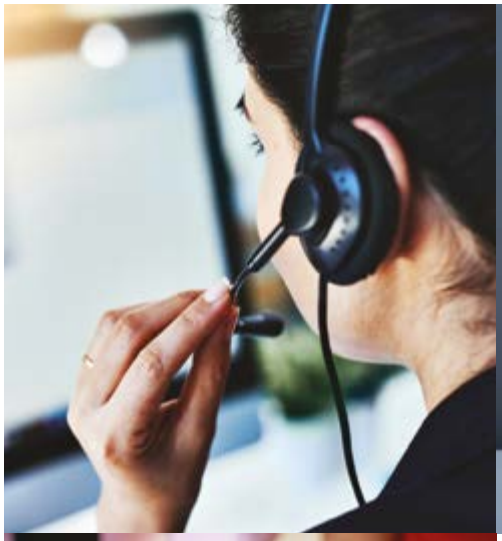
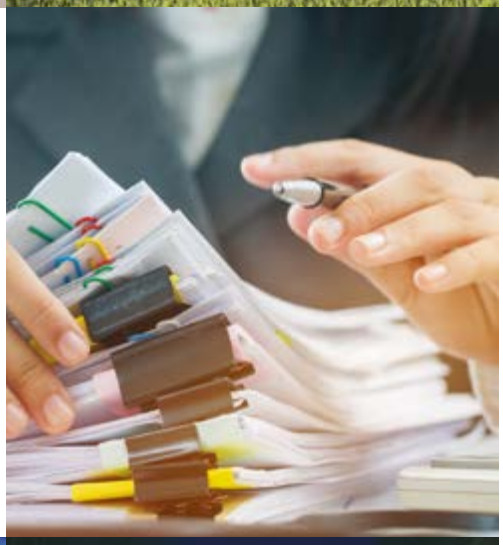





Rapport d'activités

2020

Service de Médiation DE L'ENERGIE









Rapport d'activités

2020

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 6

2. Plaintes reçues par le Service de Médiation de l'Énergie 10

A. Évolution mensuelle des plaintes reçues 10
B. Modes d'introduction 11
C. Nombre de plaintes par province (et pour l'Arrondissement administratif de Bruxelles-Capitale) 12
D. Nombre de plaintes par région 12
E. Nombre de plaintes par rôle linguistique 13
F. Nombre de plaintes par entreprise d'énergie 13
I. Nombre de plaintes par fournisseur 14
II. Nombre de plaintes par gestionnaire de réseau de distribution 17
G. Nombre de plaintes par fournisseur d'énergie et par région 18
H. Nombre de plaintes par domaine de compétence 19
I. Compétence exclusivement fédérale 19
II. Compétence exclusivement régionale 20
III. Compétence fédérale et régionale 20
I. Nombre de plaintes par type d'énergie et par client final 21
I. Par type d'énergie 21
II. Par client final 21
J. Nombre de plaintes par type de plaintes et par entreprise d'énergie 21
I. Par type de plaintes 21
II. Par entreprise d'énergie 24
K. Types de plaintes par région 39

3. Plaintes traitées par le Service de Médiation de l'Énergie 40

A. Nombre de plaintes recevables 40
B. Nombre de plaintes irrecevables 40
C. Nombre de plaintes pour lesquelles le Service de Médiation n'est pas compétent 42
D. Nombre de plaintes clôturées 43
E. Nombre de plaintes (non) fondées 44
F. Plaintes recevables par fournisseur d'énergie 45
G. Plaintes recevables par région et par fournisseur d'énergie 47
H. Nombre de plaintes selon le résultat 50
I. Accord avec règlement à l'amiable 50
II. Accord partiel 50
III. Recommandations 51
IV. Absence d'accord 51
V. Compensations financières 53

4. Types de plaintes spécifiques 54

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

6. Résumé des recommandations 96

A. Suivies par l'entreprise d'énergie 97
B. Partiellement suivies par l'entreprise d'énergie 101
C. Non suivies par l'entreprise d'énergie 104

7. 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

8. 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

9. Diffusion du rapport d'activités 130

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

Introduction 1



A. Fonctionnement du Service de Médiation de l'Énergie

Le Service fédéral de Médiation de l'Énergie a reçu au total 6.639 plaintes durant l'année de fonctionnement 2020 (soit 6 % de moins qu'en 2019), dont 63,5 % de plaintes néerlandophones, 36,3 % de plaintes francophones et 0,2 % de plaintes germanophones.

Cette baisse du nombre de plaintes est, selon le Service de Médiation de l'Énergie, due à la forte diminution des prix de l'énergie durant la crise du coronavirus et en conséquence de celle-ci.
"*Lorsque les prix de l'énergie n'augmentent pas, les clients sont moins surpris par des factures plus élevées, à consommation inchangée, ce qui entraîne donc moins de plaintes. Cela ne veut toutefois pas dire que les clients peuvent se sentir à l'aise avec leur facture d'énergie. Il apparaît en effet que beaucoup de clients restent liés à des contrats prolongés (dormants) assortis de prix qui peuvent être plus de deux fois plus élevés que les prix pratiqués durant la crise du coronavirus* ", déclare Eric Houtman, médiateur néerlandophone de l'énergie.

Les questions, plaintes et signalements reçus en 2020 concernaient surtout :

- 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 lors des relevés annuels (digitaux), en cas de compteur défectueux, en cas de déménagement ou d'inoccupation d'un immeuble, etc. (17 %) ;
- des problèmes de facturation, tels que l'élaboration (tardive) et la lisibilité des factures d'énergie (13,7 %) ;
- la transparence des prix ou la clarté (de l'augmentation) des prix et des tarifs appliqués (13,1 %) ;
- des problèmes de paiement liés aux factures d'énergie, tels que les plans de paiement, les (l'absence de) remboursements, les frais administratifs, les paiements par domiciliation, les systèmes de garantie, la (menace de) résiliation des contrats d'énergie ou de fermeture en cas de défaut de paiement (12,2 %) ;
- des problèmes de changement de fournisseur tels que des changements de fournisseur non souhaités et la facturation de redevances

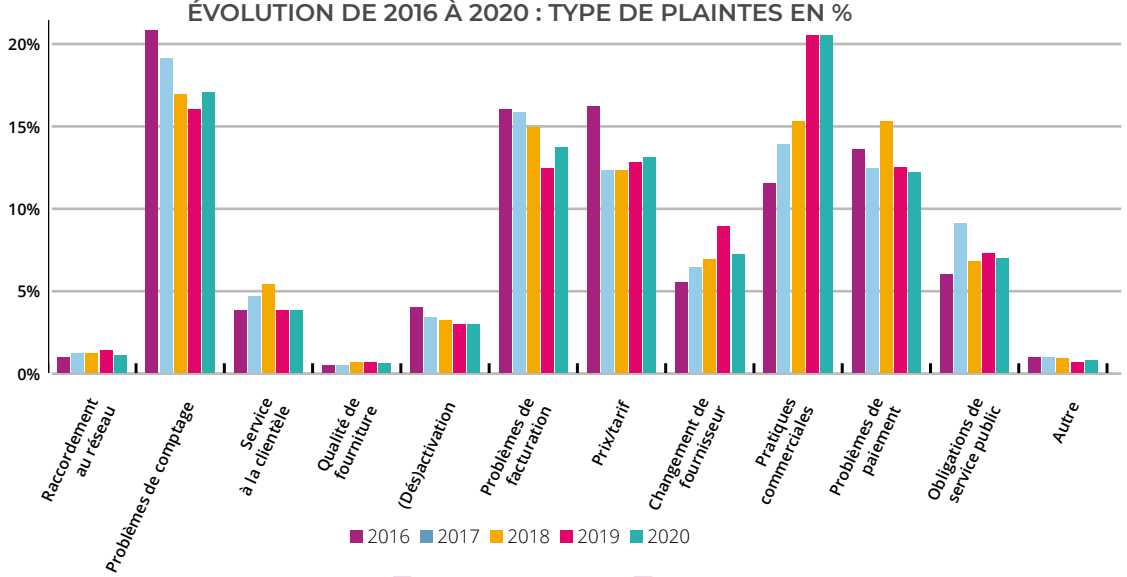


fixes pour une (première) année de fourniture entière lorsque le contrat énergétique est résilié de façon prématurée (7,2 %).

Les autres plaintes reçues avaient trait à des problèmes de qualité du service (3,8 %) et à des problèmes relevant de compétences régionales (11,7 %), telles que les raccordements au réseau de distribution et les arrêts de raccordement, les pannes d'électricité, l'électricité verte, les obligations de service public et les tarifs du réseau de distribution.

L'évolution du type de plaintes de 2016 à 2020 est schématisée ci-dessous.

ÉVOLUTION DE 2016 À 2020 : TYPE DE PLAINTES EN %





Même si la plupart des types de plaintes restent identiques, nous constatons néanmoins que la teneur de certaines plaintes a changé durant la pandémie du coronavirus.

- Dans les pratiques de vente, le démarchage à domicile, qui n'était plus autorisé, voire interdit, a été remplacé pendant le confinement par les ventes à distance par téléphone et/ou sur Internet.
- Trop peu de fournisseurs d'énergie ont consenti à des efforts pour faire profiter leurs clients de tarifs plus avantageux parce qu'ils ont choisi de simplement prolonger (tacitement) les contrats d'énergie plus chers.
- En cas de problèmes ou de défaut de paiement, nous constatons qu'un certain nombre de fournisseurs d'énergie font plus rapidement appel à un bureau de recouvrement professionnel.

En ce qui concerne le fonctionnement du Service de Médiation, cette année 2020 de pandémie a entraîné des mesures sanitaires strictes et variées. Ceci a eu des conséquences, à la fois, pour l'organisation et les collaborateurs du Service de Médiation ainsi que pour les clients finals qui ont contacté ceux-ci. Nous avons, toutefois, pu assurer l'accessibilité continue du service et régler à temps les litiges conformément à la procédure de plainte.

Enfin, en 2020, le fonctionnement du Service de Médiation n'était assuré que par le médiateur néerlandophone pour la deuxième année consécutive. Tout particulièrement en cette période difficile de pandémie, le médiateur a cherché à renforcer les intérêts des consommateurs et les règlements extrajudiciaires dans le secteur de l'énergie, par le biais d'une concertation et d'un dialogue à distance 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 du service, à des webinaires ainsi qu'à des groupes de travail, des débats et des réunions de réseau organisés en ligne, tels que le National Energy Ombudsman Network (NEON).

B. Budget du Service de Médiation de l'Énergie

Budget et réalisations en 2020

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 10 janvier 2020 un budget de 1.761.390 euros pour l'exercice 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).

Le budget 2020 est subdivisé comme suit :

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

Pour l'exercice 2020, le personnel comprenait 19 équivalents temps plein (ETP), dont les 18 membres du personnel suivants :

- un médiateur néerlandophone ;
- deux conseillers juridiques (1 francophone et 1 néerlandophone) ;
- dix gestionnaires de dossiers (3 francophones et 7 néerlandophones) ;
- un secrétaire administratif et financier ;
- un responsable de la communication ;
- deux collaborateurs administratifs ;
- un collaborateur pour le soutien logistique et TIC.



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 2020, un excédent de 185.116,02 euros a été réalisé et la comptabilité a été clôturée avec un bénéfice de 62.139,30 euros. Cette différence s'explique en grande partie par les créances relatives aux redevances de médiation de Belpower (120.563,76 euros pour l'année 2020) qui ont été envoyées au liquidateur. Les paiements de ces créances s'inscrivent donc dans le cadre de la procédure de liquidation et le recouvrement de ces paiements est incertain.

Budget 2021

Le 11 juin 2020, le Service de Médiation a envoyé un budget pour l'exercice 2021 à l'ancien 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 repris par l'actuel ministre fédéral de l'énergie et approuvé par le Conseil des ministres le 4 décembre 2020 (arrêté royal du 20 décembre 2020 fixant le montant destiné au financement des frais de fonctionnement du Service de Médiation de l'Énergie pour l'exercice 2021).

Ce budget pour l'exercice 2021 a été fixé à 1.768.346 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 : 1.423.736 euros
- frais de fonctionnement : 303.036 euros
- dépenses en capital : 41.574 euros

Pour l'exercice 2021, 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) ;
- onze gestionnaires de dossiers (3 francophones et 8 néerlandophones) ;
- un secrétaire administratif et financier ;
- un responsable de la communication ;
- un collaborateur administratif ;
- un collaborateur pour le soutien logistique et TIC.



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 2021 (1.768.346 euros) pour un montant de 1.761.346 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 paramètres :

- le nombre moyen de clients dans l'année écoulée précédant l'année de la fixation de la redevance de médiation : la redevance de médiation fixe ;
- le nombre de plaintes introduites au cours de l'exercice écoulé par entreprise d'énergie : la redevance de médiation variable.

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

1° La clé de répartition globale, qui détermine la quote-part respective des fournisseurs et des gestionnaires de réseaux de distribution dans les coûts de financement du Service de Médiation. Cette clé est définie :
   - pour 75 % en tenant compte du nombre total de clients des fournisseurs et des gestionnaires de réseaux de distribution, et
   - pour 25 % en tenant compte du nombre total de plaintes enregistrées par le Service de Médiation à l'encontre des fournisseurs et des gestionnaires de réseaux de distribution.

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

2° Une deuxième clé de répartition est la répartition entre les différents opérateurs.
   D'abord, on calcule la quote-part respective des fournisseurs et des gestionnaires de réseaux de distribution dans les coûts de financement du Service de Médiation. Ensuite, on définit la clé de répartition qui détermine le montant final de la redevance de médiation par entreprise d'électricité et de gaz. À cette fin, on tient compte pour 50 % du nombre total de clients de l'entreprise d'électricité ou de gaz visée et pour 50 % du nombre total de plaintes enregistrées par le Service de Médiation à l'encontre de cette entreprise. 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

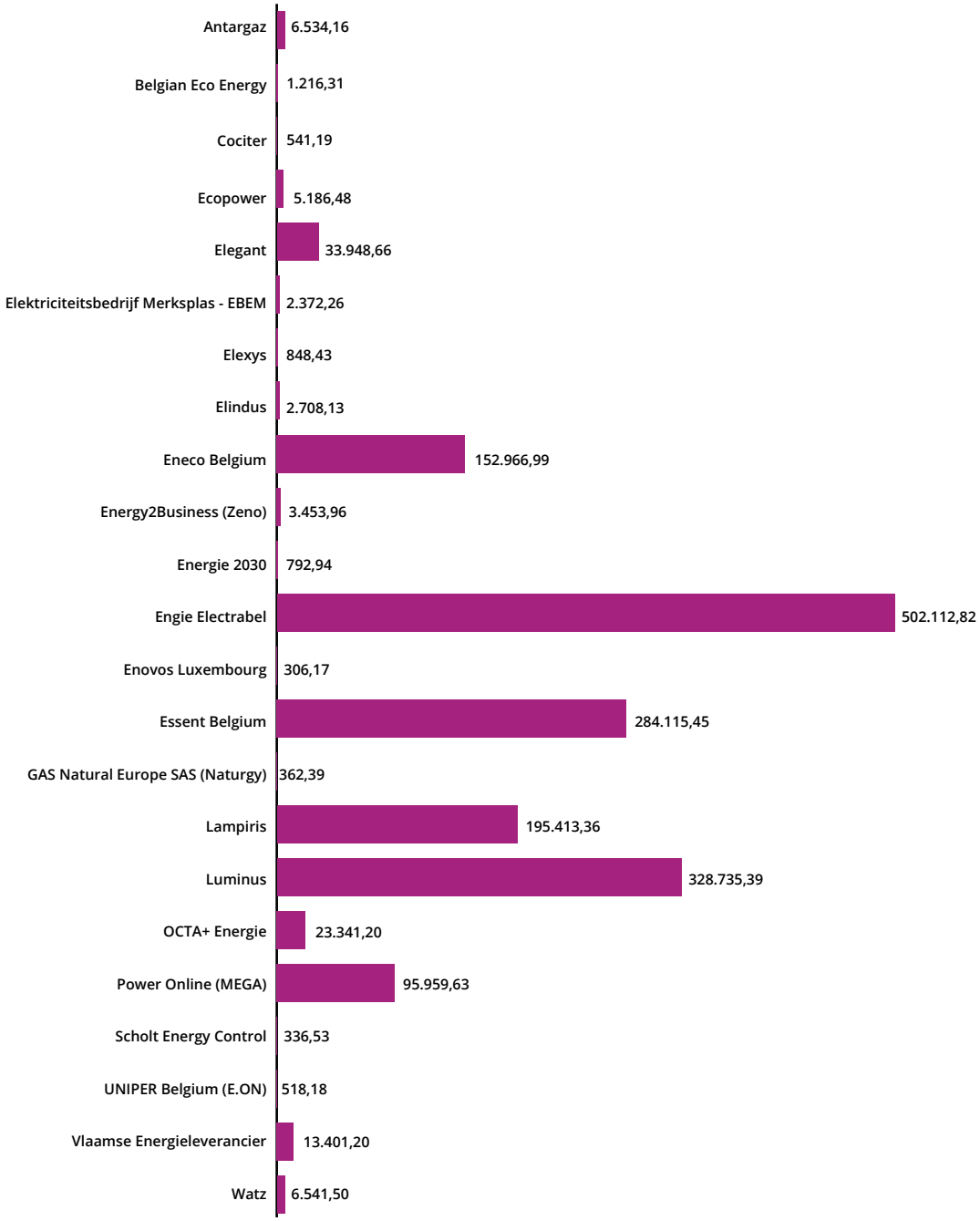


sont dues par chaque entreprise d'électricité et/ou de gaz définie respectivement comme fournisseur ou comme gestionnaire de réseaux de distribution (ou « société d'exploitation »).

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 du marché belge.

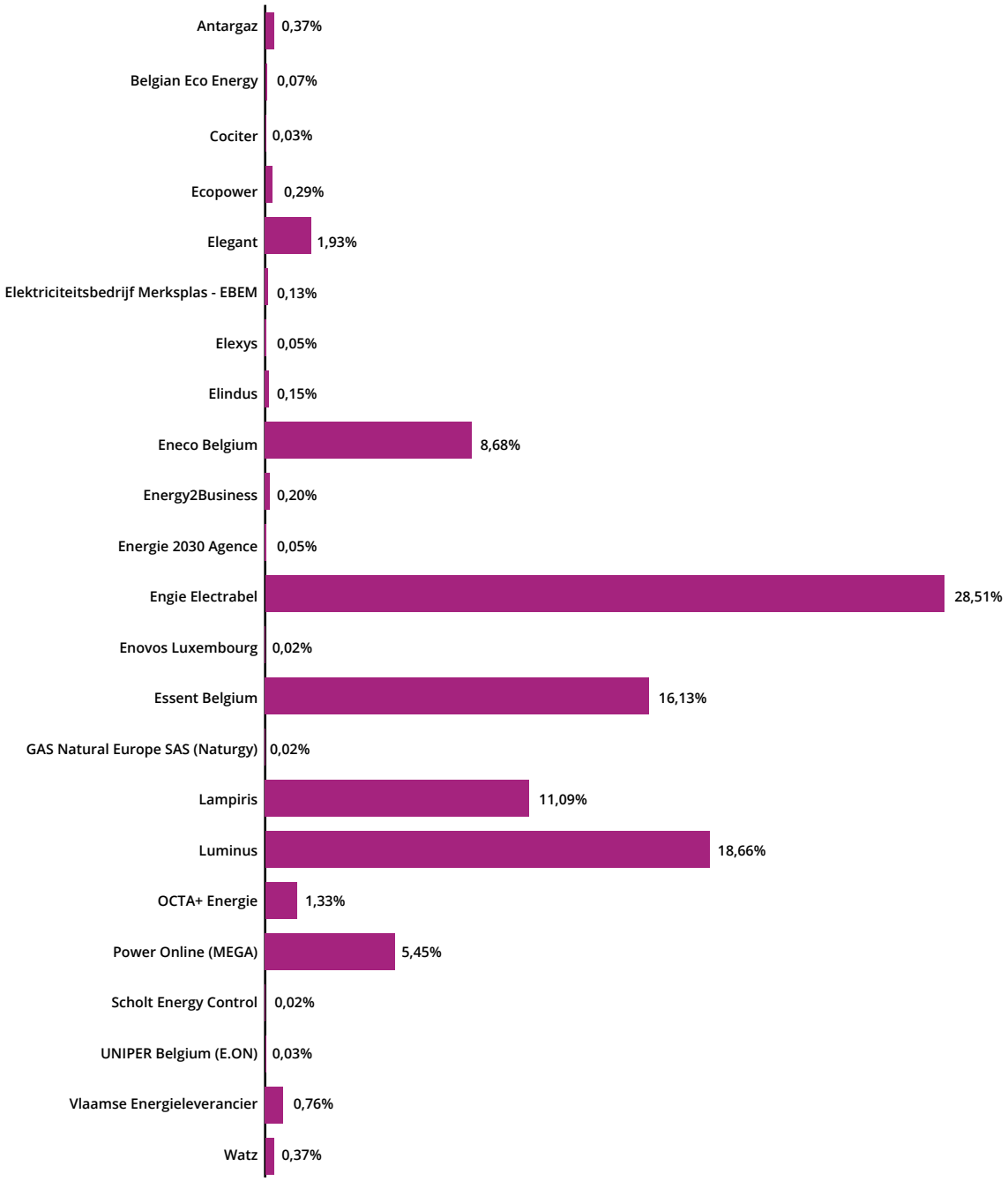
Les redevances de médiation des entreprises d'énergie (fournisseurs et gestionnaires de réseaux de distribution) pour l'exercice 2021 sont les suivantes :

FOURNISSEURS - QUOTE-PART REDEVANCE MÉDIATION 2021 - EN EURO
(GAZ NATUREL ET ÉLECTRICITÉ)



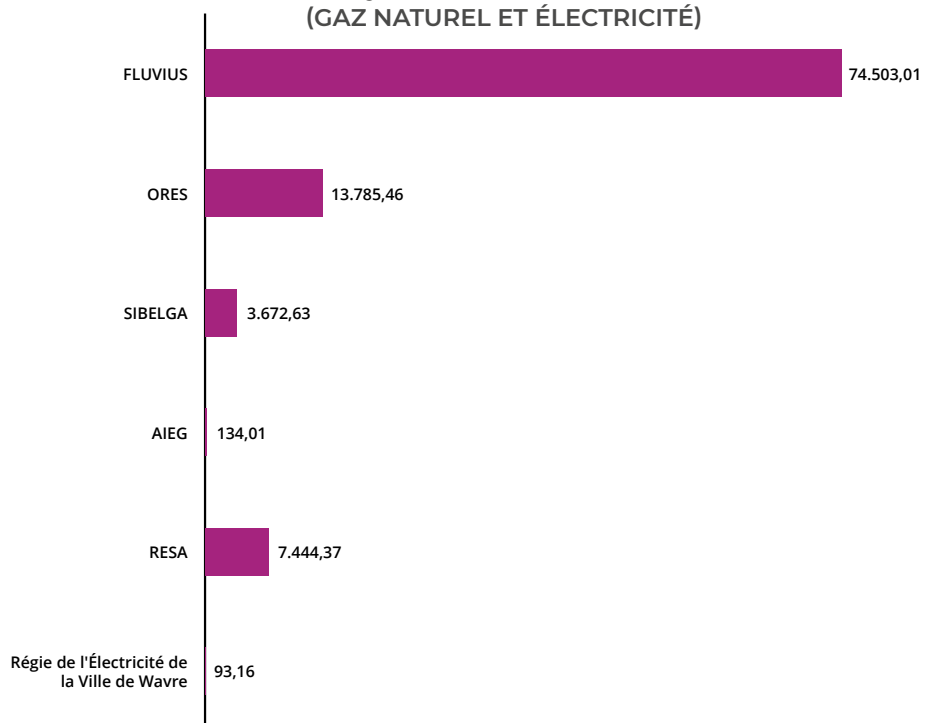


FOURNISSEURS - QUOTE-PART REDEVANCE MÉDIATION 2021 - EN %
(GAZ NATUREL ET ÉLECTRICITÉ)

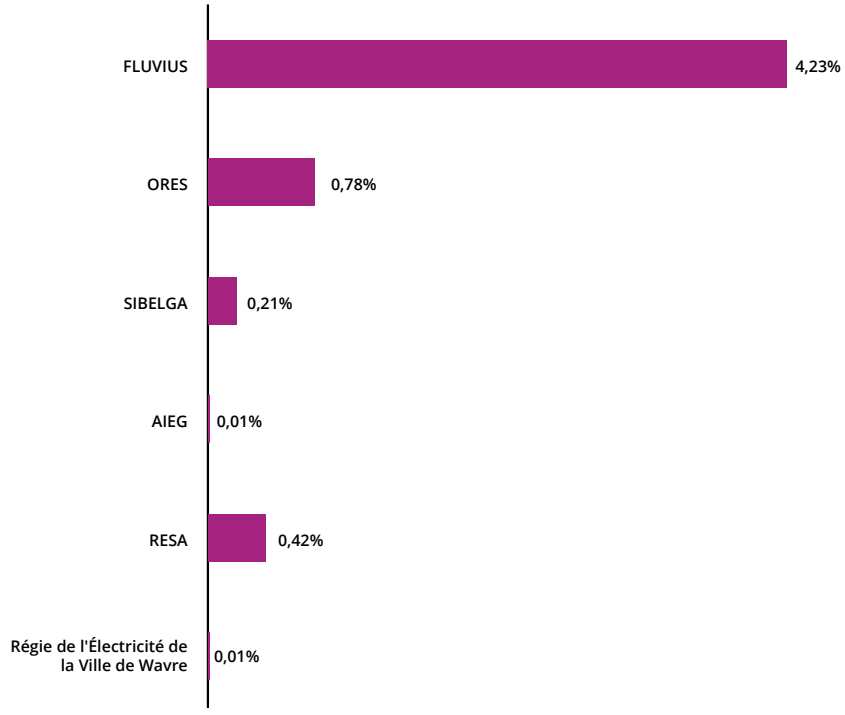




GESTIONNAIRES DE RÉSEAU - QUOTE-PART REDEVANCE MÉDIATION 2021 - EN EURO (GAZ NATUREL ET ÉLECTRICITÉ)



GESTIONNAIRES DE RÉSEAU - QUOTE-PART REDEVANCE MÉDIATION 2021 - EN % (GAZ NATUREL ET ÉLECTRICITÉ)



Plaintes reçues par le Service de Médiation de l'Énergie

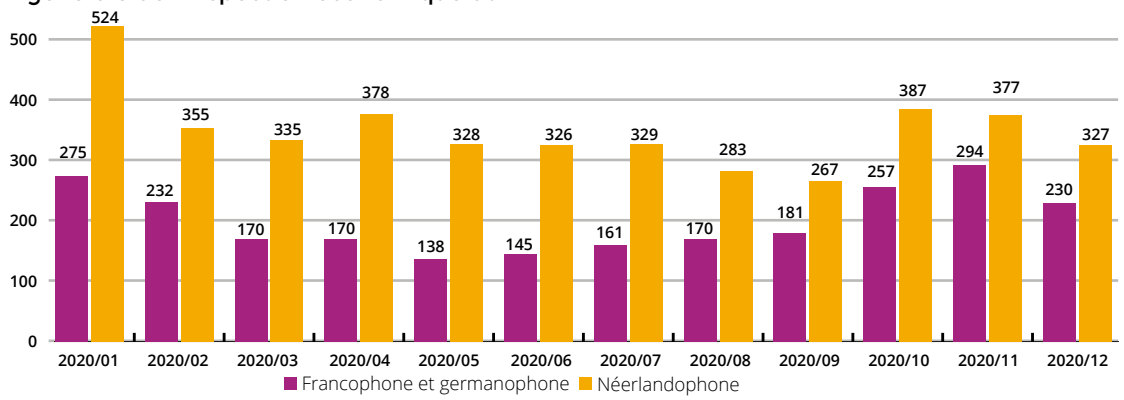
2

En 2020, le Service de Médiation de l'Énergie a reçu 6.639 demandes, signalements 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 comprend aussi bien les plaintes déclarées recevables par le Service de Médiation que celles 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

Nous constatons principalement une augmentation du nombre de plaintes pendant les mois d'hiver. Cela s'explique par les décomptes envoyés à cette période, d'autant plus lorsque ces factures régularisent uniquement la période hivernale qui s'accompagne d'une consommation accrue d'énergie. La hausse observée sur les derniers mois de l'année 2020 s'explique aussi par l'audit des entreprises d'énergie réalisé par la Direction générale de l'Inspection économique du SPF Économie, qui a permis de constater que les informations de contact du Service de Médiation de l'Énergie n'étaient pas ou pas suffisamment reprises sur les factures et les sites web des fournisseurs d'énergie. La rectification opérée par les fournisseurs s'est traduite par une meilleure accessibilité du Service de Médiation, avec un impact direct sur le nombre de plaintes, de demandes et de signalements.





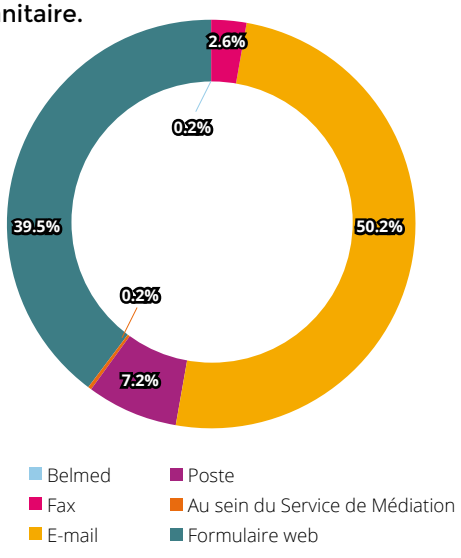
B. Modes d'introduction des plaintes

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 (2.625 plaintes);
- via l'adresse e-mail plainte@mediateurenergie.be (3.334 plaintes);
- via la plateforme BELMED (15 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 :

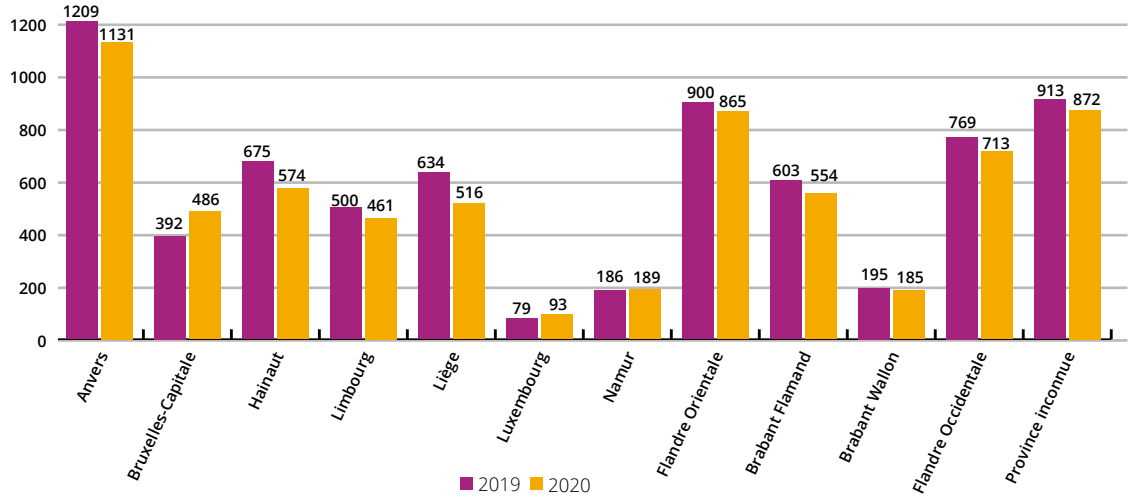
- par lettre envoyée par la poste (477 plaintes) ;
- par fax (174 plaintes) ;
- Un nombre limité de dossiers ont été introduits en personne dans les bureaux du Service de Médiation (14 plaintes). Ce faible nombre s'explique par l'accessibilité limitée du Service de Médiation pendant la crise sanitaire.





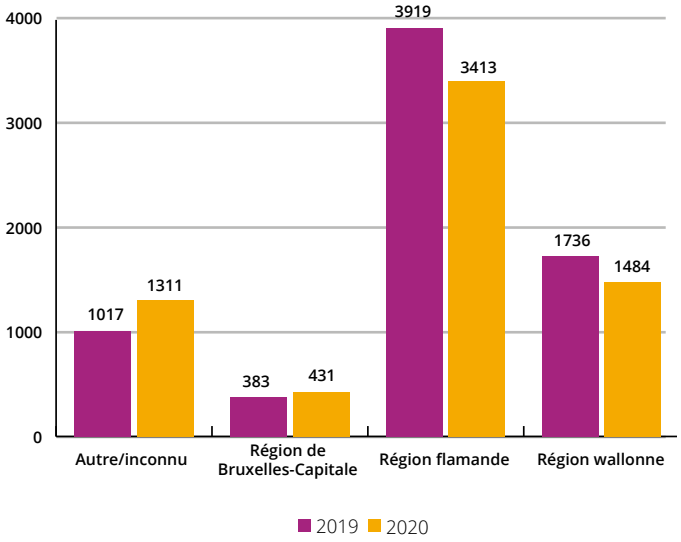
C. Nombre de plaintes par province (et pour l'arrondissement administratif de la Région de Bruxelles-Capitale)

La baisse généralisée du nombre de plaintes est valable dans toutes les provinces, sauf en Région de Bruxelles-Capitale et dans les provinces wallonnes du Luxembourg et de Namur. Une légère hausse est en effet constatée dans ces provinces, sans raison précise.



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 51 %). Vient ensuite la Région wallonne avec 22,3 % des plaintes, tandis que le pourcentage de plaintes provenant de la Région de Bruxelles-Capitale est de 6,5 %. Pour 19,75 % 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.

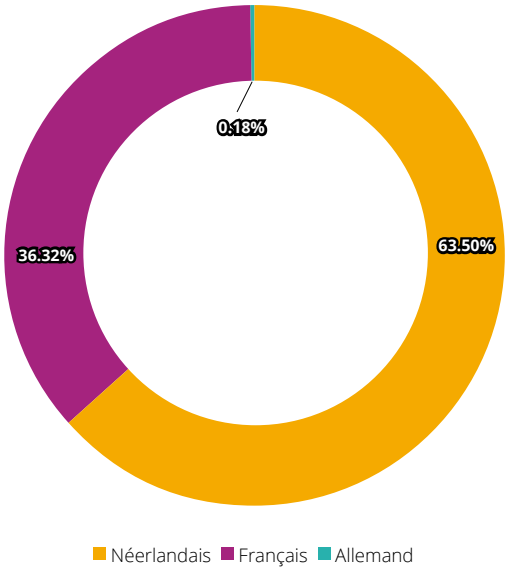




E. Nombre de plaintes par rôle linguistique

La répartition par rôle linguistique en 2020 était la suivante :

- 63,50 % de plaintes rédigées en néerlandais (4.216 plaintes) ;
- 36,32 % de plaintes rédigées en français (2.411 plaintes) ;
- 0,18 % plaintes rédigées en allemand (12 plaintes).



En ce qui concerne les plaintes rédigées en allemand, le Service de Médiation collabore depuis des années 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 clients finals contre les entreprises d'énergie. En 2020, le Service de Médiation a reçu 5.656 plaintes contre des fournisseurs d'énergie et 739 plaintes contre des gestionnaires de réseau de distribution ou leurs sociétés d'exploitation.

Il s'agit de plaintes telles qu'elles ont été réellement formulées par les clients finals contre les entreprises d'énergie, indépendamment de la raison 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, et des clients peuvent introduire une plainte contre leur gestionnaire de réseau de distribution, alors que c'est leur fournisseur qui a traduit erronément ou tardivement les données de consommation dans la facturation. Cet aperçu ne montre que les plaintes telles qu'elles ont été formulées par les clients 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.



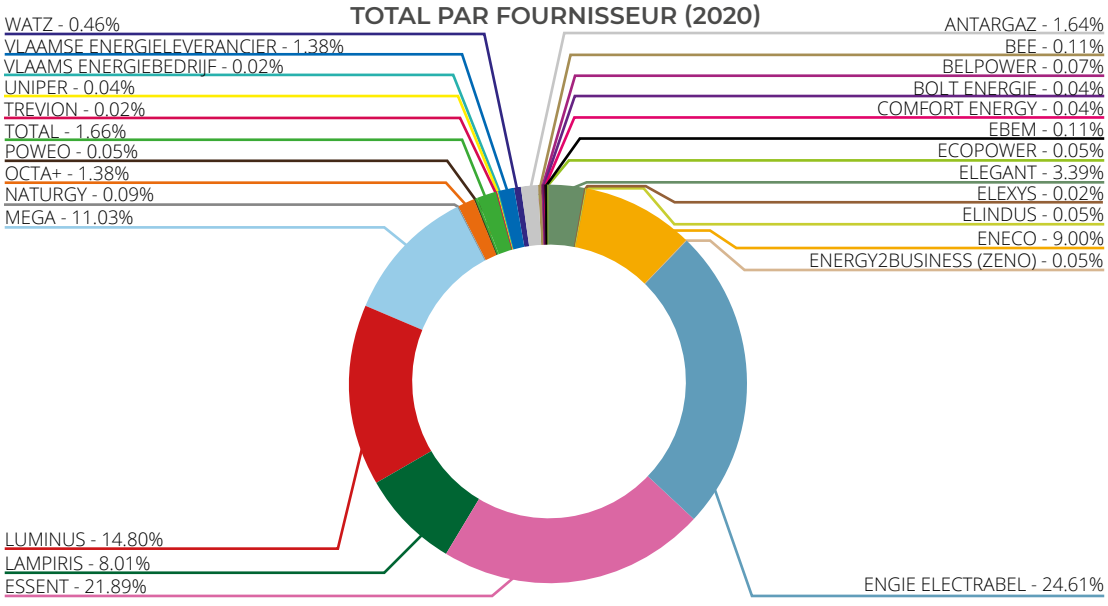
I. Nombre de plaintes par fournisseur

Il est frappant de constater qu'un certain nombre de fournisseurs ont fait l'objet de plaintes beaucoup plus nombreuses en 2020 qu'au cours des années précédentes. Cela concerne principalement les fournisseurs ANTARGAZ, ELEGANT, ENGIE ELECTRABEL, MEGA et VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER. Concernant ELEGANT, la cause première serait des problèmes de communication téléphonique et électronique avec les clients, suite auxquels ces derniers ont reçu une réponse tardive à leurs demandes ou plaintes. De tels problèmes ont aussi été constatés de temps à autre lors du règlement des litiges par le Service de Médiation. Chez ENGIE, l'augmentation des plaintes est essentiellement due à un problème de communication sur le site web, lequel renvoyait les clients vers le Service de Médiation de l'Énergie (en affichant les informations de contact de celui-ci) pour la formulation en première ligne de leurs demandes et plaintes. Ce problème a depuis été réglé en concertation avec le Service de Médiation. Chez ANTARGAZ, MEGA et VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER, l'augmentation des plaintes s'explique principalement par l'intervention de prestataires comme le courtier en énergie ENBRO et la plateforme de services GAELE de l'organisation des consommateurs TEST-ACHATS, au demeurant développée également par ENBRO. En raison des pratiques commerciales de ce courtier et de cette plateforme, le Service de Médiation a reçu des signalements et des plaintes à l'encontre d'ANTARGAZ, de MEGA et de VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER à propos d'un changement de fournisseur non souhaité par des clients (professionnels).

Deux éléments ont ici soulevé l'indignation des clients : d'une part, le fait qu'ils n'ont pas donné leur accord à un quelconque changement de fournisseur, et d'autre part, le non-respect du délai de rétractation. Chez MEGA, l'augmentation des plaintes est aussi liée à diverses pratiques commerciales qui découlent de la non-signature délibérée de l'Accord du consommateur par ce fournisseur. Les pratiques visant à fidéliser ou attirer des clients, principalement, ainsi que les modalités de prolongation ou de renouvellement des contrats, ne sont pas toujours conformes à la législation et à la réglementation en vigueur. À l'inverse, nous constatons une diminution sensible du nombre de plaintes chez plusieurs fournisseurs, à savoir ESSENT, LAMPIRIS et LUMINUS. ESSENT élimine progressivement les problèmes de facturation dus aux défaillances de ses systèmes informatiques, mais n'a pas encore réglé définitivement cette situation. Le délai qui avait été avancé (à savoir la mi-2020) a donc été largement dépassé, mais nous constatons quand même une diminution du nombre de plaintes et une amélioration du traitement des plaintes, entre autres grâce aux accords bilatéraux et à un suivi opéré tant par ESSENT que par le Service de Médiation. Des contacts réguliers sont entretenus avec LUMINUS également pour l'accélération et l'amélioration du traitement des plaintes. Il en va de même pour LAMPIRIS, qui accuse encore un retard à rattraper à ce niveau en raison de l'intégration de la marque TOTAL et du rachat de POWEO. Enfin, nous avons aussi reçu en 2020 plusieurs plaintes au sujet de divers fournisseurs qui ont quitté le marché de l'énergie belge de manière forcée ou non (BELPOWER, COMFORT ENERGY et UNIPER).

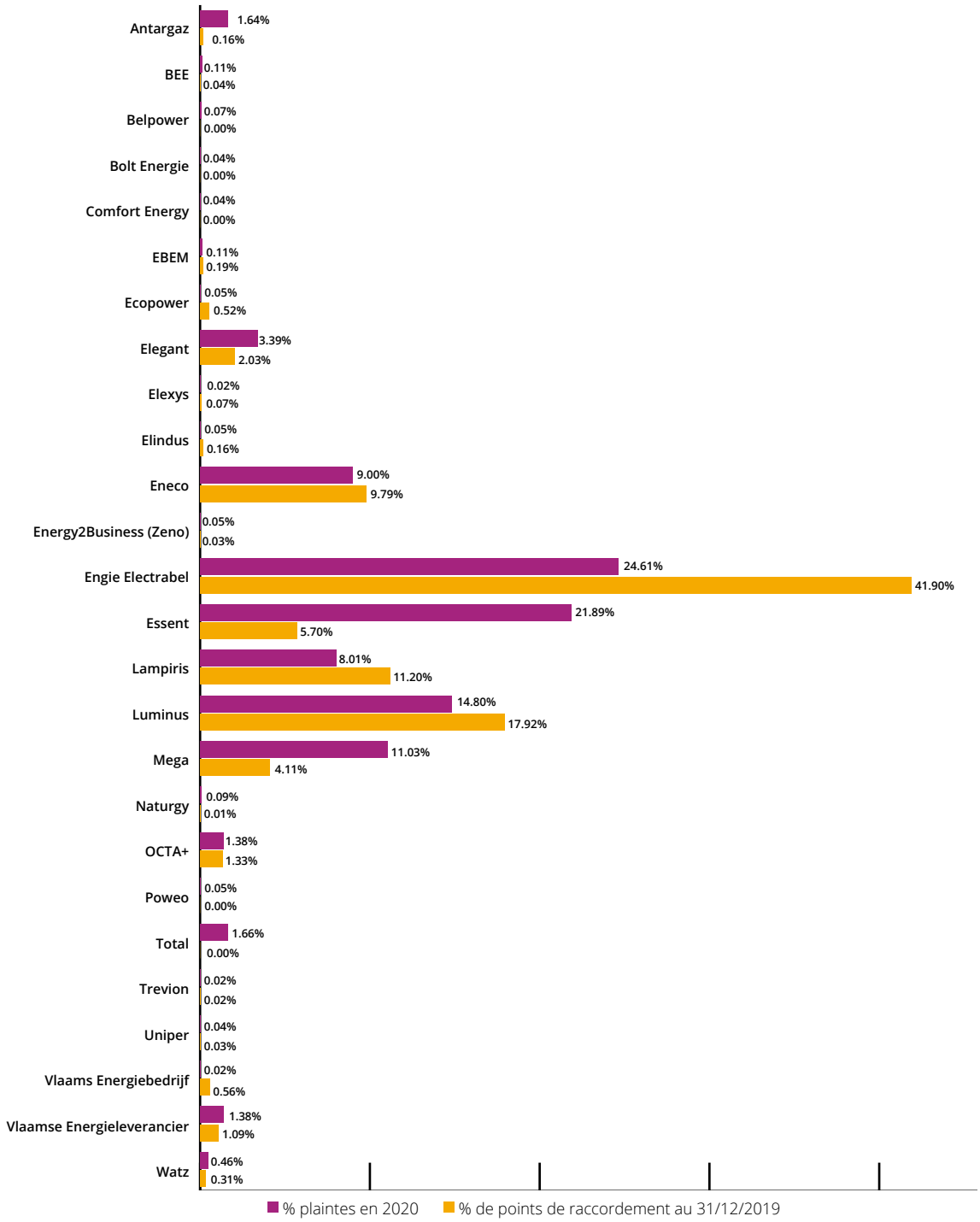


	2016	2017	2018	2019	2020
ANTARGAZ	3	7	7	36	93
BEE	0	0	3	6	6
BELPOWER	27	80	845	25	4
BOLT ENERGIE	0	0	0	0	2
COCITER	0	0	0	1	0
COMFORT ENERGY	10	11	9	4	2
E.ON	8	7	7	2	0
EBEM	4	7	6	5	6
ECOPOWER	8	6	4	5	3
ELEGANT	32	58	91	115	192
ELEXYS	7	5	0	2	1
ELINDUS	6	5	5	9	3
ENECO	184	162	400	479	509
ENERGIE 2030	6	4	1	2	0
ENERGY PEOPLE	7	7	102	215	0
ENERGY2BUSINESS (ZENO)	0	0	18	22	3
ENGIE ELECTRABEL	847	912	1107	989	1392
ENI	552	543	206	0	0
ENOVOS	0	35	49	2	0
ESSENT	702	869	754	1636	1238
LAMPIRIS	455	370	398	528	453
LUMINUS	1346	1370	1385	1216	837
MEGA	34	35	78	422	624
NATURGY	0	0	1	2	5
OCTA+	83	87	90	83	78
POWEO	197	132	107	77	3
SCHOLT ENERGY CONTROL	0	0	0	1	0
TOTAL	98	165	113	85	94
TREVION	0	0	2	0	1
UNIPER	0	0	0	0	2
VLAAMS ENERGIEBEDRIJF	0	0	4	0	1
VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER	0	0	0	28	78
WATZ	7	13	25	27	26
TOTAL	**4.623**	**4.890**	**5.817**	**6.024**	**5.656**





Comparaison de la proportion de plaintes en 2020 avec le nombre de points de raccordement du réseau de distribution au 31 décembre 2019.





II. Nombre de plaintes par gestionnaire de réseau de distribution

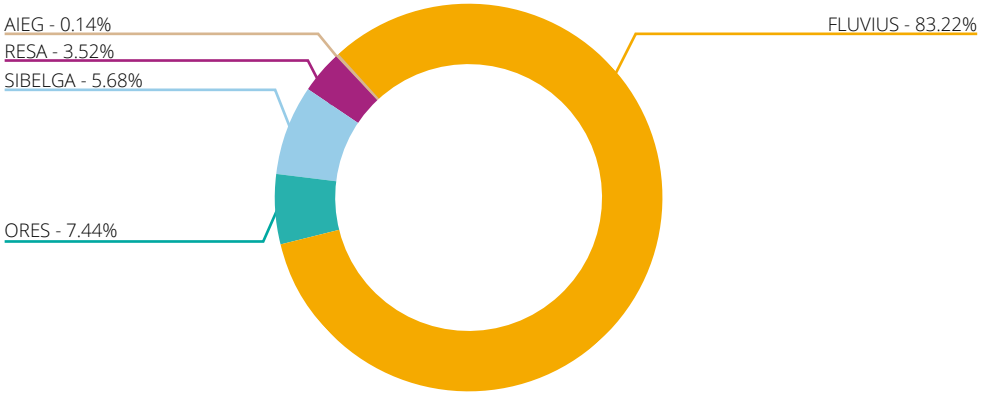
Un gestionnaire de réseau de distribution (GRD) se porte garant pour la distribution de l'électricité et du gaz naturel jusqu'aux installations individuelles, donc à partir du réseau de haute tension (électricité) ou du réseau de haute pression (gaz naturel) jusqu'à l'habitation ou l'entreprise. Le GRD 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 de l'organisme de régulation des marchés wallons de l'énergie (CWaPE) et un Service des litiges auprès du régulateur de l'énergie bruxellois (BRUGEL). Ce Service de Médiation et ce Service des litiges régionaux 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 2016	Plaintes 2017	Plaintes 2018	Plaintes 2019	Plaintes 2020
FLANDRE					
FLUVIUS	630	844	822	877	615
TOTAL	**630**	**844**	**822**	**877**	**615**
BRUXELLES					
SIBELGA	69	63	55	52	42
TOTAL	**69**	**63**	**55**	**52**	**42**
WALLONIE					
AIEG	2	1	0	1	1
AIESH	0	0	0	0	0
ORES	100	79	81	54	55
REGIE DE WAVRE	0	1	0	1	0
RESA	35	36	28	32	26
TOTAL	**137**	**117**	**109**	**88**	**82**
TOTAL	836	1.024	986	1.017	739

TOTAL PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2020)



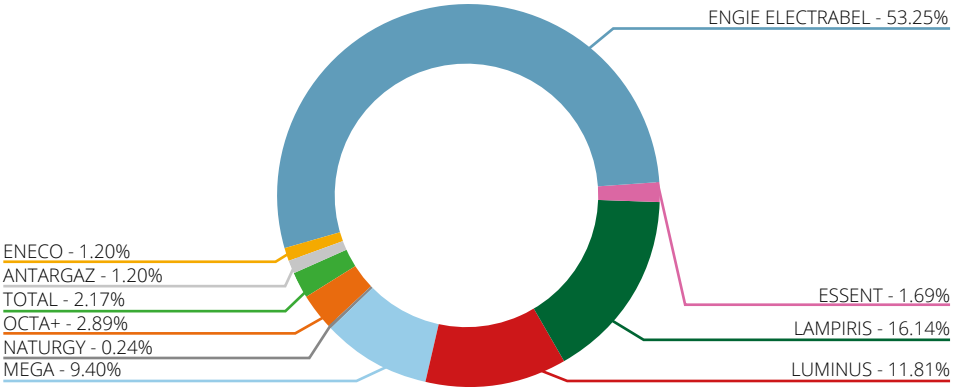


G. Nombre de plaintes par fournisseur d'énergie et par région

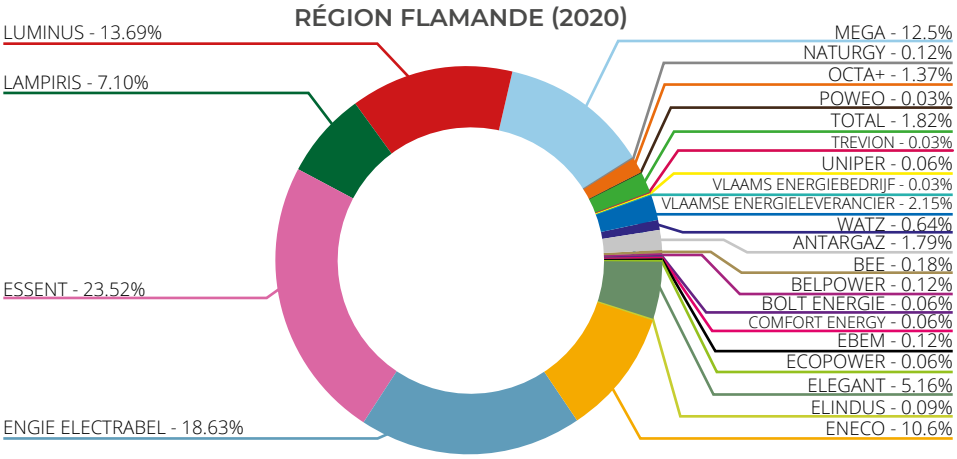
Une répartition du nombre de plaintes par fournisseur et par région est présentée ci-dessous. En ce qui concerne la comparaison par région, il faut bien sûr prendre en considération l'organisation et le fonctionnement du marché régional de l'énergie. Il faut donc également garder à l'esprit que les fournisseurs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

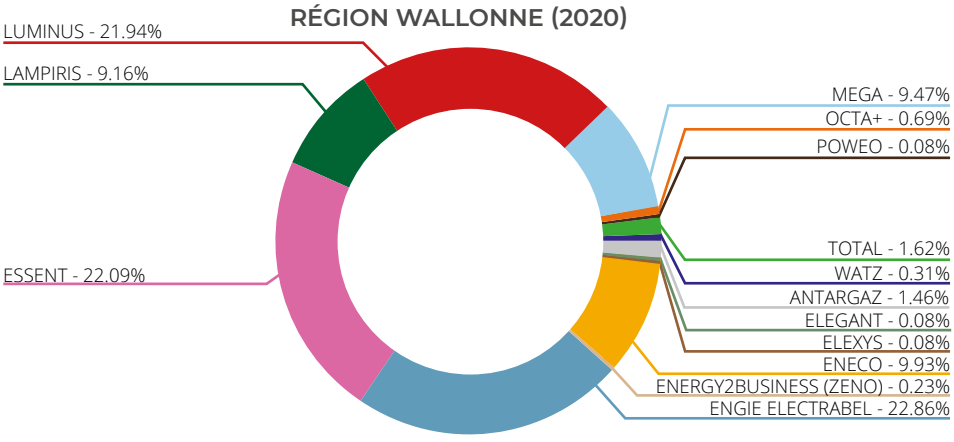
RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE (2020)



RÉGION FLAMANDE (2020)



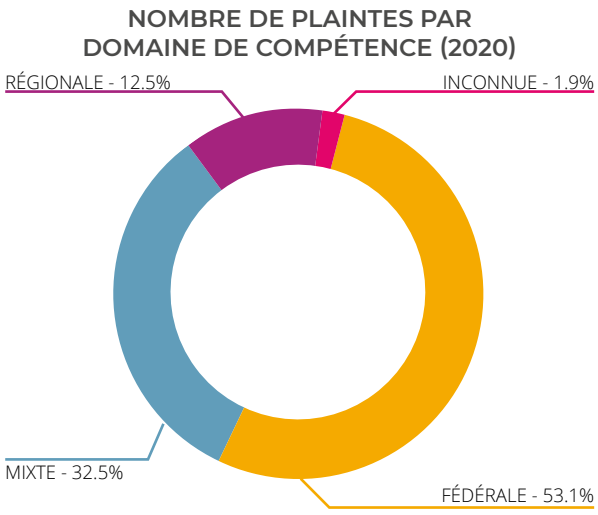
RÉGION WALLONNE (2020)





H. Nombre de plaintes par domaine de compétence

Parmi les plaintes, 3.525 (53,1 %) avaient trait au domaine de compétence fédérale et 827 (12,5 %) au domaine de compétence régionale. 2.158 plaintes (32,5 %) concernaient à la fois le domaine de compétence fédérale et le domaine de compétence régionale. Pour 129 plaintes (1,9 %), 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

3.525 plaintes (53,1 %) 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 T.V.A.) ;
- les pratiques du marché et la protection des consommateurs, et plus précisément le respect par les fournisseurs d'énergie qui l'ont ratifié de l'Accord consommateur intitulé « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz », et pour ceux ne l'ayant pas fait, le respect du Code de droit économique ;
- 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 827 plaintes (12,5 %), 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, telles que le respect des règlements techniques lors du recueil, de la validation et de la correction des données (numériques) de consommation ;
  - De plaintes relatives aux tarifs de raccordement et 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 le prélèvement énergétique flamand.
- 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 de raccordement et du réseau 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 contre les fournisseurs commerciaux ou sociaux 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 du gestionnaire de réseau relatives à des contestations découlant d'une demande d'indemnisation qui n'a pas été accordée ;
  - De plaintes relatives aux tarifs de raccordement et du réseau de distribution.

III. Compétence fédérale et régionale

Des factures d'énergie contestées qui concernent à la fois la compétence fédérale et la compétence régionale sont traitées également par le Service de Médiation. Cela concernait un total de 2.158 plaintes (32,5 %) en 2020.

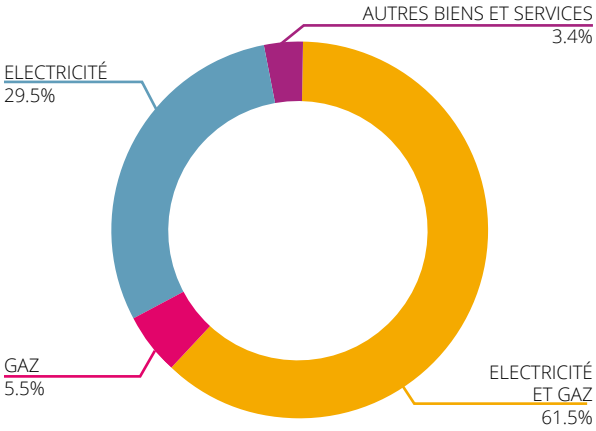


I. Nombre de plaintes par type d'énergie et par client final

I. Par type d'énergie

La plupart des plaintes (61,5 %) avaient trait aux factures d'électricité et de gaz naturel. Seuls 5,5 % des plaintes concernaient uniquement le gaz naturel, tandis que 29,5 % concernaient uniquement l'électricité. 226 plaintes (3,4 %) n'avaient trait ni à l'électricité, ni au gaz naturel, mais à d'autres produits, tels les produits pétroliers et les services dans le domaine des économies d'énergie, de l'entretien ou de la réparation des installations de chauffage, les panneaux solaires.

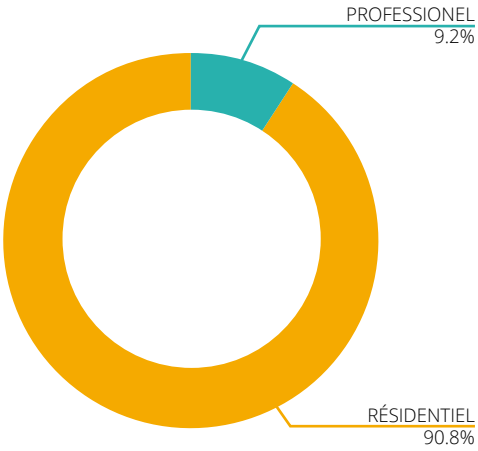
PLAINTES PAR TYPE D'ÉNERGIE (2020)



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 2020, c'est ainsi que 9,2 % des plaintes (soit 611 au total) avaient trait à des utilisateurs finals professionnels, tels que des entreprises unipersonnelles, des sociétés et des associations.

PLAINTES PAR CLIENT FINAL (2020)



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

I. Par type de 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 2020 portaient principalement sur des litiges relatifs :

- aux pratiques de vente et commerciales des fournisseurs d'énergie (20,5 %) ;
- à des problèmes de comptage, tels que le



traitement et la correction des données de comptage lors des relevés annuels (digitaux), en cas de compteur défectueux, en cas de déménagement ou d'inoccupation d'un immeuble, etc. (17 %) ;

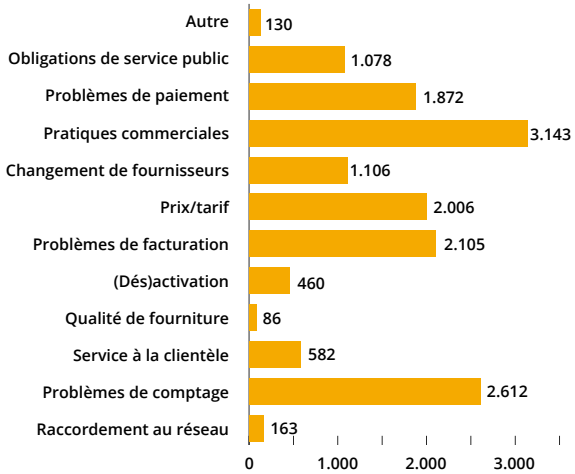
- à des problèmes de facturation, tels que l'élaboration (tardive) et la lisibilité des factures d'énergie (13,7 %) ;
- à la transparence des prix ou la clarté (de l'augmentation) des prix et des tarifs appliqués (13,1 %) ;
- à des problèmes de paiement des factures d'énergie, tels que les plans depaiement, 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 fermeture en cas de défaut de paiement (12,2 %) ;
- à des problèmes de changement 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 (7,2 %).

Les autres plaintes avaient trait :

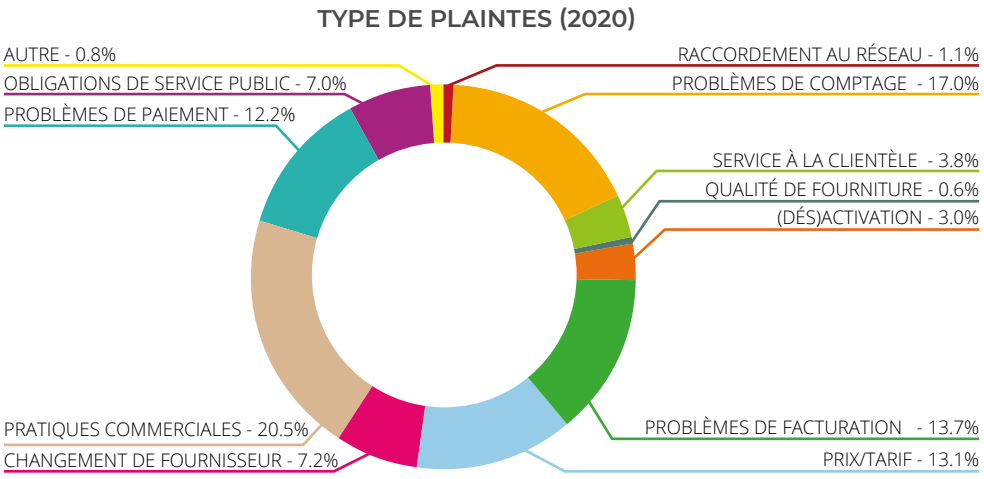
- à des compétences régionales (autres que celles relatives aux données de consommation), telles que les obligations de service public en matière sociale ou environnementale (7 %), les raccordements au réseau (1,1 %), la qualité de la livraison (0,6 %), et les interruptions ou les restrictions de fourniture en cas de défaut de paiement (3 %) ;
- à la qualité des services fournis, notamment par téléphone et par mail (3,8 %).

Pour 0,8 % 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.

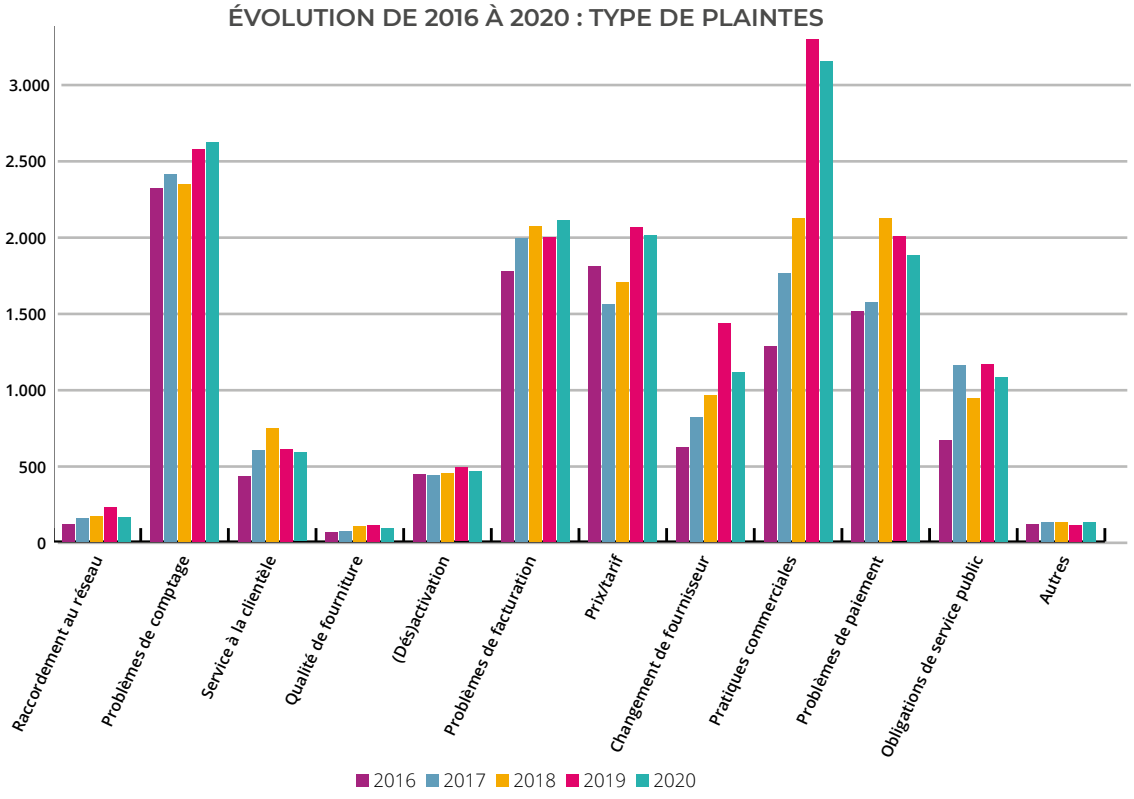
TYPE DE PLAINTES (2020)







Un aperçu de l'évolution des principaux types de plaintes pour la période 2016 – 2020 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. L'échantillon dont nous disposions n'étant pas suffisamment représentatif, certaines données statistiques ne sont pas affichées.

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 loyales 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 » ou au Code de droit économique.

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 poursuite de 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 en dehors de l'entreprise ou à distance, par l'intermédiaire ou non d'une tierce partie comme une plateforme de services, un comparateur de prix ou un courtier en énergie.

Pendant (et à cause de) la crise sanitaire, nous avons aussi constaté une modification de certaines pratiques commerciales.

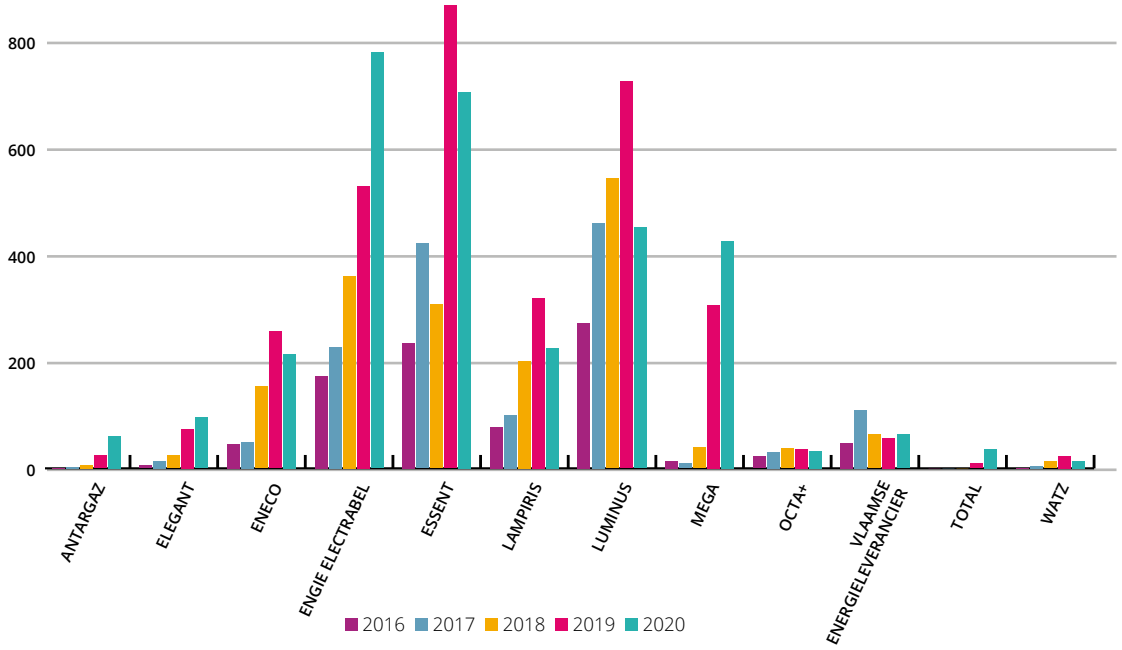
- Dans les pratiques de vente, le démarchage à domicile, qui n'était plus autorisé, voire interdit, a été remplacé pendant le confinement par les ventes à distance par téléphone et/ou sur Internet.
- Trop peu de fournisseurs d'énergie ont consenti des efforts pour faire profiter leurs clients de prix plus avantageux parce qu'ils ont choisi de simplement prolonger (tacitement) les contrats d'énergie plus chers.

PRATIQUES COMMERCIALES PAR FOURNISSEUR (2020)





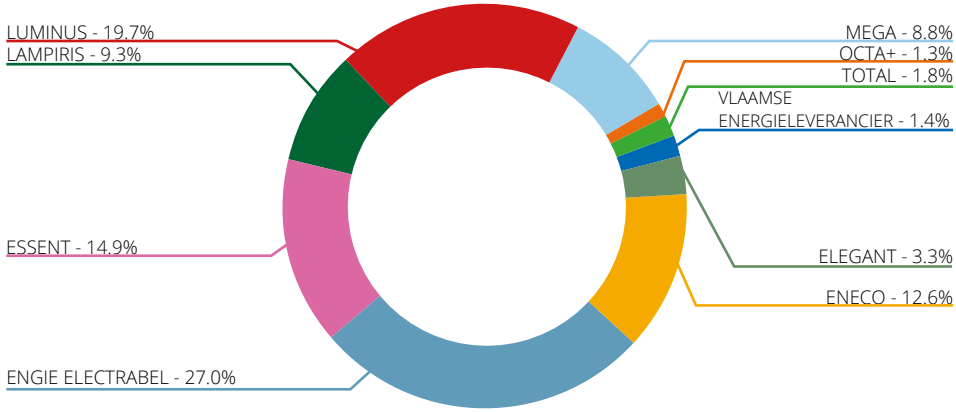
ÉVOLUTION DE 2016 À 2020 : PRATIQUES COMMERCIALES PAR FOURNISSEUR



PROBLÈMES LIÉS AUX COMPTEURS (17 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

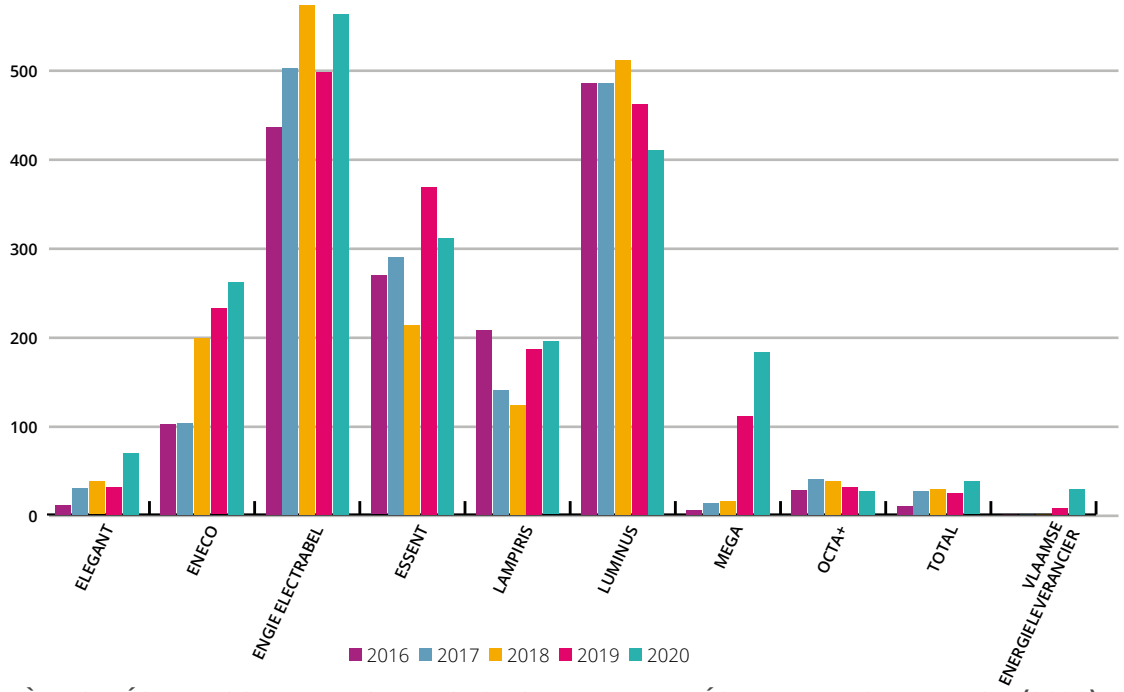
On entend par problèmes liés aux compteurs, les plaintes relatives à la consommation facturée après un relevé de compteur (ou en l'absence de relevé de compteur), ou en cas de dysfonctionnement d'un compteur, d'une inversion de compteur, d'un changement de compteur, d'un déménagement, d'un décès ou d'une 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 de raccordement. C'est très certainement le cas lors de problèmes liés aux données de consommation causées par une mauvaise communication 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). Sont également apparues en Flandre, en 2020, les premières demandes et plaintes à propos de l'installation et du fonctionnement des compteurs numériques, et concernant la facturation des données de comptage numériques, surtout en combinaison avec des panneaux solaires.

PROBLÈMES LIÉS AUX COMPTEURS PAR FOURNISSEUR (2020)

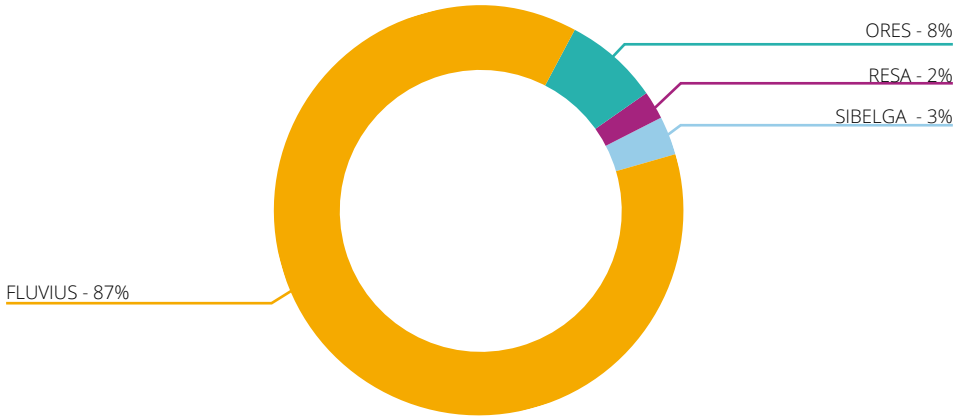




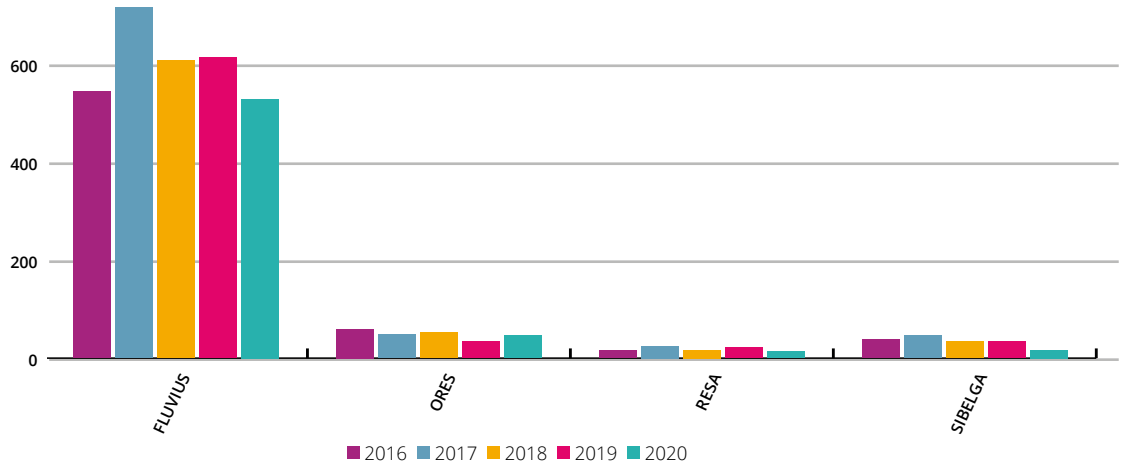
ÉVOLUTION DE 2016 À 2020 : PROBLÈMES LIÉS AUX COMPTEURS PAR FOURNISSEUR



PROBLÈMES LIÉS AUX COMPTEURS PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2020)



ÉVOLUTION DE 2016 À 2020 : PROBLÈMES LIÉS AUX COMPTEURS PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION





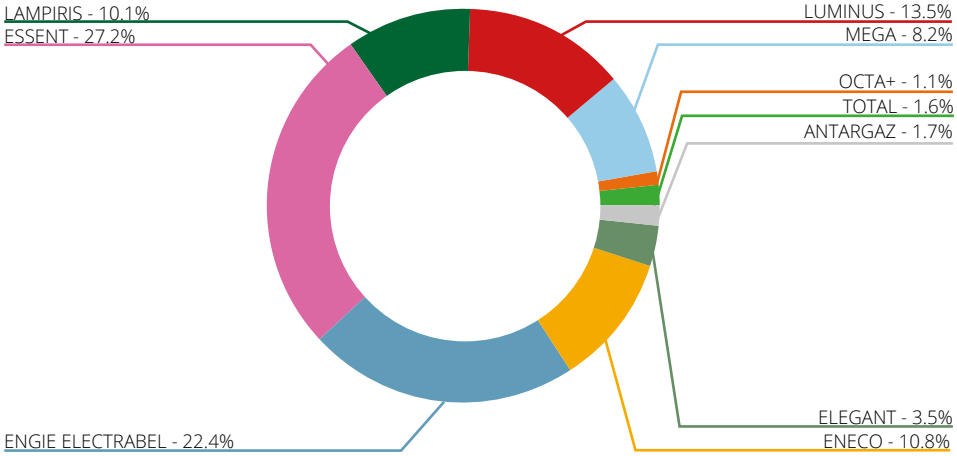
PROCESSUS DE FACTURATION (13,7 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

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.

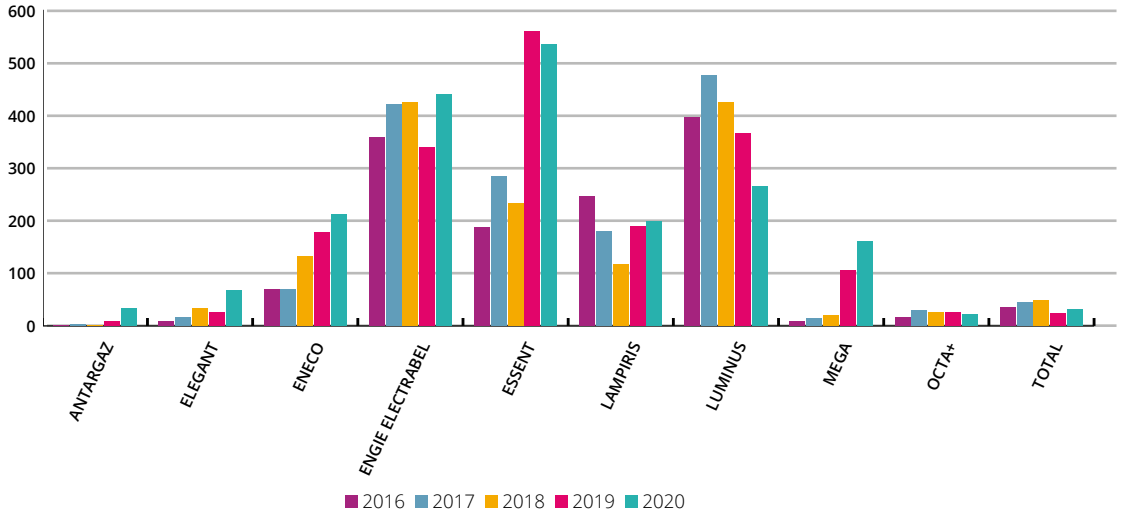
Ces problèmes de facturation concernent, en général, un traitement administratif, technique ou comptable erroné ou tardif des données de facturation, telles que les données des clients ou de consommation.

La proportion liée à ESSENT est ici significative, tout comme en 2019, mais une diminution du nombre de plaintes relatives au système de facturation peut être relevée.

PROCESSUS DE FACTURATION PAR FOURNISSEUR (2020)



ÉVOLUTION DE 2016 À 2020 : PROCESSUS DE FACTURATION PAR FOURNISSEUR



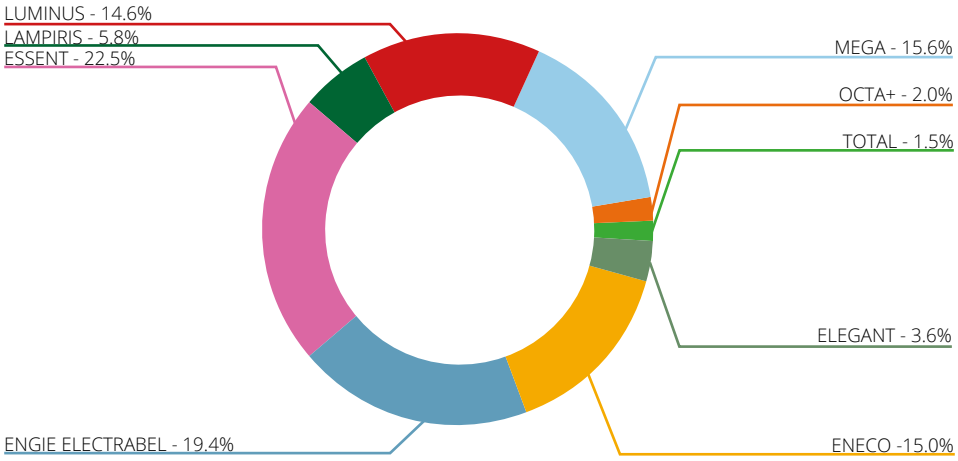


TRANSPARENCE DES PRIX ET DES TARIFS (13,1 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

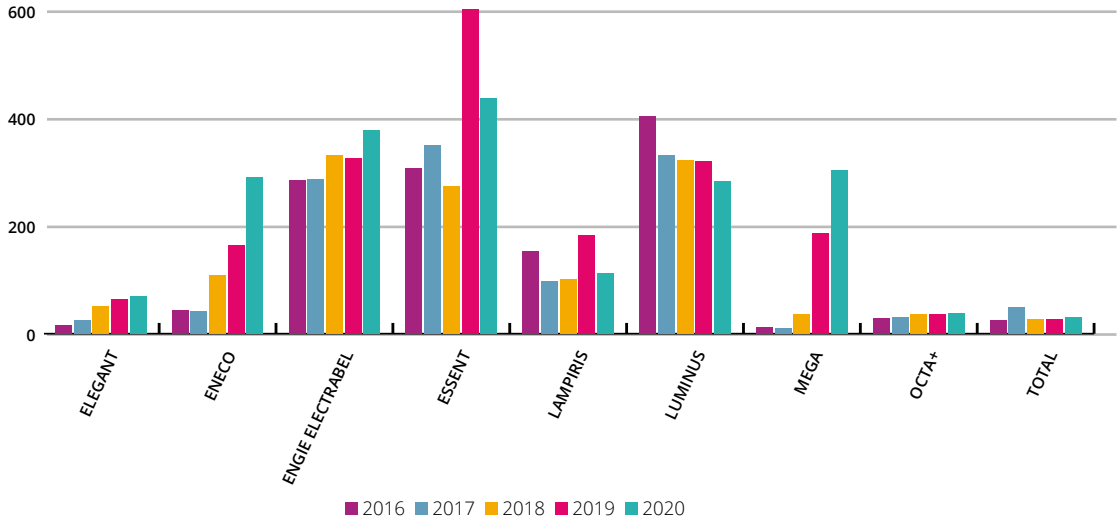
En matière de transparence des prix ou des tarifs sur la facture d'énergie, il faut faire la distinction entre :

- 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 calculées pour le transport et la distribution (raccordement et utilisation) de l'électricité et du gaz naturel ;
- Les taxes et redevances calculées par les différentes autorités.

TRANSPARENCE DES PRIX PAR FOURNISSEUR (2020)

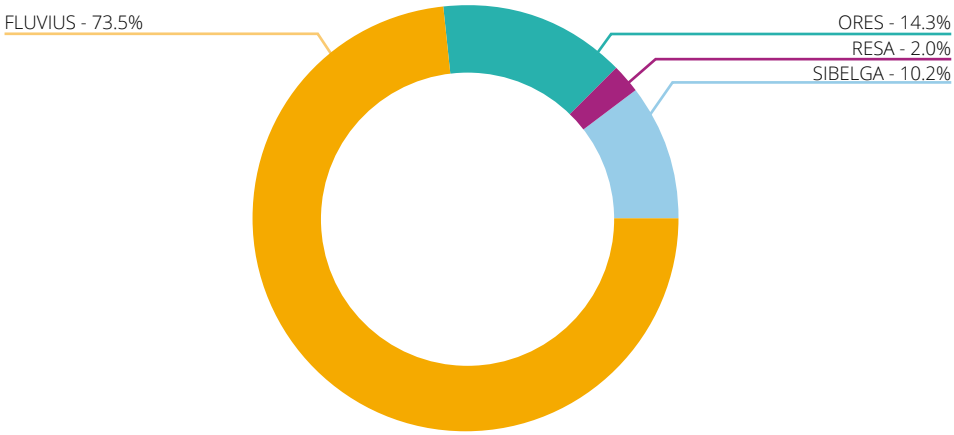


ÉVOLUTION DE 2016 À 2020 : TRANSPARENCE DES PRIX PAR FOURNISSEUR

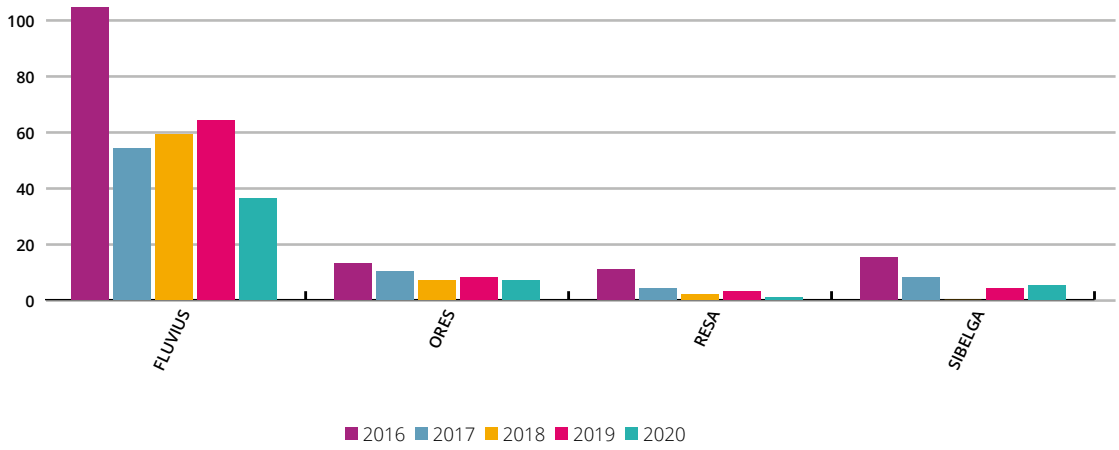




TRANSPARENCE DES PRIX PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2020)



ÉVOLUTION DE 2016 À 2020 : 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.

REDEVANCES DE RÉSEAU :

Les frais de transport et de distribution étaient approuvés par la CREG, le régulateur fédéral, mais à la suite de la sixième réforme de l'État, la compétence en matière de tarifs des réseaux de distribution a été transférée des autorités fédérales 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 :

- Bruxelles : http://www.brugel.be
- Wallonie : http://www.cwape.be
- Flandre : http://www.vreg.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 des calculs des factures d'acompte, des réductions sur le prix de l'énergie et des indemnités 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 prolongation ou de reconduction des contrats d'énergie. Les plaintes de ce genre augmentent depuis des années chez MEGA principalement, tandis que chez ENECO, la hausse relevée en 2020 se justifiait surtout par la rectification tardive des factures de décompte de clients n'ayant plus droit au tarif social.

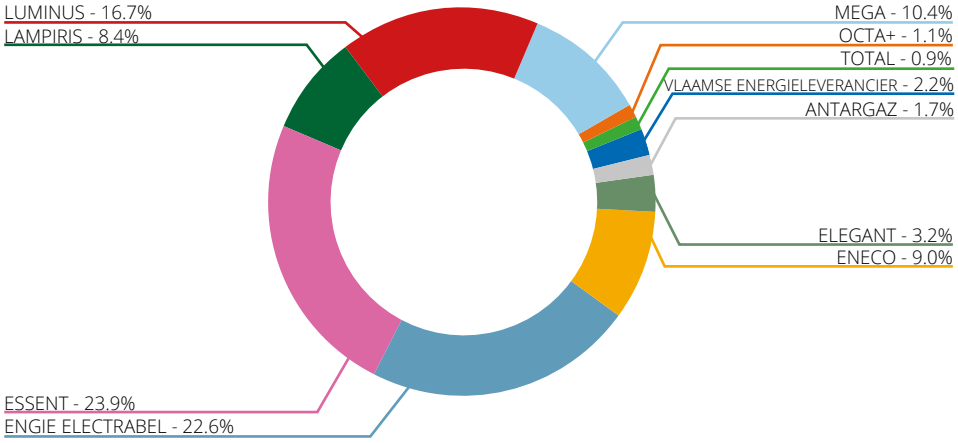


PROBLÈMES LIÉS AU PAIEMENT (12,2 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

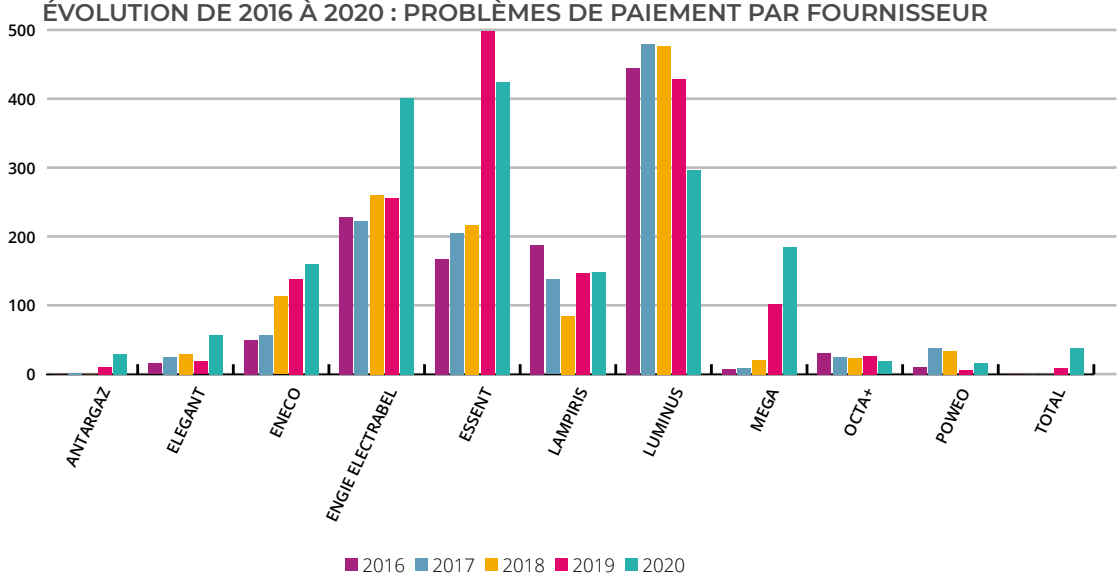
Les plaintes relatives à des problèmes de paiement ont principalement trait à des plans de paiement , à des domiciliations bancaires, au calcul de frais administratifs, à des problèmes de notes de crédit, à des garanties bancaires et à des remboursements tardifs.

En 2020, nous constatons aussi une augmentation du nombre de plaintes relatives à des professionnels du recouvrement (bureaux d'encaissement, bureaux d'avocats, huissiers de justice), appelés plus rapidement par certains fournisseurs d'énergie à récupérer le montant des défauts de paiement.

PROBLÈMES DE PAIEMENT PAR FOURNISSEUR (2020)



ÉVOLUTION DE 2016 À 2020 : PROBLÈMES DE PAIEMENT PAR FOURNISSEUR

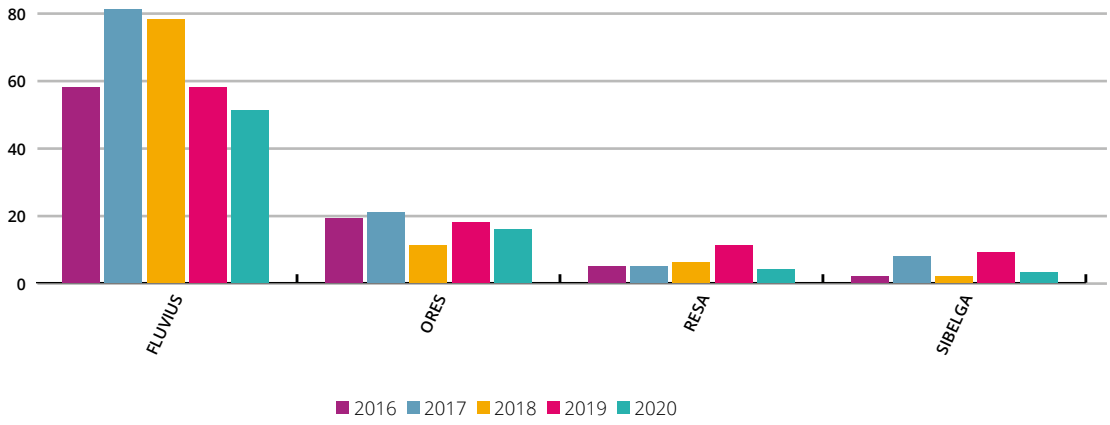




PROBLÈMES DE PAIEMENT PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2020)



ÉVOLUTION DE 2016 À 2020 :
PROBLÈMES DE PAIEMENT PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION



CHANGEMENT DE FOURNISSEUR (7,2 % 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 suite à 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 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. En 2020, une baisse est constatée pour la première fois depuis des années, avec 1.119 plaintes.

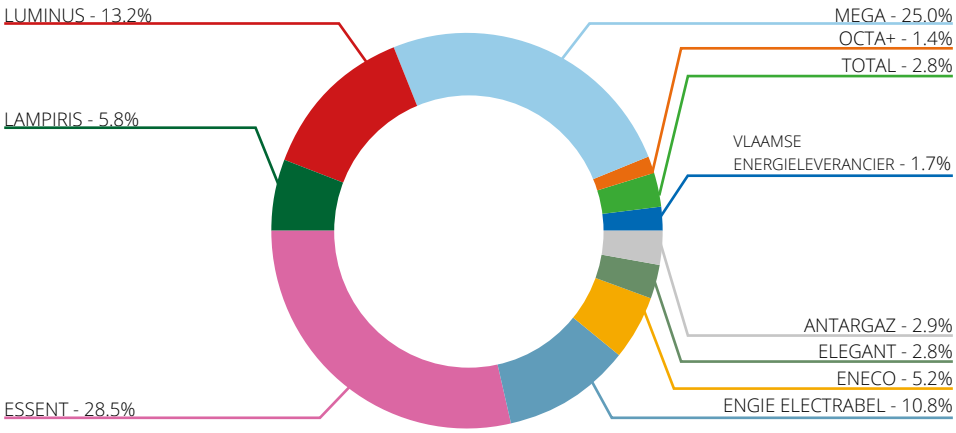
Cela pourrait s'expliquer par les strictes mesures sanitaires imposées en raison de la crise du coronavirus, et par la baisse des pratiques de démarchage à domicile s'étant elle-même accompagnée d'une diminution des changements non souhaités de fournisseur. De plus, un certain nombre de fournisseurs 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 indemnité 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.



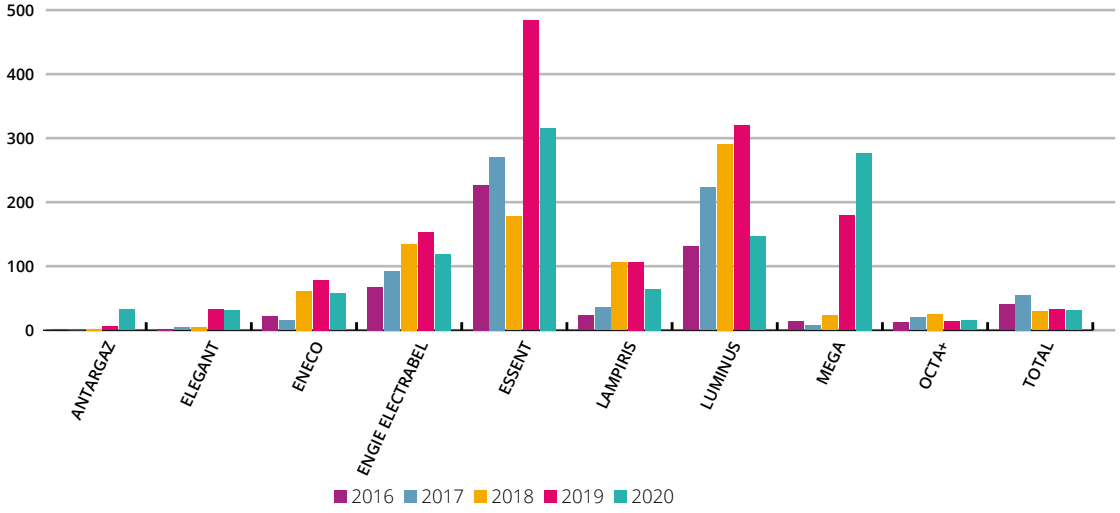
Le Service de Médiation a tenté d'intervenir dans ces litiges en signalant aux fournisseurs d'énergie que la disposition légale stipule « qu'aucune indemnité » ne peut être facturée en cas de changement de fournisseur s'il s'agit de clients résidentiels ou de PME, pour autant qu'un délai de résiliation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

Ces différences d'interprétation juridique entre le Service de Médiation de l'Énergie et certains fournisseurs ont donné lieu à une action collective en justice que le Service de Médiation pour le Consommateur a introduite auprès de la chambre néerlandophone du Tribunal de l'entreprise de Bruxelles le 3 août 2018. La décision définitive de la Cour d'Appel de Bruxelles à propos du jugement partiel du tribunal de l'entreprise sur la recevabilité de l'action collective en justice et le fond de l'affaire dans la phase dite de négociation est attendue pour le milieu de l'année 2021. Les parties adverses dans cette affaire qui sont encore actives sur le marché résidentiel de l'énergie sont ESSENT, LUMINUS, MEGA et OCTA+.

CHANGEMENT DE FOURNISSEUR (2020)



ÉVOLUTION DE 2016 À 2020 : CHANGEMENT DE FOURNISSEUR





COMPÉTENCES RÉGIONALES, AUTRES QU'EN MATIÈRE DE DONNÉES DE CONSOMMATION (11,7 % 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 clients finals résidentiels qui rencontrent des problèmes pour payer leur facture d'énergie. D'autre part, les fournisseurs peuvent intégrer dans leur prix de l'énergie les coûts de l'électricité verte et de la cogénération (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 fourniture, comme les pannes de courant et les questions relatives aux compensations financières pour les dommages subis ;
- Les réglementations en matière d'interruption et de suspension de fourniture (aussi appelé « drop »), prévoyant la suspension du contrat d'énergie du client final par le fournisseur commercial en cas de défaut de paiement et une prise en charge de la livraison par le gestionnaire de réseau de distribution en sa qualité de fournisseur de dernier ressort ou de fournisseur exceptionnel.

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 reprise de la fourniture d'électricité et de gaz naturel en cas de déménagement, de fraude, d'inoccupation d'un logement et pendant la période hivernale.

Le Service de Médiation constate qu'il y avait dans ce domaine souvent des problèmes lors de la clôture de contrats professionnels. Des clients professionnels confrontés à des problèmes financiers ne bénéficient en effet pas de la même protection que les clients finals résidentiels.

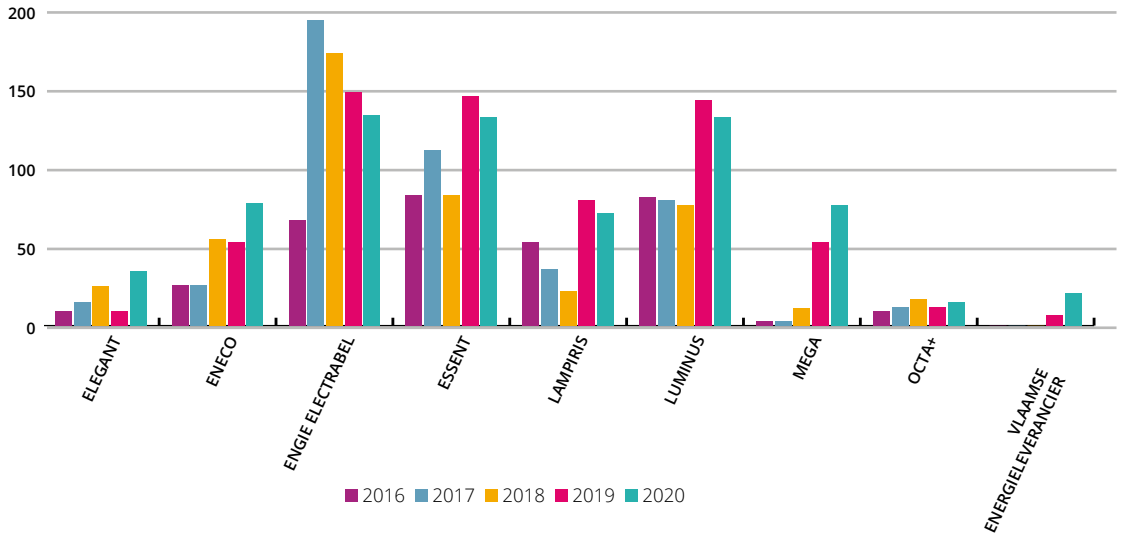
De telles plaintes sont généralement transmises par le Service de Médiation à la fois au fournisseur et au gestionnaire de réseau de distribution. En effet, en cas de défaut de paiement ou de retard de paiement par un utilisateur résidentiel, le fournisseur donne l'ordre d'arrêter le contrat (Flandre),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

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 service régional 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 wallon de l'énergie CWaPE, et le service des litiges du régulateur bruxellois de l'énergie BRUGEL.

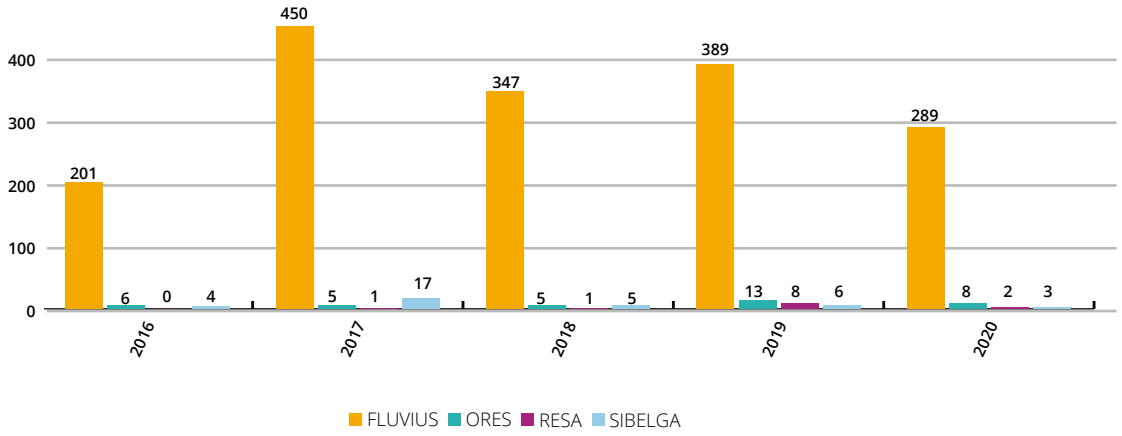


OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC D'ORDRE SOCIAL OU ENVIRONNEMENTAL (7 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

ÉVOLUTION DE 2016 À 2020 : OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC PAR FOURNISSEUR



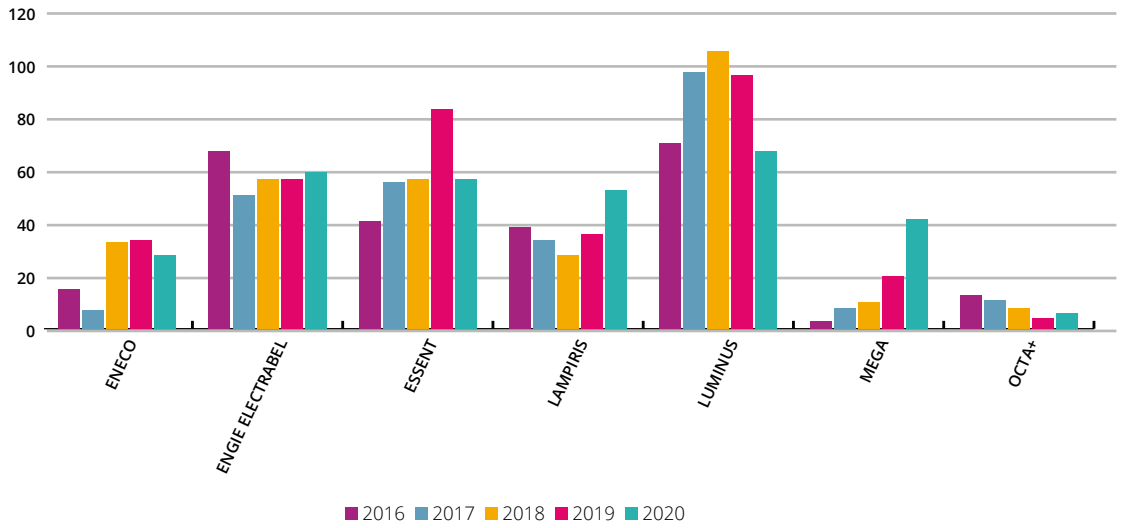
ÉVOLUTION DE 2016 À 2020 : OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION



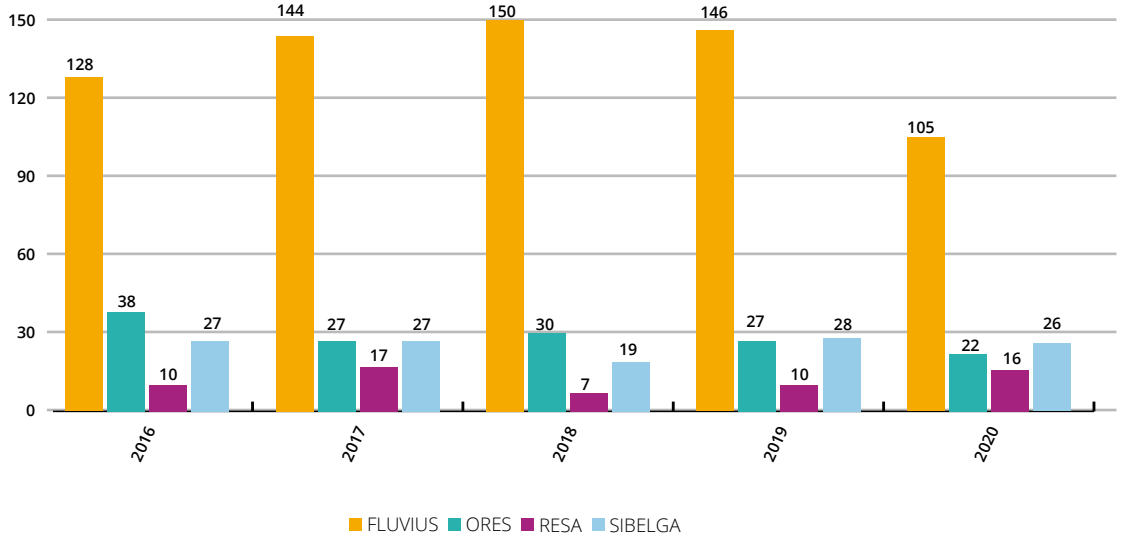


COUPURE/DROP (3,0 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

ÉVOLUTION DE 2016 À 2020 : INTERRUPTION/RESTRICTION PAR FOURNISSEUR



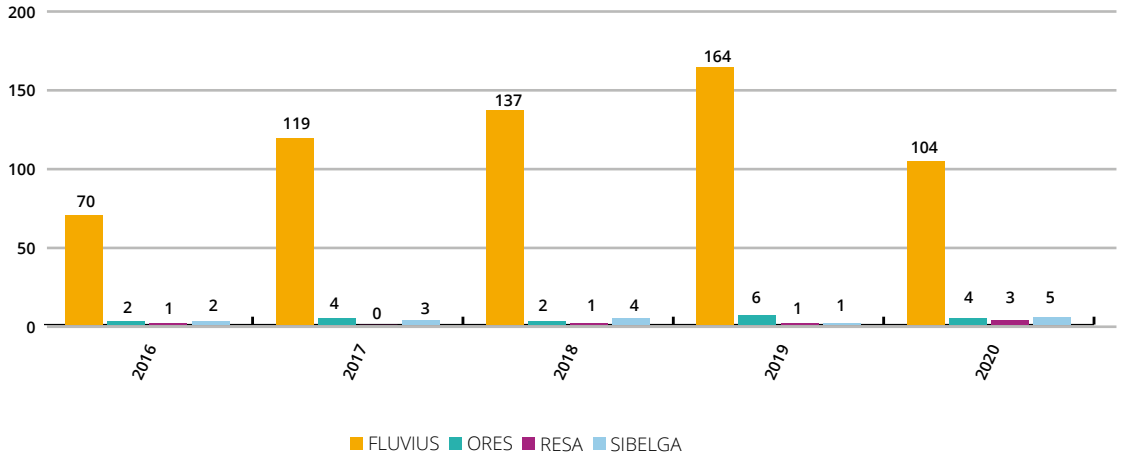
ÉVOLUTION DE 2016 À 2020 : COUPURE/DROP PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION





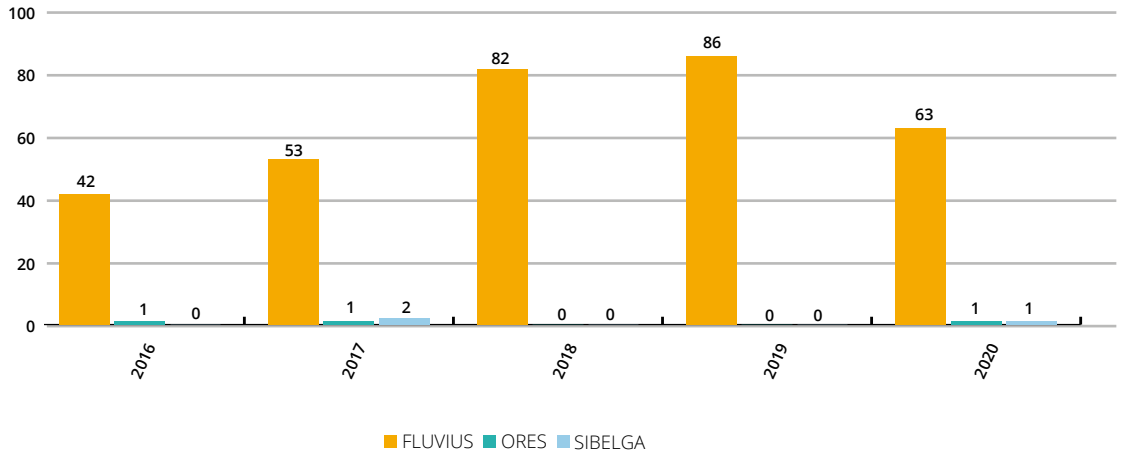
RACCORDEMENT AU RÉSEAU (1,1 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

ÉVOLUTION DE 2016 À 2020 : RACCORDEMENT AU RÉSEAU



QUALITÉ DE LA FOURNITURE (0,6 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

ÉVOLUTION DE 2016 À 2020 : QUALITÉ DE LA FOURNITURE



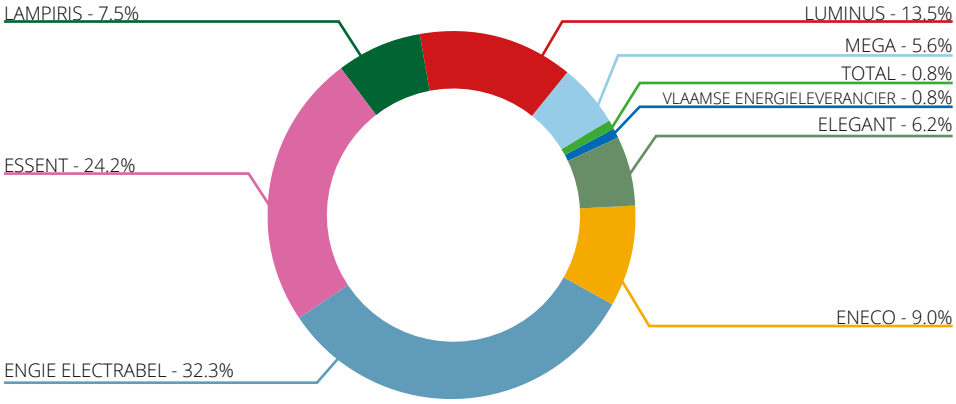


SERVICE À LA CLIENTÈLE (3,8 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

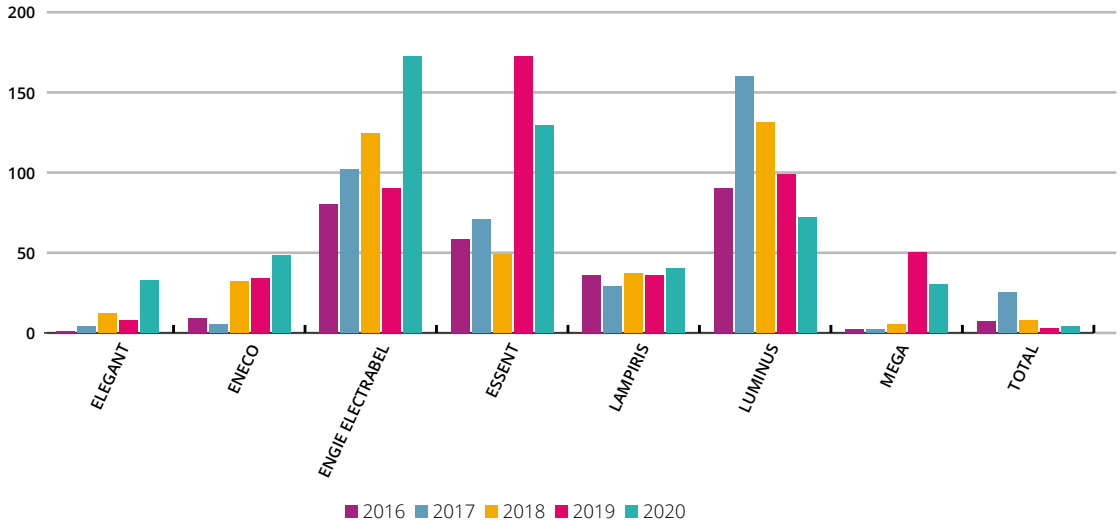
Le Service de Médiation enregistre aussi les plaintes en rapport avec la prestation de services des fournisseurs d'énergie. Il s'agit de plaintes relatives au service clientèle au sujet des appels téléphoniques (centres d'appels), de la gestion électronique des informations (y compris le traitement des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

Le Service de Médiation ne constate pas d'amélioration ou de détérioration en ce qui concerne le service à la clientèle des fournisseurs d'énergie (538 plaintes en 2020 contre 533 en 2019).

SERVICE À LA CLIENTÈLE PAR FOURNISSEUR (2020)



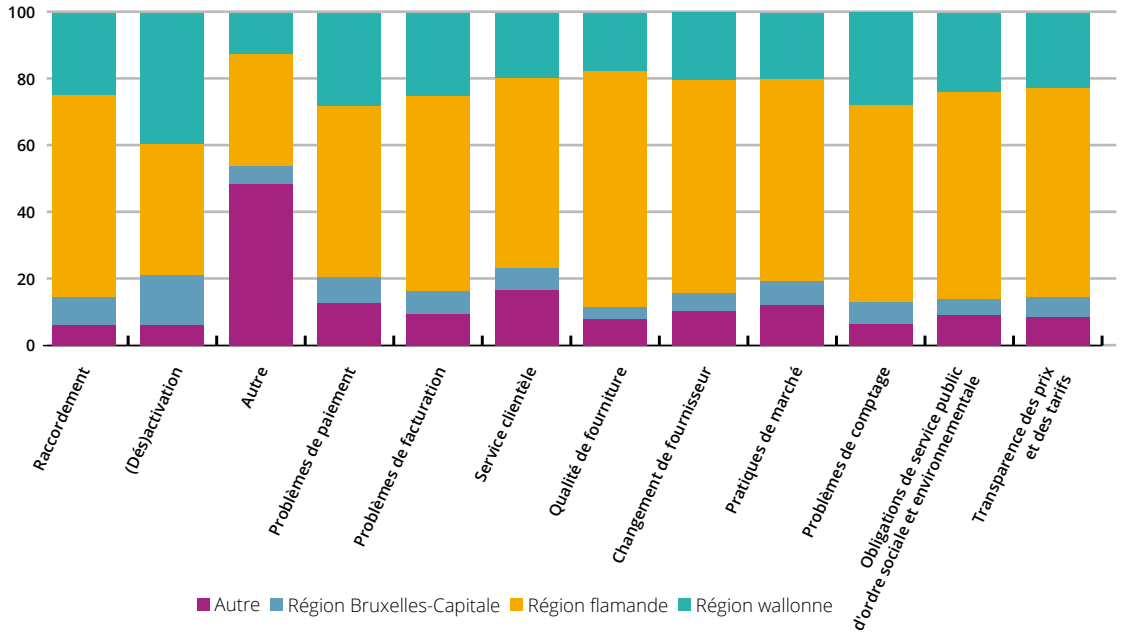
ÉVOLUTION DE 2016 À 2020 : SERVICE À LA CLIENTÈLE PAR FOURNISSEUR





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. Dans la catégorie de plaintes relatives à l'interruption ou la restriction, on observe relativement plus de plaintes à Bruxelles et en Wallonie au sujet d'interruptions 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

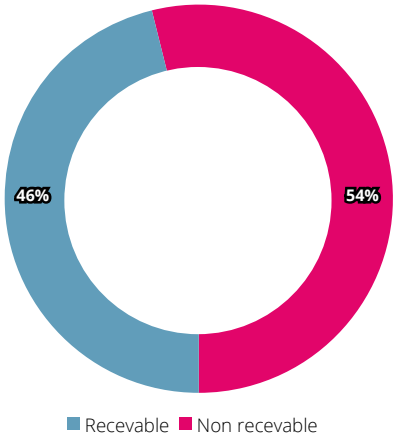
3



A. Nombre de plaintes recevables

Le Service de Médiation a reçu 2.613 plaintes recevables en 2020. Cela représente 46 % des plaintes qui relèvent de la compétence du Service de Médiation.

NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES (2020)



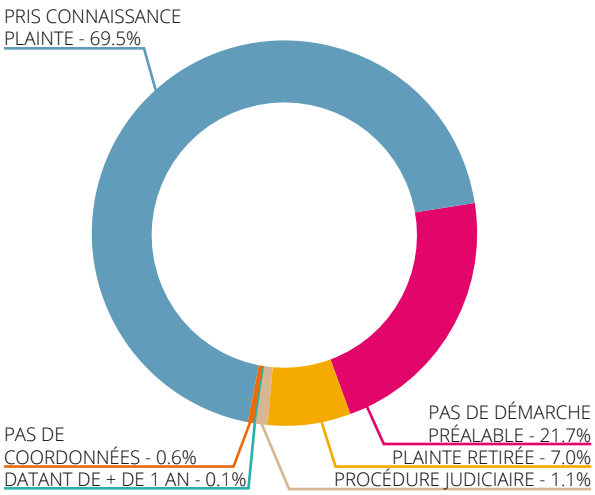
B. Nombre de plaintes irrecevables

Les 3.035 autres plaintes (54 %) qui relevaient de la compétence du Service de Médiation étaient irrecevables, car :

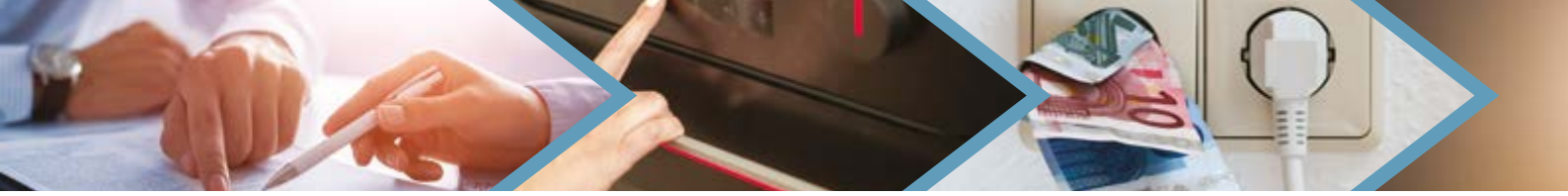
- le Service de Médiation a seulement été informé de plaintes qui sont adressées pour la première fois à l'entreprise d'énergie (69,5 % des plaintes irrecevables) ;
- le plaignant n'avait entrepris aucune démarche préalable auprès de l'entreprise d'énergie afin de parvenir à une solution ou n'a pu apporter aucune preuve à cet égard ou des preuves insuffisantes (21,7 % des plaintes irrecevables) ;
- la plainte faisait déjà l'objet d'une procédure judiciaire (1,1 % des plaintes irrecevables) ;
- la plainte avait été introduite depuis déjà plus d'un an auprès de l'entreprise d'énergie (0,1 %), ne comportait pas de coordonnées (0,6 %) ou avait été retirée parce qu'entre-temps, une solution avait été trouvée (7 % des plaintes irrecevables).



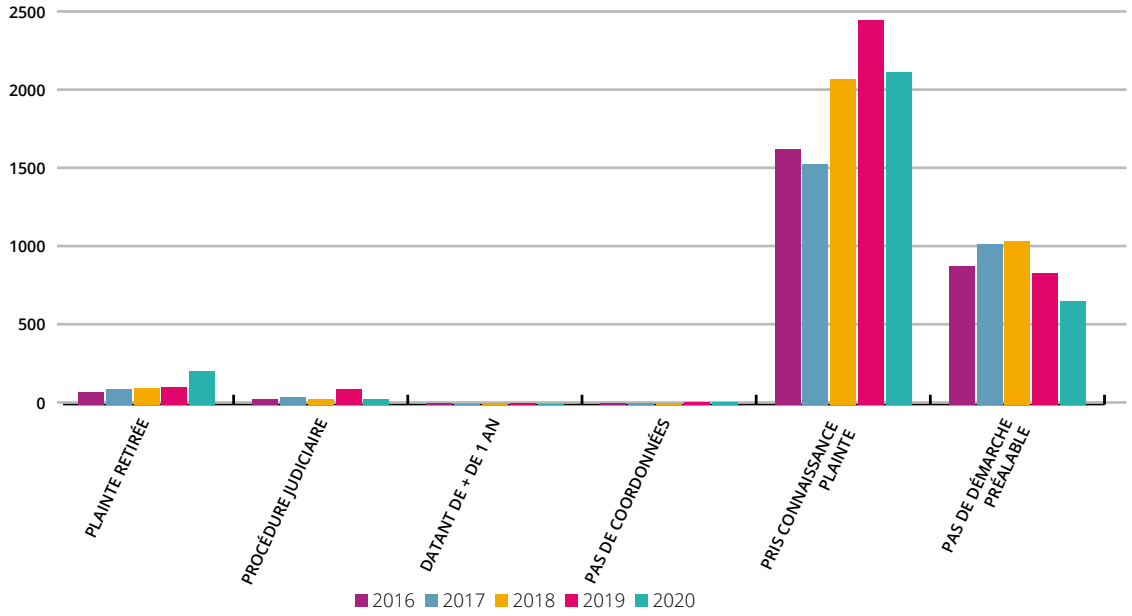
NOMBRE DE PLAINTES IRRECEVABLES (2020)



Voici l'évolution, à partir de 2016, 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 lui 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.



ÉVOLUTION DE 2016 À 2020 : NOMBRE DE PLAINTES IRRECEVABLES



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

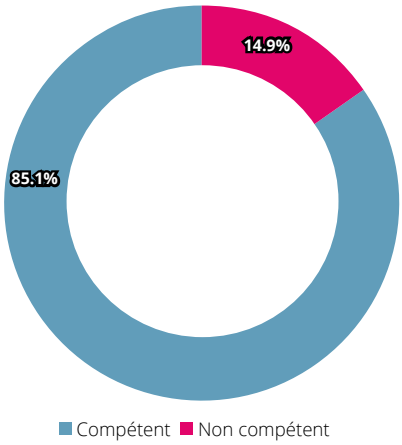
Pour 991 plaintes (14,9 %), le Service de Médiation n'était pas compétent car l'objet de la plainte concernait :

- les compétences exclusivement régionales en matière d'électricité et de gaz naturel. Ces plaintes sont transmises au Service régional de Médiation wallon de l'énergie (SRME) compétent mis en place par le régulateur wallon CWaPE (234 plaintes) ou au Service des litiges du régulateur bruxellois de l'énergie BRUGEL (42 plaintes). Les plaintes concernant exclusivement les questions flamandes sont traitées par le Service de Médiation lui-même et clôturées en référence au Régulateur flamand de l'énergie compétent, le VREG (372 plaintes) ;
- les pratiques de marché de certains fournisseurs et « courtiers en énergie » ou « comparateurs de prix ». Ces signalements ont été envoyés à la Direction générale de l'Inspection économique du SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie (23 plaintes) si ils concernent les dénonciations générales, par exemple des pratiques de vente d'un fournisseur, sans qu'un client final lésé ne soit (encore) cité ou dans le cas d'une dénonciation relative aux pratiques de vente et de marché d'un courtier en énergie ou d'un comparateur de prix ;
- la compétence d'autres services (de médiation) fédéraux ou régionaux (77 plaintes, dont 57 ont été transmises au Service de Médiation des consommateurs) ;
- notifications et demandes d'informations (196 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 47 dossiers, le Service de Médiation a engagé une procédure d'urgence car le client final était déconnecté de l'électricité ou du gaz naturel ou menaçait d'être déconnecté du réseau de distribution dans les trois jours ouvrables. Cette procédure d'urgence a également été utilisée pour les (re)connexions urgentes, qui sont envoyées à la fois au fournisseur d'énergie et au gestionnaire du réseau de distribution en vue d'éviter une déconnexion ou une (re)connexion urgente au réseau.

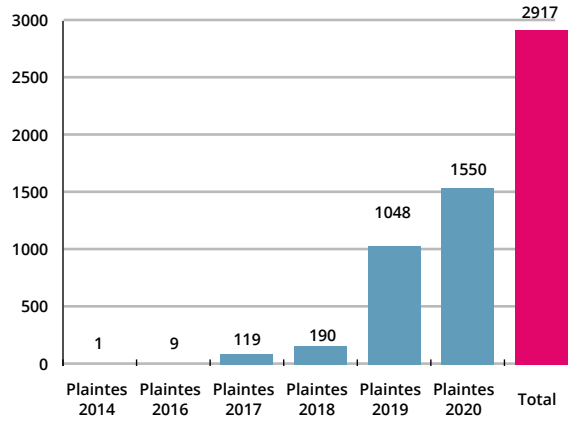
NOMBRE DE PLAINTES NON COMPÉTENTES (2020)



D. Nombre de plaintes clôturées

En 2020, le Service de Médiation a pu compléter et clôturer un total de 2.917 dossiers de plaintes recevables.

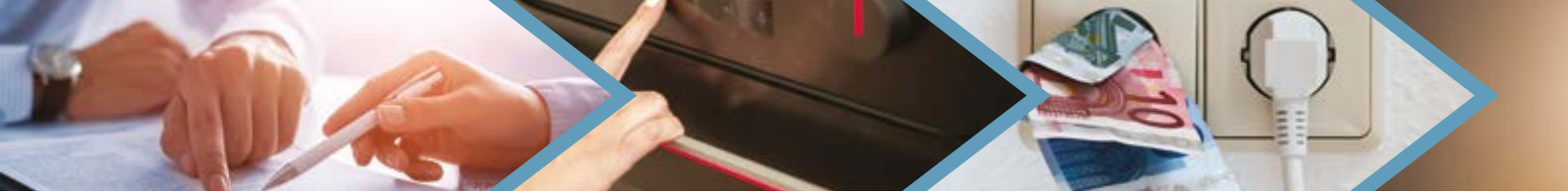
- 1 dossier clôturé concernait une plainte introduite en 2014 ;
- 9 dossiers clôturés concernaient des plaintes introduites en 2016 ;
- 119 dossiers concernaient des plaintes introduites en 2017 ;
- 190 dossiers concernaient des plaintes introduites en 2018 ;
- 1.048 dossiers concernaient des plaintes introduites en 2019 ;
- 1.550 dossiers concernant des plaintes introduites en 2020 ont été clôturés.



Pour 2020, cela signifie que le résultat de clôture des plaintes recevables est de 59,5% si l'on considère le nombre des plaintes clôturées en 2020 (2.917) par rapport au nombre des plaintes ouvertes recevables à la fin de 2019 (2.291) et au nombre des plaintes recevables, reçues en 2020 (2.613). Par conséquent, 1.987 dossiers de plaintes recevables devaient encore être traités pour le 31 décembre 2020. Sur le nombre total de plaintes recevables (26.623) reçues depuis la création du Service de Médiation, ce chiffre représente 7,5 % des plaintes recevables restant 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).

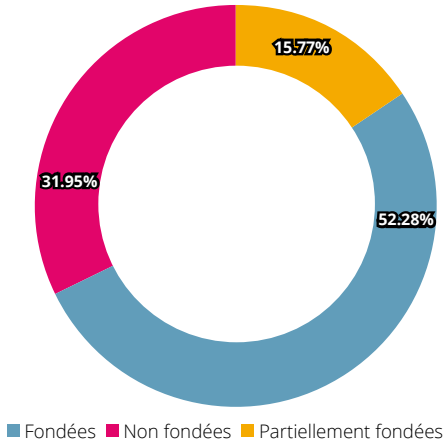
Enfin, le Service de Médiation assure également le suivi de plaintes qui sont considérées comme non recevables. Il envoie ces plaintes à l'entreprise d'énergie et analyse les réponses. Il communique également au plaignant qu'il peut introduire une plainte au Service de Médiation s'il n'est pas d'accord avec la réponse de l'entreprise d'énergie. Si l'on tient compte des plaintes non autorisées et irrecevables pour lesquelles le Service de Médiation fournit ce service, 97,1 % des plaintes déposées ont été traitées depuis sa création. En pratique, cela signifie que sur un total de 68.420 plaintes reçues, 1.987 dossiers étaient encore en cours de traitement par le Service de Médiation au 31 décembre 2020.



E. Nombre de plaintes (non) fondées

Sur les 2.917 plaintes recevables clôturées en 2020, selon le Service de Médiation :

- 1.525 plaintes fondées (52,28 %) ;
- 460 plaintes partiellement fondées (15,77 %) ;
- 932 plaintes non fondées (31,95 %).



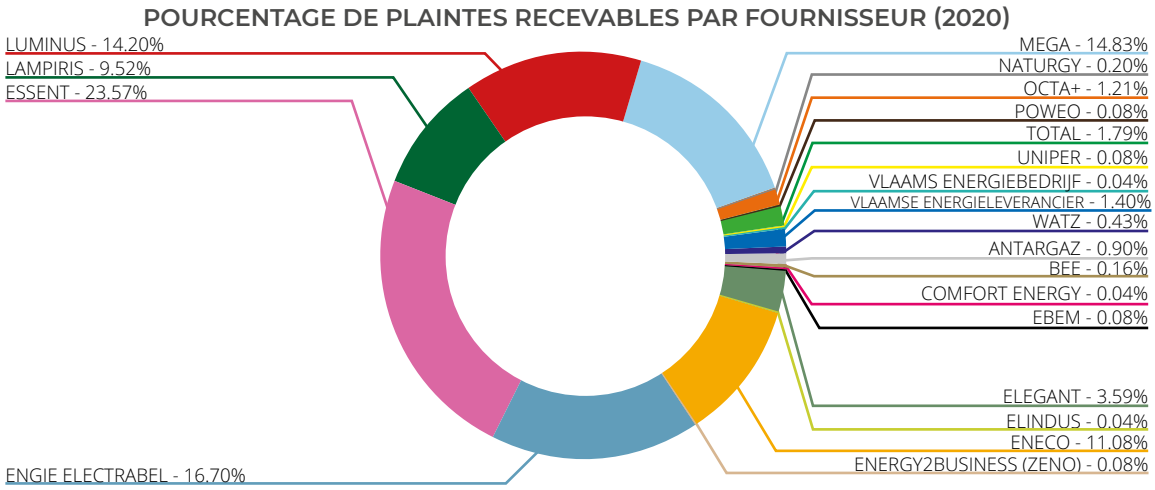
Le Service de Médiation évalue le bien-fondé d'une plainte sur la base du respect de la législation et de la réglementation fédérale et régionale. S'il a considéré qu'une plainte était partiellement fondée ou non fondée, cela ne signifie pas que la plainte n'était pas justifiée ou qu'il n'y avait pas 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, 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.

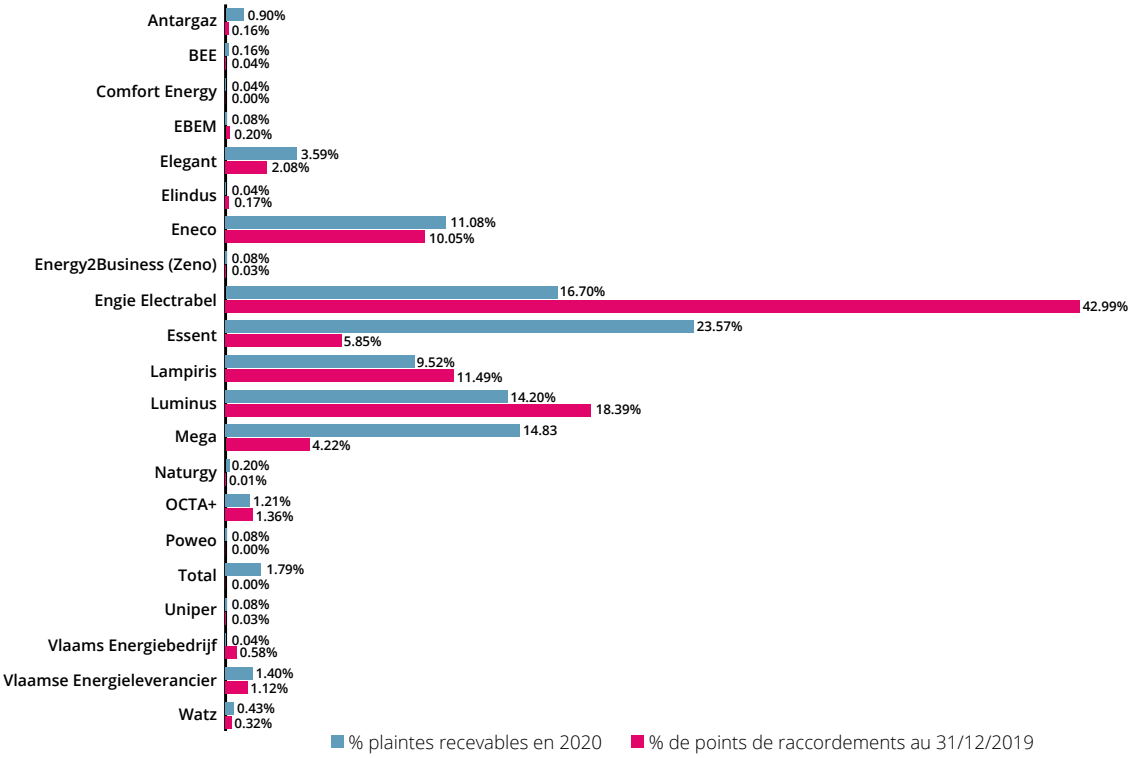


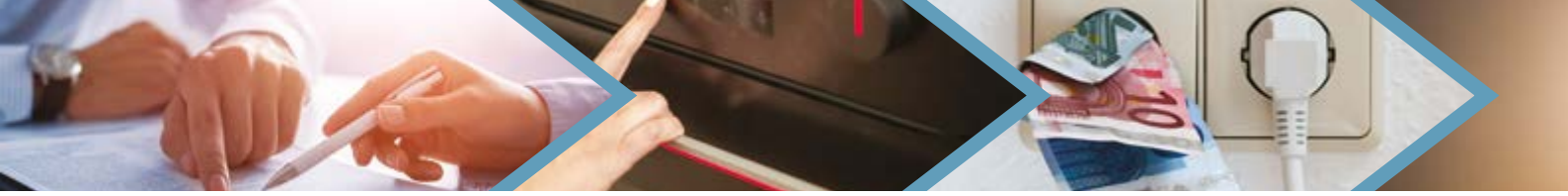
F. Plaintes recevables par fournisseur d'énergie

Sur les 2.613 plaintes recevables reçues en 2020, 98 % 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 de fournisseur non souhaité ou injustifié), aux gestionnaires de réseaux de distribution (par exemple, en cas d'enregistrement, de validation ou de communication des données - numériques - des compteurs) ou aux éléments de la facture d'énergie imposés par les autorités fédérales ou régionales (TVA, contribution énergétique, etc.).



Comparaison de la proportion de plaintes recevables en 2020 avec le nombre de points d'accès sur le réseau de distribution au 31 décembre 2019.



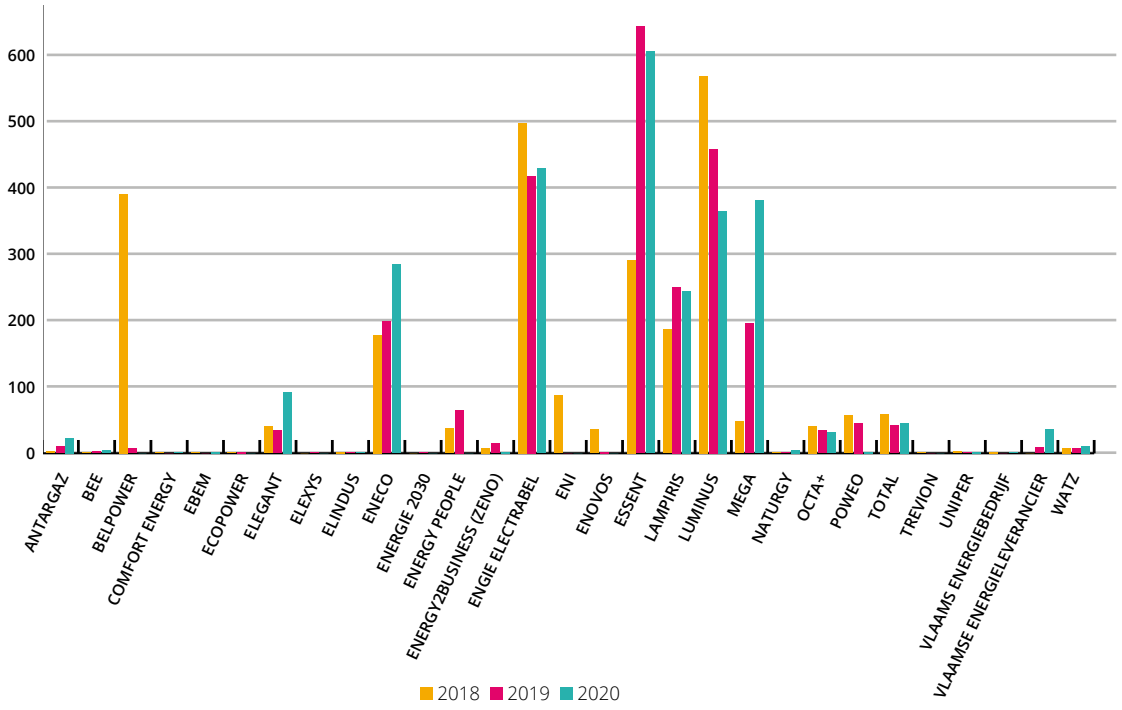


Si nous comparons ces données avec le nombre total de plaintes en 2020 (non seulement les plaintes recevables, mais aussi les plaintes irrecevables et non fondées) et avec le nombre de points d'accès sur le réseau de distribution au 31 décembre 2019, nous constatons des différences dans le « pourcentage 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 informations de contact.

Enfin, nous montrons également l'évolution du nombre de plaintes recevables par fournisseur pour les années 2018, 2019 et 2020.

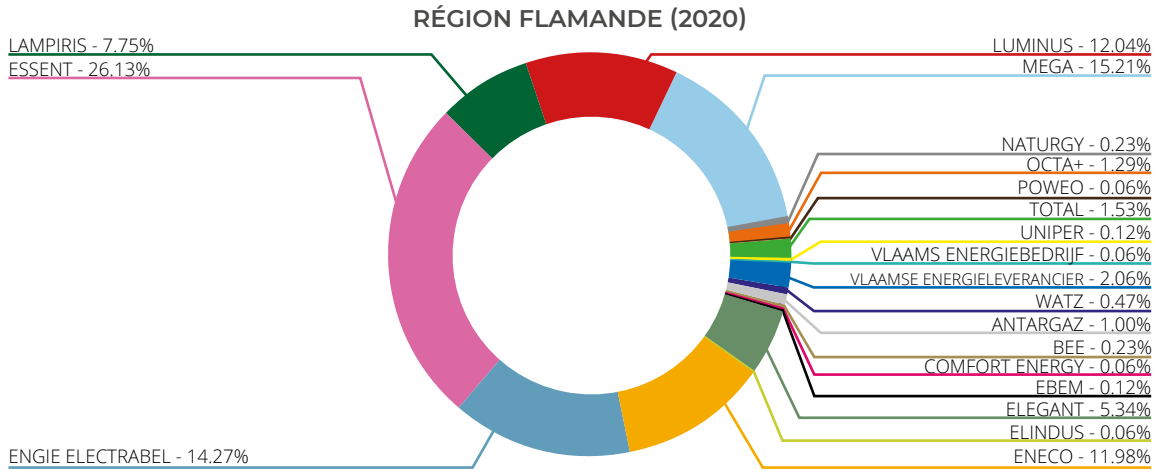
ÉVOLUTION DE 2018 À 2020 : NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES

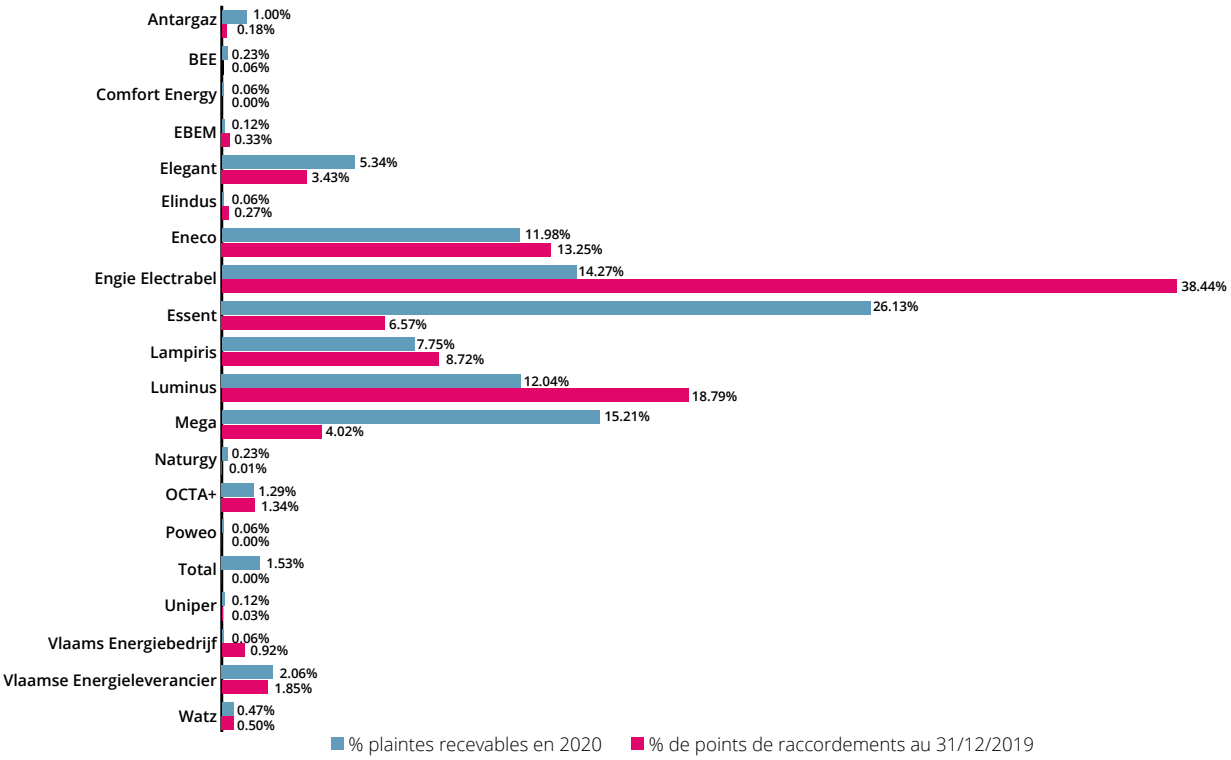


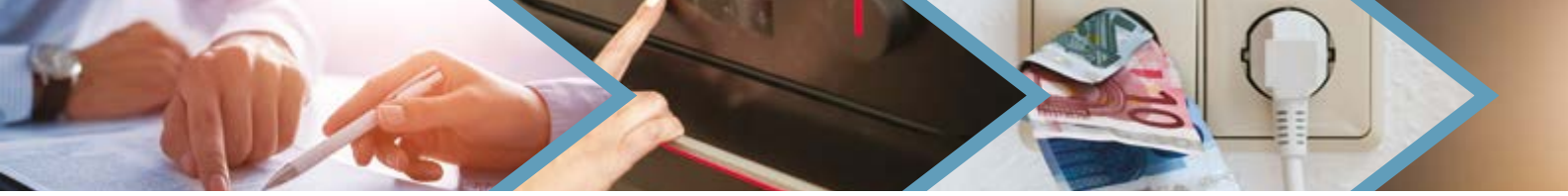


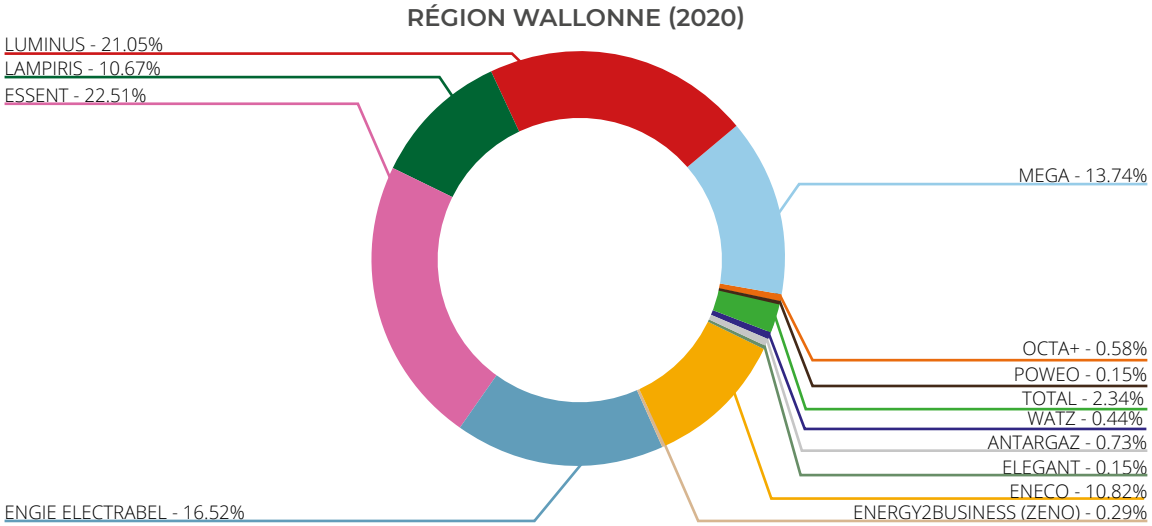
G. Plaintes recevables par région et par fournisseur d'énergie

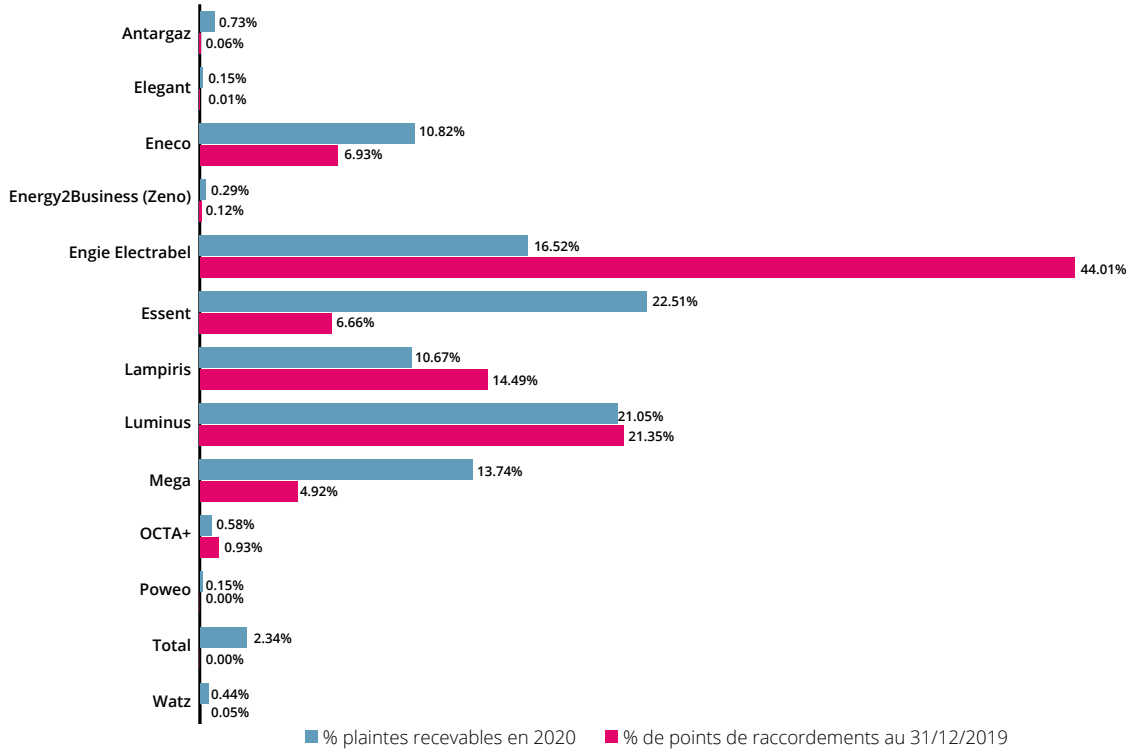
Le Service de Médiation donne ici un aperçu de la répartition des plaintes recevables par région et par fournisseur d'énergie. Les différences entre les régions s'expliquent par les parts de marché des fournisseurs d'énergie dans chaque région. Dans la Région flamande, la plupart des fournisseurs d'énergie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



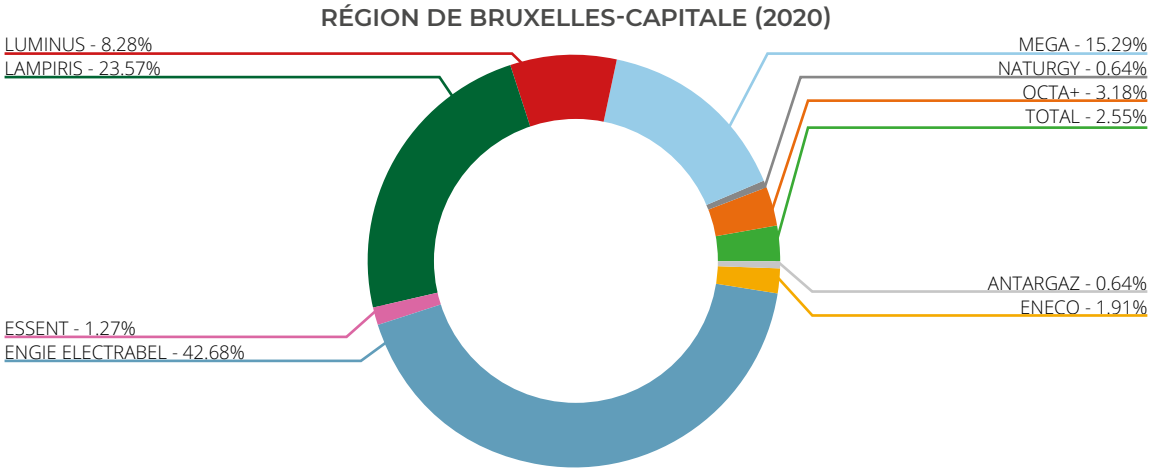


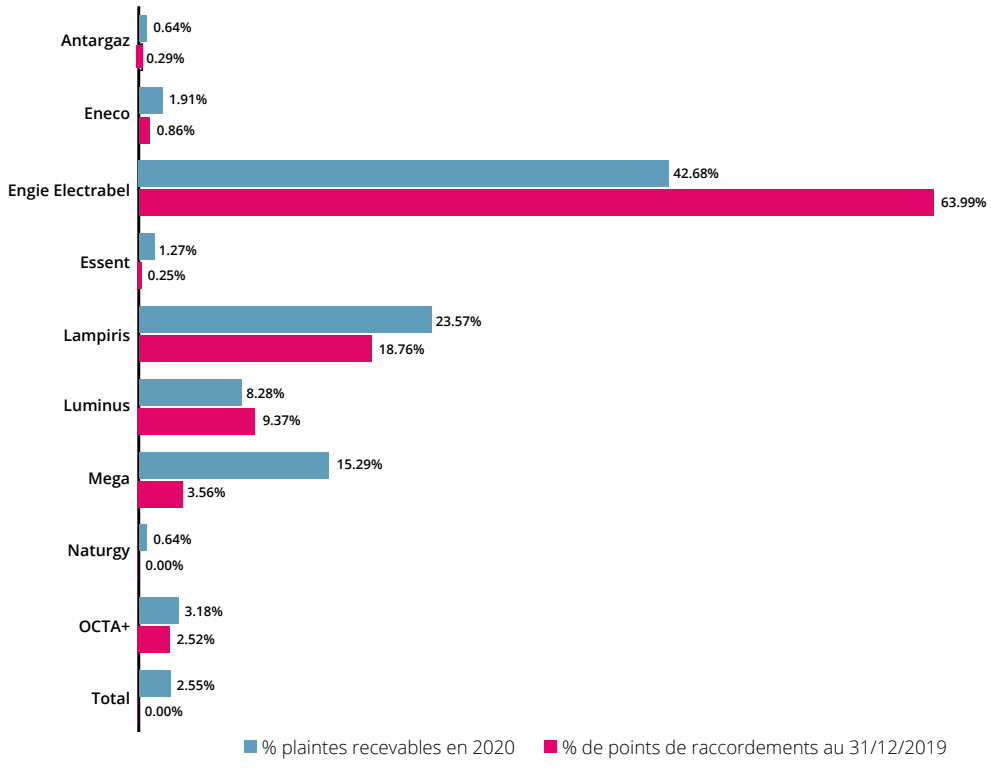


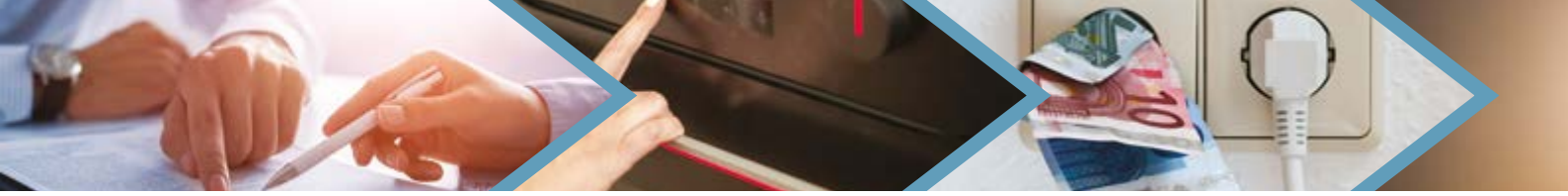

RÉGION WALLONNE (2020)
LUMINUS - 21.05%
LAMPIRIS - 10.67%
ESSENT - 22.51%
MEGA - 13.74%
OCTA+ - 0.58%
POWEO - 0.15%
TOTAL - 2.34%
WATZ - 0.44%
ANTARGAZ - 0.73%
ELEGANT - 0.15%
ENECO - 10.82%
ENERGY2BUSINESS (ZENO) - 0.29%
ENGIE ELECTRABEL - 16.52%


Antargaz
0.73%
0.06%
Elegant
0.15%
0.01%
Eneco
10.82%
6.93%
Energy2Business (Zeno)
0.29%
0.12%
Engie Electrabel
16.52%
44.01%
Essent
22.51%
6.66%
Lampiris
10.67%
14.49%
Luminus
21.05%
21.35%
Mega
13.74%
4.92%
OCTA+
0.58%
0.93%
Poweo
0.15%
0.00%
Total
2.34%
0.00%
Watz
0.44%
0.05%
% plaintes recevables en 2020
% de points de raccordements au 31/12/2019




RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE (2020)
LUMINUS - 8.28%
LAMPIRIS - 23.57%
MEGA - 15.29%
NATURGY - 0.64%
OCTA+ - 3.18%
TOTAL - 2.55%
ANTARGAZ - 0.64%
ENECO - 1.91%
ESSENT - 1.27%
ENGIE ELECTRABEL - 42.68%


Antargaz
0.64%
0.29%
Eneco
1.91%
0.86%
Engie Electrabel
42.68%
63.99%
Essent
1.27%
0.25%
Lampiris
23.57%
18.76%
Luminus
8.28%
9.37%
Mega
15.29%
3.56%
Naturgy
0.64%
0.00%
OCTA+
3.18%
2.52%
Total
2.55%
0.00%
% plaintes recevables en 2020
% de points de raccordements au 31/12/2019

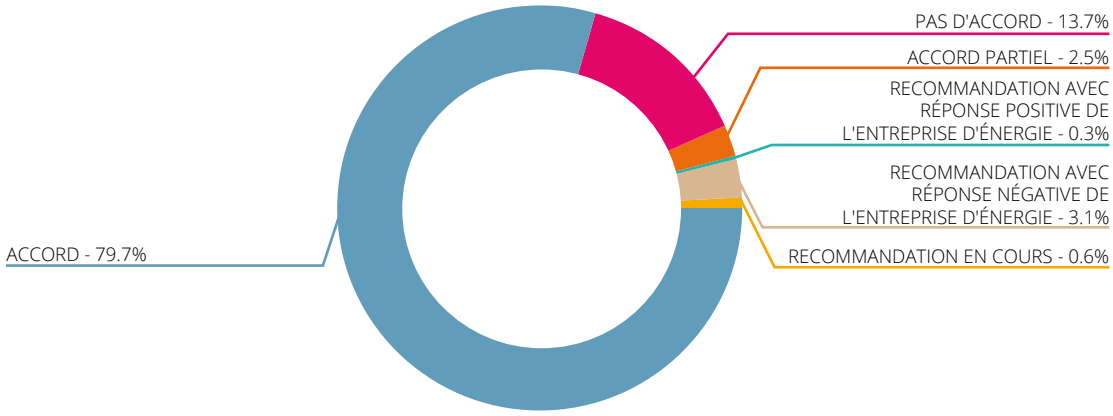


H. Nombre de plaintes selon le résultat

La durée moyenne du règlement des litiges pour les dossiers soumis au Service de Médiation depuis le 01/01/2020 est de 109 jours calendrier à compter du jour où une plainte est déclarée complète et recevable.

Les 2.917 plaintes recevables clôturées en 2020 ont eu le résultat suivant.

RÉSULTAT DES PLAINTES RECEVABLES CLÔTURÉES (2020)



I. Accord avec règlement à l'amiable

2.325 plaintes (79,9 %) 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 74 plaintes (2,5 %), 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.).

Dans les Régions, il existe bien des systèmes 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 117 recommandations en 2020 parce qu'il y avait, selon le Service de Médiation, suffisamment d'éléments juridiques et factuels dans le dossier. Pour 99 plaintes, le Service de Médiation a reçu une réponse de l'entreprise d'énergie en 2020 à une recommandation formulée précédemment. Seules 10 recommandations ont été suivies par les entreprises d'énergie, tandis que 89 recommandations n'ont pas été suivies par les entreprises d'énergie. Même dans ces cas, le Service de Médiation ne peut que clôturer le dossier, mais le plaignant dispose de la possibilité de faire usage utile d'une recommandation dans une procédure judiciaire à l'égard de l'entreprise d'énergie concernée.

IV. Absence d'accord

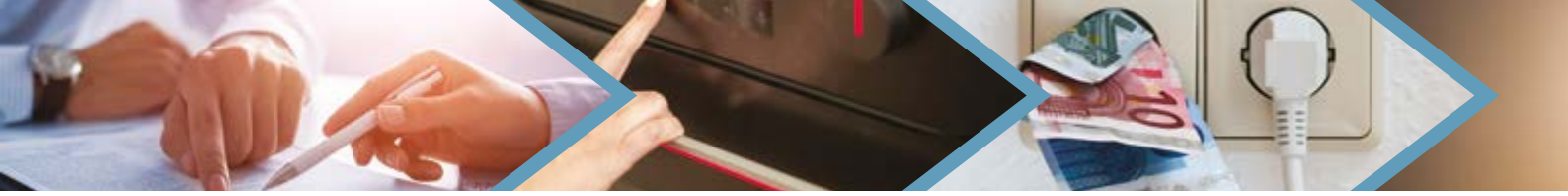
Enfin, aucun accord n'a été conclu pour 401 plaintes (13,7 %). Voici les principales raisons :

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

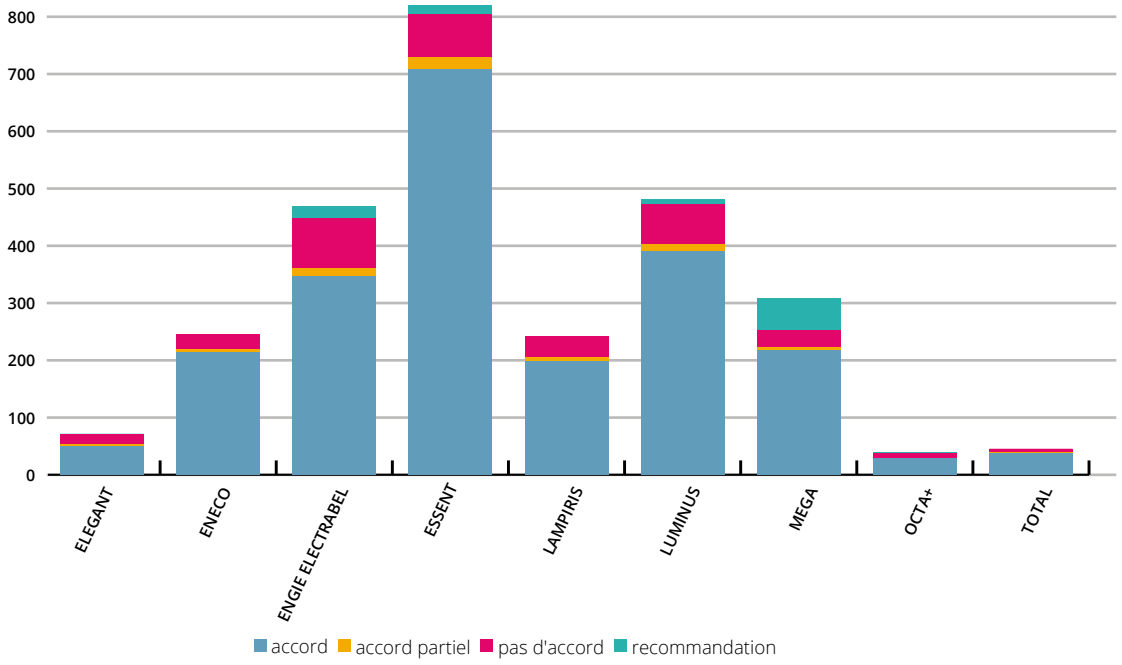
Si le Service de Médiation constate, dans un dossier de plainte, que l'entreprise d'énergie n'a enfreint aucune règle fédérale et/ou régionale, cette entreprise est libre de proposer néanmoins une solution. Ce type de règlement via une compensation commerciale peut, par exemple, consister en l'annulation 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 plainte, 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.

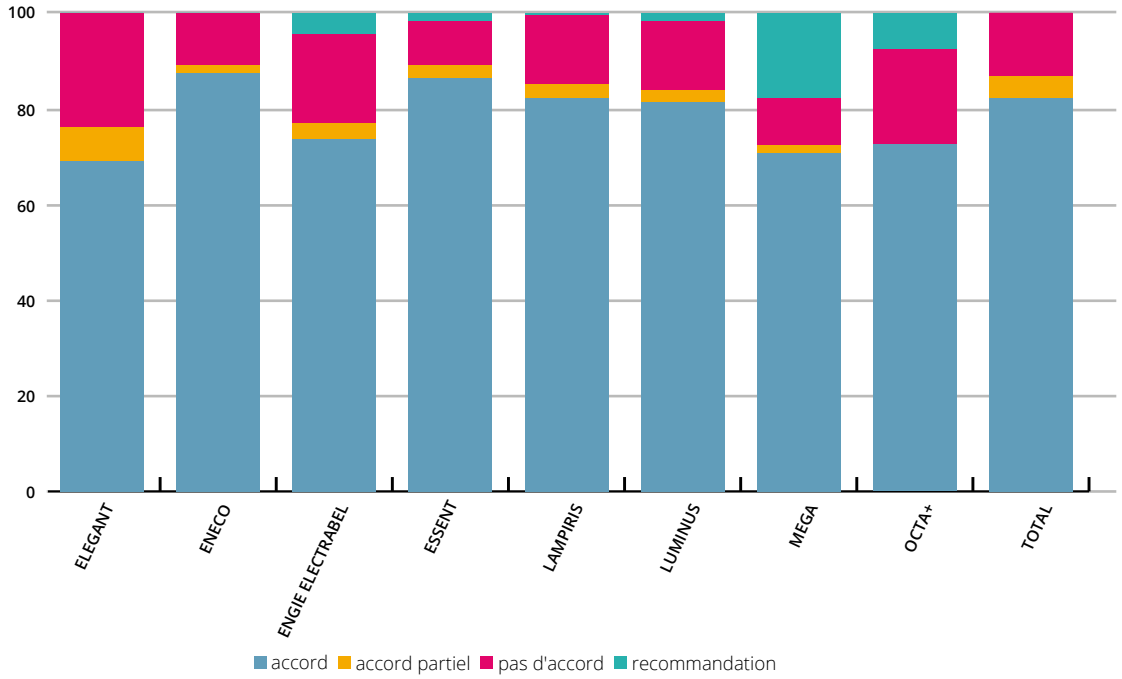
En outre, le Service de Médiation constate également qu'il existe des différences entre les entreprises d'énergie dans leurs façons d'arriver à une résolution équitable et légitime par le biais du règlement alternatif de litiges.

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.



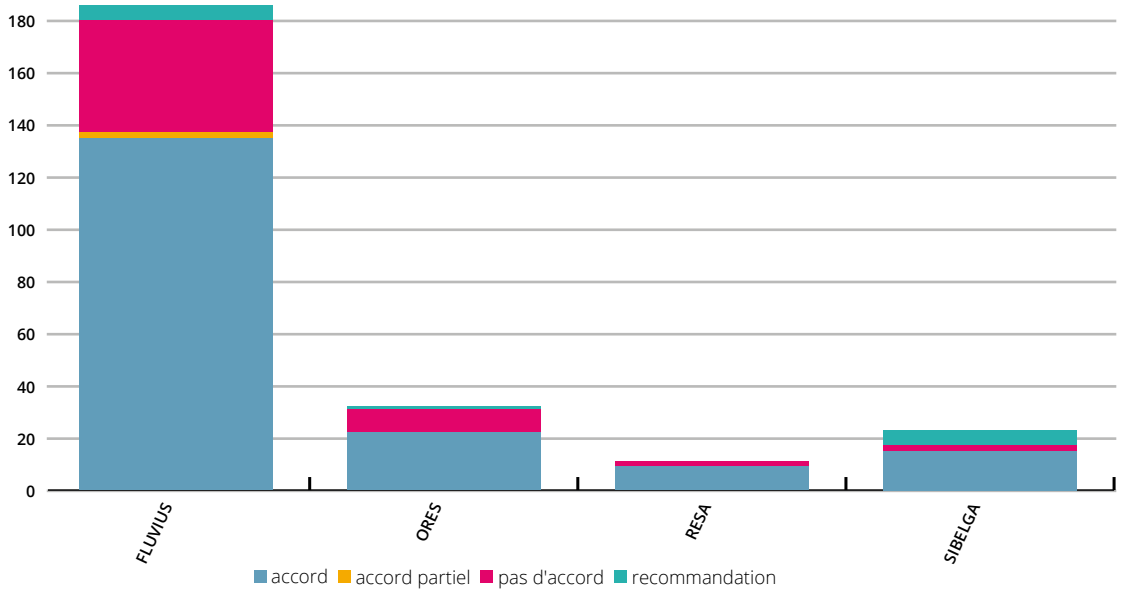
FOURNISSEURS D'ÉNERGIE

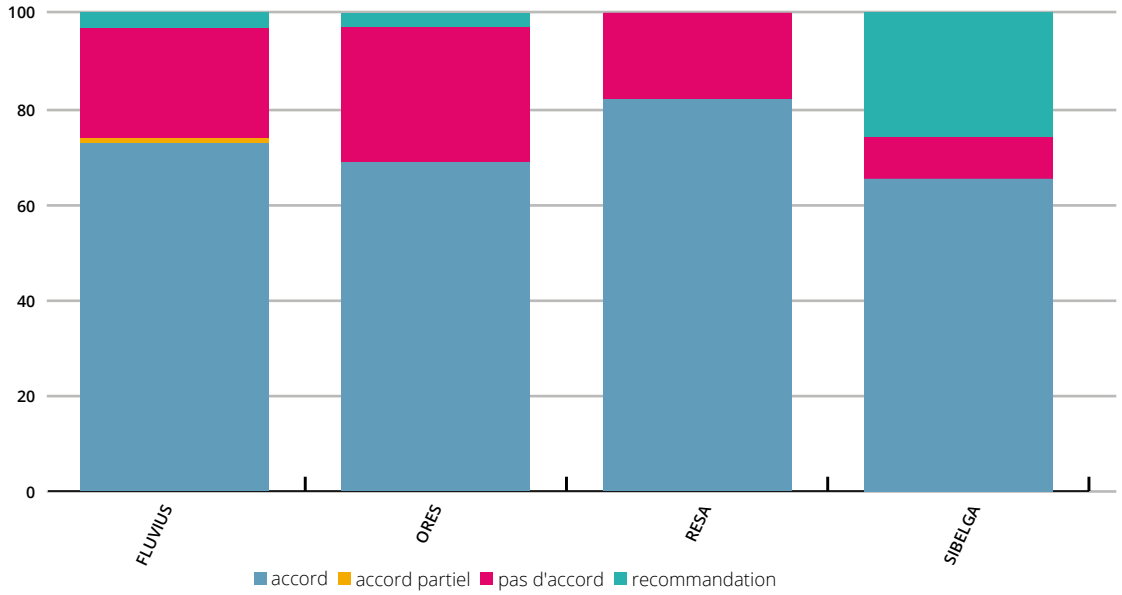






GESTIONNAIRES DU RÉSEAU DE DISTRIBUTION





V. Compensations financières

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

Pour les 2.917 plaintes recevables clôturées en 2020, il s'agissait d'un montant total de 561.865 €, ce qui correspond à une compensation ou correction financière moyenne de 192 € par plainte clôturée en 2020.

Types de plaintes spécifiques

4



Nous abordons ici, quelques types de plaintes, qui ont attiré l'attention du Service de Médiation de l'Énergie (dénommé ci-après « Service de Médiation ») :

- pratiques du marché ;
- problèmes de compteur ;
- transparence des prix ;
- problèmes de paiement ;
- processus de facturation ;
- changement de fournisseur.

On observe une tendance globale à la baisse du nombre total de plaintes et de déclarations auprès du Service de Médiation. Le Service de Médiation fait état d'une augmentation de certains types de plaintes spécifiques. Celle-ci peut être due aux répercussions économiques et financières de la crise sanitaire. Même si la plupart des types de plaintes restent identiques, nous constatons néanmoins que le contenu de certains types de plaintes a changé au cours de la crise sanitaire.

- Dans les pratiques de vente, le démarchage à domicile, qui n'était plus autorisé, voire interdit au cours de la période de confinement, a été remplacé par les ventes à distance par téléphone et/ou sur Internet.
- Trop peu de fournisseurs d'énergie ont consenti des efforts pour faire profiter leurs clients de prix plus avantageux, parce qu'ils ont choisi de simplement prolonger tacitement les contrats d'énergie plus chers.
- En cas de problèmes ou de défaut de paiement, nous constatons qu'un certain nombre de fournisseurs d'énergie font plus rapidement appel à un bureau de recouvrement professionnel.

Au cours de la crise sanitaire de 2020, le Service de Médiation a également enregistré une centaine de plaintes faisant mention de problèmes spécifiquement en lien avec la pandémie de coronavirus, tels que des familles qui se retrouvaient au chômage économique ou temporaire ou des entreprises qui étaient contraintes de fermer leurs portes.



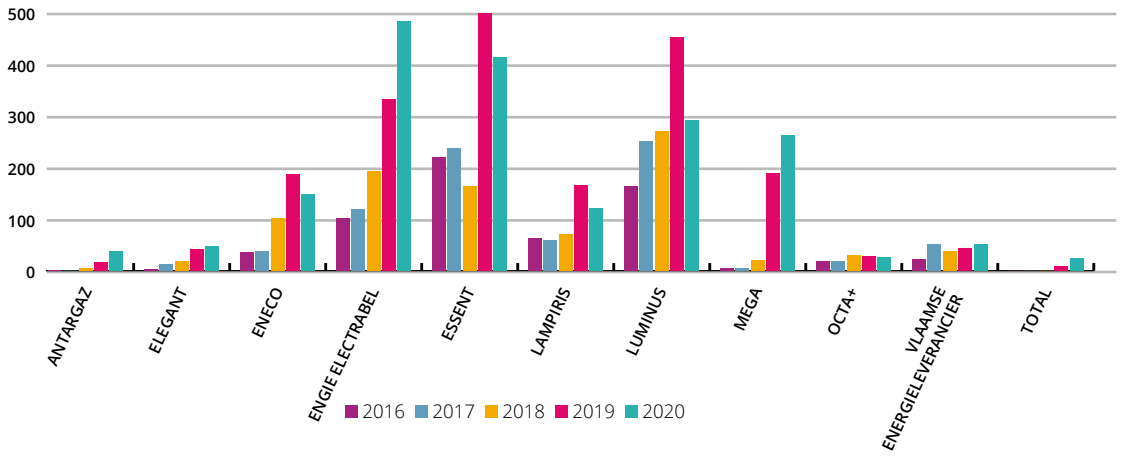
PRATIQUES DU MARCHÉ

CONDITIONS CONTRACTUELLES (2020)





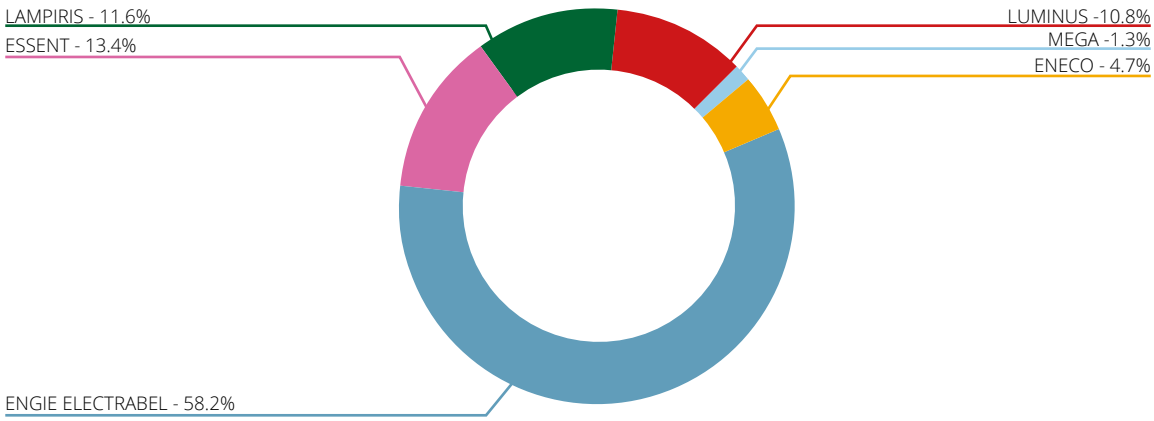
ÉVOLUTION DE 2016 À 2020 : CONDITIONS CONTRACTUELLES



Les litiges relatifs aux conditions générales et/ou particulières des contrats d'énergie présentent une ligne ascendante depuis des années, mais ces plaintes sont très courantes surtout depuis les 2 dernières années. Cela est principalement dû au respect ou non des conditions générales et particulières qui doivent garantir l'équilibre contractuel entre les droits et les obligations réciproques des parties respectives, comme le prévoit l'Accord de consommateurs. Certains fournisseurs se montrent quelque peu laxistes en ce qui concerne le respect de cet Accord et d'autres, tels que MEGA et ELEGANT, ont choisi de ne pas signer celui-ci et ne respectent donc pas certaines dispositions spécifiques de cet accord. Entre-temps (depuis le 1er juillet 2020), OCTA+ a également décidé de ne plus respecter l'Accord de consommateurs. « VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER » n'a pas non plus signé l'Accord de consommateurs car l'entreprise n'était pas encore active sur le marché de l'énergie au moment de son entrée en vigueur (le 1er janvier 2018).

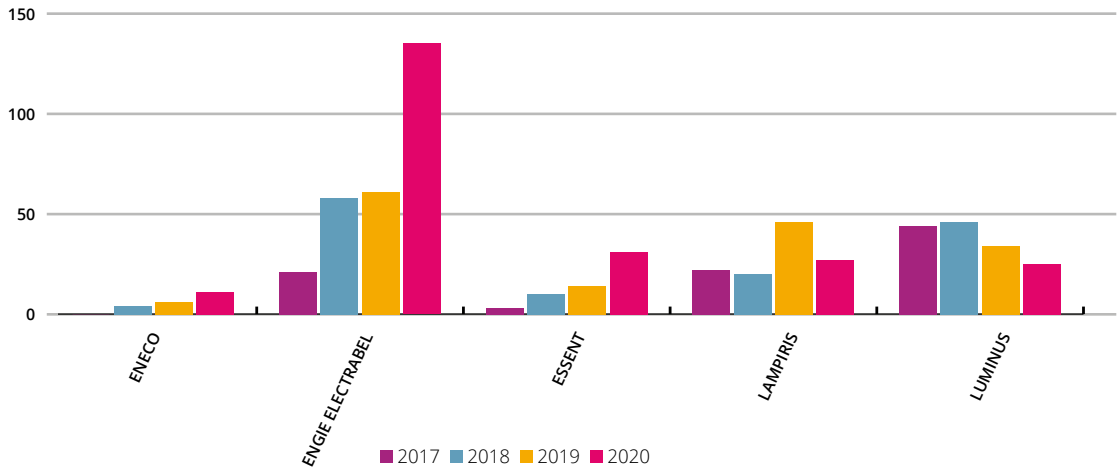
Une autre cause de l'augmentation de ces plaintes réside dans les conditions contractuelles supplémentaires, qui s'appliquent aux produits et services dits « complémentaires ».

AUTRES PRODUITS ET SERVICES (2020)





ÉVOLUTION ENTRE 2017 ET 2020: AUTRES PRODUITS ET SERVICES



Certains fournisseurs d'énergie proposent également de plus en 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 numériques d'économie d'énergie. En vertu de l'Accord de consommateurs entré en vigueur le 1er janvier 2018, le fournisseur d'énergie doit, dans l'offre faite au client ou au début des contrats de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel avec le client :

- indiquer les autres biens et/ou services 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 le délai de préavis concernant les autres biens et/ou services est le même que pour la résiliation du contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz (= délai de préavis d'un mois sans indemnité de rupture).

Étant donné que le Service de Médiation est confronté à de plus en plus de litiges de ce type, une catégorie distincte de plaintes a été créée pour ces litiges à partir de 2017. En 2020, le Service de Médiation a reçu 232 plaintes (contre 162 plaintes en 2019, 142 plaintes en 2018 et 97 plaintes en 2017) concernant des biens et services complémentaires. Ces litiges concernent principalement le respect des conditions contractuelles (durée du contrat, délais 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. La facturation se fait en effet sur la même facture que celle de la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel. 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 savent pas toujours que, même si le contrat de fourniture d'énergie a déjà été résilié, la facturation des biens et services complémentaires se poursuit. Le consommateur est en effet tenu de résilier

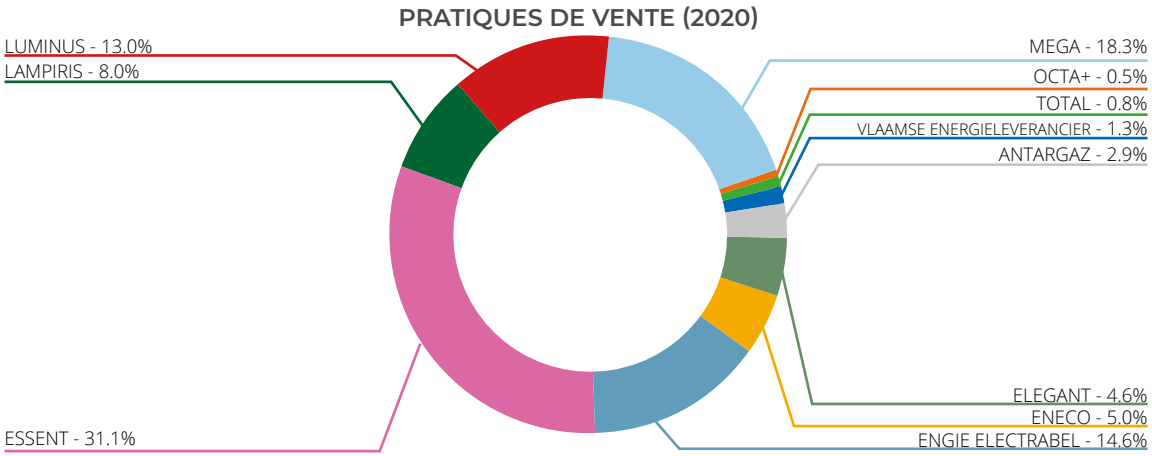


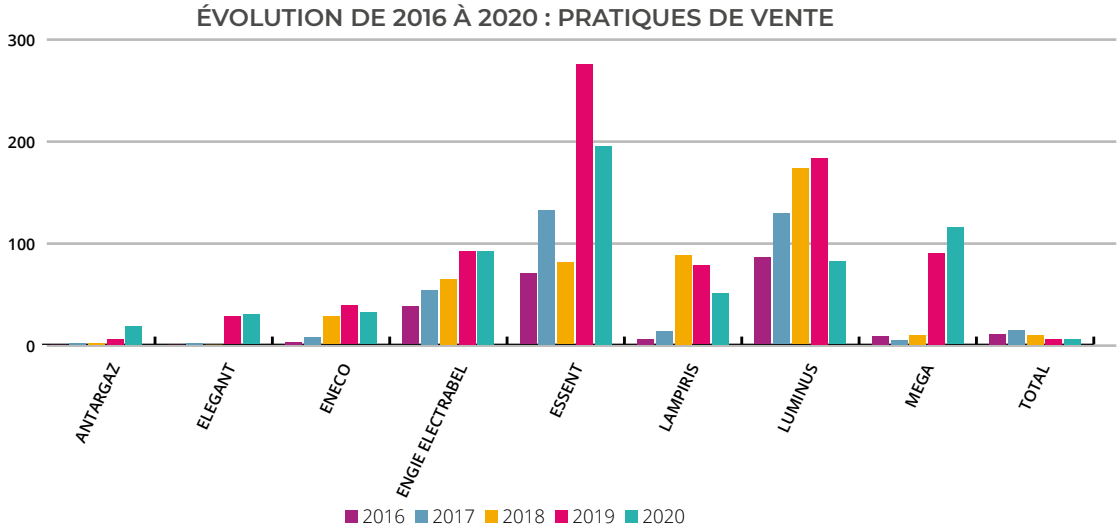
personnellement son contrat distinct portant sur des biens et des services complémentaires.

La résiliation de tels contrats de biens et services complémentaires va en outre parfois de pair avec des indemnités de rupture. Les clients finals qui payaient leurs entretiens bisannuels d'appareils de chauffage sur une base mensuelle étaient parfois confrontés à une facture d'entretien intégrale imprévue après la résiliation de la fourniture d'énergie et l'annulation de la domiciliation automatique correspondante.

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

Le Service de Médiation de l'Énergie conteste la nature légale de cette décision étant donné que la mission légale du Service de Médiation comprend toutes les questions et plaintes relatives au fonctionnement du marché de l'électricité et du gaz et consiste plus précisément à évaluer et examiner toutes les plaintes des clients finals ayant trait aux 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 2020, nous constatons cependant une diminution des plaintes et des déclarations concernant les pratiques de vente (de 800 à 628 litiges). Cette diminution est totalement liée à la pandémie de coronavirus et aux mesures sanitaires qui en découlent dans le cadre des déplacements, ainsi que des ventes en porte-à-porte et en dehors des murs de l'entreprise d'énergie. D'autre part,



nous constatons toutefois davantage de discussion concernant les ventes à distance par téléphone et/ou sur Internet. Les consommateurs reçoivent un appel d'une entreprise d'énergie ou d'un tiers (courtier en énergie, comparateur de prix, etc.) et sont guidés par téléphone vers une page Internet d'une entreprise (d'énergie) ou d'un comparateur de prix et sont invités à effectuer certaines actions, telles que cliquer sur une proposition de contrat. La plupart de ces plaintes portent sur les éléments requis pour la souscription en bonne et due forme d'un contrat (d'énergie) :

- le consentement du consommateur à l'égard du contrat ;
- la confirmation du contrat par le fournisseur d'énergie ;
- l'exercice du droit de rétractation de 14 jours calendaires.

En raison de la concurrence accrue sur le marché de l'énergie, les fournisseurs sont toujours plus nombreux à tenter de prospecter d'une manière plus active, voire plus agressive, des clients par leurs propres soins ou par l'intermédiaire de tiers. 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 ». En cas d'impossibilité, du simple fait que certains fournisseurs d'énergie ne se sont pas (encore) engagés à respecter ce code de conduite, le Service de Médiation plaide pour une interdiction de certaines pratiques de vente, certainement dans le cadre de ventes en porte-à-porte auprès de consommateurs vulnérables comme les personnes âgées, les personnes handicapées et les personnes défavorisées. Nous constatons en effet que, même au cours de la période de confinement dans le cadre de la pandémie de coronavirus, lorsque de telles ventes étaient déconseillées, voire interdites, des plaintes sur ces pratiques étaient enregistrées. 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 toutefois 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 l'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 en matière de protection des consommateurs dans l'Union, 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 en porte-à-porte ou dans les lieux publics.

En ce qui concerne les ventes à distance, qui ne sont pas visées dans la directive européenne précitée, le Service de Médiation plaide pour une interdiction du télémarketing, sauf en cas d'accord préalable du consommateur. Cette règle était déjà applicable dans le code de conduite relatif aux ventes à distance depuis 2014, mais elle est remplacée depuis 2018 par la possibilité de souscrire un contrat d'énergie au moyen d'une signature électronique qualifiée ou non qualifiée dans le nouvel Accord de consommateurs. Cette nouvelle règle fait l'objet de discussions sur le fait d'avoir ou non donné son accord concernant un contrat d'énergie, certainement lorsqu'il ne s'agit pas d'une signature électronique qualifiée (par le biais de la carte d'identité électronique) ou lorsque les consommateurs n'ont consenti à recevoir une proposition de contrat que par téléphone ou par voie électronique sans avoir encore donné leur accord explicite avec ce(tte) (proposition de) contrat.



PROBLÈMES DE COMPTEUR

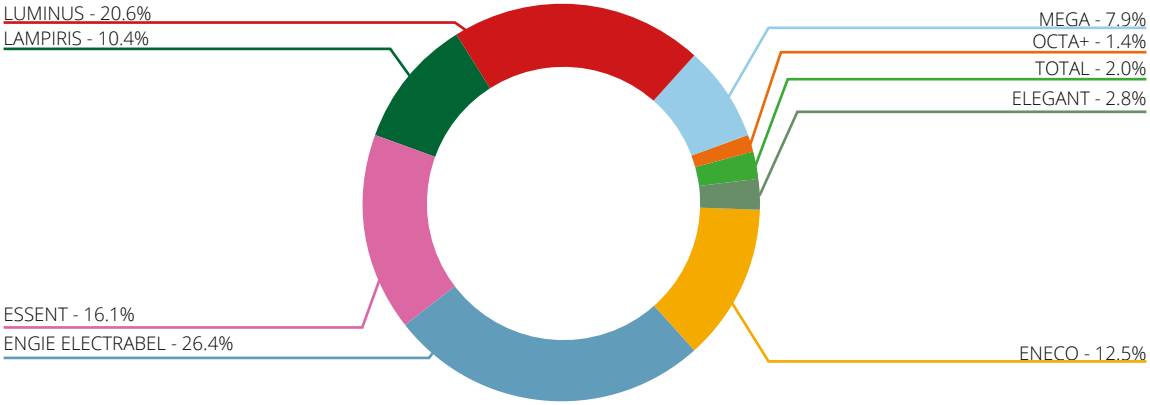
Les données du compteur constituent, avec les prix et les tarifs, la base de la facture d'énergie. Dès qu'il y a discussion à ce sujet, le gestionnaire du réseau de distribution est également contacté. Le fournisseur ou le client final peut le faire, voire le Service de Médiation, lorsque le consommateur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

En Flandre, FLUVIUS a débuté le déploiement du compteur numérique d'électricité et de gaz naturel le 1er juillet 2019. L'objectif étant de réaliser ce déploiement pour 2029 et d'y procéder dans un premier temps :

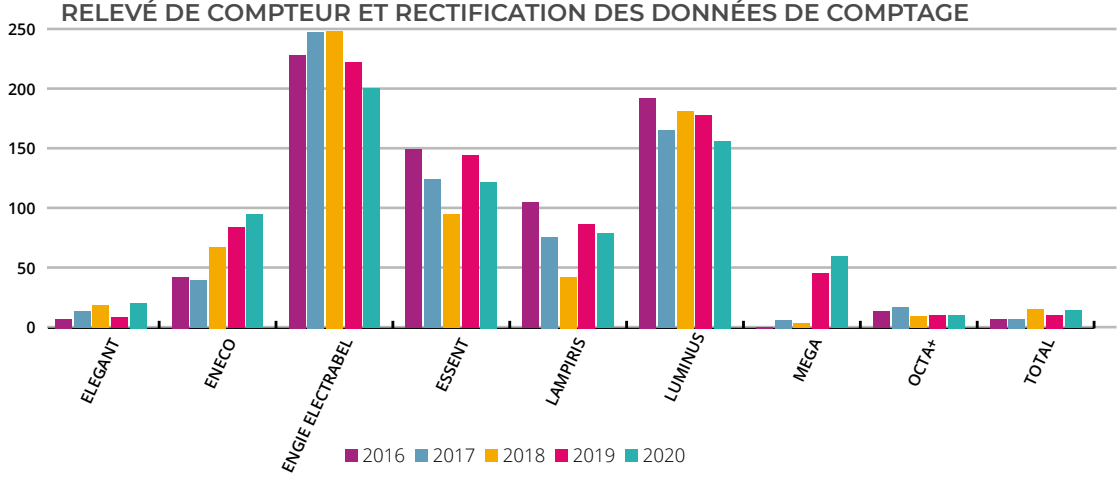
- chez les clients qui demandent un nouveau compteur d'électricité ou de gaz naturel par exemple dans les nouvelles constructions ou dans le cadre de transformations ;
- dans les familles qui installent des panneaux solaires à partir de 2021 ;
- dans les familles qui disposent d'un compteur classique et auxquelles un compteur à budget a été attribué après le 1er juillet 2019 ;
- chez tous les consommateurs qui ont un compteur défectueux, que le gestionnaire du réseau doit remplacer ;
- dans les familles où les compteurs de consommation d'énergie sont remplacés suite à des travaux effectués dans leur rue.

Lorsque des problèmes de déploiement ou d'installation de compteurs numériques se posent en Flandre, ces plaintes arrivent également au Service de Médiation fédéral. En 2020, cela concernait 73 dossiers de litige.

RELEVÉ DE COMPTEUR ET RECTIFICATION DES DONNÉES DE COMPTAGE (2020)



ÉVOLUTION DE 2016 À 2020 :
RELEVÉ DE COMPTEUR ET RECTIFICATION DES DONNÉES DE COMPTAGE





Les discussions concernant les données du compteur et surtout leur rectification suite au mauvais fonctionnement du compteur, à un changement de compteur, un échange de compteurs ou une estimation des données du compteur représentent une lourde charge de travail pour le Service de Médiation. Les règles à ce sujet sont définies dans les règlements techniques des autorités régionales et leur respect est contrôlé par le régulateur régional concerné : respectivement le VREG en Flandre, la CWaPE en Wallonie et BRUGEL à Bruxelles. Une bonne collaboration entre le Service de Médiation et les régulateurs régionaux s'impose donc.

Si, exceptionnellement, le Service de Médiation ne parvient pas à une solution ou un règlement avec le gestionnaire du 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 une chambre des litiges) spéciaux sont créés au sein des instances de régulation (respectivement le VREG, BRUGEL et la CWaPE) dans le cadre de ce que l'on appelle le troisième paquet énergie. Ces services offrent une possibilité de règlement alternatif des litiges 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. Dans la 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 transmet directement – respectivement au Service de Médiation en Wallonie et au Service des litiges à Bruxelles – les litiges qui ont exclusivement trait aux obligations régionales des gestionnaires de réseau de distribution en Wallonie et à Bruxelles, tels que les litiges qui portent sur les données du compteur et de consommation. Lorsque des litiges ont également trait à des compétences autres que régionales, le Service de Médiation fédéral continue à procéder au règlement alternatif.

Un certain nombre de types de plaintes spécifiques concernant les obligations des gestionnaires de réseau de distribution en matière de gestion des compteurs figurent ci-après.

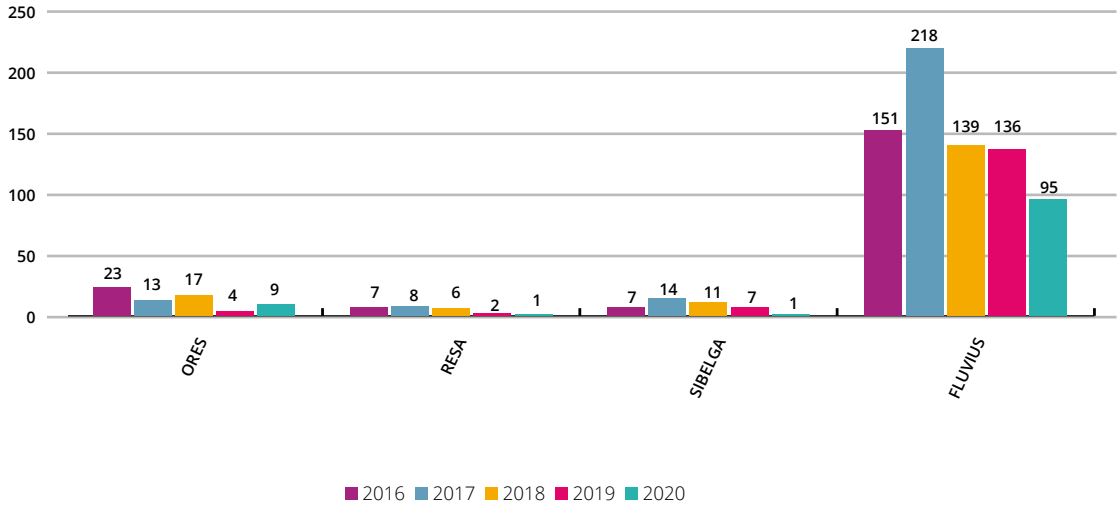
Il ne s'agit que de litiges portant sur les données du compteur, qui avaient été communiquées directement au gestionnaire du réseau de distribution. Pour ce type de plaintes, les clients s'adressent généralement aux fournisseurs d'énergie. Ils sont, en effet, le point de contact pour les problèmes des clients relatifs à leurs factures d'énergie, même si ces litiges trouvent leur source dans des questions qui relèvent de la responsabilité des gestionnaires de réseau de distribution. Certains clients finals contactent eux-mêmes le gestionnaire du réseau, de leur propre 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 du compteur, 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 sur l'obtention d'un résultat, menées avec les régulateurs régionaux, quant à l'interprétation juridique et factuelle des règles de rectification. Par ailleurs, un accord entre le Service de Médiation et le régulateur flamand de l'énergie (VREG) existe depuis le 1er janvier 2017, afin d'établir également des rapports 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, parallèlement au prix de revient des services des gestionnaires de réseau de distribution. À cette fin, le VREG utilise les plaintes recevables clôturées 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.



RELEVÉ DE COMPTEUR (2020)



ÉVOLUTION DE 2016 À 2020 : RELEVÉ DE COMPTEUR

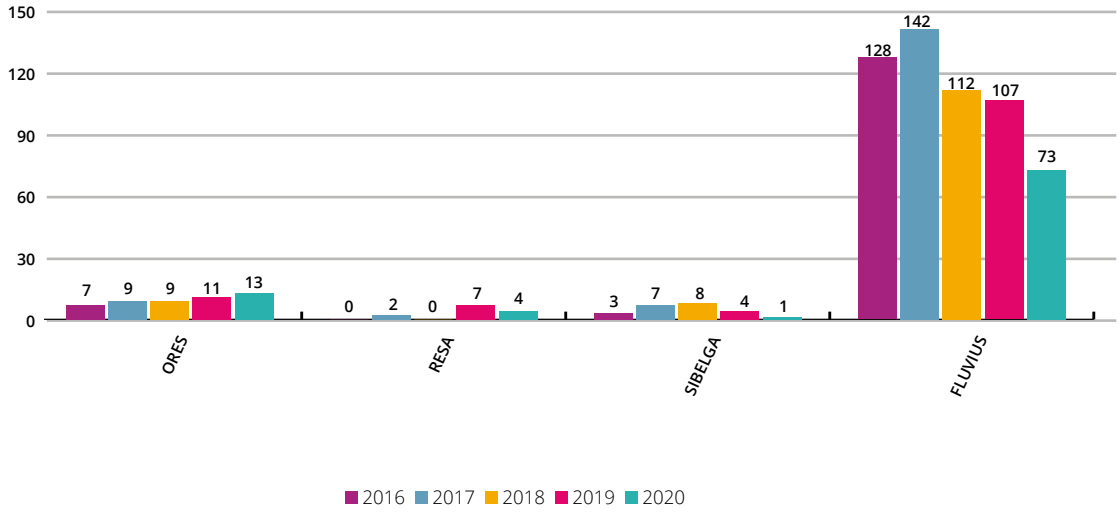




RECTIFICATION DES DONNÉES DE COMPTAGE (2020)

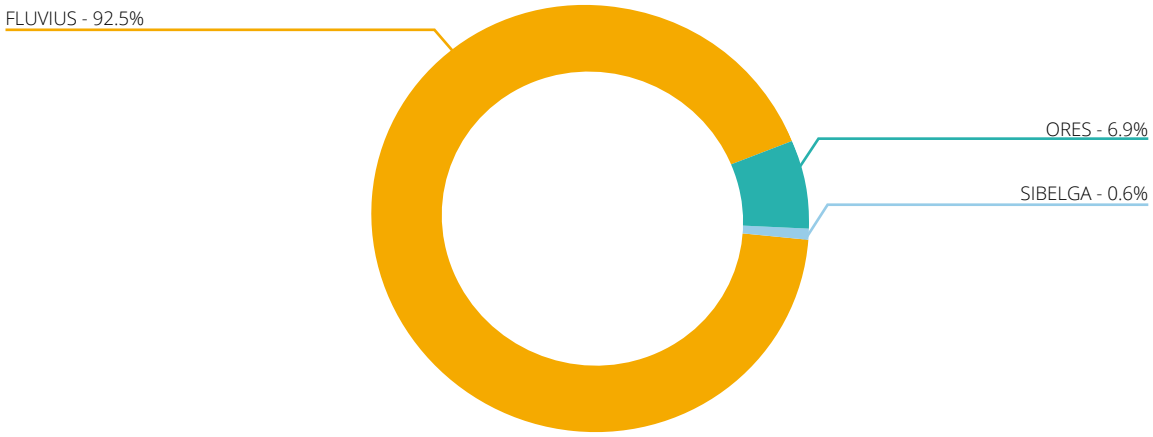


ÉVOLUTION DE 2016 À 2020 : RECTIFICATION DES DONNÉES DE COMPTAGE

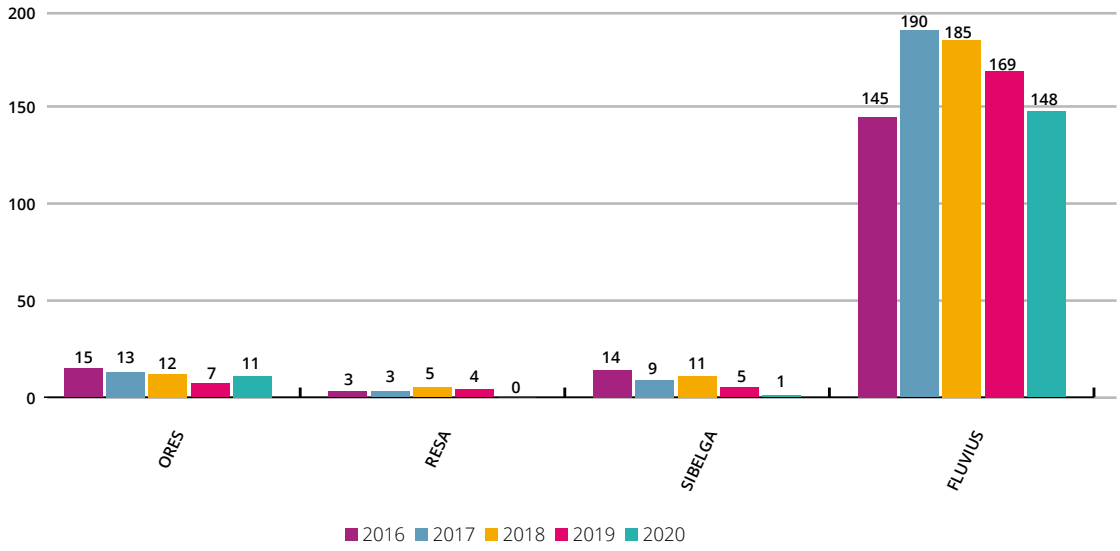




FONCTIONNEMENT / REMPLACEMENT COMPTEUR (2020)



ÉVOLUTION DE 2016 À 2020 : FONCTIONNEMENT / REMPLACEMENT COMPTEUR

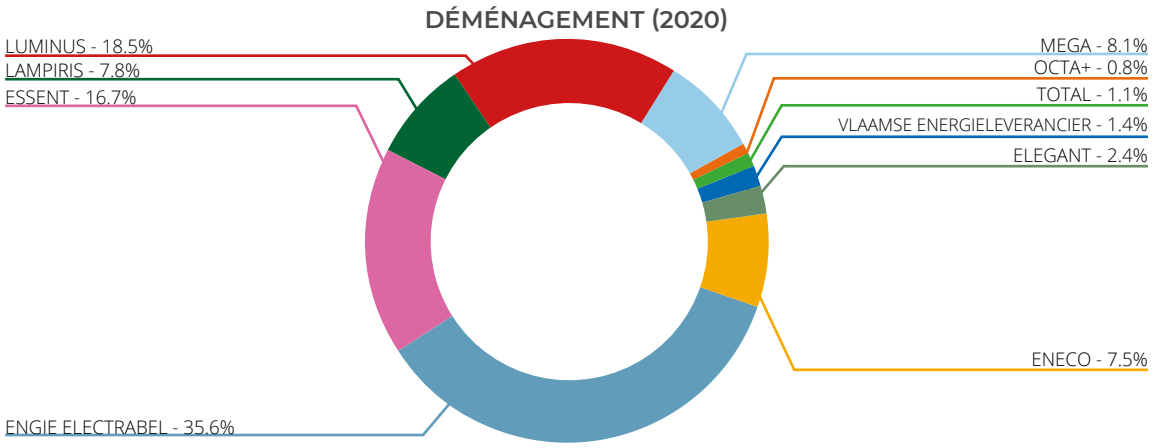


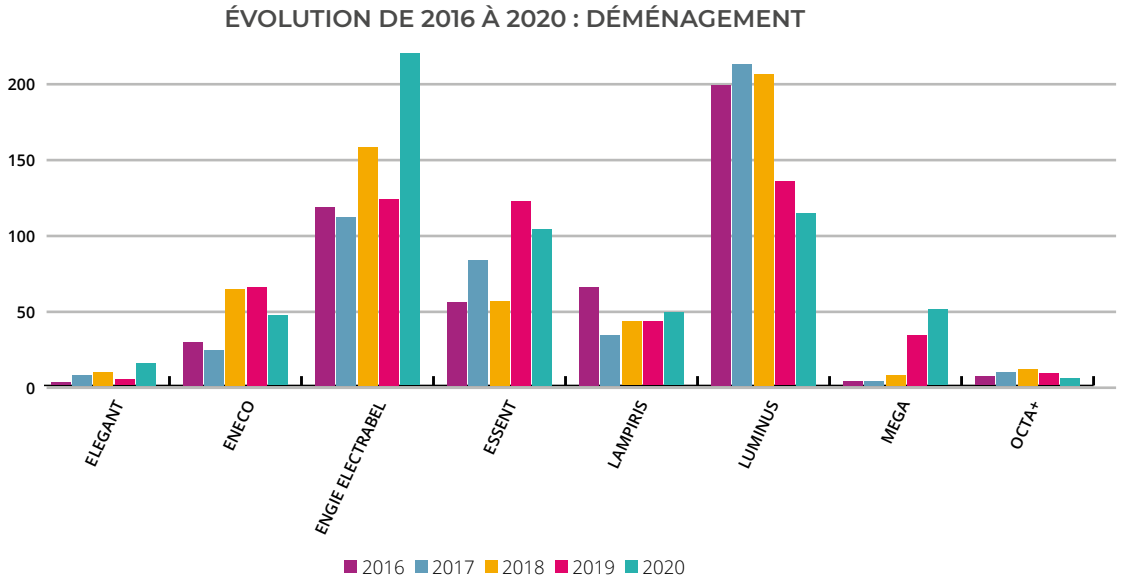


Des problèmes de compteur se posent également régulièrement à l'occasion de déménagements, notamment pour fixer les relevés de compteurs exacts à la date du déménagement.

Le Service de Médiation ressent les résultats positifs du document unique de reprise des énergies établi par les régulateurs régionaux et mis à la disposition du consommateur par les fournisseurs d'énergie en vue de communiquer un déménagement et le relevé du compteur à la date du déménagement. Ce document de reprise des énergies a été renouvelé en 2019 et se présente maintenant sous forme double : 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 de consommateurs intitulé « 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 à l'arrêt de la facturation de la consommation d'énergie et des frais liés au contrat d'énergie.







En cas 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 pour trouver une solution satisfaisante. En effet, de nombreux ménages (fragilisés) communiquent encore toujours leur déménagement par téléphone. Les problèmes surgissent si après coup on n'en retrouve plus aucune 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 souscrit de contrat d'énergie. Dans ce cas, le fournisseur du locataire/de l'occupant précédent continue à facturer la consommation d'énergie. Ce n'est que lorsque le propriétaire ou le nouvel occupant/locataire souscrit un contrat d'énergie pour ce point de raccordement que la facturation au nom de l'occupant ou du locataire précédent 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.

Toutefois, même si l'occupant qui quitte l'immeuble notifie le changement d'adresse en temps utile et fournit un document de reprise des énergies dûment complété, certains fournisseurs d'énergie compliquent la procédure en n'envoyant à l'occupant sortant une facture de clôture que dès que le nouvel occupant ou propriétaire a souscrit un contrat d'énergie au point d'accès en question. Si le nouvel occupant ou propriétaire ne souscrit pas de contrat d'énergie ou le fait tardivement, la consommation d'énergie sera encore facturée à l'occupant qui quitte l'immeuble jusqu'à la date à laquelle un contrat d'énergie est souscrit au point d'accès par le nouvel occupant ou propriétaire. Une telle procédure dans le cadre d'un déménagement n'est pas acceptable à l'égard de l'occupant qui quitte l'immeuble, car il ne peut ou ne doit pas être tenu pour responsable de l'absence de souscription d'un contrat d'énergie par l'autre occupant ou propriétaire. Le document de reprise des énergies doit mentionner, outre le nom et l'adresse de l'occupant quittant l'immeuble, également ceux du nouvel occupant ou propriétaire, mais, d'autre part, il n'est pas permis d'envoyer une facture de clôture à l'occupant sortant dès que le nouvel occupant ou propriétaire a lui-même souscrit un contrat d'énergie. Ce faisant, les fournisseurs d'énergie répercutent leurs risques liés aux procédures de déménagement sur les consommateurs, même lorsque ceux-ci ont notifié leur déménagement au moyen d'un document de reprise des énergies dûment complété. Lorsque le fournisseur d'énergie de l'occupant quittant l'immeuble constate qu'aucun nouveau contrat de fourniture d'énergie n'a été souscrit auprès de lui-même ou auprès d'un autre fournisseur pour le point d'accès repris, il doit engager la procédure dite MOZA (déménagement sans rendez-vous) par l'intermédiaire du gestionnaire du réseau de distribution, afin de sommer voire contraindre le nouvel occupant ou propriétaire de souscrire un contrat de fourniture d'énergie. Il n'appartient pas à l'occupant quittant l'immeuble de supporter les risques de cette procédure MOZA et d'assumer la responsabilité de la consommation pour laquelle le nouvel occupant ou propriétaire n'a pas souscrit de contrat d'énergie.

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

Après la notification de son déménagement d'une habitation par l'occupant, certains fournisseurs d'énergie commencent à facturer pour le compte du « nouvel occupant/nouveau propriétaire », voire parfois 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 établies sans contrat de fourniture valable et selon des tarifs qui n'ont pas été communiqués au client ou, en tout cas, qu'il n'a jamais acceptés.

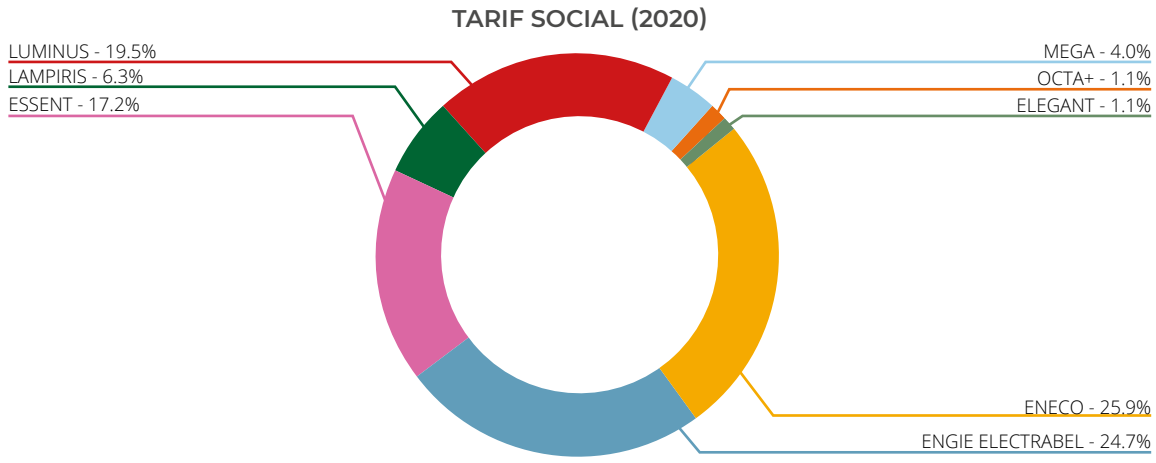
Les fournisseurs s'octroient donc ainsi le droit d'appliquer un tarif arbitraire pour le prix de l'énergie et de facturer une redevance annuelle.

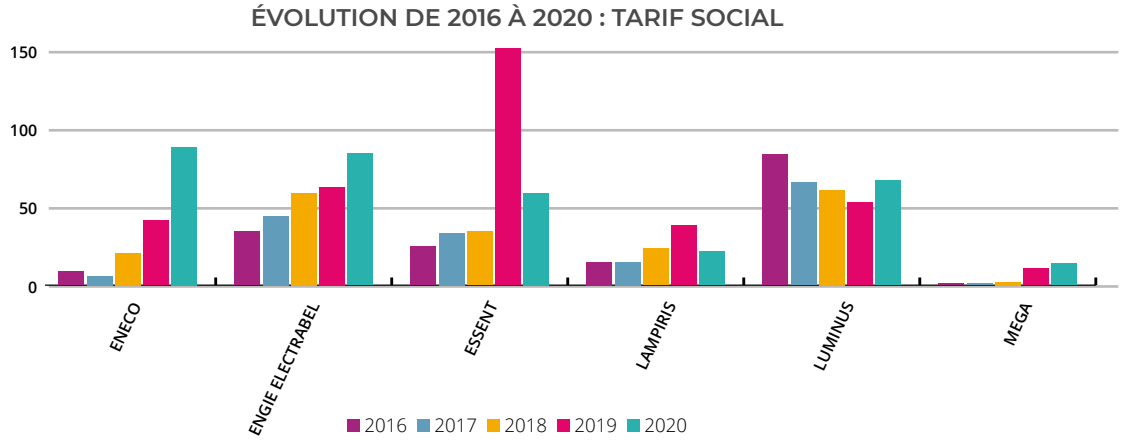
Dans l'Accord de consommateurs en vigueur depuis le 1er janvier 2018, on a voulu apporter une base « juridique » dans ce cadre, en reprenant la disposition suivante :

« *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. Dans le cadre des procédures MOZA, il appartient par ailleurs au gestionnaire du réseau de distribution de rechercher l'utilisateur d'un point de prélèvement précis du réseau de distribution si ce dernier n'a pas encore souscrit de contrat de fourniture avec un fournisseur. Ce n'est pas le fournisseur de l'occupant précédent qui doit le faire. En l'absence de contrat d'énergie valable, ce fournisseur ne peut facturer aucune consommation au nom du nouvel occupant/nouveau propriétaire. Le fournisseur de l'occupant précédent doit se limiter à engager une procédure MOZA lorsque, après un déménagement, aucun nouveau client ne se présente ni chez lui ni chez un autre fournisseur.

TRANSPARENCE DES PRIX







Le nombre de litiges portant sur les tarifs sociaux est resté stable ces dernières années (352 plaintes en 2020). 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 sur papier.

Par ailleurs, une série d'améliorations ont été introduites dans la législation relative au tarif social. 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 RETROACTIF

Il y a d'abord l'octroi du tarif social avec effet rétroactif pour les personnes handicapées. Une solution légale a donc été élaborée et s'applique aux décisions prises par le SPF Sécurité sociale, DG des Personnes handicapées à partir du 15 mars 2019 (date de la publication de la loi au Moniteur belge). Un exemple concret et clair sur ce point : selon une décision prise par le SPF Sécurité sociale en mai 2020, une prestation a été octroyée en vertu d'un jugement du tribunal du travail à un bénéficiaire à partir du 1er août 2018. Sans cette modification de la loi, le bénéficiaire n'aurait eu droit au tarif social qu'à partir du 1er avril 2020 (le premier jour du trimestre de la date de la décision, tel que mentionné sur l'attestation), alors que la date à laquelle il peut prétendre à son droit au tarif social remontait au 1er août 2018. Il faut savoir que l'effet rétroactif s'applique uniquement aux deux années qui précèdent la date à laquelle le fournisseur d'énergie en a été informé. En 2020, le Service de Médiation a reçu peu de plaintes concernant ces droits rétroactifs en matière de tarif social. Nous espérons dès lors que la mesure est pleinement effective sur la base des attestations de l'autorité compétente, la DG des Personnes handicapées. En effet, en l'absence d'automatisation de ces attestations et de leur communication directe aux fournisseurs d'énergie par l'intermédiaire de la DG de l'Énergie du SPF Économie, les bénéficiaires ne doivent pas oublier d'informer leurs fournisseurs d'énergie à ce sujet, afin de pouvoir bénéficier de l'effet rétroactif du tarif social pour une période maximale de 2 ans.

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. On a remédié à ce problème par la loi du 2 mai 2019 (Moniteur belge du 23 mai 2019) en octroyant également le tarif social aux 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 :

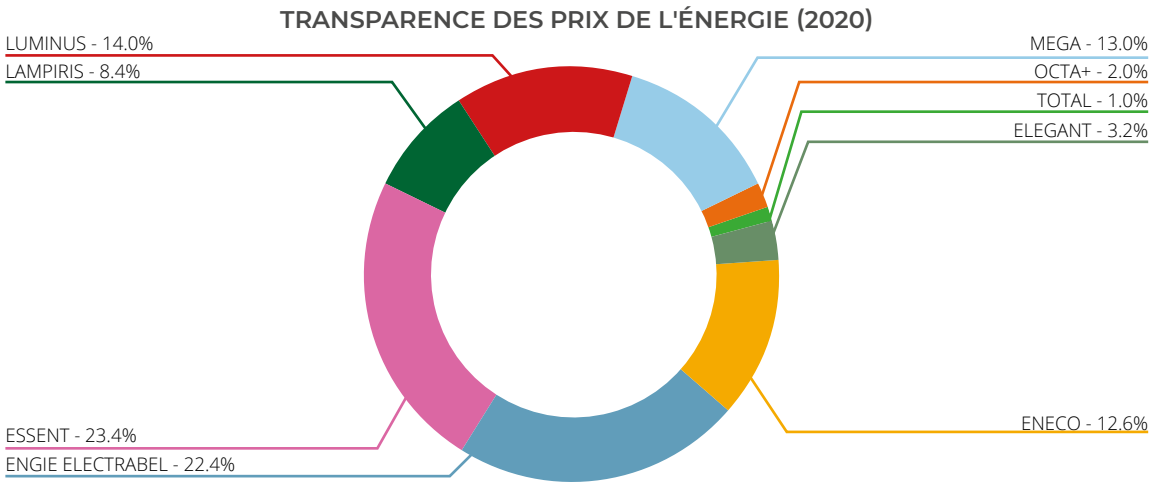
- les sociétés de logement social ;
- les sociétés régionales de logement ;
- les agences immobilières sociales agréées par les gouvernements régionaux (le « Vlaams Woningfonds », le Fonds du Logement des Familles nombreuses de Wallonie, le Fonds du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale) ou
- les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

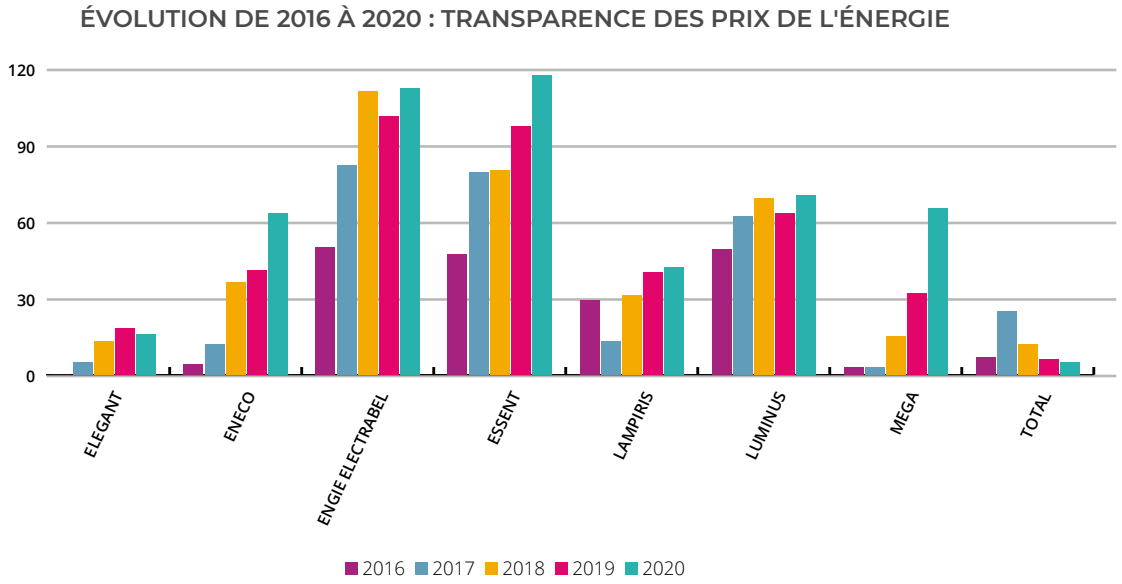
Cette loi prévoit également un tarif social pour les clients finals protégés de réseaux de chaleur. Cependant, avant que cette mesure ne soit mise en œuvre, il faut attendre un arrêté royal relatif à la détermination du tarif social après avoir reçu l'avis du régulateur fédéral de l'énergie (la CREG)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

Malgré ces améliorations, nous constatons une augmentation du nombre de litiges relatifs au tarif social chez certains fournisseurs d'énergie. Cette augmentation est la plus marquée chez ENECO et est due à la rectification tardive des factures d'énergie pour lesquelles un tarif social a indûment été octroyé au titulaire du contrat d'énergie avant 2019 voire 2018.



En collaboration avec le Service de Médiation, on vise un règlement à l'amiable de ces litiges compte tenu de la réglementation en matière de rectification des factures d'énergie (délai de rectification de 12 mois au maximum à compter de la date d'échéance de la facture d'énergie à rectifier) et des compensations financières pour la modification tardive du tarif de l'énergie du fait de l'interruption du tarif social octroyé indûment.







Le nombre de litiges se rapportant à l'absence de clarté des prix de l'énergie augmente chaque année (509 plaintes en 2020). Ces plaintes résultent en principe de factures onéreuses dues aux prix élevés de l'énergie. Pendant et à cause de la crise du coronavirus, c'est toutefois le contraire qui s'est produit, à savoir une baisse sensible des prix de l'énergie sur le marché de l'énergie. Force est toutefois de constater que trop peu de fournisseurs d'énergie ont fait des efforts pour permettre à leurs clients de bénéficier de meilleurs prix, parce qu'ils ont tout simplement choisi de prolonger tacitement des contrats d'énergie plus onéreux.

Pourtant, l'Accord de consommateurs stipule 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.* »

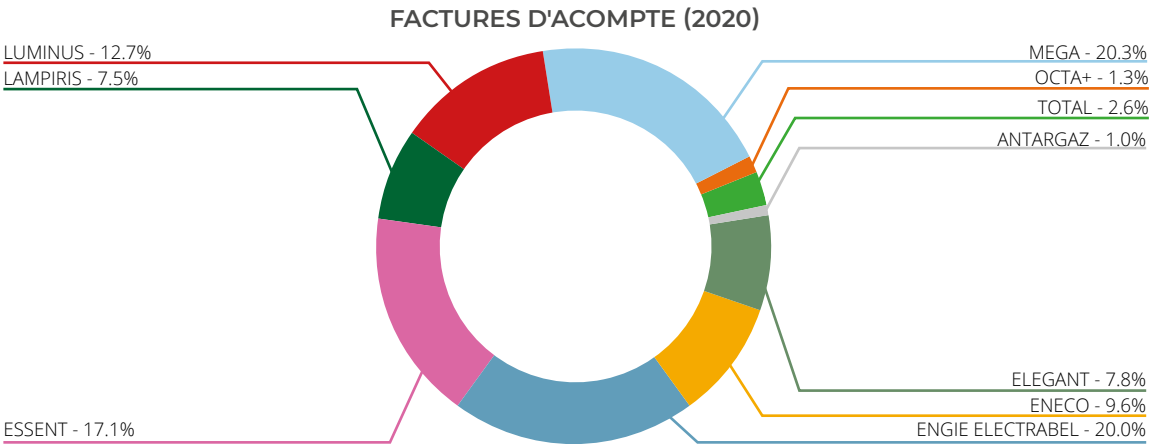
Selon le régulateur fédéral de l'énergie, la CREG, les prix de l'électricité et du gaz ont pourtant chuté par rapport aux trois années précédentes. « *Nous notons une baisse respective de -10 % et -26 % en moyenne pour l'année 2020. Malgré cette « bonne nouvelle », la majorité des ménages belges ne profitent pas de ces baisses de prix et en restent à leurs contrats d'énergie très voire trop onéreux* », comme l'a indiqué la CREG dans un communiqué de presse du 15 décembre 2020.

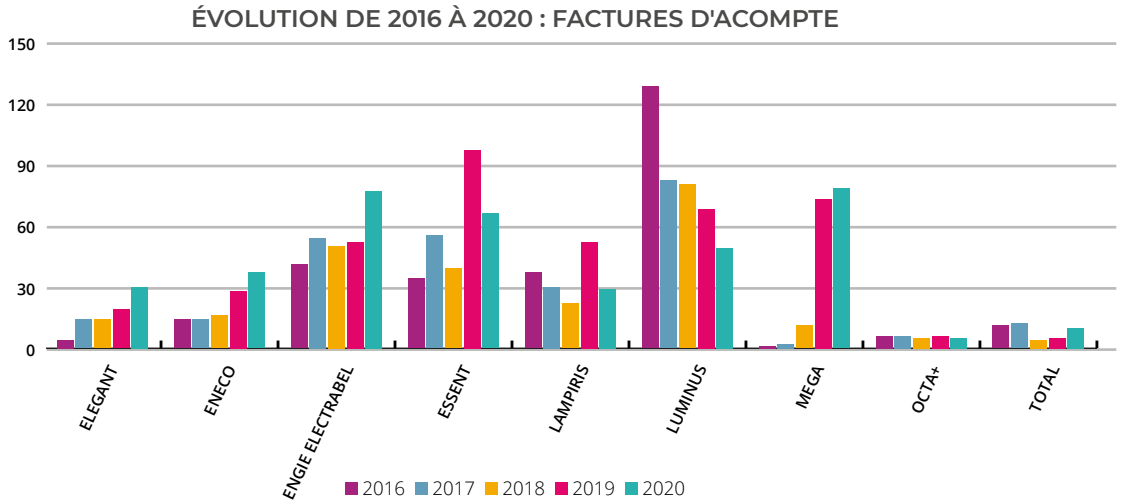
Toujours selon la CREG, 2,23 millions de ménages disposent d'un contrat d'électricité figurant parmi les 10 produits les plus chers sur le marché. En ce qui concerne le gaz naturel, plus de 1,2 millions de ménages disposent d'un contrat figurant parmi les 10 produits les plus chers sur le marché. Au total, plus d'un million de ménages belges pourraient faire une économie annuelle d'un montant supérieur à 500 € sur leur facture d'énergie. Il ressort des analyses de la CREG qu'un potentiel d'économie (différence entre le produit le plus cher et le produit le moins cher) de 340 € pourrait être réalisé, chaque année, sur la facture d'électricité. Pour le gaz naturel, ce potentiel d'économie peut monter à 864 €. Ces importantes différences de prix concernent surtout les 470.000 ménages ayant un contrat « dormant » de prolongation, soit pour le gaz, soit pour l'électricité. Il s'agit de contrats particulièrement chers, que certains fournisseurs utilisent pour prolonger « automatiquement » les contrats de leurs clients existants qui arrivent à échéance.

Le manque de transparence des prix de l'énergie et l'offre de prix moins élevés pour l'énergie sont donc liés à la manière dont les contrats sont prolongés ou renouvelés. Le gouvernement fédéral a pris des mesures à cet égard et attend dès lors des fournisseurs d'énergie concernés qu'ils activent leurs contrats dormants et plus onéreux aux prix de l'énergie proposés aux nouveaux clients.

En 2019, le Service de Médiation a déjà formulé des conseils relatifs à la politique en la matière en recommandant que les prolongations ou les renouvellements des contrats d'énergie soient uniquement autorisés à l'aide des contrats actifs disponibles également pour les nouveaux clients, afin d'éviter des fournitures d'énergie sous des contrats dormants plus chers que ceux proposés sur le marché.







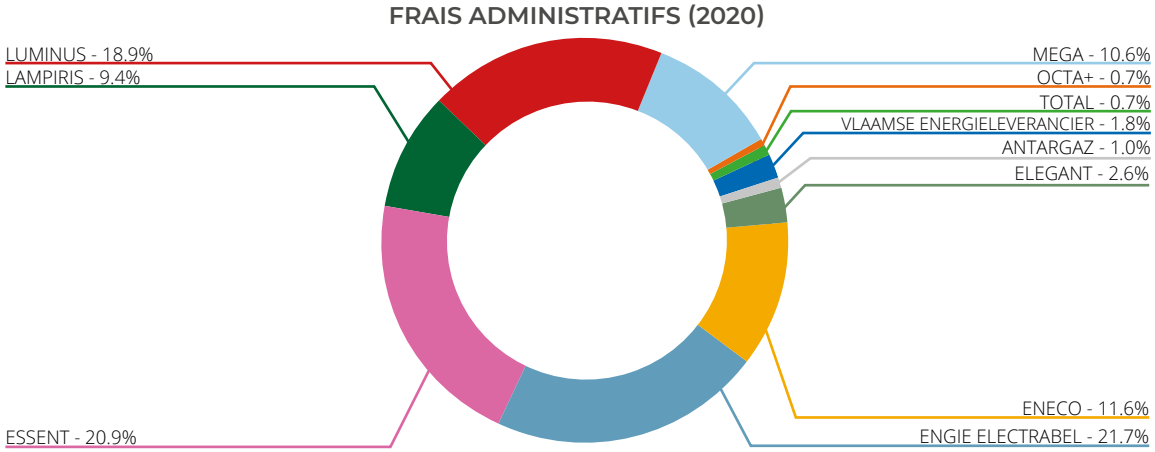
Le nombre de litiges portant sur des factures d'acompte reste très élevé (391 plaintes en 2020 contre 424 en 2019 et 329 en 2018). À noter le nombre relativement élevé de plaintes contre MEGA, tandis que chez ESSENT, on constate une amélioration sensible par rapport à 2019 (à l'époque, ESSENT était confrontée au défaut d'établissement ou à l'établissement tardif des factures d'acompte à la suite de problèmes informatiques sous-jacents ayant affecté le système de facturation). Chez MEGA, on note toujours le manque de transparence relatif au calcul des factures d'acompte pour les nouveaux clients, dans lequel les réductions proposées par le biais de comparateurs de prix ou d'achats groupés ne sont pas reprises dans le calcul de la facture d'acompte. Concernant le manque de transparence chez MEGA, qui peut entraîner des informations précontractuelles trompeuses, le gouvernement fédéral a décidé de demander à l'inspection économique de faire une enquête sur les pratiques de marché de ce fournisseur.

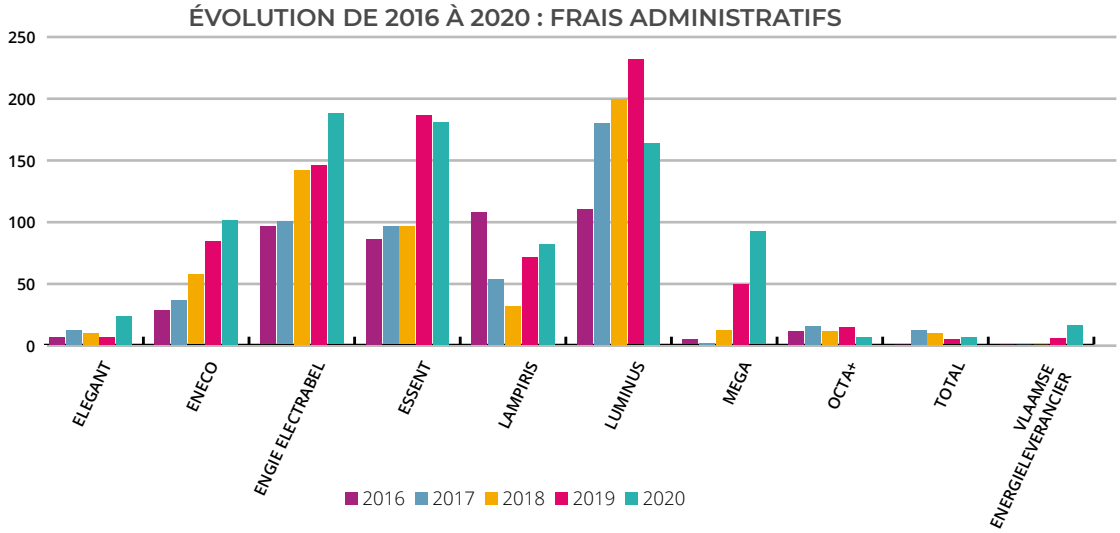
Chez ELEGANT, ENECO et ENGIE, le nombre de plaintes concernant les factures d'acompte est également en hausse, parce que ces factures ne sont pas toujours en adéquation avec les informations précontractuelles transmises par le biais des comparateurs de prix ou par les agences commerciales ou encore avec le prix total de la proposition de contrat.

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 la facture de décompte ou la facture de clôture, lors de changements de fournisseurs. À noter également les plaintes à l'égard de la méthode de facturation du fournisseur. Certains fournisseurs imputent déjà les acomptes facturés sur la facture de décompte, alors que ces factures d'acompte portent sur une période qui n'est pas couverte par la facture de décompte.



PROBLÈMES DE PAIEMENT





Le nombre de litiges liés à la facturation de frais administratifs est toujours en forte hausse (884 plaintes en 2020 contre 836 en 2019 et 661 en 2018). La crise sanitaire et ses conséquences économiques et financières sur les familles et les entreprises est sans aucun doute la raison de cette hausse. Certains fournisseurs ont continué à facturer des frais administratifs pour l'envoi de rappels ou de lettres de mise en demeure malgré l'incapacité de certains clients finals à payer leurs factures d'énergie, même s'il s'agissait d'un premier rappel pour un premier solde d'une facture impayée. Il convient d'être attentif aux problèmes en matière de services offerts à la clientèle. Les plaignants, qui sont mal informés par le fournisseur d'énergie concernant, par exemple, leur relevé de compte en souffrance peuvent se retrouver en difficulté de paiement parce qu'ils ne savent plus très bien ce qu'ils doivent encore. Ils sont injustement qualifiés de « mauvais payeurs » du fait des frais administratifs qui leur sont facturés en raison des informations erronées reçues. Cela suscite également une perte de confiance du plaignant à l'égard du fournisseur concerné. Le Service de Médiation souligne ce point douloureux afin que les fournisseurs fassent preuve de retenue en matière de recouvrement de créances.

Si nous examinons les chiffres d'un peu plus près, nous constatons également une augmentation des plaintes concernant les frais de recouvrement facturés par des professionnels du recouvrement de créances, tels que les agences de recouvrement, les cabinets d'avocats et les huissiers, à savoir une hausse de 14 % (381 plaintes en 2020 contre 334 en 2019).



FRAIS DE RECOUVREMENT (2020)



Dans ces litiges avec les fournisseurs d'énergie concernant des dettes d'énergie, qui ont été transmises à des professionnels du recouvrement de créances, nous tâchons d'établir si la procédure de recouvrement à l'égard du consommateur au moyen d'un rappel et d'une mise en demeure a été correctement suivie, si le solde impayé est correct (en cas de factures contestées) et si des frais illégitimes n'ont pas été facturés.

Dans certains cas, nous parvenons à convaincre le fournisseur d'énergie de récupérer le dossier chez le professionnel du recouvrement de créances et de ne réclamer que le montant principal, sans frais, avec ou sans plan de paiement à titre gratuit.

S'il n'est pas possible de récupérer le dossier, un plan de paiement peut également être conclu avec le professionnel du recouvrement de créances, mais nous informons aussi les consommateurs de la possibilité d'établir un plan de paiement éventuel par l'intermédiaire du CPAS ou que le CPAS peut prendre en charge (une partie) de la dette d'énergie.

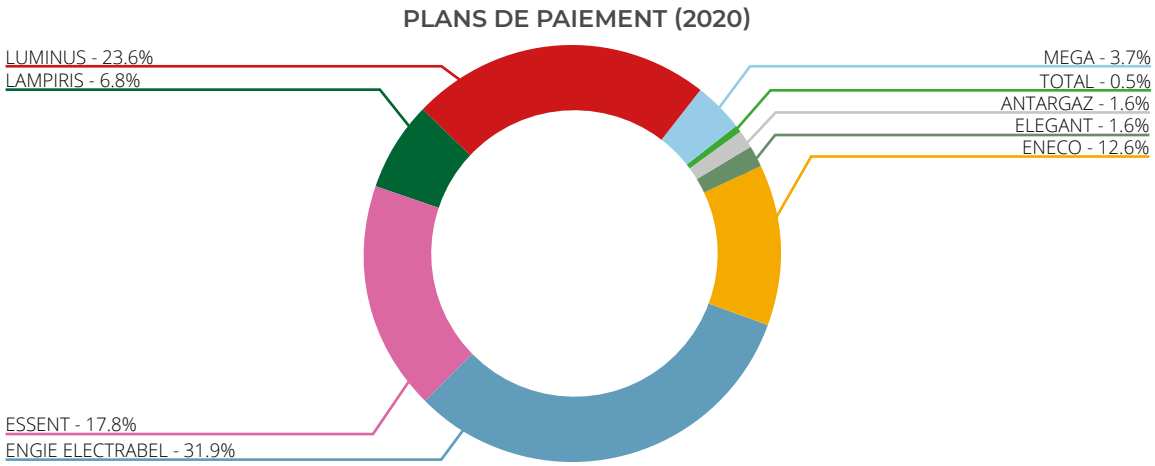
Toute personne (propriétaire ou locataire) ayant des difficultés à payer sa facture d'énergie peut faire appel au Fonds pour le gaz et l'électricité. Pour ce faire, il y a lieu d'introduire sa demande auprès du CPAS de sa commune. Une fois que le CPAS a effectué une enquête sociale adaptée, il peut intervenir tout au long de l'année

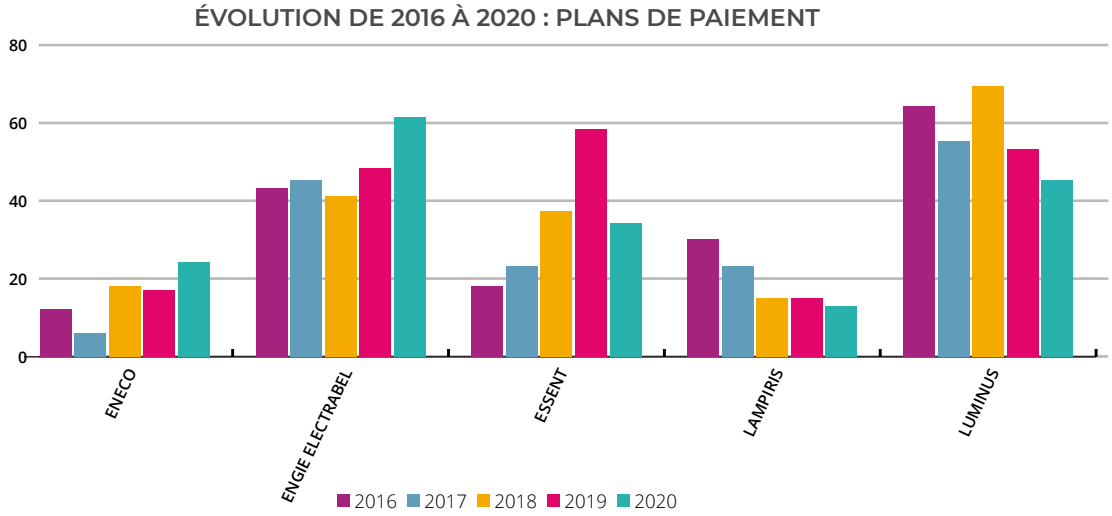
- en négociant des plans de paiement avec les fournisseurs ;
- en apurant certaines factures, ce qui permet de retrouver un équilibre financier.

D'une manière plus générale, le Service de Médiation a également appelé les entreprises d'énergie à proposer autant que possible à leurs clients des plans de paiement sans frais et raisonnables. Surtout pendant cette crise du coronavirus, ce n'est pas un luxe pour les familles et les entreprises de ne pas se voir facturer des frais supplémentaires.

Enfin, le législateur pourrait également intervenir en prolongeant, par exemple, les délais de paiement d'une facture du secteur de l'énergie (actuellement de 15 jours), en adressant gratuitement un premier rappel de paiement, comme c'est déjà le cas dans le secteur des télécommunications et en plafonnant les frais qui sont facturés.

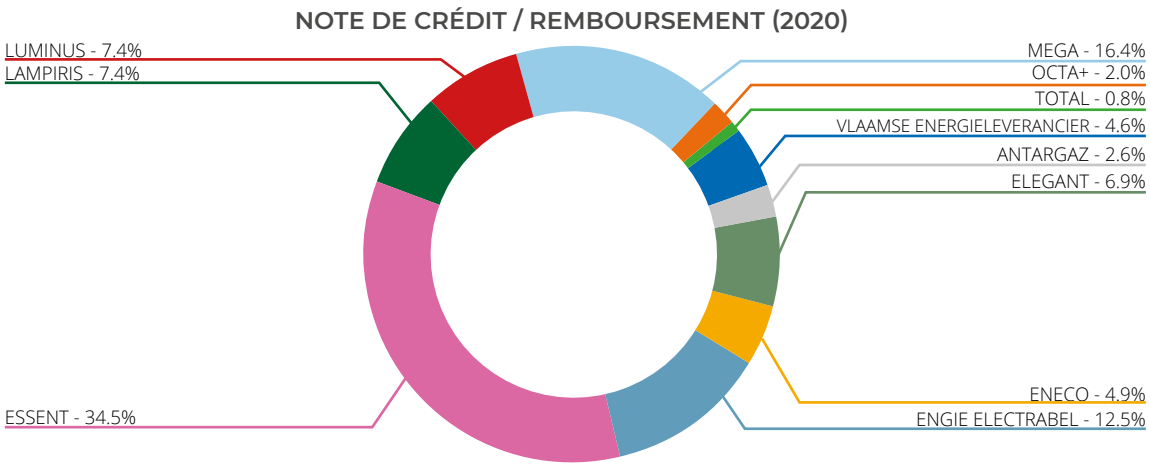


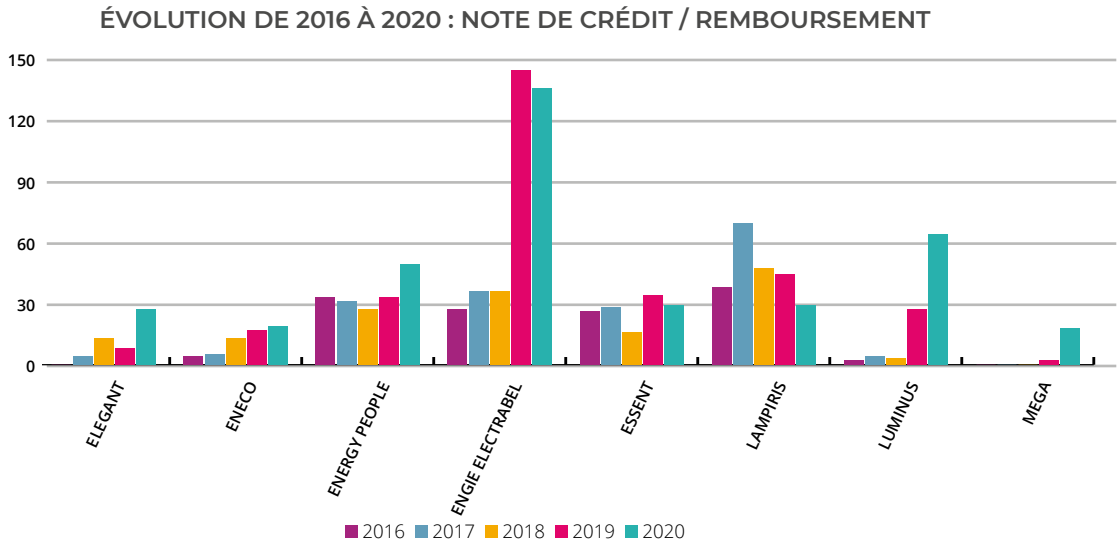




Des initiatives sont prises par les régulateurs et les pouvoirs régionaux, afin de recommander voire d'imposer des plans de paiement raisonnables et équilibrés auprès des fournisseurs d'énergie commerciaux dans le cadre des obligations de service public à caractère social. Le Service de Médiation continue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



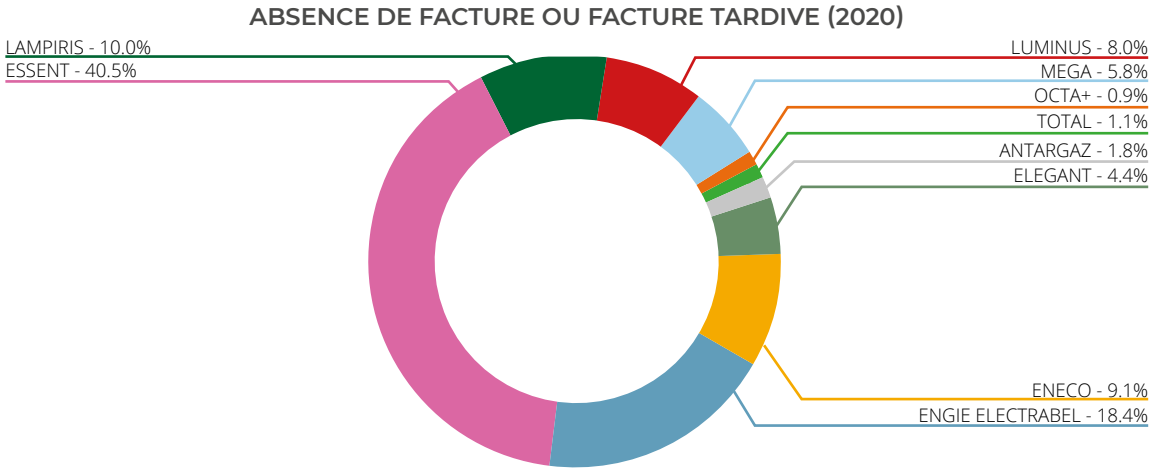


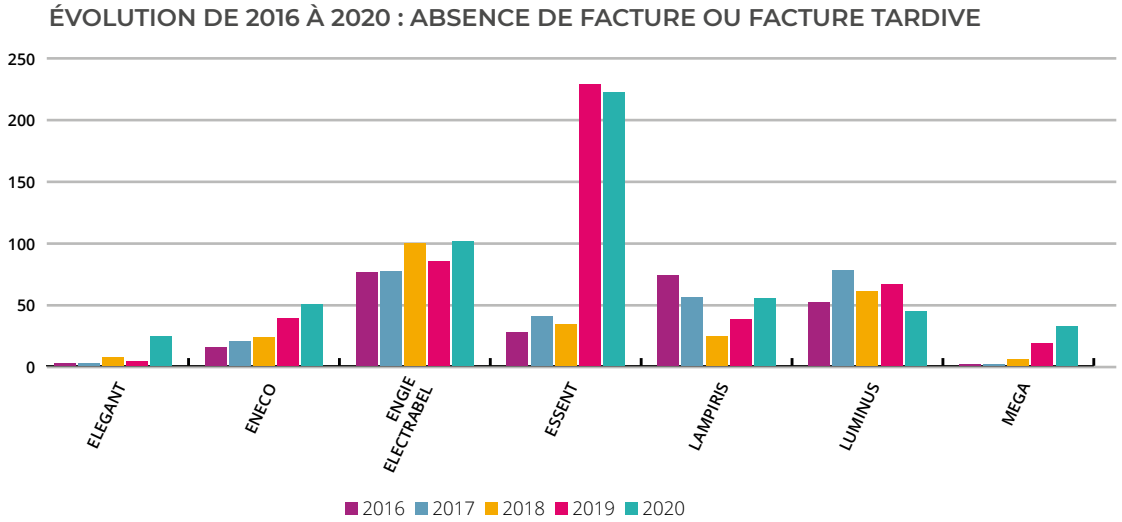


De nombreuses plaintes (400 en 2020) se rapportent aux remboursements qui n'arrivent pas, parce que le client (l'ancien client) ne reçoit pas sa facture (de clôture) ou pour cause de prétendus problèmes techniques informatiques ou d'autres problèmes administratifs, tels que le fait de ne pas disposer du dernier numéro de compte bancaire connu du client (de l'ancien client). Ces plaintes sont régulièrement précédées de malentendus entre le fournisseur d'énergie et le client (l'ancien client) : le montant à rembourser devant encore servir à apurer un solde impayé auprès du fournisseur lui-même ou d'un professionnel du recouvrement de créances, lorsque la dette d'énergie a été transmise ou vendue. Il arrive aussi parfois que des problèmes administratifs et/ou informatiques internes retardent le remboursement d'une note de crédit. Ce que le client créancier n'apprécie pas, d'une manière générale, car il doit lui-même payer ses factures ou ses dettes d'énergie dans les délais sous peine de frais supplémentaires voire de résiliation du contrat d'énergie. Dans ces litiges, le Service de Médiation tente d'examiner où le problème s'est posé. Si l'erreur est imputable à l'entreprise d'énergie, le Service de Médiation intervient afin d'obtenir une compensation financière au profit du client (de l'ancien client). Cette compensation financière est au moins égale aux intérêts de retard légaux par jour de retard qui dépasse les délais normaux de facturation (généralement 6 semaines après réception du relevé du compteur) et de remboursement des montants (généralement 15 jours après l'établissement de la note de crédit).



PROCESSUS DE FACTURATION





Conformément au Règlement technique du Gouvernement flamand et à l'Ordonnance du 19 juillet 2001 de la Région de Bruxelles-Capitale, un fournisseur dispose de six semaines pour établir la facture de la consommation après avoir reçu les données du compteur du gestionnaire de réseau. 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 payer 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 de consommateurs prévoit, lorsque 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 décompte qui ne sont envoyées qu'après de longues périodes (parfois plusieurs années). Leur impact n'est pas des moindres. Une facture tardive augmente soudainement les dettes



d'énergie du consommateur qui entre-temps doit continuer à payer ses factures d'acompte en cours, dont le montant n'est également plus à jour en raison de l'établissement tardif des factures de décompte. Cette pratique va totalement à l'encontre de l'intention poursuivie par le système actuel de facturation, qui préétablit une répartition optimale des obligations de paiement en ce qui concerne les dettes d'énergie.

Par ailleurs, une facturation tardive entrave les possibilités pour le consommateur de contester certains éléments de la facture, comme la révision éventuelle des données du compteur.

Dans ce graphique, on note également la part importante occupée par ESSENT en raison des problèmes de facturation dus à des problèmes informatiques sous-jacents. Selon ESSENT, ces problèmes devaient être réglés pour juin 2020. Nous constatons également une amélioration de ce côté, mais à la fin de 2020, cette solution n'était certainement pas encore disponible pour la facturation de tous les clients (anciens clients).

En matière de prescription des dettes d'énergie, 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 début du délai de prescription.

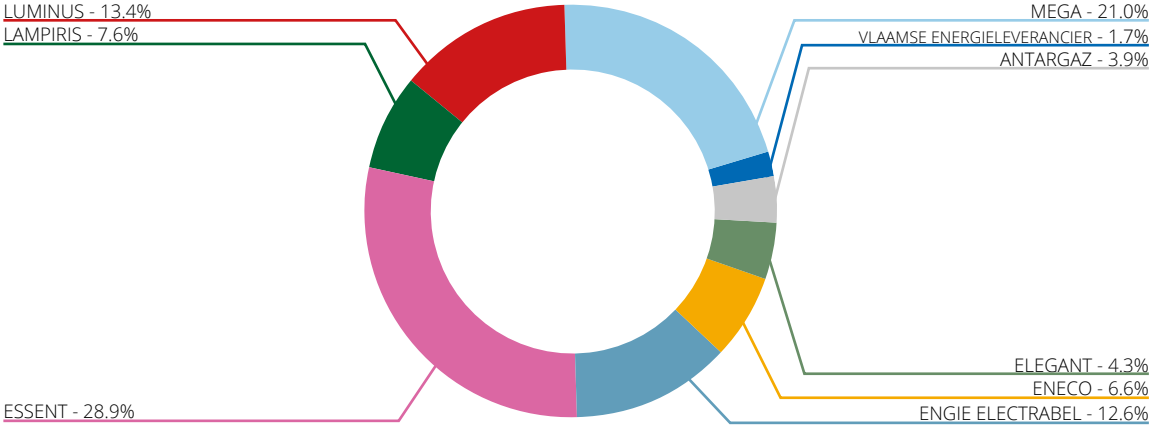
Cela reste une question difficile et le Service de Médiation en constate les conséquences dans certains dossiers de plainte. Les entreprises d'énergie considèrent généralement que le délai de prescription commence à courir à partir de la date d'échéance de la facture (en principe quinze jours après la 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 tardivement, parfois même avec des années de retard. Si, dans de telles situations, 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 sapée.

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 indiqué pour le Service de Médiation. Dans ce cas, le délai de prescription commence à courir le jour suivant le dernier délai au cours duquel le fournisseur d'énergie aurait dû établir la facture, compte tenu de la notification des relevés de compteurs validés par le gestionnaire du réseau de distribution.

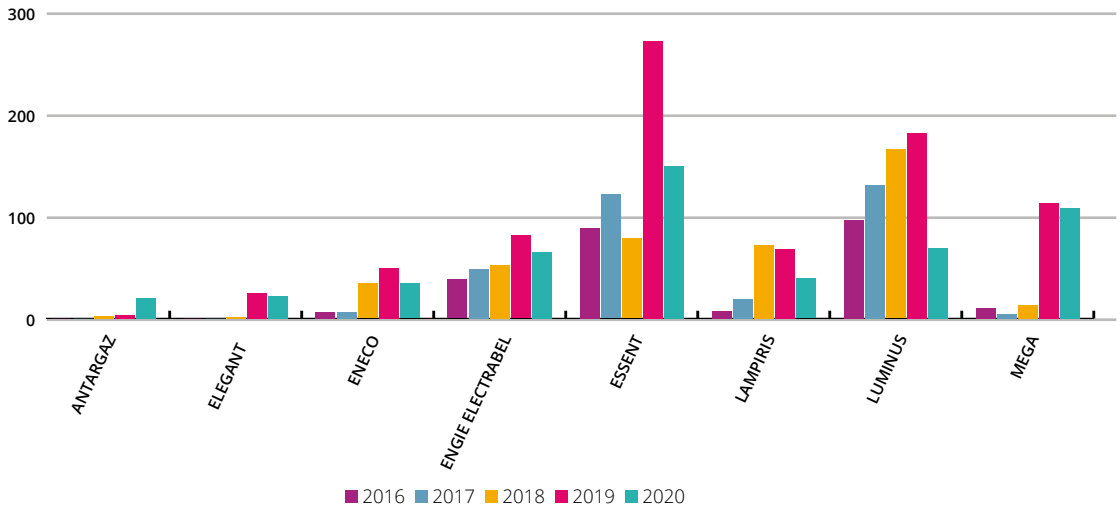


CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

CHANGEMENT NON SOUHAITÉ (2020)

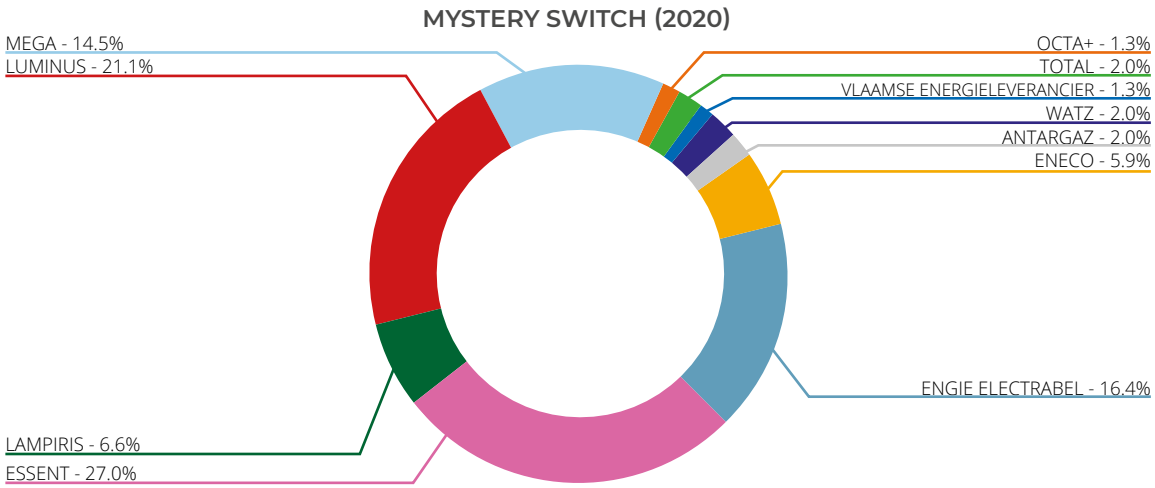


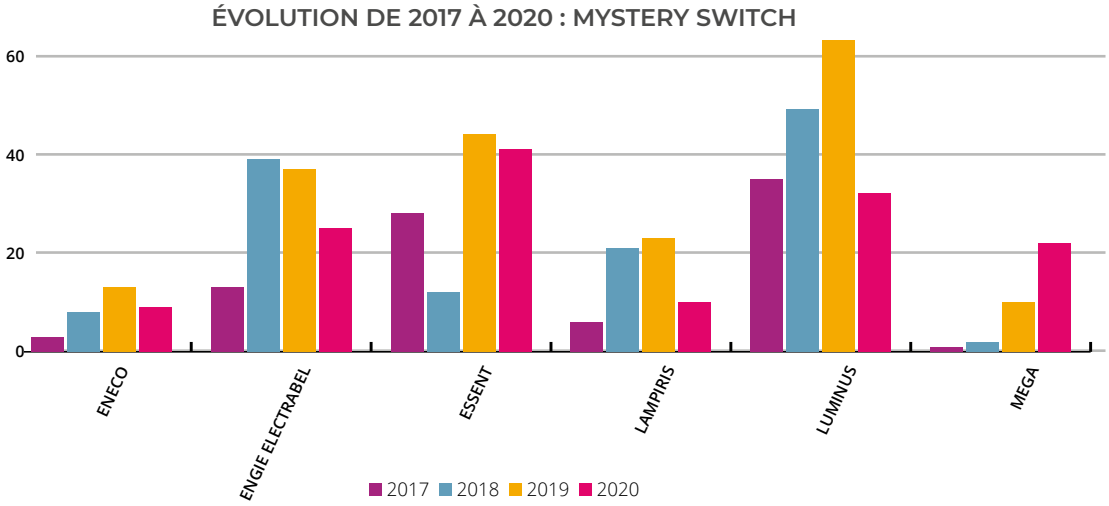
ÉVOLUTION DE 2016 À 2020 : CHANGEMENT NON SOUHAITÉ



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







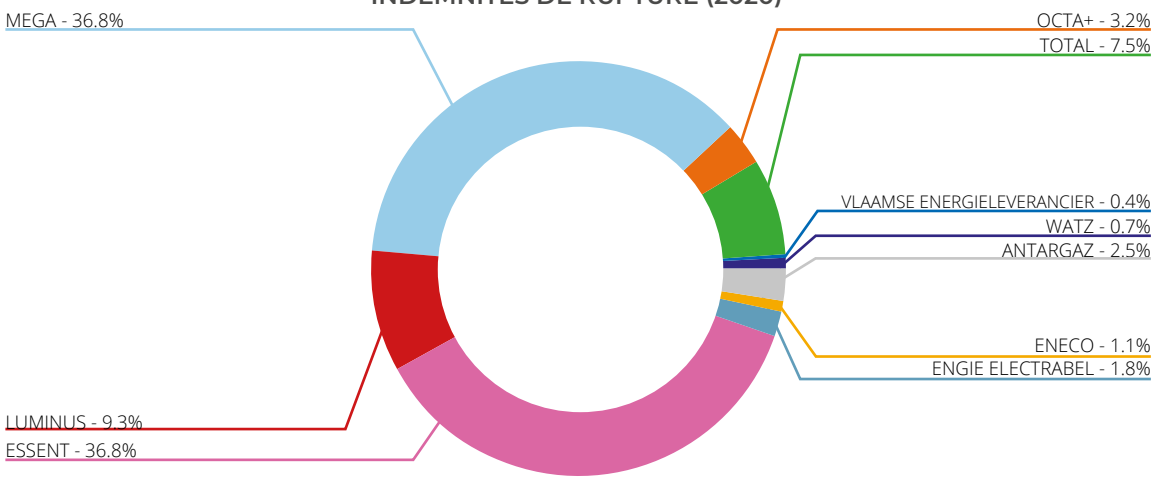
Dans le cas d'un « mystery switch » ou d'une reprise abusive, le client est repris par un autre fournisseur d'énergie à son insu et sans raison valable. La cause d'un changement abusif de fournisseur est généralement une erreur dans le(s) code(s) EAN. Elle est établie lorsque le client final reçoit une carte de relevé de compteur du gestionnaire du réseau et une lettre de son fournisseur d'énergie.

De telles situations ont été signalées environ 150 fois en 2020 et sont généralement rectifiées dans un délai raisonnable. À la base, il y a souvent une erreur administrative dans laquelle un fournisseur lie le nom et l'adresse d'un (nouveau) client à un code EAN (European Article Numbering), à savoir un code unique pour le compteur, constitué de 18 chiffres et indiquant un point de livraison d'électricité ou de gaz naturel), relié à une adresse spécifique d'un autre client. Il appartient alors au nouveau fournisseur d'annuler la reprise abusive. Afin d'éviter autant que possible ces situations embarrassantes, une règle est prévue dans chaque région. En vertu de cette règle, aucune consommation ne peut être facturée ni par le fournisseur d'énergie qui a « détourné » le client ni par le fournisseur d'énergie « détourné ».

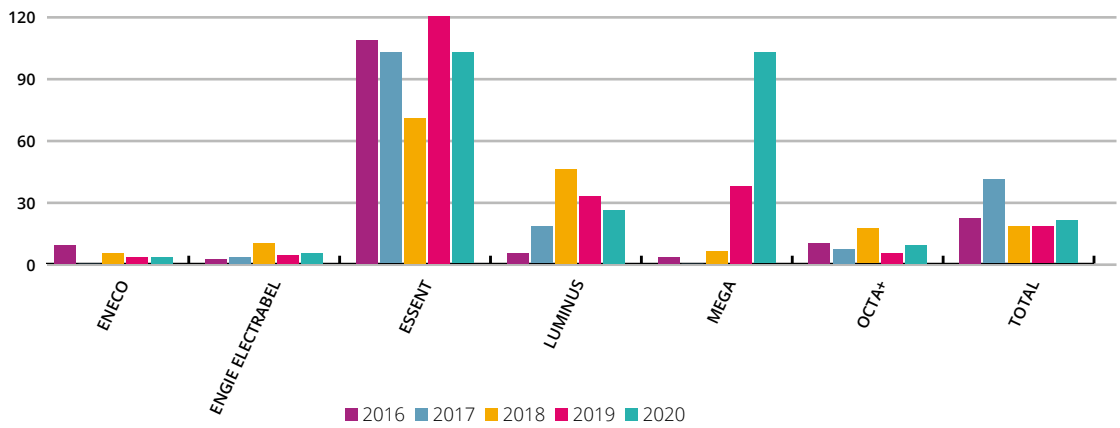
Parmi ces plaintes et notifications, force est de constater que ces reprises abusives sont régulièrement le fait de vendeurs de contrats d'énergie négligents, qui prennent note ou transmettent aux fournisseurs d'énergie pour lesquels ils travaillent des données d'identification incorrectes des personnes concernées et du point d'accès sur lequel effectuer la fourniture. Il peut par exemple arriver qu'un vendeur, après avoir reçu l'autorisation du client, veuille créer un contrat numérique sans que l'intervention du client ne soit requise à cet effet. Par négligence, le vendeur peut commettre une faute de frappe lors de l'encodage des données d'identification de la personne concernée et ainsi entraîner un changement non souhaité par inadvertance.



INDEMNITÉS DE RUPTURE (2020)



ÉVOLUTION DE 2016 À 2020 : 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 néanmoins que des litiges subsistent à cet égard. La consommation totale de tous les points de raccordement au réseau d'une PME fait l'objet d'une discussion. À partir du 1er septembre 2021, il sera partiellement remédié à ce problème en ce qui concerne les contrats professionnels grâce à une modification de la loi du 12 juin 2020 (Moniteur belge du 22 juin 2020), selon laquelle une PME ayant une consommation annuelle de 100 MWh au maximum pour l'électricité OU de 100 MWh pour le gaz naturel est considérée comme un client final sur le plan énergétique. Parallèlement à l'augmentation de la consommation annuelle maximale d'électricité, seule la source d'énergie pour laquelle le changement de fournisseur a lieu est prise en compte dans l'évaluation d'une PME et le transfert sans frais, sans tenir compte du dépassement de la limite supérieure pour l'autre source d'énergie.

Une PME dont le contrat d'énergie est conclu, modifié ou renouvelé après le 1er septembre 2021 et dont la consommation annuelle d'électricité est de 75 MWh pourra également changer de fournisseur d'électricité sans frais à partir de cette date, même si la consommation de gaz naturel de tous ses points de raccordement au réseau est supérieure à 100 MWh.

Dans le cadre de contrats d'énergie résidentiels, certains fournisseurs cherchent néanmoins à



facturer des frais de rupture (déguisés), lorsque leurs clients mettent anticipativement fin à leur contrat d'énergie. Cette indemnité est par exemple imputée par la facturation d'une redevance fixe pour une année entière sur la facture de clôture au lieu de ne facturer cette redevance fixe que 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'intervenir dans ces litiges 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 qu'ils respectent un préavis d'un mois (Article 18, § 2/3 de la loi relative à l'organisation du marché de l'électricité).

Dans le cadre de certains contrats, ces fournisseurs d'énergie port(ai)ent en effet en compte des indemnités fixes de 75 € et davantage encore par source d'énergie (électricité ou gaz naturel) pour une (première) année de fourniture entière, même lorsque le client final résilie(résiliait) prématurément son contrat d'énergie. Cela signifie que les clients doivent parfois payer plus de 100 €, lorsqu'ils changent de fournisseur.

Selon le Service de Médiation, c'est contraire à la loi sur l'électricité et le gaz qui stipule 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 dispositions contractuelles qui portent préjudice à ce droit sont nulles de plein droit.

NOMBRE DE LITIGES RELATIFS AUX REDEVANCES FIXES PAR FOURNISSEUR ET PAR EXERCICE	ENERGY PEOPLE	ESSENT	LUMINUS	MEGA	OCTA+	NOMBRE TOTAL
2015	0	45	0	0	8	53
2016	0	102	1	3	5	111
2017	0	91	11	0	4	106
2018	2	66	33	6	13	120
2019	0	111	24	38	4	177
2020	0	80	19	103	8	210
TOTAL	**2**	**495**	**88**	**150**	**42**	**777**



Le Service de Médiation de l'Énergie a déjà reçu 777 plaintes à ce sujet et envoyé 224 recommandations, dont 7 seulement ont été suivies par les fournisseurs d'énergie qui plus est exceptionnellement, à titre de compensation commerciale pour une autre erreur de facturation.

Par ailleurs, l'Accord consommateur, que la plupart des fournisseurs d'énergie ont signé avec le Ministre de la Protection des consommateurs compétent de l'époque, prévoit que la facturation d'une redevance fixe ou de frais d'abonnement pour une année entière au cours de la première année de fourniture est possible, moyennant l'engagement des fournisseurs à ne réduire la redevance fixe qu'à partir de la deuxième année contractuelle ou de 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 action en réparation collective auprès du Tribunal de l'entreprise de Bruxelles. Cette action est dirigée contre les fournisseurs d'énergie ESSENT, LUMINUS, OCTA+, MEGA, ENERGY PEOPLE et ZENO. 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 l'absence de résultat 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 concernant la demande d'une compensation financière pour les consommateurs concernés.

Une telle procédure sur le fond auprès du Tribunal de l'entreprise peut notamment émaner d'une association (de consommateurs), agréée à cet effet. Si aucun règlement collectif n'est possible, les consommateurs lésés seront renvoyés à une association (de consommateurs) agréée, qui poursuivra la procédure en vue d'un jugement sur le fond.

C'est la première fois que le Service de Médiation pour le Consommateur engage 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, comme cela est déjà prévu dans l'Accord consommateur. En effet, cette pratique représente à nouveau un obstacle 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, avec une compensation financière totale estimée 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.

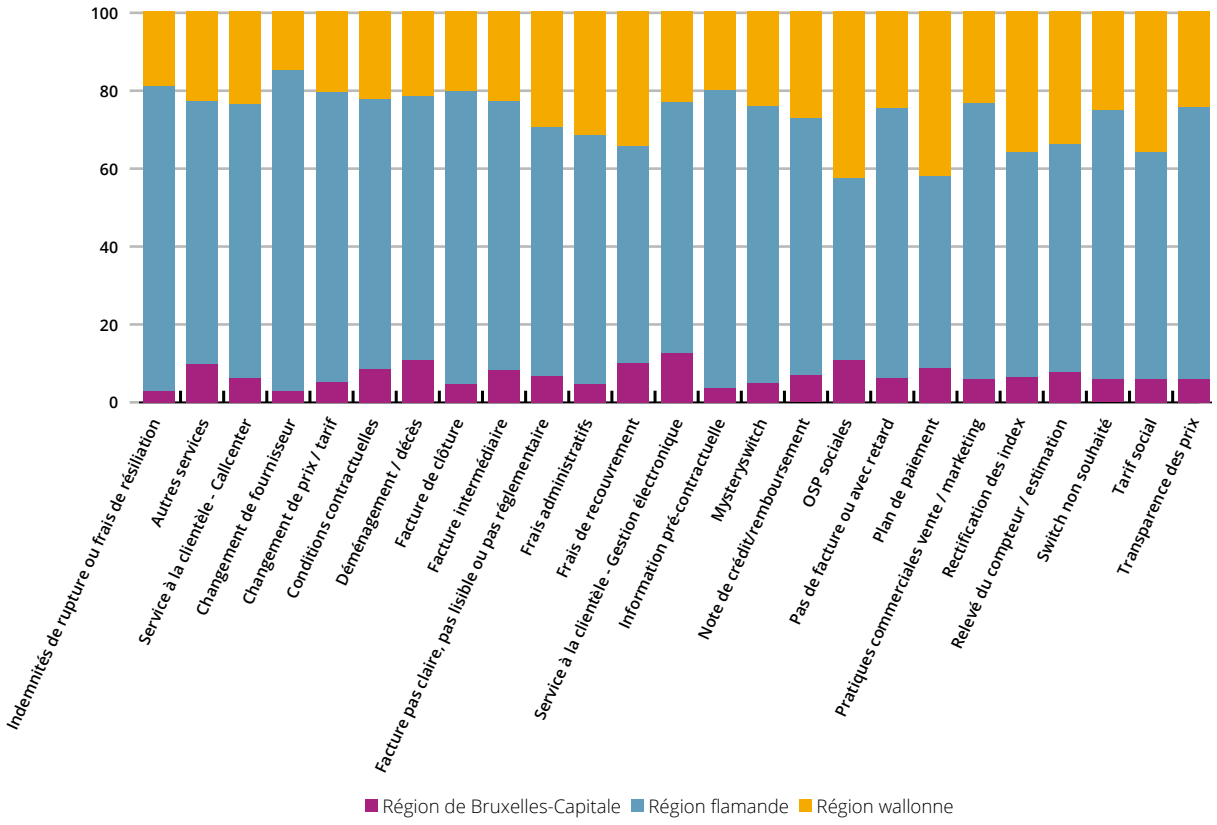
L'action en réparation collective se trouve actuellement dans la phase juridique de l'appel, pendant laquelle la recevabilité de l'action collective intentée par le Service de Médiation pour le Consommateur sera examinée, ainsi que la phase de négociation avec les fournisseurs d'énergie concernés. Une décision finale sur la recevabilité de l'action collective est prévue dans le courant de l'année 2021.



Étant donné l'organisation régionale du marché de l'énergie, nous présentons ci-après une répartition régionale de certains types de plaintes spécifiques selon la région dans laquelle se situe 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 se présentent dans une moindre ou plus large mesure 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 frais administratifs facturés et aux frais de recouvrement, ainsi qu'en ce qui concerne le respect des obligations des services publics à caractère social, tels que l'application du tarif social sont, à leur tour, plus fréquents en Région wallonne.

Les rapports annuels des régulateurs régionaux renferment de plus amples informations concernant les pratiques de marché des fournisseurs et le respect des obligations des services publics qui leur sont imposées par les autorités régionales.

RÉPARTITION RÉGIONALE DES TYPES DE PLAINTES SPÉCIFIQUES



Exemples d'accords à l'amiable

5



Ci-dessous quelques exemples d'accords à l'amiable après intervention du Service de Médiation.

PROBLÈMES DE COMPTAGE

Fonctionnement des compteurs et rectification des données de comptage

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Le compteur de Madame S. tourne en continu et elle contacte le gestionnaire du réseau de distribution. Le compteur est remplacé par un autre et le gestionnaire du réseau de distribution lui indique qu'elle doit contacter son fournisseur pour vérifier comment la consommation des deux compteurs sera facturée. Étant donné que le fournisseur ne reçoit aucune nouvelle donnée de consommation du gestionnaire du réseau de distribution, Madame S. reprend contact avec ce dernier. Celui-ci ne retrouve aucune donnée concernant un compteur qui serait défectueux.

RÉSULTAT

Le gestionnaire du réseau de distribution indique que le compteur a effectivement été remplacé mais qu'aucune défectuosité n'a été constatée et qu'il n'y a donc pas eu de correction. Il ressort du point de vue du fournisseur que le gestionnaire du réseau de distribution a fait une proposition au fournisseur pour répartir la consommation. Étant donné que les deux points de vue sont contradictoires, le Service de Médiation demande un complément d'informations au gestionnaire du réseau de distribution. Finalement, le gestionnaire du réseau de distribution effectue une correction impliquant un nouveau calcul sur la base des données du nouveau compteur, et une nouvelle facturation est in fine émise par le fournisseur. Suite à cette correction, la facture d'énergie diminue de 316,23 euros.

Inversion de compteur

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur H. a souscrit un contrat auprès du fournisseur pour son appartement (2C). Après réception des premières factures, il en ressort que celles-ci concernent le commerce situé dans l'immeuble (2A). Monsieur H. se voit maintenant réclamer une consommation pour un montant total de 1.784,04 euros en plus des 5 acomptes versés d'un montant total de 300 euros.



RÉSULTAT

Après vérification, le fournisseur a décidé d'annuler la consommation facturée erronément et a remboursé les 5 mensualités payées par Monsieur H.

PRATIQUES DU MARCHÉ

Démarchage abusif

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur B. indique avoir été accosté par un délégué commercial. Après avoir pris les informations, aucune suite n'a été donnée car les conditions n'étaient pas avantageuses. Monsieur B. n'a pas donné suite au sms lui demandant les numéros EAN des compteurs. A sa grande surprise, il a été informé par son fournisseur que son contrat a été clôturé suite à un changement de fournisseur.

RÉSULTAT

Le fournisseur d'énergie a confirmé que le nécessaire a été fait pour annuler le contrat.

La période du 17/10/2019 au 25/12/2019 a été prise en charge par le fournisseur d'énergie. Le compte de Monsieur B. avait été prélevé de 2 x 90,00 euros. Ce montant lui a été remboursé.

Démarchage abusif

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Madame H. conteste son changement de fournisseur et indique n'avoir jamais rien signé. De plus, l'adresse ne correspondrait pas à son habitation et une procédure de compteur à budget a été demandée.

RÉSULTAT

Le fournisseur d'énergie a confirmé avoir annulé l'installation du compteur à budget.



L'entreprise d'énergie a indiqué avoir reçu un contrat signé le 24/12/2018 pour un contrat gaz et électricité de 3 ans. La cliente a pris contact avec leurs services le 08/01/2019 pour annuler le contrat. La collaboratrice qu'elle a eue au téléphone à ce moment-là n'a pas fait le nécessaire pour annuler le contrat et la livraison a débuté le 01/03/2019. Le fournisseur a envoyé des factures, mais comme l'adresse sur le contrat n'était pas la bonne adresse, la cliente n'a pas reçu les factures. Madame H. a pris contact avec leurs services le 28/06/2019 pour communiquer qu'elle n'habitait pas à l'adresse renseignée. En pensant qu'il s'agissait d'une rectification des points de fourniture l'entreprise d'énergie a lancé un mystery switch pour les mauvais points de fourniture et entamé la livraison à partir du 08/07/2019 pour les bons points de fourniture.

Suite à cette plainte, le fournisseur a compris que la première communication (annulation du contrat) avait été négligée et a fait le nécessaire pour rectifier la situation. Il a lancé la procédure le 30/12/2019 pour que l'ancien fournisseur de la cliente reprenne la fourniture. L'entreprise d'énergie a aussi crédité toutes les factures pour la période du 01/03/2019 au 31/12/2019.

Démarchage abusif

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Madame J. conteste son contrat auprès d'un fournisseur d'énergie. La plaignante, âgée de 73 ans, indique avoir été harcelée par un démarcheur sur son trottoir. Elle indique n'avoir rien signé et indique que la signature et la date de naissance sur le contrat sont fausses.

RÉSULTAT

Le fournisseur d'énergie a demandé une copie de la carte d'identité afin de vérifier les signatures.

Le Service de Médiation a reçu une copie de la carte d'identité. Après analyse, nous l'avons transmise au fournisseur et nous lui avons indiqué qu'il apparait que la signature était bien différente et que la date d'anniversaire était complétement fausse.

L'entreprise d'énergie a décidé de prendre à sa charge la consommation pour la période du 10/06/2019 au 01/08/2019.

Démarchage abusif

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Des démarcheurs sont venus au domicile de Monsieur V. et ont laissé une proposition de contrat à son épouse. A son retour du travail, Monsieur V. a examiné cette proposition et comme il n'était pas intéressé, il n'a pas renvoyé le contrat signé. Cependant, il a été surpris de recevoir un courrier de bienvenue du nouveau fournisseur d'énergie.

RÉSULTAT

L'entreprise d'énergie a tout d'abord indiqué que le contrat était bien valable et la consommation devait donc être payée. Selon le fournisseur, l'épouse de Monsieur V. a bien donné son accord pour devenir cliente en signant le contrat.

Après avoir analysé le contrat, le Service de Médiation a constaté que c'est l'épouse de Monsieur V. qui a signé/paraphé. Or, le contrat est au nom de Monsieur V. Le Service de Médiation est donc revenu auprès du fournisseur en contestant son affirmation et en demandant pourquoi ce contrat a été mis au nom de Monsieur V. sans sa signature.

Suite à ces demandes, l'entreprise d'énergie a confirmé l'annulation dudit contrat et a pris à sa charge la période du 25/06/2019 au 01/08/2019.



Respect du droit de rétractation

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Le 3/12/2018, Madame V. reçoit un appel téléphonique afin d'établir un contrat auprès d'un fournisseur d'énergie. Elle accepte ce contrat à la fin de la conversation, sachant qu'elle dispose d'un délai de 14 jours pour y renoncer. Ce qu'elle fait en envoyant un mail d'annulation le 12/12/2018 (pour lequel elle a reçu un accusé de réception en date du 13/12/2018). Malheureusement, l'annulation n'a pas été prise en compte.

RÉSULTAT

Le fournisseur d'énergie a confirmé que Madame V. avait demandé, le 12/12/2018, l'annulation du contrat. Elle était donc bien dans le délai de 14 jours.

L'entreprise d'énergie a admis avoir fait une erreur dans le traitement de l'annulation de son contrat. Au lieu d'annuler son contrat, leur service a demandé à la cliente de souscrire un contrat chez un autre fournisseur.

Ceci a eu pour conséquence que Madame V. a tout de même été fournie par leurs soins et que des factures ont été envoyées. Entre-temps, Madame V. a changé de fournisseur.

S'agissant d'une erreur de leur part, l'entreprise d'énergie a annulé toutes les factures établies. Madame V. ne doit rien payer. L'entreprise d'énergie a également présenté ses excuses pour ce désagrément.

AUTRES PRODUITS ET SERVICES

Frais facturés pour le contrat d'entretien

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur M. conteste les frais de 50 euros facturés suite au rendez-vous non respecté.

RÉSULTAT

Le fournisseur d'énergie a confirmé qu'il y a eu un manquement de leur technicien qui n'a pas pu appeler le client une demi-heure avant le rendez-vous, comme convenu.

De ce fait, le fournisseur a décidé de créditer les frais de 50 euros qui ont été remboursés.

Résiliation du contrat d'énergie et de services.

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

En raison d'un ordre de domiciliation, des paiements ont encore été effectués par inadvertance au fournisseur d'énergie A. de Monsieur B. pour l'ancien domicile de ce dernier. La reprise du compteur avait pourtant été confirmée à temps.

RÉSULTAT

Le fournisseur A. explique que la facture de clôture pour la consommation d'électricité et de gaz naturel a été établie correctement après le déménagement. Le contrat d'entretien biannuel pour l'entretien de la chaudière est toutefois resté en vigueur parce que l'avis de déménagement n'a pas été diffusé correctement en interne. Le fournisseur a effectué un remboursement de tous les frais d'entretien facturés après le déménagement.

Exécution d'un contrat de services

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Le soir, après l'entretien annuel de sa chaudière via le fournisseur d'énergie A. réalisé par la firme B., Madame C. remarque une forte odeur de gaz. Ni le fournisseur d'énergie A. ni la firme B. n'étaient apparemment disponibles pour intervenir et solutionner le problème rapidement, suite à quoi le robinet de gaz a été fermé par le gestionnaire du réseau de distribution. Le raccord qui fuyait a



été réparé ultérieurement par la firme B.

Madame C. craint maintenant de recevoir une facture élevée du gestionnaire du réseau de distribution et de la firme B. Elle veut en outre résilier le contrat d'entretien.

RÉSULTAT

Le fournisseur d'énergie A. reconnaît qu'aussi bien lui-même que la firme B. ont sous-estimé la gravité de la situation. Ils interviendront dans les frais éventuels du gestionnaire du réseau de distribution et ne compteront aucun frais pour l'intervention de la firme B. Ils procèderont en outre à la résiliation sans frais du contrat d'entretien comme demandé.

Thermostat intelligent

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Madame P. introduit une plainte suite à une incompatibilité entre sa chaudière et le thermostat intelligent proposé par son fournisseur d'énergie.

Elle souhaite résilier son contrat sans paiement de la valeur résiduelle ainsi qu'une compensation financière.

RÉSULTAT

L'entreprise d'énergie a indiqué que le thermostat placé chez Madame n'était pas compatible avec la chaudière.

Celle-ci a alors tourné sans cesse et a provoqué une surconsommation.

L'entreprise d'énergie a confirmé que Madame P. ne devrait pas payer de valeur résiduelle.

Le contrat a été annulé et adapté.

En ce qui concerne la compensation financière pour le surplus de consommation gaz, leurs services ont octroyé un geste commercial d'un montant de 532,62 euros, basé sur l'historique de consommation de la cliente.

INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES

Informations précontractuelles

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Madame Z. a conclu un contrat pour sa fourniture en gaz et en électricité avec un code promo.

Le contrat a été conclu via le site www.comparateur-energie.be avec une réduction de 27 % sur la consommation de jour et de nuit.

Sur ses décomptes Electricité et Gaz, Madame Z. constate n'avoir pas eu sa réduction.

RÉSULTAT

L'entreprise d'énergie a confirmé que Madame Z. a conclu un contrat avec une réduction de -27 % sur la consommation de l'électricité et du gaz.

L'entreprise d'énergie a corrigé son erreur et elle a appliqué les réductions de 30 % (à la place de 27%) sur la période contractuelle du 01/12/2018 au 30/11/2019.

Informations précontractuelles trompeuses

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur A. reçoit la visite d'un vendeur porte-à-porte. Sur la base d'une simulation, le vendeur fait une proposition au client en vertu de laquelle il ne paierait que 133 euros par mois ou 1.596 euros par an. Étant donné que le client paie 223 euros par mois à son fournisseur actuel, le choix est vite fait et il décide d'accepter la proposition.

La première facture d'acompte que le client reçoit ne s'élève toutefois pas à 133 euros, mais bien à 260 euros. Monsieur A. décide de ne pas y donner de suite et s'attend à ce que le montant payé en trop lui soit remboursé au moment du décompte final. Lorsqu'il reçoit le décompte final, le client n'obtient toutefois aucun remboursement. Il doit même encore payer un complément relativement important au fournisseur.



Monsieur A. n'est pas d'accord et introduit une plainte auprès du Service de Médiation.

RÉSULTAT

Le Service de Médiation a remarqué que la simulation réalisée par le vendeur avait été faite avec des données de consommation nettement moins élevées que la consommation réelle du client.

Il s'ensuit que le résultat de la simulation était évidemment plus intéressant.

Les tarifs réels qui sont comptés par le nouveau fournisseur sont en outre nettement plus élevés :

	NOUVEAU FOURNISSEUR	ANCIEN FOURNISSEUR
HEURES PLEINES	11,25 €C/KWH	5,92 €C/KWH
HEURES CREUSES	7,81 €C/KWH	3,84 €C/KWH
GAZ	3,44 €C/KWH	2,19 €C/KWH

Le fournisseur a finalement accepté d'accorder une compensation de 250 euros à Monsieur A.

Vente trompeuse hors établissement

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur A. est approché dans un magasin d'électronique par un représentant du fournisseur B. Le représentant le convainc que les tarifs qu'il offre sont plus avantageux que les tarifs que Monsieur A. paie chez son fournisseur. Monsieur A. n'a évidemment pas tous les détails de son contrat avec son fournisseur actuel sous la main, mais il fait confiance au représentant et signe un contrat.

Après avoir signé le contrat, il reçoit une confirmation du fournisseur B. Monsieur A. constate sur cette confirmation que les tarifs ne sont absolument pas plus avantageux que les tarifs dont il bénéficiait chez son fournisseur précédent.

Le client trouve cette méthode inacceptable et vu que le fournisseur ne réagit pas, il introduit une plainte auprès du Service de Médiation.

RÉSULTAT

Le Service de Médiation a renvoyé le fournisseur vers l'enquête de l'organisation de consommateurs Test-Achats au sujet des pratiques de vente dans les magasins d'électronique. Suite à ce reportage, le fournisseur B. a déclaré que les clients dupés pouvaient se présenter pour que les corrections nécessaires soient faites.

Monsieur A. s'est finalement vu accorder un tarif plus avantageux que les tarifs qu'il avait chez son fournisseur précédent.

CONDITIONS CONTRACTUELLES

Renouvellement irrégulier d'un contrat d'énergie

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Madame T. défend les intérêts de son oncle âgé. Après vérification de ses factures d'énergie, elle constate que son oncle paie 169 euros par mois à son fournisseur. Trouvant ce montant élevé pour un homme vivant seul dans un appartement, elle examine les factures de plus près.

Sur la facture de décompte, Madame T. remarque que les prix de l'énergie ont été augmentés par le fournisseur. Elle trouve cela étonnant vu que l'on parle beaucoup dans les médias de prix de l'énergie historiquement bas.

Elle trouve cette attitude peu soucieuse du client et introduit une plainte auprès du Service de Médiation.

RÉSULTAT

Les fournisseurs ont la possibilité de facturer d'autres prix suite au renouvellement d'un contrat d'énergie à durée déterminée. L'Accord « Le consommateur dans le marché libre de l'électricité et du gaz » stipule ce qui suit :

« *Un fournisseur d'énergie ne souhaitant pas procéder à une reconduction tacite soumet une nouvelle proposition de contrat de fourniture au consommateur au moins deux mois avant la date de la fin du contrat en cours. Cette nouvelle proposition est notifiée au consommateur via le*



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

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

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

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

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

Les fournisseurs ont donc la possibilité de facturer d'autres tarifs s'il a été satisfait aux dispositions précitées.

Dans ce dossier, le Service de Médiation a toutefois constaté que le fournisseur n'a pas respecté les dispositions de l'accord du consommateur.

Ainsi, le fournisseur indique dans la lettre que le contrat du client est « reconduit ». Or, une reconduction implique que le contrat soit prolongé sans aucune modification. Il est par contre ici question d'un « renouvellement » et en cas de renouvellement, la lettre doit indiquer clairement qu'il s'agit d'une nouvelle proposition de contrat.

De plus, le fournisseur doit signaler au client que celui-ci doit confirmer expressément cette nouvelle proposition de contrat. Dans la lettre, le fournisseur indique que le client ne doit rien faire d'autre. Le contrat est reconduit automatiquement. Ceci est aussi contraire à l'accord du consommateur.

Le fournisseur a finalement annulé le renouvellement du contrat et a appliqué les tarifs d'origine. Résultat : le client a bénéficié d'un crédit de 201 euros.



LES PRIX ET TARIFS (SOCIAUX)

Application rétroactive du tarif social

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

En 2019, Monsieur Z. occupe un logement d'urgence (logement propriété du CPAS de sa commune) mais l'adresse de référence reprise sur son attestation diffère de son adresse de consommation.

Le fournisseur refuse d'appliquer rétroactivement le tarif social pour les années 2016 et 2017 au motif que les attestations sont non-conformes (étant donné l'incohérence du point de vue des adresses).

Le Service de Médiation a interpellé le régulateur d'énergie fédéral, la CREG, à propos de la difficulté administrative rencontrée par Monsieur Z.

RÉSULTAT

Sur base de l'avis de la CREG, disposée à accepter les attestations transmises et écartant l'hypothèse d'une seconde résidence, le fournisseur a accepté d'appliquer le tarif social de façon rétroactive pour 2016 et 2017.

Suite à la correction émise, le solde en faveur de Monsieur Z. s'élève à 1.159,70 euros.

Prix élevé sur contrat maison vide

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Madame L. conteste la facture reçue d'un montant de 820,46 euros. Madame L. constate que le tarif appliqué semble élevé pour une période de 3 mois pour une habitation restée vide avec le chauffage au minimum vu la période hivernale. Madame confirme que l'opérateur lors de la souscription du contrat aurait dû l'informer que le contrat maison vide n'est pas adapté en cas de travaux/consommation.

RÉSULTAT

Le fournisseur confirme que le tarif maison vide appliqué n'est effectivement pas approprié lorsqu'il y a de la consommation. Le fournisseur propose d'appliquer un tarif commercial qui permet de faire réduire la facture d'un montant de 820,46 euros à un montant de 569,76 euros.

Tarif mono-horaire au lieu de bi-horaire

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur D. contacte son fournisseur suivant le décompte annuel qui lui semble élevé. Son fournisseur l'informe que techniquement le compteur est en mono-horaire mais qu'administrativement celui-ci est facturé en bi-horaire. Monsieur conteste donc la facturation car le tarif bi-horaire ne lui ne convient pas étant donné qu'il consomme peu la nuit et le weekend.

RÉSULTAT

Le fournisseur confirme que le gestionnaire de réseau de distribution (GRD) a maintenant bien transmis l'information que le compteur est enregistré comme un mono-horaire. En effet, le GRD confirme que le compteur installé sur place est un bi-horaire mais que le fil du registre nuit est bien désactivé. Le fournisseur a donc annulé les 2 décomptes établis sur le tarif bi-horaire pour un montant total de 170,48 euros afin de le remplacer par un nouveau décompte sur base d'un mono-horaire pour un montant de 107,76 euros.

Taux TVA

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur D. conteste la TVA de 21 % appliquée sur son contrat d'entretien chaudière.

En effet, son bâtiment a plus de 10 ans et une TVA de 6 % doit être appliquée. Monsieur D. indique avoir transmis une preuve mais que son fournisseur d'énergie n'en tient pas compte.

RÉSULTAT

Le fournisseur d'énergie a confirmé que leurs services ont fait le nécessaire pour rectifier l'application du taux de TVA sur les deux périodes du contrat d'entretien. Suite à cette correction, il en a résulté un montant en faveur de Monsieur D. de 43,95 euros.



Promo via une réduction de la TVA

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur V. conteste sa facture car lors de la souscription de son contrat, son fournisseur lui promettait le remboursement de la TVA à 21 % . Cependant, le fournisseur a appliqué cela qu'à la partie « prix d'énergie » de la facture.

RÉSULTAT

L'entreprise d'énergie a tout d'abord indiqué que la réduction est uniquement sur la partie de la consommation d'électricité et non sur les montants pour les tarifs de distribution et transport ou les taxes et cotisations des gouvernements.

Suite à ces informations, le Service de Médiation a demandé la copie du contrat afin de vérifier si celui-ci indiquait clairement que la TVA n'était pas déduite des autres postes. Suite à cette demande et vu le quiproquo au niveau de la remise sur la TVA, le fournisseur d'énergie a appliqué une remise de 121 euros sur le décompte final afin de donner une suite favorable à la plainte.

PROBLEMES DE FACTURATION

Facturation au nom d'une succession

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Madame W. conteste une facture à payer de 74,17 euros émanant de l'ancien fournisseur de sa maman récemment décédée. Madame W. s'appuie sur le fait qu'aucun contrat n'a été signé et qu'elle a refusé la succession de sa maman.

RÉSULTAT

Suivant la transmission au fournisseur d'une copie de l'acte de renonciation à la succession, le solde ouvert a été supprimé.

Facture tardive

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Madame B. signale l'absence de sa facture de clôture suite à son déménagement du 07/07/2019.

RÉSULTAT

Le fournisseur confirme qu'un blocage technique empêchait l'établissement de la facture finale. La facture finale pour la période allant du 01/09/2017 au 06/07/2019 d'un montant en faveur de Madame B. de 1.298,63 euros a ensuite été établie en date du 19/02/2020.

Vu que l'Accord de consommateurs prévoit qu'une facture finale se doit d'être transmise dans un délai de 6 semaines, suivant la demande du Service de Médiation, le fournisseur confirme que la compensation selon la formule légale est de 26,13 euros. Toutefois, le fournisseur a arrondi la compensation à 30 euros.

Facturation d'une consommation non facturée

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur V. conteste la facture du gestionnaire de réseau de distribution (GRD). En effet, le GRD lui réclame 2.308 euros HTVA pour une consommation de 8.640 kWh non facturée. Monsieur V. indique que c'est lui-même qui a pris contact à ce sujet avec le GRD. En effet, il a découvert ce compteur électrique par hasard suite à des travaux dans un bâtiment au fond de



son jardin qui était à l'abandon et distant de plus de 50 mètres de sa maison. Il n'avait jamais eu connaissance de l'existence de ce compteur qui était caché derrière une plaque de gyproc.

RÉSULTAT

Le GRD a indiqué que leur service allait appliquer pour les dernières années un forfait « maison vide » qui semble plus appropriée au regard des explications fournies. Ce forfait est calculé en considérant 5 % de la consommation moyenne annuelle d'un logement résidentiel.

Pour la période du 26/07/2014 au 26/07/2019, une consommation totale de 527 kWh a été facturée.

Le plaignant a marqué son accord sur cette consommation en lieu et place des 8.640 kWh précédemment facturés.

PROBLÈMES DE PAIEMENT

Domiciliation irrégulière

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur M. constate que des factures intermédiaires sont réclamées via une domiciliation alors que son contrat est clôturé. Après vérification, Monsieur M. conteste la facturation auprès du fournisseur et signale que l'adresse mentionnée sur les factures ne le concerne pas.

RÉSULTAT

Le fournisseur confirme que le contrat de Monsieur M. a été imputé sur le contrat d'un autre client portant le même prénom et le même nom. Vu que la domiciliation était activée, un solde de 243,76 euros a donc été prélevé. Suivant ce constat, le fournisseur a remboursé Monsieur M. des sommes prélevées par erreur sur le contrat de son homonyme.

Prescription de la facture d'énergie

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur S. reçoit de la part d'une société de recouvrement une cession de créance en date du 25/02/2020 reprenant des factures de 2012, 2013 et 2014 pour un montant total de 6.759,74 euros.

Monsieur S. conteste la dette et invoque la prescription.

RÉSULTAT

Sur base de la plainte transmise, le fournisseur de Monsieur S. a vérifié les éléments de la prescription.

Après vérification, ce dernier a affirmé qu'elle est bien de mise.

Le fournisseur a, par conséquent, pris contact avec la société qui a racheté la dette de Monsieur S. pour l'informer des éléments de la prescription. Sur base de ces nouveaux éléments, la société de recouvrement a procédé à la clôture du dossier.



Prescription de la facture d'énergie

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur K. conteste une facture de 2014 réclamée en 2020 par une société de recouvrement.

RÉSULTAT

L'entreprise d'énergie a tout d'abord indiqué que la facture de régularisation de 1.158,77 euros restait bien due puisque basée sur des index réels communiqué par le client.

Le Service de Médiation a fait remarquer que la facture datait du 14/03/2014.

La prescription des factures énergétiques étant de 5 ans, cette facture est prescrite depuis mars 2019.

L'entreprise d'énergie a finalement confirmé que la facture concernée était prescrite depuis mars 2019 et en a informé le bureau de recouvrement.

Prescription : une mise en demeure n'interrompt pas la prescription

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Madame M. introduit une plainte suite à un transfert de créance en vertu duquel le SPF Finances a versé un remboursement d'impôts qui lui était destiné à un créancier. Il s'agit apparemment d'une ancienne facture corrective de 2011 émise par le fournisseur d'énergie de l'époque, suite à la rectification de données estimées.

Vu l'ancienneté de la facture, il y a lieu de vérifier s'il y a prescription ou pas. Ainsi, il semble que Madame M. ait encore effectué un paiement partiel le 10 octobre 2011. Un paiement par le débiteur est considéré comme une reconnaissance de la créance, de sorte qu'un nouveau délai de prescription commence à courir à partir de cette date. Dans ce cas, le délai de prescription de cinq ans aurait expiré le 10 octobre 2016, de sorte que le transfert de créance, qui a eu lieu le 23 novembre 2016, aurait concerné une créance échue.

RÉSULTAT

Le fournisseur invoque le fait qu'au cours de ces cinq années, plusieurs mises en demeure ont encore été envoyées, ce qui aurait interrompu à chaque fois le délai de prescription. Le Service de Médiation rappelle toutefois qu'une mise en demeure ne constitue pas un motif d'interruption du délai de prescription de sorte que la créance est bel et bien échue. Le fournisseur reconnaît la prescription et est prêt à rembourser le montant perçu tardivement.



CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

Proposition de contrat contestée suite à une inversion de code EAN

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Madame Z., se basant sur un montant d'acompte de 90 euros calculé par un vendeur, accepte une proposition de contrat qu'elle a reçue par e-mail. Le fournisseur l'informe par la suite d'une erreur dans le code EAN et lui envoie deux semaines plus tard une proposition de contrat corrigée, qu'elle accepte également, en supposant que cela n'affecte pas le montant de l'acompte. Après l'entrée en vigueur du contrat, il apparaît que le montant de l'acompte est plus élevé que le montant de 90 euros attendu. Du coup, elle décide de changer une nouvelle fois de fournisseur. Elle conteste les décomptes (la facture de clôture et une facture pour la valeur résiduelle d'un thermostat intelligent associé au contrat) qu'elle a reçus pour une période de fourniture de deux mois (octobre et novembre).

RÉSULTAT

Le fournisseur explique que le montant de l'acompte est basé sur l'historique de consommation (la correction du code EAN a entraîné une correction de l'historique de consommation et donc également du montant de l'acompte). Vu que la fourniture a été de courte durée, le fournisseur est prêt à créditer la redevance fixe annuelle (pour ce client, cela équivaut à un montant de 139,90 euros).

Le fournisseur est par contre toujours d'avis que le client doit payer la valeur résiduelle du thermostat intelligent, parce que cela fait partie des conditions contractuelles.

COMPÉTENCES RÉGIONALES

Coupure malgré le paiement

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur W. s'est vu facturer des frais de coupure (1.389,08 euros) et de réouverture (79,86 euros).

RÉSULTAT

Le fournisseur a initié une procédure de pose de compteur à budget en date du 9/10/2017 suite au non-paiement d'un solde échu depuis le 28/07/2017 (136,93 euros). Vu que le paiement a été reçu en date du 4/12/2017 et que le fournisseur a confirmé la réception du paiement en date du 8/12/2017, le Service de Médiation constate que la procédure de pose de compteur à budget aurait pu être stoppée et ainsi éviter la coupure en date du 22/02/2018. Le fournisseur a donc décidé de prendre en charge les frais de coupure/réouverture d'un montant total de 1.468,94 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 2020, le Service de Médiation a formulé un total de 117 recommandations. Ces dernières portaient sur les sujets suivants :

- facturation de la redevance fixe comme indemnité de rupture (dissimulée) (58 recommandations, dont 43 adressées à MEGA, 14 à ESSENT et 1 à OCTA+) ;
- changements de fournisseur non désirés (21 recommandations, dont 8 adressées à ENGIE ELECTRABEL, 6 à MEGA, 4 à LUMINUS, 1 à ESSENT, 1 à OCTA+ et 1 à WATZ) ;
- conditions contractuelles et/ou informations précontractuelles (15 recommandations, dont 8 adressées à ENGIE ELECTRABEL, 5 à MEGA, 1 à LUMINUS et 1 à OCTA+) ;
- tarif pour consommation sans contrat à Bruxelles (6 recommandations adressées au gestionnaire de réseau de distribution SIBELGA) ;
- tarif pour travaux facturés par le gestionnaire du réseau de distribution (3 recommandations adressées à FLUVIUS) ;
- autres produits/services (4 recommandations, dont 2 adressées à ENGIE ELECTRABEL, 1 à LAMPIRIS et 1 à LUMINUS) ;
- problèmes de facturation (4 recommandations, dont 2 adressées à ENGIE ELECTRABEL, 1 à FLUVIUS et 1 à LUMINUS) ;
- rectification des données de comptage (2 recommandations, dont 1 adressée à FLUVIUS et 1 à ORES) ;
- déménagements (2 recommandations dont 1 adressée à ENGIE ELECTRABEL et 1 à FLUVIUS)
- frais administratifs (1 recommandation, adressée à MEGA) ;
- tarif social (1 recommandation, adressée à LUMINUS).



A. SUIVIES PAR L'ENTREPRISE D'ÉNERGIE

PRATIQUES COMMERCIALES

Démarchage

DESCRIPTION

Madame P. a changé de fournisseur. Cette dernière indique n'avoir eu aucun contact. Elle a envoyé une plainte en leur demandant de lui envoyer le contrat "soit disant" signé mais elle ne l'a pas reçu.

POSITION DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

Le fournisseur d'énergie ENGIE ELECTRABEL indique que le contrat a été signé sur une tablette et a dès lors dû voir que le contrat était en néerlandais. La signature sur tablette varie de celle sur une carte d'identité.

Le vendeur a obtenu son adresse e-mail et ses numéros de code EAN. L'adresse e-mail est correcte car elle a reçu la réponse à sa plainte, elle a donc également reçu l'e-mail de confirmation le 02/07/2019 mais n'a pas jugé nécessaire de se manifester à ce moment-là.

La cliente a consommé depuis le 01/10/2019 et le contrat a pris fin le 05/02/2020. Même si elle conteste le contrat, elle aurait pu entreprendre les démarches plus tôt.

L'adresse mail renseignée a uniquement été utilisée pour l'envoi des mailings marketing.

Un courrier a bien été envoyé par courrier à l'adresse du client le 06/07/2019 et un courrier de



bienvenue a également été envoyé par poste le 01/10/2019.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a pris en compte le fait que Madame P. conteste le contrat établi par le démarcheur. En effet, Madame P. indique n'avoir jamais eu de contact avec quelconque démarcheur de chez Power2B ni par téléphone, ni à son domicile. De plus, Madame P. est francophone et elle n'aurait jamais signé un contrat en néerlandais auquel elle ne comprend rien. Par conséquent, Madame P. n'a donc pas compris la teneur des courriers de confirmation de contrat et n'était donc pas informé de son droit de rétractation.

Le Service de Médiation a également rappelé que le consommateur est protégé par une obligation d'information des entreprises préalable à la conclusion d'un contrat. Vu la rédaction en néerlandais, l'obligation d'information au consommateur n'a pas été respectée. En effet, l'Accord des consommateurs (1.1. Dispositions générales) stipule bien que :

Les fournisseurs d'énergie et les tiers auxquels ils font appel :

4) n'abusent pas de la faiblesse du consommateur ; Il est ainsi interdit d'offrir ou de conclure des contrats avec des consommateurs qui manifestement ne sont pas capables de juger la portée du contrat proposé. Ils se comportent de manière particulièrement réservée vis-à-vis des personnes âgées, moins valides et défavorisées ;

6) informent le consommateur qu'il a le droit légal de résilier à tout moment un contrat de fourniture de gaz naturel et/ou d'électricité en cours, sans devoir payer une quelconque indemnité ; en aucun cas ils ne

8) veillent à ce que le consommateur ait bien compris :

- *qu'il a signé un contrat ou qu'il a consenti à changer de fournisseur d'énergie ;*
- *avec quel fournisseur d'énergie il a conclu un nouveau contrat ;*
- *quel est le prix total sur une base annuelle du contrat qu'il a conclu ;*
- *à partir de quelle date prévue le nouveau contrat prend cours ;*
- *qu'il dispose d'un droit de rétractation, en précisant le délai de rétractation exact ;*
- *à compter de quel jour le délai de rétractation commence à courir et quelles démarches le consommateur doit entreprendre pour se rétracter de son contrat ;*
- *que le nouveau fournisseur d'énergie s'occupe de la résiliation du contrat en cours.*

Le Service de Médiation a également rappelé que Madame P. confirme n'avoir jamais signé de contrat et que la signature du contrat est totalement différente de la carte d'identité de la plaignante et qu'il y a une erreur d'adresse mail dans le contrat.

Pour finir, le Service de Médiation a indiqué qu'ENGIE ELECTRABEL n'apporte aucune preuve réelle de l'acceptation de ce contrat et que, conformément à l'Accord des consommateurs (2.3.2.a. Conditions générales équilibrées et équitables), le consommateur n'est pas responsable des erreurs de leurs 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 ; »

Le Service de Médiation a donc recommandé l'annulation du contrat au nom de Madame P. et de la prise en charge de la période du 01/10/2019 au 05/02/2020.

REPONSE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

L'entreprise d'énergie a décidé de suivre la recommandation. Ils ont indiqué que suite à un nouvel examen du dossier et suite au manque de



pièces probantes, ils ont annulé l'ensemble de la consommation facturée.

PROBLEMES DE PAIEMENT

Remboursement d'un crédit

DESCRIPTION

Monsieur D.C. a droit à un remboursement de LUMINUS. Il a été appelé à ce sujet afin de vérifier que son numéro de compte correspond bien à celui dont dispose le fournisseur. Cependant, au moment de l'appel téléphonique, il ne se trouvait pas à son domicile, ne pouvait donc pas vérifier l'information et a supposé que celle-ci était correcte. Il s'est avéré par la suite qu'il s'agissait du numéro de compte de son ex-partenaire et que le fournisseur d'énergie a donc effectué le versement de manière erronée.

POSITION DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

LUMINUS déclare que le versement a été effectué correctement, étant donné que Monsieur D.C. a confirmé le numéro de compte par téléphone. Le fournisseur estime que le client et son ex-partenaire doivent régler cela entre eux.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation estime que LUMINUS doit rembourser le crédit sur le numéro de compte correct de Monsieur D.C., car, conformément à l'Accord des consommateurs, celui-ci aurait dû être confirmé par écrit pour éviter ce type de malentendu.

Le point 4.1 de l'Accord des consommateurs stipule ce qui suit :

« 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. »

REPONSE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

LUMINUS a suivi la recommandation et a effectué le remboursement sur le numéro de compte correct de Monsieur D.C. ».

COMPÉTENCES RÉGIONALES

Tarif consommation sans contrat

DESCRIPTION

Monsieur V. conteste la facture d'électricité envoyée par SIBELGA suite à une consommation non mesurée.

POSITION DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

Le gestionnaire du réseau de distribution SIBELGA indique n'avoir pas eu accès au compteur pendant l'occupation des lieux par Monsieur V. et ce, depuis le 17 janvier 2012. Ce n'est que suite à l'arrivée d'un nouvel occupant que SIBELGA a eu accès à ce compteur (quelques jours après le déménagement de Monsieur V.). Il leur est dès lors impossible d'affirmer que les manipulations n'ont pas été réalisées lorsque Monsieur V. était sur place.

Les index sur le compteur d'électricité étaient asynchrones et lors du remplacement du compteur, il a été constaté que les scellés d'état avaient été manipulés.

Ce genre de manipulation ne s'est jamais produite à l'arrivée du client. En effet, ce type de procédés est utilisé avant le relevé annuel pour tricher sur la consommation annuelle : le nouvel occupant des lieux n'a aucune raison de procéder à ces manipulations alors qu'il vient d'arriver sur place.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a pris en compte le fait qu'une consommation d'électricité (pour la période du 13/02/2016 au 05/02/2018) a été facturée à Monsieur V. 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 3.561,71 euros ainsi qu'une somme de 681 euros



(HTVA) pour le forfait suite à une constatation d'atteinte à l'intégrité d'une installation de comptage électrique).

De plus, SIBELGA indique avoir facturé Monsieur V. en tant que bénéficiaire des manipulations. Or, le fournisseur commercial lui avait initialement facturé 11.852 kWh, tandis que SIBELGA lui facture 5.763 kWh. En terme de consommation, il n'y a donc eu aucun bénéfice de cette manipulation.

Il nous semble 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.

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'avaient 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 (681 euros), et d'autre part, à la facturation de l'électricité (pour la période du 13/02/2016 au 05/02/2018) en appliquant le 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 DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

SIBELGA a décidé de suivre la recommandation et a fait bénéficier Monsieur V. du bénéfice du doute et a facturé la consommation au tarif dit «usuel» et sans frais.

Le montant est ainsi de 950,55 euros.

Enfin, suite à la demande de Monsieur V. de pouvoir bénéficier d'un plan de paiement de 40 euros par mois, le Service de Médiation a repris contact avec le gestionnaire de réseau de distribution SIBELGA. Ce dernier a indiqué que le plan de paiement a été accepté et envoyé au plaignant.



B. PARTIELLEMENT SUIVIE PAR L'ENTREPRISE 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.

POSITION DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

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 à la suite de ce renouvellement : la redevance fixe, le coût énergie verte, coûts de transport, distribution monohoraire, 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 (du 01/01/2015 au 01/01/2018) a été établi sur la base de la carte tarifaire du mois 11/2014 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 économique stipule que la modification unilatérale de 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 11/2014.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

MEGA a décidé de suivre la recommandation partiellement.

Selon eux, la cliente ne peut bénéficier des tarifs identiques à son contrat initial lors de sa reconduction. Ces derniers sont notamment réactualisés en fonction du cours du marché.

Ils ont cependant accepté de modifier les tarifs de reconduction de l'année 2018.

Pour ceux de 2019, ils ont maintenu leur prix. Selon eux, 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 celle-ci.



COMMENTAIRES DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation reste sur sa position exprimée dans la recommandation. 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. Son fournisseur d'énergie prétend que ses contrats durent jusqu'en juin 2019.

POSITION DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

Selon ENGIE ELECTRABEL, les conditions générales ont été modifiées depuis le 1er juin 2016. Depuis cette date, le contrat Home Assistance est devenu un contrat d'assurance et les conditions de résiliation ont également été changées. Les parties pouvaient 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 confirmation via 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 1er juin 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, s'appliquent.

Étant donné que Monsieur G. a adressé une lettre recommandée 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 au remboursement des sommes versées.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

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

Selon eux, le client avait bien été informé par courrier de leurs 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 novembre 2018. Leurs services sont intervenus en date du 25 novembre 2018 et ont réceptionné la demande de résiliation de contrat en date du 27 novembre 2018 (par courrier recommandé).

Dès lors, comme le prévoient 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 novembre 2019 pour un montant de 18,75 euros en faveur du client.

COMMENTAIRES 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.



C. NON SUIVIE PAR L' ENTREPRISE D'ÉNERGIE

CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

Redevance fixe comme indemnité de rupture (dissimulée)

DESCRIPTION

ESSENT facture la redevance fixe par année de contrat commencée sur une base forfaitaire. Les clients qui sont clients d'ESSENT pour moins d'un an sont désavantagés car ils doivent payer la redevance fixe pour une année entière, même s'ils n'ont été clients d'ESSENT, par exemple, que pendant un mois. En outre, ces clients doivent également payer la redevance fixe à leur nouveau fournisseur.

POSITION DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

La redevance fixe doit 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/d'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 (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)**

Le Service de Médiation établit donc que cette pratique est contraire à la loi. Les indemnités de rupture imputées 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, après quelques mois, les clients reçoivent une proposition intéressante de la part d'un autre fournisseur, ils auront en effet moins tendance à en profiter puisqu'ils seront de toute façon redevables de la redevance fixe pour une année entière auprès de leur ancien fournisseur.

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'a pas utilisé les services du fournisseur. En outre, il devra éventuellement payer à nouveau



une redevance fixe pour cette période à son nouveau fournisseur d'énergie.

Dans chaque recommandation, le Service de Médiation recommande donc que la redevance fixe soit facturée pro rata temporis pour la période pendant laquelle le client a été livré par ESSENT.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ESSENT est d'avis que – en raison de l'action collective déposée par le Service de Médiation pour le consommateur auprès du Tribunal de l'entreprise de Bruxelles le 03/08/2018 – le Service de Médiation de l'énergie n'est plus compétent pour examiner les plaintes des clients finaux et renvoie à l'article 27 §2, cinquième alinéa de la loi Électricité à cet effet.

ESSENT nous informe qu'en introduisant une action collective, le Service de médiation pour le consommateur et le Service de Médiation de l'Energie ne sont pas en mesure de traiter les plaintes concernant la redevance fixe de manière indépendante et impartiale. Selon ESSENT, aucun processus de médiation ne peut donc être mené.

ESSENT fait savoir qu'il n'est pas question d'une indemnité de rupture puisqu' « une indemnité de rupture a été facturée comme 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. »

COMMENTAIRES DU SERVICE DE MÉDIATION

Dans l'attente d'un jugement définitif du Tribunal de l'Entreprise de Bruxelles, auprès duquel le Service de Médiation pour le consommateur a introduit une action collective en date du 3 août 2018, le Service de Médiation maintient sa position décrite dans la recommandation.

Il convient également de noter qu'ESSENT ne parvient pas à faire la distinction entre une procédure individuelle et une procédure collective de règlement des litiges. Cette recommandation fait partie d'un règlement individuel des litiges dans lequel aucune disposition juridique n'interdit de parvenir à un règlement à l'amiable ou d'envoyer une recommandation non contraignante si l'objet du litige fait l'objet d'une action collective intentée par une autre entité juridique (le Service de Médiation pour le consommateur). ESSENT ne parvient donc pas à cadrer correctement l'impartialité et l'indépendance du Service de Médiation.

Redevance fixe comme indemnité de rupture (dissimulée)

DESCRIPTION

Monsieur H. conteste le fait que, suite à un changement de fournisseur de gaz et électricité, leur ancien fournisseur réclame une redevance fixe gaz et électricité pour une année complète et refuse de faire un calcul au prorata.

POSITION DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

L'entreprise d'énergie MEGA a indiqué que l'abonnement est effectivement du par année entamée selon les conditions tarifaires souscrites.

Malheureusement, ils ne peuvent pas accéder à la demande (prorata).

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation de l'Energie 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 les redevances fixes électricité et gaz (150 euros TVAC pour 365 jours) portées en compte sur les factures et les recalculer prorata temporis pour la période du 01/06/2020 au 29/06/2020 (29 jours).

REPONSE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

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

Selon MEGA, leur redevance est un prix forfaitaire demandé à leur clientèle en échange de la gestion de leur dossier par leurs agents. Celle-ci leur donne la possibilité d'obtenir un accompagnement personnalisé lorsqu'ils rencontrent des difficultés ou questions par rapport leur contrat d'énergie. Il s'agit d'un abonnement qui leur donne accès à l'usage d'un service.

En outre, celle-ci ne peut être considérée comme une indemnité de rupture de contrat pour deux raisons principales. D'une part, elle est appliquée à tous les contrats au moment de la régularisation et non uniquement lorsque le client met fin au contrat. D'autre part, il est clairement indiqué sur la carte tarifaire du plaignant que la redevance est due par année entamé. Conformément à l'article VI.82 du code économique, ils ont respecté les conditions relatives aux clauses qui peuvent être appliquées aux consommateurs. Celles-ci doivent être claires, précises et connues de la partie signant le contrat afin de respecter un équilibre contractuel. Tous les clients reçoivent leur carte tarifaire dès la conclusion de leur contrat. De plus, cela est également indiqué sur leur site internet



dans les conditions générales. MEGA estime dès lors que le plaignant connaissait les conditions contractuelles de son contrat au moment où il a signé celui-ci. Il savait qu'en nous quittant en cours d'exécution de son contrat, il devrait payer l'entièreté de son abonnement. Pour toutes ces raisons, la redevance reste d'application dans son entièreté.

COMMENTAIRES DU SERVICE DE MEDIATION

Nous avons informé Monsieur H. que le Service de Médiation conteste la légalité des redevances fixes que les fournisseurs d'énergie ESSENT, LUMINUS, OCTA+, MEGA, ENERGY PEOPLE et ZENO réclament pour une année de fourniture entière aux clients qui résilient prématurément leur contrat d'énergie.

À notre initiative, le Service de Médiation pour le Consommateur a adressé une mise en demeure aux fournisseurs d'énergie concernés en leur demandant de mettre un terme dans les 14 jours à cette pratique de marché et de rembourser les consommateurs concernés pro rata temporis en fonction de la date de résiliation de leur contrat.

Comme les fournisseurs d'énergie n'ont pas donné suite ou n'ont pas souhaité répondre aux mises en demeure, 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.

Cependant, la phase de recevabilité de la demande en justice, en particulier concernant la pertinence du Service de Médiation pour les Consommateurs à soumettre cette demande, fait actuellement l'objet d'un appel en recours, auprès de la Cour d'Appel de Bruxelles, initiés par les fournisseurs concernés.

Le Service de Médiation attend donc la décision finale à ce sujet avant de communiquer davantage sur cette action collective.

Changement non souhaité par MEGA

DESCRIPTION

Un client reçoit soudainement un courriel de MEGA en décembre 2019 l'accueillant comme client.

Comme il n'a jamais entendu parler de MEGA, il considère ce courrier comme un spam et l'ignore.

En février 2020, le client reçoit un autre courrier de MEGA indiquant que plusieurs factures sont impayées.

Le client contacte MEGA pour contester les factures, car il n'a jamais signé de contrat.

Une enquête plus approfondie a révélé que le service de comparaison des prix fourni par TEST-ACHATS, appelé GAELE, avait activé le contrat MEGA pour le client.

Le client conteste son enregistrement auprès de GAELE et le fait qu'il ait donné l'autorisation à GAELE de le changer de fournisseur sans aucune confirmation de sa part.

Il contacte donc son fournisseur d'énergie qui l'a réenregistré de nouveau et, en conséquence, la fourniture par MEGA est interrompue le 18/02/2020.

Le client a finalement été approvisionné de manière non désirée par MEGA pour la période du 01/02/2020 au 18/02/2020. Le client doit payer 60,5 euros pour cette période, dont 60 euros de redevance fixe. MEGA facture la redevance fixe par année de contrat entamée.

Le client n'est pas d'accord avec le fait que MEGA l'ait abonné involontairement et sans aucun consentement ainsi qu'avec le fait qu'il se soit vu facturer une redevance fixe pour une année complète et dépose une plainte auprès du Service de Médiation.

POSITION DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

MEGA indique que la redevance fixe peut être



facturée par année de contrat entamée puisque cela est également mentionné sur leurs fiches tarifaires.

En ce qui concerne la conclusion du contrat, MEGA déclare avoir reçu de Test-Achats les données d'enregistrement de Gaele et les avoir traitées.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Puisque le client conteste son enregistrement, il appartient à MEGA de prouver que le client a effectivement accepté un contrat chez MEGA, que ce soit ou non par l'intermédiaire de son partenaire commercial GAELE.

L'article VI.62 de la section 3 du chapitre 2 « Contrats à distance » du Code de droit économique stipule également ce qui suit :
« Il incombe à l'entreprise de fournir la preuve qu'elle a satisfait aux obligations concernant l'information du consommateur, le respect des délais, le consentement du consommateur à la conclusion du contrat et, le cas échéant, à son exécution pendant le délai de rétractation. »

MEGA ne peut pas démontrer que le contrat a été réellement confirmé par le client. Le contrat présenté par MEGA indique seulement « Signature électronique introduite le 01/04/2019 », mais cela ne montre pas du tout que le client a effectivement marqué son accord pour le contrat.

La confirmation au consommateur par un moyen de communication électronique peut être utilisée pour enregistrer l'accord explicite du client, mais il appartient au fournisseur d'énergie de fournir la preuve non seulement de son identité, mais aussi de son accord.

Étant donné que MEGA ne peut donc pas démontrer que le contrat a été valablement proposé au client et qu'il a été confirmé expressément par celui-ci, **le Service de Médiation a recommandé à MEGA de créditer toutes les factures.**

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

Dans sa réponse, MEGA réitère les arguments qu'elle a également soulevés lors de la tentative de médiation.

Indemnité de rupture suite à une modification des conditions générales

DESCRIPTION

La SPRL S. conteste les indemnités à payer suite à un changement de fournisseur d'énergie et aux modifications des conditions générales.

POSITION DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

L'entreprise d'énergie ENGIE ELECTRABEL indique que le client est informé sur toutes ses factures de la date de fin de contrat et que de nouvelles conditions sont d'application depuis 2018.

Le client recevait avant chaque reconduction de contrat le courrier type « Contract end date » (deux mois à l'avance). Ce courrier renvoyait bien vers les conditions générales et les conditions spécifiques, ainsi que vers la ligne d'appel pour toute question éventuelle. Suite à la reconduction du contrat, le client a bien continué à payer ses factures.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Notre Service a pris en compte le fait que la SPRL S. disposait d'un contrat professionnel pour son électricité depuis mars 2015 auprès d'ENGIE ELECTRABEL. Cette dernière indique que de nouvelles conditions générales (2018) étaient d'application et que, suite à un changement de fournisseur, une indemnité de 3.078,53 euros a été facturée.

Or, les conditions générales de 2015 indiquaient qu'aucune indemnité de rupture serait facturée et qu'ENGIE ELECTRABEL devait informer le client, par courrier ou e-mail, d'une modification des conditions générales qui diminuent les droits ;
« 4.3. Vous pouvez mettre fin à votre Contrat à tout moment sans indemnité de rupture, moyennant un préavis écrit d'un mois. Si le GRD nous communique que vous avez changé



de fournisseur d'énergie, cette communication constitue une notification suffisante de résiliation, pour autant que le délai de préavis ait été respecté. »

« 6.1. Electrabel peut modifier les conditions contractuelles ou les prix, à condition de vous en informer au moins 2 mois à l'avance. Nous pouvons vous communiquer les modifications de nos conditions par des documents que vous recevez à domicile ou par e-mail et/ou via notre site internet www.electrabel.be.

Nous vous communiquerons les modifications de nos prix et/ou de nos conditions par courrier ou par e-mail si ces modifications diminuent vos droits ou augmentent vos obligations. »

L'imposition des indemnités de rupture est une diminution des droits du client. Le Service de Médiation a donc demandé la preuve de l'envoi de ces nouvelles conditions générales mais ENGIE ELECTRABEL nous a communiqué que le récapitulatif annuel. Par conséquent, aucune preuve de la communication des nouvelles conditions générales par e-mail ou courrier n'a pu être apportée par l'entreprise d'énergie ENGIE ELECTRABEL.

Le Service de Médiation a ainsi recommandé à l'application des conditions générales de 2015, et par conséquent, l'annulation des frais d'indemnité de rupture.

REPONSE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

ENGIE ELECTRABEL a décidé de ne pas suivre notre recommandation car le client a été informé, deux mois à l'avance, des nouvelles conditions qui sont d'application puisque la facture de consommation du 06 janvier 2017 reprenait en page 9 la mention relative aux frais de rupture de contrat.

Comme le prévoit les conditions générales, le client a bien été informé à l'avance de cette modification.

La facturation de ces frais de rupture est donc justifiée et conforme à la législation en vigueur et à leurs conditions générales.

Ainsi, l'entreprise d'énergie ENGIE ELECTRABEL indique avoir informé la S.P.R.L deux mois avant via la facture intermédiaire du 6 janvier 2017.

COMMENTAIRES DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a clôturé ce dossier et informé le plaignant qu'une procédure judiciaire est toujours possible.

CONDITIONS CONTRACTUELLES

Renouvellement et reconduction du contrat

DESCRIPTION

Madame G. conteste ses factures car en comparant leurs factures de régularisation 2017, 2018 et 2019, elle a constaté que les ristournes n'étaient pas appliquées à chaque fois. Or, le contrat, le prévoit.

POSITION DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

Le fournisseur d'énergie MEGA indique qu'ils ne reviendront pas sur des consommations datant de 2017-2018 et n'appliquerons pas un tarif 2017 à un contrat 2019. Les plaignants ont été invités à consulter leur espace personnel en temps et en heure et ne peuvent par ailleurs pas nier avoir pu prendre connaissance des modifications apportées à leur contrat lors de la consultation de leur facture d'acompte et de décompte.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a pris en compte le fait qu'un contrat Achat Groupé d'un an a été souscrit en février 2017. Cet achat groupé comportait une ristourne de 65 euros TVAC pour l'électricité et une ristourne de 60 euros TVAC ainsi qu'une ristourne de 0.12 c€/kWh pour le gaz.

Cette promotion a été appliquée sur les décomptes du 20 juillet 2018 mais ensuite cette promotion et les tarifs ne sont plus d'application suite au renouvellement du contrat. L'information du renouvellement a été indiquée sur les factures



d'acompte du 1er février 2018 et du 1er février 2019. Or, les factures d'acompte font mention d'une reconduction *« votre contrat sera **reconduit**… »*

Un renouvellement est différent d'une reconduction. En effet, une reconduction est un mécanisme juridique du droit des contrats selon lequel un accord passé entre les parties est prolongé automatiquement d'une période à une autre si aucune des parties ne manifeste sa volonté de rompre le contrat. Le Code de Droit Economique stipule que la modification unilatérale de conditions essentielles ou les modifications de prix d'énergie sur la base d'éléments qui dépendent uniquement de la volonté du fournisseur d'énergie, sont interdites (art. VI.83, 2°, 3° et 4° CDE);

Il s'agit donc d'un nouveau contrat d'énergie pour lequel l'information contractuelle et les prix contractuels auraient dû être communiqués au consommateur de manière expresse, claire et lisible.

Le Service de Médiation a donc recommandé à l'application d'une reconduction et, par conséquent, à l'application du contrat Achat Groupé et de ses promotions.

REPONSE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

L'entreprise d'énergie MEGA a indiqué ne pas suivre notre recommandation car l'Article 3.6. de leurs conditions générales de vente mentionne explicitement que *« Mega se réserve le droit de modifier ses tarifs lors de la reconduction de ce Contrat, conformément à la procédure prévue à l'article 6.3.6 Le Client peut refuser cette reconduction en signifiant sa résiliation par courrier recommandé au plus tard un mois avant l'échéance de la période en cours pour les Consommateurs et au plus tard 60 jours pour les Non-Consommateurs. Mega peut renoncer à cette reconduction en signifiant sa résiliation par courrier au plus tard deux mois avant l'échéance de la période en cours. »*

On peut constater, dans la réponse adressée par l'entreprise d'énergie MEGA, qu'il y a de nouveau confusion entre le renouvellement et la reconduction d'un contrat. Comme indiqué dans la recommandation, une reconduction est un mécanisme juridique du droit des contrats selon lequel un accord passé entre les parties est prolongé automatiquement d'une période à une autre si aucune des parties ne manifeste sa volonté de rompre le contrat. S'il y a modification du tarif, il s'agit d'un renouvellement du contrat.

COMMENTAIRES DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation est donc resté sur sa position exprimée dans la recommandation et a clôturé son action dans le cadre de ce litige.

Reconduction du contrat

DESCRIPTION

Monsieur B. conteste le montant de sa facture de clôture. Son fournisseur lui réclame 900 euros de plus, en seulement 8 mois au tarif Easy 1.

POSITION DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

ENGIE ELECTRABEL a indiqué que le contrat initial du client a toujours été reconduit chaque année en Easy 1.

Le client n'a jamais contesté les précédentes reconductions. Le décompte final couvre la période du 08/11/2018 au 01/07/2019. Cette période couvre un moment où les prix étaient très hauts et donc la différence entre les deux tarifs est importante.

Dans les conditions, on indique appliquer le produit équivalent à durée déterminée le moins cher.

Or, le Service de Médiation constate que le contrat Easy 1 et Easy 3 ne sont pas deux contrats équivalents vu que la durée est différente.



RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a pris en compte le fait que Monsieur B. était sous contrat Easy fixe 3ans pour la période du 13/01/2014 au 12/01/2017.

Son contrat a été renouvelé pour une année à chaque fois en date du 13/01/2017, du 13/01/2018 et du 13/01/2019 à des prix différents chaque année. Or, l'Accord des consommateurs stipule que le consommateur doit confirmer son accord sur la nouvelle proposition (2.3.4. Reconduction et renouvellement du contrat) :

« Un fournisseur d'énergie ne souhaitant pas procéder à une reconduction tacite soumet une nouvelle proposition de contrat de fourniture au consommateur au moins deux mois avant la date de la fin du contrat en cours. Cette nouvelle proposition est notifiée au consommateur via le même moyen par lequel la communication avec le consommateur se fait habituellement lorsqu'il s'agit du contrat en cours. Il doit clairement apparaître de cette proposition qu'il s'agit d'une nouvelle proposition de contrat. De plus, elle explique, de manière claire, non équivoque et spécifique, sur quels points les nouvelles conditions proposées diffèrent du contrat en cours.

A 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 proposé est le moins cher sur le marché qu'il peut être présenté comme le produit le moins cher.

Le fournisseur d'énergie demande au consommateur de confirmer expressément son accord sur la nouvelle proposition, par lettre ou sur un autre support durable, ou de changer de fournisseur d'énergie. Le fournisseur d'énergie attire, de manière explicite et apparente, l'attention du consommateur sur le fait que celui-ci peut vérifier via les sites web des régulateurs régionaux quel est le produit le moins cher. Cela se fait par une communication non équivoque qui renvoie à l'hyperlien vers la bonne page web du régulateur concerné, où la comparaison des prix peut être effectuée.

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

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

Le Service de Médiation constate que l'entreprise n'a transmis aucune preuve d'un accord de Monsieur B. sur ce tarif EASY 1. Par conséquent, conformément à l'Accord des consommateurs, le fournisseur d'énergie doit, dès lors, fournir le produit équivalent le moins cher. Leurs factures indiquent que le tarif EASY 3 était le tarif fixe le moins cher :

Conformément à l'Accord consommateurs, nous vous informons sur les prix ENGIE Electrabel actuellement les moins chers en tenant compte de votre profil de consommation et sans compter les réductions (temporaires) et promotions :

- *Prix fixe : Easy 3, la sécurité du prix pendant 3 ans ;*

Par conséquent, le Service de Médiation a recommandé à l'application du tarif Easy 3, et ce, depuis le 13 janvier 2017.



REPONSE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

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

Selon ENGIE ELECTRABEL, le client était depuis le début de son contrat chez Engie Electrabel sous contrat Easy fixe 3 ans, comme le veut la législation bruxelloise.

Après la date d'anniversaire de son contrat, le client a été renouvelé à chaque fois pour une période d'une année toujours sous contrat fixe Easy à des prix différents chaque année. Une lettre de reconduction tacite a, à chaque fois, été envoyée au client pour l'informer des modifications de prix.

Le client ne s'est jamais manifesté afin de choisir une autre offre. Il n'a d'ailleurs jamais contesté les précédentes reconductions de son contrat.

Si le client désirait un autre type de contrat, celui-ci était informé chaque année sur la facture de régularisation des contrats les moins chers disponibles.

Monsieur B. a donc bien bénéficié du contrat équivalent le moins cher.

COMMENTAIRES DU SERVICE DE MEDIATION

Le Service de Médiation constate que la réponse apportée par l'entreprise d'énergie ENGIE ELECTRABEL ne démontre toujours pas que Monsieur B. a marqué son accord sur le tarif EASY 1. Le Service de Médiation est donc resté sur sa position exprimée dans la recommandation et a clôturé son action dans le cadre de ce litige.

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.

POSITION DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

À la suite 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*7,99 euros= 191,76 euros). Madame F. a refusé cette proposition. Elle ne souhaite pas se faire de l'argent sur le compte de la société ENGIE ELECTRABEL, mais simplement que celle-ci 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.

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).

L'Accord 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. (facture 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'informations 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'Énergie dans la matière des produits & services complémentaires 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.

COMMENTAIRES DU SERVICE DE MÉDIATION

À la suite d'un courriel, Madame F. a indiqué avoir 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.

Frais de déplacement facturés pour un service annulé

DESCRIPTION

Monsieur M. conteste les frais pour 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.

POSITION DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

Le fournisseur 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 à la suite de l'absence du client. Cette absence n' ayant pas été signalée à temps, ils ont dû facturer des frais de 95 euros.

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 48 h 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. à la suite d'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 apparaît, cependant, que le plaignant a prévenu à plus de 24 h 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 économique (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 48 h 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.

COMMENTAIRES 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 majeure.

PRATIQUES COMMERCIALES

Contrat porte à porte non signé

DESCRIPTION

Madame I. conteste le contrat gaz auprès du fournisseur d'énergie suite à une vente porte à porte.

POSITION DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

LUMINUS maintient la validité du contrat car la signature est effectuée sur une tablette et considère que la signature correspond bien à la carte d'identité de Madame I. Une adresse mail était déjà présente sur le contrat signé via tablette.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a pris en compte le fait que Madame I. conteste le contrat gaz qui a été établi pour la période du 28/04/2019 au 09/06/2019 et que l'Accord des consommateurs (1.3. Ventes conclues hors établissement) stipule qu'une simulation doit être effectuée :

« Le vendeur transmet au consommateur une simulation des prix sur base de sa consommation réelle ou, lorsque celle-ci n'est pas connue, sur base de la consommation moyenne selon le type de client. La simulation des prix se fait conformément au mode de calcul et aux modalités prévues sous le point 2.2.2. du présent accord. La simulation des prix porte la date et la signature ou l'identification du vendeur et est



remise sur place au consommateur sur papier ou sur tout autre support durable. »

Cependant, aucune simulation n'a été remise au consommateur et la transparence des prix n'a donc pas été respectée. Madame I. indique avoir signé, à la demande du démarcheur, sur la tablette afin de prouver qu'il était bien passé. Le contrat a été confirmé par e-mail. Cependant, Madame I. indique n'avoir jamais possédé d'ordinateur et n'avoir aucune adresse e-mail.
L'Accord des consommateurs (1.1. Dispositions générales) stipule que :
« Les fournisseurs d'énergie et les tiers auxquels ils font appel :
n'abusent pas de la faiblesse du consommateur ; Il est ainsi interdit d'offrir ou de conclure des contrats avec des consommateurs qui manifestement ne sont pas capables de juger la portée du contrat proposé. Ils se comportent de manière particulièrement réservée vis-à-vis des personnes âgées, moins valides et défavorisées ; »

Le Service de Médiation a également remarqué qu'un contrat électricité professionnel a été établi alors que Madame I. bénéficiait du tarif social et qu'elle n'avait donc pas intérêt à souscrire un contrat commercial avec cette entreprise. Le SPF Economie-Cellule Energie Sociale a confirmé que la fille de Madame I. est ayant droit du tarif social fédéral, et ce, depuis 2017.

Par conséquent, le Service de Médiation a recommandé l'annulation du contrat gaz et l'application, depuis le 1er janvier 2017, du tarif social pour la partie électricité.

REPONSE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

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

Pour l'électricité, LUMINUS indique que Madame I. n'a jamais contesté le contrat « PRO » et n'a jamais informé qu'elle pouvait bénéficier du tarif social.

Pour le gaz, Madame I. a bien donné sa carte d'identité pour effectuer le contrat et l'adresse email était présente sur le document signé par Madame I. De plus, elle a réagi hors délais vis-à-vis de l'annulation de contrat.

COMMENTAIRES DU SERVICE DE MEDIATION

Le Service de Médiation constate que la réponse apportée par l'entreprise d'énergie LUMINUS ne répond pas aux arguments indiquant que Madame I. à la demande du démarcheur afin de prouver qu'il était bien passé et qu'elle n'a jamais possédé d'ordinateur et donc aucune adresse e-mail.

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 que le client avait 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 serait toutefois 66,75 euros plus cher que l'ancien fournisseur du client.

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

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

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 raté une économie de 203,25 euros (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 €/an

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.

POSITION DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

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.

COMMENTAIRES DU SERVICE DE MEDIATION

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 septembre 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 des consommateurs « Le consommateur dans le marché libre de l'électricité et du gaz » 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.

POSITION DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

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 disposé à accorder une compensation de 20 % sur le coût de l'énergie du décompte final pour un montant total de 61,54 euros, portant le solde restant dû à 477,76 euros.

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.

PROBLÈMES DE PAIEMENT

Facturation d'une clause pénale

DESCRIPTION

Un client conteste la Clause Pénale facturée par son fournisseur d'un montant total de 126,50 euros. Le client confirme que cette clause n'était pas prévue dans les conditions générales de l'époque (2015, l'année de souscription du contrat).

POSITION DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

Selon le fournisseur MEGA, la Clause Pénale de 126,50 euros correspond à 12 % du montant impayé à la date de l'envoi du dossier chez l'Huissier, à savoir le 11/05/2018. Le fournisseur confirme que cette Clause Pénale est considérée comme étant réciproque par les Justices de Paix.

Lors de la conclusion du contrat en 2015, le fournisseur MEGA confirme, sans pouvoir apporter la preuve de confirmation, que le client a pu prendre connaissance de leurs conditions générales.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation de l'Energie a pris en compte :

1) Le fait que le fournisseur considère que tous les éléments ont été portés à notre connaissance alors que notre Service constate toujours l'absence de clarification du calcul de la clause ;
2) Le fait que le fournisseur n'apporte pas la preuve que le client a accepté et confirmé les conditions générales confirmant l'établissement de la clause pénale ;
3) Compte tenu que 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.8.3. 17° déterminer le montant de l'indemnité due par le



consommateur qui n'exécute pas ses obligations, sans prévoir une indemnité du même ordre a charge de l'entreprise qui n'exécute pas les siennes;
Art.VI.84 § ler. Toute clause abusive est interdite et nulle. »

4) Le fait que le Code de Droit Economique (Article VI.37) stipule qu'en cas de doute sur le sens d'une clause, c'est l'interprétation la plus favorable au consommateur qui primera le cas échéant ;

Le Service de Médiation a ainsi recommandé l'annulation de tous les frais (frais administratifs, clause pénale, dommage et intérêts...) facturés au client.

REPONSE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

Le fournisseur MEGA estime ne pas pouvoir répondre favorablement à la recommandation vu que la clause pénale réclamée est facturée conformément à leurs Conditions Générales de vente.

COMMENTAIRES DU SERVICE DE MÉDIATION

Le fournisseur MEGA n'a donc pas suivi la recommandation envoyée par le service de médiation. La réponse n'apporte, cependant, pas d'éléments nouveaux susceptibles de modifier la position de notre service de médiation.

Le Service de Médiation reste, par conséquent, sur sa position exprimée dans la recommandation et sur le fait qu'aucune preuve n'a été apportée comme quoi la clause était bien prévue dans les conditions générales de 2015 et que le client les a explicitement acceptées.

COMPÉTENCES RÉGIONALES

Facturation de frais pour un relevé physique de compteur

DESCRIPTION

Monsieur D. s'est plaint d'une facture d'Infrax (aujourd'hui FLUVIUS) d'un montant de 81,46 euros, indiquant « relevé intermédiaire du compteur électrique ».

Selon les données de FLUVIUS, le dernier relevé physique des compteurs pour le bâtiment en question a été effectué par FLUVIUS le 7 mai 2010. Plus tard dans la même année, le fournisseur a communiqué un relevé de compteur en raison d'un changement de client. Pour les années 2011, 2012, 2013 et 2014, les relevés de compteur ont été estimés à chaque fois et en 2015, le client a communiqué un relevé de compteur via le site web. Par conséquent, aucun relevé physique des compteurs n'a été effectué par le gestionnaire du réseau de distribution au cours de cette période, alors qu'il découle du règlement technique du Gouvernement flamand que de tels relevés doivent être effectués lorsque le releveur de compteurs n'a effectué aucun relevé pendant 48 mois.

Selon le rapport FLUVIUS, le relevé physique de compteur qui a finalement eu lieu le 3 octobre 2016 a été précédé des étapes suivantes.

- 13/5/2016 : Lettre au client stipulant qu'il doit permettre l'accès au compteur au releveur de compteurs pour le relevé annuel de cette année (juin 2016) ;
- 14/06/2016 : Première présentation d'un releveur de compteurs, en laissant une carte de rendez-vous ;
- 20/6/2016 : Seconde présentation d'un releveur de compteurs ;
- 23/6/2016 : Monsieur D. téléphone au centre de contact clients de FLUVIUS. Impossible de prendre rendez-vous, car le client était à l'étranger ;
- 12/9/2016 : Lettre recommandée de la part de FLUVIUS à Monsieur D. en lui demandant de fixer un rendez-vous. Monsieur D. donne



suite et convient d'un rendez-vous ;
- 3/10/2016 : Relevé physique des compteurs par FLUVIUS.

Dans un certain nombre de cas, les règlements techniques concernant les réseaux de distribution permettent au gestionnaire de réseau de distribution de facturer les coûts de relevé des compteurs à l'utilisateur du réseau de distribution. Ainsi, il existe le point V.3.1.7. le §7 du Règlement technique distribution électricité en Région flamande, version du 5 mai 2015 (ci-après RTDE 2015), se rapportant à la situation dans laquelle il s'est écoulé plus de 48 mois depuis que le gestionnaire de réseau de distribution a pu effectuer un relevé physique des compteurs. Cette disposition permet au gestionnaire de réseau de distribution de facturer les frais encourus pour obtenir l'accès à l'installation de comptage. Cependant, nous avons un certain nombre de doutes quant à l'application correcte de cette disposition par FLUVIUS dans ce cas, notamment parce que la société ne démontre pas du tout que les conditions d'application de cette disposition sont remplies.

POSITION DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

FLUVIUS base la facturation des frais sur l'article V.3.1.7. §8 RTDE 2015. Cette disposition permet au gestionnaire de réseau de distribution de facturer des frais à l'utilisateur du réseau de distribution si ce dernier a demandé un relevé physique du compteur.

L'entreprise ajoute que le fait que le client ait pris rendez-vous après que le gestionnaire du réseau de distribution lui a expliqué les conséquences de la non-prise de rendez-vous ne fait aucune différence.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation part du principe que, si un gestionnaire de réseau de distribution réclame une rémunération à l'utilisateur du réseau de distribution pour son service, il doit y avoir une base juridique suffisante pour cela. Dans ce cas, la justification de la facture doit être recherchée dans les lois et règlements applicables et la fourniture d'un simple exposé des faits n'est pas suffisante à cette fin.

Plus de deux ans après le début du litige, FLUVIUS a fait valoir que la facturation des frais est basée sur l'article V.3.1.7. § 8 RTDE, qui prévoit en effet la possibilité pour le gestionnaire de réseau de distribution de facturer des frais pour un relevé de compteur. La première phrase de ce paragraphe 8 indique la situation à laquelle la disposition s'applique et est formulée comme suit :
« Un utilisateur du réseau de distribution d'électricité ou le détenteur d'accès au point d'accès peut toujours demander un relevé physique du compteur par le gestionnaire du réseau de distribution d'électricité ».

Il doit donc s'agir d'une situation où (dans ce cas) l'utilisateur du réseau de distribution d'électricité demande le relevé physique du compteur. Or, une demande implique nécessairement que l'initiative émane d'un demandeur. Par conséquent, le §8 concerné ne peut être appliqué dans n'importe quel cas où le gestionnaire de réseau de distribution et l'utilisateur du réseau de gestion s'accordent sur le moment du relevé du compteur. Sur la base du compte rendu fourni par FLUVIUS, il est clair que dans ce cas, l'initiative de relever physiquement le compteur est venue de FLUVIUS et que l'utilisateur du réseau de distribution a pris rendez-vous avec l'entreprise parce que cette dernière l'avait demandé, de sorte qu'il est difficile de parler d'une demande de l'utilisateur du réseau de distribution.

Pour cette raison, le Service de Médiation demande à FLUVIUS d'annuler la facture contestée.

REPONSE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

FLUVIUS n'est pas d'accord avec la recommandation. L'entreprise se réfère aux dispositions pertinentes des règlements techniques et donne un aperçu des dates auxquelles les relevés des compteurs à l'adresse en question ont dû être estimés et



des communications de l'entreprise à Monsieur D. en vue d'effectuer un relevé physique des compteurs.

COMMENTAIRES DU SERVICE DE MÉDIATION

Nous constatons que la réponse de FLUVIUS ne couvre pas les conditions d'application énoncées à l'article V.3.1.7. § 8 RTDE et si celles-ci ont été respectées dans ce cas.

Mise au rebut d'un compteur électrique enlevé

DESCRIPTION

Monsieur T. a été fourni directement par EANDIS (aujourd'hui FLUVIUS) en sa qualité de fournisseur social. À un certain moment, il a remarqué une augmentation anormalement importante de la consommation d'électricité et a contacté FLUVIUS. Un agent de FLUVIUS a visité la maison et a remarqué qu'elle était chauffée par des chauffages électriques. Monsieur T. ne demande pas d'étalonnage du compteur à cause du prix. Le compteur est finalement remplacé le 20 septembre 2016 et immédiatement mis au rebut. Après le remplacement, la consommation est revenue à la normale.

Monsieur T. se plaint parce qu'il considère que la consommation enregistrée par l'ancien compteur d'électricité ne correspondait pas à la réalité.

POSITION DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

Selon FLUVIUS, la forte baisse de la consommation ne signifie pas pour autant qu'il y avait un problème avec l'ancien compteur. Souvent, après avoir installé un compteur à budget, les clients sont beaucoup plus conscients de leur consommation d'énergie car ils paient leur consommation à l'avance par le biais de recharges. L'entreprise évoque également la possibilité que le client se soit ensuite tourné vers une autre source d'énergie pour chauffer la maison. FLUVIUS rappelle également qu'aucun défaut n'a été constaté lors de l'enlèvement du compteur, qu'il a été mis au rebut conformément à la procédure et qu'il ne peut donc plus être inspecté.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Tout d'abord, le Service de Médiation rappelle que l'une des tâches essentielles du gestionnaire de réseau de distribution est de déterminer la consommation d'énergie de chaque utilisateur du réseau de distribution le plus correctement possible. Cette tâche doit être exécutée avec le plus grand soin. En conséquence, le gestionnaire de réseau de distribution doit traiter avec le sérieux nécessaire tout(e) rapport ou plainte concernant une augmentation anormalement forte de la consommation, sans tirer de conclusions sur la base de simples suppositions.

Le Service de Médiation note que le compteur électrique qui a été retiré a enregistré une augmentation très anormale de la consommation mesurée, la consommation des deux dernières périodes avant le retrait étant dix fois supérieure à celle des périodes de consommation précédentes. Pendant cette période de forte consommation, un collaborateur de FLUVIUS a effectué une visite de contrôle à la suite de la plainte de Monsieur T. Aucun rapport n'a été fait de ce contrôle, seulement une note dans un dossier indiquant que "le client chauffe électriquement", dont on peut déduire que ce n'est pas le résultat d'une enquête approfondie, mais simplement une supposition faite lors d'une observation faite au cours de l'enquête.

Il est vrai que les consommateurs d'énergie peuvent demander qu'un compteur soit étalonné, mais les coûts potentiels de cette opération sont très élevés, a fortiori pour un client disposant d'un compteur à budget.

Malgré le fait que, suite à des contacts avec Monsieur T., la société était consciente que ce dernier avait, pour le moins, de forts doutes quant au bon fonctionnement du compteur, FLUVIUS a immédiatement mis le compteur au rebut, détruisant ainsi littéralement toute possibilité de preuve du mauvais fonctionnement de ce compteur.

Sur la base de tout cela, le Service de Médiation



conclut que FLUVIUS n'a pas agi comme un gestionnaire de réseau de distribution diligent dans cette affaire, ce qui doit être considéré comme un acte irrégulier. En conséquence, Monsieur T. a subi un préjudice consistant en la perte de toute possibilité d'établir le dysfonctionnement de ce compteur et de contester ses factures d'électricité élevées pour la période concernée. Il existe également un lien de causalité évident avec l'erreur de FLUVIUS.

Le Service de Médiation recommande donc à FLUVIUS d'accorder à Monsieur T. un dédommagement d'un montant correspondant à la moitié (ex aequo et bono) des coûts énergétiques plus élevés qui lui ont été facturés pour les périodes de consommation pendant lesquelles le compteur électrique a enregistré une consommation anormalement élevée par rapport à la consommation antérieure à cette période.

REPONSE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

FLUVIUS rejette la recommandation, soulignant que le compteur a été mis au rebut conformément aux procédures en vigueur chez le gestionnaire du réseau de distribution. Une photo du relevé final du compteur a été prise, de sorte qu'il n'y ait pas non plus de discussion à ce sujet.

Selon les procédures en vigueur à l'époque, le compteur ne pouvait être calibré que si le client acceptait de payer les frais s'il s'avérait qu'il n'y avait pas de problème avec le compteur. Le client n'a pas voulu suivre cette voie.

Le gestionnaire du réseau de distribution n'a commis aucune faute à cet égard et, par conséquent, indique ne pouvoir donner suite à la recommandation.

COMMENTAIRES DU SERVICE DE MÉDIATION

Les procédures relatives à la mise au rebut des compteurs sont évidemment celles de FLUVIUS, et il serait difficile d'en conclure que la mise au rebut immédiate d'un compteur dont le bon fonctionnement était en cause soit un acte prudent de la part du gestionnaire de réseau de distribution. La référence à la possibilité d'exiger un étalonnage préalable ne tient pas compte du risque financier qui peut être un obstacle trop important pour le client, d'autant plus qu'il s'agit d'un client disposant d'un compteur à budget.

Traitement des plaintes et interaction avec les services fédéraux et régionaux

7



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

Vous trouverez, ci-après, un aperçu des types de plaintes reçues et traitées en 2020 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 à la Commission européenne concernant les plaintes des consommateurs dans le domaine de l'électricité et du gaz.

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

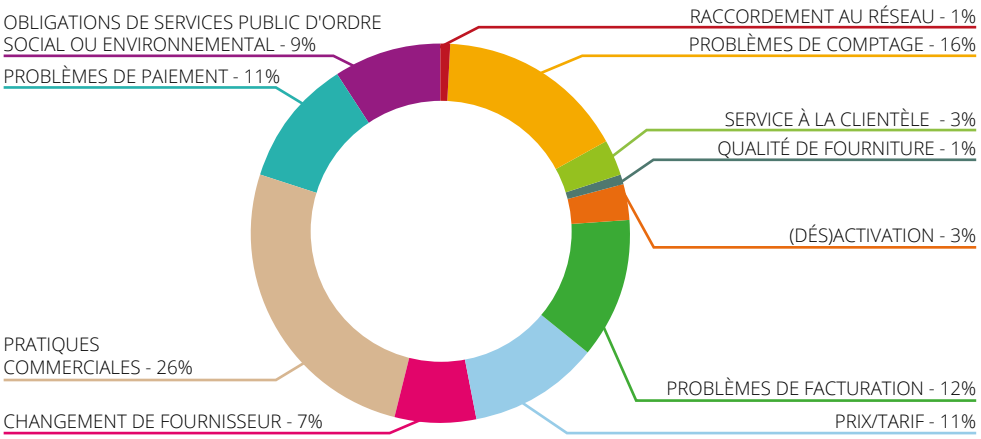
- le Service de Médiation de l'Energie ;
- la Direction générale de l'Inspection économique du SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie ;
- la Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz (CREG) ;
- le régulateur flamand du marché de l'électricité et du gaz (VREG) ;
- le Service des litiges créé au sein de la Commission bruxelloise de Régulation du Gaz et de l'Électricité (BRUGEL) ;
- le Service régional de Médiation de l'Energie (SRME), créé au sein de la CWaPE (Commission Wallonne pour l'Énergie).

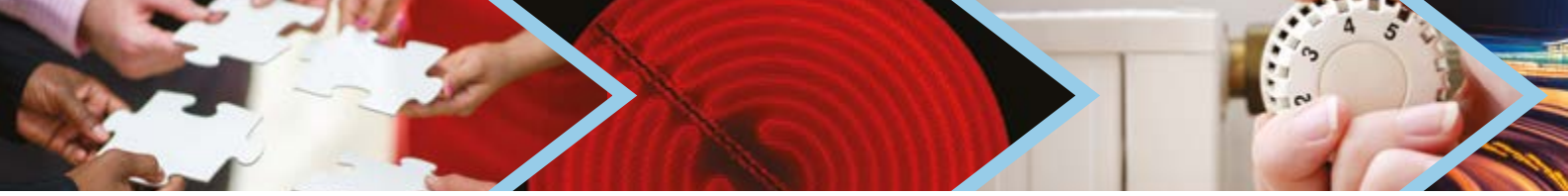
Grâce à ce système de reporting, la recommandation de la Commission européenne du 12 mai 2010 relative à l'utilisation d'une méthode harmonisée de répartition et de reporting des plaintes et questions des consommateurs est respectée (C(2010)3021 définitif).



Au total, les différentes instances compétentes pour le traitement des plaintes en Belgique ont traité 8.884 plaintes de consommateurs concernant le marché de l'électricité et du gaz naturel dont vous trouverez, ci-dessous, la subdivision par type de plainte :

TYPE DE PLAINTES DE TOUS LES SERVICES FÉDÉRAUX ET RÉGIONAUX (2020)





B. Nombre de demandes d'information

Le Service de Médiation est compétent pour le règlement alternatif des litiges et ne traite donc pas, en principe, de demandes d'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 2020, il s'agissait de plus de 3.000 demandes écrites et verbales. Cela représente une moyenne de près de 14 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 compétents.

Les demandes de renseignements par téléphone concernaient, pour plus de la moitié :

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

À travers cette mission d'information, le Service de Médiation s'efforce de respecter la réglementation européenne, par laquelle tout État membre a l'obligation de mettre en place un guichet d'information unique. Dans le contexte belge, cette fonction est actuellement exercée par les différents acteurs fédéraux et régionaux parmi lesquels le Service de Médiation de l'Énergie dans le cadre du traitement des plaintes.

Ce guichet d'information unique n'est toutefois pas encore mis en place en Belgique. Le Médiateur de l'Énergie se rallie dès lors aux recommandations formulées en 2020 au sein de la Plateforme de Lutte contre la Précarité énergétique, gérée par la Fondation Roi Baudouin et, en particulier, à la recommandation 4 relative à la fourniture d'informations fiables sur le marché de l'énergie.

Recommandation n° 4 : Renforcer l'accès des ménages à de l'information de qualité sur le marché de l'énergie
Acteurs concernés : les instances régionales et fédérales
La multiplicité des acteurs et la complexité du secteur de l'énergie amènent certains ménages à se sentir perdus sans qu'ils aient toujours un interlocuteur identifiable et neutre vers qui se tourner pour les questions concernant leurs factures, les produits et services offerts, les possibilités d'investissement dans l'efficacité énergétique, les primes disponibles ou encore les aides sociales spécifiques à l'énergie. Les différents acteurs représentés dans la Plateforme constatent également, au jour le jour, qu'il leur est difficile d'atteindre une partie des ménages précarisés. ***La Plateforme propose également de mettre sur pied un portail d'aperçu des compétences et acteurs à contacter (quand et comment ?), à l'attention des ménages ainsi que des acteurs de première et deuxième lignes chargés de les aider.***

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 responsabilité de la stratégie et la gestion du Service de Médiation pour le Consommateur en 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) intervenir 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 le Service de Médiation pour le Consommateur qui, à la demande du Service de Médiation de l'Energie, a introduit une action en réparation collective auprès du Tribunal de l'entreprise de Bruxelles. Cette action est engagée contre les fournisseurs d'énergie ESSENT, LUMINUS, OCTA+, MEGA, ENERGY PEOPLE et ZENO. 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 l'absence de résultat lors 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 ne peut émaner que d'une association (de consommateurs) qui y est habilitée. Si aucun règlement collectif n'est possible, les consommateurs lésés seront renvoyés à une association (de consommateurs) agréée, qui poursuivra 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 introduite par le Service de Médiation pour le Consommateur sera examinée, de même que la phase de négociation avec les fournisseurs d'énergie concernés. Le jugement définitif devrait être rendu mi-2021.

Autres activités du Service de Médiation de l'Énergie

8

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

A. À l'échelle européenne et internationale

« National Energy Ombudsman Network » (NEON)

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

NEON est un réseau européen indépendant, non marchand, constitué de médiateurs et de services de médiation dans le secteur de l'énergie, reconnus comme une seule entité de règlement alternatif des litiges conformément aux directives européennes (les Directives 2009/72 et 73 ou ledit « troisième paquet Énergie », la Directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et le Règlement (UE) 524/2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation).

Le 1er janvier 2021, NEON regroupait les médiateurs nationaux et régionaux de sept pays du Conseil de l'Europe (Belgique, Géorgie, Italie, Irlande, Pologne, Espagne et Royaume-Uni), qui apportent conjointement leur aide à plus de 200 millions de citoyens dans l'exercice de leurs droits sur le marché de l'énergie.

En 2020, les membres de NEON se sont réunis trois fois : le 5 février à Barcelone et les 14 octobre et 2 décembre par voie numérique.

NEON a profité de la période du coronavirus pour continuer à remettre son organisation en ordre



en adaptant et renforçant ses statuts. À partir de 2021, tous les pays du Conseil de l'Europe sont les bienvenus en tant que membres à part entière de NEON. Un nouveau secrétaire général a également été désigné, afin d'assurer la gestion journalière de NEON en collaboration avec l'organe administratif. Le Médiateur de l'Énergie néerlandophone a été nommé en qualité d'administrateur de cet organe le 5 février 2020. Le 2 décembre 2020, il a été nommé trésorier de NEON par l'Assemblée générale.

Les 3 et 4 mars 2020, le Médiateur néerlandophone a participé au congrès sur le thème « *Artificial Intelligence & Human Rights : Ombudsmanship challenges, roles and tools* », organisé par l'International Ombudsman Institute (IOI) à Barcelone en qualité de membre de NEON, où il a par ailleurs fait une présentation sur le thème : « *Roles, challenges and opportunities for the ombudsmen in the energy sector* ».

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



B. À l'échelle fédérale

En 2020, le fonctionnement du Service de Médiation a été assuré 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. Il est par ailleurs responsable du fonctionnement autonome du Service de Médiation.

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, tels que le régulateur fédéral de l'énergie, la CREG (Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz), 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'Energie a été parmi les premiers partenaires de Belmed. Cette plateforme propose des informations sur tout ce qui se fait en matière de règlement amiable des litiges en Belgique.

En 2020, le Médiateur a en outre participé à un certain nombre d'autres événements et groupes de travail, par vidéoconférence ou non :

- Formuler des recommandations au groupe de travail « Coupures » 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 14 février 2019 et 11 novembre 2020, ainsi qu'aux préparatifs de la journée de rencontre de la POOL sur la relation entre les services de médiation et les groupes vulnérables ;
- Participation le 28 octobre et les 8 et 21 décembre 2020 aux réunions en ligne du groupe de travail sur la « Précarité énergétique », avec les représentants du gouvernement fédéral et au groupe d'experts « Indicateurs de précarité énergétique » ;
- Participation le 18 septembre à la formation « Droit à l'énergie », organisée par l'Institut de formation judiciaire avec une présentation sur « la législation fédérale relative aux dettes énergétiques et à la protection du consommateur ».

Belmed

Ombudsman.be



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 :

- Participation au groupe de travail « Énergie et Pauvreté », les 23 janvier et 18 juin 2020. Les personnes présentes incluaient entre autres des représentants des cabinets des ministres flamands compétents pour l'Énergie et le Logement, ainsi que des représentants du gestionnaire du réseau flamand FLUVIUS, du VREG, de la VEKA, 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 ». ;
- Participation à plusieurs émissions radiophoniques « De Inspecteur » sur Radio 2.

II. En Wallonie :

- Participation à la séance d'audition de la Commission de l'énergie, du climat et de la mobilité du Parlement wallon sur la problématique de la précarité énergétique, le 12 mars 2020.

III. À Bruxelles :

- À la demande de Bruxelles environnement, participation, le 1er décembre 2020, au jury de sélection d'un centre d'information pour les consommateurs d'électricité et de gaz dans la Région de Bruxelles-Capitale.

Diffusion du rapport d'activités

9



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 10



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