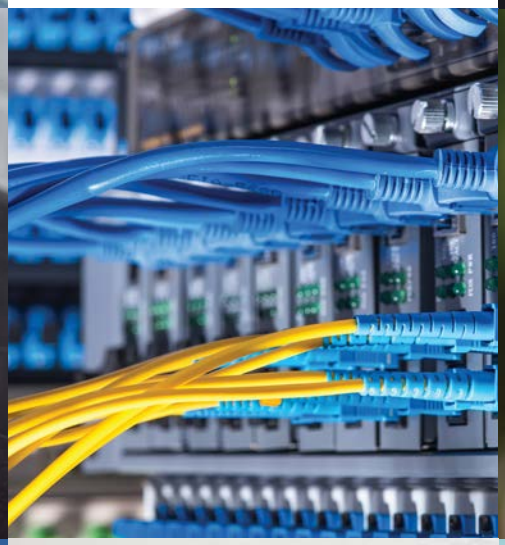
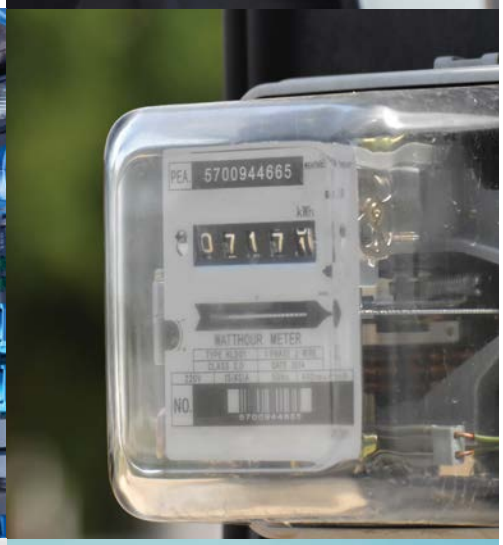





Rapport d'activités
2021

Service de Médiation DE L'ENERGIE







Rapport d'activités

2021

Sommaire

1. Introduction 2

A. Fonctionnement du Service de Médiation de l'Énergie 2
B. Budget du Service de Médiation de l'Énergie 5
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 des plaintes 12
C. Nombre de plaintes par province (et pour l'Arrondissement administratif de Bruxelles-Capitale) 12
D. Nombre de plaintes par région 13
E. Nombre de plaintes par rôle linguistique 13
F. Nombre de plaintes par entreprise d'énergie 14
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 40

3. Plaintes traitées par le Service de Médiation de l'Énergie 42

A. Nombre de plaintes recevables 42
B. Nombre de plaintes irrecevables 42
C. Nombre de plaintes pour lesquelles le Service de Médiation n'est pas compétent 44
D. Nombre de plaintes clôturées 45
E. Nombre de plaintes (non) fondées 46
F. Plaintes recevables par fournisseur d'énergie 47
G. Plaintes recevables par région et par fournisseur d'énergie 48
H. Nombre de plaintes selon le résultat 52
I. Accord avec règlement à l'amiable 52
II. Accord partiel 52
III. Recommandations 53
IV. Absence d'accord 53
V. Compensations financières 55

4. Types de plaintes spécifiques 56

5. Exemples d'accords à l'amiable 90

6. Résumé des recommandations 102

A. Suivies par l'entreprise d'énergie 104
B. Partiellement suivies par l'entreprise d'énergie 112
C. Non suivies par l'entreprise d'énergie 114

7. Traitement des plaintes et interaction avec les services fédéraux et régionaux 126

A. Plaintes reçues et traitées par tous les services fédéraux et régionaux 126
B. Nombre de demandes d'information 128
C. Service de Médiation pour le Consommateur 129

8. Autres activités du Service de Médiation de l'Énergie 130

A. À l'échelle européenne et internationale 130
B. À l'échelle fédérale 132
C. À l'échelle régionale 133

9. Diffusion du rapport d'activités 134

10. Coordonnées du Service de Médiation de l'Énergie 136

Introduction 1



A. Fonctionnement du Service de Médiation de l'Énergie

Le Service fédéral de Médiation de l'Énergie a reçu au total 9.088 plaintes durant l'année de fonctionnement 2021 (soit 37 % de plus qu'en 2020), dont 73 % sont des plaintes néerlandophones, 26,8 % des plaintes francophones et 0,2 % des plaintes germanophones.

Cette hausse du nombre de plaintes est, selon le Service de Médiation de l'Énergie, due à la forte hausse des prix de l'énergie durant le deuxième semestre de l'année 2021.

Les questions, plaintes et signalements reçus en 2021 concernaient surtout :

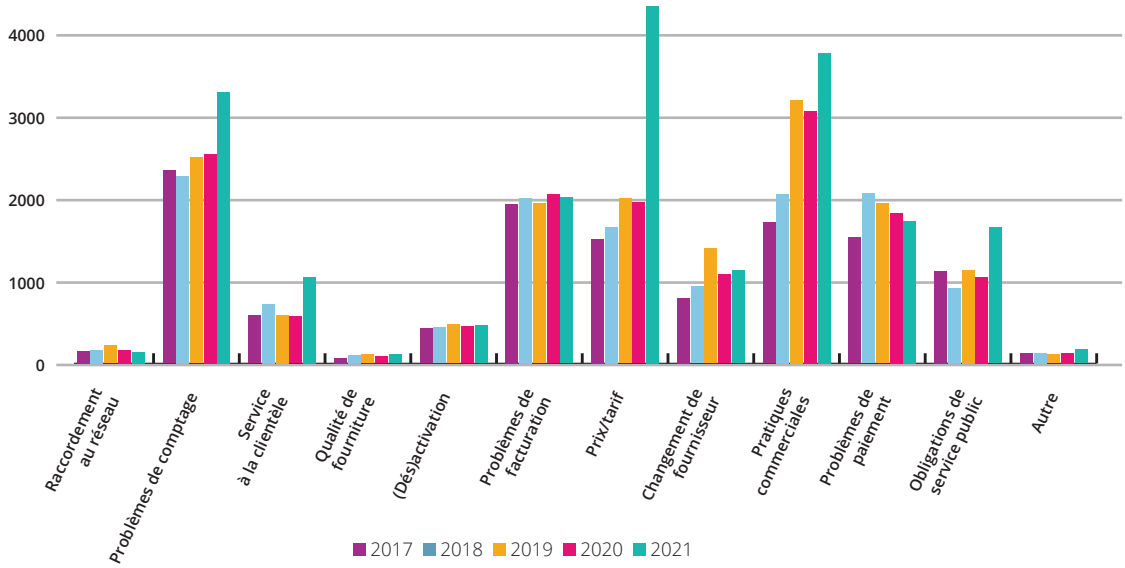
- les prix de l'énergie tels que les augmentations d'acomptes, les changement des prix de l'énergie et des contrats (22,7 %) ;
- des pratiques de vente et commerciales des fournisseurs d'énergie (18,8 %) qui ont fait recours de plus en plus à la communication numérique et à d'autres outils depuis la crise du coronavirus;
- des problèmes de comptage, notamment de nombreuses plaintes concernant l'installation obligatoire du compteur numérique en Flandre, ainsi que des plaintes régulières concernant le traitement et la rectification des données du compteur en cas d'enregistrement ou d'estimation annuelle, en cas de compteur défectueux, lors d'un déménagement ou inoccupation d'un immeuble ... (16,4 %) ;
- des problèmes de facturation, tels que l'élaboration (tardive) et la lisibilité des factures d'énergie (10 %) ;
- des problèmes de paiement liés aux paiement des 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 (8,6 %) ;
- obligations de service public (écologiques) avec de nombreuses plaintes, notamment début 2021, sur les conséquences du compteur numérique pour les propriétaires de panneaux solaires en Flandre (plus de compteur inversé à partir du 1er mars 2021, primes pour les panneaux solaires, etc.) (8,2%).



Les autres plaintes reçues avaient trait à des problèmes de changement de fournisseur (5,6%), la qualité du service (5,2 %) et à des problèmes relevant de compétences régionales (3,5 %), telles que les raccordements au réseau de distribution et les arrêts de raccordement, les pannes d'électricité, et les tarifs du réseau de distribution.

L'évolution du type de plaintes de 2017 à 2021 est schématisée ci-dessous.

ÉVOLUTION 2017 À 2021: TYPES DES PLAINTES





Les augmentations remarquables des types de réclamations par rapport à l'année d'exploitation 2020 sont dû à :

- des problèmes de compteurs (+29,4%) avec beaucoup d'agacement concernant l'installation obligatoire du compteur numérique en Flandre et les conséquences pour les propriétaires de panneaux solaires qui n'ont plus aucun droit depuis le 1er mars 2021 sur un compteur digital inversé (virtuel) ;
- le service client (+85,4%) car du fait de la hausse des prix de l'énergie, davantage de clients finals ont contacté leur fournisseur d'énergie, entraînant une surcharge des services clients des fournisseurs d'énergie et surtout ces derniers mois lorsque le marché de l'énergie a basculé vers une nouvelle plate-forme de données entre les acteurs du marché. L'échange des données entre les gestionnaires de réseau de distribution et les fournisseurs d'énergie n'ont pas été possibles ou ont dû être entièrement testés, ce qui a entraîné un (accès au) service client médiocre de la plupart des fournisseurs au cours des 2 derniers mois de 2021 ;
- prix/tarifs (+133,3%) du fait que les prix de l'énergie augmenté jusqu'à un niveau jamais atteint depuis le second semestre 2021, entraînant de nombreuses plaintes concernant des augmentations d'acomptes, des passages de prix fixes à des prix variables et in fine la disparition de 2 fournisseurs du secteur de l'énergie marché en décembre 2021 ;
- des pratiques de marché (+23,2%) avec de nombreuses réclamations et interrogations sur le respect des conditions contractuelles (prix) lors de la prolongation ou du renouvellement des contrats énergétiques ;
- obligations de service public (+57,1%) principalement dues aux obligations écologiques imposées aux propriétaires de panneaux solaires.

En ce qui concerne les problèmes de paiement, on note une baisse de 5,2 %. Cela est principalement dû à l'extension (temporaire) du droit à un tarif social suite à l'augmentation de l'allocation d'assurance maladie à partir du 1er février 2021. Cela peut également s'expliquer en partie par la charte corona que la plupart des fournisseurs d'énergie ont signée fin 2021 pour offrir des facilités de paiement aux clients finals particuliers et professionnels qui rencontraient des difficultés pour payer leur facture d'énergie en raison de la crise du covid-19.

Enfin, en 2021, pour la troisième année consécutive, le fonctionnement du Service de Médiation était uniquement assuré par le Médiateur néerlandophone. Le Médiateur a également tenté, particulièrement en cette période difficile de pandémie, de renforcer et de promouvoir davantage les intérêts des consommateurs et le règlement extrajudiciaire des litiges dans le secteur de l'énergie, par la consultation et le dialogue avec tous les acteurs aux niveaux régional, fédéral et européen. Il l'a fait, entre autres, en participant, avec ou sans sa propre présentation, à des webinaires et à des groupes de travail en ligne, des débats et des réunions de réseau Concertation Permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO) et avec le National Energy Ombudsman Network (NEON).



B. Budget du Service de Médiation de l'Énergie

Budget et réalisations en 2021

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 ministre fédéral de l'énergie le Conseil fédéral des ministres a approuvé le 4 décembre 2020 un budget de 1.768.346 euros pour l'exercice 2021 (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).

Le budget 2021 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 cadre du personnel comprenait 19 équivalents à temps plein (ETP).

Ce cadre a été complété par 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 collaborateur '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 2021, un excédent de 102.222,06 euros a été réalisé et la comptabilité a été clôturée avec un bénéfice de 79.150,94 euros. Cette différence s'explique en grande partie par les provisions comptables pour la créance relatives aux redevances de médiation de Energy People (14.811,27 euro pour l'année 2021) introduite auprès du Tribunal de l'entreprise à Anvers - division Hasselt.

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 2022

Sur proposition du ministre fédéral de l'énergie le Conseil fédéral des ministres a approuvé le 18 juin 2021 un budget de 1.800.603 euros pour l'exercice 2022 (arrêté royal du 27 juin 2021 fixant le montant destiné au financement des frais de fonctionnement du Service de Médiation de l'Énergie pour l'exercice 2022).

Le budget des dépenses est subdivisé comme suit :

- dépenses de personnel : 1.449.790 euros ;
- frais de fonctionnement : 308.491 euros ;
- dépenses en capital : 42.322 euros .

Pour l'exercice 2022, le personnel est maintenu aux 19 ETP prévus et se compose comme suit :

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



C. Financement du Service de Médiation de l'Énergie

Le Service de Médiation est financé par les redevances de médiation que les entreprises d'énergie (les fournisseurs et les gestionnaires de réseaux de distribution) doivent payer au plus tard le 30 septembre de l'exercice qui précède l'année à laquelle les redevances de médiation se rapportent.

Le Service de Médiation a décidé de financer le budget de l'exercice 2022 (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

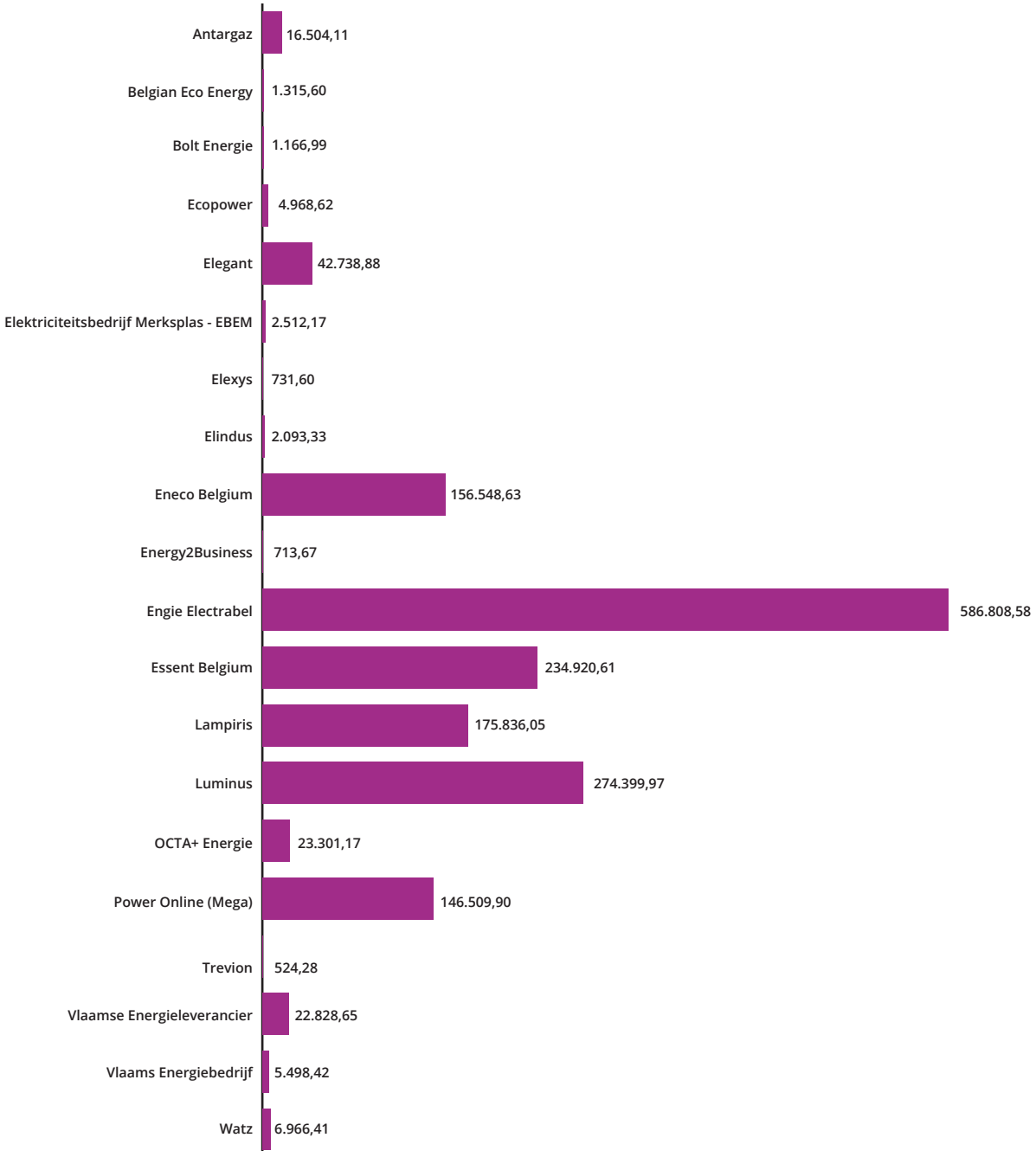


de distribution (ou « société d'exploitation »).

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.

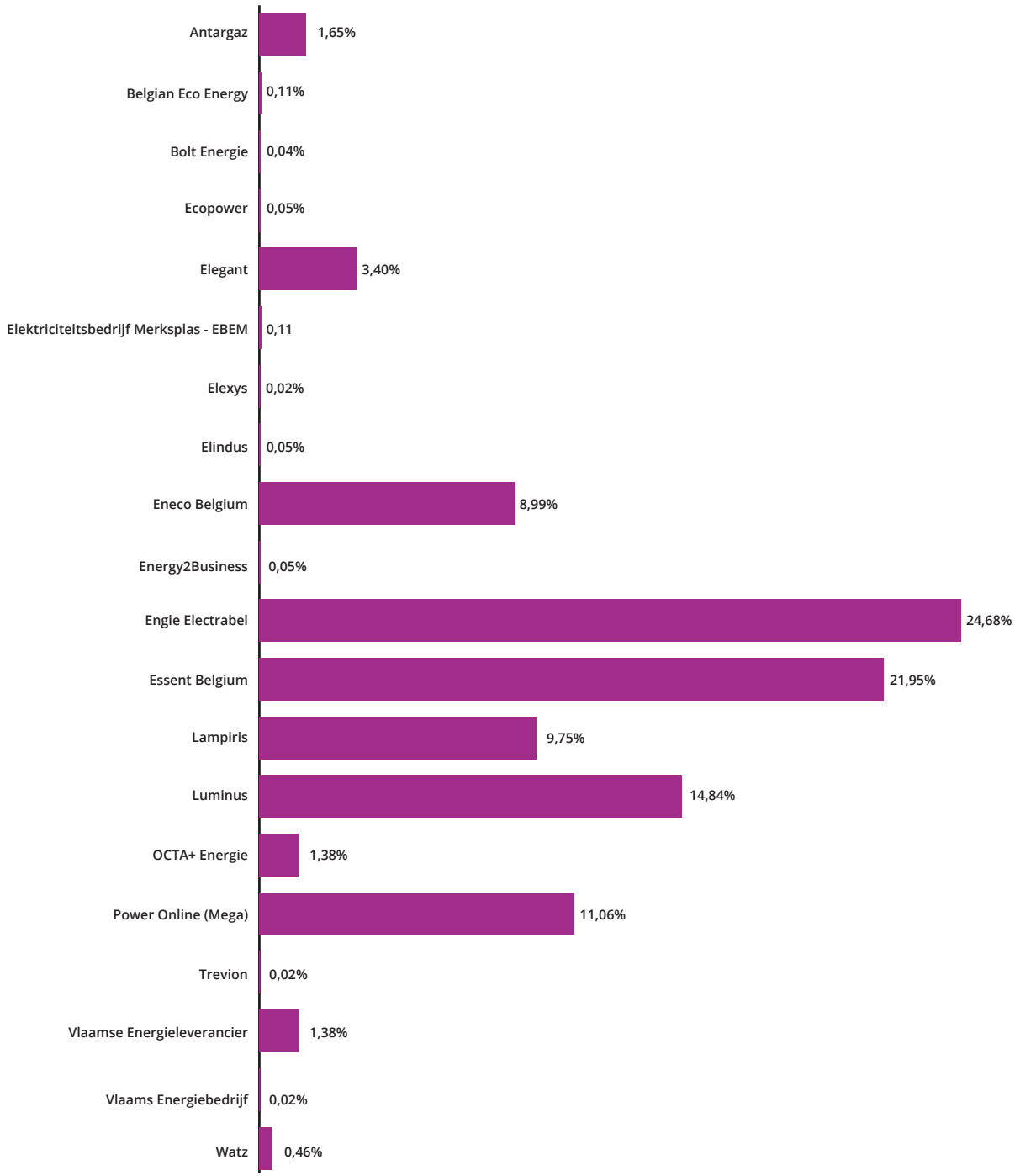
Les redevances de médiation des entreprises d'énergie (fournisseurs et gestionnaires de réseaux de distribution) pour l'exercice 2022 sont les suivantes :

FOURNISSEURS - QUOTE-PART REDEVANCE MÉDIATION 2022 - EN EURO (GAZ NATUREL ET ÉLÉCTRICITÉ)



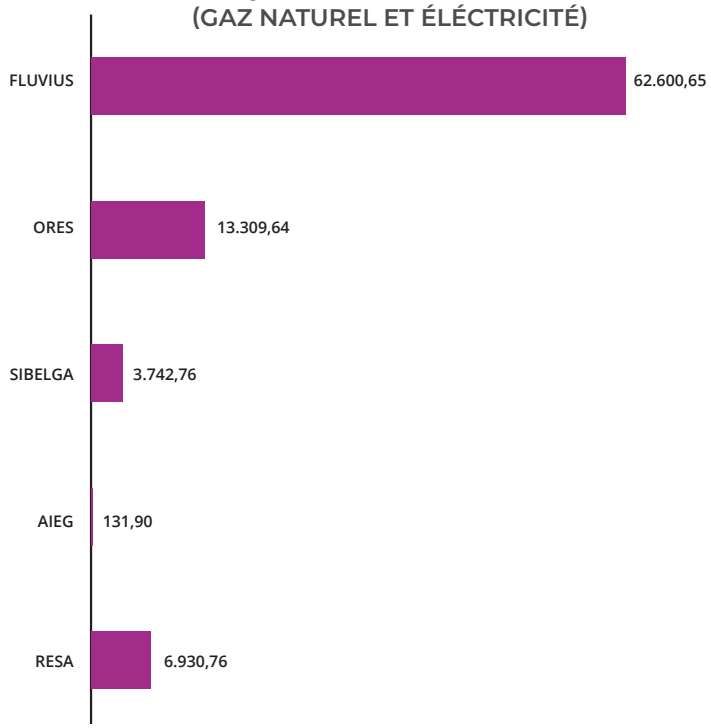


FOURNISSEURS - QUOTE-PART REDEVANCE MÉDIATION 2022 - EN %
(GAZ NATUREL ET ÉLÉCTRICITÉ)

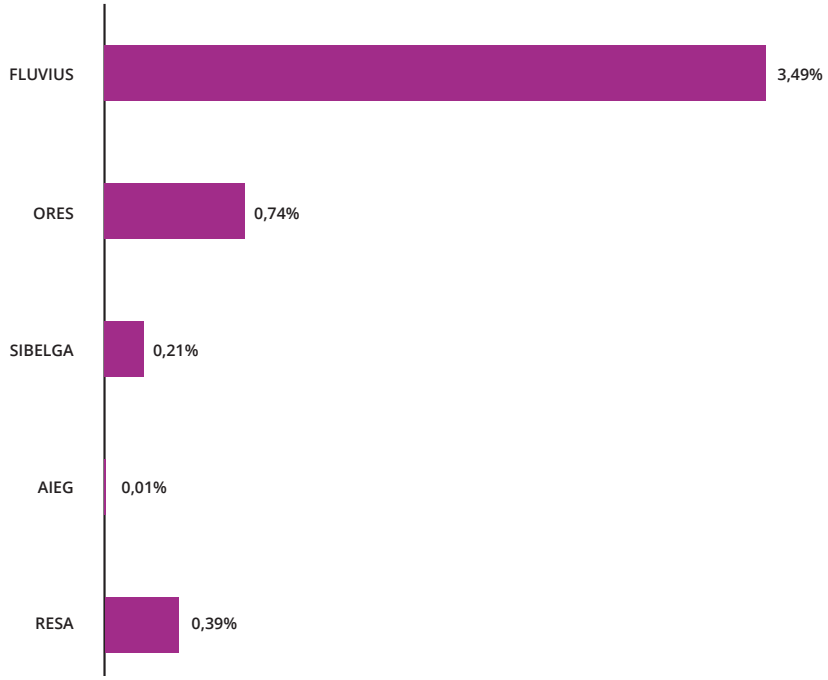




GESTIONNAIRES DE RÉSEAU - QUOTE-PART REDEVANCE MÉDIATION 2022 - EN EURO (GAZ NATUREL ET ÉLÉCTRICITÉ)



GESTIONNAIRES DE RÉSEAU - QUOTE-PART REDEVANCE MÉDIATION 2022 - EN % (GAZ NATUREL ET ÉLÉCTRICITÉ)



Plaintes reçues par le Service de Médiation de l'Énergie

2



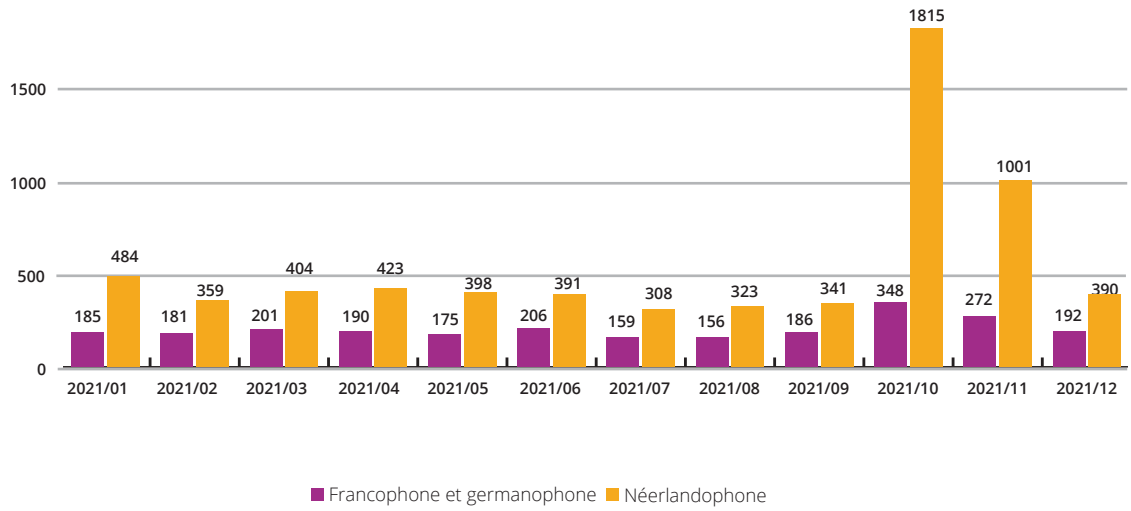
En 2021, le Service de Médiation de l'Énergie a reçu 9.088 plaintes, demandes et signalements concernant le fonctionnement du marché de l'électricité et du gaz naturel. Nous présentons ci-après la répartition détaillée de ces plaintes.

Cette vue d'ensemble comprend aussi bien les plaintes déclarées recevables par le Service de Médiation que celles pour lesquelles le Service de Médiation a estimé que la demande ou la plainte était irrecevable ou relevait des compétences exclusives d'une autorité régionale.

A. Évolution mensuelle des plaintes reçues

Nous constatons principalement une augmentation du nombre de plaintes à partir d'octobre 2021. Cela s'explique principalement par la hausse des prix de l'énergie après l'été et les premières augmentations des acomptes auxquelles certains fournisseurs ont procédé, parfois unilatéralement, à partir de septembre 2021. Ces plaintes semblent nettement diminuer en novembre et décembre 2021, mais un effet d'un retard dans le traitement des plaintes reçues a été constaté. L'afflux soudain et sans précédent de plaintes et la disparition de deux fournisseurs du marché de l'énergie flamand en décembre 2021 ont contraint le Service de Médiation à réagir rapidement dans sa communication. Cela a entraîné du retard dans l'envoi des accusés de réception aux clients finals parce que la priorité a été donné aux anciens clients de VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER et WATZ. Les plaintes au sujet des augmentations des acomptes ont également été transmises au fournisseur concerné (MEGA) de façon à ce que les adaptations et rectifications nécessaires des factures d'acompte et des augmentations puissent être effectuées à temps sans que les clients finals ne reçoivent préalablement d'accusé de réception officiel. Ces plaintes pèseront donc encore en grande partie sur les chiffres de l'exercice 2022.



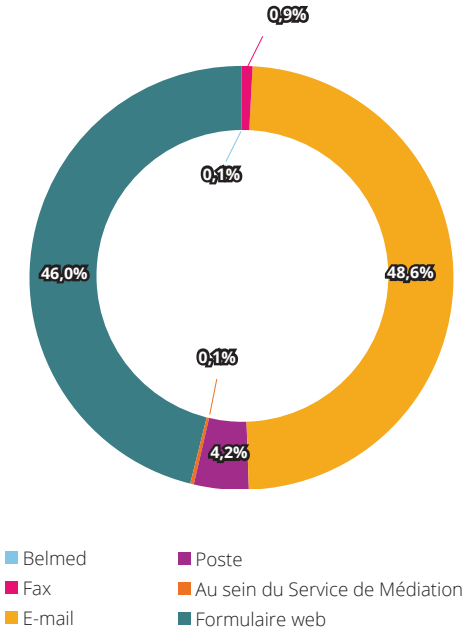

1500
1000
500
0
185
484
181
359
201
404
190
423
175
398
206
391
159
308
156
323
186
341
348
1815
272
1001
192
390
2021/01
2021/02
2021/03
2021/04
2021/05
2021/06
2021/07
2021/08
2021/09
2021/10
2021/11
2021/12
Francophone et germanophone
Néerlandophone



B. Modes d'introduction des plaintes

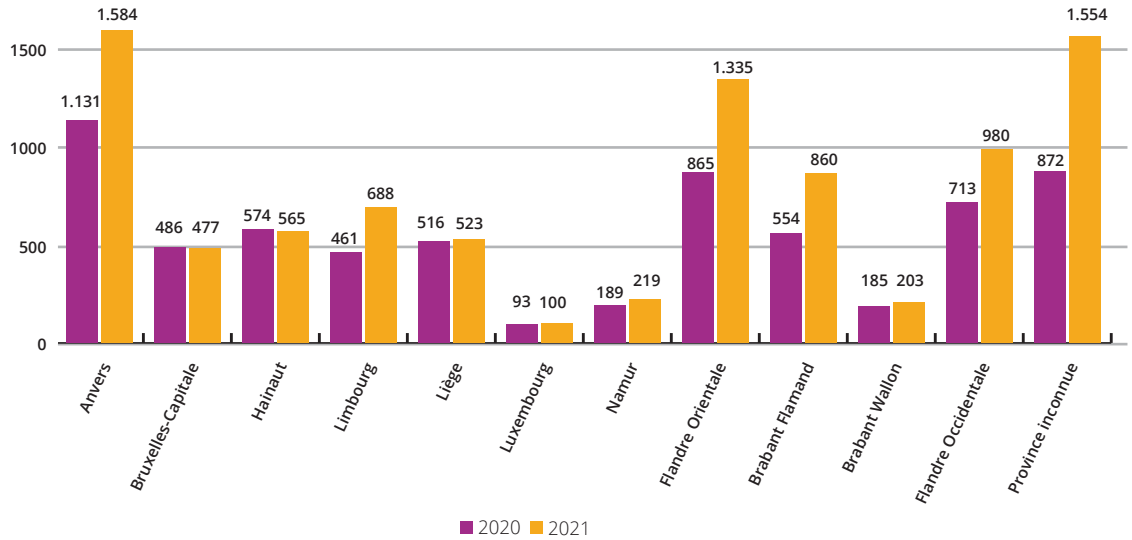
Comme les années précédentes, la plupart des plaintes ont été introduites par voie électronique :

- Via le formulaire de plainte disponible sur le site Internet www.mediateurenergie.be (4.184 plaintes) ;
- Via l'adresse mail : plainte@mediateurenergie.be (4.417 plaintes) ;
- Via la plateforme BELMED (6 plaintes) créée par le SPF Économie dans le cadre du Règlement en ligne des litiges (Online Dispute Resolution – ODR).
- Des plaintes ont également été introduites par d'autres biais, notamment :
- Par courrier postal (382 plaintes) ;
- Par fax (86 plaintes) ;
- Un nombre limité de dossiers ont été introduits en personne dans les bureaux du Service de médiation (13 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)

L'augmentation du nombre de plaintes est surtout perceptible dans les provinces flamandes. Dans les autres provinces, l'augmentation est nettement moins importante et l'on constate même une légère baisse, comme dans la province du Hainaut et de Bruxelles-Capitale.

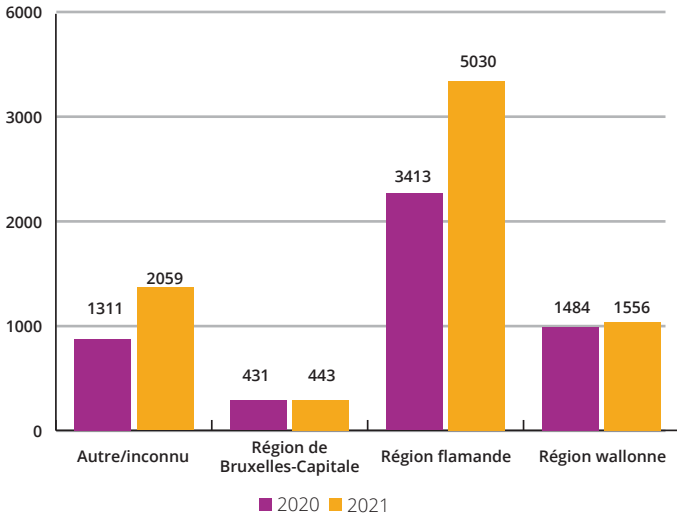




D. Nombre de plaintes par région

La plupart des plaintes reçues par le Service de Médiation ont, à nouveau, été introduites par des habitants de la Région flamande (55,4 %). Vient ensuite la Région wallonne avec 17,1 % des plaintes, tandis que le pourcentage de plaintes provenant de la Région de Bruxelles-Capitale est de 4,9 %.

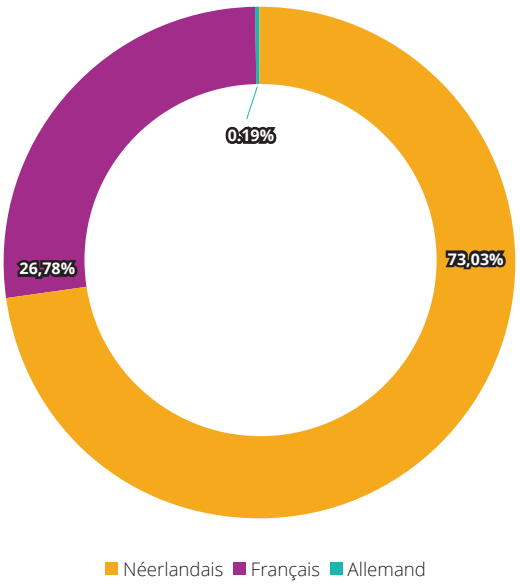
Pour 22,6 % des plaintes, l'adresse du plaignant était inconnue du fait que la procédure s'est déroulée intégralement en ligne. Cela peut être le cas pour les plaintes qui ne sont pas de la compétence du Service de Médiation ou qui sont irrecevables.[2]



E. Nombre de plaintes par rôle linguistique

La répartition par rôle linguistique en 2021 était la suivante :

- 73,03 % de plaintes rédigées en néerlandais (6.637 plaintes) ;
- 26,78 % de plaintes rédigées en français (2.434 plaintes) ;
- 0,19 % plaintes rédigées en allemand (17 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 2021, le Service de Médiation a reçu 7.688 plaintes contre des entreprises d'énergie et 1.005 plaintes contre des gestionnaires de réseau de distribution ou leurs sociétés d'exploitation.

Il s'agit de plaintes telles qu'elles ont été formulées par les clients finals contre les compagnies 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 utilisateurs finals contre une entreprise d'énergie, même si le Service de Médiation a constaté qu'une autre partie était à l'origine de la plainte.

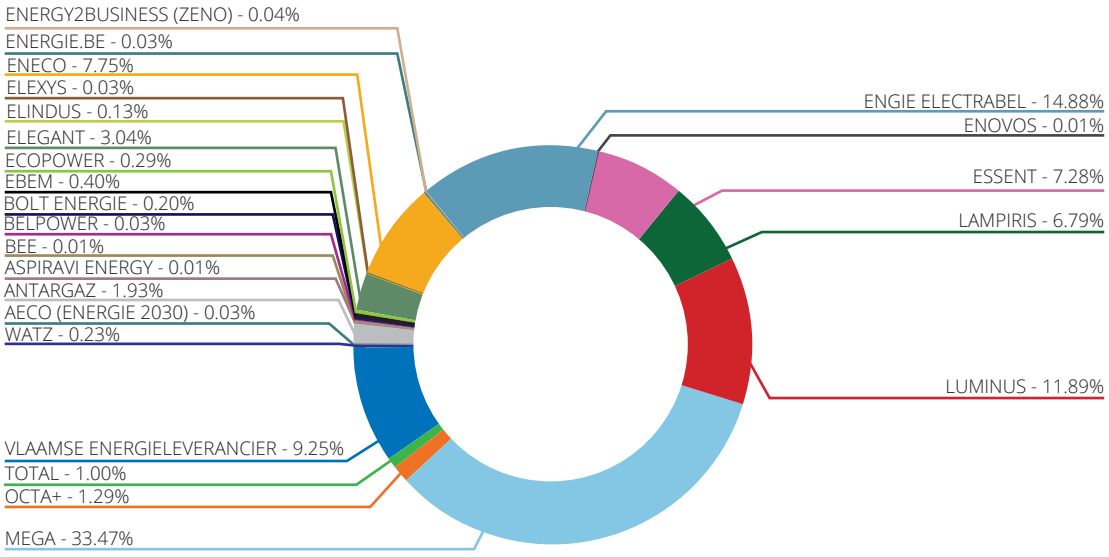
I. Nombre de plaintes par fournisseur

Il est frappant de constater que ce sont surtout les fournisseurs d'énergie MEGA et VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER (en faillite) qui ont reçu un nombre visiblement plus élevé de plaintes. Cela s'explique en grande partie par les augmentations unilatérales des factures d'acompte depuis septembre 2021 et par les changements des contrats d'énergie, qui sont passés d'un tarif fixe à un tarif variable sans demander au préalable l'accord des clients. Un certain nombre de fournisseurs ont également fait l'objet de plaintes plus nombreuses en 2021 qu'au cours des années précédentes. Cela concerne principalement les fournisseurs ANTARGAZ et EBEM. Cette augmentation s'explique surtout par l'intervention du courtier en énergie ENBRO et de la plateforme de services GAELE de l'organisation des consommateurs TEST-ACHATS, 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 et d'EBEM à propos d'un changement non souhaité de fournisseur par des clients (professionnels). Chez d'autres fournisseurs, l'augmentation est moins marquée (ECOPOWER, ELEGANT, ENECO, LAMPIRIS, LUMINUS et OCTA+), tandis que quelques nouveaux acteurs commencent aussi à générer des plaintes (BOLT et ENERGIE.BE). On remarque également une baisse du nombre de plaintes concernant ENGIE ELECTRABEL, TOTALENERGIES, WATZ, qui a entre-temps disparu du marché de l'énergie, et surtout ESSENT. Pour ce qui est de ce dernier, l'explication réside dans sa reprise par LUMINUS, qui a eu lieu durant l'été 2021 pour les clients d'ESSENT.



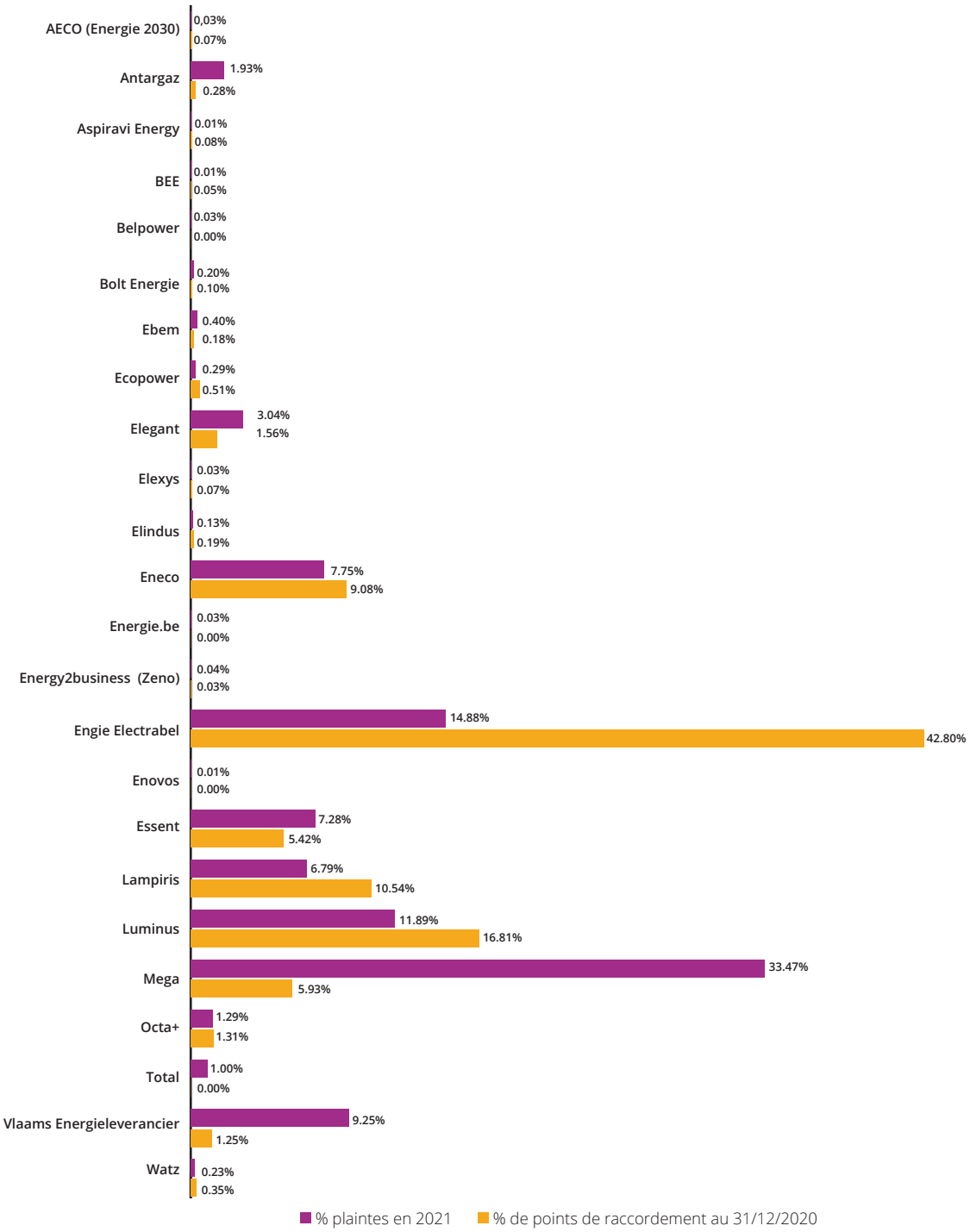
	2017	2018	2019	2020	2021
AECO (ENERGIE 2030)	4	1	2	0	2
ANTARGAZ	7	7	36	93	148
ASPIRAVI ENERGY	0	0	0	0	1
BEE	0	3	6	6	1
BELPOWER	80	845	25	4	2
BOLT ENERGY	0	0	0	2	15
EBEM	7	6	5	6	31
ECOPOWER	6	4	5	3	22
ELEGANT	58	91	115	192	234
ELEXYS	5	0	2	1	2
ELINDUS	5	5	9	3	10
ENECO	162	400	479	509	596
ENERGIE.BE	0	0	0	0	2
ENERGY2BUSINESS (ZENO)	0	18	22	3	3
ENGIE ELECTRABEL	912	1.107	989	1.392	1.144
ENOVOS	35	49	2	0	1
ESSENT	869	754	1.636	1.238	560
LAMPIRIS	370	398	528	453	522
LUMINUS	1.370	1.385	1.216	837	914
MEGA	35	78	422	624	2.573
OCTA+	87	90	83	78	99
TOTAL	165	113	85	94	77
VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER	0	0	28	78	711
WATZ	13	25	27	26	18
TOTAL	**4.890**	**5.817**	**6.024**	**5.656**	**7.688**

TOTAL PAR FOURNISSEUR (2021)





Comparaison de la proportion de plaintes en 2021 avec le nombre de points de raccordement du réseau de distribution au 31 décembre 2020.





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.

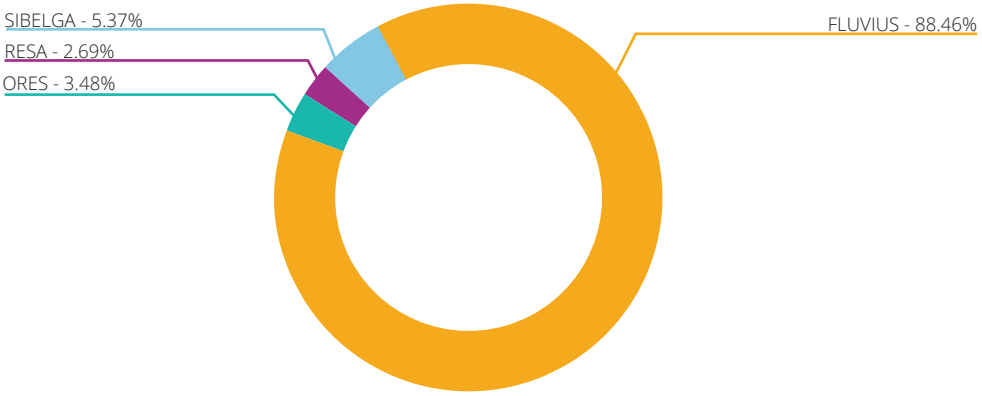
Le constat selon lequel le nombre de plaintes introduites contre les gestionnaires de réseau de distribution est plus élevé en Flandre qu'en Wallonie et à Bruxelles est lié au fait qu'il existe un Service régional de médiation pour l'énergie (SRME) en Wallonie, qui opère au sein de l'organisme de régulation des marchés wallons de l'énergie CWaPE et un Service des litiges du régulateur de l'énergie bruxellois BRUGEL. Ce Service de Médiation et ce Service des litiges régionaux sont respectivement responsables des activités et des obligations des gestionnaires de réseau de distribution de Wallonie et de la Région de Bruxelles-Capitale.

L'augmentation notable des plaintes concernant FLUVIUS est attribuable aux conséquences de l'installation obligatoire du compteur numérique et de l'arrêt de la Cour constitutionnelle du 14 janvier 2021 pour les propriétaires de panneaux solaires en Flandre (plus de compteurs tournant à l'envers à partir du 1er mars 2021).

	Plaintes 2017	Plaintes 2018	Plaintes 2019	Plaintes 2020	Plaintes 2021
FLANDRE					
FLUVIUS	844	822	877	615	889
TOTAL	**844**	**822**	**877**	**615**	**889**
BRUXELLES					
SIBELGA	63	55	52	42	54
TOTAL	**63**	**55**	**52**	**42**	**54**
WALLONIE					
AIEG	1	0	1	1	0
AIESH	0	0	0	0	0
ORES	79	81	54	55	35
REGIE DE WAVRE	1	0	1	0	0
RESA	36	28	32	26	27
TOTAL	**117**	**109**	**88**	**82**	**62**
TOTAL	1.024	986	1.017	739	1.005



TOTAL PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2021)

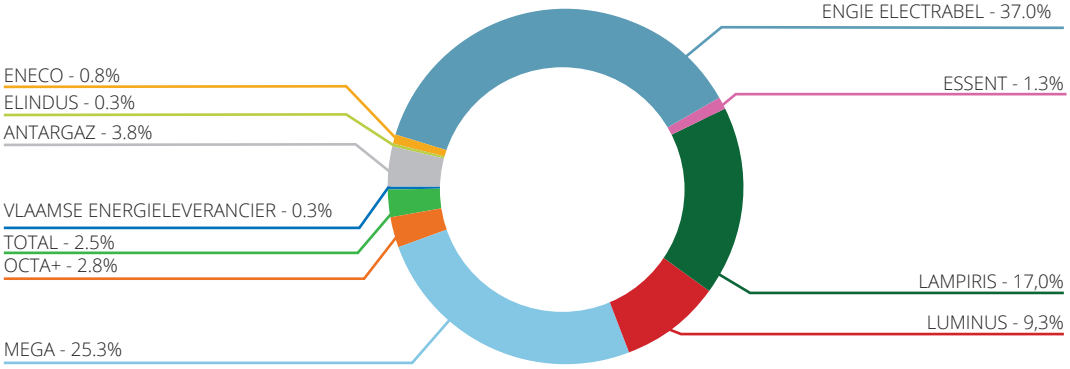


G. Nombre de plaintes par fournisseur d'énergie et par région

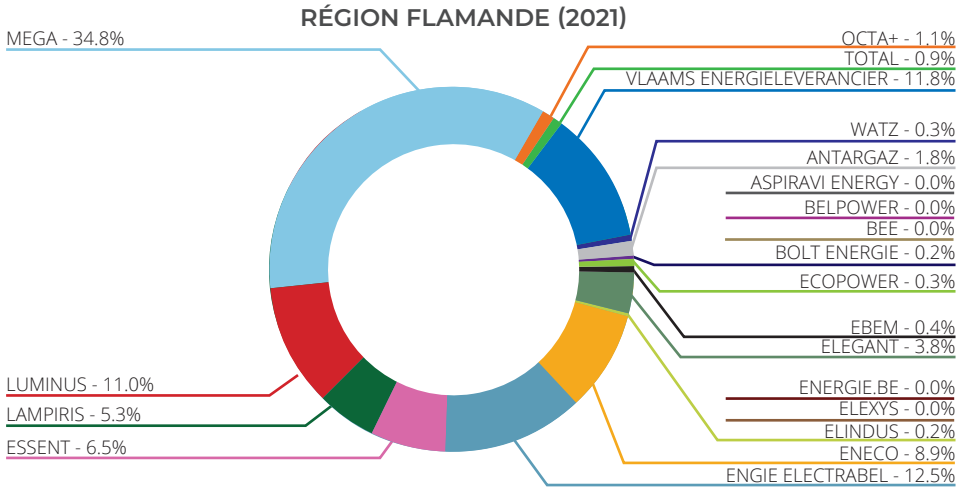
Une répartition du nombre de plaintes par fournisseur et par région est présentée ci-dessous. En ce qui concerne la comparaison par région, il faut bien sûr prendre en considération l'organisation et le fonctionnement du marché régional de l'énergie. Il faut donc également garder à l'esprit que les fournisseurs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

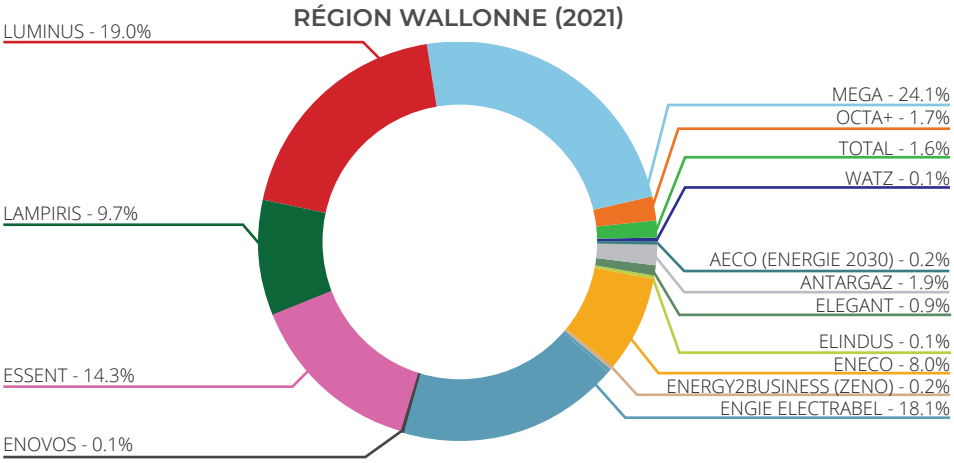
Cette répartition par région n'est pas effectuée pour les gestionnaires de réseau de distribution puisque ces sociétés ou ces gestionnaires de réseau de distribution sont actifs au sein de zones de distribution précises qui se trouvent en majeure partie à l'intérieur des frontières géographiques des régions.

RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE (2021)



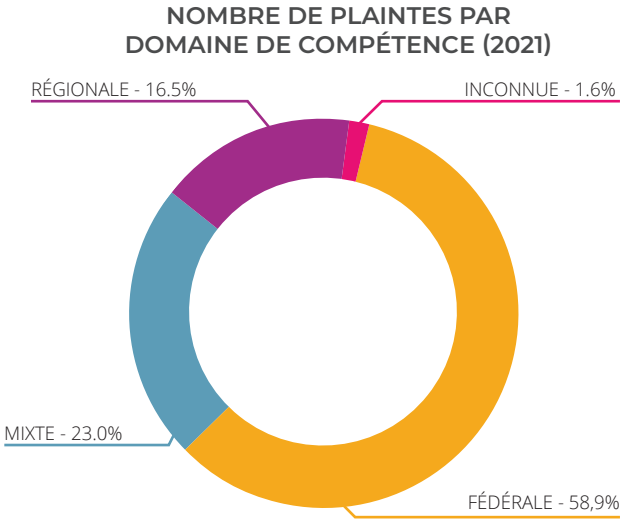
RÉGION FLAMANDE (2021)





H. Nombre de plaintes par domaine de compétence

Parmi les plaintes, 5.354 (58,9 %) avaient trait au domaine de compétence fédérale et 1.496 (16,5 %) au domaine de compétence régionale. 2.092 plaintes (23,0 %) concernaient à la fois le domaine de compétence fédérale et le domaine de compétence régionale. Pour 146 plaintes (1,6 %), aucun domaine de compétence spécifique concernant le fonctionnement du marché de l'électricité ou du gaz naturel n'a été identifié, car les plaintes ne concernaient pas 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

5.354 plaintes (58,9 %) 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 1.496 plaintes (16,5 %), 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 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.

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 2.092 plaintes (23,0 %) en 2021 .

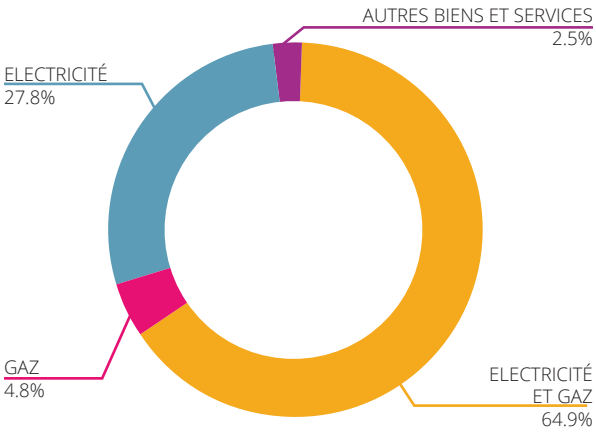


I. Nombre de plaintes par type d'énergie et par client final

I. Par type d'énergie

La plupart des plaintes (64,9 %) avaient trait aux factures d'électricité et de gaz naturel. Seuls 4,8 % des plaintes concernaient uniquement le gaz naturel, tandis que 27,8 % concernaient uniquement l'électricité. 227 plaintes (2,5 %) 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.

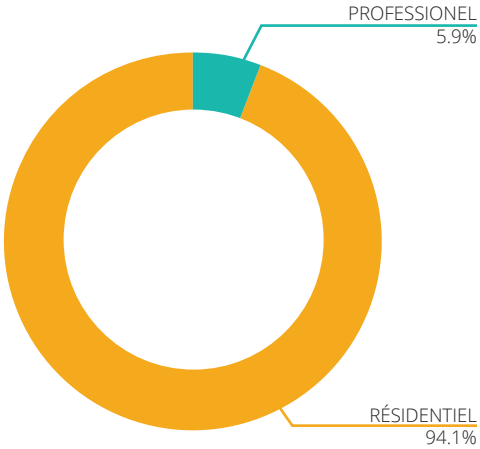
PLAINTES PAR TYPE D'ÉNERGIE (2021)



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 2021, c'est ainsi que 5,9 % des plaintes (soit 540 au total) avaient trait à des utilisateurs finals professionnels, tels que des entreprises unipersonnelles, des sociétés et des associations.

PLAINTES PAR CLIENT FINAL (2021)



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 2021 portaient principalement sur des litiges relatifs :

- aux prix de l'énergie, comme l'augmentation des factures d'acompte, la modification des prix de l'énergie et des contrats (22,7 %) ;
- aux pratiques de vente et commerciales des fournisseurs d'énergie (18,8 %), qui utilisent de plus en plus la communication et d'autres outils numériques depuis la crise du coronavirus ;

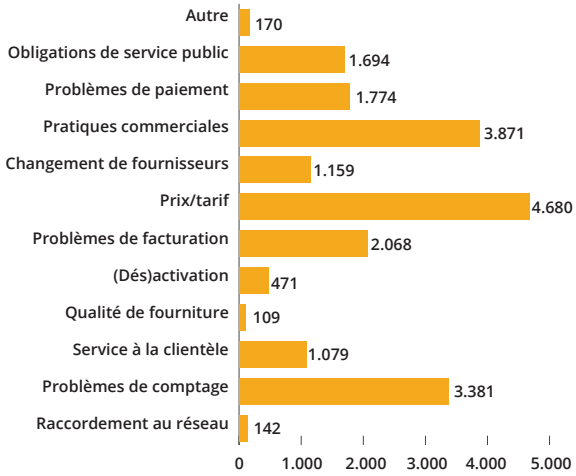


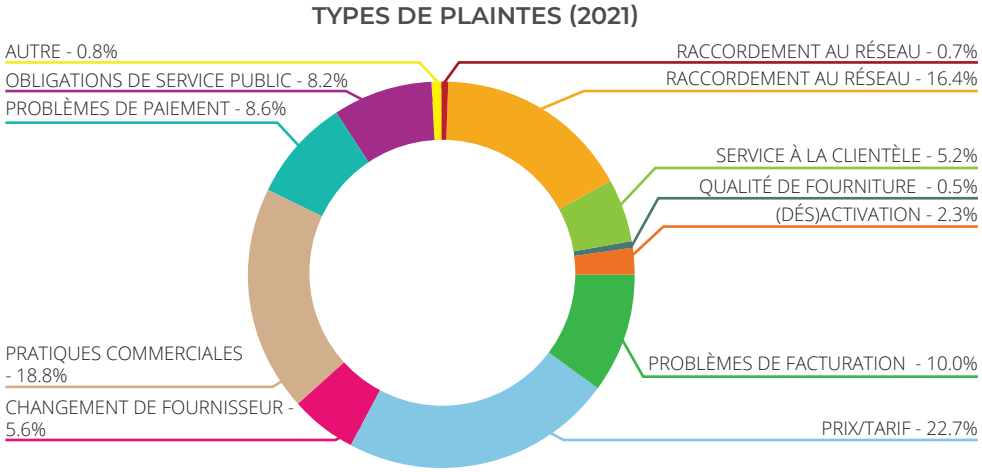
- à des problèmes de compteur, essentiellement des plaintes concernant l'installation obligatoire du compteur numérique en Flandre ainsi que des plaintes régulières concernant le traitement et la rectification des données du compteur lors des relevés ou estimations annuels, en cas de compteur défectueux, en cas de déménagement ou d'inoccupation d'un immeuble, etc. (16,4 %) ;
- à des problèmes de facturation, tels que l'élaboration (tardive) et la lisibilité des factures d'énergie (10 %) ;
- à des problèmes de paiement liés au paiement des 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 de contrats d'énergie ou de fermeture en cas de défaut de paiement (8,6 %) ;
- aux obligations de service public (environnementales) avec, surtout début 2021, de nombreuses plaintes relatives aux conséquences du compteur numérique pour les propriétaires de panneaux solaires en Flandre (plus de compteurs tournant à l'envers à partir du 1er mars 2021, primes pour les panneaux solaires, etc.) (8,2 %).

Les autres plaintes reçues concernaient à des problèmes de changement de fournisseur (5,6 %), de qualité du service (5,2 %) et à des problèmes relevant de compétences régionales (3,5 %), comme les raccordements au réseau de distribution et les fermetures, les pannes d'électricité et les tarifs du réseau de distribution.

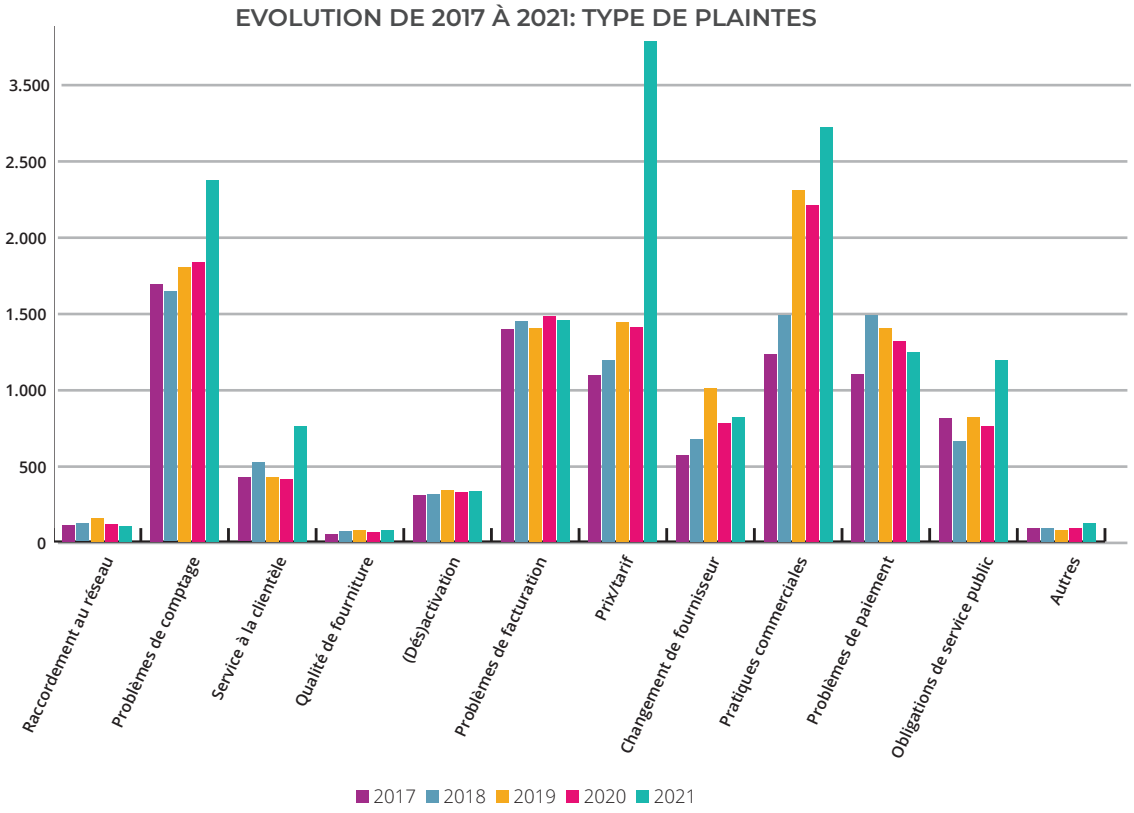
Pour 0,8 % des types de plaintes, le Service de Médiation n'a pas pu s'appuyer sur le système de classification existant, car les plaintes n'avaient pas trait au fonctionnement du marché de l'électricité et du gaz naturel, mais à d'autres types d'énergie, tels que les produits pétroliers, ou à d'autres produits ou services, tels que l'eau, la télédistribution, l'assainissement, etc.

TYPE DE PLAINTES (2021)





Un aperçu de l'évolution des principaux types de plaintes pour la période 2017-2021 est présenté ci-dessous.





II. Par entreprise d'énergie

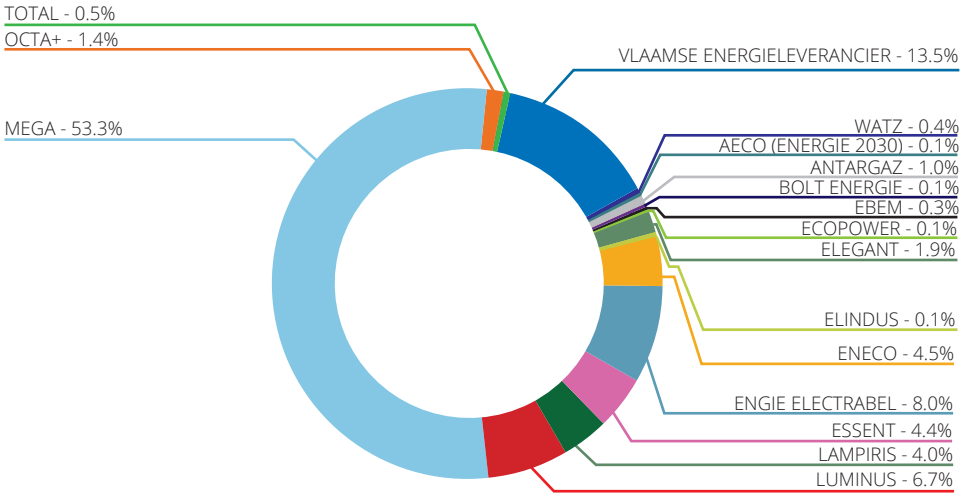
Les principaux litiges ou types de plaintes auxquels le Service de Médiation a été confronté sont classés par entreprise d'énergie et présentés ci-après. Nous faisons état des plaintes telles que formulées par la personne qui a déposé plainte contre l'entreprise d'énergie. L'échantillon dont nous disposions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

TRANSPARENCE DES PRIX ET DES TARIFS (22,7 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

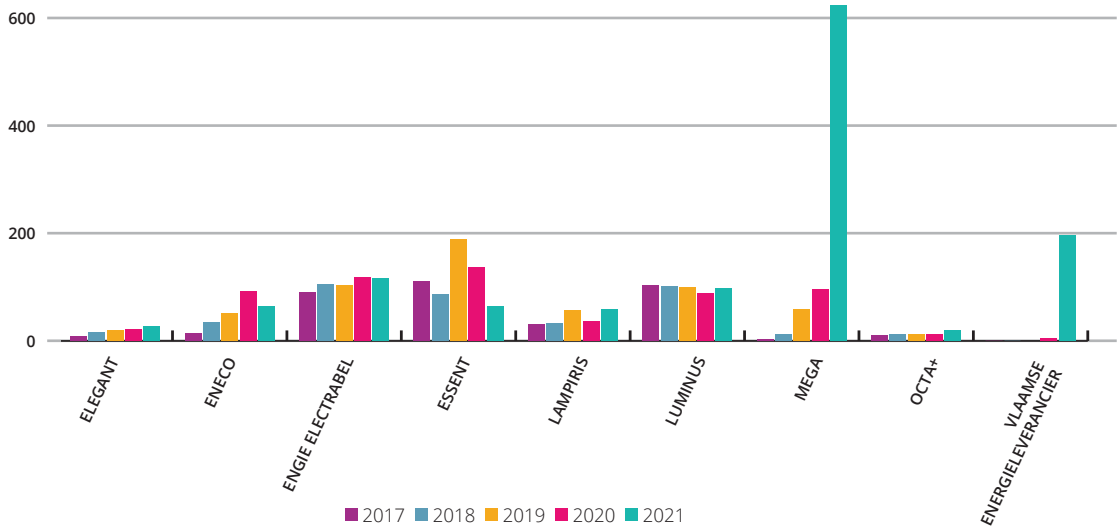
En matière de transparence des prix ou des tarifs sur la facture énergétique, il faut faire la distinction entre :

- Les prix de l'énergie 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 (2021)

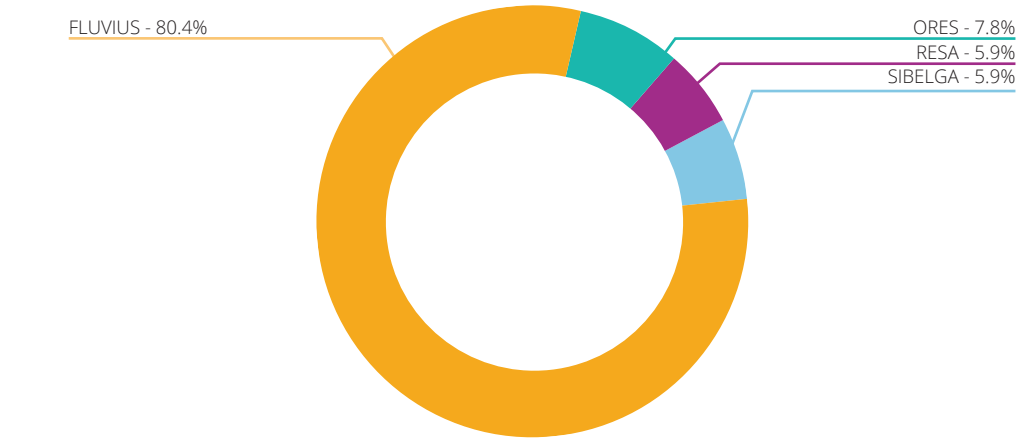


ÉVOLUTION DE 2017 À 2021 : TRANSPARENCE DES PRIX PAR FOURNISSEUR

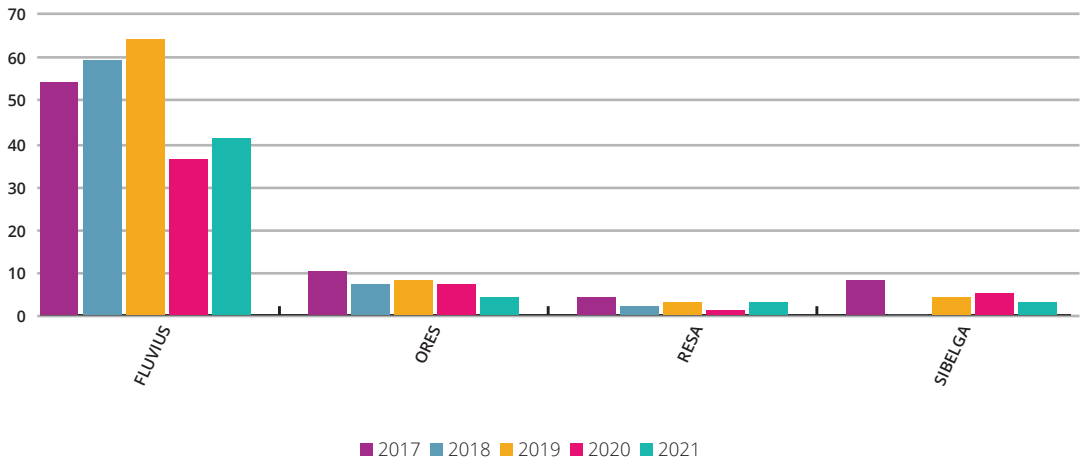




TRANSPARENCE DES PRIX PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2021)



ÉVOLUTION DE 2017 À 2021 : 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
- Flandre : http://www.vreg.be
- Wallonie : http://www.cwape.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 frais fixes, aussi appelés frais d'abonnement.

En raison de l'augmentation des prix de l'énergie, MEGA et VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER (en faillite) ont rencontré des problèmes lors de la communication ou du calcul des factures d'acompte. La communication au sujet des informations et des modifications tarifaires laisse également à désirer, en particulier en cas de prolongation ou de reconduction (tacites) des contrats d'énergie. Il reste également des litiges au sujet des réductions sur le prix de l'énergie et des redevances fixes facturées pour une (première) année de fourniture complète par plusieurs fournisseurs, tels MEGA, OCTA+, ESSENT et son repreneur LUMINUS.



PRATIQUES DE VENTE ET COMMERCIALES (18,8 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

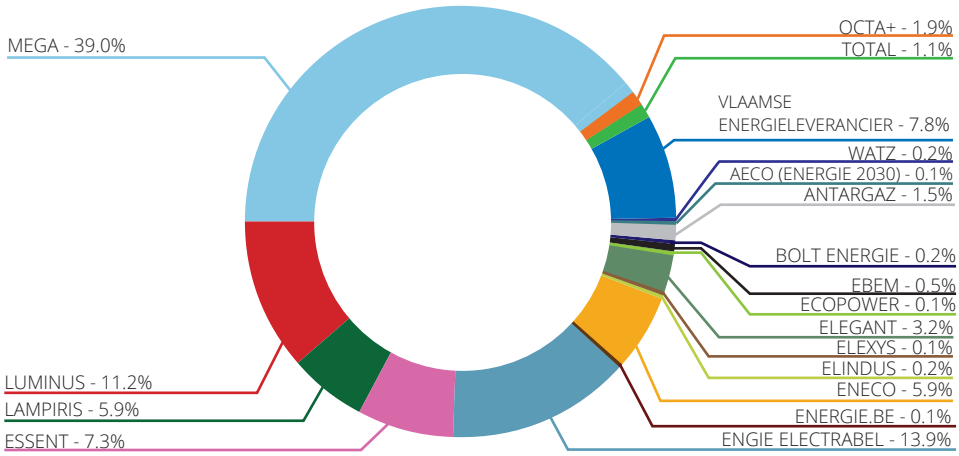
L'objet de ces plaintes concerne le respect ou non de pratiques commerciales loyales par les fournisseurs d'énergie. Ces plaintes concernent l'information et la publicité précontractuelles, des pratiques commerciales relatives à la vente et au marketing, le respect des conditions contractuelles ou leur 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.

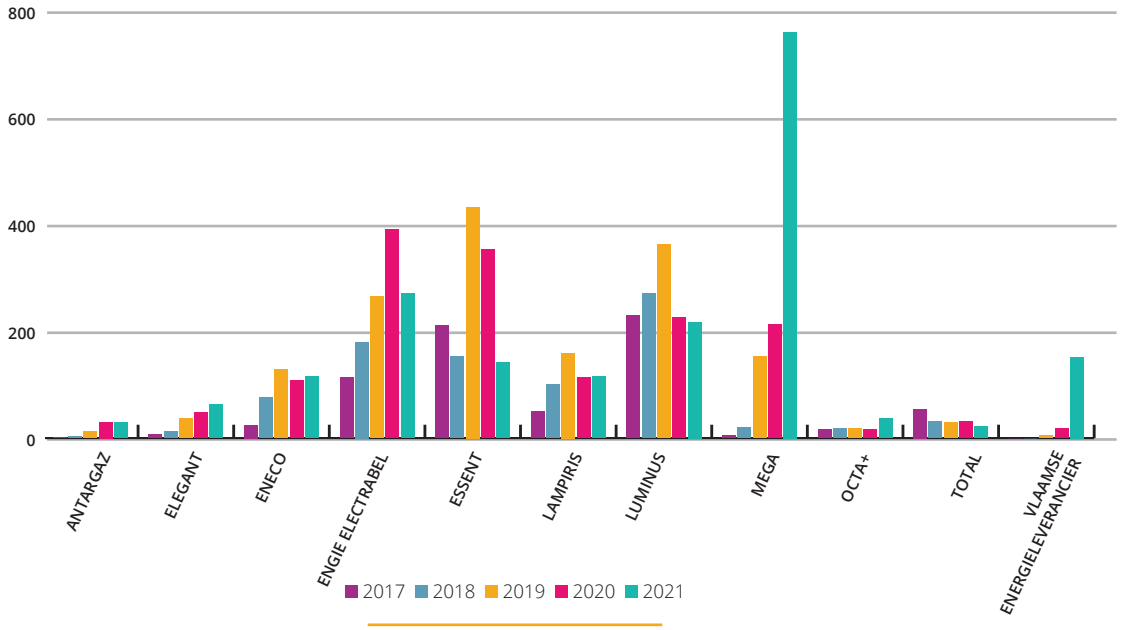
Ce qui se distingue clairement dans ce graphique, c'est la part que représentent les fournisseurs d'énergie qui sont à la recherche de clients par le biais de ventes en dehors de l'entreprise ou à distance, par l'intermédiaire ou non d'une tierce partie comme une plateforme de services, un comparateur de prix ou un courtier en énergie.

Pendant (et à cause de) la crise sanitaire, nous avons aussi constaté une modification des pratiques de vente. Le démarchage à domicile, qui n'était plus autorisé, voire interdit au cours de la crise sanitaire, est remplacé par les ventes à distance par téléphone et/ou sur Internet.

PRATIQUES DE VENTE ET COMMERCIALES PAR FOURNISSEUR (2021)



ÉVOLUTION DE 2017 À 2021 : PRATIQUES DE VENTE ET COMMERCIALES PAR FOURNISSEUR



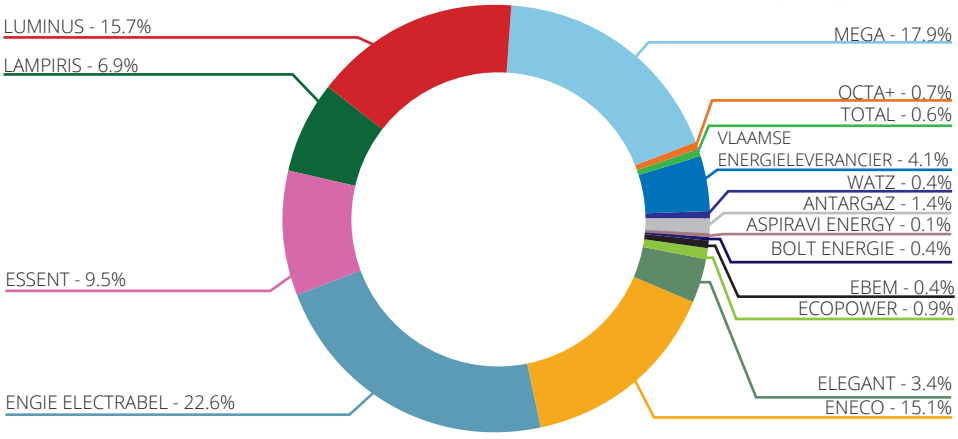


PROBLÈMES LIÉS AUX COMPTEURS (16,4 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

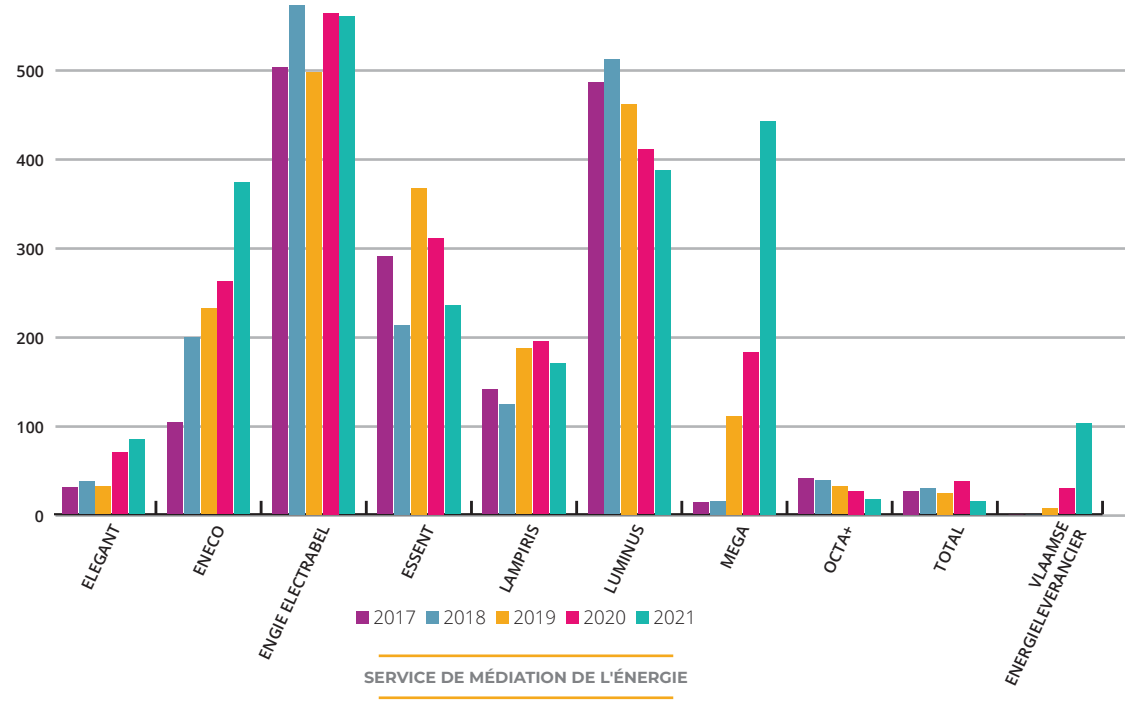
On entend par problèmes liés aux compteurs, les plaintes relatives à la consommation facturée après un relevé de compteur (ou en l'absence de relevé de compteur), ou en cas de dysfonctionnement d'un compteur, d'une inversion de compteur, d'un changement de compteur, d'un déménagement, d'un décès ou d'une 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 répondent 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 causés 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 2021, de plus en plus de demandes et de 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 et la suppression le 1er mars 2021 du mécanisme de compensation des compteurs numériques tournant virtuellement à l'envers.

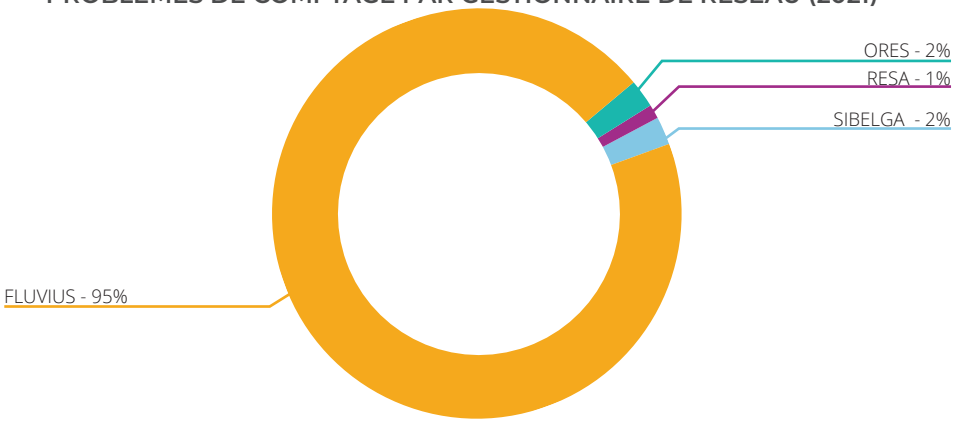
PROBLÈMES LIÉS AUX COMPTEURS PAR FOURNISSEUR (2021)



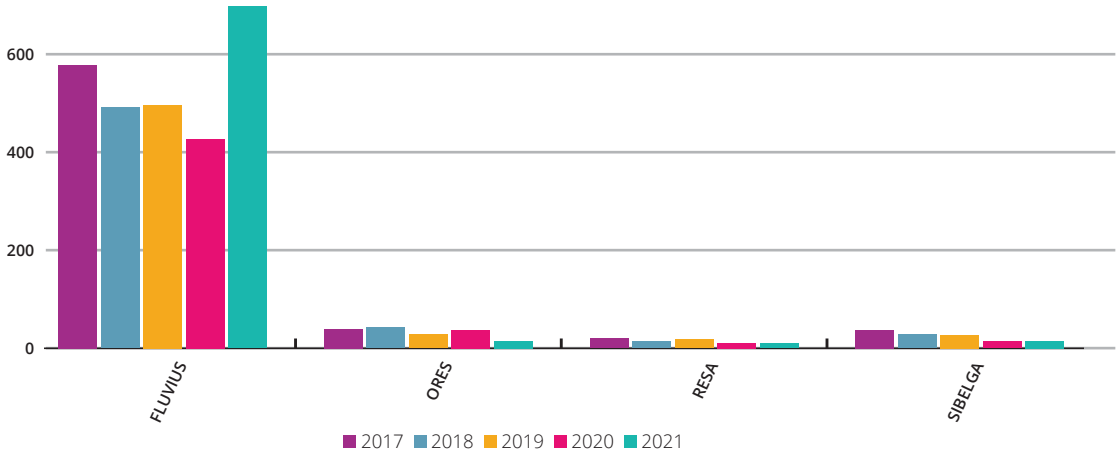
ÉVOLUTION DE 2017 À 2021 : PROBLÈMES LIÉS AUX COMPTEURS PAR FOURNISSEUR



PROBLÈMES DE COMPTAGE PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU (2021)



ÉVOLUTION DE 2017 À 2021 : PROBLÈMES LIÉS AU COMPTEUR PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION





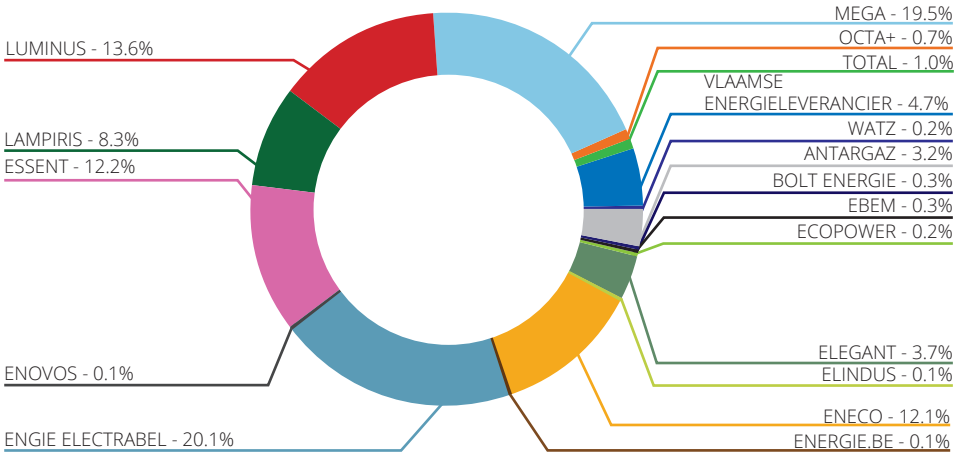
PROCESSUS DE FACTURATION (13,7 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

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.

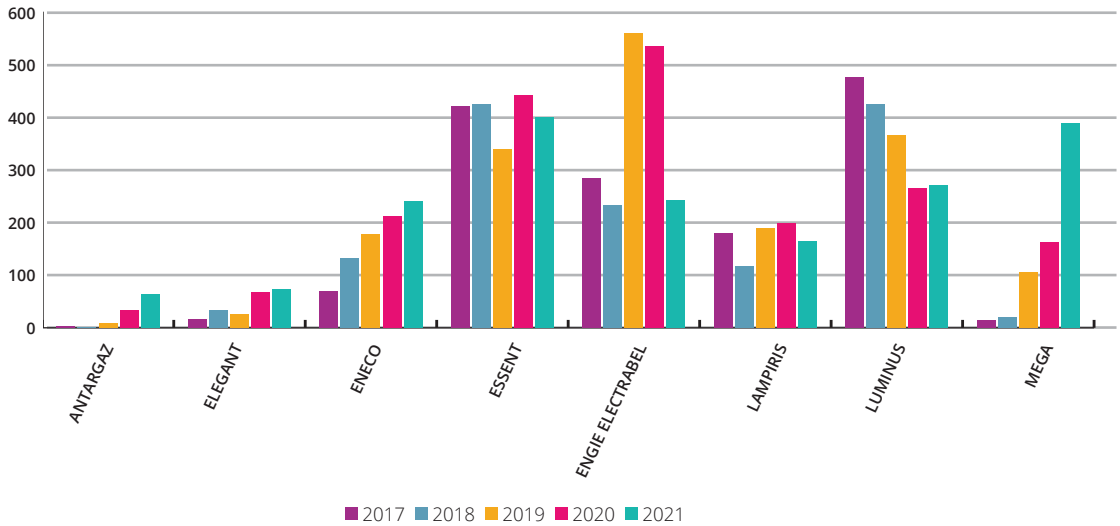
Ces problèmes de facturation concernent, en général, un traitement administratif, technique ou comptable erroné ou tardif des données de facturation, telles que les données des clients ou de consommation.

Lors de l'adoption par le marché de l'énergie d'une nouvelle plateforme de données MIG6 (ATRIAS) entre les acteurs du marché, aucun échange de données entre les gestionnaires de réseau de distribution et les fournisseurs d'énergie n'a été possible en novembre 2021, ou les données et les messages des acteurs du marché ont dû être entièrement saisis/testés à partir du 6 décembre 2021. Chez la plupart des fournisseurs d'énergie, cela a causé des retards dans l'établissement des décomptes, l'exécution et l'annulation des changements de fournisseur et le traitement des documents de reprise d'énergie dans le cadre d'un déménagement, d'un décès, etc.

PROCESSUS DE FACTURATION PAR FOURNISSEUR (2021)



ÉVOLUTION DE 2017 À 2021 : PROCESSUS DE FACTURATION PAR FOURNISSEUR



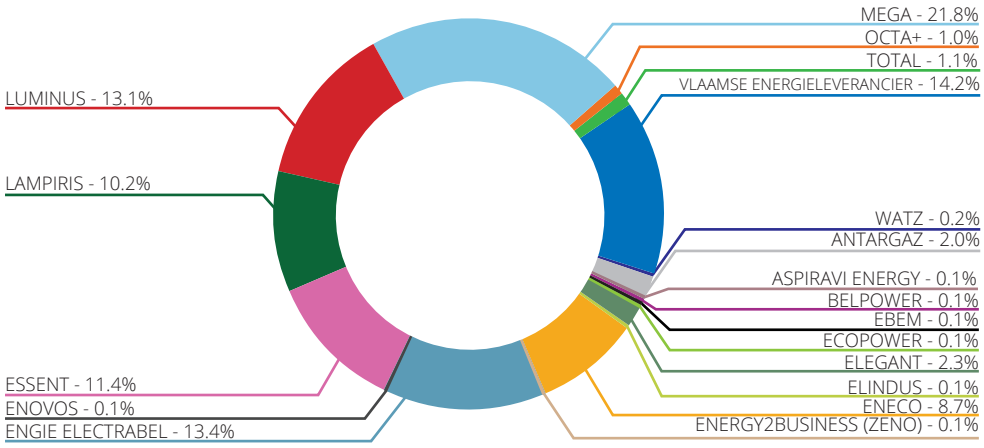


PROBLÈMES LIÉS AU PAIEMENT (8,6 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

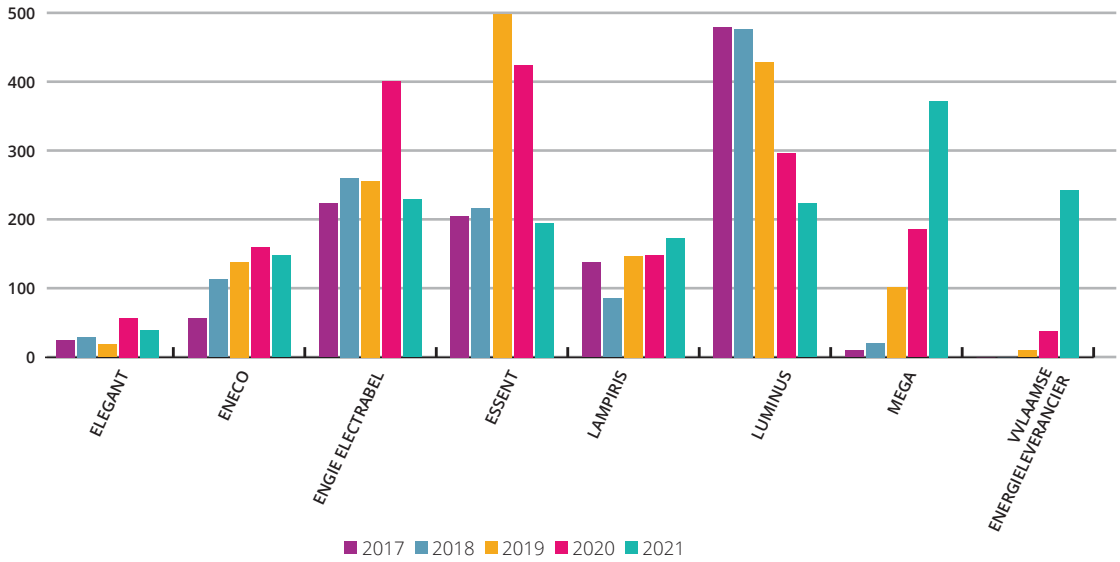
Les plaintes relatives à des problèmes de paiement ont principalement trait à des plans de remboursement, à des domiciliations bancaires, au calcul de frais administratifs, à des problèmes de notes de crédit, à des garanties bancaires et à des remboursements tardifs.

En 2021, nous constatons une diminution de ces plaintes. Selon le Service de Médiation, cela est essentiellement dû à l'extension (temporaire) du droit au tarif social pour les familles bénéficiaires d'une intervention majorée dans le cadre d'une assurance maladie à partir du 1er février 2021. Cela peut également s'expliquer en partie par la Charte Corona signée par la plupart des fournisseurs afin de faire preuve de flexibilité jusqu'au 31 décembre 2021 lorsque des citoyens et des entreprises touchés par la crise du Covid-19 ont des difficultés à payer leurs factures d'énergie.

PROBLÈMES LIÉS AU PAIEMENT PAR FOURNISSEUR (2021)



ÉVOLUTION DE 2017 À 2021 : PROBLÈMES LIÉS AU PAIEMENT PAR FOURNISSEUR

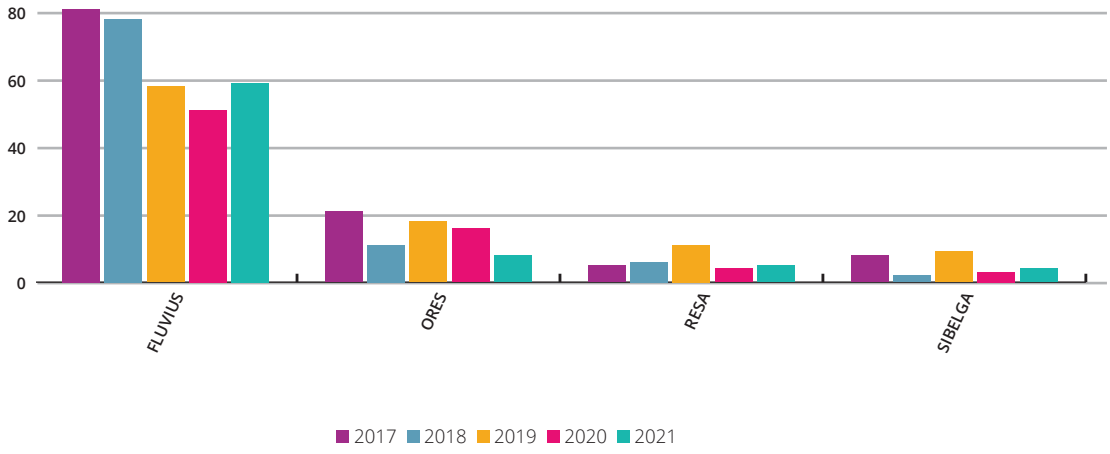




PROBLÈMES DE PAIEMENT PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2021)



EVOLUTIE 2017 TOT 2021: PROBLÈMES DE PAIEMENT PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION





CHANGEMENT DE FOURNISSEUR (5,6 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

Le Service de Médiation avait constaté que le nombre de plaintes liées aux changements de fournisseur avait fortement diminué à la suite de la suppression, à partir du 13 septembre 2012, de l'indemnité de rupture en cas de changement de fournisseur. Les chiffres étaient passés de 14 % des plaintes en 2011 (1.854 plaintes) à 8 % en 2012 (1.250 plaintes), à 3 % en 2013 (347 plaintes) et à 3,5 % en 2014 (318 plaintes). Cependant, à partir de 2015, il est possible d'observer à nouveau une augmentation, avec 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. Une baisse constatée pour la première fois depuis des années en 2020, avec 7,2 % ou 1.119 plaintes, était toujours perceptible en 2021 avec 5,6 % ou 1.159 plaintes.

Cela s'explique certainement 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. Certains de ces fournisseurs d'énergie facturent en effet, pour la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel, des indemnités forfaitaires de 10 à 90 euros par source d'énergie pour une année de fourniture entière, même si l'utilisateur final résilie prématurément son contrat d'énergie. Cela signifie que les clients doivent parfois payer plus de 100 euros (indemnité forfaitaire pour l'électricité + celle pour le gaz) lorsqu'ils changent de fournisseur. Selon le Service de Médiation de l'Énergie, il s'agit en l'occurrence d'une indemnité de rupture (déguisée), parce que la loi sur l'électricité et le gaz prévoit explicitement que *« lorsque le client résidentiel ou la P.M.E. fait utilisation du droit d'arrêter son contrat d'énergie, aucune indemnité ne peut lui être portée en compte ».*

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 contre les fournisseurs d'énergie ESSENT, LUMINUS, OCTA+, MEGA, ENERGY PEOPLE (entre-temps en faillite) et Energy2Business (qui a cessé ses activités sur le marché résidentiel de l'énergie).

Le Code de droit économique donne en effet au *Service de médiation pour le consommateur* la possibilité de représenter un groupe de consommateurs uniquement dans la phase de négociation d'une action collective, afin de parvenir de cette manière à un règlement collectif avec les parties concernées.

Il a été demandé au Tribunal de l'entreprise d'examiner les conditions de recevabilité de cette action, à savoir :

- Le *Service de médiation pour le consommateur* est le représentant d'un groupe de consommateurs approprié pour introduire cette action ;
- Les pratiques commerciales contestées des fournisseurs constituent une infraction potentielle à diverses dispositions légales, surtout celles prévues dans la loi sur l'électricité et sur le gaz naturel ;
- Une action collective est plus efficace pour les clients lésés parce qu'une action individuelle est chronophage et coûteuse pour un préjudice de quelques dizaines d'euros (appelé également pour cette raison « dommages diffus »).

Dans le jugement intermédiaire du 4 novembre 2019, le Tribunal de l'entreprise a statué positivement quant à la première condition de recevabilité, à savoir que le *Service de médiation pour le consommateur* est le représentant d'un groupe de consommateurs approprié pour introduire cette action.



Les fournisseurs concernés ont toutefois saisi la Cour d'appel de Bruxelles à qui il a été demandé de se prononcer sur les trois conditions de recevabilité.

Le 14 avril 2021, la Cour d'appel a rendu un arrêt dans lequel la demande du *Service de médiation pour le consommateur* de négocier avec les fournisseurs concernés en vue d'un règlement collectif, N'A PAS été accordée.

Après plus de 2,5 ans, un arrêt remet donc en cause la mission légale du *Service de médiation pour le consommateur* d'intervenir en tant que représentant d'un groupe de consommateurs dans les litiges collectifs de consommation.

Le *Service de médiation pour le consommateur* a dès lors décidé d'analyser cet arrêt plus en profondeur.

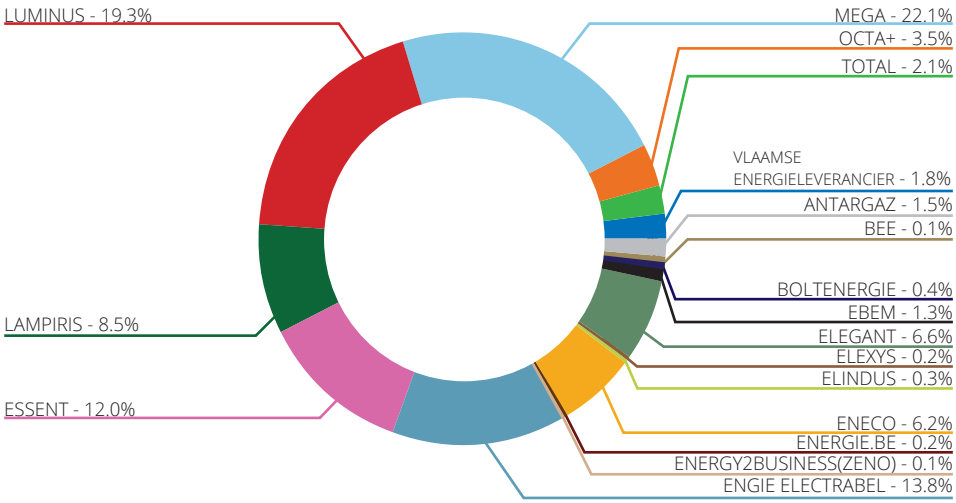
Les résultats de cette analyse permettront de faire des recommandations au gouvernement ou au législateur sur le rôle des médiateurs dans le nouveau cadre européen des actions représentatives visant à protéger les intérêts collectifs des consommateurs.

Il est important de noter que la Cour ne s'est nullement prononcée quant au fond du litige, à savoir la légalité ou l'illégalité des indemnités fixes forfaitaires contestées. Par conséquent, les consommateurs individuels peuvent continuer à contester ces pratiques et peuvent bien entendu continuer à saisir le Service de Médiation de l'Énergie pour tenter de parvenir à un règlement à l'amiable pour ces indemnités forfaitaires ou d'obtenir une recommandation si aucune solution à l'amiable avec le fournisseur d'énergie concerné n'est possible.

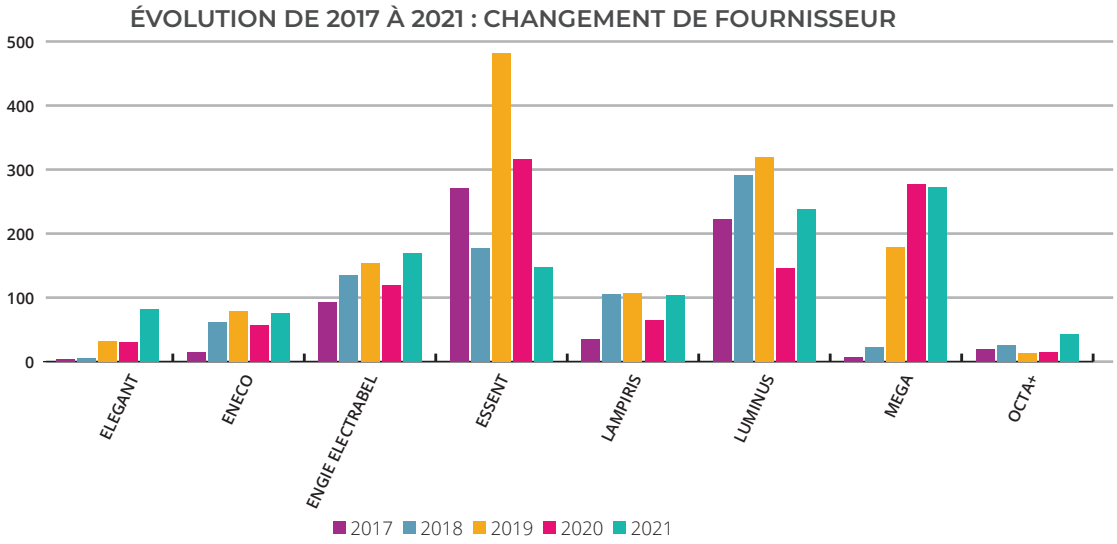
Ces recommandations du Service de Médiation de l'Énergie ne sont pas contraignantes pour les fournisseurs d'énergie, mais elles sont toujours utiles parce que :

- des consommateurs individuels peuvent invoquer ces recommandations lorsqu'ils contestent en justice (en l'espèce devant le juge de paix) l'indemnité forfaitaire d'un fournisseur d'énergie, ce que quelques clients finals individuels ont déjà fait avec succès en s'appuyant sur une recommandation du Service de Médiation de l'Énergie ;
- ces recommandations sont également utilisées par le Service de Médiation de l'Énergie pour formuler des avis politiques d'ordre structurel aux responsables politiques.

CHANGEMENT DE FOURNISSEUR (2021)







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 utilisateurs finals résidentiels qui rencontrent des problèmes pour payer leur facture d'énergie. D'autre part, les fournisseurs peuvent intégrer dans leur prix de l'énergie les coûts de l'électricité verte et de la cogénération (uniquement en Flandre), conformément aux obligations et objectifs régionaux en matière d'énergie renouvelable ;
- Les raccordements au réseau de distribution (les délais de raccordement, les temps d'attente ou même le refus de raccordement) ;
- La qualité de la livraison, comme les pannes de courant et les questions relatives aux compensations financières pour les dommages subis ;
- Les réglementations en matière d'interruption et de restriction de fourniture (aussi appelé « drop »), prévoyant la suspension du contrat d'énergie de l'utilisateur 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 d'interruption 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 utilisateurs professionnels confrontés à des problèmes financiers ne bénéficient en effet pas de la même protection que les utilisateurs finals résidentiels.

De telles plaintes sont généralement transmises par le Service de Médiation à la fois au fournisseur et au gestionnaire de réseau de distribution. En effet, en cas de défaut de paiement ou de retard de paiement par un utilisateur domestique, le

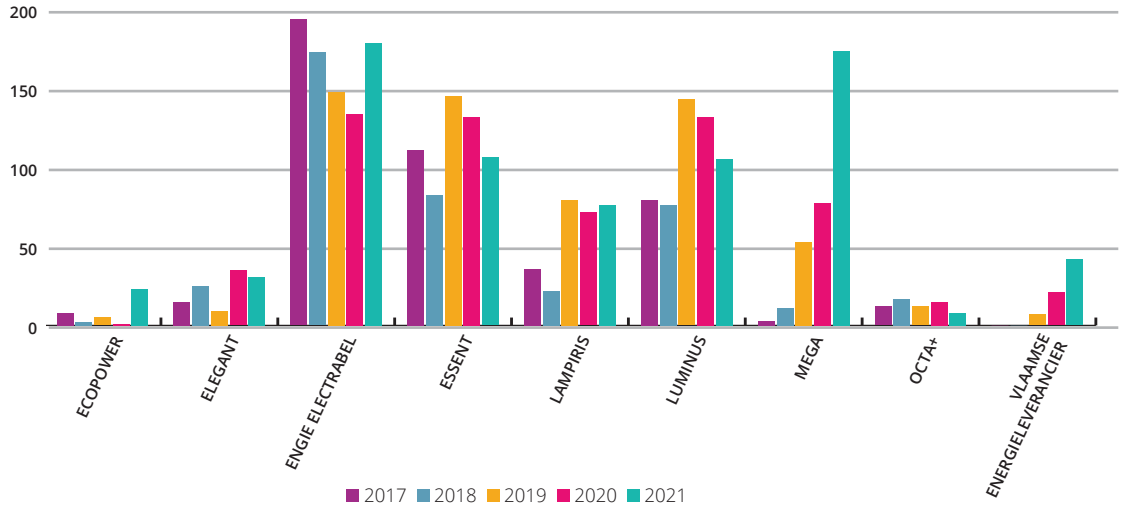


fournisseur donne l'ordre de restreindre (Flandre), de placer un compteur à budget (Wallonie) ou un limiteur de puissance (Bruxelles), ou de mettre fin à l'approvisionnement (contrats professionnels). Le gestionnaire de réseau de distribution prend alors en charge la reprise de la livraison, l'installation d'un compteur à budget ou d'un limiteur de puissance ou la fermeture effective.

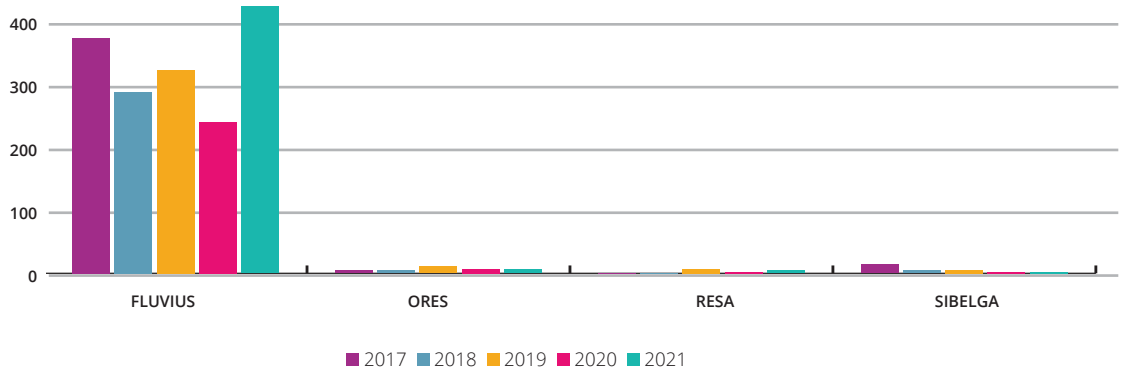
Il convient de souligner cette fois encore qu'en ce qui concerne les gestionnaires de réseau de distribution à Bruxelles et en Wallonie, ces données relatives aux plaintes ne donnent pas une image représentative, puisqu'un service régional a été désigné pour les plaintes envers ces gestionnaires de réseaux, 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 (8,2 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

ÉVOLUTION DE 2017 À 2021 : OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC PAR FOURNISSEUR



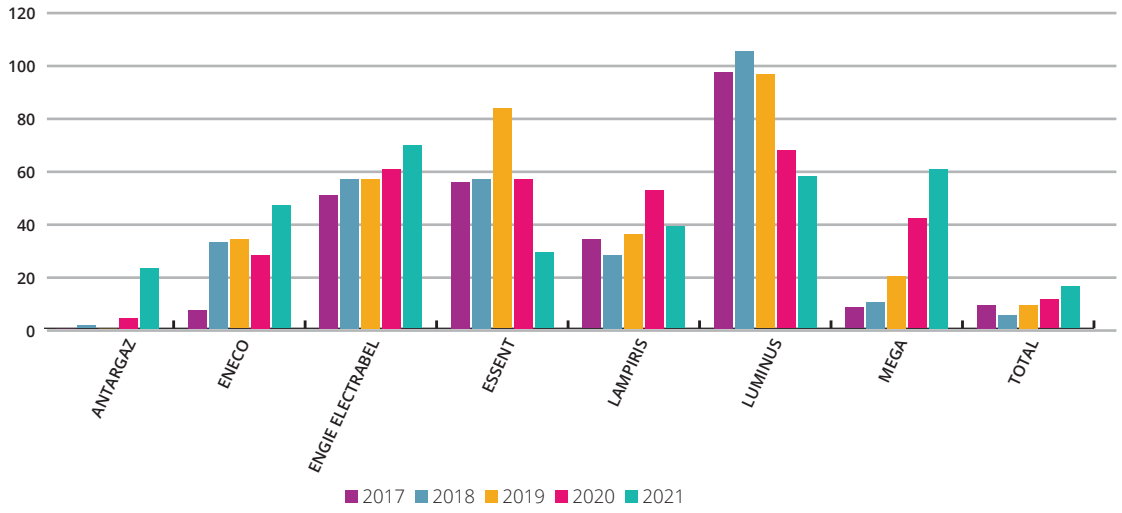
ÉVOLUTION DE 2017 À 2021 : OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION



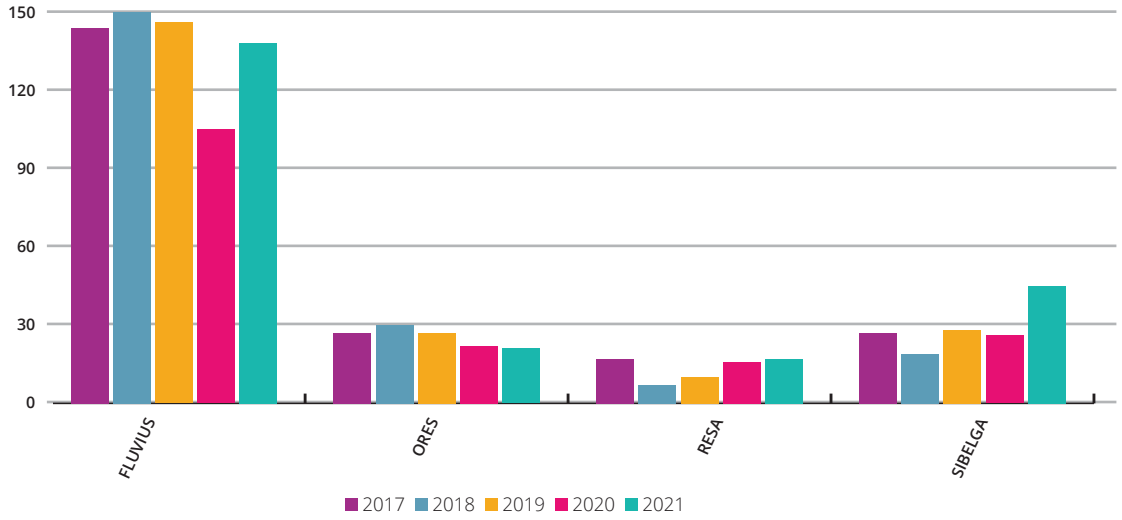
L'augmentation notable des plaintes à l'encontre de FLUVIUS est surtout due aux obligations écologiques imposées depuis le 1er mars 2021 aux propriétaires de panneaux solaires avec un compteur numérique en conséquence de l'arrêt de la Cour constitutionnelle (plus de compteur tournant virtuellement à l'envers).

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

ÉVOLUTION DE 2017 À 2021 : COUPURE/DROP PAR FOURNISSEUR

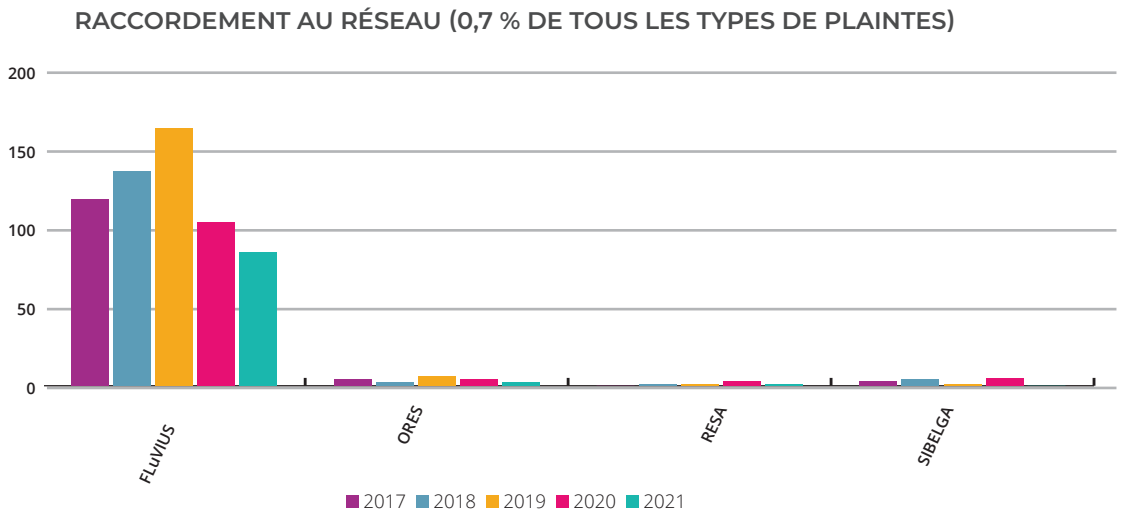


ÉVOLUTION DE 2017 À 2021 : COUPURE/DROP PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

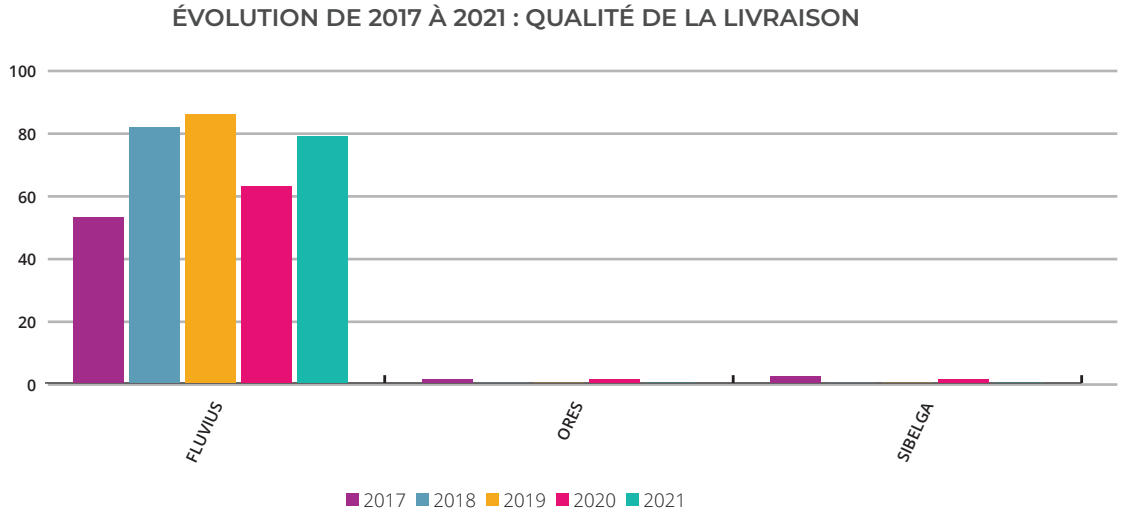




RACCORDEMENT AU RÉSEAU (0,7 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)



QUALITÉ DE LA LIVRAISON (0,5 % DE TOUTES LES PLAINTES)



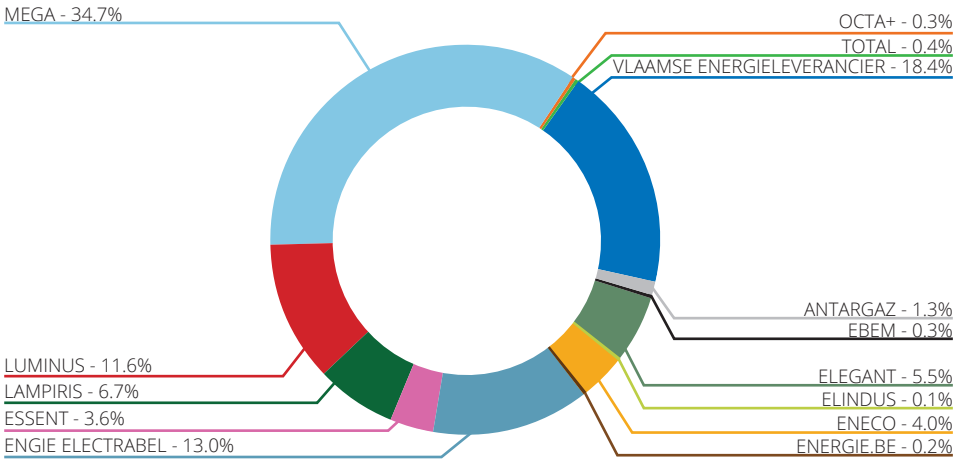


SERVICE À LA CLIENTÈLE (5,2 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

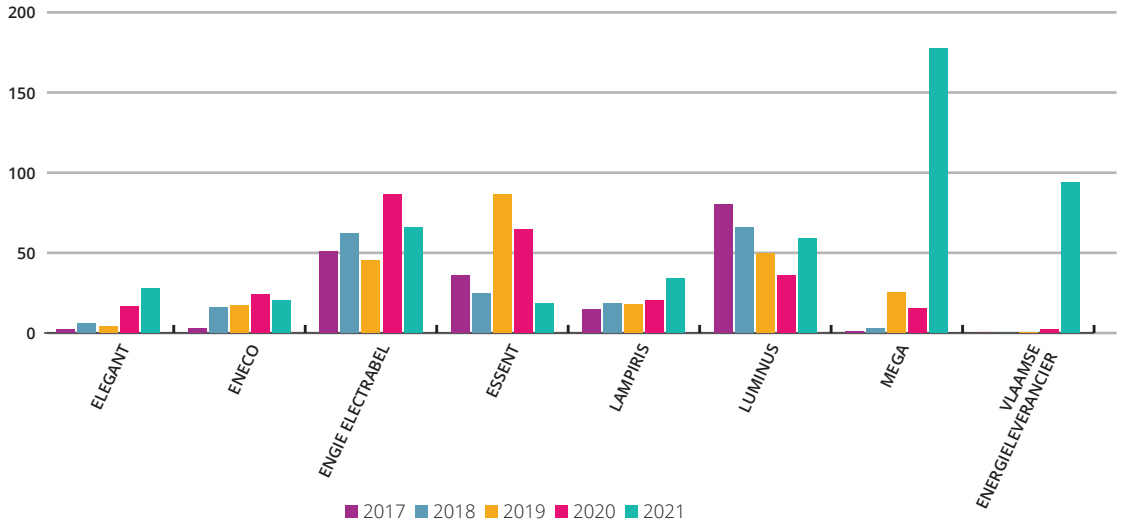
Le Service de Médiation enregistre aussi les plaintes en rapport avec la prestation de services des fournisseurs d'énergie. Il s'agit de plaintes relatives au service clientèle au sujet des appels téléphoniques (centres d'appels), de la gestion électronique des informations (y compris le traitement des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

Pour ce qui est du service à la clientèle des fournisseurs d'énergie, le Service de Médiation constate une hausse sensible concernant MEGA et VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER (en faillite). Davantage de consommateurs finals ont contacté leur fournisseur d'énergie en raison de la hausse des prix de l'énergie et de l'augmentation unilatérale des factures d'acompte, ce qui a entraîné une surcharge dans les services à la clientèle de ces fournisseurs.

SERVICE CLIENTÈLE PAR FOURNISSEUR (2021)



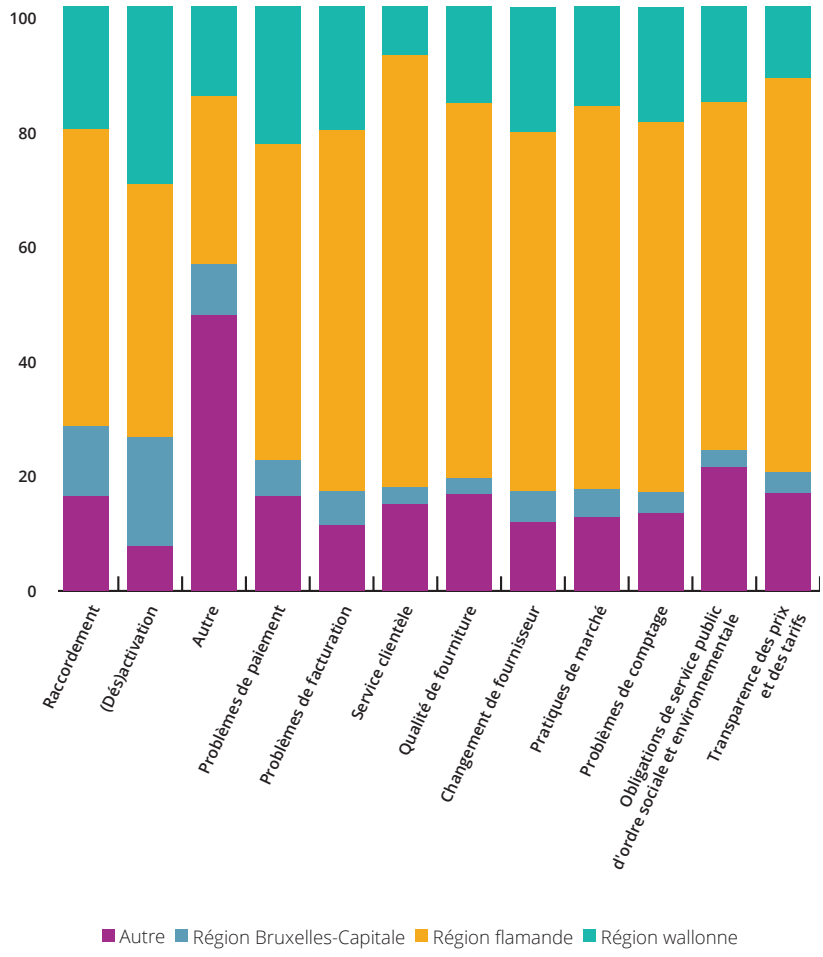
ÉVOLUTION DE 2017 À 2021 : SERVICE CLIENTÈLE PAR FOURNISSEUR





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, comme les années précédentes, 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

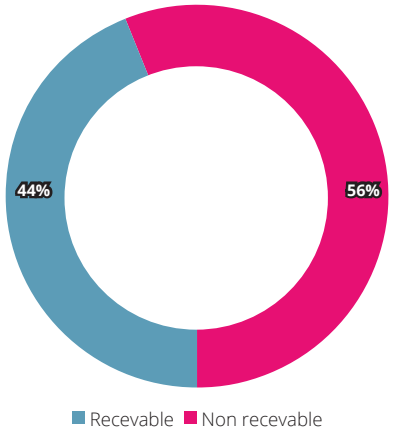
3



A. Nombre de plaintes recevables

Le Service de Médiation a reçu 3 250 plaintes recevables en 2021. Cela représente 44 % des plaintes qui relèvent de la compétence du Service de Médiation.

NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES (2021)



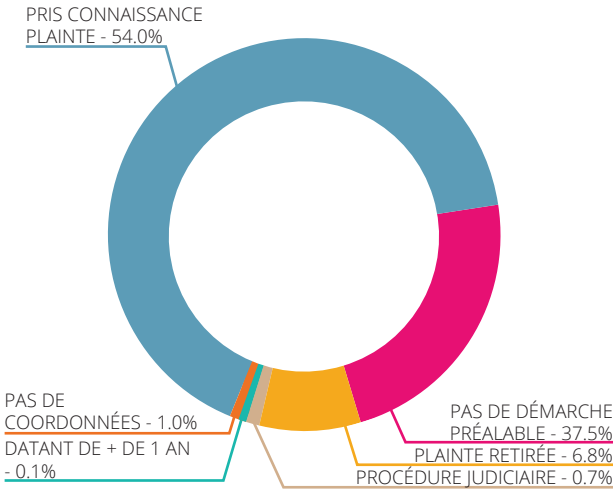
B. Nombre de plaintes irrecevables

Les 4 148 autres plaintes (56 %) 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 (54 % des plaintes irrecevables) ;
- le plaignant n'avait entrepris aucune démarche préalable auprès de l'entreprise d'énergie afin de parvenir à une solution, n'a pu apporter aucune preuve à cet égard ou des preuves insuffisantes (37,5 % des plaintes irrecevables) ;
- la plainte faisait déjà l'objet d'une procédure judiciaire (0,7 % 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 (1 %) ou avait été retirée parce qu'entre-temps, une solution avait été trouvée (6,8 % des plaintes irrecevables).



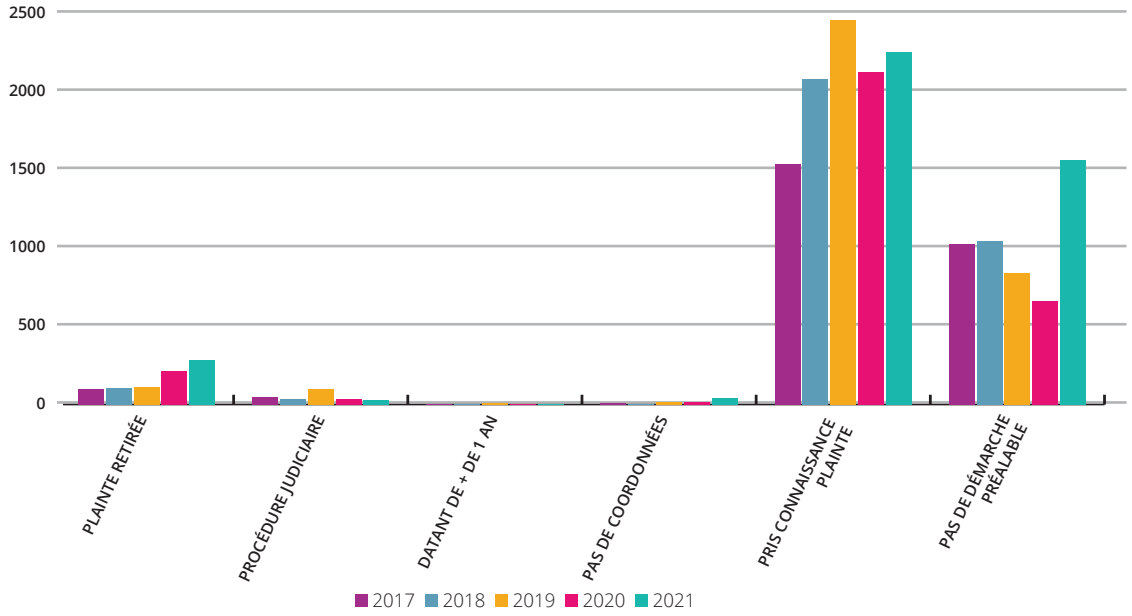
NOMBRE DE PLAINTES IRRECEVABLES (2021)



Voici l'évolution, à partir de 2017, 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, pas 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 2017 À 2021 : NOMBRE DE PLAINTES IRRECEVABLES



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

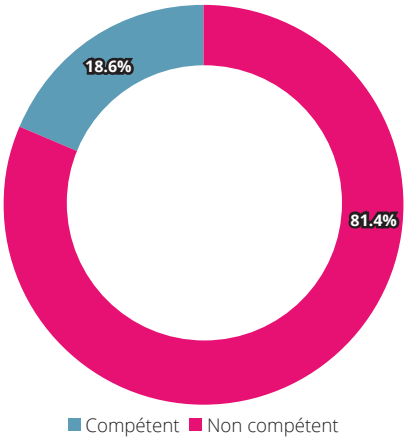
Pour 1 690 plaintes (18,6 %), le Service de Médiation n'était pas compétent, car l'objet de la plainte portait sur les points suivants :

- les compétences exclusivement régionales en matière d'électricité et de gaz naturel. Ces plaintes sont transmises au Service régional de Médiation wallon de l'énergie (SRME) compétent mis en place par le régulateur wallon CWaPE (298 plaintes) ou au Service de règlement des litiges du régulateur bruxellois de l'énergie BRUGEL (65 plaintes). Les plaintes concernant exclusivement les questions flamandes sont traitées par le Service de Médiation lui-même et clôturées en faisant référence au Régulateur flamand de l'énergie compétent, le VREG (471 plaintes).
- les pratiques de marché de certains fournisseurs et « courtiers en énergie » ou « comparateurs de prix ». Ces notifications ont été envoyées à la Direction générale de l'Inspection économique du SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie (17 plaintes) si elles concernaient des notifications générales, par exemple des pratiques de vente d'un fournisseur dans lesquelles la notification ne mentionnait pas (encore) un client final lésé ou dans le cas d'une notification 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 (670 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 87 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.

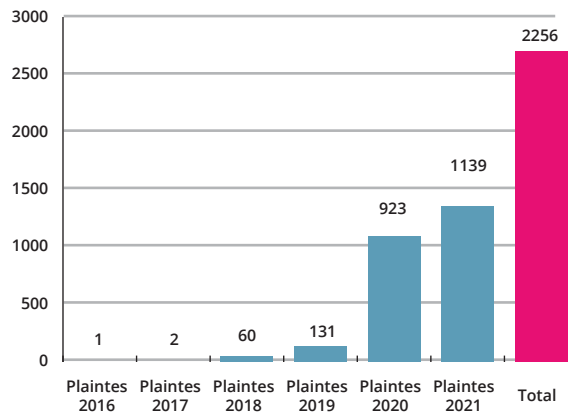
NOMBRE DE PLAINTES NON COMPÉTENTES (2021)



D. Nombre de plaintes clôturées

En 2021, le Service de Médiation a pu compléter et clôturer un total de 2 256 dossiers de plaintes recevables :

- 1 dossier clôturé concernait une plainte introduite en 2016 ;
- 2 dossiers concernaient des plaintes introduites en 2017 ;
- 60 dossiers concernaient des plaintes introduites en 2018 ;
- 131 dossiers concernaient des plaintes introduites en 2019 ;
- 923 dossiers concernaient des plaintes introduites en 2020 ;
- 1 139 dossiers concernant des plaintes introduites en 2021 ont été clôturés.



Pour 2021, cela signifie que le résultat de clôture des plaintes recevables est de 49,8 % si l'on considère le nombre des plaintes clôturées en 2021 (2 256) par rapport au nombre des plaintes ouvertes recevables à la fin de 2020 (1 283) et au nombre des plaintes recevables, reçues en 2021 (3 250). Par conséquent, 2 234 dossiers de plaintes recevables devaient encore être traités pour le 31 décembre 2021. Sur le nombre total de plaintes recevables (29 873) reçues depuis la création du Service de Médiation, ce chiffre représente 6,7 % 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).

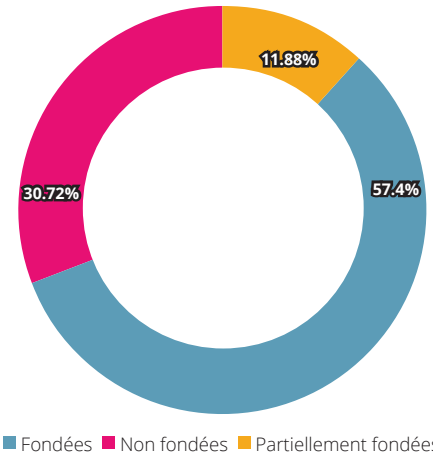
Enfin, le Service de Médiation assure également le suivi de plaintes qui sont considérées comme non recevables. Il envoie ces plaintes à l'entreprise d'énergie et analyse les réponses. Il communique également au plaignant qu'il peut introduire une plainte au Service de Médiation s'il n'est pas d'accord 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 77 508 plaintes reçues, 2 234 dossiers étaient encore en cours de traitement par le Service de Médiation au 31 décembre 2021.



E. Nombre de plaintes (non) fondées

Sur les 2 256 plaintes recevables clôturées en 2021, selon le Service de Médiation :

- 1 295 plaintes étaient fondées (57,4 %) ;
- 268 plaintes étaient partiellement fondées (11,88 %) ;
- 693 plaintes étaient non fondées (30,72 %).



Le Service de Médiation évalue le bien-fondé d'une plainte sur 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 de pratiques des fournisseurs d'énergie, il n'existe cependant (encore) aucune réglementation. Ces pratiques relèvent plutôt de la stratégie commerciale de l'entreprise d'énergie. Quelques exemples : le nombre de mensualités des plans de paiements échelonnés, la périodicité des factures d'acompte, les compensations et indemnités financières pour facturation tardive ou manquant de clarté. Ce n'est donc pas parce que le Service de Médiation considère la plainte comme non fondée que le plaignant l'a introduite à tort.

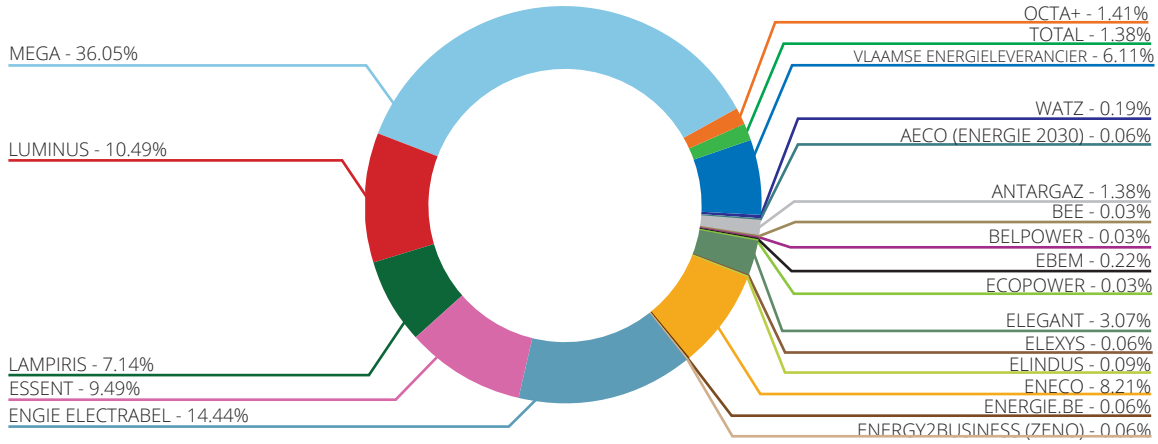
Une bonne description d'une plainte est la suivante « l'expression de l'insatisfaction d'un consommateur ». D'autres services de règlement alternatif des litiges se basent également sur cette définition. Dans une plainte, le consommateur exprime ses attentes implicites ou explicites d'une réponse ou d'une solution. Dans le cas d'une attente explicite, le consommateur indique qu'il souhaite certaines actions en réponse à son problème. Il n'est toutefois pas toujours en mesure d'identifier et de déterminer ces actions. Dans le cas d'une attente implicite, le consommateur compte sur le fait que le Service de Médiation va reconnaître que le prestataire de services doit prendre des mesures pour résoudre le problème.



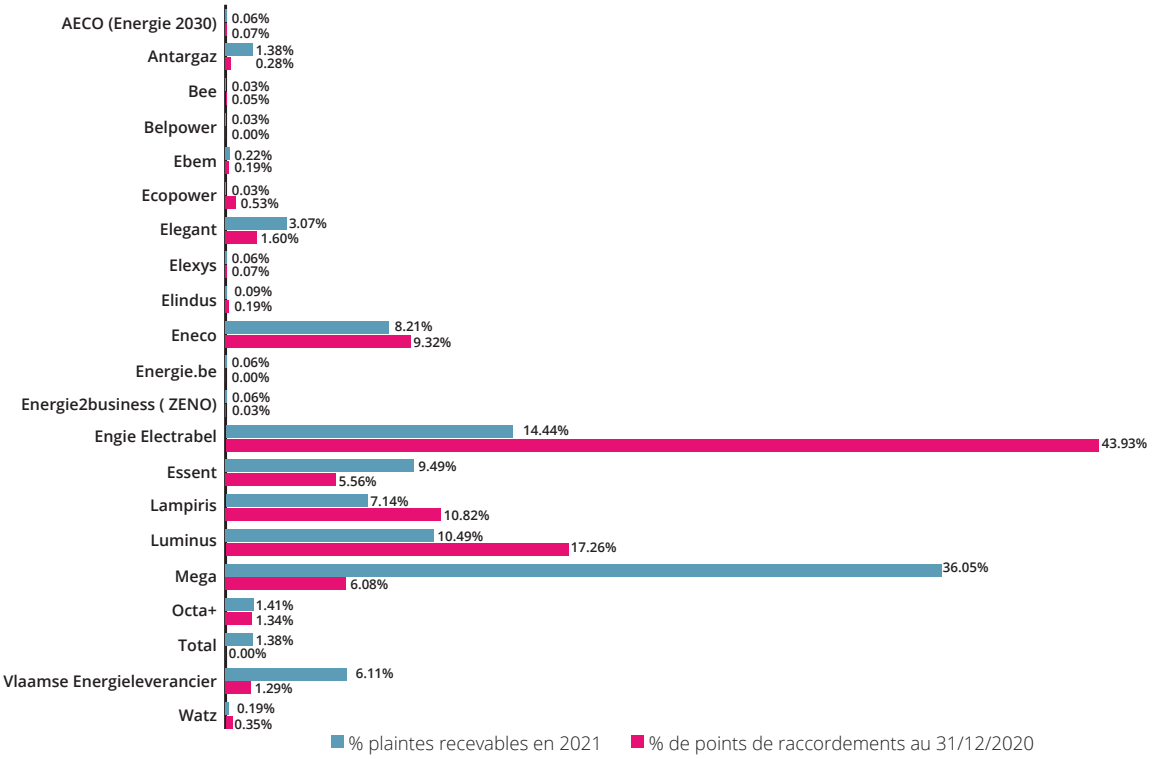
F. Plaintes recevables par fournisseur d'énergie

Sur les 3 250 plaintes recevables reçues en 2021, 95 % 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 indésirable ou injustifié de fournisseur), 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 énergétique imposés par les autorités fédérales ou régionales (TVA, contribution énergétique, etc.).

POURCENTAGE DE PLAINTES RECEVABLES PAR FOURNISSEUR (2021)



Comparaison de la proportion de plaintes recevables en 2021 avec le nombre de points d'accès sur le réseau de distribution au 31 décembre 2020.



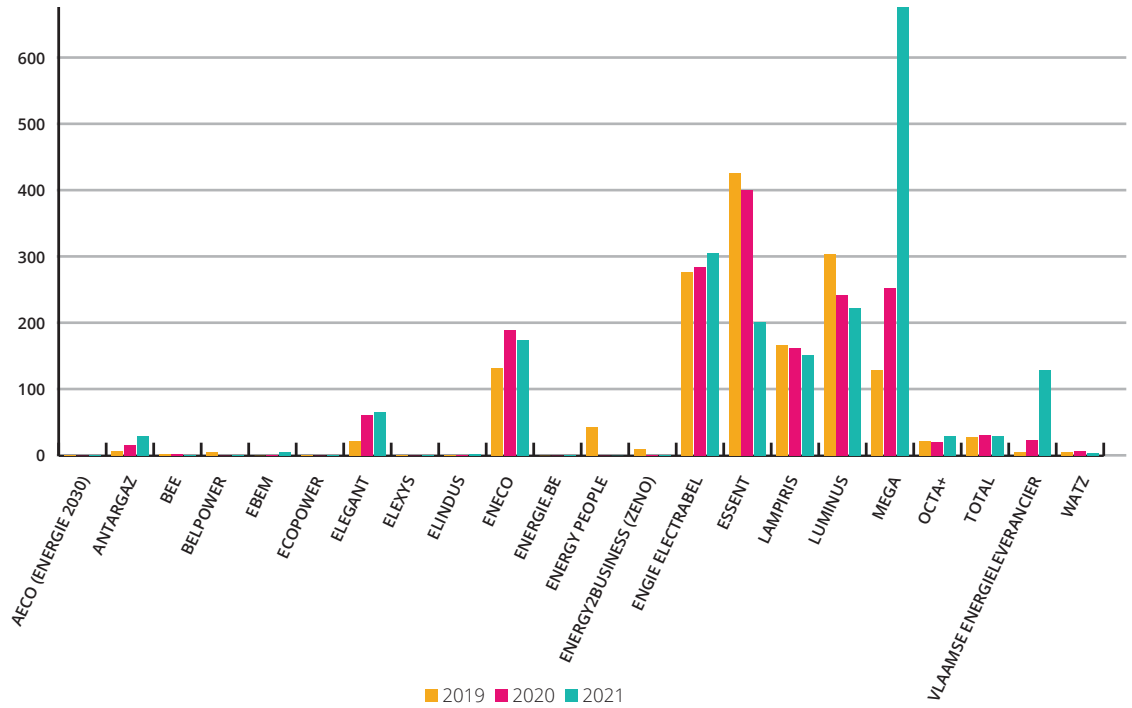


Si nous comparons ces données avec le nombre total de plaintes en 2021 (non seulement les plaintes recevables, mais aussi les plaintes irrecevables et non fondées) et avec le nombre de points d'accès sur le réseau de distribution au 31 décembre 2020, nous constatons des différences dans le « pourcentage 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 a mal communiqué les informations de contact.

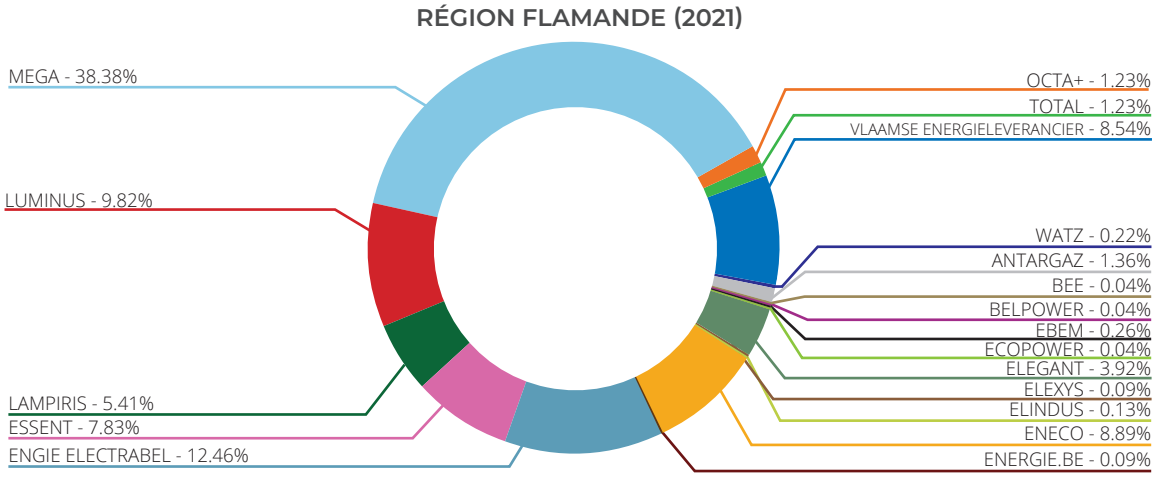
Enfin, nous montrons également l'évolution du nombre de plaintes recevables par fournisseur pour les années 2019, 2020 et 2021.

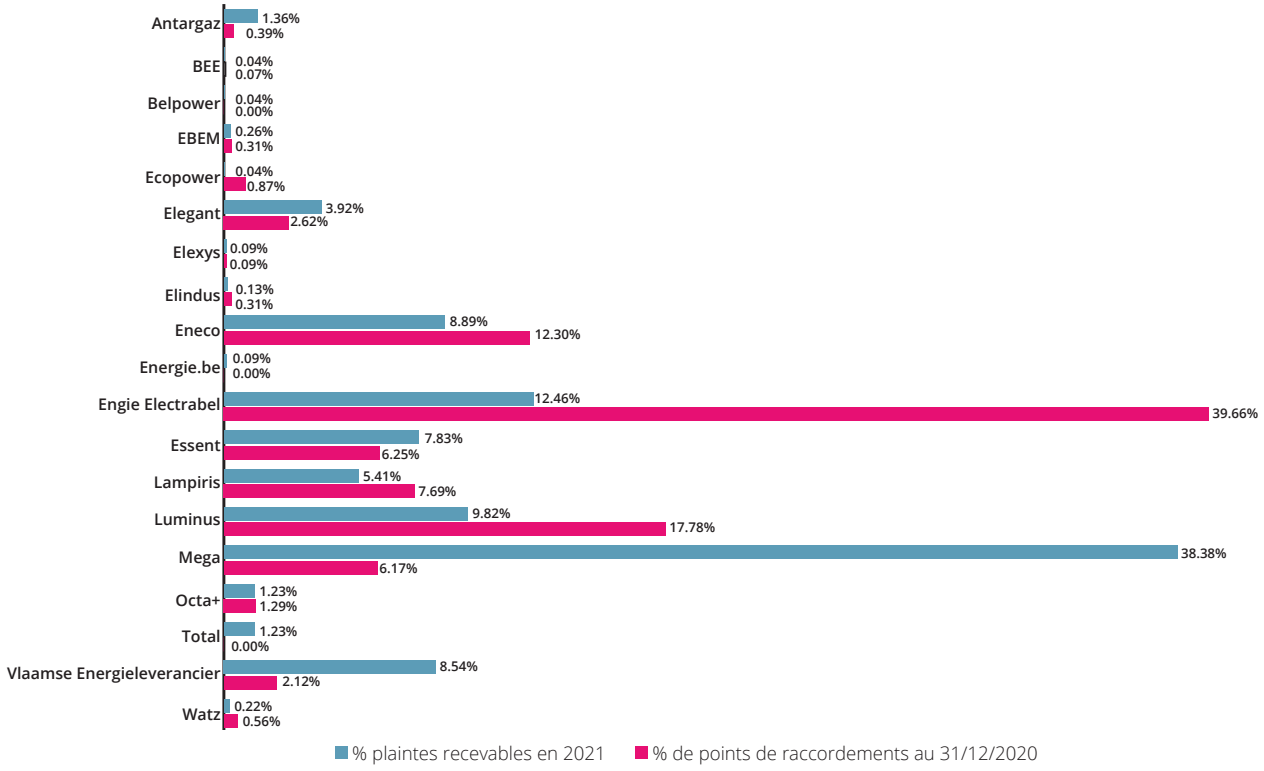
ÉVOLUTION DE 2019 À 2021 : NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES



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 la Région de Bruxelles-Capitale compte beaucoup moins de fournisseurs d'énergie. 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 les « service checks » par lesquels la qualité de service des différents fournisseurs d'énergie en Flandre est comparée via un indicateur de plaintes.

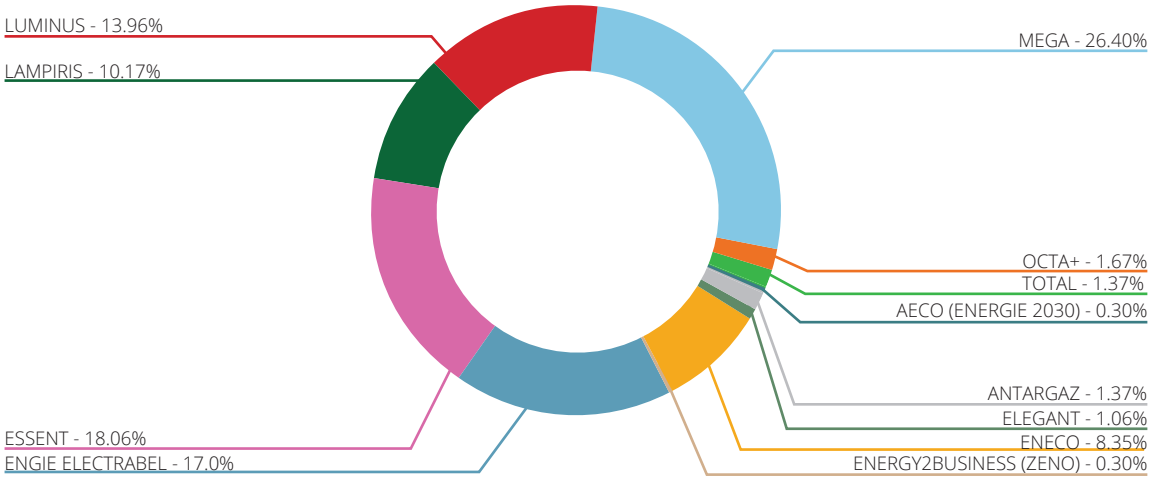


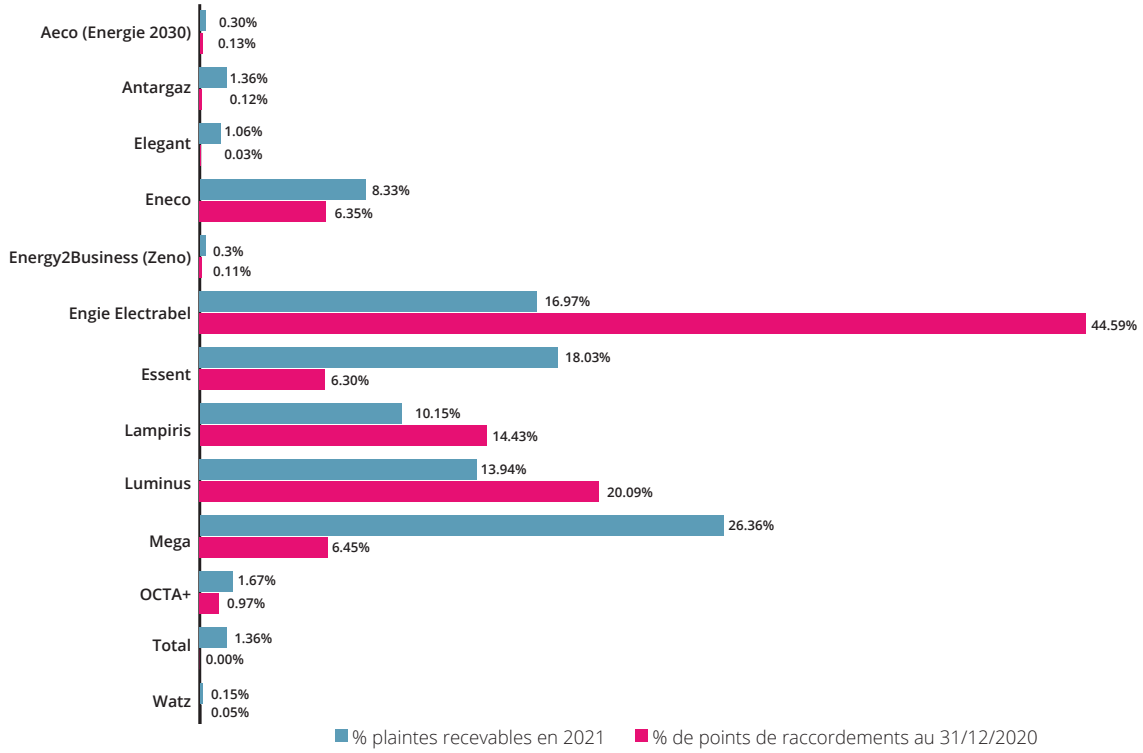


Les fournisseurs d'énergie VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER et WATZ ne peuvent plus fournir d'énergie en Flandre respectivement depuis le 7 décembre et le 21 décembre 2021 parce qu'ils se sont vu refuser l'accès au réseau de distribution pour cause de faillite (VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER) et de demande de réorganisation judiciaire (WATZ).

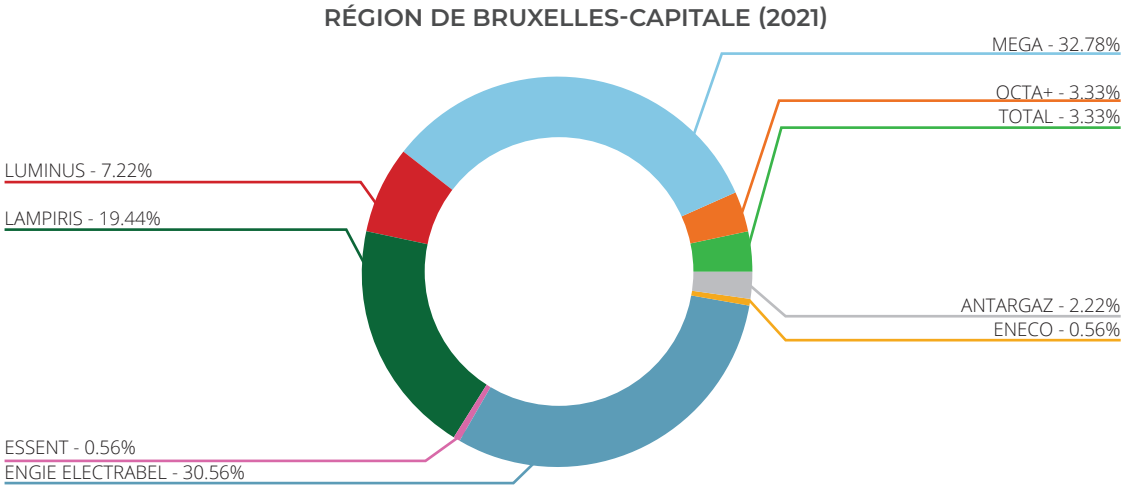


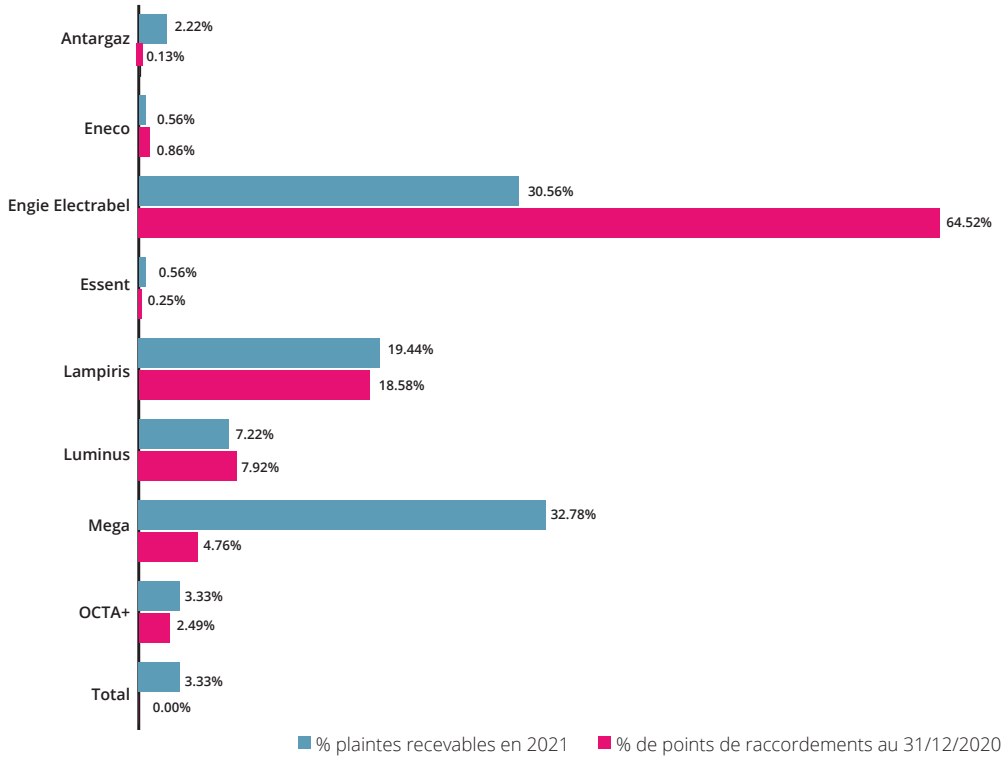
RÉGION WALLONNE (2021)





WATZ s'est vu refuser l'accès au réseau de distribution de gaz naturel à partir du 17 décembre 2021 et à celui d'électricité à partir du 17 janvier 2022. Depuis cette date, WATZ ne dispose également plus de licence de fourniture d'électricité et de gaz naturel en Wallonie.





Dans cette liste de fournisseurs, il convient de noter que MEGA et ENECO ne proposent actuellement plus de contrats d'énergie aux utilisateurs finals résidentiels à Bruxelles et qu'OCTA+ s'est vu refuser l'accès au réseau de distribution le 31 décembre 2021 parce qu'il ne pouvait plus garantir l'approvisionnement de ses clients.

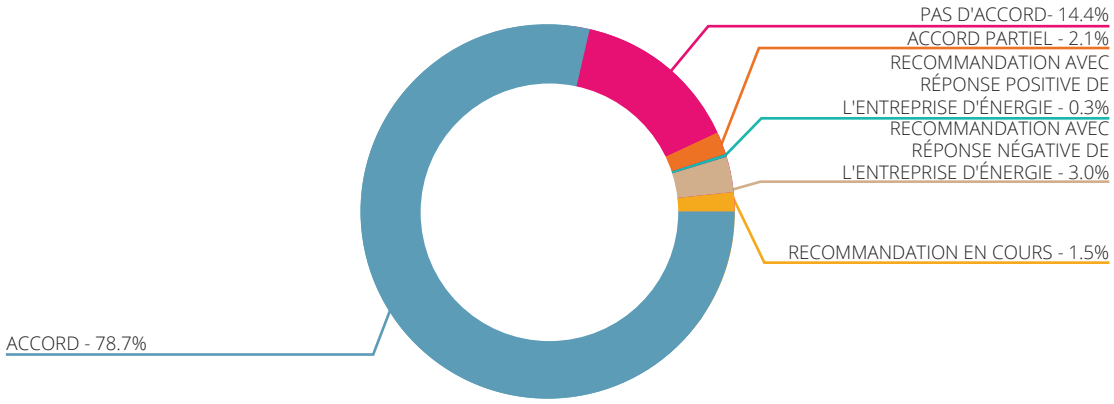


H. Nombre de plaintes selon le résultat

La durée moyenne du règlement des litiges pour les dossiers soumis au Service de Médiation depuis le 01/01/2021 est de 115 jours calendrier à compter du jour où une plainte est déclarée complète et recevable.

Les 2.256 plaintes recevables clôturées en 2021 ont eu le résultat suivant :

RÉSULTAT DES PLAINTES RECEVABLES CLÔTURÉES (2021)



I. Accord avec règlement à l'amiable

1.776 plaintes (78,7 %) 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 48 plaintes (2,1 %), un accord partiel a été conclu par le biais d'une proposition de règlement à l'amiable. Pour la plupart des plaintes, le fournisseur d'énergie a procédé aux rectifications et régularisations appropriées, mais sans attribuer aucune compensation ou indemnisation (financière) ni remboursement au plaignant pour le préjudice moral subi. Il n'existe pas de système réglementaire en matière de paiements compensatoires à l'échelon fédéral de sorte que les entreprises d'énergie décident elles-mêmes du geste commercial qu'elles accordent éventuellement dans certains cas (manque de clarté dans la facturation, rectification tardive, mauvais service clientèle, etc.).

En Région wallonne et Région de Bruxelles-Capitale, il existe bien des règlements de compensation pour certaines procédures, comme :

- interruption non planifiée de la livraison d'électricité ou de gaz naturel ;
- absence de livraison d'électricité ou de gaz naturel faisant suite à une erreur administrative du fournisseur ou du gestionnaire de réseau ;
- dépassement du délai de raccordement au réseau d'électricité ou de gaz naturel ;
- dommage direct (corporel ou matériel) causé par l'interruption, la non-conformité ou l'irrégularité de la livraison d'électricité ou de gaz naturel ;
- changement tardif de fournisseur causé par un gestionnaire de réseau ou un fournisseur ;
- traitement tardif d'une plainte ou d'une rectification d'une erreur de facturation par un fournisseur.

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



III. Recommandations

Le Service de Médiation a formulé 99 recommandations en 2021, car, selon le Service de Médiation, le dossier comprenait suffisamment d'éléments juridiques et factuels. Pour 75 plaintes, le Service de Médiation a reçu une réponse de l'entreprise d'énergie en 2021 à une recommandation formulée précédemment. Seules 7 recommandations ont été suivies par l'entreprise d'énergie, tandis que 68 recommandations n'ont pas été suivies par l'entreprise d'énergie. Même dans ces cas, le Service de Médiation ne peut que clôturer le dossier, mais le plaignant dispose de la possibilité de faire usage utile d'une recommandation dans une procédure judiciaire à l'égard de l'entreprise d'énergie concernée.

IV. Absence d'accord

Enfin, aucun accord n'a été conclu pour 324 plaintes (14,4 %). Voici les principales raisons :

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

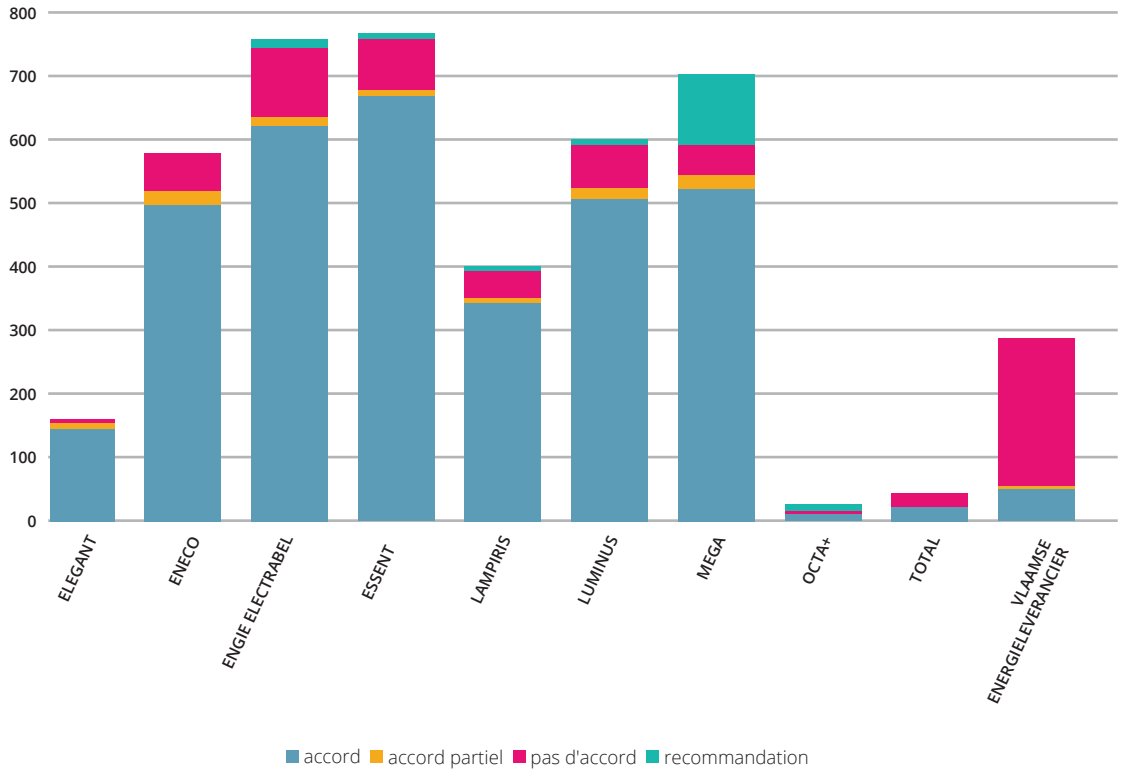
Si le Service de Médiation constate, dans un dossier de plainte, que l'entreprise d'énergie n'a enfreint aucune règle fédérale et/ou régionale, cette entreprise est libre de proposer néanmoins une solution. Ce type de règlement de compensation commerciale peut par exemple consister en l'annulation des frais administratifs ou en l'attribution d'un plan de remboursement, d'une réduction ou d'un bonus complémentaire. Toutefois, ces compensations, même quand elles sont offertes par l'entreprise d'énergie, ne mènent pas toujours à une résolution satisfaisante du litige. La facture d'énergie ou la procédure de facturation, d'encaissement ou de recouvrement n'est pas toujours assez transparente pour le consommateur. Celui-ci estime souvent le montant de la compensation insatisfaisant ou reste persuadé du bien-fondé de sa plainte. Pour ce type de dossiers, 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 chargés de contrôler 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 les fournisseurs d'énergie et les gestionnaires de réseau de distribution, dont le nombre de plaintes traitées est suffisamment significatif pour être présenté.

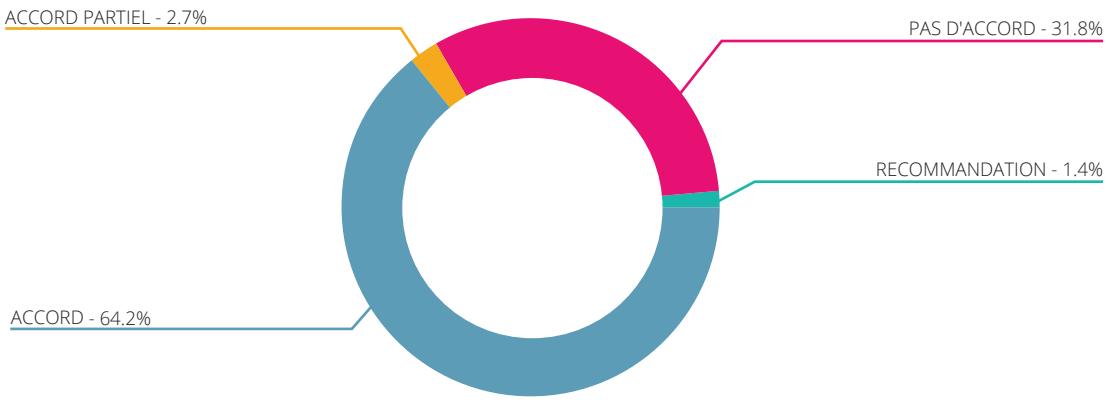


FOURNISSEURS D'ÉNERGIE

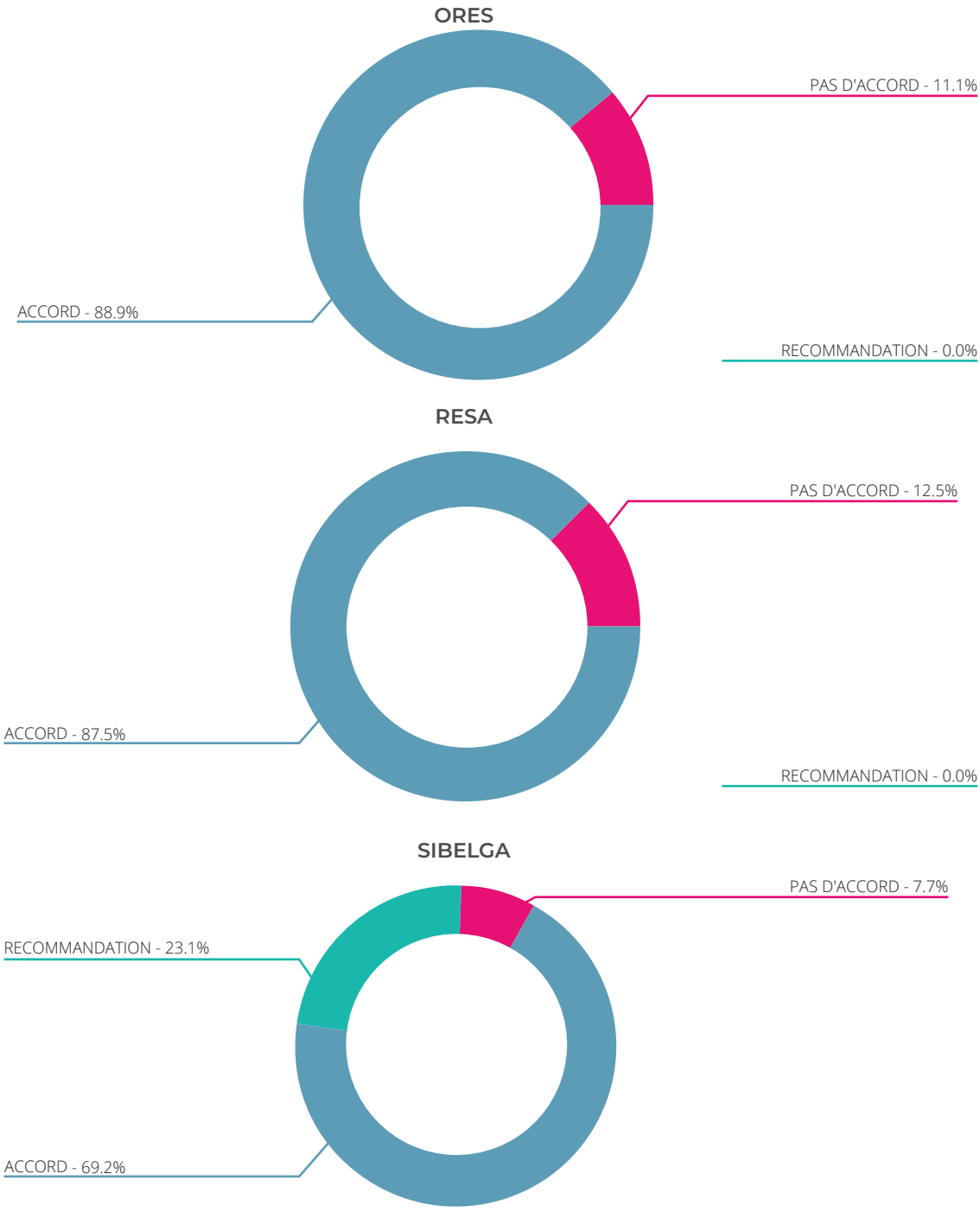


GESTIONNAIRES DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

FLUVIUS







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 2.256 plaintes recevables clôturées en 2021, il s'agissait d'un montant total de 310 078 euros, ce qui correspond à une compensation ou correction financière moyenne de 137,45 euros par plainte clôturée en 2021.

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 »).

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

2021 a été une année record pour le nombre de plaintes reçues par le Service de Médiation.

Outre l'augmentation générale du nombre de plaintes de 37 %, pour un total de 9 088 plaintes, nous notons également un certain nombre de différences dans les types de plaintes.

Les types de plaintes affichant la plus forte augmentation en 2021 sont :

- les prix/tarifs (+133,3 %) en raison des prix de l'énergie sans précédent à partir du second semestre de 2021, ce qui a entraîné de nombreuses plaintes concernant l'augmentation des factures d'acompte, le passage de tarifs fixes à des tarifs variables et, enfin, la disparition de 2 fournisseurs du marché de l'énergie en décembre 2021 (VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER et WATZ) ;
- le service à la clientèle (+85,4 %), en particulier au cours des derniers mois, depuis que le marché de l'énergie a adopté une nouvelle plateforme de données pour les acteurs du marché, rendant l'échange de données entre les GRD et les fournisseurs d'énergie impossible ou nécessitant de le tester entièrement, ce qui a entraîné un mauvais (accès au) service à la clientèle de la plupart des fournisseurs au cours des deux derniers mois de 2021 ;
- les obligations de service public (+57,1 %) en raison surtout des obligations écologiques imposées aux propriétaires de panneaux solaires avec un compteur numérique qui, depuis le 1er mars 2021, n'ont plus droit à un compteur (virtuel) tournant à l'envers et au gestionnaire de réseau de distribution d'énergie FLUVIUS en ce qui concerne les primes (rétroactives) pour les panneaux solaires, les pompes à chaleur et les batteries domestiques ;



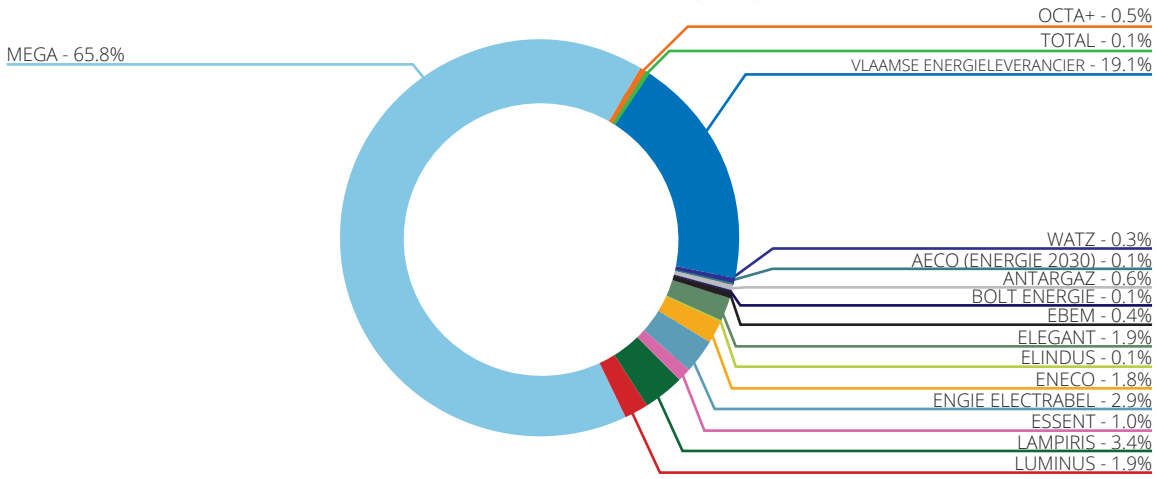
- les problèmes de compteur (+29,4 %) avec surtout beaucoup d'agacement concernant l'installation « obligatoire » du compteur numérique en Flandre ;
- les pratiques du marché (+23,2 %), avec de nombreuses plaintes et questions concernant le respect des conditions contractuelles (prix) lors de la reconduction ou du renouvellement des contrats d'énergie.

On note par ailleurs une diminution de 5,2 % des problèmes de paiement. Cela est essentiellement dû à l'extension (temporaire) du droit au tarif social pour les familles bénéficiaires d'une intervention majorée dans le cadre d'une assurance maladie à partir du 1er février 2021. Cela peut également s'expliquer en partie par la Charte Corona signée par la plupart des fournisseurs pour fournir des facilités de paiement jusqu'au 31 décembre 2021 aux citoyens et aux entreprises touchés par la crise du Covid-19.

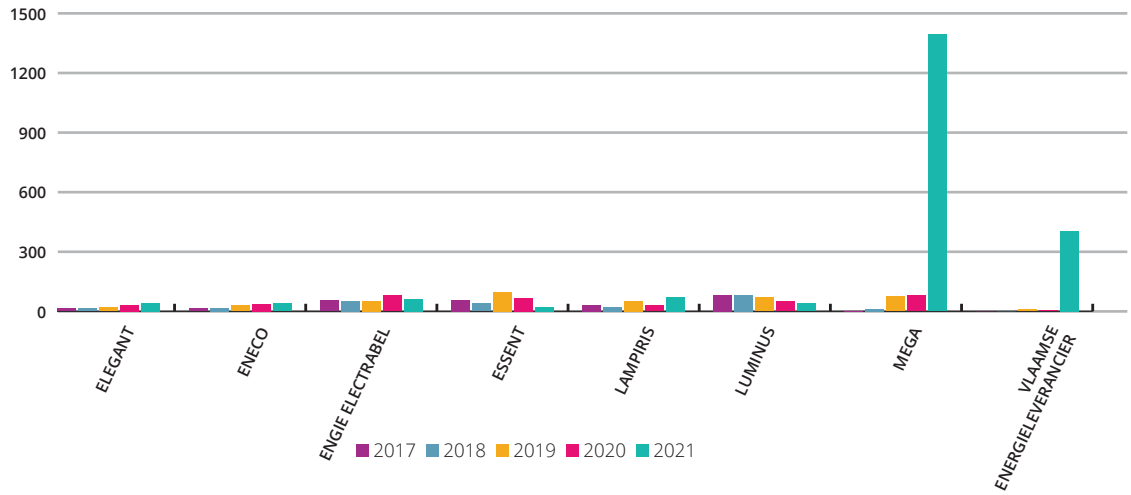


TRANSPARENCE DES PRIX

FACTURES D'ACOMPTE (2021)



ÉVOLUTION ENTRE 2017 ET 2021 : FACTURES D'ACOMPTE



La plupart des plaintes concernant les factures d'acompte étaient dirigées contre MEGA et VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER qui a été déclaré en faillite le 7 décembre 2021. Près de 1 400 plaintes concernaient MEGA et environ 400, VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER.

Ces plaintes portent sur :

- Une augmentation contestée de la facture d'acompte parce que le client final a toujours un contrat avec un tarif fixe et que sa consommation n'a pas changé ou a même diminué en raison d'investissements dans les économies d'énergie ou dans les énergies renouvelables (panneaux solaires, batteries, etc.) ;
- Une augmentation de la facture d'acompte lors de laquelle le client constate que son contrat sous-jacent a été modifié, généralement de manière non sollicitée, d'un contrat fixe à un contrat variable.
- Un autre motif de contestation des acomptes, également adressé à d'autres fournisseurs que MEGA et VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER, est l'absence de correspondance entre les acomptes calculés ou affichés via une simulation de prix réalisée avec un comparateur de prix,



reconnu ou non par le régulateur fédéral de l'énergie Creg, et la première facture d'acompte effectivement facturée par le fournisseur d'énergie. Une différence de +50 % entre les acomptes affichés et facturés n'est certainement pas une exception et est liée aux directives qui s'appliquent aux comparateurs de prix (reconnus), qui se basent principalement sur des prix indexés connus basés sur des paramètres mensuels ou trimestriels qui donnent des prix inférieurs à ceux applicables dans les mois ou trimestres suivants sur les marchés de gros.

Ces plaintes sont examinées individuellement par le Service de Médiation, qui vérifie si les règles du Code de droit économique (CDE) ou de l'Accord des consommateurs (en entier : l'Accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz ») sont respectées par les fournisseurs signataires.

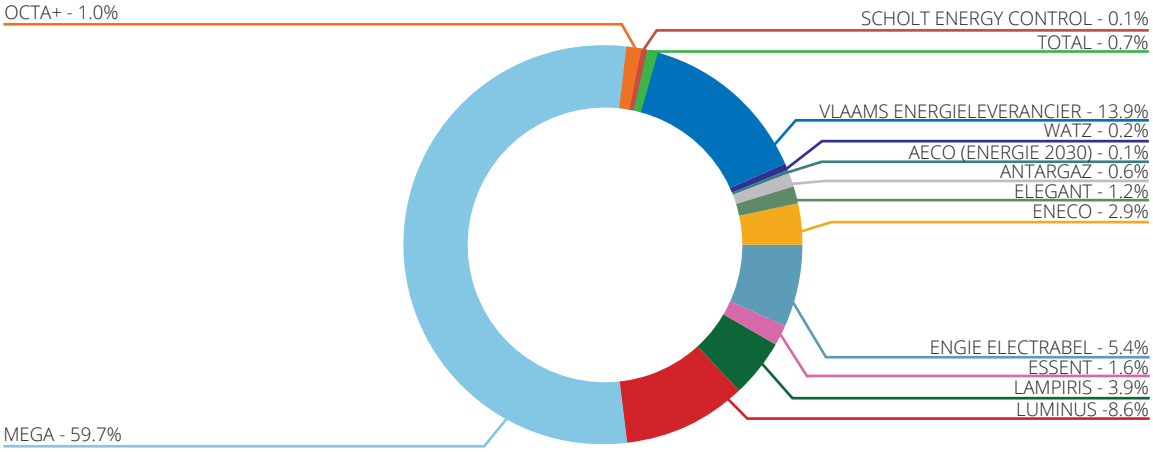
Dans le cas de VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER, cette enquête a été arrêtée par la faillite, qui est une procédure judiciaire qui met fin à la médiation via le Service de Médiation et par laquelle les anciens clients ne peuvent plus s'adresser qu'au(x) curateur(s). Chaque plaignant en a été informé en décembre 2021 afin de pouvoir également changer rapidement de fournisseur (pour éviter le tarif du fournisseur de dernier ressort FLUVIUS) et déposer une déclaration de créance via le Registre central de la solvabilité Regsol s'ils avaient ou ont encore un crédit auprès de VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER.

Chez MEGA, une attention particulière a été portée au respect de l'Accord des consommateurs signé en juin 2021. En ce qui concerne le calcul et l'augmentation des factures d'acompte, MEGA a effectivement montré sa volonté de faire des efforts, à partir de septembre 2021, pour réviser les montants (augmentés) des acomptes, tant en termes de consommation que de tarifs, et de ne pas se contenter des limites imposées aux clients, telles que l'écart (dans ce cas, la réduction) de 10 % maximum du montant des acomptes proposé ou l'augmentation d'au moins 35 % du montant des acomptes existant.

MEGA tente ainsi de se conformer, à tout le moins pour les plaintes adressées au Service de Médiation, aux règles de l'Accord des consommateurs telles qu'elles sont également prévues par le gouvernement fédéral pour être légalement incorporées dans un projet de loi à venir.

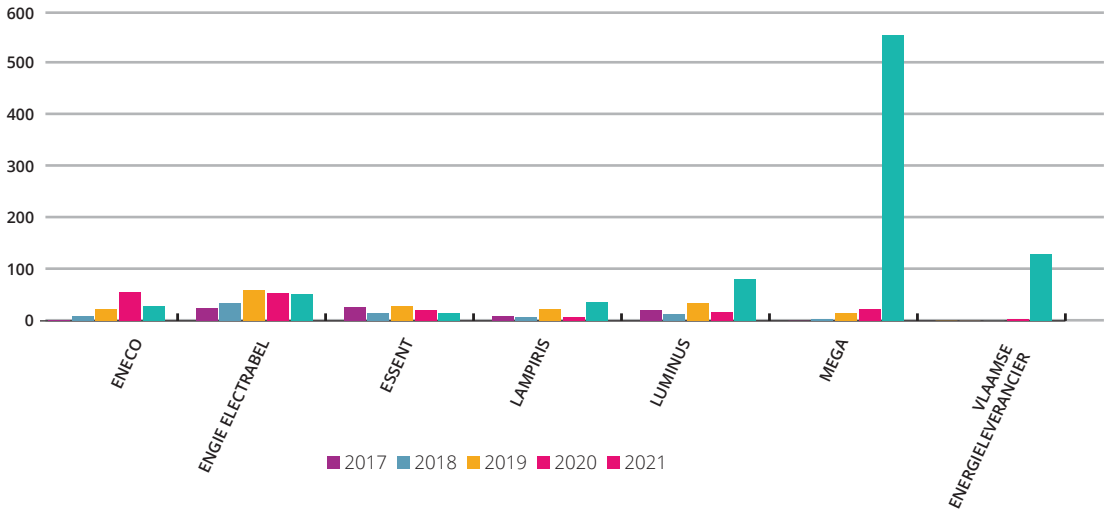
Chez les autres fournisseurs, il n'y a pas eu plus de problèmes avec les factures d'acompte en 2021 qu'en 2020. Le Service de Médiation constate que la plupart des fournisseurs utilisent un système « opt-in » par lequel il est demandé aux clients de prendre eux-mêmes l'initiative d'augmenter les acomptes ou d'accepter explicitement une facture d'acompte majorée.

MODIFICATION DES PRIX DE L'ÉNERGIE (2021)





ÉVOLUTION DE 2017 À 2021 : MODIFICATION DES PRIX DE L'ÉNERGIE



Chez MEGA et VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER, l'augmentation des factures d'acompte s'est également accompagnée dans de nombreux cas d'un passage de contrats d'énergie fixes à des contrats d'énergie variables.

Ces plaintes critiquent principalement la communication ou l'absence de communication. Il est à craindre que MEGA et VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER aient tenté, dans leur communication (lacunaire), de dissimuler la véritable raison de l'augmentation des prix, à savoir le passage d'un prix fixe à un prix variable, et qu'ils aient ainsi induit le client en erreur en laissant entendre que l'augmentation des acomptes n'était due qu'à des circonstances extérieures, telles qu'une augmentation de la consommation due à l'hiver précédent, plus froid et plus long, et la généralisation des jours de travail à domicile.

Lorsqu'il s'agit de modifications de contrats d'énergie, le Service de Médiation enquête sur le respect des dispositions de l'Accord des consommateurs.

« 2.3.4. Reconduction et renouvellement du contrat

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

Une reconduction tacite implique la prolongation du contrat pour un nouveau délai, sans aucune modification apportée de manière unilatérale par le fournisseur d'énergie au détriment du consommateur.

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

Un fournisseur d'énergie ne souhaitant pas procéder à une reconduction tacite soumet une nouvelle proposition de contrat de fourniture au consommateur au moins deux mois avant la date de la fin du contrat en cours. Cette nouvelle proposition est notifiée au consommateur 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 dans cette suggestion 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 de données durable.

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

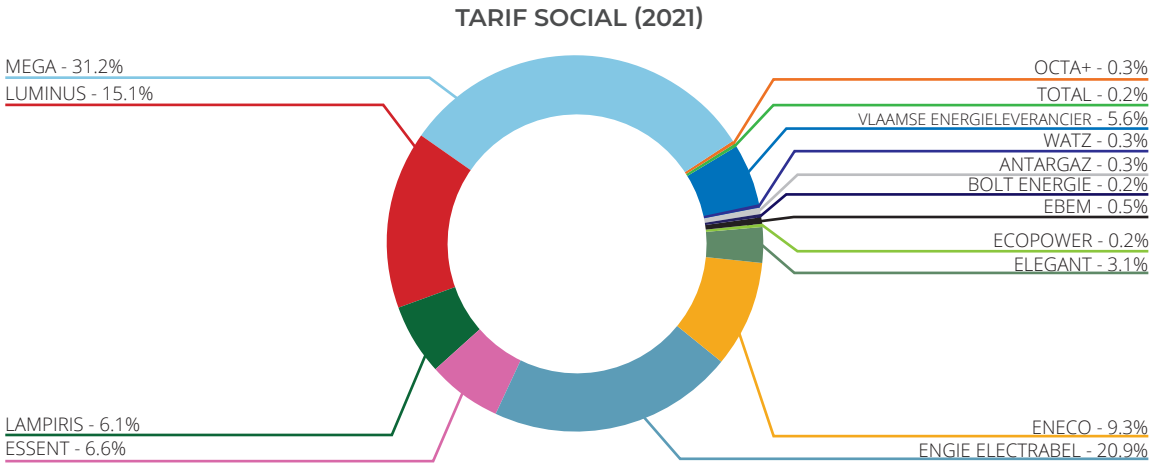
Le Service de Médiation constate que ces règles de l'Accord des consommateurs sur la reconduction ou le renouvellement des contrats d'énergie (dans ce cas, de contrats fixes à variables) ne sont pas toujours respectées par les fournisseurs d'énergie. La communication, en particulier, a tendance à être trop limitée ou trompeuse du fait qu' :

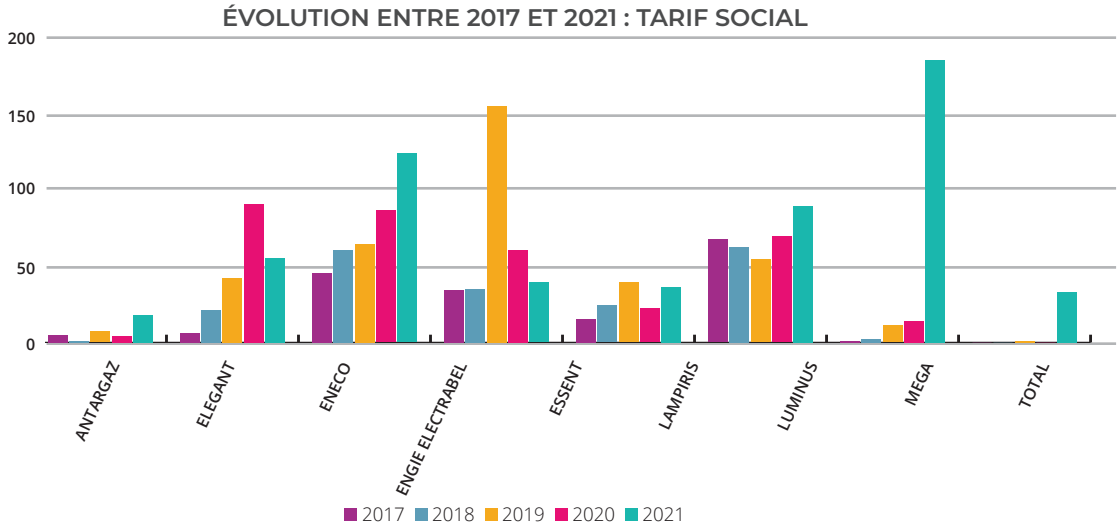
- il n'est pas toujours évident qu'il s'agit d'une nouvelle proposition de contrat et on ne sait pas toujours clairement quelles sont les différences avec le contrat existant ;
- le consentement du client à la nouvelle proposition n'est pas toujours demandé ;
- le produit équivalent proposé n'est pas toujours le moins cher dans le portefeuille du fournisseur du client ou sur le marché de l'énergie.

Le Service de Médiation note en outre que certains fournisseurs d'énergie recourent à certaines opérations, telles qu'un changement de fournisseur non désiré et annulé ou un passage d'un contrat d'énergie fixe à un tarif variable.

Enfin, nous constatons également une augmentation chez LUMINUS en ce qui concerne la reprise des contrats ESSENT, le client se voyant garantir le respect des contrats repris sous réserve d'un certain nombre d'exceptions et de compensations pour les contrats non proposés par LUMINUS.







Le nombre de litiges portant sur les tarifs sociaux a également fortement augmenté (589 plaintes en 2021 contre 352 en 2020).

DROIT TEMPORAIRE AU TARIF SOCIAL

Depuis le 1er février 2021, il existe un droit temporaire au tarif social pour une catégorie élargie de bénéficiaires, à savoir les personnes ayant droit à une intervention majorée dans le cadre d'une assurance maladie.

Chez un certain nombre de fournisseurs, ces bénéficiaires (temporaires) ont des difficultés à faire valoir leurs droits au tarif social sur la base d'une attestation papier qu'ils ont reçue de la mutuelle. Depuis fin mai 2021, ces droits ont été automatisés autant que possible par le biais du SPF Économie et avec effet rétroactif jusqu'au 1er février 2021, mais il n'y avait et il n'y a aucun obstacle juridique ou formel à la non-acceptation de ces attestations papier.

Un autre problème se pose lorsque les attestations sont établies au nom d'une autre personne que celle mentionnée sur le contrat d'énergie. Dans ces cas, les personnes ayant droit à l'intervention majorée doivent signer elles-mêmes un contrat d'énergie, le droit au tarif social ne pouvant prendre effet qu'une fois que le changement de client a été effectué auprès du fournisseur.

Une autre solution consiste à faire établir une attestation par la mutuelle au nom du membre de la famille qui a signé le contrat d'énergie.



RENOUVELLEMENT DES CONTRATS D'ÉNERGIE DES BÉNÉFICIAIRES DU TARIF SOCIAL (TEMPORAIRE)

Plus généralement, le Service de Médiation constate que le droit temporaire à un tarif social est également utilisé par les fournisseurs pour rompre le contrat sous-jacent initial et passer à un contrat variable.

Le Service de Médiation craint donc ce que l'on appelle le « choc de la facture » pour les bénéficiaires du tarif social lorsque ces personnes seront à nouveau approvisionnées à un tarif (variable) élevé dans le cadre d'un contrat renouvelé qui ne tient pas compte de la durée du contrat d'énergie initial ou sous-jacent (fixe).

Le Service de Médiation défend ici le principe de la continuité du droit des contrats, qui ne peut pas être interrompu par un tarif (social) ou un prix maximum imposé par un gouvernement. Le Médiateur a remarqué que le gouvernement fédéral pourrait prendre une initiative légale à cet égard, obligeant ainsi le fournisseur d'énergie à respecter la durée du contrat d'énergie initial ou sous-jacent et garantissant le contrat d'énergie le moins cher après l'expiration du droit au tarif social lorsque la durée contractuelle ou la garantie de prix du contrat d'énergie initial ou sous-jacent a expiré.

TARIF SOCIAL EN CAS DE SYSTÈMES DE CHAUFFAGE COLLECTIF

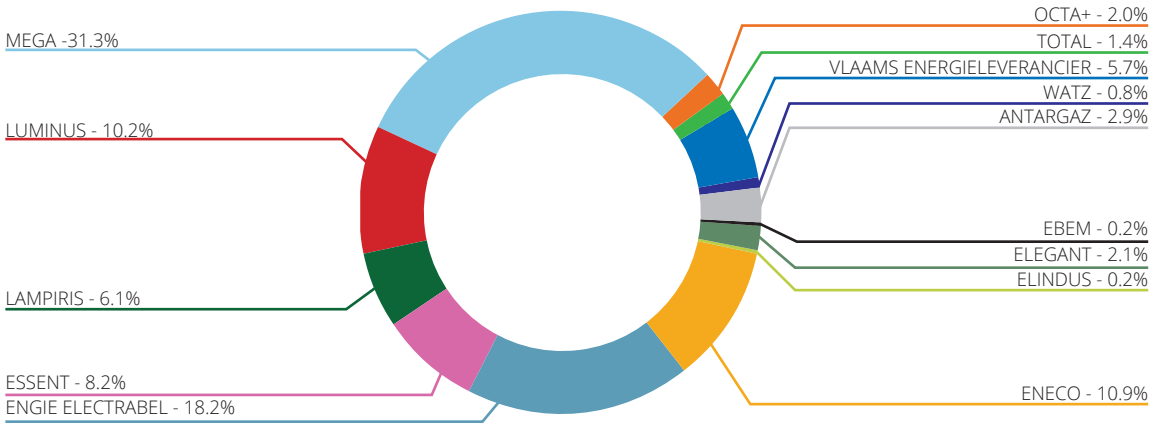
Un autre problème pour lequel une initiative législative a été prise en 2019 est celui de l'application du tarif social aux résidents d'immeubles à appartements qui sont raccordés à un système de chauffage collectif. On a remédié à ce problème par la loi du 2 mai 2019 (Moniteur belge du 23 mai 2019) 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'aide sociale (CPAS).

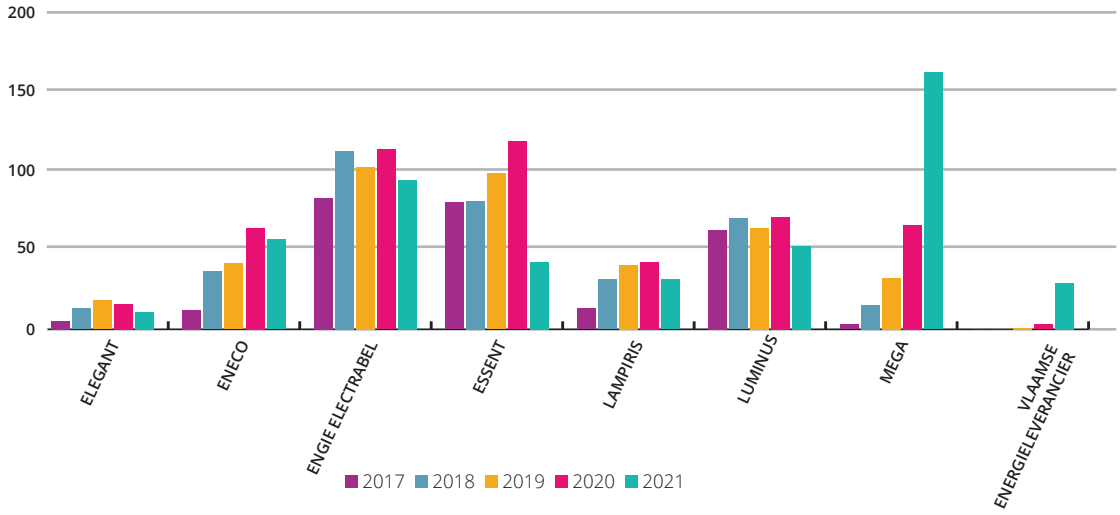
Cette loi prévoit également un tarif social pour les clients finals protégés de réseaux de chaleur, mais avant que cette mesure ne soit mise en œuvre, il faut attendre un arrêté royal relatif à la détermination du tarif social après avoir reçu l'avis du régulateur fédéral de l'énergie (la CREG) et à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



TRANSPARENCE DES PRIX DE L'ÉNERGIE (2021)



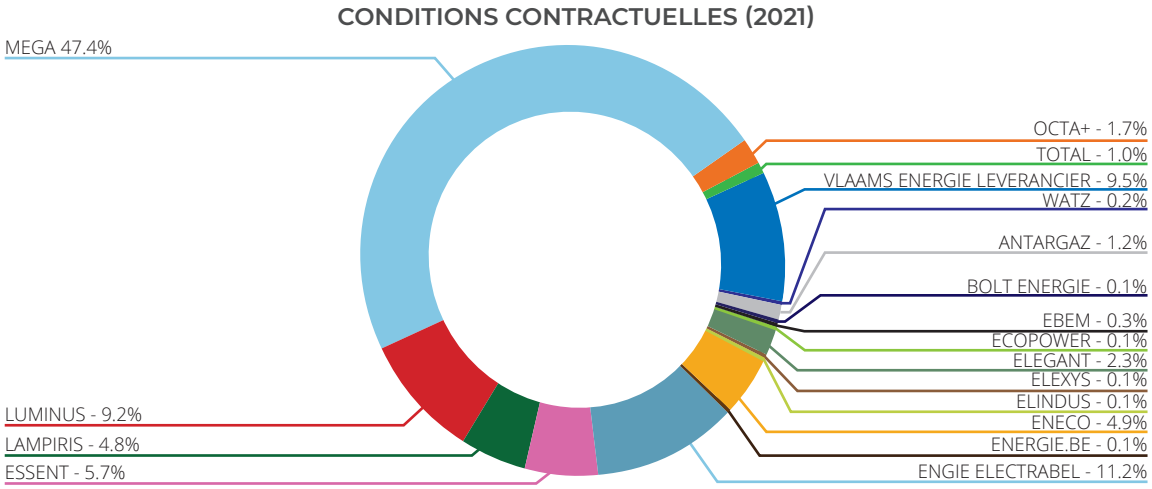
ÉVOLUTION DE 2017 À 2021 : TRANSPARENCE DES PRIX DE L'ÉNERGIE

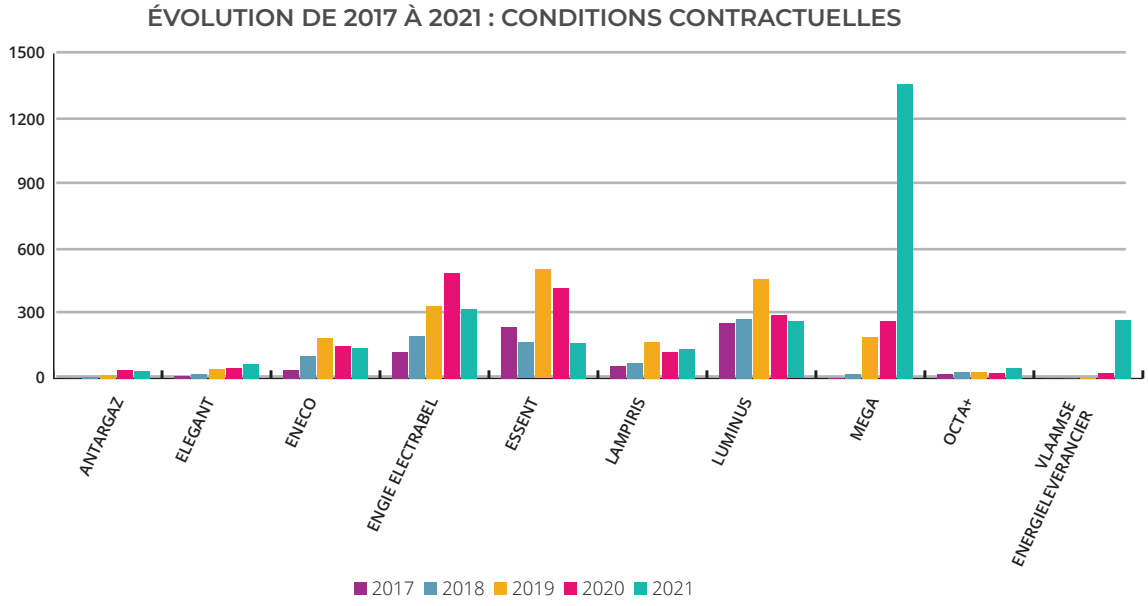


Enfin, nous constatons également une augmentation du nombre de plaintes (512 en 2021) concernant des réductions de prix et des promotions qui ne sont pas respectées ou appliquées par les fournisseurs, notamment lorsque les clients ont temporairement droit au tarif social. Les fournisseurs d'énergie défendent leur droit contractuel de ne plus accorder ces réductions ou promotions, car le droit au tarif social mettrait fin aux conditions d'octroi des réductions ou promotions. D'autres litiges portent à nouveau sur la question de savoir s'il faut ou non imputer les réductions sur les factures d'acompte ainsi que sur le moment où les réductions sont effectivement accordées ou imputées. Une réduction n'est généralement accordée que lorsqu'on est client depuis un an chez un fournisseur. Toutefois, il se peut que la réduction ne soit finalement déduite de la facture de décompte que plus d'un an et demi plus tard.

Un exemple : vous changez de fournisseur le 1er janvier 2021. En théorie, vous pouvez donc bénéficier de la réduction à partir du 1er janvier 2022, mais elle ne sera imputée que sur votre décompte final. Donc, si le nouveau fournisseur relève votre compteur pour la première fois à l'automne 2021, vous ne bénéficierez pas encore de la réduction, car vous n'êtes pas encore client depuis un an. La réduction ne sera imputée sur la facture de décompte que lors du prochain relevé de compteur à l'automne 2022. Donc plus d'un an et demi plus tard.

PRATIQUES DU MARCHÉ





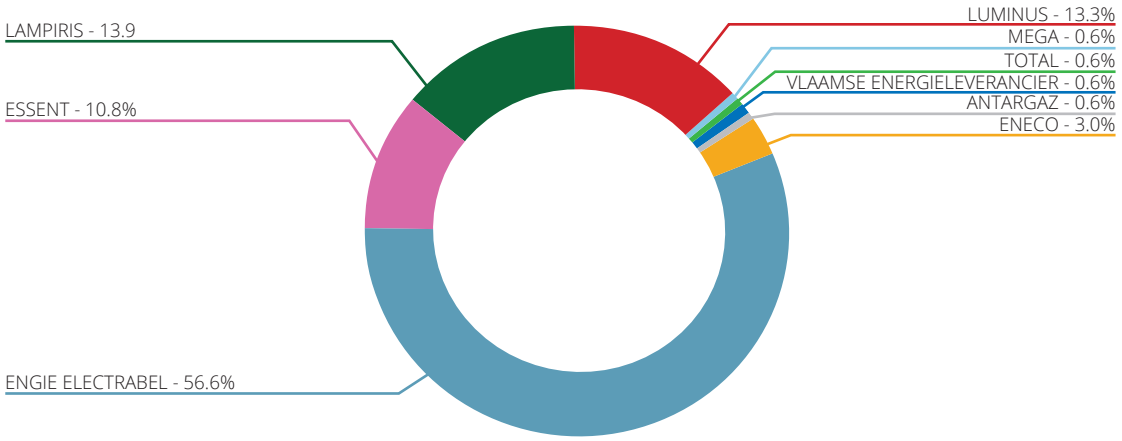
Les litiges relatifs aux conditions générales et/ou particulières des contrats d'énergie présentent une ligne ascendante depuis des années, mais ces plaintes sont très courantes surtout depuis les 2 dernières années. Cela est principalement dû au respect ou non des conditions générales et particulières qui doivent garantir l'équilibre contractuel entre les droits et les obligations réciproques des parties respectives, comme le prévoit l'Accord des consommateurs. Certains fournisseurs se montrent quelque peu laxistes en ce qui concerne le respect de l'Accord des consommateurs ou ne l'ont signé que récemment, comme MEGA en juin 2021. C'est peut-être la raison pour laquelle MEGA marque également de mauvais points ici. Même après la signature en juin 2021, MEGA a fait valoir que ces dispositions de l'Accord des consommateurs ne seront pas appliquées avant 2022, de sorte que dans l'intervalle, ses clients ont été approvisionnés selon des conditions contractuelles qui devraient suivre les dispositions générales du droit commun et du droit économique. Il est clair que cela donne lieu à de nombreuses discussions lorsque les clients contactent le Service de Médiation au sujet du respect des conditions contractuelles



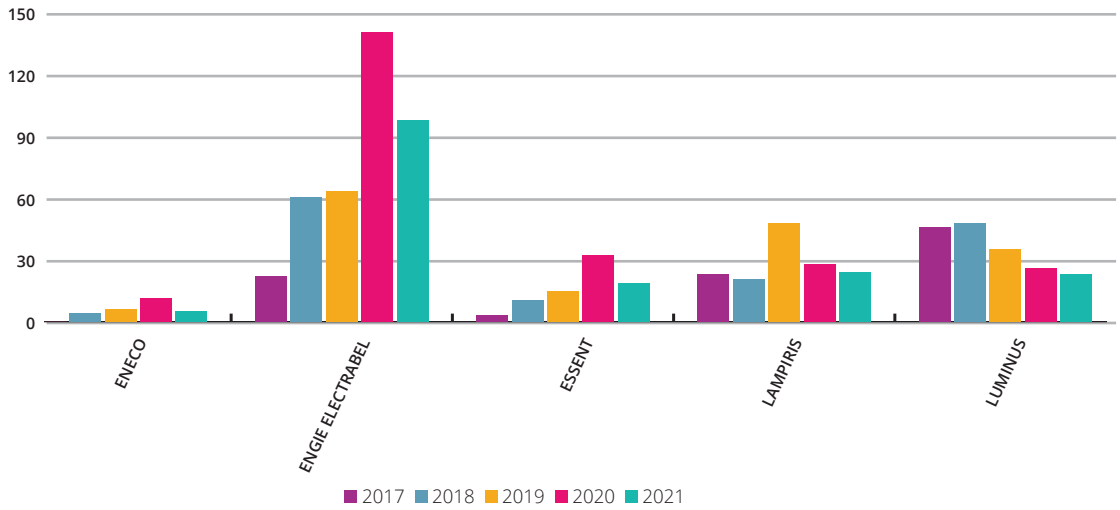
concernant le calcul (l'augmentation) des factures d'acompte, la modification des conditions de prix contractuelles, la facturation de frais fixes et l'octroi de réductions de prix. D'autres, comme ELEGANT, EBEM et ECOPOWER, ont choisi de ne pas signer cet Accord, mais s'engagent toutefois à le respecter. Entre-temps (depuis le 1er juillet 2020), OCTA+ a également décidé de ne plus respecter l'Accord des consommateurs. Le fournisseur VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER, qui a entre-temps fait faillite, n'avait pas non plus signé l'Accord des 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 (2021)



ÉVOLUTION ENTRE 2017 ET 2021 : AUTRES PRODUITS ET SERVICES





Certains fournisseurs d'énergie proposent également de plus en plus de biens et de 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 des 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 2021, le Service de Médiation a pour la première fois reçu moins de plaintes concernant des biens et services complémentaires, à savoir 166 plaintes (contre 232 en 2020). 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.

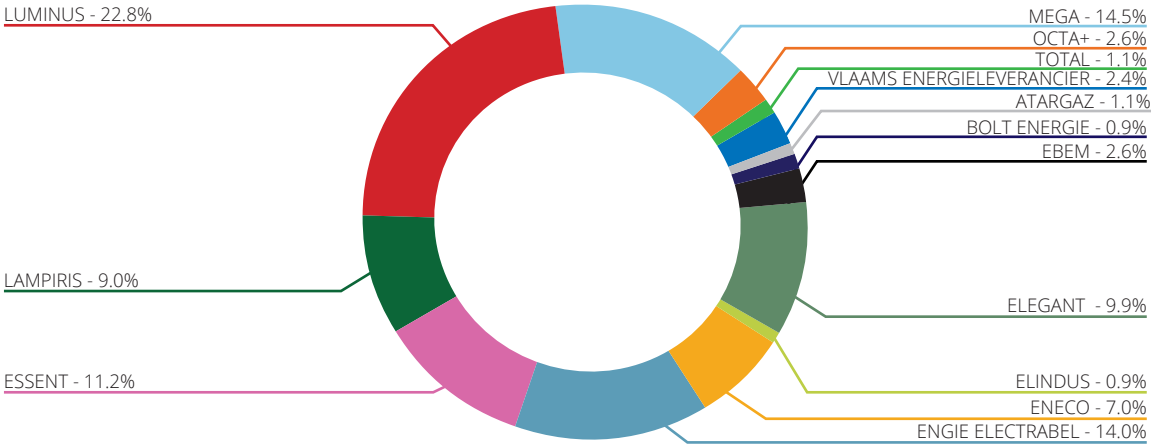
La résiliation de tels contrats va en outre parfois de pair avec des indemnités de rupture. Les clients finals qui payaient leurs entretiens bisannuels d'appareils de chauffage sur une base mensuelle étaient parfois confrontés à une facture d'entretien intégrale imprévue après la résiliation de la fourniture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

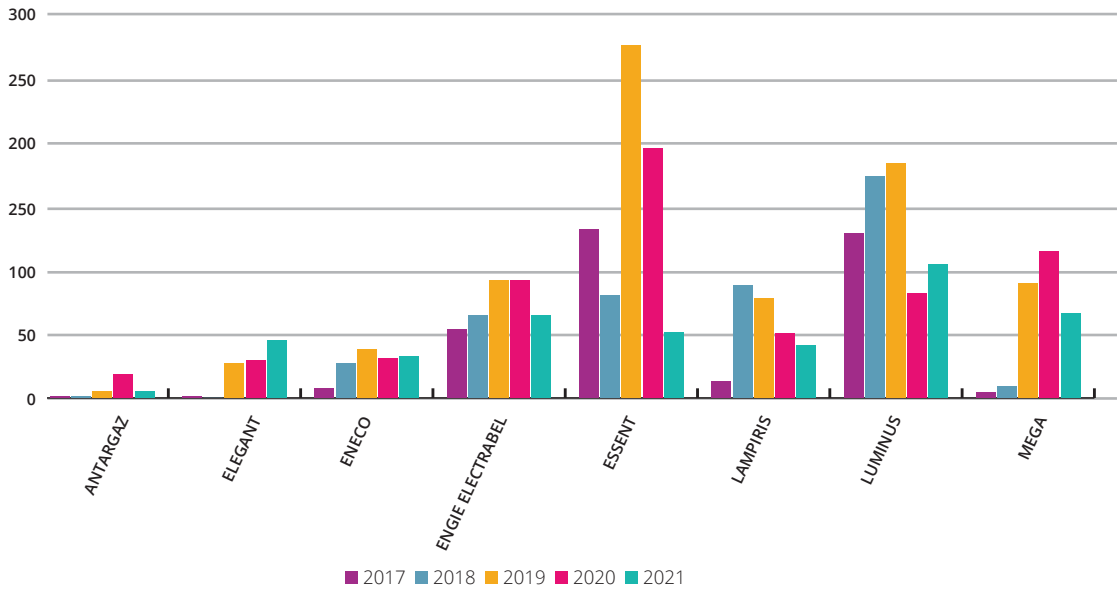
Le Service de Médiation de l'Énergie conteste toujours la nature légale de cette décision étant donné que la mission légale du Service de Médiation comprend toutes les questions et plaintes relatives au fonctionnement du marché de l'électricité et du gaz et consiste plus précisément à évaluer et examiner toutes les plaintes des clients finals en rapport avec les activités des entreprises d'énergie. Le Service de Médiation continue donc à traiter ces litiges.



PRATIQUES DE VENTE (2021)



ÉVOLUTION ENTRE 2017 ET 2021 : PRATIQUES DE VENTE



Les pratiques de vente de certains fournisseurs restent un problème persistant, même si en 2021, pour la première fois depuis des années, nous constatons une diminution des plaintes et des déclarations concernant les pratiques de vente (de 628 à 456 litiges). Cette diminution est totalement liée à la pandémie du 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, où ils 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, même en période de pandémie, de recruter d'une manière plus active et parfois 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, particulièrement 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 pendant le confinement de la pandémie de Covid-19, lorsque de telles ventes étaient déconseillées, voire interdites, des plaintes sur ces pratiques ont tout de même encore été 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 des 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.

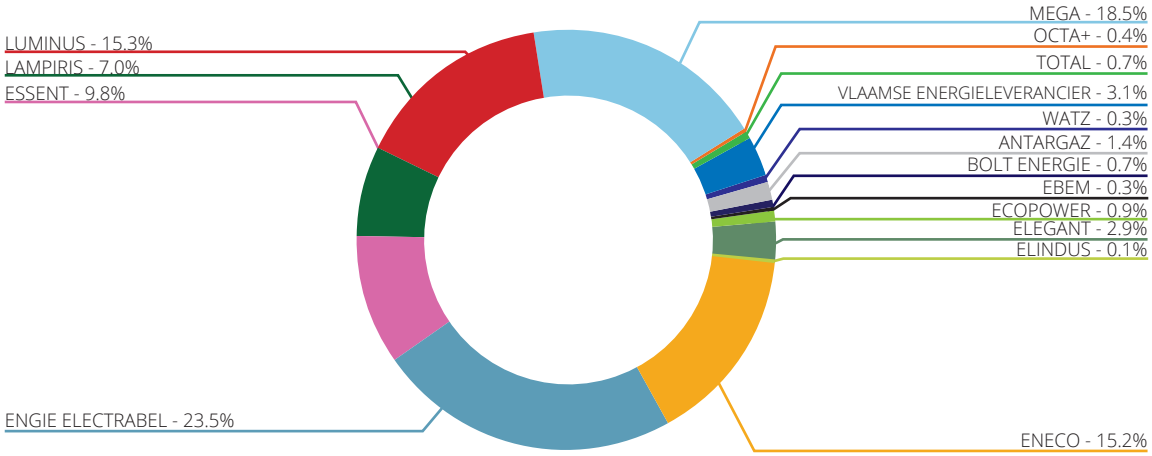


En Flandre, FLUVIUS a débuté le déploiement du compteur numérique d'électricité et de gaz naturel le 1er juillet 2019. L'objectif étant de réaliser ce déploiement pour 2029 et d'y procéder dans un premier temps :

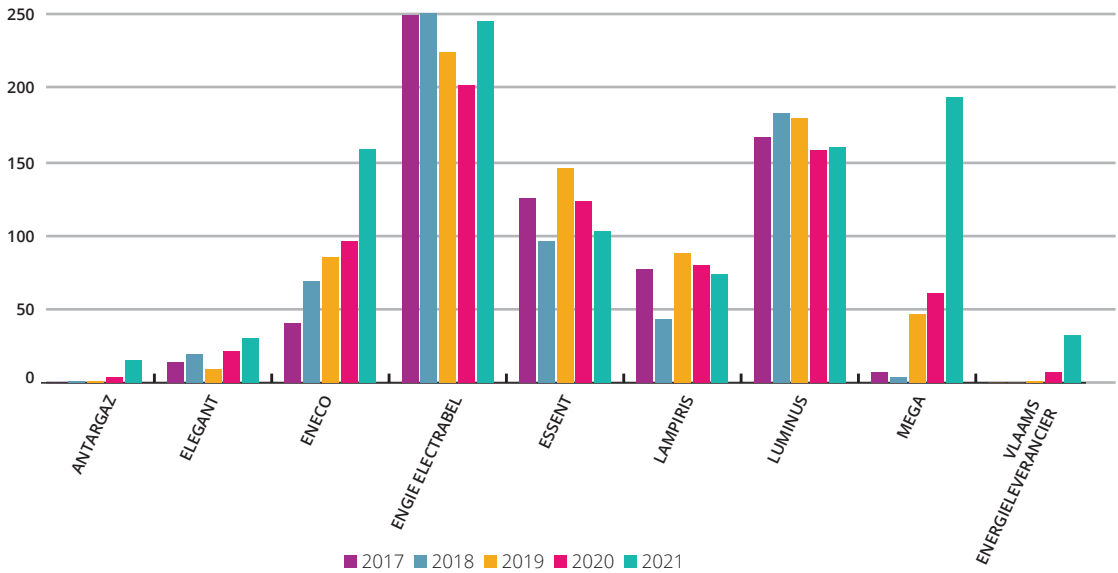
- chez les clients qui demandent un nouveau compteur d'électricité ou de gaz naturel, par exemple dans les nouvelles constructions ou dans le cadre de transformations ;
- dans les familles qui installent des panneaux solaires à partir de 2021 ;
- dans les familles qui disposent d'un compteur classique 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 à la suite de 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 2021, cela concernait 250 litiges, contre 73 en 2020.

RELEVÉ DE COMPTEUR ET RECTIFICATION DES DONNÉES DE COMPTAGE (2021)



ÉVOLUTION DE 2017 À 2021 : 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, une inversion de compteur 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 de 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 figure ci-après.

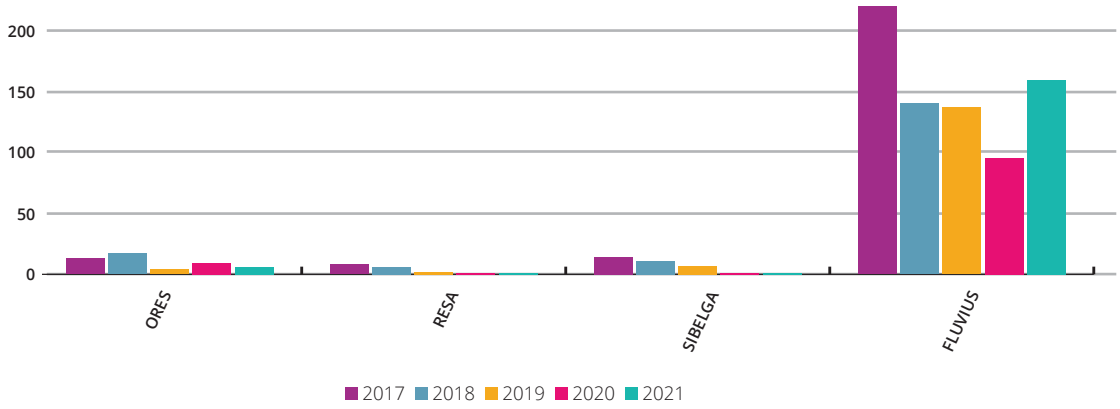
Il ne s'agit que de litiges portant sur les données du compteur, qui avaient été communiquées directement au gestionnaire du réseau de distribution. Pour ce type de plaintes, les clients s'adressent généralement aux fournisseurs d'énergie. Ils sont, en effet, le point de contact pour les problèmes des 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 également une incitation à la qualité dans la méthodologie tarifaire 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 (2021)



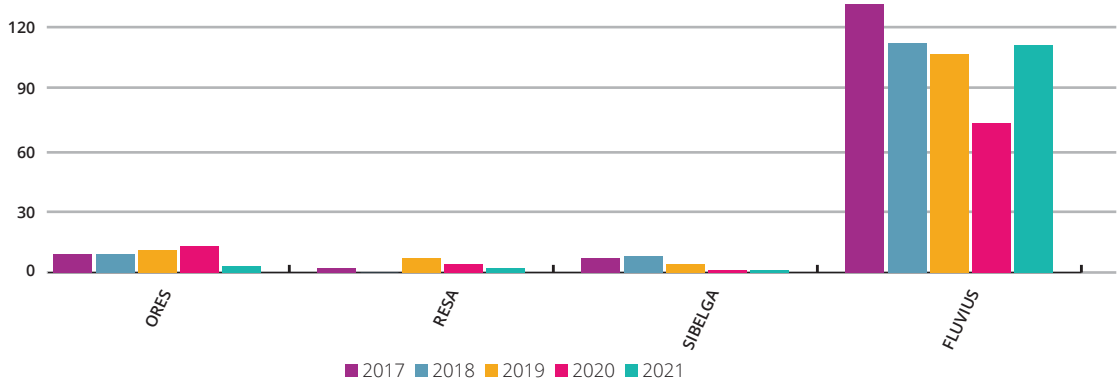
ÉVOLUTION DE 2017 À 2021 : RELEVÉ DE COMPTEUR



RECTIFICATION DES DONNÉES DE COMPTAGE (2021)

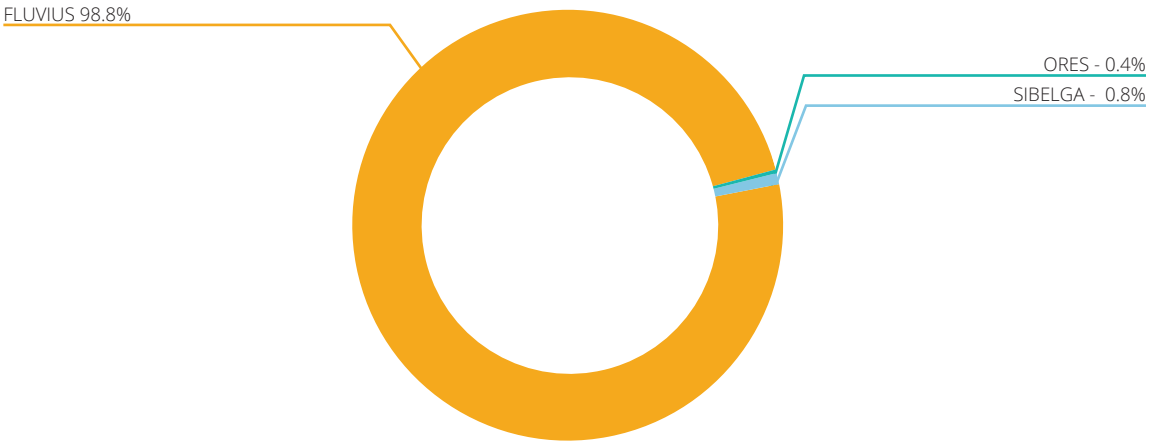


ÉVOLUTION DE 2017 À 2021 : RECTIFICATION DES DONNÉES DE COMPTAGE

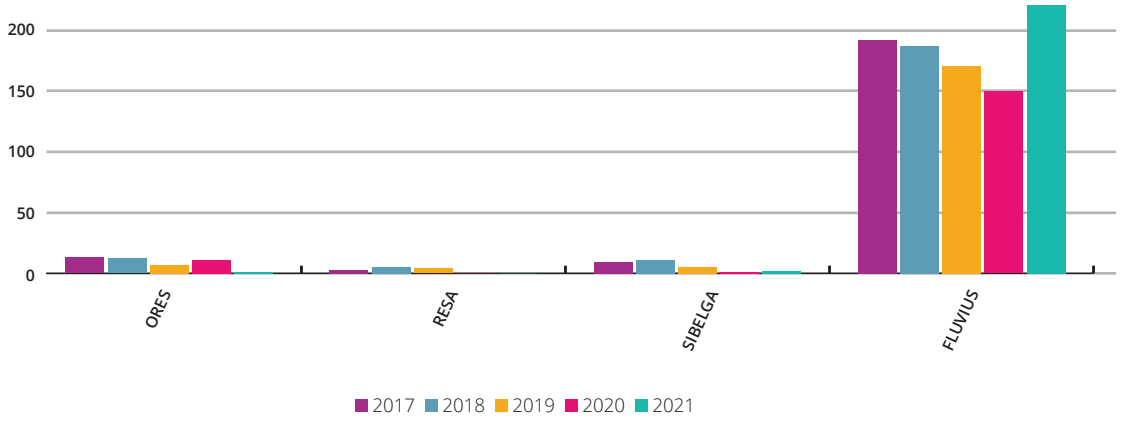




FONCTIONNEMENT/REMPLACEMENT DU COMPTEUR (2021)



ÉVOLUTION DE 2017 À 2021 : FONCTIONNEMENT/REMPLACEMENT DU COMPTEUR

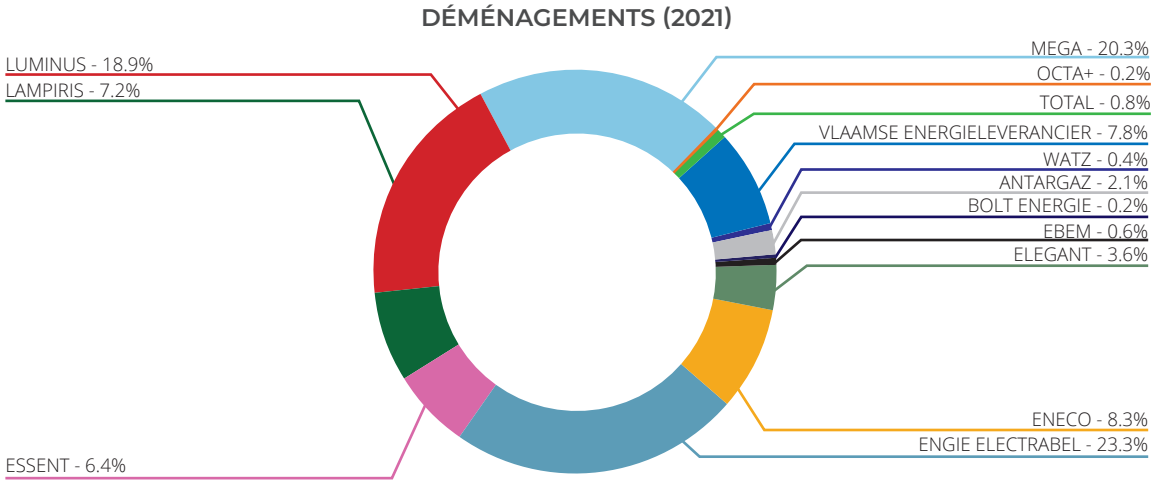


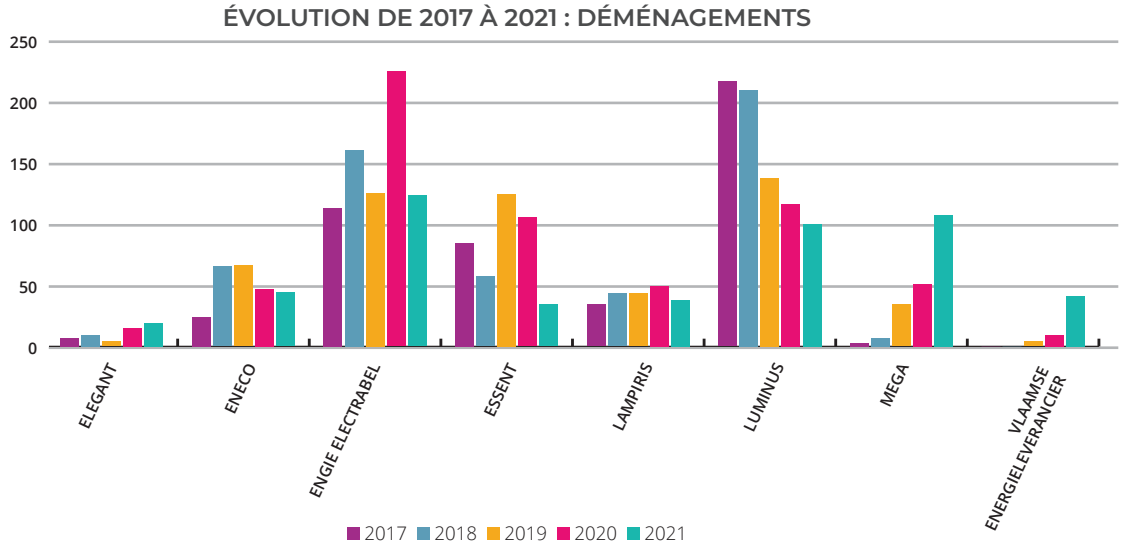
Des problèmes de compteur se posent également régulièrement à l'occasion de déménagements, notamment pour fixer les relevés de compteurs exacts à la date du déménagement.

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 des 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 concernant 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 énergétique 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 énergétique 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.

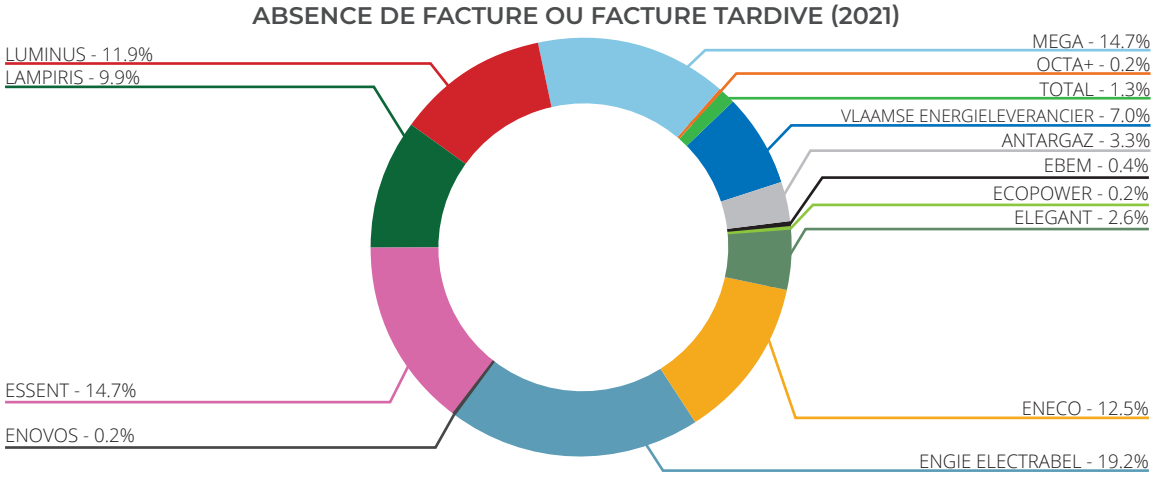
Les fournisseurs s'octroient donc ainsi le droit d'appliquer un tarif arbitraire pour le prix de l'énergie et de facturer une redevance annuelle.

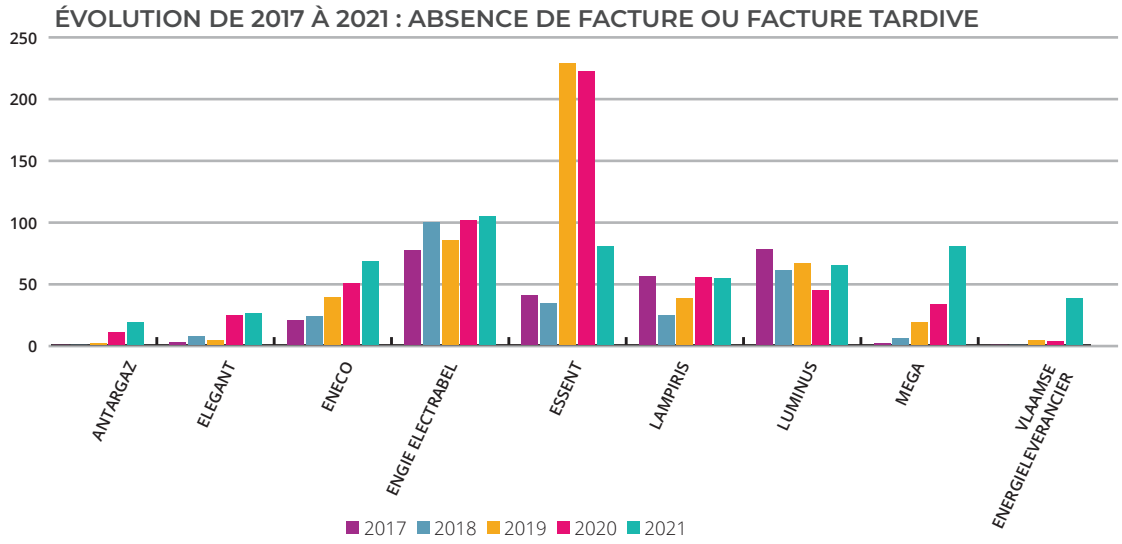
Dans l'Accord des consommateurs en vigueur depuis le 1er janvier 2018, on a voulu apporter une base « juridique » dans ce cadre, en reprenant la disposition suivante :
« Lorsqu'un déménagement est communiqué, le fournisseur d'énergie suspend la mise en compte, au consommateur, de la consommation d'énergie 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 leur 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'ancien occupant doit se limiter à lancer une procédure MOZA lorsque, après un déménagement, aucun nouveau client ne se présente chez lui ni chez un autre fournisseur.



PROCESSUS DE FACTURATION





Conformément au Règlement technique du Gouvernement flamand et à l'Ordonnance 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 des 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 de facturation actuel, qui préétablit une répartition optimale des obligations de paiement en ce qui concerne les dettes énergétiques.

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, la part croissante de LUMINUS se distingue parce que l'acquisition d'ESSENT a parfois donné lieu à des problèmes de facturation supplémentaires, comme ce fut déjà le cas pour ESSENT elle-même ces dernières années en raison de problèmes informatiques sous-jacents.

D'une manière générale, à la fin de 2021, nous avions déjà constaté une augmentation des problèmes de facturation qui étaient principalement dus à l'introduction d'une nouvelle plateforme de données entre les acteurs du marché. L'échange de données entre les gestionnaires de réseau de distribution et les fournisseurs d'énergie n'était pas toujours possible ou devait être testé de manière approfondie, ce qui a entraîné des retards dans l'établissement des factures de décompte et de clôture.

Enfin, les discussions sur le délai de prescription des dettes énergétiques se poursuivent même si 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. »*

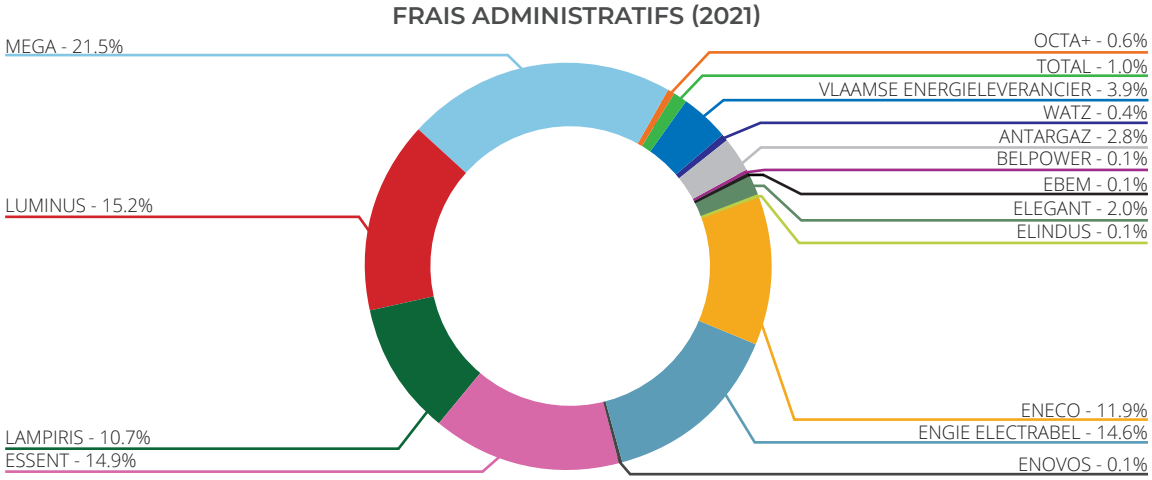
Mais cela ne signifie pas que tous les problèmes sont résolus, en particulier en ce qui concerne le début du délai de prescription.

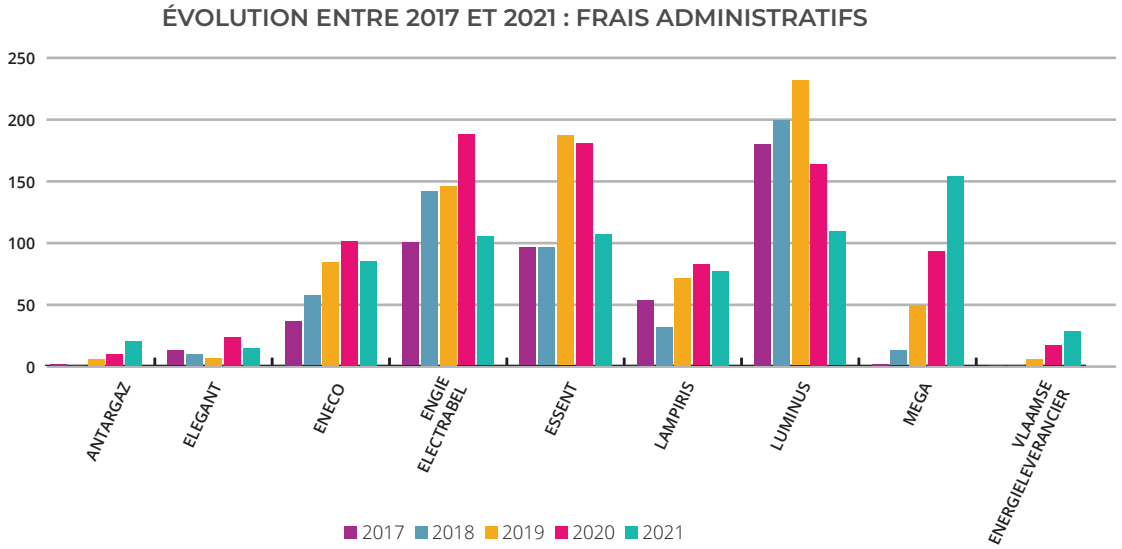
Cela reste une question difficile et le Service de Médiation en constate les conséquences dans certains dossiers de plainte. Les entreprises d'énergie considèrent généralement que le délai de prescription commence à courir à partir de la date d'échéance de la facture (en principe quinze jours après la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



PROBLÈMES DE PAIEMENT

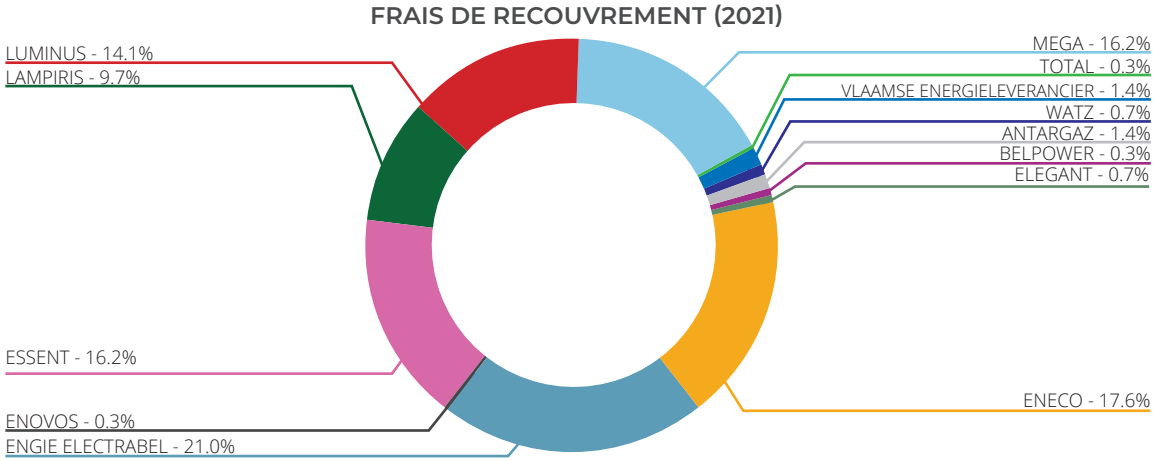




Le nombre de litiges liés à la facturation de frais administratifs a baissé en 2021 (717 plaintes en 2021 contre 884 en 2020 et 836 en 2019) malgré la crise sanitaire et ses conséquences économiques et financières pour les familles et les entreprises. Selon le Service de Médiation, cette baisse s'explique par l'extension (temporaire) du droit au tarif social pour les familles bénéficiaires de l'intervention majorée dans le cadre d'une assurance maladie à partir du 1er février 2021. En outre, les factures d'énergie en 2021 étaient encore largement gérables en raison des prix de l'énergie historiquement bas de 2020. En même temps, il y a aussi eu la Charte Corona signée par la plupart des fournisseurs pour fournir des facilités de paiement jusqu'au 31 décembre 2021 aux familles et aux entreprises touchées par la crise du Covid-19. Un certain nombre de fournisseurs tels que MEGA et VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER, aujourd'hui en faillite, ont également continué à facturer des frais administratifs pour l'envoi de rappels ou de mises en demeure, même si les clients n'avaient pas accepté les augmentations unilatérales des acomptes et les changements de prix effectués lors du renouvellement du contrat d'énergie (de fixe à variable).

Si nous examinons les chiffres d'un peu plus près, nous constatons également, et pour les mêmes raisons, une baisse des plaintes concernant les frais de recouvrement des professionnels du recouvrement de créances, tels que les agences de recouvrement, les cabinets d'avocats et les huissiers, à savoir une baisse de 23,9 % (290 plaintes en 2021 contre 381 en 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 celui-ci peut prendre en charge (une partie) de la dette d'énergie.

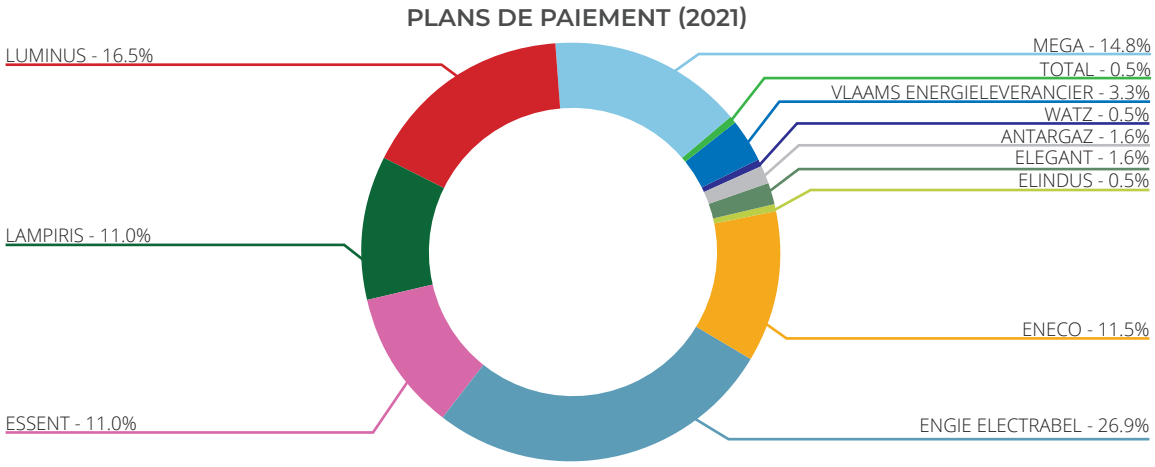
Toute personne (propriétaire ou locataire) ayant des difficultés à payer sa facture d'énergie peut faire appel au Fonds pour le gaz et l'électricité. Pour ce faire, il y a lieu d'introduire sa demande auprès du CPAS de sa commune. Une fois que le CPAS a effectué une enquête sociale adaptée, il peut intervenir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

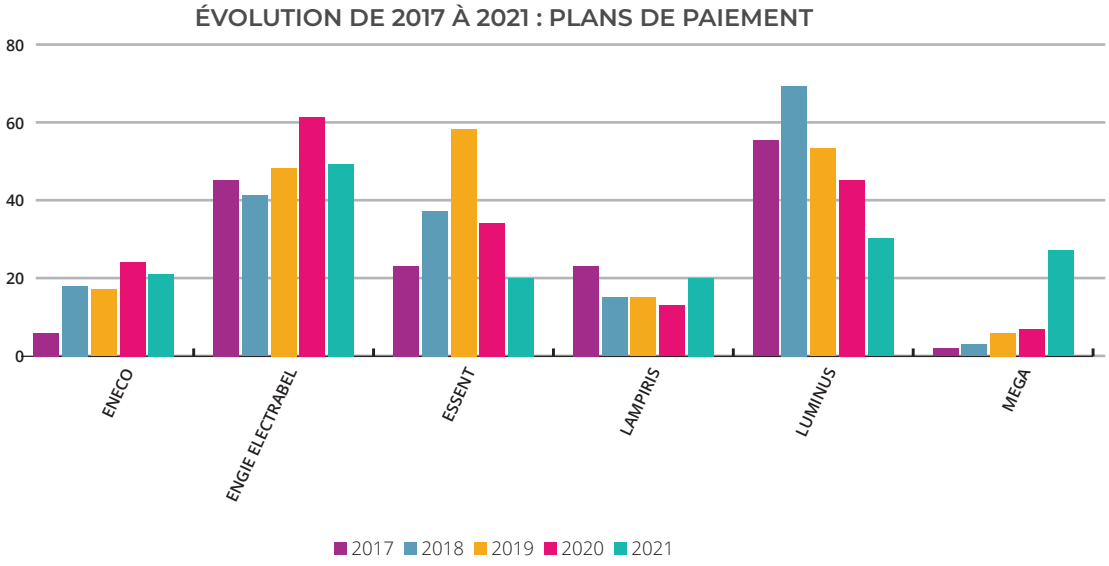
- en négociant des plans de paiement avec les fournisseurs ;
- en apurant certaines factures, ce qui permet de retrouver un équilibre financier.

D'une manière plus générale, le Service de Médiation a également appelé les entreprises énergétiques à proposer autant que possible à leurs clients des plans de paiement sans frais et raisonnables. Cet appel s'est dès lors traduit par la Charte Corona parce que dans cette crise sanitaire, ce n'est pas un luxe pour les familles et les entreprises de ne pas se voir facturer des frais supplémentaires. Entre-temps, la hausse rapide des prix de l'énergie signifie qu'il ne serait pas non plus nécessaire de prolonger cette Charte Corona, qui a expiré le 31 décembre 2021.

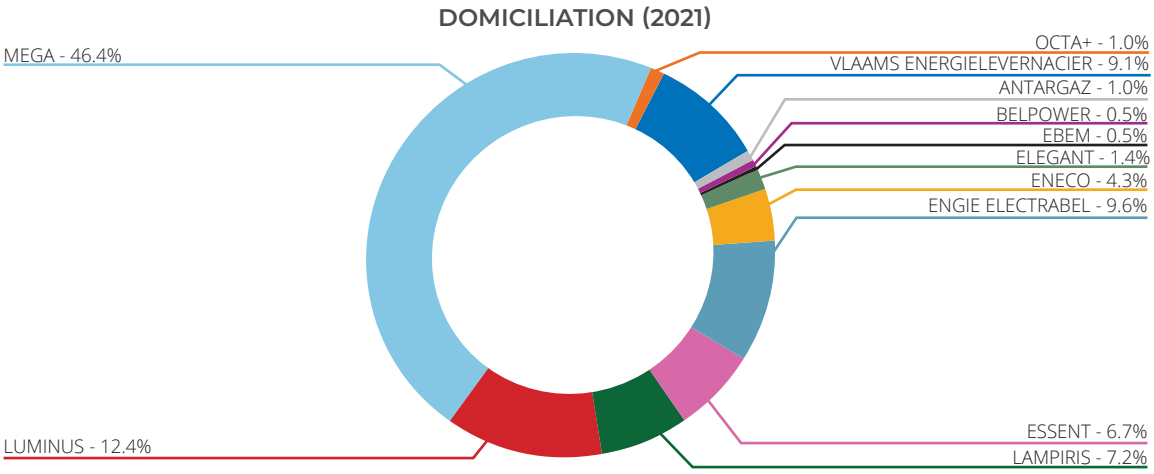
Enfin, le législateur pourrait également intervenir en prolongeant, par exemple, les délais de paiement d'une facture du secteur de l'énergie (actuellement de 15 jours), en adressant gratuitement un premier rappel de paiement, comme c'est déjà le cas dans le secteur des télécommunications et en plafonnant les frais qui sont facturés. Ces propositions sont expliquées plus en détail au chapitre 7 du présent rapport annuel.

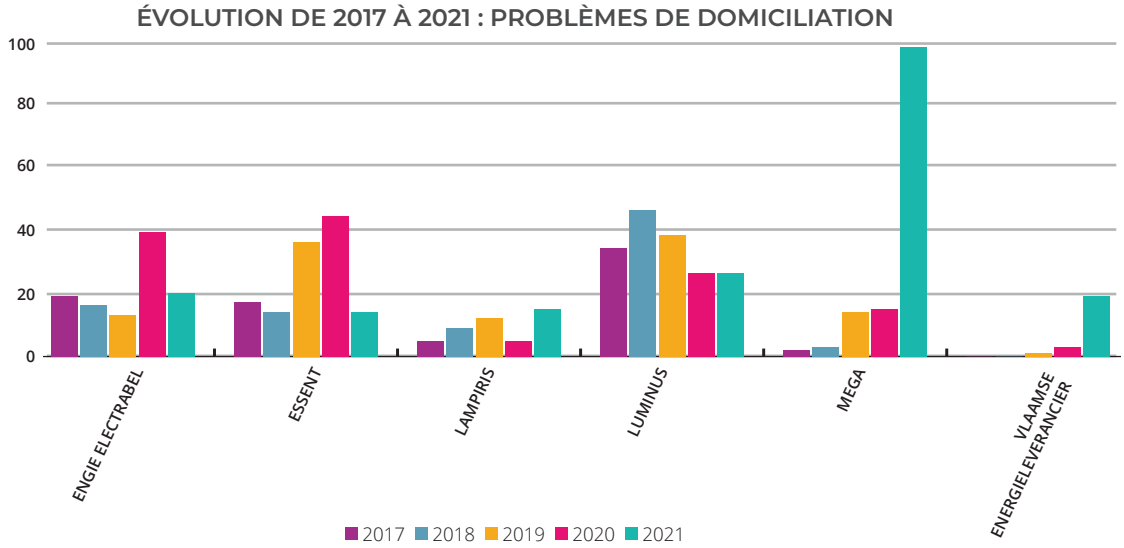






Des initiatives sont prises par les régulateurs et les pouvoirs régionaux, afin de recommander voire d'imposer des plans de paiement raisonnables et équilibrés auprès des fournisseurs d'énergie commerciaux dans le cadre des obligations de service public social. Le Service de Médiation continue néanmoins 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.





Ces dernières années, les problèmes liés aux domiciliations bancaires se sont multipliés (209 plaintes en 2021). Ces plaintes concernent :

- Les domiciliations pour lesquelles le client n'a pas donné de mandat et s'étonne donc que les paiements et les remboursements soient encore effectués par ce canal. MEGA, en particulier, fait l'objet de ces plaintes et rapports sans qu'aucune explication claire ne soit donnée ni par MEGA ni par l'établissement bancaire contacté, au besoin, par le client ;
- Les domiciliations de factures d'acompte excessives lorsque le client craint que son acompte soit trop élevé par rapport à son décompte final attendu, compte tenu de sa consommation et des tarifs contractuellement applicables ;
- Les paiements de factures d'acompte que les anciens clients de VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER avaient effectués par domiciliation et pour lesquels ils craignent de ne plus pouvoir récupérer financièrement les factures d'acompte payées en trop par le biais des factures de clôture encore à établir par les curateurs.

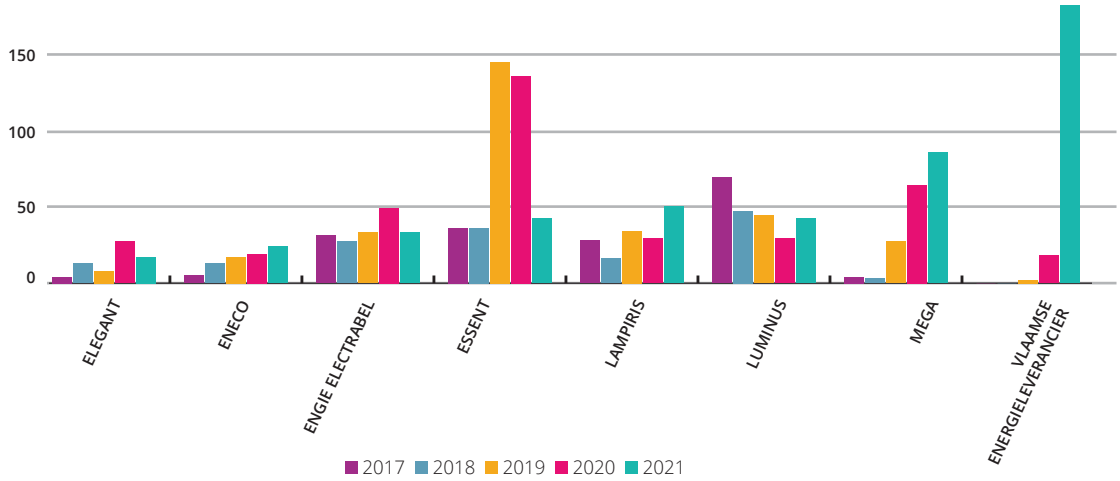
Dans ces litiges, les clients ont été informés de la possibilité de contacter leur propre établissement bancaire pour récupérer le trop-perçu. Les clients peuvent demander le remboursement d'un paiement par domiciliation jusqu'à 8 semaines après le prélèvement, mais une demande de remboursement ne signifie pas automatiquement qu'ils seront remboursés et l'impayé en énergie peut par ailleurs être réclamé par le fournisseur ou le curateur à une date ultérieure.



NOTE DE CRÉDIT/REMBOURSEMENT (2021)



ÉVOLUTION DE 2017 À 2021 : NOTE DE CRÉDIT/REMBOURSEMENT



De nombreuses plaintes (505 en 2021) 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 énergétique 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).



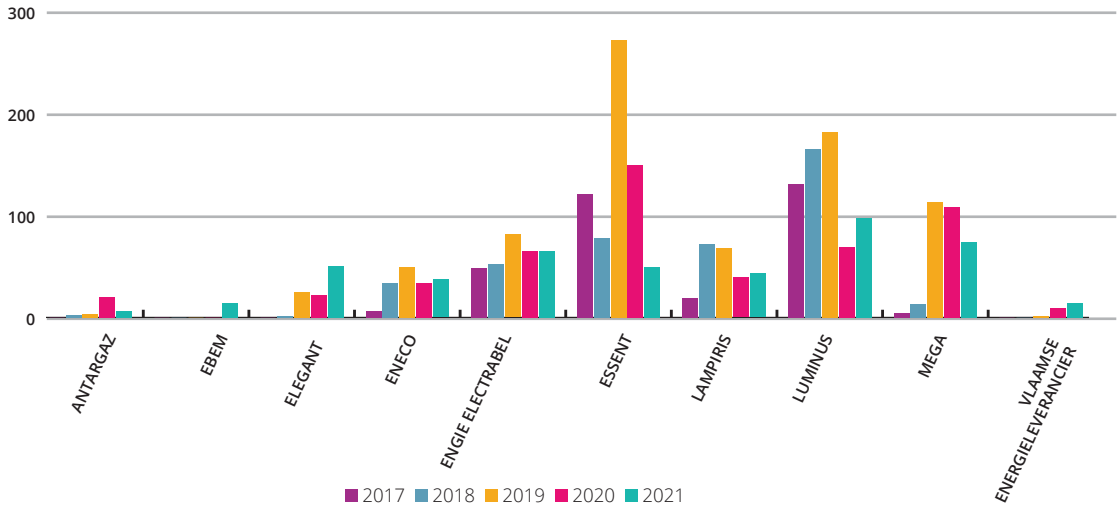
Depuis le 7 décembre 2021 (faillite de VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER), le Service de Médiation a encore reçu plus de 180 demandes de remboursement de fonds d'anciens clients. La procédure de faillite est toutefois une procédure légale à la suite de laquelle le Service de Médiation de l'Énergie ne peut plus poursuivre le traitement de ces plaintes ou demandes. Par conséquent, nous n'avons pas d'autre choix que de renvoyer les anciens clients de VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER vers les curateurs désignés par le Tribunal de l'entreprise de Bruxelles. On ne sait pas encore si les clients dupés récupéreront leur argent et quand cela ce fera-t-il. Cela dépend de la manière dont la faillite est traitée, mais nous recommandons certainement à ces anciens clients de faire une déclaration de créance en tant que créanciers via le site web www.regsol.be.

CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

CHANGEMENT NON SOUHAITÉ (2021)



ÉVOLUTION DE 2017 À 2021 : CHANGEMENT NON SOUHAITÉ

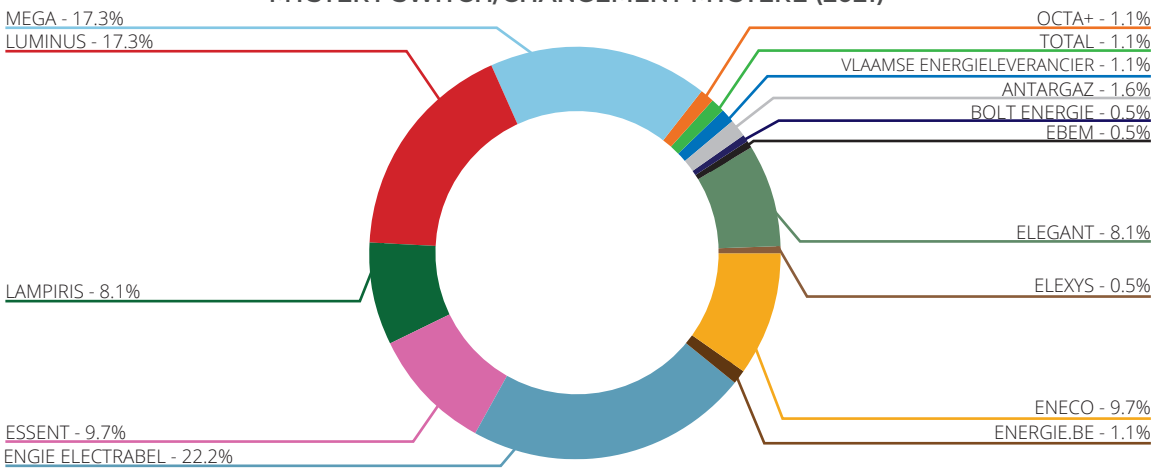




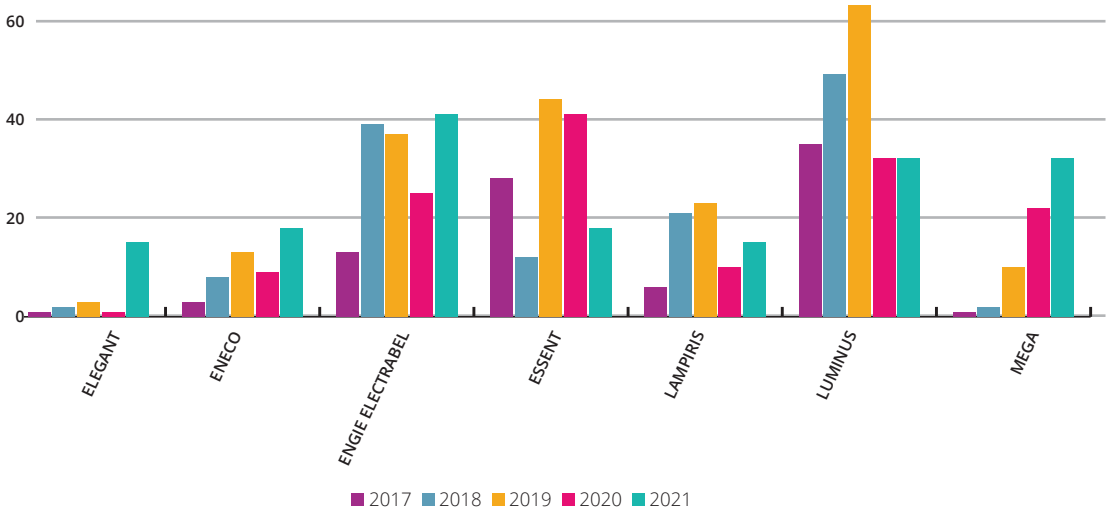
Un problème supplémentaire provoqué par des pratiques de vente trompeuses ou agressives à distance ou en dehors de l'entreprise auquel le client est confronté est celui du changement non souhaité de fournisseur. Cela se produit, par exemple, lorsque – dans le cadre de contrats d'énergie résidentiels – 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 énergétiques professionnels, dans lesquels aucun droit de rétractation n'est accordé au client final professionnel. LUMINUS, avec ESSENT, qui a été acquis en 2021, est le leader dans ce domaine. Outre les démarches administratives et parfois longues que doivent effectuer les clients finals pour annuler le changement non souhaité, un problème supplémentaire se pose également lorsque l'ancien fournisseur ne souhaite pas rétablir l'ancienne relation contractuelle et que les clients finals sont donc confrontés à un nouveau contrat d'énergie plus coûteux.

Cependant, les sanctions sont claires. L'Accord des consommateurs prévoit, en cas d'infractions aux dispositions relatives à la vente à distance, y compris par téléphone, et aux ventes conclues hors établissement, le remboursement immédiat au consommateur de toutes les factures qu'il a payées et, en outre, le rétablissement immédiat du consommateur dans son ancienne relation contractuelle. L'ancien fournisseur d'énergie reprend le consommateur gratuitement, aussi rapidement que les possibilités techniques le permettent.

MYSTERY SWITCH/CHANGEMENT MYSTÈRE (2021)



ÉVOLUTION DE 2017 À 2021 : MYSTERY SWITCH/CHANGEMENT MYSTÈRE



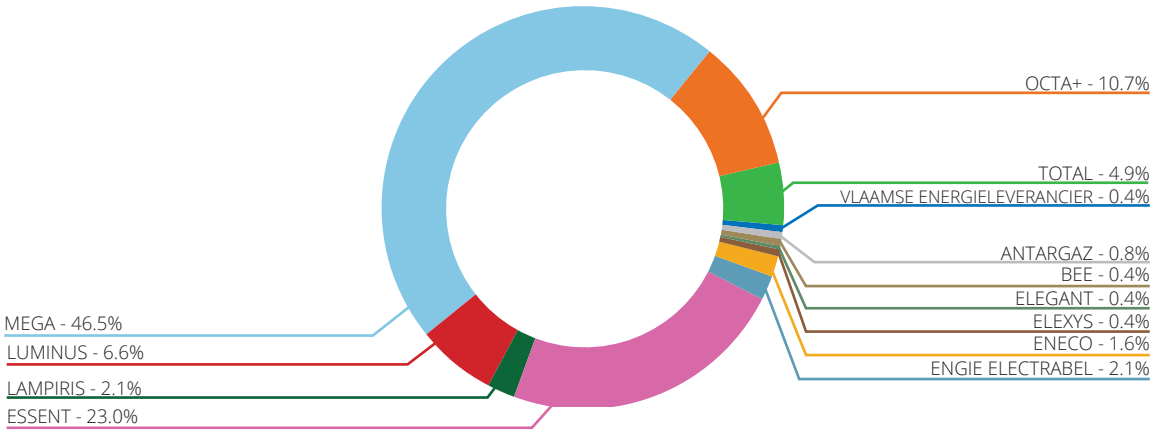


Dans le cas d'un « mystery switch » (changement mystère) ou d'une reprise de contrôle abusive, le client est repris par un autre fournisseur d'énergie à son insu et sans raison valable. La cause d'un changement abusif de fournisseur est généralement une erreur dans le(s) code(s) EAN. Elle est établie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

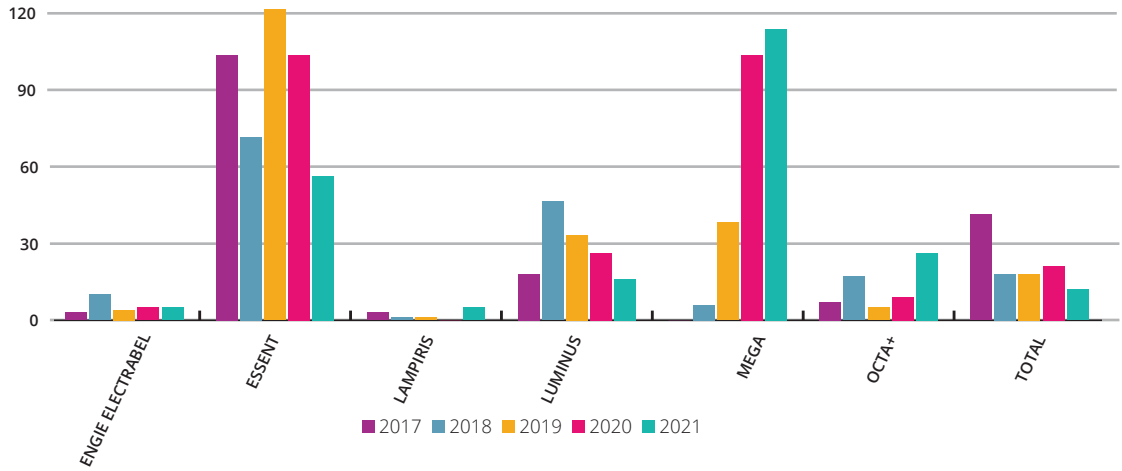
De telles situations ont été signalées environ 185 fois en 2021 et sont généralement aussi rectifiées dans un délai raisonnable. À la base, il y a souvent une erreur administrative dans laquelle un fournisseur lie le nom et l'adresse d'un (nouveau) client à un code EAN (European Article Numbering), à 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 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 de contrôle 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 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 (2021)



ÉVOLUTION DE 2017 À 2021 : 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, ce problème sera partiellement résolu 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 au maximum 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 domestiques, 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. Une autre pratique consiste à proposer des réductions lors de la souscription du contrat d'énergie où ces réductions ne sont accordées qu'à l'expiration du terme du contrat d'énergie convenu, de sorte que la réduction n'est pas accordée en cas de départ anticipé ou de résiliation anticipée.

Le Service de Médiation de l'Énergie a déjà reçu 964 plaintes à ce sujet et envoyé 280 recommandations, dont 10 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 des consommateurs, 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.

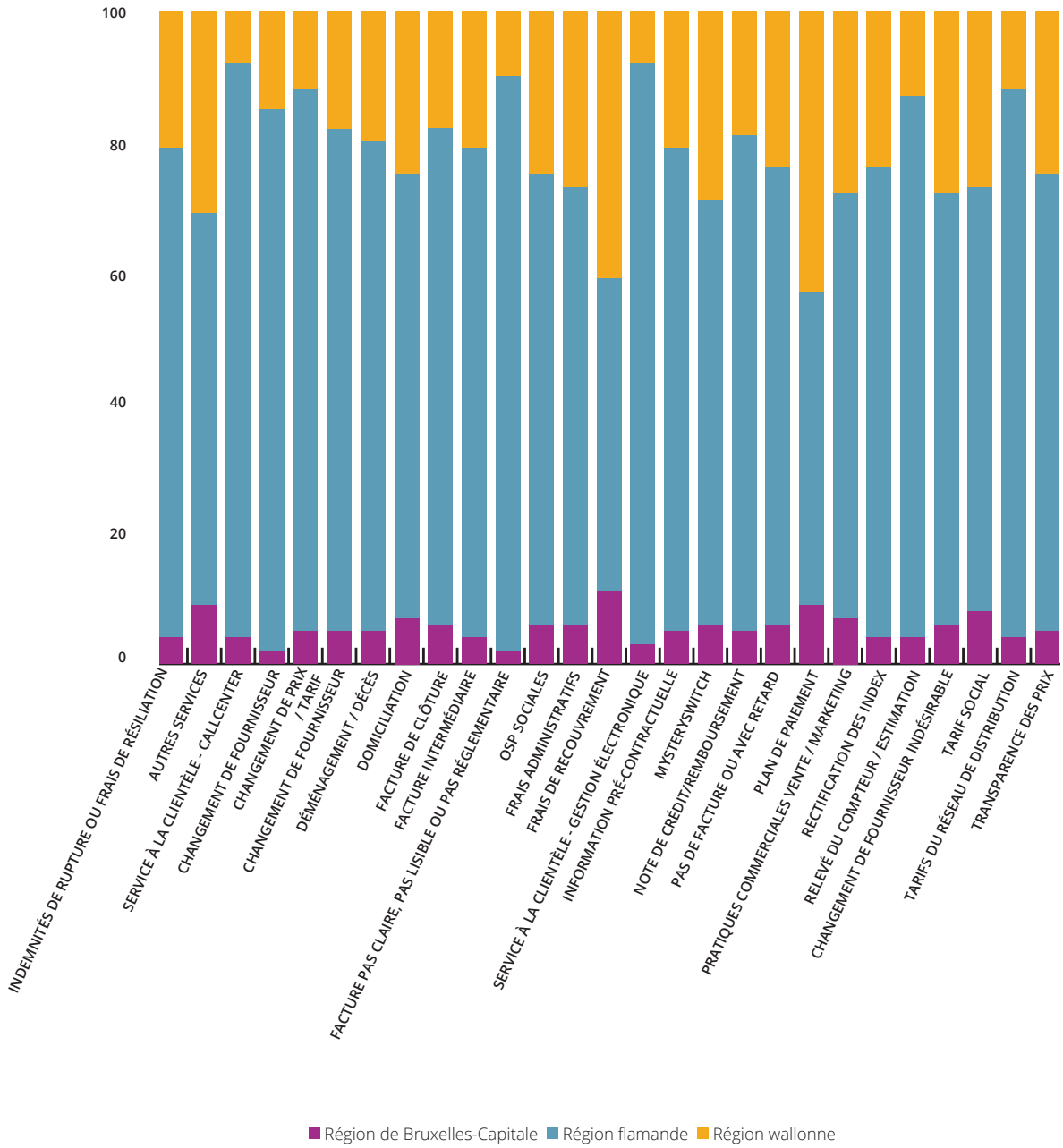
NOMBRE DE LITIGES RELATIFS AUX INDEMNITÉS FIXES PAR FOURNISSEUR ET PAR EXERCICE	ESSENT	LUMINUS	MEGA	OCTA+	TOTAL
2015	45	0	0	8	53
2016	102	1	3	5	111
2017	91	11	0	4	106
2018	66	33	6	13	120
2019	111	24	38	4	177
2020	80	19	103	8	210
2021	40	9	113	25	187
TOTAL	**535**	**97**	**263**	**67**	**964**



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 sociaux, tels que l'application du tarif social sont, à leur tour, plus fréquents en Région wallonne. Ce n'est pas le cas des obligations de service public écologiques, au sujet desquelles il y a eu beaucoup plus de plaintes en Flandre en raison des conséquences de l'arrêt de la Cour constitutionnelle sur les propriétaires de panneaux solaires avec un compteur numérique. En raison du relevé obligatoire (estimation) des compteurs au 1er mars 2021 et de la suppression à partir de cette date du compteur virtuel inversé, ces propriétaires ont exprimé leur mécontentement quant au relevé obligatoire intermédiaire des compteurs par FLUVIUS et à l'impact sur les tarifs du réseau de distribution avec la facturation d'un tarif prosumer jusqu'au 1er mars 2021 et des tarifs du réseau pour l'électricité achetée à partir du 1er mars 2021. 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 COMPTEUR

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 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 dans son point de vue au Service de Médiation 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'information au gestionnaire du réseau de distribution. Finalement, le gestionnaire du réseau de distribution effectue une correction et un nouveau calcul sur la base des données du nouveau compteur, et une nouvelle facturation est 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 (numéro 2C). Après réception des premières factures payées, il en ressort que celles-ci concernaient le commerce situé dans l'immeuble (numéro 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 cinq mensualités payées par Monsieur H.



PRATIQUES DE VENTE

Contrat établi par téléphone

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur D. conteste le contrat établi par le fournisseur d'énergie lors d'une conversation téléphonique.

RÉSULTAT

L'entreprise d'énergie a indiqué que Monsieur D. a été contacté par un de leur partenaire pour souscrire un nouveau contrat. L'offre de contrat a été envoyée par e-mail et Monsieur D. aurait confirmé le contrat par mail.

Le Service de Médiation a rappelé au fournisseur que Monsieur D. indique qu'il n'a jamais marqué son accord sur ce contrat. Comme spécifié dans l'Accord des consommateurs, en cas de vente par téléphone, une confirmation du consommateur doit avoir lieu.

L'entreprise d'énergie indique qu'il y a eu confirmation en ligne et que Monsieur D. a cliqué sur le bouton « j'accepte le contrat ». Or, s'agissant d'une signature électronique, l'Accord des consommateurs indique qu'en cas de contestation, il incombe au fournisseur d'énergie de fournir la preuve de l'identité du consommateur, de son consentement et de l'intégrité du contrat auquel le consommateur a souscrit.

Suite aux demandes de preuve, l'entreprise d'énergie a décidé de créditer les factures au nom de Monsieur D. et la société de recouvrement en a été informé.

Contrat établi par un courtier en énergie

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Madame D. conteste son changement de fournisseur d'énergie (via un courtier en énergie) et indique avoir envoyé un email indiquant qu'elle n'acceptait pas la proposition du courtier en énergie de passer chez un autre fournisseur.



RÉSULTAT

Le fournisseur d'énergie s'est contenté d'indiquer avoir reçu un mandat de leur partenaire qui leur donne le droit de signer un contrat pour ce client.

Le Service de Médiation a donc pris contact avec le courtier en énergie au sujet dudit courriel refusant le changement de fournisseur. Suite à notre demande, le courtier en énergie a indiqué avoir fait le nécessaire pour le client et qu'il ne doit pas payer les factures.

Changement de fournisseur non souhaité

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur F. a reçu un mail du gestionnaire de réseau de distribution lui demandant de relever les compteurs en vue de son changement de fournisseur. Il a donc contacté le fournisseur d'énergie qui lui a dit que le délai de rétractation était dépassé.

RÉSULTAT

L'entreprise d'énergie a entrepris les démarches nécessaires afin de régulariser la situation. Une demande de Mystery Switch a été lancé et l'ancien fournisseur a repris la livraison. En ce qui concerne la facturation, les factures ont été annulées. Aucun montant ne sera réclamé pour la période du 01/04/2021 au 05/05/2021.

Droit de rétractation

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Madame G. conteste le contrat du fournisseur d'énergie. En effet, celle-ci indique avoir établi un contrat par internet le 30/08/2020 et envoyé un courriel de rétractation le 08/09/2020.

RÉSULTAT

L'entreprise d'énergie a indiqué que d'un point de vue technique, il n'était pas possible d'annuler un customer switch (changement de client).

Le Service de Médiation est revenu auprès de l'entreprise d'énergie en lui rappelant que le délai de rétractation est prévu par l'accord des consommateurs et par le Code de Droit Economique. Le Service de Médiation ne comprend dés lors pas leur impossibilité technique.

L'entreprise d'énergie a dés lors fait le nécessaire et a introduit une procédure en interne afin d'annuler toutes les factures.



AUTRES PRODUITS ET SERVICES

Services complémentaires

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur P. a un contrat de maintenance avec la société X. par l'intermédiaire de son fournisseur d'énergie.

L'entretien biennal a lieu le 12 octobre 2020, mais le 5 novembre, Monsieur P. signale à son fournisseur d'énergie que la chaudière fait un bruit inquiétant depuis l'entretien. L'entreprise X. vient vérifier cela immédiatement et constate que l'installation de la chaudière n'a pas été faite correctement. Bien que le test de résistance associé à la maintenance ait provoqué le bruit, la mauvaise installation en serait la cause. Le montant de la réparation nécessaire s'élèverait à 407,32 euros (TVA comprise). De plus, l'entreprise X. facture 125 euros de frais d'intervention supplémentaires pour l'établissement d'un cahier des charges.

Le client informe alors le Service de Médiation que la chaudière a déjà 15 ans, et a fait l'objet d'un entretien tous les deux ans. Aucune remarque n'a jamais été formulée par les installateurs précédents. C'est pourquoi le Service de Médiation a demandé au fournisseur d'énergie si des remarques avaient été formulées concernant l'installation elle-même lors de la maintenance du 12 octobre 2020.

RÉSULTAT

L'entreprise X. procède alors gratuitement à une nouvelle vérification. Le technicien constate que la chaudière a fait l'objet d'un réglage lors du précédent entretien car les valeurs s'écartaient trop de la norme. On soupçonne maintenant que ce réglage a été à l'origine du problème. Il a été procédé à un nouveau réglage après quoi la chaudière n'a plus fait de bruit gênant.

Le fournisseur d'énergie a annulé les surcoûts des interventions et la chaudière n'a plus présenté aucun problème.

Services complémentaires

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Madame X. a un contrat de maintenance avec son fournisseur d'énergie pour son installation de chauffage .

En janvier 2021, l'entreprise Y. effectue l'entretien du brûleur à gaz pour le compte du fournisseur et l'installation est approuvée, sans commentaires. Cependant, immédiatement après le départ de l'entreprise Y., l'installation se met en mode sécurité. Une nouvelle intervention montre par la suite que le mécanisme d'allumage doit être remplacé tous les deux ans, ce qui n'a pas été fait lors de l'entretien.

Madame X. est prête à payer la pièce de rechange, mais pas les frais supplémentaires de réparation et d'intervention.

RÉSULTAT

Le fournisseur d'énergie reconnaît que les surcoûts ont été occasionnés par la négligence de l'entreprise Y. et annule les frais d'intervention et de déplacement, pour un total de 125 euros.

Thermostat intelligent

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur D. conteste le fonctionnement du thermostat installé et estime que celle-ci lui a fait consommer inutilement du gaz.

RÉSULTAT

Après de nombreux échanges sur les problèmes reconcentrés par Monsieur D. à propos de l'utilisation du thermostat, le fournisseur d'énergie a décidé de reprendre l'ensemble du matériel et remplacer l'ancien thermostat à leurs frais.

Ensuite, le fournisseur a annulé, sans facturation de la valeur résiduelle, le contrat. Afin de clôturer ce dossier, un geste commercial d'un montant de 300,00 euros a été proposé et accepté par Monsieur D.



Thermostat intelligent

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Madame C. conteste l'installation du thermostat qui n'a jamais été terminée et ne remplit pas les fonctions prévues dans le contrat de location (l'appareil est incapable de remplir sa fonction de suivi de la consommation électrique photovoltaïque et de gaz à cause de problèmes de capteur). La plaignante refuse donc de payer le montant de 226 euros réclamé pour le thermostat .

RÉSULTAT

Le fournisseur a premièrement indiqué que Madame C. a été informé directement de la non-possibilité de placer l'appareil Solar et donc de suivre ses consommations photovoltaïques. Elle a tout de même choisi de laisser placer le thermostat avec ses nombreuses autres fonctionnalités.

Madame C. a cependant précisé que quand le technicien est venu placer le thermostat, il a dit que, vu la spécificité de leur compteur, il y allait avoir une nouvelle intervention pour le suivi de la consommation photovoltaïque. Après plusieurs semaines, ils ont annoncé qu'ils ne pouvaient pas répondre à leur besoin. Madame C. n'a donc pas été informé au moment de l'installation du thermostat.

Suite à ces commentaires, l'entreprise d'énergie a décidé de laisser tomber la dette de Madame C.

Facture pour un thermostat intelligent

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur M. conteste la facture de 192,89 euros réclamé par son fournisseur pour le thermostat intelligent qu'il n'a jamais utilisé.

RÉSULTAT

L'entreprise d'énergie inique que Monsieur M. a été client pendant près de dix ans, ce pour quoi le fournisseur l'en remercie et veut donc lui éviter tout dérangement.

Ainsi, puisque Monsieur M. indique que le thermostat est encore dans son emballage d'origine, le fournisseur accepte que le paquet lui soit renvoyé. Le fournisseur annulera donc la facture résiduelle dès que Monsieur M. aura transmis la preuve d'envoi du colis.

Contrat d'entretien chaudière

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur R. conteste le contrat d'entretien chaudière et n'avoir jamais demandé un contrat de ce genre.

Monsieur R. est locataire et indique qu'il a appelé l'entreprise pour effectuer l'entretien mais que cela doit être facturé au propriétaire.

RÉSULTAT

Suite à différents échanges, il apparait que la société de logement de Monsieur R. est sous contrat avec une filiale du fournisseur pour l'entretien de la chaudière.

Cependant, selon le fournisseur, Monsieur R. aurait contacté le fournisseur afin de bénéficier d'un contrat d'entretien. L'entreprise d'énergie a indiqué le contrat d'entretien a été fait via web le 01/09/2020 et l'entretien a été effectué le 21/10/2020.

Il était de la responsabilité de Monsieur de savoir que la société de logement soit sous contrat avec le filiale du fournisseur. Pour le fournisseur, il est toujours loisible à Monsieur R. de faire part de cette situation auprès de son propriétaire et de trouver un arrangement avec celui-ci.

Le Service de Médiation est néanmoins revenu vers le fournisseur en lui demandant la raison de cet entretien.

En effet, le contrat du plaignant date du 1er septembre 2020 et indique un délai de rétractation de 14 jours et il y a dans la plainte un mail du 8 septembre 2020 indiquant qu'il ne souhaite pas du contrat (droit de rétractation).

Suite à notre retour, l'entreprise a dés los procédé à l'annulation de la facture de 167,90 euros et le contrat a été également annulé.



Frais pour déplacements inutiles

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur B. a fait appel au service dépannage de son fournisseur car il avait un code d'erreur sur sa chaudière. Monsieur B. conteste la facture pour déplacement envoyé par son fournisseur.

RÉSULTAT

L'entreprise d'énergie a indiqué que leur technicien s'est déplacé et a analysé les problemès de la chaudière. Au moment d'une demande de dépannage par un client, leurs agents communiquent les frais pour le déplacement et la main d'œuvre. Cette communication fait partie de leur script.

Monsieur B. a donc été facturé pour le déplacement du technicien et 30 minutes de main d'œuvre. La facture de 115 euros reste donc due.

Suite à ces information, le Service de Médiation a rappelé que selon le code de droit, c'est à l'entreprise d'informer le consommateur de manière claire et compréhensible. De plus, la charge de la preuve du respect des obligations d'information incombe à l'entreprise.

Si leur service ne peut prouver le respect des obligations d'information concernant les frais, il nous semble qu'il y a donc la place pour une proposition de compromis.

L'entreprise d'énergie a indiqué que les frais sont communiqués au moment d'appel du client mais qu'afin de pouvoir clôturer ce dossier, ils proposent une note de crédit pour le déplacement de 70 euros. La proposition a été acceptée par Monsieur B.

INFORMATION PRECONTRACTUELLE

L'application des réductions dans un contrat

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur E. conteste l'absence de réduction sur sa facture alors qu'il avait souscrit avec une réduction de 250 euros pour l'électricité et 340 euros pour le gaz.

RÉSULTAT

L'entreprise d'énergie a indiqué qu'il y a eu une confusion dans les différents contrats souscrits et que c'est pour cela qu'il s'est retrouvé avec un contrat fixe sans réductions.

L'entreprise d'énergie a donc appliqué les réductions sur le contrat manuellement et les factures de décompte ont été recalculées. Un solde de 591,80 euros en faveur du client a été remboursé.

CONDITIONS CONTRACTUELLES

Prolongation/renouvellement du contrat d'énergie

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Par l'intermédiaire d'un représentant, M. X. a signé, en mars 2020, avec son fournisseur d'énergie existant un renouvellement de contrat avec des tarifs plus avantageux. Cependant, en septembre 2020, le client s'aperçoit que son ancien contrat - avec des tarifs plus élevés - a apparemment été reconduit tacitement et que le nouveau contrat n'a donc pas été débuté.

RÉSULTAT

Dans un premier temps, le Service de Médiation a obtenu du fournisseur concerné une nouvelle offre, avec des tarifs encore plus élevés que ceux de mars 2020. Après une nouvelle médiation, une proposition finale a été faite dans laquelle les tarifs de mars 2020 sont tout de même appliqués et où aucuns frais fixes ne seront facturés pour l'électricité. Le client accepte et le contrat est exécuté avec effet rétroactif à partir du 1er janvier 2021. De plus, le contrat initial devant prendre effet à partir d'octobre 2020, le fournisseur accepte de faire un geste commercial de 100 euros.



LES PRIX ET TARIFS (SOCIAUX)

Tarifs sociaux en cas de systèmes de chauffage collectif au gaz naturel

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Une agence immobilière sociale loue plusieurs appartements chauffés avec un système de chauffage collectif au gaz naturel et pour lequel un contrat de fourniture a été conclu avec un fournisseur d'énergie en octobre 2020. Les locataires ayant droit au tarif social (bénéficiaires de la catégorie 4), l'agence immobilière sociale a ensuite introduit une demande d'application de ce tarif auprès du fournisseur d'énergie.

Le fournisseur d'énergie n'a pas donné suite à cette demande. L'agence immobilière sociale a introduit une plainte auprès du Service de Médiation.

RÉSULTAT

Le fournisseur d'énergie a pris les mesures nécessaires pour adapter le contrat de gaz naturel au tarif social dès la date de début.

Application du tarif social

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Madame M. conteste la non-application du tarif social. Le fournisseur affirme, quant à lui, avoir reçu de la part du CPAS un document incorrect ne permettant pas l'application du tarif social.

Le Service de Médiation a envoyé au fournisseur la confirmation transmise par le SPF ECONOMIE attestant d'un droit au tarif social en faveur de Madame M. pour 2019 et 2020.

Par ailleurs, le fournisseur affirme que la souscription du contrat ,traitée par l'un de ses partenaires, n'a pas été conclu selon les instructions que le fournisseur a donné à tous ces partenaires c'est-à-dire ne pas vendre à des personnes âgées, à des personnes qui ne parlent pas la langue ou qui ne peuvent pas prendre des décisions avec compétence, à des personnes âgées de moins de 18 ans, etc ...

RÉSULTAT

Le fournisseur a abandonné la dette réclamée de 603,52 euros.

Application du tarif social

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Madame S. souhaite obtenir le tarif social pour les années 2016 à 2019.

Le fournisseur reconnait avoir reçu les attestations pour l'octroi du tarif social pour ces années.

Cependant, le tarif social n'a pas été octroyé étant donné que l'adresse de consommation et l'adresse reprise sur les attestations sont discordantes (numérotations divergentes).

Le gestionnaire de réseau a renuméroté le point de fourniture.

Grâce à la renumérotation du point de fourniture, le fournisseur a fait les redressements nécessaires.

RÉSULTAT

Le tarif social a été octroyé à partir du 01/10/2016 . Le redressement effectué par le fournisseur a permis un remboursement de 74,68 euros pour 2016.

Pour 2017-2018, Madame S. a bénéficié d'un remboursement de 649,12 euros.

Pour 2019, Madame S. a bénéficié d'un remboursement de 330,96 euros.



PROBLÈMES DE FACTURATION

Processus de facturation

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Fin 2019, Monsieur X. change de fournisseur. Cependant, en novembre 2020, l'ancien fournisseur facture encore un montant de 431,38 EUR au tarif prosumer pour la période allant du 24 octobre 2018 au 31 octobre 2019.

Dans le traitement de la plainte en première ligne, le fournisseur d'énergie indique au client que cela est dû à la facturation tardive de la part du gestionnaire du réseau de distribution. Un plan de paiement est proposé comme solution. Monsieur X. a suivi ce plan de remboursement, mais il reçoit néanmoins par la suite une lettre recommandée concernant le solde restant dû.

Le gestionnaire du réseau de distribution confirme au client que la facturation du tarif prosumer a été transmise au fournisseur dans les délais.

RÉSULTAT

Le fournisseur d'énergie annule les frais. Le fournisseur d'énergie est tenu d'établir une facture de rectification dans les 12 mois s'il dispose de toutes les données nécessaires et s'il a signé l'accord des consommateurs.

Facturation à partir de la date de la faillite

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Madame D. n'est pas d'accord avec les factures émises et contacte dès lors son fournisseur. N'ayant pas reçu la réponse qu'elle espérait, elle a introduit une plainte auprès du Service de Médiation.

La cliente constate que la consommation relative à la période précédant la date de la faillite lui est facturée et demande au fournisseur d'établir un décompte correct.

Le fournisseur prétend que la procédure en cas de faillite n'est pas applicable car Madame D. est enregistrée en tant que cliente résidentielle. Le curateur aurait également omis de fournir les informations nécessaires concernant la faillite.

Le Service de Médiation a transmis au fournisseur un certificat attestant que Madame D. avait été déclarée personnellement en faillite. Il en résulte qu'une partie de l'énergie facturée, à savoir celle relative à la consommation avant la date de la faillite, revenait à la masse de la faillite. Le montant dû pour cette partie de la consommation ne pouvait donc pas être payé avant que l'on procède à la liquidation et à la répartition dans le cadre de la procédure de faillite. Pour la consommation facturée, considérée comme une dette de la masse faillie et qui est maintenant devenue exigible, la facturation à Madame D. ne pouvait commencer qu'à partir de la date de la déclaration de faillite.

Par conséquent, le Service de Médiation a demandé que la facturation ne commence qu'à partir de la date de la déclaration de faillite. Tant que cela n'était pas réalisé,Madame D. n'était pas en mesure d'effectuer le paiement sans contrevenir aux règles en matière de concours des créanciers en cas de faillite.

RÉSULTAT

Le fournisseur indique au Service de Médiation qu'il reconnaît l'erreur dans la facturation et a commencé la facturation à partir de la date de la déclaration de faillite.

Facturation après le déménagement

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Madame S. conteste les factures intermédiaires établies jusqu'en novembre 2020 alors que sa clôture a été communiquée le 5 août 2018. Madame attend donc l'annulation de ces factures intermédiaires et l'établissement de son décompte final.

RÉSULTAT

Le fournisseur confirme n'avoir pas traité le document de déménagement à temps et a pris à sa charge, à titre de geste commercial, les frais des factures dont la clôture pour un montant total de 193,64 euros. Aucun solde n'a donc été réclamé à Madame S.



PROBLÈMES DE PAIEMENT

Problèmes de paiement

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

En raison de la crise du coronavirus, une entreprise de restauration est obligée depuis mi-octobre 2020 de fermer et de limiter ses activités à la vente à emporter, ce qui entraîne un chiffre d'affaires très limité. Étant donné la réception d'une facture élevée, l'entreprise demande au fournisseur d'énergie de convenir d'un plan de remboursement. Ce dernier marque son accord, moyennant un surcoût de frais de dossier de 314 euros. L'entreprise de restauration juge ce coût trop élevé et introduit une plainte auprès du Service de Médiation, en lui demandant si un tel coût est proportionné.

RÉSULTAT

Le Service de Médiation demande au fournisseur d'énergie d'expliquer la composition de ce coût et si ce coût figure dans les conditions générales. Le fournisseur d'énergie reconnaît que ce coût doit encore être stipulé dans les conditions générales. Par ailleurs, le fournisseur fait référence à la nature forfaitaire du coût de 65 euros par mois.

Le Service de Médiation précise que les conditions générales ne mentionnent pas encore de montant forfaitaire, et que par conséquent ce coût ne peut pas encore être appliqué. De plus, un montant de 65 euros par mois semble élevé. C'est pourquoi le Service de Médiation a demandé au fournisseur d'apporter la preuve du préjudice réel.

Le fournisseur d'énergie réagit ensuite et précise que le client a quand même décidé de payer le montant total, afin d'éviter les frais de dossier élevés.

Frais de recouvrement

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur D. estime qu'en raison d'erreurs de facturation commises par le fournisseur, son dossier a été transmis à tort à l'huissier. Ensuite, il introduit une plainte auprès du Service de Médiation.

Après avoir obtenu une explication du fournisseur sur la facturation, le Service de Médiation a également fourni une explication complémentaire à Monsieur D. De plus, le Service de Médiation a demandé au fournisseur de récupérer ce dossier auprès de l'huissier, et ce sans frais.

RÉSULTAT

Le fournisseur a signalé qu'il a fait supprimer les frais supplémentaires et que le dossier a également été récupéré auprès de l'huissier, y compris les frais.

Frais de rappels

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur P. conteste le non-remboursement de la somme de 80,16 euros. Il souhaite obtenir les intérêts pour le retard de cette note de crédit.

La différence entre 80,61 euros et 30,45 euros, soit un montant de 50,16 euros a servi à apurer des frais de rappels selon le fournisseur.

Le fournisseur affirme que le solde de 80,61 euros est dû étant donné que des frais supplémentaires ont été générés suite à l'envoi de son dossier auprès de la société de recouvrement.

Le Service de Médiation rappelle, à ce propos et conformément à la loi du 20 décembre 2002, que les frais réclamés par l'huissier/ société de recouvrement ne peuvent comprendre :

- De frais de sommation ainsi que des frais de port ;
- Des frais de renseignement
- Des droits de recette majorés lorsque le débiteur paie en plusieurs versements,
- Des frais de dossiers et de frais de débours.

Il est, par conséquent, interdit d'encaisser des montant non prévus ou non légalement autorisés.

RÉSULTAT

Le montant de 30.45 euros a été remboursé en date du 20/11/2020.

Le fournisseur a débloqué la différence et un nouveau montant de 50.16 euros a été remboursé à Monsieur P.



Prescription

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Madame U. reçoit de la part d'un bureau de recouvrement, un courrier datant du 17/12/2020 l'informant d'une présumée dette réclamée par son fournisseur d'un montant de 700,90 euros.

Le solde ouvert sur cette situation de compte s'élève à 607,70 euros, ce que Madame U. conteste parce que la dette date de l'année 2012 et il n'est plus possible à Madame U. d'effectuer la moindre vérification ni d'obtenir les extraits de comptes bancaires attestant de ses paiements.

Les explications fournies par le fournisseur pour réclamer le solde ouvert sur base de factures datant de 2012 sont unilatérales et ne peuvent plus être vérifiées.

La prescription conformément à l'article 2277, alinéa 1 du Code civil est avérée dans ce dossier.

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

Par ailleurs, la position du fournisseur d'énergie est également déterminante car étant le créancier principal, il est tenu de s'assurer de vérifier la prescription , avant de mandater un huissier pour la récupération de la créance. Il doit notamment indiquer que la dette dont il réclame le paiement est susceptible d'être prescrite.

RÉSULTAT

La dette présumée dans le dossier de Madame U. ne peut plus faire l'objet d'un recouvrement.

Avant le 17/12/2020, Madame n'avait pas connaissance de la présumée dette de 700,90 euros.

Prescription d'une partie de la facturation

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur D. conteste un montant de 5.656,05 euros réclamé par un bureau de recouvrement. Ce montant correspond à des factures liées à la période de consommation allant du mai 2010 à août 2018. Monsieur D. signale qu'il a quitté l'habitation concernée en date du 1er janvier 2011.

RÉSULTAT

Le fournisseur confirme que Monsieur D. n'a jamais communiqué son déménagement et que l'adresse concernée n'a pas été reprise par un tiers avant août 2018. En absence de preuve comme quoi le déménagement a bien été communiqué au fournisseur, Le Service de Médiation n'a pas pu obtenir de correction de la facturation. Maintenant, vu que les factures réclamées portent sur la période allant de mai 2010 à septembre 2018, le fournisseur a confirmé la bonne prescription des factures réclamées avant avril 2016 car elles avaient plus de 5 ans. Le solde ouvert est donc passé de 5.656,05 euros à 180,69 euros.

CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

Indemnité de rupture - client professionnel

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Lors d'un changement de fournisseur de gaz, un client professionnel reçoit une demande de versement d'une indemnité d'un montant de 2.375 euros du fait qu'il n'aurait pas respecté la durée du contrat selon le fournisseur.

Le client pensait pourtant pouvoir changer de fournisseur sans frais et demande des informations au Service de Médiation.

RÉSULTAT

Il ressort d'un examen plus approfondi de la consommation historique du client qu'il consomme moins de 100 MWh de gaz naturel par an. Sa consommation était de 94,5 MWh en 2018, 93,1 MWh en 2019 et 88,1 MWh en 2020.

Étant donné que la législation prévoit que les PME ayant une consommation annuelle de gaz



naturel inférieure à 100 MWh peuvent changer de fournisseur gratuitement moyennant un préavis d'un mois, le Service de Médiation a demandé au fournisseur de créditer l'indemnité. Le fournisseur y a finalement consenti.

Indemnité de rupture - client professionnel

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Un client professionnel dispose de 8 points d'accès différents. Il change de fournisseur pour 7 des 8 points d'accès le 01/01/2021. Pour 1 point d'accès, le client ne change pas encore de fournisseur car le contrat avec son ancien fournisseur court encore jusqu'au 01/12/2022.

Le nouveau fournisseur reprend néanmoins par erreur tous les points d'accès du client. En conséquence, le client se voit facturer une indemnité de rupture de plus de 46 000 euros par son ancien fournisseur pour résiliation anticipée du contrat.

L'ancien fournisseur n'est disposé à annuler l'indemnité de rupture que si le client signe un nouveau contrat. Le nouveau contrat proposé par le fournisseur, en revanche, contient des tarifs plus élevés que le contrat initial. Or, le client se trouve devant le fait accompli et n'a d'autre choix que d'accepter le nouveau contrat.

Le client juge cette attitude incorrecte et introduit une plainte auprès du Service de Médiation.

RÉSULTAT

Le Service de Médiation a fait remarquer à l'ancien fournisseur que la résiliation anticipée par le client était due à un tiers et a donc été faite malgré lui. Le client n'avait pas signé de contrat avec son nouveau fournisseur pour le point d'accès concerné pour lequel une indemnité de rupture était facturée.

Le Service de Médiation a également informé l'ancien fournisseur que les conditions du contrat stipulent que l'indemnité de rupture ne peut être facturée que si le contrat est résilié par le client :

En cas de résiliation irrégulière ou prématurée du Contrat dans la période de 12 mois avant l'expiration de la durée convenue du Contrat par le Client, le Client se verra facturer des frais de résiliation forfaitaires égaux à la consommation de gaz et/ou d'électricité des trois mois de consommation les plus élevés, payables au Prix du Fournisseur. Dans tous les autres cas, le Client qui résilierait de façon irrégulière ou intempestive devra au Fournisseur une indemnité forfaitaire de rupture égale à la consommation de gaz et/ou d'électricité des six mois les plus consommateurs calculée au Prix du Fournisseur. Le fournisseur peut réclamer une indemnité plus élevée à condition qu'il prouve que son préjudice était supérieur à l'indemnité prévue au présent paragraphe.

Étant donné que la résiliation du contrat n'est pas due au client mais au nouveau fournisseur, le Service de Médiation a demandé d'appliquer les tarifs et la date de fin du contrat initial. Après plusieurs contacts, le fournisseur s'est finalement montré disposé à le faire, ce qui s'est traduit par un avantage financier de 1.478 euros pour le client.

COMPETENCES REGIONALES

Rectification des tarifs de distribution

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Madame N. conteste la facture de gaz reçue d'un montant de 3.182,71 euros qu'elle trouve trop élevée pour son logement.

RÉSULTAT

Le fournisseur confirme que la facture est élevée suivant les coûts de distribution facturés. Le fournisseur confirme que pour 2019 le tarif de distribution T4 était d'application (le tarif T4 s'applique aux clients dont la consommation annuelle se situe dans la tranche au-dessus de 1.000.000 kWh/an) et que depuis 2020, le tarif T2 est bien appliqué (tranche de consommation allant de 5.001 à 150.000 kWh/an). Suivant la consommation réelle de la cliente qui se situe entre 5.001 et 150.000 kWh, le gestionnaire de réseau de distribution a rectifié le Tarif de distribution pour 2019 en T2. Le fournisseur a ainsi pu annuler la facture contestée



d'un montant de 3.182,71 euros afin de la remplacer par une nouvelle facture d'un montant de 958,97 euros.

Rechargements compteur à budget

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur C. conteste le montant élevé de son décompte alors qu'il recharge son compteur à budget.

RÉSULTAT

L'entreprise d'énergie a indiqué que le décompte était élevé car il s'agit d'une période hivernale et que seul un montant de 30 EUR de recharges a été déduit.

Le Service de Médiation a donc pris contact avec le gestionnaire de réseau de distribution.

Ce dernier a indiqué que le changement de fournisseur n'avait pas été inscrit dans leurs systèmes et les informations partaient vers l'ancien fournisseur de Monsieur C.

Les adaptations ont été faites et les 6 paiements entre le 08.01.2020 et le 30.03.2020 pour un montant total de 230 euros ont été transmis chez le bon fournisseur d'énergie.

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 2021, le Service de Médiation a formulé un total de 99 recommandations. Ces dernières portaient sur les sujets suivants :

- *facturation de la redevance fixe comme indemnité de rupture (dissimulée) (56 recommandations, dont 45 adressées à MEGA, 5 à OCTA+, 4 à ESSENT et 2 à LUMINUS)*
- *conditions contractuelles et/ou informations précontractuelles (8 recommandations, dont 5 adressées à MEGA, 2 à LAMPIRIS et 1 à ENGIE ELECTRABEL)*
- *problèmes de facturation (6 recommandations, dont 2 adressées à ENGIE ELECTRABEL, 2 au gestionnaire de réseau de distribution FLUVIUS, 1 à ESSENT et 1 à MEGA)*
- *tarif des travaux facturés par le gestionnaire de réseau de distribution (6 recommandations, dont 5 adressées au gestionnaire de réseau de distribution FLUVIUS et 1 à MEGA)*
- *changements de fournisseur non souhaités (4 recommandations, dont 2 adressées à ENGIE ELECTRABEL et 2 à MEGA)*
- *tarif pour consommation sans contrat à Bruxelles (4 recommandations adressées au gestionnaire de réseau de distribution SIBELGA)*
- *rectification d'index (3 recommandations, dont 1 adressée au gestionnaire de réseau de distribution FLUVIUS, 1 à LUMINUS et 1 à MEGA)*
- *déménagement (3 recommandations, dont 2 adressées à MEGA et 1 à ENECO)*
- *frais administratifs (2 recommandations, dont 1 adressée à MEGA et 1 à LUMINUS)*
- *mystery switch (2 recommandations adressées à LUMINUS)*



- autres produits/services (1 recommandation adressée à LAMPIRIS)
- *domiciliation (1 recommandation adressée à MEGA)*
- *changement de fournisseur (1 recommandation adressée à MEGA)*
- *Inversion de compteur (1 recommandation adressée au gestionnaire de réseau de distribution FLUVIUS)*
- *tarif social (1 recommandation adressée à LUMINUS)*



A. RECOMMANDATIONS SUIVIES

CHANGEMENT DU FOURNISSEUR

Facturation de la redevance fixe en tant qu'indemnité de rupture

DESCRIPTION :

Monsieur B. conteste que les acomptes électricité/gaz soient passés de 52 euros à 180 euros.

POINT DE VUE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE :

Un décompte final, suite au changement de fournisseur, a été établi et Monsieur B. a été remboursé de 30,16 euros.

Le fournisseur LUMINUS a indiqué que le montant de l'acompte a dû être plus élevé car la consommation a été plus élevée que celle prévue lors de la signature du contrat.

A cela s'ajoute également le fait que monsieur n'a pas eu droit à ces promotions vu qu'il fallait rester sous contrat durant 12 mois et enfin la redevance fixe qui a été facturé pour l'année entière.

Concernant la redevance de la 1ère année de contrat calculée sur l'année entière et non pas au prorata, cela correspond à l'accord des consommateurs.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MEDIATION

Le Service de Médiation estime que la facturation de la redevance fixe, complète par année contractuelle commencée 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 (de gaz) 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.

Vu tous ces éléments, le Service de Médiation a recommandé de créditer les redevances fixes électricité et gaz (35,84 euros HTVA pour l'électricité et 23,89 euros HTVA pour le gaz) portées en compte sur la facture depuis le 31/10/2020.

REPONSE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE :
Suite à cette recommandation envoyée, l'entreprise d'énergie LUMINUS a tout d'abord indiqué ne pas pouvoir souscrire à ce point de vue.

Selon cette dernière, la facturation de cette redevance annuelle dans son entièreté durant la 1ère année contractuelle est en ligne avec l'accord des consommateurs.

Le Service de Médiation est, néanmoins, revenu auprès de l'entreprise d'énergie LUMINUS afin que leur service précise en quoi ce contrat est en conformité avec l'accord des consommateurs.

En effet, comme indiqué sur leur facture, il s'agit d'un contrat à durée indéterminée.

L'accord des consommateurs mentionne les redevances seulement dans le cadre de contrat à durée déterminée.

LUMINUS a finalement indiqué avoir supprimé la redevance fixe calculée sur l'année entière.

Redevance fixe pour un bien en attente de location

DESCRIPTION :
Un client conteste la redevance fixe facturée par son fournisseur d'un montant total de 33,06 euros HTVA pour 303 jours alors que la période réelle de consommation est de 5 jours. Le client confirme que l'habitation était vide dans l'attente d'un locataire.

POINT DE VUE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE :

1) Concernant la redevance, celle-ci est due par année entamée. Cela est annoncé sur les cartes tarifaires transmises à Monsieur.

2) Monsieur n'a pas opté pour un contrat temporaire, lors de son inscription. Il était dès lors indiqué que la redevance était due pour l'année entamée. A ce titre, le prorata ne peut être sollicité. A l'avenir, Monsieur doit choisir le contrat adapté à sa situation réelle afin de ne pas se retrouver dans ce type de situation.

3) « Quand Monsieur s'est inscrit sur notre site afin de souscrire à un réel contrat, c'est sur ce dernier qu'il était nécessaire de préciser le critère temporaire. Ce qu'il n'a malheureusement pas fait. »

« Le solde reste du et la redevance ne peut être recalculée. »

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MEDIATION

1) Le fait que le fournisseur confirme que la redevance au prorata concerne uniquement les contrats temporaires ;

2) Le fait que le client apporte la preuve comme quoi l'habitation était bien vide suivant la sortie du locataire en date du 31 mai 2020 comme notifié sur le document de reprise des énergies qu'il vous a transmis :


Fournisseur Electricité:
Utilisation de l'énergie en: ☐ Locataire
tant que Maison Vide
Usage: ☒ Privé ☐ Professionnel

3) Le fait que 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 ;

4) Le fait que l'imputation d'une redevance fixe par année de fourniture entamée réintroduit un frein financier lorsqu'un bien est en attente de location. 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 fournisseur temporaire en attendant la relocation ;

Le Service de Médiation a ainsi recommandé de créditer la redevance fixe électricité (27,37 euros HTVA pour 303 jours à partir du 1er/08/2021)



portées en compte sur la facture et la recalculer prorata temporis pour la période allant du 1er/08/2021 au 05/08/2021 (5 jours).

REPONSE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

Le fournisseur a accepté de recalculer le décompte final en précisant que Monsieur doit bien préciser, à l'avenir, qu'il souhaite un contrat temporaire.

Contrat non signé

DESCRIPTION

Monsieur B. conteste le solde ouvert de 1.972,61 euros (solde arrêté au 04/12/2019) réclamé par l'entreprise d'énergie LUMINUS par l'intermédiaire d'un huissier de justice.

Dans sa plainte, Monsieur B. nous transmet le contrat de la personne résidant à l'adresse ainsi que les coordonnées de son fournisseur d' énergie.

Il s'interroge sur les raisons pour lesquelles LUMINUS lui réclame la dette de 1.972,61 euros et relative à un code EAN qui ne lui appartient pas.

Par ailleurs, il affirme ne jamais avoir signé de contrat avec LUMINUS ni même avoir été domicilié à l'adresse mentionnée sur la facture réclamée par LUMINUS.

POINT DE VUE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

LUMINUS affirme que Monsieur B. est « devenu notre client via une demande de transfert par téléphone en 2015 pour le code EAN gaz en question ».

Toutefois, dans les pièces du dossier, apparait le nom d'un autre client qui occupe le point de fourniture visé, qui dispose du même code EAN et qui est fourni par un autre fournisseur.

LUMINUS soulève le caractère tardif de la réaction de Monsieur B. Ce dernier a réagi faisant suite à l'envoi d'un courrier provenant de l'huissier en charge de la créance. Sa plainte auprès du Service de Médiation date du 06/11/2019.

LUMINUS soulève également l'absence de réaction de l'autre client dont le point était chez ENECO à son nom. Le fournisseur affirme également ne pas avoir reçu de message de détection « Mystery Switch » de la part d' ENECO.

Considérant les informations transmises par le gestionnaire de réseau, ORES, qui affirme ce qui suit :

« (...)Le fournisseur LUMINUS a repris le contrat de Monsieur B. via un Customer Switch lancé le 26.11.2015 pour une entrée en vigueur le 21.11.2015. Nous n'avons dans nos systèmes aucun Mystery Switch, la dernière transaction étant une Customer/Supplier Switch lancée par le fournisseur ENECO pour la reprise du point de fournisseur pour un autre client ».

Le code EAN utilisé par LUMINUS concerne également le client concerné par l'adresse renseignée et qui n'appartient pas à Monsieur B. La question de la confusion relative à l'utilisateur du réseau de distribution est posée ;

Considérant la position d'ENECO à propos de l'utilisateur du réseau de distribution (qui n'est pas Monsieur B.) présent à l'adresse concernée.

« L'adresse est fourni par Eneco depuis 12.07.2019 sur nom de Monsieur I.».

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MEDIATION

Compte tenu du fait que l'article 1235, alinéa 1er, du Code civil dispose que « Tout payement suppose une dette : ce qui a été payé sans être dû, est sujet à répétition» ;

Compte tenu du fait que les articles 1376 et 1377, alinéa 1er, du Code civil énoncent que « celui qui reçoit par erreur ou sciemment ce qui ne lui est pas dû, s'oblige à le restituer à celui de qui il l'a indûment reçu » et que «lorsqu'une personne qui, par erreur, se croyait débitrice, a acquitté une dette, elle a le droit de répétition contre le créancier » ;



Compte tenu de ces dispositions, le fait qu'un paiement a lieu alors qu'il n'y a pas de dette, donne lieu à restitution ;

Considérant que le 26/11/2015 LUMINUS adresse un courrier « confirmation de transfert » que Monsieur B. n' a jamais renvoyé signé.

De plus, nous ne possédons pas de contrat signé et dûment complété au nom de Monsieur B. prouvant son acceptation, la prise de connaissance des conditions générales de LUMINUS ni son droit de rétractation éventuel.

Par conséquent, étant donné l'absence de relation contractuelle liant les parties, Monsieur B. ne doit pas s'acquitter de dettes dont la naissance serait incapable de prouver par LUMINUS ; la charge de la preuve revenant au fournisseur d'attester d'une éventuelle obligation de Monsieur B. vis-à-vis de lui.

Le Service de Médiation recommande ce qui suit :

« Le Service de Médiation souhaite l'annulation de la dette de 1.972,61 euros et de toutes les charges retenues contre Monsieur à propos de dettes éventuelles à son nom et relatives au point de fourniture ... ».

REPONSE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

La recommandation a été suivie par LUMINUS.

PRODUITS ET SERVICES COMPLÉMENTAIRES

Responsabilité de l'entreprise d'énergie pour fraude commise par ses représentants

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Il ressort des faits cités dans la plainte et non contestés par LAMPIRIS qu'un représentant de l'entreprise Pro Consult s'est présenté à la famille K. dans l'intention de les attirer comme nouveau client de LAMPIRIS. Dans le cadre de cette mission, il a convaincu cette famille d'acheter une nouvelle chaudière au prix de 2.350 EUR. Parallèlement, il a fait verser par la famille une avance de 1.000 EUR par virement sur le compte bancaire personnel du représentant.

Ultérieurement, à la demande du même représentant, la famille a également versé le solde de 1.350 EUR sur le compte personnel du représentant, ce qui est établi par un extrait de compte qui se trouve dans le dossier de plainte. Lorsque l'affaire a éclaté, le représentant, sous la pression de Pro Consult, a remboursé l'avance de 1.000 EUR à la famille K.

Cependant, un montant total de 2.350 EUR ayant été viré sur le compte du représentant, la famille K. a également demandé, en vain jusqu'à présent, le remboursement des 1.350 EUR restants.

POSITION DE L'ENTREPRISE D'ÉNERGIE

Suite à l'envoi de la plainte à LAMPIRIS, un échange qui perdure a lieu avec cette entreprise d'énergie, au cours duquel l'incertitude demeure quant au montant qui a déjà été remboursé à la famille K. Suite à ce manque de clarté persistant, le Service de Médiation s'estime obligé de formuler une recommandation.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation constate que LAMPIRIS confirme que la société Pro Consult est un partenaire et que les faits et le site internet de cette société montrent que Pro Consult fait la promotion du fournisseur d'énergie LAMPIRIS. Du reste, ce fournisseur ne le conteste pas et reconnaît au moins implicitement que le représentant de Pro Consult a commis un acte frauduleux au détriment de la famille K., et ce dans le cadre de la promotion d'un contrat avec LAMPIRIS.

LAMPIRIS ne conteste pas non plus qu'étant donné que, la fraude ayant été commise par un préposé d'une société qui représentait LAMPIRIS à l'époque, l'entreprise d'énergie est responsable du préjudice causé à la famille K.

Un extrait de compte indique que la famille K. a viré le solde de 1.350 EUR sur le compte du



représentant de Pro Consult. Néanmoins, les réponses de LAMPIRIS laissent subsister une grande incertitude quant aux sommes qui auraient été remboursées par le représentant de Pro Consult. Toutefois, aux termes de l'article 1315 du Code civil, quiconque prétend qu'un paiement a été effectué doit également en apporter la preuve.

Sur la base de ces considérations, le Service de Médiation recommande à LAMPIRIS soit d'apporter la preuve du remboursement à la famille K. du solde de 1.350 EUR, soit de verser ce montant à la famille K. en réparation du préjudice subi du fait de la fraude commise par le représentant de Pro Consult.

RÉPONSE DE L'ENTREPRISE D'ÉNERGIE

LAMPIRIS a accepté la recommandation et a veillé à ce que Pro Consult rembourse le solde de 1.350 EUR à la famille K.

COMPÉTENCES RÉGIONALES

Facturation de frais pour cause de clôture incorrecte

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

ESSENT résilie un contrat de fourniture d'énergie tout juste conclu avec Monsieur W. en raison d'anciens arriérés de paiement et envoie un message (drop) à cet effet à l'ancienne INFRAX. Quelques jours plus tard, INFRAX procède à la coupure du raccordement au gaz naturel. À la suite de cette coupure, Monsieur W. reçoit une facture d'INFRAX d'un montant de 463,87 EUR. Il conteste cette facture, arguant qu'en tant que client résidentiel, il ne peut pas faire l'objet d'une coupure pure et simple. Le client dépose une plainte auprès du Service de Médiation, qui la transmet à la fois à INFRAX et à ESSENT.

POSITION DE L'ENTREPRISE D'ÉNERGIE

ESSENT indique que, selon les données de la Banque Carrefour des Entreprises, une société a son siège enregistré à la même adresse, de sorte que, selon l'entreprise d'énergie, les drops non résidentiels sont justifiés.

Toutefois, le Service de Médiation réplique en indiquant que le client ne peut être considéré comme non résidentiel sur la seule base de la constatation que le siège social d'une société est situé à la même adresse. Le Service de Médiation fait également remarquer que le contrat de fourniture d'énergie a été signé par Monsieur W., en absence de toute mention selon laquelle il l'aurait fait en tant que représentant d'une entreprise.

Il n'est pas possible d'établir avec certitude, à partir des réponses et des données fournies par le fournisseur d'énergie et le gestionnaire du réseau de distribution, d'où provient l'enregistrement incorrect du contrat comme non résidentiel et quelle entreprise, le cas échéant, a commis une erreur. Toutefois, cela n'empêche pas le Service du Médiation de formuler une recommandation.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation de l'Énergie émet les considérations suivantes :

1) Sur la base tant des informations fournies par les autorités communales que de la rédaction du contrat de fourniture d'énergie entre Monsieur W. et ESSENT, il peut être considéré comme établi que Monsieur W., au moment de la coupure du raccordement au réseau de gaz naturel, était un client résidentiel au sens de l'Arrêté relatif à l'énergie.
2) En conséquence, la coupure du raccordement par INFRAX était contraire à l'Arrêté relatif à l'énergie, et ce indépendamment du fait que l'entreprise d'énergie connaissait ou aurait dû connaître à ce moment-là le caractère résidentiel de l'approvisionnement en énergie à l'adresse concernée.
3) Ni INFRAX ni ESSENT ne reprochent à Monsieur W. un quelconque comportement illicite qui aurait conduit à l'enregistrement erroné du contrat de fourniture d'énergie comme non résidentiel.
4) Les frais dus à des actes contraires aux lois ou décrets ou à leurs arrêtés d'exécution ne peuvent être imputés aux clients qui ne



sont aucunement responsables de ces actes illicites.

5) La communication entre le gestionnaire du réseau de distribution et le fournisseur d'énergie est une question qui ne concerne que ces entreprises elles-mêmes et on ne peut pas attendre du client qu'il cherche à savoir, pas même avec le soutien du Service de Médiation de l'Énergie, ce qui s'est exactement passé.

Sur cette base, le Service de Médiation recommande à FLUVIUS, en tant que successeur d'INFRAX, d'annuler la facture de clôture litigieuse.

RÉPONSE DE L'ENTREPRISE D'ÉNERGIE

FLUVIUS suit la recommandation et émet une note de crédit pour la facture de clôture.

Facturation de frais d'étude par le gestionnaire de réseau de distribution

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur H. a demandé à l'INFRAX de l'informer du coût du renforcement du coffret des compteurs d'électricité. On lui répond qu'un technicien doit d'abord venir voir le lieu, et c'est ce qui se passe.

Un peu plus tard, Monsieur H. reçoit un devis « Changement de raccordement électrique », mais trouvant le montant trop élevé, il ne l'approuve pas.

Plus tard encore, il reçoit une facture de 376,30 EUR pour frais d'étude (« Étude détaillée Électricité jusqu'à 100 kVA »). Monsieur H. conteste cette facture en invoquant les motifs suivants :

1) Tout d'abord, on ne m'a jamais informé que j'aurais à supporter les frais d'une étude. »
2) « Deuxièmement, je n'ai rien signé nulle part. »

POSITION DE L'ENTREPRISE D'ÉNERGIE

Malgré 2 rappels, FLUVIUS ne nous a jamais fait connaître aucune prise de position concernant cette plainte.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation sait par expérience que le gestionnaire de réseau de distribution met généralement fortement l'accent sur le fait que sa relation avec l'utilisateur du réseau de distribution est de nature réglementaire. C'est exact, mais cela ne change rien au fait que, dans certaines situations, une relation de nature contractuelle peut néanmoins surgir avec le client. Selon le Service de Médiation, c'est notamment le cas lorsque ce client demande des travaux au gestionnaire du réseau de distribution. Il s'agit de travaux que ce dernier ne réalise pas de sa propre initiative (en vertu de missions établies par décret ou autre réglementation). Cela signifie que dans de telles situations, des obligations mutuelles entre le gestionnaire de réseau de distribution et l'utilisateur du réseau de distribution ne peuvent naître que s'il y a eu un consentement mutuel entre les deux parties, un consentement qui de surcroît est donné en connaissance de cause, en particulier du prix. En l'occurrence, ce qui n'est évidemment pas le cas.

Mais même si l'on admettait qu'il s'agissait dans ce cas d'une relation réglementaire, quod non, il faudrait néanmoins tenir compte du fait qu'un gestionnaire du réseau de distribution attentif et soucieux du client informe celui-ci des coûts éventuels associés à certaines demandes d'intervention. En effet, le caractère réglementaire présumé de cette facturation de frais n'est aucunement une autorisation de réserver au client non averti des surprises sous forme de factures élevées.

Il n'y a aucune raison de douter de la version des faits de Monsieur H. et les arguments qu'il avance pour contester les frais qui lui sont facturés nous paraissent plausibles pour les raisons évoquées ci-dessus.

Pour cette raison, le Service de Médiation recommande à FLUVIUS d'annuler la facture « Étude détaillée Électricité jusqu'à 100 kVA ».



RÉPONSE DE L'ENTREPRISE D'ÉNERGIE
FLUVIUS a crédité la facture litigieuse.

Réciprocité des clauses pénales

DESCRIPTION DE LA PLAINTE
Madame R. reçoit un courrier de FLUVIUS dans lequel l'entreprise demande à prendre rendez-vous dans les meilleurs délais pour des travaux (réparation ou remplacement) à effectuer sur son compteur électrique, car celui-ci « enregistre une consommation anormale ». Cette lettre contient également la communication suivante :

« Assurez-vous que quelqu'un est présent le jour de la réparation. Si personne n'est présent le jour du rendez-vous, nous facturons 86,68 EUR de frais pour « déplacement inutile ».

Il est difficile pour Madame R. de s'absenter les jours ouvrables, compte tenu de ses activités professionnelles. Elle contacte FLUVIUS par téléphone et propose un rendez-vous un lundi, car c'est son seul jour de congé. Toutefois, le lundi n'étant pas possible, il est convenu que l'intervention aurait lieu un mardi, entre 13 heures et 17 heures. Comme elle ne peut être à la maison cet après-midi-là et que la présence de quelqu'un est requise, Madame R. signale qu'elle fera venir sa mère.

Le jour du rendez-vous, Madame R. reste à son domicile jusqu'à 13h30, tandis qu'à partir de cette heure sa mère, qui a dû parcourir une longue distance pour cela, reste dans l'habitation. À 17 heures, la mère informe Madame R. que personne de FLUVIUS ne s'est encore présenté.

Le lendemain, Madame R. téléphone à nouveau à FLUVIUS pour lui signaler que sa mère a dû se déplacer inutilement et demande à être indemnisée du même montant que celui que l'entreprise facture normalement au titre de compensation pour un déplacement inutile. Selon la plainte, la communication s'est poursuivie comme suit :

« Chez FLUVIUS, ils prétendent que le technicien s'est rendu au domicile de Madame R. Il n'a pas frappé à la porte du voisin ni chez nous. J'étais en effet encore à la maison jusqu'à 13 h 30 et ma mère jusqu'à 17 heures. Le technicien savait où aller puisqu'il était passé la veille (le lundi) pour un compteur défectueux chez le voisin. Et je pense que c'est vraiment inacceptable parce que j'avais spécifiquement demandé que l'intervention se fasse ce lundi-là. Et ils prétendaient que cela était impossible. »

POSITION DE L'ENTREPRISE D'ÉNERGIE
Madame R. a alors introduit une plainte auprès du Service de Médiation qui, conformément aux règles de procédure, a été transmise en première instance à FLUVIUS avec la demande de prendre position. Le Service de Médiation n'a jamais reçu de prise de position de FLUVIUS, même après l'envoi de plusieurs rappels.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION
Quant aux faits
L'exposé des faits tel qu'il ressort de la plainte est cohérent et plausible. FLUVIUS n'a apporté aucune correction ni aucun ajout à cet exposé des faits, même si l'entreprise a eu amplement l'occasion de le faire. Il n'y a donc aucune raison de ne pas se baser sur cet exposé des faits.

Quant au champ d'application de la législation en matière de clauses abusives
Il ne fait aucun doute que FLUVIUS doit être considérée comme une entreprise au sens du Livre VI du Code de droit économique (CDE), c'est-à-dire « toute personne physique ou morale poursuivant de manière durable un objet économique, ainsi que ses associations » (article I.6, 17° CDE).

Madame R., quant à elle, est une cliente qui, dans ce dossier, agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale et doit donc être considérée comme un 'consommateur' au sens du même code (article I.1, 2° CDE).



La liste des clauses abusives visées à l'article VI. 83 CDE concerne à la fois les « clauses et les conditions ». L'ajout du terme « conditions » indique que cette liste concerne également les clauses réglementaires, les tarifs, etc. (voir notamment : Demuynck, I., « De onrechtmatige bedingen », A.J.T. – Dossier nr. 1, 1995-96, page 3).

On peut donc conclure que la disposition réglementaire permettant à FLUVIUS de se réserver le droit de réclamer une indemnité pour « déplacement inutile » doit être considérée comme une condition au sens de l'article VI. 83 CDE.

Réciprocité des clauses pénales

L'indemnité de déplacement inutile en cas de non-respect des accords convenus pour la réalisation de travaux au domicile du consommateur doit être considérée comme une indemnité pour non-respect des obligations par ce consommateur.

La liste visée à l'article 83 CDE considère, entre autres, comme abusives les clauses ou conditions qui ont pour objet de « 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 » (article VI.83, 17°).

Il n'est pas possible de vérifier si les réglementations de FLUVIUS concernant les déplacements inutiles prévoient également une réciprocité en faveur des déplacements inutiles effectués par le client, ou si cela fait partie de la politique de l'entreprise de verser une indemnité dans ce cas également. En tout état de cause, il faut partir du principe qu'une entreprise telle que FLUVIUS, qui a également une mission d'intérêt général, respecte les dispositions légales en la matière et verse donc une telle indemnité.

Pour cette raison, le Service de Médiation recommande à FLUVIUS d'accorder à Madame R. une indemnité pour cause de déplacement inutile d'un montant de 86,68 EUR.

RÉPONSE DE L'ENTREPRISE D'ÉNERGIE

FLUVIUS n'a pas formulé de réponse à la recommandation. Étant donné que l'article 27, deuxième alinéa, 3° de la loi relative à l'électricité n'oblige l'entreprise d'électricité à justifier sa décision que dans le cas « où l'entreprise d'électricité ne peut pas admettre la recommandation », cette recommandation doit être considérée comme acceptée par FLUVIUS.

Cependant, dans ce cas, FLUVIUS n'a jamais expressément accepté cette recommandation ni indiqué qu'elle accorderait une quelconque indemnité. Le problème qui intervient ici, c'est que les recommandations du Service de Médiation ne sont pas contraignantes.



B. RECOMMANDATIONS PARTIELLEMENT SUIVIES

COMPETENCES REGIONALES

Tarif consommation sans contrat

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

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

POINT DE VUE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

Le gestionnaire de réseau de distribution SIBELGA indique qu'il n'y a pas eu d'erreur de comptage mais bien une manipulation au niveau du compteur qui, par conséquent, n'a pas su enregistrer les consommations réelles.

A la suite d'une telle manipulation sur l'élément de comptage, le règlement technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci, à date de 23 mai 2014, permet au gestionnaire de réseau de procéder à une estimation des consommations sur la base de critères objectifs, conformément à l'article 219 de ce même règlement.

Notre facture reste dès lors bien due et aucune prescription, de quelque nature que ce soit, ne peut être invoquée à ce stade.

Les techniciens se répartissent en trois catégories au sein de SIBELGA :

- niveau 1 : il s'agit de techniciens dits « de base », formés pour procéder au relevé de compteurs ;
- niveau 2 : ce sont des techniciens d'une formation supérieure à ceux du niveau 1 et à qui sont confiées des tâches plus techniques (ex : ouverture et fermeture de compteurs) ;
- niveau 3 : il s'agit d'une équipe de techniciens formés et spécialisés dans la détection de manipulations des compteurs. Comme indiqué précédemment, ils sont très peu nombreux : seulement 4. En effet, SIBELGA se garde de former davantage de techniciens à ce niveau, et ce afin d'éviter que, en cas de départ de la société, l'un d'eux mette à jour les différentes manières de manipulation d'un compteur.

Par conséquent, il se peut qu'un technicien de niveau 1 se rende chez un utilisateur de réseau pour procéder au relevé des compteurs, sans pour autant constater les manipulations apportées à ces compteurs. Ce n'est que lorsqu'un technicien de niveau 3 se rend sur place qu'il pourra détecter la manipulation et dresser le constat d'anomalie.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MEDIATION

Le Service de Médiation a pris en compte le fait qu'une consommation électrique (pour la période du 06/12/2016 au 16/09/2020) a été facturée à Monsieur C. 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 3923,01 euros dont 714 euros HTVA pour le forfait suite à une constatation d'atteinte à l'intégrité d'une installation de comptage électricité

De plus, l'article 264, §2, alinéa 2e du règlement technique prévoit que:

« (...)

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

- Sans préjudice de l'article 225, §3, si l'utilisateur du réseau de distribution n'a pas respecté l'article 215 ou en cas de fraude, et ce, au préjudice du gestionnaire du réseau de distribution ;

...»

Ainsi, le règlement technique fait mention de fraude pour justifier un délai de 5 périodes annuelles (6 ans) et que différentes décisions de BRUGEL indiquent qu' « il découle de l'article 264, §2, que le principe général est la rectification sur deux années de consommation, les hypothèses



permettant au GRD de rectifier sur cinq périodes annuelles doivent être d'interprétation restrictive ».

Selon le Service de Médiation il 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;

Le Service de Médiation a également fait remarquer que leurs services ont eu régulièrement accès aux compteurs depuis 2016 :

DATE	INDEX	TYE RLV
06.12.2016	40255	FOURNISSEUR
07.08.2017	41623	RELEVEUR
09.08.2018	43945	RELEVEUR
13.08.2019	46396	RELEVEUR

Lors du relevé du 07/08/2017 (moyenne de consommation de 6,33), les services de SIBELGA auraient donc dû faire le nécessaire dès ce moment. Cependant, le constat d'anomalie ne date que du 17 septembre 2020 ;

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

Le Service de Médiation a donc recommandé, d'une part, à l'annulation du forfait suite à une constatation d'atteinte à l'intégrité d'une installation de comptage (714 euros HTVA euros), et d'autre part, à la facturation de l'électricité limitée à deux ans (pour la période du 09/08/2018 au 16/09/2020) au tarif minoré en cas de consommation d'énergie sur un point d'accès inactif, pour la quantité d'énergie consommée sans contrat (125% Pmax).

REPONSE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE :
SIBELGA a décidé de suivre partiellement la recommandation.

Le gestionnaire de réseau de distribution SIBELGA a indiqué ne pas pouvoir souscrire à ce point de vue mais a indiqué que leur service ne pouvait déterminer avec exactitude l'auteur de la manipulation et pouvoir, exceptionnellement, accorder le bénéfice du doute à Monsieur C.

SIBELGA a ainsi proposé d' annuler les frais de manipulation, les frais de dossier et de facturer la consommation au tarif minoré net, c'est-à-dire à 100% du tarif au lieu des 125% facturés actuellement.

Par contre, en ce qui concerne la consommation facturée, ils ne peuvent pas la limiter à 2 ans. Il leur parait en effet légitime que Monsieur C. paie la consommation réellement consommée.

Monsieur C. a marqué son accord sur la proposition du gestionnaire de réseau de distribution SIBELGA.



C. RECOMMANDATIONS NON SUIVIES

PROBLEMES DE FACTURATION

Facturation tardive

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Une cliente conteste la facture rectificative d'un montant de 448,35 euros établie en date du 4 juin 2020 pour la période de consommation allant du 3 octobre 2017 au 16 mars 2020. La cliente signale que la période allant du 3 octobre 2017 au 29 septembre 2018 reprise dans cette rectification ne pouvait plus être refacturé car hors délai. En effet, cette dernière période a déjà été facturée en date du 8 février 2019 et la cliente confirme que le délai de rectification d'une facture erronée est de 12 mois comme précisé dans les conditions générales du fournisseur et l'accord du consommateur.

POINT DE VUE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

Selon le fournisseur ENGIE, une rectification des consommations a été transmise par le gestionnaire de réseau de distribution (GRD) en date du 13 mars 2019. Le fournisseur confirme que la période reçue est conforme au règlement technique car elle porte jusqu'à deux années en arrière par rapport au dernier index connu.

Maintenant, le fournisseur confirme que la facture de consommation corrigeant la période de consommation allant du 3 octobre 2017 au 29 septembre 2018 aurait du être établie dans les 60 jours conformément à la législation wallonne vu la réception des nouvelles données transmises par le GRD en date du 13 mars 2019.

Le fournisseur propose donc un geste commercial de 45 euros correspondant à une réduction de 10% sur la facture concernée.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MEDIATION

Le service de médiation a pris en compte :

1) Le fait qu'une note de crédit reprenant des données estimées d'un montant de 1.125,09 euros, pour la période allant du 3 octobre 2017 au 29 septembre 2018, a établie en date du 8 février 2019 ;
2) Le fait que le fournisseur confirme avoir reçu du GRD, en date du 13 mars 2019, les bonnes données de consommation ;

Rectification index estimé du 28/9/2018 sur base de l'index du 5/3/2019 :

Date de relevé	Index (M³)	Consommation (kWh)	Mode de relevé
02-10-17	4.614,419		Vu
28-09-18	5.864,452	13.931,732	Nouvelle estimation
05-03-19	6.776,000	13.948,514	Autres (Courrier / fax / mail / visiste / ...

3) Le fait que la note de crédit du 8 février 2019 n'a seulement été rectifiée qu'en date du 4 juin 2020 ;

Date de relevé	Ancien index (M³)	Nouvel index (M³)	Mode de relevé de l'ancien index
28-09-18	4.614	5.864	Estimation

4) Le fait que l'accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » prévoit un délai maximum de 12 mois pour rectifier une facture comme prévu au niveau du point 2.3.2.a (B.3) :

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

5) Le fait que les conditions générales du fournisseur stipulent bien que des factures peuvent être rectifiées jusqu'à 12 mois après l'expiration du délai de paiement :

   Des contestations peuvent être formulées et des factures peuvent être rectifiées jusqu'à 12 mois après l'expiration du délai de paiement de la facture. Des factures peuvent également être rectifiées après ce délai, si un tiers, comme le GRD, est à l'origine de la facturation erronée ou tardive.

6) Le fait que le fournisseur confirme que la rectification a été établie tardivement suite à divers blocages en interne et qu'il ne s'agit donc pas d'un traitement tardif causé par un tiers ;
7) Le fait que l'article 7, §2, alinéa 1e de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz précise qu'une facture se



doit d'être établie dans les 60 jours suivant la réception des relevés du compteur :

« Au minimum une fois par an, le fournisseur établit, pour chaque client résidentiel final, une facture de régularisation. Cette facture est établie au plus tard dans les soixante jours suivant la date maximale de transmission au fournisseur des données issues du relevé des compteurs opéré par le gestionnaire de réseau et prévue dans le règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution. »

8) Le fait que l'article 189 du règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution de gaz et l'accès à ceux-ci, stipule que « Sauf mauvaise foi, une rectification des données de mesure ou de comptage (et de la facturation qui en découle) ne peut se rapporter à une période de plus de 24 mois précédant le dernier relevé des compteurs » ;
9) Le fait que la facture tardive n'a donc plus permis à la cliente de contester les consommations validées allant du 3 octobre 2017 au 29 septembre 2018 ;

Le Service de Médiation a ainsi recommandé la modification de la facture rectificative du 4 juin 2020, d'un montant de 448,35 euros, afin de ne tenir compte que de la période de consommation allant du 29 septembre 2018 au 16 mars 2020 et le rétablissement de la note de crédit du 8 février 2019 d'un montant en faveur de la cliente C. de 1.125,09 euros.

REPONSE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

Le fournisseur a décidé de ne pas suivre la recommandation en confirmant avoir bien refacturé les données de consommation validées par le GRD et qu'un geste commercial de 10% avait été proposé suivant le traitement tardif de la période à facturée.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

Le fournisseur 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 du Service de Médiation.

Le service de médiation reste, par conséquent, sur sa position exprimée dans la recommandation.

Mystery Switch

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur M. a constaté que LUMINUS lui prélevait de l'argent pour une adresse où il n'a jamais été domicilié.

POINT DE VUE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

S'agissant d'un point de fourniture repris par LUMINUS en 2007 au nom de Monsieur M., il est difficile aujourd'hui de comprendre précisément ce qu'il s'est réellement passé à ce moment-là et donc de déterminer clairement qui est responsable de cette situation.

LUMINUS considère que le client a cependant une part de responsabilité par rapport au fait qu'ils n'ont jamais eu de réaction de sa part, ce qui aurait permis de se rendre compte de la problématique et d'y trouver une solution beaucoup plus tôt.

LUMINUS reste donc sur une proposition de rembourser les 4 dernières années facturées à Monsieur M. (environ 2.900 euros).

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MEDIATION

Le Service de Médiation de l'Energie constate qu' au 01/01/2007 un contrat de fourniture a été établi au nom de monsieur M. pour un point de fourniture, suite à la libéralisation du marché.

Or, Monsieur M. n'a jamais habité et consommé à ce point de fourniture.

Selon le gestionnaire de réseau de distribution ORES, il y aurait eu une erreur dans le chef de LUMINUS au moment de la reprise du point, soit au niveau du libellé de l'adresse soit au niveau de l'utilisateur du réseau de distribution (URD).

L'article 1235, alinéa 1e du Code civil dispose que « tout payement suppose une dette : ce qui a été payé sans être dû, est sujet à répétition» et les articles 1376 et 1377, 1e du Code civil énoncent



que « celui qui reçoit par erreur ou sciemment ce qui ne lui est pas dû, s'oblige à le restituer à celui de qui il l'a indûment reçu » et que «lorsqu'une personne qui, par erreur, se croyait débitrice, a acquitté une dette, elle a le droit de répétition contre le créancier » ;

Compte tenu de ces dispositions, le fait qu'un paiement a lieu alors qu'il n'y a pas de dette, donne lieu à restitution. En ce qui concerne la prescription, la répétition de l'indu est soumise à la prescription ordinaire de dix ans (article 2262bis, §1, alinéa 1e du Code civil).

Vu tous ces éléments, le Service de Médiation a recommandé le remboursement sur des montants versés et facturés à Monsieur M. pour le mauvais point de fourniture, et ce, pour les 10 dernières années.

REPONSE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

L'entreprise d'énergie a décidé de ne pas suivre cette recommandation car le point a été fourni par manque de communication de la part de Monsieur M.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

L'entreprise d'énergie LUMINUS ne répond malheureusement pas sur le fait que la reprise du mauvais point de fourniture serait dû à leur erreur et qu'en ce qui concerne la prescription, la répétition de l'indu fondée sur les articles 1235, 1236 et 1376 à 1381 Code civil est soumise à la prescription ordinaire de dix ans.

Par conséquent, le Service de Médiation reste sur sa position exprimée dans la recommandation et a clôturé son action.

Déménagement

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur S. conteste la date de clôture de son contrat. Il a envoyé un document de reprise des énergies où la date de clôture était le 19/02 et il n'a pas été clôturé à cette date.

POINT DE VUE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

Selon MEGA, le document de déménagement leur a été envoyé en date du 1/03/2021. Le contrat avait déjà été clôturé par le gestionnaire de réseau. Le repreneur du compteur s'est inscrit chez un autre fournisseur et a indiqué la date du 02/03/2021.

Il n'est pas possible de modifier cette date car elle a été communiquée par le gestionnaire de réseau. Monsieur S. aurait dû transmettre le document plus tôt.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MEDIATION

Le Service de Médiation a pris en compte le fait que l'entreprise d'énergie MEGA ajoute une condition supplémentaire à la clôture d'un contrat dans le cadre d'un déménagement ; à savoir la reprise du point de fourniture par le nouvel occupant.

On peut difficilement attendre d'un occupant qui déménage qu'il assume la responsabilité des actes ou de l'absence d'actes du nouveau locataire ou propriétaire.

Si le nouveau locataire ou propriétaire ne conclut aucun contrat auprès d'un fournisseur, il existe une procédure qui permet à l'ancien fournisseur d'alerter le gestionnaire du réseau de distribution pour que celui-ci aille voir qui est le nouveau URD (utilisateur du réseau de distribution).

Vu tous ces éléments, le Service de Médiation a recommandé de clôturer le contrat au nom de Monsieur S. en date du 19 février 2021.

REPONSE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

MEGA a décidé de ne pas suivre cette recommandation et indique que le document leur a été envoyé en date du 1/03/2021. Le contrat avait déjà été clôturé par le gestionnaire de réseau. Il ne leur est pas possible de modifier cette date car elle a été communiquée par le gestionnaire de réseau. Monsieur S. aurait dû leur transmettre le document plus tôt.



COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION
Le Service de Médiation constate que la réponse de MEGA n'apporte aucun nouvel élément.

Le Service de Médiation reste, par conséquent, sur sa position exprimée dans la recommandation et a clôturé son action.

CHANGEMENT DU FOURNISSEUR

Redevance fixe

DESCRIPTION DE LA PLAINTE
Monsieur R. conteste le fait que son ancien fournisseur lui réclame une redevance fixe, gaz et électricité, pour une année complète et refuse de faire un calcul au prorata.

POINT DE VUE 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 (facturation au prorata).

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

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

« Le client résidentiel ou la P.M.E. a le droit de mettre fin à tout moment à un contrat de fourniture continue d'électricité (de gaz), qu'il soit à durée déterminée ou à durée indéterminée, à condition de respecter un délai de préavis d'un mois.

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

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



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

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

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

Vu tous ces éléments, le Service de Médiation a recommandé de créditer les redevances fixes électricité et gaz (75 euros TVAC pour 365 jours à partir du 01/02/2021) portées en compte sur les factures et de les recalculer prorata temporis pour la période du 01/02/2020 au 30/04/2021 (89 jours).

REPONSE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

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

Selon MEGA, leur redevance est un prix forfaitaire demandé à notre 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, celui-ci ne peut être considéré comme une indemnité de rupture de contrat, étant donné qu'elle est appliquée à tous les contrats au moment de la régularisation et non uniquement lorsque le client met fin au contrat. Elle est appliquée sans distinction aussi bien sur la régularisation annuelle ou intermédiaire , que sur le décompte final.

Par ailleurs , il est clairement indiqué sur la carte tarifaire que les redevances sont dues par années entamées. Conformément au code de droit économique, Mega estime d'avoir respectés les conditions relatives aux clauses qui peuvent être appliquées aux consommateurs. En effet, l'article VI.37 exige que celles-ci soient écrites, et rédigées de manières claires et compréhensibles, afin de respecter un équilibre contractuel. Tous leurs clients reçoivent leur carte tarifaire dès la conclusion de leur contrat où cela est clairement indiqué que les redevances sont dues par années entamées.

De surcroît , cela est également indiqué dans les conditions générales. MEGA estime dès lors que Monsieur R. connaissait les conditions contractuelles de son contrat au moment où il a signé celui-ci. Il savait qu'en quittant en cours d'exécution son contrat, il devrait payer l'entièreté de son abonnement.

Enfin , le droit de mettre fin à tout moment à un contrat de fourniture n'a pas été entravé par cette redevance , dans la mesure où le changement s'est effectivement réalisé, moyennant un préavis d'un mois.



COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION
Le Service de Médiation conteste la légalité des redevances fixes que les fournisseurs d'énergie ESSENT, LUMINUS, OCTA+, et MEGA réclament pour une année de fourniture entière aux clients qui résilient prématurément leur contrat d'énergie.

Le Service de Médiation reste, par conséquent, sur sa position exprimée dans la recommandation et a clôturé son action dans le cadre de ce litige.

TRANSPARENCE DES PRIX

Information précontractuelle

DESCRIPTION DE LA PLAINTE
Madame R. conteste le tarif appliqué car elle a été démarchée en décembre 2018 par un agent de chez LUMINUS.

Elle a posé la question sur le tarif de l'électricité et on lui a répondu que c'était le prix le plus bas du marché. Cependant, au moment de sa régularisation 2020, elle a constaté que le tarif était très élevé.

POINT DE VUE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE
Selon le fournisseur, une simulation a été remise au consommateur ainsi qu'une confirmation de contrat avec les tarifs, un décompte annuel 2019 a également été envoyé. Les tarifs y sont repris dans le détail du montant calculés. Suite à ces 2 envois, il n'y a eu aucune contestation, ni de demande d'explication de la part de Madame R.

Les démarcheurs proposent certains tarifs LUMINUS et font une comparaison avec les tarifs en vigueur des autres fournisseurs. Une simulation est également remise sur base du tarif proposé. Le démarcheur ne mentionne pas qu'il s'agit du meilleur tarif LUMINUS.

Le tarif du décompte annuel ne sera pas adapté.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MEDIATION
Un contrat GREENFIX a été conclu auprès d'un démarcheur ayant un stand près d'un médiamarkt et Madame R. indique avoir posé la question sur le tarif de l'électricité et que l'agent lui aurait assuré qu'il s'agissait du prix le plus bas du marché.

L'accord des consommateurs (1.3. Ventes conclues hors établissement) stipule qu'une simulation des prix doit être transmise au consommateur :

« 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. »

L'accord des consommateurs stipule que (2.2.2. Simulations des prix) « le résultat de la simulation est repris à titre indicatif pour les différentes formules de prix comme un prix tout compris, à savoir la somme de tous les différents éléments du prix qui sont pris en compte par le fournisseur d'énergie et que le consommateur devra obligatoirement payer lorsqu'il conclut un contrat. Lorsque la conclusion d'un contrat concerne également la fourniture d'autres biens et/ou services, le prix total comprend aussi le coût de ces autres biens et/ou services. »

Or, LUMINUS n'a transmis aucune preuve de cette simulation.

Le contrat proposé n'était pas leur meilleur tarif et Madame R. aurait pu s'en apercevoir si une simulation lui avait été transmise. Enfin, le Service de Médiation relève qu'il a été jugé que le paiement effectué par une partie suite à une erreur quant à la portée de la convention ne constitue pas un aveu extra-judiciaire puisque la partie à qui on oppose ce paiement ne donnait pas à la convention une exécution en pleine connaissance de cause.

Vu tous ces éléments, le Service de Médiation a recommandé la facturation de la consommation de Madame R. au tarif le moins cher de novembre 2018.



REPONSE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE
L'entreprise d'énergie LUMINUS a décidé de ne pas suivre cette recommandation.

Selon elle, leurs démarcheurs ne font jamais la promesse du meilleur prix du marché. Une simulation de prix est fournie aux clients et le prix du tarif est également remis lors de la signature.

Dès le contrat signé, une confirmation de contrat est envoyée avec à nouveau le tarif choisi et le prix s'y afférant. Madame R. a déjà reçu un décompte annuel et n'a émis aucune contestation concernant le prix appliqué. Un recalcul de décompte ne sera pas effectué.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION
L'entreprise d'énergie LUMINUS indique de nouveau qu'une simulation a été transmise mais aucune preuve n'a été apportée.

Par conséquent, le Service de Médiation reste sur sa position exprimée dans la recommandation et clôturé son action.

CONDITIONS CONTRACTUELLES

Droit de rétractation/Contrat entretien chaudière

DESCRIPTION DE LA PLAINTE
Monsieur L. conteste avoir demandé et donné son accord sur le contrat entretien chaudière.

POINT DE VUE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE
Suite à différents échanges avec l'entreprise d'énergie, celle-ci indique que le contrat est conforme et que la copie du contrat a été envoyée et celui-ci reprenait un délai de rétractation de quatorze jours.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MEDIATION
Le Service de Médiation estime que rien indique que Monsieur L. a demandé le contrat « Home Assistance ». De plus, Monsieur L. sait difficilement lire et écrire le français et qu'il n'a donc pas constaté qu'une assurance avait été ajoutée.

Ainsi, ce contrat n'a donc pas été consenti de bonne foi. Or, le Code de Droit Economique prévoit également, pour les Services financiers, que le consommateur doit être informé sans équivoque et de manière claire et compréhensible.

Le Code de Droit Economique stipule également que le fournisseur est responsable du respect des obligations et qu'en cas de non-respect, le consommateur est en droit de résilier le contrat sans frais par lettre recommandée :

« Art. VI. 60 § 1er. Le fournisseur est responsable vis-à-vis du consommateur du respect des obligations résultant des articles VI. 55 à VI. 57. § 2. En cas de non-respect des obligations résultant des articles VI. 55, § 1er, 2° et 3°, VI. 56 et VI. 57, le consommateur peut résilier le contrat sans frais ni pénalités, par lettre recommandée à la poste et motivée, dans un délai raisonnable à partir du moment où il a connaissance ou aurait dû avoir connaissance du non-respect de ces obligations. »

Par conséquent, suite à cette recommandation, Monsieur L. est informé du non-respect des



obligations du Code de Droit Economique et qu'il est, par conséquent, toujours dans un délai raisonnable pour pouvoir envoyer sa résiliation.

Vu tous ces éléments, le Service de Médiation a recommandé à l'annulation du contrat « Home Assistance » depuis le 19 février 2018 via une lettre recommandée envoyée par Monsieur L., et au remboursement des sommes versées depuis cette date.

REPONSE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

L'entreprise d'énergie ENGIE ELECTRABEL a décidé de ne pas suivre cette recommandation.

Selon ENGIE ELECTRABEL, Monsieur L. a réceptionné en date du 19 février 2018 leur courrier de bienvenue qui reprenait toutes les modalités pratiques relatives au contrat Home Assistance. Ce document reprenait, outre le délai de rétractation légal de 14 jours, toutes les informations relatives au produit, conformément au Code de Droit Economique, Art VI. 60 et Art VI.55 à VI.57 §2.

Monsieur L. a également réceptionné en date du 28 octobre 2019 un courrier relatif à l'augmentation de prix du contrat Home Assistance. Ce courrier mentionnait la possibilité, en cas de refus de ces nouvelles conditions, de résilier le contrat en avertissant ENGIE ELECTRABEL trois mois avant l'échéance du contrat. En outre, toutes les factures reprennent également la mention du service Home Assistance, avec la durée et le prix. Toutes les factures ont bien été payées.

Suite à la contestation via téléphone, en septembre 2020, le contrat Home Assistance a pris fin avant la date anniversaire, et ce à titre de geste commercial.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation constate que la réponse apportée par l'entreprise d'énergie ENGIE ELECTRABEL ne démontre toujours pas que Monsieur L. a été informé du contrat Home Assistance sans équivoque et de manière claire et compréhensible . Le Service de Médiation reste donc sur sa position exprimée dans la recommandation et a clôturé son action.

Reconduction/renouvellement d'un contrat d'énergie

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Madame M. a décidé de porte plainte contre son fournisseur d'énergie MEGA pour multiples manquements dans son contrat et notamment le non-respect des conditions générales à propos de la reconduction de son contrat.

POINT DE VUE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

Selon MEGA, leur article 6.3 laisse l'opportunité de communiquer l'information de reconduction par facture. MEGA a dès lors respecté ses conditions générales en informant Madame M. sur la facture communiquée le 30/04/2021 que son contrat sera reconduit aux conditions tarifaires valables 2 mois avant l'échéance de celui-ci, sur un tarif fixe ou variable indépendamment du tarif actuel, pour un produit aux caractéristiques équivalentes (niveau de service, énergie verte) et pour une durée de 1 an.

Si M. souhaitait reconduire son contrat de manière personnalisée, il lui suffisait, de les contacter au moins 1 mois avant l'échéance de celui-ci. Or, aucune démarche dans ce sens n'a été réalisé par Madame M.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MEDIATION

Le Service de Médiation a pris en compte le fait que la facture indique que *« votre contrat sera reconduit aux conditions tarifaires valables 2 mois avant l'échéance de celui-ci pour un produit aux caractéristiques équivalentes (prix fixe/variable, niveau de service, énergie verte) et pour une durée de 1 an. »*.

Or, 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);

« 2° déterminer, dans les contrats à durée indéterminée, 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, sans que le consommateur ait le droit, dans tous ces cas, avant que le nouveau prix ou les nouvelles conditions s'appliquent, de mettre fin au contrat sans frais ou dommages-intérêts et sans lui laisser un délai raisonnable à cet effet.

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.

Les exceptions prévues au 2°, alinéa 2, s'appliquent également en ce qui concerne le cas visé à l'alinéa 1er ; »

Cependant, l'entreprise d'énergie MEGA a établi 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. Les conditions générales indiquent que MEGA doit informer le client par courrier, sur la facture ou par e-mail :

« 6.3. Mega est en droit d'effectuer les modifications mentionnées à l'art. 6.1.1, 6.1.2. et 6.2. à condition d'en informer le Client au moins deux mois à l'avance par courrier, sur la facture ou par e-mail. Lesdites modifications entrent en vigueur deux mois après le jour de leur notification au Client, à moins que celles-ci ne mentionnent une date ultérieure d'entrée en vigueur ou que les modifications résultent directement ou indirectement de décisions des autorités. »

La facture n'indique aucun tarif et renvoie sur l'espace en ligne my.mega.be.

Il nous semble donc que MEGA renverse son obligation d'information en obligeant le consommateur à faire la démarche d'aller consulter les tarifs sur un espace client.

Vu tous ces éléments, le Service de Médiation a recommandé l'application d'une reconduction de tarif et, par conséquent, à l'application du contrat et du tarif de mai 2018 depuis la reconduction datant du 01/05/2019.

REPONSE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

MEGA a décidé de ne pas suivre cette recommandation car selon eux, conformément à la théorie générale des obligations, trouvant sa base légale dans l'article 1134 du Code civil, un accord tacite est également valable.

La loi reste silencieuse quant à un acquiescement tacite.

Dès lors, étant donné que ce qui n'est pas formellement interdit, est autorisé , la non réaction de Madame M. à la proposition de renouvèlement de MEGA peut être assimilée à un consentement tacite.

En outre, le client a signé les conditions générales. Cela implique qu'elle a marqué son accord sur la possibilité, sans réaction de sa part, de voir son contrat se renouveler automatiquement à des conditions tarifaires distinctes.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation constate que la réponse de MEGA ne répond pas au fait que leurs conditions générales parlent d'une reconduction et qu'une reconduction est un mécanisme juridique du droit



des contrats selon lequel un accord passé entre les parties est prolongé automatiquement.

L'entreprise d'énergie MEGA semble de nouveau confondre reconduction et renouvellement.

Le Service de Médiation reste, par conséquent, sur sa position exprimée dans la recommandation et a clôturé son action.

COMPÉTENCES RÉGIONALES

Intervention en cas de coupure d'électricité en dehors des heures de travail

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Il se produit une coupure d'électricité dans l'appartement de Monsieur M. Un électricien constate que l'installation électrique ne présente rien d'anormal, mais qu'aucune électricité n'arrive du raccordement. Monsieur M. appelle alors l'entreprise EANDIS de l'époque qui lui communique par téléphone qu'un technicien passera. On lui signale également que des frais d'intervention lui seront facturés si les problèmes sont dus à l'installation intérieur du logement. Monsieur M. marque son accord. Lors de l'intervention, le technicien d'EANDIS demande à Monsieur M. de marquer son accord, au moyen d'un appareil électronique, pour la réalisation des travaux.

Plus tard, Monsieur M. reçoit une facture d'EANDIS, sur laquelle, hormis la fourniture d'un fusible (2,66 EUR), un déplacement en dehors des heures de travail (152,88 EUR) lui est facturé. Monsieur M. proteste contre cette manière de procéder, principalement à cause d'un manque d'information sur le montant de la facture et que le montant réclamé est en grande partie lié au fait que le déplacement a eu lieu en dehors des heures de travail normales. Il finit par porter plainte.

POSITION DE L'ENTREPRISE D'ÉNERGIE

EANDIS a répondu à la plainte comme suit :

« Lorsqu'un fusible qui se situe après le compteur grille, cela résulte toujours d'une surcharge au niveau de l'installation intérieur du logement du client. Il est vrai que ces fusibles se trouvent dans une partie - scellée par FLUVIUS - de l'installation du compteur, car ce sont eux qui d'une part remplacent en réalité la borne de raccordement actuelle et d'autre part protègent également l'installation du client. Il est vrai que pour son remplacement, seul un technicien de FLUVIUS peut être contacté avec les frais de déplacement qui y sont associés. »

Quant à la cause du fusible grillé, EANDIS/FLUVIUS maintient sa position habituelle selon laquelle cela résulte toujours d'une surcharge de l'installation électrique du client. Cependant, Monsieur M. est prêt à un compromis, en vertu duquel EANDIS/FLUVIUS ne facturerait que les coûts qui seraient dus si les travaux avaient été effectués pendant les heures normales de travail.

EANDIS a répondu à la proposition comme suit :

« Le client a été clairement informé par téléphone des frais qui seraient facturés pour l'intervention. Étant donné qu'il a maintenu le rendez-vous pour que l'intervention soit effectuée, il a également marqué son accord sur ces frais. Le fait qu'un coût différent soit facturé pendant les heures de travail normales est indépendant de cela, car le client était sans électricité au moment de l'intervention. Je ne suis donc pas disposé à accéder à votre demande de réduction des frais et de remboursement d'une partie. »

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation se fonde sur les considérations suivantes.

Il n'est pas contesté qu'EANDIS a informé Monsieur M. à l'avance de la possibilité que des frais soient facturés pour l'intervention, même si Monsieur M. semble ne pas avoir été mis au courant de l'interprétation stricte par EANDIS (et ensuite maintenue par FLUVIUS) concernant la cause pour laquelle un fusible pouvait griller.



Il convient également de supposer qu'EANDIS a indiqué à l'avance que des frais seraient facturés, mais pas qu'il existait une différence de coûts selon que l'intervention avait lieu pendant ou après les heures normales de travail. Lorsque EANDIS énonce à cet égard : « Le fait qu'un coût différent soit facturé pendant les heures de travail normales est indépendant de cela, car le client était sans électricité au moment de l'intervention. », le gestionnaire du réseau de distribution confirme au moins implicitement qu'il n'est pas du tout nécessaire - du moins dans un cas comme celui-ci - d'informer le client d'une telle différence de coût.

En tout état de cause, on peut attendre d'une entreprise de droit public que, dans le cadre de ses services, elle fournisse aux clients la meilleure information possible sur ses aspects les plus pertinents, et notamment les tarifs.

Cela s'applique en particulier si le client a la possibilité d'économiser des frais grâce à ces informations. EANDIS /FLUVIUS part du principe qu'en l'occurrence cela n'est pas nécessaire. L'entreprise semble supposer qu'une grande partie des clients souhaiteraient une intervention immédiate, que ce soit pendant ou en dehors des heures de travail. Mais si tel était le cas, cela ne devrait pas être une raison pour prétendre que c'est le cas pour tous les clients et, sur la base de cette hypothèse, pour ne pas fournir ces informations. Déjà dans ce dossier, Monsieur M. indique que s'il avait eu cette information, il aurait préféré reporter les travaux.

Pour ces raisons, le Service de Médiation recommande à FLUVIUS, en tant que successeur légal d'EANDIS, de remplacer la facture litigieuse par une nouvelle dans laquelle les mêmes travaux seront facturés au prix qui aurait été applicable si ces travaux avaient eu lieu pendant les heures normales de travail.

RÉPONSE DE L'ENTREPRISE D'ÉNERGIE

FLUVIUS a exprimé la position suivante concernant la recommandation :

« Comme cela vous a également été indiqué dans une communication précédente et comme vous l'avez décrit dans votre recommandation, nous ne sommes pas d'accord avec un ajustement des frais facturés au client. Ceux-ci sont correctement facturés en fonction du travail à effectuer et de l'heure à laquelle il a été effectué. Lors du signalement du fait que le client se trouve sans électricité, FLUVIUS a l'obligation d'intervenir dans les 2 heures.

Par conséquent, je ne suis pas votre recommandation. Les frais qui ont été facturés sont corrects et seront maintenus. »

COMMENTAIRES DU SERVICE DE MÉDIATION

L'obligation d'intervenir chez le client dans les 2 heures ne dispense pas le gestionnaire du réseau de distribution de l'obligation de fournir des informations correctes concernant le prix et, de plus, n'empêche pas qu'il doit dans tous les cas s'accorder avec le client au sujet de l'intervention, afin que ce dernier ait la possibilité de choisir un horaire différent si nécessaire.



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 2021 par tous les services fédéraux et régionaux compétents dans le domaine de l'énergie.

Le Service fédéral de Médiation de l'Énergie 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 en Belgique.

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

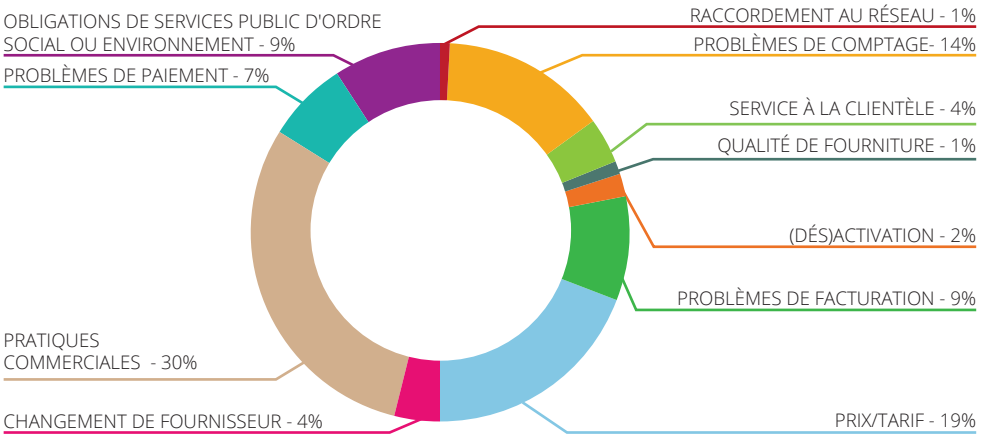
- le Service de Médiation de l'Énergie ;
- la Direction générale de l'Inspection économique du SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie ;
- la Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz (CREG) ;
- le régulateur flamand du marché de l'électricité et du gaz (VREG) ;
- le Service des litiges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

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

Au total, les différentes instances compétentes pour le traitement des plaintes en Belgique ont traité 14.584 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 (2021)





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, des demandes d'information, excepté lorsque l'information a trait à la procédure de traitement des plaintes.

Le Service de Médiation reçoit néanmoins régulièrement des demandes d'information et de renseignements par écrit et par téléphone. En 2021, il y a eu plus de 6.000. Cela représente une moyenne de près de 30 demandes ou appels par jour ouvrable. Le Service de Médiation essaie d'y répondre lui-même dans la mesure du possible ou au moins d'orienter, au minimum, la personne vers les services fédéraux ou régionaux compétents.

Les demandes d'information par téléphone concernaient :

- la procédure de traitement des plaintes ;
- les procédures dites d'urgence ou les appels de clients résidentiels 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 / 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 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 à l'adresse : North Gate II, boulevard du Roi Albert II, 8 bte 1 à 1000 Bruxelles.

Autres activités du Service de Médiation de l'Énergie

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 2009/73 ou « troisième paquet Énergie » et 2019/944 ou quatrième directive concernant les règles communes pour le marché intérieur de l'électricité, 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 2022, 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 2021, les membres de NEON se sont réunis à deux reprises : le 3 février 2021 de manière virtuelle et le 15 décembre 2021 à Barcelone.



Koordynator do spraw negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki

CRU An Coimisiún um Rialáil Fóntas Commission for Regulation of Utilities

SERVIZIO CONCILIAZIONE ARERA

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. Le Médiateur de l'Énergie néerlandophone a été nommé, le 5 février 2020, en qualité d'administrateur de l'organe administratif de NEON, et le 2 décembre 2020, il a été nommé trésorier de NEON par l'Assemblée générale.

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



B. À l'échelle fédérale

En 2021, le fonctionnement du Service de Médiation a été assuré par le médiateur néerlandophone, dont le mandat n'a pas été renouvelé depuis plus de 6 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'Énergie 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 2021, 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 « Tarif social » 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 (CPMO), ainsi qu'aux groupes de travail de la CPMO sur la relation entre les services de médiation et les groupes vulnérables.
- Participation à plusieurs webinaires organisés par des organisations de consommateurs et de lutte contre la pauvreté.

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 :

- échange trimestriel des données de plaintes avec la VREG en vue d'inclure celles-ci dans l'indicateur de plaintes du Service Check par fournisseur.
- participation au groupe de travail « Énergie et Pauvreté ». 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, de la 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 et aux journaux télévisés de Radio 1.

II. En Wallonie :

- concertation et échange d'informations réguliers avec les collègues du Service régional de Médiation de l'Énergie (SRME), créé au sein de la CWaPE (Commission Wallonne pour l'Énergie).
- participation à une émission consacrée aux tarifs sociaux dans « On n'est pas des pigeons » sur Vivacité.

III. À Bruxelles :

- contacts avec des collègues du Service des litiges créé au sein de la Commission bruxelloise de Régulation du Gaz et de l'Électricité (BRUGEL).

Diffusion du rapport d'activités

9



Le Service de Médiation de l'Énergie 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 également :

- 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 de l'Énergie (SRME), créé au sein de la CWaPE (Commission wallonne pour l'Énergie) ;
- aux fournisseurs d'énergie et aux gestionnaires de réseaux 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 Web 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, en néerlandais, en 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