




Rapport d'activités

2019

Service de Médiation DE L'ENERGIE









Rapport d'activités

2019

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 11
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 18
I. Par type de plaintes 18
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. Résumé des recommandations 90

A. Suivies par l'entreprise d'énergie 91
B. Partiellement suivies par l'entreprise d'énergie 95
C. Non suivies par l'entreprise d'énergie 99

7. Avis politique 114

8. Traitement des plaintes et interaction avec les services fédéraux et régionaux 122

A. Plaintes reçues et traitées par tous les services fédéraux et régionaux 122
B. Nombre de demandes d'information 124
C. Service de Médiation pour le Consommateur 124

9. Autres activités du Service de Médiation de l'Énergie 126

A. À l'échelle européenne et internationale 126
B. À l'échelle fédérale 128
C. À l'échelle régionale 129

10. Diffusion du rapport d'activités 130

11. Coordonnées du Service de Médiation de l'Énergie 132

Introduction

1



A. Fonctionnement du Service de Médiation de l'Énergie

En 2019, le Service de Médiation de l'Énergie a reçu au total 7.055 plaintes (soit 5 % de plus qu'en 2018 et 22 % de plus qu'en 2017), dont 64,15 % de plaintes néerlandophones, 35,83 % de plaintes francophones et 0,02 % de plaintes germanophones.

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

- aux pratiques commerciales des fournisseurs d'énergie (hausse de 56 %) et aux changements de fournisseur non voulus (hausse de 50 %) qui peuvent résulter de pratiques commerciales douteuses ;
- à la transparence (de l'augmentation) des prix de l'énergie (hausse de 21 %) et aux problèmes de paiement qui peuvent y être liés (hausse de presque 25 %).

Les types de plaintes rencontrés en 2019 avaient principalement trait à des litiges concernant :

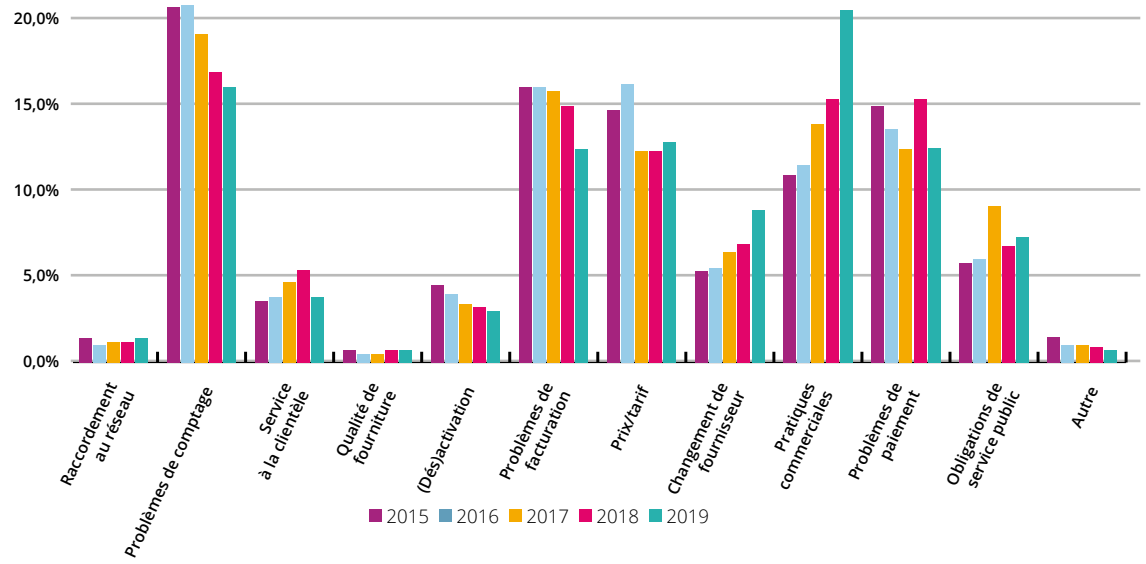
- des pratiques de vente et commerciales des fournisseurs d'énergie (20,5 %) ;
- des problèmes de comptage, tels que le traitement et la correction des données de comptage, notamment lors des relevés annuels, en cas de compteur défectueux, en cas de déménagement ou d'inoccupation d'un immeuble, etc. (16 %) ;
- la transparence des prix ou la clarté (de l'augmentation) des prix et des tarifs appliqués (12,8 %) ;
- des problèmes de paiement 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 (12,5 %) ;
- des problèmes de facturation, tels que l'élaboration (tardive) et la lisibilité des factures d'énergie (12,4 %) ;
- des problèmes de changement de fournisseur tels que des changements de fournisseur non voulus et la facturation de redevances fixes pour une (première) année de fourniture entière lorsque le contrat énergétique est résilié de façon prématurée (8,9 %).



Les autres plaintes reçues avaient trait à des problèmes de qualité du service (3,8 %) et à des problèmes relevant de compétences régionales (12,4 %), tels 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 2015 à 2019 est schématisée ci-dessous.

ÉVOLUTION DE 2015 À 2019: TYPE DE PLAINTES EN %





En 2019, le Service de Médiation a également clôturé son 10e exercice et, sur la base des informations des dossiers de plainte et de notre expérience en médiation, une série de recommandations a été établie à l'attention des responsables politiques fédéraux. Par le biais de l'avis politique 19.013 du 31 décembre 2019, le Service de Médiation tente d'améliorer la confiance dans le marché de l'énergie en proposant une série de mesures en termes de prix et de tarifs (sociaux), de perception et de recouvrement des factures et des dettes énergétiques, de pratiques commerciales des fournisseurs, ainsi qu'en émettant quelques mesures visant à renforcer le fonctionnement du Service de Médiation.

Enfin, en 2019, le fonctionnement du Service de Médiation n'était assuré que par le médiateur néerlandophone. Le médiateur a 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. Il l'a 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 2019

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 30 janvier 2019, un budget de 1.729.000 euros pour l'exercice 2019 (arrêté royal du 30 janvier 2019 fixant le montant destiné au financement des frais de fonctionnement du Service de Médiation de l'Énergie pour l'exercice 2019).

Le budget 2019 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 comprenait 19 équivalents temps plein (ETP), dont les 16 membres du personnel suivants :

- un médiateur néerlandophone ;
- deux conseillers juridiques (1 francophone et 1 néerlandophone) ;
- neuf gestionnaires de dossiers (trois francophones et six néerlandophones) ;
- un secrétaire administratif et financier ;
- un responsable de la communication ;
- un collaborateur administratif ;
- 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 via le module de consolidation comptable contenu dans l'outil eBMC de la plateforme FEDCOM destinée à la comptabilité des autorités fédérales du SPF Stratégie et Appui.

Pour le budget de 2019, un excédent de 205.771,73 euros a été réalisé et la comptabilité a été clôturée avec un bénéfice de 180.302,65 euros.

Budget 2020

Le 28 juin 2019, le Service de Médiation a envoyé un budget pour l'exercice 2020 au ministre fédéral de l'énergie afin que celui-ci soit mis à l'ordre du jour et approuvé en Conseil fédéral des ministres.

Ce budget a été approuvé par le Conseil des



ministres le 10 janvier 2020 (arrêté royal du 17 janvier 2020 fixant le montant destiné au financement des frais de fonctionnement du Service de Médiation de l'Énergie pour l'exercice 2020).

Ce budget pour l'exercice 2020 a été fixé à 1.761.390 euros et tient compte des directives de la circulaire budgétaire annuelle qui s'applique aux administrations et institutions fédérales.

Le budget des dépenses est subdivisé comme suit :

- dépenses de personnel : 1.416.780 euro
- frais de fonctionnement : 303.036 euro
- dépenses en capital : 41.574 euro

Pour l'exercice 2020, le personnel est maintenu aux 19 ETP prévus et se compose comme suit :

- deux médiateurs (1 francophone et 1 néerlandophone) ;
- deux conseillers juridiques (1 francophone et 1 néerlandophone) ;
- dix gestionnaires de dossiers (trois francophones et sept néerlandophones) ;
- un secrétaire administratif et financier ;
- 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'exercice 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 2020 (1.761.390 euros) pour un montant de 1.754.390 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 via d'éventuelles récupérations de paiements indus.

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 :

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.

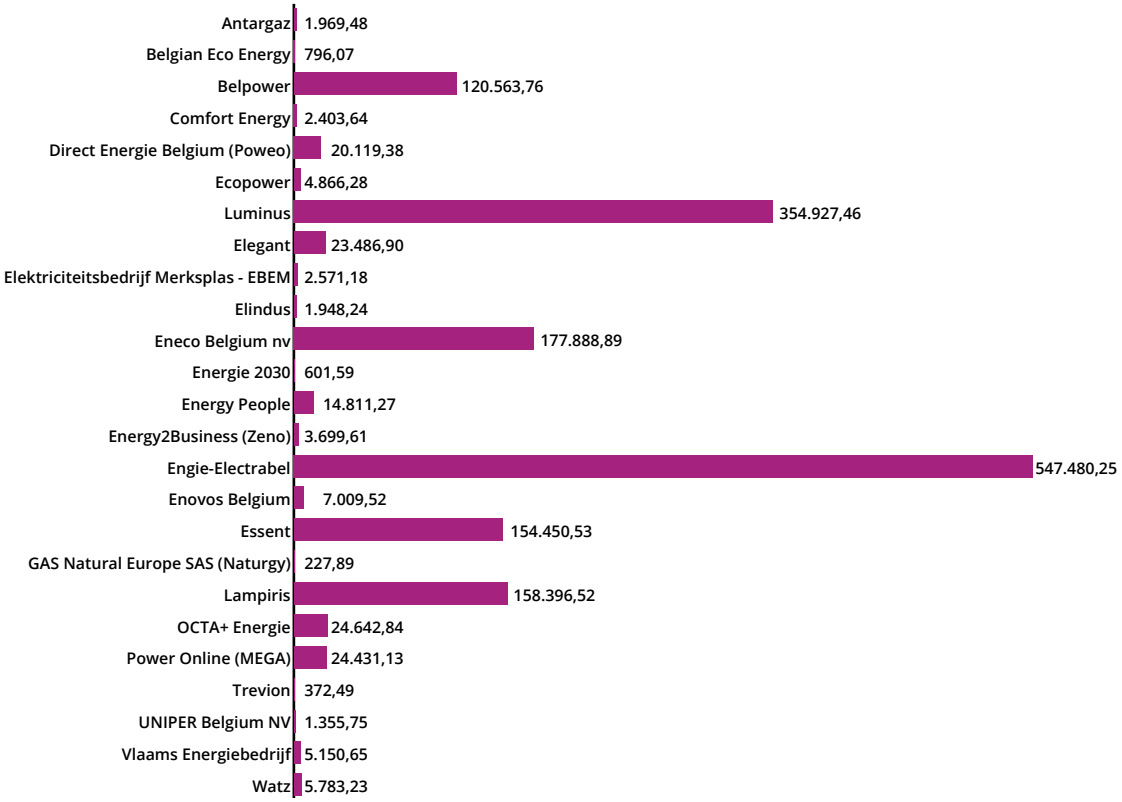
D'abord, on calcule la quote-part respective des fournisseurs et des gestionnaires de réseaux de distribution dans les coûts de financement du Service de Médiation. Ensuite, on définit la clé de répartition qui détermine le montant final de la redevance de médiation par entreprise d'électricité et de 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. Que le nombre de plaintes contribue 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.

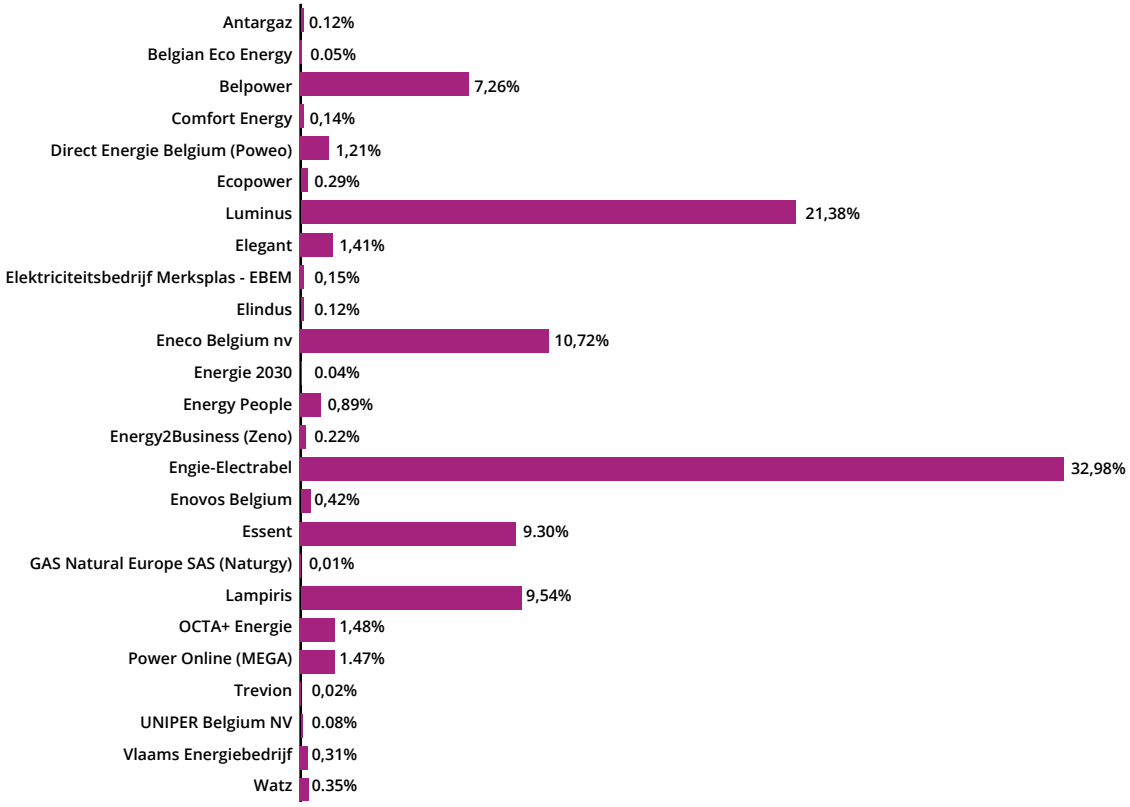
Les redevances de médiation des entreprises d'énergie (fournisseurs et gestionnaires de réseaux de distribution) pour l'exercice 2020 sont les suivantes :

FOURNISSEURS - QUOTE-PART REDEVANCE MÉDIATION 2020 - EN EURO
(GAZ NATUREL ET ÉLECTRICITÉ)



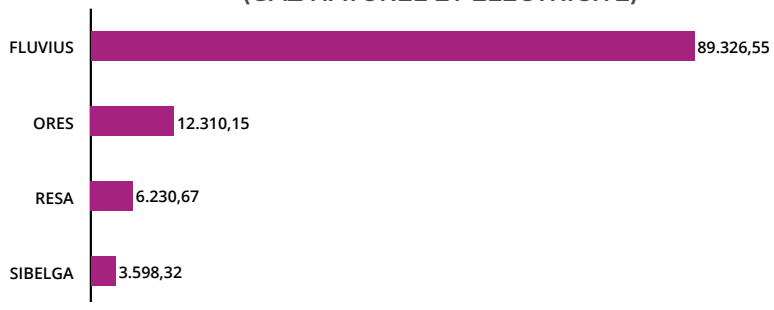


FOURNISSEURS - QUOTE-PART REDEVANCE MÉDIATION 2020 - EN % (GAZ NATUREL ET ÉLECTRICITÉ)

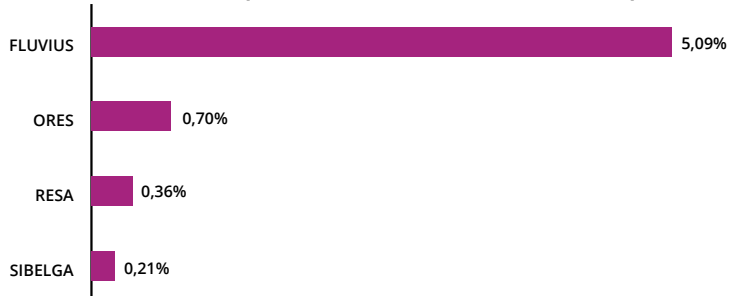


Les créances relatives aux redevances de médiation de Belpower (120.563,76 euros) et Energy People (14.811,27 euros) ont été envoyées au liquidateur, respectivement le curateur. Les paiements de ces créances s'inscrivent donc dans le cadre de la procédure de liquidation ou de faillite.

GESTIONNAIRES DE RÉSEAU - QUOTE-PART REDEVANCE MÉDIATION 2020 - EN EURO (GAZ NATUREL ET ÉLECTRICITÉ)



GESTIONNAIRES DE RÉSEAU - QUOTE-PART REDEVANCE MÉDIATION 2020 - EN % (GAZ NATUREL ET ÉLECTRICITÉ)



Plaintes reçues par le Service de Médiation de l'Énergie

2

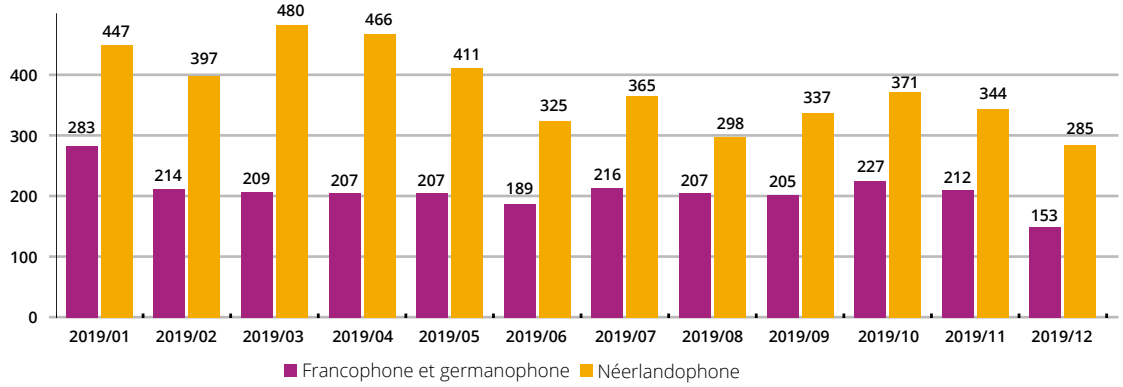


En 2019, le Service de Médiation de l'Energie a reçu 7.055 demandes et plaintes concernant le fonctionnement du marché de l'électricité et du gaz naturel. Nous présentons, ci-après, la répartition détaillée de ces plaintes.

Cette vue d'ensemble des plaintes comprend aussi bien les litiges déclarés complets et 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

Pour les plaintes rédigées en français, l'évolution mensuelle est répartie de manière relativement uniforme. En ce qui concerne les plaintes rédigées en néerlandais, nous constatons que la plupart des plaintes ont été reçues au cours de la première moitié de 2019. Nous avions également constaté les années précédentes qu'un surplus de plaintes avait été généré durant le premier semestre, car la période hivernale est entièrement ou partiellement régularisée par des factures d'énergie ; cette période entrainant une plus grande consommation d'énergie. En outre, les prix de l'électricité ont également augmenté à la fin de 2018 en raison du risque d'une interruption temporaire de la sécurité d'approvisionnement sur le marché belge de l'énergie.





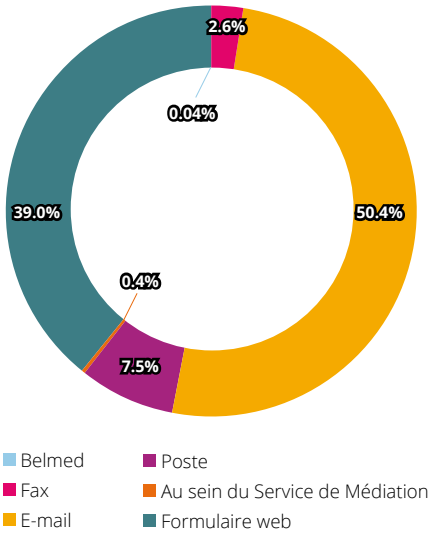
B. Modes d'introduction des plaintes

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 (2.751 plaintes);
- via l'adresse e-mail plainte@mediateurenergie.be (3.555 plaintes);
- via la plateforme BELMED (3 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 :

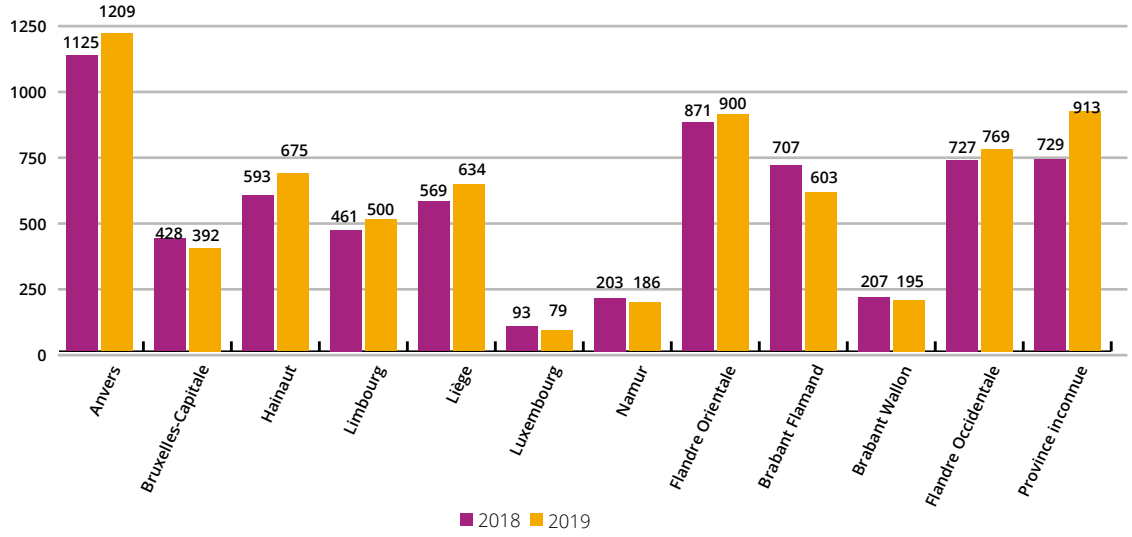
- par lettre envoyée par la poste (530 plaintes) ;
- par fax (186 plaintes) ;
- un nombre restreint de dossiers ont été introduits sur place aux bureaux du Service de Médiation (30 plaintes).





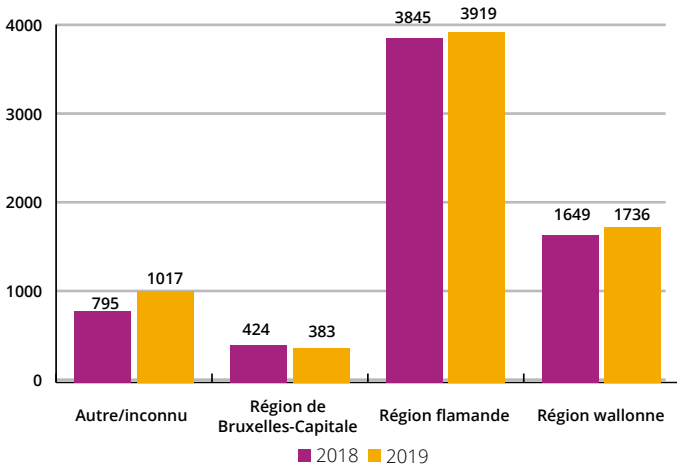
C. Nombre de plaintes par province (et pour l'arrondissement administratif de Bruxelles-Capitale)

L'augmentation globale du nombre de plaintes ne peut pas être attribuée à une seule province. Il n'y a que dans l'arrondissement administratif de Bruxelles-Capitale qu'une baisse est observable. L'explication réside également dans la conclusion, le 19 avril 2018, d'un protocole d'accord entre le Service de Médiation et le Service des litiges du régulateur régional de l'énergie BRUGEL ; accord en vertu duquel les plaintes portant sur les questions exclusivement régionales seront traitées par le Service des litiges lui-même.



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 55 %). Vient ensuite la Région wallonne avec 24,6 % des plaintes, tandis que le pourcentage de plaintes provenant de la Région de Bruxelles-Capitale est de 5,4 %. Pour 14,4 % des plaintes, l'adresse du plaignant était inconnue du fait que la procédure s'est déroulée 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.

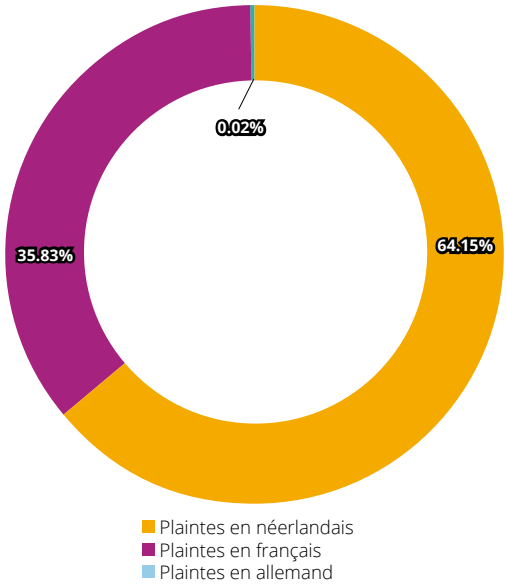




E. Nombre de plaintes par rôle linguistique

La répartition par rôle linguistique, en 2019, était la suivante :

- 64,15% de plaintes rédigées en néerlandais (4.526 plaintes) ;
- 35,83% de plaintes rédigées en français (2.528 plaintes) ;
- 0,02% de plaintes rédigées en allemand (1 plainte).



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

F. Nombre de plaintes par entreprise d'énergie

Le Service de Médiation est compétent pour traiter les plaintes des utilisateurs finals contre les entreprises d'énergie. En 2019, le Service de Médiation a reçu 6.024 plaintes contre des fournisseurs d'énergie et 1.017 plaintes contre des gestionnaires de réseau de distribution.

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

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 consommation par le gestionnaire de réseau de distribution. L'inverse est également possible, des clients peuvent introduire une plainte contre leur gestionnaire de réseau de distribution alors que c'est leur fournisseur qui a encodé erronément ou tardivement les données de consommation dans la facturation. Cet aperçu ne montre que les plaintes telles qu'elles ont été formulées par les utilisateurs finals contre une entreprise d'énergie, même si le Service de Médiation a constaté 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 fait l'objet de plaintes beaucoup plus nombreuses en 2019 qu'au cours des années précédentes. Cela concerne principalement les fournisseurs ESSENT et MEGA. Pour ESSENT, d'après les réponses aux plaintes, cela serait dû à un nouveau système de facturation qui connait des problèmes informatiques sous-jacents. En raison de ces problèmes, il était devenu impossible d'établir des factures (factures d'acompte, de régularisation ou de clôture) pour certains clients, et certains crédits ou remboursements



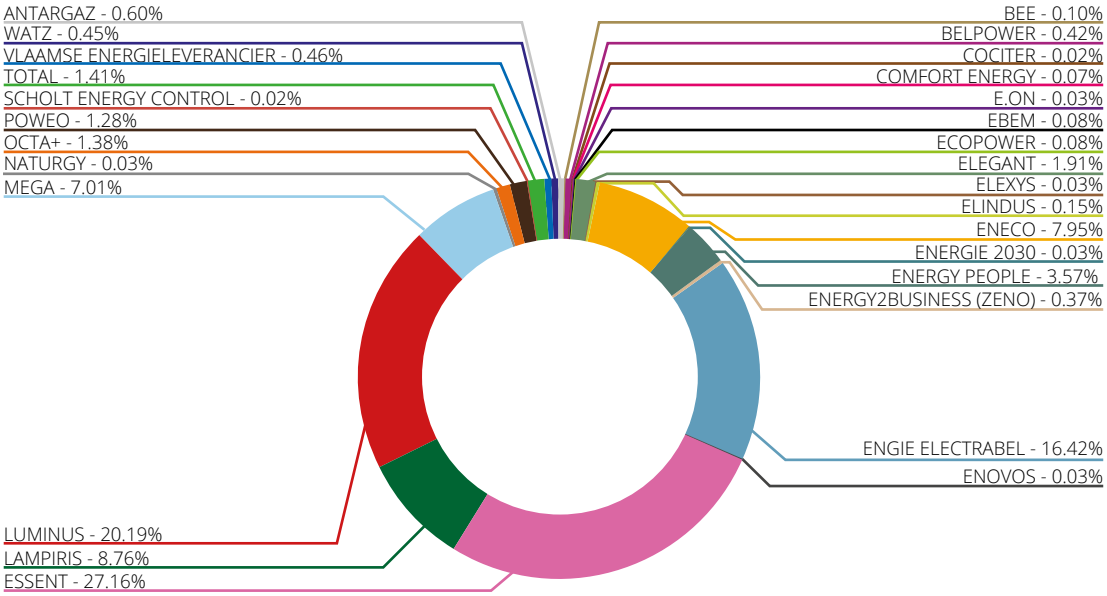
ont été effectués tardivement. Chez MEGA, l'augmentation des plaintes est liée à la croissance du fournisseur d'énergie en raison de nouveaux clients provenant de fournisseurs d'énergie qui ont dû mettre fin à leurs activités, c.-à-d. à BELPOWER qui est en liquidation depuis le 18 juin 2018 et à ENERGY PEOPLE qui a dû cesser ses activités de fournisseur d'énergie le 1er janvier 2019 et a été déclaré en faillite le 25 avril 2019. En ce qui concerne les anciens clients des fournisseurs en liquidation ou en faillite, le Service de Médiation n'a rien pu faire d'autre que de les renvoyer vers le liquidateur ou le curateur désigné.

Les clients des fournisseurs d'énergie qui ont volontairement mis fin à toutes leurs activités (comme COMFORT ENERGY) ou uniquement à celles qui concernaient leurs clients résidentiels (comme ENOVOS et ZENO, désormais actifs sous le nom de ENERGY2BUSINESS) ont également été orientés vers MEGA, ainsi que les participants aux achats groupés sur le marché de l'énergie, par exemple par l'intermédiaire de la plateforme de services « GAELE », une initiative de l'organisation de consommateurs Test-Achats. Les fournisseurs LAMPIRIS et ENECO ont également généré davantage de plaintes, mais principalement en raison du rachat ou d'une fusion des activités respectives de POWEO et d'ENI. Un nouveau fournisseur VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER est devenu actif sur le marché d'énergie flamand.

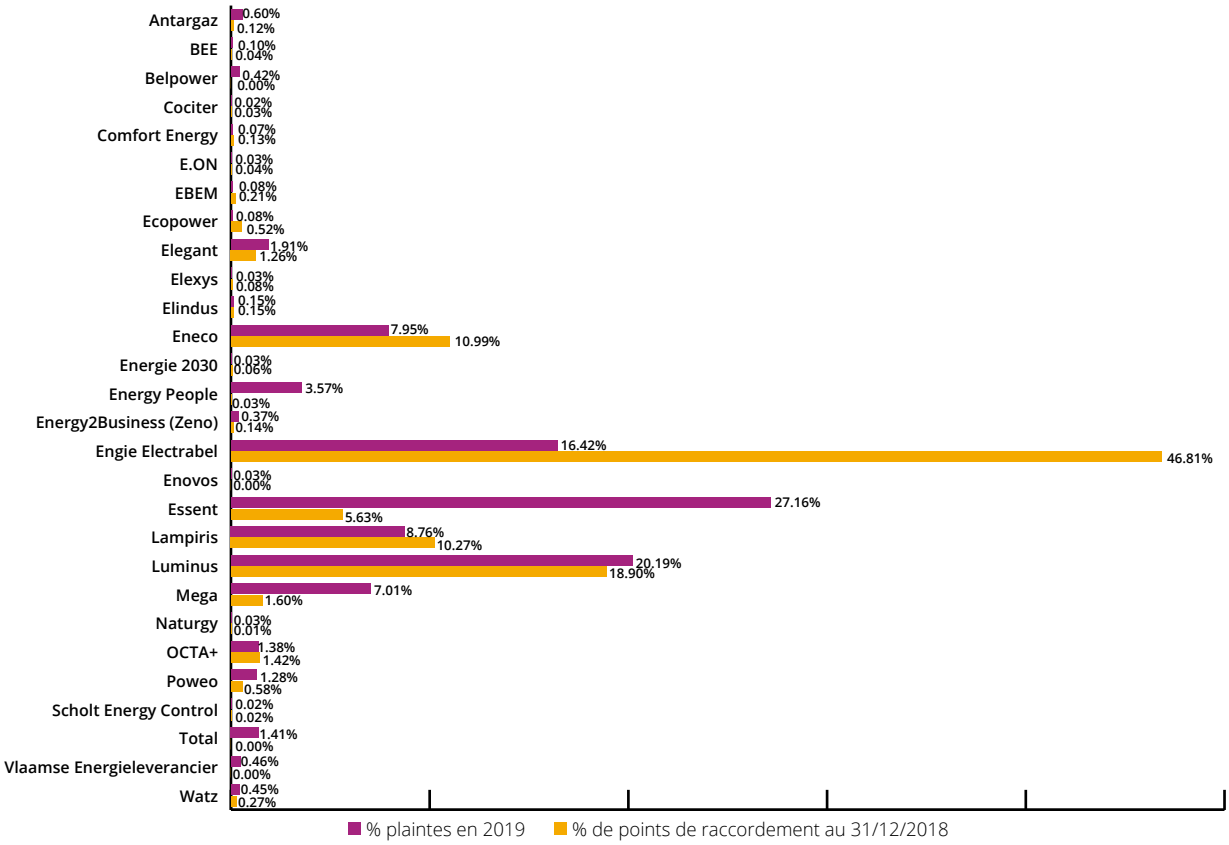
	2014	2015	2016	2017	2018	2019
ANTARGAZ	1	1	3	7	7	36
BEE	0	0	0	0	3	6
BELPOWER	32	18	27	80	845	25
COCITER	0	0	0	0	0	1
COMFORT ENERGY	0	1	10	11	9	4
E.ON	3	1	8	7	7	2
EBEM	6	3	4	7	6	5
ECOPOWER	2	8	8	6	4	5
ELEGANT	8	17	32	58	91	115
ELEXYS	3	1	7	5	0	2
ELINDUS	0	0	6	5	5	9
ENECO	186	120	184	162	400	479
ENERGIE 2030	0	0	6	4	1	2
ENERGY PEOPLE	0	1	7	7	102	215
ENERGY2BUSINESS (ZENO)	0	0	0	0	18	22
ENGIE ELECTRABEL	1.278	763	847	912	1.107	989
ENI	600	448	552	543	206	0
ENOVOS	0	1	0	35	49	2
ESSENT	366	509	702	869	754	1636
LAMPIRIS	486	414	455	370	398	528
LUMINUS	904	964	1.346	1.370	1.385	1216
MEGA	1	18	34	35	78	422
NATURGY	0	0	0	0	1	2
OCTA+	101	89	83	87	90	83
POWEO	1	39	197	132	107	77
SCHOLT ENERGY CONTROL	0	0	0	0	0	1
TOTAL	1	11	98	165	113	85
TREVION	0	0	0	0	2	0
VLAAMS ENERGIEBEDRIJF (VEB)	0	0	0	0	4	0
VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER	0	0	0	0	0	28
WATZ	3	5	7	13	25	27
WINGAZ	0	1	0	0	0	0
TOTAL	**3.982**	**3.433**	**4.623**	**4.890**	**5.817**	**6.024**



TOTAL PAR FOURNISSEUR (2019)



Comparaison de la proportion de plaintes en 2019 avec le nombre de points de raccordement du réseau de distribution au 31 décembre 2018.





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 de haute pression (gaz naturel) jusqu'à l'habitation ou l'entreprise. Le GRD est également responsable de la mise en service et hors service des raccordements, de l'installation des compteurs (digitaux) 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, sont en situation de 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 depuis le 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 en 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 et à Bruxelles est lié au fait qu'il existe un Service régional de médiation pour l'énergie (SRME) en Wallonie, qui opère au sein du régulateur de l'énergie wallon CWaPE et un Service des litiges du régulateur de l'énergie bruxellois BRUGEL. Ce Service de Médiation et ce Service des litiges sont spécifiquement et respectivement responsables des activités et des obligations des gestionnaires de réseau de distribution de Wallonie et de la Région de Bruxelles-Capitale.

	Plaintes 2014	Plaintes 2015	Plaintes 2016	Plaintes 2017	Plaintes 2018	Plaintes 2019
FLANDRE						
FLUVIUS	611	492	630	844	822	877
TOTAL	**611**	**492**	**630**	**844**	**822**	**877**
BRUXELLES						
SIBELGA	108	116	69	63	55	52
TOTAL	**108**	**116**	**69**	**63**	**55**	**52**
WALLONIE						
AIEG	0	1	2	1	0	1
AIESH	0	0	0	0	0	0
ORES	113	82	100	79	81	54
REGIE DE WAVRE	1	0	0	1	0	1
RESA	52	34	35	36	28	32
TOTAL	**166**	**117**	**137**	**117**	**109**	**88**
TOTAL	885	725	836	1.024	986	1.017

TOTAL PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2019)



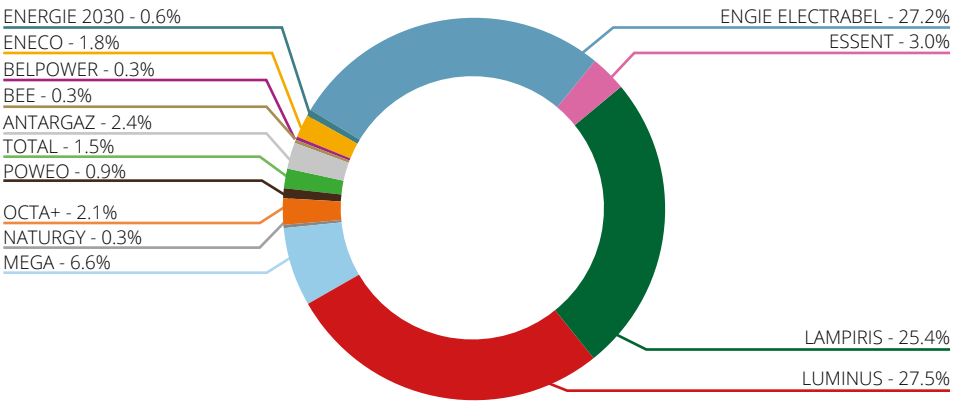


G. Nombre de plaintes par fournisseur d'énergie et par région

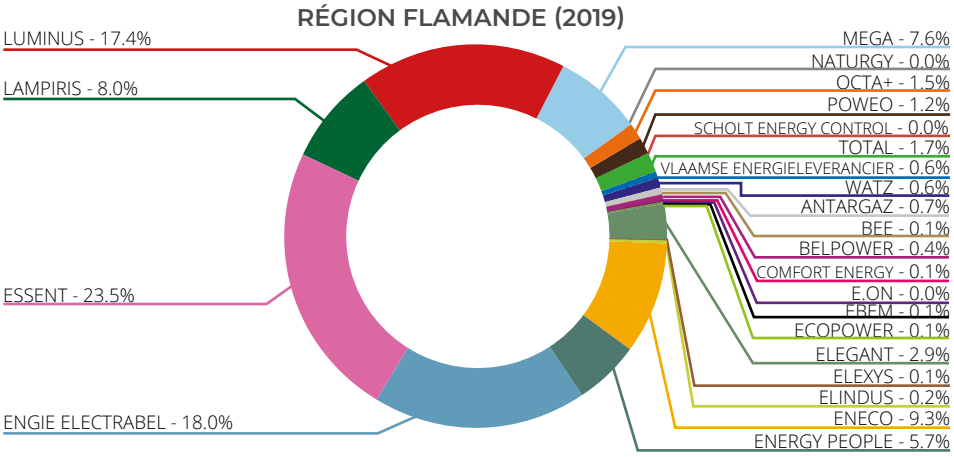
Une répartition du nombre de plaintes par fournisseur et par région est présentée ci-dessous. En ce qui concerne la comparaison par région, il faut bien sûr prendre en considération l'organisation et le fonctionnement du marché régional de l'énergie. Il faut donc également garder à l'esprit que les fournisseurs peuvent opérer sur le marché des clients résidentiels ou sur celui des clients professionnels.

Cette répartition par région n'est pas effectuée pour les gestionnaires de réseau de distribution puisque ces sociétés ou ces 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.

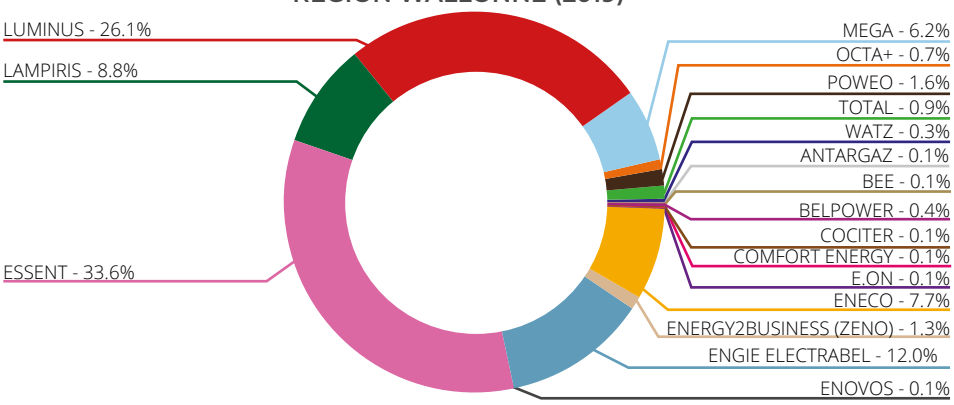
RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE (2019)



RÉGION FLAMANDE (2019)



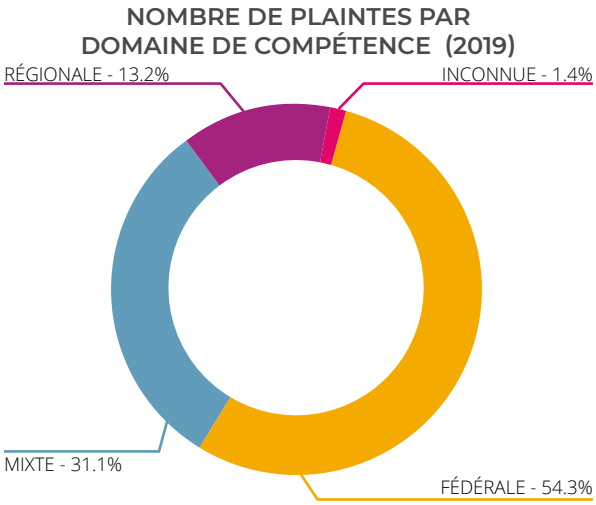
RÉGION WALLONNE (2019)





H. Nombre de plaintes par domaine de compétence

Parmi les plaintes, 3.833 (54,3 %) avaient trait au domaine de compétence fédérale et 930 (13,2 %) au domaine de compétence régionale. 2.193 plaintes (31,1 %) concernaient à la fois le domaine de compétence fédérale et le domaine de compétence régionale. Pour 99 plaintes (1,4 %), 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, réseau d'égouts, etc.).



I. Compétence exclusivement fédérale

3.833 plaintes (54,3 %) avaient donc trait au domaine de compétence fédérale. Sont classées 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 voire une absence totale de réponse) ;
- le paiement des factures d'énergie (factures d'acompte, de régularisation et de clôture, etc.) ;
- le manque de clarté des factures 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 TVA) ;
- les pratiques du marché et la protection des consommateurs, et plus précisément le respect par les fournisseurs d'énergie qui ont signé 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 930 plaintes (13,2 %), car celles-ci relevaient exclusivement du domaine de compétence régionale.

Il s'agissait principalement des compétences régionales suivantes :

- Pour la Flandre :
  - de plaintes relatives aux obligations de service public en matière sociale ou environnementale ;
  - de plaintes à l'encontre de gestionnaires de réseau de distribution sur des matières techniques et juridiques, tels que le respect des règles techniques lors du recueil, de la validation et de la correction des données de consommation ;
  - de plaintes relatives aux tarifs du réseau de distribution ;
  - de plaintes à l'encontre de gestionnaires de réseau relatives à des contestations découlant d'une demande d'indemnisation qui n'a pas été accordée ;
  - de plaintes contre les prélèvements régionaux, tels que la redevance flamande pour l'énergie.
- Pour la Wallonie :
  - de plaintes à l'encontre de gestionnaires de réseau de distribution relatives aux obligations qui leur ont été imposées par la législation wallonne, plus précisément des plaintes sur des aspects techniques et juridiques (par exemple les conditions de raccordement) ou le recueil, la validation et la correction des données de consommation ;
  - de plaintes relatives au respect des obligations de service public régionales imposées aux gestionnaires de réseau et aux fournisseurs ;
  - de plaintes à l'encontre de fournisseurs ou de gestionnaires de réseau relatives à des contestations découlant d'une demande d'indemnisation qui n'a pas été accordée ;
  - de plaintes relatives aux tarifs des réseaux de distribution.
- Pour Bruxelles :
  - de plaintes à l'encontre du gestionnaire de réseau de distribution relatives à des aspects techniques et juridiques, tels que les conditions de raccordement pour l'installation d'un compteur ou le recueil et la validation des données des compteurs ;
  - de plaintes à l'encontre de fournisseurs ou de gestionnaires de réseau au sujet des obligations de service public en ce qui concerne la livraison d'électricité ou de gaz naturel ;
  - de plaintes à l'encontre de fournisseurs ou de gestionnaires de réseau relatives à des contestations découlant d'une demande d'indemnisation qui n'a pas été accordée ;
  - de plaintes relatives aux tarifs des réseaux de distribution.

III. Compétence fédérale et régionale

Des plaintes qui concernent à la fois la compétence fédérale et la compétence régionale sont traitées également par le Service de Médiation. Cela concernait un total de 2.193 plaintes (31,1 %) en 2019.

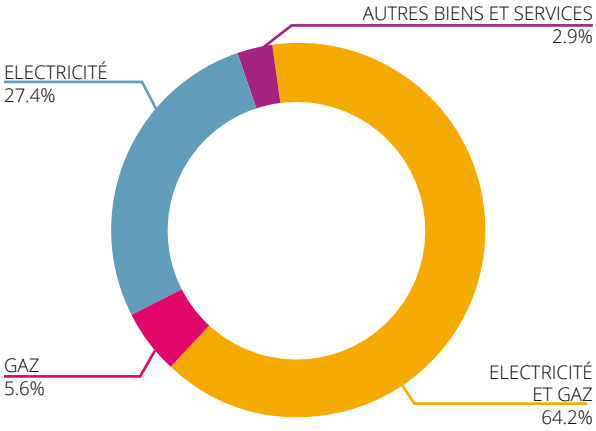


I. Nombre de plaintes par type d'énergie et par client final

I. Par type d'énergie

La plupart des plaintes (64,2 %) avaient trait aux factures d'électricité et de gaz naturel. Seuls 5,6 % des plaintes concernaient uniquement le gaz naturel, tandis que 27,4 % concernaient uniquement l'électricité. 204 plaintes (2,9 %) 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.

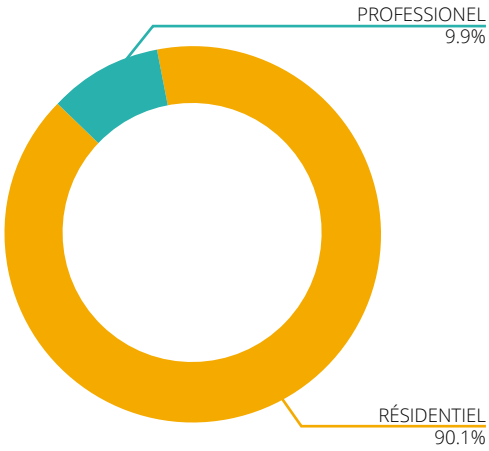
PLAINTES PAR TYPE D'ÉNERGIE (2019)



II. Par client final

La compétence du Service de Médiation n'est pas limitée aux utilisateurs résidentiels ou aux particuliers. Les clients professionnels des entreprises d'énergie peuvent également déposer plainte auprès du Service de Médiation. En 2019, c'est ainsi que 9,9 % des plaintes (soit 701 au total) avaient trait à des utilisateurs finals professionnels, tels que des entreprises unipersonnelles, des sociétés et des associations.

PLAINTES PAR CLIENT FINAL (2019)



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

I. Par type plaintes

Pour établir ce rapport, le Service de Médiation utilise un système de classification des plaintes des consommateurs. Il est basé sur une méthode recommandée par le « Conseil des régulateurs européens de l'énergie » (Council of European Energy Regulators ou CEER). Ce système constitue également un complément au système recommandé par la Commission européenne pour la classification des plaintes et questions des consommateurs (voir la 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 questions 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 2019 portaient principalement sur des litiges relatifs :

- aux pratiques de vente et commerciales des



fournisseurs d'énergie (20,5 %) ;

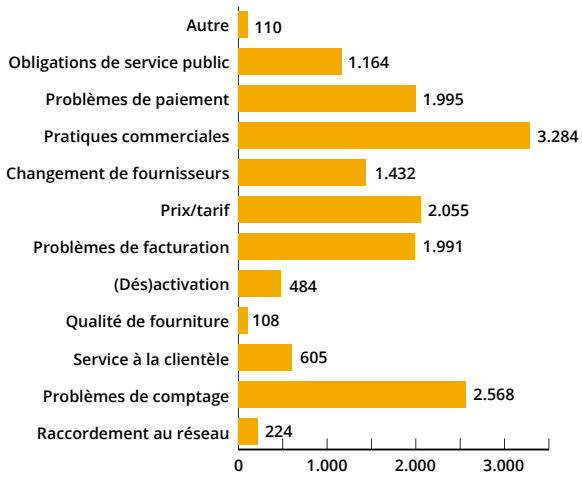
- à des problèmes liés aux compteurs, tels que le traitement et la rectification des données de consommation, notamment lors des relevés annuels, en cas de déménagement, de décès, d'inoccupation d'un logement, d'installation de panneaux solaires (16 %) ;
- à la transparence des prix ou à la clarté des prix et des tarifs appliqués (12,8 %) ;
- à des problèmes liés au paiement des factures d'énergie, tels que les plans de paiement, les remboursements (tardifs), les frais administratifs, les domiciliations, les systèmes de garantie, etc. (12,5 %) ;
- à des problèmes liés à la facturation, tels que l'absence de factures, les factures établies ou envoyées tardivement, le manque de clarté du processus de facturation en raison de factures (rectificatives) et/ou de notes de crédit successives, et de lisibilité des factures d'énergie (12,4 %) ;
- à des problèmes relatifs aux changements de fournisseur tels que des changements de fournisseur non souhaités et la facturation de redevances fixes pour une (première) année de fourniture entière lorsque le contrat énergétique est résilié de façon prématurée (8,9 %).

Les autres plaintes avaient trait :

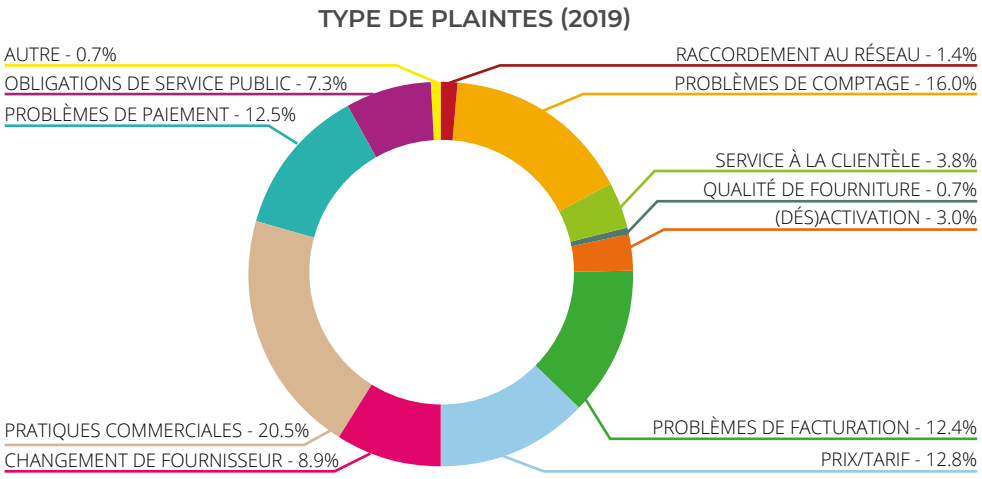
- à des compétences régionales (autres que celles relatives aux données de consommation), telles que les obligations de service public en matière sociale ou environnementale (7,3 %), les raccordements au réseau (1,4 %), la qualité de la livraison (0,7 %), et les suspensions ou les restrictions de fourniture en cas de défaut de paiement (3 %) ;
- à la qualité des services fournis, notamment par téléphone et par mail (3,8 %).

Pour 0,7 % 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.

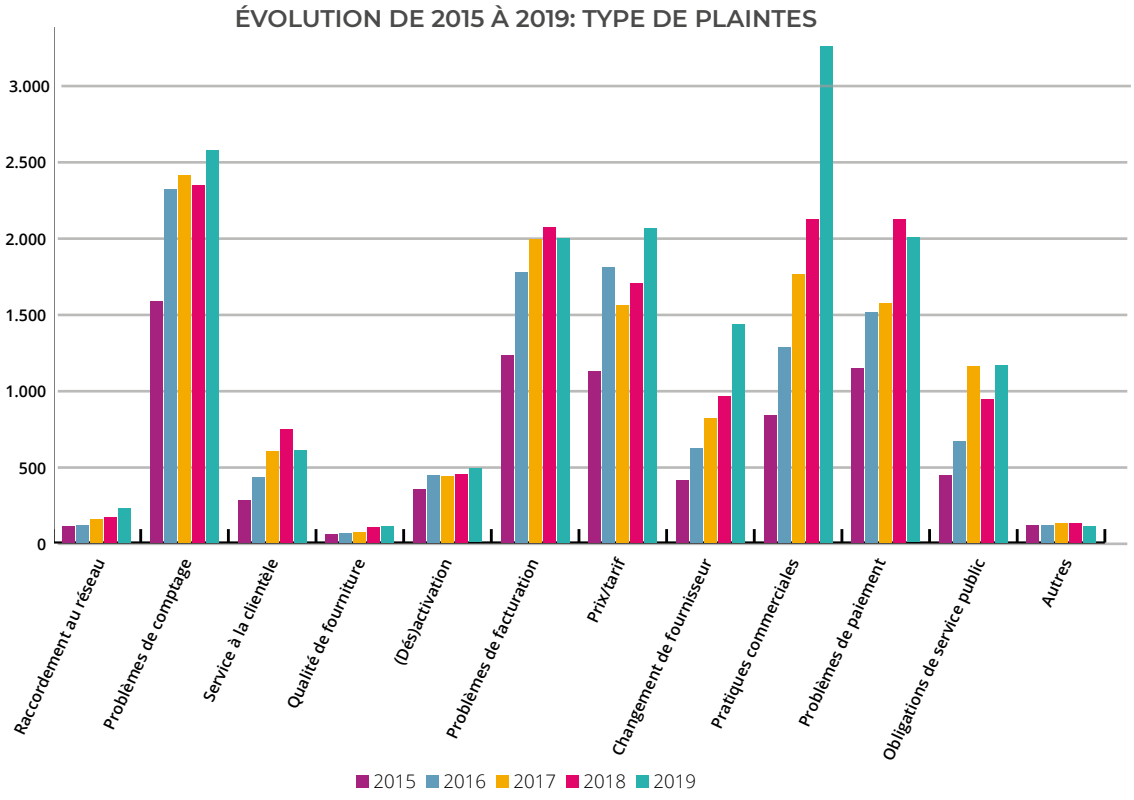
TYPE DE PLAINTES (2019)







Un aperçu de l'évolution des principaux types de plaintes pour la période 2015 – 2019 est présenté ci-dessous.





II. Par entreprise d'énergie

Les principaux litiges ou types de plaintes auxquels le Service de Médiation a été confronté sont classés par entreprise d'énergie et présentés ci-après. Nous faisons état des plaintes telles que formulées par la personne qui a déposé plainte contre l'entreprise d'énergie. Certaines données statistiques ne sont pas affichées parce que l'échantillon dont nous disposons n'est pas suffisamment représentatif.

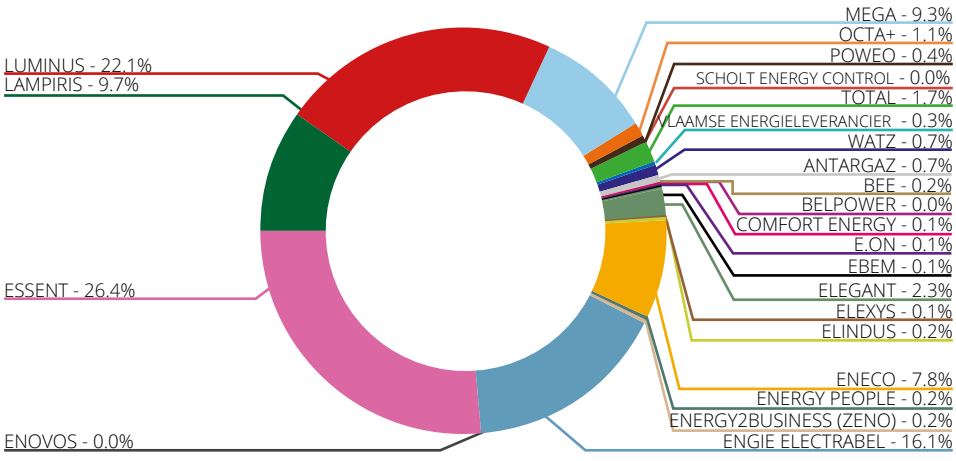
PRATIQUES DE VENTE ET COMMERCIALES (20,5 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

L'objet de ces plaintes concerne le respect ou non de pratiques commerciales honnêtes par les fournisseurs d'énergie. Ces plaintes concernent l'information et la publicité précontractuelles, 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, lors de l'analyse d'une 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.

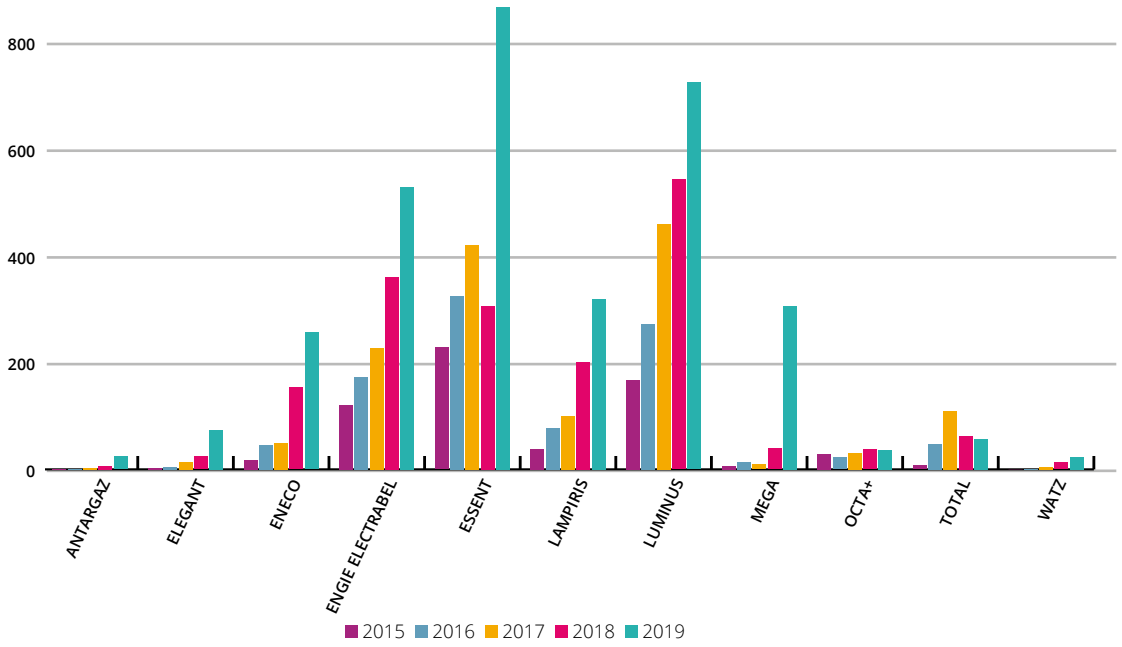
Ce qui se distingue clairement dans ce graphique, c'est la part que représentent les fournisseurs d'énergie qui sont à la recherche de clients par le biais de ventes conclues hors établissement ou à distance (ESSENT, LUMINUS, ENGIE ELECTRABEL, LAMPIRIS et ENECO). D'autre part, MEGA se distingue par une part de marché et un nombre de plaintes croissants en raison de certains achats groupés et à l'acquisition de certains portefeuilles de clients, mais aussi parce que l'entreprise a choisi de ne pas s'engager à respecter les pratiques commerciales loyales telles que définies dans l'Accord du consommateur.

PRATIQUES COMMERCIALES PAR FOURNISSEUR (2019)





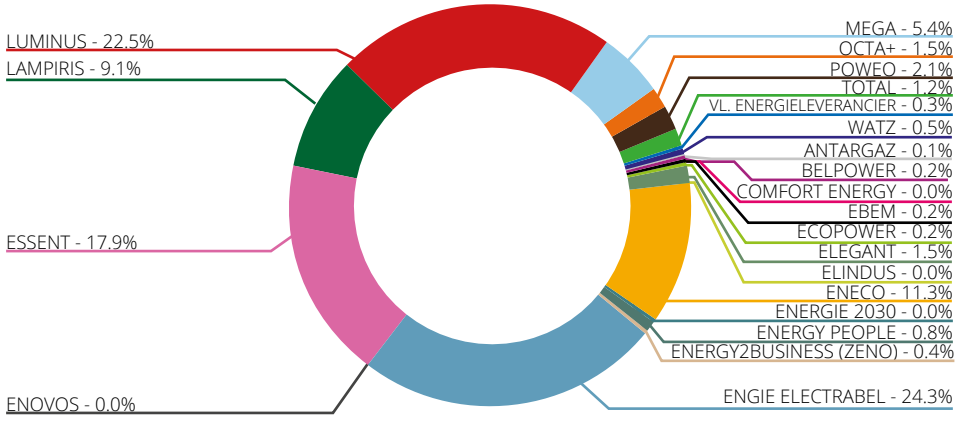
ÉVOLUTION DE 2015 À 2019 : PRATIQUES COMMERCIALES PAR FOURNISSEUR



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

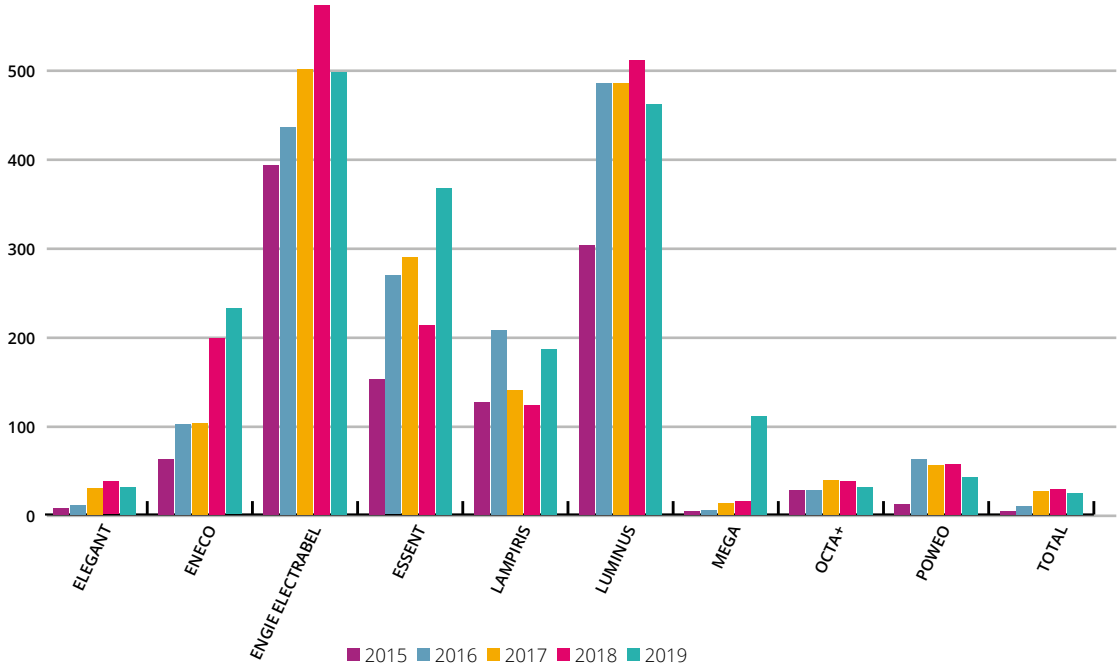
On entend par problèmes liés aux compteurs, les plaintes relatives à la consommation facturée après un relevé de compteur (ou en l'absence de relevé de compteur), ou en cas de dysfonctionnement d'un compteur, d'une inversion de compteur, d'un changement de compteur, d'un déménagement, d'un décès ou d'une modification d'affectation d'un logement. Bien que le relevé, la validation et la correction des données de consommation fassent partie du mandat légal des gestionnaires de réseau, nous constatons qu'il existe cependant des différences dans la résolution des problèmes liés aux compteurs entre les fournisseurs d'énergie. Certains fournisseurs ne répondant pas, ou de manière insatisfaisante (en temps utile), à certaines modifications ou corrections des données de consommation d'un point defourniture. C'est très certainement le cas lors de problèmes liés aux données de consommation causées par une communication insatisfaisante ou un manque de communication de ces données lors d'un déménagement qui implique plusieurs parties (ancien habitant ou propriétaire, nouvel habitant ou propriétaire et l'ancien ou le nouveau fournisseur du point d'accès concerné).

PROBLÈMES DE COMPTAGE PAR FOURNISSEUR (2019)

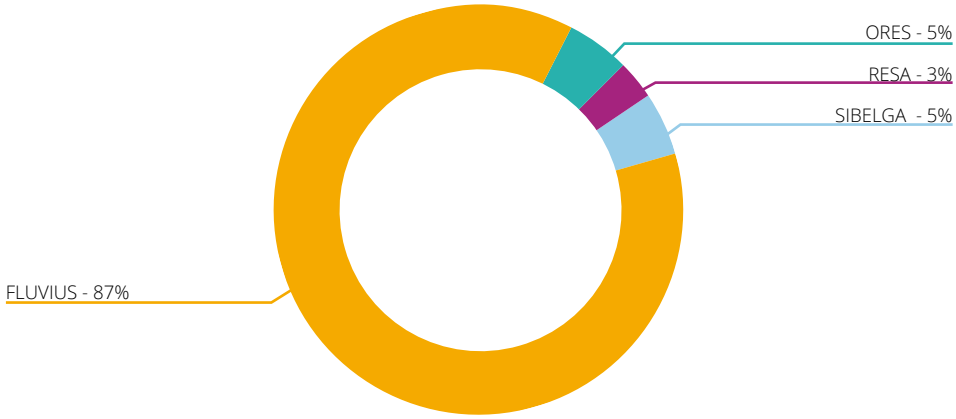




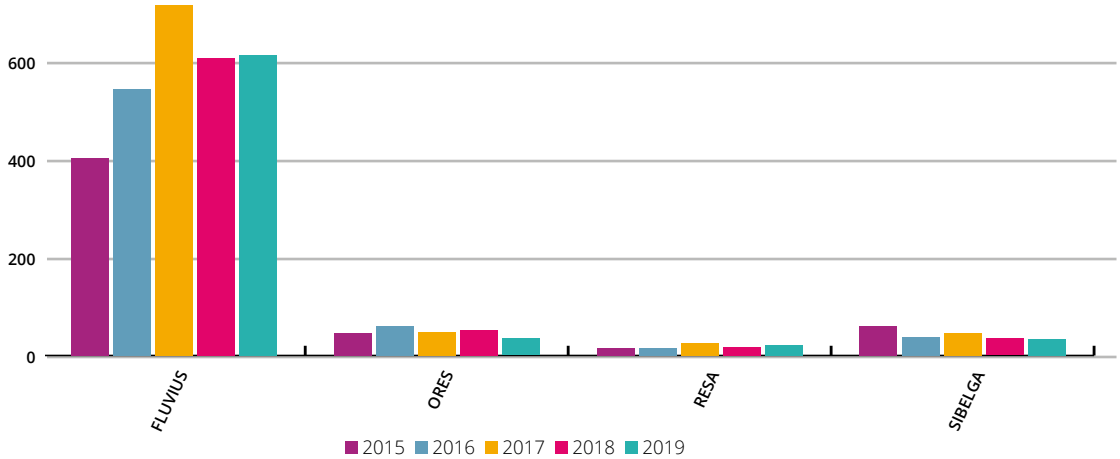
ÉVOLUTION DE 2015 À 2019 : PROBLÈMES DE COMPTAGE PAR FOURNISSEUR



PROBLÈMES DE COMPTAGE PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2019)



ÉVOLUTION DE 2015 À 2019 : PROBLÈMES DE COMPTAGE PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION



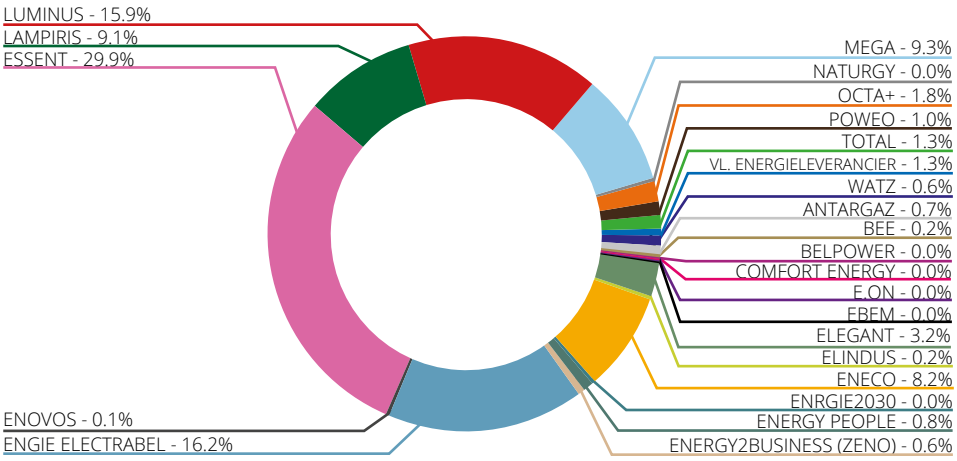


TRANSPARENCE DES PRIX ET DES TARIFS (12,8 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

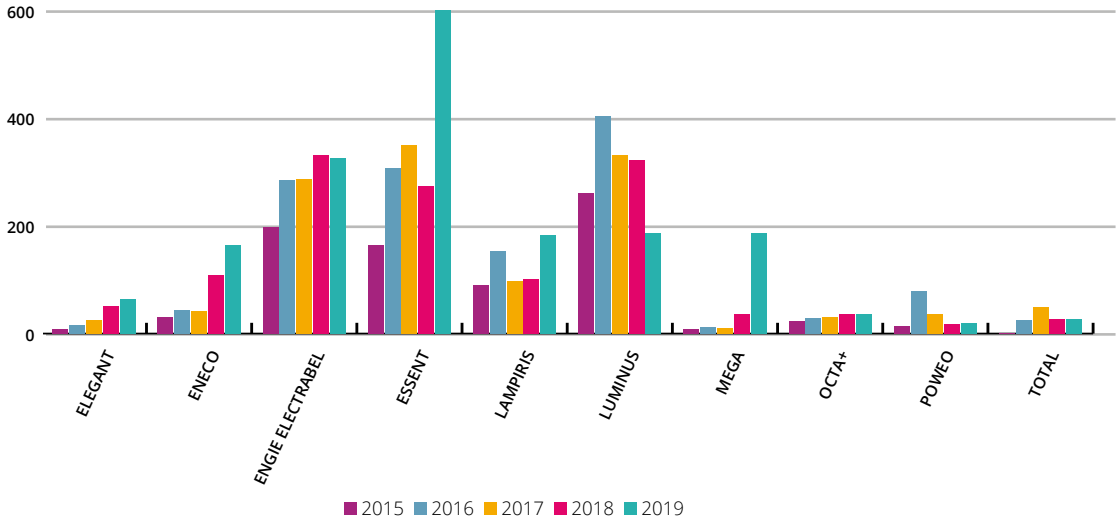
En matière de transparence des prix ou des tarifs sur la facture énergétique, il faut faire la distinction entre :

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

TRANSPARENCE DES PRIX PAR FOURNISSEUR (2019)

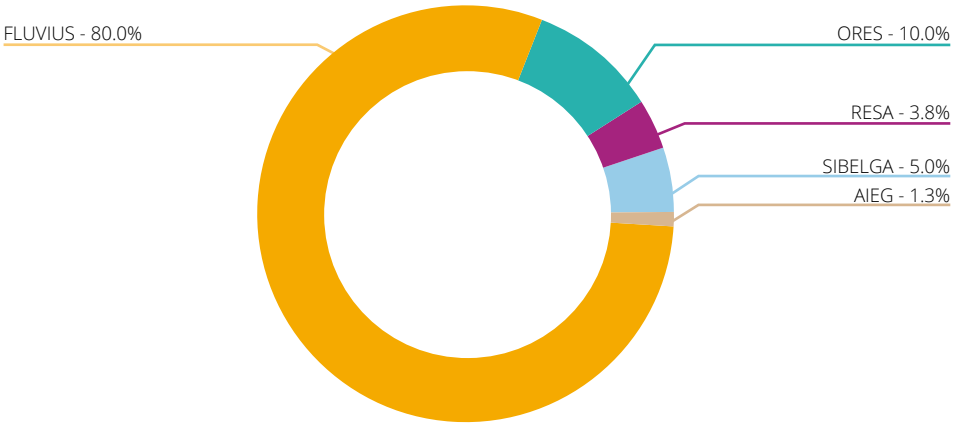


ÉVOLUTION DE 2015 À 2019 : TRANSPARENCE DES PRIX PAR FOURNISSEUR

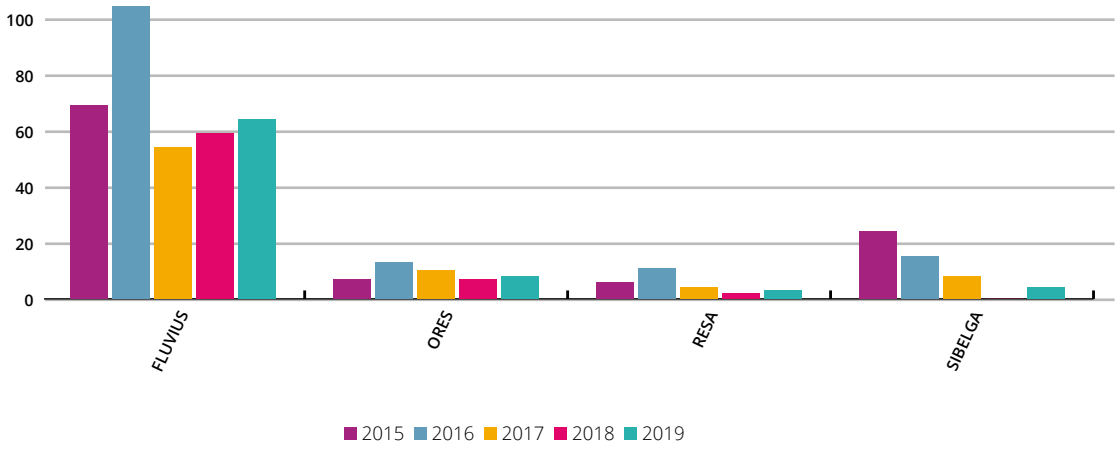




TRANSPARENCE DES PRIX PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2019)



ÉVOLUTION DE 2015 À 2019 : TRANSPARENCE DES PRIX PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION



PRIX DE L'ÉNERGIE :

Dans un marché libéralisé de l'électricité et du gaz naturel, les fournisseurs proposent et facturent aux clients finals des prix de l'énergie fixés librement. Une régulation de filet de sécurité a été d'application dès 2013 sur les contrats d'énergie à prix variables des fournisseurs d'énergie. Cette régulation par la Commission de régulation de l'électricité et du gaz (CREG) ainsi que le contrôle trimestriel des paramètres d'indexation ont constitué un véritable progrès en matière de transparence des prix variables de l'énergie. Ce mécanisme du filet de sécurité pour les contrats d'énergie à prix variables a été abandonné par le gouvernement fédéral le 31 décembre 2017.

TARIFS DE RÉSEAU :

Les frais de transport sont approuvés par la CREG, le régulateur fédéral. Suite à la la sixième réforme de l'État, la compétence en matière de tarifs des réseaux de distribution a été transférée des autorités fédérales à celles des 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 REDEVANCES :

Différentes redevances et taxes sont perçues par le biais de la facture d'énergie, car elles sont imposées 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 la redevance flamande pour l'énergie). Les différents tarifs des réseaux de distribution, mais aussi les tarifs de location de compteur, de distribution et de transport, la cotisation sur l'énergie, la cotisation fédérale, la cotisation au Fonds énergie (uniquement en Flandre), l'indemnité de raccordement (uniquement en Wallonie), et la surcharge pour les obligations de service public (uniquement à Bruxelles) qui sont applicables 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

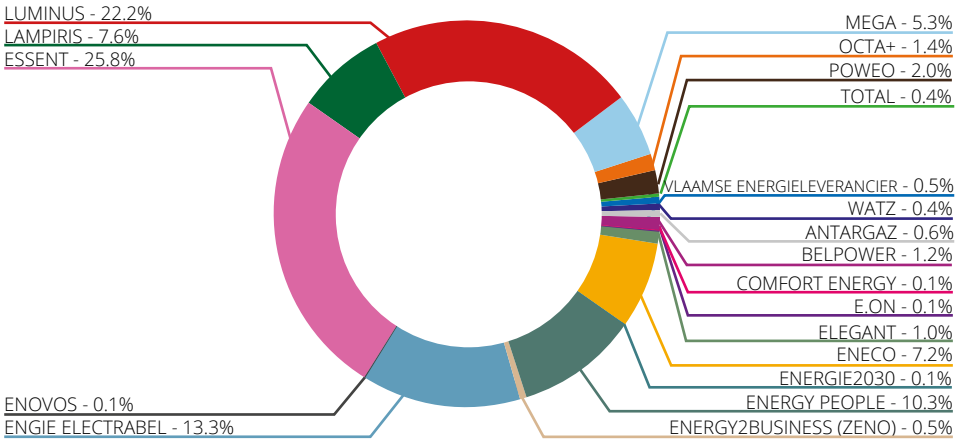
Pour les fournisseurs d'énergie, cela concerne principalement la transparence du prix de l'énergie, qui peut également inclure divers composants de l'énergie, tels que le prix de l'énergie lié au volume et exprimé en euro/kWh, les coûts de l'énergie verte ou de la cogénération (uniquement en Flandre) et les redevances fixes, aussi appelés frais d'abonnement.

Il est possible de constater bon nombre de problèmes liés à la communication ou le calcul des factures d'acompte, des réductions sur le prix de l'énergie et des redevances forfaitaires, qui peuvent ou non être imputées pour une première année complète ou une année entamée de fourniture. La communication au sujet des informations et des modifications tarifaires peut également être améliorée, en particulier en cas de reconduction (tacite) ou renouvellement des contrats d'énergie.

PROBLÈMES DE PAIEMENT (12,5 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

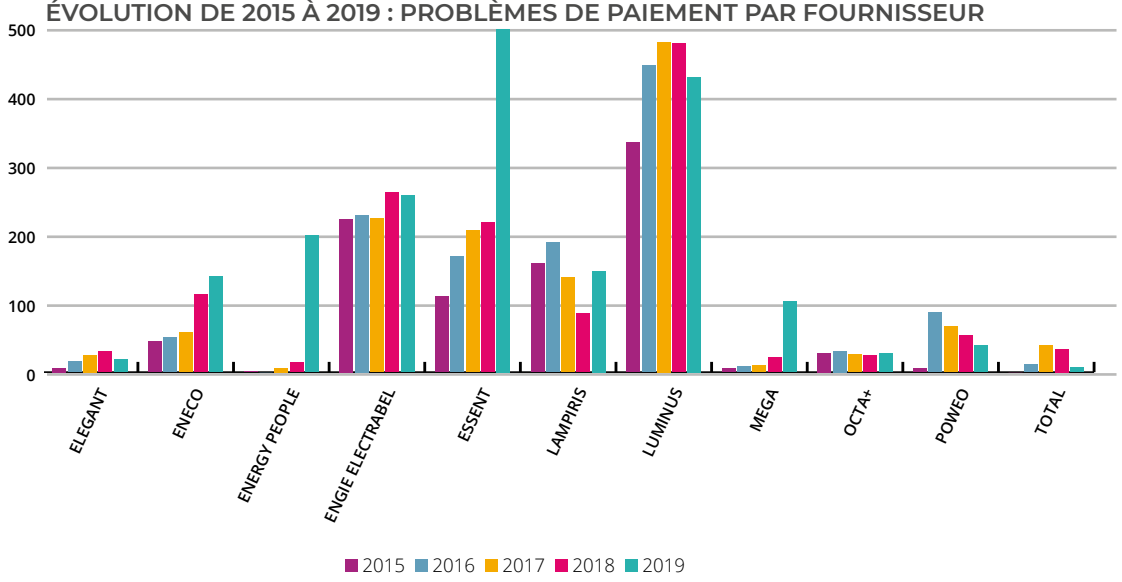
Les plaintes relatives à des problèmes de paiement ont principalement trait à des plans de paiement, à des domiciliations bancaires, au calcul de frais administratifs, à des problèmes de notes de crédit, à des garanties bancaires et à des remboursements tardifs.

PROBLÈMES DE PAIEMENT PAR FOURNISSEUR (2019)

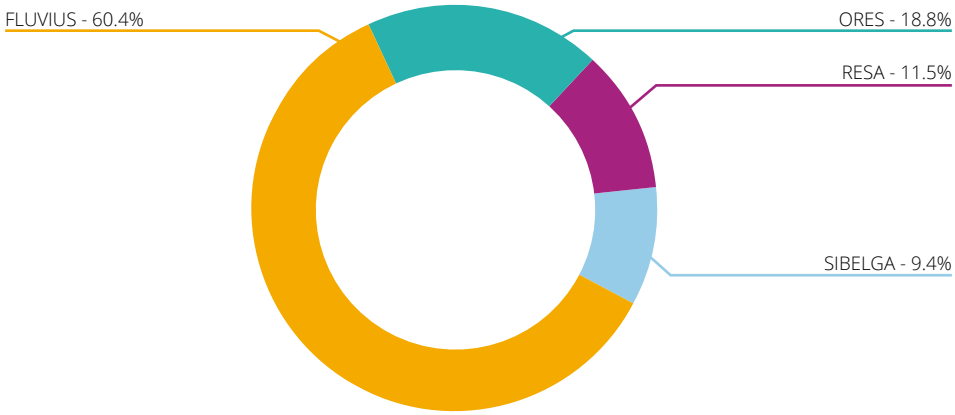




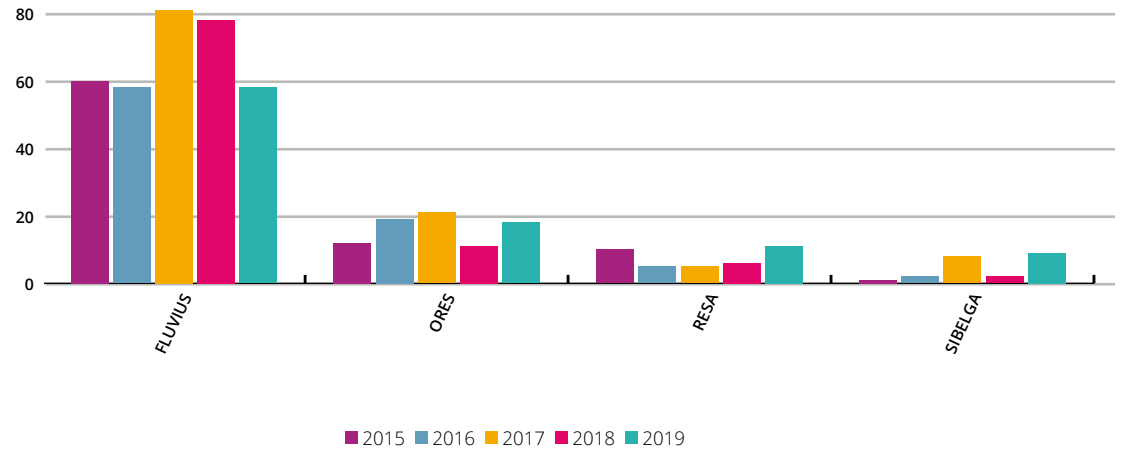
ÉVOLUTION DE 2015 À 2019 : PROBLÈMES DE PAIEMENT PAR FOURNISSEUR



PROBLÈMES DE PAIEMENT PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2019)



ÉVOLUTION DE 2015 À 2019 : PROBLÈMES DE PAIEMENT PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION





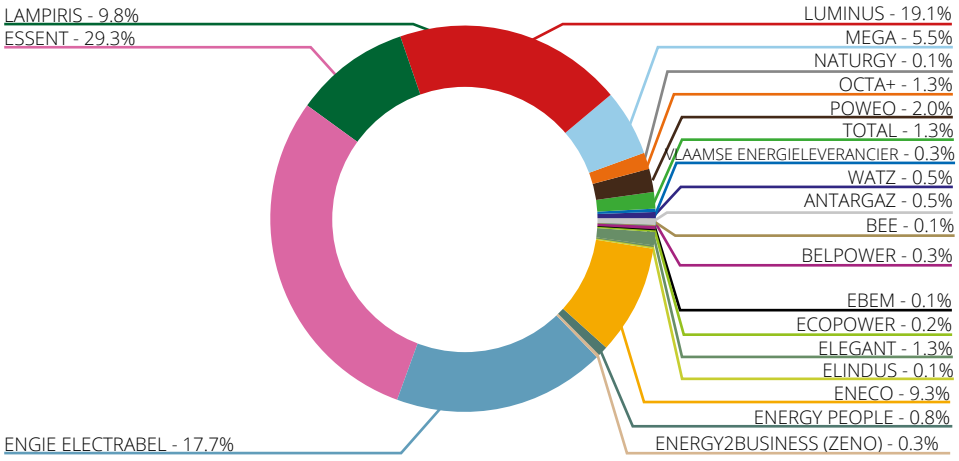
PROCESSUS DE FACTURATION (12,4 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

Ces plaintes concernent un manque de clarté de la facturation, soit parce qu'il n'y a pas d'envoi de facture ou un envoi tardif, soit parce que le suivi de diverses factures, de divers paiements ou remboursements successifs est devenu peu clair ou incompréhensible pour le consommateur.

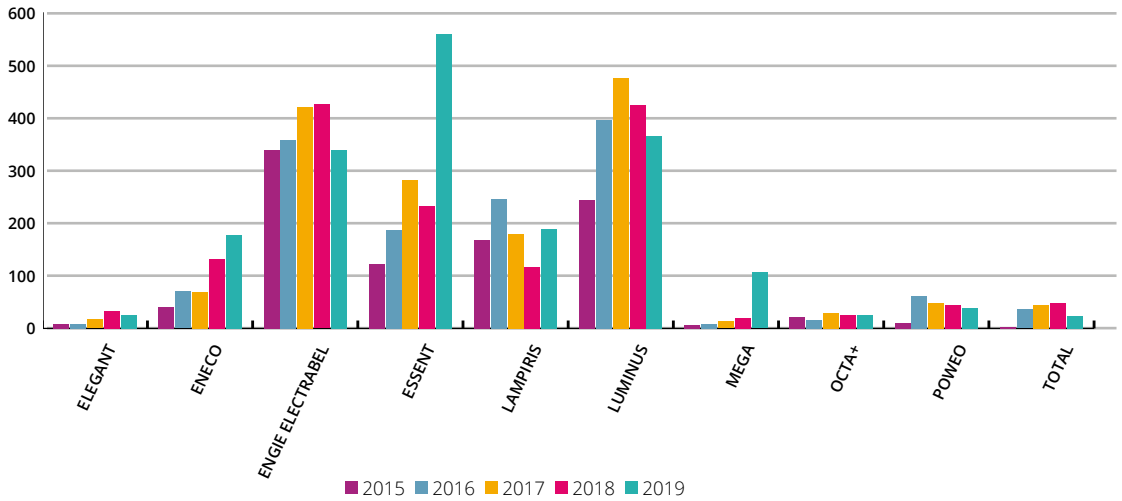
Ces problèmes de facturation concernent en général un traitement administratif, technique ou comptable erroné ou tardif des données de facturation, telles que les données des clients ou de consommation.

Ici aussi, la proportion liée à ESSENT est significative et est due à un nouveau système de facturation et aux problèmes informatiques sous-jacents, qui empêchent cette entreprise d'établir des factures correctes ou en temps voulu, ce qui affecte également d'autres catégories de plaintes, comme celle des problèmes liés au paiement (non-remboursement des sommes dues) et de la transparence des prix (calcul des factures d'acompte).

PROCESSUS DE FACTURATION PAR FOURNISSEUR (2019)



ÉVOLUTION DE 2015 À 2019 : PROCESSUS DE FACTURATION PAR FOURNISSEUR





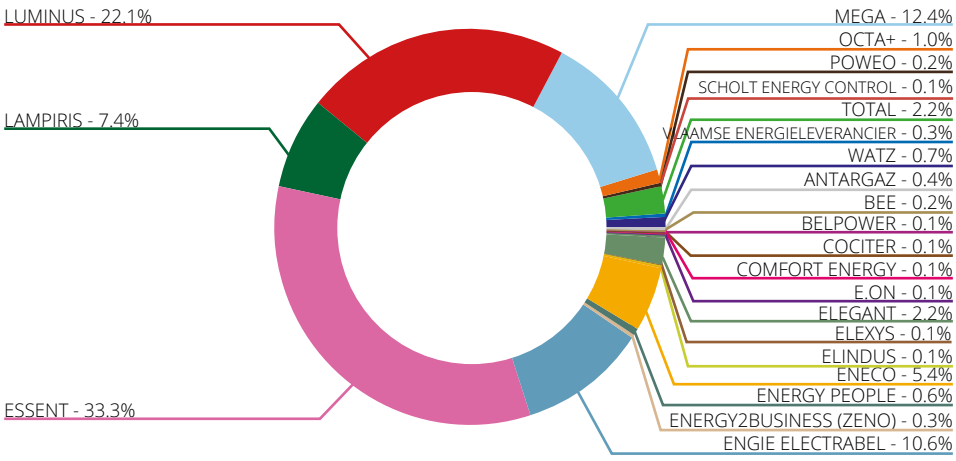
CHANGEMENT DE FOURNISSEUR (8,9 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

Le Service de Médiation avait constaté que le nombre de plaintes liées aux changements de fournisseur avait fortement diminué à la suite de la suppression ,à partir du 13 septembre 2012, de l'indemnité de rupture en cas de changement de fournisseur. Les chiffres étaient passés de 14 % des plaintes en 2011 (1.854 plaintes) à 8 % en 2012 (1.250 plaintes), à 3 % en 2013 (347 plaintes) et à 3,5 % en 2014 (318 plaintes). Cependant, à partir de 2015, il est possible d'observer à nouveau une augmentation, avec à 5 % ou 409 plaintes en 2015, 5,5 % ou 616 plaintes en 2016, 6,4 % ou 849 plaintes en 2017, 6,9 % ou 961 plaintes en 2018 et 8,9% ou 1.442 plaintes en 2019. Cette augmentation est surtout due à des changements de fournisseur non souhaités dont sont responsables les pratiques de vente de certains fournisseurs. Ils proposent des contrats par le biais d'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 effectuées en dehors des locaux d'une entreprise » ou de « ventes à distance ». De plus, un certain nombre de fournisseurs tentent encore de facturer une indemnité de rupture déguisée aux clients qui partent prématurément vers un autre fournisseur et qui résilient leur contrat. C'est ainsi qu'ils imputent, par exemple, une redevance forfaitaire pour une première année complète ou une année entamée sur la facture de clôture, au lieu de calculer cette indemnité au prorata de la durée de 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 de n'accorder ces réductions qu'au terme du contrat d'énergie. En cas de départ anticipé ou de résiliation avant terme, le client ne reçoit pas la réduction.

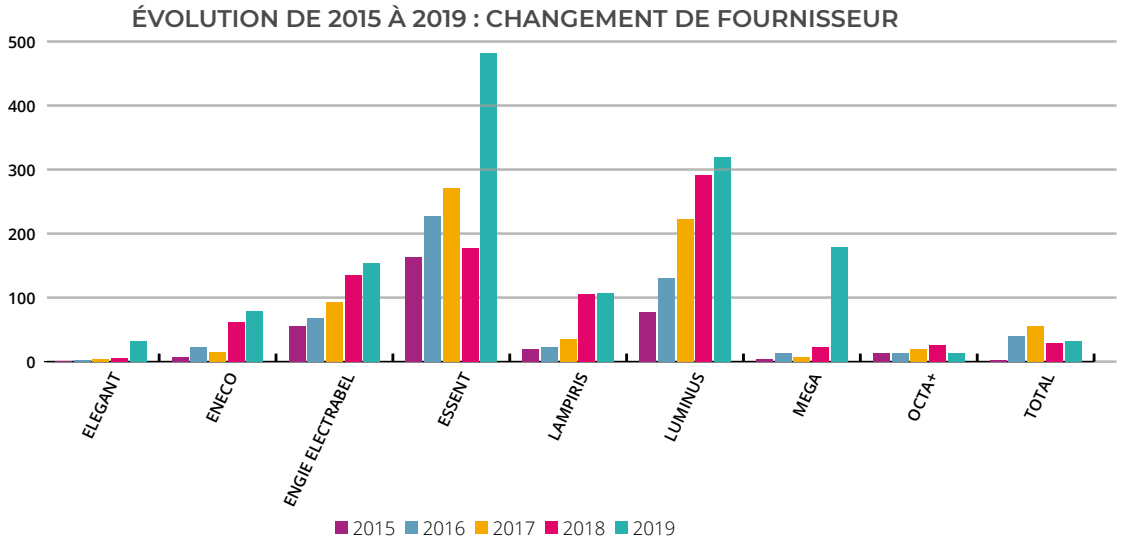
Le Service de Médiation a tenté d'intervenir dans ces litiges en signalant aux fournisseurs d'énergie que la disposition légale stipule « qu'aucune indemnité » ne peut être facturée en cas de changement de fournisseur s'il s'agit de clients résidentiels ou de PME, pour autant qu'un délai de résiliation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

Ces différences d'interprétation juridique entre le Service de Médiation de l'Energie et certains fournisseurs ont donné lieu à une action en réparation collective que le Service de médiation des consommateurs a introduite auprès de la Chambre néerlandophone du Tribunal de l'entreprise de Bruxelles. La décision définitive du Tribunal de l'entreprise sur la recevabilité de l'action en réparation collective et le fond de l'affaire dans la phase dite de négociation est attendue pour la fin de l'année 2020.

CHANGEMENT DE FOURNISSEUR (2019)







COMPÉTENCES RÉGIONALES, AUTRES QUE LES DONNÉES DE COMPTAGE (12,4 % 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 consommation, 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 utilisateurs 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 (uniquement en Flandre), 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 les dommages subis ;
- les réglementations en matière de déconnexion du réseau et de suspension de fourniture par le fournisseur (aussi appelé « drop »), prévoyant une prise en charge de l'utilisateur final résidentiel par le fournisseur social ou le gestionnaire de réseau de distribution en cas de défaut de paiement de son fournisseur commercial.

Des mesures de protection en cas de défaut de paiement du fournisseur existent au niveau régional pour les clients résidentiels. Il existe également des règles en matière de suspension et de rétablissement de la fourniture d'électricité et de gaz naturel en cas de déménagement, de fraude, d'inoccupation d'un logement ainsi que 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 utilisateurs professionnels confrontés à des problèmes financiers ne bénéficient en effet pas de la même protection que les utilisateurs finals résidentiels.

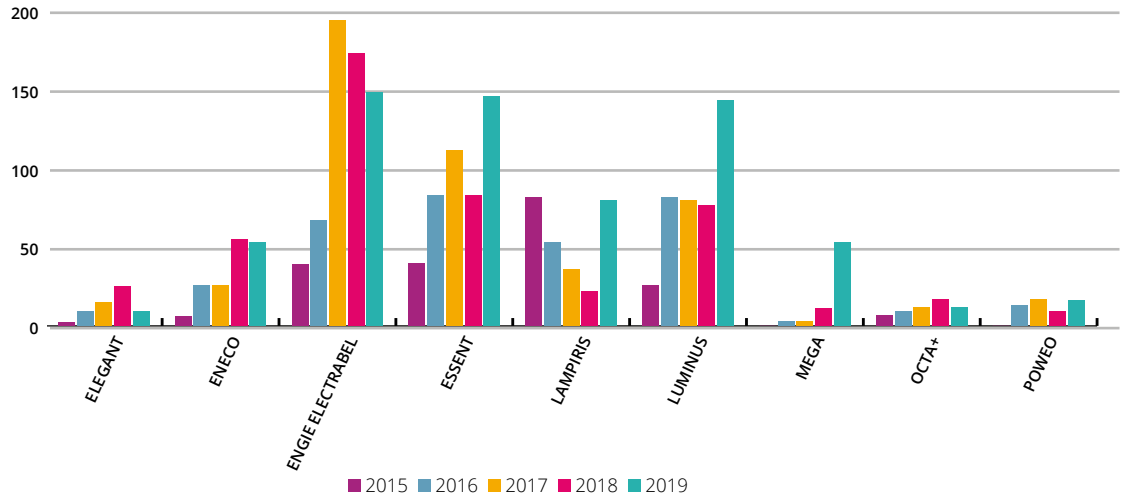


De telles plaintes sont généralement transmises par le Service de Médiation à la fois au fournisseur et au gestionnaire de réseau de distribution. En effet, en cas de défaut de paiement ou de retard de paiement par un utilisateur résidentiel, le fournisseur donne l'ordre de restreindre (Flandre), de placer un compteur à budget (Wallonie) ou un limiteur de puissance (Bruxelles) ou de mettre fin à l'approvisionnement (contrats professionnels).Le gestionnaire de réseau de distribution prend alors en charge la reprise de fourniture, l'installation d'un compteur à budget/ d'un limiteur de puissance ou la suspension de fourniture.

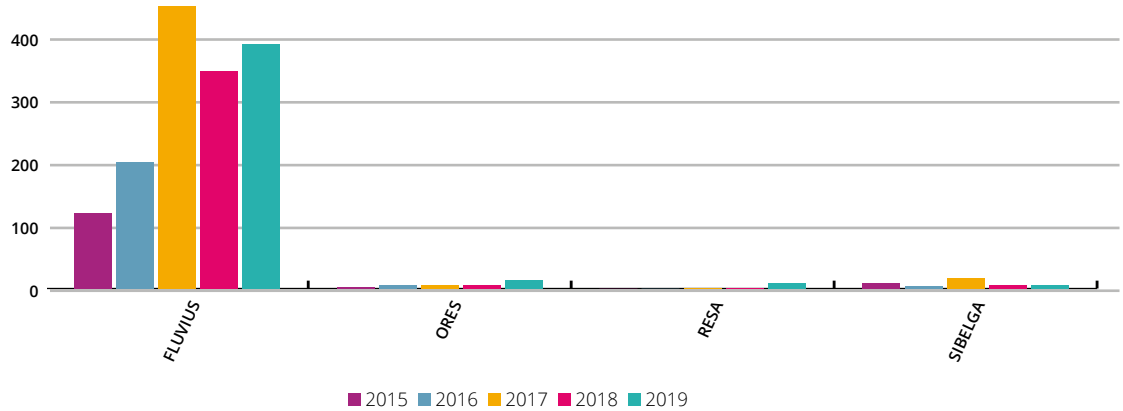
Il convient de souligner, cette fois encore, qu'en ce qui concerne les gestionnaires de réseau de distribution à Bruxelles et en Wallonie, ces données relatives aux plaintes ne donnent pas une image représentative, puisqu'un organe régional de médiation a été désigné pour les plaintes envers ces gestionnaires de réseaux, à savoir le service régional de médiation pour l'énergie en Wallonie (SRME), qui est opérationnel au sein du régulateur de l'énergie wallon CWaPE, et le service des litiges du régulateur bruxellois de l'énergie BRUGEL.

OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC D'ORDRE SOCIAL OU ENVIRONNEMENTAL (7,3 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

ÉVOLUTION DE 2015 À 2019 : OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC PAR FOURNISSEUR



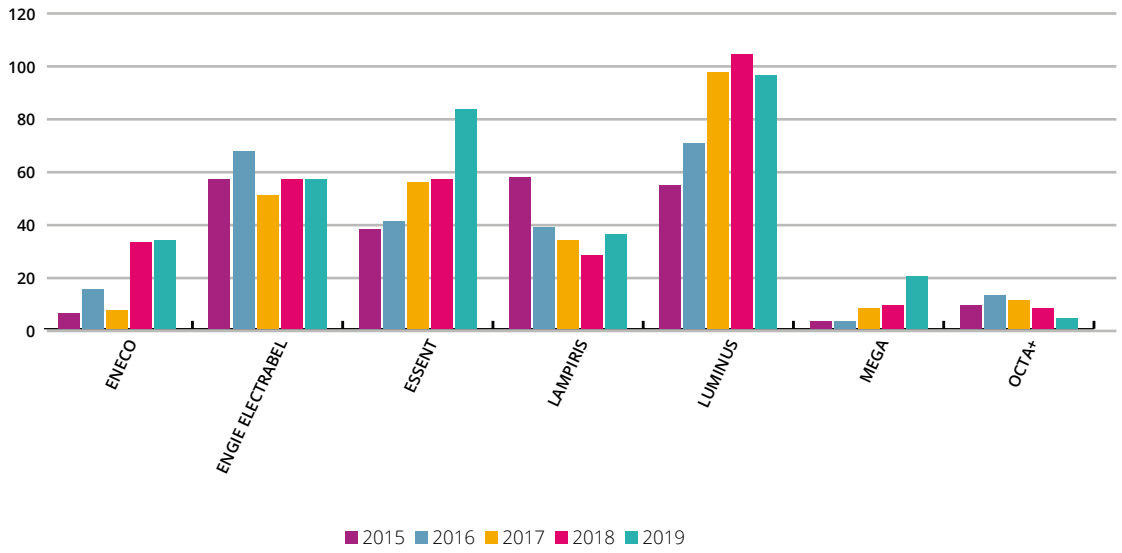
ÉVOLUTION DE 2015 À 2019 : OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION



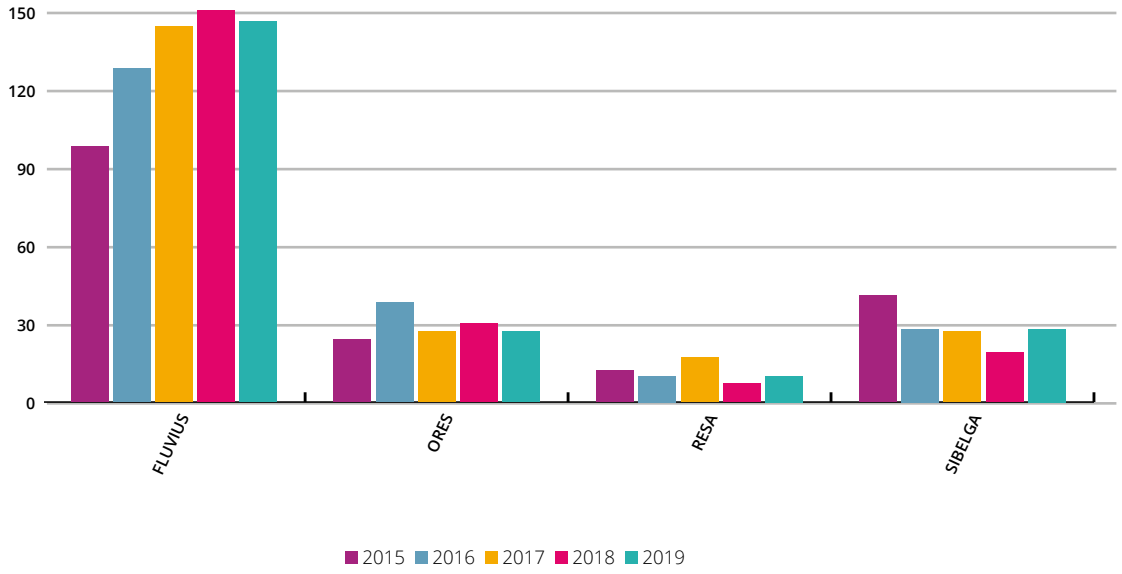


COUPURE / DROP (3,0 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

ÉVOLUTION DE 2015 À 2019 : COUPURE/ DROP PAR FOURNISSEUR



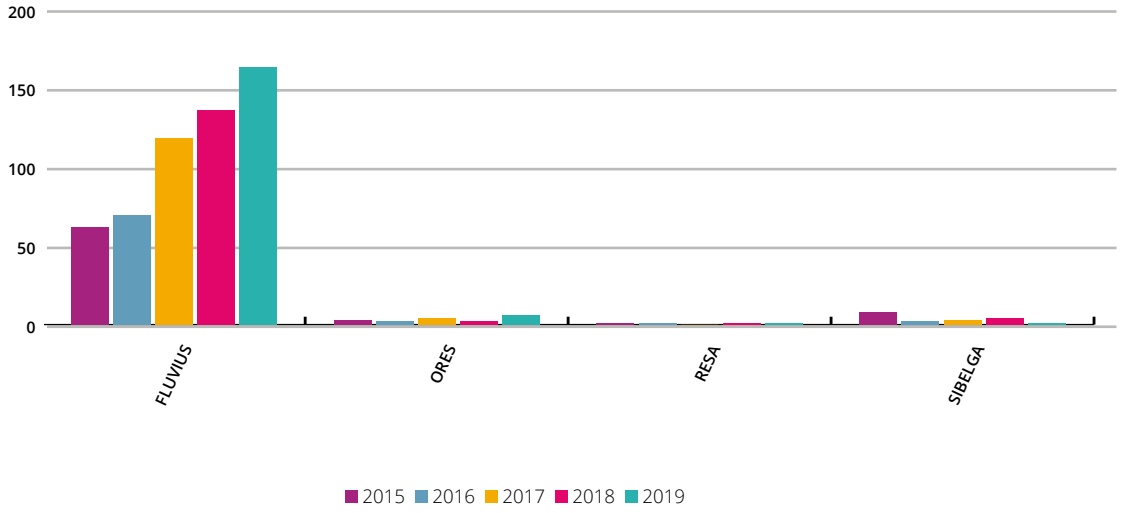
ÉVOLUTION DE 2015 À 2019 : COUPURE/ DROP PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION





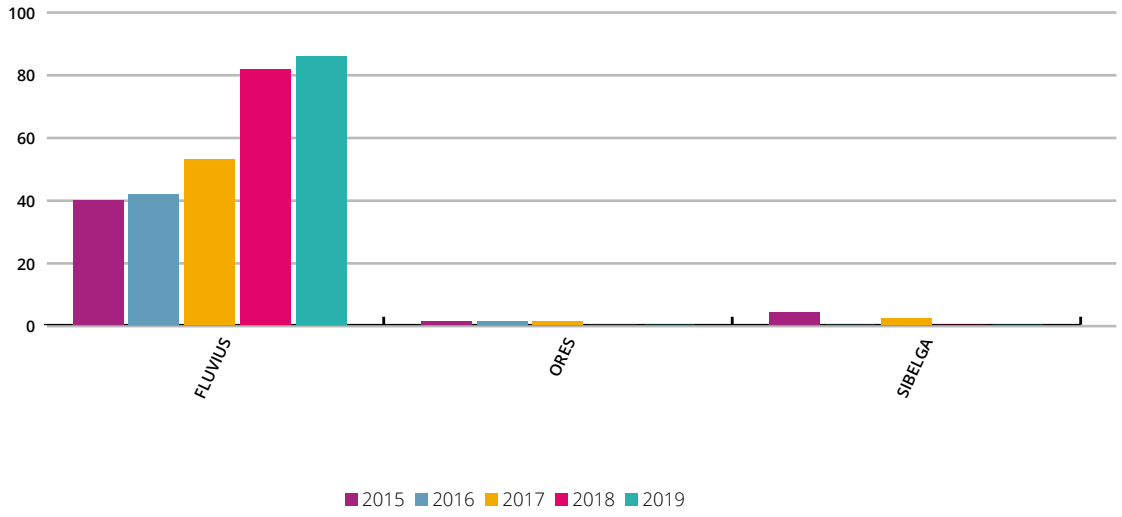
RACCORDEMENT AU RÉSEAU (1,4 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

ÉVOLUTION DE 2015 À 2019 : RACCORDEMENT AU RÉSEAU



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

ÉVOLUTION DE 2015 À 2019 : QUALITÉ DE FOURNITURE



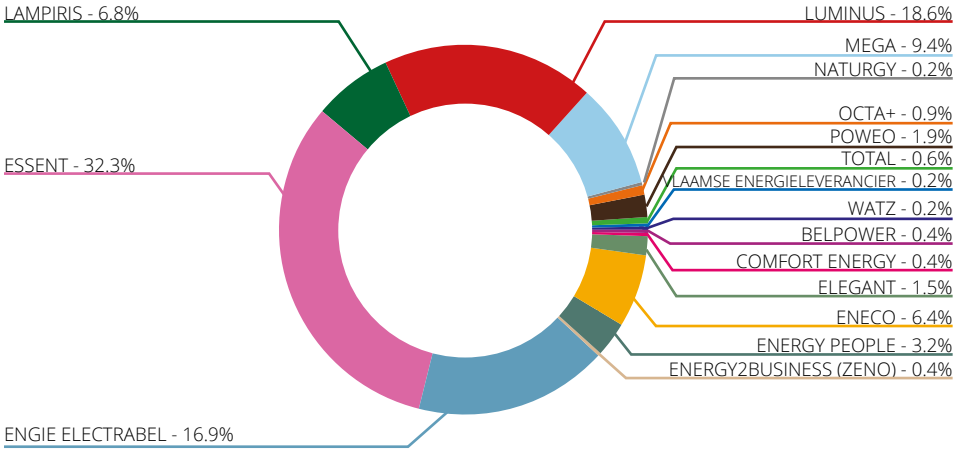


SERVICE À LA CLIENTÈLE (3,8 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

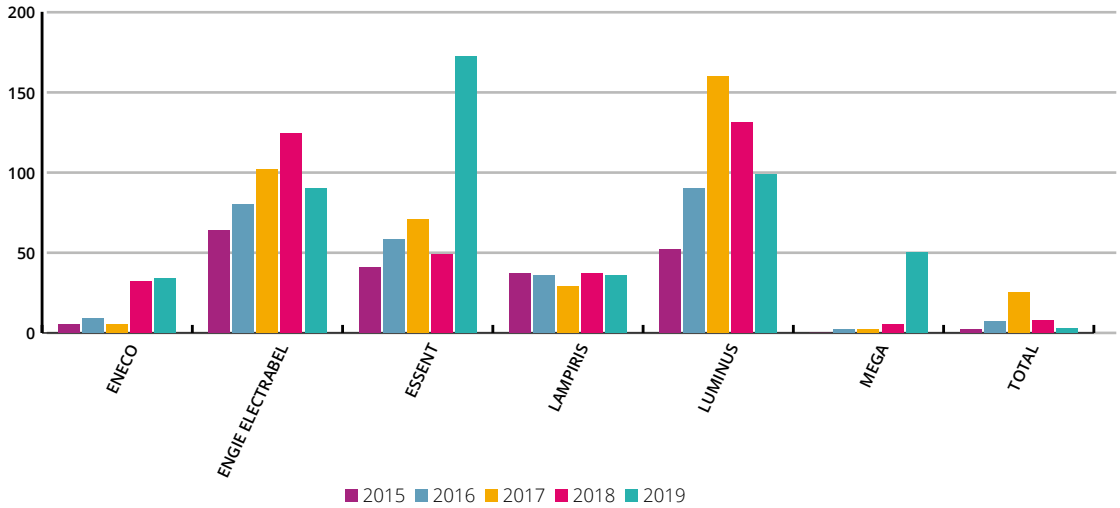
Le Service de Médiation enregistre aussi les plaintes en rapport avec la prestation de services des fournisseurs d'énergie. Il s'agit de plaintes relatives au service clientèle au sujet des appels téléphoniques (centres d'appels), de la gestion électronique des informations (y compris le traitement des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

Le Service de Médiation constate une légère amélioration par rapport à 2018 en ce qui concerne les plaintes relatives au service à la clientèle des fournisseurs d'énergie (533 plaintes en 2019 contre 668 plaintes en 2018). En 2018, cette détérioration du service à la clientèle fut également liée à l'arrêt des activités de certains fournisseurs qui avaient de ce fait réduit aussi de manière significative leur service à la clientèle ou y avaient même mis totalement fin.

SERVICE CLIENTÈLE PAR FOURNISSEUR (2019)



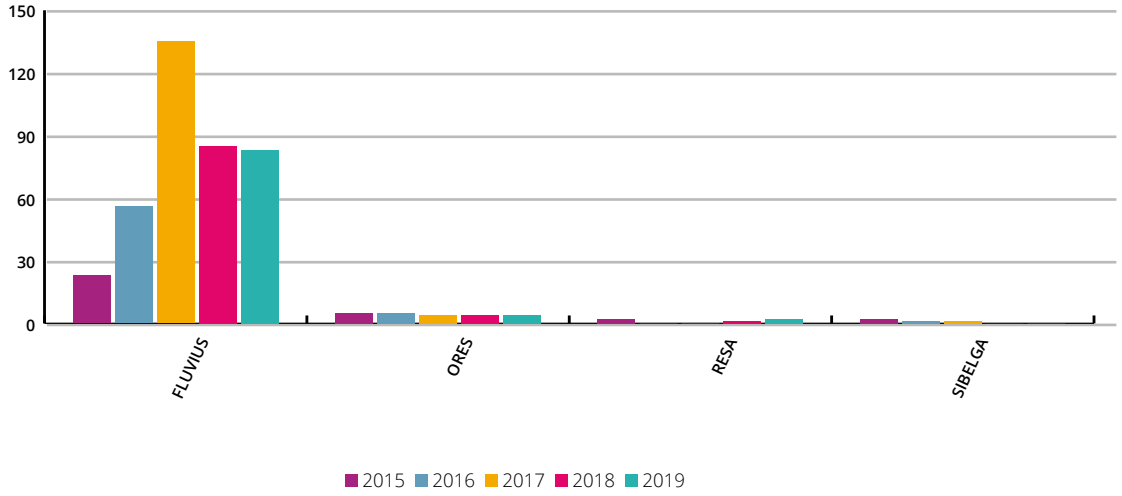
ÉVOLUTION DE 2015 À 2019 : SERVICE CLIENTÈLE PAR FOURNISSEUR





En 2019, nous constatons auprès des gestionnaires de réseau de distribution que la situation des plaintes relatives au service à la clientèle se normalise.

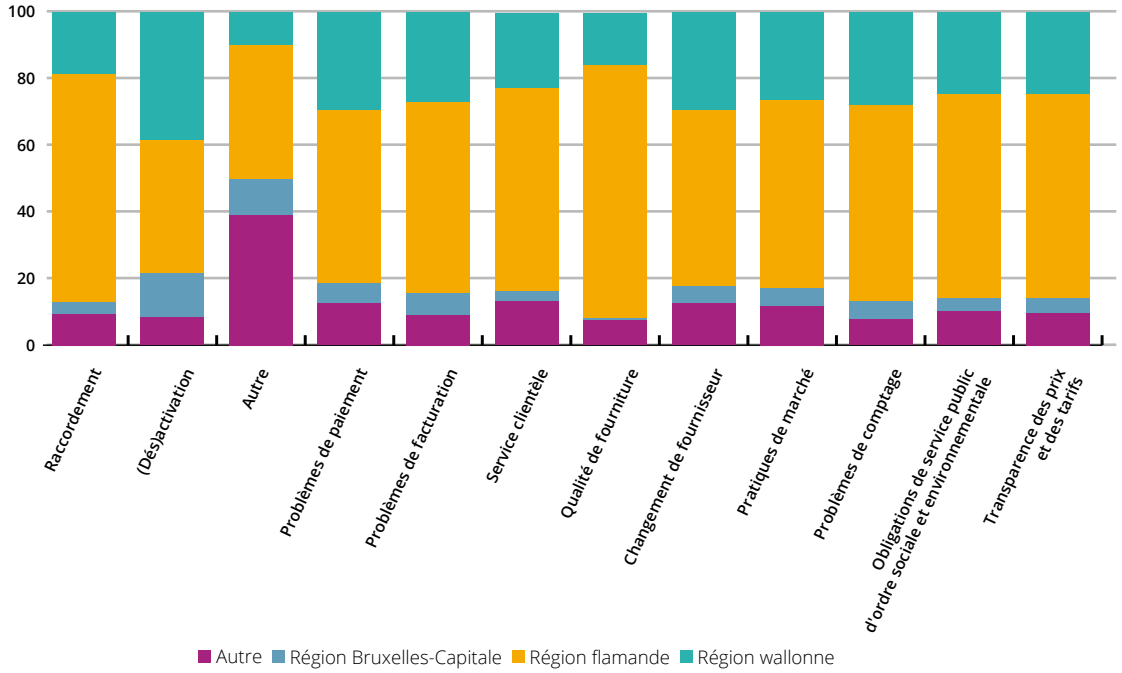
EVOLUTION DE 2015 À 2019:
SERVICE CLIENTÈLE PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION





K. Types de plaintes par région

Pour les types de plaintes précités, le Service de Médiation a également procédé à une répartition par région correspondante 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. Il y a, pour la première fois, une nette différence en ce qui concerne la catégorie de plaintes relatives à la suspension de fourniture ou de drop, et l'on observe relativement plus de plaintes à Bruxelles et en Wallonie au sujet des suspensions de fourniture imminentes ou de placement d'un compteur à budget (en Wallonie) ou d'un limiteur de puissance (à Bruxelles). Cette observation vaut certainement la peine d'être mentionnée étant donné que ces plaintes peuvent également être soumises en tant que litiges exclusivement régionaux auprès des services régionaux compétents, à savoir le Service régional de médiation pour l'énergie (SRME), qui est opérationnel au sein du régulateur wallon de l'énergie CWaPE et du service des litiges du régulateur bruxellois de l'énergie (BRUGEL).





Plaintes traitées par le Service de Médiation de l'Énergie

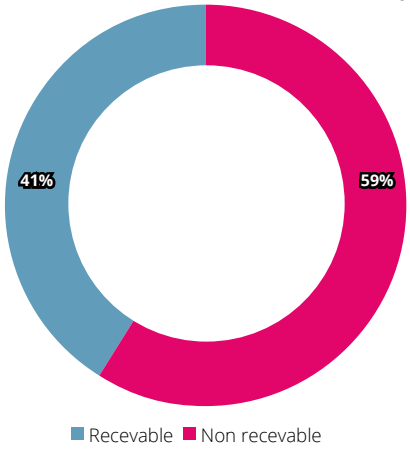
3



A. Nombre de plaintes recevables

Le Service de Médiation a reçu 2.465 plaintes recevables en 2019. Cela représente 41 % des plaintes qui relèvent de la compétence du Service de Médiation.

NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES (2019)



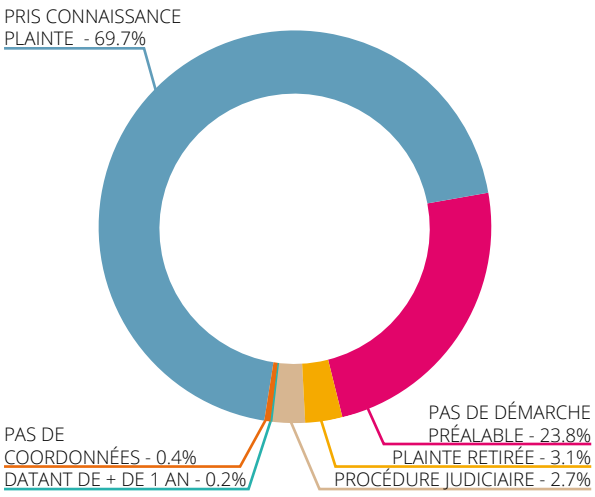
B. Nombre de plaintes irrecevables

Les 3.504 autres plaintes (59 %) qui relèvent de la compétence du Service de Médiation étaient irrecevables, car :

- le Service de Médiation a seulement été informé de plaintes qui sont adressées pour la première fois à l'entreprise d'énergie (69,7 % 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 (23,8 % des plaintes irrecevables) ;
- la plainte faisait déjà l'objet d'une procédure judiciaire (2,7 % 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 (0,4 %) ou avait été retirée parce qu'entre-temps, une solution avait été trouvée (3,1 % des plaintes irrecevables).



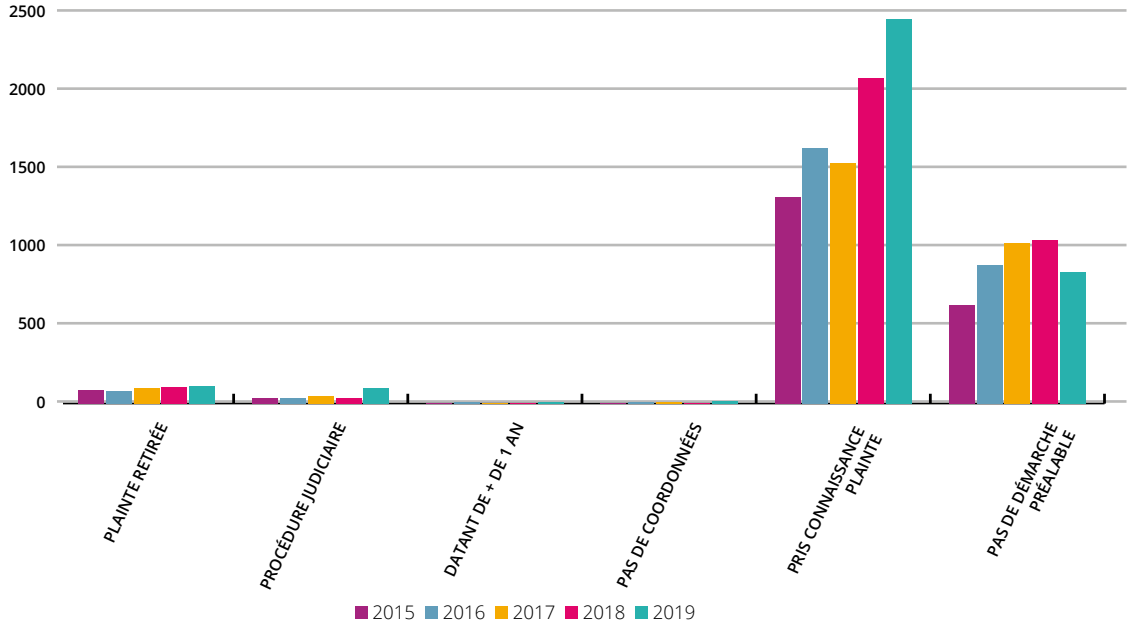
NOMBRE DE PLAINTES IRRECEVABLES (2019)



Voici l'évolution, depuis 2015, des raisons pour lesquelles les plaintes sont considérées comme irrecevables. 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 2015 À 2019: NOMBRE DE PLAINTES IRRECEVABLES



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

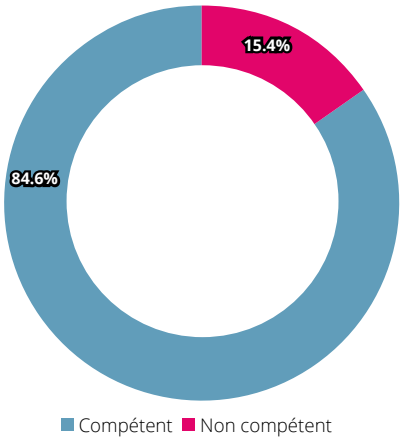
Pour 1.086 plaintes (15,4 %), le Service de Médiation n'était pas compétent, car l'objet de la plainte portait sur les points suivants :

- les compétences exclusivement régionales en matière d'électricité et de gaz naturel. Ces plaintes sont transmises au Service régional de médiation de l'énergie (SRME) compétent pour la Wallonie, établi par le régulateur wallon CWaPE (222 plaintes) ou au Service des litiges du régulateur bruxellois de l'énergie BRUGEL (43 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 (476 plaintes) ;
- les pratiques de marché de certains fournisseurs. Ces signalements ont été envoyées à la Direction générale de l'Inspection économique du SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie (19 plaintes) si elles concernaient des signalements généraux, par exemple des pratiques de vente, sans qu'un client final lésé ne soit (encore) cité ;
- la compétence d'autres services (de médiation) fédéraux ou régionaux (54 plaintes, dont 42 ont été transmises au Service de Médiation des consommateurs) ;
- notifications et demandes d'informations (174 dossiers) sur le marché de l'électricité et du gaz naturel, mais aussi sur les prestataires de services tels que les organisateurs d'achats groupés et autres produits et services (pétrole, installation de panneaux solaires, eau, égouts, problèmes de location, etc.).



Pour 98 dossiers, le Service de Médiation a engagé une procédure d'urgence, car le client final avait été coupé en électricité ou en gaz naturel ou menaçait d'être coupé du réseau de distribution dans les trois jours ouvrables. Cette procédure d'urgence a également été utilisée pour les réouvertures urgentes, qui sont envoyées à la fois au fournisseur d'énergie et au gestionnaire du réseau de distribution en vue d'éviter une coupure ou une réouverture urgente au réseau.

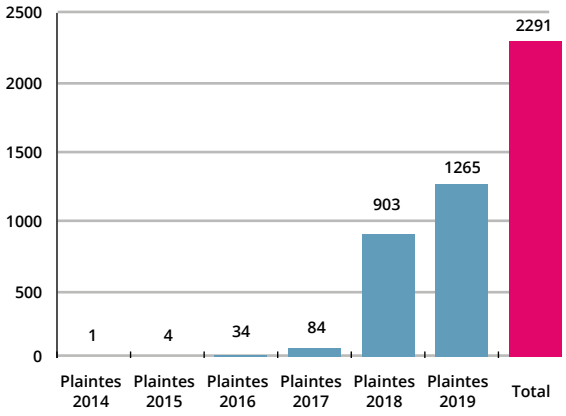
NOMBRE DE PLAINTES NON COMPÉTENTES (2019)



D. Nombre de plaintes clôturées

En 2019, le Service de Médiation a pu clôturer un total de 2.291 dossiers de plaintes recevables.

- 1 dossier clôturé concernait une plainte introduite en 2014 ;
- 4 dossiers clôturés concernaient des plaintes introduites en 2015 ;
- 34 dossiers clôturés concernaient des plaintes introduites en 2016 ;
- 84 dossiers concernaient des plaintes introduites en 2017 ;
- 903 dossiers concernaient des plaintes introduites en 2018 ;
- 1.265 dossiers concernant des plaintes introduites en 2019 ont été clôturés.



Pour 2019, cela signifie un résultat de clôture de 60 %, c'est-à-dire le nombre de plaintes clôturées en 2019 (2.291) par rapport au nombre de plaintes recevables ouvertes à la fin de l'année 2018 (1.349) et au nombre de plaintes recevables reçues en 2019 (2.465). Par conséquent, 1.523 dossiers de plaintes recevables devaient encore être traités pour le 31 décembre 2019. Sur le nombre total de plaintes recevables (24.010) reçues depuis la création du Service de Médiation, ce chiffre représente 6,3 % des plaintes recevables restantes à traiter.

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).

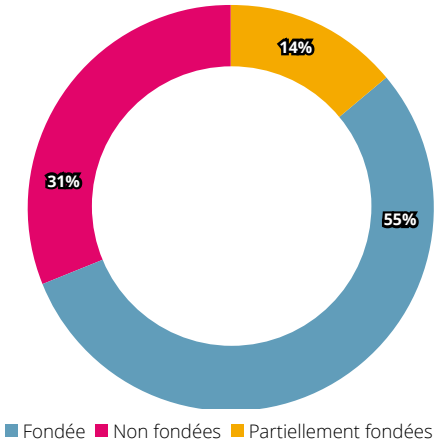
Enfin, le Service de Médiation assure également le suivi de plaintes qui sont considérées comme non recevables. Il envoie ces plaintes à l'entreprise d'énergie et analyse les réponses. Il communique également au plaignant qu'il peut introduire une plainte au Service de Médiation s'il n'est pas d'accord avec la réponse de l'entreprise d'énergie. Si l'on tient compte des plaintes non compétentes et irrecevables pour lesquelles le Service de Médiation fournit ce service, 97,5 % des plaintes déposées ont été traitées depuis sa création. En pratique, cela signifie que sur un total de 61.781 plaintes reçues, 1.523 dossiers étaient encore en cours de traitement par le Service de Médiation au 31 décembre 2019.



E. Nombre de plaintes (non) fondées

Sur les 2.291 plaintes recevables clôturées en 2019, le Service de Médiation en a considéré :

- 1.259 plaintes fondées (54,9 %) ;
- 320 plaintes partiellement fondées (14 %) ;
- 712 plaintes non fondées (31,1 %).



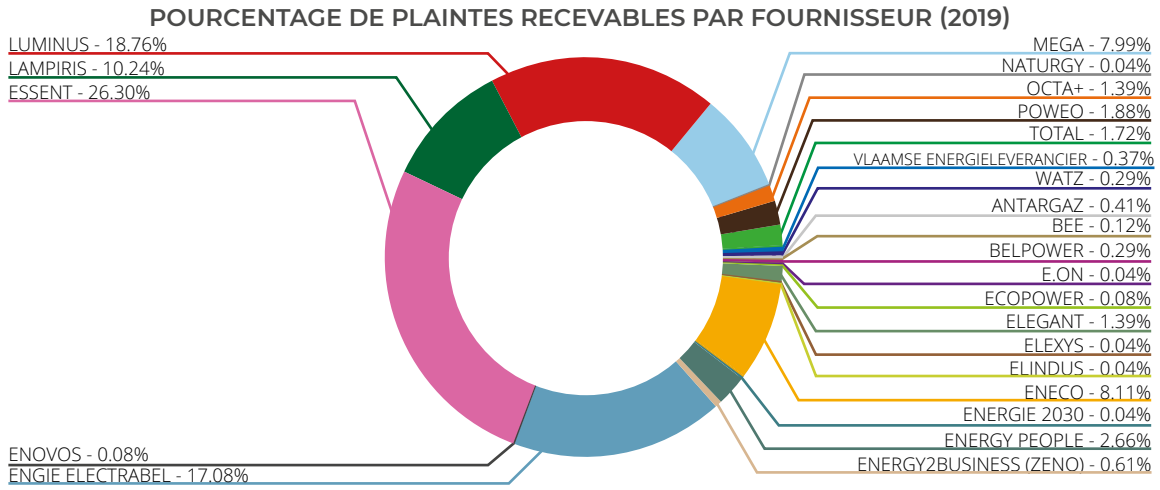
Le Service de Médiation évalue le bien-fondé d'une plainte sur la base du respect de la législation et de la réglementation fédérale et régionale. S'il a considéré qu'une plainte était partiellement fondée ou non fondée, cela ne signifie pas que la plainte n'était pas justifiée ou qu'il n'y avait pas de réel problème à l'origine de la plainte, mais plutôt qu'aucune irrégularité n'a été constatée en ce qui concerne la législation ou 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 la suivante *« 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.

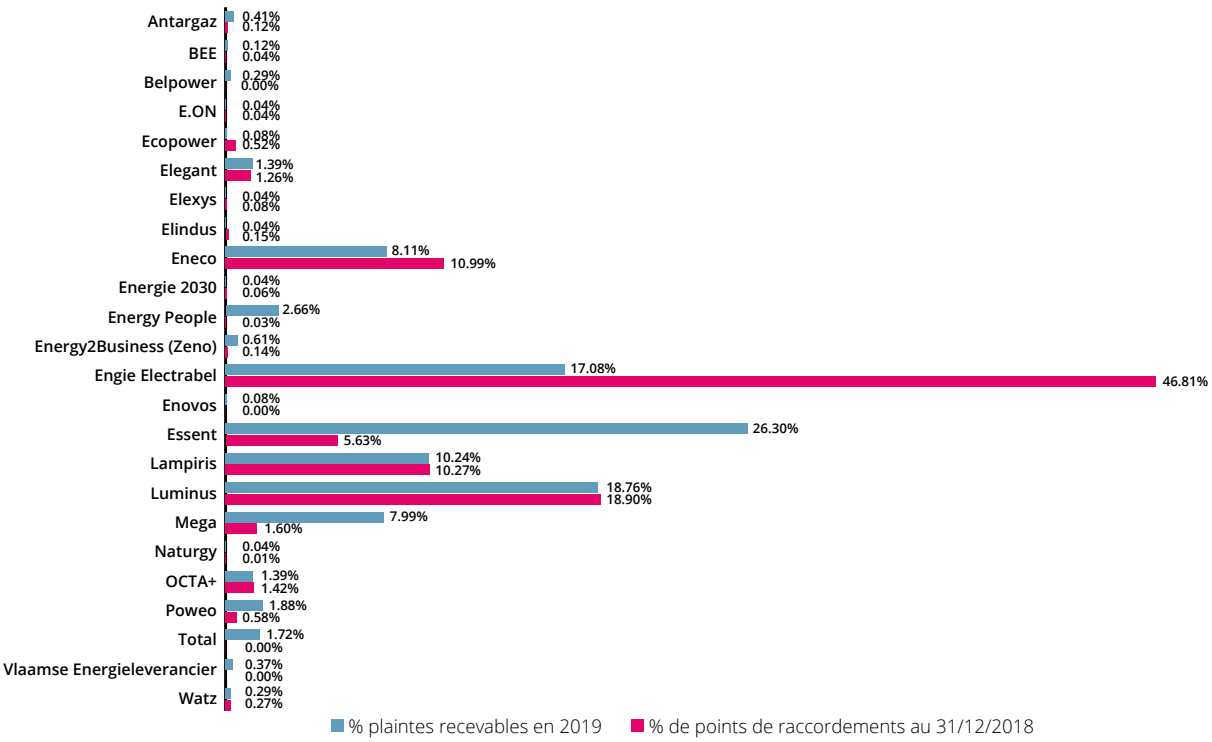


F. Plaintes recevables par fournisseur d'énergie

Sur les 2.465 plaintes recevables reçues en 2019, 97 % concernaient des fournisseurs d'énergie. Il s'agit des plaintes telles que formulées par les consommateurs vis-à-vis des fournisseurs d'énergie, même si la raison ou l'origine du litige peut être liée à d'autres fournisseurs d'énergie (par exemple, en cas de changement non désiré ou injustifié de fournisseur), aux gestionnaires de réseaux de distribution (par exemple, lors d'un relevé, d'une validation ou d'une communication des données de comptage) ou à des composants de la facture d'énergie imposés par les autorités fédérales ou régionales (TVA, la cotisation sur l'énergie, etc.).



Comparaison de la proportion de plaintes recevables en 2019 avec le nombre de points d'accès sur le réseau de distribution au 31 décembre 2018.



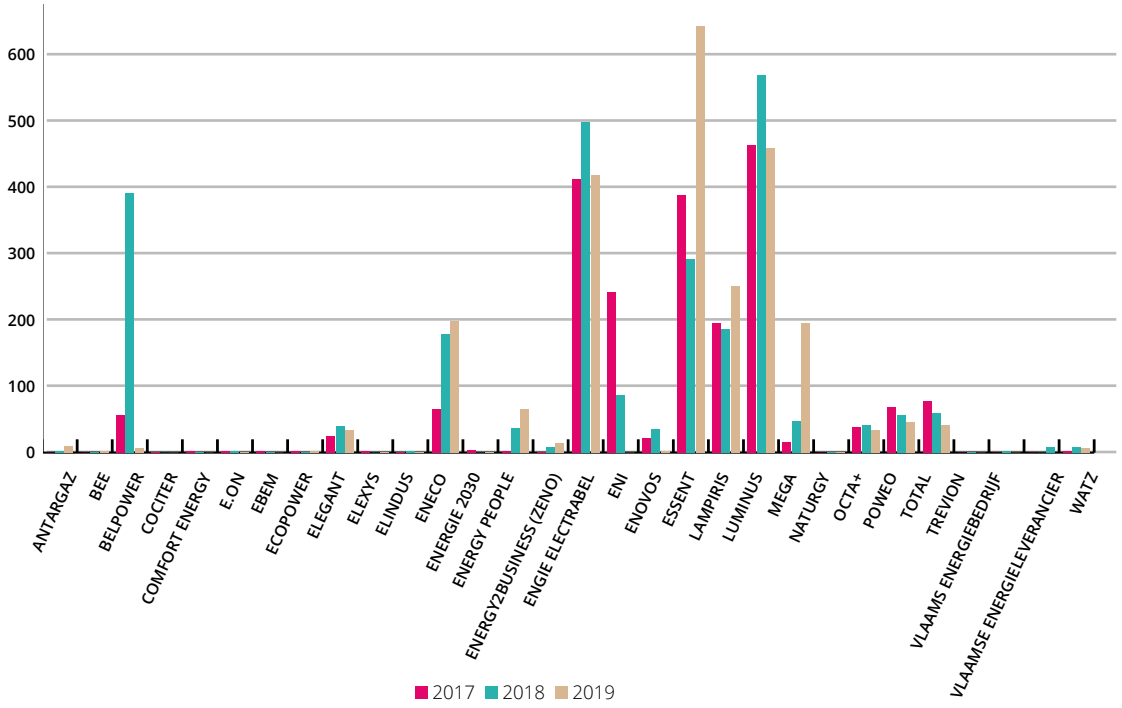


Si nous comparons ces données avec le nombre total de plaintes en 2019 (non seulement les plaintes recevables, mais aussi les plaintes irrecevables et non fondées) et avec le nombre de points d'accès sur le réseau de distribution au 31 décembre 2018, nous constatons des différences dans le "pourcentage total de 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 montrons également l'évolution du nombre de plaintes recevables par fournisseur pour les années 2017, 2018 et 2019.

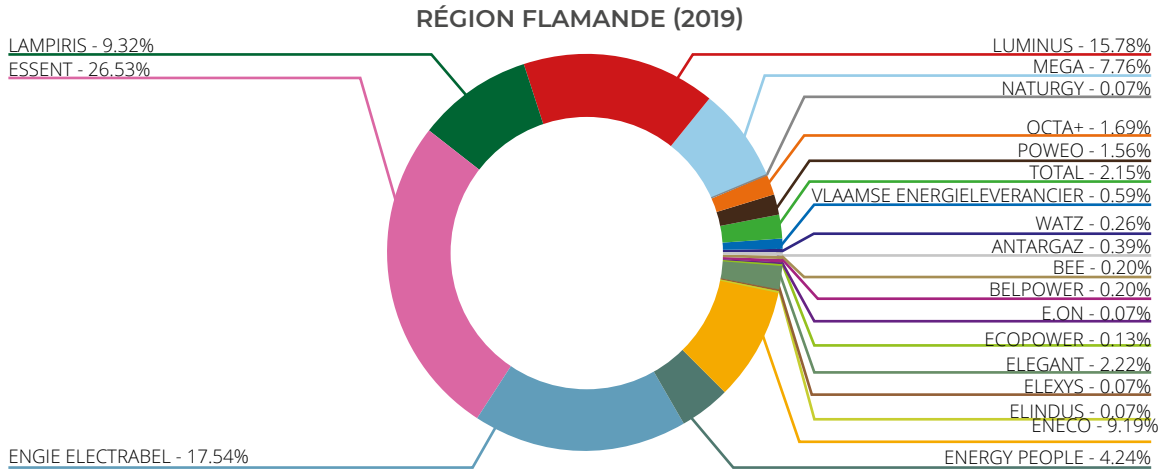
ÉVOLUTION DE 2017 À 2019 : NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES

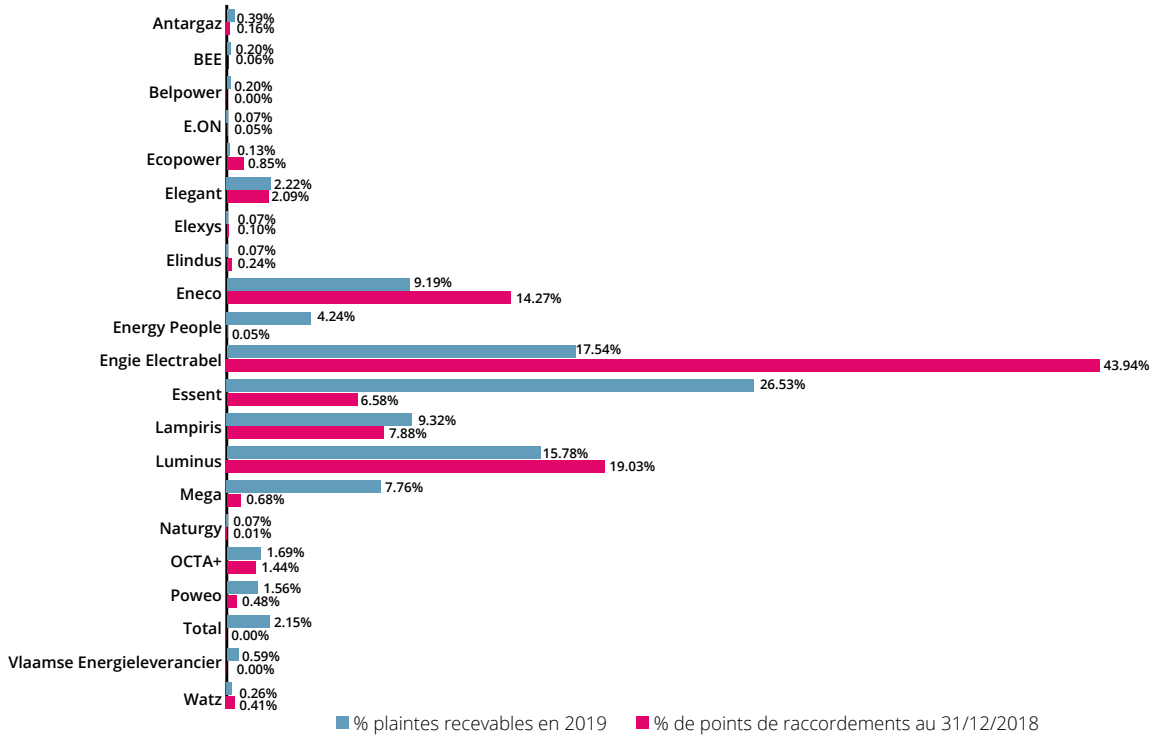




G. Plaintes recevables par région et par fournisseur d'énergie

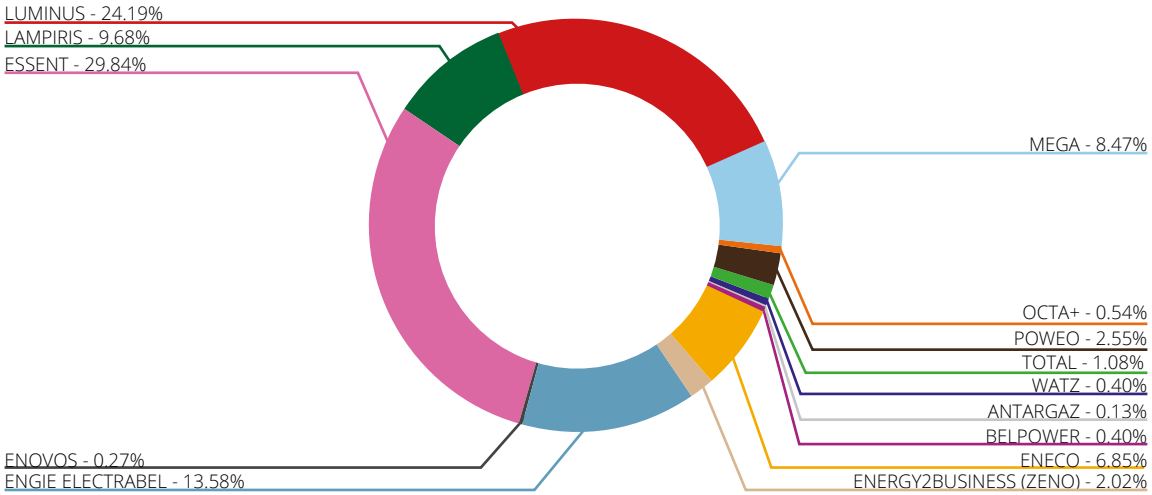
Le Service de Médiation donne, ici, un aperçu de la répartition des plaintes recevables par région et par fournisseur d'énergie. Les différences entre les régions s'expliquent par les parts de marché des fournisseurs d'énergie dans chaque région. En Région flamande, la plupart des fournisseurs d'énergie 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.

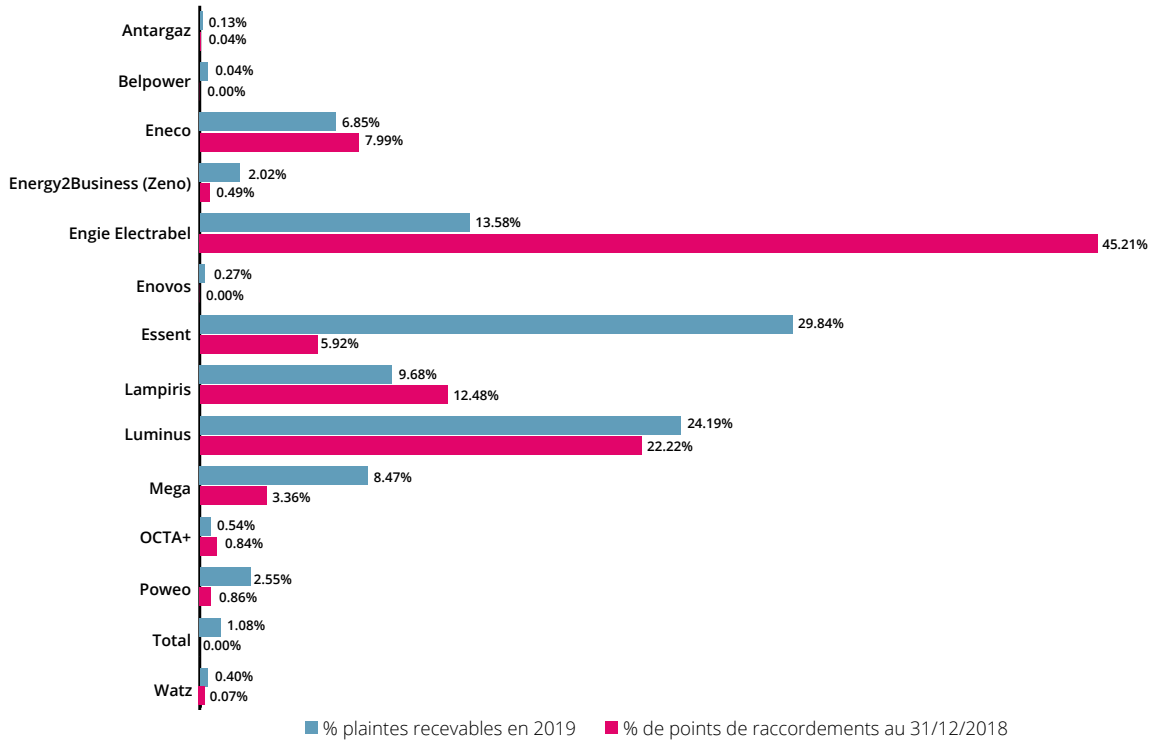






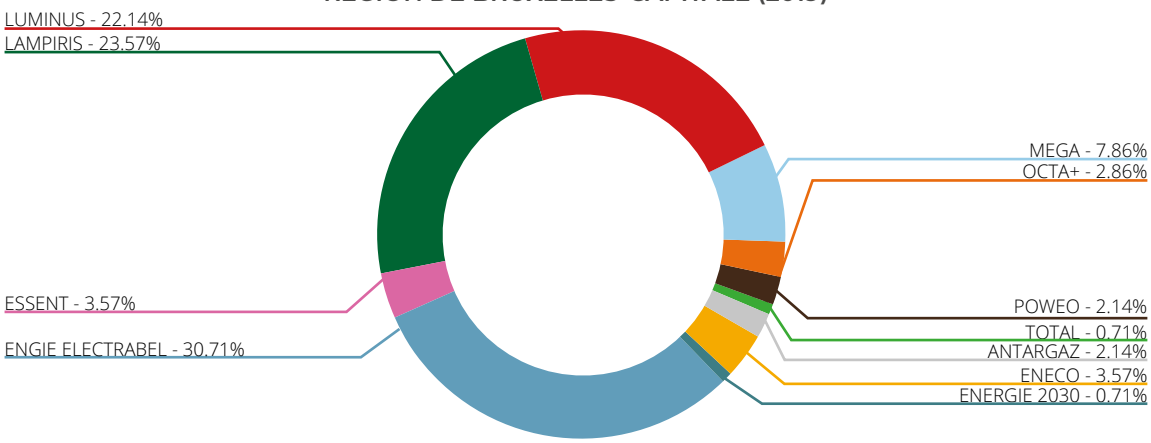
RÉGION WALLONNE (2019)

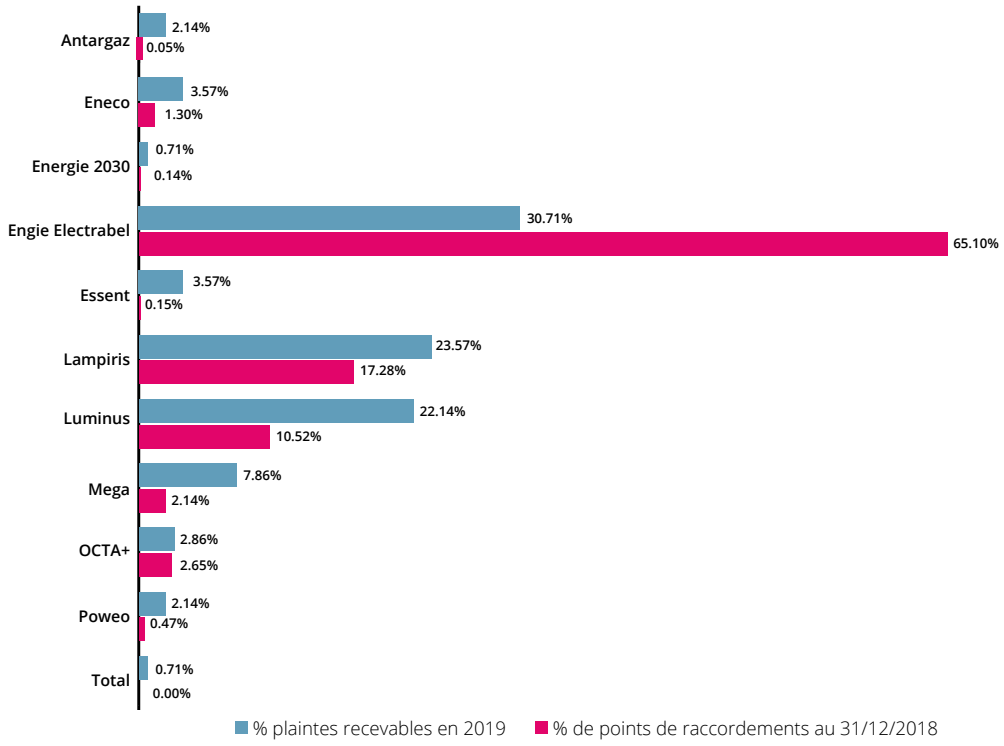






RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE (2019)





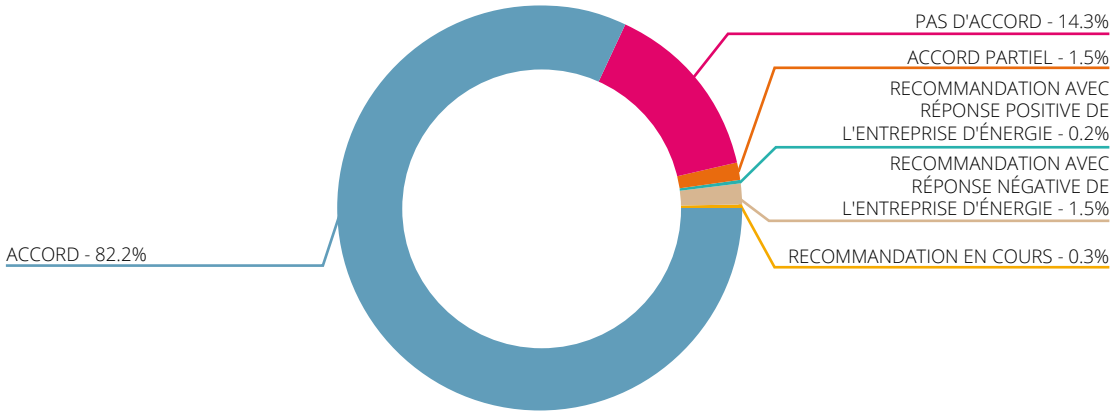


H. Nombre de plaintes selon le résultat

La durée moyenne du règlement des litiges pour les dossiers soumis au Service de Médiation depuis le 01/01/2019 est de 123 jours calendrier à compter du jour où une plainte est déclarée complète et recevable.

Les 2.291 plaintes recevables clôturées en 2019 ont eu le résultat suivant.

RÉSULTAT DES PLAINTES RECEVABLES CLÔTURÉES (2019)



I. Accord avec règlement à l'amiable

1.883 plaintes (82,2 %) ont été clôturées avec un résultat positif grâce à un règlement à l'amiable. Le plaignant a, dans ces cas, obtenu entière satisfaction.

II. Accord partiel

Pour 35 plaintes (1,5 %), un accord partiel a été conclu 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.).

En Région wallonne et de Bruxelles-Capitale, il existe bien des règlements d'indemnisation 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 45 recommandations en 2019, car, selon le Service de Médiation, le dossier comprenait suffisamment d'éléments juridiques et factuels. Pour 39 plaintes, le Service de Médiation a reçu une réponse des entreprises d'énergie en 2019 à une recommandation formulée précédemment. Seules 5 recommandations ont été suivies par les entreprises d'énergie, tandis que 34 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, aucun accord n'a été conclu pour 328 plaintes (14,3 %). 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 paiement, 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.

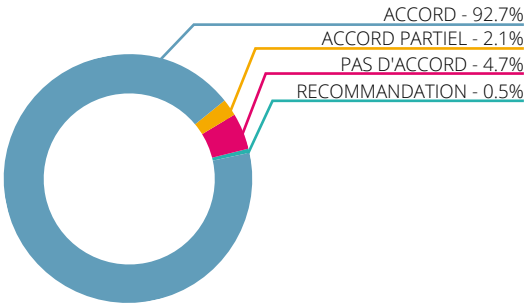
- En outre, le Service de Médiation constate également qu'il existe des différences entre les entreprises d'énergie dans leurs façons d'arriver à une résolution équitable et légitime par le biais du règlement alternatif de litiges.

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.

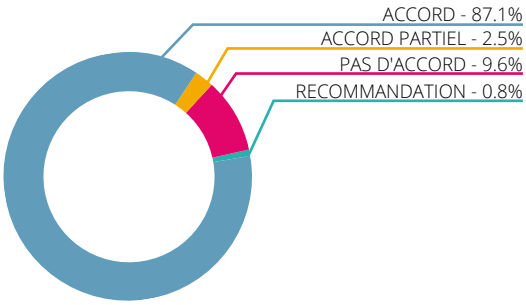


FOURNISSEURS D'ÉNERGIE

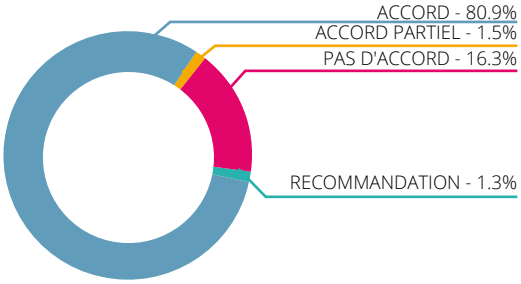
ENECO



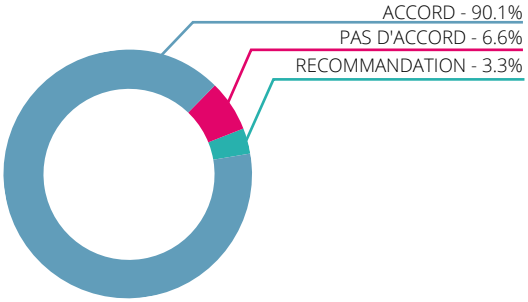
LUMINUS



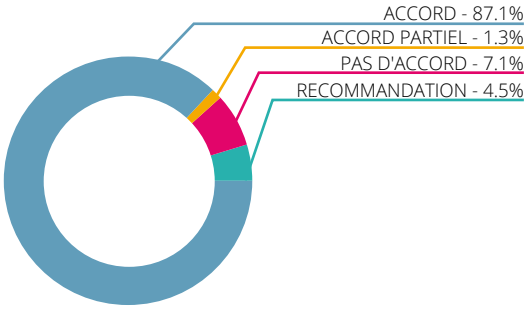
ENGIE ELECTRABEL



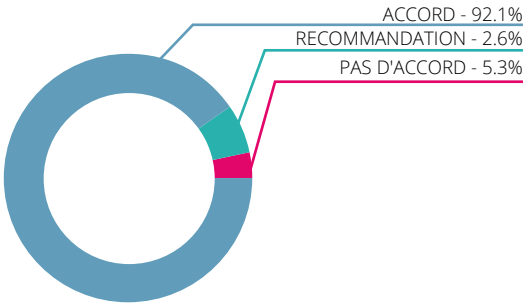
MEGA



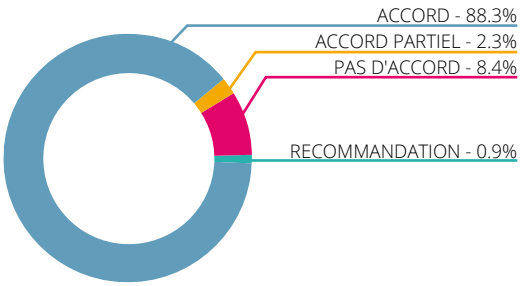
ESSENT



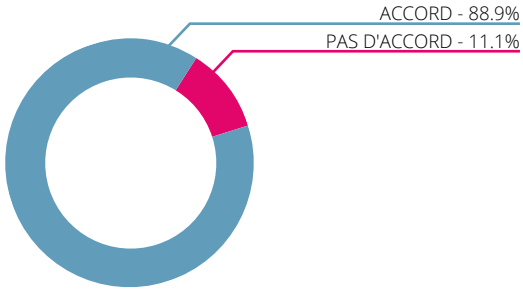
OCTA+



LAMPIRIS



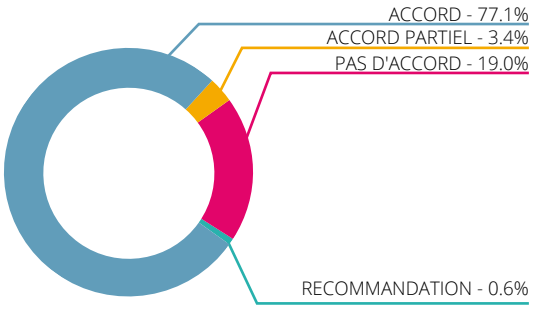
TOTAL



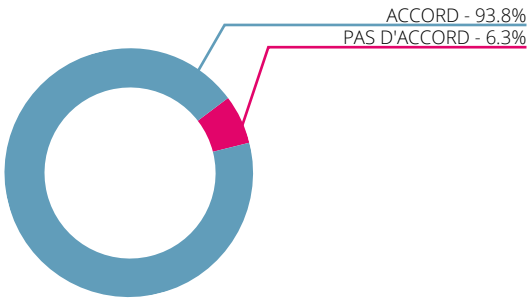


GESTIONNAIRES DU RÉSEAU DE DISTRIBUTION

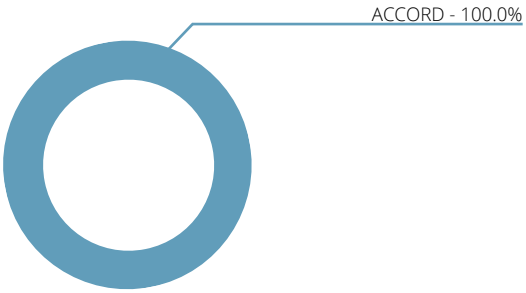
FLUVIUS



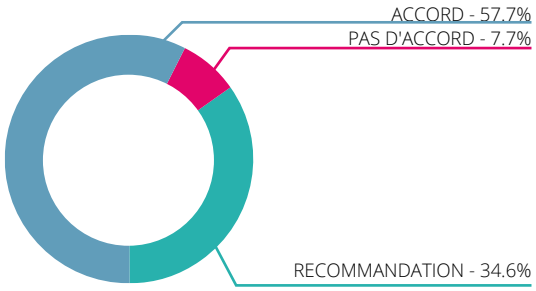
ORES



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 clients finals.

Pour les 2.291 plaintes recevables clôturées en 2019, il s'agissait d'un montant total de 716.697 euros, ce qui correspond à une compensation ou correction financière moyenne de 312 euros par plainte clôturée en 2019.

Types de plaintes spécifiques

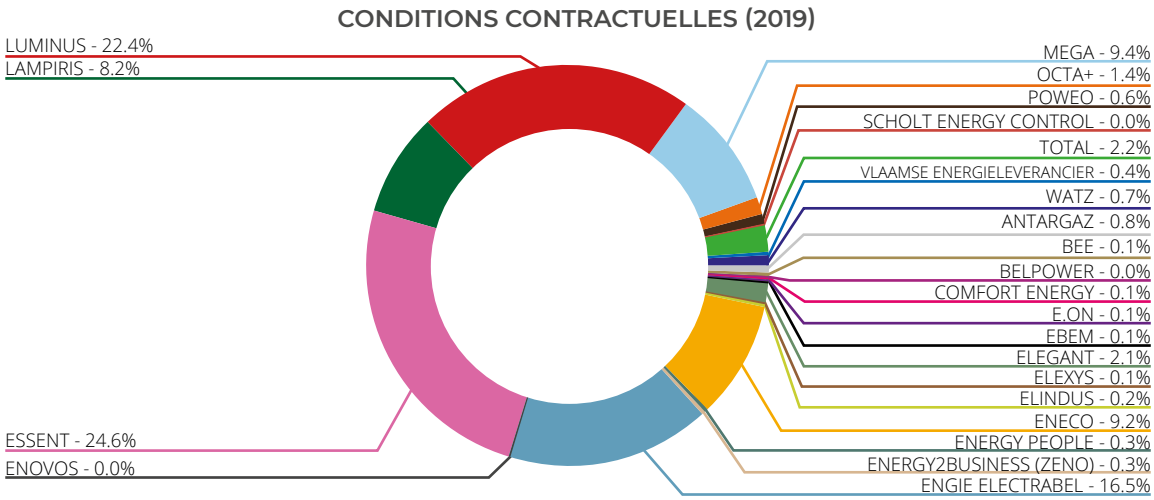
4



Nous abordons maintenant quelques types de plaintes qui ont attiré l'attention du Service de Médiation en 2019 :

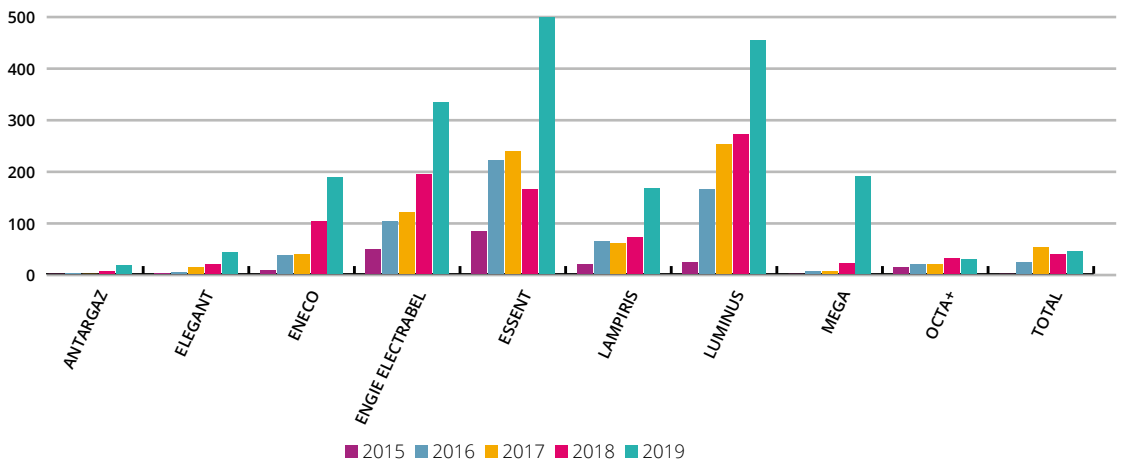
- pratiques du marché
- problèmes de comptage
- transparence des prix
- problèmes de paiement
- processus de facturation
- changement de fournisseur

PRATIQUES DU MARCHÉ





ÉVOLUTION DE 2015 À 2019 : CONDITIONS CONTRACTUELLES



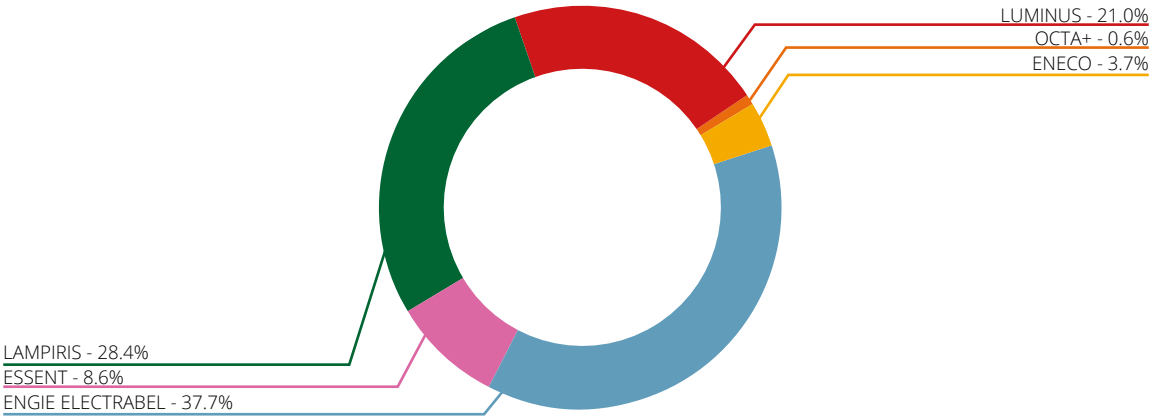


Les litiges relatifs aux conditions contractuelles des contrats d'énergie à durée (in)déterminée, à prix fixe ou à prix (semi-)variable, sont en augmentation constante depuis des années, mais nous constatons que le nombre de plaintes de cette nature a pratiquement doublé en 2019. Cela est principalement dû 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.

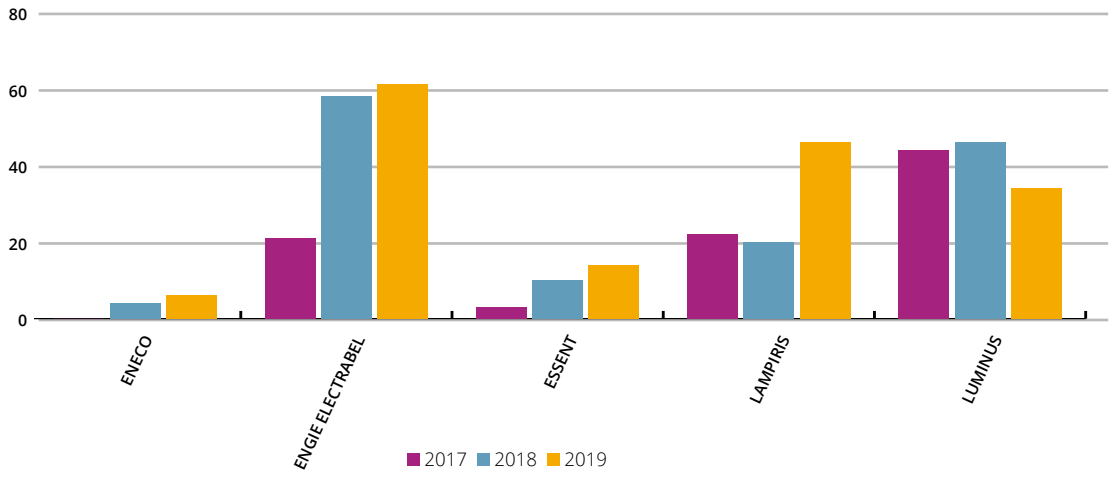
Certains fournisseurs se montrent quelque peu laxistes en ce qui concerne le respect de l'Accord du consommateur et d'autres fournisseurs, comme MEGA, ont choisi de ne pas signer cet Accord et ne respectent donc pas les dispositions spécifiques de celui-ci. Une cause supplémentaire réside dans les (autres) conditions contractuelles qui s'appliquent aux biens et services dits « autres » ou « complémentaires ».

Un certain nombre de fournisseurs d'énergie

AUTRES BIENS ET SERVICES (2019)



ÉVOLUTION DE 2017 À 2019 : AUTRES BIENS ET SERVICES





offrent également toujours plus de biens et services 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 d'économie d'énergie numériques. Selon l'Accord du consommateur entré en vigueur le 1er janvier 2018, le fournisseur d'énergie, en cas d'offre faite à un client ou au départ du contrat 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 2019, le Service de Médiation a reçu 162 plaintes (contre 142 plaintes en 2018 et 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).

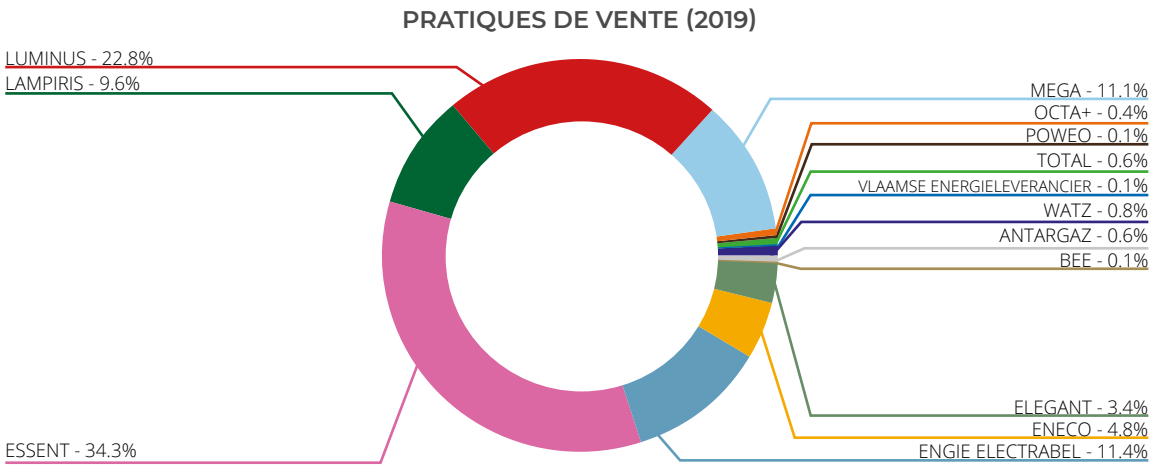
Il y a également des plaintes concernant la facturation des biens et services complémentaires. Le calcul se fait, en effet, sur la même facture que celle de la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel et cela ne constitue certainement pas une simplification de la facture d'énergie, qui est déjà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

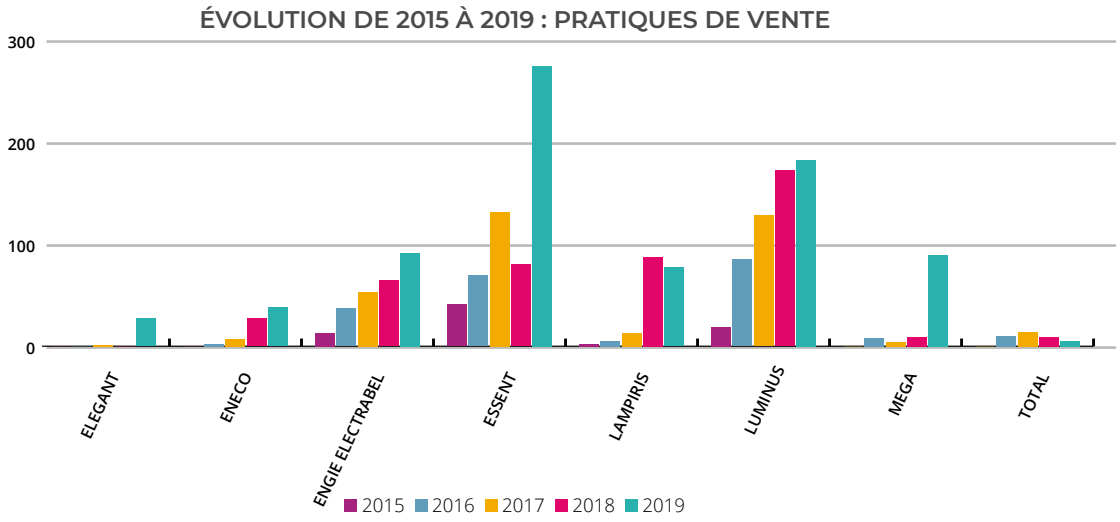
Des problèmes surgissent aussi lorsque la fourniture et la facturation de l'électricité et/ou du gaz naturel sont arrêtées alors que le client reçoit encore des factures pour ces biens et services complémentaires. Les clients finals ne sont pas toujours conscients que, même si le contrat de fourniture 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 l'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 des litiges 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, et consiste plus précisément à évaluer et analyser toutes les plaintes des clients finals ayant un lien avec les activités des entreprises d'énergie. Le Service de Médiation continue donc à traiter ces litiges.







Les pratiques de vente de certains fournisseurs sont un problème persistant, qui s'intensifie d'année en année. En raison de la concurrence accrue sur le marché de l'énergie, les fournisseurs sont toujours plus nombreux à tenter 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 en porte-à-porte auprès de consommateurs fragilisés comme les personnes âgées, moins-valides et défavorisées. Une interdiction générale a toutefois été longtemps impossible parce que cela allait 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).

Dans le « New Deal pour les consommateurs » européen, il est maintenant précisé que les États membres sont autorisés à fixer des dispositions afin de protéger les intérêts des consommateurs contre des pratiques commerciales ou de vente agressives ou trompeuses lors de vente hors établissement (voir article 3.2 de la directive 2019/2161 du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une



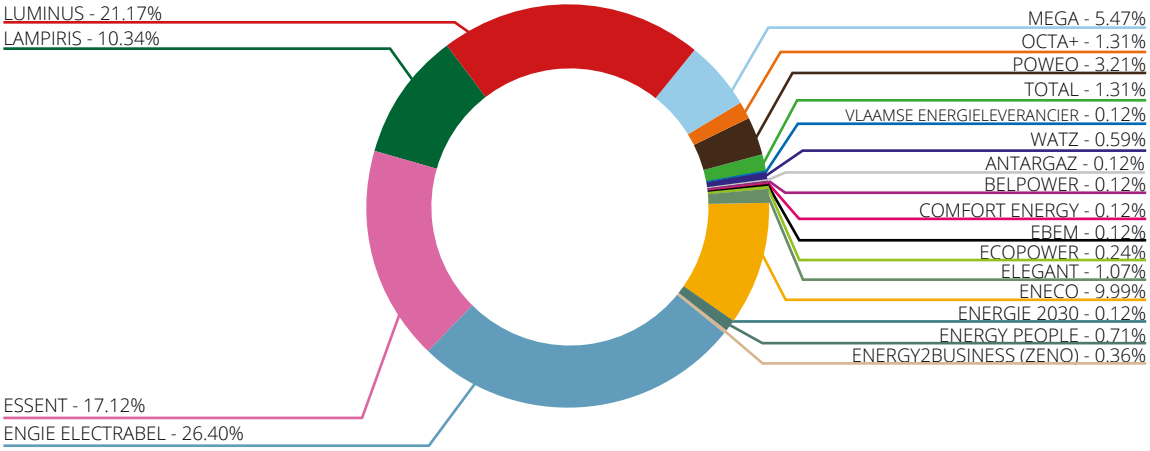
modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs, Journal officiel de l'Union européenne du 18 décembre 2019).

Les États membres pourront donc adopter des dispositions légales proportionnelles et non discriminatoires afin de protéger le consommateur contre les pratiques de vente agressives et trompeuses à domicile ou dans les lieux publics.

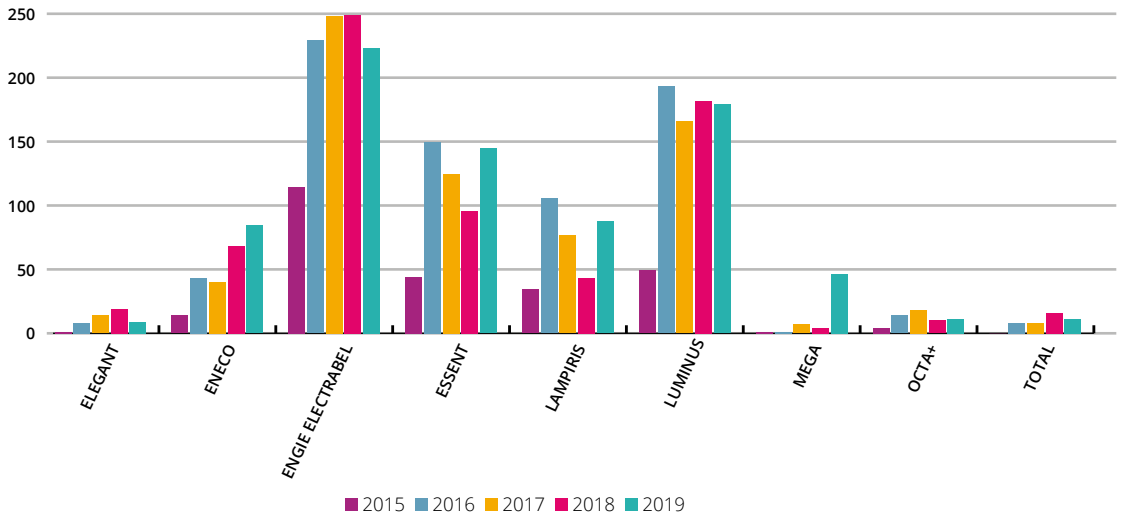
PROBLÈMES DE COMPTAGE

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, lorsque 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 (2019)



ÉVOLUTION DE 2015 À 2019 :
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, une inversion des compteurs ou une estimation des données de comptage, représentent pour le Service de Médiation une importante charge de travail. Les règles y afférentes sont décrites dans les règlements techniques des autorités régionales et leur observation est contrôlée par le régulateur régional concerné, c'est-à-dire le VREG en Région flamande, la CWaPE en Région wallonne et BRUGEL en Région de Bruxelles-Capitale. Il est donc nécessaire que le Service de Médiation et les régulateurs régionaux collaborent bien.

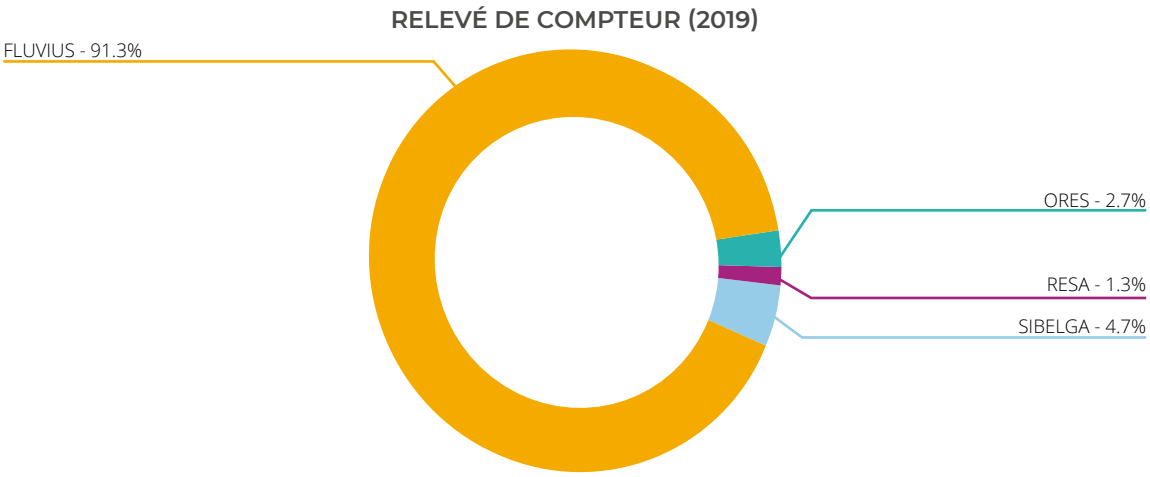
Si, exceptionnellement, le Service de Médiation ne parvient pas à une solution ou à un règlement avec le gestionnaire de réseau de distribution, la réglementation régionale prévoit la possibilité d'un règlement du litige par le régulateur régional. En Flandre, à Bruxelles et en Wallonie, des services ou chambres des litiges spéciaux sont créés au sein des régulateurs (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. En Région de Bruxelles-Capitale également, le régulateur de l'énergie BRUGEL a créé en son sein un Service des litiges qui gère les litiges avec le gestionnaire du réseau de distribution SIBELGA. Le Service de Médiation envoie directement les litiges qui ont exclusivement trait aux obligations régionales des gestionnaires de réseau de distribution en Wallonie et à Bruxelles au Service de Médiation en Wallonie et au Service des litiges à Bruxelles. Lorsque des litiges ont également trait à des compétences autres que régionales, le Service de Médiation fédéral continue à procéder au règlement alternatif. Si la plainte se limite aux seuls aspects régionaux relevant des compétences de la Wallonie ou de Bruxelles, tels que les données de comptage et de consommation, elle est transmise au Service de Médiation régional en Wallonie ou au Service des litiges à Bruxelles.

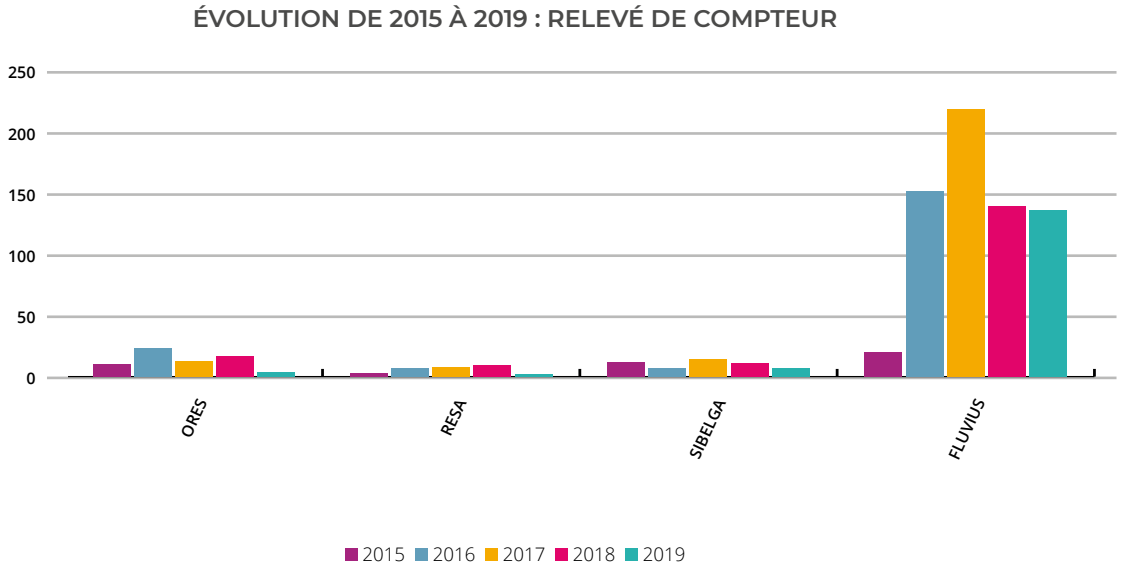
Ci-après suit un certain nombre de types de plaintes spécifiques concernant les obligations des gestionnaires de réseau de distribution en matière de gestion des compteurs.

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 régulateurs 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 effectuer également un reporting des plaintes pour la société d'exploitation FLUVIUS. 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 de prestation des gestionnaires de réseau de distribution. La VREG utilise à cette fin les plaintes recevables ou les plaintes relatives à ses compétences, telles



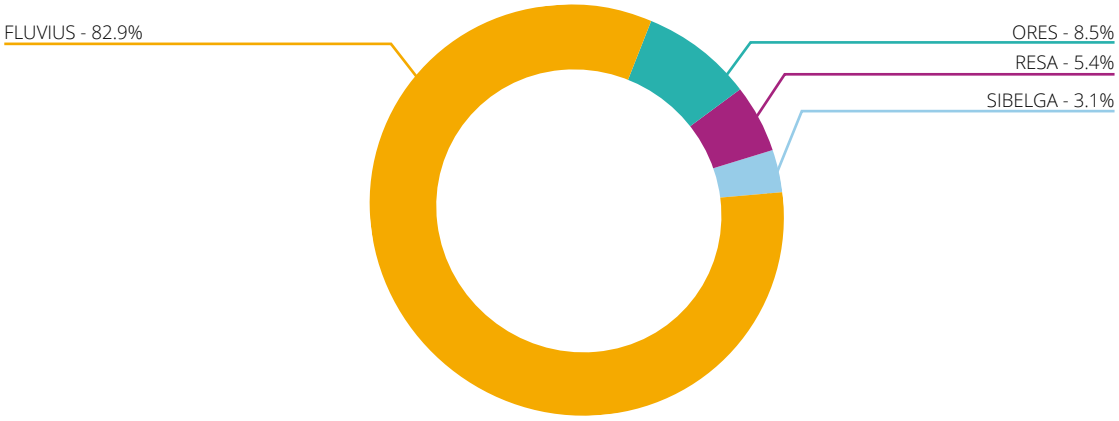
qu'elles sont enregistrées trimestriellement par le Service de Médiation en ce qui concerne FLUVIUS et qualifiées de fondées, partiellement fondées ou non fondées.



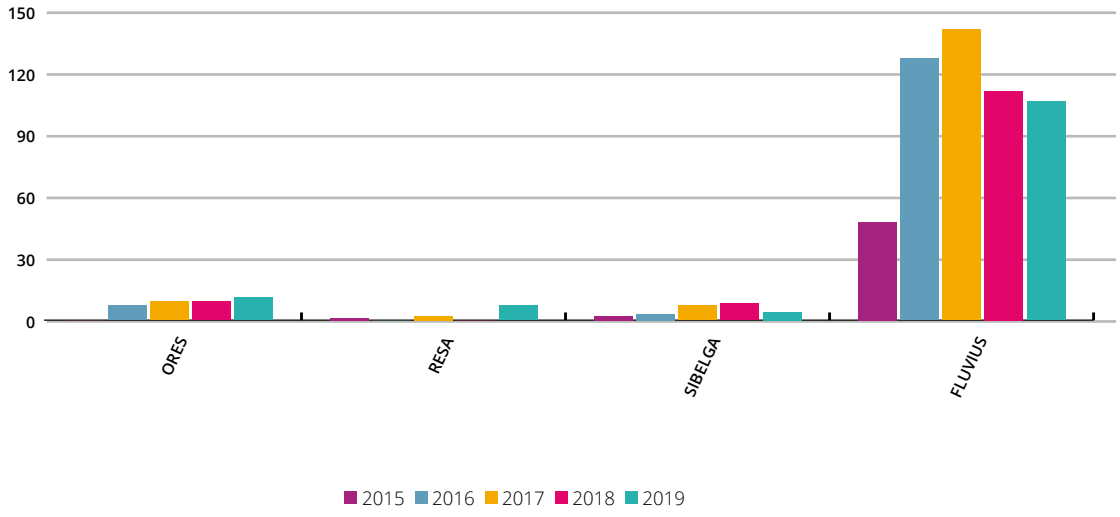




RECTIFICATION DES DONNÉES DE COMPTAGE (2019)

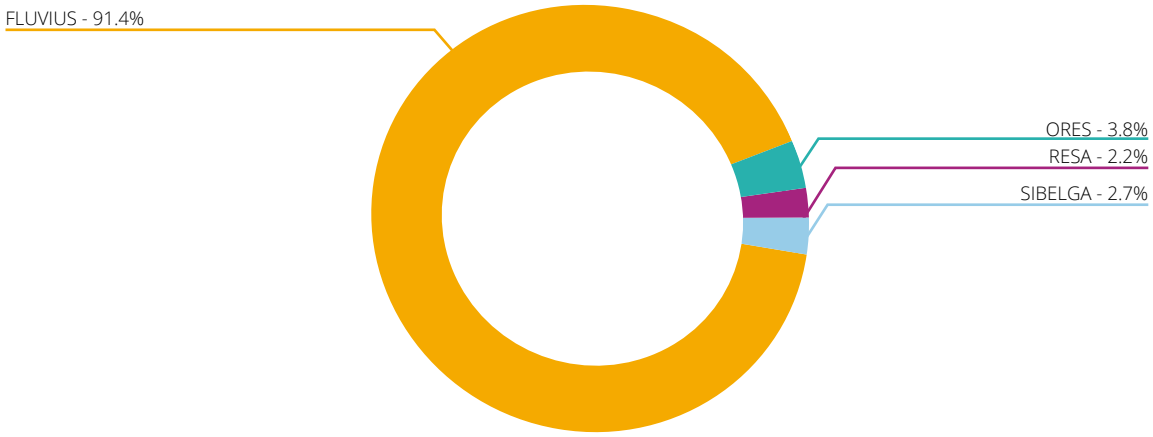


ÉVOLUTION DE 2015 À 2019 : RECTIFICATION DES DONNÉES DE COMPTAGE

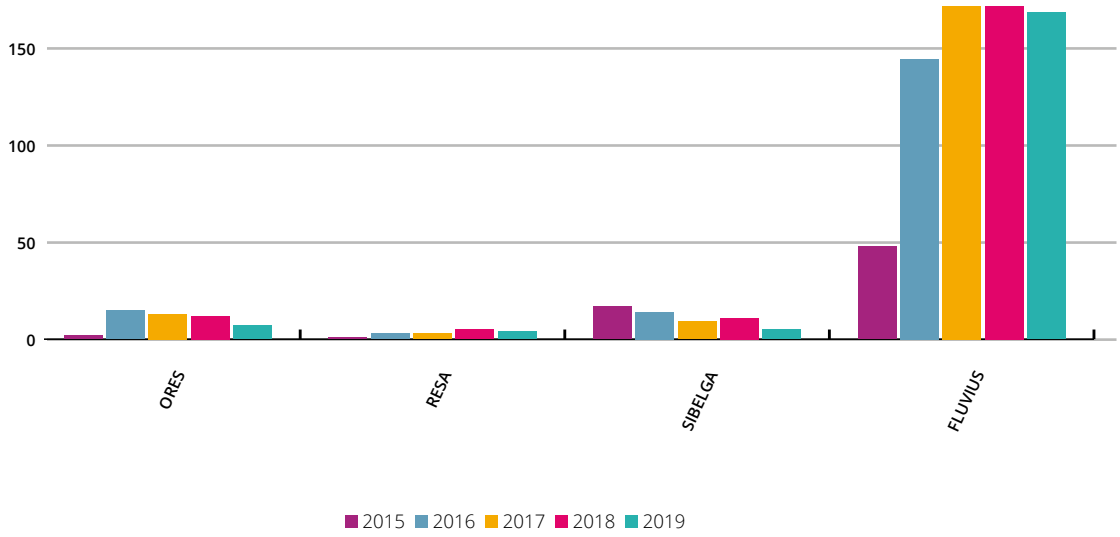




FONCTIONNEMENT / REMPLACEMENT COMPTEUR (2019)



ÉVOLUTION DE 2015 À 2019 : FONCTIONNEMENT / REMPLACEMENT COMPTEUR

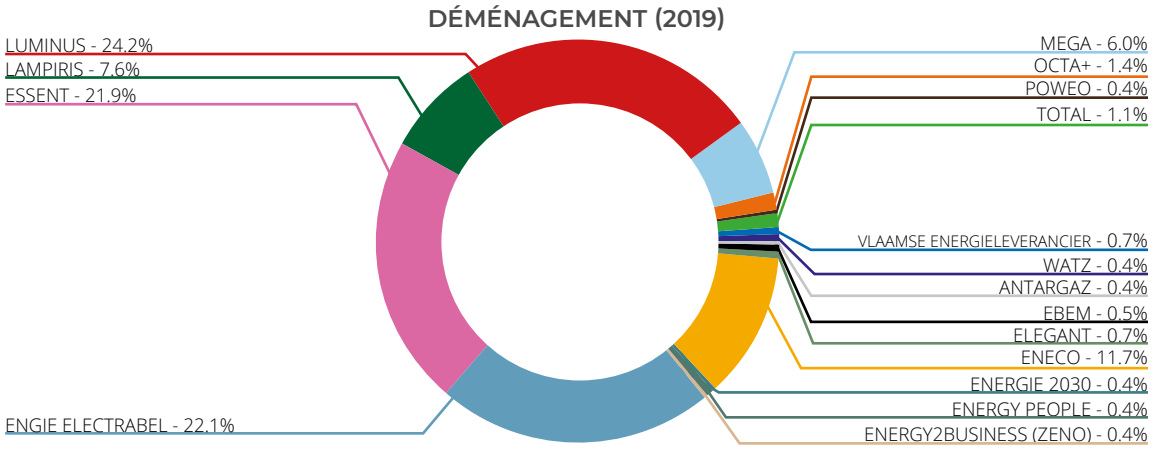


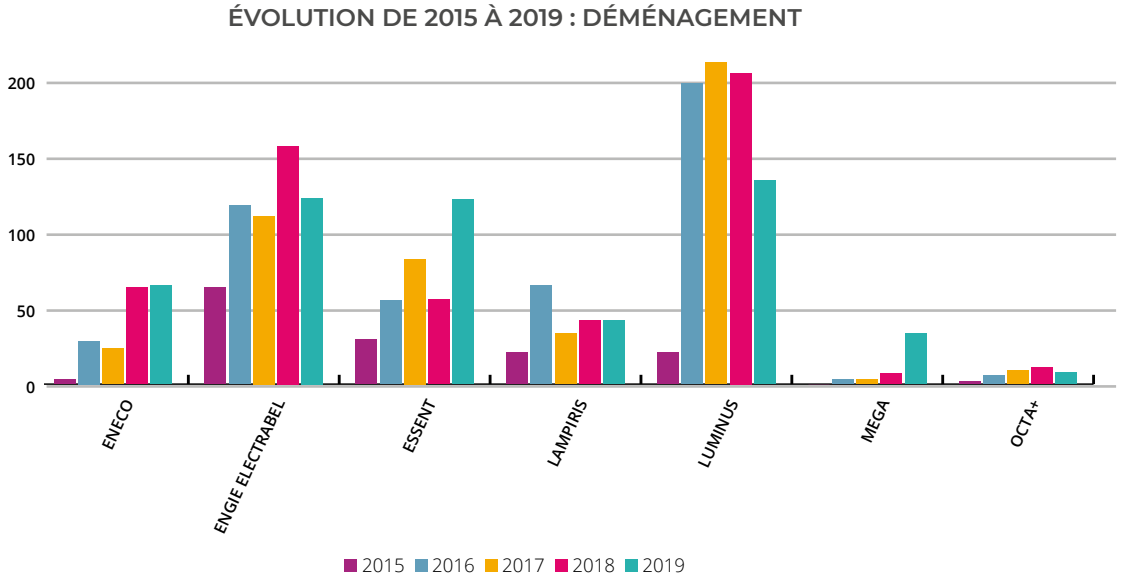


Il y a aussi régulièrement des problèmes de comptage à l'occasion de déménagements, notamment pour fixer les relevés de compteurs à la date du déménagement.

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. Ce document de reprise des énergies a été modifié en 2019 et comprend à présent deux documents : un document classique et un document pour le déménagement d'un bâtiment ou d'un logement doté d'une installation de production décentralisée d'énergie renouvelable (des panneaux solaires, par exemple).

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 « 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.







Lors de 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 à trouver une solution satisfaisante. De nombreux ménages (fragilisés) communiquent encore toujours 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 occupant. 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, certains 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 :

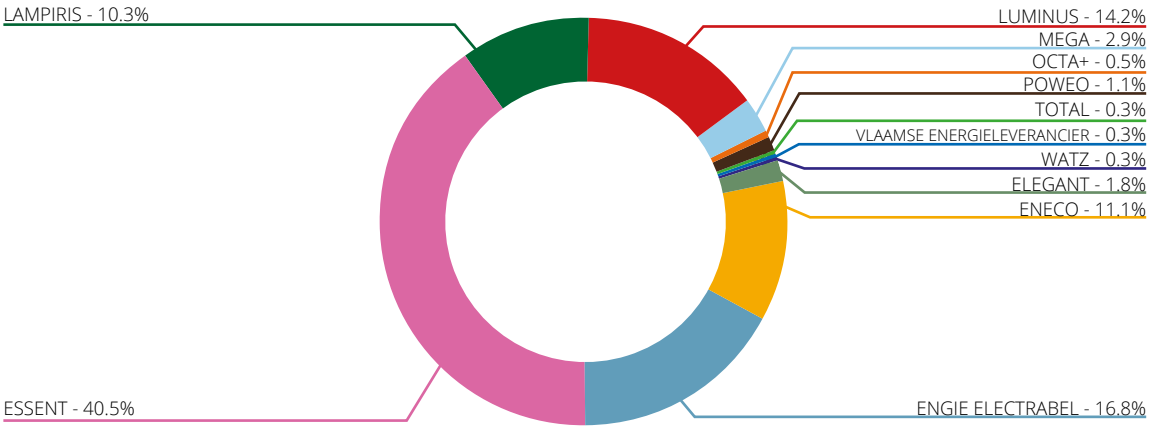
« Lorsqu'un déménagement est communiqué, le fournisseur d'énergie suspend la mise en compte, au consommateur, de la consommation d'énergie dans son habitation précédente, et ce à partir de la date de déménagement. La mise en compte des frais exposés à partir de cette date se fait d'après les règles fixées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

Selon le Service de Médiation, le nouvel occupant ou le propriétaire a toutefois le droit de choisir librement son fournisseur. 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 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.

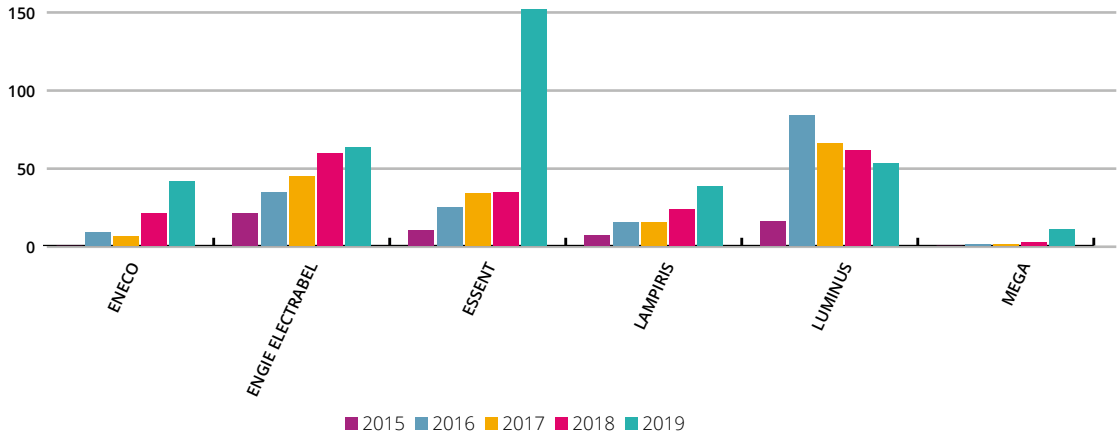


TRANSPARENCE DES PRIX

TARIF SOCIAL (2019)



ÉVOLUTION DE 2015 À 2019 : 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. Chez le fournisseur d'énergie ESSENT, l'automatisation des tarifs sociaux a cependant entraîné des problèmes pour les bénéficiaires (154 plaintes en 2019 contre 35 plaintes en 2018). En raison de la modification du système de facturation, l'octroi automatisé a pris du retard et les clients ont même été priés de fournir des attestations papier afin de prouver leur droit au tarif social, avec toutes les conséquences que cela a eu sur la facturation correcte et en temps utile du tarif social.

Par ailleurs, une série d'améliorations ont été introduites dans la législation relative au tarif social en 2019. Ces améliorations ont été apportées après l'intervention ou l'avis du Service de Médiation de l'Énergie.



L'OCTROI DU TARIF SOCIAL AVEC EFFET RÉTROACTIF

Il y a d'abord l'octroi du tarif social avec effet rétroactif pour les personnes handicapées. Depuis 2012, le tarif social n'était 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. Selon le Service de Médiation, cette disposition basée sur l'attestation délivrée aux personnes handicapées n'était pas légale ni réglementaire parce que le droit au tarif social devait être appliqué à partir de l'entrée en vigueur du droit à une prestation et donc pas à compter de la date de la décision. Cette problématique a été également signalée par le Service de Médiation aux collègues du Service de Médiation fédéral. Grâce aux interventions des médiateurs, une solution légale a donc été trouvée et s'applique aux décisions prises à partir du 15 mars 2019 (date de la publication de la loi au Moniteur belge). Un exemple concret permettra de clarifier ce point. Selon une décision prise par le SPF Sécurité sociale en mai 2019, une prestation est octroyée en vertu d'un jugement du tribunal du travail à un bénéficiaire à partir du 1er août 2017. Sans cette modification de la loi, le bénéficiaire n'aurait eu droit au tarif social qu'à partir du 1er avril 2019 (le premier jour du trimestre de la date de la décision, tel que mentionné sur l'attestation), alors que la naissance de son droit au tarif social remontait au 1er août 2017. Il faut savoir que l'effet rétroactif s'applique uniquement aux deux années qui précèdent la date à laquelle le fournisseur d'énergie a pris connaissance de l'information. Le Service de Médiation a reçu peu de plaintes en 2019 à propos des droits rétroactifs au tarif social, mais l'explication serait de nouveau liée au manque de communication concernant ladite modification de loi par la DG Énergie du SPF Économie et le retard des attestations papier par l'instance compétente – la DG Personnes handicapées. Par conséquent, les bénéficiaires restent privés de cette mesure s'ils ne prennent pas l'initiative de faire valoir leurs droits liés à la modification de la loi.

TARIF SOCIAL EN CAS DE SYSTÈMES DE CHAUFFAGE COLLECTIF.

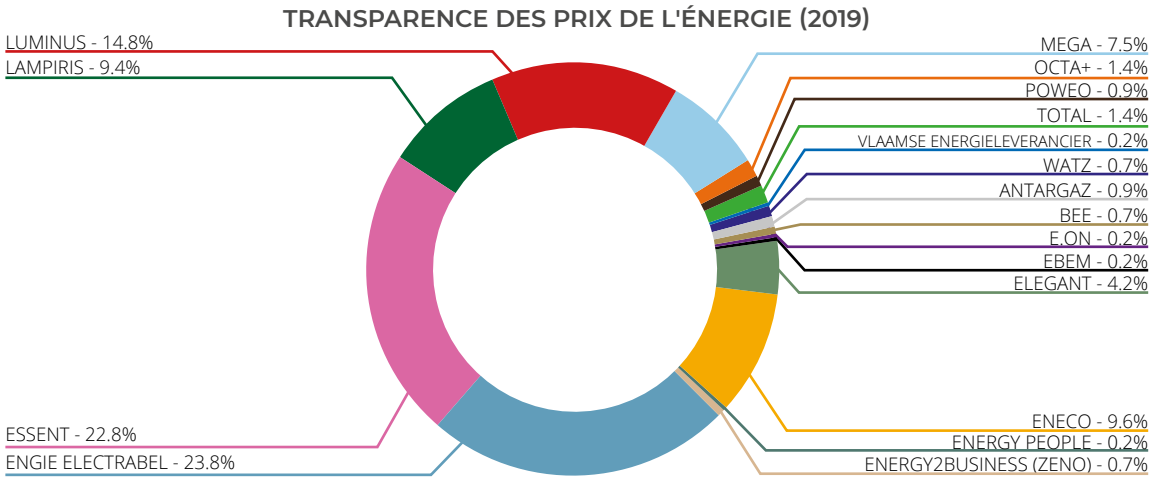
Un autre problème pour lequel une initiative législative a été prise en 2019 est celui de l'application du tarif social aux résidents d'immeubles à appartements qui sont raccordés à un système de chauffage collectif. Le Service de Médiation a souvent eu connaissance de plaintes de consommateurs d'énergie qui entraient en ligne de compte pour le tarif social, mais qui restaient sur la touche parce que leur appartement était chauffé par un système de chauffage collectif et que le bailleur n'était pas une société de logement social. L'entreprise qui facturait cette consommation d'énergie et qui, par exemple, pouvait être un fournisseur d'énergie faisait valoir dans ce cas qu'elle ne vendait pas du gaz, mais qu'il s'agissait de vente de chaleur.

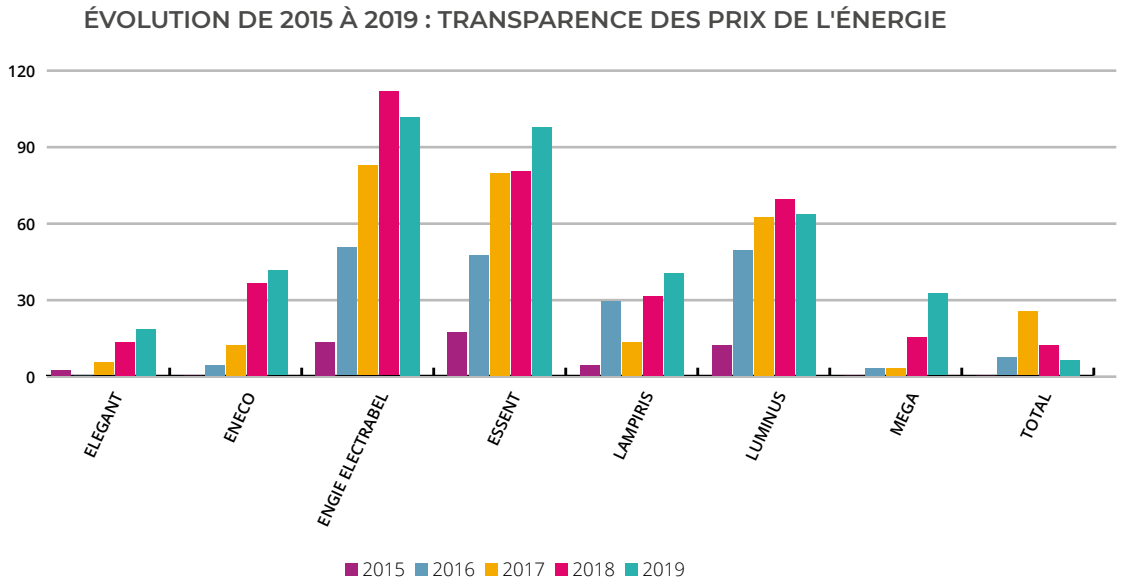
On a remédié à ce problème par la loi du 2 mai 2019 (Moniteur belge du 23 mai 2019) pour les locataires occupant un appartement dont le chauffage au gaz naturel est assuré par une installation collective, dans un immeuble où les logements sont donnés en location, dans le cadre d'une politique sociale, par des organismes de logement tels que :

- les sociétés de logement social,
- les sociétés régionales de logement,
- les agences immobilières sociales agréées par les gouvernements régionaux (le « Vlaams Woningfonds », le Fonds du Logement des Familles nombreuses de Wallonie, le Fonds du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale) ou
- les centres publics d'aide sociale (CPAS).

Cette loi prévoit également un tarif social pour les clients finals protégés de réseaux de chaleur, mais avant que cette mesure ne soit mise en œuvre, il faut attendre un arrêté royal relatif à la détermination du tarif social, qui fera suite à l'avis du régulateur fédéral de l'énergie (la CREG) et à une concertation avec les Régions.







Le nombre de litiges portant sur l'imprécision des prix de l'énergie augmente chaque année. Cela s'explique en partie par les factures d'électricité élevées des dernières années, mais aussi par le 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*

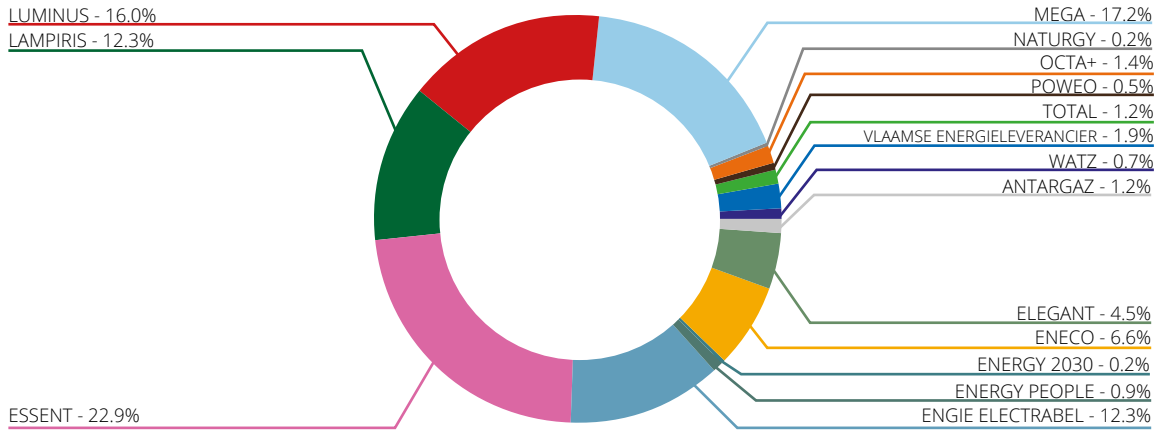


préalablement, sur un autre support durable. Le consommateur qui le souhaite peut passer sans frais à une formule tarifaire proposée. »

Dans l'étude de suivi annuelle 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. »*

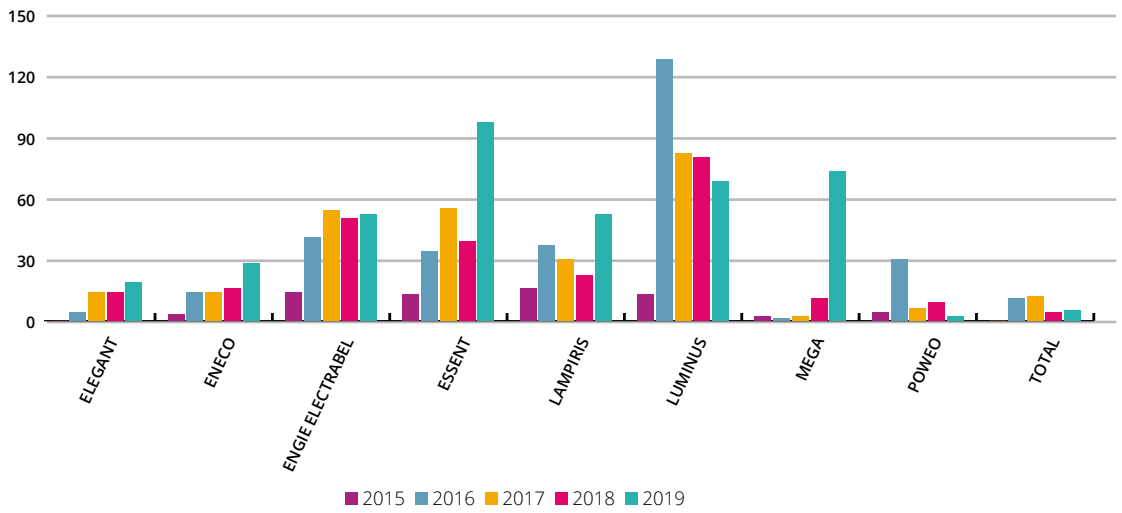
Le manque de transparence des prix de l'énergie est également lié à la manière dont les contrats d'énergie sont prolongés ou renouvelés. Lorsque des consommateurs ont conclu un contrat avantageux auprès d'un fournisseur d'énergie (par le biais d'un achat groupé par exemple), le fournisseur peut, après 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. »*

FACTURES D'ACOMPTE (2019)





ÉVOLUTION DE 2015 À 2019 : FACTURES D'ACOMPTE

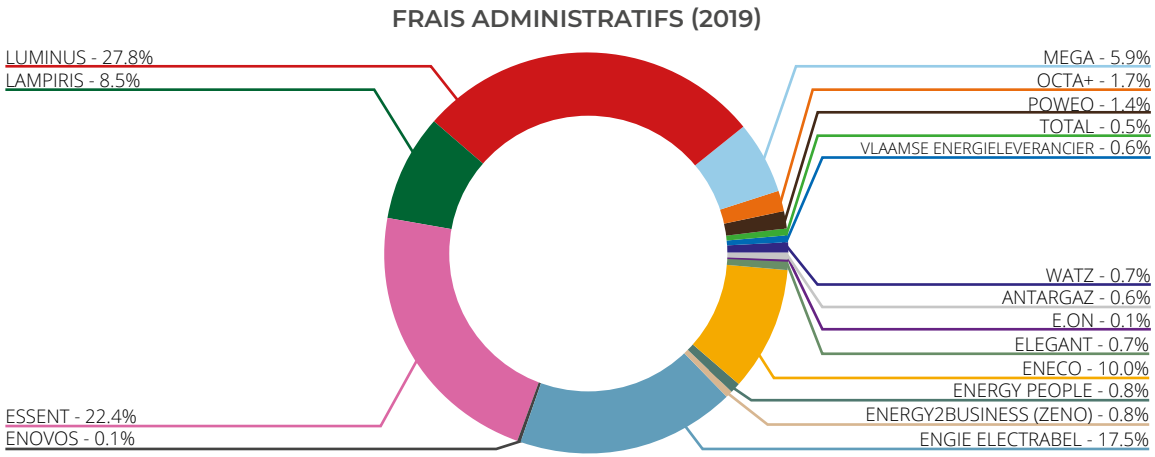


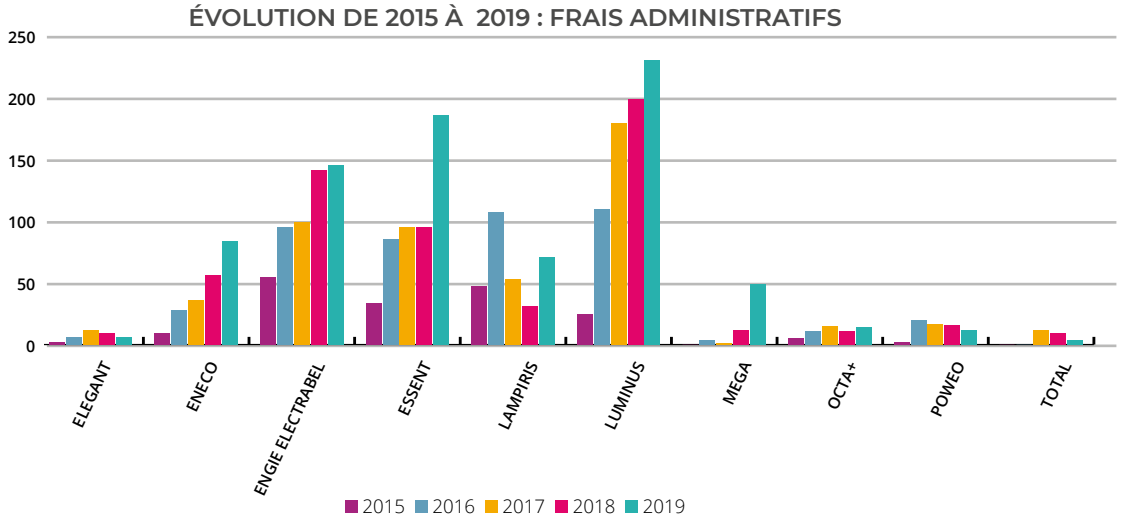
Le nombre de litiges portant sur des factures d'acompte a fortement augmenté par rapport aux années précédentes (424 plaintes en 2019 contre 329 en 2018). On remarque qu'une assez grande proportion de plaintes concerne ESSENT et MEGA. Chez ESSENT, les plaintes portent essentiellement sur le non-établissement ou l'établissement tardif des factures d'acompte à la suite de problèmes informatiques ayant affecté le système de facturation. Chez MEGA, on relève surtout le manque de transparence relatif au calcul des factures d'acompte pour les nouveaux clients.

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 régularisation ou les factures finales lors de changements de fournisseurs.



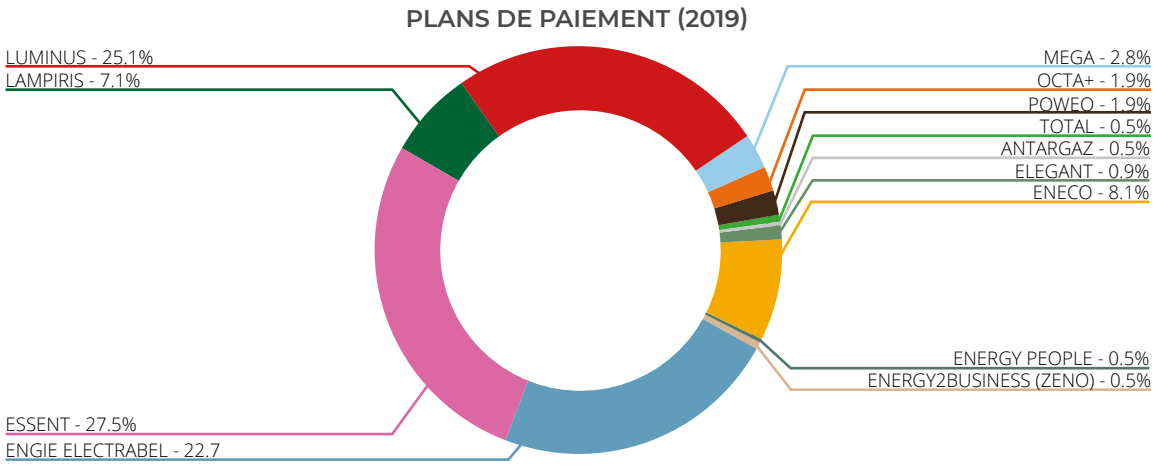
PROBLÈMES DE PAIEMENT

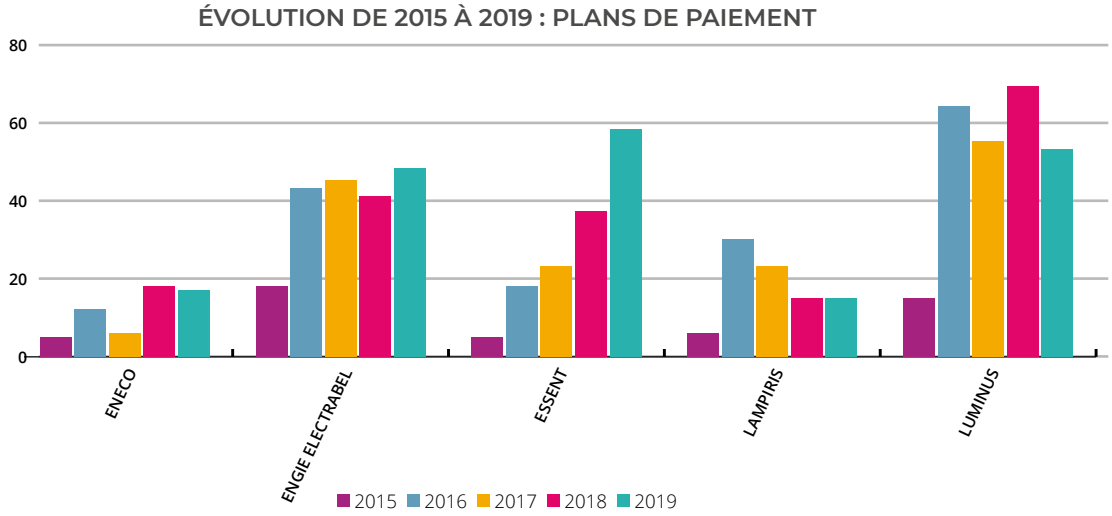




Le nombre de litiges liés à la facturation de frais administratifs est toujours en forte hausse (836 plaintes en 2019 contre 661 en 2018). Étant donné qu'il n'y avait pas de changements à noter en 2019 à cet égard au niveau des règles régionales, le Service de Médiation présume que cette problématique est due à l'incapacité d'un certain nombre de clients finals de payer leur facture d'énergie en hausse. Nous constatons néanmoins une augmentation du nombre de plaintes chez pratiquement tous les fournisseurs ; la hausse la plus forte concerne ESSENT, qui n'a pas réussi à établir les factures d'acompte, de décompte ou de clôture en temps voulu pour tous les clients.





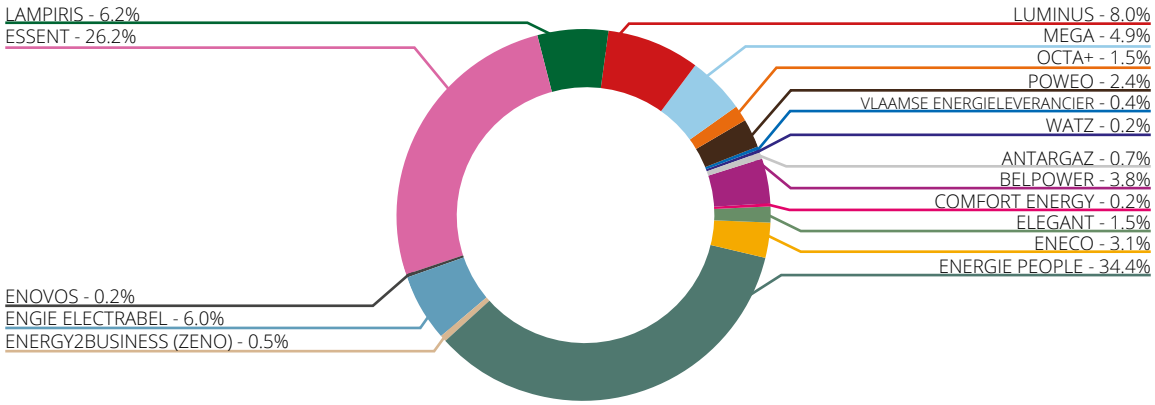


Des initiatives sont prises par les régulateurs et les pouvoirs régionaux afin de recommander voire d'imposer des plans de paiement raisonnables et équilibrés auprès des fournisseurs d'énergie commerciaux dans le cadre des obligations de service public social. Le Service de Médiation continue cependant à recevoir 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 sans frais et abordables. Au besoin, il est proposé à la personne concernée de demander au CPAS ou au service de médiation de dettes de sa commune un plan de paiement pour sa dette d'énergie.

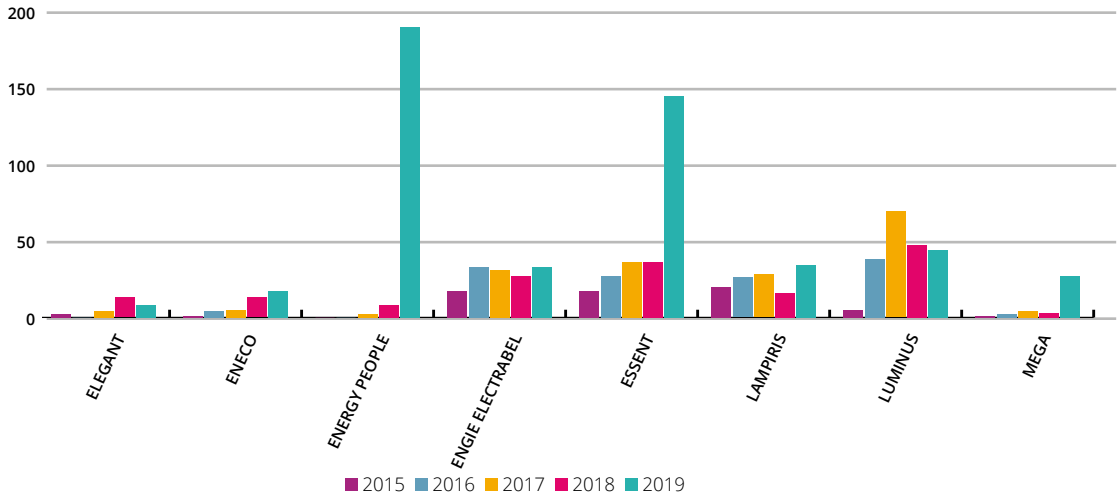
En matière de recouvrement de dettes énergétiques, un point sensible est le fait que les créances sont revendues à des tiers, en particulier à des professionnels du recouvrement. C'est très problématique lorsque le consommateur estime qu'il y a matière à contestation dans la facture. En général, le créancier 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 (2019)



ÉVOLUTION DE 2015 À 2019 : NOTE DE CRÉDIT/REMBOURSEMENT



Parmi les litiges sur les remboursements de sommes dues, ENERGY PEOPLE se distingue particulièrement avec 189 plaintes pour absence de remboursement de sommes dues. ENERGY PEOPLE a été déclaré en faillite le 25 avril 2019. L'une des conséquences de la déclaration de faillite est que les créanciers ne peuvent plus prendre de mesures individuelles pour obliger l'entreprise en faillite à payer. Cela crée un « concours » entre les créanciers, qui inclut notamment le principe du respect de l'égalité entre les créanciers (répartition des actifs disponibles au prorata).

Pour entrer en ligne de compte pour la distribution, les créanciers doivent déclarer leur créance, dans un délai fixé dans le cas présent à trente jours à compter de la date du jugement de faillite. Cette déclaration doit se faire auprès du « Registre central de la solvabilité », une base de données informatique dans laquelle sont notamment enregistrés et conservés les dossiers de faillite. Les créanciers en sont notamment informés par une circulaire du curateur, mais seulement dans la mesure où les créanciers sont connus.

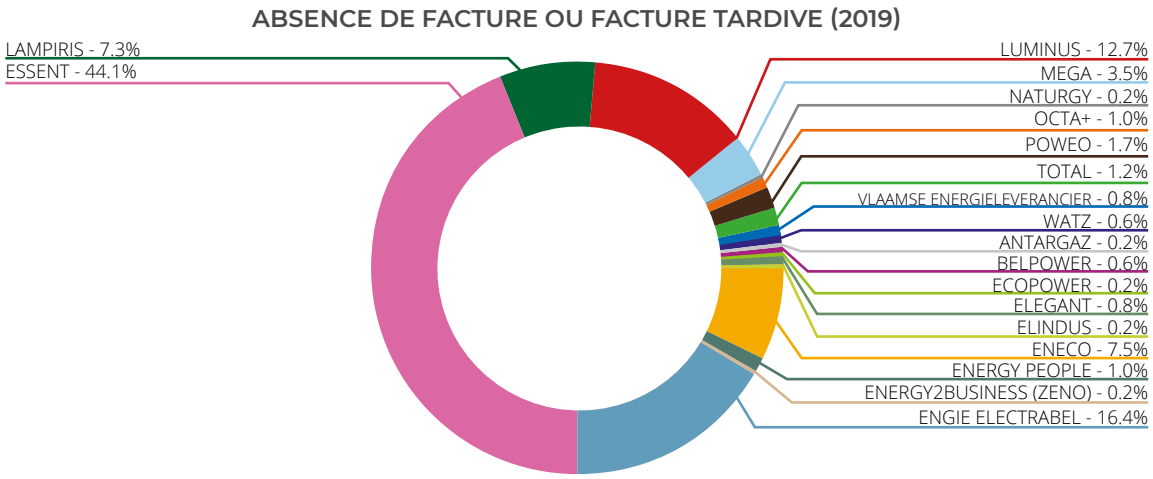
En ce qui concerne ces plaintes, l'instruction par le Service de Médiation de l'Énergie prend fin lorsqu'une action en justice est intentée contre l'objet de la plainte (article 27, §2, dernier alinéa de la loi relative à l'organisation du marché de l'électricité). La procédure de faillite est une procédure judiciaire, qui vise entre autres à permettre la répartition du produit de la faillite entre les créanciers. Cela signifiait que toutes

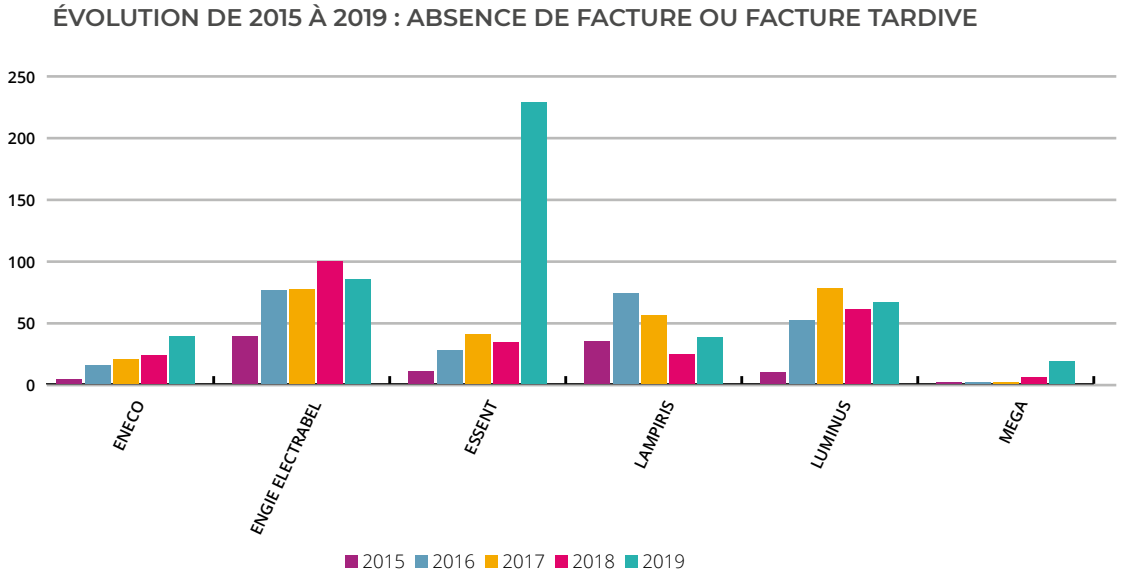


les plaintes relatives à une créance ou un litige opposant le consommateur à ENERGY PEOPLE ne pouvaient plus être traitées comme une plainte (recevable) par le Service de Médiation de l'Énergie.

En résumé, le message adressé aux anciens clients d'ENERGY PEOPLE était que le Service de Médiation ne pouvait plus continuer à traiter les plaintes et qu'ils devaient, pour entrer en ligne de compte pour un remboursement éventuel en tant que créanciers, déposer une déclaration de créance dans les 30 jours suivant le jugement (donc au plus tard le 24 mai 2019). Ils pouvaient le faire sur le site web www.regsol.be.

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, on note également la part importante d'ESSENT, en raison des problèmes de facturation dus à des dysfonctionnements informatiques.

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. »*

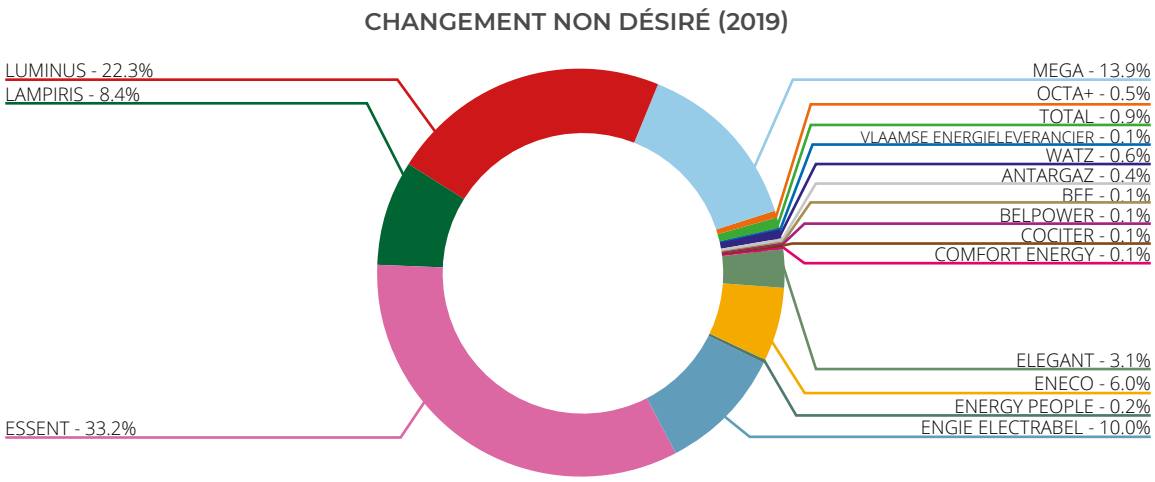
Mais cela ne signifie pas que tous les problèmes sont résolus, en particulier en ce qui concerne le point de départ du délai de prescription.

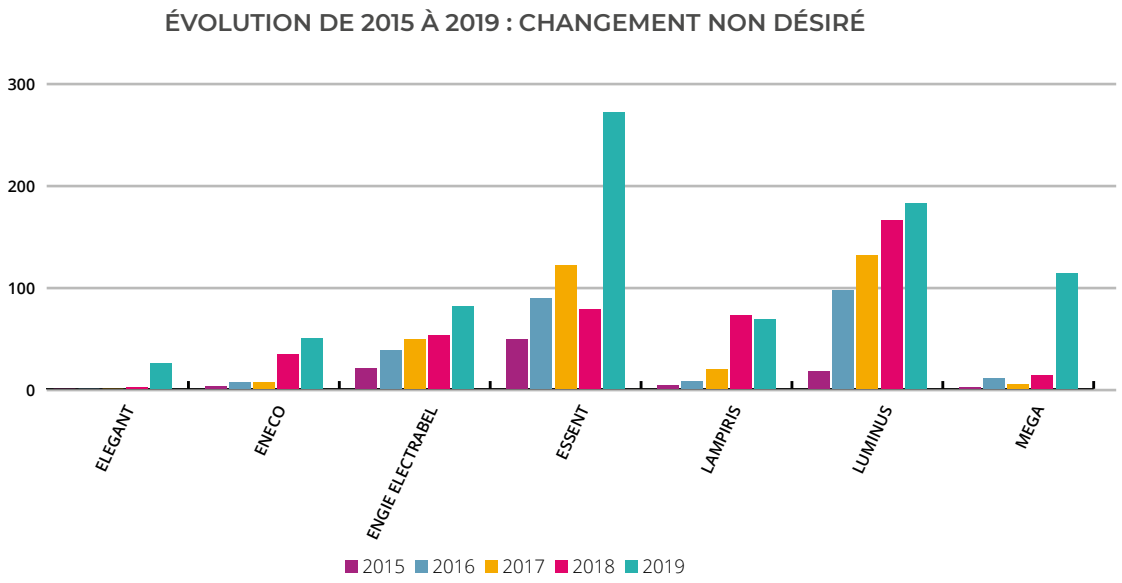
Cela reste une question difficile, et le Service de Médiation en constate les conséquences dans certains dossiers de plainte. Les entreprises d'énergie considèrent généralement que le délai de prescription commence à courir à partir de la date d'échéance de la facture (en principe quinze jours après 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 évidée.

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



CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

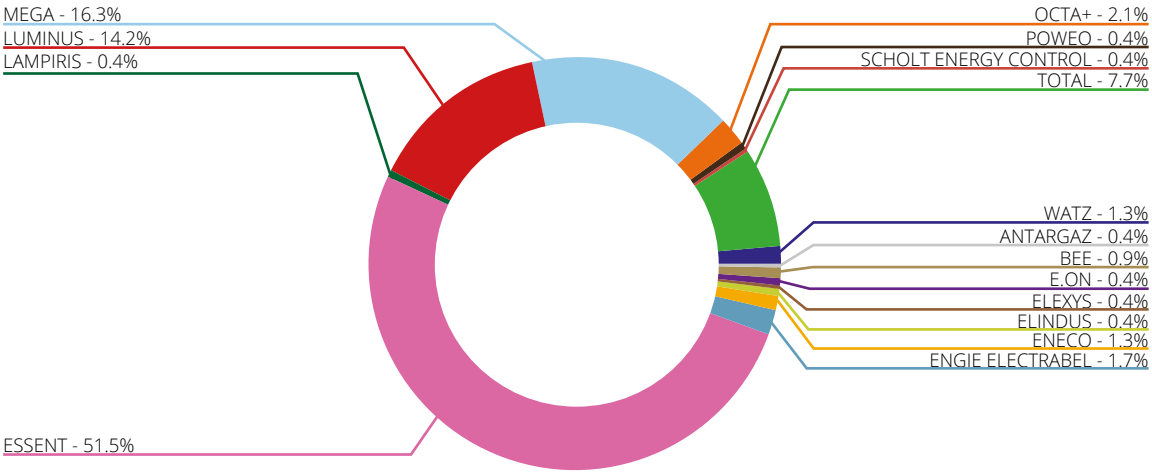




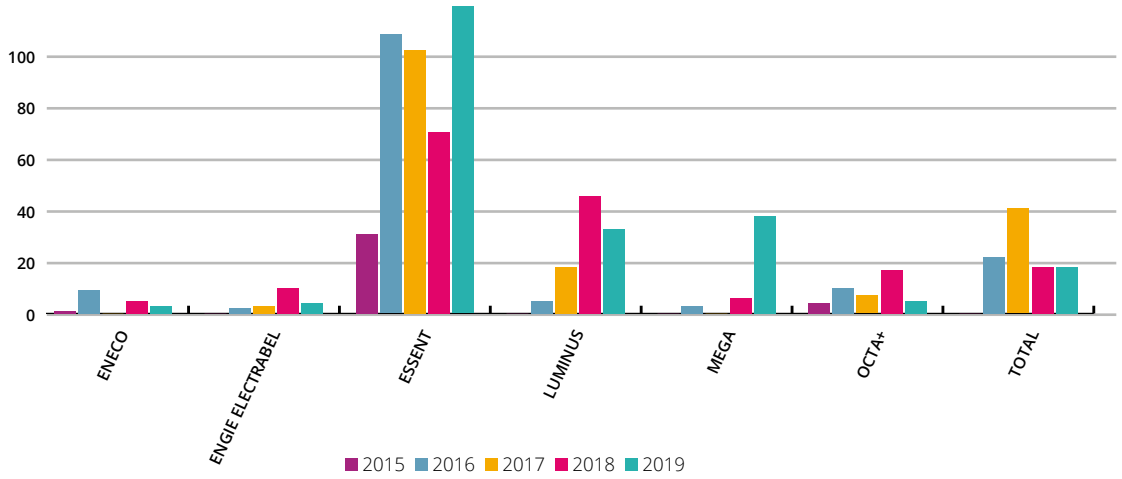
Un problème supplémentaire provoqué par des pratiques de vente trompeuses et auquel le client est confronté, est celui du changement non désiré de fournisseur. Cela se produit, par exemple, lorsque, pour des contrats d'énergie résidentiels, le délai de rétractation de 14 jours calendrier n'est pas respecté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



INDEMNITÉS DE RUPTURE (2019)



ÉVOLUTION DE 2015 À 2019 : 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 (déguisée) 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.

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).

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 ou gaz naturel) pour une (première) année de fourniture entière, même lorsque le client final résilie prématurément son contrat d'énergie. 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 a déjà reçu 452 plaintes à ce sujet et envoyé 168 recommandations, qui sont généralement pas suivies par des fournisseurs d'énergie concernés.

Par ailleurs, l'Accord du consommateur, que la plupart des fournisseurs d'énergie et le ministre chargé de la Protection des consommateurs 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, moyennant l'engagement des fournisseurs à faire baisser la redevance 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 « conformité légale » 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 collective ou une action en réparation collective auprès du Tribunal de l'entreprise de Bruxelles. Cette action vise les fournisseurs d'énergie ESSENT, LUMINUS, OCTA+, MEGA, ENERGY PEOPLE et ZENO (désormais ENERGY2BUSINESS).

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.

Le Service de Médiation pour le Consommateur ne peut toutefois intervenir dans une telle action en justice que dans la phase de négociation d'un accord en réparation collective. 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 l'entreprise peut uniquement émaner d'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 s'engagera à poursuivre 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 du consommateur. 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.

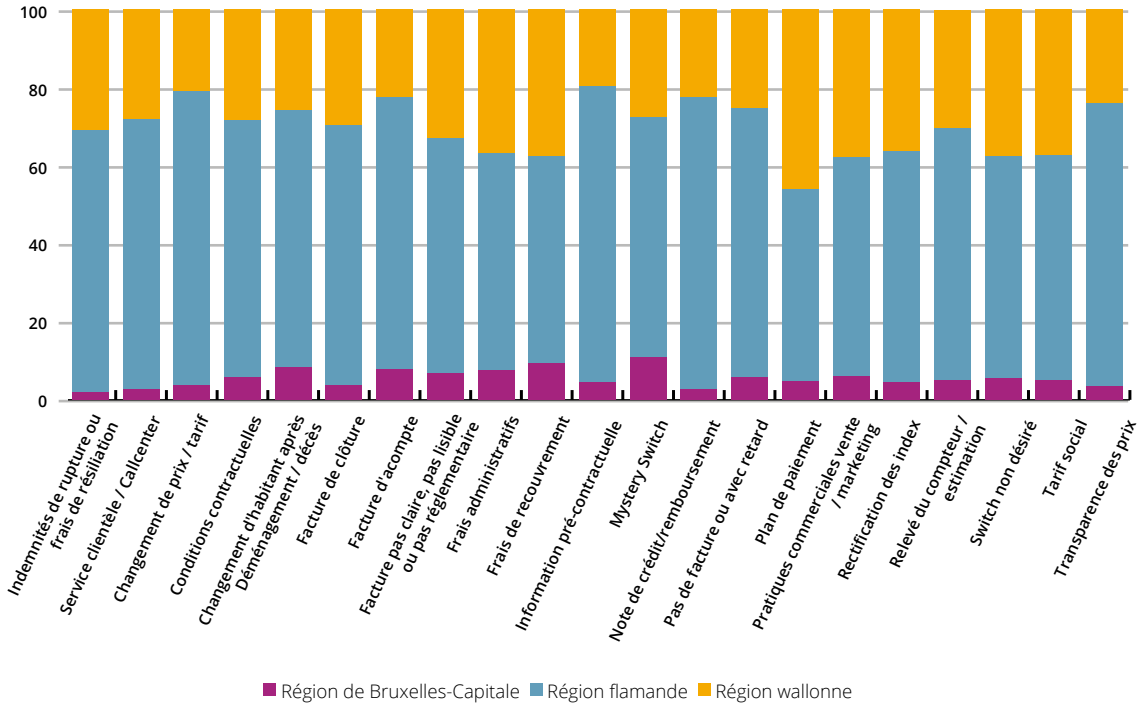


Le 3 août 2018, le Service de Médiation pour le Consommateur a introduit une requête auprès du Tribunal de l'entreprise de Bruxelles en vue d'aboutir à un règlement collectif pour les clients lésés.

L'action en réparation collective se trouve actuellement dans la phase juridique de l'appel, pendant laquelle la recevabilité de l'action collective par le Service de Médiation pour le Consommateur sera examinée, de même que la phase de négociation avec les fournisseurs d'énergie impliqués. Le jugement définitif devrait être rendu fin 2020.

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 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, aux pratiques de vente et aux changements de fournisseur non souhaités sont plus fréquents en Région wallonne. Les rapports annuels des régulateurs régionaux renferment 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.

RÉPARTITION RÉGIONALE DES TYPES DE PLAINTES SPÉCIFIQUES



Exemples d'accords à l'amiable

5



Vous trouverez ci-dessous quelques exemples de règlements à l'amiable après intervention du Service de Médiation.

CORRECTION DES DONNÉES DE COMPTAGE

Correction après changement de compteur

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Madame B. introduit une plainte contre son fournisseur et le gestionnaire du réseau de distribution en raison de la facturation élevée de ces deux entreprises pour la période du 15/06/2015 au 22/06/2017. Vu qu'elle ne peut pas payer immédiatement la facture élevée du fournisseur, le contrat est résilié et elle se retrouve chez le fournisseur social. Ici encore, vu l'impossibilité de payer directement le montant, un compteur à budget est par conséquent, installé.

RÉSULTAT

Le gestionnaire du réseau de distribution constate que la consommation pour la période du 15/06/2015 au 22/06/2017 n'est pas en adéquation avec la consommation de la période avant 2015 et celle d'après 2017. Le gestionnaire du réseau de distribution constate en outre qu'il n'est plus possible de vérifier le compteur car il n'est plus disponible. En raison de la différence importante, le service de Rectification est disposé à revoir la consommation d'électricité pour la période du 15/06/2015 au 22/06/2017.

Concrètement, elle est rectifiée comme suit :

- 15/06/2015 - 14/07/2016 : 10.795 kWh au lieu de 31.125 kWh (fournisseur)
- 14/07/2016 - 10/09/2016 : 1.585 kWh au lieu de 4.005 kWh (fournisseur)
- 10/09/2016 - 22/06/2017 : 7.789 kWh au lieu de 23.528 kWh (fournisseur social)

Après cette correction, la facturation est adaptée tant chez le fournisseur que chez le fournisseur social. Il en résulte une diminution de la facturation d'un montant total de 11.618,20 euros. La facturation du fournisseur social diminue en effet de 5.507,10 euros et celle du fournisseur de 6.111,10 euros.



La rectification après une inversion des compteurs

DESCRIPTION DE LA PLAINTE VAN DE KLACHT

Monsieur E. conteste la réclamation des consommations d'électricité pour des périodes antérieures au 19/10/2015.

RÉSULTAT

L'entreprise d'énergie a indiqué au Service de Médiation que la facturation est due à une rectification transmise par le gestionnaire de réseau de distribution (GRD).

Le Service de Médiation a pris, dès lors, contact avec le GRD au sujet de cette rectification. Ce dernier a indiqué que la rectification était due à une inversion des compteurs et que la problématique de l'inversion n'est pas couverte en tant que tel par le Règlement technique. Cependant, ils ont rectifié au-delà du délai de deux ans et cette hypothèse est bien prévue par le règlement technique.

Pour faire application du délai supérieur aux deux périodes annuelles, le GRD doit déterminer à qui est imputable l'erreur. A défaut, le Service de Médiation ne pense pas que la rectification puisse aller au-delà du délai de deux ans.

Suite à ces remarques, le GRD a accepté de limiter la correction à 2 ans. La différence de consommation était de 2.233 kWh.



Tarif social en cas d'inoccupation

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Madame G., agée de 92 ans, emménage dans un appartement en résidence-services en 2017. Sa maison reste alors vide jusqu'à sa vente dans le courant de l'année 2018. Lors du décompte de la consommation d'énergie, celle-ci est comme d'habitude calculée au tarif social. Hors le fournisseur lui adresse une facture de correction, car elle aurait perdu le droit au tarif social à partir du 01/01/2018.

Son fils introduit une plainte.

RÉSULTAT

Le fait est, bien sûr, que l'on ne peut bénéficier du tarif social que pour la consommation relative au lieu de résidence. En raison de l'organisation administrative du tarif social, ce dernier est accordé jusqu'au dernier jour de l'année civile relative à la naissance du droit : dans le cas présent, jusqu'à la fin de 2017, année du déménagement de madame G.

Pour 2018, le tarif social ne s'applique certainement plus pour l'adresse en question, mais le fournisseur est prêt à procéder à un ajustement exceptionnel de la facturation. Elle est révisée comme suit : à partir du 01/01/2018 jusqu'à la date de la vente de la maison, une consommation nulle est supposée, de sorte que madame G. ne doit plus que certains petits montants fixes pour cette période.

DÉMÉNAGEMENT

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 07/07/2017 au 12/04/2018. La facture de Monsieur P. est donc clôturé au 12/04/2018 sur base d'un index à 8.844 kWh alors qu'il confirme le transfert 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, une demande au 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 02/10/2018 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.

Contrat établi sans accord du consommateur

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Madame H. emménage dans son logement en novembre 2018 et signe chez le fournisseur W. En janvier 2019, Madame H. réceptionne une facture du fournisseur Y alors qu'elle n'a pas signé de contrat avec ce fournisseur. Madame H. souhaite donc être remboursée de la facture payée et revenir chez son fournisseur initial.

RÉSULTAT

Le fournisseur Y confirme que le contrat a débuté sur base d'un formulaire de régularisation de type MOZA. La procédure MOZA signifie qu'un client n'est plus repris au point de raccordement et que le gestionnaire du réseau de distribution est à la recherche du nouvel occupant ou propriétaire afin de régulariser la situation.

Vu l'absence de preuve confirmant que Madame H. a signé un contrat avec le fournisseur Y, la facturation de ce fournisseur a été annulée.




CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

Changement du fournisseur retardé

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur S. indique avoir changé de fournisseur et activé son contrat au mois de mai. Cependant, il continue à recevoir des factures de son ancien fournisseur.

RÉSULTAT

L'entreprise d'énergie a indiqué que suite à un problème technique, leur système n'a pas envoyé la notification au gestionnaire de réseau de distribution pour les informer du changement de fournisseur souhaité par Monsieur S.

L'entreprise d'énergie a, dès lors, relancé cette demande aux mêmes conditions tarifaires qu'en mai, mais pour un transfert au 15/08/2019.

A titre commercial, l'entreprise d'énergie a de plus appliqué la promotion de mai 2019 : soit 35 euros + 30% sur le prix pour la 1ère année.

Le contrat signé par l'agence immobilière est contesté

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur E. a signé un contrat avec le fournisseur de son choix lorsqu'il a emménagé à une nouvelle adresse.

Quelques mois plus tard, il reçoit soudainement une facture de clôture de son fournisseur et des factures d'un autre fournisseur.

Le client conteste les factures de ce nouveau fournisseur car il n'a jamais signé de contrat avec lui. Il souhaite donc rester chez son fournisseur d'origine et introduit une plainte auprès du Service de Médiation.

RÉSULTAT

Le fournisseur signale qu'il a commencé la livraison au nom du client d'après un contrat reçu de l'agence immobilière.

Après vérification, il apparaît que le contrat auquel le fournisseur fait référence n'a pas été signé par le client, mais par l'agence immobilière elle-même.

Le fournisseur fait valoir que les agences immobilières passent des accords avec leurs clients et sont autorisées à conclure des contrats au nom de tiers.

Le Service de Médiation conteste cette affirmation et signale qu'en l'absence d'un contrat signé par le client ou de preuves (écrites) démontrant que le client a donné l'autorisation à l'agence immobilière de conclure un contrat, le fournisseur doit créditer toutes les factures établies.

Le fournisseur reconnaît finalement l'erreur et crédite toutes les factures.

Mauvaise attribution de client

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur S., bénéficiaire du tarif social, a souscrit un contrat avec son fournisseur, par le biais d'un démarcheur le 01/01/2019. Ensuite, il est rapidement reconnu en défaut de paiement pour des raisons qu'il ignore.

Malgré l'envoi de preuves de paiement, la procédure de défaut de paiement se poursuit, des frais de rappels sont réclamés et une procédure de placement d'un compteur à budget est lancée.

Le fournisseur reconnait, ensuite, l'erreur et affirme que le paiement de Madame S. a été relié à un mauvais dossier client.



RÉSULTAT

La procédure de pose de compteur à budget a été annulée et les frais de rappels ont été supprimés.

La nouvelle facture annuelle de Madame S. a été émise au tarif social.

La redevance fixe

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur P. a changé de fournisseur pour les deux énergies et conteste que son ancien fournisseur d'énergie lui facture l'entièreté des frais fixes annuels, soit 139,90 euros pour une période d'un mois (du 01/06/2018 au 30/06/2018).

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, le fournisseur a été disposé de manière exceptionnelle et comme geste commercial, à annuler les frais de la redevance fixe. Il a donc établi une note exceptionnelle de 139,90 euros.

Mystery Switch

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Madame D. a constaté qu'un fournisseur Y a repris le contrat au nom d'une autre personne pour son habitation.

RÉSULTAT

Le fournisseur Y confirme qu'un contrat a été validé, en date du 21/12/2018, au nom de Madame A. avec les codes EAN de Madame D. Cette erreur vient du fait que le démarcheur a utilisé les codes EAN de Madame D. pour établir le contrat de Madame A.

Suivant la contestation de Madame D. en date du 19/02/2019, le fournisseur Y confirme avoir lancé la procédure de mystery switch afin de remettre Madame D. au fournisseur initial.

Suite à ce mystery switch, le fournisseur Y a annulé les factures d'acompte et confirme que les régularisations seront prises en perte.

Un mystery switch est une procédure qui est créée lorsqu'une erreur est commise de sorte qu'un fournisseur « kidnappeur » s'approprie le point de fourniture d'un client ayant choisi un autre fournisseur (fournisseur « kidnappé »)

L'annulation de la facturation par le fournisseur Y est donc conforme à la procédure de mystery switch qui confirme qu'aucune facture ne peut être adressée au client pour sa consommation pendant la période du mystery switch, ni de la part du fournisseur kidnappeur, ni de la part du fournisseur kidnappé.

Le contrat avec le fournisseur « kidnappeur » est donc considéré comme nul et les factures réclamées sont annulées. Un client ne pourra pas non plus être facturé par le fournisseur « kidnappé » pendant la période contestée.

PRATIQUES COMMERCIALES

Démarchage douteux

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Madame B. conteste un contrat fait au nom de son mari (Monsieur B.) car ce dernier était absent le jour du passage du démarcheur. Madame B. conteste également avoir signé un contrat auprès du démarcheur.

RÉSULTAT

L'entreprise d'énergie a indiqué qu'un contrat avait été signé par Madame B. et qu'un e-mail de bienvenue/confirmation avait été envoyé.

Le Service de Médiation a fait remarquer à l'entreprise d'énergie qu'en comparant la signature de la carte d'identité de Madame B. à celle du contrat, elle n'était pas la même. De plus, comme indiqué dans la plainte, le contrat est au nom de son mari qui était absent ce jour-là.

Suite à ces remarques, l'entreprise d'énergie a indiqué avoir annulé les factures et les prendre à sa charge.




Droit de rétractation

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur B. a souscrit un contrat commercial d'énergie auprès d'un démarcheur qui s'est présenté à son domicile.

Monsieur B. a, ensuite, tenté de résilier son contrat endéans les délais réglementaires par téléphone auprès du démarcheur concerné.

Ce dernier n'ayant pas donné de suites à cette rétraction, le contrat de Monsieur B. a été maintenu.

Monsieur B. a reçu ses factures par mail mais ne s'en n'est pas aperçu car son souhait était de rester chez son ancien fournisseur.

Monsieur B. s'aperçoit de la situation lorsqu'il reçoit un courrier de la part de son gestionnaire de réseau l'informant qu'une procédure de pose de compteur à budget a été initiée par son fournisseur.

Monsieur B. a, dès lors, contacté le fournisseur à l'origine de la procédure en vue de clarifier la situation.

Les factures ouvertes ont été réglées par Monsieur B. et une plainte a été déposée contre le démarcheur.

En vue d'annuler la demande d'intervention du gestionnaire de réseau, le fournisseur réclame la somme de 30 euros à Monsieur B, ce qu'il conteste.

RÉSULTAT

Le fournisseur a indiqué à Monsieur B. qu'une plainte a été introduite vis-à-vis du démarcheur concerné.

A titre de geste commercial, le fournisseur a annulé des frais de rappel pour un montant de 7,50 et la mise en demeure de 15 euros.

Le fournisseur a également accepté d'annuler les frais supplémentaires de 30 euros.

CONDITIONS CONTRACTUELLES

Le client reçoit des factures pour une personne portant exactement le même nom

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur P. reçoit soudainement des factures de son fournisseur pour une adresse qui lui est inconnue. Comme il ne reçoit aucune réponse de son fournisseur à la plainte qu'il a introduite, il contacte le Service de Médiation.

RÉSULTAT

Le fournisseur a apparemment reçu une demande de contrat d'une personne ayant exactement les mêmes nom et prénom que son client existant. Comme l'adresse de cette deuxième personne se trouvait dans la même commune que celle de son client existant, le fournisseur a cru qu'il s'agissait d'un déménagement de son client existant et a utilisé le numéro de client existant pour débuter un contrat.

Le fournisseur a finalement rectifié la facturation.

Le client ne reçoit pas sa proposition de renouvellement à temps

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Le contrat de monsieur V. expire au 01/05/2019. Le 04/03/2019, il prend lui-même contact avec son fournisseur pour demander les nouveaux tarifs en application à partir du 01/05/2019.

Fin mars, le client reçoit enfin une lettre du fournisseur l'informant des nouveaux prix.

Monsieur V. n'est pas d'accord avec ces nouveaux prix plus élevés car les conditions générales du contrat stipulent que le fournisseur devait transmettre les nouvelles conditions au moins deux mois avant la date d'expiration du contrat.

RÉSULTAT

Le fournisseur reconnaît qu'il a informé tardivement le client des nouveaux tarifs et est disposé à prolonger d'un an les tarifs du contrat



initial.

Le décompte annuel ne correspond pas à la simulation effectuée à la signature du contrat

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur L. effectue une simulation via un site internet de comparaison des prix et obtient un résultat total de 1.011 euros d'un fournisseur particulier. Comme cette simulation est nettement plus avantageuse que les autres résultats, le client contacte le fournisseur en question pour vérifier si cette simulation est bien correcte. Le fournisseur constate en effet qu'une certaine remise a été accordée deux fois et informe le client que le montant total de la simulation est de 1.225 euros.

Vu que ce montant est toujours plus avantageux que le résultat de l'autre fournisseur, le client décide d'accepter la proposition.

Un an plus tard, le client reçoit sa facture de décompte du fournisseur. Le montant total facturé s'élève à 1.226 euros, ce qui correspond en fait au montant simulé. Le client fait toutefois remarquer que la consommation figurant sur sa facture est inférieure d'environ 30 % à la consommation déclarée pour la simulation. Selon le client, le montant total du décompte devrait donc être inférieur.

Le client ne reçoit pas d'explication claire du fournisseur et introduit une plainte auprès du Service de Médiation.

RÉSULTAT

Le fournisseur déclare qu'une proposition de simulation n'est pas un prix contraignant. En effet, le prix peut changer en cours de contrat, en raison de facteurs externes tels que les tarifs du réseau de distribution et les taxes et prélèvements.

Le Service de Médiation a demandé au fournisseur de transmettre le calcul du montant simulé de 1.225 euros. Selon le Service de Médiation, les coûts du réseau et les taxes et prélèvements n'ont en effet pas augmenté de manière exubérante pendant la période du décompte, de sorte qu'ils pourraient expliquer que 1.226 euros sont quand même facturés malgré une baisse de 30 % de la consommation.

Le fournisseur ne peut pas fournir un calcul détaillé de la simulation et reconnaît donc que la simulation est incomplète et que le client peut se sentir induit en erreur.

En guise de proposition de règlement à l'amiable, le Service de Médiation a proposé une compensation financière de 114 euros, ce que Monsieur L. et le fournisseur ont accepté.

Non-application d'une promotion

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur V. conteste la non-application de la promotion exceptionnelle promise par le démarcheur qui s'est présenté chez lui et qui est équivalente à deux mois de consommation gratuite.

Le fournisseur, quant à lui, affirme que cette promotion ne peut s'appliquer étant donné que Monsieur V. bénéficie du tarif social.

RÉSULTAT

Après la contestation transmise par Monsieur V. auprès de notre Service, le fournisseur a finalement appliqué la promotion promise.

Ce dernier a calculé manuellement à combien s'élèverait la promotion si elle avait été correctement calculée, la promotion équivaut à une réduction de 2 mois de consommation gratuite soit 16,67 % (2/12) de la consommation annuelle. Le montant total en faveur de Monsieur V. s'élève à 17,26 euros.

Le fournisseur a envoyé des chèques-cadeau pour un montant de 20 euros.




Un contrat d'énergie contesté

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Madame R. conteste un contrat qu'elle n'a jamais signé et qui concerne une adresse à laquelle elle n'a jamais habité. Madame R. signale également que sur le contrat, l'orthographe du nom et prénom n'est pas la sienne.

RÉSULTAT

L'entreprise d'énergie a, tout d'abord, indiqué que leurs services ont pris contact avec le propriétaire afin de lui demander une copie du bail. Ce dernier aurait confirmé la présence de la cliente à cette adresse mais a refusé d'envoyer la copie. En outre, plusieurs paiements auraient été effectués par la cliente via son compte en banque.

Le Service de Médiation a rappelé qu'il ne s'agit pas du compte bancaire de la plaignante, que cette dernière n'a jamais habité l'habitation et que le nom et prénom sont similaires mais avec des orthographes différentes. Par conséquent, la vraisemblance semble établie de sorte qu'il y ait un doute sur la réalité du contrat.

L'entreprise d'énergie a indiqué avoir relancé un huissier à ce sujet à plusieurs reprises mais sans réponse de sa part. Par conséquent, l'entreprise d'énergie a demandé à l'huissier de clôturer ce dossier.

Facturation sans (demande de) contrat

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Madame D. a reçu du fournisseur Y un courrier de bienvenue peu après son emménagement alors qu'elle a demandé un contrat auprès du fournisseur Z.

Le fournisseur Y confirme que le contrat a débuté sur base du document de reprise des énergies transmis par le propriétaire.

Malgré que le document de reprise des énergies indique que ce document ne fait en aucun cas office d'un contrat, le fournisseur Y a débuté la facturation au nom de Madame D.

RÉSULTAT

Le fournisseur Y confirme que le contrat a bien démarré sur base du document de reprise des énergies vu qu'il n'y avait aucun fournisseur mentionné.

Finalement, le fournisseur Y confirme l'établissement d'une note de crédit d'un montant de 155,87 euros afin de ne rien facturer à Madame D.

LES PRIX ET TARIFS (SOCIAUX)

Application rétroactive du tarif social

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur V. est reconnu handicapé depuis le 01/11/2018 et ouvre, de ce fait, le droit au tarif social.

Le fournisseur réclame une attestation papier que Monsieur V. ne parvient pas à obtenir.

Cette situation a engendré un défaut de paiements et des frais.

RÉSULTAT

Après réception par le SPF Economie des attestations 2018 et 2019, le tarif social a été appliqué rétroactivement à partir du 01/11/2018 et pour toute l'année 2019.

Suite aux corrections effectuées et à la suppression des frais de rappels générés, Monsieur V. a obtenu un montant de 249,02 euros.



Achat groupé et tarif social

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Dans le courant de l'année 2018, Monsieur B. se retrouve chez un nouveau fournisseur à la suite d'un achat groupé. Il signe le nouveau contrat de fourniture, d'une durée d'un an. Peu de temps après, il a temporairement droit au tarif social. Le fournisseur applique le tarif social pendant toute la durée du contrat.

Lorsqu'il s'avère ultérieurement que le droit au tarif social ne s'applique que jusqu'à la fin 2018, Monsieur B. reçoit une lettre dans laquelle le fournisseur annonce que la facturation de la consommation passera au tarif commercial ordinaire de ce fournisseur à partir du début 2019.

Monsieur B. exige toutefois que le tarif de l'achat groupé soit appliqué pour cela, car il existe un contrat de fourniture valable à cet effet et que la révision intervient dans le délai convenu d'un an.

RÉSULTAT

Après le dépôt de la plainte, le fournisseur doit se conformer à la demande de Monsieur B.

L'application du tarif (pré)contractuel

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur C. conteste sa facture annuelle car il a constaté que sur celle-ci, le tarif pour la période du 01/03/2019 au 23/04/2019 est de 2,98492 euro cent.

Or, sa fiche tarifaire de mars 2019 indiquait un tarif de 2,81 euro cent.

RÉSULTAT

Suite à cette plainte, l'entreprise d'énergie a compensé la différence de 5,28 euros (via une note de crédit).

AUTRES BIENS ET SERVICES

Frais de déplacement

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur G. a contacté son entreprise d'énergie pour l'entretien de son chauffe-eau au gaz. Le technicien n'a pas pu réaliser l'entretien car il ne faisait que l'entretien des chaudières au gaz. Cependant, des frais d'entretien et de déplacement ont été facturés.

RÉSULTAT

Tout d'abord, l'entreprise d'énergie a indiqué que l'entretien d'un chauffe-eau au gaz n'est pas réalisé par leurs services. Ainsi, la facture correspondant à l'entretien unique a été complètement créditée.

Le client était toujours redevable de la facture de 50 euros équivalant aux frais de déplacement.

Le plaignant a, cependant, également contesté ces frais.

Le Service de Médiation a, dès lors, demandé à l'entreprise d'énergie pourquoi avoir envoyé un agent alors que le client voulait un entretien d'un chauffe-eau. Une erreur avait été commise.

L'entreprise d'énergie a admis qu'il y a eu une certaine incompréhension concernant l'objet de la prestation.

Cette incompréhension ne pouvant être imputée à Monsieur G., la facture de 50 euros a été créditée.

Contrat pour un service supplémentaire

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur C. conteste les montants réclamés par son fournisseur d'énergie à propos d'un service supplémentaire. Le plaignant indique n'avoir jamais souscrit à ce service.

RÉSULTAT

L'entreprise d'énergie a annulé totalement ce




service et a annulé les factures correspondantes.

Suite à cette annulation, il y a eu une somme en faveur de Monsieur C. de 53,47 euros.

PROBLÈMES DE PAIEMENT

Remboursement tardif d'une note de crédit

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Madame C. a reçu, de la part de son fournisseur, un décompte en date du 12/05/2017 d'un montant en sa faveur de 427,07 euros pour la période du 14/04/2016 au 14/04/2017.

Le remboursement n'a été effectué que le 24/04/2018.

Ce dernier affirme que ce remboursement tardif est dû à l'absence d'index réels transmis par Madame C.

Le Service de Médiation a rappelé que l'absence d'index réels n'aurait pas dû empêcher le remboursement d'une note de crédit en faveur d'un client.

Si aucun index réel n'est relevé, celui-ci est alors estimé par le gestionnaire du réseau de distribution.

L'Accord *« Le consommateur dans le marché libre de l'électricité et du gaz »* a également été rappelé. Ce dernier rappelle qu'il y a lieu de *« prévoir, en faveur du consommateur, les indemnités régionales ou, à défaut, des intérêts de retard au taux légal, lorsque le consommateur a droit à un paiement de la part de son fournisseur d'énergie suite à une facturation erronée ou à un remboursement tardif, occasionné par le fournisseur d'énergie »*

Des intérêts légaux en vigueur sur le retard de paiement dans les transactions commerciales au taux prévu au Moniteur belge ont donc été réclamés.

RESULTAT

Une note de crédit pour un montant de 8,40 euros a été établie par le fournisseur.

Recouvrement de dettes d'énergie

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

En 2015, Madame D. reçoit une lettre de mise en demeure d'un bureau de recouvrement. À sa grande surprise, il s'agit de factures qui datent de 2012 et proviennent d'un fournisseur dont elle n'est plus cliente. Selon elle, toutes les factures avaient été apurées au moment du changement de fournisseur et c'est pour cette raison que Madame D. introduit une plainte.

En réponse à la plainte, le fournisseur explique dans un premier temps qu'il s'agit d'une série de factures dont l'encaissement a été confié à un bureau de recouvrement en 2012. Ces montants ont été largement apurés à l'époque, mais cependant avec un solde restant dû de 811,14 euros.

RÉSULTAT

Dans de tels cas, il faut examiner si les créances en question sont prescrites ou non. On sait que le délai de prescription pour les créances résultant de la fourniture d'énergie est de cinq ans, mais il faut tenir compte que des événements interrompant le délai de prescription peuvent se produire au cours de cette période. L'interruption signifie que le délai de prescription en cours est arrêté et recommence à courir à partir du début (à partir de zéro) après cet événement.

Or, Madame D. a effectué plusieurs paiements partiels et on suppose qu'en règle générale, un paiement est une reconnaissance de dette qui interrompt le délai de prescription. D'après le relevé de compte, nous pouvons constater que le dernier paiement a eu lieu le 17/09/2012 (entre les mains du bureau de recouvrement). Du fait de l'interruption, un nouveau délai de prescription de cinq ans commence à courir à partir du jour suivant, dont le dernier jour est le 18/09/2017.

Madame D. a introduit la plainte le 25/09/2017 et



a envoyé des informations complémentaires le 16/10/2017. À ces dates, les créances en question étaient déjà prescrites.

Le Service de Médiation de l'Energie est une « entité qualifiée » ce qui, en vertu de la loi, a pour effet de suspendre le délai de prescription en cours à la réception de la demande complète (en l'occurrence le 16/10/2017). Cet effet suspensif n'a plus d'effet dans le cas présent.

Le Service de Médiation a informé le fournisseur d'énergie de cette constatation, qui a alors donné l'instruction au bureau de recouvrement de cesser le recouvrement.

La prescription des factures

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur P. conteste l'intervention d'un huissier, en 2019, à propos des factures remontant à 2011-2013.

RÉSULTAT

Le Service de Médiation a contacté l'entreprise d'énergie en lui rappelant que la prescription des factures en matière d'énergie était de 5 ans. L'entreprise d'énergie a confirmé que la dette était effectivement prescrite et que plus aucun montant ne sera réclamé au client.

Cette annulation de la dette est conforme à la loi Pot-Pourri V du 06/07/2017, entrée en vigueur le 03/08/2017 (M.B. 24/07/2017) 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. »*

COMPÉTENCES RÉGIONALES

Raccordement

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Le gestionnaire du réseau de distribution se rend chez Monsieur T. pour mettre les raccordements d'énergie en ordre. Pour l'électricité, le travail n'a toutefois pas été effectué parce que le gestionnaire du réseau de distribution ne trouve pas de contrat avec un fournisseur.

C'est étrange, car Monsieur T. a bien conclu un contrat de fourniture d'électricité dans les délais impartis. Cependant, il apparaît maintenant qu'en raison d'un problème interne, le fournisseur n'a pas transmis le contrat de fourniture au gestionnaire du réseau de distribution.

Le problème a été corrigé, mais Monsieur T. a dû prendre un deuxième rendez-vous avec le gestionnaire du réseau de distribution pour mettre le raccordement électrique en ordre. Il en résultera une nouvelle facture.

RÉSULTAT

En réponse à la plainte, le fournisseur est prêt à rembourser les frais supplémentaires d'un montant de 84,76 euros.





Résumés des recommandations

6



Face aux litiges, le Service de Médiation tâche de parvenir aussi souvent que possible à des solutions ou 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 2019, le Service de Médiation a formulé un total de 45 recommandations. Ces dernières portaient sur les sujets suivants :

- facturation de la redevance fixe comme indemnité de rupture (dissimulée) (8 recommandations, dont 4 adressées à ESSENT, 2 à MEGA, 1 à LUMINUS et 1 à OCTA+) ;
- service à la clientèle (13 recommandations, dont 12 adressées à ESSENT et 1 à ENECO) ;
- frais administratifs (2 recommandations, dont 1 adressée à FLUVIUS et 1 à ENGIE ELECTRABEL) ;
- tarif pour consommation sans contrat à Bruxelles (7 recommandations adressées au gestionnaire de réseau de distribution SIBELGA) ;
- conditions contractuelles et/ou informations précontractuelles (5 recommandations, dont 2 adressées à ENGIE ELECTRABEL, 2 à MEGA et 1 à LUMINUS) ;
- correction des données du compteur (3 recommandations, dont 2 adressées à SIBELGA et 1 à ENGIE ELECTRABEL) ;
- résiliation/abandon de contrat (3 recommandations, dont 2 adressées à LAMPIRIS et 1 à ESSENT) ;
- problèmes de facturation (2 recommandations, dont 1 adressée à ENGIE ELECTRABEL et 1 à LUMINUS) ;
- autres produits/services (2 recommandations adressées à ENGIE ELECTRABEL).



A. SUIVIES PAR L'ENTREPRISE D'ÉNERGIE

Transparence des prix

Reconduction/renouvellement tacite du contrat

DESCRIPTION

Monsieur X, qui était client chez OCTA+ depuis le 01/12/2013 pour la fourniture d'électricité, a découvert dans la facture finale de juillet 2019 (dans le cadre d'un changement de fournisseur), que le prix au kWh qu'OCTA+ lui facturait depuis le 01/12/2018 avait plus que doublé ; raison de son désaccord.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

OCTA+ a initialement renvoyé à la reconduction tacite du contrat mais a précisé, par la suite, que le client avait un contrat d'un an dont les tarifs étaient revus le 1er décembre de chaque année « selon le tarif équivalent le plus bas ». D'après OCTA+, les informations à ce sujet ont été communiquées de manière suffisante dans une note dans la facture d'acompte précédente et le client pouvait à ce moment-là consulter les tarifs de renouvellement sur le site Internet.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a signalé à OCTA+ qu'il s'agissait d'un renouvellement de contrat (pas d'une reconduction) et que toutes les conditions prescrites par l'Accord des consommateurs n'étaient pas respectées.



La note de bas de page sur la facture d'acompte ne permettait pas de savoir clairement qu'il s'agissait d'une nouvelle proposition de contrat et le fournisseur n'a pas expliqué spécifiquement en quoi les nouvelles conditions différaient des anciennes. Le renvoi vers le site Internet ne permettait pas non plus de clarifier quel était le tarif équivalent le plus bas sur base duquel OCTA+ souhaitait renouveler le contrat.

En outre, OCTA+ n'a pas demandé l'autorisation de Monsieur X pour le renouvellement, comme l'Accord du consommateur le prévoit.

C'est pourquoi le Service de Médiation a recommandé d'appliquer les tarifs en vigueur avant le renouvellement du contrat contesté.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

Le fournisseur a maintenu sa position mais, pour mettre fin à la discussion, il a tout de même accepté de se conformer à la recommandation et d'appliquer les tarifs en vigueur avant le renouvellement de contrat.

Application d'un contrat/tarif erroné

DESCRIPTION

Madame M. a changé de fournisseur, en janvier 2018, pour souscrire au produit "Super" (prix fixe pendant 1 an), mais le nouveau fournisseur MEGA a attribué un produit semblable mais qui n'est pas celui qui a été souscrit. Dès que Madame M. a pu se rendre compte de l'erreur (c'est-à-dire à la réception de sa première facture de régularisation en septembre 2018), elle a demandé de corriger le contrat, ainsi que le décompte et les futurs acomptes. Cependant, le fournisseur n'a pas donné suite à la plainte.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

L'entreprise d'énergie MEGA maintient que la cliente n'a pas souscrit initialement pour un contrat Super. Selon MEGA, voici les différents contrats souscrits :

- 01/03/2018 : prise d'effet du contrat Safe (fixe - 1 an);
- 01/03/2019 : prise d'effet du contrat Super (fixe - 1 an);
- 01/06/2019 : prise d'effet du contrat Super (variable - 1 an).

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a pris en compte le fait que Madame M. indique avoir signé un contrat (Prix Fixe Super) et que celle-ci a envoyé une copie dudit contrat qui reprend bien la date du début de contrat (01/03/2018) et une date de signature au 29/12/2017.

MEGA indique que Madame M. n'a pas souscrit dès le début un contrat Super mais que le produit a été ajusté dans le contrat du client au moment de son renouvellement. MEGA a envoyé une copie des contrats et en comparant les deux contrats, il est impossible de savoir lequel des deux a été réellement signé en date du 29/12/2017.

Au vu des tarifs, le contrat Super était le contrat le plus intéressant.

Le Service de Médiation a fait également mention du Code de Droit Economique (Art VI 37) qui indique que si une clause est équivoque, c'est l'interprétation la plus favorable au consommateur qui primera le cas échéant.

§ 2. En cas de doute sur le sens d'une clause, l'interprétation la plus favorable au consommateur prévaut. Cette règle d'interprétation n'est pas d'application dans le cadre de l'action en cessation visée au livre XVII. Un contrat entre une entreprise et un consommateur peut être interprété notamment en fonction des pratiques commerciales en relation directe avec celui-ci.

Le Service de Médiation a donc recommandé l'application du contrat Super depuis le 01/03/2018.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

MEGA a décidé de suivre la recommandation et ils ont appliqué le contrat Super pour les fournitures de gaz et d'électricité de Madame M.



Problèmes de paiement

Remboursement d'une note de crédit

DESCRIPTION

Le client avait reçu une note de crédit de 436,43 euros de LUMINUS. Le fournisseur a appelé le client pour vérifier le numéro de compte et a donné les trois derniers chiffres d'un numéro de compte. Le client n'a pas vérifié et a simplement confirmé qu'il s'agissait du bon numéro de compte. Il s'est avéré par la suite que le crédit avait été remboursé sur un compte appartenant à l'ex-partenaire du client. Le client n'était pas d'accord car, au moment du contact téléphonique, il n'avait pas la possibilité de vérifier le numéro de compte.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

Selon LUMINUS, il n'y a aucune irrégularité dans ce dossier car ils ont fait la démarche de vérifier le numéro de compte auprès du client. Le fait qu'il s'est avéré par la suite qu'il s'agissait du numéro de compte de l'ex-partenaire du client ne relève pas de sa responsabilité. LUMINUS part du principe que le client et son ex-partenaire doivent régler cela entre eux. L'entreprise a toutefois adapté le numéro de compte dans le dossier.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation estime que, après l'entretien téléphonique, le numéro de compte aurait dû être confirmé par écrit pour éviter tout malentendu. Il fait référence à l'Accord des consommateurs :

« CHAPITRE 4 : QUESTIONS & TRAITEMENT DES PLAINTES

4.1. Traitement par l'entreprise

Le consommateur choisit librement la voie par laquelle il adresse une question au fournisseur ou par laquelle il introduit une plainte auprès de celui-ci.

Les fournisseurs s'engagent à confirmer les accords passés oralement avec le consommateur par courrier, courriel ou SMS, selon la nature de ce qui a été convenu, afin d'éviter tout malentendu. Ceci concerne plus spécifiquement les accords verbaux qui ont une portée financière ou contractuelle pour les consommateurs. Le but est que les consommateurs disposent d'une preuve de ce qui a été décidé, convenu ou promis lors du contact au sujet de l'exécution d'un contrat ou du paiement d'une facture. »

La recommandation est la suivante :

« LUMINUS rembourse le crédit sur le numéro de compte correct du client. »

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

LUMINUS a suivi la recommandation. Elle a demandé le numéro de compte correct du client et, dès réception de celui-ci, a effectué le remboursement.

Compétences régionales

Frais de déplacement pour un relevé de compteur

DESCRIPTION

Un contrôleur d'INFRAX (désormais FLUVIUS) s'est présenté les 26/05/2016 et 30/06/2016 en vain à l'adresse de madame V., étant donné qu'elle était absente à cette période. Le dernier relevé physique du compteur datait alors du 09/06/2008.

Après son retour, le 27/06/2016, madame V. a pris contact avec INFRAX pour fixer un nouveau rendez-vous pour un relevé de compteur. Selon la compagnie d'énergie, la période de relevé pour sa région était toutefois terminée.

Le 06/09/2016, INFRAX a envoyé un courrier recommandé à Madame V. dans lequel elle était sommée de prendre un rendez-vous dans un délai de 15 jours. C'est ce qu'elle a fait et, le 17/10/2016, INFRAX réalisait un relevé de compteur physique. Plus tard, elle a reçu une facture inopinée de 81,46 euros.



POSITION DU GESTIONNAIRE DU RÉSEAU DE DISTRIBUTION

Pour justifier cette facture, INFRAX (désormais FLUVIUS) fait référence aux dispositions réglementaires relatives au relevé obligatoire s'il n'y a plus eu de relevé de compteur physique depuis plus de 48 mois (article V.3.1.7, § 7 du règlement technique pour la distribution d'électricité de la Région flamande, si après nommé TRDE, et article V.3.1.6, § 7 du règlement technique pour la distribution du gaz, ci-après nommé TRDG) ainsi qu'aux dispositions en matière d'imputation des frais pour toute demande de relevé de compteur physique (article V.3.1.7, § 8 du TRDE et article V.3.1.6, § 8 du TRDG).

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation remarque, tout d'abord, que le règlement technique prévoit en effet l'imputation des frais dans deux cas, mais qui ont chaque fois trait à une situation différente. De plus, aucune des deux dispositions ne peut être appliquée ici.

« Imputation des frais lorsqu'aucun relevé de compteur physique n'a été effectué depuis plus de 48 mois et que l'utilisateur du réseau n'a pas autorisé l'accès (article V.3.1.7, § 7 du TRDE et article V.3.1.6, § 7 du TRDG) »

Le Service de Médiation estime que l'on peut difficilement supposer que les règlements techniques visent à punir financièrement les utilisateurs du réseau de distribution qui, pour une raison quelconque, étaient absents pendant la période à laquelle les relevés de compteurs étaient effectués. Dans ce cas précis, Madame V. avait d'ailleurs elle-même pris l'initiative, après son retour, de fixer un nouveau rendez-vous pour le relevé de compteur, ce qui indique qu'elle souhaitait donner l'accès à l'installation de comptage.

« Imputation des frais en cas de demande d'un relevé de compteur physique (article V.3.1.7, § 8 du TRDE et article V.3.1.6, § 8 du TRDG) »

Le Service de Médiation constate que le rendez-vous qui a finalement mené au relevé du compteur a été pris après qu'INFRAX (désormais FLUVIUS) a envoyé un courrier recommandé à Madame V., le 06/09/2016, dans lequel elle est sommée de prendre un rendez-vous dans les 15 jours et tout refus d'obtempérer est qualifié de mauvaise foi, de sorte que le rendez-vous peut difficilement être considéré comme une demande à l'initiative de l'utilisateur du réseau de distribution.

Le Service de Médiation a dès lors recommandé d'annuler les frais de déplacement.

REPONSE DU GESTIONNAIRE DU RESEAU DE DISTRIBUTION

INFRAX (désormais FLUVIUS) a répondu à la recommandation comme suit : *« Étant donné le faible montant de la facture, nous nous conformons à la recommandation de créditer les frais de déplacement pour le relevé du compteur obligatoire en 2016.*

Nous souhaitons, toutefois, insister sur le fait que nous ne sommes pas d'accord avec la position du Médiateur.

La procédure pour le relevé de compteur obligatoire a été lancée en 2016 parce qu'INFRAX n'a pas pu accéder au compteur pendant 8 ans. Les années où INFRAX a prévu un relevé de compteur physique, Madame V. a chaque fois été encouragée à permettre l'accès au compteur. D'un point de vue organisationnel, il est impossible d'adapter la tournée des relevés de compteur au planning personnel des utilisateurs du réseau. Le fait que Madame V. se trouve chaque fois à l'étranger pendant la période de relevé ne peut pas être imputé à INFRAX (désormais FLUVIUS). Il est regrettable qu'une sommation par courrier recommandé ait été nécessaire pour avoir accès aux compteurs. À notre sens, il n'est pas correct d'invoquer cette sommation par courrier recommandé pour justifier que le déplacement ne peut pas être facturé. »



B. PARTIELLEMENT SUIVIE PAR LA COMPAGNIE D'ÉNERGIE

Transparence des prix

Application d'un tarif plus élevé

DESCRIPTION

Madame L. conteste les prix appliqués sur sa facture ainsi que le montant pour ses factures mensuelles.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

L'entreprise d'énergie MEGA a indiqué que le contrat de Madame L. a été renouvelé en fonction des conditions tarifaires les plus avantageuses au moment de son renouvellement au regard de sa situation.

Cependant, plusieurs postes ont été augmentés suite à ce renouvellement : la redevance fixe, le cout énergie verte, couts de transport, distribution mono-horaire, location de compteur, cotisation fédérale ...

Si Madame L. conteste ce renouvellement et ne souhaite plus être cliente, MEGA l'invite à contacter le fournisseur de son choix.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a pris en compte le fait qu'un contrat de 3 ans (01/01/2015 au 01/01/2018) a été établi sur base de la carte tarifaire du mois novembre 2014 et que le contrat de Madame L. a été renouvelé deux fois : le 1er janvier 2018 et le 1er janvier 2019.

Cependant, les cartes tarifaires font mention de « la carte tarifaire de ***reconduction*** » et la facture intermédiaire du 1er novembre 2017 fait également mention d'une reconduction *« votre contrat sera **reconduit**... »*

En effet, un renouvellement est différent d'une reconduction.

Le Service de Médiation a également rappelé que le Code de Droit Economique stipule que la modification unilatérale des conditions essentielles ou les modifications de prix d'énergie sur la base d'éléments qui dépendent uniquement de la volonté du fournisseur d'énergie, est interdite (art. VI.83, 3°).

« 3° déterminer, dans les contrats à durée déterminée, que le prix des produits est fixé au moment de la livraison ou permettre à l'entreprise d'augmenter unilatéralement le prix ou de modifier les conditions au détriment du consommateur sur la base d'éléments qui dépendent de sa seule volonté, même si la possibilité de mettre fin au contrat est alors offerte au consommateur. »

Enfin, s'agissant d'un nouveau contrat d'énergie, l'information contractuelle et les prix contractuels devaient être communiqués au consommateur de manière expresse, claire et lisible.

Le Service de Médiation a donc recommandé l'application d'une reconduction et, par conséquent, l'application de la carte tarifaire du novembre 2014.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

MEGA a décidé de suivre la recommandation partiellement.

Selon le fournisseur la cliente ne peut bénéficier des tarifs identiques à son contrat initial lors de sa reconduction car ces derniers sont réactualisés en fonction du cours du marché.

MEGA a cependant accepté de modifier les tarifs de reconduction de l'année 2018.

Pour ceux de 2019, MEGA a maintenu son prix. Selon MEGA, Madame L. a introduit un dossier auprès du Service de Médiation en novembre 2018 et n'a émis aucune objection au moment de sa reconduction en janvier 2019. Elle était à ce moment-là pleinement consciente de la situation.



COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation est resté sur sa position exprimée dans la recommandation et nous avons indiqué à Madame L. que si elle n'avait pas obtenu satisfaction, il lui était toujours possible de saisir les autorités judiciaires compétentes.

Conditions contractuelles

Résiliation des contrats Home Maintenance/ Assistance

DESCRIPTION

Monsieur G. indique avoir résilié ses contrats Home Maintenance et Home Assistance par recommandé en date du 27/11/2018. Selon lui, cette résiliation pouvait se faire n'importe quand mais avec un préavis d'un mois. La résiliation n'a pas été prise en compte et son fournisseur d'énergie prétend que ses contrats durent jusqu'en juin 2019.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

Selon ENGIE ELECTRABEL, les conditions générales ont été modifiées depuis le 01/06/2016. Depuis cette date, le contrat Home assistance est devenu un contrat d'assurance et les conditions de résiliation ont également changées et les parties peuvent s'opposer à un renouvellement par lettre recommandée mais dans un délai d'au moins trois mois avant l'échéance de la période en cours.

Tous les clients concernés ont reçu une confirmation via un courrier d'information entre mars et mai 2016 (courrier marketing non archivé). Selon ENGIE ELECTRABEL, le client aurait bien réceptionné un courrier personnalisé, mais non archivé, l'informant sur les nouvelles conditions générales.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a pris en compte le fait que Monsieur G. conteste le délai prévu par les conditions générales du 01/06/2016 modifiant les conditions de résiliation. En effet, les conditions générales entrent dans le champ contractuel si le consommateur a eu la possibilité effective de connaître les conditions générales et s'il y a eu acceptation certaine et explicite des conditions générales.

Cependant, ENGIE ELECTRABEL a envoyé comme preuve d'acceptation des nouvelles conditions générales, la copie d'un courrier type informant de l'adaptation du contrat Home Assistance. Ce courrier n'est pas au nom de Monsieur G. et le coupon réponse n'a pas été renvoyé par ce dernier.

Dès lors, sans preuve de l'acceptation de Monsieur G. aux conditions générales du 1er juin 2016, les anciennes conditions générales, qui permettent de mettre fin au contrat avec un préavis d'un mois, sont d'application.

Etant donné que Monsieur G. a adressé une lettre recommandé en date du 27/11/2018 afin de mettre fin au contrat, que le contrat aurait donc dû prendre fin en date du 27/12/2018, le Service de Médiation a recommandé l'annulation du contrat Home Assistance en date du 27/12/2018 et un remboursement des sommes versées.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

Le fournisseur d'énergie a décidé de suivre notre recommandation partiellement.

Selon eux, le client avait bien été informé par courrier des nouvelles conditions générales liées au produit Home Assistance pour lequel il avait souscrit. Ces conditions générales étaient en outre bien visibles sur leur site web.

Monsieur G. a déclaré un sinistre par téléphone en date du 24/11/2018, leurs services sont intervenus en date du 25/11/2018 et ont réceptionné la demande de résiliation de contrat en date du 27/11/2018 (par courrier recommandé).

Dès lors, comme le prévoit les conditions générales, article 7.1 b), le client a le droit de notifier sa résiliation de contrat à nos services, au plus tard un mois après la déclaration du sinistre.



Celle-ci prend dès lors cours après un préavis de 3 mois.

Le fournisseur d'énergie aurait donc dû procéder à la résiliation du contrat pour fin février 2019. Leurs services ont dès lors émis une note de crédit en date du 27/11/2019 pour un montant de 18,75 euros en faveur du client.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation reste, néanmoins, d'avis qu'en l'absence d'acceptation des nouvelles conditions générales, le contrat aurait dû prendre fin en date du 27/12/2018.

Compétences régionales

Tarif consommation sans contrat

DESCRIPTION

Monsieur L. conteste la facture gaz envoyée par SIBELGA suite à une constatation d'un bris de scellé (manipulation du compteur).

POINT DE VUE DU GESTIONNAIRE DU RESEAU DE DISTRIBUTION

L'entreprise d'énergie SIBELGA indique avoir demandé des éléments probants quant au fait que Monsieur L. n'était pratiquement pas là car il travaillait beaucoup et qu'il rentrait juste pour se laver et dormir.

Pour SIBELGA, le fait que Monsieur L. travaillerait jour et nuit depuis 2011, cela induirait donc une très faible consommation de gaz, linéaire dans le temps. Or, ce n'est pas le cas ici. La consommation chute de plus en plus au fil des années. Il devrait aussi y avoir une faible consommation d'électricité. Or, la consommation d'électricité se situe entre 1.000 et 1.500 kWh/an. Par conséquent, il ne s'agit pas d'un logement quasiment inoccupé. De plus, des doutes subsistent également quant à l'intégrité du compteur d'électricité.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a pris en compte le fait qu'une consommation de gaz (pour la période du 09/02/2011 au 30/05/2017) a été facturée à Monsieur L. sur base du tarif *«majoré en cas de consommation d'énergie sur un point d'accès, pour la quantité d'énergie consommée lorsqu'il a été porté atteinte à l'intégrité de l'équipement de comptage »* pour un montant de 10.981,91 euros dont une somme de 671 euros (HTVA) pour le forfait suite à une constatation d'atteinte à l'intégrité d'une installation de comptage gaz.

De plus, l'article 222 du Règlement technique pour la gestion du réseau de distribution de gaz en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci qui prévoit qu':

« (...)

Le gestionnaire du réseau de distribution peut rectifier les données de comptage et la facturation qui en résulte sur cinq périodes annuelles de consommation :

- *Sans préjudice de l'article 184, §3, si l'utilisateur du réseau de distribution n'a pas respecté l'article 174* ***ou en cas de fraude, et ce, au préjudice du gestionnaire du réseau de distribution ;*** *»*

Ainsi, le Règlement technique fait mention de fraude pour justifier un délai de 5 périodes annuelles (dans ce cas 6 ans).

Le Service de Médiation estime qu'en cas de fraude, c'est au gestionnaire de réseau de distribution de contrôler séparément et sur base de faits avérés si la consommation a eu lieu sans contrat dans le but de faire un profit illégal pour soi-même ou pour un tiers au préjudice du gestionnaire de réseau de distribution. En effet, il doit s'agir d'une consommation irrégulière, de manière intentionnelle.

Le Service de Médiation a également fait remarquer que les services de SIBELGA ont eu régulièrement accès au compteur de gaz :



Date	Index	Source	Date	Index
8-01-2010	4008	Fournisseur	8-02-2011	6014
9-02-2011	6014	Releveur	1-02-2012	6872
2-02-2012	6872	Releveur	20-06-2014	8551
21-06-2014	8551	Releveur	31-05-2017	9740

Enfin, la manipulation des compteurs n'a pas été démontrée, le rapport envoyé par leur service est sommaire et n'est pas signé. Ceci a déjà été signalé dans le jugement du tribunal de première instance (n°16/760/A) du 17 octobre 2017 qui précise que *« le comportement de professionnel du secteur qu'est SIBELGA, n'est pas exempt de tout reproche »* et ce, notamment sur le fait que leur rapport est sommaire et non signé et qu'aucun de leurs préposés ayant effectué des relevés n'avait relevé de quelconque anomalie avant le contrôle litigieux.

Le Service de Médiation a ainsi recommandé, d'une part, à l'annulation du forfait suite à une constatation d'atteinte à l'intégrité d'une installation de comptage (671 euros), et d'autre part, à la facturation du gaz (pour la période du 09/02/2011 au 30/05/2017) au tarif minoré en cas de consommation d'énergie sur un point d'accès inactif, pour la quantité d'énergie consommée sans contrat (125% Pmax).

REPONSE DU GESTIONNAIRE DU RESEAU DE DISTRIBUTION

SIBELGA a décidé de suivre la recommandation partiellement.

Selon SIBELGA, il n'apparaît pas envisageable d'appliquer le tarif dit « Minoré » et sans frais.

Par contre, sur base de la recommandation émise, ils sont d'avis que le percentile 80 (soit 0,79 m³ par degré-jour) n'était pas adapté à la consommation réelle sur place et était, peut-être, surestimé.

SIBELGA a donc suggéré de revoir leur facture sur base de la consommation moyenne de 0,30 m³ par degré-jour, qui représente la moyenne de consommation avant la très forte chute en 2014. La période prise en compte serait aussi beaucoup plus courte, à savoir de juin 2014 à mai 2017.

Le montant ainsi porté en compte est de 2.060,43 euros TVAC.

Monsieur L. a marqué son accord et un plan de paiement a été effectué auprès de l'huissier sur ce montant.



C. NON SUIVIE PAR LA COMPAGNIE D'ÉNERGIE

Service clientèle

Non-facturation en langue allemande

DESCRIPTION

Via le VSZ (Association de défense des consommateurs de la Communauté Germanophone), plusieurs consommateurs ont contesté le fait que l'entreprise d'énergie ESSENT n'offrait plus de service clientèle en langue allemande.

Les clients germanophones ont, dès lors, le choix de recevoir leur courrier et leur facture en néerlandais ou en français uniquement.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

L'entreprise d'énergie ESSENT a indiqué que l'arrêt de l'utilisation de la langue germanophone est temporaire et reprendra dès que leur service sera à nouveau en mesure de garantir un service en allemand de bonne qualité.

Suite à un projet IT complexe, ESSENT a réduit leurs services momentanément en deux langues.

ESSENT comprend que cette situation momentanée est un désagrément et s'excuse concernant cette communication navrante. ESSENT indique mettre tout en œuvre pour réactiver la communication dans la langue germanophone vers l'été 2019.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a pris en compte le fait qu'en Belgique, la langue allemande est une des trois langues officielles prévues par la Constitution.

De plus, le décret wallon du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité (article 34 bis) stipule que, pendant la période précontractuelle, des informations doivent être transmises au client :

« Art. 34bis. Après avis de la CWaPE, le Gouvernement impose aux fournisseurs des obligations de service public clairement définies, transparentes, non discriminatoires et dont le respect fait l'objet d'un contrôle par la CWaPE, entre autres les obligations suivantes:

2° en matière de service à la clientèle:

a) assurer une facturation claire, transparente, non discriminatoire et contrôlable des fournitures d'électricité;

.... »

Le Code de Droit Economique (Art.VI.- Obligation générale d'information du consommateur) stipule également que le consommateur est protégé par une obligation d'information des entreprises préalable à la conclusion d'un contrat.

Par conséquent, une entreprise d'énergie, afin de respecter ses obligations, doit dès lors pouvoir s'adresser dans une des trois langues officielles.

Le Service de Médiation a donc recommandé l'application et la traduction des documents en langue allemande.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ESSENT a informé ne pas pouvoir souscrire au point de vue du Service de Médiation mais que des discussions sont en cours avec les services du VSZ.



Changement de fournisseur

Redevance fixe

DESCRIPTION

Monsieur S. conteste l'achat groupé remporté par MEGA et indique, entre autres, que contrairement à ce qui était explicitement spécifié, il y a d'importants frais de rupture via la redevance fixe qui font que MEGA est plus cher pour les consommateurs.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

L'entreprise d'énergie MEGA a indiqué qu'un abonnement lui a effectivement été facturé pour le montant total, et ce, conformément aux conditions tarifaires auxquelles il a accepté de se soumettre.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation estime que la facturation de la redevance fixe est une forme (déguisée) d'indemnité de rupture, quel que soit son nom, et quelle que soit la manière dont ces indemnités sont communiquées, établies dans les conditions contractuelles ou portées en compte sur la facture d'énergie.

L'article 18 §2/3 de la loi relative à l'organisation du marché de l'électricité et l'article 15/5bis § 11/3 de la Loi relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations stipulent bien qu'aucune indemnité de rupture ne peut être portée en compte.

« 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 (de gaz), 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 lui octroyé par l'alinéa 1er, aucune indemnité ne peut lui être portée en compte. »

Cette pratique commerciale est donc contraire à la loi. En effet, les indemnités de rupture dues par les consommateurs et les P.M.E. ont été supprimées pour permettre aux clients finals de changer plus rapidement et facilement de fournisseur.

L'imputation d'une redevance fixe par année de fourniture entamée réintroduit un frein financier lors du changement de fournisseur d'énergie. En effet, cette redevance retient le consommateur d'accepter une nouvelle offre, puisqu'il devra de toute façon payer la redevance fixe pour une année complète à son ancien fournisseur. Afin de ne subir aucun préjudice en cas de changement de fournisseur, le client ne peut donc rendre ce changement effectif qu'à la date d'échéance de son contrat. Sinon il devra payer une partie de la redevance fixe pour une période durant laquelle il n'en a pas fait usage. En outre, il devra éventuellement payer une nouvelle redevance fixe pour cette période à son nouveau fournisseur d'énergie.

Le Service de Médiation a donc recommandé de créditer la redevance fixe électricité (75 euros TVAC) portée en compte à partir du 1er juillet sur la facture et la recalculer pro rata temporis pour la période du 01/07/2018 au 31/10/2018 (123 jours).

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

L'entreprise d'énergie MEGA a décidé de ne pas suivre la recommandation.

Selon MEGA, la facturation de la redevance fixe par année entamée est une pratique explicitement mentionnée sur leurs cartes tarifaires. Ces



dernières répondent aux impératifs du Code de Droit Économique (art. VI.37 CDE) qui précise les exigences contractuelles suivantes : *« Lorsque toutes ou certaines clauses d'un contrat entre une entreprise et un consommateur sont écrites, ces clauses doivent être rédigées de manière claire et compréhensible. »*

Monsieur S. a pu prendre connaissance du contrat établi ainsi que des conditions tarifaires s'y rapportant et a décidé de ne pas jouir du droit de rétractation qui lui a explicitement été mentionné sur sa confirmation de contrat.

La transmission de ces différents éléments a été réalisée de sorte à respecter les formalités prescrites par le deuxième chapitre du livre VI du Code de Droit Économique (art. VI.46 CDE). Outre le respect ainsi que la communication du délai de réflexion légal, MEGA s'est assuré de fournir à Monsieur S. toutes les informations nécessaires à l'obtention d'un consentement éclairé et réfléchi quant au contrat proposé, et ce en lui offrant la possibilité de consulter l'ensemble des éléments relatifs à ce dernier sur un support durable.

Monsieur S. a confirmé, dans un courriel du 15/11/2018, avoir reçu ces différents éléments. Ainsi, la facturation de la redevance fixe par année entamée sur le décompte de Monsieur S. constitue un simple exercice de droit de la part de la société MEGA.

La société MEGA indique aussi qu'elle n'a pas signé l'Accord concernant le consommateur dans le marché libéralisé d'électricité et de gaz et n'est, par conséquent, pas tenue au respect des différentes clauses y figurant.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

On peut constater que l'entreprise d'énergie MEGA ne répond pas au fait que cette pratique commerciale est contraire à la loi et plus particulièrement aux articles 18 §2/3 de la loi relative à l'organisation du marché de l'électricité et l'article et 15/5bis § 11/3 de la Loi relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations.

Nous avons informé Monsieur S. qu'à l'initiative du Service de Médiation de l'Energie, le Service de Médiation pour le Consommateur a introduit une requête le 3 août 2018 auprès du 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 afin d'arrêter ces pratiques du marché.

Redevance fixe

DESCRIPTION

Lors du changement de fournisseur, un client reçoit une facture finale d'OCTA+.

À l'examen de cette facture finale, il constate qu'une redevance fixe lui est facturée pour une année complète, à savoir pour la période à partir du 28/05/2018. Le client conteste cette redevance fixe vu qu'il n'est resté client que jusqu'au 12/08/2018. Il estime, dès lors, que la redevance fixe ne peut être facturée que jusqu'à cette date et dépose une plainte auprès du Service de Médiation de l'Énergie.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

Le fournisseur renvoie à l'Accord du consommateur qui a également été signé par le ministre en charge de la protection des consommateurs et est entré en vigueur le 1er janvier 2018.

« 2.3.3. Imputation de la redevance fixe forfaitaire
Lorsqu'un contrat d'une durée déterminée de plus d'un an prévoit une redevance fixe par année contractuelle entamée dans l'imputation forfaitaire, le fournisseur d'énergie devra, pour ces contrats :

- *soit baisser la partie forfaitaire de la redevance fixe par année contractuelle à partir de la deuxième année contractuelle ;*
- *soit facturer la redevance fixe pro rata temporis à partir de la deuxième année contractuelle;*
- *soit facturer la redevance fixe en partie forfaitairement et en partie pro rata temporis à partir de la deuxième année contractuelle.* »



RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation estime que la facturation d'une telle redevance fixe constitue une forme (dissimulée) d'indemnité de rupture, quel que soit le nom qu'on lui donne, quelle que soit la manière dont cette redevance est communiquée, est établie dans les conditions contractuelles ou est calculée dans la facture.

Le Service de Médiation renvoie à l'article 18 § 2/3 de la Loi relative à l'organisation du marché de l'électricité qui est tout à fait clair et n'est pas susceptible d'interprétation :

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 lui octroyé par l'alinéa 1er, aucune indemnité ne peut lui être portée en compte. **(point souligné par le Service de Médiation de l'Énergie)**

L'article 15/5bis, § 11/3 de la loi gaz reprend une disposition analogue. Ces dispositions légales sont impératives. Il ne peut donc y être dérogé par une clause contractuelle dans les conditions générales ou particulières ou dans un accord des consommateurs conclu par les compagnies d'énergie, même si cet accord a été signé par le ministre compétent, et même si cette clause ne prévoit pas explicitement d'indemnité en cas de résiliation du contrat, mais a le même effet de facto.

Le Service de Médiation établit donc que cette pratique est contraire à la loi. Les indemnités de rupture facturées aux consommateurs et aux P.M.E. ont été, en effet, supprimées pour que les clients finals puissent changer plus rapidement et plus facilement de fournisseur.

L'imputation d'une redevance fixe par année de fourniture entamée constitue à nouveau un seuil financier lors du changement de fournisseur d'énergie. Si, d'une manière ou d'une autre, un client doit payer l'indemnité fixe pour une année entière, cela le dissuade d'accepter une offre intéressante d'un autre fournisseur avant la fin de l'année.

Pour ne subir aucun désavantage lors d'un changement de fournisseur, le client ne peut donc changer de fournisseur qu'à la date finale de son contrat. À défaut, il devra payer une partie de la redevance fixe pour une période durant laquelle il n'était pas client. En outre, il devra éventuellement payer à nouveau une redevance fixe pour cette période à son nouveau fournisseur d'énergie.

Le Service de Médiation a dès lors recommandé à OCTA+ de facturer la redevance fixe (49,99 euros TVAC) au prorata du nombre de jours durant lesquels le client a été approvisionné par OCTA+.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

OCTA+ indique que *« lorsqu'un client résidentiel ou une P.M.E. résilie prématurément son contrat, aucune indemnité ne peut être facturée pour cela. En d'autres termes, aucune indemnité spécifique ne peut être facturée pour la situation spécifique d'une rupture de contrat anticipée s'il s'agit d'un client résidentiel ou d'une P.M.E., mais cela n'a rien à voir avec des frais d'abonnement, des dommages ou d'autres situations. Les frais d'abonnement sont facturés pour une tout autre raison, à savoir pour couvrir plusieurs frais opérationnels engagés par OCTA+ pour le traitement et l'activation du contrat. »*



COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

À la demande du Service de Médiation de l'Énergie, le Service de médiation pour le Consommateur a introduit le 3 août 2018 une action en réparation collective devant le Tribunal de l'entreprise de Bruxelles pour la facturation forfaitaire de la redevance fixe.

Dans l'attente d'un jugement définitif, le Service de Médiation maintient sa position décrite dans la recommandation.

Redevance fixe

DESCRIPTION

Lors du changement de fournisseur, une cliente reçoit une facture finale d'ESSENT.

À l'examen de cette facture finale, elle constate qu'une redevance fixe lui est facturée pour une année complète, à savoir pour la période à partir du 01/01/2019. La cliente conteste cette redevance fixe vu qu'elle n'est restée cliente que jusqu'au 01/05/2018. Elle estime, dès lors, que la redevance fixe ne peut être imputée que jusqu'au 01/05/2018 et dépose une plainte auprès du Service de Médiation.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

La redevance fixe sert à couvrir les frais encourus par ESSENT pour chaque client essentiellement au début de l'année de fourniture. Cette redevance n'est pas liée au dommage que subit ESSENT du fait du départ du client. Il ne s'agit donc pas de frais/indemnités supplémentaires qui sont facturés à cause de la rupture du contrat d'énergie.

Selon ESSENT, il n'y a aucune disposition qui interdise de facturer une redevance fixe par année de fourniture entamée ou qui oblige à appliquer une redevance fixe au prorata. La réglementation correspondante permet aux entreprises d'énergie de fixer leurs prix librement.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation estime qu'une telle facturation de la redevance fixe constitue une forme (déguisée) d'indemnité de rupture, quel que soit le nom qu'on lui donne, quelle que soit la manière dont cette redevance est communiquée, est établie dans les conditions contractuelles ou est calculée dans la facture.

Le Service de Médiation renvoie à l'article 18 § 2/3 de la Loi relative à l'organisation du marché de l'électricité qui est tout à fait clair et n'est pas susceptible d'interprétation :

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 lui octroyé par l'alinéa 1er, aucune indemnité ne peut lui être portée en compte. (point souligné par le Service de Médiation de l'Énergie)

L'article 15/5bis, § 11/3 de la loi gaz reprend une disposition analogue. Ces dispositions légales sont impératives. Il ne peut donc y être dérogé par une clause contractuelle dans les conditions générales ou particulières ou dans un accord conclu par les compagnies d'énergie, comme c'est le cas dans l'Accord des consommateurs qui s'applique depuis le 1er janvier 2018, même si cet accord a été signé par le ministre compétent, et même si cette clause ne prévoit pas explicitement d'indemnité en cas de résiliation du contrat, mais a le même effet de facto.



Le Service de Médiation établit donc que cette pratique est contraire à la loi. Les indemnités de rupture facturées aux consommateurs et aux P.M.E. ont été, en effet, supprimées pour que les clients finals puissent changer plus rapidement et plus facilement de fournisseur.

L'imputation d'une redevance fixe par année de fourniture entamée constitue à nouveau un seuil financier lors du changement de fournisseur d'énergie. Si, d'une manière ou d'une autre, un client doit payer l'indemnité fixe pour une année entière, cela le dissuade d'accepter une offre intéressante d'un autre fournisseur avant la fin de l'année.

Pour ne subir aucun désavantage lors d'un changement de fournisseur, le client ne peut donc changer de fournisseur qu'à la date finale de son contrat. À défaut, il devra payer une partie d'indemnité fixe pour une période durant laquelle il n'était pas client. En outre, il devra éventuellement payer à nouveau une redevance fixe pour cette période à son nouveau fournisseur d'énergie.

Cette position est également appuyée par le régulateur fédéral, la CREG, dans son étude (F)1858 « Monitoring annuel des prix du marché de l'électricité et du gaz naturel pour les ménages et les petits consommateurs professionnels » du 15/11/2018, qui formule au point 47 la proposition suivante :

« La CREG propose d'imposer à tous les fournisseurs de facturer la redevance fixe au prorata des jours de fourniture afin d'éviter que ce coût fixe ne constitue un frein au changement de fournisseur. »

Le Service de Médiation a dès lors recommandé à ESSENT de facturer la redevance fixe (70 euros TVAC) au prorata du nombre de jours durant lesquels le client a été approvisionné par ESSENT.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ESSENT fait savoir qu'il n'est pas question d'une indemnité de rupture puisque *« une indemnité de rupture est facturée pour dédommagement des frais découlant de la résiliation du contrat. La facturation de la redevance fixe n'est pas liée à la résiliation, mais est habituellement incluse sur le premier décompte. »*

ESSENT justifie la facturation de la redevance fixe par année de fourniture entamée par le fait qu' *« aucune disposition légale ne l'interdit. La fixation libre des prix est un des principaux fondements de la libéralisation européenne et la Commission européenne a déjà indiqué clairement à plusieurs reprises que la réglementation des prix est contraire aux directives européennes en matière d'énergie. »*

ESSENT estime également dans sa réaction que les clients, *« avant de conclure le contrat, sont suffisamment informés du fait que la redevance fixe est due intégralement au début de chaque année de fourniture, puisque c'est indiqué de façon transparente sur la fiche tarifaire. »*

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

À la demande du Service de Médiation de l'Énergie, le Service de médiation pour le Consommateur a introduit le 3 août 2018 une action en réparation collective devant le Tribunal de l'entreprise de Bruxelles pour la facturation forfaitaire de la redevance fixe.

Dans l'attente d'un jugement définitif, le Service de Médiation maintient sa position décrite dans la recommandation.



Conditions contractuelles

Contrat home maintenance

DESCRIPTION

Madame F. a un contrat Home maintenance auprès de son fournisseur d'énergie. Un entretien a été réalisé mais peu de temps après, sa chaudière est tombée en panne. La société ENGIE ELECTRABEL a refusé d'intervenir car 6 mois se sont écoulés depuis l'entretien.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

Suite à des discussions avec ENGIE ELECTRABEL, celle-ci a indiqué qu'il est possible que l'entretien de la chaudière n'ait pas été effectué complètement et que les conduits d'évacuation n'aient pas été nettoyés correctement. Par conséquent, ENGIE ELECTRABEL a proposé de créditer les montants facturés dans le cadre du contrat Home Maintenance pour la période du 10/06/2017 au 10/03/2018 (24 x 7,99 euros = 191,76 euros). La proposition a été refusée par Madame F. Elle ne souhaite pas s'enrichir sur le compte de la société ENGIE ELECTRABEL mais simplement qu'elle soit honnête par rapport au travail effectué sur sa chaudière. Ainsi, le montant proposé ne compense pas les travaux de réparation.

Selon ENGIE ELECTRABEL, c'est parce qu'ils ne peuvent plus avoir d'informations de l'installateur qui faisait les entretiens qu'ils ont prévu un remboursement, sans présumer du « mauvais » entretien. Ils maintiennent donc leur position et persistent à dire qu'il n'existe aucun lien de causalité entre l'entretien effectué et les dégâts survenus à la chaudière. Ils n'interviendront pas dans les frais engendrés par Madame F.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a pris en compte le fait que Madame F. a souscrit un contrat Home maintenance et que ce dernier prévoit le nettoyage de la chaudière en ce compris l'évacuation.

« Pour une Installation au gaz naturel: - le ramonage de la cheminée; - ***le nettoyage*** *de la chaudière (brûleur, chambre de combustion, boîte à fumée et* ***conduit d'évacuatio****n); - le réglage du brûleur; - le contrôle du niveau d'eau; - le remplissage de l'attestation légale de nettoyage et de combustion; - l'inclusion du métré. »*

L'entreprise d'énergie ENGIE ELECTRABEL n'a apporté aucune preuve de ce nettoyage (ils indiquent qu'ils ne peuvent plus avoir d'informations de l'installateur).

Il faut savoir que l'évacuation de la condensation est primordiale dans une installation à condensation car l'acidité des condensats (pH) est assez forte et issue du gaz carbonique de la combustion qui est emprisonné dans la vapeur d'eau lors de la condensation : il se forme alors de l'acide carbonique.

L'évacuation de la condensation s'effectue via un siphon qui est raccordé aux évacuations des eaux usées. Sur base des photos et du rapport du technicien qui est intervenu à la demande de Madame F. suite à la panne, on peut constater que le siphon de la chaudière était bouché. Ceci a eu comme conséquence que l'isolant fond chaudière et le brûleur ont été endommagés.

L'Accord du consommateur (2.3.2.a. Conditions générales équilibrées et équitables) indique que le consommateur n'est pas responsable des erreurs des sous-traitants :

« ne pas reprendre des clauses qui déterminent que le consommateur est responsable vis-à-vis du fournisseur d'énergie pour le préjudice encouru suite aux erreurs ou défauts des sous-traitants de ce dernier (vendeurs / agents), du gestionnaire de réseau, ou de tout tiers, même sans qu'il soit possible d'imputer au consommateur une faute ou négligence quelconque y relative ; »

Par conséquent, le Service de Médiation a recommandé la prise en charge des différents



frais encourus par Madame F. (factures de 182,47 euros et 345,30 euros) ainsi que le remboursement des 24 mensualités de 7,99 euros.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

L'entreprise d'énergie ENGIE ELECTRABEL n'a pas donné de suite favorable à la recommandation.

Elle indique ne pas pouvoir apporter de preuve matérielle concrète quant à ce qui a été fait lors de l'entretien mais que cela n'implique pas pour autant que l'entretien a été mal effectué. Il n'existe aucun lien de causalité entre l'entretien effectué et les différentes pannes qui sont survenues (plusieurs mois par après) à la chaudière.

Leur proposition initiale reste valable. Celle-ci a été faite car ils ne peuvent plus obtenir d'information de leur partenaire, non dans le but de présumer d'un mauvais entretien.

De plus, ENGIE ELECTRABEL indique que la compétence du Service de Médiation de l'Energie dans la matière des biens et services des fournisseurs n'est pas reprise dans la loi. C'est pourquoi ils ne peuvent accepter cette recommandation. Ils n'interviendront pas dans les frais engendrés par Madame F. auprès de son chauffagiste.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

Suite à un courriel, Madame F. a indiqué accepté la proposition de l'entreprise d'énergie ENGIE ELECTRABEL, le Service de Médiation a donc clôturé ce dossier en indiquant que nous n'étions pas d'accord avec la position de l'entreprise d'énergie ENGIE ELECTRABEL au sujet des produits et services des fournisseurs d'énergie. La loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité dit clairement que le Service de Médiation traite tous les litiges sur le fonctionnement du marché et traite toutes les plaintes des clients finals qui ont un rapport avec les activités d'une entreprise d'énergie. Ces activités peuvent également inclure des biens ou des services supplémentaires.

Frais de déplacement facturés pour un service annulé

DESCRIPTION

Monsieur M. conteste les frais de déplacement pour l'entretien de sa chaudière. En effet, ce dernier n'était pas chez lui lors du passage du technicien. Cependant, il a téléphoné au service compétent pour annuler le rendez-vous car il avait changé d'horaire.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

L'entreprise d'énergie LUMINUS a indiqué que dans le cadre du contrat, le premier entretien était prévu le 09/05/2018. Cet entretien n'a pu être réalisé suite à l'absence du client. Cette absence n'ayant pas été signalée à temps, ils ont dû facturer des frais de 95€.

Les conditions générales ont été communiquées, et rappelées, au client. Celui-ci ne les a malheureusement pas respectées en demandant un report de l'intervention hors-délai. Des frais sont facturés en cas d'annulation dans les 48h précédant l'intervention, que le technicien se déplace effectivement ou pas.

Aucune erreur n'a été commise qui justifierait une prise en charge des frais.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a pris en compte le fait que des frais de 95 euros ont été facturés à Monsieur M. suite à une absence pour un entretien qui n'aurait pas été signalée dans les deux jours précédents (Conditions générales Article 3.4. Moment de l'entretien) :

« Sauf en cas d'annulation au plus tard 48h avant le rendez-vous fixé, vous devez être présent(e) aux date et heure convenues. Si vous êtes absent(e), Luminus se réserve le droit de vous facturer une indemnité forfaitaire de €95 (hors TVA). Si Luminus a déjà reçu des sommes pour l'entretien concerné, elle a le droit de déduire ce montant des sommes déjà perçues. Si Luminus ne se présente pas à un rendez-vous, vous avez vous aussi droit à une indemnité forfaitaire de



€95 (hors TVA), sauf en cas de force majeure dans le chef de Luminus ou si Luminus vous a informé(e) d'un retard imprévu.»

Il apparait que le plaignant a prévenu à plus de 24h du rendez-vous pour annuler celui-ci car il avait changé d'horaire ce jour-là.

De plus, les clauses pénales dans un contrat entre une entreprise et un consommateur qui ne sont pas formulées de manière réciproque et équivalente sont contraires à l'article VI.83, 17° du Code de Droit Economique (CDE) et sont interdites et nulles conformément à l'article VI.84, § 1er, du CDE.

« Art.VI.83. 17° déterminer le montant de l'indemnité due par le consommateur qui n'exécute pas ses obligations, sans prévoir une indemnité du même ordre à charge de l'entreprise qui n'exécute pas les siennes;

Art.VI.84 § 1er. Toute clause abusive est interdite et nulle. »

Ainsi, on constate que LUMINUS s'octroie le droit de pouvoir invoquer la force majeure mais ne permet pas au consommateur de pouvoir l'invoquer. En effet, le consommateur doit prévenir l'entreprise d'énergie LUMINUS au plus tard 48h avant le rendez-vous alors qu'il n'y a pas cette obligation dans le chef de LUMINUS.

Par conséquent, les conditions générales ne rencontrent pas l'exigence de réciprocité et d'équivalence, et par conséquent, elles sont interdites et nulles conformément à l'article VI.84, § 1er, du CDE.

Le Service de Médiation a donc recommandé l'annulation des frais de 95 euros.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

L'entreprise d'énergie LUMINUS a décidé de ne pas suivre la recommandation. Selon eux, la réciprocité existe bien au niveau de ces frais, puisque LUMINUS peut être amené à indemniser un client, comme mentionné au point 3.4 de leurs conditions générales.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

On peut constater que la réponse adressée par l'entreprise d'énergie LUMINUS ne répond pas aux arguments formulés et notamment celui de la réciprocité de l'invocation de la force majeur.

Pratiques du marché

Pratiques commerciales et tarif social

DESCRIPTION

Monsieur M. souscrit un contrat avec LUMINUS suite à un démarchage sans remarquer l'existence d'un numéro d'entreprise sur celui-ci. Il honore ses factures en toute bonne foi.

Monsieur M. est un ayant-droit au tarif social et peut, par conséquent, prétendre au tarif social entre le 16/09/2016, date de début de son contrat, et le 01/12/2018, date du changement de fournisseur. Les attestations signées par le CPAS de sa commune ont été transmises à LUMINUS.

Après consultation de la BCE, il apparait que le numéro d'entreprise renvoie à un indépendant agissant en tant que personne physique et qui n'est lié d'aucune manière à Monsieur M. Toujours à la lecture des informations reprises dans la BCE, l'adresse concernée par ce numéro d'entreprise ne correspond pas au point de fourniture de Monsieur M. pour lequel le tarif social est requis.

Monsieur M. a souhaité souscrire un contrat résidentiel et affirme n'avoir jamais eu de commerce ni utilisé, même partiellement, son habitation à des fins professionnelles.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

LUMINUS indique que le contrat signé par Monsieur M. est un contrat professionnel avec toutes les informations utiles et qu'une confirmation de celui-ci a été envoyée.

LUMINUS répond que Monsieur M. n'a jamais contesté son contrat.



Concernant le tarif social, LUMINUS affirme que Monsieur M. n'a jamais contacté le fournisseur à ce propos.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Monsieur M. a souscrit un contrat commercial résidentiel d'énergie en toute bonne foi le 10/08/2016 mais ne relève une erreur sur celui-ci qu'en 2018.

Le Service de Médiation considère les faits suivants :

1) Le fait que Monsieur M. a droit au tarif social depuis le début de sa fourniture chez LUMINUS, le 10/08/2016 ;
2) Le fait que cette situation d'ayant-droit au RIS (revenu d'intégration sociale) ne peut aller de pair avec une activité commerciale lucrative et ce, tel que prévu par la loi organique des CPAS du 08/07/1976 ;
3) Le fait que le numéro renseigné sur le contrat n'appartient pas à Monsieur M. et qu'il ne peut s'agir que d'un faux ;
4) Le fait que Monsieur M. a bénéficié du tarif social auprès d'une autre entreprise d'énergie (depuis le 01/12/2018) après avoir quitté LUMINUS.

Le Service de Médiation a rappelé qu'il y a lieu de tenir compte de la situation réelle du plaignant qui est la suivante : Monsieur M. est un ayant-droit au tarif social et la question relative aux coûts et au tarif devait être évoquée. Il en va de la diligence professionnelle du démarcheur de LUMINUS.

Le Service de Médiation a recommandé l'application rétroactive du tarif social en faveur de Monsieur M. durant toute la période du contrat auprès de Luminus, à savoir, du 16/09/2016 au 01/12/2018.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

LUMINUS n'a pas répondu favorablement à la recommandation et n'a pas procédé à l'application rétroactive du tarif social en faveur de Monsieur M. durant la période du contrat auprès de LUMINUS entre le 16/09/2016 au 01/12/2018.

Informations précontractuelles trompeuses lors d'une vente en porte-à-porte

DESCRIPTION

Un client professionnel a signé un contrat lors d'une visite d'un représentant de LUMINUS.
Pendant cette visite, le représentant de LUMINUS a fait une comparaison entre les tarifs actuels du client et les tarifs proposés par LUMINUS. Sur ce document, les tarifs suivants (hors TVA) étaient indiqués pour une période de deux ans :

Électricité jour :	4,94 €c/kWh
Électricité nuit :	2,10 €c/kWh
Redevance fixe :	50 €/an

Étant donné la consommation du client, avec ces tarifs, LUMINUS était toutefois 66,75 € plus cher que l'ancien fournisseur du client.

C'est pourquoi le représentant de LUMINUS a offert une réduction supplémentaire de 270 € (hors TVA) par an, permettant au client d'obtenir finalement un avantage de 203,25 € (hors TVA).

Ces montants et calculs sont clairement indiqués sur la simulation que le représentant de LUMINUS a transmis.

Vu cette économie, le client a accepté la proposition et a signé le contrat chez LUMINUS le 04/05/2018 pour une prise d'effet souhaitée le 05/06/2018.

Pour des raisons obscures, LUMINUS n'a commencé le contrat qu'un an plus tard, à savoir le 05/06/2019. De ce fait, le client a donc déjà perdu une économie de 203,25 € (hors TVA).

De plus, LUMINUS applique des tarifs différents de ceux convenus avec le représentant de LUMINUS (hors TVA) :

Électricité jour :	5,82 €c/kWh
Électricité nuit :	3,00 €c/kWh
Redevance fixe :	65 €/jaar



Sur ces tarifs, LUMINUS accorde bel et bien une réduction de 0,90 €c/kWh, ce qui fait correspondre les prix unitaires à ceux convenus avec le représentant, mais LUMINUS n'accorde cette réduction que pour la première année.

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

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

LUMINUS estime que « le bout de papier sur lequel la réduction est inscrite n'est pas un contrat » et tient uniquement compte de la carte tarifaire en vigueur au moment de la signature du contrat.

LUMINUS est disposée à accorder une compensation pour la différence de redevance fixe, à savoir un montant de 30 euros hors TVA.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation considère que le vendeur agit en tant que représentant de LUMINUS.

Cela signifie que le client pouvait croire que le contrat était conclu selon les conditions qui lui avaient été offertes par le représentant. Il ne devait pas vérifier cela et ne pouvait évidemment pas vérifier si ce vendeur s'en tenait aux instructions qu'il avait éventuellement reçues de LUMINUS en matière de conditions dans lesquelles des réductions peuvent être accordées. Les contrats de fourniture sont dès lors conclus de manière valable aux conditions convenues, y compris en ce qui concerne les réductions.

Le Service de Médiation recommande donc à LUMINUS d'accorder la réduction et les tarifs tels que le représentant les a communiqués au client.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

En réaction à la recommandation, LUMINUS se contente de répéter la réponse qu'elle avait donnée pendant la tentative de médiation, à savoir que le papier fourni par le vendeur au client n'est pas un contrat officiel.

Étant donné que LUMINUS répète sa position sans autre motivation, la position du Service de Médiation demeure elle aussi inchangée.

Non-respect du droit de rétractation

DESCRIPTION

Le 27/09/2018, un client a signé un contrat chez ENGIE ELECTRABEL par le biais d'un vendeur porte-à-porte.

Son ancien fournisseur prend alors contact avec le client et lui présente une offre plus intéressante que celle d'ENGIE ELECTRABEL. Le client décide alors de renoncer au contrat chez ENGIE ELECTRABEL et fait appel à son droit de rétractation légal tel que défini dans l'Accord du consommateur ainsi qu'à l'article VI.67 du Code de droit économique :

Sans préjudice de l'article VI.73, le consommateur dispose d'un délai de 14 jours pour se rétracter d'un contrat hors établissement, sans avoir à motiver sa décision et sans encourir d'autres coûts que ceux prévus à l'article VI.70, § 1er, alinéa 2, et à l'article VI.71.

Malgré la rétractation, ENGIE ELECTRABEL a tout de même activé le contrat à partir du 30/11/2018 et assuré l'approvisionnement jusqu'au 23/01/2019, date à laquelle un autre fournisseur a à nouveau repris la fourniture.

Le client fait valoir qu'il a fait usage de son droit de rétractation légal dans les délais impartis et qu'ENGIE ELECTRABEL aurait dû y donner suite. Le client conteste dès lors les factures d'ENGIE ELECTRABEL et introduit une plainte auprès du Service de Médiation.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

ENGIE ELECTRABEL confirme dans son argumentation qu'elle n'a pas traité la rétractation à temps, mais que le client ne peut pas nier être responsable de la consommation pour la période du 30/11/2018 au 23/01/2019 et estime que la facturation a été établie de manière justifiée.



ENGIE ELECTRABEL est toutefois disposée à accorder une compensation de 20 % sur le coût de l'énergie du décompte final pour un montant total de 61,54 €, portant le solde restant dû à 477,76 €.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION
Le client a annulé son contrat à temps. Ce fait n'est pas contesté par ENGIE ELECTRABEL.

ENGIE ELECTRABEL a donc en réalité commencé à tort la fourniture, étant donné qu'il n'y avait pas de contrat valable entre le client et ENGIE ELECTRABEL.

Le Service de Médiation recommande dès lors à ENGIE ELECTRABEL de créditer toutes les factures au nom du client.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR
En guise de réaction à la recommandation, ENGIE ELECTRABEL répète simplement la réponse qu'elle avait donnée pendant la tentative de médiation.

Étant donné qu'ENGIE ELECTRABEL répète sa position sans autre motivation, la position du Service de Médiation demeure elle aussi inchangée.

Compétences régionales

Coupure suite procédure compteur à budget

DESCRIPTION
Madame B. conteste la coupure de son électricité, en date du 31/10/2018, suite à une procédure de compteur à budget initiée par l'entreprise d'énergie ESSENT. Selon cette dernière, la facture avait été payée en date du 19/10/2018.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR
L'entreprise d'énergie ESSENT a admis que la cliente a payée le 19/10/2018 afin d'être à jour de paiement. Elle a également envoyé un mail le 22/10 pour informer que le paiement avait été fait. Cependant, le mail a été traité de manière tardif et la coupure a eu lieu le 31/10/2018.

ESSENT a contacté Madame B. afin de s'excuser et de prendre en charge les frais du gestionnaire de réseau de distribution ORES à l'aide d'une note exceptionnelle.

Notre Service a, néanmoins, indiqué à ESSENT que le consommateur a également droit à des indemnisations prévues par la législation wallonne.

ESSENT n'a pas donné suite à cette indemnisation et a indiqué que suivant la réglementation wallonne la demande d'indemnité devait être introduite dans les 30 jours après la coupure, chose qui n'a pas été faite.

Selon ESSENT, la cliente demande dans sa plainte d'intervenir dans les frais du gestionnaire, chose qui a été faite et cette dernière est satisfaite avec le remboursement des frais.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION
Le Service de Médiation a pris en compte le fait que Madame B. avait payée le 19/10 afin d'être à jour de paiement, qu'elle a également envoyé un mail le 22/10 pour les informer que le paiement avait été fait.



La coupure a eu lieu le 31/10/2018 et le rétablissement a eu lieu le 08/11/2018. Il y a eu ainsi 8 jours au total sans électricité mais aucune indemnisation, prévue par le décret wallon du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité, n'est intervenue.

Article 31bis « § 1er Toute coupure d'électricité réalisée 2[...] en violation des prescriptions du présent décret ou de ses arrêtés d'exécution, ou intervenant en suite d'une erreur de gestion ou de facturation, du fournisseur oblige celui-ci à payer au client final une indemnité forfaitaire journalière de 125 euros (140,61 euros au 1er janvier 2017) jusqu'à la date de la demande de rétablissement de l'alimentation, notifiée de manière non contestable par le fournisseur au gestionnaire de réseau.

En ce qui concerne les indemnisations, les clients finals sont libres d'agir tant sur la base du droit commun que sur des textes dérogatoires et ne sont donc pas tenus de faire choix des procédures mises en place par ces dernières.

Celles-ci sont donc des alternatives et la doctrine indique qu'*« une limitation par les législateurs régionaux au régime du droit commun découlant, notamment des articles 1382 et suivants du Code civil, procéderait en effet d'un empiètement sur les compétences du législateur fédéral. On peut déduire deux principes :*

- *les régimes dérogatoires en vigueur en Région wallonne et à Bruxelles sont essentiellement conçus dans l'intérêt des clients finals;*
- *le client final a le choix entre les indemnisations de droit commun et les indemnisations dérogatoires et peut cumuler les régimes. »*

Le Service de Médiation a donc recommandé à payer une indemnisation à Madame B. (8 jours x 140,61 euros).

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

L'entreprise d'énergie ESSENT a décidé de ne pas suivre la recommandation.
Selon ESSENT, conformément à l'article 31bis §3, deux conditions doivent être remplies pour que le fournisseur soit obligé de payer l'indemnité forfaitaire visée au §1 au client final :

- le client doit adresser une demande d'indemnisation ;
- le client final doit adresser cette demande d'indemnisation au fournisseur par courrier recommandé ou tout moyen déclaré conforme par le Gouvernement, dans les trente jours calendrier de la survenance de la coupure.

D'une part, ESSENT indique n'avoir pas reçu de demande d'indemnisation visée au §1 de Madame B. et que cette dernière était satisfaite avec le remboursement des frais émis par le gestionnaire de réseau ORES.

D'autre part, ESSENT indique n'avoir pas reçu un courrier recommandé ou autre moyen visé au §3 dans les trente jours calendrier de la survenance de la coupure. L'article 10.6 de leurs conditions générales se réfère clairement à l'article 31 bis et les délais prévus dans ledit article et par ce biais Madame B. a été dûment informée de ses droits.

ESSENT argumente que l'article 1382 du Code Civil n'est pas d'application puisqu'il y a un contrat entre ESSENT et Madame B.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a précisé que Madame B. avait clairement indiqué qu'elle avait accepté le remboursement de ces frais mais qu'elle ne savait pas qu'elle pouvait réclamer des frais de dédommagement conformément au décret.

De plus, l'entreprise d'énergie ESSENT indique que l'article 1382 du Code civil n'est pas d'application car il y a un contrat entre Madame B. et ESSENT.

Il faut savoir que la responsabilité contractuelle se distingue fondamentalement de la responsabilité



aquilienne (extracontractuelle). La première vise, en effet, à sanctionner le manquement à une obligation contractuelle et fait naître dans le chef de la partie défaillante une obligation de réparer le dommage causé par son manquement tandis que la seconde sanctionne des manquements à des normes, générales ou spéciales, de prudence ou de diligence, dont le respect s'impose à tous.

Ainsi, il se peut qu'une partie à un contrat soit tentée d'opter pour la réparation extracontractuelle de son dommage plutôt que pour la responsabilité contractuelle afin d'obtenir l'indemnisation la plus large de tous les postes de son dommage.

Par conséquent, le Service de Médiation est resté sur sa position exprimée dans la recommandation et a indiqué à Madame B. qu'elle pouvait toujours introduire une action en justice.

Facture suite manipulation de compteur

DESCRIPTION

Monsieur T. conteste la facture envoyée par le gestionnaire du réseau de distribution SIBELGA d'un montant total de 30.288,77 euros TVAC. Monsieur T. conteste avoir une quelconque implication dans la manipulation des scellés et affirme avoir laissé les compteurs dans l'état dans lequel ceux-ci se trouvaient lors de son entrée dans les lieux.

POSITION DU GESTIONNAIRE DU RÉSEAU DE DISTRIBUTION

L'entreprise d'énergie SIBELGA indique que leurs techniciens ont constaté que les scellés d'État étaient manipulés, que l'index était asynchrone et que des griffes étaient visibles sur les roues de l'index. Sur un deuxième compteur (exclusif nuit), les scellés d'État étaient aussi manipulés et des griffes étaient aussi visibles sur les roues de l'index. Ceci dans le but de modifier la consommation enregistrée par les compteurs.

Depuis 2013, période à laquelle Monsieur T. a pris un contrat, la consommation durant cette période ne correspond absolument pas à la consommation enregistrée après remise en conformité de l'installation de comptage. Ceci est bien la conséquence de la manipulation des compteurs.

Par conséquent, SIBELGA se doit de suivre les règles du Règlement Technique et facturer les consommations non mesurées à charge de l'occupant connu.

La facture représente l'indemnité de la consommation non mesurée de 22.708 kWh pour le compteur électricité et de 65.111 kWh pour l'exclusif nuit sur la base de la consommation enregistrée du 18/01/2018 au 04/01/2019 majorée du forfait pour atteinte à l'intégrité du raccordement durant la période du 01/09/2013 au 17/01/2018. Le tarif majoré appliqué pour toute consommation non mesurée est agréé et validé par BRUGEL, le régulateur bruxellois.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a pris en compte le fait qu'une consommation d'électricité (pour la période du 01/09/2013 au 16/01/2018) a été facturée à Monsieur T. sur base du tarif «majoré en cas de consommation d'énergie sur un point d'accès, pour la quantité d'énergie consommée lorsqu'il a été porté atteinte à l'intégrité de l'équipement de comptage » ainsi qu'une somme de 692 euros (HTVA) pour le forfait suite à une constatation d'atteinte à l'intégrité d'une installation de comptage électricité.

Le Règlement Technique pour la gestion du réseau de distribution de gaz en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci prévoit qu'une fraude peut justifier un délai de 5 périodes annuelles.

En cas de fraude, c'est au gestionnaire de réseau de distribution de démontrer qu'il s'agit d'une consommation irrégulière, de manière intentionnelle.

Le Service de Médiation a également pointé le fait que le gestionnaire de réseau a eu accès aux compteurs depuis 2013 et que la manipulation des compteurs n'a pas été démontrée, le rapport envoyé par leur service est sommaire et n'est pas



signé.

D'ailleurs, le tribunal de première instance (n°16/760/A) du 17 octobre 2017 a indiqué que « le comportement de professionnel du secteur qu'est SIBELGA, n'est pas exempt de tout reproche » et ce, notamment sur le fait que leur rapport est sommaire et non signé et qu'aucun de leurs préposés ayant effectué des relevés n'avait relevé de quelconque anomalie avant le contrôle litigieux.

Le Service de Médiation a recommandé, d'une part, à l'annulation du forfait suite à une constatation d'atteinte à l'intégrité d'une installation de comptage (692 euros), et d'autre part, à la facturation de l'électricité (pour la période du 01/09/2013 au 16/01/2018) au tarif minoré en cas de consommation d'énergie sur un point d'accès inactif, pour la quantité d'énergie consommée sans contrat (125% Pmax).

REPONSE DU GESTIONNAIRE DU RESEAU DE DISTRIBUTION

L'entreprise d'énergie SIBELGA a indiqué avoir déjà largement et précisément argumenté/détaillé/motivé les différents éléments qui justifient leur position, et a donc indiqué ne pas pouvoir répondre favorablement à la recommandation du Service de Médiation.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION:

La réponse adressée par l'entreprise d'énergie SIBELGA n'a répondu à aucun des arguments formulés.

Le Service de Médiation est ainsi resté sur sa position exprimée dans la recommandation et a clôturé son action.

Le Service de Médiation a également informé Monsieur T. qu'il a été créé, au sein de BRUGEL, un Service des litiges statuant sur les plaintes (article 30 novies de l'Ordonnance relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale). Les décisions de ce Service des litiges sont motivées et contraignantes.

Avis politique

7



Le 31 décembre 2019, le Service de Médiation a rédigé l'avis politique 19.013 en application de l'article 27, § 6, deuxième alinéa, de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité.

En 2019, le Service de Médiation a également clôturé son 10e exercice et, sur la base des informations des dossiers de plainte et de notre expérience en médiation, une série de recommandations a été établie sous la forme d'un mémorandum à l'attention des responsables politiques fédéraux. Par le biais de ces recommandations politiques, nous tentons d'améliorer la confiance dans le marché de l'énergie en proposant une série de mesures en termes de prix et de tarifs (sociaux), de perception et de recouvrement des factures et des dettes énergétiques, de pratiques commerciales des fournisseurs, ainsi qu'en émettant quelques mesures visant à renforcer le fonctionnement du Service de Médiation.

Prix et tarifs

Simplifier le prix de l'énergie des fournisseurs d'énergie à des prix liés au volume (euro/kWh) en incluant les redevances fixes (abonnements), les coûts de l'énergie verte et de la cogénération, etc., dans le prix de l'énergie lié au volume (euro/kWh) afin de faciliter la comparaison des prix.

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 pour remédier à ce problème et faciliter la comparaison des prix entre les contrats et les fournisseurs d'énergie, une première étape pourrait consister à réduire le prix des entreprises d'énergie à un seul composant lié au volume et exprimé en euro/kWh.

(Ré)introduire la régulation de filet de sécurité pour les prix de l'énergie variables et fixes, la CREG contrôlant les éventuelles hausses de prix et les prix des nouveaux contrats d'énergie par le biais d'un exercice de comparaison avec les pays voisins. Début 2013, le gouvernement fédéral a introduit le mécanisme du filet de sécurité pour permettre un suivi poussé des prix de l'énergie.



La CREG veille à l'indexation correcte des prix et compare les éventuelles hausses des prix avec celles de consommateurs comparables dans les pays voisins. Les prix de l'électricité et du gaz pour les ménages et les PME ne peuvent pas dépasser ceux des pays voisins.

Le gouvernement Michel a décidé de mettre fin au mécanisme du filet de sécurité le 31 décembre 2017.

Élargir les bénéficiaires du tarif social (automatique) aux mêmes catégories que les bénéficiaires du fonds social chauffage

Cela fera quasiment doubler le nombre de bénéficiaires (450.000 pour l'électricité et 270.000 pour le gaz) et aura un impact sur la cotisation fédérale de 1,5508 euro/MWh pour l'électricité et de 0,5816 euro/MWh pour le gaz qui sert à financer le fonds « clients protégés » géré par le régulateur fédéral de l'énergie (CREG). L'estimation du coût supplémentaire se fonde sur un doublement des ménages ayant droit au tarif social. Cela signifie, dès lors, un coût supplémentaire de 5,43 euros/an pour un ménage consommant en moyenne 3.500 kWh d'électricité par an et de 13,38 euros/an pour un ménage consommant en moyenne 23.000 kWh de gaz naturel par an. D'après le rapport annuel de 2018 de la CREG, les besoins pour les fonds « clients protégés » pour l'électricité et le gaz s'élevaient, respectivement, à 113 millions d'euros et 50,3 millions d'euros en 2018. Par conséquent, un doublement du nombre de bénéficiaires du tarif social nécessiterait un financement supplémentaire de plus de 160 millions d'euros. Il appartient, cependant, aux responsables politiques de décider si ce financement doit être assuré par le biais de la facture d'énergie des ménages et des entreprises, par les ressources



générales de l'État ou par le contribuable.

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 (20,8 % des familles en Belgique selon le Baromètre de la précarité énergétique de la Fondation Roi Baudouin).

Techniques de vente et pratiques du marché

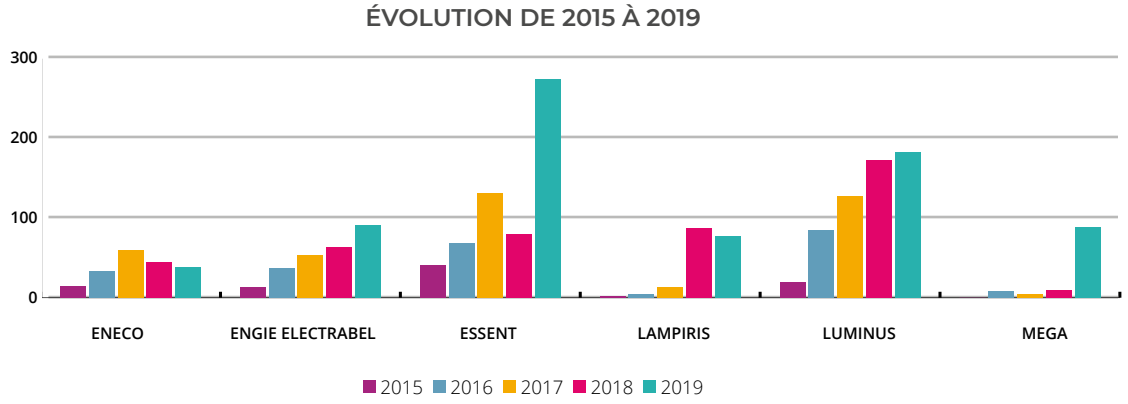
Interdiction de la vente porte-à-porte et de la vente sur la voie publique ou privée

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 encore plus activement et parfois plus agressivement le démarchage à domicile et, en général, les ventes hors établissement. Les ventes par téléphone et les autres méthodes de vente à distance, parfois par l'intermédiaire de bureaux de vente et d'agents commerciaux, ont également le vent en poupe.

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

JAAR	AANTAL KLACHTEN
2014	178
2015	251
2016	261
2017	428
2018	483
2019	804

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.





Une interdiction générale de ces pratiques a toutefois été longtemps impossible étant donné que cela allait 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).

Le « New Deal pour les consommateurs » européen précise les règles que les États membres peuvent introduire pour protéger les intérêts des consommateurs contre les pratiques de marketing ou de vente particulièrement agressives ou trompeuses lors de vente hors établissement (voir article 3.2 de la directive 2019/2161 du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs, Journal officiel de l'Union européenne du 18 décembre 2019).

Les États membres pourront donc adopter des dispositions légales proportionnelles et non discriminatoires afin de protéger le consommateur contre les pratiques de vente agressives et trompeuses à domicile ou dans les lieux publics.

Élargir l'Accord du consommateur aux PME en matière d'énergie

(utilisateurs non résidentiels ayant une consommation annuelle maximale de 100.000 kWh de gaz et de 50.000 kWh d'électricité)

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, 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 sans que des droits supplémentaires à être protégé contre certaines pratiques du marché et techniques de vente des entreprises d'énergie n'y soient attachés. Rendre l'accord du consommateur également applicable aux PME pour l'énergie remédierait à cette omission.

Limiter le délai de facturation de la consommation d'énergie par le fournisseur au détriment du consommateur à 12 mois à compter de la réception du relevé (corrigé) du compteur

Les conditions générales des fournisseurs prévoient que chaque année, un décompte final soit établi à moins que le fournisseur n'ait pas reçu les données de comptage. Toutefois, ces mêmes conditions générales ne contiennent habituellement pas la moindre disposition spéciale précisant ce qui doit arriver lorsque cette obligation n'a pas été respectée.

Le Service de Médiation reçoit régulièrement des plaintes relatives à des factures qui ne sont



envoyées qu'après une longue période, parfois après plusieurs années, en raison de problèmes de facturation internes du fournisseur. Leur impact n'est pas minime. Une facture tardive augmente soudainement les frais liés à l'énergie du consommateur, qui reste tenu entre-temps de payer les factures en cours. Cette pratique va par ailleurs totalement à l'encontre de l'intention poursuivie par le système de facturation actuel qui vise une répartition optimale des obligations de paiement en matière de dettes énergétiques.

En outre, une facturation tardive réduit les possibilités du consommateur de contester certains éléments de la facture, notamment en ce qui concerne la révision éventuelle des données de mesure mentionnées. Une telle règle est également en vigueur en France et au Royaume-Uni.

Perception et recouvrement des dettes énergétiques

Allonger le délai de paiement des factures d'énergie à au moins 30 jours calendrier

Ce délai est actuellement fixé à 15 jours calendrier, mais ne correspond pas aux revenus réguliers qu'un consommateur perçoit normalement dans un délai de 30 jours calendrier.

Pas de facturation de frais administratifs ou d'intérêts de retard lors d'un étalement de paiement

Lorsque des consommateurs ayant des problèmes de paiement demandent un étalement de paiement, souvent, le fournisseur n'est pas le seul créancier. Les frais forfaitaires et les intérêts facturés pour un plan de remboursement peuvent alors peser particulièrement lourd sur le budget familial déjà soumis à forte pression.

Numéro de téléphone gratuit des fournisseurs d'énergie et des gestionnaires de réseau de distribution

La plupart des entreprises d'énergie sont uniquement joignables par téléphone via un numéro payant et avec parfois de longs temps d'attente dans le but d'orienter les clients vers des questionnaires et formulaires de plainte électroniques. Or, les clients ne possèdent pas tous les compétences numériques requises pour utiliser ces moyens et souhaitent trouver une oreille attentive à leurs questions et problèmes éventuels. Cette proposition découle également de l'engagement pris par plusieurs entreprises d'énergie dans la Charte en faveur de la clientèle, qui est entrée en vigueur le 1er janvier 2012.

Fonctionnement et statut du Service de Médiation

Élargissement des litiges en énergie pour lesquels le Service de Médiation de l'Énergie est compétent

Au cours des prochaines années, le Service de Médiation s'attend à une hausse de l'offre de fournisseurs d'énergie proposant des produits et des services qui, dans la plupart des cas, ont encore un rapport avec l'énergie mais plus de lien direct avec la fourniture d'électricité ou de gaz naturel (actuellement, cela concerne surtout la fourniture de produits pétroliers, de bois, de pellets, l'offre d'applications numériques permettant d'économiser l'énergie et de thermostats, et les contrats d'entretien et de réparation des installations de chauffage ou des panneaux solaires, alors qu'un élargissement de l'offre via le « Clean Energy Package » européen s'annonce par ailleurs). La compétence du Service de Médiation en ce qui concerne les litiges dans ce domaine est sujette à interprétation lorsque ces produits et services ne sont pas proposés par des fournisseurs d'énergie, mais par des tiers (agrégateurs, préposés, intermédiaires, sous-traitants, etc.). Il semble, néanmoins, souhaitable que le Service de Médiation de l'Énergie soit également compétent pour tous les litiges portant sur des produits et services qui concernent directement ou indirectement le fonctionnement du marché de l'énergie, indépendamment du fournisseur ou du prestataire qui les propose. En effet, les consommateurs sont loin de toujours faire la différence entre l'entreprise en tant que fournisseur d'énergie et en tant que prestataire



offrant d'autres produits et services.

Un tel élargissement des compétences du Service de Médiation est conforme à la quatrième directive européenne sur l'électricité, qui souligne le rôle crucial des médiateurs dans le secteur de l'énergie et demande également aux tiers (commerçants, fournisseurs de services énergétiques, agrégateurs et l'ensemble des entreprises proposant des contrats comportant un volet énergétique, y compris les offres groupées et les communautés énergétiques locales) de s'engager dans le règlement extrajudiciaire de litiges.

Prévoir la possibilité légale de déposer plainte par téléphone

Lorsqu'un consommateur veut introduire une plainte, un résumé de la plainte recueillie par téléphone lui est d'abord envoyé pour accord par courrier ou par e-mail et est ensuite transmis à l'entreprise d'énergie en tant que plainte (non) recevable. Cette possibilité d'introduire une plainte par téléphone n'existe actuellement pas, mais le Service de Médiation constate que chaque année, plus de 5 000 demandes et plaintes relatives aux entreprises d'énergie sont traitées par téléphone sans qu'un personnel adéquat ou un financement supplémentaire ne soient prévus pour faire face à ce surcroît de travail. Afin d'aider davantage les consommateurs (vulnérables) et de pouvoir compter une contribution juste des entreprises d'énergie pour ces plaintes, le Service de Médiation demande de poursuivre également par écrit le traitement des plaintes téléphoniques à condition que le client final marque son accord avec cette procédure.

Prévoir la possibilité légale d'introduire une action collective sur le fond.

La mission légale du Service de Médiation de l'Énergie se limite au règlement des litiges individuels, la possibilité d'une action collective ou action en réparation collective n'étant pas prévue par le Code de droit économique (CDE).

Une telle action en justice ne peut être intentée que par le Service de Médiation des consommateurs et uniquement en vue d'un accord collectif (voir art. XVII.39, 3° CDE). Ici aussi, le Service de Médiation de l'Énergie tient à attirer l'attention sur un possible renforcement du CDE :

1) En donnant la possibilité de faire une réclamation collective non seulement au Service de Médiation des consommateurs, mais aussi aux Services de Médiation détachés que le SPF Économie a qualifiés d'entités pour le règlement extrajudiciaire des litiges, en particulier le Service de Médiation de l'Énergie, afin de pouvoir agir en tant que représentant collectif des consommateurs contre une éventuelle infraction à la législation relative à l'électricité et au gaz, ce qui, dans ce cas, est plus efficace que l'action en justice individuelle d'un seul consommateur ;
2) En ne limitant pas davantage cette action en justice à une réparation collective, mais aussi en donnant aux Services de Médiation détachés la possibilité d'engager une procédure au fond devant le Tribunal de l'entreprise de Bruxelles (cette procédure au fond est actuellement limitée aux seuls membres reconnus du Conseil de la Consommation, tels que les organisations de consommateurs).

Pour renforcer le rôle du Service de Médiation de l'Énergie, une solution de rechange pourrait également consister à offrir aux régulateurs la possibilité (juridique) de prendre des mesures structurelles à l'encontre des entreprises d'énergie sur la base des informations d'un dossier de plainte et des expériences que le Service de Médiation de l'Énergie partage avec les régulateurs.

En raison du partage institutionnel entre, d'une part, les compétences des régulateurs de l'énergie (fédéral et régionaux) qui sont compétents pour le fonctionnement des marchés régionaux de l'énergie et l'approbation des tarifs du transport et du réseau de distribution et, d'autre part, celles des administrations fédérales compétentes en



matière de facturation, de pratiques du marché et de protection du consommateur, qui peuvent également être assurées au niveau régional, il arrive que certaines questions structurelles abordées par le Service de Médiation de l'Énergie fédéral ne fassent pas l'objet d'un suivi ou d'une reconnaissance suffisante, ne serait-ce que parce que les administrations et régulateurs compétents dans le cadre de leurs propres compétences se renvoient mutuellement la balle. Selon le Service de Médiation de l'Énergie, une meilleure coordination ou mise en œuvre des compétences entre les différents régulateurs et administrations fédéraux et régionaux pourrait déjà contribuer à résoudre ce problème et lorsque la concertation et les accords atteignent leurs limites, l'intervention plus en profondeur et indépendante des régulateurs et/ou des autorités de réglementation pourrait alléger davantage et plus rapidement les problèmes ou les situations auxquels les clients finals sont confrontés dans l'organisation (institutionnelle) complexe du/des marché(s) de l'énergie.

Les exemples dans lesquels les régulateurs de l'énergie pourraient prendre des décisions contraignantes de manière autonome et indépendante à l'égard des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel sur la base des informations d'un dossier de plainte et des avis politiques du Service de Médiation de l'Énergie, sont les suivants :

- L'imposition d'un prix de l'énergie lié au volume en euros/kWh, qui comprend également d'autres redevances (forfaitaires), telles que les frais d'abonnement et les coûts de l'énergie verte. L'indication de frais d'abonnement ou de redevances fixes en euros/année (entamée) et la facturation séparée de frais liés à l'énergie verte en wkk (cogénération) (uniquement en Flandre) en tant que composante énergétique rendent la facture d'énergie complexe et constituent un frein à la possibilité de comparer les prix et les tarifs des fournisseurs et de changer de contrat d'énergie ;
- Un cadre réglementaire pour les produits et services supplémentaires qui sont de plus en plus proposés par les fournisseurs d'énergie (tels que les produits pétroliers, le bois de chauffage, les pellets et de nombreux services en matière énergétique tels que l'installation et l'entretien de chauffages, de panneaux solaires, de batteries, d'équipements d'économie d'énergie numérique) afin que le consommateur d'énergie ou le prosommateur ne doive plus s'en préoccuper ;
- Un système de facturation rétroactive dans lequel le délai de calcul (des rectifications) de la consommation d'énergie est limité à 12 mois à compter de la réception du relevé (corrigé) du compteur par le fournisseur d'énergie.

Statut du Médiateur de l'énergie

Statut parlementaire par le biais (du renouvellement) de la nomination par la commission compétente de la Chambre des Représentants, eu égard aux exigences légales d'indépendance et d'impartialité du médiateur.

Pour garantir qu'un médiateur sectoriel public puisse exercer ses activités en toute indépendance, possède de l'autorité, soit impartial, puisse formuler des avis politiques et dispose de compétences très solides, certains aspects de son statut sont indispensables, comme l'incompatibilité avec des mandats publics ou politiques rémunérés et l'indépendance vis-à-vis des entreprises, des fédérations professionnelles, des autorités et des pouvoirs publics.

Le médiateur de l'énergie dont la nomination n'a pas été renouvelée depuis plus de 5 ans demande au législateur de prévoir spécialement une (ou un renouvellement de la) nomination par la commission compétente de la Chambre. De cette manière, il est possible de garantir au moins la transparence de la procédure de (renouvellement de la) nomination par les députés. Confier cette procédure de (renouvellement de la) nomination au seul pouvoir exécutif comporte en effet le



risque que les médiateurs entrent en conflit avec les décideurs politiques compétents si l'indépendance du médiateur et, partant, ses éventuels avis politiques critiques, leur déplaisent.

Enfin, le médiateur de l'énergie demande une protection des titres de « Médiateur » et de « Service de Médiation » à l'échelon national et européen. En conséquence de la directive européenne « ADR », il se peut en effet que des entités qui ne sont pas forcément qualifiées utilisent aussi le nom de « Médiateur » ou de « Service de Médiation » même si les missions légales d'une entité ADR peuvent différer sensiblement de celles d'un Service de Médiation. Une entité ADR n'est pas nécessairement chargée d'aborder les problèmes structurels avec les secteurs, les décideurs ou le législateur par le biais de recommandations ou d'avis politiques, alors que cela fait partie des tâches essentielles des Services de Médiation sectoriels qui traitent les litiges concernant les services de base ou les économies en réseau. Comme aime à le dire le Médiateur néerlandophone de l'Énergie : *« Un Service de Médiation est généralement une entité ADR qualifiée tandis qu'une entité ADR qualifiée n'est pas nécessairement un Service de Médiation. »*.

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 2019 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 :

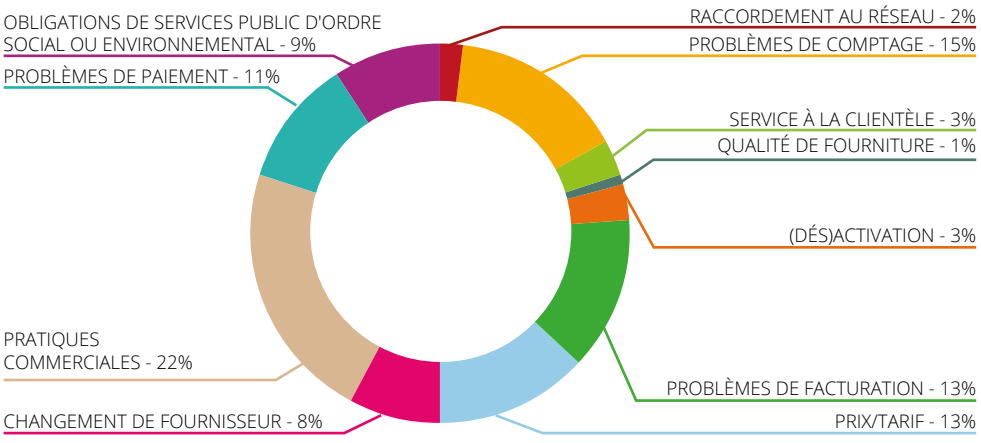
- le Service de Médiation de l'énergie;
- la Direction générale de l'Inspection économique du SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie ;
- la Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz (CREG) ;
- le régulateur flamand du marché de l'électricité et du gaz (VREG) ;
- le Service des litiges 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 9.700 plaintes de consommateurs concernant le marché de l'électricité et du gaz naturel. Vous trouverez, ci-dessous, la subdivision par type de plainte :

TYPE DE PLAINTES DE TOUS LES SERVICES FÉDÉRAUX ET RÉGIONAUX (2019)





B. Nombre de demandes d'informations

Le Service de Médiation est compétent pour le règlement alternatif des litiges et ne traite donc pas, en principe, de demandes d'informations, excepté lorsque l'information a trait à la procédure de traitement des plaintes.

Le Service de Médiation reçoit, néanmoins, régulièrement des demandes d'informations et de renseignements par écrit et par téléphone. En 2019, il y a eu près de 7 000 demandes écrites et orales. Cela représente une moyenne de plus de 30 demandes ou appels par jour ouvrable. Le Service de Médiation essaie d'y répondre lui-même dans la mesure du possible ou à tout le moins d'orienter, au minimum, la personne vers les services fédéraux ou régionaux.

Les demandes d'informations téléphoniques concernaient :

- 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 les différentes taxes ou 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 de l'Énergie dans le cadre du traitement des plaintes.

Cependant, la majorité 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) la stratégie 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 courrier au : North Gate II, boulevard du Roi Albert II, 8 bte 1 à 1000 Bruxelles.

C'est également ce Service de Médiation pour le Consommateur qui, à la demande du Service de Médiation de l'Énergie, a introduit une action collective ou une action en réparation collective auprès du Tribunal de l'entreprise de Bruxelles. Cette action vise les fournisseurs d'énergie ESSENT, LUMINUS, OCTA+, MEGA, ENERGY PEOPLE et ZENO (désormais ENERGY2BUSINESS). 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.

Le Service de Médiation pour le Consommateur ne peut toutefois intervenir dans une telle action en justice que dans la phase de négociation d'un accord en réparation collective. 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 l'entreprise peut uniquement émaner d'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 s'engagera à poursuivre la procédure en vue d'un jugement sur le fond.

L'action en réparation collective se trouve actuellement dans la phase judiciaire de l'appel, pendant laquelle la recevabilité de l'action collective par le Service de Médiation pour le Consommateur sera examinée, de même que la phase de négociation avec les fournisseurs d'énergie impliqués. Le jugement définitif devrait être rendu fin 2020.

Autres activités du Service de Médiation de l'Énergie

9



Outre ses activités liées au règlement des litiges, le médiateur néerlandophone a, dans le cadre de ses missions légales, également participé à d'autres activités.

A. À l'échelle européenne et internationale

Netwerk « National Energy Ombudsman Network – NEON »

Le réseau NEON a été créé lors du London Citizens' Energy Forum de 2011.

NEON est une organisation européenne indépendante à but non lucratif composée de médiateurs et d'entités de règlement extrajudiciaire des litiges dans le secteur de l'énergie, avec un mandat public visant à régler les litiges entre consommateurs et entreprises d'énergie.

NEON rassemble les médiateurs nationaux et régionaux de six pays européens (Belgique, Royaume-Uni, Italie, Irlande, Espagne et Pologne), qui aident ensemble plus de 200 millions de citoyens à exercer leurs droits sur le marché de l'énergie.

En 2019, de nouveaux statuts de l'ASBL Internationale ont également été publiés afin que les entités non européennes puissent également devenir membres de NEON. C'est entre-temps le cas de la Géorgie.

En 2019, les membres de NEON ont traité collectivement 80 000 plaintes.

Les membres de NEON se sont réunis deux fois en 2019 : en février à Rome et en novembre dans les locaux du Service de Médiation à Bruxelles.



Deux événements ont également été organisés. Un en collaboration avec le régulateur de l'énérgie wallon CWaPE, membre de NEON, et un autre avec le Conseil des régulateurs européens de l'énergie CEER et le Bureau européen des unions de consommateurs BEUC.

Le premier événement organisé à Namur portait sur l'autoconsommation collective et visait à explorer les droits des consommateurs dans le cadre des nouvelles possibilités offertes par la législation européenne (en particulier les mesures « clean energy » adoptées fin 2018). La table ronde organisée conjointement avec le CEER et le BEUC a abordé les défis découlant du traitement des plaintes relatives aux contrats d'énergie qui incluent également des produits ou services complémentaires, ce que l'on appelle les « bundled offers ». Cette pratique est de plus en plus courante dans le secteur de l'énergie comme dans d'autres secteurs où interviennent des prestataires de services publics tels que les transports et les télécommunications.

Informations complémentaires ou contact à l'adressee-mail:neon@ombudsman-services.org et le site Internet www.neon-ombudsman.org.



B. À l'échelle fédérale

Le fonctionnement du Service de Médiation a été assuré en 2019 par le médiateur néerlandophone, dont le mandat n'a pas été renouvelé depuis plus de 5 ans (depuis le 1er septembre 2014) et qui n'a plus de collègue francophone depuis le 1er décembre 2018. Le médiateur néerlandophone traite donc les plaintes néerlandophones, francophones et germanophones et est responsable du fonctionnement autonome du Service de Médiation.

Ombudsman.be

Compte tenu de ces circonstances, le médiateur néerlandophone s'est limité à participer aux activités des services (de médiation) avec lesquels le Service de Médiation a conclu un contrat ou un accord de coopération, comme la Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz (CREG), la Direction générale de l'Inspection économique 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

Le médiateur a, en outre, participé à un certain nombre d'autres événements et groupes de travail :

- Participation les 4 février 2019, 29 mars 2019, 28 mai 2019, 10 septembre 2019 et 8 octobre 2019 au groupe de travail « Coupures » dans les locaux de la Fondation Roi Baudouin, à l'invitation du comité d'experts de la Plateforme belge de Lutte contre la Précarité énergétique ;
- Participation aux assemblées générales de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (POOL) les 22 février 2019 et 29 novembre 2019 ainsi qu'à la journée de rencontre de la POOL sur la relation entre les médiateurs et les groupes vulnérables où le médiateur a présidé un groupe de travail sur le fonctionnement du service de médiation en matière d'énergie pour les consommateurs et les citoyens vulnérables ;
- Le médiateur a reçu, avec le Service de Médiation pour le Consommateur, plusieurs représentants d'organisations de consommateurs marocains le 5 février 2019 et une délégation de Tunisie le 13 juin 2019 dans les locaux du Service de Médiation dans le cadre de la mise en place d'un régulateur de l'énergie pour l'électricité en Tunisie ;
- Le médiateur était présent le 26 juin 2019 à l'événement annuel de la FEBEG, le 22 novembre 2019 à la conférence « La transition énergétique juste : à quel prix ? » de l'AB-REOC (Association belge de la recherche et de l'expertise pour des organisations de consommateur) et le 11 décembre 2019 à l'événement « 25/20 ans de lutte contre la pauvreté » organisé par la Fondation Roi Baudouin et le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale.



C. À l'échelle régionale

Le médiateur intervient 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 :

- Présent lors de la présentation du plan d'entreprise 2019 du VREG le 25 janvier 2019 et lors de la journée de dialogue FLUVIUS sur le compteur d'énergie numérique le 7 juin 2019 ;
- Participation au groupe de travail Énergie et Pauvreté le 26 mars 2019 dans les bureaux du VREG et dans les bureaux de FLUVIUS à Melle le 27 juin 2019. 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, du VREG, de la VEA, du Service de lutte contre la pauvreté, des CPAS d'Anvers et de Gand, de la VVSG, de Samenlevingsopbouw Vlaanderen, de la Vlaams huurdersplatform et de la Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen. Lors de la réunion du 27 juin 2019, le médiateur a présenté le rapport d'activités 2018 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, par le RWADE et Énergie Info Wallonie ;
- Présentation du Service de Médiation lors de la journée de rencontre sur l'énergie le 22 octobre 2019 à la Fédération des CPAS de l'Union des Villes et Communes de Wallonie.

III. À Bruxelles :

- Présentation du fonctionnement et du rapport annuel du Service de Médiation à la FdSS (Fédération des Services sociaux) dans le cadre du groupe de travail « pas de recours aux droits » le 26 septembre 2019 ;
- Présentation du rapport annuel du Service de Médiation le 12 novembre 2019 au Réseau de vigilance avec la participation des travailleurs sociaux de la Région de Bruxelles-Capitale.

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 Parlement 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, aux gestionnaires de transport et de distribution ;
- à la presse.

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