels que le traitement et la rectification des données de comptage, notamment lors des relevés annuels, en cas de déménagement, de décès, d'inoccupation d'un logement, d'installation de panneaux solaires (16,9 %) ;
- des pratiques de vente et commerciales des fournisseurs d'énergie (15,3 %) ;
- des problèmes liés au paiement des factures d'énergie, tels que les plans de remboursement, les remboursements (tardifs), les frais administratifs, les domiciliations, les systèmes de garantie, etc. (15,3 %) ;
- des problèmes liés à la facturation, tels que l'absence de factures, les factures tardives et les envois tardifs de factures, le manque de clarté du processus de facturation en raison de factures (rectificatives) et/ou notes de crédit successives, et la lisibilité des factures d'énergie (14,9 %) ;
- la transparence des prix ou la clarté des prix et des tarifs appliqués (12,3 %).

Les autres plaintes avaient trait :

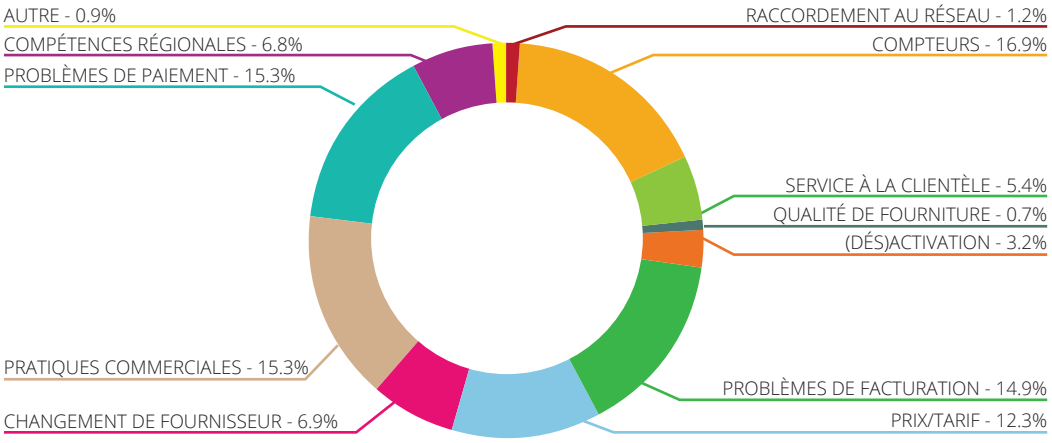
- à un changement de fournisseur (6,9 %) ;
- à des compétences régionales (autres que celle en matière de données de comptage), telles que les Obligations de Service Public d'ordre social ou environnemental (6,8 %), la qualité de la livraison (0,7 %), et les fermetures ou restrictions en cas de défaut de paiement (3,2 %) ;
- à la qualité des services fournis, notamment par téléphone et par e-mail (5,4 %).

Pour 0,9 % des types de plaintes, le Service de Médiation n'a pas pu s'appuyer sur le système de classification existant, car les plaintes n'avaient pas trait au fonctionnement du marché de l'électricité et du gaz naturel, mais à d'autres types d'énergie, tels que les produits pétroliers, ou à d'autres produits ou services, tels que l'eau, la télédistribution, l'assainissement, etc.



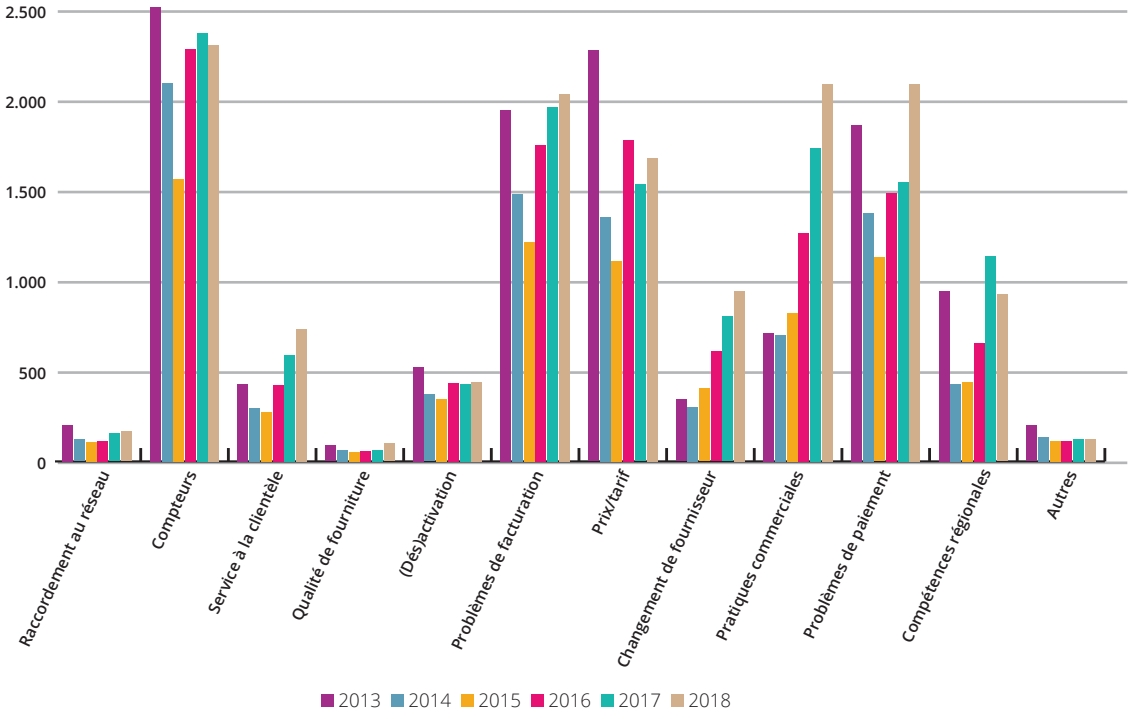


TYPE DE PLAINTES (2018)



Vous trouverez ci-dessous un aperçu de l'évolution des principaux types de plaintes pour la période 2013-2018.

ÉVOLUTIE DE 2013 À 2018: TYPE DE PLAINTES





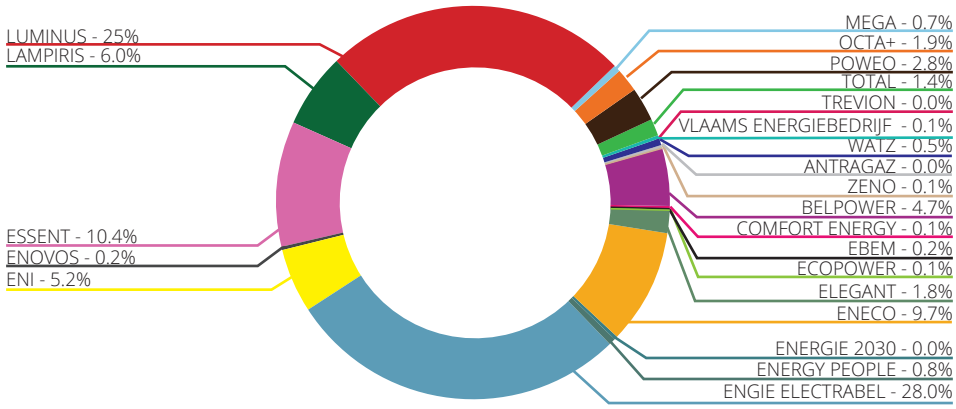
II. Par entreprise d'énergie

Les principaux litiges ou types de plaintes par entreprise d'énergie auxquels le Service de Médiation a été confronté sont décrits ci-après. 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.

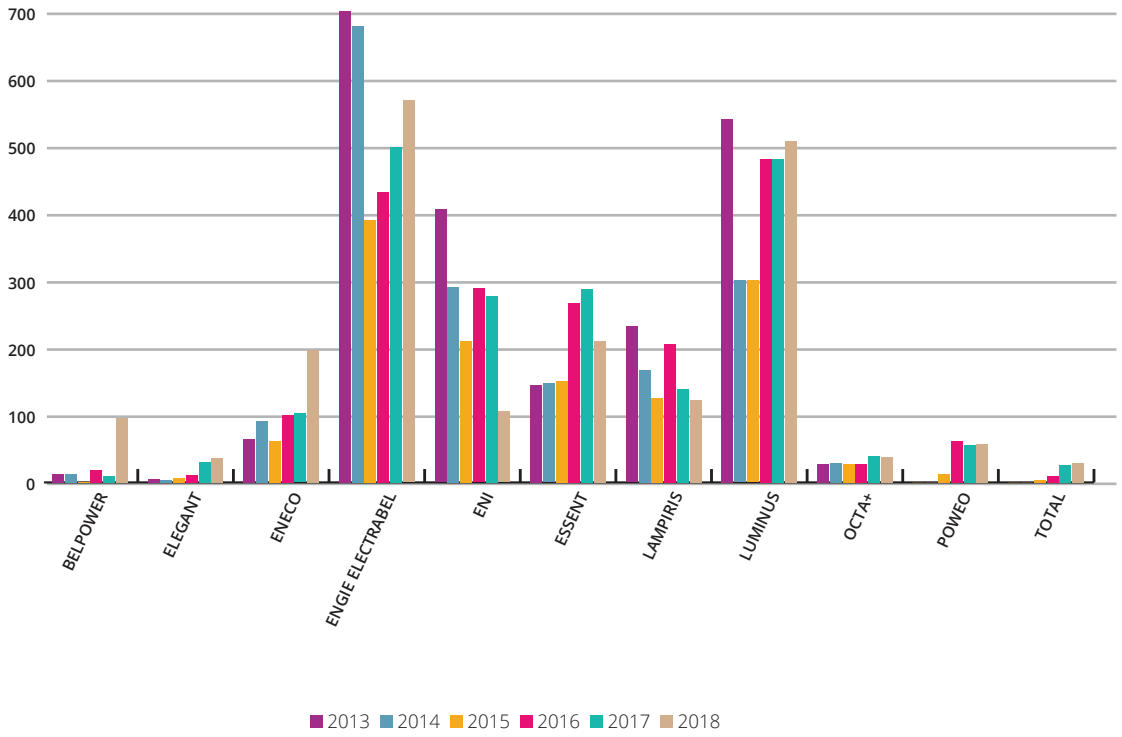
PROBLÈMES DE COMPTAGE (16,9 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

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 COMPTAGE PAR FOURNISSEUR (2018)

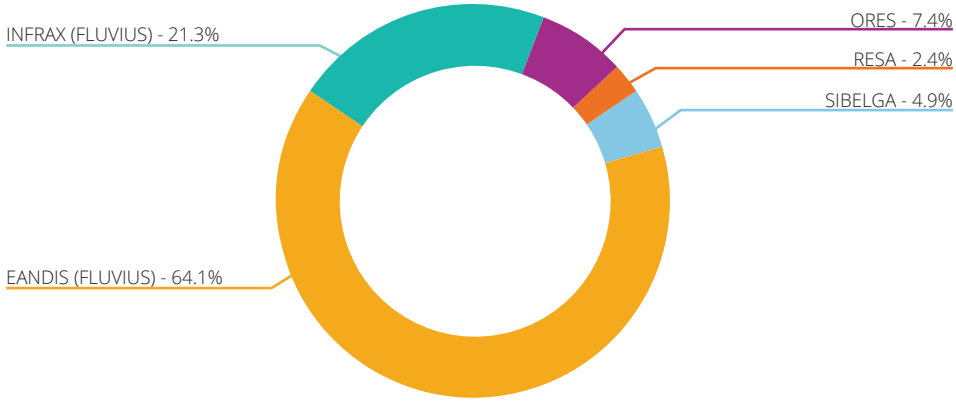


ÉVOLUTION DE 2013 À 2018: PROBLÈMES DE COMPTAGE PAR FOURNISSEUR

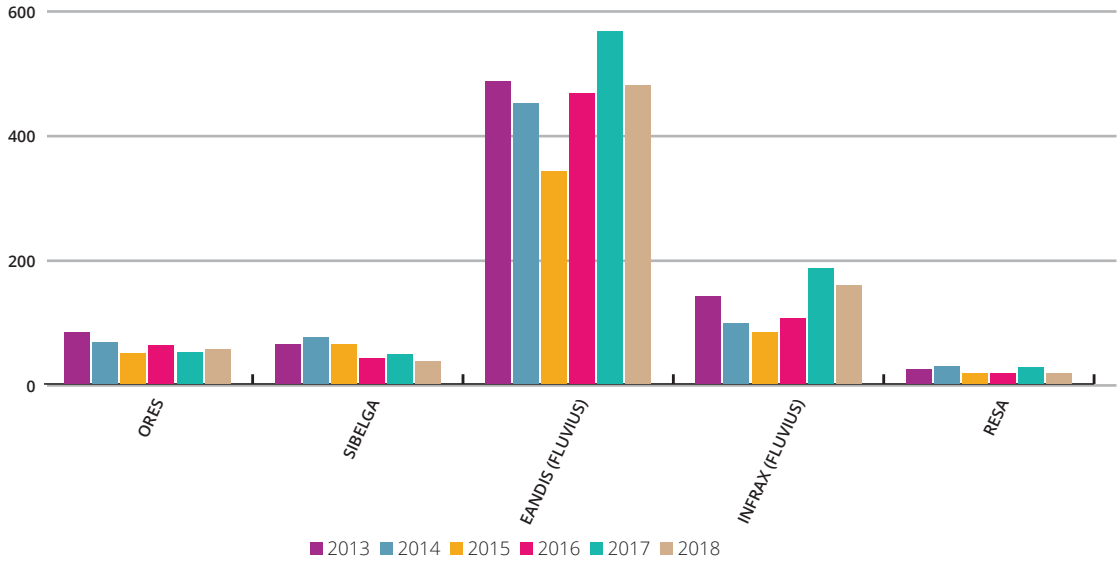




PROBLÈMES DE COMPTAGE PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2018)



ÉVOLUTION DE 2013 À 2018 : PROBLÈMES DE COMPTAGE PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION



PRATIQUES COMMERCIALES (15,3 % 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 des informations précontractuelles ou de la publicité, des pratiques commerciales relatives à la vente et au marketing, le respect des conditions contractuelles ou leur conformité à l'Accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz ».

Si, dans le cadre d'une analyse de plainte, le Service de Médiation constate qu'il pourrait y avoir une infraction à la législation économique relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur, le dossier est transmis à la Direction générale de l'Inspection économique du SPF Économie aux fins de poursuivre l'action.

Sur ce graphique, la quote-part du fournisseur d'énergie ENERGY PEOPLE est à remarquer. ENERGY PEOPLE avait l'intention de mettre un terme à ses activités, sans que la manière dont cela allait se passer ne soit clairement définie. Il n'était en effet aucunement question de reprise de l'entreprise ou de fusion, ni de liquidation ou de faillite, ni de retrait de licence de fourniture d'énergie.



Le 1er janvier 2019, il est devenu clair qu'ENERGY PEOPLE devait mettre un terme à ses activités de fourniture d'énergie du fait que les gestionnaires de réseau de distribution EANDIS (FLUVIUS) et INFRAX (FLUVIUS) mettaient fin à son accès au réseau. Les clients d'ENERGY PEOPLE ont par conséquent été invités à conclure le plus rapidement possible un contrat de fourniture avec un autre fournisseur d'énergie. Si aucun nouveau contrat de fourniture n'était conclu, les gestionnaires de réseau de distribution, en leur qualité de 'fournisseur de dernier recours', prenaient provisoirement en charge la livraison jusqu'à ce que les clients aient trouvé un nouveau fournisseur. Étant donné que les gestionnaires de réseau fournissent l'énergie à un prix « moyen du marché », il était dès lors conseillé de conclure le plus rapidement possible un contrat de fourniture avec un fournisseur commercial.

La cessation des activités et la fin de l'accès aux réseaux de distribution a engendré quelque 150 plaintes, étant donné qu'il n'était plus possible pour ENERGY PEOPLE de poursuivre l'exécution du contrat d'énergie. Les clients ont été obligés de choisir un autre fournisseur à des tarifs et conditions moins favorables que ceux dont ils bénéficiaient auprès d'ENERGY PEOPLE.

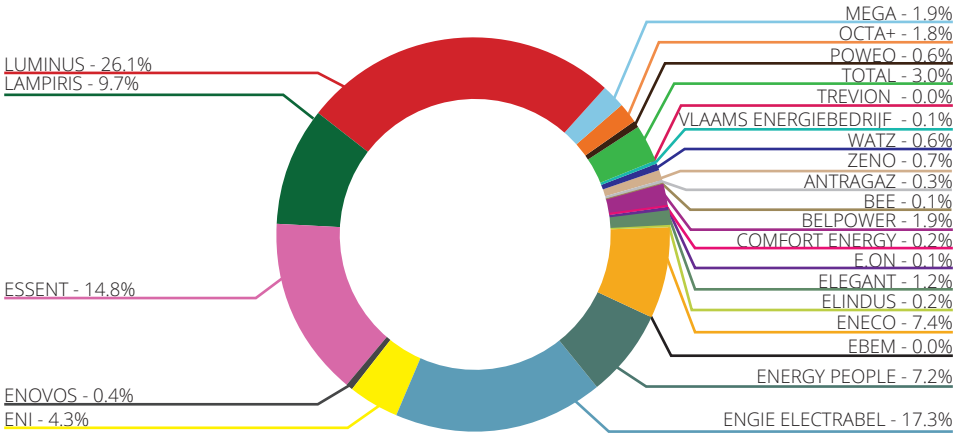
Dans ces dossiers, le Service de Médiation tente d'intervenir en invoquant la non-exécution d'un contrat par le fournisseur, car on peut affirmer que la non-exécution d'une obligation contractuelle est imputable à l'autre partie ; en l'occurrence, il semble plutôt incertain qu'on puisse considérer la fin de l'accès au réseau comme un cas de force majeure.

Si une partie ne remplit pas ses obligations, l'autre partie peut essayer de la contraindre à les exécuter. Dans ce cas, la dissolution du contrat, assortie de dommages et intérêts, peut être réclamée. Lorsqu'un contrat de fourniture d'énergie est conclu pour une durée déterminée (généralement 1, 2 ou 3 ans), le fournisseur d'énergie est tenu d'en assurer l'exécution jusqu'au terme de la durée convenue aux conditions stipulées dans le contrat. Ces conditions incluent également le tarif convenu : le fournisseur d'énergie est tenu d'appliquer ce tarif (inchangé en cas de prix fixe ou indexé selon les règles convenues en cas de prix variable) jusqu'au terme de la durée prévue, même si le marché de l'énergie connaît une hausse des prix considérable.

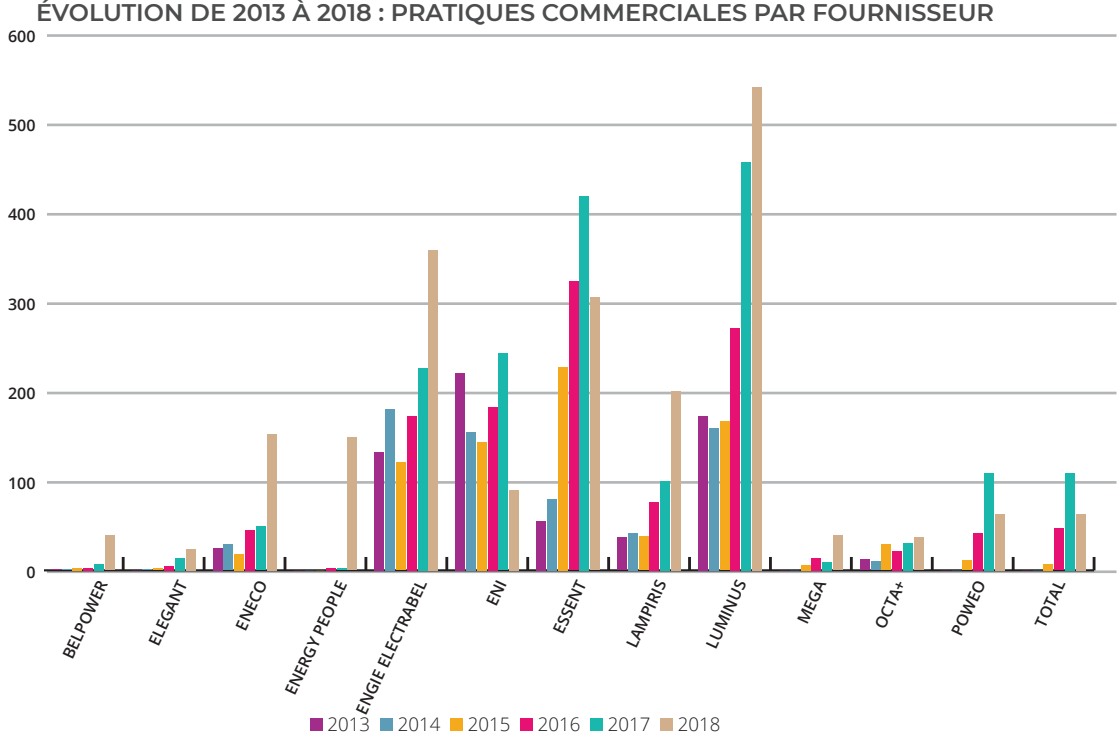
En cas de contrats à durée déterminée, le fournisseur d'énergie ne peut résilier le contrat avant l'expiration de la durée convenue (il y a certaines exceptions, notamment en cas de défaut de paiement). D'autre part, ENERGY PEOPLE n'a pas résilié les contrats de fourniture, mais a envoyé une communication à ses clients pour les inciter à conclure un contrat avec un autre fournisseur. Si un client donne suite à cette incitation, on pourrait donc affirmer qu'il opte lui-même pour un autre fournisseur, pour un autre tarif et pour un changement de fournisseur à un moment qui n'est pas nécessairement le plus indiqué (nous pensons en particulier aux détenteurs de panneaux solaires). Mais selon le Service de Médiation, il convient dans ce cas de tenir également compte des circonstances particulières dans lesquelles ENERGY PEOPLE a cessé ses activités et de la communication qui a été faite à cet égard.



PRATIQUES COMMERCIALES PAR FOURNISSEUR (2018)



ÉVOLUTION DE 2013 À 2018 : PRATIQUES COMMERCIALES PAR FOURNISSEUR



PROBLÈMES DE PAIEMENT (15,3 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

Les plaintes relatives à des problèmes de paiement ont principalement trait à des plans de remboursement, à des domiciliations bancaires, au calcul de frais administratifs, à des problèmes de notes de crédit, à des garanties bancaires et à des remboursements tardifs.

Sur ce graphique, la quote-part de BELPOWER est également à remarquer. En raison des problèmes de facturation persistants de BELPOWER, le régulateur régional de l'énergie, le VREG, a décidé :

1) de retirer la licence de fourniture à BELPOWER en Région flamande. Cela s'expliquait notamment par les problèmes persistants dans l'élaboration des factures pour leurs clients.
2) d'autoriser les gestionnaires de réseau de distribution EANDIS (FLUVIUS) et INFRAX (FLUVIUS) de mettre fin, le 12 juin 2018, à l'accès de BELPOWER au réseau. Les clients de BELPOWER ont été invités par les gestionnaires de réseau de distribution EANDIS (FLUVIUS) ou INFRAX (FLUVIUS)



à conclure le plus rapidement possible un contrat de fourniture avec un autre fournisseur d'énergie. Si aucun nouveau contrat de fourniture n'était conclu, les gestionnaires de réseau de distribution, en leur qualité de 'fournisseur de dernier recours', prenaient provisoirement en charge la livraison jusqu'à ce que les clients aient trouvé un nouveau fournisseur.

En outre, le 18 juin 2018, l'Assemblée générale de BELPOWER a décidé de dissoudre et de liquider la société. La liquidation a notamment comme conséquence que les actifs de la société sont réalisés et que les créanciers sont payés dans la mesure du possible. Cela a donc également un impact sur les remboursements éventuels des clients. Le Service de Médiation a reçu 611 plaintes à ce sujet en 2018.

Le Service de Médiation a transféré ces plaintes ou ces demandes de remboursement à BELPOWER, mais n'a pas pu garantir le règlement à l'amiable habituel des litiges. Comme prévu, BELPOWER ou le liquidateur ne pouvaient plus être incités à répondre aux plaintes, à essayer d'aboutir à une solution à l'amiable ou à répondre aux recommandations non contraignantes et propositions de compensation émanant du Service de Médiation.

Ces dossiers ont dès lors été clôturés en se référant aux règles de répartition applicables en cas de liquidation. En effet, en cas de liquidation, il n'est pas possible qu'un créancier soit payé de façon discrétionnaire avant les autres (par exemple, le premier qui en fait la demande ou celui qui exerce le plus de pression pour obtenir le paiement) ; c'est le principe de l'égalité des créanciers qui s'applique. Toutefois, la loi apporte immédiatement une exception très importante à ce principe lorsqu'elle précise « sans préjudice des droits des créanciers privilégiés ». Les créanciers qui prennent une hypothèque (souvent les institutions de crédit) et les créanciers qui bénéficient d'un privilège en vertu de la loi sont donc payés en premier. Le solde éventuel est réparti au marc le franc entre les autres créanciers, parmi lesquels les clients énergie de BELPOWER qui ont toujours droit à un remboursement.

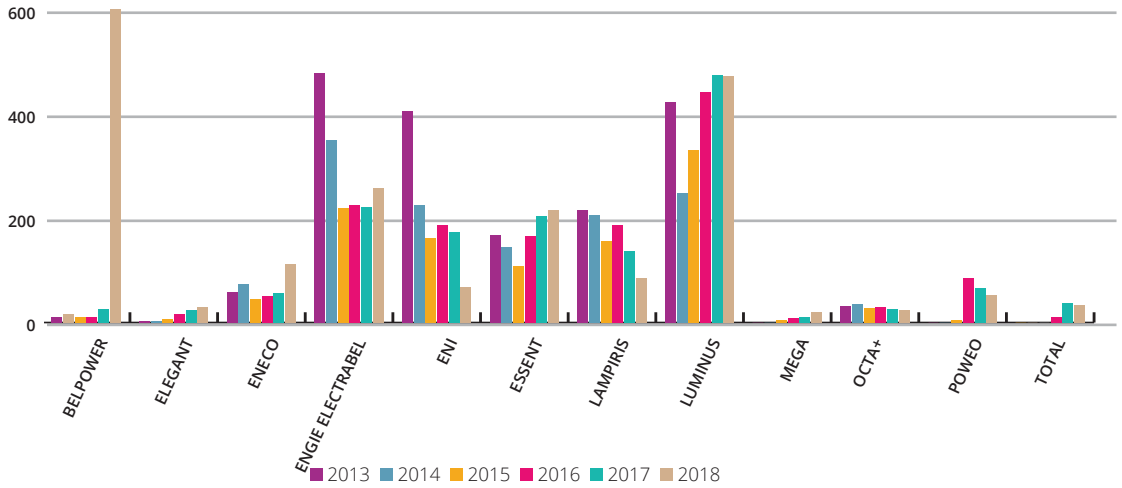
Lorsqu'il n'était pas possible d'obtenir une réparation extrajudiciaire et que BELPOWER (pas même par l'intermédiaire du liquidateur) ne parvenait pas à respecter ses obligations et engagements contractuels, les clients ont été informés de la possibilité de mettre BELPOWER en demeure via le liquidateur ou d'opter pour une procédure judiciaire. Toutefois, une procédure judiciaire n'est pas gratuite ; en effet, les différents frais encourus sont supportés en première instance par la partie demanderesse d'une action spécifique (telle qu'une citation de la partie adverse). In fine, la partie déboutée se verra également condamnée par le juge à payer les frais. Évidemment, cela n'est positif que dans la mesure où la partie adverse est suffisamment solvable, ce qui est loin d'être clair en cas de liquidation.

PROBLÈMES DE PAIEMENT PAR FOURNISSEUR (2018)





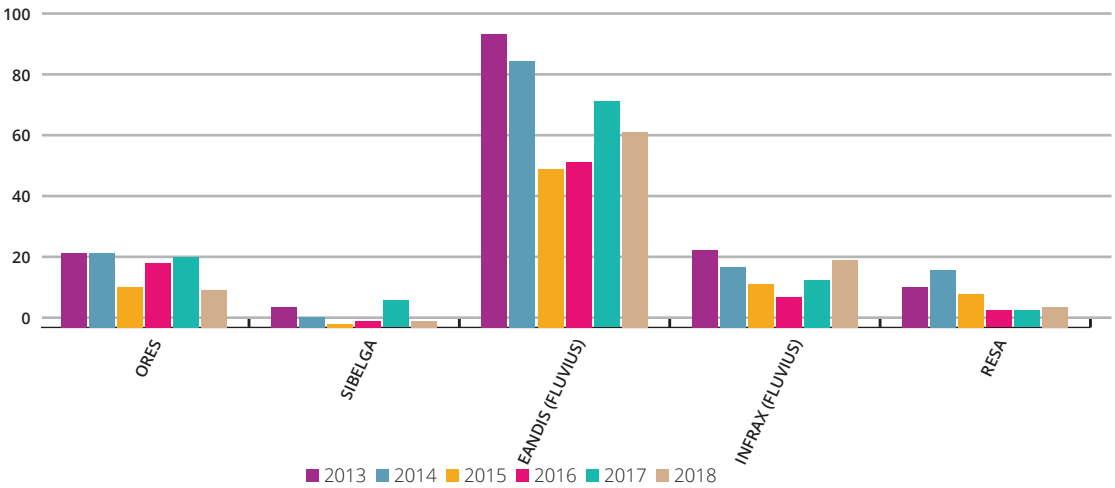
ÉVOLUTION DE 2013 À 2018 : PROBLÈMES DE PAIEMENT PAR FOURNISSEUR



PROBLÈMES DE PAIEMENT PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2018)



ÉVOLUTION DE 2013 À 2018 : PROBLÈMES DE PAIEMENT PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION





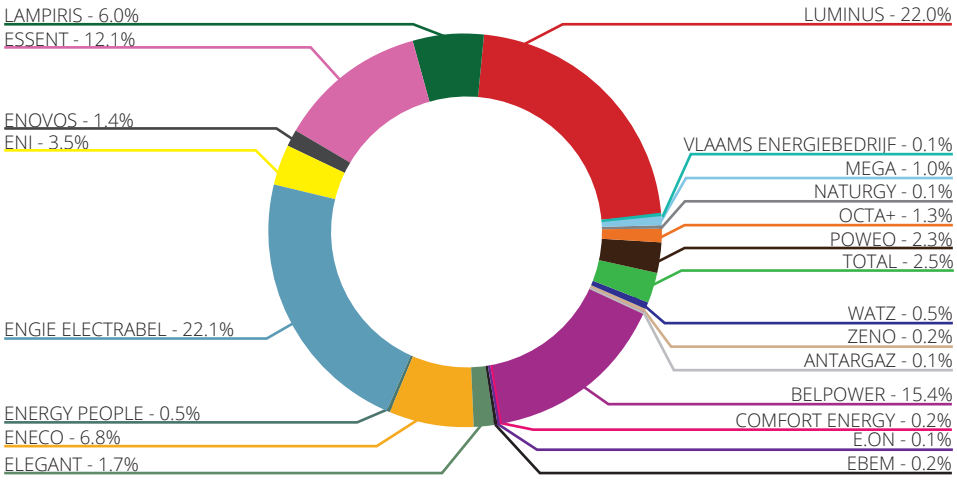
PROCESSUS DE FACTURATION (14,9 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

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.

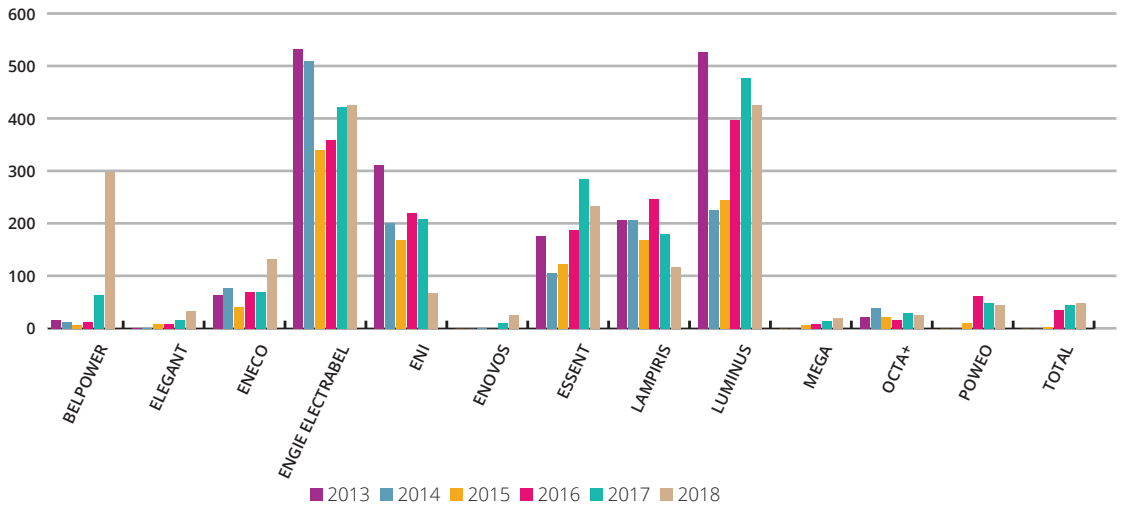
Ces problèmes de facturation concernent en général un traitement administratif, technique ou comptable erroné ou tardif des données de facturation comme les données des clients ou de comptage.

Ici également, la quote-part de BELPOWER est à remarquer. C'est précisément en raison des problèmes de facturation persistants de BELPOWER que le régulateur régional de l'énergie, le VREG, a décidé, le 14 mai 2018, le retrait de la licence de fourniture à BELPOWER en Région flamande. Les problèmes ne se résolvant pas, le VREG a, le 14 mai 2018, et ensuite le 12 juin 2018, autorisé les gestionnaires de réseau de distribution EANDIS (FLUVIUS) et INFRAX (FLUVIUS) à mettre fin à l'accès de BELPOWER au réseau. Le Service de Médiation a reçu en 2018 près de 300 plaintes concernant la facturation (tardive) de BELPOWER et le Service de Médiation flamand a informé le VREG des problèmes de facturation constatés en Flandre.

PROBLÈMES DE FACTURATION PAR FOURNISSEUR (2018)



ÉVOLUTION DE 2013 À 2018 : PROBLÈMES DE FACTURATION PAR FOURNISSEUR





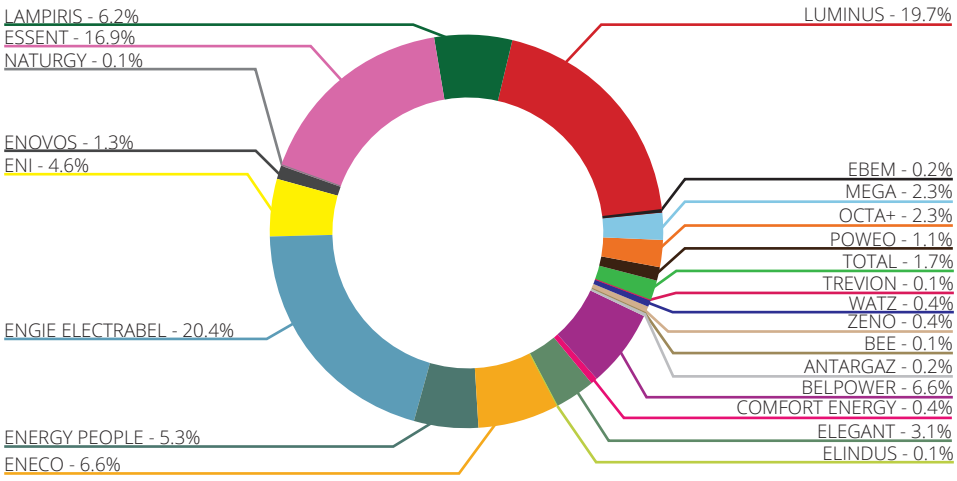
TRANSPARENCE DES PRIX ET DES TARIFS (12,3 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

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

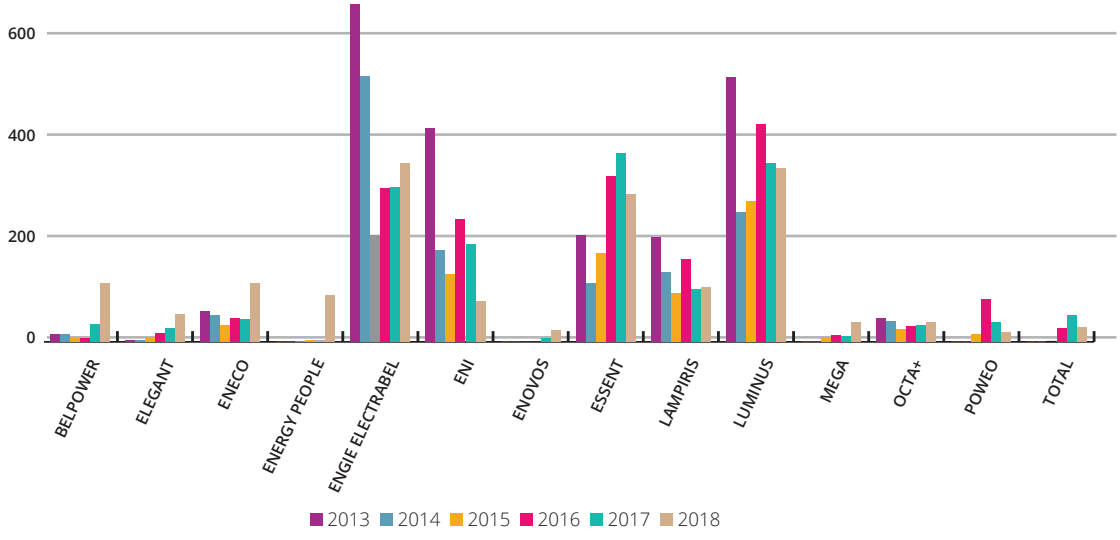
- les prix de l'énergie comme facturés par les fournisseurs de l'énergie ;
- les redevances de réseau dues au gestionnaire de réseau, qui sont calculées, après approbation par le régulateur, pour le transport et la distribution (raccordement et utilisation) de l'électricité et du gaz naturel ;
- les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

Ici également, la quote-part des fournisseurs BELPOWER et ENERGY PEOPLE est à remarquer. Les plaintes concernaient principalement les hausses de prix auxquelles les anciens clients ont été confrontés en raison du non-respect des conditions de prix contractuelles du fait de la cessation des activités des fournisseurs concernés.

TRANSPARENCE DE PRIX PAR FOURNISSEUR (2018)



ÉVOLUTION DE 2013 À 2018 : TRANSPARENCE DE PRIX PAR FOURNISSEUR

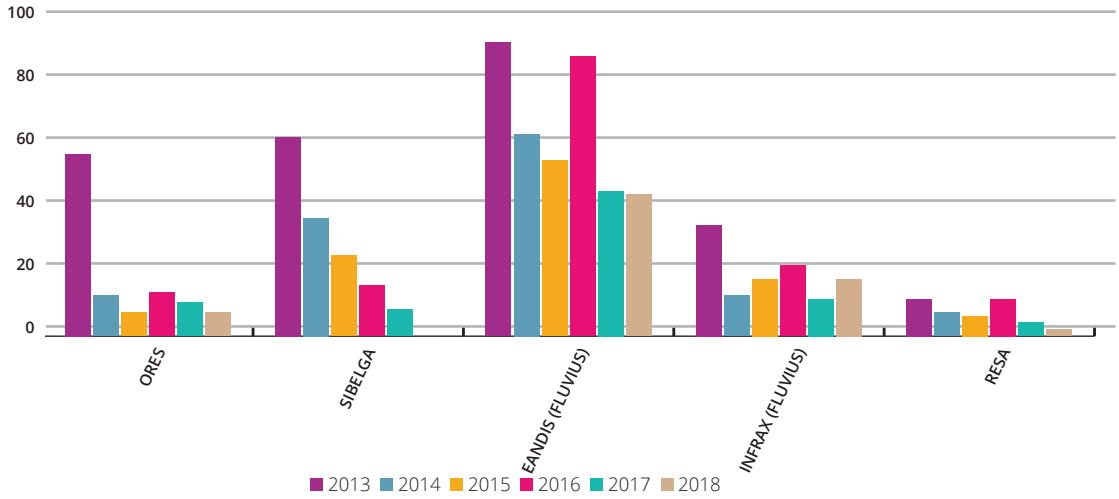




TRANSPARENCE DE PRIX PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2018)



ÉVOLUTION DE 2013 À 2018 : TRANSPARENCE DE PRIX PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION



PRIX DE L'ÉNERGIE :

Les fournisseurs proposent des prix de l'énergie fixés librement dans un marché libéralisé de l'électricité et du gaz naturel et les facturent au client final. À partir de 2013, une réglementation relative à un filet de sécurité s'est appliquée aux contrats d'énergie à prix variables des fournisseurs d'énergie. Cette régulation par la Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz (CREG) a, avec le contrôle des paramètres d'indexation trimestriels, constitué un grand pas en avant en matière de transparence des prix de l'énergie variables. Le mécanisme de filet de sécurité pour les contrats d'énergie à prix variables a été abandonné par le gouvernement fédéral le 31 décembre 2017.

REDEVANCES DE RÉSEAU :

Les frais de transport et de distribution sont approuvés par le régulateur fédéral, la CREG, mais à la suite de la sixième réforme de l'État, la compétence en matière de tarifs des réseaux de distribution a été transférée des autorités fédérales aux régions le 1er juillet 2014. Depuis lors, les régulateurs régionaux (VREG en Flandre, BRUGEL en Région de Bruxelles-Capitale et CWaPE en Wallonie) sont compétents pour l'approbation des tarifs de distribution.



TAXES ET PRÉLÈVEMENTS :

Différents prélèvements et taxes sont perçus par le biais de la facture d'énergie, car ils sont imposés par les autorités fédérales (cotisation fédérale, cotisation énergie et T.V.A.) et par les autorités régionales (tels que les coûts de l'électricité verte et de la cogénération, la redevance de raccordement, la redevance pour les Obligations de Service Public et le prélèvement énergétique flamand). Les différents tarifs de réseau de distribution, mais aussi les tarifs de comptage, les tarifs de distribution et de transport, la cotisation Énergie, la cotisation fédérale, la cotisation Fonds Énergie (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 - peuvent être consultés auprès des différents régulateurs régionaux :

- Wallonie : http://www.cwape.be
- Flandre : http://www.vreg.be
- Bruxelles : http://www.brugel.be

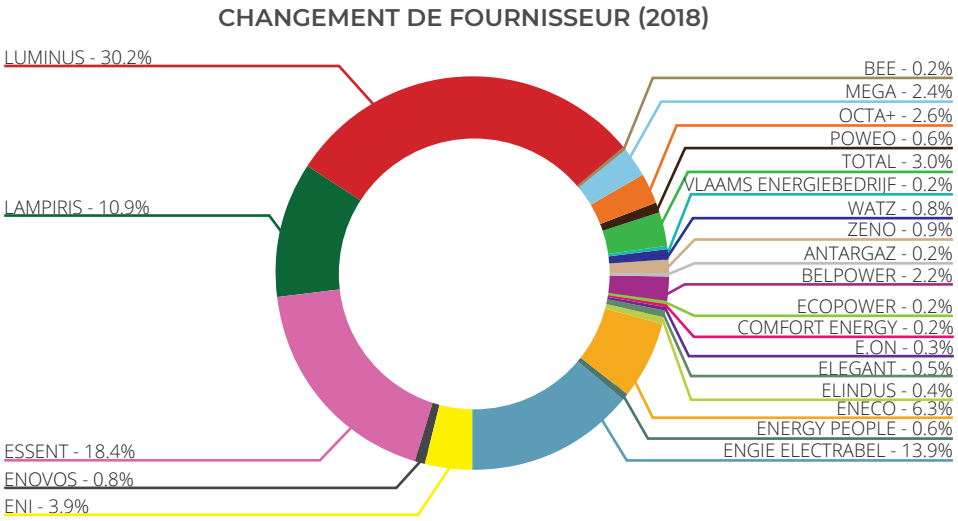
CHANGEMENT DE FOURNISSEUR (6,9 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

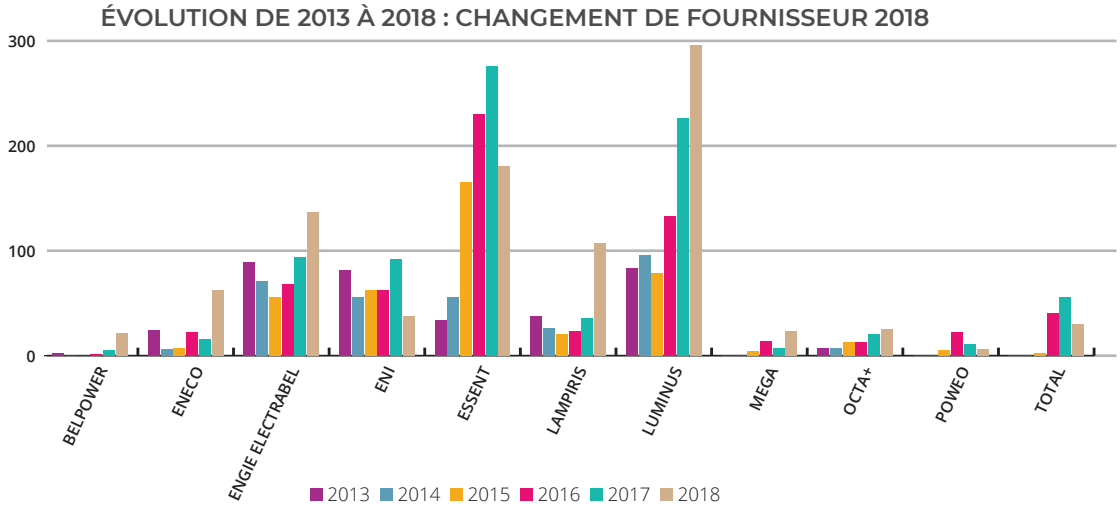
Le Service de Médiation constate que le nombre de plaintes liées à des changements de fournisseur avait fortement diminué après la suppression de l'indemnité de rupture en cas de changement de fournisseur à partir du 13 septembre 2012 : de 14 % des plaintes en 2011 (1.854 plaintes) à 8 % en 2012 (1.250 plaintes), 3 % en 2013 (347 plaintes) et 3,5 % en 2014 (318 plaintes). Cependant, à partir de 2015, on constate à nouveau une augmentation à 5 % ou 409 plaintes en 2015, 5,5 % ou 616 plaintes en 2016, 6,4 % ou 849 plaintes en 2017 et 6,9 % ou 961 plaintes en 2018. Cette augmentation est surtout due à des changements de fournisseur non voulus par le biais des pratiques de vente de certains fournisseurs. Ils proposent des contrats via un outil de comparaison de prix ou par l'intermédiaire de leurs agents désignés, selon des pratiques qui ne sont pas toujours conformes au code de conduite applicable en cas de « ventes hors établissement » ou de « ventes 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. Cette indemnité est, par exemple, imputée par la facturation d'une redevance fixe pour une année entière sur la facture finale au lieu de facturer uniquement cette redevance fixe pour la durée de la fourniture effective d'électricité et/ou de gaz naturel indiquée sur la facture de clôture. Une autre pratique consiste à proposer des réductions lors de la conclusion d'un contrat d'énergie, mais ces réductions ne sont accordées qu'à la fin du contrat d'énergie. En cas de départ anticipé ou de résiliation avant terme, le client ne reçoit pas la réduction.

Le Service de Médiation a tenté d'intervenir dans ces litiges en signalant aux fournisseurs d'énergie que la disposition légale stipule « qu'aucune indemnité » ne peut être facturée en cas de changement de fournisseur s'il s'agit de clients résidentiels ou de PME, pour autant qu'un délai de résiliation d'un mois soit respecté.

Ces différences d'interprétation juridique entre le Service de Médiation et certains fournisseurs ont donné lieu à une action en justice collective que le Service de Médiation pour le Consommateur a introduite auprès de la chambre néerlandophone du Tribunal de l'entreprise de Bruxelles (voir Chapitre 7).







COMPÉTENCES RÉGIONALES, AUTRES QU'EN MATIÈRE DE DONNÉES DE COMPTAGE (11,9 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

Outre les obligations des gestionnaires de réseau de distribution en matière de traitement, validation et communication des données de comptage, un certain nombre de mesures régionales spécifiques relèvent également des compétences régionales, notamment :

- les Obligations de Service Public d'ordre social ou environnemental imposées aux gestionnaires de réseau et aux fournisseurs. Chaque région prévoit une protection sociale aux clients finals résidentiels qui rencontrent des problèmes pour payer leur facture d'énergie. D'autre part, les fournisseurs peuvent intégrer dans leur prix de l'énergie les coûts de l'électricité verte et de la cogénération conformément aux obligations et objectifs régionaux en manière d'énergie renouvelable ;
- les raccordements au réseau de distribution (les délais de raccordement, les temps d'attente ou même le refus de raccordement) ;
- la qualité de la livraison comme les pannes de courant et les questions relatives aux compensations financières pour le dommage subi ;
- les réglementations en matière de fermeture du réseau et de restrictions (le dénommé drop), prévoyant une prise en charge du client final résidentiel en cas de défaut de paiement auprès de son fournisseur commercial par le fournisseur social ou le gestionnaire de réseau de distribution.



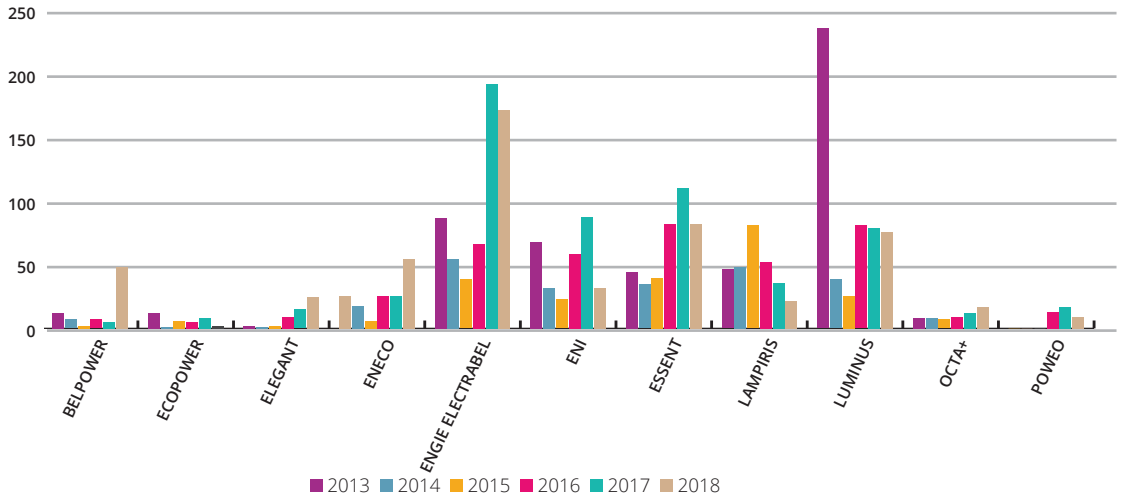
Il existe au niveau régional, pour les clients résidentiels, des mesures de protection en cas de défaut de paiement au fournisseur. Il existe également des règles en matière de fermeture et de nouveau raccordement au réseau de distribution d'électricité et de gaz naturel en cas de déménagement, en cas de fraude, d'inoccupation d'un logement et pendant la période hivernale.

Le Service de Médiation constate qu'il y avait dans ce domaine souvent des problèmes lors de la clôture 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.

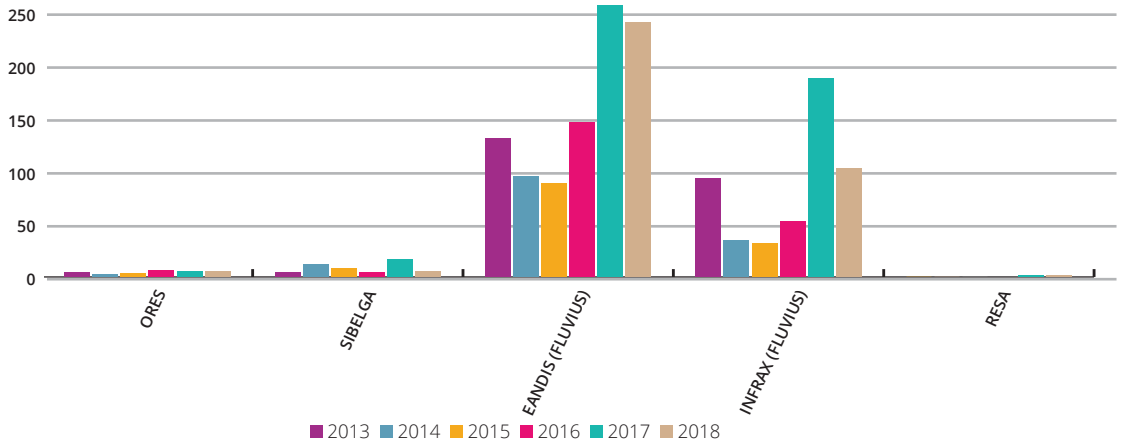
De telles plaintes sont généralement transmises par le Service de Médiation à la fois au fournisseur et au gestionnaire de réseau de distribution, car le fournisseur donne, en cas de défaut de paiement ou de retard de paiement, l'ordre au gestionnaire de réseau de restreindre (contrats résidentiels) ou de clôturer (contrats professionnels) le raccordement et le charge de la reprise de la livraison, de l'installation d'un limiteur de puissance ou d'un compteur à budget, ou d'une fermeture effective.

OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC D'ORDRE SOCIAL OU ENVIRONNEMENTAL (6,8 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

ÉVOLUTION DE 2013 À 2018 : OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC PAR FOURNISSEUR



ÉVOLUTION DE 2013 À 2018 : OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION



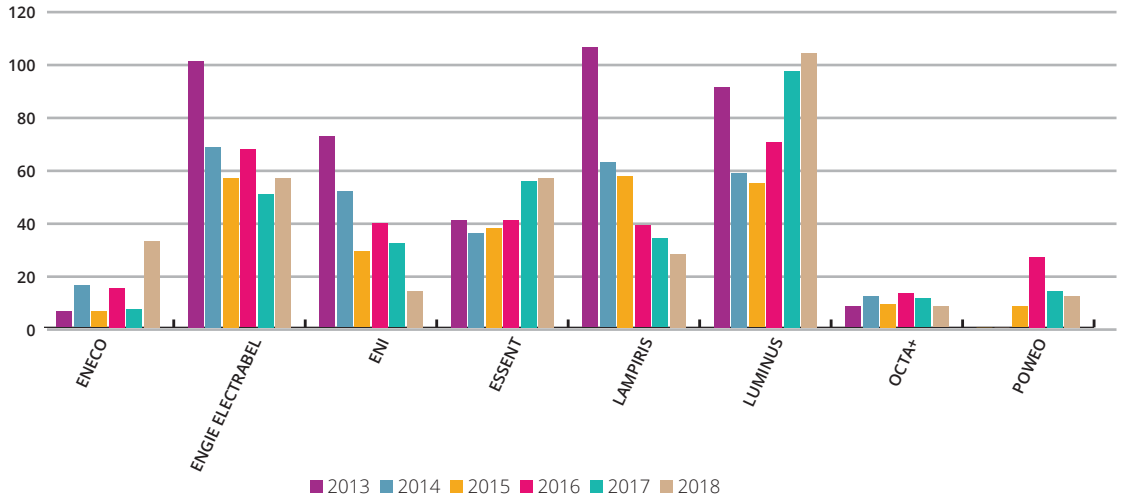


Le transfert de tâches et de procédures liées aux obligations de service public d'ordre environnemental, telles que les panneaux solaires, a entraîné une hausse du nombre de plaintes chez EANDIS (FLUVIUS) et INFRAX (FLUVIUS) depuis 2017. Ces plaintes concernaient principalement la communication par voie électronique de relevés de compteurs, de changements de dossiers et d'installations de panneaux solaires. Le paiement des certificats d'électricité verte en Flandre en a été retardé. En 2018, nous observons néanmoins une baisse de ce type de plaintes chez EANDIS (FLUVIUS) et davantage encore chez INFRAX (FLUVIUS).

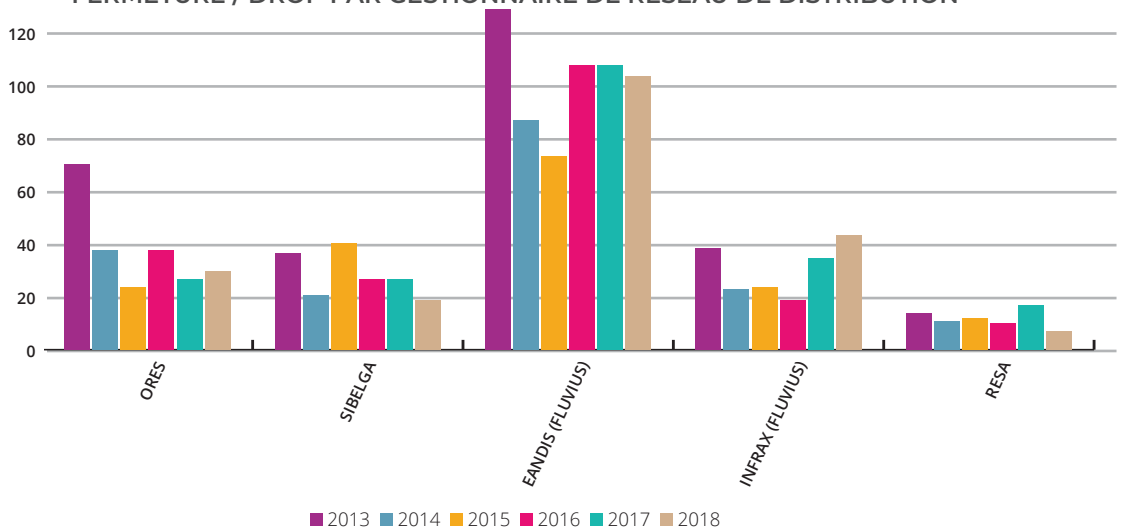
Pour un certain nombre d'autres activités, transactions et obligations des fournisseurs et des gestionnaires de réseau, il n'est pas toujours évident de déterminer l'origine des différences dans l'évolution des plaintes.

FERMETURE / DROP (3,2 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

ÉVOLUTION DE 2013 À 2018 : FERMETURE / DROP PAR FOURNISSEUR



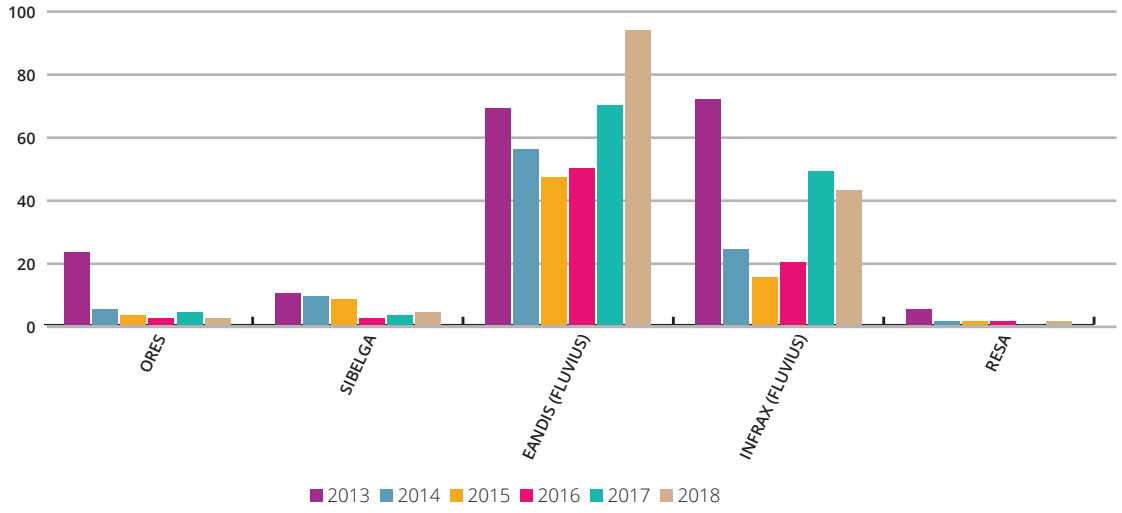
ÉVOLUTION DE 2013 À 2018 : FERMETURE / DROP PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION





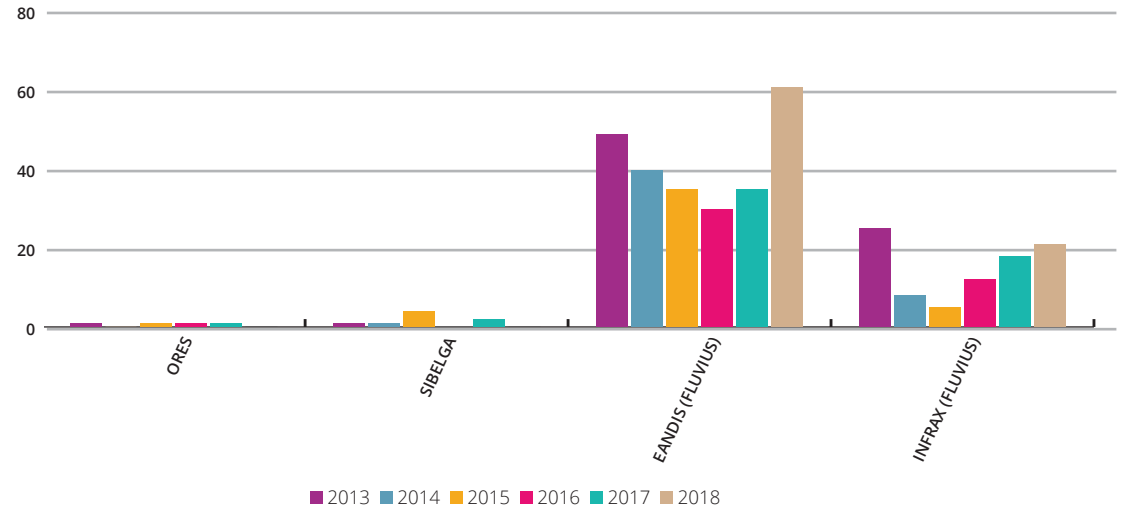
RACCORDEMENT AU RÉSEAU (1,2 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

ÉVOLUTION DE 2013 À 2018 : RACCORDEMENT AU RÉSEAU



QUALITÉ DE LA LIVRAISON (0,7 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

ÉVOLUTION DE 2013 À 2018 : QUALITÉ DE LA LIVRAISON





SERVICE CLIENTÈLE (5,4 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

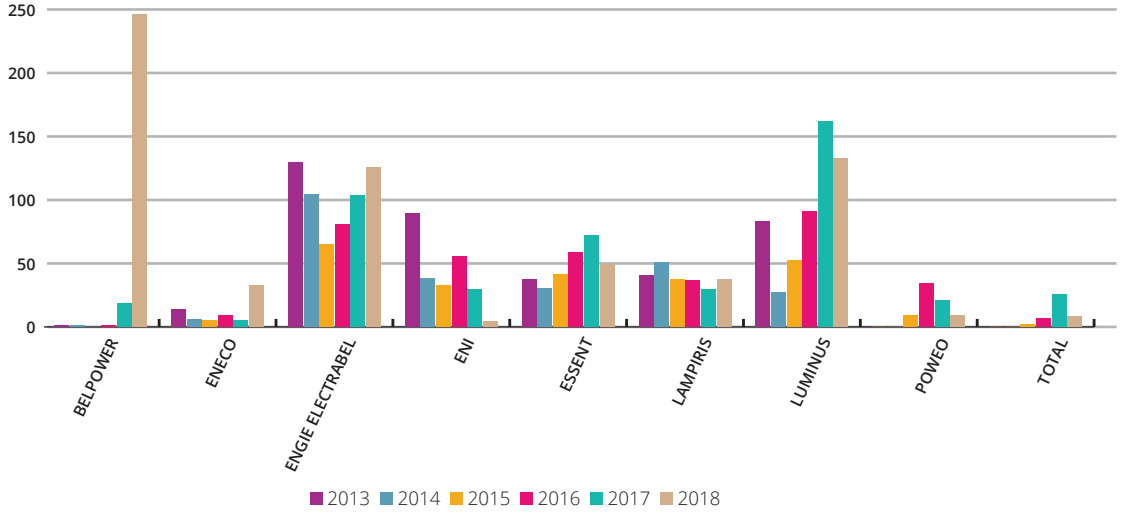
Le Service de Médiation enregistre aussi les plaintes concernant la prestation de services des fournisseurs d'énergie. Il s'agit de plaintes concernant le service clientèle au niveau des appels téléphoniques (centres d'appels), de la gestion électronique des informations (y compris le traitement des plaintes) ou des prestations de services dans les agences.

Après une période d'amélioration, le Service de Médiation a, de nouveau constaté une détérioration au niveau des plaintes relatives au service clientèle des fournisseurs d'énergie (668 plaintes en 2018 contre 478 en 2017 et 380 en 2016). En 2018, cette détérioration est également liée à l'arrêt des activités de certains fournisseurs, tels que BELPOWER, qui de ce fait réduisent aussi de manière significative leur service clientèle ou y mettent même totalement fin.

SERVICE CLIENTÈLE PAR FOURNISSEUR (2018)



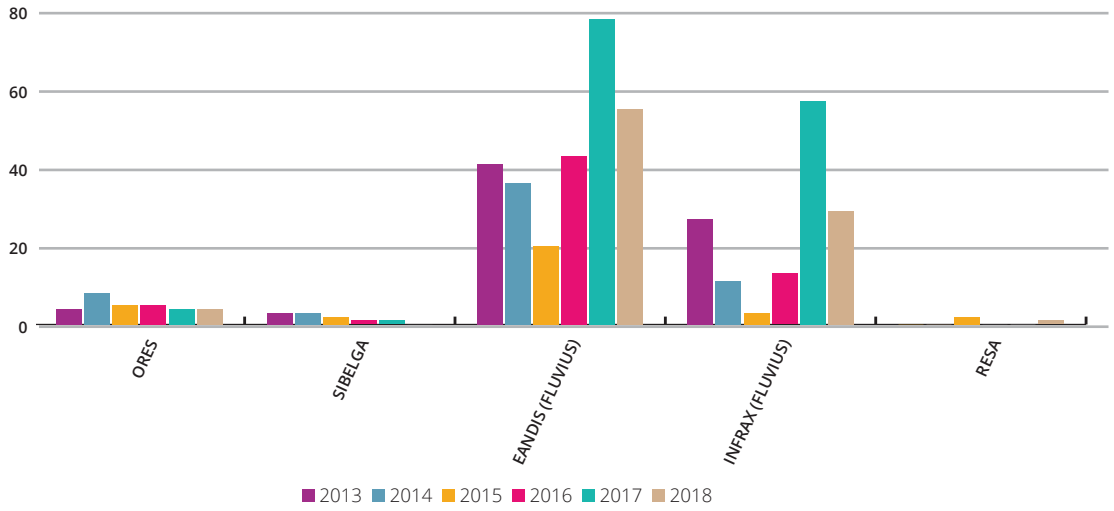
ÉVOLUTION DE 2013 À 2018 : SERVICE CLIENTÈLE PAR FOURNISSEUR





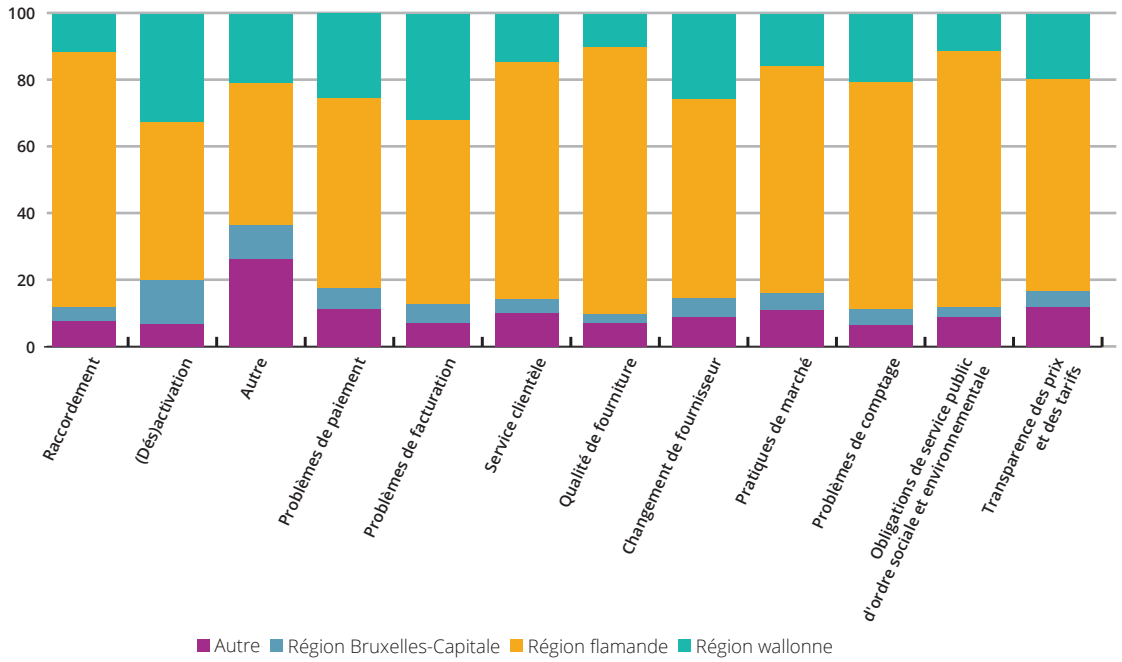
En 2018, nous constatons auprès des gestionnaires de réseau de distribution que la situation des plaintes relatives au service clientèle se normalise.

ÉVOLUTION DE 2013 À 2018 :
SERVICE CLIENTÈLE PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION



K. Types de plaintes par région

Pour les types de plaintes précités, le Service de Médiation a rédigé une subdivision par Région qui se rapporte à l'adresse du plaignant. Cette répartition par type de plaintes suit généralement la répartition régionale des plaintes, mais cette analyse montre que certains types de plaintes sont plus ou moins présents selon les régions.





Plaintes traitées par le Service de Médiation de l'Énergie

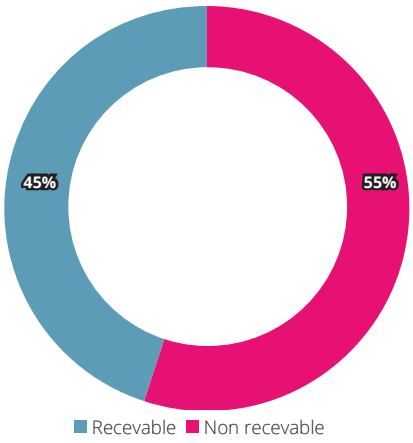
3



A. Nombre de plaintes recevables

Le Service de Médiation a reçu 2 650 plaintes recevables en 2018. Cela correspond aux 45 % de plaintes qui relevaient de la compétence du Service de Médiation.

NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES (2018)



B. Nombre de plaintes irrecevables

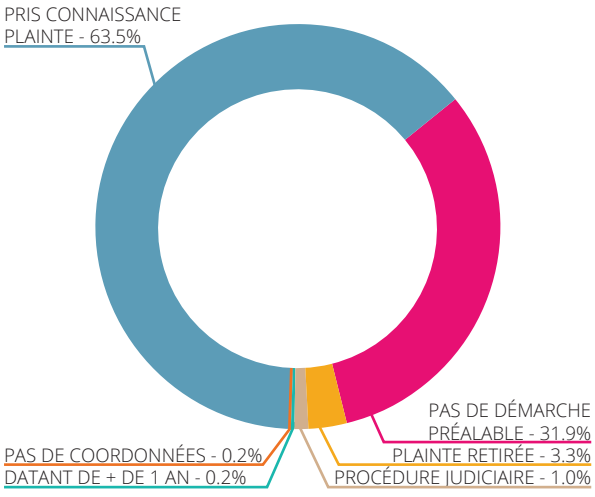
Les autres 3 257 plaintes (55 %) qui relevaient de la compétence du Service de Médiation, n'étaient pas recevables parce que :

- le Service de Médiation a seulement été informé de plaintes qui sont adressées pour la première fois à l'entreprise d'énergie (63,5 % des plaintes irrecevables) ;
- le plaignant n'avait entrepris aucune démarche préalable auprès de l'entreprise d'énergie afin de parvenir à une solution ou n'a pu apporter aucune preuve à cet égard ou des preuves insuffisantes (31,9 % des plaintes irrecevables) ;
- la plainte faisait déjà l'objet d'une procédure judiciaire (1 % des plaintes irrecevables) ;
- la plainte avait été introduite depuis déjà plus d'un an auprès de l'entreprise d'énergie (0,2 %), ne comportait pas de coordonnées



(0,2 %) ou avait été retirée parce qu'entre-temps, une solution avait été trouvée (3,3 % des plaintes irrecevables).

NOMBRE DE PLAINTES IRRECEVABLES (2018)

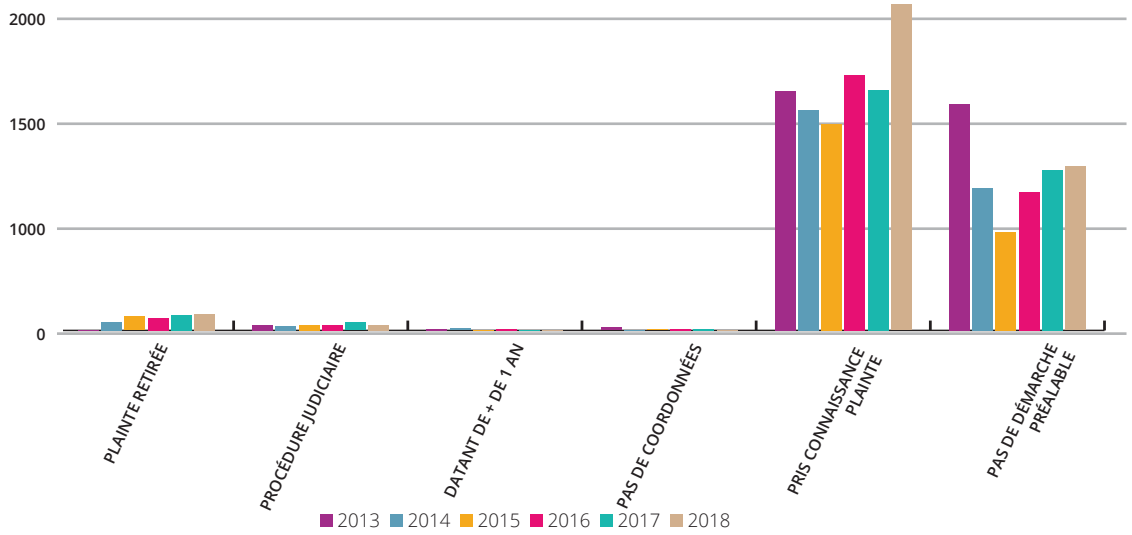


Nous vous présentons, ci-dessous, l'évolution des motifs qui justifient le caractère irrecevable des plaintes depuis 2013. On note que le Service de Médiation est également un point de contact direct pour les clients finals qui ont un problème ou un litige avec une entreprise d'énergie. Même si ces plaintes ne font pas partie de la mission légale du Service de Médiation, celui-ci les suit malgré tout. Il les transmet à l'entreprise d'énergie, qu'il invite à aider les clients finals et à leur fournir une réponse. S'il ressort de cette réponse que le problème ou le litige ne reçoit pas de suite, de solution ou n'en reçoit que de manière insatisfaisante, le Service de Médiation donne au(x) client(s) final(s) la possibilité d'introduire une plainte recevable auprès du Service de Médiation. Cette procédure s'avère particulièrement utile pour les consommateurs vulnérables qui n'ont pas toujours les compétences nécessaires pour respecter les procédures de plaintes des



entreprises d'énergie et du Service de Médiation conformément aux règles, délais légaux et réglementaires.

EVOLUTION DE 2013 À 2018: NOMBRE DE PLAINTES IRRECEVABLES

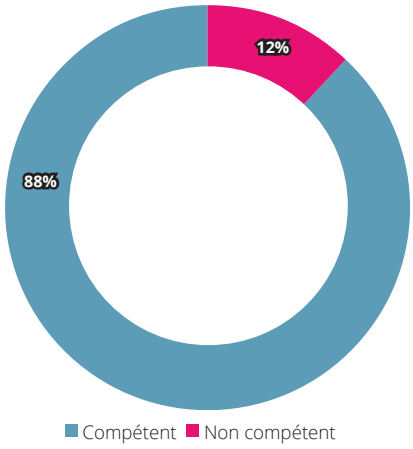


C. Nombre de plaintes pour lesquelles le Service de Médiation n'est pas compétent

Pour 806 plaintes (12 %), le Service de Médiation n'était pas compétent, car l'objet de la plainte concernait :

- les compétences exclusivement régionales en matière d'électricité et de gaz naturel. Ces plaintes ont été transmises au Service régional de médiation de l'énergie (SRME) compétent pour la Wallonie, établi par le régulateur wallon CWaPE (127 plaintes), ou au Service des litiges du régulateur bruxellois pour les marchés du gaz et de l'électricité BRUGEL (24 plaintes). Les plaintes concernant la Flandre uniquement ont été traitées et clôturées par le Service de Médiation même en les renvoyant au régulateur d'énergie flamand compétent, à savoir le VREG (297 plaintes) ;
- les pratiques de marché de certains fournisseurs. Ces signalements ont été envoyés à la Direction générale de l'Inspection économique du SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie (14 plaintes) quand il s'agissait de signalements généraux de pratiques de vente, par exemple, sans qu'un client final lésé ne soit (encore) cité ;
- la compétence d'autres services (de médiation) fédéraux ou régionaux (56 plaintes dont 42 ont été renvoyées au Service de Médiation des Consommateurs) ;
- des demandes d'information (154 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...).

NOMBRE DE PLAINTES NON COMPÉTENTES (2018)

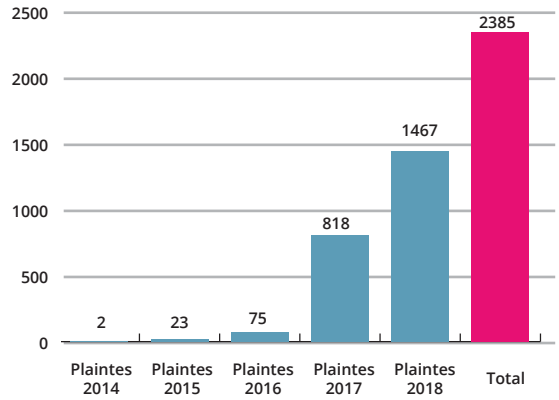




D. Nombre de plaintes clôturées

Le Service de Médiation a pu mener à bien et clôturer 2.385 dossiers de plaintes recevables au total en 2018.

- 2 dossiers clôturés concernaient des plaintes introduites en 2014 ;
- 23 dossiers clôturés concernaient des plaintes introduites en 2015 ;
- 75 dossiers clôturés concernaient des plaintes introduites en 2016 ;
- 818 dossiers concernaient des plaintes introduites en 2017 ;
- 1.467 dossiers clôturés concernaient des plaintes introduites en 2018.



Pour 2018, cela signifie que le résultat de clôture des plaintes recevables est de plus de 64 % si l'on considère le nombre de plaintes clôturées en 2018 (2.385) par rapport au nombre de plaintes ouvertes recevables à la fin de 2017 (1.080) et le nombre de plaintes recevables, reçues en 2018 (2.650). Ainsi, 1.349 dossiers devaient encore être traités au 31 décembre 2018. Sur le nombre total de plaintes recevables (21.545) reçues depuis la mise en place du Service de Médiation, cela signifie que 6,3 % des plaintes recevables doivent encore être finalisées.

En outre, le Service de Médiation continue à offrir ses services pour des plaintes qui, en principe, relèvent des compétences exclusives du Régulateur d'énergie de la Région flamande (VREG).

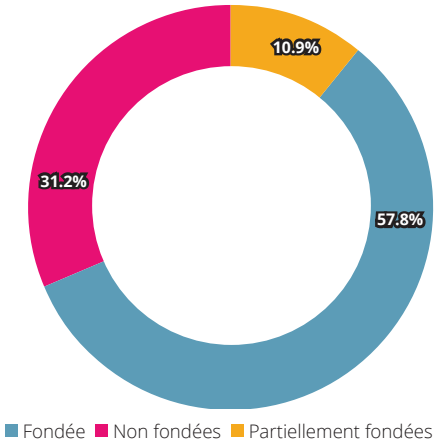
Enfin, le Service de Médiation assure également le suivi de plaintes qui sont considérées comme non recevables. Il envoie ces plaintes à l'entreprise d'énergie et analyse les réponses. Il communique également au plaignant qu'il peut introduire une plainte au Service de Médiation s'il n'est pas d'accord avec la réponse de l'entreprise d'énergie. En tenant compte des plaintes non recevables et de celles pour lesquelles le Service n'est pas compétent, mais assure cette prestation de service, près de 97,5 % des plaintes reçues depuis la mise en place du Service de Médiation ont été finalisées. En pratique, cela signifie que sur un total de 54.726 plaintes reçues, 1.349 dossiers étaient encore en cours de traitement par le Service de Médiation au 31 décembre 2018.



E. Nombre de plaintes (non) fondées

Sur les 2.385 plaintes recevables clôturées en 2018, le Service de Médiation en a considéré :

- 1.379 comme fondées (57,8%);
- 261 comme partiellement fondées (10,9%);
- 745 comme non fondées (31,2%).



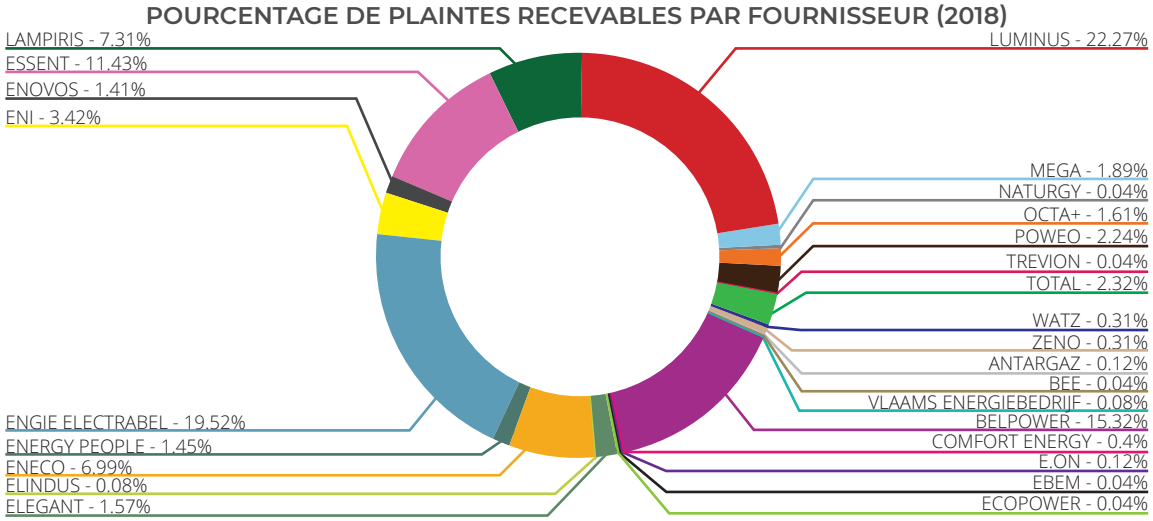
Le Service de Médiation évalue le bien-fondé d'une plainte sur la base du respect de la législation et de la réglementation fédérale et régionale. S'il considère une plainte comme partiellement fondée ou infondée, cela ne signifie pas que la plainte ne repose pas sur un problème réel, mais bien qu'aucune irrégularité n'a été constatée à l'égard de la législation ou de la réglementation fédérale et régionale en vigueur. Pour un certain nombre d'opérations des fournisseurs d'énergie, il n'existe cependant (encore) aucune réglementation. Ces opérations relèvent plutôt de la stratégie commerciale de l'entreprise d'énergie. Quelques exemples : le nombre de mensualités des plans de paiements 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. Dans une plainte, le consommateur exprime ses attentes implicites ou explicites d'une réponse ou d'une solution. Dans le cas d'une attente explicite, le consommateur indique qu'il souhaite certaines actions en réponse à son problème. Il n'est toutefois pas toujours en mesure d'identifier et de déterminer ces actions. Dans le cas d'une attente implicite, le consommateur compte sur le fait que le Service de Médiation va reconnaître que le prestataire de services doit prendre des mesures pour résoudre le problème.

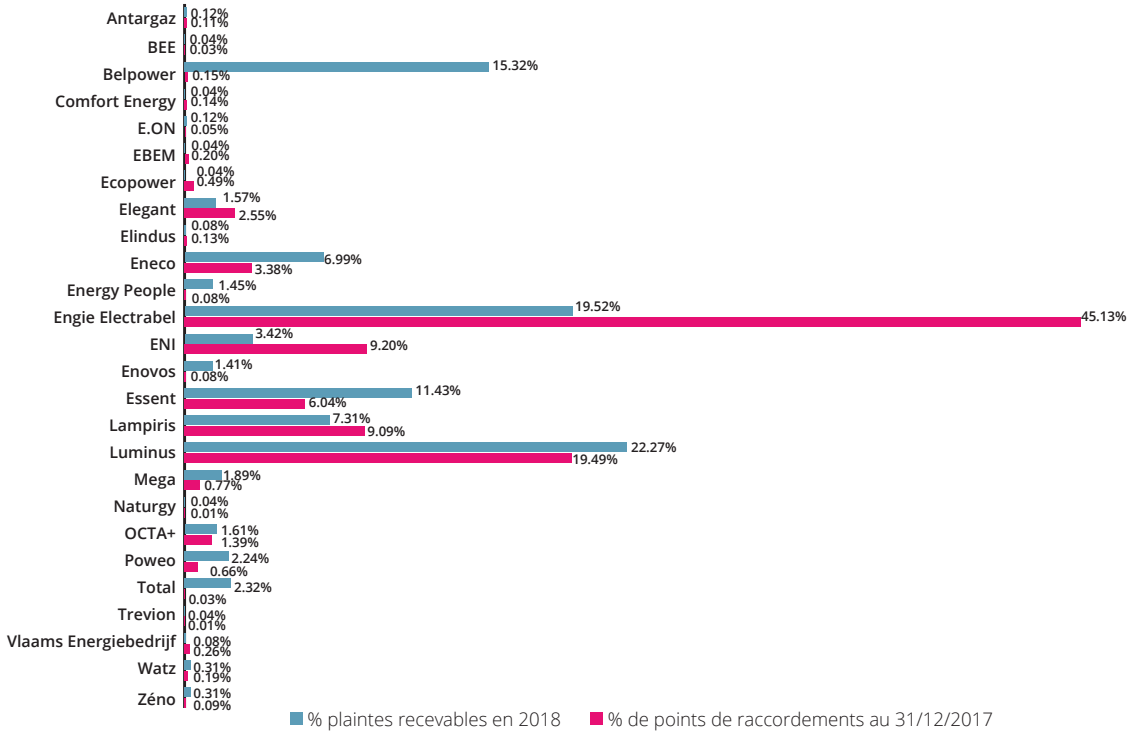


F. Plaintes recevables par fournisseur d'énergie

Parmi les 2.650 plaintes reçues en 2018, plus de 96 % avaient trait aux fournisseurs d'énergie. Il s'agit de plaintes formulées par les consommateurs envers les fournisseurs d'énergie, même si la cause ou l'origine du contentieux a trait à d'autres fournisseurs d'énergie (par exemple lors d'un changement de fournisseur non voulu ou erroné), à des gestionnaires de réseau de distribution (par exemple lors d'un relevé, d'une validation ou d'une communication de données de comptage) ou à des composantes de la facture d'énergie qui sont imposées par les instances fédérales ou régionales (TVA, cotisation sur l'énergie...).



En comparant ces données avec le nombre total des plaintes en 2018 (non seulement les plaintes recevables, mais aussi les plaintes irrecevables et celles pour lesquelles le Service de Médiation n'est pas compétent) et avec le nombre de points d'accès au réseau de distribution au 31 décembre 2017, on constate des différences dans le pourcentage total des plaintes par fournisseur et le nombre de plaintes recevables par fournisseur.

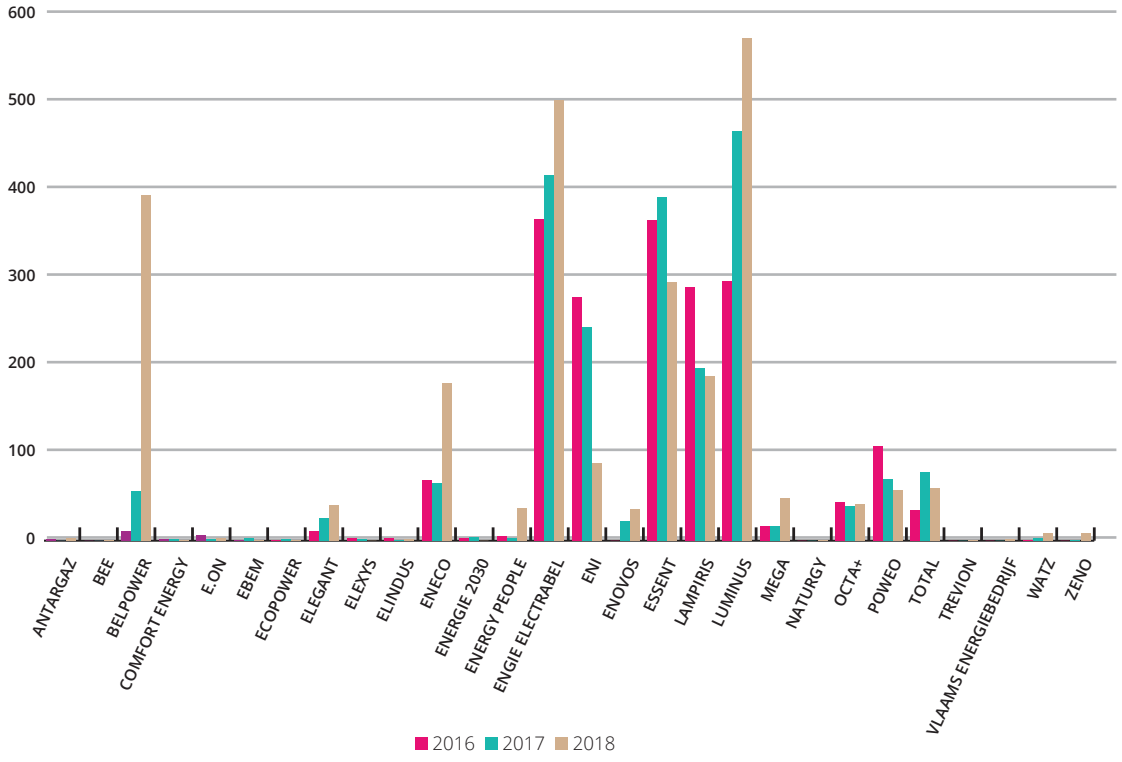




Pour certains fournisseurs, on constate relativement plus de plaintes recevables alors que pour d'autres fournisseurs, le pourcentage total des plaintes est plus élevé. Selon le Service de Médiation, cela veut dire que pour ces derniers (les fournisseurs avec un pourcentage de plaintes plus élevé), des 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 ou par erreur auprès du Service de Médiation parce que le fournisseur concerné a développé insuffisamment son service de clientèle ou de plainte ou en a mal communiqué les données de contact.

Enfin, nous reproduisons également l'évolution du nombre de plaintes recevables par fournisseur pour les années 2016, 2017 et 2018.

EVOLUTION DE 2016 À 2018 : NOMBRE DE PLAINTES IRRECEVABLES

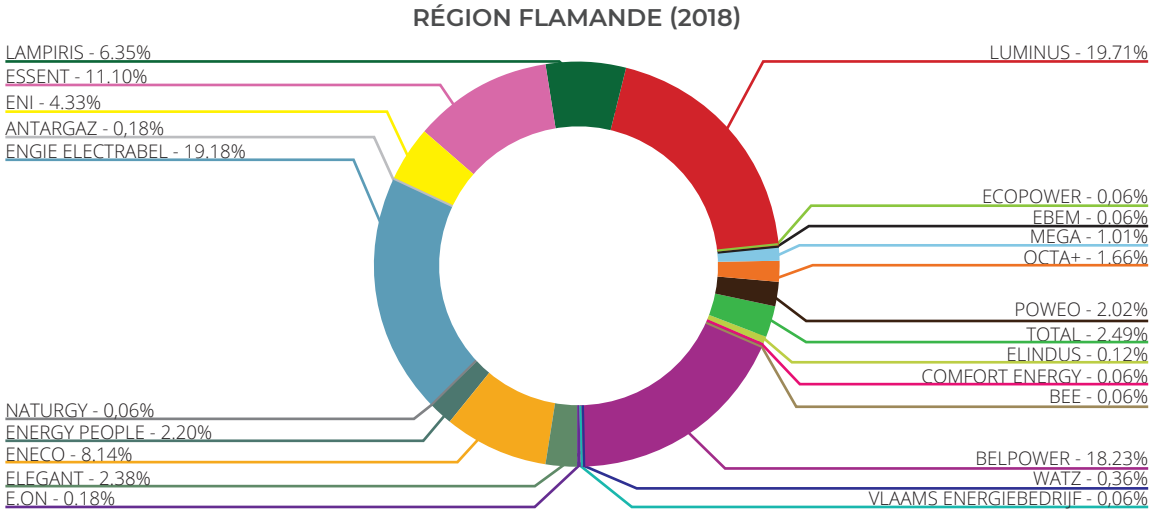


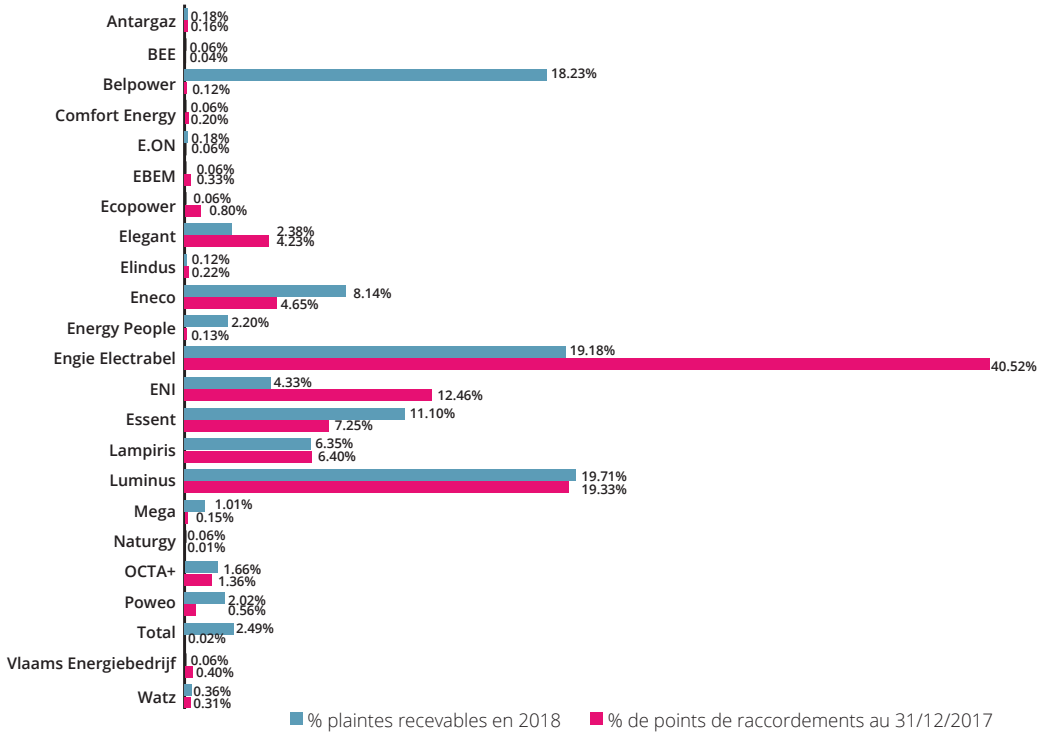


G. Plaintes recevables par région et par fournisseur d'énergie

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 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.

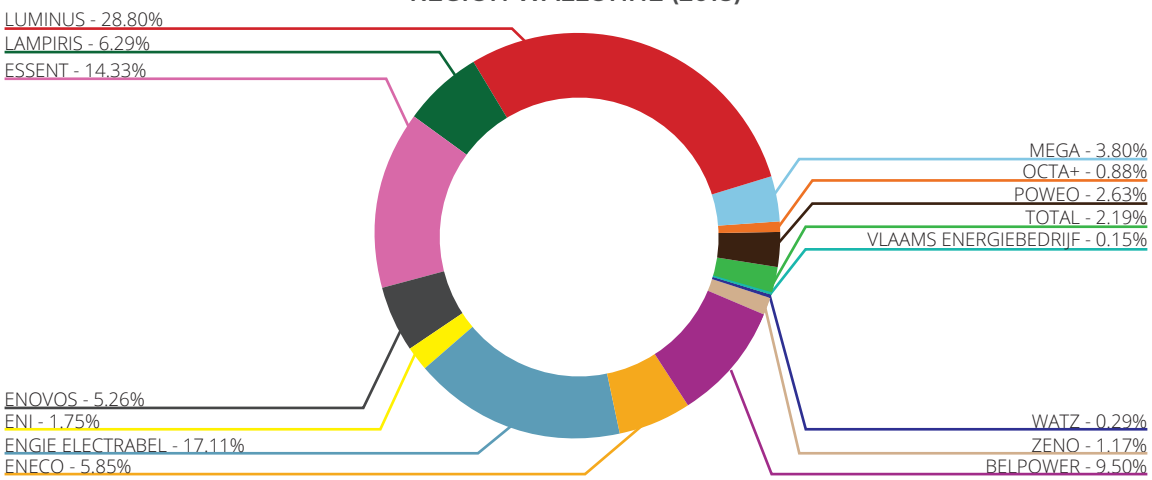
Le suivi du nombre des plaintes recevables par fournisseur et par région est en même temps une source d'information pour les régulateurs régionaux. En Région flamande, cette information est utilisée pour le «service check» par lequel la qualité de service des différents fournisseurs d'énergie en Flandre est comparée via un indicateur de plaintes.

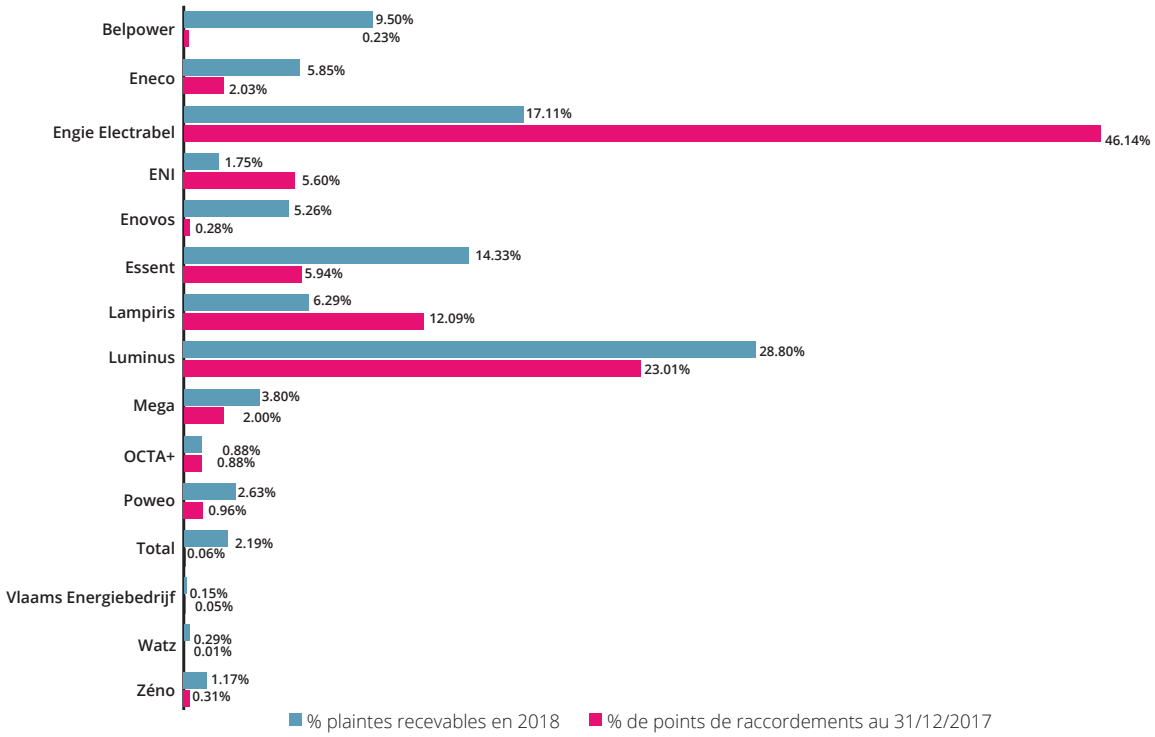






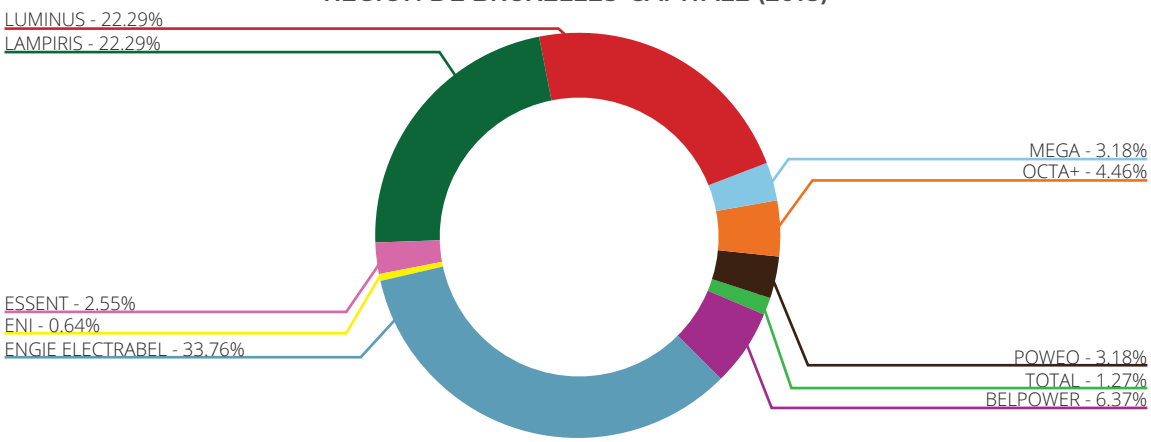
RÉGION WALLONNE (2018)

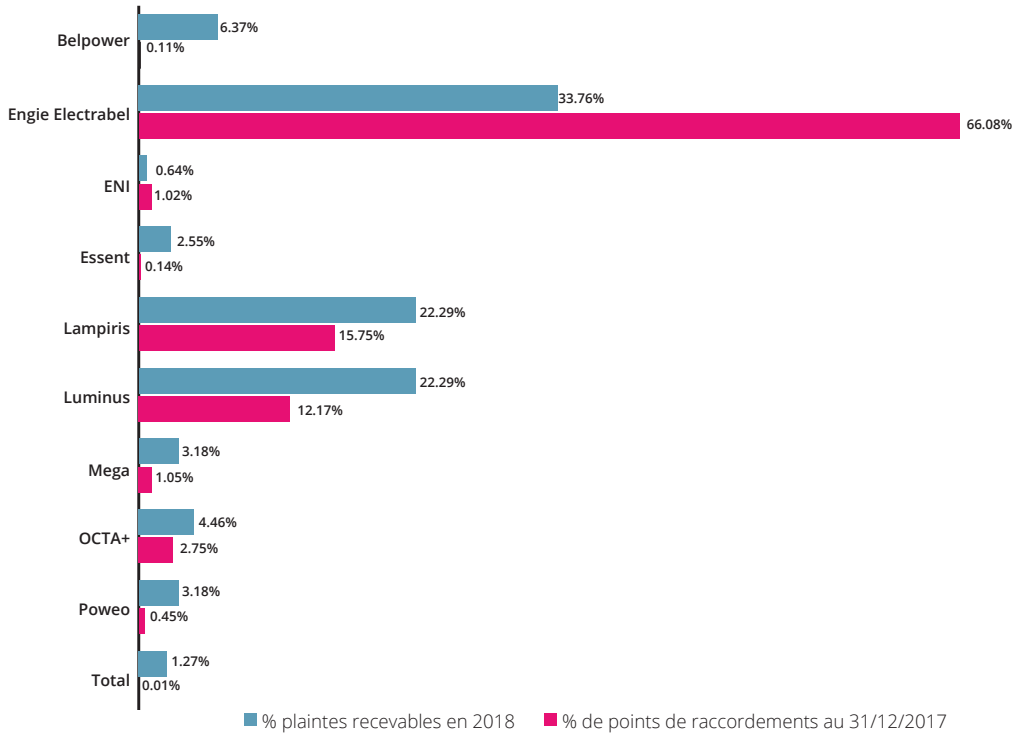






RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE (2018)



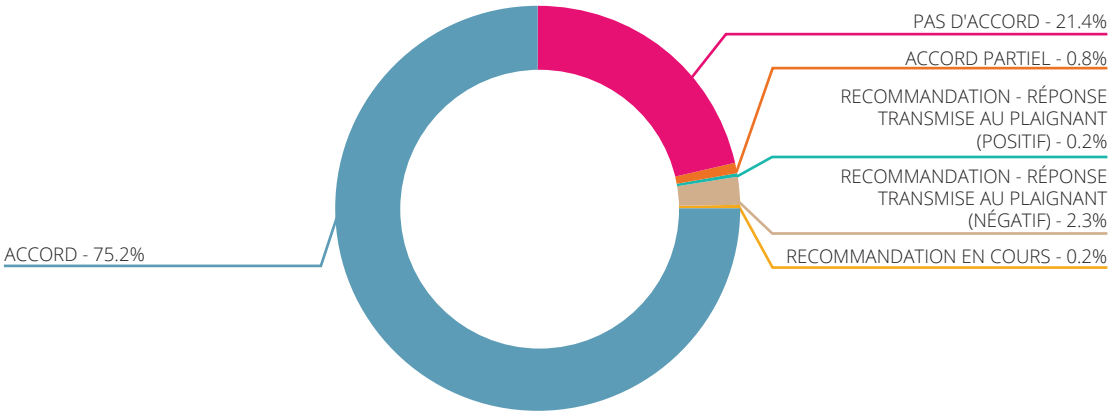




H. Nombre de plaintes selon le résultat

La durée moyenne de règlement des litiges pour les dossiers qui ont été introduits depuis le 01/01/2018 auprès du Service de Médiation est de 118 jours calendaires à compter du jour où une plainte est déclarée complète et recevable. Les 2.385 plaintes recevables clôturées en 2018 se sont soldées par les résultats suivants :

RÉSULTAT DES PLAINTES RECEVABLES CLÔTURÉES (2018)



I. Accord avec règlement à l'amiable

1.792 plaintes (75,2 %) 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 18 plaintes (0,8 %), 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 en matière de paiements compensatoires à l'échelon fédéral de sorte que les entreprises d'énergie décident elles-mêmes du geste commercial qu'elles accordent éventuellement dans certains cas (manque de clarté dans la facturation, rectification tardive, mauvais service clientèle, etc.).

Au niveau régional, il existe bien des règlements de compensation pour certaines procédures, comme :

- interruption non planifiée de la livraison d'électricité ou de gaz naturel ;
- 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 été informé de la possibilité de réclamer des dommages et intérêts auprès du fournisseur ou du gestionnaire de réseau selon la réglementation régionale.



III. Recommandations

Le Service de Médiation a formulé 62 recommandations en 2018 parce qu'il y avait, selon le Service de Médiation, suffisamment d'éléments juridiques et factuels dans le dossier. Dans 58 dossiers de plaintes, le Service de Médiation a reçu en 2018 une réponse des entreprises d'énergie à une recommandation formulée antérieurement. Seulement 4 recommandations ont été suivies par les entreprises d'énergie, tandis que 54 recommandations n'ont pas été suivies. 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.

IV. Absence d'accord

Enfin, absolument aucun accord n'a été trouvé pour 510 plaintes (21,4 %). Voici les principales raisons :

- La plainte n'était pas fondée (aucune irrégularité n'a été constatée à l'égard de la réglementation fédérale ou régionale).

Si le Service de Médiation constate, dans un dossier de plainte, que l'entreprise d'énergie n'a enfreint aucune règle fédérale et/ou régionale, cette entreprise est libre de proposer néanmoins une solution. Ce type de règlement de compensation commerciale peut, par exemple, consister en l'annulation des frais administratifs ou en l'attribution d'un plan de remboursement, d'une réduction ou d'un bonus complémentaire. Toutefois, ces compensations, même quand elles sont offertes par l'entreprise d'énergie, ne mènent pas toujours à une résolution satisfaisante du litige. La facture d'énergie ou la procédure de facturation, d'encaissement ou de recouvrement n'est pas toujours assez transparente pour le consommateur. Celui-ci estime souvent le montant de la compensation insatisfaisant ou reste persuadé du bien-fondé de sa plainte. Dans ces dossiers de plaintes, le Service de Médiation essaie de fournir l'information pertinente relative à la législation ou aux réglementations applicables et d'orienter vers les services ou régulateurs qui sont compétents pour le respect de cette législation ou de ces réglementations.

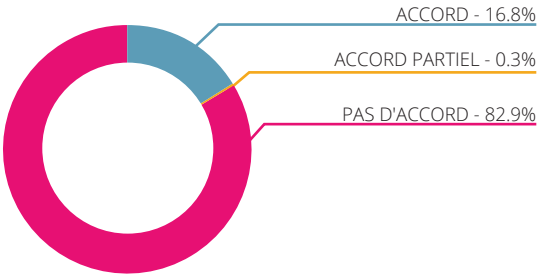
- En outre, le Service de Médiation constate également qu'il existe des différences entre les entreprises d'énergie dans leurs façons d'arriver à une résolution équitable et légitime par le biais du règlement alternatif de litiges. Il convient de noter ici que les fournisseurs d'énergie ayant cessé leurs activités (comme BELPOWER) ne sont par exemple plus joignables après quelque temps (après la liquidation) pour un règlement alternatif des litiges, et qu'il n'est alors plus possible de trouver un accord (partiel) via un règlement à l'amiable.

Vous trouverez, ci-après, une synthèse brève 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.

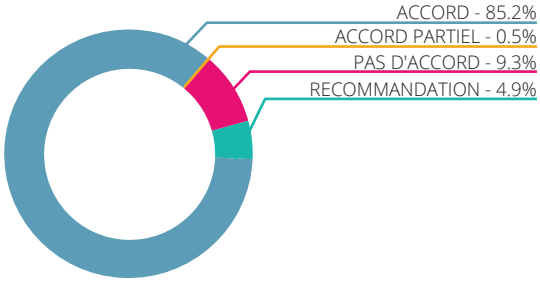


FOURNISSEURS D'ÉNERGIE

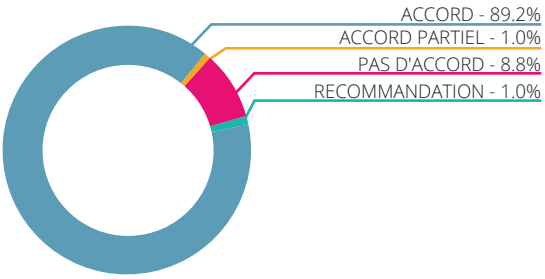
BELPOWER



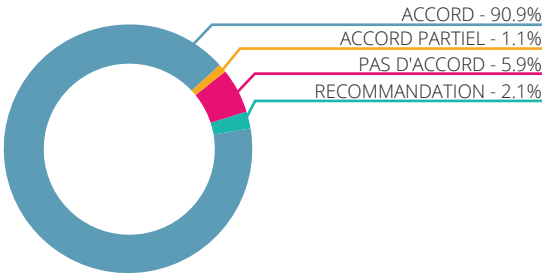
LAMPIRIS



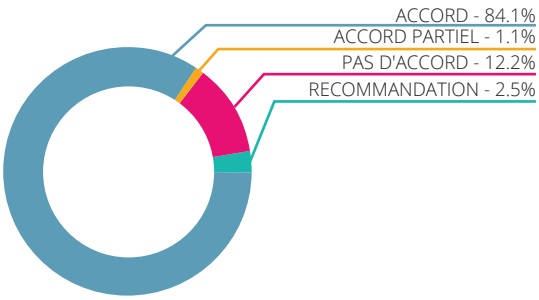
ENECO



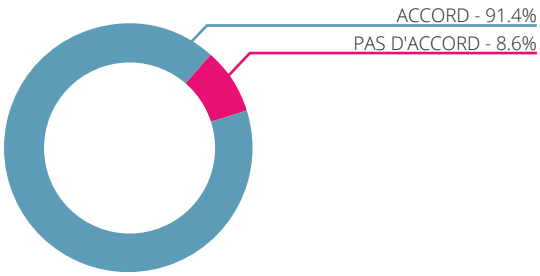
LUMINUS



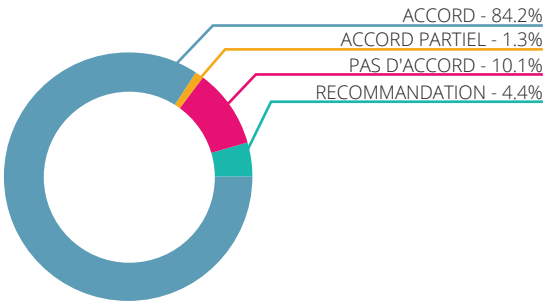
ENGIE ELECTRABEL



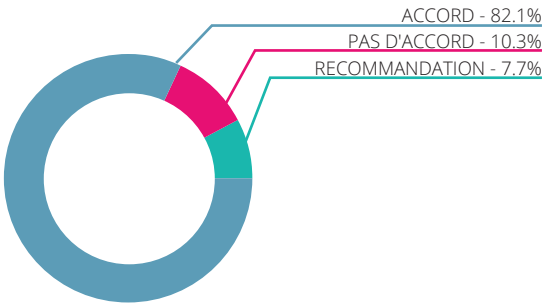
TOTAL



ESSENT



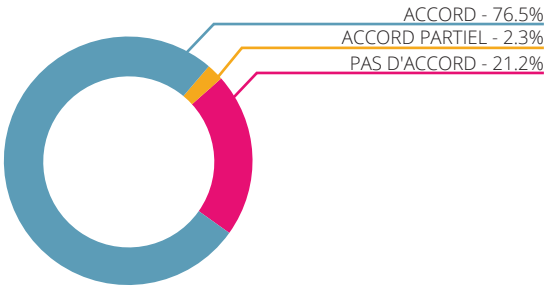
OCTA+



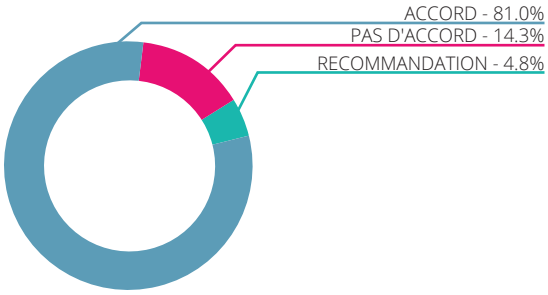


GESTIONNAIRES DU RÉSEAU DE DISTRIBUTION

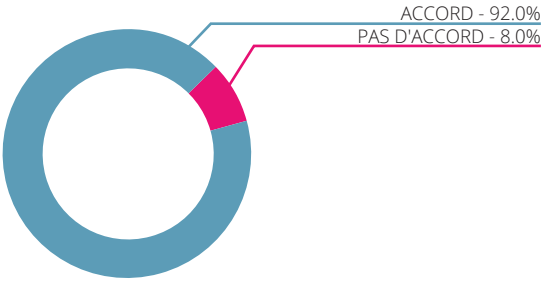
EANDIS (FLUVIUS)



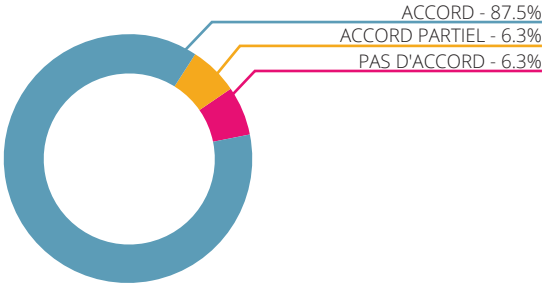
ORES



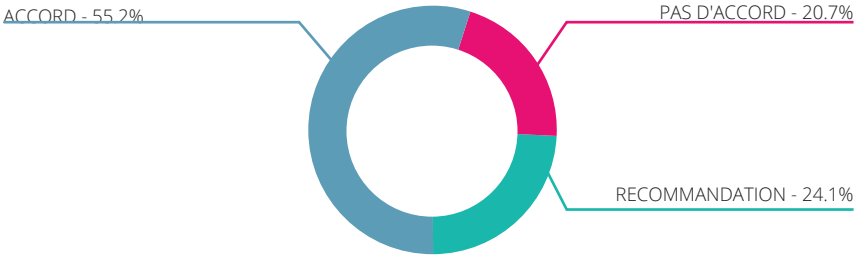
INFRAX (FLUVIUS)



RESA



SIBELGA



V. Compensations financières

Conformément à l'article 27, § 1er bis, deuxième alinéa, 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 2.385 plaintes recevables clôturées en 2018, il s'agissait d'un montant total de 406.582 euros, équivalant à une compensation moyenne de 170 euros par plainte clôturée en 2018.

Types de plaintes spécifiques

4



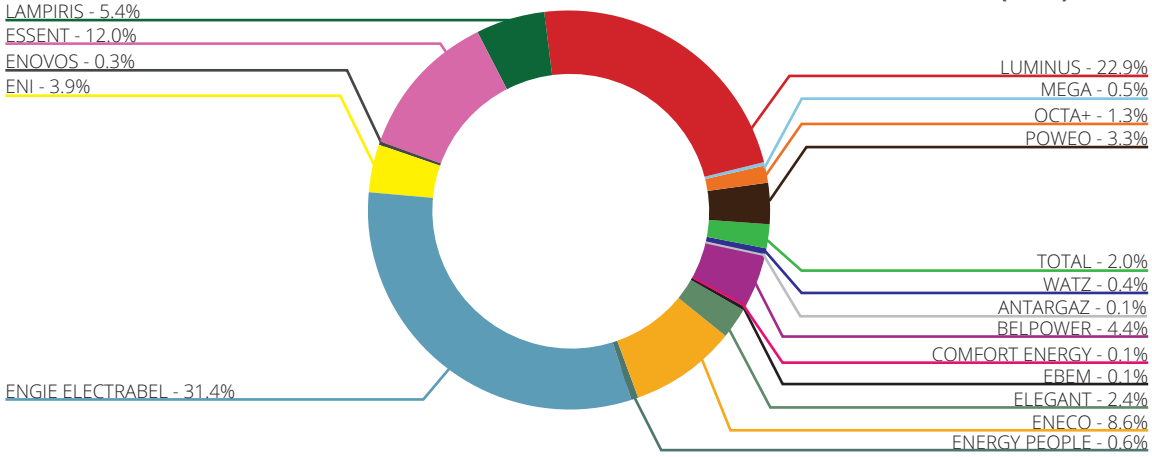
Nous abordons maintenant quelques types de plaintes qui ont attiré l'attention du Service de Médiation en 2018 :

- problèmes de comptage
- processus de facturation
- transparence des prix
- pratiques du marché
- changement de fournisseur
- problèmes de paiement

PROBLÈMES DE COMPTAGE

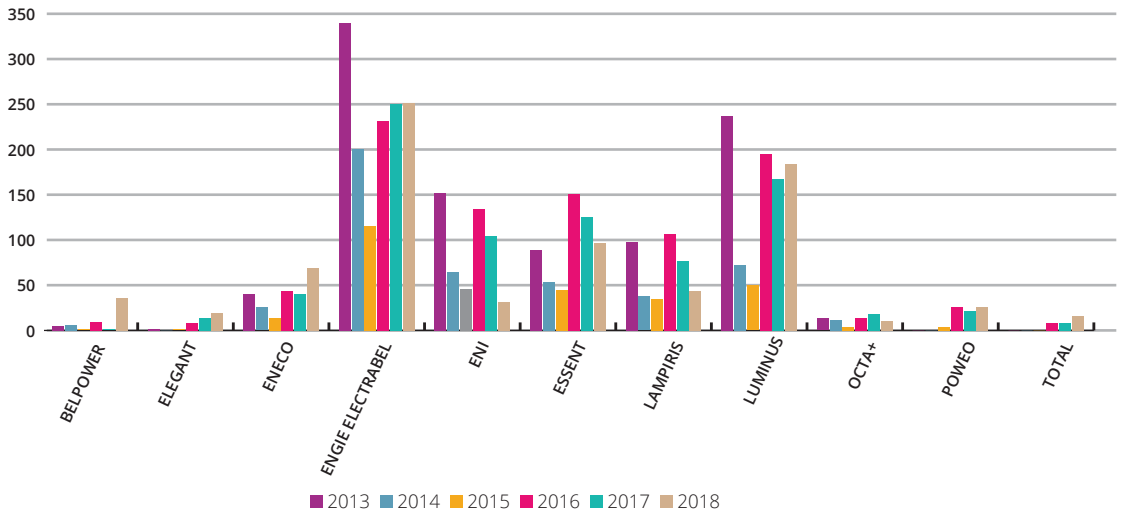
Les données de comptage constituent, avec les prix et les tarifs, la base de la facture d'énergie. Dès qu'il y a discussion à ce sujet, le gestionnaire de réseau de distribution doit également, dans la plupart des cas, être interrogé. Le fournisseur ou le client final peut le faire, ou même le Service de Médiation, si le consommateur ne trouve pas de solution aux problèmes découlant d'un relevé de compteur, d'une rectification des données de comptage après un changement de compteur, etc. En effet, le gestionnaire de réseau de distribution est responsable de la gestion des compteurs, notamment le relevé, la validation et la transmission des données de comptage au fournisseur.

RELEVÉ DE COMPTEUR ET RECTIFICATION DES DONNÉES DE COMPTAGE (2018)





ÉVOLUTION DE 2013 À 2018 : RELEVÉ DE COMPTEUR ET RECTIFICATION DES DONNÉES DE COMPTAGE





Les discussions concernant les données de comptage et surtout leur rectification suite au mauvais fonctionnement d'un compteur, à un changement de compteur, un remplacement de compteurs ou une estimation des données de comptage, représentent pour le Service de Médiation une importante charge de travail. Les règles en la matière sont décrites dans les règlements techniques des instances régionales et le respect de celles-ci est contrôlé par les régulateurs régionaux respectifs : le VREG en Flandre, la CWaPE en Wallonie et BRUGEL à Bruxelles. Il est donc nécessaire que le Service de Médiation et les régulateurs régionaux collaborent bien.

Si, exceptionnellement, le Service de Médiation ne parvient pas à une solution ou un règlement avec le gestionnaire de réseau de distribution, la réglementation régionale prévoit la possibilité d'un règlement du litige par le régulateur régional. En Flandre, à Bruxelles et en Wallonie, des services ou chambres des litiges spéciaux sont créés au sein des instances de régulation (respectivement VREG, BRUGEL et CWaPE) dans le cadre de ce que l'on appelle le troisième paquet énergie. Ces services offrent une possibilité de règlement alternatif pour les contentieux concernant les obligations des gestionnaires de réseau de distribution en matière de gestion des compteurs et de respect des obligations de service public. En Wallonie, il existe même à cet égard un service régional de médiation distinct (SRME), qui a été mis en place au sein de la CWaPE. Le Service de Médiation envoie directement, à ce Service de médiation régional, les litiges qui ont exclusivement trait aux obligations régionales des gestionnaires de réseau de distribution. Lorsque des litiges ont également trait à des compétences autres que régionales, le Service de Médiation continue à procéder au règlement alternatif tout en bénéficiant du soutien du régulateur wallon pour la partie des litiges qui concerne la gestion des compteurs et les autres obligations des gestionnaires de réseau. Les plaintes y relatives, qui contiennent également des aspects fédéraux, ont été traitées par le Service de Médiation. Si la plainte se limitait aux seuls aspects régionaux, tels que les données de comptage et de consommation, elle était transmise au service régional de médiation.

Ci-après, un certain nombre de types de plaintes spécifiques concernant les obligations des gestionnaires de réseau de distribution en matière de gestion des compteurs.

Il ne s'agit que de litiges portant sur les données de comptage qui avaient été communiquées directement au gestionnaire de réseau de distribution. Habituellement, les clients s'adressent, pour ce type de plaintes, aux fournisseurs d'énergie. Ils sont, en effet, le point de contact pour les problèmes des clients relatifs à leurs factures d'énergie, même si ces litiges proviennent de questions qui relèvent de la responsabilité des gestionnaires de réseau de distribution. Certains clients finals contactent eux-mêmes le gestionnaire de réseau, à leur initiative ou sur le conseil du fournisseur d'énergie. Dans ces litiges relatifs à la gestion des compteurs, on obtient souvent des résultats importants en faveur du consommateur. En corrigeant les données de comptage, le Service de Médiation contribue à la rectification des factures d'énergie en faveur du client final. Cela donne également lieu à des discussions orientées vers l'obtention d'un résultat, menées avec les organismes de régulation régionaux sur l'interprétation juridique et factuelle des règles de rectification.

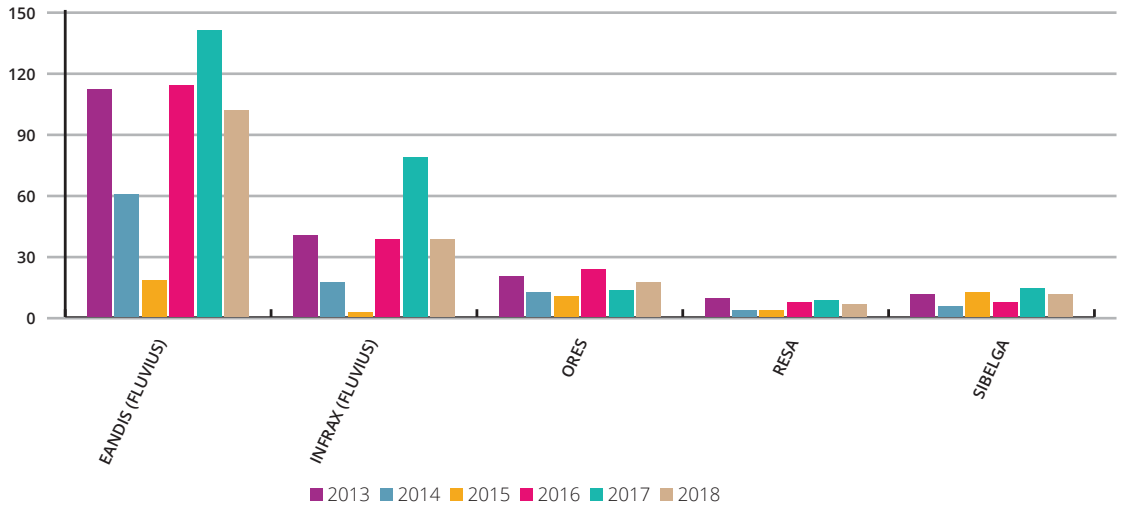


En outre, il existe depuis le 1er janvier 2017 un accord entre le Service de Médiation et le régulateur flamand de l'énergie VREG pour également effectuer un reporting des plaintes pour les sociétés d'exploitation FLUVIUS (EANDIS et INFRAX). De cette manière, il est possible d'introduire une incitation à la qualité dans la méthodologie tarifaire 2017-2020 pour l'approbation des tarifs de distribution, en plus du prix de revient des services des gestionnaires de réseau de distribution. Le VREG utilise à cette fin les plaintes recevables ou les plaintes relatives à ses compétences, telles qu'elles sont enregistrées trimestriellement par le Service de Médiation en ce qui concerne FLUVIUS (EANDIS et INFRAX) et qualifiées de fondées, partiellement fondées ou non fondées.

RELEVÉ DE COMPTEUR (2018)



ÉVOLUTION DE 2013 À 2018 : RELEVÉ DE COMPTEUR

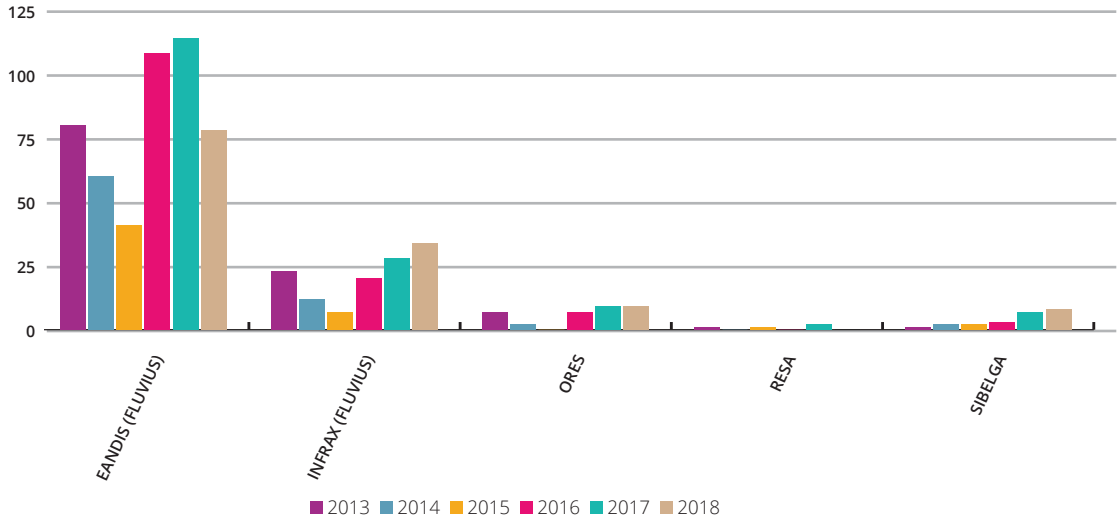




RECTIFICATION DES DONNÉES DE COMPTAGE (2018)

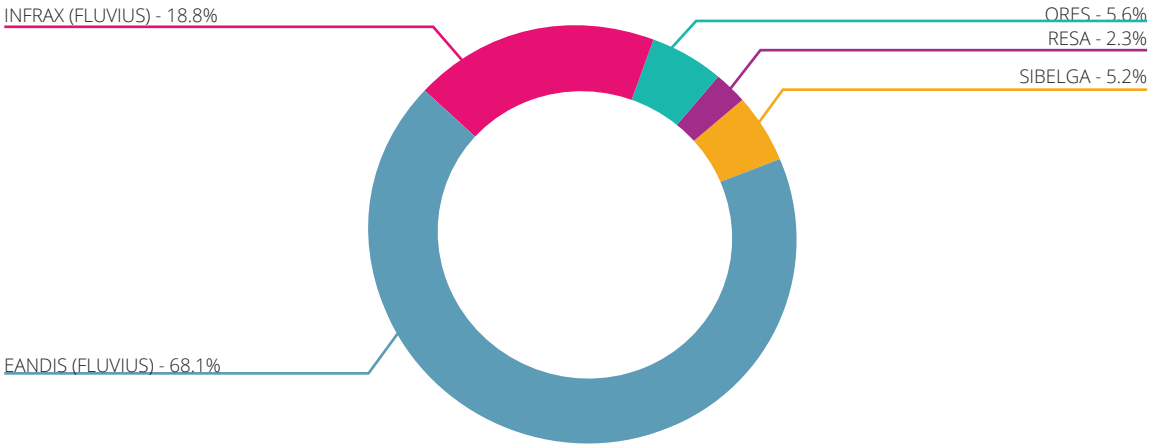


ÉVOLUTION DE 2013 À 2018 : RECTIFICATION DES DONNÉES DE COMPTAGE

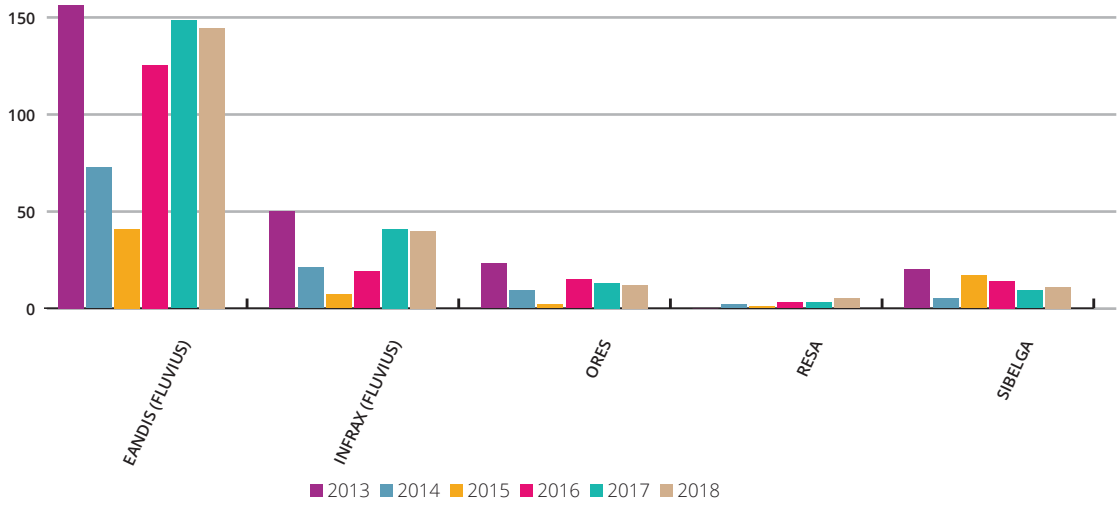




FONCTIONNEMENT/REMPLACEMENT COMPTEUR (2018)



ÉVOLUTION DE 2013 À 2018 : FONCTIONNEMENT/REMPLACEMENT COMPTEUR





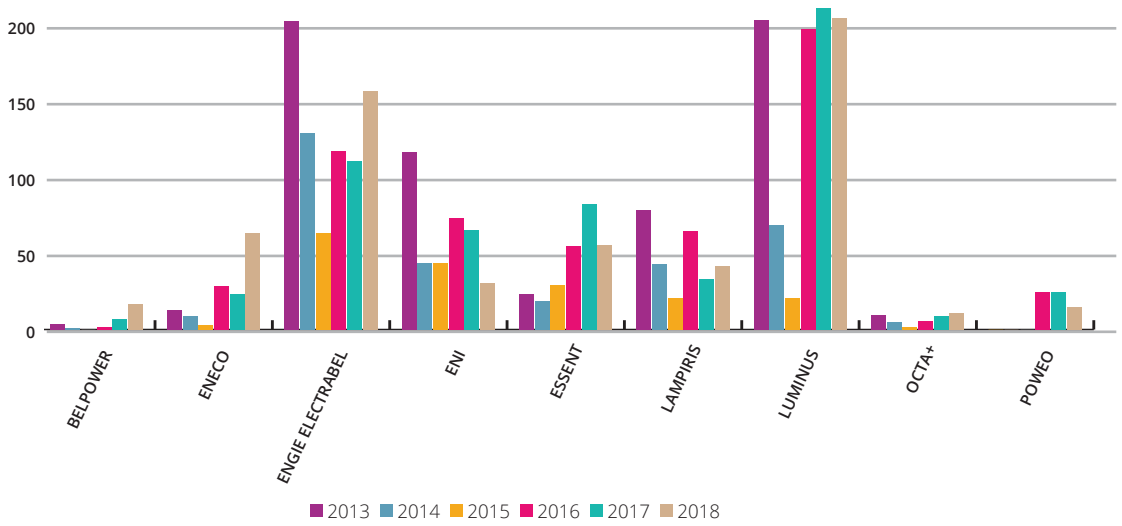
Il y a aussi régulièrement des problèmes de comptage à l'occasion de déménagements, notamment pour fixer les relevés de compteurs à la date du déménagement.

Le Service de Médiation ressent les bons résultats du document unique de reprise des énergies élaboré par les régulateurs régionaux et mis à la disposition du consommateur par les fournisseurs d'énergie pour communiquer un déménagement et le relevé du compteur à la date du déménagement. Le Service de Médiation continue toutefois de plaider en faveur d'une procédure de déménagement améliorée et plus accessible, car depuis le 1er janvier 2018, l'Accord du consommateur « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » apporte une certaine confusion par rapport à la communication d'un déménagement et l'arrêt de la facturation de la consommation d'énergie et des frais liés au contrat d'énergie.

DÉMÉNAGEMENT (2018)



ÉVOLUTION DE 2013 À 2018 : DÉMÉNAGEMENT





Dans les litiges ayant trait à un changement d'occupant suite à un déménagement, une vente, un décès, etc., le Service de Médiation continue à éprouver des difficultés pour trouver une solution satisfaisante. De nombreux ménages (fragilisés) communiquent encore leur déménagement par téléphone. Les problèmes surgissent si après coup on n'en retrouve plus trace, si ces familles n'ont pas communiqué le relevé de leur compteur au fournisseur et si le propriétaire de l'habitation ou le nouvel occupant n'a pas lui-même conclu de contrat d'énergie. Dans ce cas, le fournisseur du locataire continue à facturer la consommation d'énergie. Ce n'est que lorsque le propriétaire ou le nouvel occupant/locataire conclut un contrat d'énergie pour ce point de raccordement que la facturation au nom du précédent occupant ou locataire peut prendre fin. Cependant, la consommation d'énergie entre la date de déménagement et la date du contrat ne peut pas être facturée au propriétaire ou au nouvel occupant. En effet, le fournisseur n'a pas de contrat avec le propriétaire ou le nouvel habitant. Il est donc indispensable que la communication téléphonique d'un déménagement soit confirmée par écrit, et que les relevés des compteurs à la date du déménagement soient transmis au fournisseur.

Un autre problème concerne la facturation au nom de « l'occupant/propriétaire ».

Après qu'un occupant a signalé son déménagement d'une habitation, plusieurs fournisseurs d'énergie commencent à facturer au nom de « l'occupant/propriétaire », et parfois même spécifiquement au nom du nouvel occupant ou propriétaire, si son nom a été communiqué par l'occupant précédent.

Toutefois, les nouveaux occupants ne sont généralement pas d'accord avec ces factures. En effet, celles-ci ont été rédigées sans contrat de livraison valable et selon des tarifs qui n'ont pas été communiqués au client ou, en tout cas, qu'il n'a jamais acceptés.

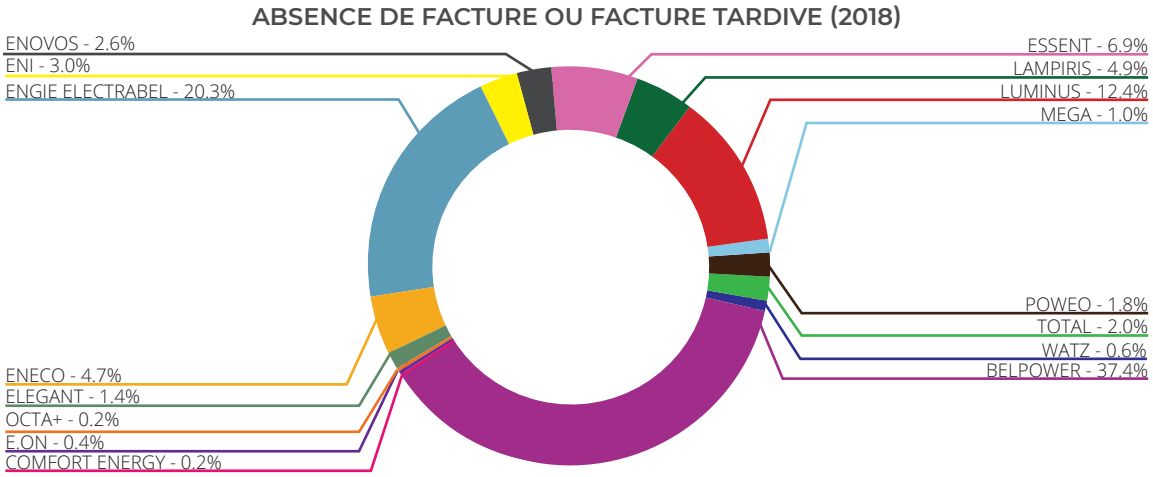
Les fournisseurs s'octroient donc ainsi le droit d'appliquer un tarif arbitraire pour le prix de l'énergie et de facturer une redevance annuelle.

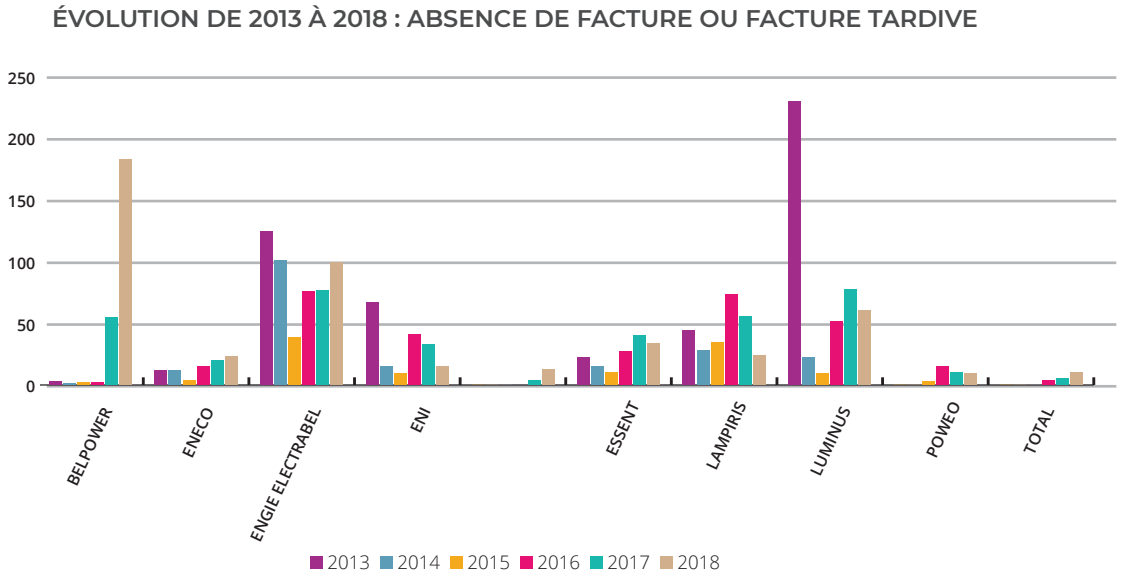
Dans l'Accord du consommateur en vigueur depuis le 1er janvier 2018, on a voulu apporter ici une base juridique en reprenant la disposition suivante : « *Lorsqu'un déménagement est communiqué, le fournisseur d'énergie suspend la mise en compte, au consommateur, de la consommation d'énergie dans son habitation précédente, et ce à partir de la date de déménagement. La mise en compte des frais exposés à partir de cette date se fait d'après les règles fixées dans la réglementation régionale (au nouvel habitant ou, en attendant, au propriétaire).* »

Selon le Service de Médiation, le nouvel occupant ou le propriétaire ont toutefois le droit de choisir librement leur fournisseur. En outre, il appartient au gestionnaire de réseau de distribution, dans le cadre des procédures MOZA, de contacter l'utilisateur du réseau de distribution d'un point de livraison précis si ce dernier n'a pas encore conclu de contrat de fourniture avec un fournisseur. Ce n'est pas le fournisseur de l'ancien occupant qui doit le faire. En l'absence de contrat d'énergie valable, ce fournisseur ne peut facturer aucune consommation au nom du nouvel occupant/propriétaire. Le fournisseur de l'ancien occupant doit se limiter à lancer une procédure MOZA lorsque, après un déménagement, aucun nouveau client ne se présente chez lui, ni chez un autre fournisseur.



PROCESSUS DE FACTURATION





Conformément au Règlement technique du Gouvernement flamand et à l'Ordonnance de la Région de Bruxelles-Capitale du 19 juillet 2001, après avoir reçu les données de comptage du gestionnaire de réseau, un fournisseur dispose de six semaines pour établir la facture de la consommation. Toutefois, il arrive que le fournisseur, pour l'une ou l'autre raison, ne parvienne pas à respecter ce délai. La réglementation wallonne prévoit un délai de 60 jours pour l'établissement d'une facture.

Entre-temps, le consommateur a versé au fournisseur pendant plusieurs mois, voire un an, des acomptes pour financer cette consommation. Si le décompte donne lieu à un solde créditeur pour le consommateur, on peut dire que le fournisseur a une dette envers le consommateur à partir du moment où le délai de facturation stipulé dans la réglementation régionale a expiré. Dans ce cas, le Service de Médiation tente de proposer une compensation financière avec des intérêts de retard au taux légal. C'est aussi ce que l'Accord du consommateur prévoit si le consommateur affiche un solde créditeur envers son fournisseur en raison de facturations erronées ou de remboursements tardifs.



Le Service de Médiation reçoit également régulièrement des plaintes relatives à des factures de clôture qui ne sont envoyées qu'après de longues périodes (parfois plusieurs années). Leur impact n'est pas minime. Une facture tardive augmente soudainement les frais liés à l'énergie du consommateur qui est sommé, entre-temps, de payer les factures en cours. Cette pratique va totalement à l'encontre de l'intention poursuivie par le système de facturation actuel qui vise une répartition optimale des obligations de paiement pour les dettes énergétiques.

En outre, une facturation tardive entrave les possibilités pour le consommateur de contester certains éléments de la facture, comme la révision éventuelle des données de comptage.

Sur ce graphique, la quote-part de BELPOWER est également à remarquer. C'est précisément en raison des problèmes de facturation persistants de BELPOWER que le régulateur régional de l'énergie, le VREG, a décidé le retrait de la licence de fourniture à BELPOWER en Région flamande. Les problèmes dans l'établissement des factures pour leurs clients ne se résolvant pas, le VREG a, le 14 mai 2018, décidé de supprimer la licence et ensuite, le 12 juin autorisé les gestionnaires de réseau de distribution EANDIS (FLUVIUS) et INFRAX (FLUVIUS) à mettre fin à l'accès de BELPOWER au réseau. Le Service de Médiation a reçu, en 2018, près de 300 plaintes concernant la facturation (tardive) de BELPOWER et le Service de Médiation flamand a informé le VREG des problèmes de facturation constatés en Flandre.

En matière de prescription des dettes énergétiques, le législateur a clarifié la situation par la loi du 6 juillet 2017, entrée en vigueur le 3 août 2017. L'article 2277 du Code Civil a été complété comme suit : « *Les créances pour la fourniture de biens et de services via des réseaux de distribution d'eau, de gaz ou d'électricité ou la fourniture de services de communications électroniques ou de services de radio-transmission ou de radio- et télédiffusion via des réseaux de communications électroniques se prescrivent par cinq ans.* »

Mais cela ne signifie pas que tous les problèmes sont résolus, en particulier en ce qui concerne le point de départ du délai de prescription.

C'est une question difficile, et le Service de Médiation en constate les conséquences dans certains dossiers de plainte. Les entreprises d'énergie considèrent généralement que le délai de prescription commence à courir à partir de la date d'échéance de la facture (en principe quinze jours après la date de la facture). Or, pour toutes sortes de raisons, y compris des erreurs « internes » et « techniques » de la part des fournisseurs d'énergie, il arrive que des factures soient établies avec retard, parfois même des années de retard. Si, dans de tels cas, on accepte la facture comme point de départ, cela signifierait que le délai de prescription de cinq ans serait de facto augmenté des années écoulées entre la consommation et l'établissement de la facture. La réglementation risquerait ainsi d'être vidée de son sens.

La dernière modification de la loi en 2017 n'a apporté aucun éclaircissement concernant le point de départ. Le choix du moment du relevé du compteur comme point de référence semble donc être la piste la plus appropriée pour le Service de Médiation.

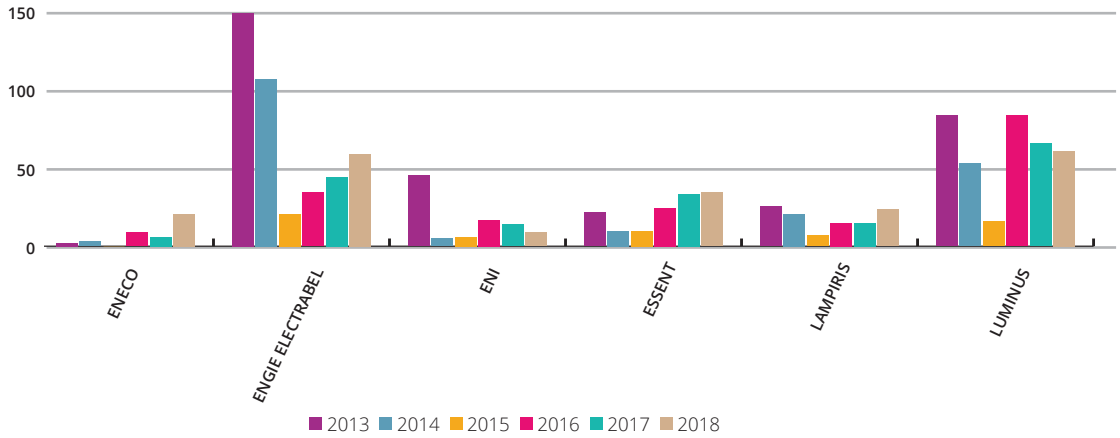


TRANSPARENCE DES PRIX

TARIF SOCIAL (2018)



ÉVOLUTION DE 2013 À 2018: TARIF SOCIAL



Le nombre de litiges portant sur les tarifs sociaux est resté stable ces dernières années auprès de la plupart des fournisseurs d'énergie. Cela s'explique par l'automatisation améliorée de ces tarifs de sorte que les clients protégés doivent demander leur droit au tarif social auprès de leur fournisseur de moins en moins souvent sous la forme d'attestations papier. Le Service de Médiation continue toutefois à constater un certain nombre de problèmes dans l'application des tarifs sociaux.

L'OCTROI DU TARIF SOCIAL AVEC EFFET RÉTROACTIF

Il existe des problèmes lors de l'octroi du tarif social avec effet rétroactif parce que, sur les attestations des personnes handicapées, le tarif social n'est accordé qu'à partir du premier jour du trimestre de la décision prise par le SPF Sécurité sociale, DG Personnes handicapées, plutôt qu'à partir de la date à laquelle le droit à une prestation est octroyé avec effet rétroactif. Un exemple concret permettra de clarifier ce point. Selon une décision prise par le SPF Sécurité sociale en mai 2018, une prestation est octroyée en vertu d'un jugement du tribunal du travail à un bénéficiaire à partir du 1er mars 2016. Selon l'attestation, le bénéficiaire n'a droit au tarif social qu'à partir du 1er avril 2018 (c.-à-d. le premier jour du trimestre de la date de la décision). Selon le Service de Médiation, cette attestation n'est pas légale ni réglementaire. Le Service de Médiation



recommande dès lors au fournisseur d'accorder le droit au tarif social à partir du 1er mars 2016. Cette problématique est également signalée par le Service de Médiation aux collègues du Service de médiation fédéral. Dans leur rapport annuel 2012, ils avaient déjà formulé une recommandation au SPF Sécurité sociale, DG Personnes handicapées et au SPF Économie, DG Énergie, en demandant que le droit au tarif social soit appliqué à partir de l'entrée en vigueur de la décision d'octroi du droit à une prestation et donc pas à compter de la date de la décision. Grâce aux interventions des médiateurs, une solution légale a très récemment été trouvée qui s'applique aux décisions prises à partir du 15 mars 2019 (date de la publication de la loi au Moniteur belge). Pour les décisions qui ont été prises par le SPF Sécurité sociale entre le 1er avril 2012 (date à laquelle l'attestation destinée aux établissements de paiement a été introduite) et le 14 mars 2019, aucune solution n'a été prévue par le législateur. Le Service de Médiation plaide pour une intervention en faveur de l'application rétroactive du tarif social pour les attestations dont les décisions ne permettent pas l'effet rétroactif. Le Service de Médiation reste en effet d'avis que ces attestations ne sont ni légales ni réglementaires, ce qui a finalement conduit à un recours en justice à ce propos.

TARIF SOCIAL EN CAS DE SYSTÈMES DE CHAUFFAGE COLLECTIFS.

Un problème sur lequel on n'est pas parvenu à s'accorder en 2018 est celui de l'application du tarif social aux résidents d'immeubles à appartements qui sont raccordés à un système de chauffage collectif. Le Service de Médiation reçoit souvent des plaintes de consommateurs d'énergie qui entrent en ligne de compte pour le tarif social, mais qui restent sur la touche parce que leur appartement est chauffé par un système de chauffage collectif et que le bailleur n'est pas une société de logement. L'entreprise qui facture cette consommation d'énergie et qui, par exemple, peut être un fournisseur d'énergie fait valoir dans ce cas qu'elle ne vend pas du gaz, mais qu'il s'agit de vente de chaleur.

Un arrêté ministériel détermine qui a droit au tarif social. Pour ce qui concerne la livraison de gaz naturel, il s'agit de « l'Arrêté ministériel du 30 mars 2007 portant fixation de prix maximaux sociaux pour la fourniture de gaz aux clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire ». L'article 2 de cet arrêté énumère les catégories de clients qui y ont droit et se termine par le point C :

« *C. Le tarif social est applicable aux locataires qui habitent dans un immeuble à appartements dont le chauffage au gaz naturel est assuré par une installation collective, lorsque les logements sont donnés en location à des fins sociales par une société de logement.* »

L'énoncé « logements (...) donnés en location à des fins sociales par une société de logement » est invoqué pour ne pas appliquer le tarif social lorsque les appartements sont donnés en location par des agences immobilières commerciales ou sociales et des CPAS. Il s'ensuit que ce tarif avantageux est refusé même si, par ailleurs, ces consommateurs d'énergie se retrouvent dans une situation parfaitement comparable à celle des locataires d'appartements de logements sociaux (maison/appartement loué, avec chauffage au gaz naturel assuré par une installation collective).

Il faudra aussi trouver une solution pour les consommateurs finaux de réseaux de chaleur qui ont également droit au tarif social.

Le Service de Médiation plaide pour que des solutions soient développées pour tous les bénéficiaires du tarif social qui sont affiliés pour leur chauffage à une installation de gaz naturel ou un réseau de chaleur collectifs.

ÉLARGISSEMENT DE L'ACCÈS AU TARIF SOCIAL POUR L'ÉLECTRICITÉ ET LE GAZ NATUREL.

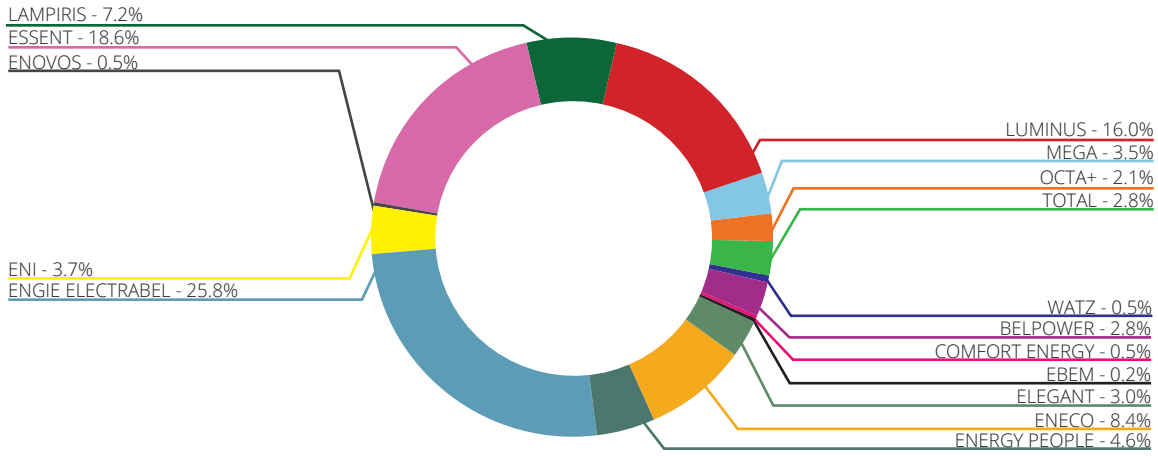
Enfin, l'avis politique (mémorandum) sur les tarifs sociaux que le Service de Médiation a formulé en 2014 reste d'actualité. Dans cet avis politique, le Service de Médiation propose d'étendre les tarifs sociaux de l'électricité et du gaz à tous



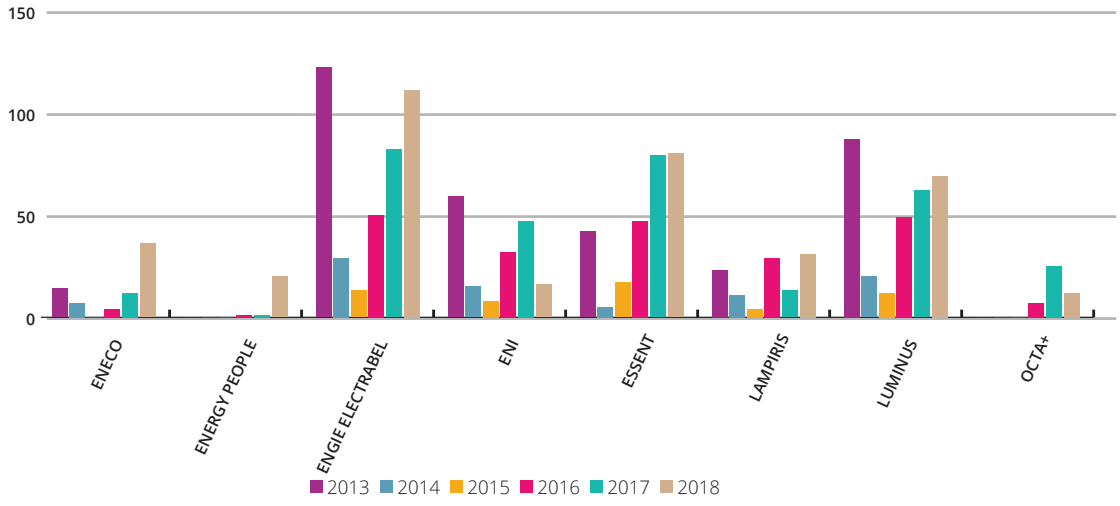
les bénéficiaires d'une intervention majorée dans l'assurance-maladie et aux personnes qui bénéficient d'un règlement collectif de dettes ou d'un service agréé d'assistance face à l'endettement. À l'heure actuelle, ce droit est réservé aux personnes handicapées sous la forme d'une intervention, aux retraités sous la forme d'une indemnité de garantie de revenu et aux familles sous la forme d'un salaire décent. Cela permet d'atteindre près de 10 % de tous les ménages (451.000 ménages ont automatiquement droit au tarif social, dont 272.000 pour le gaz naturel).

L'élargissement de l'accès au droit au tarif social permettrait à 1 million de familles vulnérables de pouvoir bénéficier d'un prix de l'énergie abordable, ce qui correspond au nombre de familles vivant sous le seuil de la précarité énergétique en Belgique (21,7 % des familles en Belgique selon le Baromètre de la précarité énergétique de la Fondation Roi Baudouin).

TRANSPARENCE DES PRIX DE L'ÉNERGIE (2018)



ÉVOLUTION DE 2013 À 2018 : TRANSPARENCE DES PRIX DE L'ÉNERGIE





Le nombre de litiges portant sur la clarté des prix de l'énergie continue d'augmenter. Cela est en partie dû au fait qu'un certain nombre de fournisseurs ne proposent pas toujours le tarif le moins cher à leurs clients. Pourtant, l'Accord du consommateur fixe que "*une fois par an, par cycle de 12 mois, le fournisseur d'énergie communique à chaque consommateur client la formule tarifaire la moins chère du moment suivant sa consommation. Ce n'est que lorsque le produit proposé est le moins cher sur le marché qu'il peut être présenté en tant que tel. Le fournisseur d'énergie attire, de manière explicite et apparente, l'attention du consommateur sur le fait que celui-ci peut vérifier via les sites web des régulateurs régionaux quel est le produit le moins cher. Cela se fait par une communication non équivoque qui renvoie à l'hyperlien vers la bonne page du site Web du régulateur concerné, où la comparaison des prix peut être effectuée. Cette communication adressée au consommateur individuel se fait de manière claire et apparente et ne peut pas être altérée par d'autres messages commerciaux. Le fournisseur d'énergie peut indiquer la formule tarifaire la moins chère pour les contrats à prix fixe et pour les contrats à prix variable. Il peut compléter cette information avec les caractéristiques du produit concerné. Cette communication se fait par écrit ou, pour autant que le consommateur y ait consenti préalablement, sur un autre support durable. Le consommateur qui le souhaite peut passer sans frais à une formule tarifaire proposée.* "

Dans l'étude de suivi annuel des prix du marché de l'électricité et du gaz naturel pour les ménages et les petits consommateurs professionnels, la CREG, le régulateur fédéral, constate que "*l'évolution du marché rend le choix du consommateur toujours plus difficile : des coûts fixes supplémentaires, des réductions soumises à conditions, des tranches de consommation assorties de prix distincts, des glissements relatifs de la consommation (jour/nuit), des contrats avec une durée indéterminée à prix fixe qui peuvent changer de prix après un certain temps (p. ex. après 1 an, 3 ans), etc. Le marché de l'énergie est ainsi rendu plus complexe. De ce fait, les consommateurs qui ne participent pas activement au marché ou ceux qui entreprenaient des démarches prudentes pour le faire, risquent d'en être dissuadés.*"

Lors de la vente à distance ou hors établissement, il n'est pas non plus évident de savoir quelles informations les fournisseurs d'énergie communiquent au consommateur via leurs préposés. Les consommateurs qui acceptent de changer de fournisseur ne se rendent pas toujours compte qu'ils ne bénéficient pas du produit le moins cher chez leur nouveau fournisseur, malgré les efforts auxquels les fournisseurs d'énergie s'engagent dans l'Accord du consommateur pour communiquer des simulations de prix et des offres promotionnelles les plus transparentes possibles.

Le manque de transparence des prix de l'énergie est également lié à la manière dont les contrats d'énergie sont prolongés ou renouvelés. Lorsque des consommateurs ont conclu un contrat avantageux auprès d'un fournisseur d'énergie (par le biais d'un achat groupé par exemple), le fournisseur peut, après la date de fin du contrat et en l'absence d'accord formel du client sur une nouvelle proposition de contrat de fourniture, renouveler le contrat d'énergie en se basant sur le produit équivalent le moins cher qu'il propose à ce moment. Dans l'Accord du consommateur, il est indiqué à ce propos : « *À ce stade, ce n'est que lorsque le produit équivalent le moins cher du portefeuille du fournisseur d'énergie est proposé que la communication peut faire état de produit équivalent le plus avantageux. Ce n'est que lorsque le produit est le moins cher sur le marché qu'il peut être présenté comme produit le moins cher.* »

Ici également, nous notons une proportion relativement élevée des fournisseurs BELPOWER et ENERGY PEOPLE. Les plaintes concernaient principalement les hausses de prix auxquelles les anciens clients ont été confrontés en raison du non-respect des conditions de prix contractuelles du fait de la cessation des activités des fournisseurs concernés.



Dans ces dossiers, le Service de Médiation tente d'intervenir en invoquant la non-exécution d'un contrat par le fournisseur, car on peut affirmer que la non-exécution d'une obligation contractuelle est imputable à l'autre partie ; en l'occurrence, il semble plutôt incertain qu'on puisse considérer la fin de l'accès au réseau comme un cas de force majeure.

Lorsqu'une partie ne remplit pas ses obligations, l'autre partie peut essayer de la contraindre à les exécuter. Dans ce cas, la dissolution du contrat, assortie de dommages et intérêts, peut être réclamée. Lorsqu'un contrat de fourniture d'énergie est conclu pour une durée déterminée (généralement 1, 2 ou 3 ans), le fournisseur d'énergie est tenu d'en assurer l'exécution jusqu'au terme de la durée convenue aux conditions stipulées dans le contrat. Ces conditions incluent également le tarif convenu : le fournisseur d'énergie est tenu d'appliquer ce tarif (inchangé en cas de prix fixe ou indexé selon les règles convenues en cas de prix variable) jusqu'au terme de la durée prévue, même si le marché de l'énergie connaît une hausse des prix considérable.

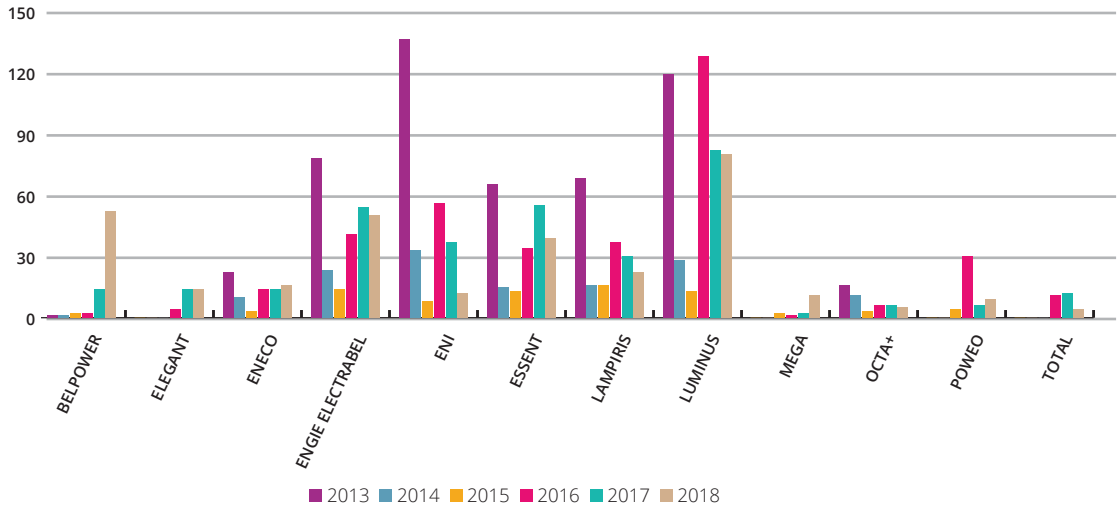
En cas de contrats à durée déterminée, le fournisseur d'énergie ne peut résilier le contrat avant l'expiration de la durée convenue (il y a certaines exceptions, notamment en cas de défaut de paiement). D'autre part, les fournisseurs concernés n'ont pas été jusqu'à résilier les contrats de fourniture, mais ont envoyé une communication à leurs clients pour les inciter à conclure un contrat avec un autre fournisseur. Lorsqu'un client y donne suite, on peut en conclure qu'il a lui-même franchi le pas et qu'il a opté pour un autre fournisseur, un tarif différent et un changement de fournisseur à un moment qui n'est peut-être pas le meilleur (nous pensons en particulier aux détenteurs de panneaux solaires). Mais selon le Service de Médiation, il convient, dans ce cas de, tenir également compte des circonstances particulières dans lesquelles les fournisseurs concernés ont cessé leurs activités et la communication à cet égard.

FACTURES D'ACOMPTE (2018)





ÉVOLUTION DE 2013 À 2018 : FACTURES D'ACOMPTE



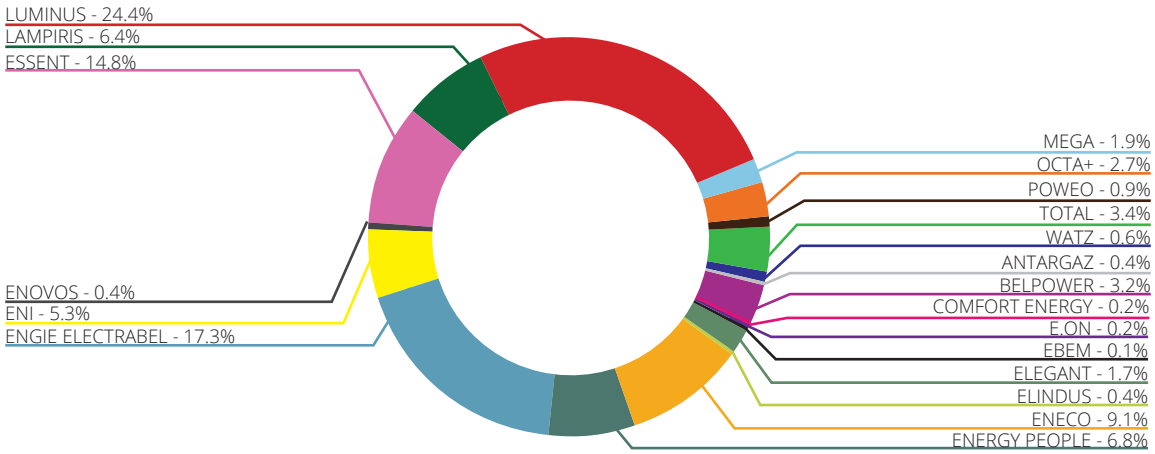
Le nombre de litiges portant sur des factures d'acompte est resté stable par rapport aux années précédentes. Ici également, la proportion relativement élevée de plaintes contre BELPOWER est à remarquer. En l'absence de facturation annuelle, les clients ont continué de payer des factures d'acompte sans que celles-ci soient adaptées à leur dernier profil de consommation connu. Lorsque la consommation d'énergie baissait, les clients restaient malgré tout confrontés à des factures d'acompte élevées parce que la dernière facture de clôture tenant compte de la baisse de la consommation d'énergie n'avait pas pu être établie à temps.

D'autres problèmes récurrents ont trait à la communication de l'augmentation des factures d'acompte et à l'imputation des factures d'acompte sur les factures de décompte ou les factures de clôture lors de changements de fournisseurs.

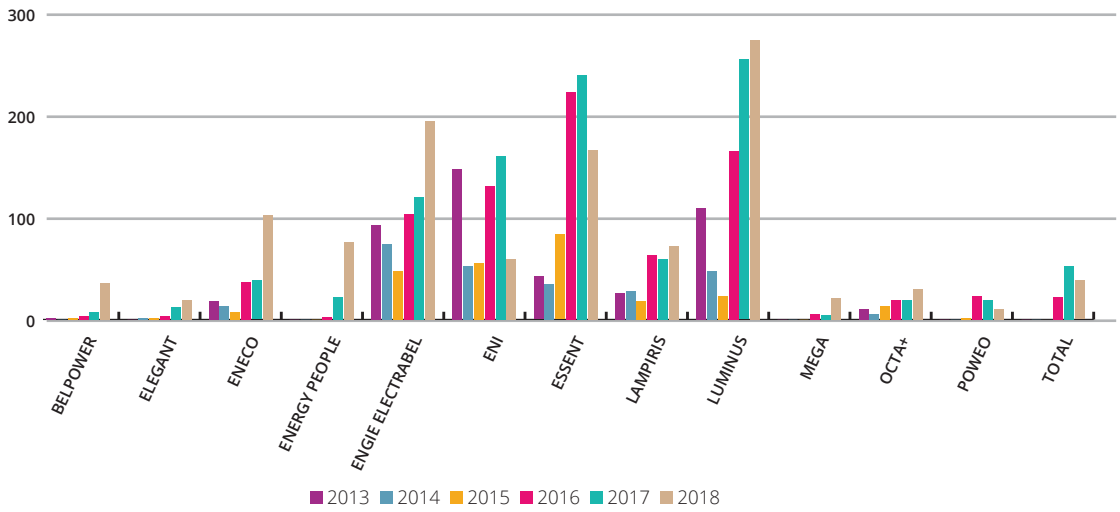


PRATIQUES DU MARCHÉ

CONDITIONS CONTRACTUELLES (2018)



ÉVOLUTION DE 2013 À 2018 : CONDITIONS CONTRACTUELLES



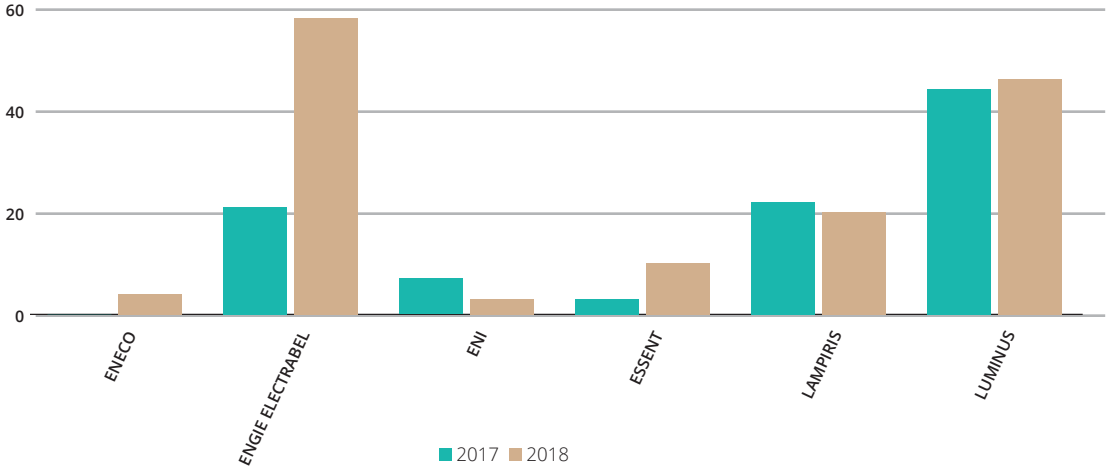
Les litiges relatifs aux conditions contractuelles des contrats d'énergie à durée (in)déterminée, à prix fixe ou à prix (semi-)variable, sont en augmentation constante depuis des années. Cela est principalement dû à l'accessibilité et à la lisibilité des conditions contractuelles, mais aussi au respect ou non des conditions générales et particulières qui doivent garantir l'équilibre contractuel entre les droits et obligations réciproques des parties respectives, comme le prévoit l'Accord du consommateur. Une cause supplémentaire réside dans les (autres) conditions contractuelles qui s'appliquent à ce que l'on appelle les autres produits et services.



AUTRES PRODUITS ET SERVICES (2018)



ÉVOLUTION DE 2017 À 2018 : AUTRES PRODUITS ET SERVICES



Un certain nombre de fournisseurs d'énergie offrent également des biens et services toujours plus complémentaires, tels que des produits pétroliers, du bois de chauffage, des pellets, des services de conseil énergétique, de financement et d'assurance pour l'installation, l'entretien et la réparation d'appareils de chauffage, des régulateurs (thermostats), des panneaux solaires, des batteries et des outils numériques d'économie d'énergie . Selon l'Accord du consommateur qui est entré en vigueur le 1er janvier 2018, le fournisseur d'énergie, en cas d'offre faite à un client ou au début des contrats de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, doit :

- indiquer les biens et/ou services complémentaires qui sont proposés ;
- fournir un tableau indiquant la valeur résiduelle du bien qui est à charge du consommateur en cas de cessation prématurée du contrat (la valeur résiduelle est déterminée par la durée de vie fiscale pour les contrats à durée indéterminée et par la durée totale pour les contrats à durée déterminée) ;
- indiquer si la cessation concernant les autres biens et/ou services est la même que la résiliation du contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz (= préavis d'un mois sans préavis de rupture).

Étant donné que le Service de Médiation connaît de plus en plus de litiges de ce type, une catégorie distincte de plaintes a été conçue pour ces litiges à partir de 2017. En 2018, le Service de Médiation a reçu 142 plaintes (contre 97 plaintes en 2017) concernant des biens ou services complémentaires. Ces litiges concernent principalement le respect des conditions



contractuelles (durée du contrat, délais de préavis et indemnités de préavis) et des pratiques du marché (informations précontractuelles, droit et délai de rétractation).

Il y a également des plaintes concernant la facturation des biens et services complémentaires. Le calcul se fait en effet sur la même facture que celle de la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel et cela ne constitue certainement pas une simplification de la facture d'énergie, qui est déjà considérée comme très compliquée par les clients finals.

Des problèmes surgissent aussi lorsque la fourniture et la facturation de l'électricité et/ou du gaz naturel sont arrêtées alors que le client reçoit encore des factures pour ces biens et services complémentaires. Les clients finals ne sont pas toujours conscients que, même si le contrat de fourniture d'énergie a déjà été résilié, la facturation des biens et services complémentaires se poursuit s'ils oublient de résilier leur contrat distinct portant sur des biens ou services complémentaires.

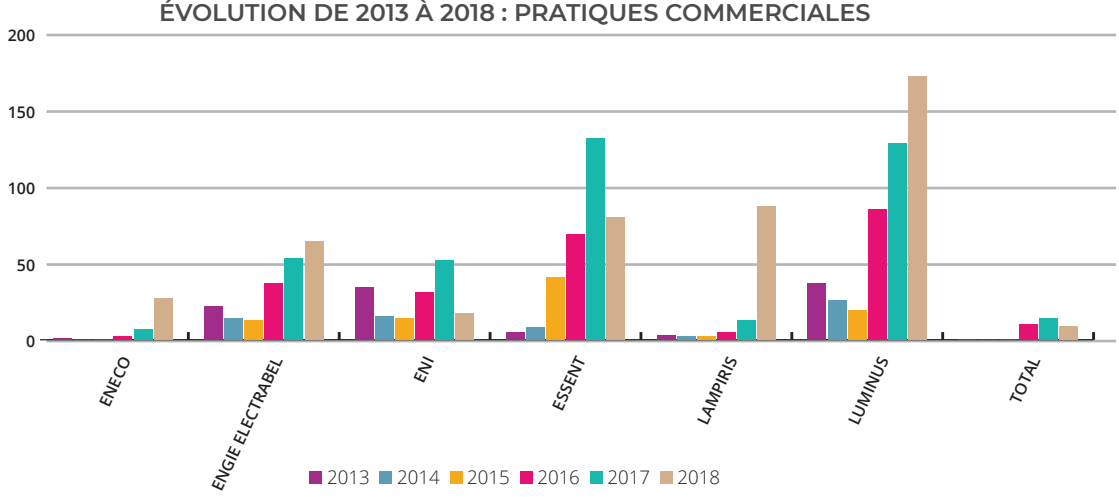
Le Service de Médiation de l'Énergie est compétent pour tous les litiges relatifs au fonctionnement du marché de l'énergie (y compris les biens et/ou services complémentaires), mais, dans le nouvel Accord du consommateur entré en vigueur le 1er janvier 2018, il a été décidé de confier les litiges concernant ces biens et/ou services à d'autres services extrajudiciaires.

Le Service de Médiation de l'Énergie conteste la nature légale de cette décision étant donné que la mission légale du Service de Médiation concerne toutes les questions et plaintes relatives au fonctionnement du marché de l'électricité et du gaz. Le Service de Médiation continue donc à traiter ces litiges.

PRATIQUES COMMERCIALES (2018)



ÉVOLUTION DE 2013 À 2018 : PRATIQUES COMMERCIALES





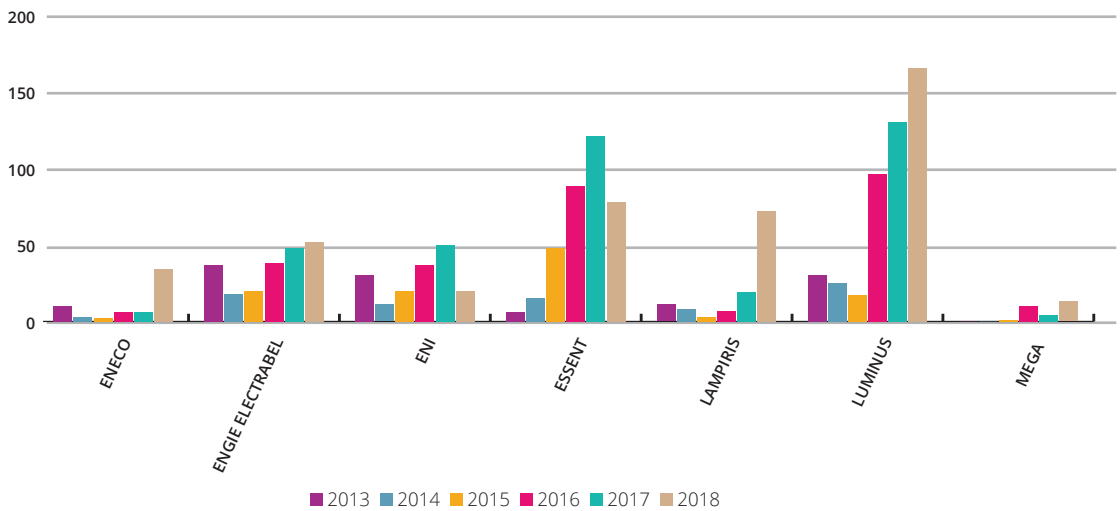
Les pratiques de vente de certains fournisseurs sont un problème persistant qui ne cesse d'augmenter. En raison de la concurrence accrue sur le marché de l'énergie, certains fournisseurs toujours plus nombreux tentent de trouver des clients de manière plus active, voire plus agressive. Le Service de Médiation continue d'insister sur le respect strict des règles du code de conduite pour la 'vente hors établissement' et 'la vente à distance'. Si ce n'est pas possible, le Service de Médiation plaide pour une interdiction de certaines pratiques de vente, certainement dans le cas de ventes porte-à-porte auprès de consommateurs fragilisés comme les personnes âgées, les moins-valides et les personnes défavorisées. Une interdiction générale irait, toutefois, à l'encontre de la directive européenne relative aux pratiques commerciales déloyales (Directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur). C'est pourquoi, selon le Service de Médiation, il est indiqué de convertir cette interdiction légale en un engagement de tous les fournisseurs d'énergie, en vertu duquel ils s'abstiendraient de toutes ventes en dehors de l'entreprise, telles que le porte-à-porte et la vente sur la voie publique ou privée.

CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

SWITCH NON SOUHAITÉ (2018)



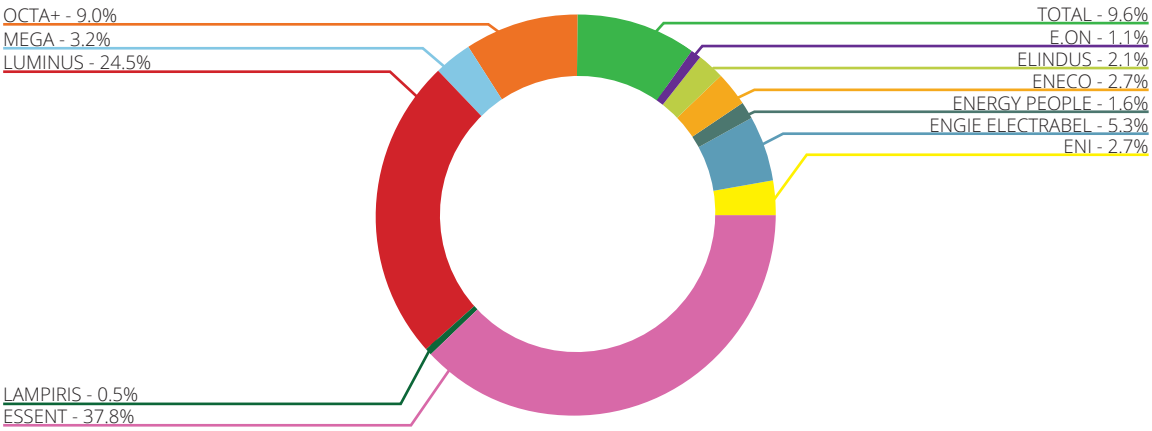
ÉVOLUTION DE 2013 À 2018 : SWITCH NON SOUHAITÉ



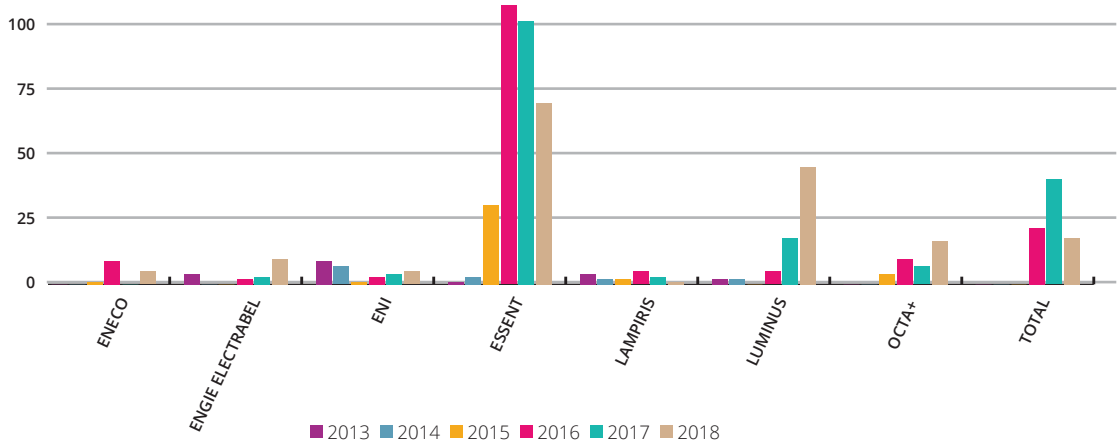


Un problème supplémentaire provoqué par des pratiques de vente trompeuses et auquel le client est confronté, est celui du changement non souhaité de fournisseur. Cela se produit, par exemple, lorsque, pour des contrats d'énergie résidentiels, le délai de rétractation de 14 jours calendrier n'est pas respecté par le nouveau fournisseur ou lorsqu'aucun contrat sous-jacent n'est effectivement signé ou confirmé par le client final. De tels changements non souhaités se produisent régulièrement dans les contrats énergétiques professionnels.

INDEMNITÉS DE RUPTURE (2018)



ÉVOLUTION DE 2013 À 2018 : INDEMNITÉS DE RUPTURE



En cas de changement de fournisseur, aucune indemnité de rupture n'est due par les consommateurs et les PME dont la consommation annuelle d'électricité est inférieure à 50 MWh et celle de gaz naturel à 100 MWh, à condition de respecter un préavis d'un mois. Le Service de Médiation constate, quand même, que des litiges subsistent à cet égard. Il existe des discussions portant sur la consommation totale de tous les points de raccordement au réseau d'une PME.

Par ailleurs, pour les contrats d'énergie résidentiels, il y a aussi un certain nombre de fournisseurs qui essaient, néanmoins, de facturer une indemnité de rupture (cachée) lorsque leurs clients résilient leur contrat d'énergie de manière anticipée. Cette indemnité est, par exemple, imputée par la facturation d'une redevance fixe pour une année entière sur la facture finale au lieu de facturer uniquement cette redevance fixe pour la durée de la fourniture effective d'électricité et/ou de gaz naturel indiquée sur la facture de clôture. Une autre pratique consiste à offrir des rabais lors de la signature du contrat d'énergie où ces réductions ne sont accordées qu'à l'expiration du contrat d'énergie de sorte que le rabais n'est pas accordé en cas de départ anticipé ou de résiliation anticipée.



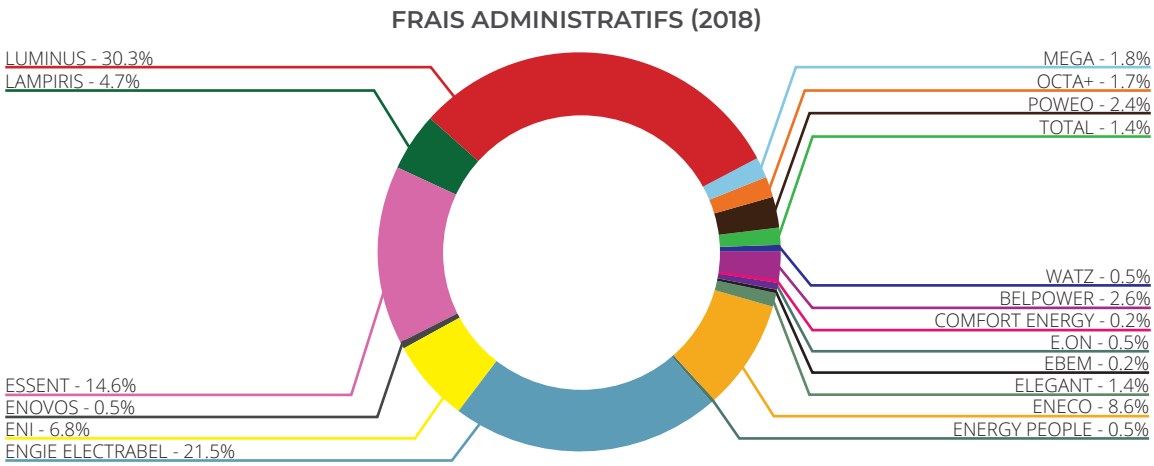
Le Service de Médiation tente d'arbitrer ces différends en signalant aux fournisseurs d'énergie que la disposition légale prévoit 'qu'aucune indemnité' ne peut être réclamée aux clients résidentiels et aux PME qui changent de fournisseur, à condition de respecter un préavis d'un mois (Article 18, § 2/3 de la loi relative à l'organisation du marché de l'électricité).

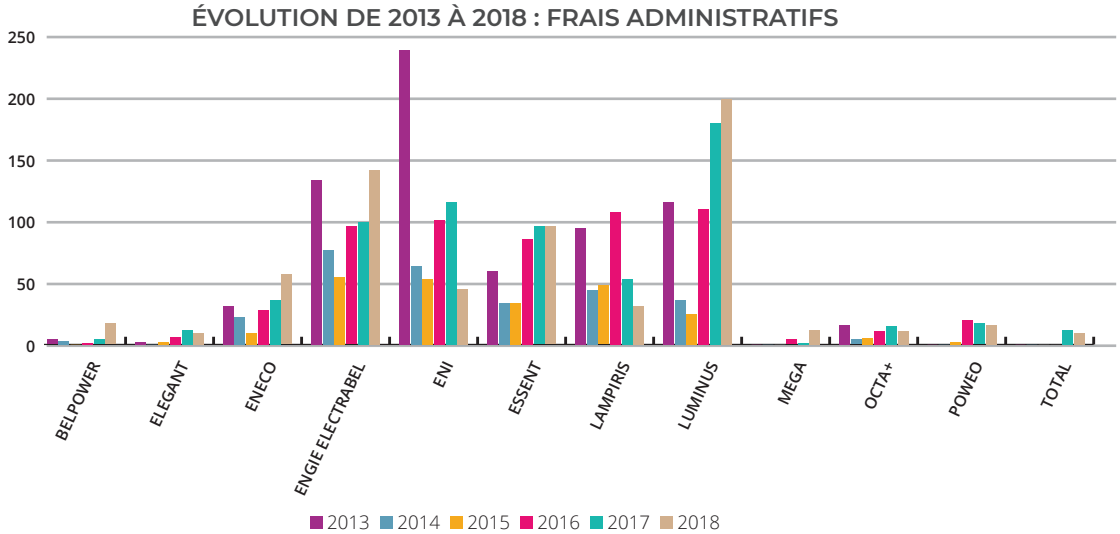
En raison du nombre croissant de litiges et du nombre croissant de fournisseurs qui appliquent cette pratique commerciale, le Service de Médiation de l'Énergie a demandé à ses collègues du Service de Médiation pour le Consommateurs d'introduire une action collective à l'encontre des fournisseurs d'énergie ESSENT, LUMINUS, OCTA+, MEGA, ENERGY PEOPLE et ZENO.

Le 3 août 2018, le Service de Médiation pour le Consommateurs a introduit une requête auprès du Tribunal de Commerce (Tribunal de l'entreprise) de Bruxelles en vue d'aboutir à un règlement collectif pour les clients victimes.

Conformément au Code de droit économique, le Service de Médiation pour le Consommateur peut en effet intervenir comme représentant d'un groupe de consommateurs contre une éventuelle violation de la loi sur l'électricité et le gaz lorsque cette action collective est plus efficace qu'une action en justice individuelle introduite par un consommateur seul.

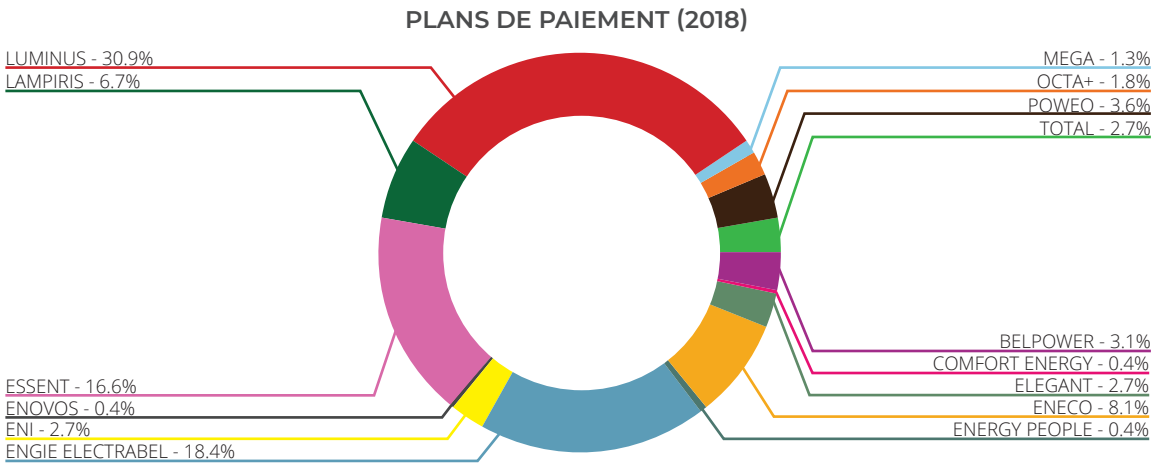
PROBLÈMES DE PAIEMENT

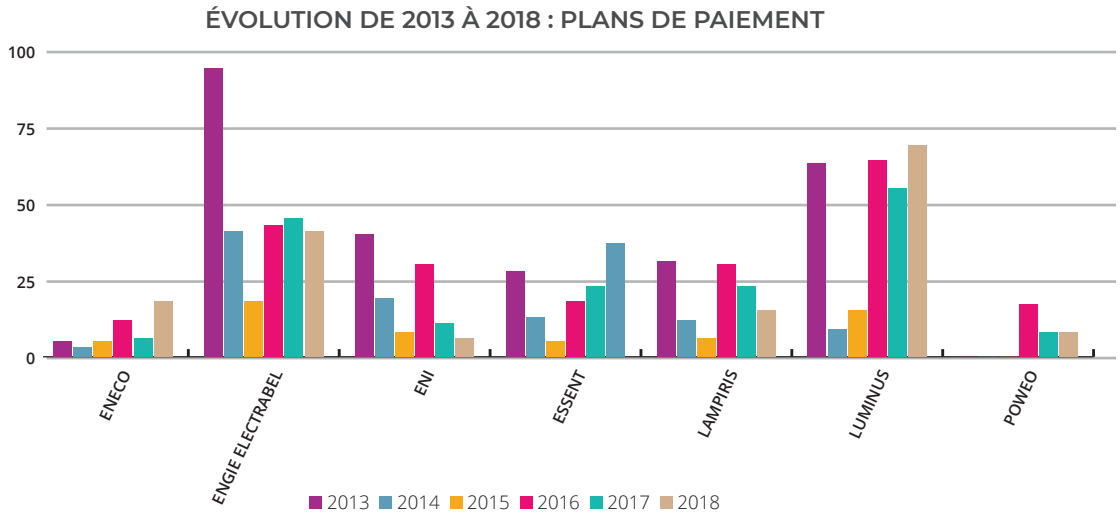






Le nombre de litiges liés à la facturation de frais administratifs est toujours en hausse. Étant donné qu'il n'y avait pas de changements à noter en 2018 à cet égard au niveau des règles régionales, le Service de Médiation présume que cette problématique est due à l'incapacité d'un certain nombre de clients finals de payer leur facture d'énergie en hausse. Cette constatation est confirmée par le nombre croissant de litiges liés aux plans de paiement.





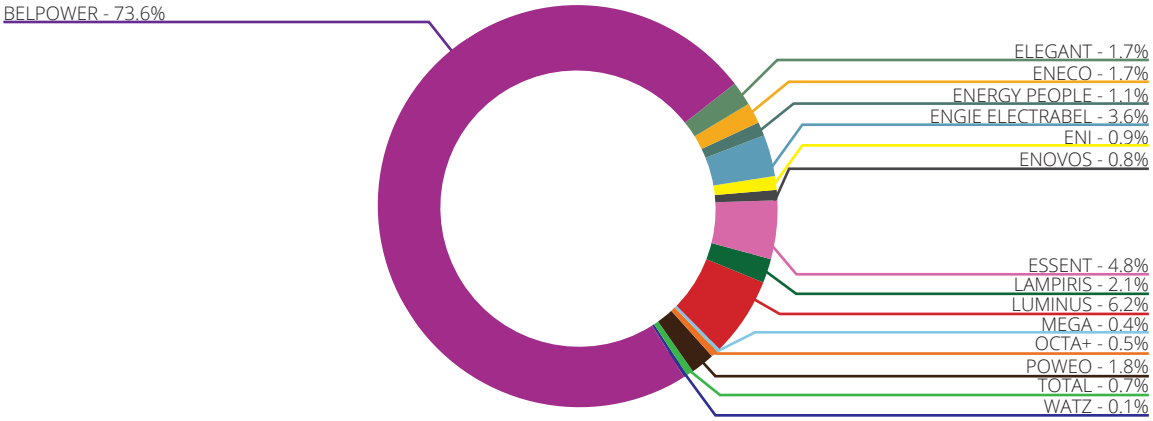
Des initiatives sont prises par les régulateurs et les pouvoirs régionaux afin de recommander voire d'imposer des plans de paiement raisonnables et équilibrés auprès des fournisseurs d'énergie commerciaux dans le cadre des obligations de service public social. Le Service de Médiation continue de recevoir pourtant des plaintes ayant trait à la faisabilité financière des plans de paiement et aux frais administratifs qui les accompagnent. Le Service de Médiation parvient habituellement à s'entendre avec les fournisseurs sur des plans gratuits et abordables. Au besoin, il est proposé à la personne concernée de demander au CPAS de sa commune un plan de remboursement de sa dette d'énergie.

En matière de recouvrement de dettes énergétiques, un point sensible est le fait que les créances sont revendues à des tiers, en particulier à des professionnels du recouvrement. C'est très problématique lorsque le consommateur estime qu'il y a matière à contestation dans la facture. En général, le créancier repreneur ne semble pas disposer des informations et de l'expertise nécessaires pour pouvoir répondre aux objections du consommateur et trouver une solution. Le

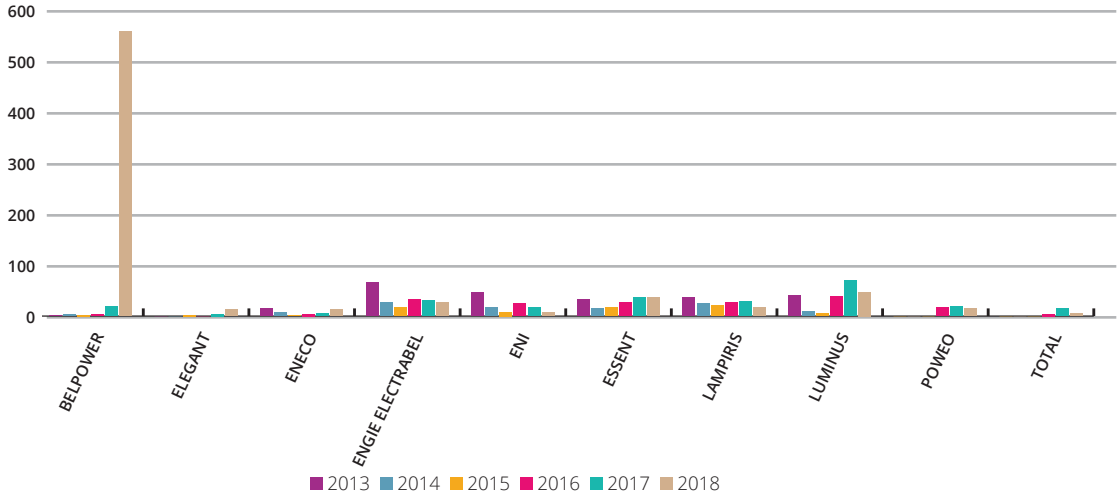


Service de Médiation continue dans ce cas à interpeller le fournisseur d'énergie afin qu'il livre les informations nécessaires sur les factures non payées et les arriérés afin que le litige puisse être traité ou réglé avec les informations appropriées.

NOTE DE CRÉDIT/REMBOURSEMENT (2018)



ÉVOLUTION DE 2013 À 2018 : NOTE DE CRÉDIT/REMBOURSEMENT



Parmi les litiges sur les remboursements de sommes dues, BELPOWER se distingue particulièrement avec 557 plaintes pour absence de remboursement de sommes dues. Le 18 juin 2018, l'Assemblée générale de BELPOWER a décidé de dissoudre et de liquider la société. La liquidation a notamment comme conséquence que les actifs de la société sont réalisés et que les créanciers sont payés dans la mesure du possible. Cela a donc également eu un impact sur les remboursements éventuels des clients.

En effet, en cas de liquidation, il n'est pas possible qu'un créancier soit payé de façon discrétionnaire avant les autres (par exemple, le premier qui en fait la demande ou celui qui exerce le plus de pression pour obtenir le paiement) ; c'est le principe de l'égalité des créanciers qui s'applique. Toutefois, la loi apporte une exception très importante à ce principe lorsqu'elle précise « sans préjudice des droits des créanciers privilégiés ». Les créanciers qui prennent une hypothèque (souvent les institutions de crédit) et les créanciers qui bénéficient d'un privilège en vertu de la loi sont donc payés en premier. Le solde éventuel est réparti au marc le franc entre les autres créanciers, parmi lesquels les clients énergie de BELPOWER qui ont toujours droit à un remboursement.

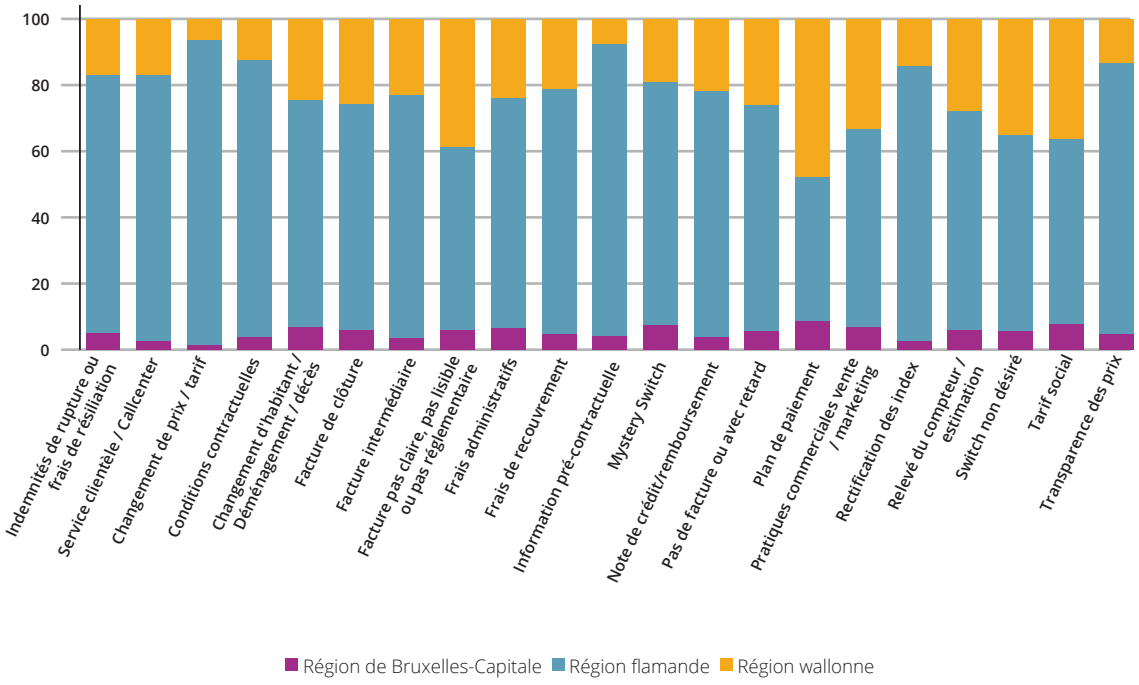
En conséquence de la liquidation de BELPOWER, le Service de Médiation n'a pu que conseiller



aux clients finaux concernés de mettre la partie adverse en demeure par l'intermédiaire du liquidateur. Par la mise en demeure, ils signifient à l'autre partie qu'elle ne respecte pas ses obligations. Surtout lorsque le client final avait encore droit à des paiements de la part de BELPOWER, il a donc été conseillé d'envoyer une mise en demeure au liquidateur de BELPOWER.

Étant donné qu'il est apparu que le règlement alternatif des litiges par l'intermédiaire du Service de Médiation de l'Energie n'était plus possible avec une société qui avait cessé ses activités énergétiques et se trouvait en liquidation, la possibilité de recourir à une procédure judiciaire a également été expliquée. Le Service de Médiation a averti les clients finals qu'en cas de procédure judiciaire, plusieurs frais sont supportés au départ par la partie qui réclame une action particulière (comme la citation de la partie adverse). In fine, la partie déboutée se verra également condamnée par le juge à payer les frais. Naturellement, cela n'est positif que dans la mesure où l'autre partie est suffisamment solvable, ce qui n'est pas clair dans le cas de BELPOWER.

Étant donné l'organisation régionale du marché de l'énergie, un certain nombre de types de plaintes spécifiques se répartissent aussi par région dans laquelle est située l'adresse de consommation du plaignant. Cette répartition selon les types de plaintes suit généralement la répartition régionale des plaintes, mais cette analyse montre que certains types de plaintes sont plus ou moins présents dans certaines régions. Il y a, par exemple, relativement plus de problèmes liés au changement de contrat d'énergie ou du prix de l'énergie (informations précontractuelles, conditions contractuelles, changement de prix/tarif) en Flandre que dans les autres régions. Les problèmes liés aux plans de paiement, à l'application du tarif social, à la facturation (tardive) et au paiement (remboursement) des factures, sont plus fréquents en Région wallonne et dans la Région de Bruxelles-Capitale. Dans les rapports annuels des régulateurs régionaux se trouvent plus d'informations concernant les pratiques de marché des fournisseurs et le respect des obligations de service public qui leur sont imposées par les autorités régionales.




A
B
C
D
E
F
G

Exemples d'accords à l'amiable et recommandations

5



Face aux litiges, le Service de Médiation tâche de parvenir aussi souvent que possible à des solutions ou à des arrangements à l'amiable. Dans certains cas, ce n'est toutefois pas possible et des recommandations sont alors rédigées. Le Service de Médiation formule de telles recommandations lorsqu'un différend est fondé et qu'il ressort des éléments juridiques et factuels du dossier qu'il est possible de trouver une solution équitable et légitime au différend.

En 2018, le Service de Médiation a émis au total 63 recommandations portant sur les sujets suivants :

- Facturation de la redevance fixe comme indemnité de rupture (dissimulée) (21 recommandations, dont 12 adressées à ESSENT, 4 à MEGA, 3 à LUMINUS et 2 à OCTA+) ;
- Conditions contractuelles et/ou informations précontractuelles (16 recommandations, dont 8 adressées à LAMPIRIS, 3 à LUMINUS, 2 à ENI (ENECO), 1 à ENGIE ELECTRABEL, 1 à E.ON et 1 à OCTA+) ;
- Pratiques de ventes (13 recommandations, dont 6 adressées à ENGIE ELECTRABEL, 4 à LUMINUS, 1 à ENECO, 1 à ESSENT et 1 à MEGA) ;
- Tarif pour consommation sans contrat à Bruxelles (6 recommandations adressées au gestionnaire de réseau de distribution SIBELGA) ;
- Problèmes de facturation (3 recommandations, dont 1 adressée à ENGIE ELECTRABEL, 1 à LAMPIRIS et 1 à SIBELGA) ;
- Rectification d'index (2 recommandations dont 1 adressée à ENGIE ELECTRABEL et 1 au gestionnaire de réseau de distribution ORES) ;
- Déménagements (1 recommandation adressée à ENGIE ELECTRABEL) ;
- Frais administratifs (1 recommandation adressée à ENGIE ELECTRABEL).



Quelques exemples des arrangements à l'amiable après l'intervention du Service de Médiation sont présentés ci-après.

DÉMÉNAGEMENT

Bâtiment inoccupé

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Une société de logement social dépose une plainte concernant une facture du fournisseur X, étant donné qu'elle n'a signé aucun contrat avec ce dernier et a un contrat avec le fournisseur Y.

RESULTAT

Le fournisseur X a annulé la facture en question et aucun paiement n'a été dû.

Facturation après la date de déménagement

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur P. conteste une facture de clôture datée du 21/04/2018 d'un montant de 72,44 euros pour une période de consommation allant du 7/07/2017 au 12/04/2018. La consommation de Monsieur P. prend fin le 12/04/2018 sur base d'un index à 8.844 kWh alors qu'il confirme le déménagement au 22/12/2017 sur base d'un index à 8.351 kWh.

RÉSULTAT

Suivant la réception d'un document de rectification contresigné par les parties concernées reçu chez le fournisseur en date du 3/04/2018, une demande auprès du gestionnaire de réseau a été transmise pour la rectification de l'index du 12/04/2018 afin d'obtenir l'index à 8.351 kWh.



Un nouveau décompte d'un montant en faveur de Monsieur P. de 43,64 euros a donc été établi en date du 2/10/2018 par le fournisseur. Il ne reste dès lors qu'une redevance fixe facturée après la date de déménagement, c'est-à-dire pour la période allant du 23/12/2017 au 12/04/2018.

Vu que Monsieur confirme avoir bien transmis les informations de transfert en date du 22/12/2017, le fournisseur a accepté d'établir un geste commercial en annulant les redevances pour la période allant du 22/12/2017 au 12/04/2018.

Traitement tardif du formulaire de reprise des énergies

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Suite à un déménagement en mars 2018, Monsieur D. a envoyé un document de reprise des énergies à son fournisseur afin de lui communiquer ce déménagement et obtenir une facture de clôture.

Monsieur a continué à recevoir des factures d'acompte pour le mois d'avril et le mois de mai.

Ces factures n'ont pas été payées étant donné qu'il avait demandé la clôture du contrat en mars.

Du fait du non-paiement de ces factures, son fournisseur lui a fait parvenir un courrier afin de réclamer des frais de recouvrement d'un montant de 15 euros.

Ce n'est qu'au mois de juin que la facture de clôture a enfin pu être établie. Celle-ci prenait en compte les coûts de transport et de distribution ainsi que les redevances pour le mois d'avril et de mai. Or, ça ne devait pas être le cas vu que Monsieur avait demandé la clôture en mars.

Suite à ce problème, Monsieur D. a pris contact avec son fournisseur afin de lui faire part de son mécontentement.

N'ayant pas reçu une réponse satisfaisante de la part de son fournisseur, Monsieur D. a introduit une plainte auprès du Service de Médiation afin de trouver une solution.

RÉSULTAT

Etant donné que le contrat de Monsieur D. devait être clôturé fin mars 2018, le fournisseur a annulé les deux factures d'acompte (avril et mai) émises entre la date effective de clôture et l'établissement de la facture de clôture ainsi que les frais de recouvrement concernés (15,00 euros). Le fournisseur a également réémis en date du 6/06/2018 une nouvelle facture de clôture.

Cette facture corrective ne prend donc pas en compte les coûts de transport et de distribution ainsi que les redevances pour le mois d'avril et de mai.

L'intervention du Service de Médiation a donc permis à Monsieur D. d'éviter une surfacturation d'un montant total de 138 euros.

CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

Switch non souhaité

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur G. a demandé une offre de contrat à un nouveau fournisseur.

Après avoir parcouru l'offre reçue, Monsieur G. a souhaité rester chez son fournisseur actuel.

Un contrat a, néanmoins, été activé par le fournisseur. Selon Monsieur G., le fournisseur a affirmé que l'adresse IP du client valait pour signature.

Le fournisseur affirme, quant à lui, que Monsieur G. a validé son contrat mais qu'au moment de la réception de la demande d'annulation du contrat, l'annulation du changement de fournisseur a été traitée tardivement.

RÉSULTAT

Le fournisseur a lancé un switch after mystery switch pour que l'ancien fournisseur reprenne le point et a annulé la facturation établie au nom du client.



Changement non souhaité après une résiliation de contrat

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Un client adresse un courrier recommandé à son fournisseur afin de lui notifier la résiliation de son contrat, qui expire le 30/06/2018. Le fournisseur confirme la réception du courrier de résiliation.

Le client signe un nouveau contrat chez un autre fournisseur le 22/06/2018. Le nouveau fournisseur envoie immédiatement un message au gestionnaire de réseau de distribution afin que le contrat débute le 01/07/2018. Le gestionnaire de réseau de distribution refuse cependant la notification de changement. Il ressort en effet que l'ancien fournisseur n'a pas entamé la procédure en vue de résilier le contrat le 30/06/2018. Par conséquent, le nouveau fournisseur ne peut pas prendre le relais le 01/07/2018, mais uniquement à partir du 01/08/2018.

Le client n'accepte pas que son ancien fournisseur n'ait pas fait savoir au gestionnaire de réseau que le contrat devait prendre fin le 30/06/2018. Le client doit donc rester un mois de plus chez son ancien fournisseur et payer les tarifs plus élevés pratiqués par ce dernier. Il introduit par conséquent une plainte auprès du Service de Médiation.

RÉSULTAT

L'ancien fournisseur déclare qu'il ne met pas automatiquement fin à ses contrats mais attend le document de reprise du nouveau fournisseur. En procédant de la sorte, il veut éviter que des clients ne se retrouvent sans fournisseur si toutes les démarches liées au contrat passé auprès du nouveau fournisseur ne sont pas réglées en temps utile.

Le Service de Médiation comprend cette manière de procéder, mais souligne qu'elle peut entraîner tout autant de problèmes pour le client final. Si ce dernier décide de résilier son contrat de fourniture d'énergie, il incombe au gestionnaire de réseau de distribution de faire le nécessaire pour régulariser le point de fourniture. Ces procédures sont décrites dans le Règlement technique du VREG.

Sur la base de l'argumentation du Service de Médiation, l'ancien fournisseur consent finalement à rembourser au client la différence de prix relative à la période pendant laquelle il a continué à lui fournir de l'énergie.

Le dossier se conclut donc sur un résultat positif.

Changement non souhaité à cause d'une erreur du service clientèle

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Un client utilise le délai de rétractation de 14 jours calendaires dont il bénéficie et envoie un courrier recommandé afin d'annuler le contrat conclu par l'entremise d'un démarcheur faisant du porte-à-porte.

Quelques jours plus tard, il reçoit tout de même un courrier du gestionnaire de réseau lui demandant de transmettre ses relevés de compteur pour le changement de fournisseur.

Lors de plusieurs contacts téléphoniques, le client reçoit la confirmation que son courrier recommandé est bien arrivé et qu'il ne recevra pas de factures du fournisseur.

Il reçoit malgré tout une facture de clôture de son fournisseur initial et une confirmation attestant que le changement a bien été effectué.

Le client n'accepte pas cette décision et introduit une plainte auprès du Service de Médiation.

RÉSULTAT

Le fournisseur fait savoir que le client a fait usage de son droit de rétractation en temps utile afin d'annuler le contrat, mais que la demande a été traitée tardivement, de sorte que le contrat est quand même entré en vigueur.

Le fournisseur a annulé le contrat et a pris la facture à son compte.



La redevance fixe

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur L. a changé de fournisseur d'électricité après 13 mois et conteste que son ancien fournisseur d'énergie lui facture l'entièreté des frais fixes annuels pour le seul 13e mois (premier mois d'une nouvelle année contractuelle), soit 69,95 euros.

RÉSULTAT

Le fournisseur d'énergie a indiqué que la redevance fixe sert à couvrir des coûts qui sont exposés pour chaque client, principalement au début d'une année de fourniture.

Cependant, ils sont disposés, de manière exceptionnelle et comme geste commercial, à annuler les frais de la redevance fixe.

Ils ont donc établi une note exceptionnelle d'une valeur d'un montant de 69,95 euros en faveur de Monsieur L.

Switch non souhaité

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

En juillet 2018, Monsieur L. a été approché par un démarcheur représentant un fournisseur d'énergie.

Monsieur L. n'a pas donné suite à cette proposition de contrat.

Pourtant, il reçoit une première facture d'acompte le 4/09/2018.

Il contacte le fournisseur qui lui adresse une copie signée du contrat.

Monsieur L. affirme qu'il s'agit d'un faux en écriture et conteste le contrat.

RÉSULTAT

Le fournisseur a annulé le contrat litigieux et a affirmé avoir transmis le dossier au service responsable de ce type de cas.

Le point de fourniture a été « rendu » au fournisseur initiale le 1/10/2018.

La facture relative à l'acompte de septembre, d'un montant de 122,21 euros, a été créditée.

Switch non souhaité et coupure d'un point de raccordement

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

En juin 2018, le voisin de Monsieur H. est démarché par un fournisseur.

Il communique ses coordonnées pour recevoir les informations nécessaires avant de se prononcer mais il reçoit, quelques jours plus tard, un courrier de bienvenue de la part du fournisseur.

Le voisin de Monsieur H. contacte le fournisseur et demande l'arrêt du contrat et de la procédure initiée pour défaut de paiement.

Le fournisseur a finalement procédé à la coupure, mais en raison d'une erreur due à une inversion de compteurs, Monsieur H. a été coupé.

Monsieur H. a été dépourvu d'alimentation électrique durant une semaine.

RÉSULTAT

Le fournisseur a consenti à prendre en charge les frais relatifs à la coupure du point de Monsieur H.

PRATIQUES DU MARCHÉ

Pratiques de vente trompeuses

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Un représentant d'un fournisseur annonce à un client que s'il conclut un contrat avec ledit fournisseur, il ne devra pas payer de tarif prosommateur. Ce point figure aussi explicitement sur le contrat signé par le client.

Un an plus tard, le client change de fournisseur. À l'examen de la facture finale, il constate que le tarif prosommateur lui a bien été facturé et s'élève au total à 780 euros hors TVA.

Il prend contact à plusieurs reprises avec le



fournisseur, qui finit par lui promettre de débattre de ce différend en interne. Quelques jours plus tard, le client reçoit une note de crédit de 106,97 euros. Le fournisseur a établi cette note de crédit afin d'annuler l'indemnité fixe facturée au client.

Le client n'est pas d'accord avec cette proposition de dédommagement et introduit une plainte auprès du Service de Médiation.

RÉSULTAT

Le fournisseur explique qu'un partenaire commercial (avec lequel il ne collabore plus) mentionnait sur les contrats qu'aucun tarif prosommateur ne serait facturé.

Tous les propriétaires de panneaux solaires sont néanmoins tenus de s'acquitter du tarif prosommateur en vertu de la loi. Le fournisseur n'a aucun pouvoir décisionnel en la matière et est contraint de facturer ce coût.

Le fournisseur comprend toutefois que le client a été trompé et est disposé à prendre en charge 50 % du tarif prosommateur. Le client a finalement accepté cette proposition et le fournisseur a ensuite établi une note de crédit supplémentaire d'un montant de 390 euros hors TVA.

La redevance fixe et le droit de rétractation

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Madame C. conteste la redevance fixe qui lui a été facturée. En effet, cette dernière indique qu'elle a été contrainte de changer dans l'urgence de fournisseur, suite à la lettre du gestionnaire de réseau l'informant que le fournisseur n'était plus en mesure de fournir de l'électricité. Un contrat a été conclu avec un fournisseur mais après quelques jours, Madame C. s'est rétractée pour un autre fournisseur. Madame C. a reçu une facture avec une redevance fixe pour une année de 57.81 euros HTVA .

RÉSULTAT

Le fournisseur est tout d'abord resté sur sa position et a informé le Service de Médiation qu'il a choisi de facturer les frais de la redevance dans son entièreté sur la facture de décompte/de clôture. Ce tarif est comptabilisé à tous les clients, y compris pour les clients qui souhaitent passer prématurément chez un autre fournisseur.

Le Service de Médiation a, néanmoins, repris contact avec le fournisseur en indiquant qu'il s'agissait d'une demande d'un contrat qui a été faite en urgence suite à la suspension du contrat d'accès. Un contrat a donc été fait le 6 juin mais le 7 juin, un mail a été envoyé pour la rétractation.

Suite à ces remarques, le fournisseur a confirmé que le client a effectivement exercé son droit d'annulation dans le délai de rétraction et le nécessaire a été fait pour le remboursement de la redevance fixe (=69,95 euros).

Pratiques de vente déloyales

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Le responsable d'un service de logements supervisés, accompagnant des personnes en situation de handicap mental, nous interpelle à propos de Monsieur D.

Monsieur D. aurait été confronté à un démarcheur et ce, malgré son statut d'incapacité juridique.

RÉSULTAT

Le fournisseur a pris à sa charge l'entièreté de la partie litigieuse, en l'occurrence, du 12/08/2018 au 4/11/2018.

Le fournisseur s'est également engagé à effectuer les démarches nécessaires en interne en vue d'identifier la nature du problème.

Pratiques de vente abusives

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Le CPAS de Monsieur A. introduit une plainte dans le cadre d'un démarchage abusif.

Un démarcheur s'est présenté au domicile de Monsieur A., initialement fourni par le gestionnaire de réseau – fournisseur social.

Monsieur A. était absent lors de son passage et le



contrat a été signé par le fils, à peine majeur, de Monsieur A. croyant qu'en l'absence de signature, la fourniture du point allait être suspendue.

Le CPAS a tenté de joindre le démarcheur afin d'annuler le contrat, au nom du fils de Monsieur A., dans les délais légaux sans succès.

RÉSULTAT
Le fournisseur a lancé un mystery switch afin que le point de fourniture soit repris par le gestionnaire de réseau.

L'émission des factures a été suspendue et les factures déjà émises ont été créditées.

Des mesures ont été prises auprès des démarcheurs concernés pour éviter de tels problèmes à l'avenir.

CONDITIONS CONTRACTUELLES

Non-octroi de l'intégralité de la réduction convenue

DESCRIPTION DE LA PLAINTE
En vérifiant son décompte annuel, un client constate que la réduction ne correspond pas à celle mentionnée lors de la conclusion du contrat. Il prend dès lors contact avec le fournisseur à plusieurs reprises. Comme il ne reçoit aucune réaction, il dépose une plainte auprès du Service de Médiation.

RÉSULTAT
Le fournisseur confirme que la réduction n'a pas été octroyée comme il se devait. La facture de décompte a été établie à nouveau en appliquant la réduction correcte. En guise de compensation, le fournisseur a également accordé une remise supplémentaire de 30 euros, que le client a accepté.

Indemnité forfaitaire fixe lors d'un changement de contrat chez le même fournisseur

DESCRIPTION DE LA PLAINTE
Un client signe un contrat de fourniture. Quelques jours plus tard, il constate que le fournisseur propose une offre tarifaire plus avantageuse, à laquelle il veut souscrire.

Le fournisseur répond au client que c'est possible, mais qu'il devra s'acquitter de l'indemnité forfaitaire fixe pour une année complète – qui s'élève à 80 euros – en raison du contrat conclu précédemment.

Le client conteste cette indemnité fixe puisqu'il n'a été client que pendant une période limitée et veut de surcroît conclure un autre contrat auprès du même fournisseur. Étant donné que le fournisseur refuse de facturer l'indemnité fixe pro rata temporis, le client dépose une plainte auprès du Service de Médiation.

RÉSULTAT
Le fournisseur déclare au Service de Médiation que le client a accepté les conditions générales, qui stipulent que l'indemnité fixe est due pour toute une année contractuelle entamée et que si le contrat est résilié pour quelque raison que ce soit, le client devra s'acquitter de l'intégralité de l'indemnité.

Le fournisseur estime dès lors que le client doit payer la totalité de l'indemnité fixe s'il décide de signer un autre contrat chez le même fournisseur.

Le Service de Médiation renvoie le fournisseur à l'article 18 § 2/3 de la Loi relative à l'organisation du marché de l'électricité, qui dispose ce qui suit :

« Le client résidentiel ou la P.M.E. a le droit de mettre fin à tout moment à un contrat de fourniture continue d'électricité, qu'il soit à durée déterminée ou à durée indéterminée, à condition de respecter un délai de préavis d'un mois. Toute clause contractuelle qui porte préjudice à ce droit est nulle de plein droit.

Sauf convention contraire expresse, le fournisseur avec lequel le client résidentiel ou la P.M.E. conclut un contrat de fourniture continue d'électricité est présumé être mandaté pour exercer le droit visé à l'alinéa 1er.



Lorsque le client résidentiel ou la P.M.E. fait utilisation du droit qui lui est octroyé par l'alinéa 1er, aucune indemnité ne peut lui être portée en compte. »

Cela signifie qu'aucune indemnité ne peut être facturée, sous quelque dénomination que ce soit.

Sur la base de ces éléments, le fournisseur s'est montré disposé à effectuer le changement de contrat souhaité et à facturer l'indemnité fixe *pro rata temporis*.

L'application d'une promotion

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur D. a reçu une promotion d'un partenaire accordant une ristourne annuelle de 25 euros (gaz et électricité). Monsieur D. a fait confirmer cette promotion par le fournisseur qui confirme que le code "gain" a été ajouté à ses contrats.

Cette ristourne n'a été appliquée qu'une fois lors de son décompte établi en 2015. En 2016 et 2017, elle n'a plus été appliquée.

Monsieur D. considère qu'écrire 25 euros/an lui donne droit à une ristourne de 25 euros chaque année.

RÉSULTAT

Le fournisseur est tout d'abord resté sur sa position à savoir que la facturation et les réductions sont émises conformément au contrat initial. Le fournisseur indique avoir tacitement accepté d'octroyer ces ristournes aux adhérents du partenaire. Il s'agit d'une ristourne unique et si la collaboratrice du partenaire s'est mal exprimée, leur service n'en est pas responsable.

Selon le Service de Médiation c'est bien le fournisseur qui a établi le contrat sur base des prix et ristournes énoncés dans le document du partenaire. Ce document est donc un élément essentiel du contrat. En effet, il s'agit de l'objet du contrat et une des conditions est de bénéficier de 25 euros par an. Il s'agit d'une condition au contrat, raison pour laquelle le consommateur a souscrit. Il n'est pas indiqué qu'il s'agit d'une réduction unique.

Le code de droit économique prévoit que « En cas de doute sur le sens d'une clause, l'interprétation la plus favorable au consommateur prévaut. » (art. VI.37, §2)

Par conséquent, le Service de Médiation a demandé d'appliquer la réduction aux différentes factures.

Suite à ces commentaires, le fournisseur a accepté d'appliquer la ristourne sur la durée du contrat, à savoir les trois premières années.

AUTRES PRODUITS ET SERVICES

Service clientèle dans le cadre d'une chaudière à gaz défectueuse

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Un client veut prendre contact avec son fournisseur d'énergie car sa chaudière à gaz est en panne. Le client a en effet un contrat d'entretien avec son fournisseur.

La prise de contact se déroule très difficilement. Le client reçoit un numéro de téléphone différent à plusieurs reprises. En fin de compte, il est informé qu'un technicien passera le 04/11/2018.

Cependant, aucun technicien ne se présente chez lui le 04/11/2018. Le client reprend donc contact avec le fournisseur le 05/11/2018, qui envoie un technicien le jour même.

Il apparaît toutefois que ledit technicien n'est pas un spécialiste de la marque de la chaudière et ne dispose donc pas des pièces nécessaires. Le client est invité à reprendre contact avec le fournisseur.

De nouveau, le client s'entend répondre à plusieurs reprises qu'il n'est pas en contact avec le service compétent. Un technicien est finalement envoyé chez le client, mais il est expressément signalé à ce dernier que tous les frais de réparation seront à sa charge.



Le client n'accepte pas la manière dont la communication s'est déroulée et conteste également les frais de réparation qui lui sont facturés. Plusieurs services lui ont en effet déclaré que les frais étaient inclus dans son contrat d'entretien. Il introduit par conséquent une plainte auprès du Service de Médiation.

RÉSULTAT

Le fournisseur s'est montré disposé à prendre en charge le coût des pièces de rechange. Une intervention de 200 euros a également été allouée au client, qui a dû séjourner à l'hôtel pendant plusieurs jours car il n'avait pas d'eau chaude ni de chauffage.

Frais d'un dépannage pour une chaudière

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur V. a sollicité, par téléphone, le passage d'un technicien pour l'entretien de sa chaudière.

Un technicien s'est présenté chez lui le 24/03/2017 et a effectué l'entretien.

Quelques jours plus tard, Monsieur V. constate une fuite d'eau sur le mur, à côté de sa chaudière. Un nouveau chauffagiste vient sur place. Le technicien a dit qu'il s'agissait d'un tuyau qui avait été mal remis lors de l'entretien précédent et qu'il sera remis lors du prochain entretien. Le 31/03/2017 , Monsieur V. reçoit une facture pour ce dépannage de 125 euros pour une heure de travail.

RÉSULTAT

Le Service de Médiation a indiqué au fournisseur que leurs conditions générales stipulent que « *c'est seulement s'il apparait sur le lieu d'intervention que la demande du Client n'est pas comprise dans la prestation dépannage que les frais de déplacement, de main d'œuvre et des pièces liés à cette demande seront facturés directement au Client* ».

Or, la réparation d'une erreur de leur partenaire n'est pas renseignée comme ne faisant pas partie de la prestation dépannage.

Le fournisseur a indiqué qu'afin de clôturer le dossier, leur service consentait à prendre en charge toute la main d'œuvre. Seul le déplacement sera demandé au client. Une note de crédit sera envoyée à Monsieur V.

Autre service non-souhaité

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur K. constate que des montants sont prélevés à son insu, parallèlement à ses acomptes mensuels, et qui concernent un service qu'il n'a jamais souhaité.

RÉSULTAT

Le fournisseur a consenti à rembourser les sommes indûment prélevées pour un montant de 41,70 euros.

PROBLÈMES DE PAIEMENT

Annulation du solde prescrit

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur D. a contesté, dans un 1er temps, un décompte daté du 17/07/2013 d'un montant de 6.926,75 euros sur base d'index erronés. Le fournisseur confirme que ce décompte a déjà été annulé en date du 11/10/2017 mais confirme qu'il reste un solde ouvert d'un montant de 25,18 euros correspondant à la redevance fixe et aux coûts de distribution pour la période allant du 18/08/2011 au 30/11/2011 facturés sur le décompte annuel de 2012.

RÉSULTAT

Vu que cette plainte a été introduite auprès de la médiation en date du 16/07/18 et vu que le solde réclamé correspond à un décompte de 2012, le Service de Médiation a demandé l'annulation de ce montant sur base de la prescription des factures après 5 ans.

Le fournisseur nous a ensuite confirmé que le solde de 25,18 euros ne sera plus réclamé à Monsieur D.

Cette annulation est conforme à la loi du 6 juillet 2017, entrée en vigueur le 3 août 2017 (M.B. 24



juillet 2017) qui confirme que les créances en matière d'énergie sont prescrites par cinq ans :

« *Les créances pour la fourniture de biens et de services via des réseaux de distribution d'eau, de gaz ou d'électricité ou la fourniture de services de communications électroniques ou de services de radiotransmission ou de radio- et télédiffusion via des réseaux de communications électroniques se prescrivent par cinq ans.* »

Domiciliation bancaire

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Madame B. conteste avoir donné son accord pour le prélèvement de ses acomptes par domiciliation.

Madame B. affirme qu'une tierce personne inconnue aurait activée une domiciliation à son insu auprès de son fournisseur.

Le cadre légal en matière de domiciliation a été rappelé :

Les paiements sont encadrés par le Livre 7 du Code de droit économique.

L'article VII.33 de cette loi précise les modalités nécessaires à la réalisation d'une domiciliation :

Art. VII. 33. § 1er. La réalisation de la domiciliation nécessite l'octroi d'un mandat par le payeur à, selon le cas, l'une ou plusieurs des personnes suivantes :

1° le bénéficiaire;
2° le prestataire de services de paiement du bénéficiaire;
3° le prestataire de services de paiement du payeur.

Un exemplaire doit être remis au payeur. (...)

La domiciliation est basée sur un mandat dûment signé (signature valable électronique ou manuelle) par le créancier et le débiteur.

RÉSULTAT

Le fournisseur a procédé à l'arrêt de la domiciliation, a consenti à prendre à sa charge les frais relatifs au rejet de la domiciliation de Madame B. et le montant de sa facture d'acompte de 23,69 euros, à titre de geste commercial.

COMPÉTENCES RÉGIONALES

Coupure suite à une erreur du fournisseur d'énergie

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur N. indique qu'il a toujours payé ses factures de gaz et d'électricité mais que le gestionnaire de réseau de distribution a constaté qu'il n'y avait pas de contrat avec un fournisseur pour ses points de fourniture. Par conséquent, les compteurs ont été coupés.

RÉSULTAT

Le fournisseur avait conclu un contrat de livraison sur des points de fourniture erronés.

Le fournisseur a indiqué que le temps de traitement des codes EAN erronés a été particulièrement long suite à un souci technique en interne.

Notre service a indiqué que leur souci technique a entrainé un dommage et une coupure et que les clients finals peuvent obtenir une indemnisation sur la base du droit commun.

Le fournisseur a finalement indiqué qu'un montant de 721,86 euros TVAC sera remboursé en guise de geste commercial.

La procédure compteur à budget en Wallonie

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur D. conteste la procédure de compteur à budget initiée par son fournisseur d'énergie et le fait que son contrat a été suspendu et transféré auprès du « fournisseur X. » le temps de la procédure.

RÉSULTAT

Monsieur D. n'a pas signé de contrat avec le gestionnaire de réseau de distribution « fournisseur X. » mais comme prévu par l'Arrêté, c'est à lui que revient la fourniture de l'énergie



d'un client suite au dépassement du délai d'une procédure de compteur à budget.

Après analyse du dossier, il apparait que Monsieur D. n'aurait pas dû être fourni par le gestionnaire de réseau de distribution si longtemps. Le Service de Médiation a donc pris contact avec le fournisseur . En effet, celui-ci aurait normalement dû le reprendre après l'annulation et/ou après le placement du compteur à budget.

Le Service de Médiation a donc demandé d'indemniser Monsieur D. En effet, la consommation facturée par le gestionnaire de réseau de distribution est un tarif moyen du marché et supérieur à un tarif auprès d'un fournisseur commercial. Le 24/01/2018, le fournisseur a remboursé la somme de 633,2 euros.

Facturation erronée due à un problème d'attribution de compteurs

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Suite à un problème d'attribution de numéros de compteur dans un bâtiment comportant 7 appartements, Monsieur T. a reçu une facture erronée.

Cette facture erronée a poussé Monsieur T. à contacter son fournisseur afin d'obtenir une rectification mais il n'a jamais reçu de réponse de sa part.

De ce fait, Monsieur T. a introduit une plainte auprès du Service de Médiation. Celle-ci a été relayée auprès de son fournisseur ainsi qu'auprès de son gestionnaire de réseau (en charge des compteurs) afin de pouvoir trouver une issue à ce problème.

Suite à notre intervention auprès du gestionnaire de réseau, celui-ci s'est rendu sur place afin de clarifier la situation et de relier correctement les différents compteurs aux bons appartements ainsi qu'aux codes EAN s'y rapportant.

Cette démarche a permis au gestionnaire de réseau de remettre sa base de données en ordre et d'envoyer des rectifications aux fournisseurs des consommateurs concernés par ces mauvaises attributions.

Dans le cas présent, le fournisseur de Monsieur T. a pu recevoir des données corrigées et de ce fait établir une facture corrective.

RÉSULTAT

Cette démarche a non seulement permis de mettre à jour un problème touchant différents consommateurs d'un même bâtiment mais aussi d'obtenir une facture rectifiée pour le plaignant.

Ce qui lui a permis de récupérer un montant de 33 euros.


A
B
C
D
E
F
G

Avis politique

6



À la demande de la commission Économie, Politique scientifique, Éducation, Institutions scientifiques et culturelles nationales, Classes moyennes et Agriculture de la Chambre, le Service de Médiation a formulé l'avis politique 18.012 concernant la proposition de résolution parlementaire DOC 54 2565/001 visant à modifier l'accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz ». Cet avis politique a été envoyé le 8 janvier 2018 au président de la commission de la Chambre.

Cette proposition de résolution visait, d'une part, à renforcer l'accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz », y compris le code de conduite pour la « vente hors établissement » et la « vente à distance », ci-après dénommé l'« accord du consommateur », et d'autre part, à étendre l'accord du consommateur aux PME en matière d'énergie.

La proposition reprenait en grande partie l'avis politique 16.009 du 15 avril 2016 du Service de Médiation de l'Énergie concernant les « Propositions de modification et d'amélioration de l'accord du consommateur » https://www.mediateurenergie.be/fr/publications/avis-16009-concernant-laccord-du-consommateur.

Le Service de Médiation devait avant tout signaler que le 28 juin 2017, soit quelques jours après le dépôt de cette proposition de résolution, de nouvelles dispositions avaient été reprises dans l'accord du consommateur que le ministre de la Protection des consommateurs a conclu avec les fournisseurs d'énergie et publié sur le site Internet du SPF Économie à l'adresse suivante : http://economie.fgov.be/nl/binaries/accord_electricity_nl_tcm325-41209.pdf.

Les engagements des fournisseurs d'énergie ayant signé le nouvel accord du consommateur (tous ne l'ont pas fait) sont entrés en vigueur le 1er janvier 2018, à l'exception :

- des dispositions relatives aux simulations de prix lors des ventes conclues hors établissement et des ventes par téléphone, qui étaient appliquées au plus tard au 1er avril 2018 ;



- des dispositions relatives à la redevance fixe forfaitaire, qui étaient appliquées au plus tard au 1er septembre 2018.

La proposition de résolution devait dès lors être examinée à la lumière des dispositions du nouvel accord du consommateur.

Vous trouverez ci-après un aperçu, ainsi qu'un commentaire des différentes parties de la proposition de résolution.

A. Extension de l'accord du consommateur aux PME en matière d'énergie

Les PME, tout comme les petits indépendants (commerçants, exploitants de friteries, boulangers, etc.), ne bénéficient pas de la même protection en tant que consommateurs, au motif qu'ils sont considérés comme des clients finals professionnels. En cas de litige, ce sont en effet les conditions contractuelles et le Code civil qui s'appliquent.

La pratique démontre que ces petites PME et petits indépendants, considérés par la loi et l'accord du consommateur comme des professionnels, ne disposent souvent pas des connaissances pratiques et nécessaires pour résoudre les problèmes auxquels ils sont confrontés. Les factures qu'ils reçoivent sont souvent simplement transférées à un comptable. Toutefois, le comptable ne les aide pas à rechercher un fournisseur plus avantageux ou n'est pas en mesure de les aider lorsqu'ils



sont confrontés à, par exemple, une facturation tardive du fournisseur.

Lors de la révision de la législation fédérale relative aux marchés de l'électricité et du gaz naturel en 2012 (par les lois du 8 janvier 2012 et du 25 août 2012), plusieurs dispositions s'appliquant également aux PME ont été introduites. Citons par exemple l'interdiction de facturer une indemnité de rupture en cas de cessation anticipée du contrat de fourniture d'énergie par le client, qui protège tant les clients résidentiels que les PME. Une définition légale du terme « PME » a également été introduite en 2012.

AVIS PORTANT SUR LA PROPOSITION DE RÉSOLUTION VISANT À MODIFIER L'ACCORD DU CONSOMMATEUR

La proposition de résolution concorde avec le mémorandum du Service de Médiation, formulé le 24 novembre 2014 dans l'avis politique 14.007 https://www.mediateurenergie.be/sites/default/files/content/download/files/avis_14007.pdf, dans lequel le Service de Médiation de l'Énergie plaide en faveur d'une meilleure protection des PME (clients non résidentiels dont la consommation annuelle est de max. 100 000 kWh en gaz et de max. 50 000 kWh en électricité) au vu de la législation en matière d'électricité et de gaz naturel en leur appliquant également l'accord du consommateur (et le code de conduite pour la vente hors établissement et la vente à distance).

Le texte suivant peut être inséré dans l'introduction de l'accord du consommateur :

« Par "consommateur", il faut entendre tout consommateur final et toute PME (utilisateur non résidentiel ayant une consommation annuelle maximale de 100 000 kWh de gaz et de 50 000 kWh d'électricité). »

B. Renforcement de l'accord du consommateur :

a. Limitation de la facturation d'une indemnité forfaitaire pour une année entière sur la facture de clôture en cas de résiliation ou cessation anticipée du contrat

Certains fournisseurs essaient de facturer à leurs clients une indemnité de rupture (déguisée) lorsqu'ils changent anticipativement de fournisseur et résilient leur contrat d'énergie avant terme. Ils imputent ainsi par exemple une indemnité forfaitaire pour une année entière sur la facture de clôture, au lieu de la calculer au pro rata de la durée de fourniture effective d'électricité et/ou de gaz naturel indiquée sur la facture de clôture. Ce mode opératoire va à l'encontre de l'article 18, § 2/3 de la loi électricité qui dit ceci :

« § 2/3. Le client résidentiel ou la PME a le droit de mettre fin à tout moment à un contrat de fourniture continue d'électricité, qu'il soit à durée déterminée ou à durée indéterminée, à condition de respecter un délai de préavis d'un mois.

Toute clause contractuelle qui porte préjudice à ce droit, est nulle de plein droit.

Sauf convention contraire expresse, le fournisseur avec lequel le client résidentiel ou la PME conclut un contrat de fourniture continue d'électricité est présumé être mandaté pour exercer le droit visé à l'alinéa 1er.

Lorsque le client résidentiel ou la PME fait utilisation du droit lui octroyé par l'alinéa 1er, aucune indemnité ne peut lui être portée en compte. ».

Les indemnités de rupture en cas de résiliation anticipée du contrat ont été supprimées le 13 septembre 2012 pour permettre aux consommateurs de changer plus rapidement et plus facilement de fournisseur. En outre, la loi dispose qu'« aucune indemnité » ne peut être portée en compte, ce qui vaut pour toutes les indemnités découlant de la rupture du contrat, indépendamment de leur dénomination ou de



la manière dont elles sont établies ou facturées. La facturation d'une redevance fixe par année de fourniture entamée incite à nouveau les consommateurs à changer moins rapidement de fournisseur d'énergie. Si, après quelques mois, les clients reçoivent une proposition intéressante de la part d'un autre fournisseur, ils auront en effet moins tendance à en profiter puisqu'ils seront de toute façon redevables de l'indemnité forfaitaire pour une année entière auprès de leur ancien fournisseur.

Afin de ne subir aucun préjudice en cas de changement de fournisseur, les clients ne pourront donc sauter le pas qu'à la date d'échéance de l'année de fourniture ou de leur contrat. Sinon, ils devront payer une partie de la redevance fixe pour une période durant laquelle ils n'utiliseront pas les services du fournisseur. Chez certains fournisseurs, ces indemnités peuvent s'élever à plus de 70 euros par an et par vecteur énergétique, tant et si bien que certains clients finals se retrouvent à devoir payer plus de 100 euros en cas de cessation anticipée de leur contrat de fourniture d'électricité et de gaz naturel.

AVIS PORTANT SUR LA PROPOSITION DE RÉSOLUTION VISANT À MODIFIER L'ACCORD DU CONSOMMATEUR

Le Service de Médiation propose de supprimer les dispositions relatives à la redevance fixe forfaitaire (points 2.2.5., 2.3.1., deuxième alinéa, 2.3.3., 2.3.4., avant-dernier et dernier alinéas, de l'accord du consommateur), qui peuvent être appliquées par les fournisseurs d'énergie au plus tard au 1er septembre 2018.

Le point 2.3.5. actuel de l'accord du consommateur peut être complété du texte souligné ci-dessous :

« En cas de résiliation/cessation d'un contrat de fourniture en cours, il n'est jamais porté en compte au consommateur un dédommagement ou une indemnité de rupture, quel qu'en soit le nom. La restitution d'une quelconque réduction de prix définitivement acquise n'est pas exigée. Ces règles valent également en cas de switch effectif avant l'expiration du délai légal de résiliation d'un mois. Les coûts ou les indemnités déjà facturés sont remboursés au prorata de la période de fourniture non utilisée. »

Une autre solution possible est l'interdiction de la facturation d'une redevance fixe pour que cette indemnisation des frais de dossier ne soit plus traitée que par l'intermédiaire des prix de consommation ou des tarifs par kWh appliqués par le fournisseur. Cela améliorerait la transparence et, surtout, la possibilité de comparer les prix.

b. Prolongation/reconduction des contrats uniquement à l'aide de contrats actifs disponibles également pour les nouveaux clients afin d'éviter que certains clients se retrouvent coincés dans des relations fixées par des contrats plus chers que ceux offerts sur le marché

Si des consommateurs ont conclu un contrat avantageux avec un fournisseur d'énergie (par exemple via un achat groupé), le fournisseur a la possibilité après la date de fin du contrat et en l'absence de consentement explicite du client à une nouvelle proposition de contrat de fourniture, de renouveler le contrat d'énergie pour le produit équivalent le moins cher. Il suffit au fournisseur alors de retirer ce contrat particulier de son offre. Ainsi, le fournisseur a la garantie qu'il ne devra pas respecter le contrat avantageux pendant des années (pour le client).

Par contre, si les consommateurs ont conclu un contrat désavantageux (pour eux), le fournisseur a bel et bien la possibilité de reconduire tacitement ce contrat. Tout comme en cas de renouvellement du contrat, ce message de prolongation est souvent communiqué de manière peu claire et en petits caractères sur une facture intermédiaire.

Les fournisseurs ont donc intérêt à maintenir le plus longtemps possible un contrat plus cher que ce qu'ils proposent au marché (en général à des clients inactifs qui n'ont jamais changé de



fournisseur). Ces contrats ne sont parfois même plus proposés aux nouveaux clients parce que non concurrentiels. Dès lors, les clients qui n'ont jamais changé de fournisseur et qui se voient toujours facturer leur énergie au tarif fixé dans leur contrat initial paient ainsi pendant des années des montants trop élevés par rapport à un produit identique mais plus récent.

Dans son étude du 18 mai 2017 relative à la composition des portefeuilles de produits par fournisseur et au potentiel d'économies pour les ménages sur le marché belge de l'électricité et du gaz naturel, la CREG, le régulateur fédéral, constate que les parts de marché des produits les plus chers restent sensiblement plus importantes que celles des produits les moins chers.

La CREG attire également l'attention sur les produits de prolongation (renewals) chers. Il s'agit de produits (très) anciens d'un nombre de fournisseurs très limité, dont les contrats des clients existants sont renouvelés à plusieurs reprises. En particulier dans le cas de contrats avec une durée plus longue (par exemple 3 ans), la CREG constate que ce sont souvent ces produits qui ont un potentiel d'économies très important pour le consommateur.

AVIS PORTANT SUR LA PROPOSITION DE RÉSOLUTION VISANT À MODIFIER L'ACCORD DU CONSOMMATEUR

Conformément à la proposition de résolution, le Service de Médiation propose de reformuler le point 2.3.4. de l'accord du consommateur comme suit :

« Si le contrat prévoit la reconduction tacite, les fournisseurs d'énergie informent leurs clients par écrit ou sur support durable de la reconduction tacite et de la possibilité de résiliation du contrat. Cette notification au consommateur se fait clairement et sans équivoque, 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 apportée de manière unilatérale par le fournisseur d'énergie au détriment du consommateur. Cela signifie notamment que les conditions et les prix du contrat reconduit ne peuvent pas être moins avantageux que les conditions et les prix qui sont offerts aux nouveaux clients. Si les produits concernés par la reconduction sont quand même désavantageux, il n'est plus question d'une reconduction tacite.

~~*Les ajustements du prix au moment de la reconduction tacite ou après qui résultent de l'application de la clause de révision de prix ou de la formule paramétrique reprise dans le contrat initial ne constituent pas une modification apportée de manière unilatérale.*~~

Un fournisseur d'énergie 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. Cette nouvelle proposition est notifiée au consommateur par le biais d'un document séparé ~~via le même moyen par lequel la communication avec le consommateur se fait habituellement lorsqu'il s'agit du contrat en cours~~. Il doit clairement apparaître de cette proposition qu'il s'agit d'une nouvelle proposition de contrat. De plus, elle explique, de manière claire, non équivoque et spécifique, sur quels points les nouvelles conditions proposées diffèrent du contrat en cours.

À ce stade, ce n'est que lorsque le produit équivalent le moins cher du portefeuille du fournisseur d'énergie est proposé que la communication peut faire état de produit équivalent le plus avantageux. Ce n'est que lorsque le produit est le moins cher sur le marché qu'il peut être présenté comme produit le moins cher.

Le fournisseur d'énergie demande au consommateur de confirmer expressément son accord sur la nouvelle proposition, par lettre ou



sur un autre support durable, ou de changer de fournisseur d'énergie.

Le fournisseur d'énergie attire, de manière claire et apparente, l'attention du consommateur sur le fait que celui-ci peut vérifier via les sites web des régulateurs régionaux quel est le produit le moins cher. Cela se fait par une communication non équivoque qui renvoie à l'hyperlien vers la bonne page du site web du régulateur concerné, où la comparaison des prix peut être effectuée.

Si, à la date finale du contrat en cours, le consommateur n'a pas donné suite à cette demande, le fournisseur d'énergie s'engage à continuer à lui fournir le produit équivalent à durée déterminée le moins cher qu'il offre en vente à ce moment. Le fournisseur d'énergie en informe explicitement le consommateur par lettre ou sur un autre support durable.

Cette confirmation n'est pas exigée si, lors de la proposition de renouvellement de contrat, le fournisseur d'énergie a proposé le produit équivalent le moins cher. Ce n'est que lorsque le produit proposé est le moins cher sur le marché qu'il peut être présenté en tant que tel. Le fournisseur d'énergie attire, de manière claire et apparente, l'attention du consommateur sur le fait que celui-ci peut vérifier via les sites web des régulateurs régionaux quel est le produit le moins cher. Cela se fait par une communication non équivoque qui renvoie à l'hyperlien vers la bonne page du site web du régulateur concerné, où la comparaison des prix peut être effectuée.

~~*En cas de reconduction d'un contrat de fourniture à durée déterminée de plus d'un an qui prévoit la mise en compte forfaitaire d'une redevance fixe par année contractuelle entamée :*~~

- ~~*le consommateur continuera soit à bénéficier de la mise en compte, entièrement prorata temporis, de la redevance fixe, comme celle-ci est applicable depuis la deuxième année de contrat du contrat faisant l'objet de la reconduction ;*~~
- ~~*soit la partie forfaitaire de la redevance fixe après la reconduction ne sera pas supérieure au montant de celle-ci pendant la dernière année de contrat précédant la reconduction.*~~

~~*En cas de renouvellement d'un contrat de fourniture à durée déterminée de plus d'un an qui prévoit la mise en compte forfaitaire d'une redevance fixe par année contractuelle entamée, et lorsque le contrat renouvelé prévoit également la mise en compte forfaitaire d'une redevance fixe, les dispositions ci-avant mentionnées quant à la reconduction sont également applicables.*~~ *»*

c. Factures au nom de l'occupant/du propriétaire après une procédure de déménagement

Une fois qu'un occupant a signalé son déménagement, différents fournisseurs commencent à envoyer la facturation au nom de l'« habitant/propriétaire », et parfois même au nom spécifique du nouvel habitant ou du nouveau propriétaire si le précédent occupant l'a communiqué.

Toutefois, les nouveaux habitants ne sont pas d'accord avec cette facturation et ils ont raison. En effet, ces factures ont été rédigées sans contrat de livraison valable et selon des tarifs qui n'ont pas été communiqués au client ou, en tous cas, qu'il n'a jamais acceptés. Les fournisseurs s'octroient donc ainsi le droit d'appliquer un tarif arbitraire pour le prix de l'énergie et de facturer une redevance annuelle.

Les fournisseurs invoquent l'arrêté du gouvernement flamand relatif à l'énergie, dont l'article 5.5.1 dit ce qui suit :

« Dès la date de déménagement de l'ancien habitant, tous les coûts relatifs à la fourniture d'électricité ou de gaz naturel sont à charge du nouvel habitant ou du propriétaire en l'attente de l'installation d'un nouvel habitant. »

Le nouvel occupant ou le nouveau propriétaire



a toutefois le droit de choisir le fournisseur auquel il souhaite payer sa consommation. En outre, il appartient au gestionnaire de réseau de distribution, dans le cadre des procédures MOZA, de contacter l'utilisateur d'un point de prélèvement précis du réseau de distribution si ce dernier n'a pas encore conclu de contrat de fourniture avec un fournisseur. Ce n'est pas au fournisseur de l'ancien habitant de s'en charger et de facturer une consommation pour laquelle aucun contrat d'énergie valable n'a été conclu au nom de l'habitant ou du propriétaire. Le fournisseur de l'ancien habitant doit, en effet, entamer une procédure MOZA si aucun nouveau client ne fait appel à lui ou à un autre fournisseur à la suite d'un déménagement.

Certains propriétaires, comme les sociétés de logements sociaux, concluent également des contrats auprès de leur fournisseur lorsqu'un déménagement a lieu dans un logement social. Si le fournisseur de la société de logements sociaux traite le déménagement alors que le fournisseur de l'ancien habitant s'en est déjà occupé, ce dernier fournisseur aura déjà initié un switch et la consommation facturée ne pourra pas être introduite dans la comptabilité de la société de logements sociaux.

AVIS PORTANT SUR LA PROPOSITION DE RÉSOLUTION VISANT À MODIFIER L'ACCORD DU CONSOMMATEUR

Contrairement à l'avis politique du Service de Médiation, cette pratique est actuellement autorisée au point 3.1. de l'accord du consommateur. Le Service de Médiation propose dès lors également de modifier cette disposition comme suit pour les raisons de conformité au marché citées ci-dessus :

« Après un déménagement, un contrat est poursuivi à la nouvelle adresse du consommateur, à moins que des raisons techniques n'empêchent le fournisseur d'énergie de poursuivre le contrat de fourniture à cette adresse, ou si le contrat en cours est résilié à la nouvelle adresse. Pour ce qui est des contrats de fourniture, le contrat ne se poursuit pas non plus à la nouvelle adresse si le consommateur résilie le contrat de fourniture à compter de la date de déménagement. Une telle résiliation du contrat de fourniture ne peut toutefois pas entraîner la facturation d'une indemnité de rupture et/ou indemnité de résiliation. Dans ce cas, des frais administratifs ou des frais similaires ne peuvent pas davantage être facturés.

~~*Lorsqu'un déménagement est communiqué, le fournisseur d'énergie suspend la mise en compte, au consommateur, de la consommation d'énergie dans son habitation précédente, et ce à partir de la date de déménagement. La mise en compte des frais exposés à partir de cette date se fait d'après les règles fixées dans la réglementation régionale (au nouvel habitant ou, en attendant, au propriétaire).* »~~

Le Service de Médiation formule encore la remarque suivante en ce qui concerne la procédure de déménagement exposée dans l'accord du consommateur. Dans l'ancien accord du consommateur, le client sortant devait communiquer son déménagement à son fournisseur dans les 30 jours calendrier. Si le déménagement était communiqué après 30 jours calendrier, le fournisseur devait cesser la facturation de la consommation d'énergie le jour suivant la communication du déménagement.

Le nouvel accord du consommateur ne prévoit pas de délai et stipule que « lorsqu'un déménagement est communiqué, le fournisseur d'énergie suspend la mise en compte de la consommation d'énergie à partir de la date de déménagement ».

Se pose alors la question de savoir ce qui se passe si un client ne communique son déménagement qu'après un an... Le fournisseur doit-il alors cesser la facturation à la date du déménagement, soit avec plus d'un an d'effet rétroactif !? De l'avis du Service de Médiation, cette pratique va à l'encontre de la réglementation régionale et des accords UMIG. Le Service de Médiation



recommande dès lors de revenir aux conventions de l'ancien accord du consommateur en ce qui concerne la procédure de déménagement.

d. Établissement et envoi d'une facture avec bulletin de virement

Certains fournisseurs d'énergie n'envoient plus de bulletin de virement prérempli avec les factures intermédiaires afin d'inciter leurs clients à recevoir leurs factures par e-mail ou à payer par domiciliation. Les clients qui ne sont pas habitués à utiliser Internet ou qui ne souhaitent pas payer par domiciliation doivent constamment téléphoner pour demander des formulaires de virement. Pendant ces conversations téléphoniques, les opérateurs les incitent toujours à établir une domiciliation bancaire.

AVIS PORTANT SUR LA PROPOSITION DE RÉSOLUTION VISANT À MODIFIER L'ACCORD DU CONSOMMATEUR

Le nouvel accord du consommateur semble répondre à ce manquement au point 2.3.2.a., 14), où les fournisseurs d'énergie s'engagent, en ce qui concerne leurs conditions contractuelles générales/particulières, à :

« prévoir plusieurs possibilités de paiement parmi lesquelles au moins la domiciliation et le virement. Une opération de paiement par virement ne donne pas lieu à des frais supplémentaires ; ces deux possibilités de paiement sont garanties à ces conditions pour chaque formule tarifaire offerte par le fournisseur d'énergie ; ».

Un fournisseur doit proposer au client plusieurs modes de paiement pour chaque formule tarifaire, parmi lesquels doit toujours figurer la possibilité de payer par virement (sans frais supplémentaires).

Cette disposition apporte manifestement aussi une solution aux contrats exclusivement en ligne, pour lesquels le fournisseur exige une domiciliation. Les clients qui ne souhaitent pas de domiciliation pourraient donc également adhérer à cette solution, mais il convient d'attendre de voir comment la disposition sera appliquée par les fournisseurs d'énergie à partir du 1er janvier 2018.

e. Envoi d'une note de crédit par la poste si les clients n'optent pas pour des contrats en ligne via facturation et paiement électroniques

Certains fournisseurs envoient bien leurs factures par la poste, mais n'envoient pas de notes de crédit (en cas de factures de rectification). Les consommateurs peuvent alors uniquement consulter leurs notes de crédit via le portail client en ligne, sur le site web du fournisseur. Par ailleurs, les fournisseurs n'informent pas non plus les clients lorsqu'ils établissent une note de crédit. Or il peut être très déroutant de recevoir plusieurs factures pour une même période, mais pas de note de crédit. Et si un consommateur n'est plus client, il n'a plus accès au portail client et se retrouve donc dans l'impossibilité de consulter ses notes de crédit.

AVIS PORTANT SUR LA PROPOSITION DE RÉSOLUTION VISANT À MODIFIER L'ACCORD DU CONSOMMATEUR

Le nouvel accord du consommateur semble répondre à ce manquement au point 2.4.2, dont le dernier alinéa dit ceci :

« Lorsque le fournisseur d'énergie établit une note de crédit, il la transmet de la manière habituelle utilisée pour la transmission des factures au consommateur. Lorsque les factures sont donc envoyées par la poste, l'envoi d'une note de crédit se fait également par la poste. »



f. Interdiction de la vente porte-à-porte et de la vente sur la voie publique ou privée

Dans l'avis politique 14.006 du 24 novembre 2014 https://www.mediateurenergie.be/sites/default/files/content/download/files/avis_14007.pdf, le Service de Médiation plaidait déjà pour une interdiction de la vente porte-à-porte.

Depuis 2014, le Service de Médiation constate une augmentation du nombre de plaintes relatives à ces techniques de vente car dans ce marché de l'énergie où la concurrence se fait de plus en plus rude, certains fournisseurs utilisent plus activement et parfois plus agressivement le démarchage à domicile et, en général, les ventes hors établissement.

Voici un aperçu de l'évolution du nombre total de plaintes à propos des techniques de vente :

Année	Nombre de plaintes
2013	133
2014	178
2015	251
2016	261
2017	428
2018	483

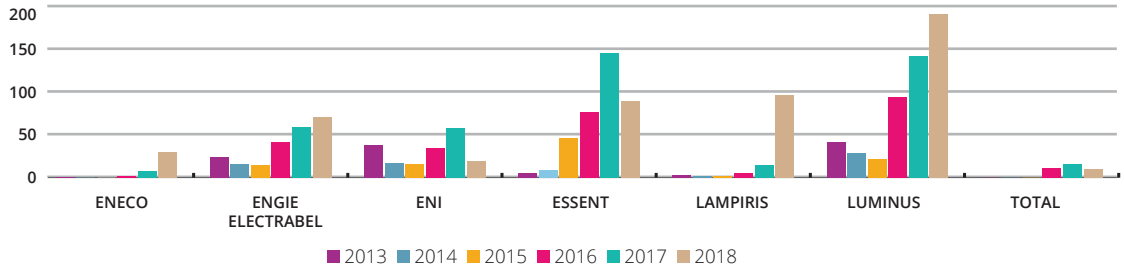
Le Service de Médiation constate donc une hausse de ces litiges au fil des années. Nous en arrivons à la même constatation lorsque nous examinons les plaintes visant les fournisseurs d'énergie qui pratiquent ce type de ventes.

AVIS PORTANT SUR LA PROPOSITION DE RÉSOLUTION VISANT À MODIFIER L'ACCORD DU CONSOMMATEUR

La proposition de résolution élargit cette interdiction aux ventes sur la voie publique ou privée et utilise, de l'avis du Service de Médiation, la formulation juridique la plus appropriée en tournant l'interdiction en engagement de la part des fournisseurs à *« [s'abstenir] de toute forme de vente de porte-à-porte et de vente sur la voie publique ou privée ».*

Une interdiction générale irait en effet à l'encontre de la directive européenne relative aux pratiques commerciales déloyales (**Directive** 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux **pratiques commerciales déloyales** des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur).

ÉVOLUTION DE 2013 À 2018 : PLAINTES PAR FOURNISSEUR D'ÉNERGIE





g. Communication du tarif le moins cher au client

Dans son étude du 18 mai 2017 relative à la composition des portefeuilles de produits par fournisseur et au potentiel d'économies pour les ménages sur le marché belge de l'électricité et du gaz naturel, la CREG, le régulateur fédéral, constate que :

- les parts de marché des produits les plus chers restent sensiblement plus importantes que celles des produits les moins chers ;
- une grande majorité de particuliers disposent toujours d'un potentiel d'économies considérable, tant en changeant de produit chez un même fournisseur qu'en changeant de fournisseur ;
- en fonction de la région (Flandre ou Wallonie) et du vecteur énergétique (électricité ou gaz naturel), la part de marché des 10 produits les plus chers s'élève à plus de 50 %, tandis que les 10 produits les moins chers représentent une part de marché d'à peine 20 % environ ; à Bruxelles, la part de marché des 5 produits d'électricité les plus chers s'élève à 28 % et celle des 5 produits les moins chers, à 9 % seulement, et la part de marché des 5 produits de gaz naturel les plus chers se monte à 41 %, contre 6 % à peine pour les produits les moins chers.

Cette constatation gagne à être soulignée vu le pourcentage élevé de switch et le fait que l'accord du consommateur dispose que les fournisseurs d'énergie sont tenus de communiquer une fois par an à chaque client la formule tarifaire la moins chère du moment suivant sa consommation.

On peut en déduire que la communication par le fournisseur :

- n'est pas claire pour le consommateur car elle est par exemple supplantée par d'autres messages sur une facture ou pas du tout communiquée ;
- n'est pas en soi celle de la formule tarifaire la moins chère pour le client. Par exemple, un tarif en ligne n'est pas communiqué par le fournisseur parce que les conditions de ce tarif ne correspondent pas au tarif actuel du client (domiciliation, contact uniquement par Internet, etc.).

Lors de la vente à distance ou hors établissement, il n'est pas non plus évident de savoir quelles informations les fournisseurs d'énergie communiquent au consommateur via leurs vendeurs désignés. Les consommateurs qui consentent à changer de fournisseur ne se rendent pas toujours compte qu'ils ne disposent pas du produit le moins cher auprès de leur nouveau fournisseur.

Le Service de Médiation a dès lors plaidé en faveur d'une clarification de l'accord du consommateur et d'une obligation pour les fournisseurs d'énergie de communiquer les tarifs les moins chers pour chaque profil de consommation, sur la base des différentes caractéristiques du produit (prix fixe ou variable, électricité verte ou grise, en ligne ou non, etc.). De cette manière, le client dispose d'une vue d'ensemble des produits que propose le fournisseur et peut opter pour le produit le plus intéressant pour lui. Afin de promouvoir la comparaison des produits, le fournisseur doit également renvoyer le consommateur vers les simulateurs de prix des régulateurs régionaux (VREG, BRUGEL et CWaPE).

AVIS PORTANT SUR LA PROPOSITION DE RÉSOLUTION VISANT À MODIFIER L'ACCORD DU CONSOMMATEUR

Le Service de Médiation constate que la proposition de résolution reprend en grande partie sa proposition. Dans le nouvel accord du consommateur qui entre en vigueur au plus tard le 1er janvier 2018, cette question a également reçu l'attention nécessaire :

- le point 2.2.3. de l'accord du consommateur prévoit la communication obligatoire du tarif le moins cher. *« Une fois par an, par cycle de 12 mois, le fournisseur d'énergie communique à chaque consommateur client la formule tarifaire la moins chère du moment suivant sa consommation.*



Ce n'est que lorsque le produit proposé est le moins cher sur le marché qu'il peut être mentionné en tant que tel. Le fournisseur d'énergie attire, de manière explicite et apparente, l'attention du consommateur sur le fait que celui-ci peut vérifier via les sites web des régulateurs régionaux quel est le produit le moins cher. Cela se fait par une communication non équivoque qui renvoie à l'hyperlien vers la bonne page du site web du régulateur concerné, où la comparaison des prix peut être effectuée. Cette communication adressée au consommateur individuel se fait de manière claire et apparente et ne peut pas être altérée par d'autres messages commerciaux. Le fournisseur d'énergie peut indiquer la formule tarifaire la moins chère pour les contrats à prix fixe et pour les contrats à prix variable. Il peut compléter cette information avec les caractéristiques du produit concerné. Cette communication se fait par écrit ou, pour autant que le consommateur y ait consenti préalablement, sur un autre support durable. Le consommateur qui le souhaite peut passer sans frais à une formule tarifaire proposée. »

- lors du renouvellement des contrats d'énergie, la confirmation expresse de l'adaptation tarifaire par le consommateur est exigée, à moins qu'il soit indiqué dans la proposition qu'il s'agit du produit équivalent (le moins cher) du marché. Le point 2.3.4. de l'accord du consommateur dispose que *« Cette confirmation n'est pas exigée si, lors de la proposition de renouvellement de contrat, le fournisseur d'énergie a proposé le produit équivalent le moins cher. Ce n'est que lorsque le produit proposé est le moins cher sur le marché qu'il peut être présenté en tant que tel. Le fournisseur d'énergie attire, de manière explicite et apparente, l'attention du consommateur sur le fait que celui-ci peut vérifier via les sites web des régulateurs régionaux quel est le produit le moins cher. Cela se fait par une communication non équivoque qui renvoie à l'hyperlien vers la bonne page web du régulateur concerné, où la comparaison des prix peut être effectuée. »*

Dans l'accord du consommateur, les fournisseurs d'énergie s'engagent uniquement à communiquer qu'il s'agit du produit « le moins cher » du marché si le produit proposé est effectivement le moins cher du marché. Il faut donc attendre de voir si les fournisseurs d'énergie appliqueront ces accords car :

- la communication du tarif le moins cher adressée au consommateur individuel doit se faire de manière claire et apparente. Il convient dès lors de recommander que cette communication s'effectue par le biais d'un document séparé adressé au consommateur, tel qu'exposé dans la proposition de résolution ;
- lors du renouvellement de contrats et si, à la date finale du contrat en cours, le consommateur n'a pas donné suite à cette demande, le fournisseur d'énergie s'engage à continuer à lui fournir le produit équivalent à durée déterminée le moins cher qu'il offre en vente à ce moment. Cela revient à dire que lorsqu'il propose un nouveau contrat, le fournisseur ne peut que parler du tarif le moins cher s'il s'agit effectivement du tarif le moins cher du marché, mais que lorsque le consommateur ne réagit pas et ne donne donc pas de confirmation ni son accord quant au nouveau contrat, le fournisseur peut lui fournir le produit équivalent le moins cher de son portefeuille de produits, qui n'est donc pas nécessairement le moins cher du marché. Il reviendra donc au consommateur de consulter les sites de comparaison des prix des régulateurs régionaux, ce qui peut prêter à confusion car ces sites ne tiennent pas compte des réductions ou promotions temporaires des fournisseurs d'énergie (à moins que ces réductions ne s'appliquent sur l'ensemble



de la durée du contrat d'énergie) et peuvent donc fournir des informations différentes des offres de prix et simulateurs de prix des fournisseurs d'énergie mêmes (même si la simulation de prix reflète un prix total indicatif conforme à la méthode de calcul et aux modalités reprises dans la « Charte de bonnes pratiques pour les sites Internet de comparaison des prix de l'électricité et du gaz pour les consommateurs résidentiels et les PME » de la CREG), des sites de comparaison des prix labellisés par la CREG (monenergie.be, comparateur-energie.be) et des sites de comparaison des prix non labellisés par la CREG (BesparenKan.be par exemple).

C. Facture simple et uniforme

À l'heure actuelle, il existe autant de modèles de factures que de fournisseurs. Ces factures comportent quantité d'informations, imposées pour la majorité d'entre elles par les autorités européennes, fédérales et régionales.

Au niveau fédéral, l'article 18, §2/1 de la loi relative à l'électricité, l'article 15/5bis, §11/1 de la loi relative au gaz naturel et l'arrêté royal du 3 avril 2003 relatif aux factures de fourniture d'électricité et de gaz définissent les informations devant figurer au minimum sur une facture de décompte. L'accord du consommateur définit également les informations qui doivent être mentionnées sur les factures, la manière dont certaines données doivent être regroupées sur la facture de décompte, ainsi que les termes à utiliser pour indiquer les redevances, taxes, cotisations et tarifs réseau légalement imposés. La réglementation des différentes Régions reprend aussi les informations devant obligatoirement figurer sur les décomptes, notamment en exécution des directives européennes.

On constate cependant qu'actuellement, même si ces informations sont effectivement mentionnées sur les factures, elles ne le sont pas de manière uniforme. Les factures des fournisseurs diffèrent tellement les unes des autres qu'il est difficile pour le consommateur d'évaluer et de comparer les prix, tarifs, coûts et réductions convenus et facturés. Face à cette profusion d'informations, bon nombre de consommateurs (vulnérables) ont du mal à comprendre leurs factures.

Comme il l'avait déjà proposé dans son mémorandum par le biais de l'avis politique 14.007, le Service de Médiation plaide en faveur d'une facture uniforme et simplifiée. Un tel modèle de facture pourrait se baser sur le modèle recommandé par DG SANCO (ex-DG JUSTICE) de la Commission européenne.

Si tous les fournisseurs présentent leurs données de facturation de la même manière, le consommateur sera toujours en mesure de comparer facilement les informations et de retrouver tout ce dont il aura besoin en cas de changement de fournisseur. Dès lors, il convient de faire figurer au moins le prix unitaire par kWh sur la première page de la facture.

Pour déterminer les informations devant figurer sur le décompte, il est nécessaire de trouver un équilibre entre, d'une part, les informations essentielles pour la lisibilité, le paiement et la contestation des factures, et d'autre part, les informations supplémentaires utiles au consommateur en ce qui concerne la composition du prix (prix de l'énergie, tarifs réseau, taxes et redevances), la consommation d'énergie (comparaison et origine), les conditions contractuelles, etc. On pourrait imaginer que certaines informations, telles que le prix de l'énergie, les coûts d'utilisation des réseaux et les redevances, soient bien mentionnées distinctement sur les factures, mais pas (ou plus) dans les détails, et que le fournisseur s'engage à en communiquer les détails au consommateur dans les 24 heures sur simple demande.

En 2016 et 2017, le médiateur néerlandais a



régulièrement été invité par le comité d'experts de la Plateforme belge de lutte contre la précarité énergétique à participer en qualité d'expert au groupe de travail « Simplification de la facture » dans les locaux de la Fondation Roi Baudouin. Le 24 janvier 2018, ce groupe de travail a rédigé une note de synthèse comportant des recommandations en vue de simplifier la facture d'énergie https://www.kbs-frb.be/fr/Activities/Publications/2018/20180117NT1, mais celles-ci n'ont pas encore été mises en pratique par les responsables politiques et le secteur de l'énergie.


Fondation Roi Baudouin
Agir ensemble pour une société meilleure

Simplifier
la facture d'énergie
Note de synthèse

Recommandations de la plateforme de lutte contre la précarité énergétique, gérée par la Fondation Roi Baudouin

Contexte

En 2015, 21 % de la population belge était touchée par l'une ou l'autre forme de la précarité énergétique (Fondation Roi Baudouin 2017, Baromètre de la précarité énergétique). Il s'agit de personnes qui, soit consacrent une part trop importante de leur budget à l'énergie, soit limitent drastiquement leur consommation d'énergie. Pour ces ménages en particulier, une facture claire pourrait permettre de clarifier l'état de la dette, de vérifier l'application du tarif social ou encore de comparer les prix de différents fournisseurs et ainsi d'alléger leur budget.

Une étude récente de la Commission Européenne[1] montre que 41 % des clients considèrent leurs factures d'électricité comme difficiles à comprendre. Les consommateurs qui éprouvent des difficultés à payer leurs factures d'énergie sont nettement moins enclins que les autres à considérer que ces factures sont claires et compréhensibles. En outre, pour de nombreux consommateurs, la facture de gaz et d'électricité est un document particulièrement obscur : factures annuelles interminables, impossibilité de retrouver certaines informations utiles, complexité des détails des coûts, multiplicité des mentions légales d'utilité variable (mentions obligatoires pour les fournisseurs).

Pour les ménages fragilisés, cette incompréhension présage souvent d'un enlisement administratif ou d'un non-recours à des droits tels que le tarif social et le recours au médiateur de l'énergie.

En 2016, la plateforme de lutte contre la précarité énergétique, gérée par la Fondation Roi Baudouin, a entrepris une vaste réflexion sur la simplification de la facture. La plateforme réunit les fournisseurs, les gestionnaires de réseaux, les régulateurs et des organisations qui soutiennent les ménages fragilisés, tous motivés à aboutir à une facture simplifiée. L'objectif est d'identifier les bonnes pratiques, afin de produire des recommandations pour les décideurs, tant au niveau régional que fédéral.

1 Commission Européenne (2017), 3e étude de marché consommateurs sur le fonctionnement des marchés de détail de l'électricité pour les consommateurs de l'UE

D. Association des parties prenantes à l'évaluation et à l'amélioration de l'accord du consommateur

Pour l'évaluation et l'amélioration de l'accord du consommateur, le Service de Médiation a toujours plaidé en faveur d'une concertation (préalable) avec les parties prenantes, telles que le SPF Économie, la DG Énergie, la DG Réglementation économique et la DG Inspection économique, les régulateurs fédéral et régionaux, les organisations de consommateurs, les organisations de lutte contre la pauvreté, le Service de Médiation de l'Énergie et, bien sûr, les fournisseurs d'énergie qui, au final, signent (ou non) l'accord du consommateur.

Le Service de Médiation a appris que seuls les fournisseurs d'énergie avaient pris part à la concertation relative à l'accord du consommateur et estime qu'il s'agit là d'une occasion manquée pour parvenir à un accord soutenu par l'ensemble des parties prenantes du marché de l'énergie.

E. Décision

Le Service fédéral de Médiation de l'Énergie constate qu'il n'a pas été tenu compte d'une grande partie de ses avis politiques https://www.mediateurenergie.be/fr/publications/avis-16009-concernant-laccord-du-consommateur dans le nouvel accord qui entrera en vigueur en 2018.

Certaines propositions du Service de Médiation sont également reprises dans la proposition de résolution, dont :

- l'extension de l'accord du consommateur aux PME en matière d'énergie ;
- la reconduction des contrats d'énergie à l'aide de produits actifs dont les conditions et les prix peuvent être moins avantageux que ceux offerts aux nouveaux clients. Si les produits concernés par la reconduction sont quand même désavantageux, il n'est plus question d'une reconduction tacite ;
- la proposition par le fournisseur d'énergie du contrat d'énergie le moins cher par le biais d'un document séparé ;
- l'interdiction pour les fournisseurs d'énergie d'adresser des factures au nom de



« l'habitant/propriétaire » sans avoir conclu de contrat de fourniture ;
- l'engagement de la part des fournisseurs à s'abstenir de toute forme de vente de porte-à-porte.

Outre les propositions ci-dessus, d'autres propositions du Service de Médiation n'ont été reprises ni dans la résolution, ni dans l'accord du consommateur, comme :

- la limitation du délai pour l'imputation (de corrections) de la consommation d'énergie à 12 mois à compter de la réception du relevé de compteur (corrigé) par le fournisseur d'énergie ;
- en cas de problèmes de paiement : plans de remboursement sans intérêts ni frais, limitation des frais de recouvrement de toutes les factures impayées à maximum 55 euros, règlement de garantie de maximum 2 mois d'acompte qui est immédiatement remboursable après une période de 12 mois sans défaut de paiement, mention du solde impayé sur la facture de décompte, et le fournisseur d'énergie comme interlocuteur privilégié quand les dettes sont transférées à une société de recouvrement de dettes tierce (étrangère).

Enfin, le Service de Médiation de l'Énergie s'interroge également quant à la « légalité » de certaines pratiques de marché qui seront autorisées dès le 1er janvier 2018 en vertu de l'accord du consommateur, telles que :

- la facturation d'une indemnité forfaitaire ou de frais d'abonnement pour une année entière, même si le consommateur n'est client que pendant un mois au cours de la première année de fourniture, avec la possibilité de réduire l'indemnité forfaitaire ou de l'imputer prorata temporis au cours de la deuxième année. La loi relative à l'électricité et au gaz naturel dispose toutefois que « *lorsque le client résidentiel ou la PME use du droit de mettre fin à un contrat d'énergie, aucune indemnité ne peut lui être portée en compte* » ;
- la limitation de la mission légale du Service de Médiation, qui serait uniquement compétent pour les litiges liés à l'électricité et au gaz naturel, et non en ce qui concerne les produits et services complémentaires de plus en plus souvent proposés par les fournisseurs d'énergie (tels que les produits pétroliers, bois de chauffage, pellets et autres services énergétiques comme l'installation et l'entretien de systèmes de chauffage, panneaux solaires, batteries et outils numériques d'économie d'énergie). La loi relative à l'électricité et au gaz naturel dispose toutefois que le Service de Médiation de l'Énergie est chargé d'« *... examiner toutes les questions et plaintes des clients finals ayant trait aux activités d'une entreprise d'électricité et au fonctionnement du marché de l'électricité* ».

Le Service de Médiation entend continuer à examiner et à évaluer les pratiques de marché des fournisseurs d'énergie au cours du règlement alternatif des litiges, et surtout à en contrôler la légalité en vertu de la loi relative à l'électricité et au gaz naturel et de la réglementation en matière de pratiques de marché et de protection des consommateurs. Les résultats du règlement des litiges sont repris chaque année dans le rapport d'activités du Service de Médiation et, en cas de changements légaux, réglementaires ou administratifs, le Service de Médiation formulera un avis politique de sa propre initiative ou à la demande du Ministre fédéral de l'Énergie compétent ou de la Commission de l'Économie de la Chambre.

Action en réparation collective

7



Le Service de Médiation tente, en premier, lieu de régler à l'amiable les litiges qui lui sont soumis. En cas d'échec, il peut formuler des recommandations à l'égard des fournisseurs d'énergie concernés et, si nécessaire, établir un avis politique pour le ministre fédéral de l'Énergie compétent ou le Parlement.

La mission légale du Service de Médiation de l'Énergie se limite donc à des règlements à l'amiable et des recommandations dans les litiges individuels et à des avis politiques dans le cadre de problèmes structurels. Le Service de Médiation de l'Énergie ne dispose, actuellement, d'aucun instrument pour imposer une réparation collective pour plusieurs consommateurs d'énergie. Il a, dès lors, demandé au Service de Médiation pour le Consommateur d'introduire une action en réparation collective à l'encontre des fournisseurs d'énergie ESSENT, LUMINUS, OCTA+, MEGA, ENERGY PEOPLE et ZENO en vue d'un règlement collectif.

Le Service de Médiation pour le Consommateur - et non le Service de Médiation de l'Énergie - peut en effet, selon le Code de droit économique, intervenir comme représentant d'un groupe de consommateurs dans le cadre d'une action en réparation collective basée sur l'éventuelle violation par une entreprise de ses obligations contractuelles ou sur un certain nombre d'actes législatifs, dont aussi la loi sur l'électricité et le gaz. Une telle étape est autorisée lorsque cette action en réparation collective est plus efficace qu'une action en justice individuelle introduite par un consommateur seul.

POURQUOI UNE ACTION COLLECTIVE ?

Depuis 2015, le Service de Médiation constate que certains fournisseurs facturent une redevance fixe par année de fourniture entamée, même si le client résilie prématurément son contrat d'énergie.

Étant donné que ces fournisseurs ne souhaitaient pas renoncer à cette pratique de marché après de nombreuses tentatives de règlement à l'amiable, l'envoi de recommandations et la formulation d'un avis politique n° 17.011 le 27 décembre 2017



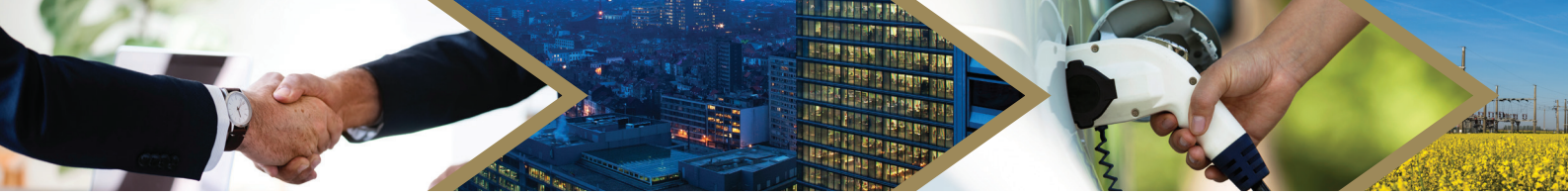
(https://www.mediateurenergie.be/fr/publications/avis-17011-concernant-des-redevances-fixes-vs-des-indemnites-de-rupture), le Service de Médiation pour le Consommateur a déposé, le 3 août 2018, une requête auprès du Tribunal de Commerce (Tribunal de l'Entreprise) de Bruxelles dans le but d'obtenir un règlement collectif pour les clients lésés.

Ces fournisseurs d'énergie portent, en effet, en compte pour certains contrats des indemnités fixes de 60 euros et plus par source d'énergie (électricité, gaz naturel) pour une (première) année de fourniture entière, même lorsque le client final résilie prématurément son contrat énergétique. Cela signifie que les clients doivent parfois payer plus de 100 euros lorsqu'ils changent de fournisseur.

Selon le Service de Médiation, c'est contraire à la loi sur l'électricité et le gaz qui énonce que *lorsque le client résidentiel ou la PME fait utilisation du droit d'arrêter son contrat d'énergie, à condition de respecter un délai de préavis d'un mois, aucune indemnité ne peut lui être portée en compte. Les clauses contractuelles qui portent préjudice à ce droit sont nulles de plein droit.*

Le Service de Médiation de l'Énergie avait déjà reçu plus de 300 plaintes à ce sujet et envoyé plus de 100 recommandations qui sont généralement restées sans suite de la part des fournisseurs d'énergie.

Entre-temps, l'Accord des consommateurs, que la plupart des fournisseurs d'énergie et le ministre de la Protection de la consommation



compétent ont signé, prévoit que la facturation d'une redevance fixe ou de frais d'abonnement pour une année de fourniture complète au cours de la première année contractuelle est possible jusqu'au 1er septembre 2018, moyennant l'engagement des fournisseurs à faire baisser la redevance par année contractuelle à partir de la deuxième année contractuelle ou à la facturer *pro rata temporis*.

Cependant, le Service de Médiation continue à s'interroger sur la « légalité » de cette pratique de marché.

C'est pourquoi, à la demande du Service de Médiation de l'Énergie, le Service de Médiation pour le Consommateur a introduit une action en réparation collective auprès du Tribunal de Commerce (Tribunal de l'Entreprise) de Bruxelles.

Mais le Service de Médiation pour le Consommateur ne peut intervenir dans une telle action en justice que dans la phase de négociation d'un accord en réparation collective et, en cas d'échec de cette phase de négociation, il ne peut donc pas intervenir comme représentant d'un groupe de consommateurs dans la procédure qui doit conduire à un jugement sur le fond quant à la demande d'une compensation financière pour les consommateurs concernés.

Une telle procédure sur le fond auprès du Tribunal de Commerce (Tribunal de l'Entreprise) peut uniquement être initiée par une association (de consommateurs) qui y est habilitée. Si aucun règlement collectif n'est possible, les consommateurs lésés dépendront donc d'une association (de consommateurs) agréée qui poursuivra la procédure en vue d'un jugement sur le fond.

C'est la première fois que le Service de Médiation pour le Consommateur lance une telle action collective dans le but d'obtenir un règlement collectif.

Le Service de Médiation de l'Énergie espère de cette façon mettre un terme à la pratique de marché visée qui est déjà prévue dans l'Accord des consommateurs. En effet, cette pratique représente à nouveau un frein financier pour les utilisateurs finals qui souhaitent changer de fournisseur avant la fin de leur contrat d'énergie. Le nombre de consommateurs concernés est prudemment estimé à plus de 40 000, et la compensation financière totale est évaluée à plus de 1 million d'euros par an.

Par souci de clarté, voici ci-après la réponse à quelques questions de consommateurs sur cette action collective.

QU'EST-CE QU'UNE REDEVANCE FIXE ?
Il s'agit de frais administratifs que certains fournisseurs facturent en plus du prix de l'énergie fixe ou variable par kWh.

À COMBIEN S'ÉLÈVE LA REDEVANCE FIXE ?
Elle peut varier considérablement, entre 10 euros et 70 euros par an, TVA de 21 % comprise.

Certains fournisseurs ne facturent pas de redevance fixe dans certains contrats d'énergie.

***PRO RATA TEMPORIS* OU PAR AN ?**
Depuis 2015, il y a des fournisseurs d'énergie qui facturent une redevance fixe par an, même si vous n'êtes pas client de ce fournisseur pendant une année complète. D'autres fournisseurs continuent à facturer cette redevance fixe au prorata de la durée de l'année de fourniture écoulée.

Selon l'Accord des consommateurs signé par les fournisseurs et le ministre de la Protection de la consommation, les fournisseurs d'énergie peuvent facturer une redevance fixe annuelle pour la première année de fourniture jusqu'au 1er septembre 2018, et à partir de la deuxième année contractuelle, ils ne peuvent facturer cette redevance fixe que de manière partielle et forfaitaire et/ou partielle pro rata temporis.



À COMBIEN S'ÉLÈVE VOTRE ÉVENTUELLE PERTE FINANCIÈRE ?

Elle dépend du montant de la redevance fixe par année et de la période pendant laquelle vous êtes resté client. Lorsqu'une redevance fixe de 60 euros par an pour l'électricité et une autre de 60 euros par an pour le gaz naturel vous sont facturées, tandis que vous n'êtes resté client que pendant 2 mois, la perte financière sera de 100 euros, soit 50 euros pour l'électricité et 50 euros pour le gaz naturel.

QUE DIT LA LOI SUR L'ÉLECTRICITÉ ET LE GAZ NATUREL ?

La loi sur l'électricité et le gaz énonce explicitement que *lorsque le client résidentiel ou la PME fait utilisation du droit d'arrêter son contrat d'énergie, aucune indemnité ne peut lui être portée en compte.*

Selon le Service de Médiation de l'Énergie, les dispositions convenues dans l'Accord des consommateurs entre le ministre de la Protection de la consommation et les fournisseurs d'énergie ne peuvent enfreindre cette disposition légale impérative

COMMENT L'ACTION EN RÉPARATION COLLECTIVE SE DÉROULE-T-ELLE ?

L'action collective se déroule en plusieurs étapes :

1) À l'initiative du Service de Médiation de l'Énergie, le Service de Médiation pour le Consommateur a adressé une **mise en demeure** aux fournisseurs d'énergie concernés en leur demandant de mettre un terme dans les 14 jours à cette pratique de marché et de rembourser les consommateurs concernés pro rata temporis en fonction de la date de résiliation de leur contrat.
2) Comme les fournisseurs d'énergie n'ont pas donné suite ou ont réagi négativement aux mises en demeure, le Service de Médiation pour le Consommateur a introduit une requête le 3 août 2018 auprès du Tribunal de Commerce (Tribunal de l'Entreprise) de Bruxelles en vue de conclure un règlement collectif entre le Service de Médiation pour le Consommateur et les fournisseurs d'énergie concernés. L'audience d'introduction de cette affaire était fixée au 24 septembre 2018.
3) Le juge examinera la recevabilité de la requête et, en cas de recevabilité, il sera demandé aux parties d'essayer d'aboutir par la négociation à un **règlement collectif**.
4) Si aucun règlement collectif n'est possible entre le Service de Médiation pour le Consommateur et les fournisseurs d'énergie, cette phase du dossier sera close et on passera à la **phase quant au fond**. Celle-ci ne pourra pas être initiée par le Service de Médiation pour le Consommateur, mais par une association (de consommateurs) agréée à cet effet.

QU'EST-CE QU'UN SYSTÈME OPT-IN/OPT-OUT ?

Pour cette action en réparation collective, le système opt-out sera demandé au juge. Cela signifie que tous les consommateurs lésés seront indemnisés, sauf ceux qui renonceront explicitement à l'indemnisation. Vous n'avez donc pas d'action à entreprendre pour obtenir une compensation financière.

Cependant, si le juge décide de n'autoriser la requête que sur la base d'un système opt-in, tous les consommateurs lésés devront expressément se faire connaître personnellement.

Traitement des plaintes et interaction avec les services fédéraux et régionaux

8



A. Plaintes reçues et traitées par tous les services fédéraux et régionaux

Vous trouverez ci-dessous un aperçu des types de plaintes reçues et traitées en 2018 par tous les services fédéraux et régionaux compétents dans le domaine de l'énergie.

Le Service fédéral de Médiation utilise également ces données pour établir son rapport concernant les plaintes des consommateurs dans le domaine de l'électricité et du gaz, destiné à la Commission européenne.

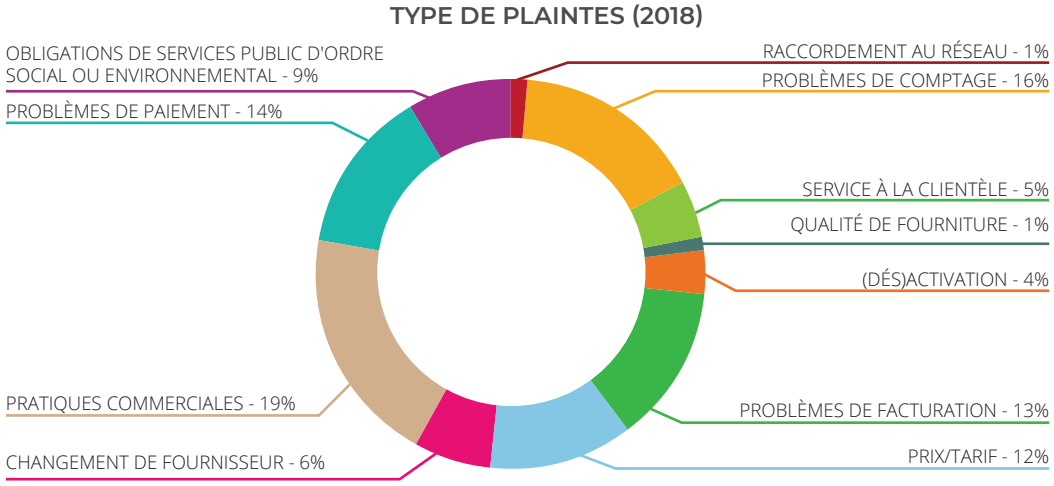
Pour être complet, voici un aperçu de ces instances compétentes pour le traitement des plaintes :

- 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) ;
- le Service des litiges créé au sein de la Commission bruxelloise de Régulation 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).



Au total, les différentes instances compétentes pour le traitement des plaintes en Belgique ont traité 8.446 plaintes émanant des consommateurs relatif au marché de l'électricité et du gaz naturel. Vous trouverez ci-dessous la subdivision par type de plainte :





B. 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 2018, il y a eu plus de 5 000 demandes écrites et orales. Cela représente une moyenne de près de 20 demandes ou appels par jour ouvrable. Le Service de Médiation essaie d'y répondre dans la mesure du possible ou à tout le moins d'orienter, au minimum, la personne vers les services fédéraux ou régionaux compétents.

Les demandes d'information téléphoniques concernaient, pour plus de la moitié :

- la procédure de traitement des plaintes ;
- les procédures dites d'urgence ou les appels de ménages ou d'entreprises qui sont menacés de coupure d'accès au réseau de distribution ou les demandes de (nouveau) raccordement d'urgence ;
- les compétences des services fédéraux ou régionaux, comme l'évolution des prix de l'énergie et des tarifs de distribution, la comparaison des prix entre les fournisseurs, les pratiques commerciales des fournisseurs, les tarifs sociaux et toutes sortes de taxes/prélèvements.

À travers cette mission d'information, le Service de Médiation s'efforce de respecter la réglementation européenne et en particulier le « troisième paquet Énergie », qui stipule que tout État membre doit mettre en place un guichet d'information unique. Dans le contexte belge, ce rôle est actuellement rempli par les différents acteurs fédéraux et régionaux parmi lesquels le Service de Médiation dans le cadre du traitement des plaintes.

Cependant, près de la moitié des demandes téléphoniques concernaient des questions qui étaient en premier lieu destinées au fournisseur d'énergie. Ces appels montrent que les entreprises d'énergie ne sont pas encore suffisamment accessibles pour leurs clients. C'est ainsi que ceux-ci aboutissent au Service de Médiation, dont les coordonnées figurent également sur la facture d'énergie.



C. Service de Médiation pour le Consommateur

Au niveau fédéral, le Service fédéral de Médiation pour le Consommateur est opérationnel depuis le 1er juin 2015. Les deux médiateurs de l'énergie (uniquement le médiateur néerlandophone depuis le 1er décembre 2018, étant donné que le médiateur francophone a pris sa retraite) font partie du Comité de direction du Service de Médiation pour le Consommateur et assument avec les collègues des différents services de médiation économique (télécommunications, secteur postal, voyageurs ferroviaires, services financiers, assurances) et la gestion du Service de Médiation pour le Consommateur pour ce qui concerne le personnel, les marchés publics, le budget, les finances, les TIC, la gestion 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 la transférer aux autorités compétentes ou la traiter lui-même ;
3) agir lui-même en cas de demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation pour lequel aucune entité qualifiée n'est compétente.

Les consommateurs peuvent introduire leur plainte à l'aide d'un formulaire en ligne sur www.mediationconsommateur.be.

Service de Médiation pour le Consommateur

Pour toute demande d'information, le consommateur peut aussi téléphoner au 02/702.52.00. Il est possible de déposer une plainte sur place ou par lettre à l'adresse North Gate II, boulevard du Roi Albert II, 8 bte 1 à 1000 Bruxelles.

Autres activités du Service de Médiation de l'Énergie

9



Outre leurs activités liées au règlement des litiges, les médiateurs ont, dans le cadre de leurs missions légales, également participé à d'autres activités.

A. À l'échelle européenne et internationale

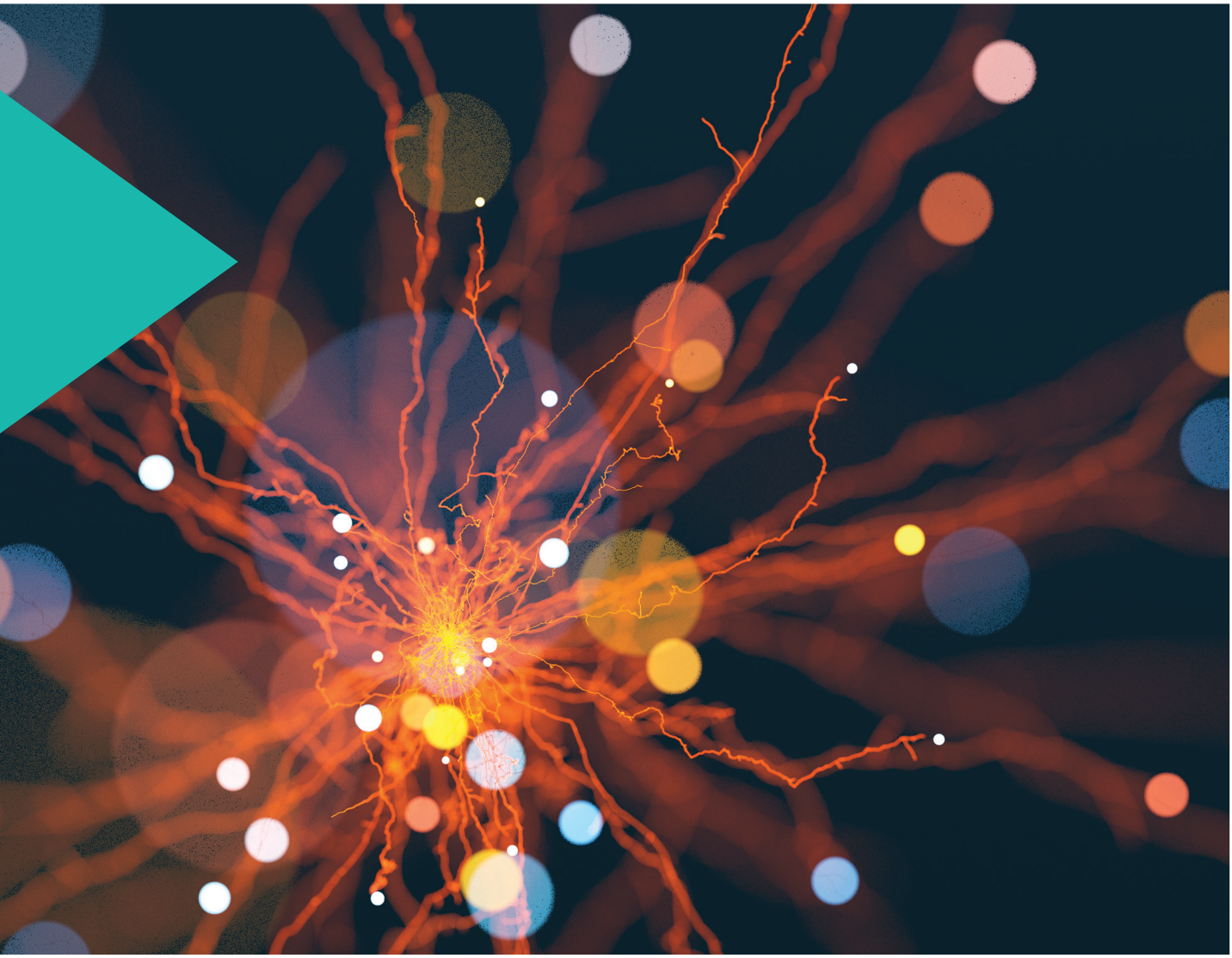
Réseau 'National Energy Ombudsman Network – NEON'

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, mandatés et certifiés comme entités de résolution alternative de litiges sous les Directives européennes (Directives 2009/72 et 73, dites « troisième paquet Énergie », Directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et Règlement 524/2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation).

Au 1er janvier 2018, NEON réunissait les services de médiation nationaux et régionaux de six pays de l'Union européenne (Belgique, France, Royaume-Uni, Italie, Irlande et Espagne), qui collectivement aident plus de 200 millions de citoyens à faire respecter leurs droits dans le marché de l'énergie. L'année 2018 a marqué l'extension de NEON à des États européens non-UE ; ainsi, le médiateur de l'énergie de Géorgie, État de 3,7 millions d'habitants ayant signé le traité établissant la Communauté de l'Énergie, qui vise à étendre les règles de l'UE sur les marchés de l'énergie aux États voisins de l'UE.

En 2017, les membres de NEON ont collectivement traité 90 000 plaintes. Suivant la tendance des



années précédentes, la majorité des plaintes concernaient des litiges portant sur la facturation (25 % en moyenne) et le comptage (22 % en moyenne).

Les membres de NEON se sont réunis quatre fois en 2018 : le 9 janvier à Paris, les 13 juin et 27 novembre à Bruxelles (réunions accueillies par le Médiateur) et le 19 septembre à Dublin.

Le 22 février 2018, NEON a organisé un séminaire sur le sujet des médiateurs dans le « paquet consommateurs » de la Commission européenne présenté début avril 2018. Ce séminaire, intitulé « Better Regulation: Ombudsmen in the New Deal for Consumers » a montré le rôle central des médiateurs dans l'application du droit de l'UE. Les médiateurs nationaux et régionaux recueillent les plaintes et conseillent les autorités publiques et les entreprises sur la meilleure manière de mettre en œuvre la législation sur les droits des consommateurs. Il est donc essentiel que la législation européenne reconnaisse et soutienne les rôles et fonctions des médiateurs indépendants.

Le 19 septembre 2018, NEON a organisé un atelier au sujet des plaintes liées aux compteurs intelligents, avec la présence de représentants de la Commission européenne. L'atelier a montré que,



dans les pays ayant commencé le déploiement de ces compteurs, les principaux problèmes sont liés à leur processus d'installation. De plus, il est essentiel d'éviter de fausses attentes par rapport à ces compteurs en accompagnant leur déploiement par des campagnes d'information claires, exactes et cohérentes. De nouveau, les médiateurs ont un rôle essentiel à jouer dans ce dossier en apportant leur expertise et expérience.

Finalement, sur le plan politique, l'année 2018 a été témoin d'une victoire majeure pour le réseau NEON, permettant le maintien de la figure du médiateur dans le nouveau « paquet énergie propre » finalisé en décembre 2018. Ainsi, la législation européenne continue à reconnaître l'existence des médiateurs de l'énergie totalement indépendants, mandatés et responsables devant les pouvoirs publics.

LES OBJECTIFS DE NEON

- promouvoir le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation par des entités indépendantes, établies par la loi et responsables devant les pouvoirs publics ;
- favoriser et renforcer la protection et les intérêts du consommateur d'énergie à travers la promotion des entités de résolution des litiges ayant un mandat public et travaillant dans l'intérêt général ;
- représenter ses 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 l'origine de leur financement et des indicateurs de performance ;
- respect des principes d'équité ;
- efficacité ;
- prise en considération de tout(e) législation, contrat et réglementation et des codes de conduite ou de pratiques pertinentes.

LES ACTIVITÉS DES MEMBRES DE NEON

Les membres de NEON traitent les litiges du consommateur sans discrimination, en tenant compte de la régulation nationale et de la législation. 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.

Informations complémentaires et contact via l'adresse e-mail neon@neon-ombudsman.org et le site web http://www.neon-ombudsman.org.



B. À l'échelle fédérale

Le Service de Médiation a connu une année 2018 difficile et incertaine puisqu'une procédure de sélection visant à désigner deux nouveaux médiateurs de l'énergie – un francophone et un néerlandophone – a été lancée en mai 2018 par le biais du Selor, le bureau de sélection de l'administration fédérale. Il est toutefois apparu que la procédure n'a pas été organisée conformément aux règles, de sorte qu'aucun remplaçant néerlandophone ou francophone n'a finalement été désigné par l'organisateur (Selor) ni nommé par le gouvernement fédéral en 2018.

Ombudsman.be

Malgré cette situation confuse prolongée, les médiateurs ont tout mis en œuvre pour assurer le bon fonctionnement du Service de Médiation. Le médiateur francophone ayant pris sa retraite le 1er décembre 2018, le médiateur néerlandophone traite à la fois les plaintes en néerlandais, en français et en allemand tout en continuant à assurer le fonctionnement autonome du Service de Médiation.

Dans ses recommandations, la Cour des Comptes souligne chaque année que le médiateur néerlandophone n'a pas vu son mandat renouvelé depuis le 1er septembre 2014 et que l'autorité compétente doit y remédier. Aucune suite n'ayant été donnée à ce jour, le Service fédéral de Médiation de l'Énergie continue à travailler sans que les médiateurs soient reconnus et nommés conformément à la réglementation.

Compte tenu de ces circonstances, les médiateurs au niveau fédéral se sont limités à participer aux activités des services (de médiation) avec lesquels le Service de Médiation a conclu un contrat ou un accord de coopération, comme le régulateur fédéral de l'énergie (CREG), la Direction générale de l'Inspection économique, la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO) et la plateforme 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 des informations sur tout ce qui se fait en matière de règlement amiable de litiges en Belgique.

Belmed



C. À l'échelle régionale

Les médiateurs interviennent également à l'échelon régional parce qu'en raison de la structure de l'État belge, les marchés de l'énergie sont organisés par les régulateurs régionaux de l'énergie.

I. En Région flamande :

- présentation du plan d'entreprise 2018 de la VREG le 26 janvier 2018 ;
- présentation du rapport d'activités 2017 du Service de Médiation dans les locaux de la société d'exploitation FLUVIUS le 3 juillet 2018 ;
- participation au groupe de travail Énergie et Pauvreté le 8 février 2018 dans les bureaux de la VREG, le 14 juin 2018 dans les bureaux de FLUVIUS à Melle et le 19 novembre 2018 à l'invitation de la Vlaams Energie Agentschap (VEA – Agence flamande de l'Énergie). Les personnes présentes incluaient entre autres des représentants des cabinets des ministres flamands compétents pour l'Énergie et le Logement, du gestionnaire de réseau flamand FLUVIUS, de la VREG, de la VEA, du Point d'appui pour la lutte contre la pauvreté, des CPAS d'Anvers, de Gand et de Sint-Katelijne-Waver, de la VVSG, de l'université d'Anvers, de Samenlevingsopbouw Vlaanderen, de la Vlaams huurdersplatform et de la Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen. Lors de la réunion du 14 juin 2018, le médiateur a présenté le rapport d'activités 2017 du Service de Médiation.
- participation à plusieurs émissions de « De Inspecteur » sur Radio 2.

II. En Wallonie :

- participation aux groupes de travail et activités organisés par le régulateur wallon de l'énergie CWaPE, le RWADE et Énergie Info Wallonie.
- participation à plusieurs émissions de Vivacité, une radio de la RTBF.

III. À Bruxelles :

- le médiateur francophone a participé le 2 février 2018 à un débat consacré au marché bruxellois de l'énergie sur BX1, une chaîne de télévision locale bruxelloise francophone ;
- participation à la séance d'audition de la Commission Environnement et Énergie du Parlement bruxellois sur la problématique de la précarité énergétique, le 13 mars 2018 ;
- participation aux réunions du Réseau de vigilance du contentieux en énergie consacrées à la précarité énergétique et au logement, le 20 mars 2018 et le 17 avril 2018.



Diffusion du rapport d'activités

10



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 Directions générales de l'énergie et de la justice et des consommateurs de la Commission européenne ;
- à la Direction générale de l'Énergie, la Direction générale de l'Inspection économique et 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, ainsi qu'aux gestionnaires des réseaux de transmission, de transport et de distribution ;
- à la presse.

Enfin, le rapport d'activités est envoyé sur simple demande et gratuitement à toute personne qui en fait la demande. Vous pouvez également le consulter sur le site Internet du Service de Médiation de l'Énergie : www.mediateurenergie.be



Coordonnées du Service de Médiation de l'Énergie

11



PLAINTES EN NÉERLANDAIS

Ombudsdienst voor Energie
De heer Eric Houtman, Ombudsman
Koning Albert II-laan 8 bus 6 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 Eric Houtman, Médiateur
Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 6 1000 Bruxelles
Tél: + 32 (0) 2 211 10 60 – Fax: + 32 (0) 2 211 10 69
http://www.mediateurenergie.be/fr/introduire-une-plainte

Les brochures relatives aux missions et au fonctionnement du Service de Médiation peuvent être obtenues en français, néerlandais, allemand et dans une version bilingue français-néerlandais sur simple demande.



L'alternative pour vos litiges en énergie

SERVICE DE MÉDIATION DE L'ÉNERGIE

Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 6
B-1000 Bruxelles

www.mediateurenergie.be

Service de Médiation de l'ENERGIE

E.R. : Eric Houtman - Boulevard du Roi Albert II 8, boîte 6 - 1000 Bruxelles