

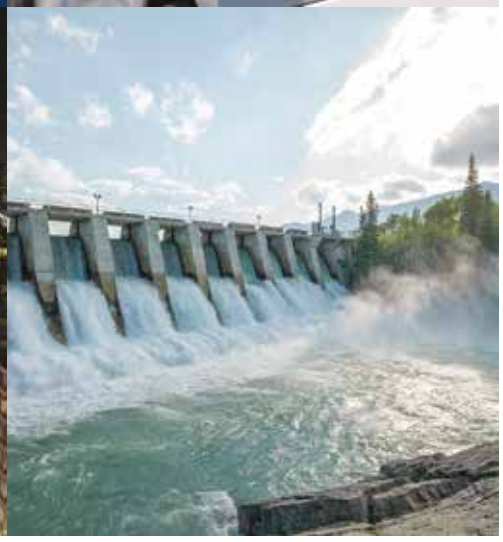



Rapport d'activités 2022

Service de Médiation DE L'ENERGIE





Rapport d'activités

2022

Table des matières

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. Mode de dépôt des plaintes 12
C. Nombre de plaintes par province (et pour l'arrondissement administratif de la Région de Bruxelles-Capitale) 12
D. Nombre de plaintes par région 13
E. Nombre de plaintes par rôle linguistique 14
F. Nombre de plaintes par entreprise d'énergie 14
I. Nombre de plaintes par fournisseur 15
II. Nombre de plaintes par gestionnaire de réseau de distribution 18
G. Nombre de plaintes par fournisseur d'énergie et par région 20
H. Nombre de plaintes par domaine de compétence 22
I. Compétence exclusivement fédérale 22
II. Compétence exclusivement régionale 22
III. Compétence fédérale et régionale 23
I. Nombre de plaintes par type d'énergie et par utilisateur final 23
I. Par type d'énergie 23
II. Par client final 24
J. Nombre de plaintes par type de plaintes et par entreprise d'énergie 24
I. Par type de plaintes 24
II. Par entreprise d'énergie 26
K. Types de plaintes par région 44

3. Plaintes traitées par le Service de Médiation de l'Énergie 46

A. Nombre de plaintes recevables 46
B. Nombre de plaintes irrecevables 46
C. Nombre de plaintes pour lesquelles le Service de Médiation n'est pas compétent 48
D. Nombre de plaintes clôturées 49
E. Nombre de plaintes (non) fondées 49
F. Plaintes recevables par fournisseur d'énergie 50
G. Plaintes recevables par région et par fournisseur d'énergie 52
H. Nombre de plaintes selon le résultat 58
I. Accord avec règlement à l'amiable 59
II. Accord partiel 59
III. Recommandations individuelles 59
IV. Absence d'accord 59
V. Compensations financières 63

4. Types de plaintes spécifiques 64

5. Résumés des recommandations 98

6. Traitement des plaintes et interaction avec les services fédéraux et régionaux 118

A. Plaintes reçues et traitées par tous les services fédéraux et régionaux 118
B. Nombre de demandes d'information 120
C. Service de Médiation pour le Consommateur 121

7. Autres activités du Service de Médiation de l'Énergie 122

A. À l'échelle européenne et internationale 122
B. À l'échelle fédérale 124
C. À l'échelle régionale 125

8. Diffusion du rapport d'activités 126

9. Coordonnées du Service de Médiation de l'Énergie 128

Introduction 1

A. Fonctionnement du Service de Médiation de l'Énergie

En 2022, le Service fédéral de Médiation de l'Énergie a reçu au total 26.920 plaintes (presque 300 % de plus qu'en 2021, qui avait déjà été une année record avec 9.088 plaintes), dont 78,9 % de plaintes néerlandophones, 21 % de plaintes francophones et 0,1 % de plaintes germanophones.

Plus les prix de l'énergie sont élevés et volatils, plus les clients se posent des questions sur leurs factures de décompte, d'acompte et de clôture et sur leurs conditions contractuelles (prix). Les premières hausses de prix se sont fait sentir dès septembre 2021, entraînant des augmentations unilatérales et parfois artificielles des acomptes, mais aussi la faillite de quelques petits fournisseurs d'énergie.

La nouvelle plateforme de données Atrias, mise en place sur le marché de l'énergie fin 2021 pour optimiser l'échange de données entre les acteurs du marché (gestionnaires de réseaux de distribution et fournisseurs) dans l'intérêt du consommateur/prosumer, continue à susciter des plaintes de la part de clients qui doivent attendre des mois pour leurs factures d'énergie ou le traitement d'un changement de fournisseur ou d'un déménagement. Certaines entreprises d'énergie, qui sont difficilement accessibles par téléphone ou voie électronique, voient également s'éroder la confiance des clients, laquelle était souvent déjà entamée par le manque de transparence des prix (variables) de l'énergie sur les comparateurs de prix, les cartes tarifaires et les factures d'énergie.

La flambée des prix du gaz et de l'électricité en Europe à la suite de la guerre en Ukraine a en outre rendu la crise énergétique et l'incertitude économique intenables pour de nombreuses familles et entreprises. C'est pour cette raison qu'un certain nombre de mesures ont été prises au niveau fédéral pour que les factures d'énergie restent abordables.

Dans l'attente de la matérialisation d'un plafonnement européen des prix, ou mieux d'un mécanisme de correction des prix (si le prix du gaz en Europe atteint ou dépasse 180 euros par MWh pendant trois jours et que la différence avec les prix internationaux du gaz naturel dépasse 35 euros par MWh), le gouvernement fédéral a en effet réduit la TVA à 6 % pour l'électricité à partir de mars 2022 et pour le gaz naturel à partir d'avril 2022 et accordé des primes pour le chauffage de 100 euros et pour le forfait de base de 61 euros pour l'électricité et 135 euros pour le gaz naturel pour les mois de novembre 2022 à mars 2023. De même, l'extension et le plafonnement des tarifs sociaux de l'électricité et du gaz naturel à partir de février 2021, qui ont été systématiquement prolongés, ont donné de l'oxygène à près d'un million de ménages qui risquaient de tomber dans la précarité énergétique.



En 2022, l'afflux inédit de demandes de médiation a surtout concerné :

- les **prix de l'énergie** (18,6 %), comme l'augmentation des factures d'acompte, la modification des prix de l'énergie et les tarifs sociaux ;
- des **problèmes de compteur** (16,2 %), essentiellement des plaintes concernant le traitement d'un déménagement ou d'un décès, mais aussi la rectification des données du compteur lors des relevés annuels, d'un changement de fournisseur, du remplacement d'un compteur défectueux ou de l'installation d'un compteur numérique ;
- des **problèmes de facturation** (15,5 %), tels que l'élaboration tardive et la lisibilité des factures d'énergie ;
- les **pratiques commerciales et les conditions (pré) contractuelles** (14,2 %), telles que le basculement d'un contrat à prix fixe à un contrat à prix variable, la transparence des simulateurs et des comparateurs sur les prix et acomptes proposés, et les prix et acomptes facturés ;
- les **changements de fournisseurs** (11,5 %), essentiellement des plaintes pour des retards de changement de fournisseur mais aussi pour des changements de fournisseurs non souhaités et injustifiés ;
- le **service à la clientèle des entreprises d'énergie** (7,2 %) en raison de la difficulté à les joindre par téléphone et/ou par voie électronique ;
- des **problèmes de paiement** (6,6 %) 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.

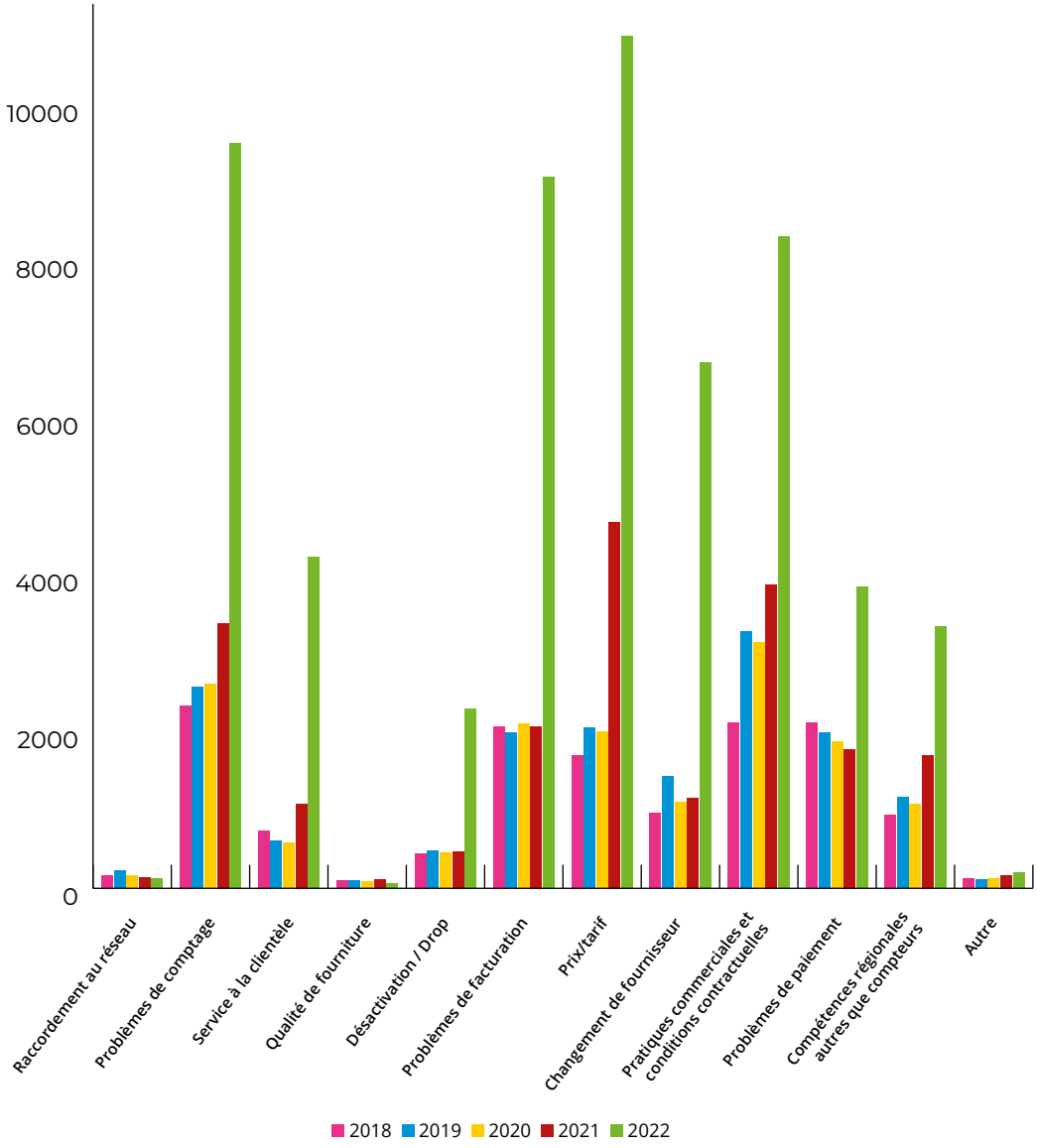
Les autres plaintes reçues avaient trait à des **problèmes relevant de compétences régionales**, comme les relevés liés à l'électricité verte (tarif prosumer, redevance d'injection, certificats, primes), les raccordements et fermetures au réseau de distribution et les pannes d'électricité.





L'évolution du type de plaintes de 2018 à 2022 est schématisée ci-dessous.

EVOLUTION DE 2018 À 2022: TYPE DE PLAINTES



Le nombre total de plaintes (près de 27.000) est évidemment démesuré pour le fonctionnement normal du Service de Médiation, lequel est prévu pour traiter entre 7.000 à 8.000 plaintes par an.

Pour gérer ce flux de plaintes sans précédent, le Service de Médiation a été contraint de modifier sa façon de fonctionner, d'une part en ayant recours à la résolution classique des litiges individuels, mais aussi en formulant des recommandations génériques, bien que non contraignantes, à l'égard des entreprises d'énergie. Le lecteur retrouvera ces recommandations générales destinées aux (ex-) clients de fournisseurs d'énergie au chapitre 5 du présent rapport d'activités.

Enfin, le fonctionnement du Service de Médiation a été assuré uniquement par le médiateur néerlandophone en 2022 pour la quatrième année d'affilée. Après la difficile période de la pandémie, le médiateur a à nouveau cherché à renforcer les intérêts des consommateurs et les règlements extrajudiciaires dans le secteur de l'énergie, par le biais d'une concertation physique et numérique





avec tous les acteurs, et à les promouvoir aux niveaux régional, fédéral et européen. Il l'a fait, notamment, en participant, avec ou sans présentation propre, à des webinaires ainsi qu'à des groupes de travail, des débats et des réunions de réseau organisés avec la 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 2022

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 18 juin 2021 un budget de 1.800.603 EUR 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 2022 est subdivisé comme suit :

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

Pour l'exercice 2022, le personnel comprenait 19 équivalents temps plein (ETP), Ce cadre a été complété par les 18 membres du personnel suivants :

- 1 médiateur (1 néerlandophone)
- 2 conseillers juridiques (1 francophone et 1 néerlandophone) ;
- 10 gestionnaires de dossiers (3 francophones et 11 néerlandophones)
- 1 secrétaire administratif et financier
- 4 collaborateurs administratifs (2 francophones et 2 néerlandophones)

En raison de l'afflux imprévu de plaintes, le service du Médiateur a dû accroître son efficacité au cours de l'année 2022 en recrutant temporairement des étudiants jobistes et du personnel intérimaire. Ce n'est que de cette manière qu'il a été possible de contrôler l'afflux de plaintes, la première priorité étant d'envoyer un accusé de réception d'une plainte au client final et aux compagnies d'énergie concernées.

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.

Le recrutement supplémentaire et temporaire de personnel a entraîné un déficit de 128.277,96 EUR sur le budget 2022 et la comptabilité a été clôturée avec une perte de 52.214,96 EUR. La différence de perte s'explique en grande partie par les dépenses d'investissement (21.933,68 EUR) et les amortissements comptable (24.335,1 EUR), ainsi que par les (reprises de) provisions constituées pour les indemnités de congés payés (reprise de 70.000 EUR) et les créances pour les redevances de médiation des entreprises d'énergie en faillite Energy People (reprise de 14.811,27 EUR avec une moins-value de 2.770, EUR) et de Watz et Energy2Business (réduction de valeur de 3.576,29 EUR pour l'exercice 2022).





Budget 2023

Sur proposition du ministre fédéral de l'Énergie, le Conseil fédéral des ministres a approuvé le 1 juillet 2022 un budget de 2.307.818 euros pour l'exercice 2023 (arrêté royal du 7 juillet 2022 fixant le montant destiné au financement des frais de fonctionnement du Service de Médiation de l'Énergie pour l'exercice 2023).

Le budget 2023 est subdivisé comme suit :

- dépenses de personnel : 1.880.641 EUR ;
- frais de fonctionnement : 377.778 EUR ;
- dépenses en capital : 49.397 EUR.

Pour l'exercice 2023, le personnel sera adapté à 24 équivalents temps plein (ETP), et l'organigramme sera le suivant :

- 2 médiateurs (1 NL + 1 FR)
- 2 juristes (1 NL + 1 FR)
- 2 responsables des plaintes (1 NL + 1 FR)
- 10 gestionnaires de dossier (7 NL + 3 FR)
- 6 correspondants ou collaborateurs administratifs (4 NL et 2 FR)
- 2 secrétaires (1 NL et 1 FR)

C. Financement du Service de Médiation de l'Énergie

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

Le Service de Médiation a proposé de financer le budget de l'exercice 2023 2.307.818 euros pour un montant de 2.300.818 euros à l'aide des redevances de médiation payées par les entreprises d'électricité et de gaz, pour 6.000 euros au moyen de recettes diverses et pour 1.000 euros au moyen d'autres recettes via d'éventuelles récupérations de paiements indus.

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

La redevance de médiation par les entreprises d'électricité et de gaz est calculée sur la base de 2 facteurs :

- 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.

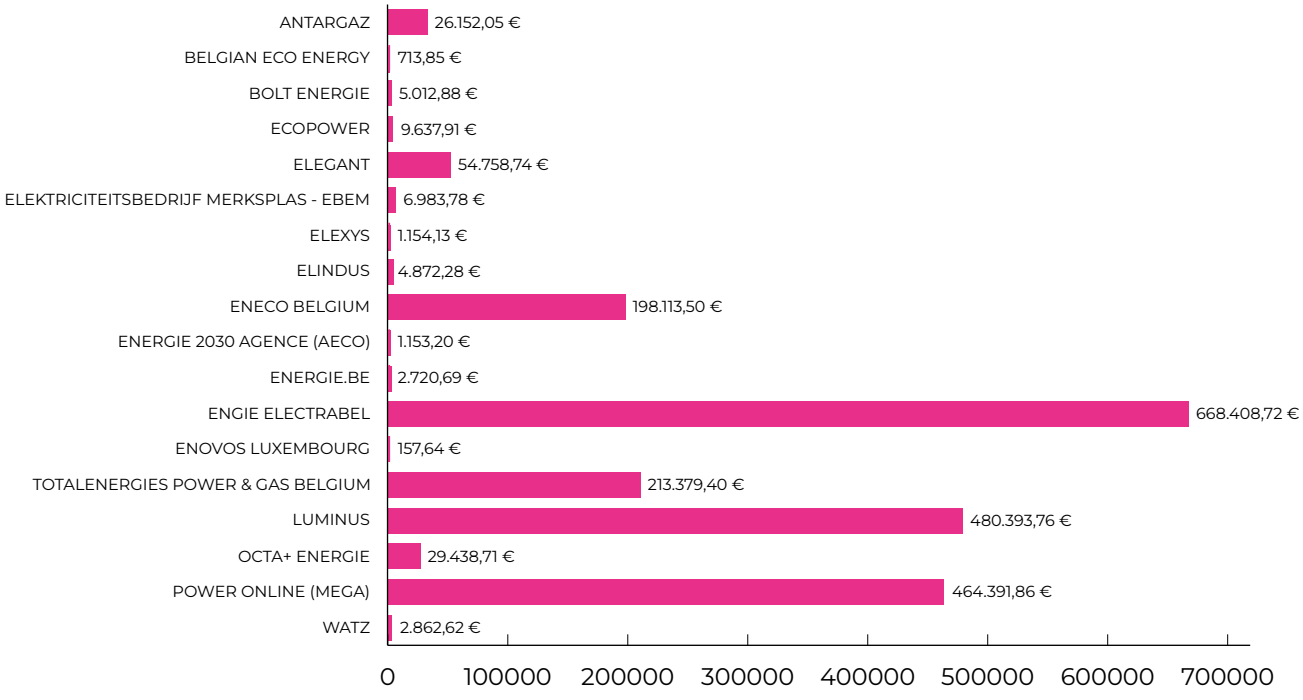
D'abord, on calcule la quote-part respective des fournisseurs et des gestionnaires de réseaux de distribution dans les coûts de financement du Service de Médiation. Ensuite, on définit la clé de répartition qui détermine le montant final de la redevance de médiation par entreprise d'électricité et de 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 2023 sont les suivantes :

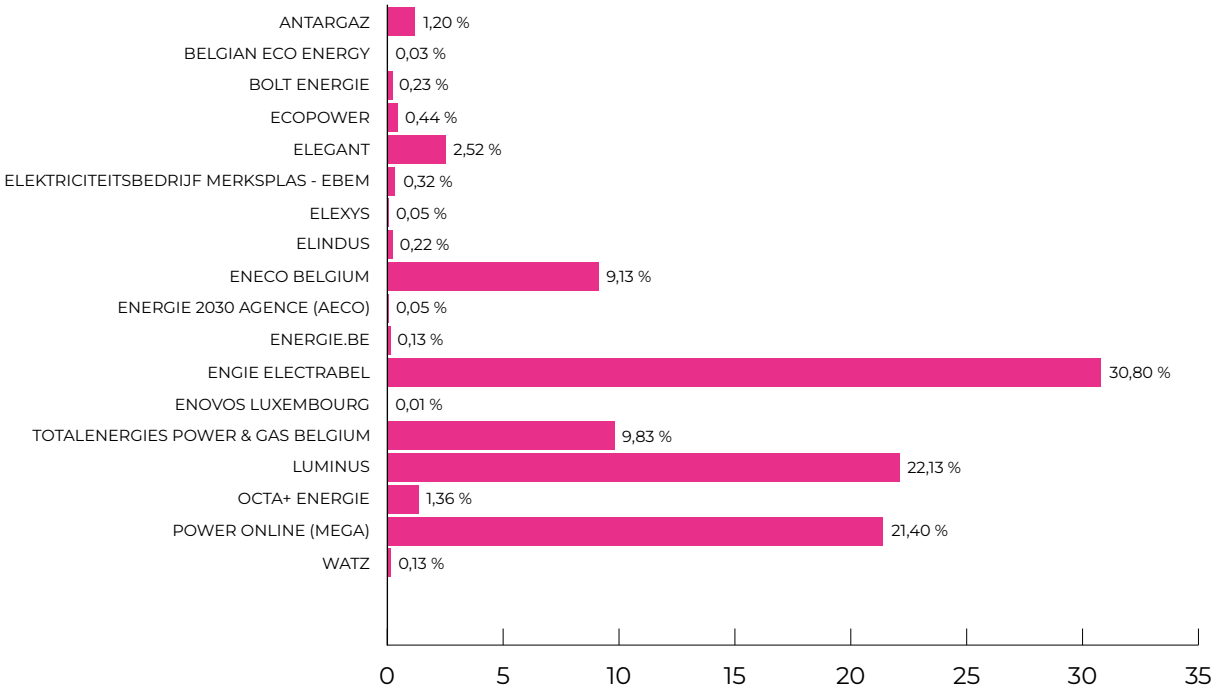
FOURNISSEURS - QUOTE-PART REDEVANCE MÉDIATION 2023 - EN EURO (GAZ NATUREL ET ÉLÉCTRICITÉ)



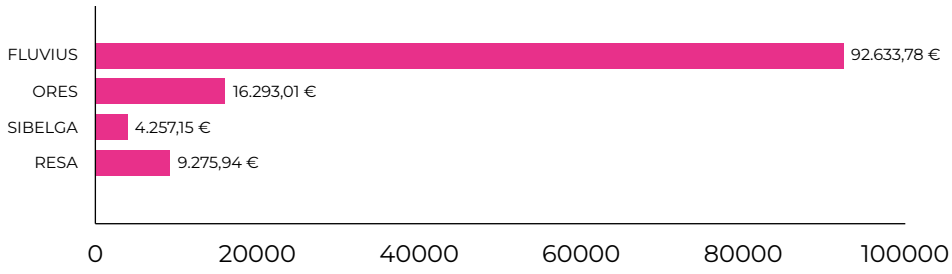




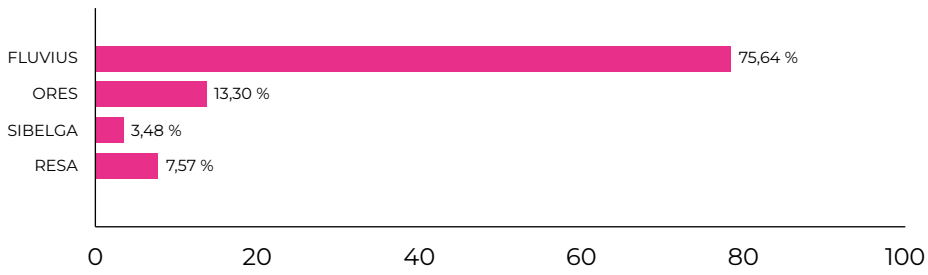
FOURNISSEURS - QUOTE-PART REDEVANCE MÉDIATION 2023 - EN % (GAZ NATUREL ET ÉLÉCTRICITÉ)



GESTIONNAIRES DE RÉSEAU - QUOTE-PART REDEVANCE MÉDIATION 2023 - EN EURO (GAZ NATUREL ET ÉLÉCTRICITÉ)



GESTIONNAIRES DE RÉSEAU - QUOTE-PART REDEVANCE MÉDIATION 2023 - EN % (GAZ NATUREL ET ÉLÉCTRICITÉ)







Plaintes reçues par le Service de Médiation de l'Énergie

2

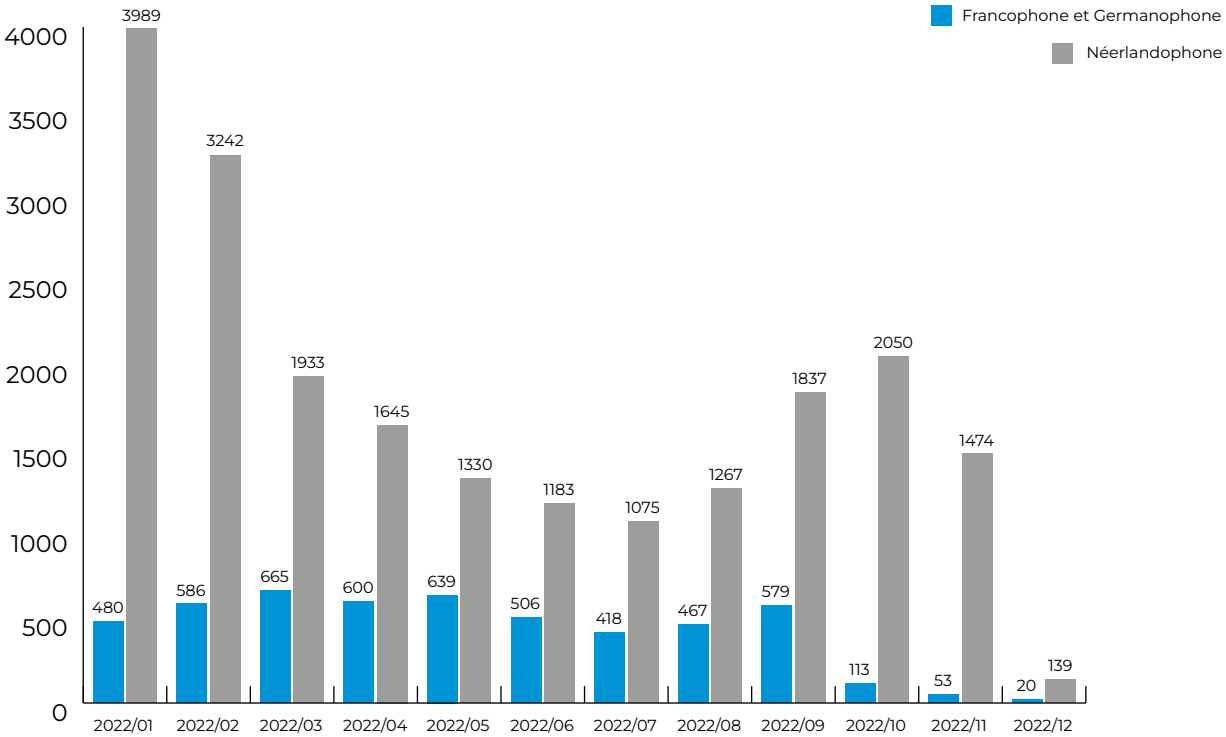
En 2022, le Service de Médiation de l'Énergie a reçu 26.920 plaintes, demandes et signalements concernant le fonctionnement du marché de l'électricité et du gaz naturel. Nous présentons, ci-après, la répartition détaillée de ces plaintes.

Cette vue d'ensemble comprend aussi bien les plaintes déclarées complètes et 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 de la compétence exclusive d'une autorité régionale.

A. Évolution mensuelle des plaintes reçues

Nous constatons surtout que le nombre de plaintes entrantes évolue en grande partie parallèlement au niveau des prix de l'énergie. Au cours des premiers mois de 2022, les plaintes ont correspondu aux premières hausses de prix auxquelles les clients finals ont été confrontés concernant leurs décomptes et leurs factures d'acompte à partir d'octobre 2021. Une deuxième vague de plaintes a été liée aux augmentations de prix inédites à partir de septembre 2022. Ces augmentations du nombre de plaintes sont plus prononcées du côté néerlandophone car, durant les premiers mois de 2022, les effets de la disparition de deux fournisseurs en décembre 2021 du marché flamand de l'énergie, à savoir le VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER et WATZ, se sont également fait sentir. Les plaintes semblent nettement diminuer à partir de novembre 2022, voire à partir d'octobre 2022, du côté francophone mais un effet de retard dans le traitement des plaintes reçues intervient ici. Ces plaintes pèseront donc encore en grande partie sur les chiffres de l'exercice 2023.




Francophone et Germanophone
Néerlandophone
4000
3500
3000
2500
2000
1500
1000
500
0
480
3989
586
3242
665
1933
600
1645
639
1330
506
1183
418
1075
467
1267
579
1837
113
2050
53
1474
20
139
2022/01
2022/02
2022/03
2022/04
2022/05
2022/06
2022/07
2022/08
2022/09
2022/10
2022/11
2022/12





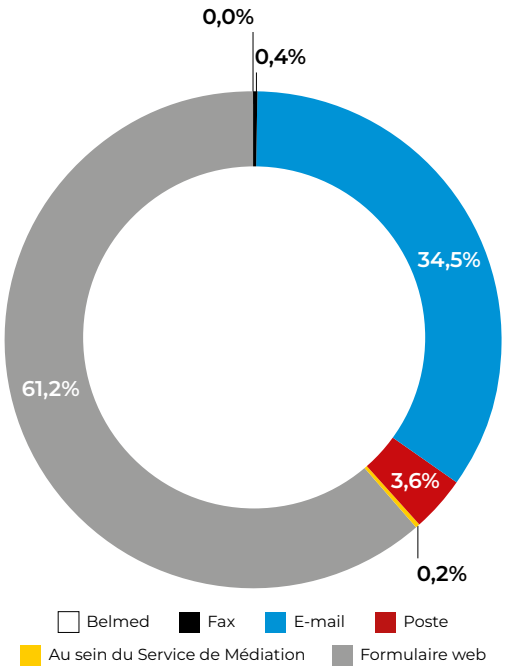
B. Mode de dépôt des plaintes

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

- via le formulaire web, disponible sur le site Internet www.mediateurenergie.be (16.100 plaintes) ;
- via l'adresse mail : plainte@mediateurenergie.be (9.068 plaintes) ;
- via la plateforme BELMED (13 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 :

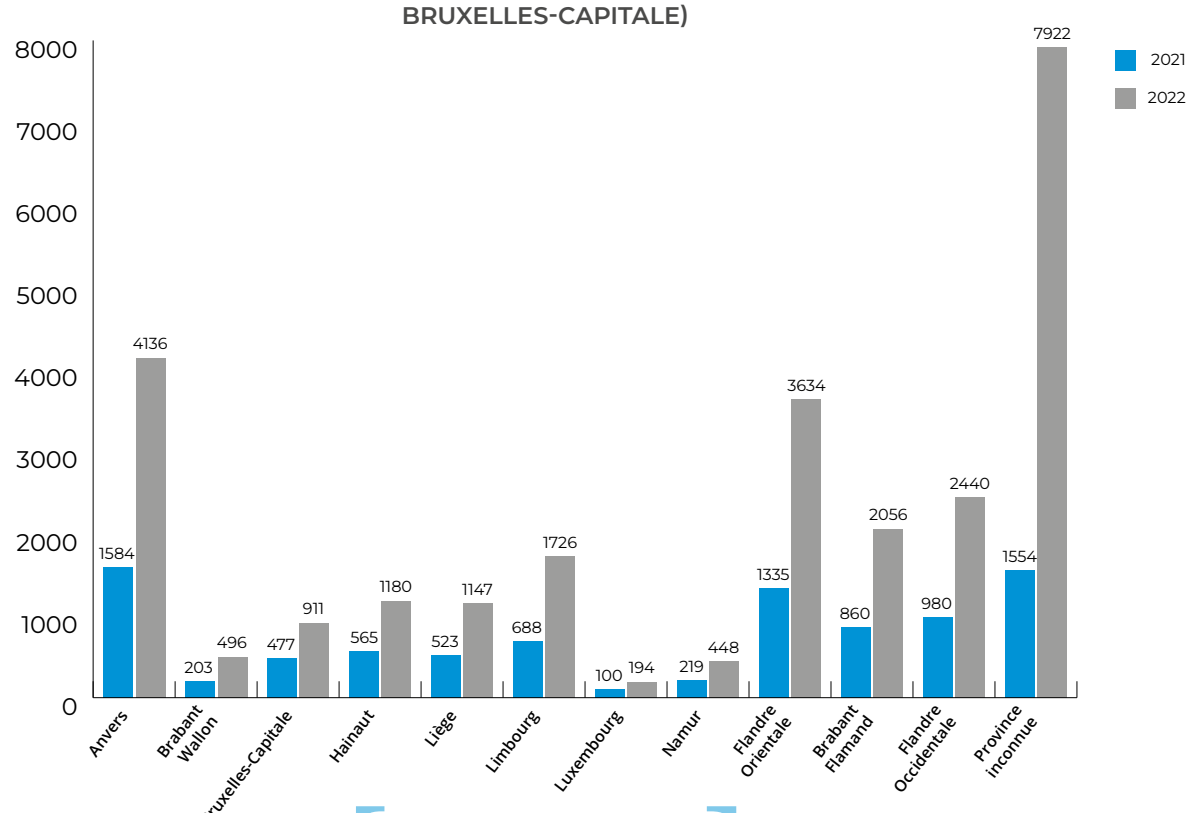
- par courrier postal (948 plaintes) ;
- par fax (101 plaintes) ;
- un nombre limité de dossiers ont été introduits en personne dans les bureaux du Service de Médiation (60 plaintes).



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

L'augmentation du nombre de plaintes est perceptible dans toutes les provinces. Le grand nombre de plaintes pour lesquelles la province est inconnue est lié aux plus de 9.000 plaintes soumises par le biais de l'adresse électronique du Service de Médiation. Souvent, ces plaintes ne mentionnent

NOMBRE DE PLAINTES PAR PROVINCE (ET POUR L'ARRONDISSEMENT ADMINISTRATIF DE BRUXELLES-CAPITALE)





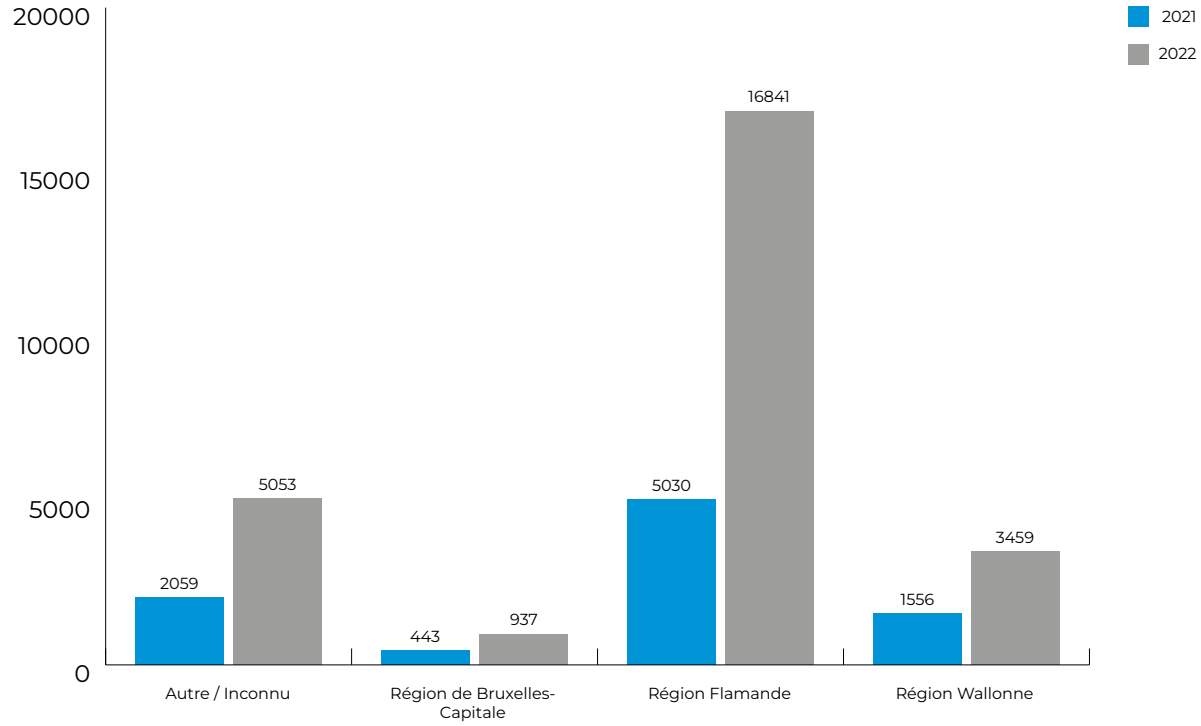


pas l'adresse postale des plaignants, même si ces derniers sont immédiatement, mais souvent en vain, priés de soumettre également leur plainte via le formulaire web du Service de Médiation.

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 (64 %). La Région wallonne suit avec 13 % des plaintes tandis que le pourcentage de plaintes dans la Région de Bruxelles-Capitale est de 3,5 %. Pour 19,2 % des plaintes, l'adresse du plaignant était inconnue étant donné 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. L'augmentation du nombre de plaintes est la plus importante en Région flamande, ce qui s'explique en grande partie par la disparition de deux fournisseurs d'énergie du marché flamand de l'énergie en décembre 2021, ainsi que par la présence d'un service de médiation régional de l'énergie au sein du régulateur wallon de l'énergie (CWaPE) et d'un service de règlement des litiges liés à l'énergie au sein du régulateur bruxellois de l'énergie (BRUGEL). La présence d'un service régional d'information, de conseil et de soutien en Wallonie (Energie Info Wallonie) et à Bruxelles (Infor GazElec) a également pour effet que moins de clients finals de la Région de Bruxelles-Capitale et de la Région wallonne font (doivent faire) appel au Service fédéral de Médiation de l'Énergie.

NOMBRE DE PLAINTES PAR RÉGION



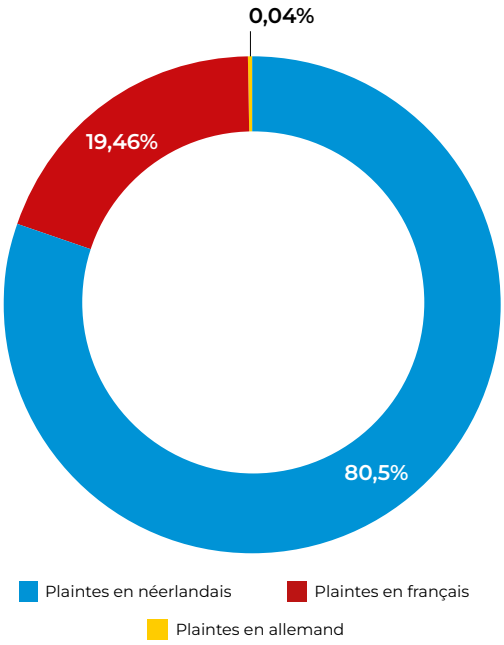




E. Nombre de plaintes par rôle linguistique

En 2022, la répartition par rôle linguistique était la suivante :

- 80,50 % de plaintes rédigées en néerlandais (21.164 plaintes) ;
- 19,46 % de plaintes rédigées en français (5.116 plaintes) ;
- 0,04 % de plaintes rédigées en allemand (10 plaintes).



Les différences sur le plan de l'organisation régionale du marché de l'énergie et la présence de services d'information et de plaintes pour les problèmes liés à l'énergie par région expliquent cette répartition par rôle linguistique.

En ce qui concerne les plaintes rédigées en allemand, le Service de Médiation collabore depuis des années avec la VerbraucherSchutzzentrale (https://vsz.be/) à Eupen, une association de défense des consommateurs qui est soutenue par la Communauté germanophone. Elle assure la traduction de plaintes rédigées en allemand et leur transmission au Service de Médiation, qui traite ensuite en toute autonomie et indépendance les plaintes traduites en français.

La VerbraucherSchutzzentrale traite également elle-même des questions et des plaintes émanant de citoyens germanophones.

En 2022, 1.269 personnes ont contacté la VSZ pour des problèmes liés à l'énergie dans le cadre de l'accord de coopération entre le Service fédéral de Médiation de l'Énergie et la VSZ. Ce dernier chiffre représente une augmentation de 323 % par rapport à 2021.

La plupart des demandes se rapportaient, par ordre d'importance, aux tarifs (40,11 %), au choix de fournisseurs (25,93 %), à des problèmes de facturation (20,57 %), à des pratiques commerciales (4,73 %), à des problèmes de paiement (4,57 %), à un déménagement (2,68 %), au service à la clientèle (1,02 %) et à d'autres sujets (0,39 %).

39 affaires ont été renvoyées au Service de Médiation de l'Énergie, ce qui représente une augmentation considérable par rapport à 2021 (+ 457 %). Le nombre de dossiers VSZ est également passé de 90 à 234, ce qui représente une augmentation de 160 %.

Dans le domaine de l'information, la VSZ continue à fournir des renseignements sur le Service de Médiation de l'Énergie par le biais d'une brochure, mais surtout de son site web. En 2022, 64.195 pages (soit une augmentation de 58 % par rapport à 2021) ont été consultées sur le site web de la VSZ. Les sujets liés à l'énergie ont été les plus lus et ont ainsi dépassé pour la première fois le nombre de questions sur le droit locatif.

F. Nombre de plaintes par entreprise d'énergie

Le Service de Médiation est compétent pour traiter des plaintes de clients finals contre les entreprises d'énergie. En 2022, le Service de Médiation a reçu 25.343 plaintes contre des fournisseurs d'énergie et 3.100 plaintes contre des gestionnaires de réseau de distribution ou leurs sociétés d'exploitation.





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

Les clients peuvent, par exemple, introduire une plainte à l'encontre d'un fournisseur, alors que le problème s'est posé lors du relevé, de l'estimation, de la validation ou de la communication des données de comptage par le gestionnaire de réseau de distribution. L'inverse est toutefois également possible, et des clients ont déposé une plainte contre leur gestionnaire de réseau de distribution, alors que c'est leur fournisseur qui a traité erronément ou tardivement les données de comptage dans la facturation. Dans cet aperçu, vous voyez donc uniquement les plaintes telles qu'elles ont été formulées par les clients finals à l'encontre d'une entreprise d'énergie, même si le Service de Médiation a constaté par la suite qu'une autre partie était à l'origine du problème.

I. Nombre de plaintes par fournisseur

Il est remarquable de constater que le nombre de plaintes déposées est significativement plus élevé parmi presque tous les fournisseurs. Parmi les 5 plus grands fournisseurs (ENGIE, LUMINUS,

FOURNISSEUR	2018	2019	2020	2021	2022
AECO (ENERGIE 2030)	1	2	0	2	22
ANTARGAZ	7	36	93	148	438
ASPIRAVI ENERGY	0	0	0	1	1
BEE	3	6	6	1	32
BELPOWER	845	25	4	2	3
BOLT ENERGIE	0	0	2	15	182
COCITER	0	1	0	0	2
DATS24	0	0	0	0	15
EBEM	6	5	6	31	25
ECOPOWER	4	5	3	22	27
ELEGANT	91	115	192	234	991
ELEXYS	0	2	1	2	17
ELINDUS	5	9	3	10	124
ENECO	400	479	509	596	3230
ENERGIE.BE	0	0	0	2	101
ENERGY2BUSINESS (ZENO)	18	22	3	3	2
ENGIE ELECTRABEL	1107	989	1392	1144	4991
ESSENT	754	1636	1238	560	85
LAMPIRIS	398	528	453	522	0
LUMINUS	1385	1216	837	914	5172
MEGA	78	422	624	2573	5471
NIEUWE STROOM BV	0	0	0	0	2
OCTA+	90	83	78	99	559
SCHOLT ENERGY CONTROL	0	1	0	0	2
TOTAL ENERGIES	113	85	94	77	3381
TREVION	2	0	1	0	11
VLAAMS ENERGIEBEDRIJF	4	0	1	0	1
VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER	0	28	78	711	329
WATZ	25	27	26	18	127
Total	**5336**	**5722**	**5644**	**7687**	**25343**

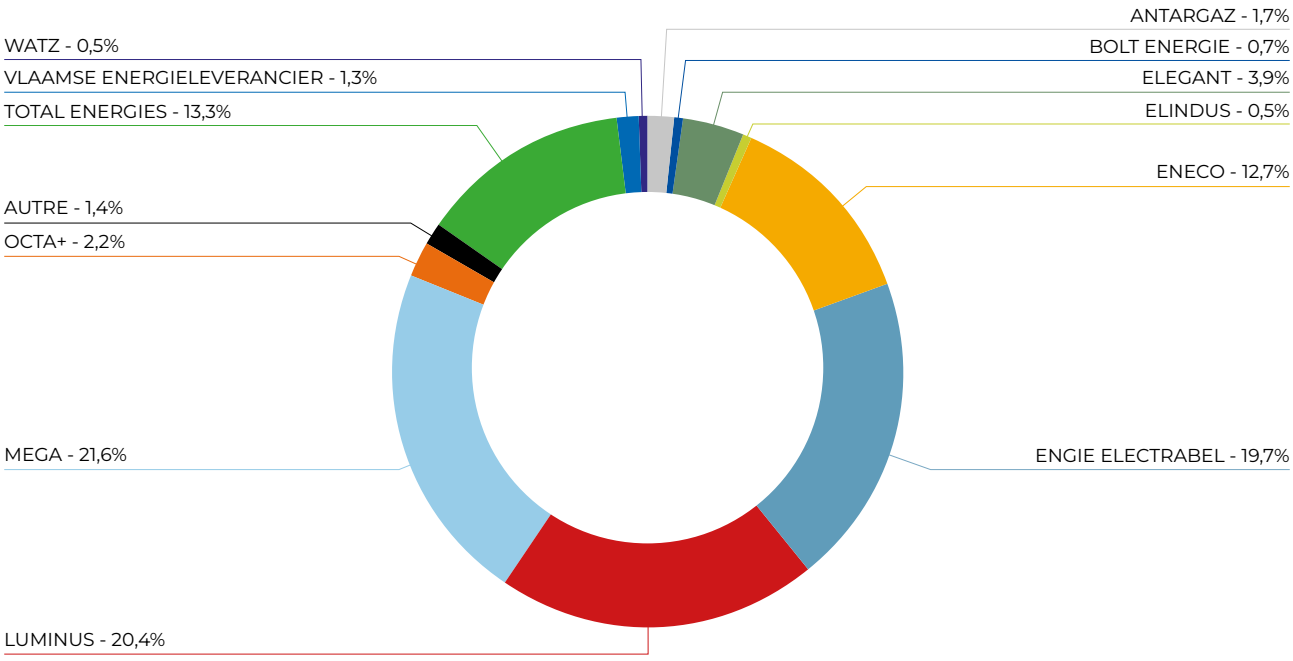




TOTALENERGIES en tant que successeur de LAMPIRIS, ENECO et MEGA), les chiffres absolus sont les plus élevés, mais les challengers ou les nouveaux venus (OCTA+, ELEGANT, ANTARGAZ, BOLT, ENERGIE.BE, DATS24) affichent également des augmentations considérables des plaintes. Il en va également de même pour certains fournisseurs d'énergie qui fournissent exclusivement des clients finals professionnels (BEE, ELEXYS, ELINDUS).

Les fournisseurs qui ne sont plus présents sur un marché régional, tels que le VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER, WATZ, AECO (successeur d'ENERGIE 2030) et ESSENT (repris par LUMINUS) ont également encore enregistré des plaintes qui, dans ce cas, avaient surtout trait au règlement de la faillite par le(s) curateur(s) ou à la disparition du marché régional de l'énergie.

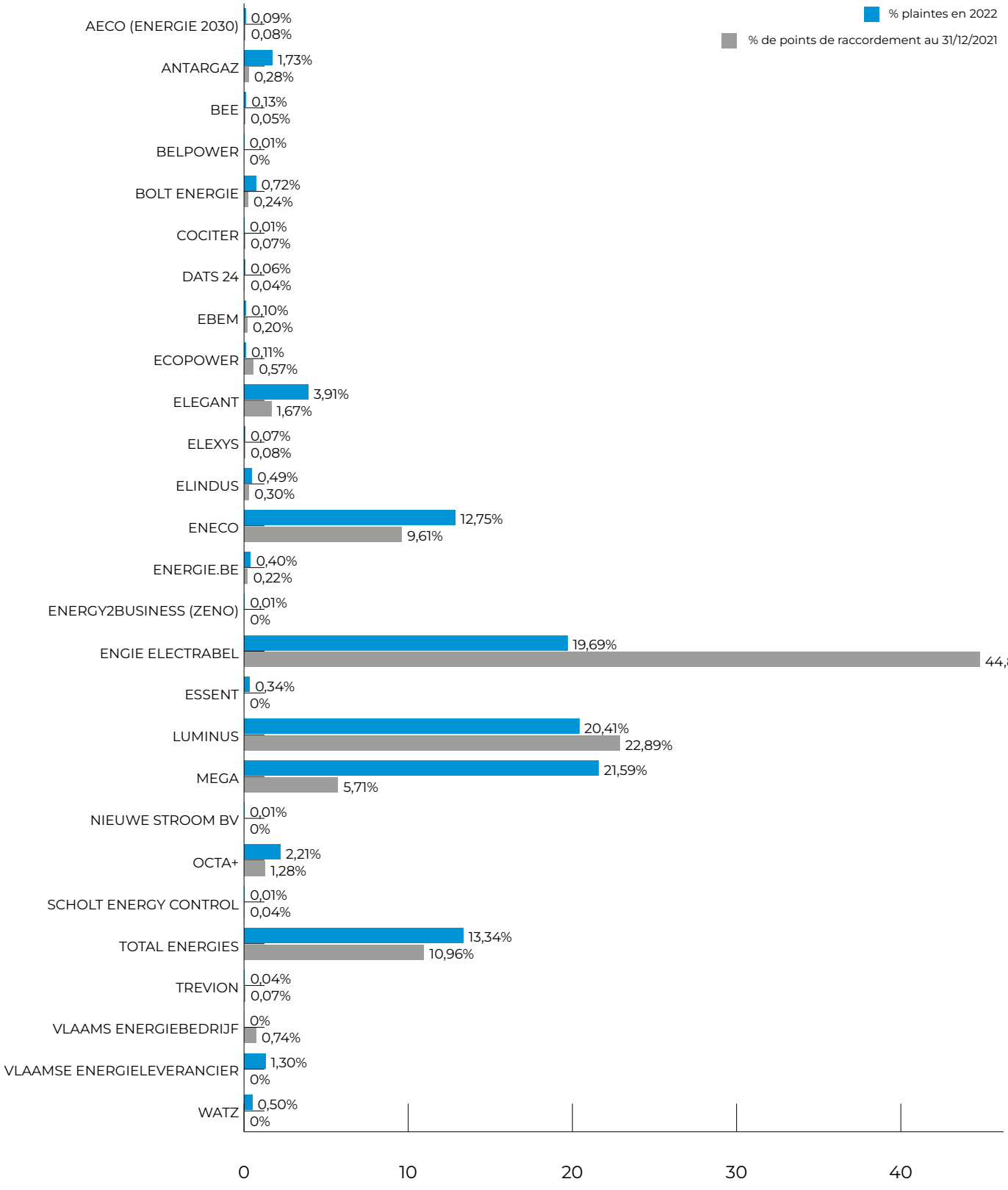
TOTAL PAR FOURNISSEUR (2022)







Comparaison de la proportion de plaintes en 2022 avec le nombre de points de raccordement du réseau de distribution au 31 décembre 2021.







II. Nombre de plaintes par gestionnaire de réseau de distribution

Un gestionnaire de réseau de distribution (GRD) se porte garant de la distribution de l'électricité et du gaz naturel jusqu'aux installations individuelles, c'est-à-dire à partir du réseau à haute tension (électricité) ou du réseau à haute pression (gaz naturel) jusqu'à l'habitation ou l'entreprise. Le gestionnaire de réseau de distribution est également responsable de la mise en service et hors service des raccordements, de l'installation de compteurs (numériques) d'électricité et de gaz naturel, du relevé des compteurs, etc. Enfin, le gestionnaire de réseau de distribution est aussi chargé de l'entretien et du développement de réseaux sûrs et fiables. Les gestionnaires de réseau, anciennement appelés intercommunales, disposent d'un monopole sur leur territoire, de telle 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 de la Région de Bruxelles-Capitale. En Région wallonne, il subsiste 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 à l'encontre des 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 (SRME) en Wallonie, qui opère au sein de l'organisme de régulation des marchés wallons de l'énergie (CWaPE) et un Service des litiges de l'agence bruxelloise de régulation de l'énergie (BRUGEL). Ce Service de Médiation et ce Service des litiges régionaux sont spécifiquement responsables des activités et des obligations des gestionnaires de réseau de distribution, respectivement en Wallonie et dans la Région de Bruxelles-Capitale.

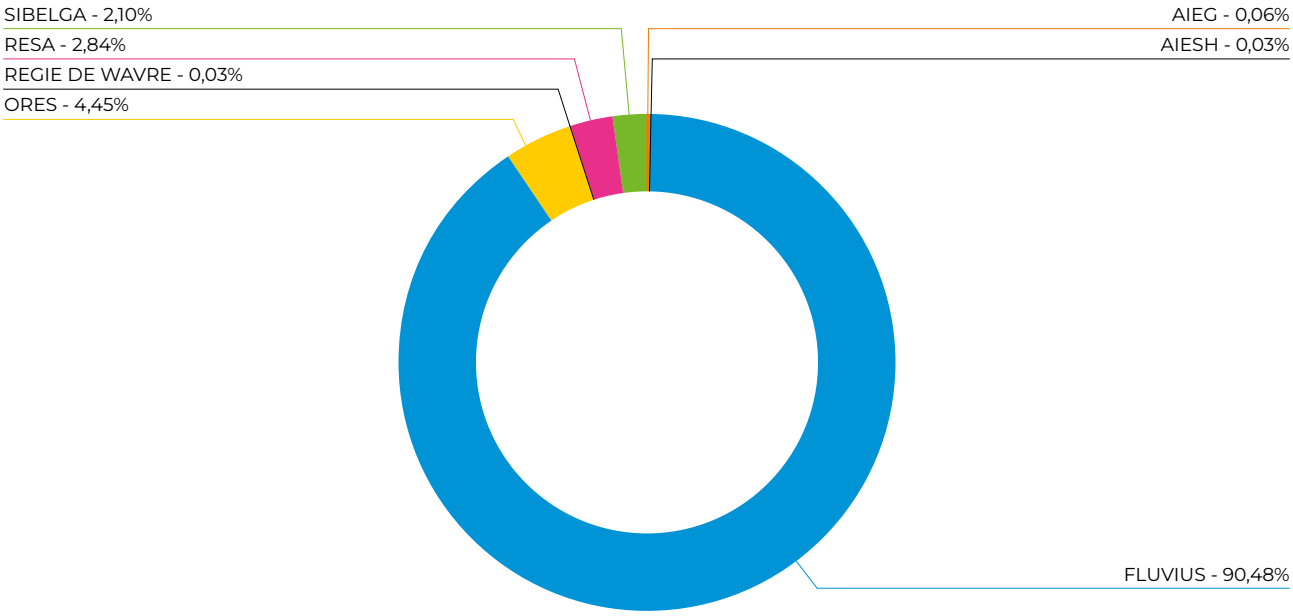
L'augmentation frappante de nombre de plaintes de plus de 300 %, surtout chez FLUVIUS, peut être attribuée à la plateforme de données ATRIAS. Entre le 1er novembre et la fin décembre 2021, le secteur belge de l'électricité et du gaz a mis en service une nouvelle plateforme centrale de données. Cette plateforme offre quantité d'avantages aux clients et facilitera la transition énergétique grâce à de nouvelles possibilités. Pendant la phase de transition au cours des mois de novembre et décembre, mais également encore en 2022, des perturbations ont été ressenties par certains clients. Celles-ci portaient principalement sur le retard dans le traitement de certains processus tels que des déménagements, des changements de fournisseurs, des factures de clôture et de décompte, etc. Ces retards étaient ou sont encore et toujours dus à un certain nombre de points de raccordement qui étaient ou sont (encore) bloqués auprès du gestionnaire de réseau de distribution. Cela signifie qu'un nombre exceptionnel de procédures d'urgence (634) ont dû être lancées vis-à-vis du fournisseur d'énergie et du gestionnaire de réseau de distribution. Dans ce cas, il s'agissait de clients finals qui, au niveau de leur point de raccordement, après un changement de fournisseur ou un déménagement, n'avaient reçu aucune confirmation de leur contrat d'énergie et qui risquaient d'être déconnectés du réseau de distribution en raison d'une consommation sans contrat. Il y avait également des clients finals qui, lors d'un déménagement, n'avaient pas obtenu de raccordement du gestionnaire de réseau de distribution parce que la confirmation du contrat d'énergie par le fournisseur d'énergie se faisait attendre. Plus de 500 plaintes ont également porté spécifiquement sur la mission de "fournisseur de secours" imposée à FLUVIUS pour continuer à approvisionner les anciens clients du VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER et de WATZ tant qu'ils n'ont pas trouvé un nouveau fournisseur commercial.





	PLAINTES 2018	PLAINTES 2019	PLAINTES 2020	PLAINTES 2021	PLAINTES 2022
Flandre					
FLUVIUS	822	877	615	889	2.804
Total	822	877	615	889	2.804
Bruxelles					
SIBELGA	55	52	42	54	65
Total	55	52	42	54	65
Wallonie					
AIEG	0	1	1	0	2
AIESH	0	0	0	0	1
ORES	81	54	55	35	138
REGIE DE WAVRE	0	1	0	0	1
RESA	28	32	26	27	88
Total	109	88	82	62	230
Total	**986**	**1.017**	**739**	**1.005**	**3.099**

TOTAL PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2022)





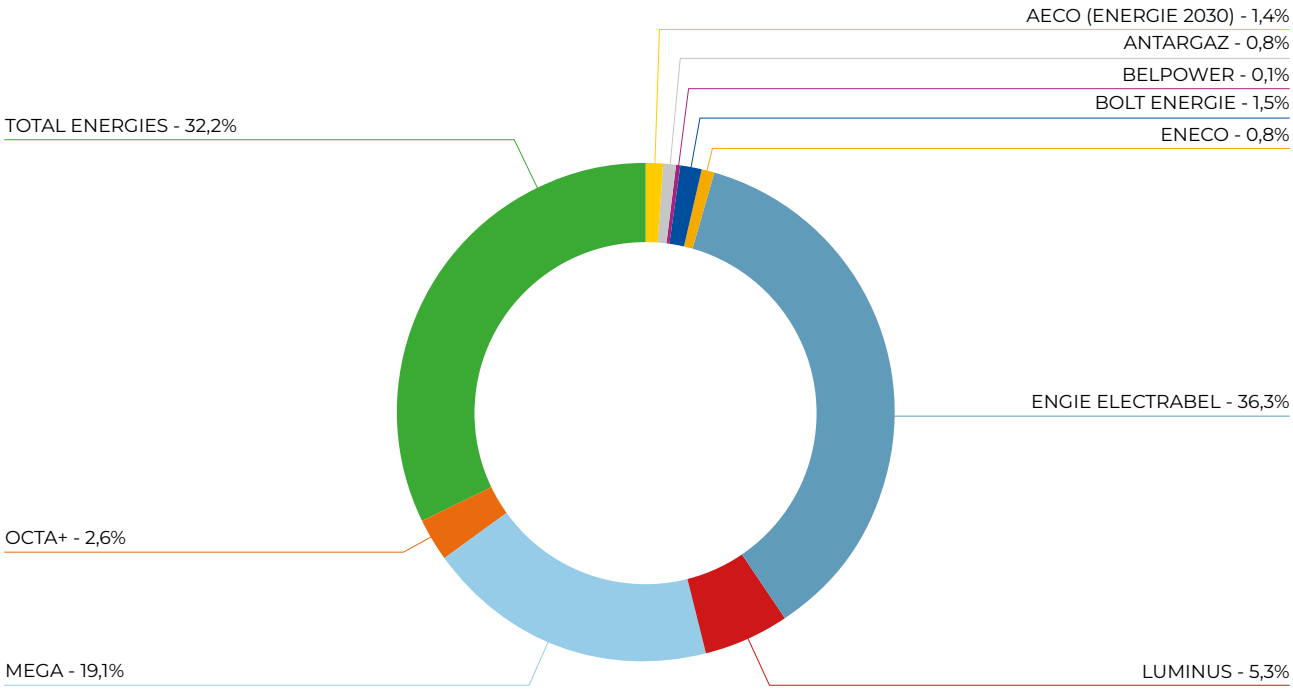


G. Nombre de plaintes par fournisseur d'énergie et par région

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 étant donné que ces entreprises ou gestionnaires de réseau de distribution sont actifs au sein de zones de distribution précises qui se trouvent en majeure partie à l'intérieur des frontières géographiques des régions.

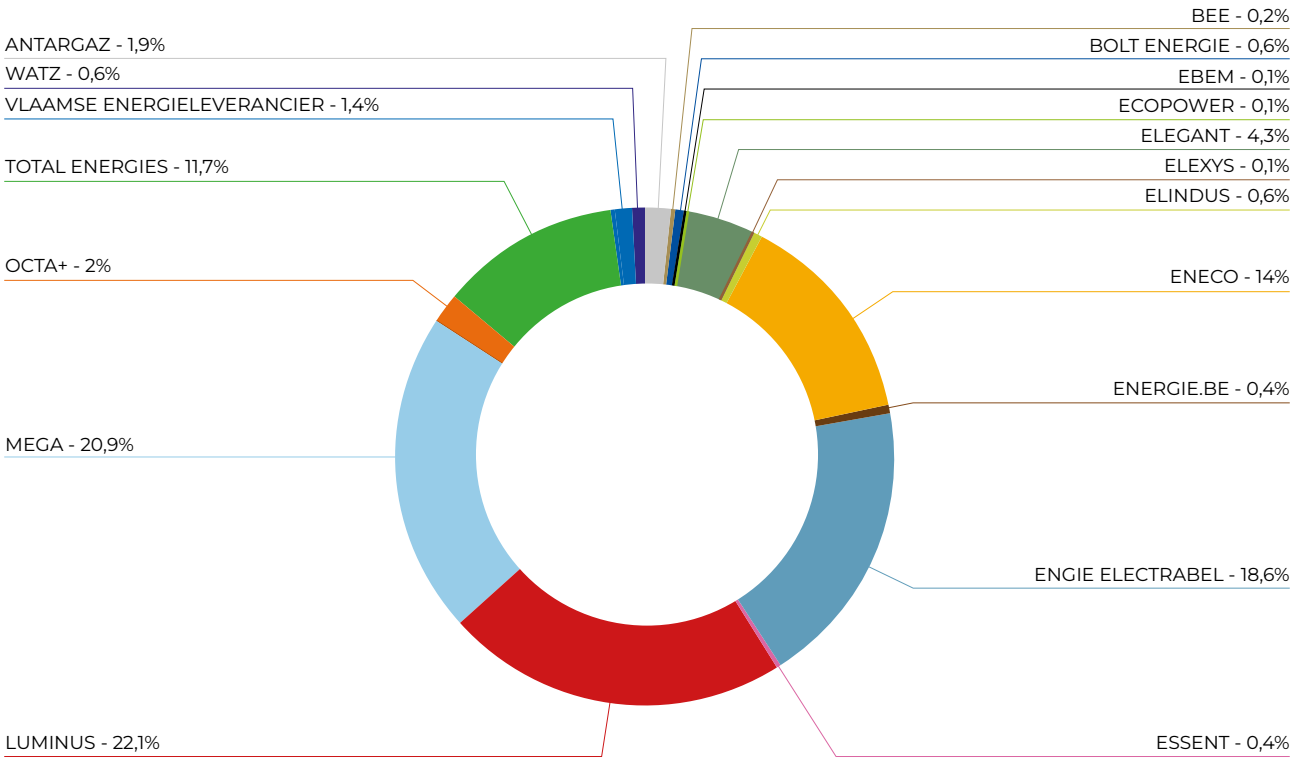
RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE (2022)



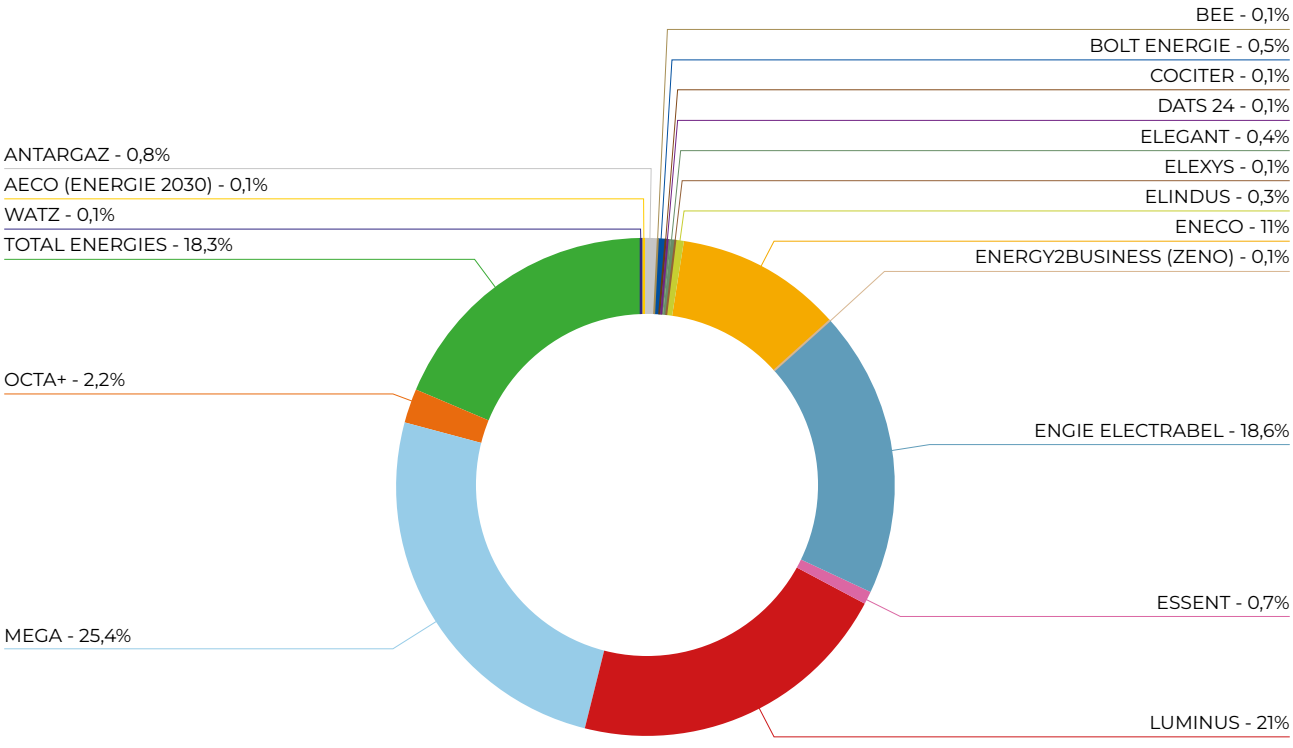




RÉGION FLAMANDE (2022)



RÉGION WALLONNE (2022)



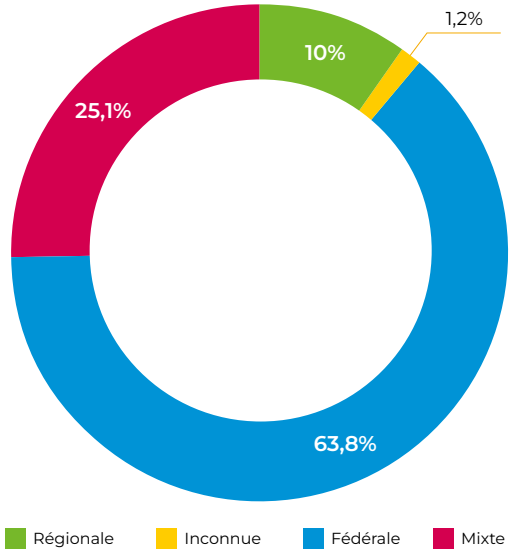




H. Nombre de plaintes par domaine de compétence

15.548 plaintes (61,2 %) avaient trait au domaine de compétence fédérale et 2.428 plaintes (10 %) au domaine de compétence régionale. 6.111 plaintes (25,1 %) concernaient à la fois le domaine de compétence fédérale et le domaine de compétence régionale. Pour 285 plaintes (1,2 %), aucun domaine de compétence spécifique concernant le fonctionnement du marché de l'électricité ou du gaz naturel n'a été identifié, car les plaintes n'avaient pas trait à ce marché de l'énergie, mais à d'autres types d'énergie, tels que les produits pétroliers, et à d'autres produits ou services (eau, télédistribution, réseau d'égouts, etc.).

NOMBRE DE PLAINTES PAR DOMAINE DE COMPÉTENCE (2022)



I. Compétence exclusivement fédérale

15.548 plaintes (63,8 %) 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 (par exemple, une 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 la nature du contrat d'énergie (par exemple, des contrats pour des clients professionnels) ou concernant le tarif social.

En résumé, ces plaintes concernent : les prix de l'énergie, les tarifs (sociaux), les tarifs de transport, les taxes et prélèvements fédéraux (cotisation sur l'énergie, accise et TVA) ;

- les pratiques du marché et la protection des consommateurs, et plus précisément le respect par les fournisseurs d'énergie qui ont ratifié l'accord consommateur intitulé « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » et le respect du Code de droit économique par tous les fournisseurs d'énergie ;
- 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 2.428 plaintes (10 %), car celles-ci relevaient exclusivement de la compétence régionale.

Il s'agissait principalement des compétences régionales suivantes :

Pour la Flandre :

- de plaintes concernant les obligations de service public d'ordre social et environnemental, dont également de nouvelles possibilités en termes de facturation mensuelle et de partage de l'énergie ;
- de plaintes à l'encontre de gestionnaires de réseau de distribution sur des matières techniques et juridiques concernant la gestion de réseaux de distribution, telles que le respect des règlements techniques lors du recueil, de la validation et de la correction des données (numériques) de comptage ;
- de plaintes relatives aux tarifs de raccordement et du réseau de distribution ;





- de plaintes à l'encontre de gestionnaires de réseau concernant des litiges découlant d'une demande d'indemnisation qui n'a pas été accordée ;
- de plaintes contre les prélèvements régionaux tels que la cotisation flamande sur l'énergie.

Pour la Wallonie :

- de plaintes à l'encontre de gestionnaires de réseau de distribution relatives aux obligations qui leur ont été imposées par la législation wallonne, plus précisément des plaintes sur des aspects techniques et juridiques concernant la gestion des réseaux de distribution, par exemple les conditions de raccordement) ou le recueil, la validation et la correction des données de comptage ;
- 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 concernant des litiges 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 de gestionnaires de réseau de distribution relatives à des aspects techniques et juridiques concernant la gestion des réseaux de distribution tels que les conditions de raccordement pour l'installation d'un compteur ou le recueil et la validation des données de comptage ;
- de plaintes à l'encontre de 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 litiges 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

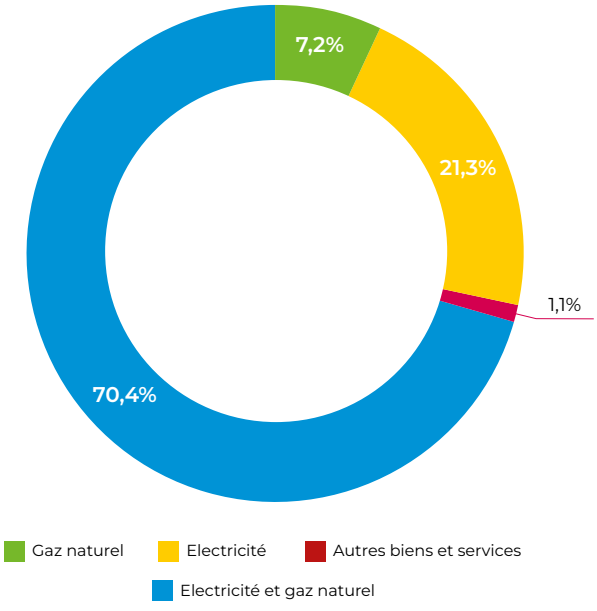
Des factures d'énergie contestées qui concernent à la fois la compétence fédérale et la compétence régionale sont traitées également par le Service de Médiation. En 2022, il s'est agi de 6.111 plaintes (25,1 %) en tout.

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

I. Par type d'énergie

La plupart des plaintes (70,4 %) avaient trait à des factures d'électricité et de gaz naturel. 7,2 % des plaintes ne concernaient que le gaz naturel, 21,3 % uniquement l'électricité. 277 plaintes (1,1 %) n'avaient trait ni à l'électricité, ni au gaz naturel, mais à d'autres produits, tels que des produits pétroliers et des services dans le domaine des économies d'énergie, de l'entretien ou de la réparation d'installations de chauffage, de panneaux solaires.

PLAINTES PAR TYPE D'ÉNERGIE (2022)



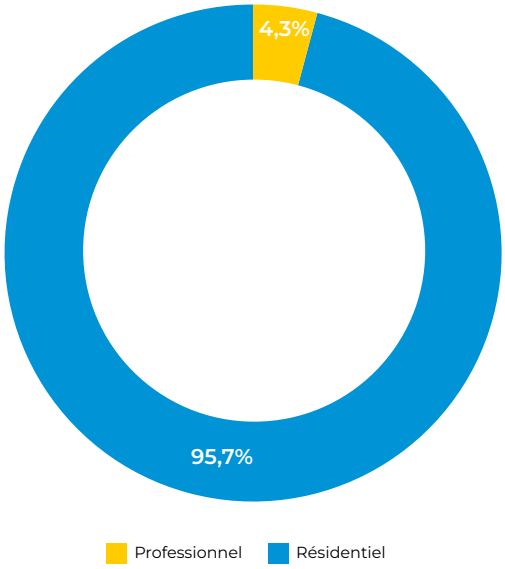




II. Par client final

La compétence du Service de Médiation n'est pas limitée aux clients finals résidentiels ou aux particuliers. Des clients professionnels d'entreprises d'énergie peuvent également déposer plainte auprès du Service de Médiation. En 2022, 4,3 % des plaintes (au total 1.047 plaintes) concernaient des clients finals professionnels tels que des entreprises individuelles, des sociétés et associations.

PLAINTES PAR CLIENT FINAL (2022)



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 des 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 2022 portaient principalement sur des litiges relatifs :

- aux prix de l'énergie (18,6 %), comme les augmentations des factures d'acompte, la modification des prix de l'énergie et les tarifs sociaux
- à des problèmes de compteur (16,2 %), essentiellement des plaintes concernant le traitement d'un déménagement ou d'un décès, mais aussi la rectification des données de comptage lors d'un relevé ou d'une estimation annuels, d'un changement de fournisseur, du remplacement d'un compteur défectueux ou de l'installation d'un compteur numérique ;
- à des problèmes de facturation (15,5 %), tels que l'élaboration tardive et la lisibilité des factures d'énergie ;
- à des pratiques commerciales et conditions (pré) contractuelles (14,2 %), telles que le basculement d'un tarif fixe à un tarif variable, la transparence des simulateurs et des comparateurs sur les prix et acomptes proposés, et les prix et acomptes facturés ;
- à des changements de fournisseurs (11,5 %), essentiellement des plaintes pour des retards dans le changement de fournisseur mais également à des changements de fournisseurs non souhaités et injustifiés ;
- au service à la clientèle d'entreprises d'énergie (7,2 %) en raison de la difficulté à les joindre par téléphone et/ou par voie électronique ;
- à des problèmes de paiement (6,6 %) liés au paiement des factures d'énergie, tels que les plans de paiement, les (l'absence de) remboursements, les



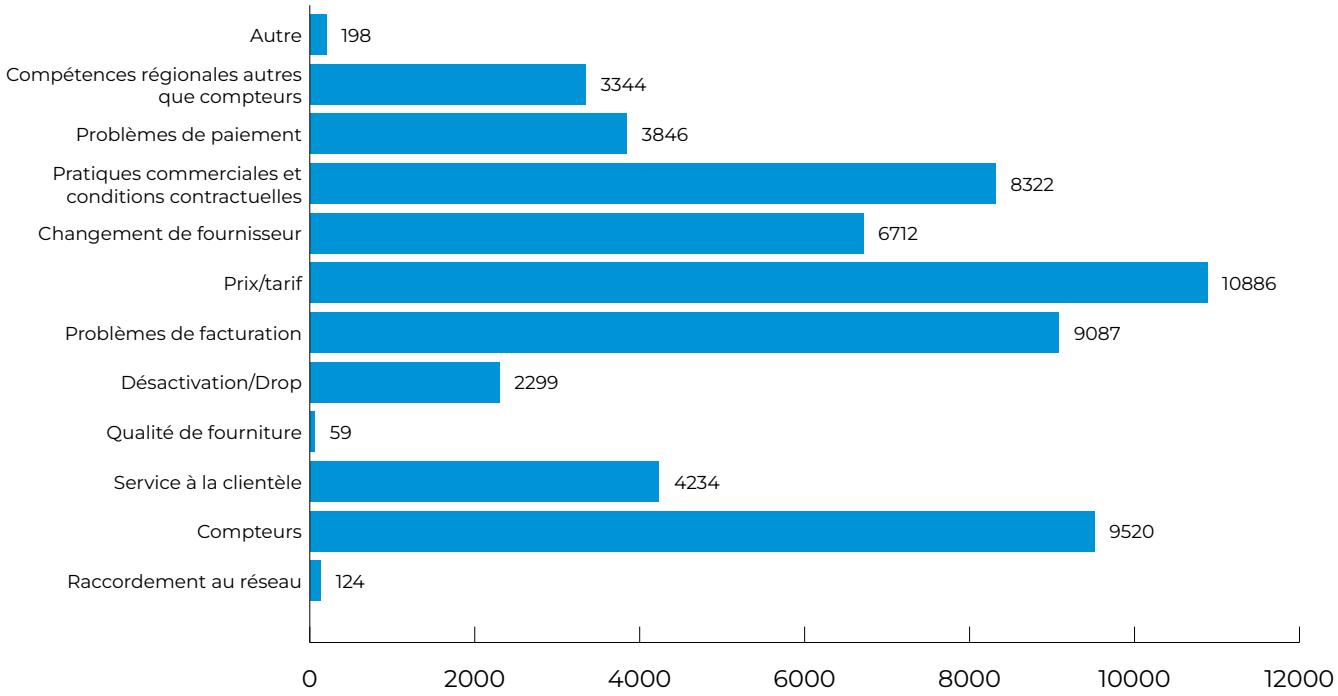


frais administratifs, les paiements par domiciliation, les systèmes de garantie, la (menace de) résiliation de contrats d'énergie ou de coupures en cas de défaut de paiement.

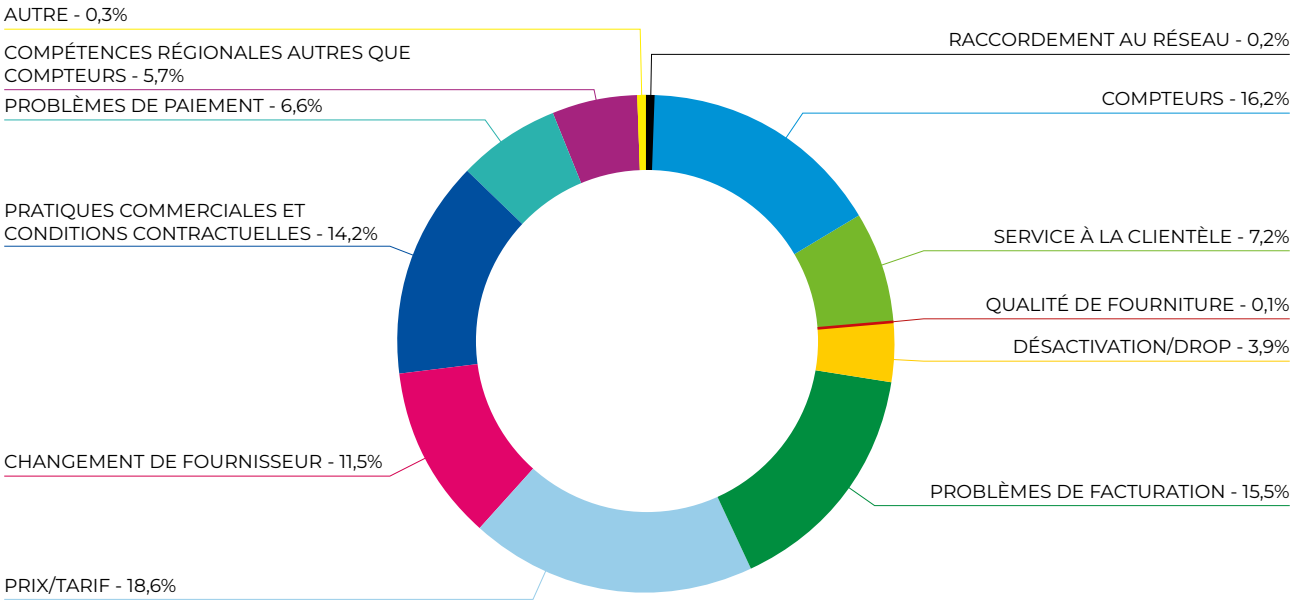
Les autres plaintes reçues avaient trait à certaines compétences régionales, comme les mesures liées à l'électricité verte (tarif prosumer, redevance d'injection, certificats, primes), les raccordements au réseau de distribution, les coupures et les pannes d'électricité.

Pour 0,3 % 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 des produits pétroliers, et à d'autres produits ou services, tels que l'eau, la télédistribution, l'assainissement, etc.

TYPE DES PLAINTES (2022)



TYPE DES PLAINTES (2022)

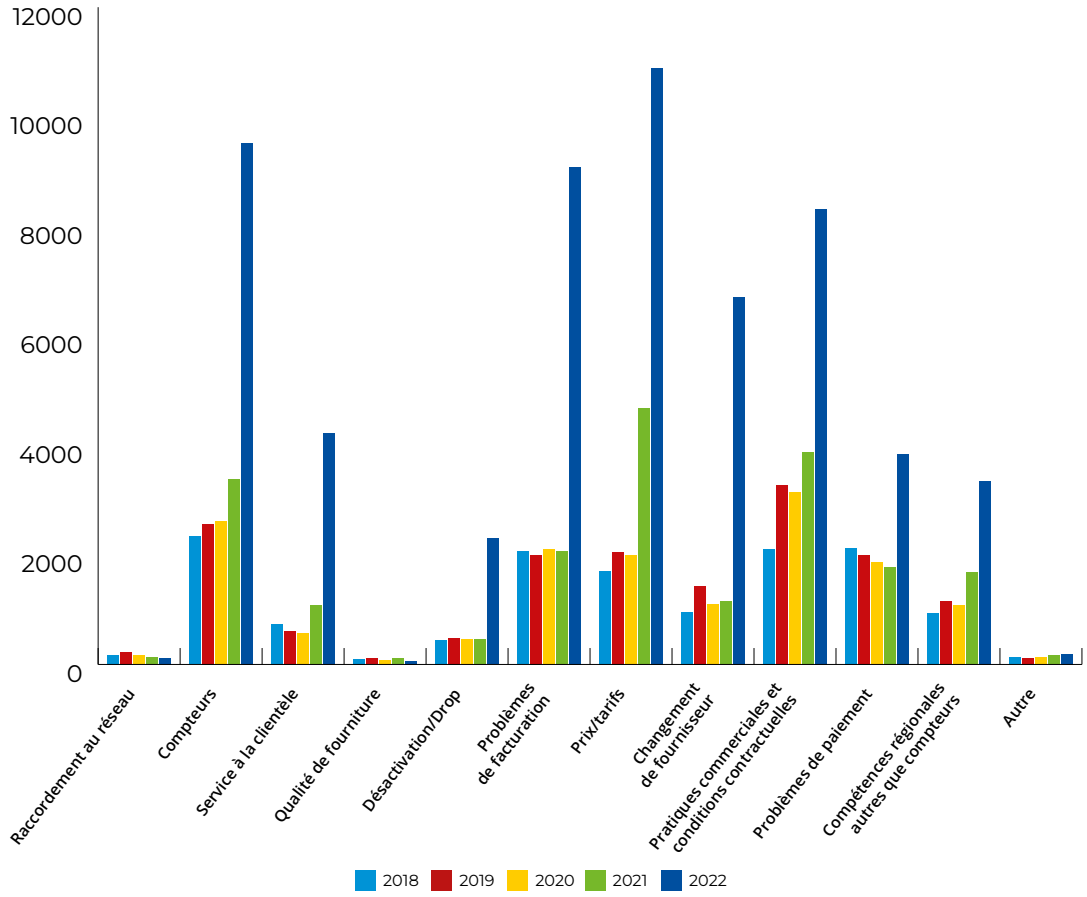






Un aperçu de l'évolution des principaux types de plaintes pour la période 2018-2022 est présenté ci-dessous.

EVOLUTION DE 2018 À 2022: TYPE DE PLAINTES



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 le plaignant contre l'entreprise d'énergie. L'échantillon dont nous disposions n'étant pas suffisamment représentatif, certaines données statistiques ne sont pas affichées.

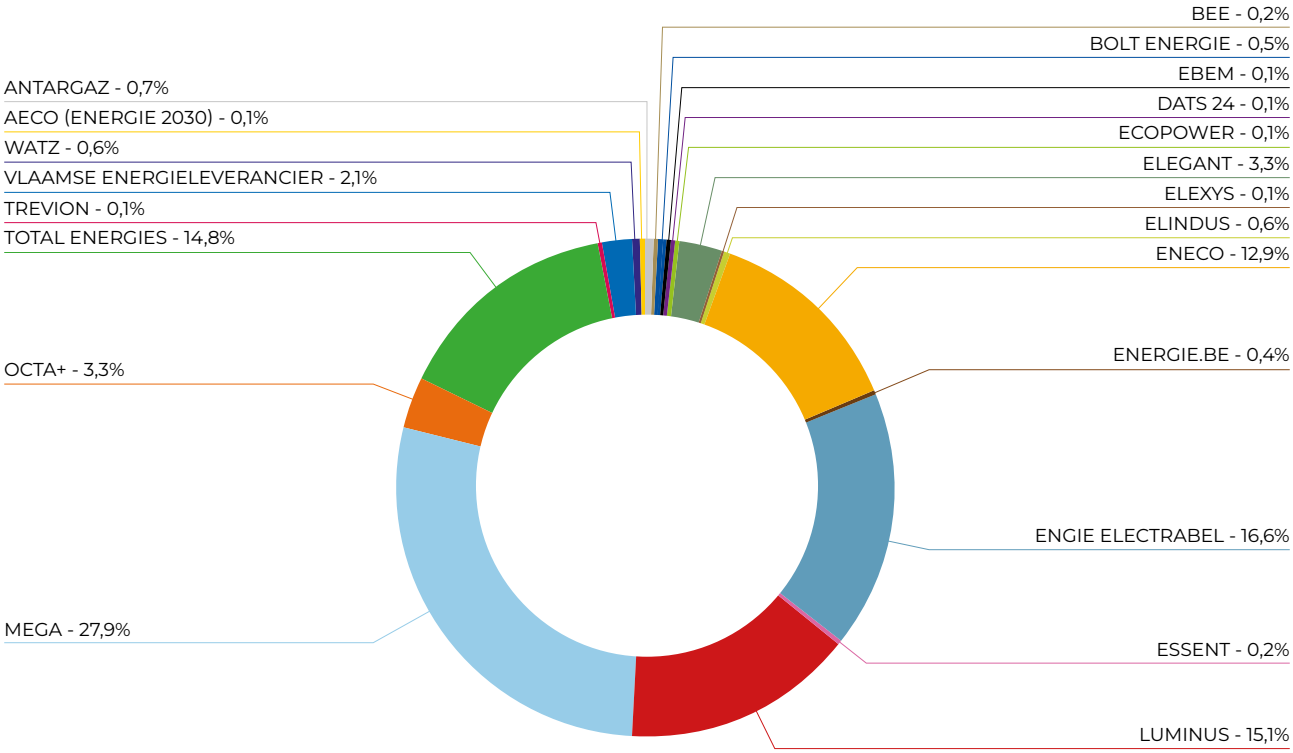
TRANSPARENCE DES PRIX ET DES TARIFS (18,6 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)
En matière de transparence des prix ou des tarifs sur la facture énergétique, il faut faire une distinction entre :

- les prix de l'énergie facturés par les fournisseurs d'énergie ;
- les tarifs sociaux imposés par les pouvoirs publics aux entreprises d'énergie pour leurs clients protégés ;
- les redevances de réseau dues au gestionnaire de réseau qui, après approbation par le régulateur, sont facturées pour le transport et la distribution (raccordement et utilisation) de l'électricité et du gaz naturel ;
- Les taxes et redevances facturées par les différentes autorités. Le gouvernement fédéral a décidé d'une réduction de la TVA de 21 % à 6 % pour l'électricité à partir de mars 2022 et pour le gaz naturel à partir d'avril 2022.

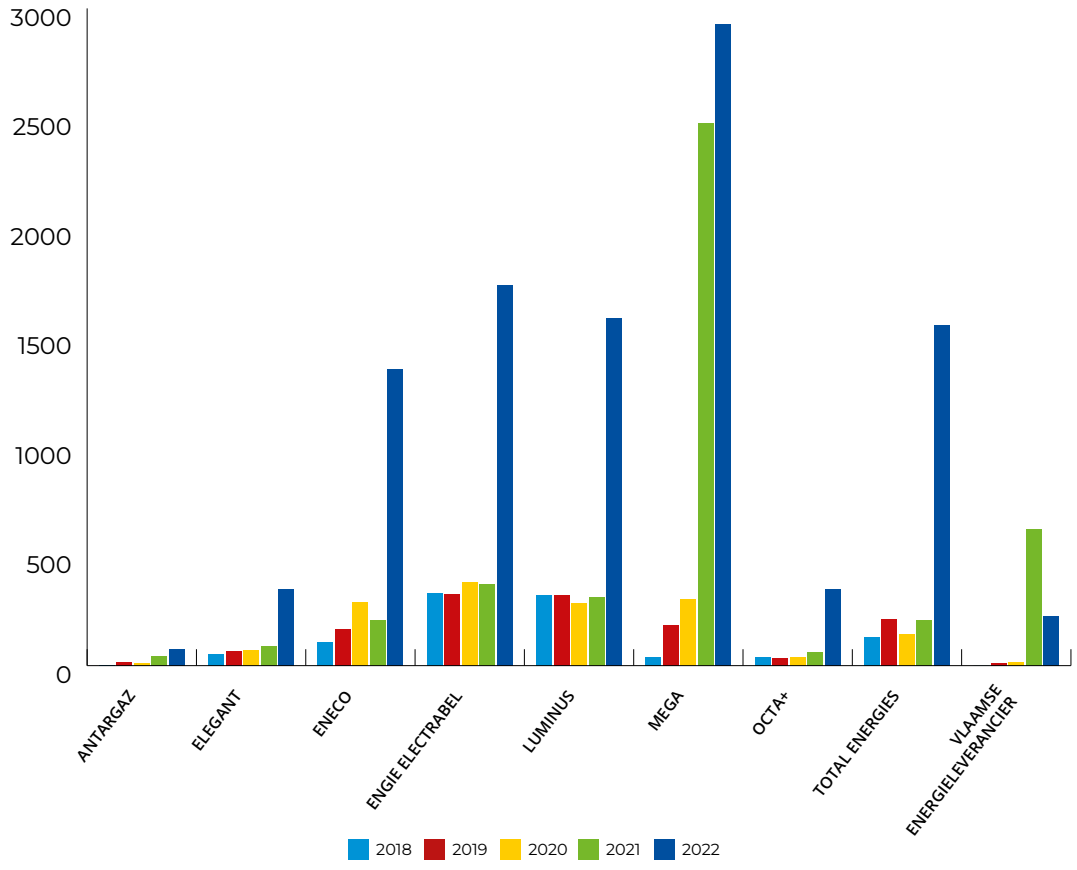




TRANSPARENCE DES PRIX PAR FOURNISSEUR (2022)



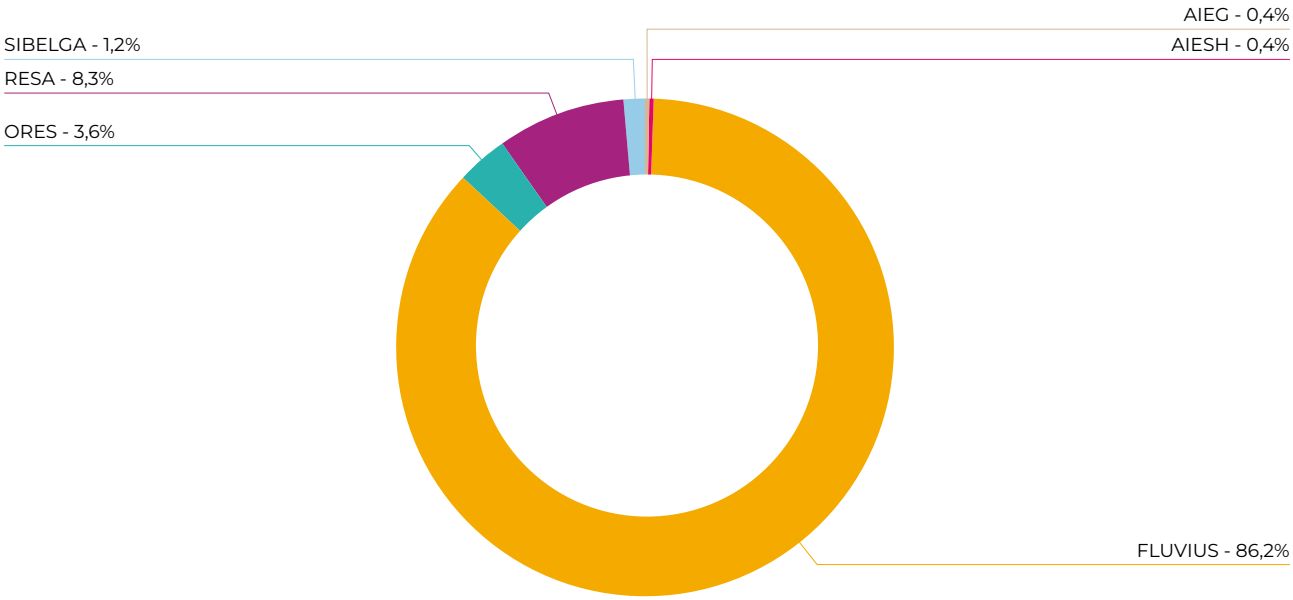
ÉVOLUTION DE 2018 À 2022 : TRANSPARENCE DES PRIX PAR FOURNISSEUR



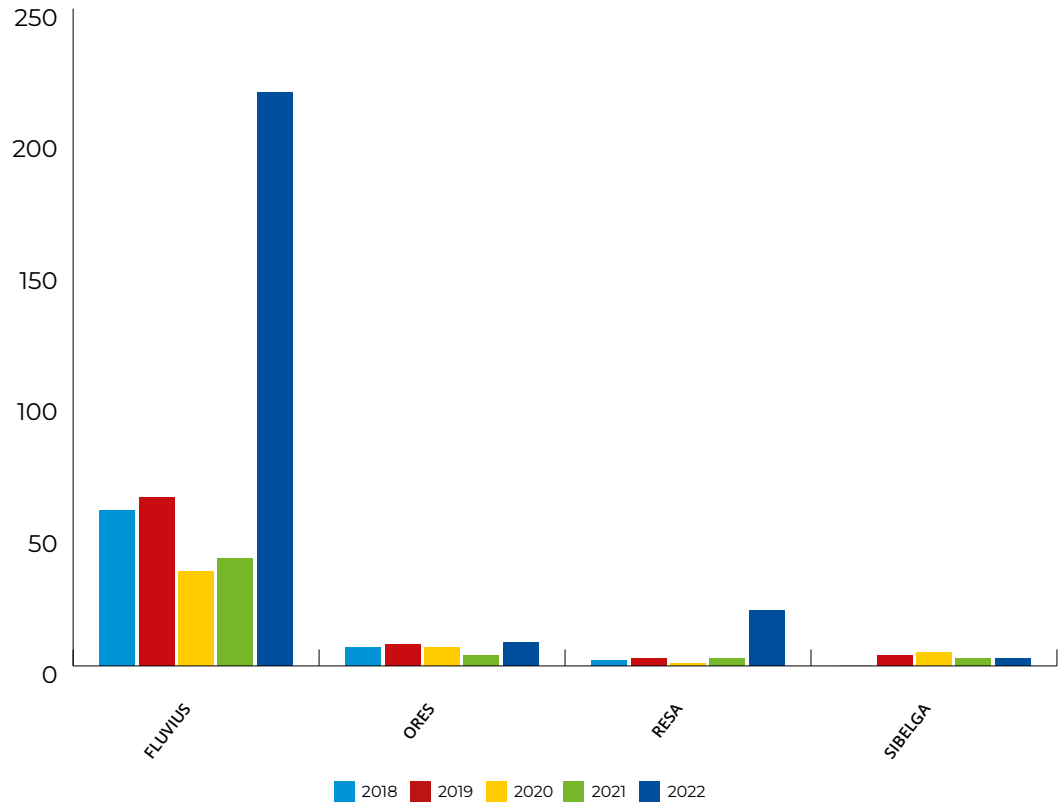




TRANSPARENCE DES PRIX PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2022)



ÉVOLUTION DE LA 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.

TARIFS SOCIAUX : prix maximums de l'électricité et du gaz naturel imposés aux entreprises d'énergie pour leurs clients protégés.

REDEVANCES DE RÉSEAU : les tarifs de transport sont approuvés par la CREG, la commission fédérale de régulation, 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 des réseaux 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 (accises et TVA) 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 cotisation flamande sur l'énergie). Les différents tarifs des réseaux de distribution, mais aussi les tarifs de location de compteurs, de distribution et de transport, la cotisation sur l'énergie, les accises, 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 pour l'électricité verte ou la cogénération (uniquement en Flandre) et les frais fixes, aussi appelés frais d'abonnement.

En raison de l'augmentation et de la volatilité sans précédent des prix de l'énergie, les plaintes portaient principalement sur l'augmentation des factures d'acompte, qu'elle soit unilatérale ou artificielle, sur la transparence de prix variables et des paramètres d'indexation, sur la modification des prix et des tarifs où des contrats à prix fixe ont principalement été convertis en prix variables. L'offre de contrats d'énergie à prix fixe est devenue de plus en plus réduite en 2022 et elle a complètement cessé à partir d'octobre 2022. Les tarifs sociaux ont également fait régulièrement l'objet de litiges car soit ils n'ont pas été appliqués, soit ils l'ont été tardivement en raison de discussions concernant la régularité des attestations de mutualités pour les bénéficiaires de l'allocation majorée d'assurance maladie. Certaines plaintes concernaient également la renonciation au droit au tarif social parce que le contrat commercial conclu (plutôt exceptionnellement) s'avérait malgré tout plus avantageux que les prix maximums imposés et automatisés.

Un type particulier de plainte concernait également l'application du tarif fournisseur d'urgence par le gestionnaire de réseau de distribution FLUVIUS en Flandre. Ce tarif a été mis en place en décembre 2021 pour approvisionner les anciens clients des fournisseurs en faillite (VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER et WATZ) tant que ces clients n'avaient pas trouvé un nouveau fournisseur. Ce tarif était temporaire pour 2 mois mais a été prolongé à 12 mois par le législateur flamand lorsqu'il s'est avéré que quantité d'anciens clients n'avaient toujours pas trouvé un nouveau fournisseur d'énergie. Le tarif fournisseur d'urgence a également été inclus dans le V-test, le site web de comparaison des prix du régulateur flamand de l'énergie VREG, et chaque mois, il faisait partie des tarifs les plus chers sans qu'il n'ait été approuvé par un régulateur de l'énergie, en l'occurrence la CREG, la commission fédérale de régulation de l'énergie.

PROBLÈMES LIÉS AUX COMPTEURS (16,2 % 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 périodique (ou en l'absence de relevé de compteur), ou en cas de dysfonctionnement d'un compteur, d'une inversion de compteur, d'un changement



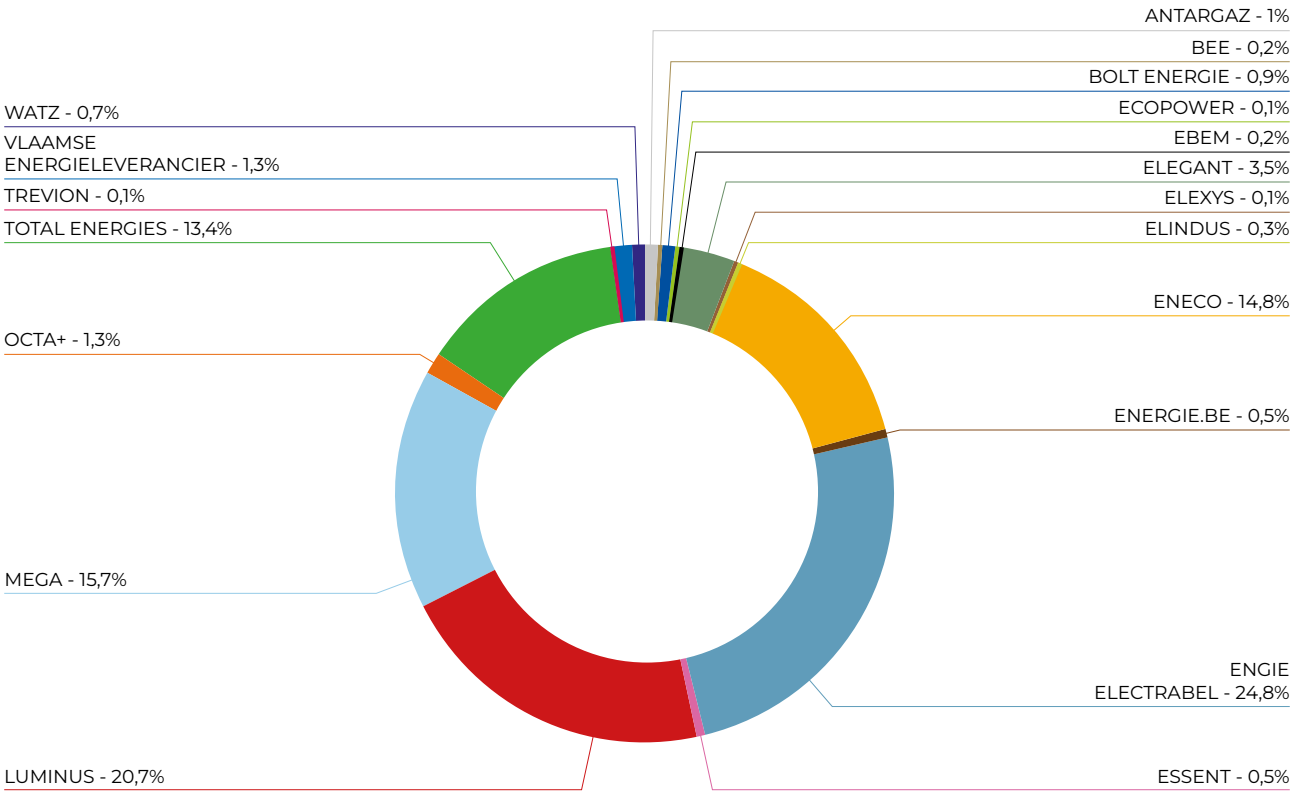


de compteur, d'un déménagement, d'un décès ou d'une modification de l'affectation du logement. Bien que le relevé, la validation et la rectification des données de comptage fassent partie du mandat légal des gestionnaires de réseau, nous constatons qu'il existe cependant des différences dans la résolution des problèmes liés aux compteurs entre les fournisseurs d'énergie, certains fournisseurs ne répondant pas, ou de manière insatisfaisante (en temps utile), à certaines modifications ou rectifications 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 au niveau du point de raccordement concerné). Depuis 2021, en Flandre, on enregistre 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 au 1er mars 2021 du mécanisme de compensation des compteurs numériques tournant virtuellement à l'envers.

Ces nombres de plaintes ne se sont pas améliorés avec l'introduction de la plateforme de données ATRIAS en novembre 2021, qui a dû faire ses maladies d'enfant mais a continué à être à l'origine de plaintes tout au long de l'année 2022 parce qu'aucune communication numérique n'était possible, ou seulement une communication numérique médiocre, entre les acteurs du marché concernant des points de raccordement bloqués. Ainsi, des dizaines de milliers d'utilisateurs du réseau et de clients ont été privés de factures de décompte établies et envoyées en temps utile en raison d'un relevé annuel du compteur ou de factures de clôture à la suite d'un relevé de compteur lors d'un changement de fournisseur ou d'un déménagement.

Chez le VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER (qui a fait faillite) également, nous avons encore observé des problèmes à la suite du changement obligatoire de fournisseur le 7 décembre 2021. En effet, les relevés de compteur ont été estimés par le gestionnaire de réseau de distribution FLUVIUS et ne correspondaient donc pas nécessairement au relevé réel à la date de reprise par un autre fournisseur ou par FLUVIUS au tarif fournisseur d'urgence. Ces anciens clients ont dû s'adresser aux curateurs de la société d'énergie en faillite pour une

PROBLÈMES LIÉS AUX COMPTEURS PAR FOURNISSEUR (2022)

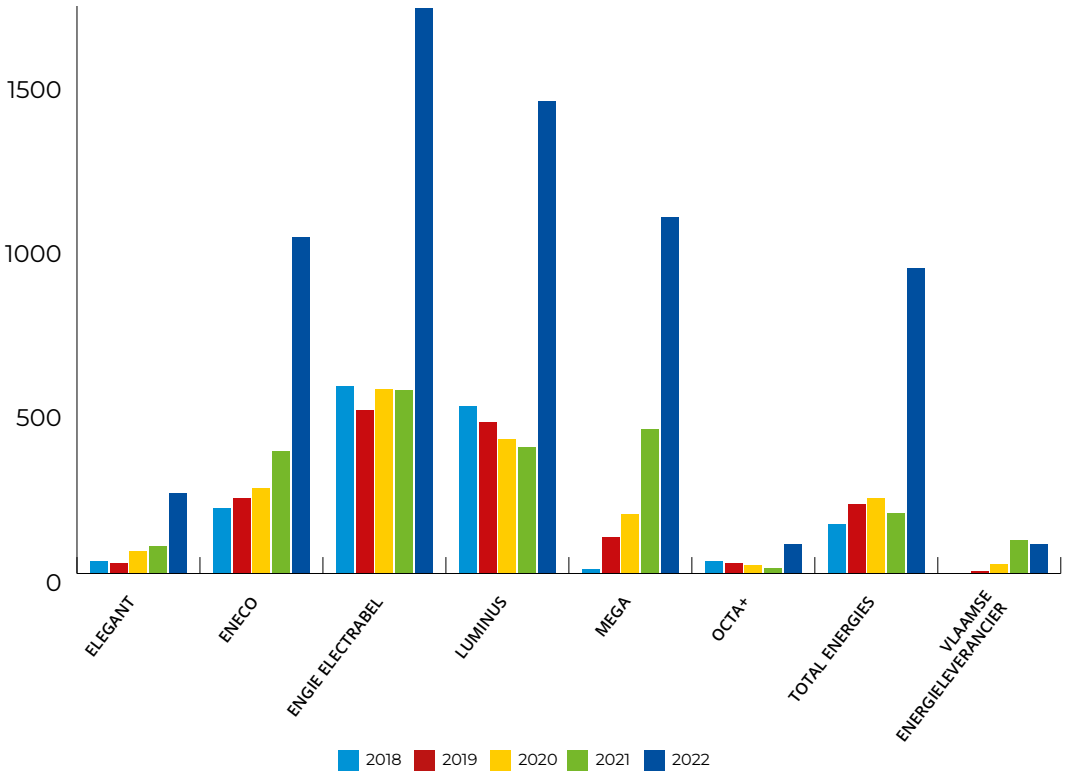




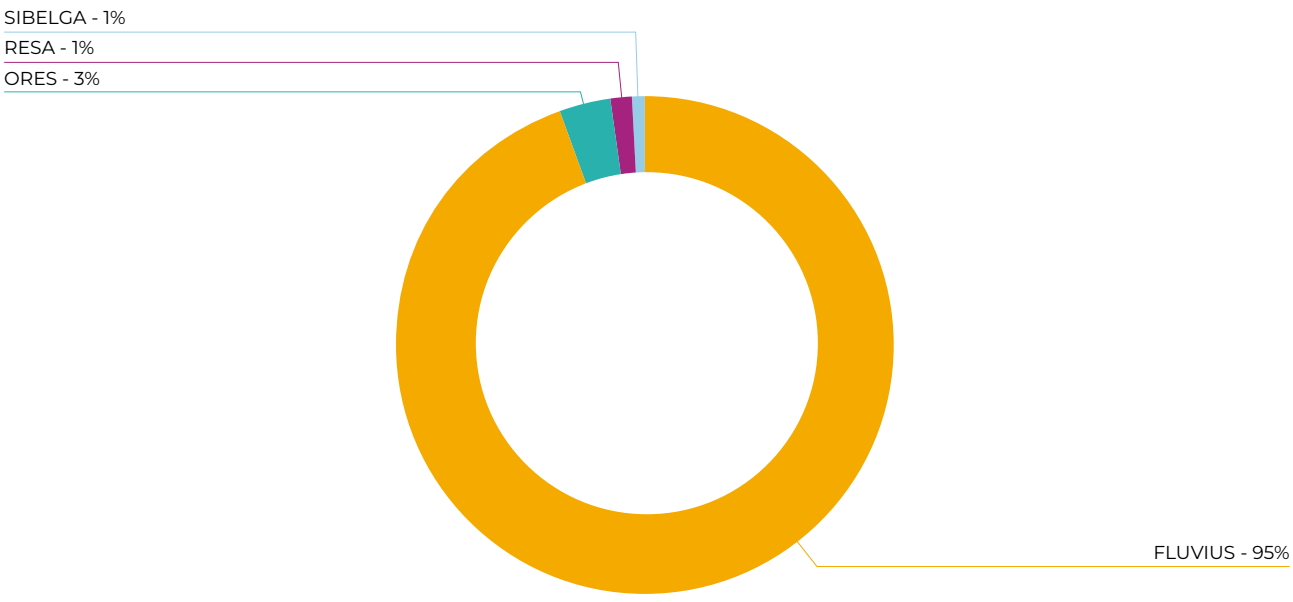


éventuelle rectification des relevés de compteur le 7 décembre 2021. Cependant, pour ces plaintes, le Service du Médiation a essayé d'obtenir une rectification directement auprès de FLUVIUS afin que les clients lésés puissent demander une éventuelle rectification par la suite de leurs factures d'énergie aux curateurs.

ÉVOLUTION DE 2018 À 2022 : PROBLÈMES LIÉS AUX COMPTEURS PAR FOURNISSEUR



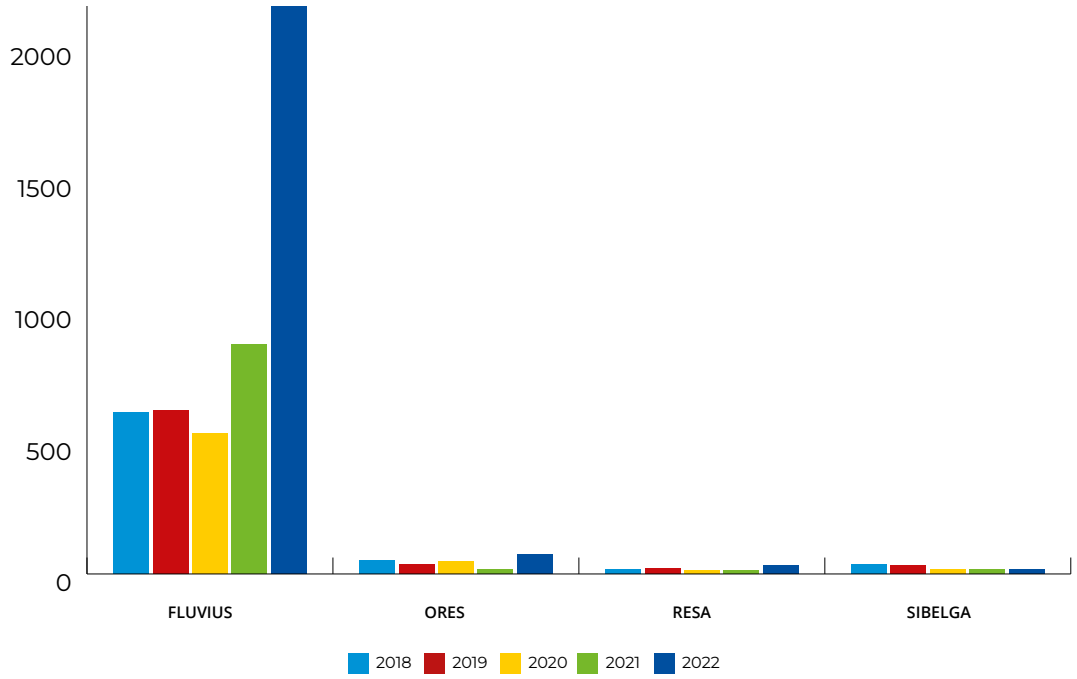
PROBLÈMES LIÉS AUX COMPTEURS PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2022)







ÉVOLUTION DES PROBLÈMES LIÉS AU COMPTEUR PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION



PROCESSUS DE FACTURATION (15,5 % 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.

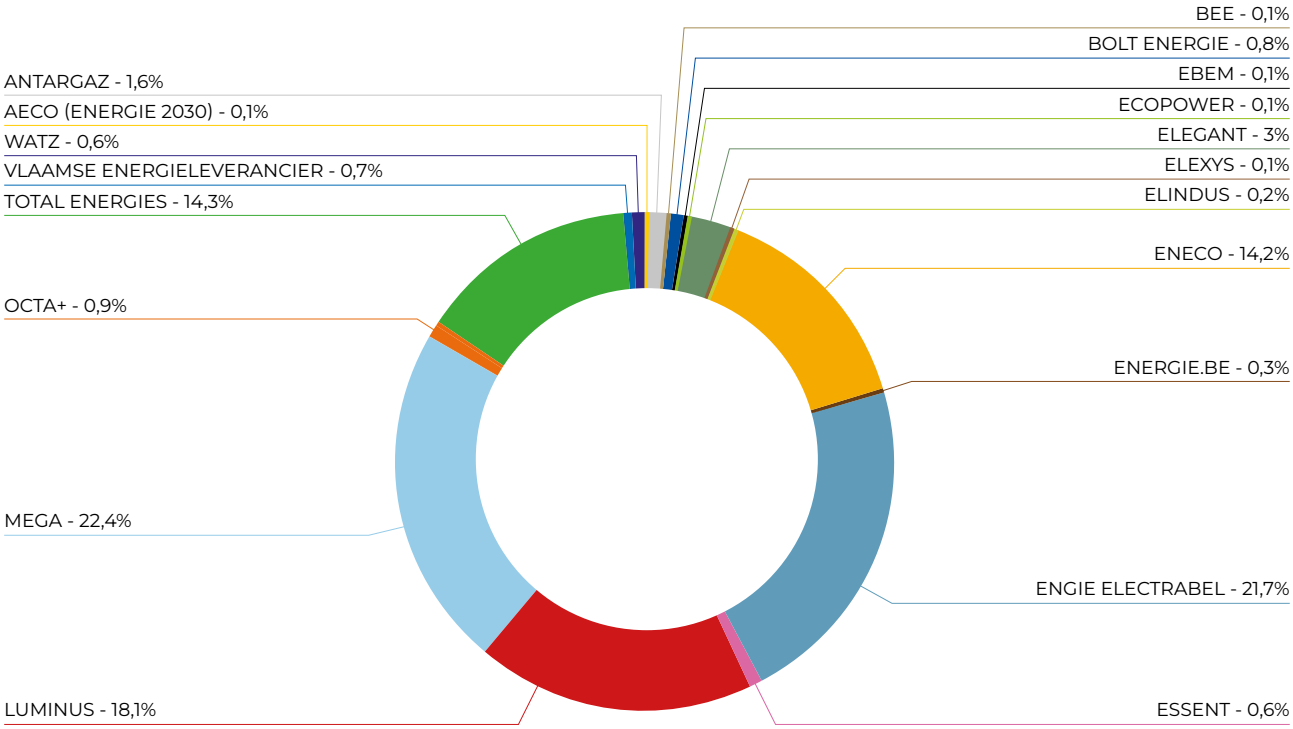
Ces problèmes de facturation concernent, en général, un traitement administratif, technique ou comptable erroné ou tardif des données de facturation, telles que les données des clients ou de comptage.

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. Pour la plupart des fournisseurs d'énergie, cela a entraîné des retards dans l'établissement des factures de décompte, l'exécution et l'annulation de changements de fournisseur et le traitement des documents de transfert d'énergie en cas de déménagement, de décès, etc. Ces retards n'ont pas été complètement résorbés en 2022, avec toutes les conséquences qui s'en sont suivies pour les (anciens) clients qui, en plus de l'incertitude due à la crise énergétique et des niveaux de prix extrêmes, ont également dû attendre leurs factures d'énergie ou même rester dans l'incertitude concernant leurs factures d'acompte.

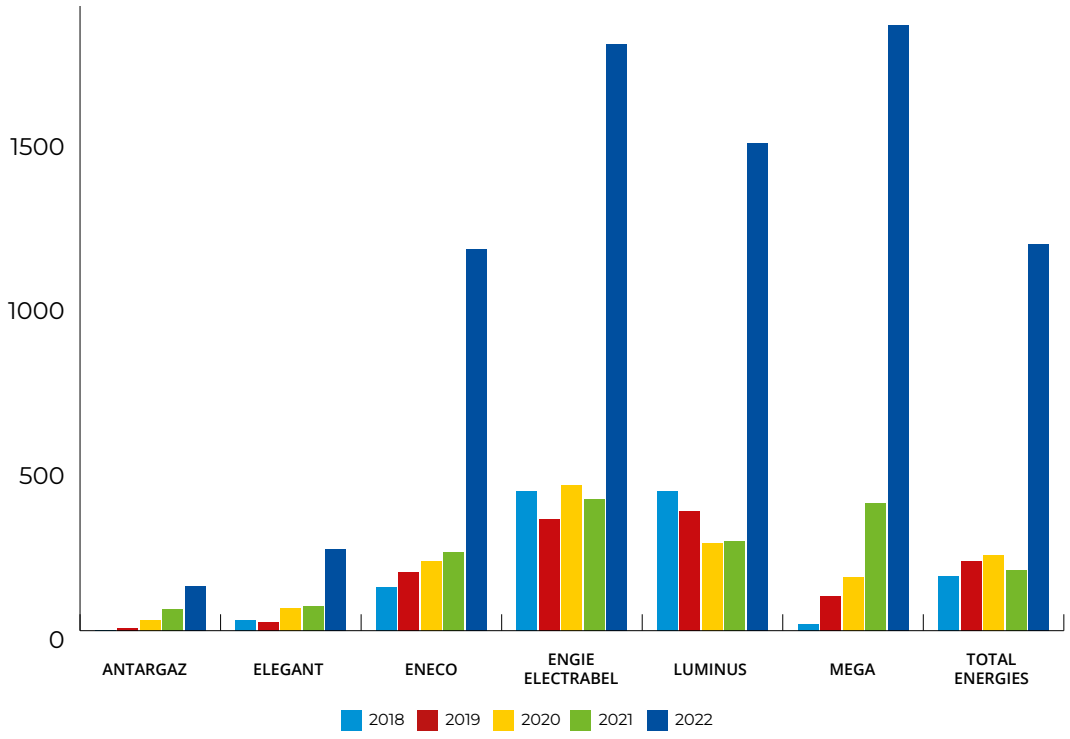




PROCESSUS DE FACTURATION PAR FOURNISSEUR (2022)



ÉVOLUTION DE 2018 À 2022 : PROCESSUS DE FACTURATION PAR FOURNISSEUR







PRATIQUES COMMERCIALES ET CONDITIONS (PRÉ) CONTRACTUELLES (14,2 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

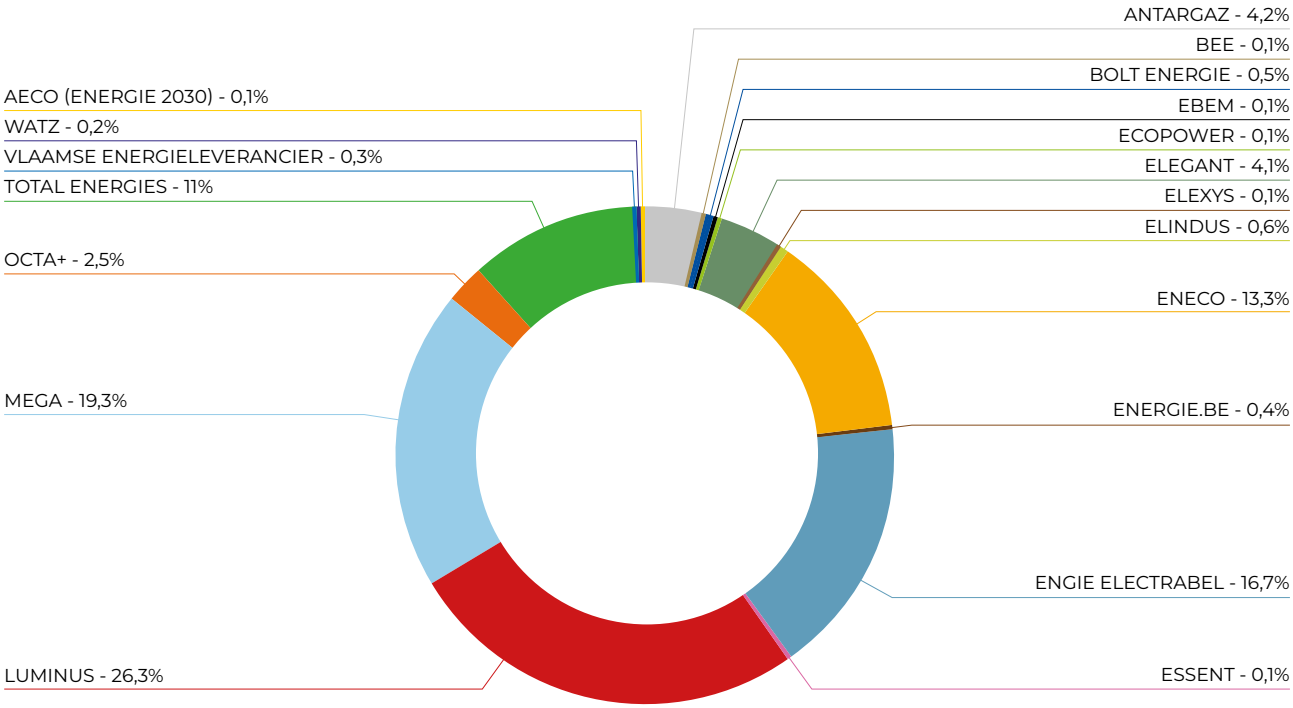
L'objet de ces plaintes concerne le respect ou non de pratiques commerciales loyales par les fournisseurs d'énergie. Ces plaintes concernent les informations ou la publicité précontractuelles, des pratiques commerciales relatives à la vente et au marketing, le respect des conditions contractuelles ou leur conformité à l'accord consommateur « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » ou au Code de droit économique.

Quand, dans le cadre de l'analyse d'une plainte, le Service de Médiation constate qu'il pourrait être question d'infractions à la législation économique relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur, ces dossiers sont transmis pour suite utile à la Direction générale de l'inspection économique du SPF Économie.

Un certain nombre de plaintes concernaient le respect des conditions tarifaires contractuelles, les clients se demandant si la carte tarifaire correcte avec les prix contractuels de l'énergie était appliquée après la souscription d'un contrat d'énergie ou lors de la prolongation ou du renouvellement du contrat d'énergie.

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

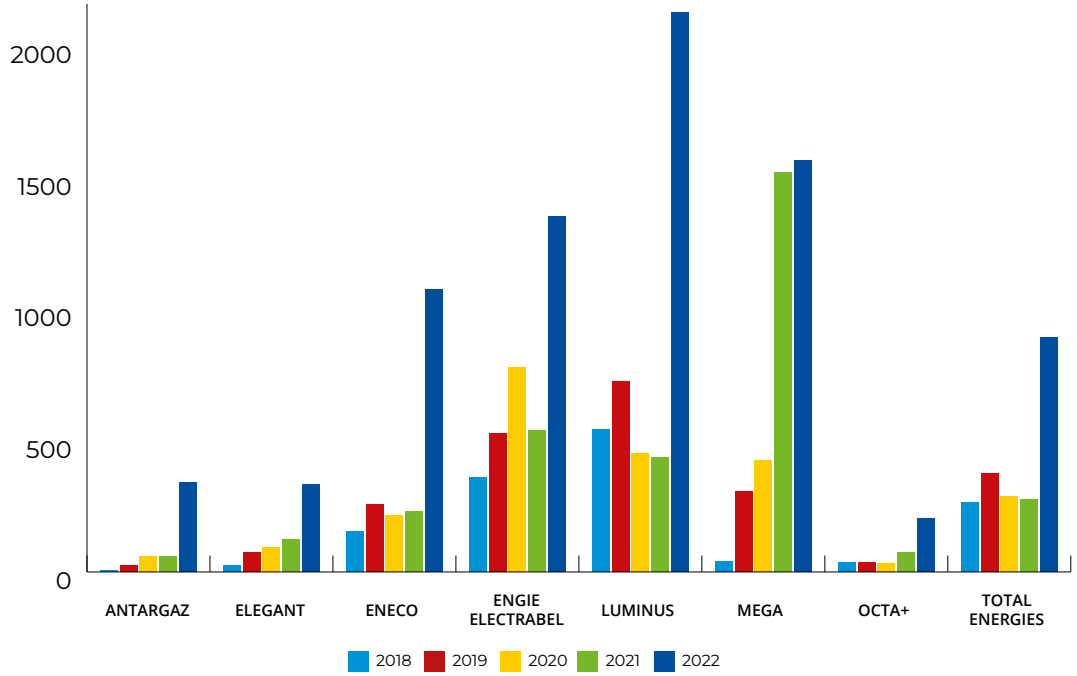
PRATIQUES DE VENTE ET COMMERCIALES PAR FOURNISSEUR (2022)







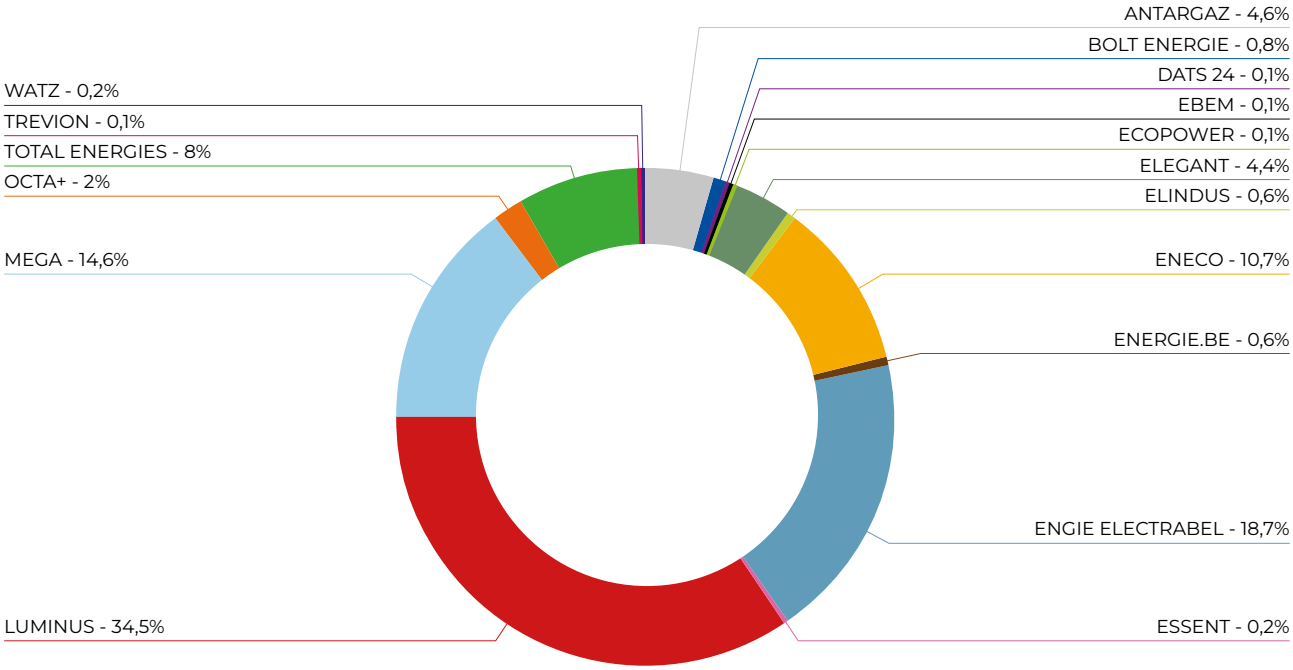
ÉVOLUTION DE 2018 À 2022 : PRATIQUES DE VENTE ET COMMERCIALES PAR FOURNISSEUR



CHANGEMENT DE FOURNISSEUR (11,5 % de TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

Les années précédentes, les frais de changement de fournisseur (déguisés) ont fait l'objet de nombreuses discussions, mais en 2022, nous avons rencontré de nombreux problèmes liés à des retards de changement de fournisseur ainsi qu'à des changements de fournisseur non souhaités et injustifiés. Ces derniers (également appelés des Mystery Switch) ont fait partie du quotidien. Ce problème est ennuyeux pour les clients parce qu'ils apprennent soudainement qu'un autre fournisseur a repris leurs codes EAN (points de fourniture). Il est également problématique de devoir apprendre de son fournisseur actuel que celui-ci ne veut pas poursuivre ses contrats d'énergie après un changement de fournisseur injustifié.

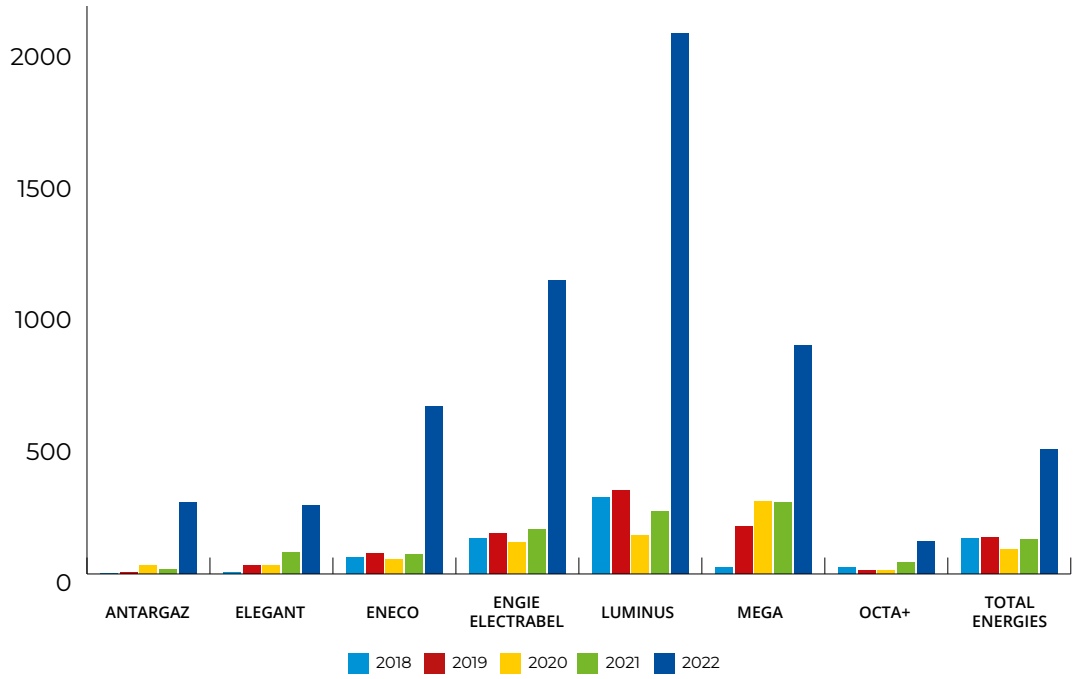
CHANGEMENT DE FOURNISSEUR (2022)







ÉVOLUTION DE 2018 À 2022 : CHANGEMENT DE FOURNISSEUR



SERVICE À LA CLIENTÈLE (7,2 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

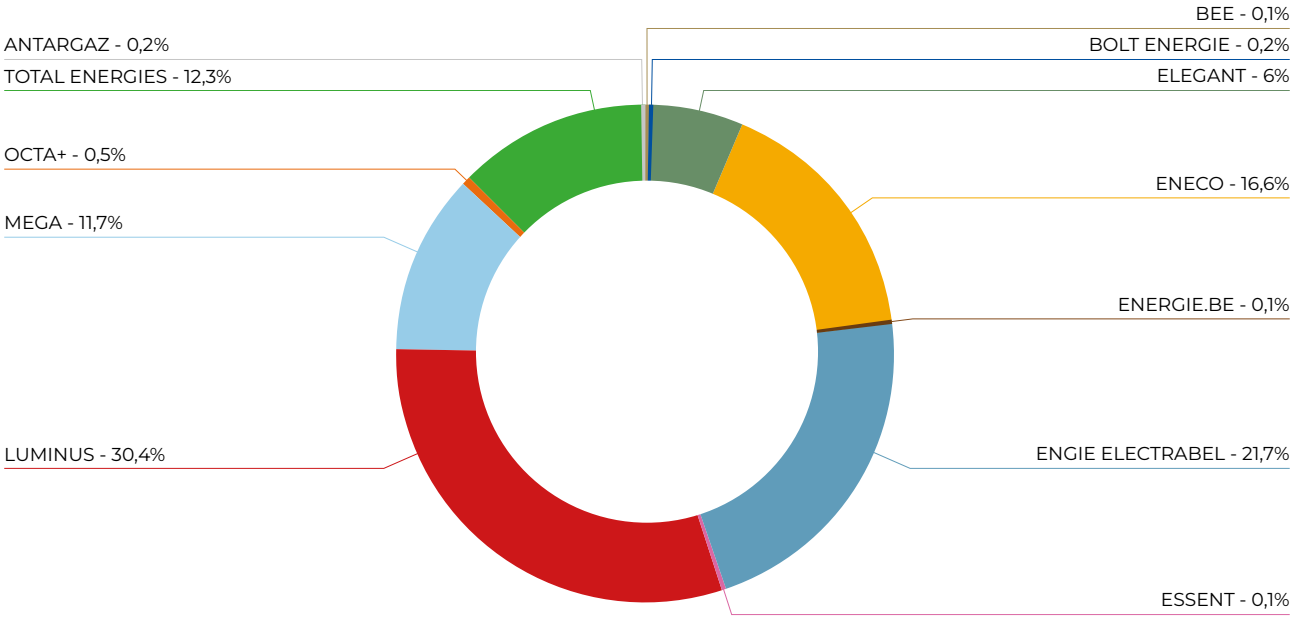
Le Service de Médiation enregistre aussi les plaintes en rapport avec la prestation de services des entreprises d'énergie. Ici, il s'agit de plaintes relatives au service à clientèle au sujet des appels téléphoniques (centres d'appels), de la gestion électronique des informations (y compris le traitement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

Davantage de consommateurs finals ont contacté leur fournisseur d'énergie en raison de la hausse inédite des prix de l'énergie et de l'impact sur les factures d'acompte, et les contrats d'énergie, ce qui a entraîné une surcharge dans les services à la clientèle de ces fournisseurs. En octobre 2022, les entreprises d'énergie ont été soumises à une pression politique pour améliorer leur accessibilité téléphonique et électronique et renforcer leurs services à la clientèle. Avec succès, mais cela reste un parcours du combattant pour de nombreux clients qui ont des questions ou veulent déposer une plainte, de sorte telle que l'accessibilité du Service de Médiation a également été mise sous pression. Le nombre élevé de plaintes écrites reçues par le Service de Médiation en témoigne certainement, tout comme les appels téléphoniques quotidiens que le Service de Médiation a dû traiter parce que les clients ne reçoivent pas de réponse (suffisante) de leur entreprise d'énergie.

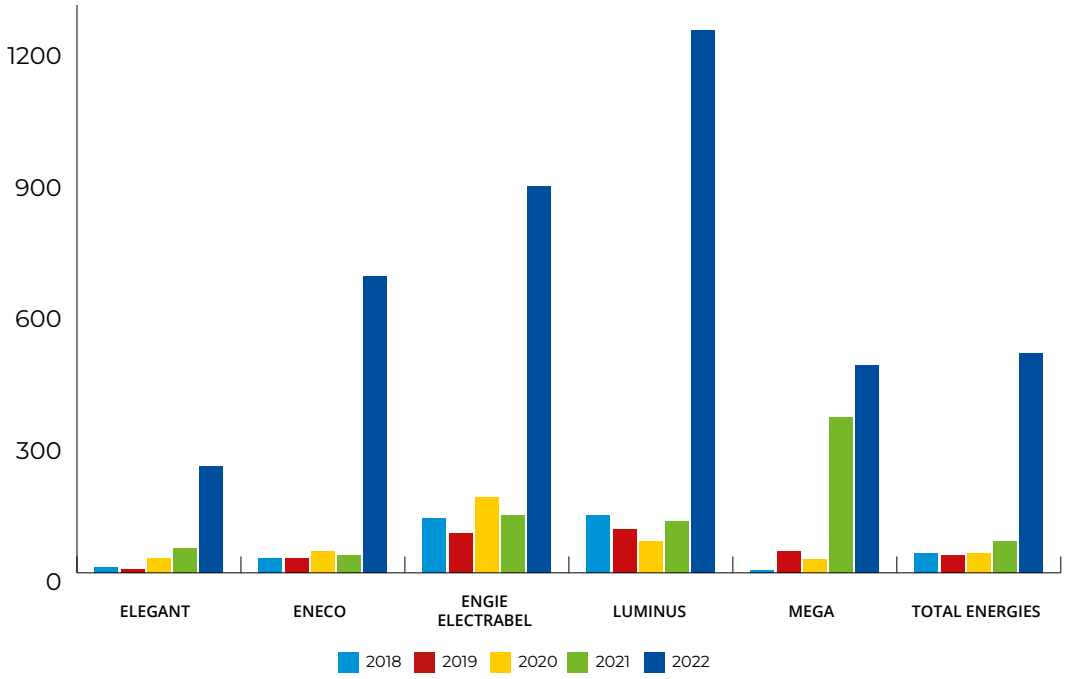




SERVICE À LA CLIENTÈLE PAR FOURNISSEUR (2022)



ÉVOLUTION DE 2018 À 2022 : SERVICE À LA CLIENTÈLE PAR FOURNISSEUR





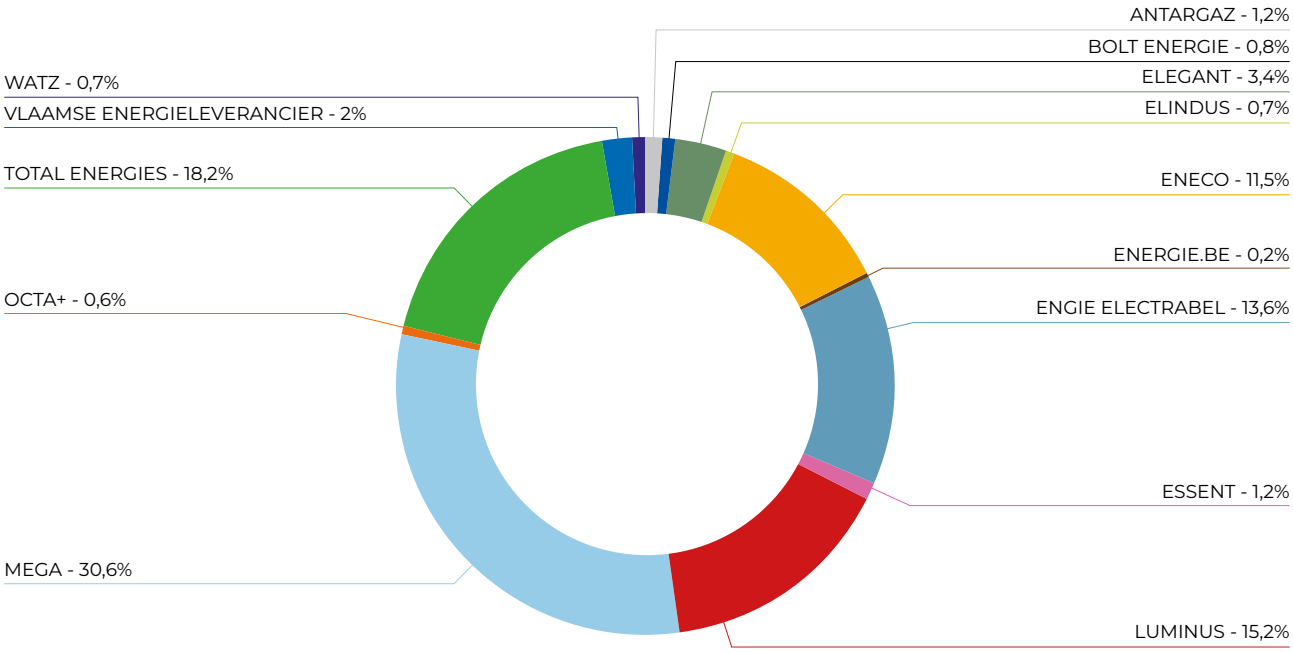


PROBLÈMES LIÉS AU PAIEMENT (6,6 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

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

En 2022, nous constatons une augmentation de ces litiges en chiffres absolus (plus du double), mais ce type de plainte augmente relativement moins par rapport aux autres types de plaintes. Selon le Service de Médiation, cela est essentiellement dû à l'extension (temporaire) du droit au tarif social à des 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 le constat que la plupart des fournisseurs font preuve de flexibilité lorsque des citoyens et des entreprises touchés par la crise de l'énergie ont des difficultés à payer leurs factures d'énergie. Le Service de Médiation a également demandé à plusieurs reprises de travailler sur des plans de paiement gratuits et d'éviter ou de réduire les coûts administratifs en cas de non-paiement.

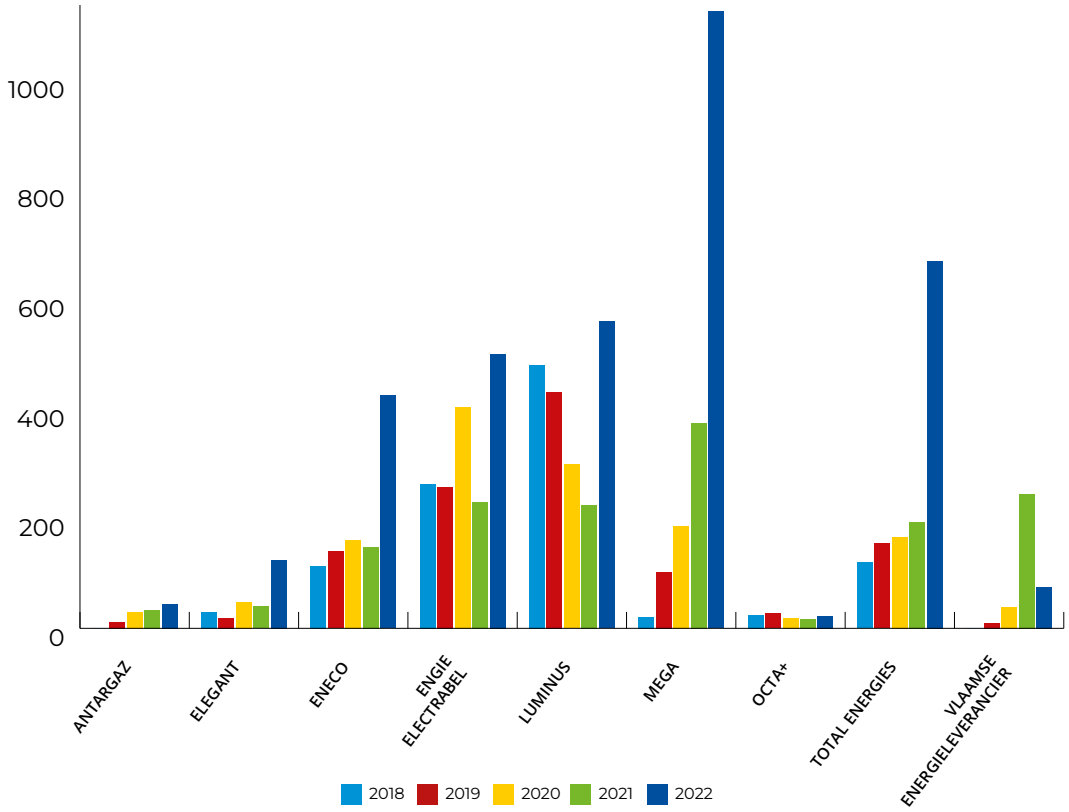
PROBLÈMES LIÉS AU PAIEMENT PAR FOURNISSEUR (2022)







ÉVOLUTION DE 2018 À 2022 : PROBLÈMES LIÉS AU PAIEMENT PAR FOURNISSEUR



COMPÉTENCES RÉGIONALES, AUTRES QU'EN MATIÈRE DE DONNÉES DE COMPTAGE (5,7 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

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

- les obligations de service public d'ordre social ou environnemental imposées aux gestionnaires de réseau et aux fournisseurs. Chaque région prévoit une protection sociale aux utilisateurs finals résidentiels qui rencontrent des problèmes pour payer leur facture d'énergie. D'autre part, les fournisseurs peuvent intégrer dans leur prix de l'énergie les coûts de l'électricité verte et de la cogénération (uniquement en Flandre), conformément aux obligations et objectifs régionaux en manière d'énergie renouvelable. D'autres mesures encore ont trait à la transition énergétique liée au compteur numérique, comme le partage d'énergie, la facturation mensuelle et les frais d'injection pour la production d'énergie verte ;
- les raccordements au réseau de distribution (les délais de raccordement, les temps d'attente, voire le refus de raccordement) ;
- la qualité de fourniture, comme les pannes de courant et les éventuelles demandes de compensations financières pour les dommages subis qui en découlent ;
- les réglementations en ce qui concerne ce que l'on appelle le "drop" et la désactivation du réseau, prévoyant la suspension du contrat d'énergie de l'utilisateur final résidentiel 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 social.

Des mesures de protection en cas de défaut de paiement du fournisseur existent au niveau régional pour les clients résidentiels. Il existe également des règles en matière de désactivation et de reprise de





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

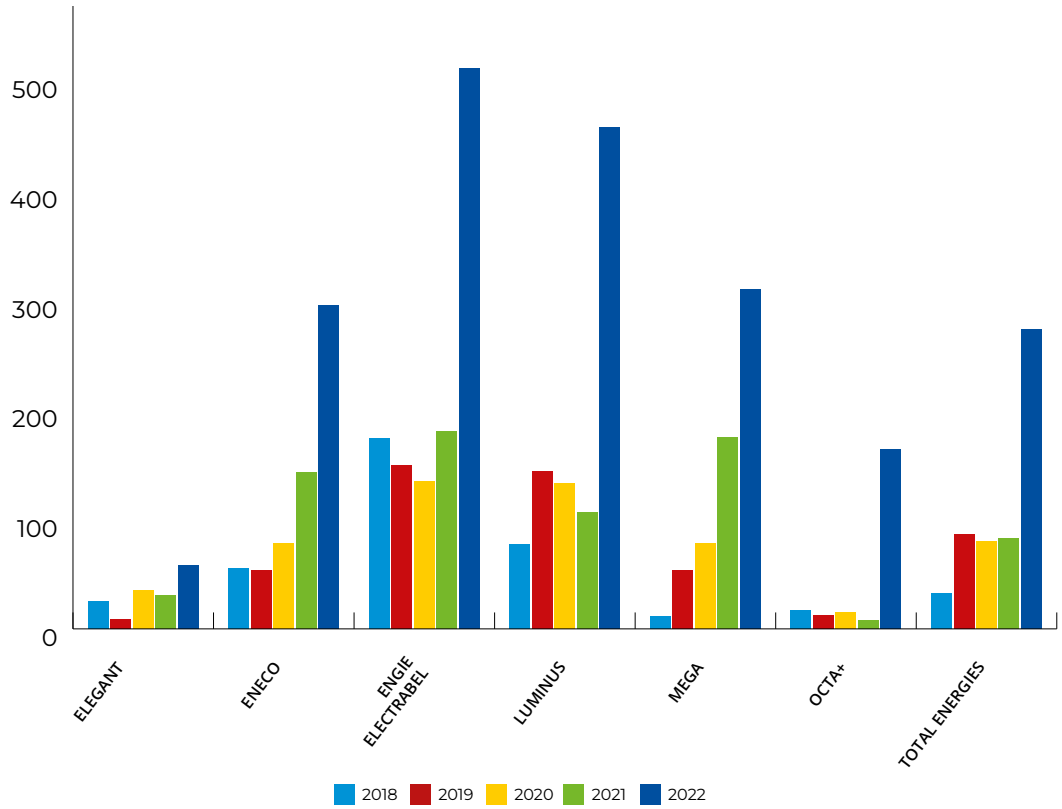
Le Service de Médiation constate qu'en 2022, il y a eu de fréquents problèmes de désactivations imminentes de clients finals (professionnels) qui ont donné lieu à des procédures dites d'urgence dans lesquelles le Service de Médiation a dû intervenir pour éviter une désactivation parce que le contrat d'énergie n'était pas connu par le gestionnaire de réseau de distribution.

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

Parmi les fournisseurs, on a remarqué qu'en raison des nouveaux systèmes de facturation, il n'était pas toujours possible de traiter correctement ou à temps des données relatives à l'électricité verte (panneaux solaires, batteries, etc.), par exemple des données sur le partage d'énergie et les frais d'injection. En ce qui concerne la facturation mensuelle en Flandre, des problèmes d'entrée en vigueur sans heurts ont également été constatés.

Depuis le 1er avril 2022, les fournisseurs comptant plus de 200.000 points de prélèvement en Flandre doivent prévoir la possibilité pour les ménages disposant d'un compteur numérique d'opter pour un décompte mensuel plutôt qu'annuel. Cette obligation ne s'applique pas aux plus petits fournisseurs. Pour cela, le fournisseur doit demander le "régime de mesure 3" à Fluvius.

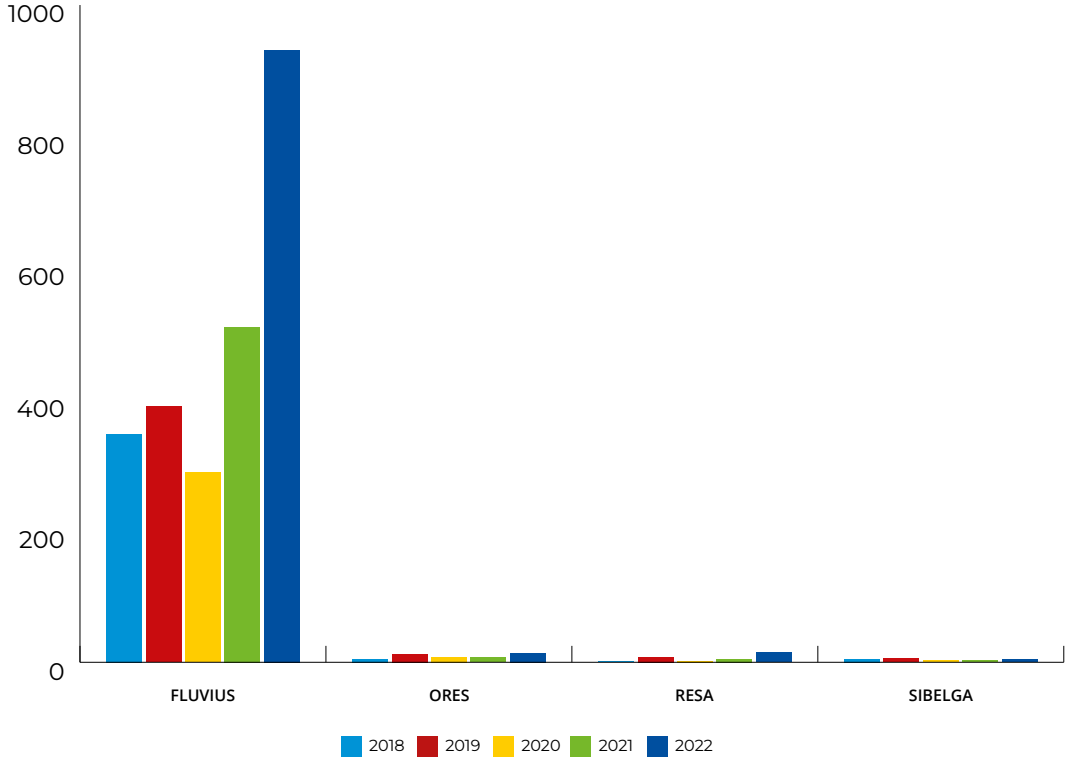
ÉVOLUTION DE 2018 À 2022 : OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC PAR FOURNISSEUR







ÉVOLUTION DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION



L'augmentation remarquable des plaintes concernant FLUVIUS est principalement due à un certain nombre de nouvelles obligations de service public :

- les obligations de service d'ordre social imposées à FLUVIUS en tant que fournisseur d'urgence lors de la reprise des entreprises en faillite, le VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER et WATZ ;
- les obligations de service d'ordre écologique en rapport avec le raccordement (le retard sur le plan du raccordement) et le contrôle de panneaux solaires, qui pourraient à leur tour avoir un impact financier sur l'octroi de primes flamandes pour l'installation de panneaux solaires avec compteur numérique. Ces primes étaient censées atténuer la détresse financière des propriétaires de panneaux solaires qui, depuis le 1er mars 2021, n'ont plus droit à un compteur qui tourne virtuellement à l'envers en raison de l'arrêt rendu par la Cour constitutionnelle. Depuis le 1er septembre 2022, de nouvelles règles et mesures s'appliquent en Flandre pour les primes et les prêts à la (re)construction dont la demande et l'octroi passent par la Vlaams Energie- en Klimaatagentschap (VEKA - Agence flamande de l'énergie et du climat).

Pour les discussions avec FLUVIUS concernant ces demandes et octrois, nous nous référons dès lors au gestionnaire des plaintes de la VEKA.

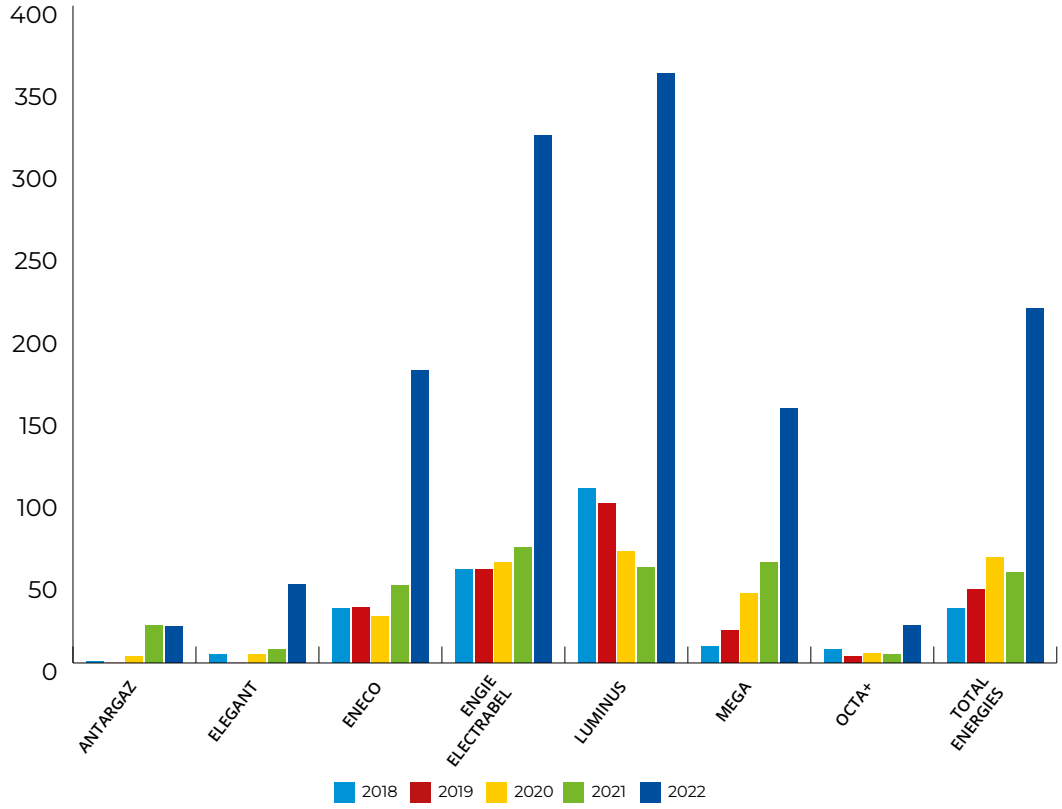
DROP / DÉSACTIVATION (3,9 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

Les menaces de résiliation de contrats d'énergie ou de désactivations du réseau de distribution étaient omniprésentes en 2022. Nombre de ces résiliations injustifiées de contrats et de raccordements résultaient d'une communication déficiente entre les gestionnaires de réseaux de distribution et les fournisseurs d'énergie. Des contrats d'énergie n'étaient pas connus par le gestionnaire de réseau de distribution après un changement de fournisseur ou un déménagement. D'autres clients ont fait à tort l'objet d'un drop parce qu'ils n'avaient pas payé des factures qu'ils n'avaient en fait jamais reçues. Comme déjà indiqué, le nombre de procédures d'urgence pour éviter les désactivations a connu le niveau le plus élevé depuis la création du Service de Médiation.

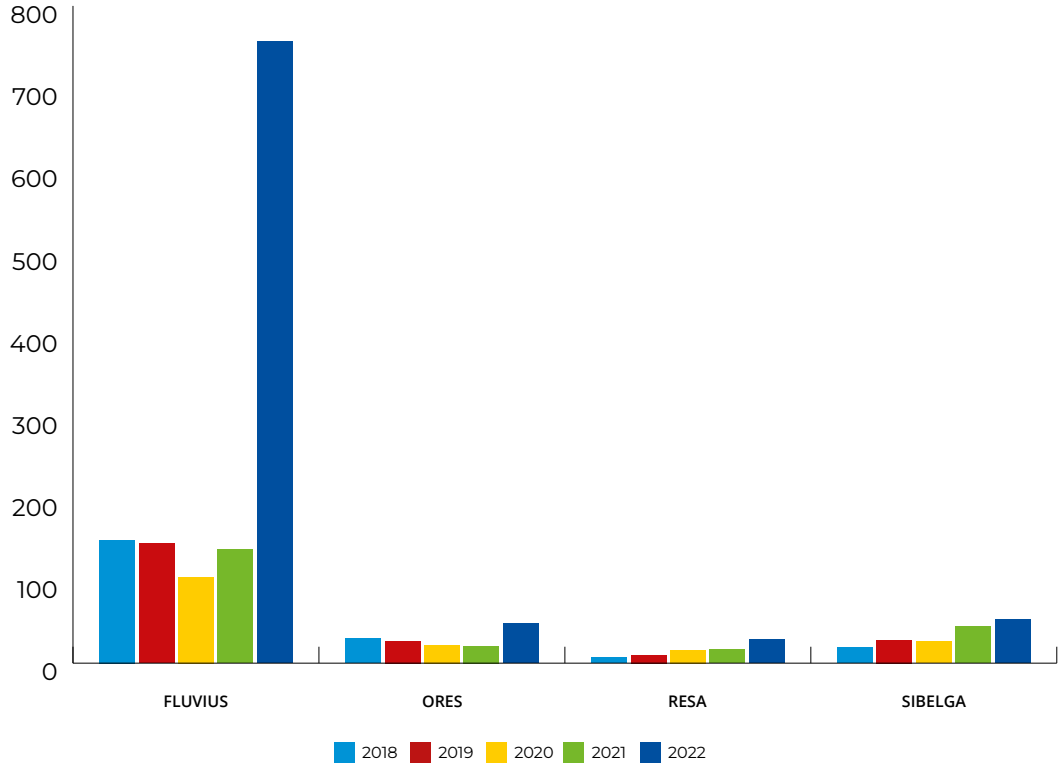




ÉVOLUTION 2018 À 2022 : DROP / DÉSACTIVATION PAR FOURNISSEUR



ÉVOLUTION DROP / DÉSACTIVATION PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION



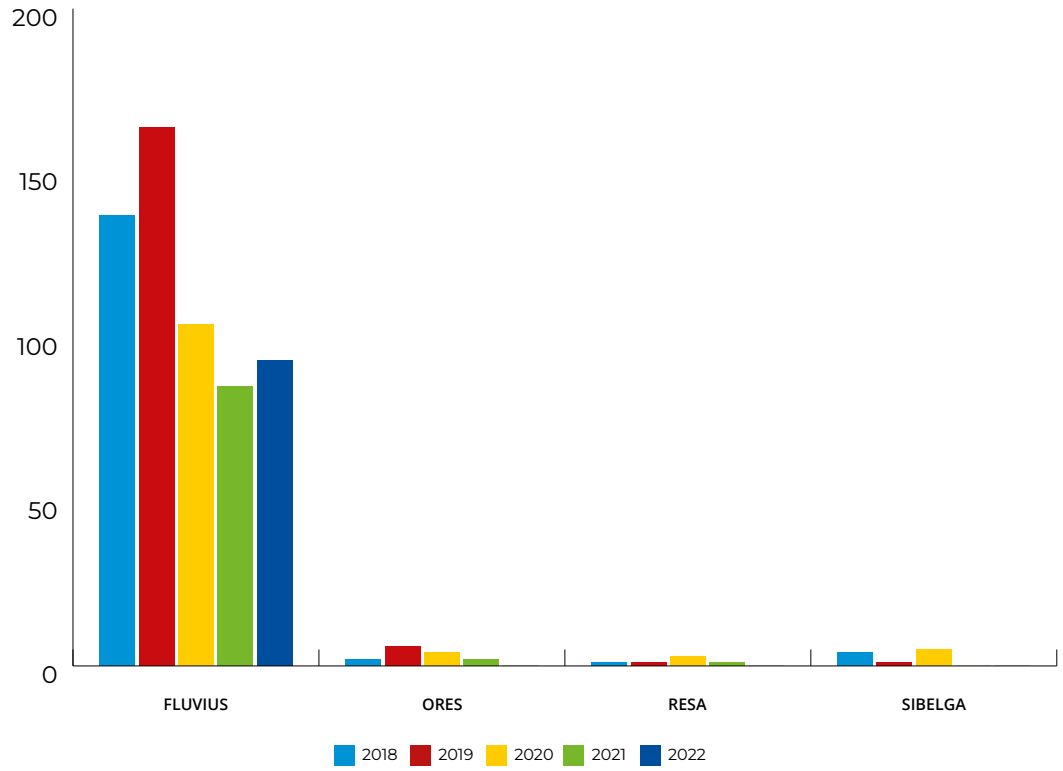




RACCORDEMENT AU RÉSEAU (0,2 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

Heureusement, des signaux positifs ou du moins négatifs ont également été enregistrés et ceux-ci concernaient les raccordements au réseau de distribution. Nous avons constaté une légère augmentation de ces plaintes uniquement en Flandre, chez FLUVIUS, mais en raison des défis en termes de déploiement de compteurs numériques, cela peut en tout cas être considéré comme un plus en termes de gestion du réseau, même s'il subsiste des points de travail quotidiens pour les accords avec les sous-traitants.

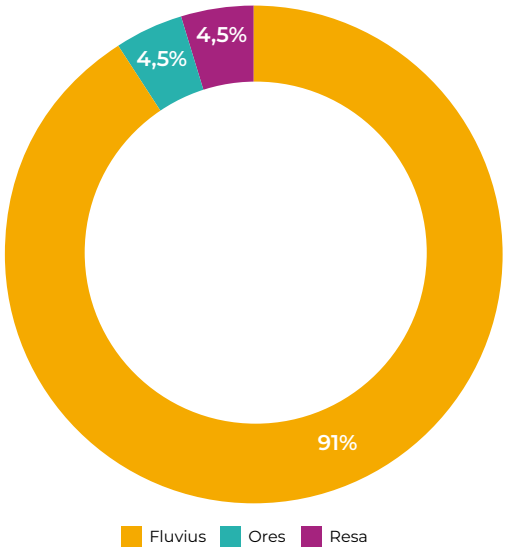
ÉVOLUTION RACCORDEMENT AU RÉSEAU



QUALITÉ DE FOURNITURE (0,1 % DE TOUTES LES PLAINTES)

Nous pouvons également conclure sur une note positive concernant la qualité de fourniture. Moins de plaintes, même s'il ne s'agit généralement pas de dossiers simples car, dans le cas de coupures de courant et de problèmes de tension affectant les onduleurs d'installations de panneaux solaires, les nuisances et les dommages ne sont pas toujours faciles à calculer dans le cadre d'un dossier de médiation. Des compensations financières ont été élaborées au niveau régional, mais ces règlements ne sont souvent pas connus des utilisateurs du réseau dupés ou semblent insuffisants pour compenser raisonnablement les dommages.

QUALITÉ DE FOURNITURE (2022)

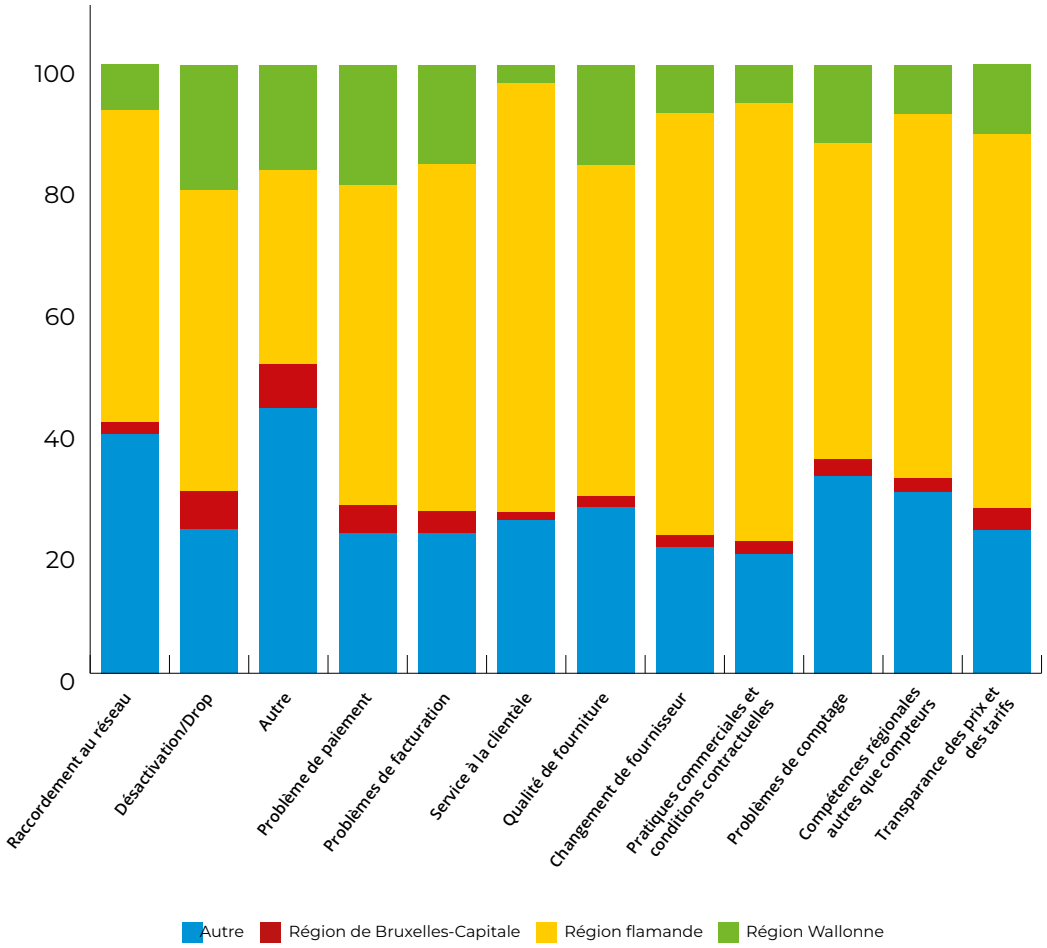






K. Types de plaintes par région

Pour les types de plaintes précités, le Service de Médiation a également procédé à une répartition par région où se situe l'adresse de consommation du plaignant. Cette répartition par type de plaintes suit généralement la répartition régionale des plaintes, mais cette analyse démontre que certains types de plaintes sont plus ou moins présents selon les régions. Dans la catégorie de plaintes relatives aux désactivations/au drop, comme les années précédentes, on observe relativement plus de plaintes à Bruxelles et en Wallonie au sujet de désactivations imminentes ou de placements d'un compteur à budget (en Wallonie) ou d'un limiteur de puissance (à Bruxelles), dont la fin a entre-temps été décidée, avec une campagne de retrait pour les limiteurs de puissance ayant été installés avant le 30 avril 2022. Cette observation a très probablement trait au nombre relativement plus important de problèmes de paiement à Bruxelles et en Wallonie et 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 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).





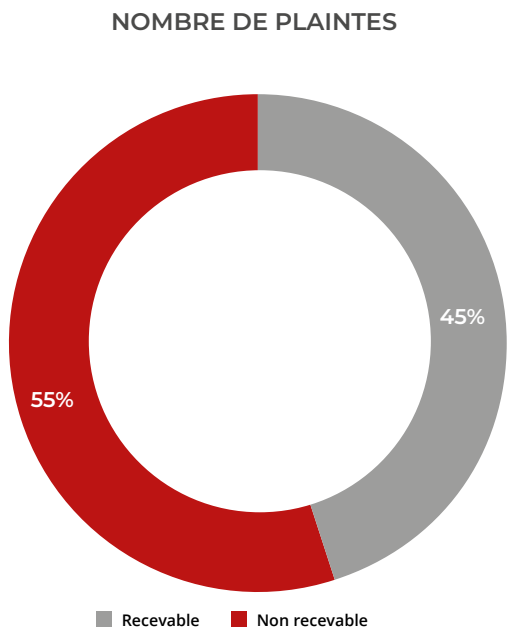


Plaintes traitées par le Service de Médiation de l'Énergie

3

A. Nombre de plaintes recevables

Le Service de Médiation a reçu 10.583 plaintes recevables en 2022. Cela correspond aux 45 % de plaintes qui relevaient de la compétence du Service de Médiation.



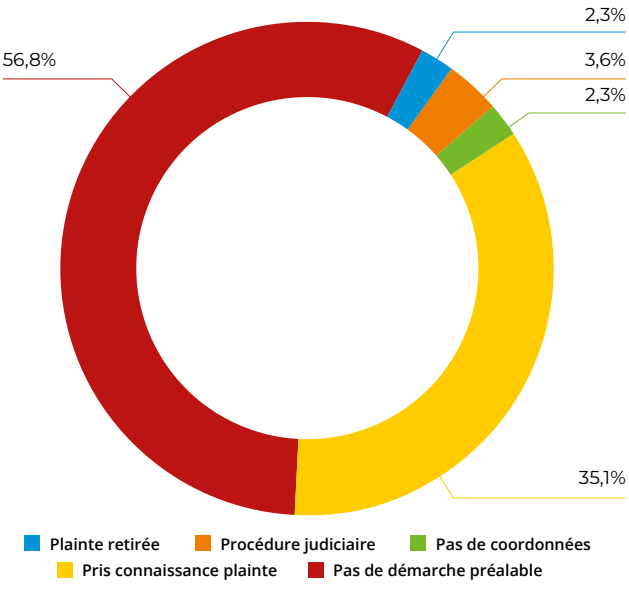
B. Nombre de plaintes irrecevables

55 % des plaintes qui relevaient de la compétence du Service de Médiation étaient irrecevables, car :

- la plainte a été adressée pour la première fois à l'entreprise d'énergie et le Service de Médiation a été informé simultanément (35,1 % des plaintes irrecevables) ;
- le plaignant n'avait entrepris aucune démarche préalable auprès de l'entreprise d'énergie afin de parvenir à une solution ou n'a pu apporter aucune preuve à cet égard ou des preuves insuffisantes (56,8 % des plaintes irrecevables) ;
- la plainte faisait déjà l'objet d'une procédure judiciaire (3,6 % des plaintes irrecevables) ; Il s'agissait essentiellement de plaintes concernant des fournisseurs d'énergie en faillite, car la procédure de faillite est une procédure judiciaire dans laquelle la médiation via le Service de Médiation n'est plus possible ;
- la plainte avait été introduite depuis déjà plus d'un an auprès de l'entreprise d'énergie (1 plainte), ne comportait pas de coordonnées (2,3 %) ou avait été retirée parce qu'entre-temps, une solution avait été trouvée (2,3 % des plaintes irrecevables).



NOMBRE DE PLAINTES IRRECEVABLES



Il convient de noter pour ces plaintes irrecevables que les clients finals qui ont un problème ou un litige avec une entreprise d'énergie ont considéré le Service de Médiation comme un interlocuteur direct ou de première ligne. Le Service de Médiation assure le suivi de ces plaintes, même si elles ne relèvent pas de sa mission légale. Il les transmet à l'entreprise d'énergie, qu'il invite à aider les clients finals et à lui fournir une réponse. S'il ressort de cette réponse que le problème ou le litige ne reçoit pas de suite, de solution ou n'en reçoit que de manière insatisfaisante, le client final concerné a encore 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.





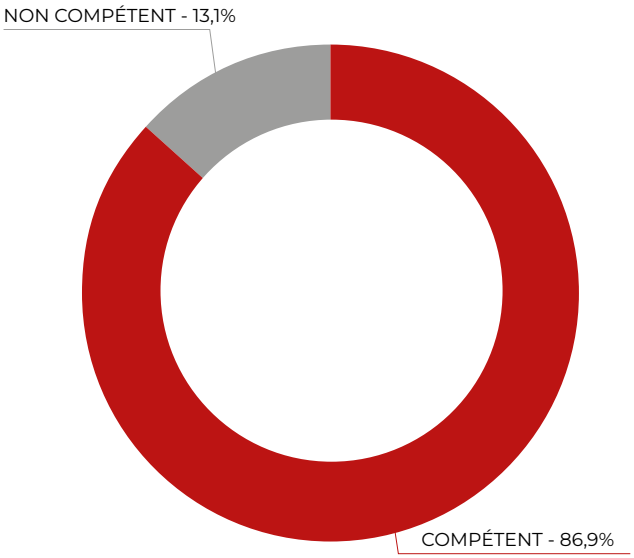
C. Nombre de plaintes pour lesquelles le Service de Médiation n'est pas compétent

Pour 3.525 plaintes (13,41 %), le Service de Médiation n'était pas compétent, car l'objet de la plainte concernait :

- des compétences exclusivement régionales en matière d'électricité et de gaz naturel. Ces plaintes sont transmises au Service régional de Médiation wallon de l'énergie (SRME) compétent mis en place par le régulateur wallon CWaPE (212 plaintes) ou au Service de règlement des litiges du régulateur bruxellois de l'énergie BRUGEL (63 plaintes). Les plaintes concernant exclusivement les questions flamandes sont traitées par le Service de Médiation lui-même et clôturées en référence au Régulateur flamand de l'énergie compétent, le VREG (1.304 plaintes).
- la simple notification de pratiques de marché illégales par certains fournisseurs, les « courtiers en énergie » ou « comparateurs de prix ». Ces notifications sont envoyées à la Direction générale de l'Inspection économique du SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie (39 plaintes) si elles concernent par exemple des pratiques de vente d'un fournisseur dans lesquelles aucun client final lésé n'était désigné 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 (92 plaintes, dont 69 ont été transmises au Service de Médiation des consommateurs) ;
- notifications et demandes d'informations (1.187 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 624 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 dans les trois jours ouvrables. Un appel a également été fait pour des raccordements (réouvertures) urgents. Dans le cas de procédures d'urgence, le fournisseur d'énergie ainsi que le gestionnaire de réseau de distribution sont impliqués.

NOMBRE DE PLAINTES NON COMPÉTENTES (2022)



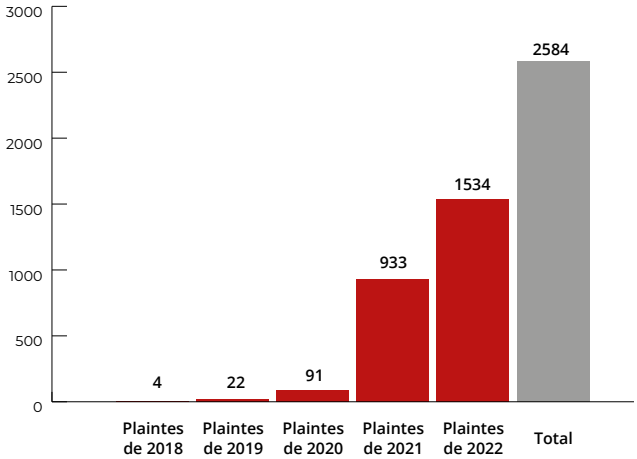




D. Nombre de plaintes clôturées

En 2022, le Service de Médiation a pu compléter et clôturer un total de 2.584 dossiers de plaintes recevables.

- 4 dossiers clôturés concernaient des plaintes introduites en 2018 ;
- 22 dossiers concernaient des plaintes introduites en 2019 ;
- 91 dossiers concernaient des plaintes introduites en 2020 ;
- 933 dossiers concernaient des plaintes introduites en 2021 ;
- 1.534 dossiers concernant des plaintes introduites en 2022 ont été clôturés.



Pour 2022, cela signifie un résultat de 20,2 % de clôtures pour les plaintes recevables, soit 2.584 clôtures sur un total de 2.234 plaintes recevables ouvertes à la fin de 2021 plus 10.583 nouvelles plaintes recevables au cours de l'année 2022. Par conséquent, 10.051 plaintes recevables étaient encore en cours de traitement au 31 décembre 2022. Sur le nombre total de plaintes recevables (40.456) reçues depuis la création du Service de Médiation, ce chiffre représente 24,8 % 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).

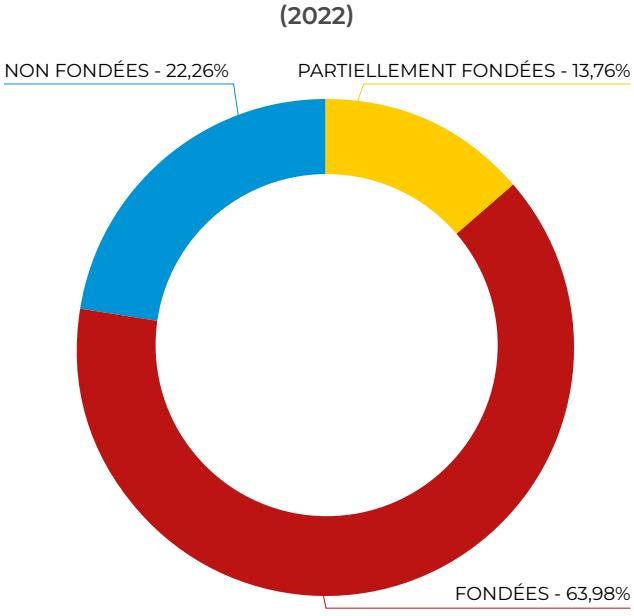
Si l'on tient compte des plaintes non autorisées et irrecevables pour lesquelles le Service de Médiation assure un suivi, 90,4 % des plaintes déposées ont été traitées depuis sa création. En pratique, cela signifie que sur un total de 104.429 plaintes reçues, 10.051 dossiers étaient encore en cours de traitement par le Service de Médiation au 31 décembre 2022.

E. Nombre de plaintes (non) fondées

Sur les 2.584 plaintes recevables clôturées en 2022, selon le Service de Médiation :

- 64 % fondées ;
- 13,8 % partiellement fondées ;
- 22,2 % non fondées.

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 forfaitaires 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.

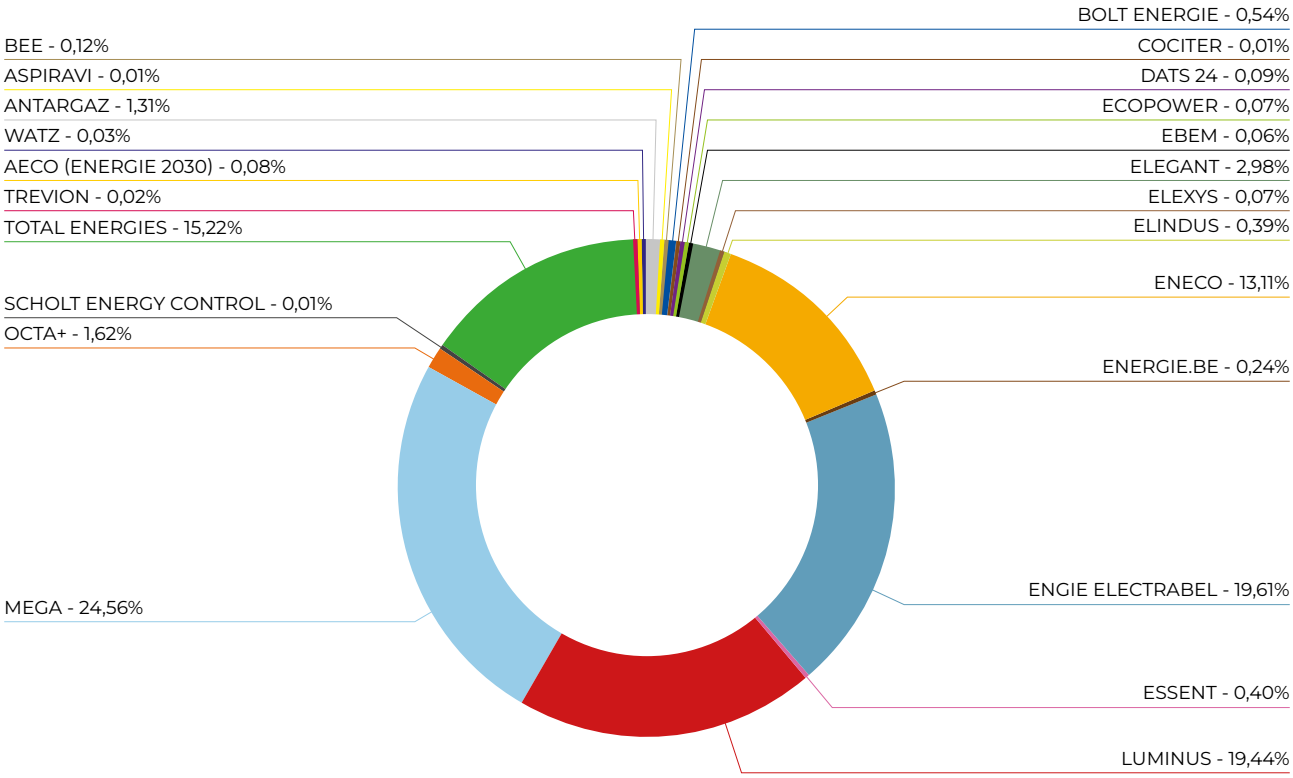
Une bonne description d'une plainte est la suivante « l'expression de l'insatisfaction d'un consommateur ».

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

Vous trouverez ci-dessous une répartition des plaintes recevables par fournisseur 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.).

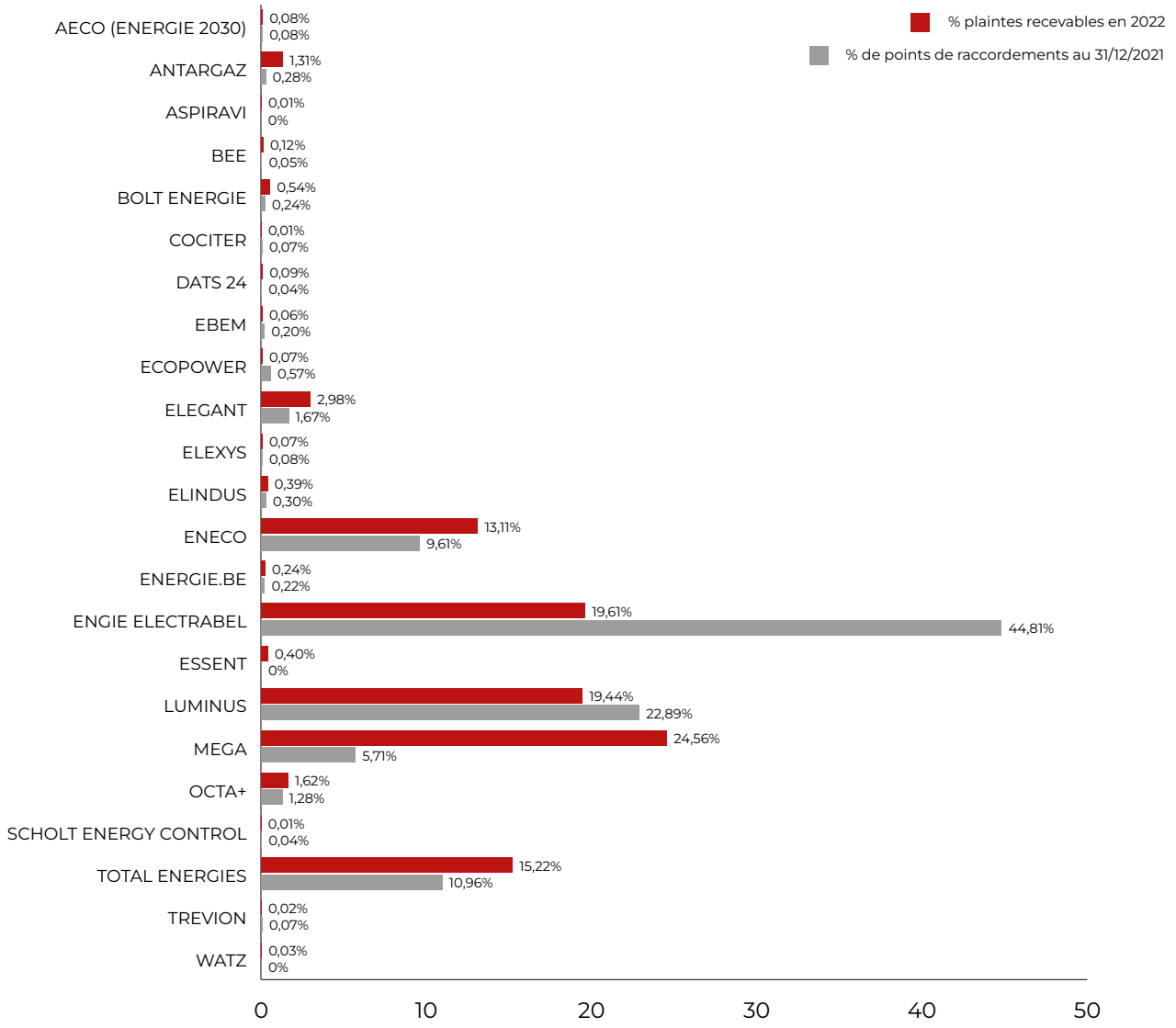
POURCENTAGE DE PLAINTES RECEVABLES PAR FOURNISSEUR (2022)







Comparaison de la proportion de plaintes recevables en 2022 avec le nombre de points d'accès sur le réseau de distribution au 31 décembre 2021.

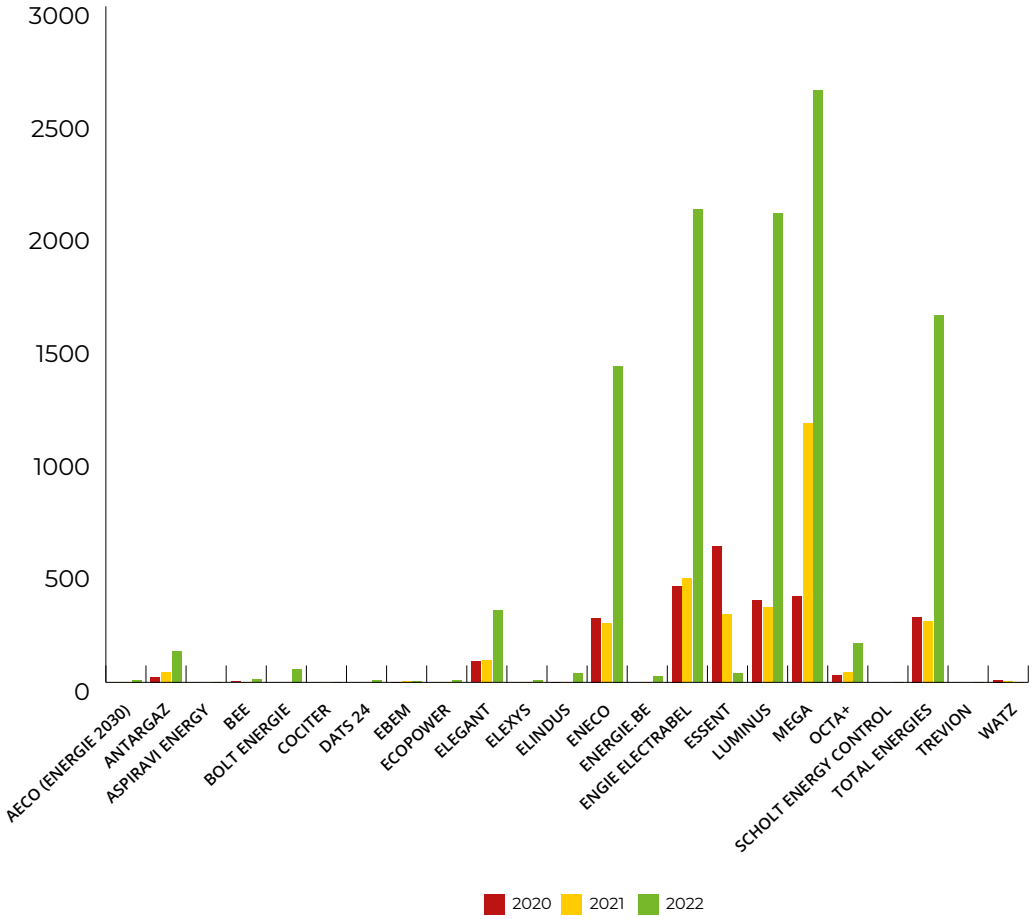






Enfin, nous montrons également l'évolution du nombre de plaintes recevables par fournisseur pour les années 2020, 2021 et 2022.

ÉVOLUTION DE 2020 À 2022 : 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 qui est également disponible sur le test V du VREG, le régulateur flamand de l'énergie.

Plusieurs fournisseurs d'énergie ont disparu des marchés régionaux de l'énergie.

Les fournisseurs d'énergie VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER et WATZ n'ont plus été en mesure de 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 suivie par une faillite le 14 avril 2022 (WATZ).





La procédure de faillite est une procédure légale à la suite de laquelle le Service de Médiation de l'Énergie ne peut (plus) poursuivre le traitement d'une plainte ou d'un litige.

Une procédure de faillite est ouverte lorsqu'une entreprise arrête de manière durable de respecter ses obligations de paiement et que sa solvabilité est « secouée ». Il n'est plus question de maintenir la continuité de l'entreprise et elle est par conséquent liquidée.

Le curateur est chargé de la gestion provisoire des actifs de l'entreprise, de la liquidation et de la distribution du produit aux créanciers.

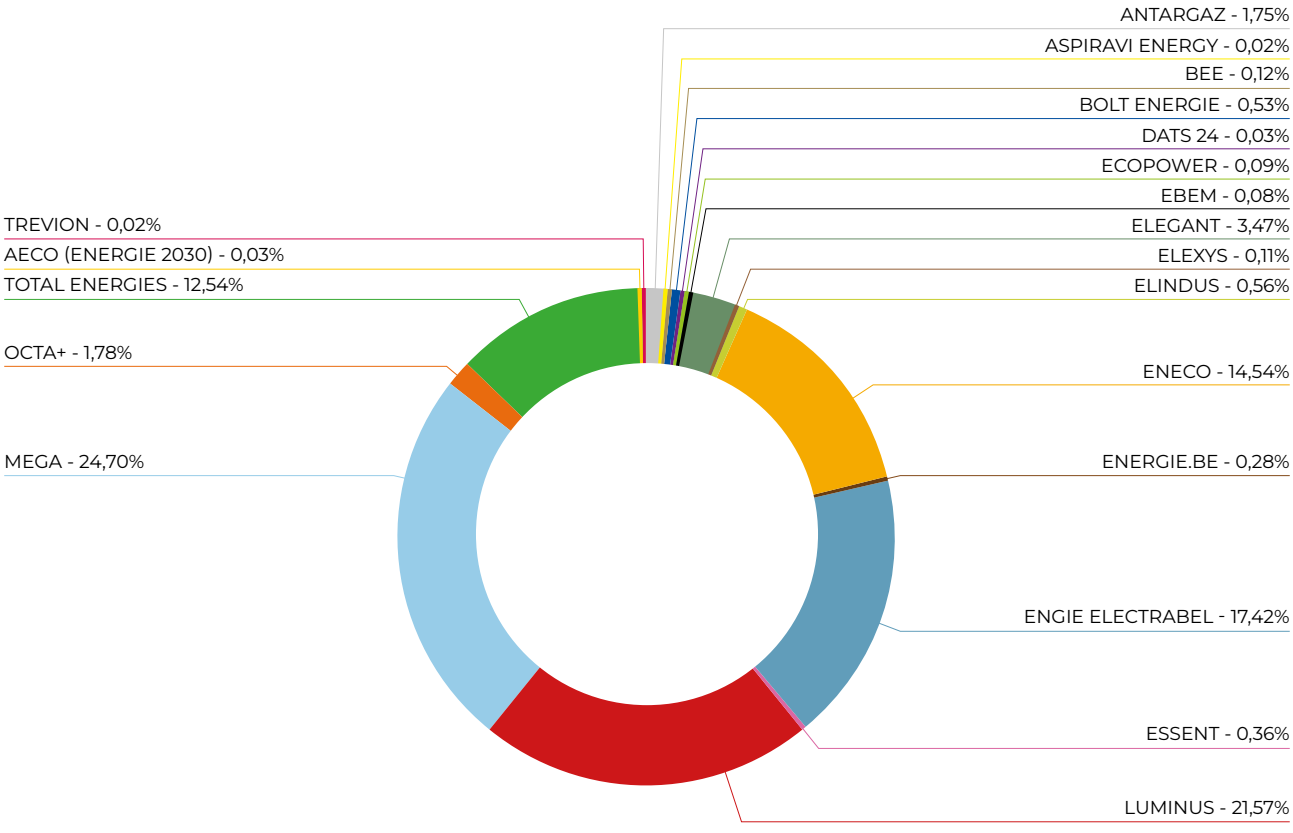
Le curateur peut décider de poursuivre temporairement les activités de l'entreprise. Cela semble être le cas dans les faillites de VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER et WATZ. Cette poursuite n'a en principe pas pour objectif de préserver l'entreprise, mais bien la gestion de ses actifs et de sa liquidation définitive.

Le curateur prend des mesures pour racheter les actifs de la société et recouvrer les créances de la société en faillite. Le curateur agit ainsi dans l'intérêt des créanciers en s'efforçant de récupérer encore une partie de leurs créances.

Les plaintes concernant VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER et WATZ ne peuvent donc plus être déclarées recevables par le Service de Médiation et les clients finals concernés seront renvoyés devant les curateurs désignés par le Tribunal d'entreprise.

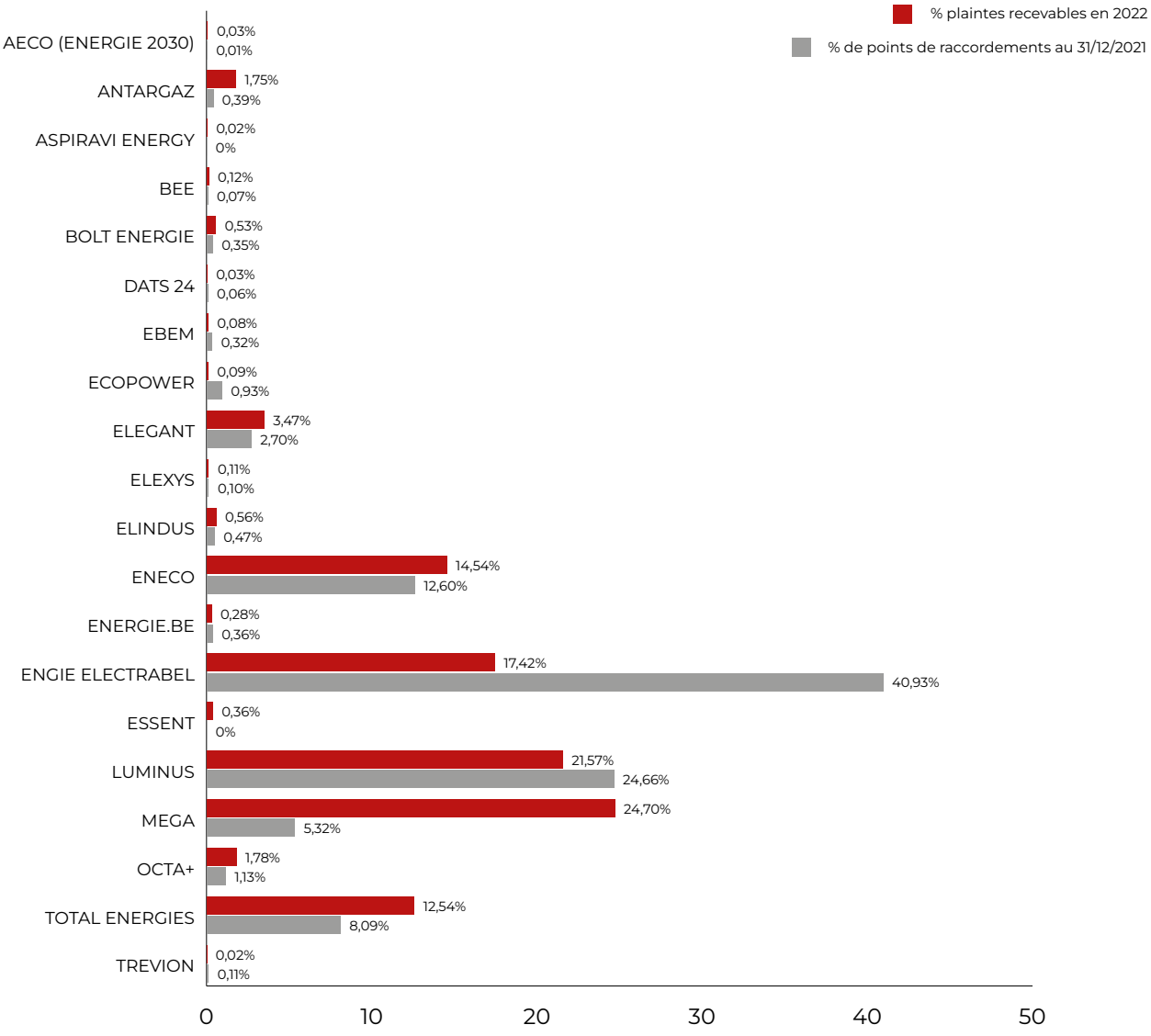
AECO (anciennement Energie 2030) a cessé ses activités de fournisseur d'électricité et de gaz naturel le 1er mars 2022 après s'être vu refuser l'accès aux réseaux de distribution régionaux.

RÉGION FLAMANDE (2022)





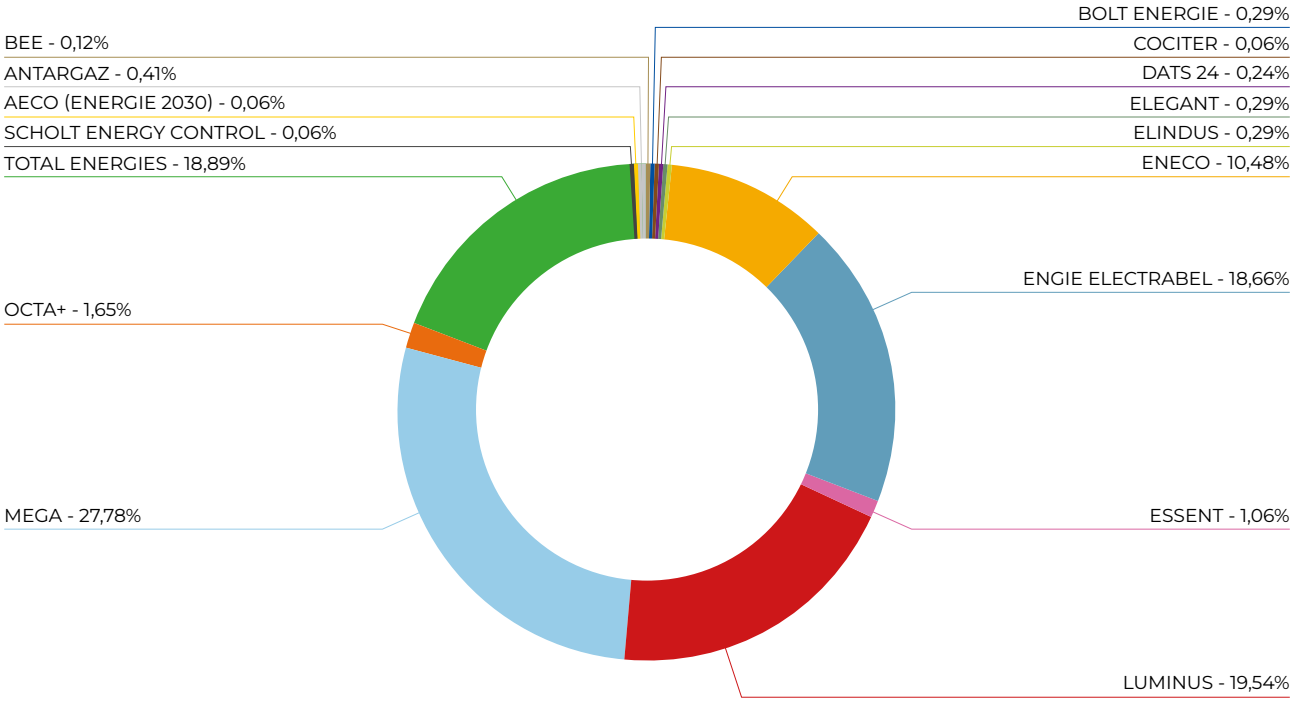



% plaintes recevables en 2022
% de points de raccordements au 31/12/2021
AECO (ENERGIE 2030)
0,03%
0,01%
ANTARGAZ
1,75%
0,39%
ASPIRAVI ENERGY
0,02%
0%
BEE
0,12%
0,07%
BOLT ENERGIE
0,53%
0,35%
DATS 24
0,03%
0,06%
EBEM
0,08%
0,32%
ECOPOWER
0,09%
0,93%
ELEGANT
3,47%
2,70%
ELEXYS
0,11%
0,10%
ELINDUS
0,56%
0,47%
ENECO
14,54%
12,60%
ENERGIE.BE
0,28%
0,36%
ENGIE ELECTRABEL
17,42%
40,93%
ESSENT
0,36%
0%
LUMINUS
21,57%
24,66%
MEGA
24,70%
5,32%
OCTA+
1,78%
1,13%
TOTAL ENERGIES
12,54%
8,09%
TREVION
0,02%
0,11%
0
10
20
30
40
50



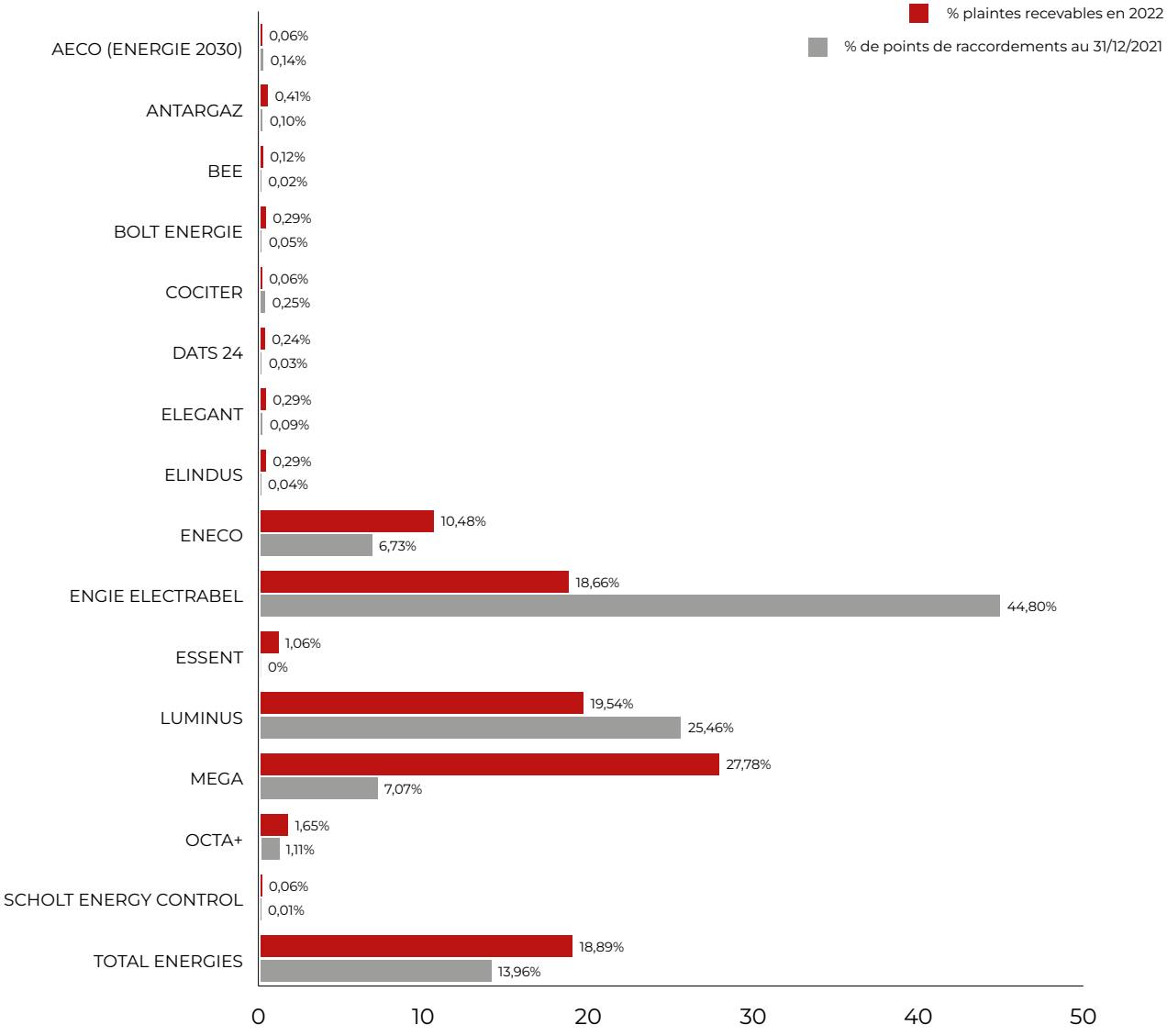


RÉGION WALLONNE (2022)





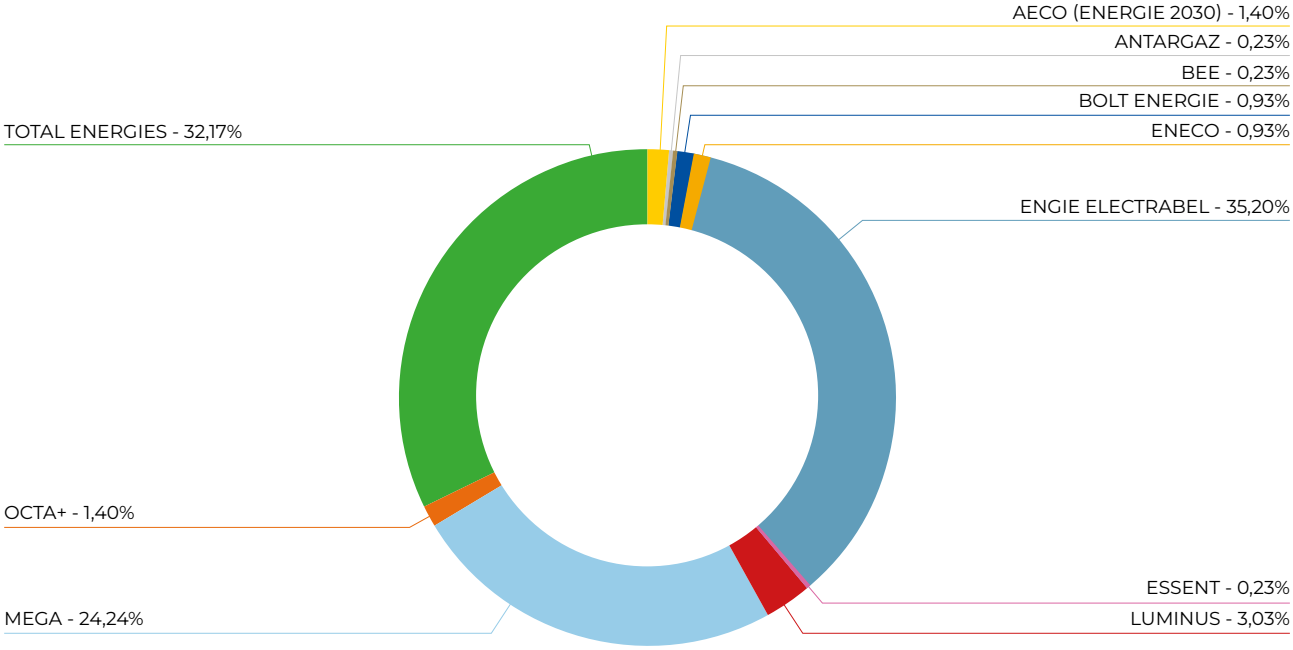


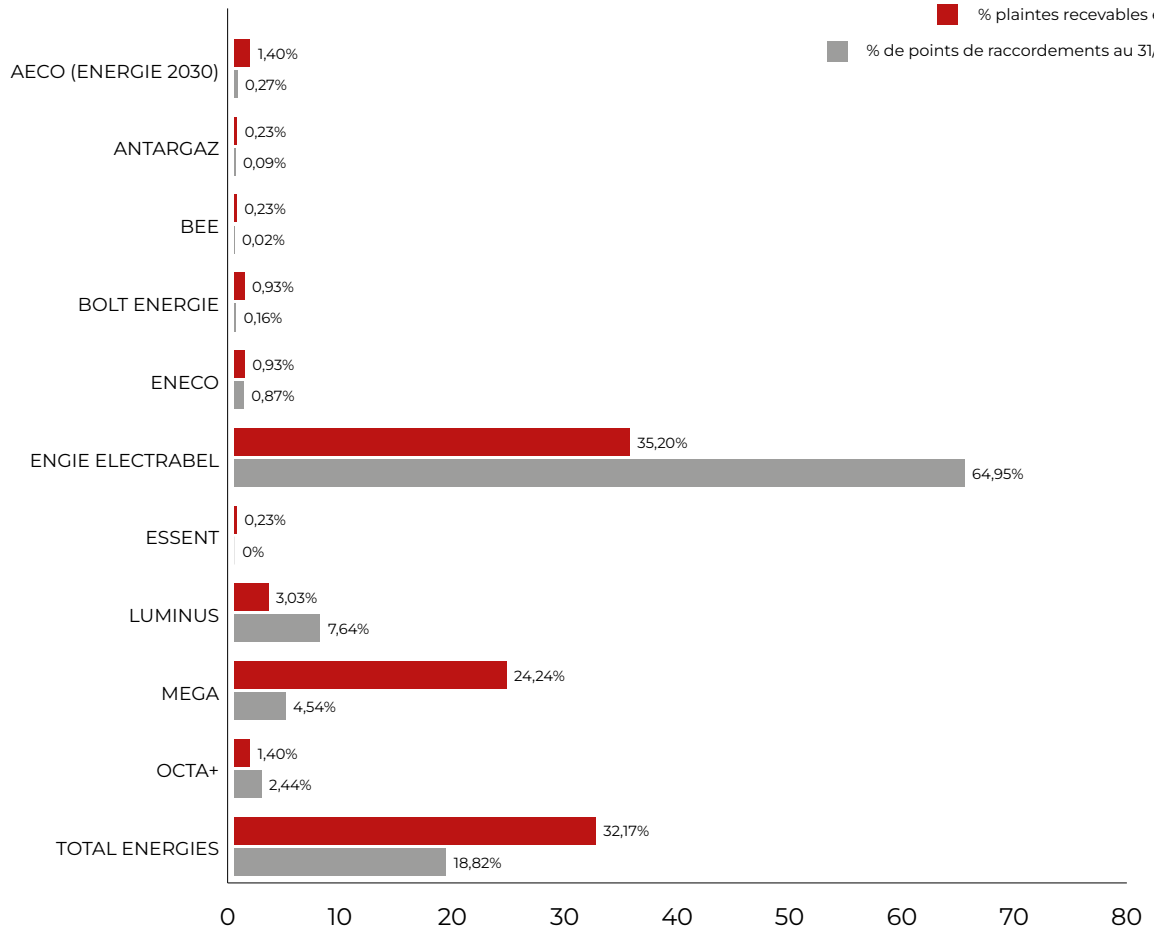

% plaintes recevables en 2022
% de points de raccordements au 31/12/2021
AECO (ENERGIE 2030)
0,06%
0,14%
ANTARGAZ
0,41%
0,10%
BEE
0,12%
0,02%
BOLT ENERGIE
0,29%
0,05%
COCITER
0,06%
0,25%
DATS 24
0,24%
0,03%
ELEGANT
0,29%
0,09%
ELINDUS
0,29%
0,04%
ENECO
10,48%
6,73%
ENGIE ELECTRABEL
18,66%
44,80%
ESSENT
1,06%
0%
LUMINUS
19,54%
25,46%
MEGA
27,78%
7,07%
OCTA+
1,65%
1,11%
SCHOLT ENERGY CONTROL
0,06%
0,01%
TOTAL ENERGIES
18,89%
13,96%
0
10
20
30
40
50





RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE (2022)









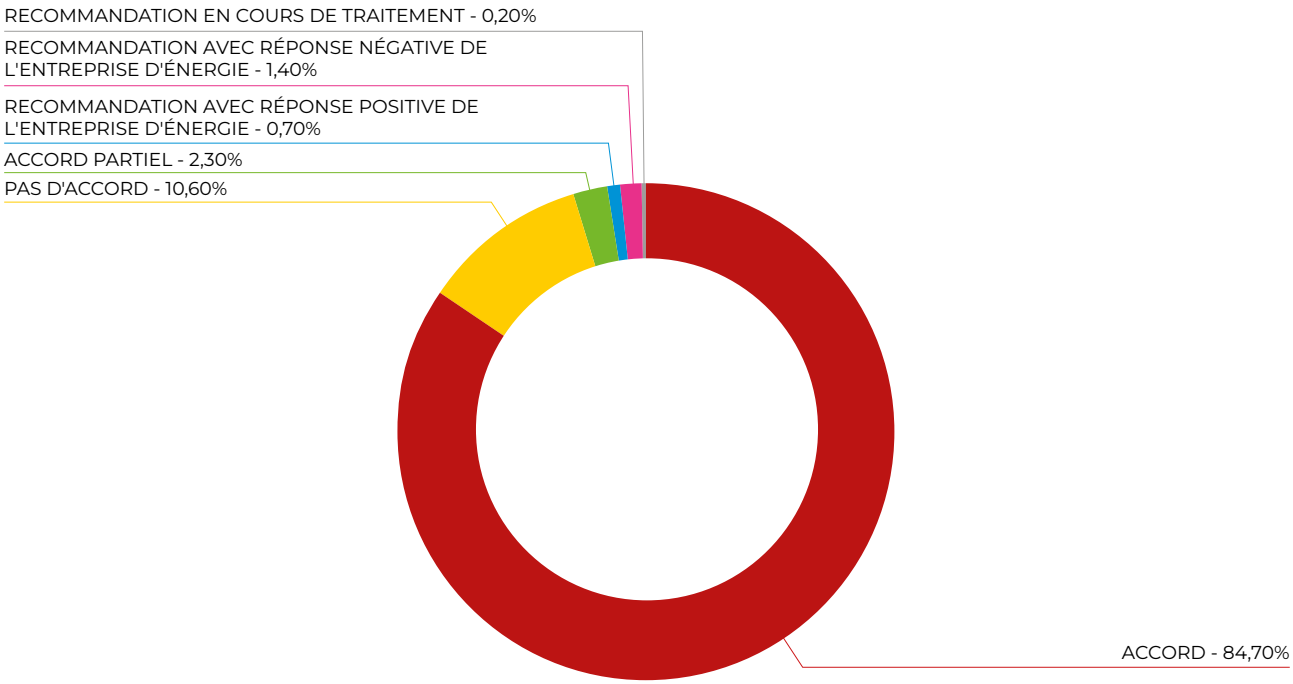
OCTA+ s'est également vu refuser l'accès au réseau de distribution bruxellois à partir du 1er janvier 2022. SIBELGA, le gestionnaire du réseau de distribution bruxellois, a décidé de mettre un terme au contrat d'accès aux réseaux de gaz et d'électricité de ce fournisseur. Cette résiliation a pris effet le 1er janvier 2022. L'approvisionnement de tous les clients était assuré par le fournisseur de secours, ENGIE Electrabel aux conditions du contrat standard 'EASY Indexed' (professionnel ou résidentiel, selon le cas). Toutefois, tous les clients pouvaient également choisir de signer un autre contrat.

H. Nombre de plaintes selon le résultat

La durée moyenne du règlement des litiges pour les dossiers soumis au Service de Médiation depuis le 01/01/2022 est de 167 jours calendrier à compter du jour où une plainte est déclarée complète et recevable. Ce (trop) long délai de traitement est dû à l'abondance des plaintes au Service de Médiation. Pour les plaintes recevables, le Service de Médiation dispose de 3 semaines pour évaluer la recevabilité d'un dossier, mais ce délai n'a pas toujours pu être respecté en 2022. En outre, les entreprises d'énergie ont un mois pour fournir une réponse à une plainte recevable, mais dans un certain nombre de dossiers, ce délai de réponse peut atteindre 6 mois. Le délai légal de 90 jours calendrier pour parvenir à la médiation d'un dossier a donc été dépassé à plusieurs reprises, de sorte que le délai d'exécution est de 180 jours calendrier, délai applicable aux dossiers complexes, mais aussi, en pratique, aux dossiers de médiation ordinaires.

Les 2.584 plaintes recevables clôturées en 2022 ont eu le résultat suivant.

PLAINTES RECEVABLES CLÔTURÉS EN 2022







I. Accord avec règlement à l'amiable

2.188 plaintes (84,7 %) ont été clôturées avec un résultat positif grâce à un règlement à l'amiable. Dans ces cas, une issue favorable a été donnée à la plainte.

II. Accord partiel

Pour 60 plaintes (2,3 %), 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.).

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

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

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

III. Recommandations individuelles

Le Service de Médiation a formulé 61 recommandations en 2022, car, selon le Service de Médiation, le dossier comprenait suffisamment d'éléments juridiques et factuels. Pour 56 plaintes, le Service de Médiation a reçu une réponse de l'entreprise d'énergie en 2022 à une recommandation formulée précédemment. Seulement 19 recommandations ont été suivies par les entreprises, tandis que 37 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.

Le flux inédit des plaintes a parfois également permis d'identifier des problèmes structurels en termes de pratiques de marché et de protection des consommateurs. Dans de tels cas, le Service de Médiation a formulé des recommandations génériques à l'attention des entreprises d'énergie concernées. Avec ces recommandations, nous essayons de trouver une solution générale pour les (anciens) clients de ces entreprises d'énergie. Si elles adaptent leurs pratiques commerciales à la réglementation applicable ou si elles cessent éventuellement ces pratiques, le Service de Médiation apporte une solution non seulement aux clients lésés qui ont déposé une plainte auprès du Service de Médiation, mais aussi à tous les autres (anciens) clients qui sont gênés ou lésés par les pratiques commerciales. Nous y revenons au chapitre 5.

IV. Absence d'accord

Finalement, absolument aucun accord n'a été trouvé pour 275 plaintes (10,6 %). 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



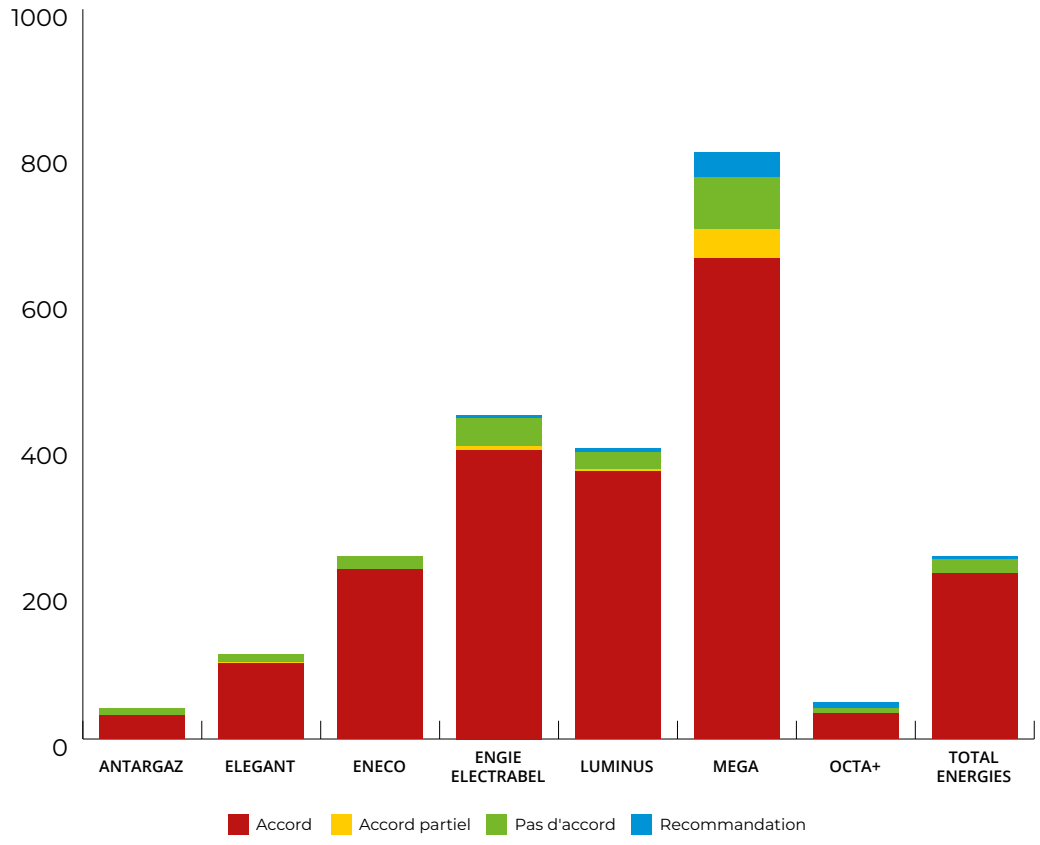


aucune règle fédérale et/ou régionale, cette entreprise est libre de proposer néanmoins une solution. Ce type de règlement de compensation commerciale peut par exemple consister en l'annulation des frais administratifs, l'attribution d'un plan de paiement sans frais, d'une réduction ou d'un bonus complémentaire.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

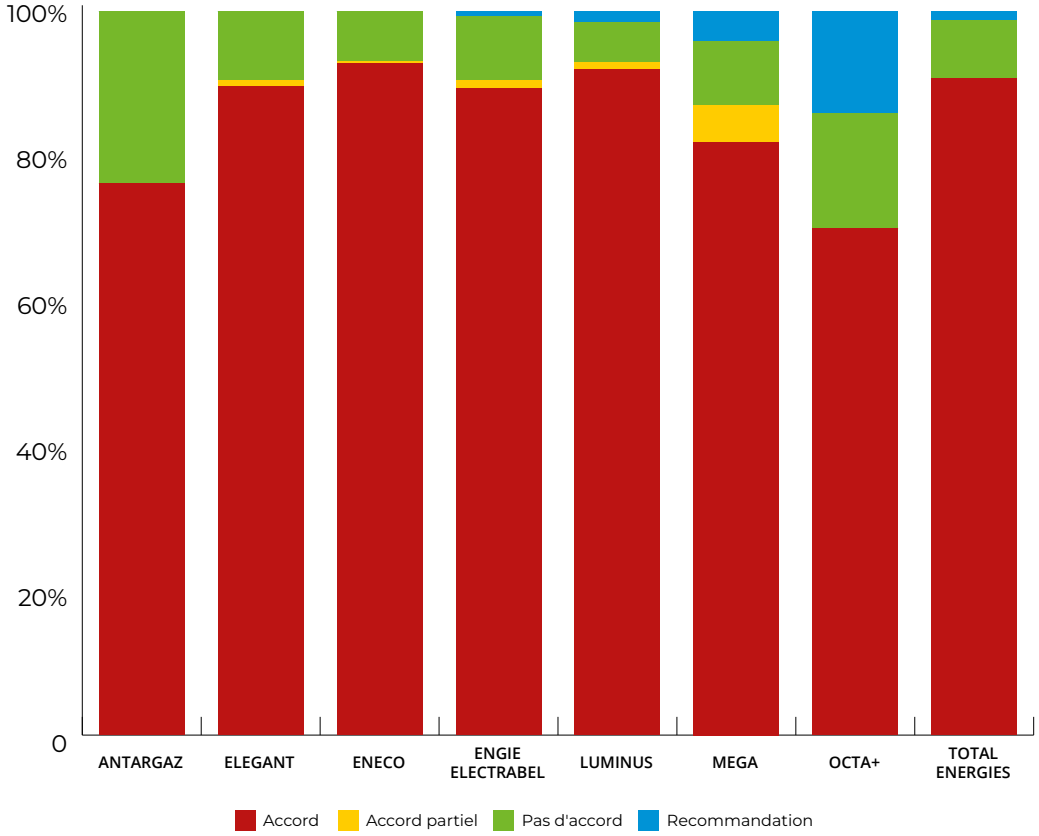
Vous trouverez ci-après une synthèse brève des résultats pour les fournisseurs d'énergie et les gestionnaires de réseau de distribution, dont le nombre de plaintes traitées est suffisamment significatif pour être présenté.

FOURNISSEURS D'ÉNERGIE





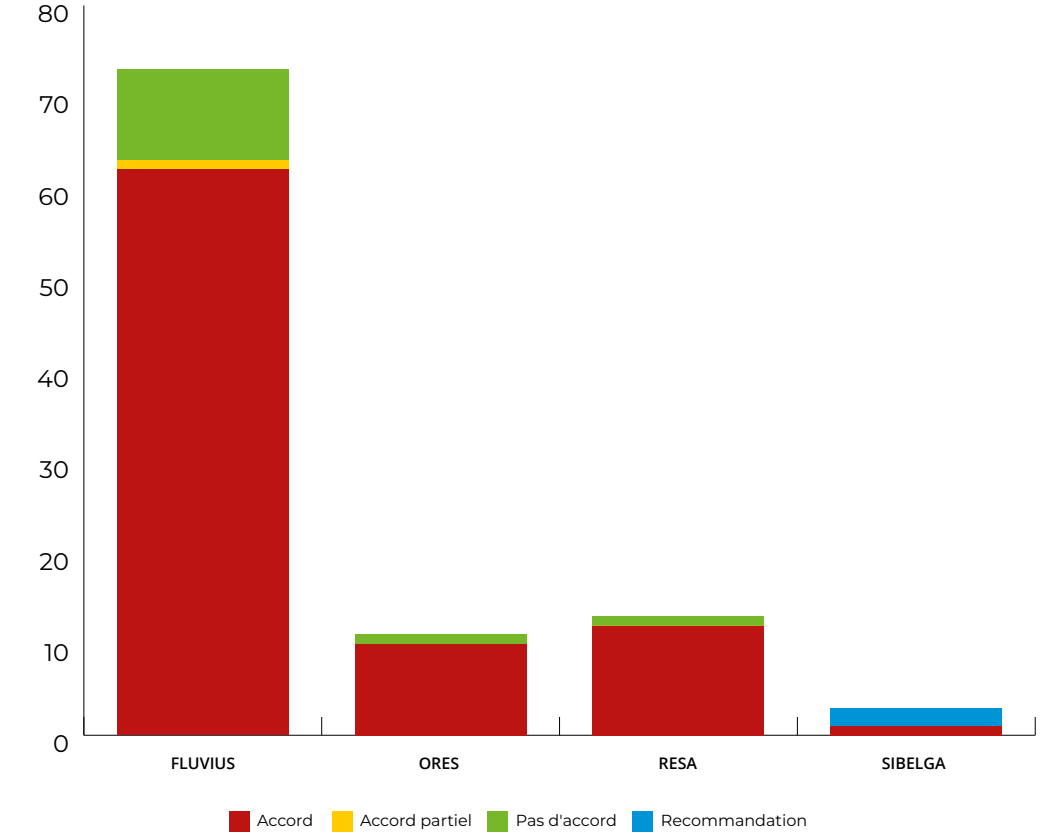


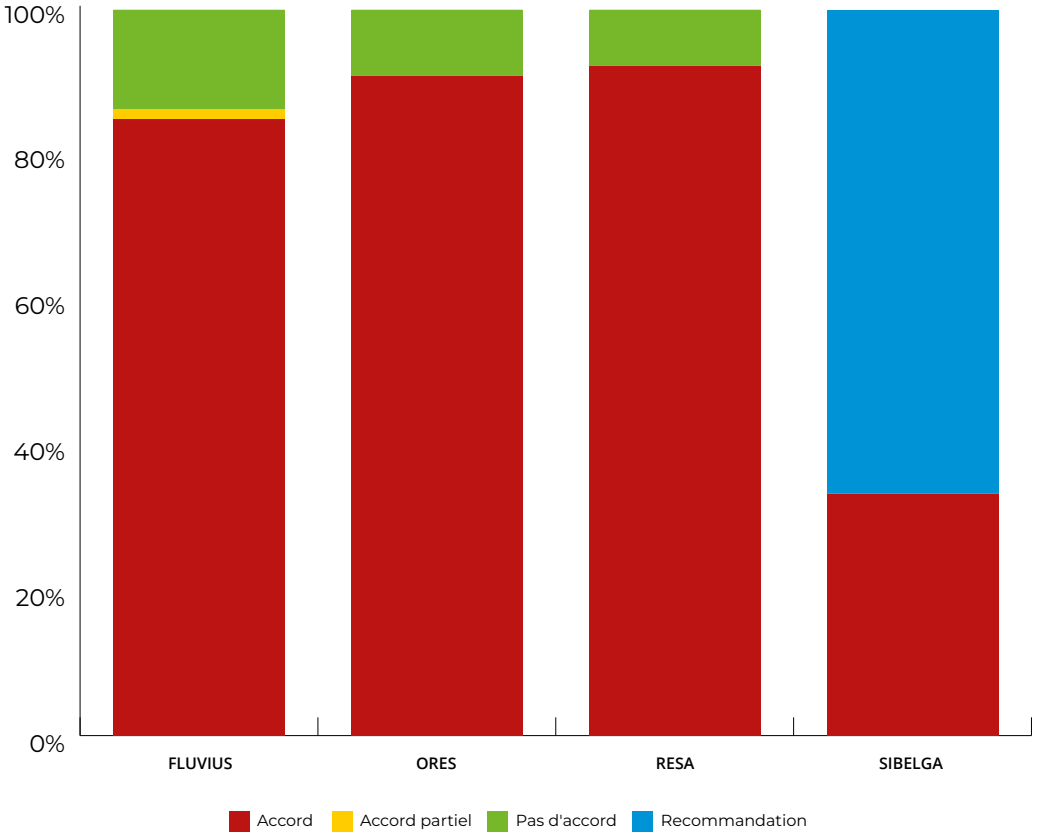

100%
80%
60%
40%
20%
0
ANTARGAZ
ELEGANT
ECO
ENGIE ELECTRABEL
LUMINUS
MEGA
OCTA+
TOTAL ENERGIES
Accord
Accord partiel
Pas d'accord
Recommandation





GESTIONNAIRES DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION









V. Compensations financières

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

Pour les 2 584 plaintes recevables clôturées en 2022, il s'agissait d'un montant total de 255.445 €, ce qui correspond à une compensation ou correction financière moyenne de 99 € par plainte clôturée en 2022.

Nous ne prenons ici pas en compte les compensations financières résultant des recommandations génériques formulées par le Service de Médiation en 2022 sur un certain nombre de pratiques commerciales de certains fournisseurs d'énergie. Le chapitre 5 estime le nombre de clients finals affectés par ces pratiques commerciales sans nous donner un aperçu de l'impact financier sur le client individuel affecté. Il est toutefois clair que ces compensations se chiffrent rapidement en centaines d'euros par an par client dont la facture ou le contrat d'énergie a été régularisé grâce à l'intervention du Service de Médiation.

Types de plaintes spécifiques

4

Le Service de Médiation de l'Énergie (dénommé ci-après « Service de Médiation ») attire ici l'attention sur quelques types de plaintes spécifiques :

- transparence des prix ;
- problèmes de compteur ;
- processus de facturation ;
- pratiques du marché et conditions (pré) contractuelles ;
- changement de fournisseur ;
- problèmes de paiement.

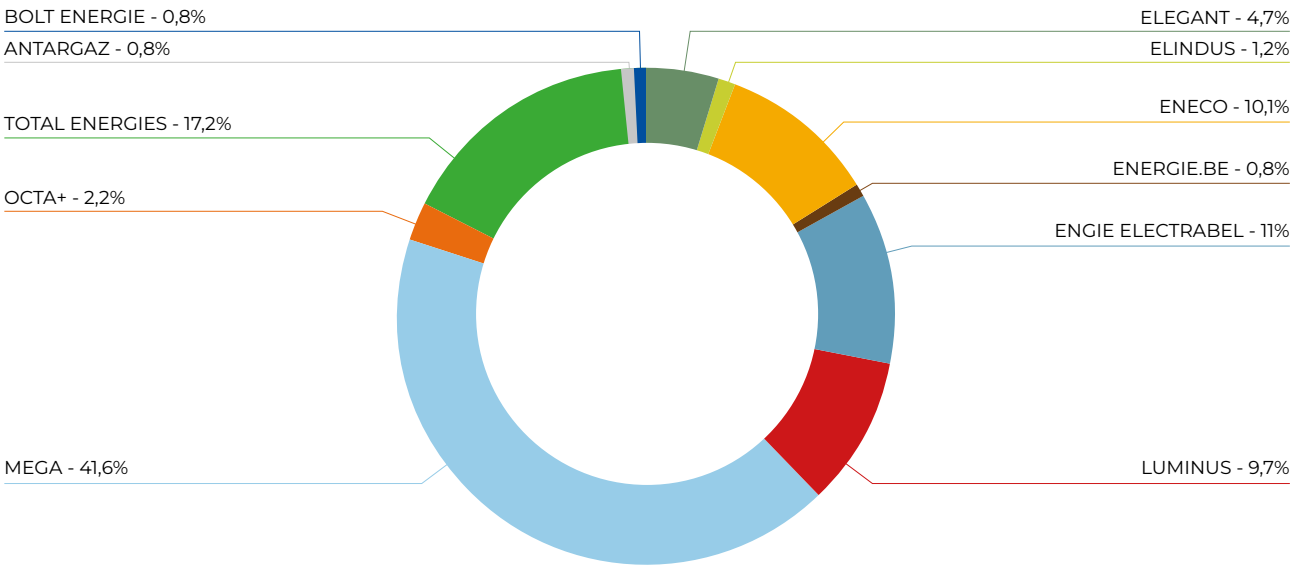
2022 a été une année record pour ce qui est du nombre de plaintes reçues par le Service de Médiation. (pour un total de 26.920 plaintes).

Dans ce chapitre, nous passons en revue les différents types de plaintes en gardant à l'esprit cette augmentation globale de près de 300 % .

TRANSPARENCE DES PRIX

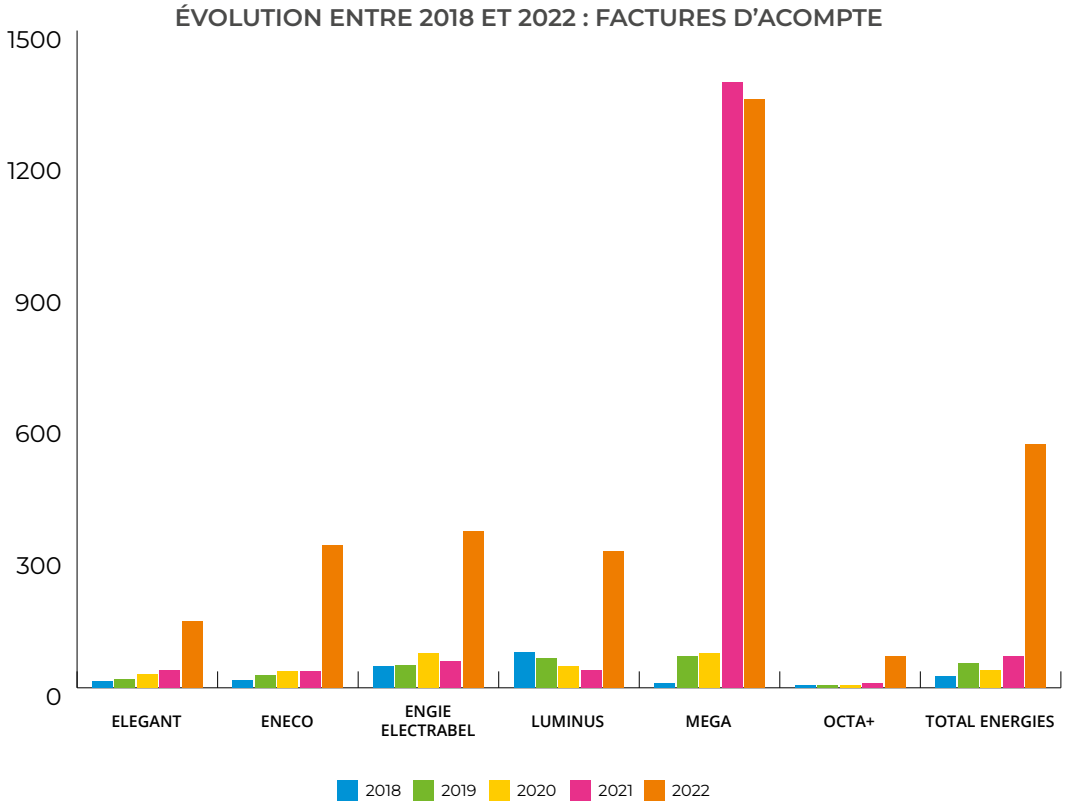
La plupart des 3.356 plaintes concernant les factures d'acompte étaient dirigées contre MEGA. Cette situation était encore en partie due aux augmentations unilatérales des factures d'acompte dont MEGA a été le premier fournisseur à mettre en œuvre dès la fin 2021. VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER a encore essayé de réunir les liquidités nécessaires en augmentant

FACTURES D'ACOMPTE





ÉVOLUTION ENTRE 2018 ET 2022 : FACTURES D'ACOMPTE








unilatéralement ses factures d'acompte pour financer la fourniture d'électricité et de gaz naturel dont le prix d'achat était de plus en plus élevé, mais a finalement été déclarée en faillite le 7 décembre 2021.

Ces plaintes avaient généralement pour objet :

- 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, voire a 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, où le client constate que son contrat sous-jacent a été modifié, généralement sans qu'il l'ait demandé, d'un contrat fixe à un contrat variable.

D'autres fournisseurs ont également commencé à augmenter unilatéralement et parfois artificiellement leurs acomptes au début de 2022 en les attribuant uniquement à des circonstances extérieures, comme une augmentation de la consommation au cours de l'hiver précédent, plus froid et plus long, ou la généralisation du travail à domicile.

Mais le gouvernement fédéral a rapidement réagi en adoptant un règlement juridique relatif aux modifications des factures d'acompte.

En effet, la loi du 28/02/2022 (Moniteur belge du 8 mars 2022) prévoit que :

- le fournisseur d'énergie doit trouver un accord avec le client sur la méthode de calcul des acomptes ;
- un nouveau montant d'acompte proposé par le fournisseur ne peut être facturé que si le client ne s'y est pas opposé dans les 15 jours suivant la notification du montant proposé ;
- le fournisseur et le client peuvent tous deux modifier à tout moment ce montant, dans le cadre de cette méthode de calcul ;
- le fournisseur doit fournir au client une justification de la méthode de calcul utilisée :
  - lors de la détermination du montant de l'acompte ;
  - chaque fois que le fournisseur modifie ce montant ;
  - à chaque refus par le fournisseur d'une proposition du client de modifier le montant de l'acompte. Dans cette justification, il ne suffit pas de faire référence à la consommation supposée.

Le Service de Médiation constate cependant que les fournisseurs d'énergie ont tardé à mettre la nouvelle réglementation en œuvre. Les clients n'ont pas toujours eu la possibilité de formuler une contre-proposition dans les 15 jours et l'ajustement des montants des acomptes proposés n'a été autorisé que dans des marges prédéfinies qui ne dépassaient généralement pas 20 %.

Un autre motif de contestation des acomptes était la distorsion 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 montants des acomptes affichés et facturés n'était assurément pas exceptionnelle et était due aux différentes directives applicables pour les différents comparateurs de prix. Un certain nombre de comparateurs de prix reconnus par le régulateur fédéral de l'énergie (CREG) se sont basés sur des prix indexés connus, tandis que le test V du régulateur flamand de l'énergie (VREG) était basé sur des prix dits à terme, applicables sur les marchés de gros au cours des 12 prochains mois. Depuis le 1er novembre 2022, tous les comparateurs de prix (reconnus) ont adopté la méthode du VREG, de sorte qu'il ne peut plus y avoir de différence entre les prix affichés à l'avance et les prix de l'énergie lors du calcul de la comparaison des factures d'énergie sur une base annuelle et de la détermination des factures d'acompte.

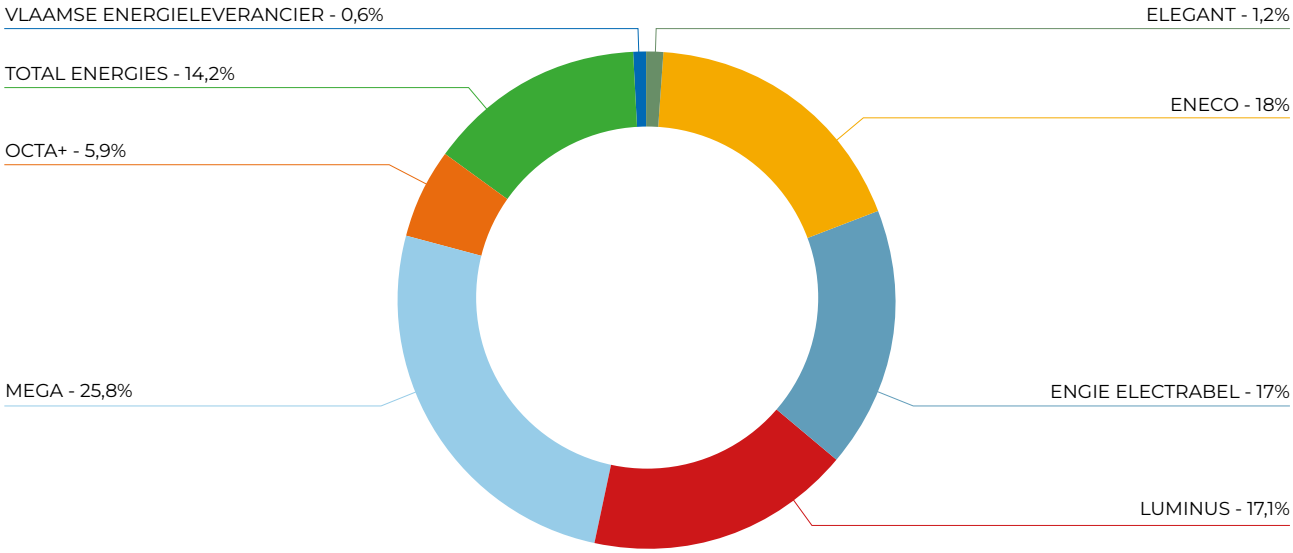
D'autres fournisseurs que MEGA ont eux aussi connu des problèmes de factures d'acompte en 2022. Le Service de Médiation constate que la plupart des fournisseurs offrent sur leur espace client la possibilité de transmettre des relevés de compteur afin d'évaluer si les factures d'acompte sont toujours



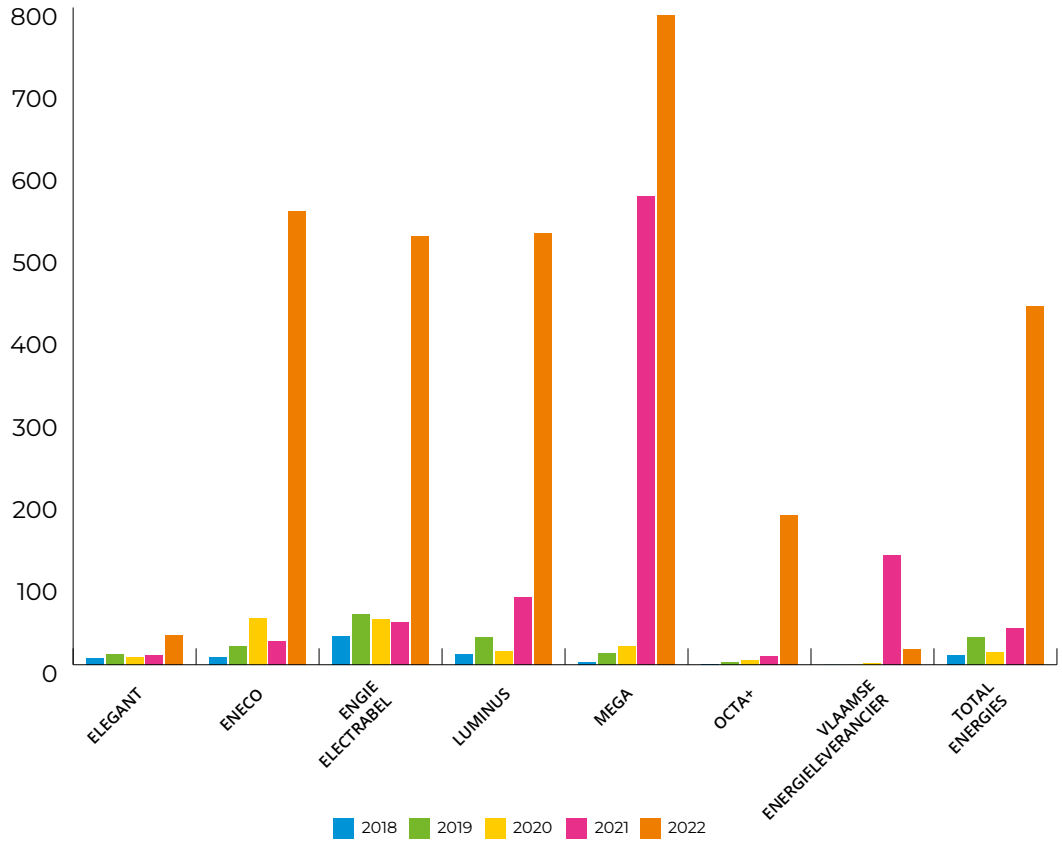


conformes à l'estimation du décompte annuel. Toutefois, lorsqu'il s'agit de réduire les factures d'acompte, la plupart des fournisseurs utilisent un système d'opt-in selon lequel le client doit prendre lui-même l'initiative de réduire ses acomptes.

MODIFICATION DES PRIX DE L'ÉNERGIE



ÉVOLUTION 2018 À 2022 : MODIFICATION DES PRIX DE L'ÉNERGIE








La plupart des plaintes concernaient la suppression progressive des contrats d'énergie à prix fixe et l'offre ou le renouvellement de contrats d'énergie à prix variable, ajustés mensuellement ou trimestriellement en fonction des paramètres d'indexation choisis. À partir d'octobre 2022, aucun nouveau contrat d'énergie à prix fixe n'a été proposé et les contrats d'énergie arrivés à échéance en 2022 ont été invariablement convertis en contrats à prix variable.

3 168 plaintes ont fait état de hausses de prix de la part du fournisseur d'énergie.

Ces plaintes dénonçaient principalement la communication ou le manque de communication.

Il existe cependant déjà une réglementation fédérale en la matière, à savoir la loi du 4 juin 2021, Moniteur belge du 30 juin 2021. Depuis le 1er janvier 2022, les fournisseurs d'énergie doivent informer clairement leurs clients si leur contrat expire (ou est renouvelé pour les contrats à durée indéterminée) en leur envoyant deux mois avant l'expiration du contrat (ou avant que le produit ne soit plus proposé activement dans le cadre des contrats à durée indéterminée) une nouvelle proposition de contrat et en leur demandant d'accepter expressément la nouvelle proposition. Si le client ne répond pas, le fournisseur doit proposer le produit équivalent le moins cher.

Le Service de Médiation constate que ces règles légales sur le renouvellement des contrats d'énergie (en sommeil) (dans ce cas, de contrats à prix fixe vers variable) ne sont pas toujours respectées ou respectées avec retard par les fournisseurs d'énergie.

Le Service de Médiation note en outre que certains fournisseurs d'énergie recourent à diverses opérations, comme un changement de fournisseur injustifié et annulé ou un passage d'un contrat d'énergie fixe à un tarif variable.

D'autres exemples de cette situation reviennent dans les recommandations génériques du chapitre 5, et ENECO a dû adapter sa communication pour la suppression progressive des contrats d'énergie avec garantie de prix fixe qui allaient être convertis en contrats d'énergie à prix variable.

Dans ce contexte, nous notons également l'existence de nombreuses questions et notifications concernant les prix appliqués par VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER.

Même avant la faillite de VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER, nous avons constaté que certains clients signaient un contrat d'énergie par lequel ils acceptaient de passer à une autre formule de prix au bout d'un an. Il s'agissait en l'occurrence principalement de contrats à prix fixe été convertis en contrats à prix variable après un an.

Les clients se sentent souvent floués parce qu'ils n'ont pas reçu de proposition de contrat, de confirmation d'un nouveau contrat d'énergie ou toute autre communication distincte à la fin de la période contractuelle d'un an, mais uniquement une annonce du changement de prix ou de tarif sur une facture intermédiaire ou d'acompte.

Nous avons identifié deux situations.

- Prolongation ou renouvellement de contrats après un achat groupé

Les conditions particulières de l'« Achat groupé 100% électricité verte » que nous avons reçues d'anciens clients montrent que l'accord a été conclu pour une durée déterminée, à savoir 1 an. Pour ce qui est de la poursuite de la livraison, ces mêmes conditions spéciales mentionnent uniquement : « Après l'expiration du contrat d'un an, vous bénéficiez automatiquement de nos tarifs avantageux réguliers 'électricité verte' et 'gaz' ».

- Prolongation ou renouvellement d'autres contrats à durée déterminée d'un an

Dans les conditions générales valables pour tous les contrats existants et nouveaux à partir du 1er janvier 2020, VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER se réservait le droit de procéder à un changement de tarif lors du renouvellement du contrat.



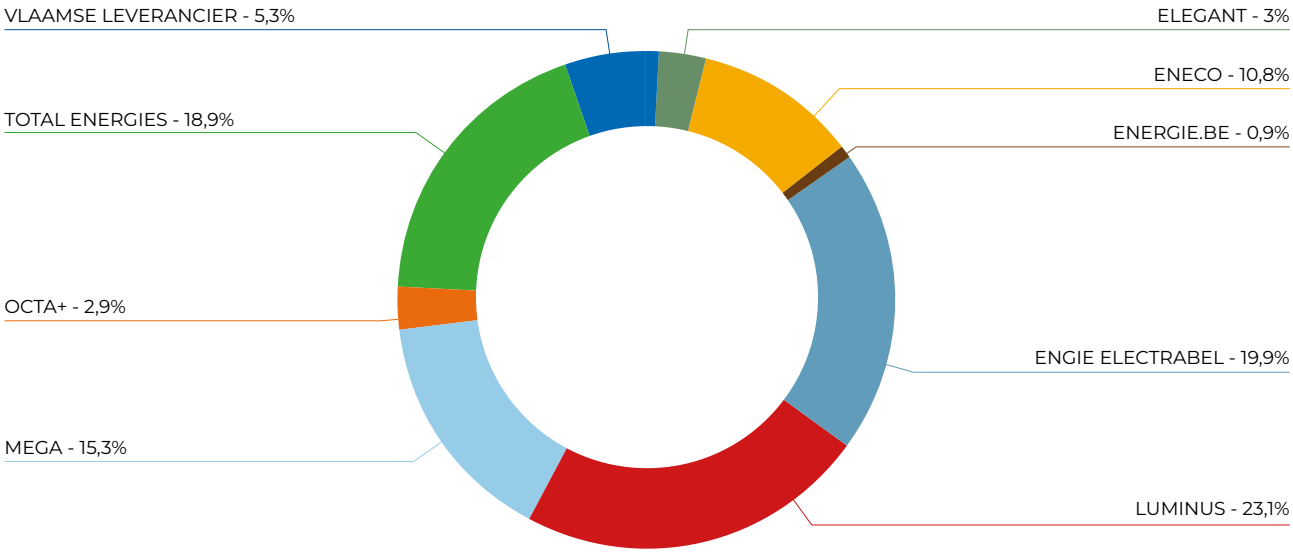


L'élément crucial de ces renouvellements de contrat est la mesure dans laquelle le VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER pouvait faire valoir que le client avait accepté l'augmentation de prix.

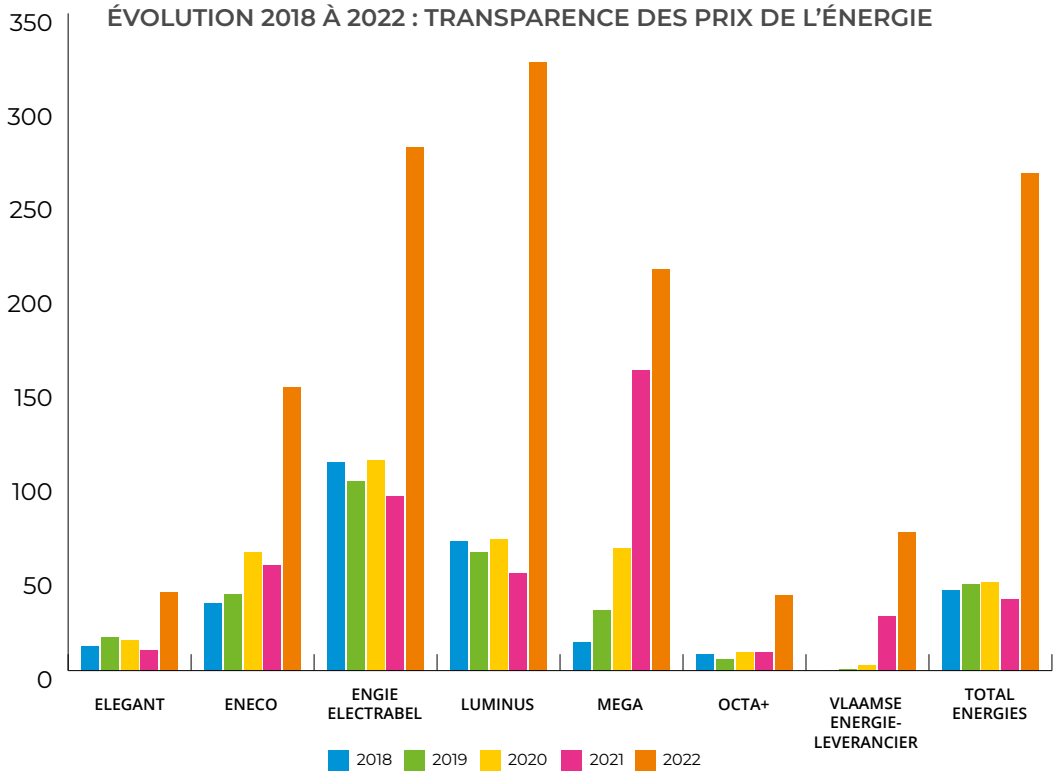
En se basant uniquement sur le libellé des conditions générales du fournisseur, nous nous sommes à tout le moins demandé si le consommateur (1) avait accepté en connaissance de cause les clauses d'augmentation de prix et (2) pouvait effectivement avoir pris connaissance de la notification du nouveau prix. Ce n'est que si ces conditions sont réunies que l'on peut légitimement déduire un consentement à la modification du tarif.

Il a été conseillé aux anciens clients d'informer les curateurs de la société en faillite de leur décision de (continuer à) contester l'augmentation tarifaire et, le cas échéant, de ne payer que la partie non contestée de la facture d'énergie (qui est difficile à calculer, mais qui pourrait éventuellement être déterminée par approximation et de façon raisonnable).

TRANSPARENCE DES PRIX DE L'ÉNERGIE



ÉVOLUTION 2018 À 2022 : TRANSPARENCE DES PRIX DE L'ÉNERGIE



SERVICE DE MÉDIATION DE L'ÉNERGIE






Comme le Service de Médiation ne peut pas intervenir dans une procédure de faillite, il a également été conseillé aux clients de demander conseil à différents services comme une organisation de consommateurs, un bureau d'aide juridique, une maison de justice, le service d'aide juridique du CPAS, un avocat, etc. en cas de litige persistant.

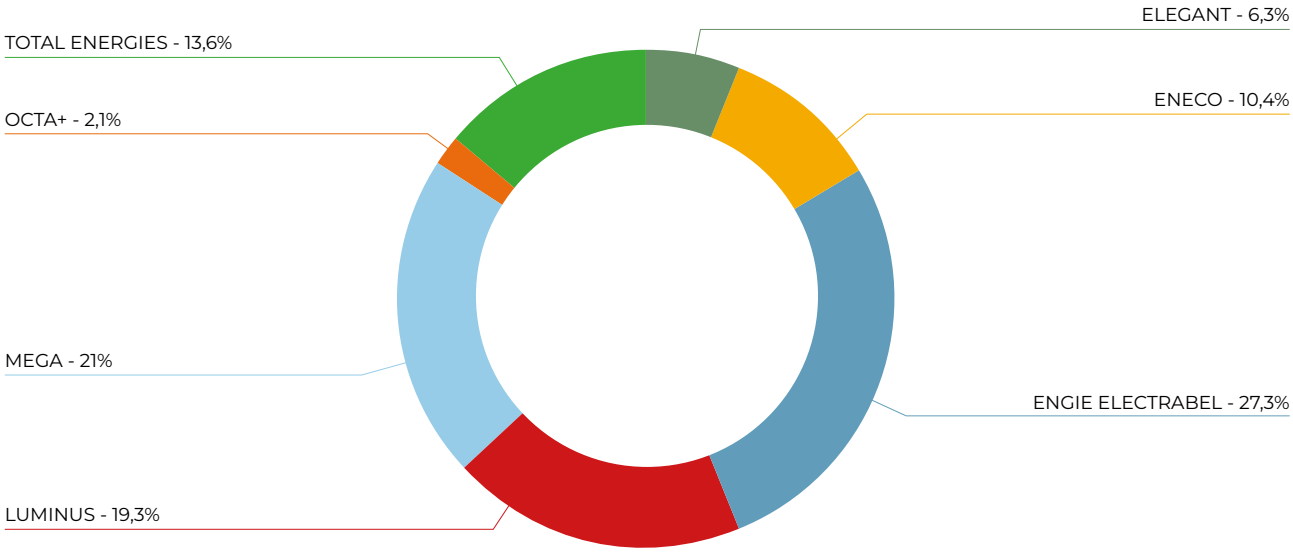
1.525 plaintes concernaient la transparence des prix variables de l'énergie et, plus précisément, les paramètres d'indexation utilisés. L'application et la transparence des paramètres d'indexation font régulièrement l'objet de plaintes. Les fournisseurs ne sont pas obligés d'utiliser des cotations libres d'accès et ne mettent pas toujours d'historique à disposition (ou seulement sur demande). Outre la récupération des valeurs des paramètres, la compréhension de la formule tarifaire dans son ensemble constitue également un sujet de réclamation.

Les clients doivent se contenter des estimations des comparateurs de prix ou du scan de la CREG pour vérifier s'ils avaient un contrat d'énergie abordable. Ceux qui manient déjà les chiffres plus facilement peuvent également se lancer dans la comparaison des formules de tarification comprenant l'abonnement, le paramètre d'indexation, la marge sur le paramètre d'indexation et le markup.

On peut éventuellement trouver sur les bourses internationales ou européennes de l'énergie des cotations de prix sur le marché au comptant, des prix de gros par mois ou par trimestre. Pour le reste, on ne peut que se fier aux prix annuels estimés par les régulateurs de l'énergie sur leurs simulateurs de prix. Ce n'est que depuis le 1er novembre 2022 que ces comparateurs de prix font eux aussi la même estimation sur la base des tendances de prix attendues pour les 12 prochains mois. Le manque de clarté est donc de mise pour les clients finals qui ont dû se contenter presque tous les jours en 2022 des informations fournies par les experts en énergie sur des canaux de presse ordinaires et spécialisés.

Dèjà avant la crise énergétique, le Service de Médiation préconisait un retour à la réglementation du filet de sécurité telle qu'elle existait jusqu'à fin 2017, où le régulateur fédéral de l'énergie (CREG) contrôlait toute augmentation des prix et les prix des nouveaux contrats d'énergie variable par le biais d'un benchmarking avec les pays voisins. La CREG veillait à l'indexation correcte des prix et comparait les éventuelles hausses des prix avec celles de consommateurs comparables dans les pays voisins. En 2022, la norme énergétique voulant que les prix de l'électricité et du gaz pour les ménages et les PME ne devaient pas être plus élevés que dans les pays voisins avait donc disparu depuis longtemps.

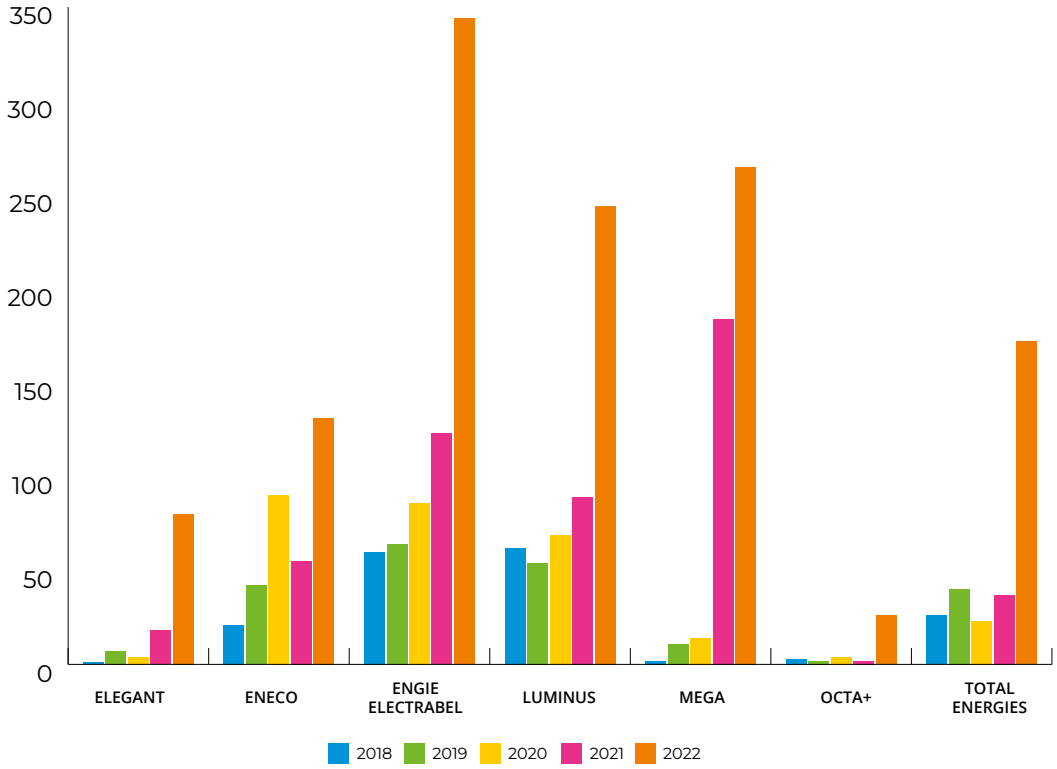
TARIF SOCIAL







ÉVOLUTION ENTRE 2018 ET 2022 : TARIF SOCIAL



Enfin, nous avons également enregistré des plaintes concernant des remises tarifaires et autres avantages tarifaires qui ne seraient pas respectés par les fournisseurs. Il convient de noter que lorsque des plaintes ont été déposées au sujet de TOTALENERGIES, elles ont généralement été signalées après le changement de nom de LAMPIRIS en TOTALENERGIES.
Chez LUMINUS aussi, nous notons encore des discussions relatives aux contrats d'énergie repris d'ESSENT, dans lesquels le client se voyait garantir le respect des contrats repris et des avantages en termes de prix.

Le nombre de litiges portant sur les tarifs sociaux a également fortement augmenté (1 376 plaintes en 2022 contre 589 en 2021).

Ceci est principalement dû au **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 toujours 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 le changement de client 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. Certains fournisseurs comme ENGIE, LUMINUS et TOTALENERGIES appliquent une stratégie différente et concluent un nouveau contrat avec le bénéficiaire du tarif social ou imposent à leur client un nouveau tarif ou produit à partir de la date d'ouverture du droit au tarif social ainsi que de la date de perte du droit au tarif social.

Le Service de Médiation craignait pour 2022 ce que l'on appelle le phénomène de la « mauvaise surprise » pour les bénéficiaires du tarif social lorsque ces personnes seraient 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 gouvernement fédéral a voulu remédier à ce problème en imposant aux fournisseurs, par la loi du 28 février 2022 (Moniteur belge du 8 mars 2022), de renouveler le tarif social, en cas de perte du droit à celui-ci, par le produit équivalent le moins cher du portefeuille du fournisseur. Avec la prolongation systématique du tarif social temporaire et sa fin annoncée à partir du 1er juillet 2023, le problème sera moins grave que ce que l'on craignait au départ. Pour la plupart des contrats sous-jacents, la durée contractuelle aura expiré mais le Service de Médiation continue à défendre le principe de continuité des contrats de fourniture d'énergie en cours, qui ne peuvent pas ou ne seront pas interrompus en raison d'un tarif (social) ou d'un prix maximum imposé par un gouvernement. Toutefois, ce principe de continuité n'est plus reconnu par le législateur à travers la loi précitée du 28 février 2022 aux nouveaux contrats d'énergie ou aux contrats renouvelés lorsque les clients protégés perdent leurs droits aux tarifs maximum sociaux à partir de l'entrée en vigueur de cette loi, à savoir le 18 mars 2022. Le Médiateur entreprend une médiation dans le cadre légalement créé et préconise donc que les fournisseurs d'énergie notifient immédiatement le client de la perte du droit au tarif social et que le produit équivalent le moins cher soit toujours proposé au client si celui-ci n'a pas lui-même choisi un autre produit du même ou d'un autre fournisseur d'énergie. Cette situation est reglée entre-temps par l'arrêté royal du 19 mars 2023 portant la prolongation de l'extension des prix maximum pour les clients protégés résidentiels aux bénéficiaires de l'intervention majorée jusqu'au 1er juillet 2023 (Moniteur Belge du 22 mars 2023)

Le respect strict de ces dispositions légales par les fournisseurs d'énergie devrait éviter que les clients protégés ne soient informés de la non-application des prix maximum qu'après des mois et que le phénomène de la « mauvaise surprise » devienne encore plus grand et plus flou à mesure que la perte du droit légal au tarif social et son remplacement par le produit commercial le moins cher sont communiqués et appliqués tardivement.

Tarif social dans le 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 d'appartements 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 des réseaux de chaleur, et à partir du 1er juillet 2022, c'est également le cas pour les installations de chauffage collectif par réseau de chaleur dans un immeuble loué par une société ou un organisme de logement précité.





Restent privés du droit (temporaire) au tarif social, les occupants d'immeubles (d'habitation) à chauffage collectif qui ne sont pas loués par une société de logement social, un office de location sociale ou un CPAS, même si ces occupants individuels ont droit au tarif social (temporaire). Pendant la crise énergétique en particulier, ce besoin est devenu très important en raison de l'immense différence entre le tarif social dont les augmentations sont plafonnées et les tarifs commerciaux non plafonnés ou réglementés sur le marché.

Le gouvernement fédéral s'est prononcé en faveur d'un prix du gaz naturel plafonné au niveau européen en mars 2022. Un an plus tard, il n'existe cependant qu'un plafond ou un corridor de prix convenu au niveau politique, dont la mise en œuvre doit encore être soumise à un test concernant l'impact sur la formation des prix sur le marché libre de l'énergie par la Commission européenne et le régulateur européen de l'énergie ACER.

Dans l'attente de la matérialisation d'un plafonnement européen des prix, ou mieux d'un mécanisme de correction des prix, le gouvernement fédéral s'est efforcé de rendre les factures d'énergie plus abordables en ramenant la TVA à 6 % pour l'électricité à partir de mars 2022 et pour le gaz naturel à partir d'avril 2022, ainsi qu'en accordant des primes de chauffage de 100 euros et un forfait de base de près de 200 euros pour les mois de novembre 2022 à mars 2023. De même, l'extension et le plafonnement des tarifs sociaux de l'électricité et du gaz naturel à partir de février 2021, qui ont été systématiquement prolongés en 2022 et le sont encore pour l'instant jusqu'à fin mars 2023, ont donné un bol d'oxygène à près d'un million de ménages qui risquaient de tomber dans la précarité énergétique. En effet, le baromètre de la pauvreté énergétique de la Fondation Roi Baudouin estime chaque année qu'une famille sur cinq en situation de précarité énergétique en Belgique.

Pour visualiser structurellement la précarité énergétique pour les décideurs politiques, le Service de Médiation plaide pour une définition de la précarité énergétique ainsi qu'une série d'indicateurs permettant de l'identifier et de la calculer.

Une définition utilisée par le Service de Médiation est la suivante :
« Une situation dans laquelle se trouve un ménage qui n'est pas en mesure de subvenir à ses besoins élémentaires en énergie abordable et de qualité en raison d'un niveau de revenu trop faible, et dont la situation peut être aggravée par le niveau des prix de l'énergie, une habitation peu économe en énergie et un manque d'accès aux droits de base permettant de prendre pleinement part au marché libéralisé de l'énergie et à la transition énergétique numérique. »

Cette définition est devenue très concrète en 2022 pour de nombreuses familles ayant trop peu de revenus pour payer des factures d'énergie élevées et trop peu de ressources pour investir dans des mesures d'économie d'énergie, un chauffage propre et sûr, une mobilité durable ou des énergies renouvelables (panneaux photovoltaïques, batteries, etc.).

Dans ce contexte, il est bon que le forfait de base de gaz naturel de 135 euros par mois pour les mois de novembre 2022 à mars 2023 s'applique également aux ménages domiciliés dans un immeuble équipé d'une installation collective de gaz qui n'ont pas droit au tarif social (temporaire) aux dates de référence (30 septembre 2022 pour les mois de novembre et décembre 2022 et 31 décembre 2022 pour les mois de janvier, février et mars 2023) mais bénéficient d'un tarif variable ou d'un tarif fixe qui a été conclu ou renouvelé après le 30 septembre 2021.

Enfin, ceux qui se sentent insuffisamment protégés, puisqu'ils n'ont droit qu'à un forfait électricité de base de 61 € pour les mois de novembre 2022 à mars 2023, sont les occupants d'immeubles équipés de systèmes de chauffage à l'électricité. Les habitants des immeubles dotés d'un système de chauffage collectif à l'électricité se retrouvent totalement démunis, car ils n'ont droit ni au tarif social (temporaire) ni au forfait de base pour l'électricité.






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 habituellement aussi 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 au 1er juillet 2019. L'objectif est de réaliser ce déploiement pour le 1er juillet 2029 et d'y procéder dans un premier temps :

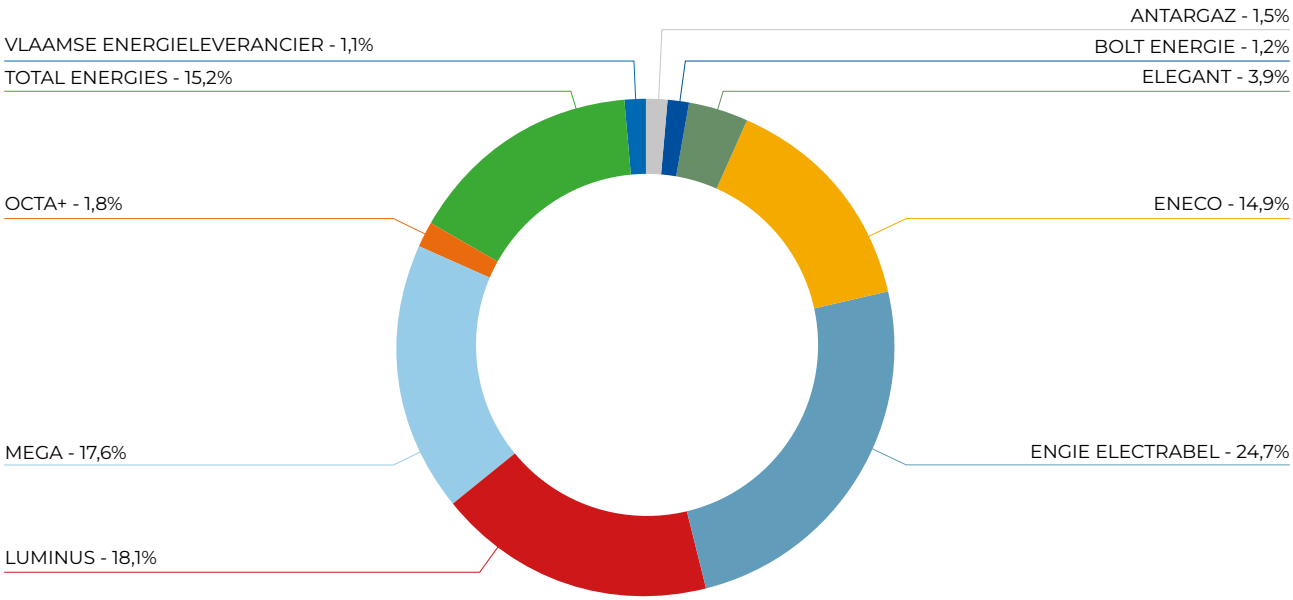
- chez les clients qui demandent un nouveau compteur d'électricité ou de gaz naturel, par exemple dans les nouvelles constructions ou dans le cadre d'une rénovation ;
- chez les familles qui installent des panneaux solaires à partir de 2021 ;
- chez les familles qui disposent d'un compteur classique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

D'ici fin 2024, au moins 80 % de tous les ménages et PME en Flandre devraient disposer d'un compteur numérique.

L'installation d'un compteur numérique à l'initiative de Fluvius est gratuite. L'installation d'un compteur numérique à la demande du consommateur est gratuite depuis le 1er janvier 2023.

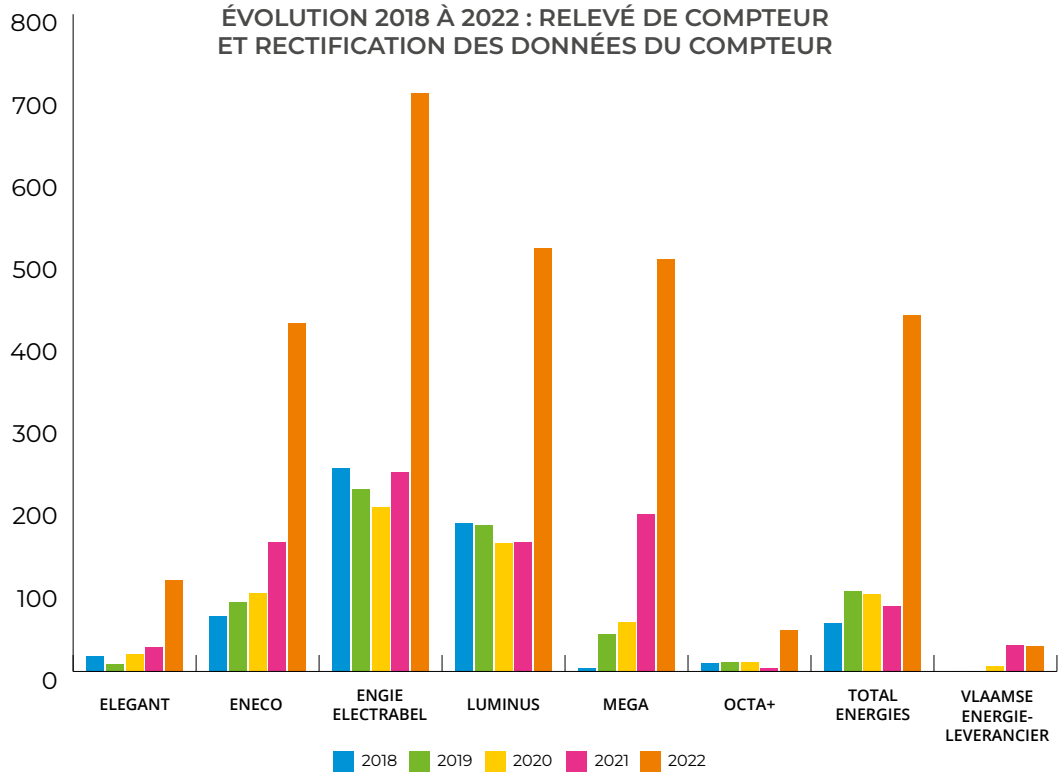
Lorsque des problèmes de déploiement ou d'installation de compteurs numériques se posent en Flandre, ces plaintes arrivent également au Service de Médiation fédéral. En 2022, cela concernait 600 dossiers de litige, contre 250 en 2021 et 73 en 2020.

RELEVÉ DE COMPTEUR ET RECTIFICATION DES DONNÉES DE COMPTAGE









Les discussions concernant les données du compteur et surtout leur rectification suite au mauvais fonctionnement du compteur, à un changement de compteur, 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 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 exemple est l'estimation des consommations de compteurs lorsqu'un contrat d'énergie à prix fixe est converti en un prix variable chez le même fournisseur. À la date du changement de prix, il n'y






a pas d'enregistrement obligatoire des données (numériques) du compteur et le fournisseur redistribue les données du compteur lors du prochain règlement en fonction des profils de consommation ou de charge. Lorsque les relevés de compteur des clients ne sont pas enregistrés, le secteur utilise les SLP (profils de consommation) ou les RLP (profils de charge réelle) pour estimer la consommation d'énergie par quart d'heure ou par heure.

La consommation d'énergie à un moment donné dépend d'un certain nombre de facteurs. La courbe SLP permet d'afficher une consommation type tenant compte des jours ouvrables et des jours fériés, des horaires quotidiens (en semaine et le week-end) et des influences climatiques (hiver, été). La courbe permet également, par exemple, sur la base de la consommation d'un mois (été ou hiver) ou d'autres données historiques, de calculer la consommation pour l'année entière (été et hiver) ou pour une période différente.

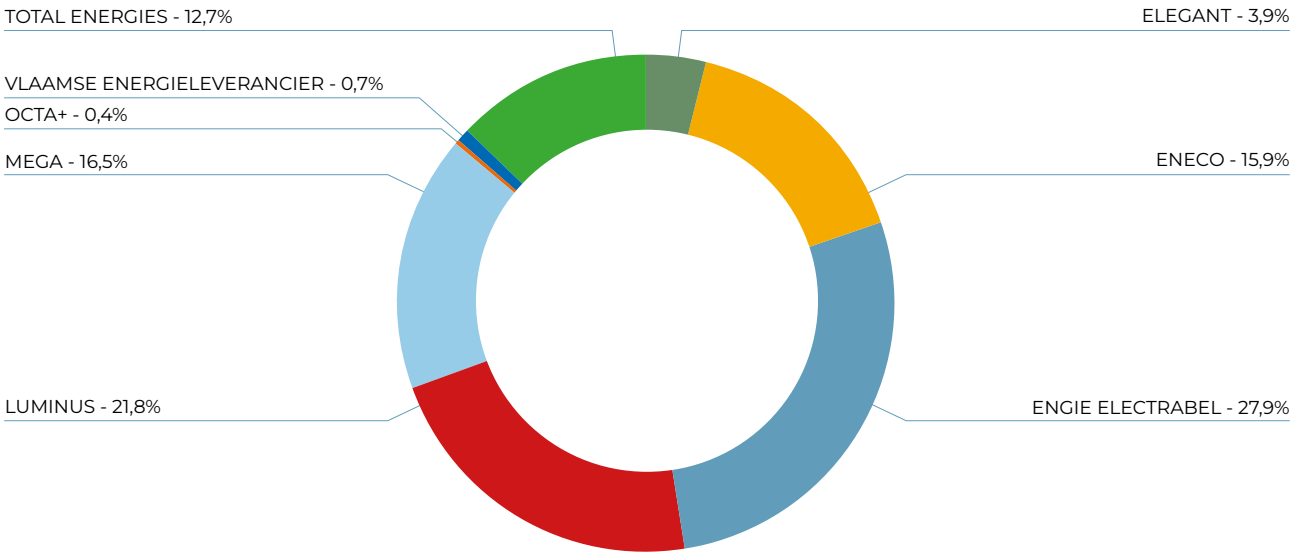
Depuis l'entrée en vigueur des nouvelles procédures de marché de MIG-6 en novembre 2021, la plupart des SLP ont été remplacées par des RLP (profils de charge réels). Avec ce type de profil de consommation, les profils réels déterminés d'un certain groupe de clients sont appliqués à tous ces clients individuels à la fin de chaque mois. Cela inclut immédiatement l'impact du climat et d'autres variables. Le SLP n'est plus utilisé que pour le groupe de consommateurs « exclusif nuit ».

Ces profils ne correspondent pas toujours aux relevés de compteurs ou à la consommation enregistrée par le client ou communiquée au fournisseur ou au gestionnaire du réseau de distribution à la date du changement des conditions tarifaires ou pour une période où un contrat tarifaire particulier s'applique. En réaction à la crise énergétique et à l'augmentation des tarifs des contrats d'énergie (variable), bon nombre d'utilisateurs du réseau ont choisi d'adapter leur comportement de consommation ou d'investir dans des mesures d'économie d'énergie. Ces clients qui ont également noté ou communiqué leurs relevés de compteur ou leur consommation au fournisseur et/ou au gestionnaire de réseau de distribution se sentent donc gravement lésés lorsque ces relevés de compteur ne sont pas pris en compte dans leur décompte suivant.

Le Service de Médiation approfondit cette question avec les gestionnaires de réseaux de distribution en vue de valider et de communiquer les relevés de compteurs et les consommations et, si nécessaire, il fera des recommandations aux fournisseurs d'énergie pour qu'ils tiennent compte des relevés de compteurs et des consommations validés et reçus lors de l'établissement des factures d'énergie.

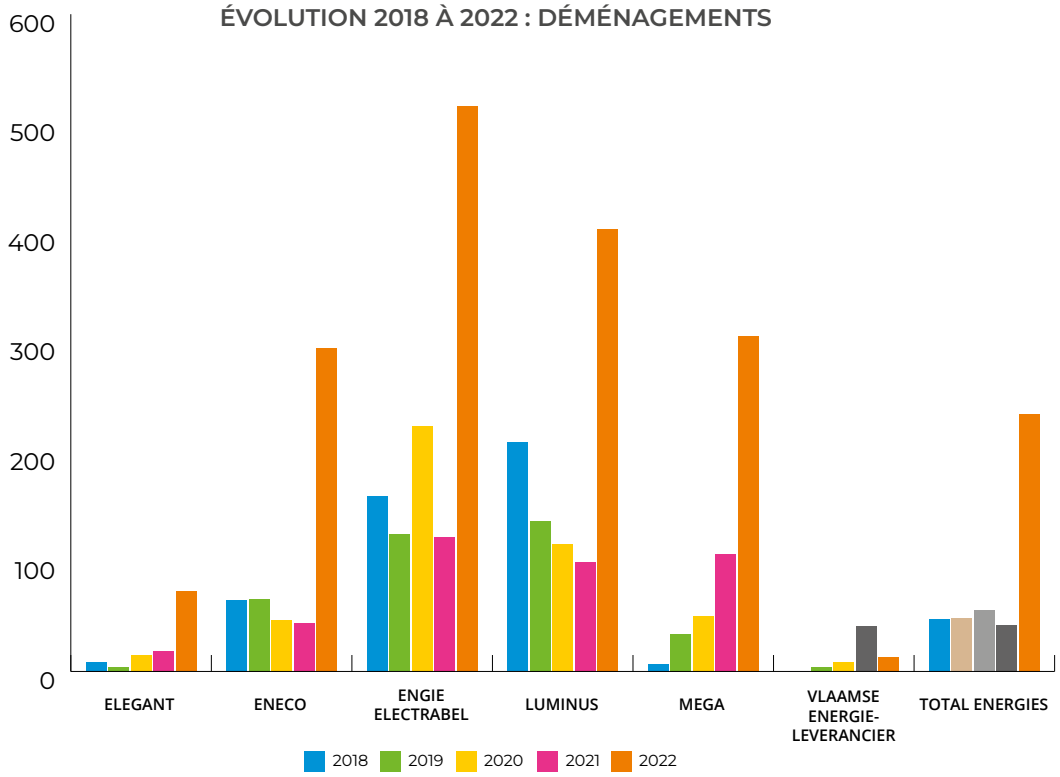
Près de 2 000 plaintes ont également été signalées au sujet de déménagements. C'est trois à quatre fois plus que les années précédentes.

DÉMÉNAGEMENTS









Jusqu'à l'entrée en service de la nouvelle plateforme de données, fin 2021, le Service de Médiation a ressenti 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'une habitation équipé d'une installation de production décentralisée d'énergie renouvelable (des panneaux photovoltaïques, par exemple).

Ce document de reprise de l'énergie perd évidemment son utilité et sa valeur s'il s'avère que la nouvelle plateforme de données Atrias fait fi d'un certain nombre d'assurances garantissant un déménagement en douceur, à savoir la notification d'un déménagement ainsi qu'un document de reprise signé par les deux parties (ancien et nouveau occupant/propriétaire).

Depuis l'introduction de la MIG-6, nous avons observé des problèmes dans le traitement des déménagements où les fournisseurs, se référant souvent au gestionnaire de réseau de distribution, ne respectent pas la date du déménagement et/ou les relevés de compteur à cette date, lors de l'établissement de la facture finale de l'ancien occupant ou de la facture au nom du nouvel occupant qui conteste alors également les relevés de compteur initiaux.

D'après les réponses reçues des acteurs du marché, le problème peut se situer au niveau du principe des périodes de consommation consécutives, où le résident qui souscrit ou résilie son contrat à temps doit payer la consommation du compteur ou la durée contractuelle pour l'autre résident qui attend de souscrire ou de résilier son contrat.

Le Service de Médiation trouve évidemment inacceptable qu'un résident qui remplit toutes ses obligations contractuelles soit puni pour le résident qui n'utilise pas la date de déménagement ou oublie de souscrire ou de résilier ses obligations contractuelles.






Plus que les années précédentes encore, le Service de Médiation continue de plaider en faveur d'une procédure de déménagement améliorée et plus accessible car, outre la nouvelle procédure IT sur la plateforme de données, l'Accord de consommateurs intitulé « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » crée une certaine confusion dans la communication d'un déménagement et l'arrêt de la facturation de la consommation d'énergie et des frais liés au contrat d'énergie.

La situation étant actuellement organisée au niveau du marché, il reste difficile pour le Service de Médiation de 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, la procédure actuelle prévoit l'envoi à l'occupant sortant d'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. 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 finalement lui-même souscrit un contrat d'énergie. 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 devait auparavant (avant la nouvelle plateforme de données) engager la procédure dite MOZA (déménagement sans rendez-vous) par l'intermédiaire du gestionnaire du réseau de distribution, afin de sommer, voire de contraindre le nouvel occupant ou propriétaire à souscrire un contrat de fourniture d'énergie. Il semble que la nouvelle plateforme de données ait mis fin à cette procédure MOZA, mais ce n'est 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.

Les nombreuses notifications (695) de clients finals (ménages et entreprises) qui ont été informés par le gestionnaire du réseau de distribution qu'ils n'avaient pas de contrat d'énergie pour les points d'accès à l'électricité et/ou au gaz naturel à approvisionner sont associés à cette situation, mais plutôt dues aux déficiences de la mise en œuvre de la nouvelle procédure de relocalisation dans la plateforme de données. Ces lettres annonçant que les points d'accès risquent d'être coupés ont naturellement provoqué l'alarme et la panique chez les clients finaux concernés, alors que dans de nombreux cas, il est apparu que le problème se situait au niveau de la communication entre les gestionnaires de réseaux

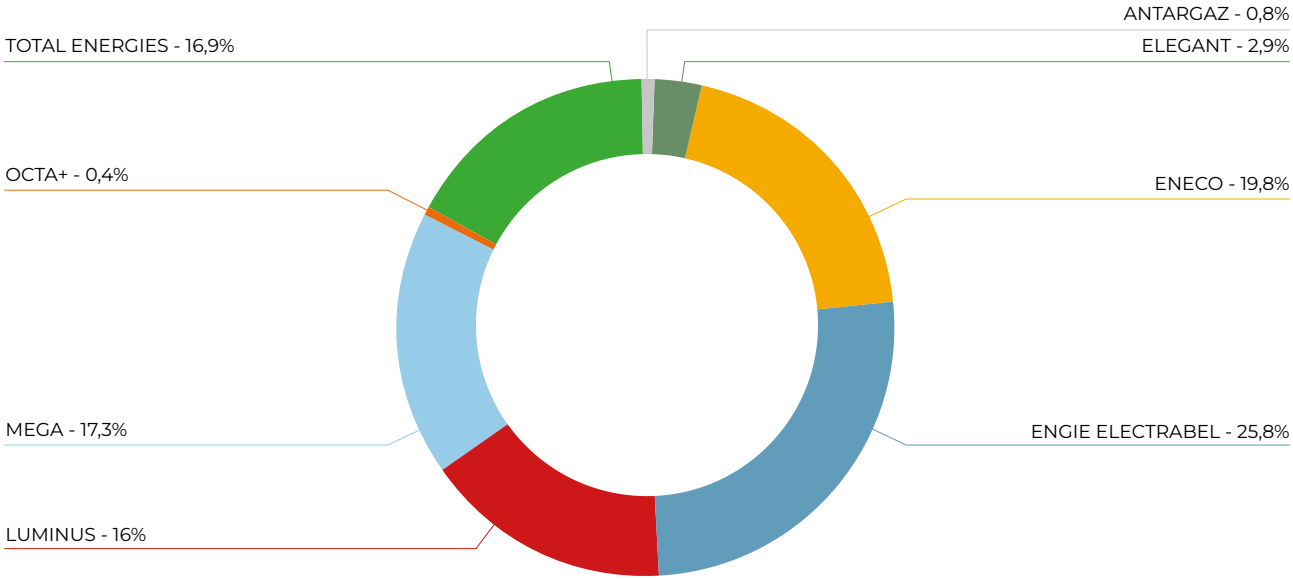




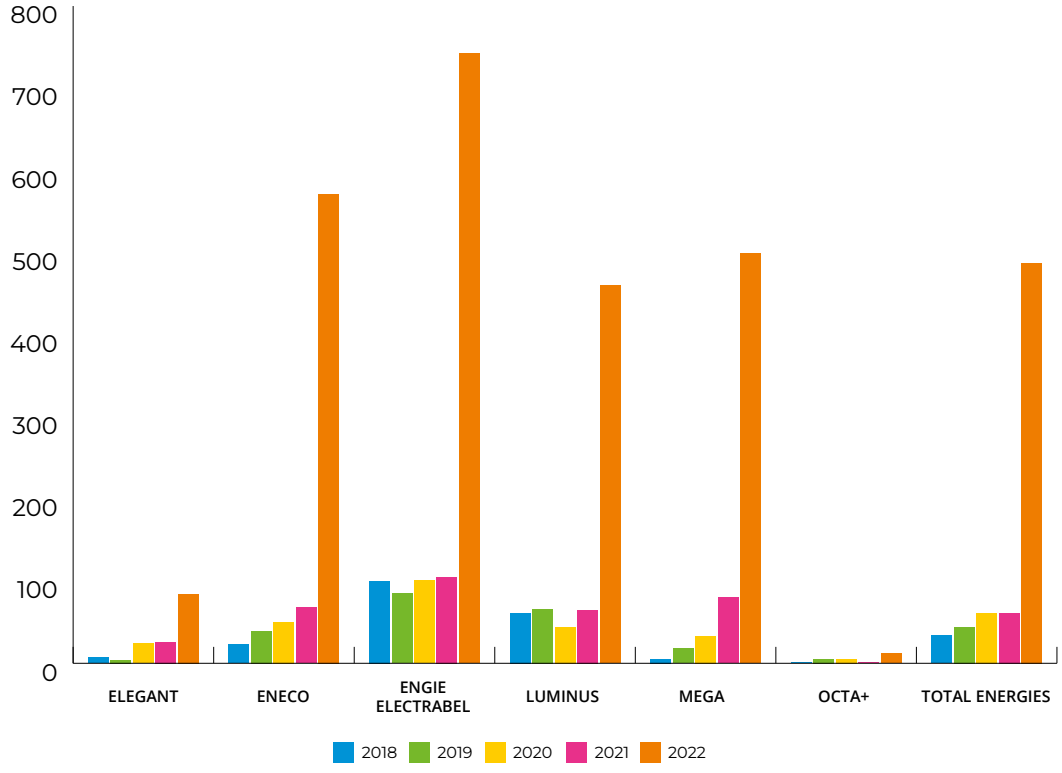
de distribution et les fournisseurs. C'est donc la principale raison pour laquelle nous avons dû lancer 625 procédures d'urgence en 2022 pour éviter les coupures prévues.

PROCESSUS DE FACTURATION

ABSENCE DE FACTURE OU FACTURE TARDIVE



ÉVOLUTION DE 2018 À 2022 : ABSENCE DE FACTURE OU FACTURE TARDIVE








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. La réglementation wallonne prévoit un délai de 60 jours pour l'établissement d'une facture. Toutefois, il arrive que le fournisseur, pour l'une ou l'autre raison, ne parvienne pas à respecter ces délais.

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 du consommateur 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 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 doit entre-temps continuer à payer ses factures d'acompte en cours, dont le montant n'est 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 présuppose une répartition optimale des obligations de paiement en ce qui concerne les dettes d'énergie.

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

De manière générale, nous avons déjà constaté une augmentation des problèmes de facturation à la fin de l'année 2021. Ils 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 possible ou devait être testé de manière approfondie, ce qui a entraîné des retards dans l'établissement des factures de décompte et de clôture.

Ces problèmes de facturation n'ont été que très peu résolus en 2022. En 2022, le Service de Médiation de l'énergie a reçu 2.950 plaintes concernant le non-établissement ou l'établissement tardif de factures. En 2020 et 2021, ce nombre était encore respectivement de 567 et 546. L'expérience montre que les consommateurs d'énergie se sentent souvent impuissants en pareille circonstance, par exemple parce qu'ils sont longtemps tenus dans l'ignorance de l'impact financier possible du décompte sur le budget familial ou parce qu'ils ont des raisons légitimes d'attendre de la part du fournisseur d'énergie un remboursement qui ne vient pas. En outre, ils ne pensent pas disposer d'arguments pour inciter le fournisseur à établir la facture.

C'est pour cette raison que le Service de Médiation de l'énergie a préparé une recommandation générique. Actuellement, les conditions générales des fournisseurs d'énergie prévoient d'imposer des frais - par exemple 7,50 / 8 euros - aux consommateurs qui n'ont pas payé une facture dans les délais (soit généralement après deux semaines déjà). Le Service de Médiation recommande aux fournisseurs d'énergie d'attribuer aux consommateurs d'énergie une compensation pour retard de facturation égale au montant facturé pour les lettres de rappel (7,50 / 8 euros) par mois entamé à partir du dépassement du délai dans lequel la facture devait être fournie. Pour ceux qui ont droit à un remboursement, le Service de Médiation demande également l'octroi d'intérêts de retard au taux légal, comme prévu dans l'Accord du consommateur.





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. »

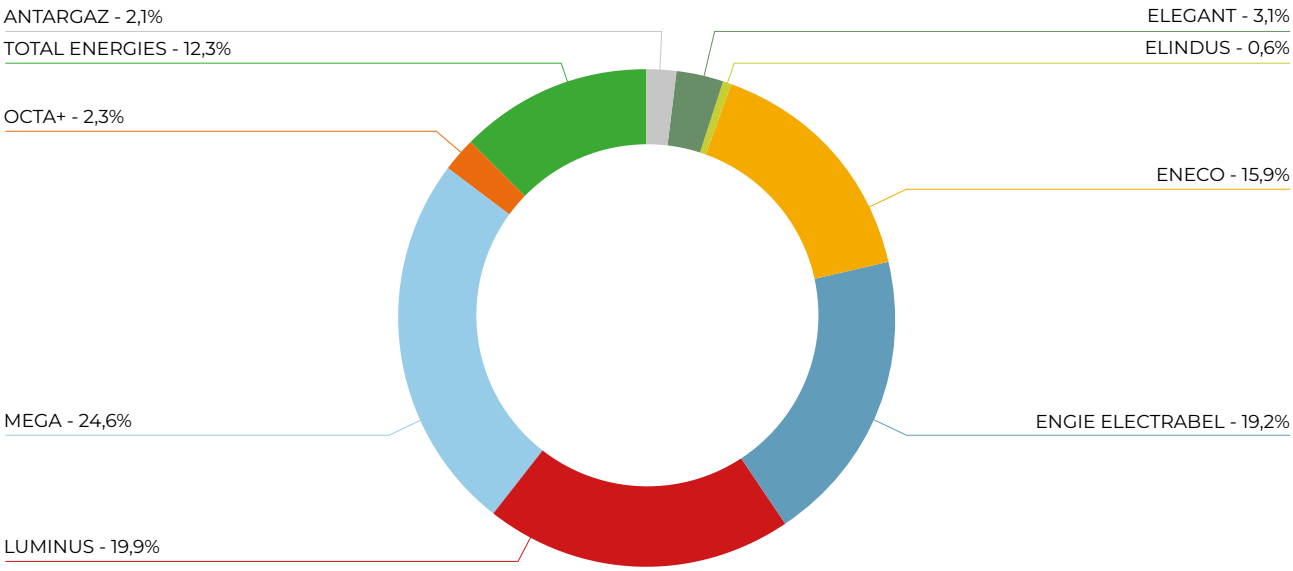
Mais cela ne signifie pas que tous les problèmes sont résolus, en particulier en ce qui concerne le début du délai de prescription.

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 de se retrouver vidée de sa substance.

La dernière modification de la loi en 2017 n'a apporté aucun éclaircissement concernant le point de départ. Prendre le moment du relevé du compteur comme point de référence semble donc être le choix le plus indiqué pour le Service de Médiation. Dans ce cas, le délai de prescription commence à courir le jour suivant le dernier délai au cours duquel le fournisseur d'énergie aurait dû établir la facture, compte tenu de la notification des relevés de compteurs validés par le gestionnaire du réseau de distribution.

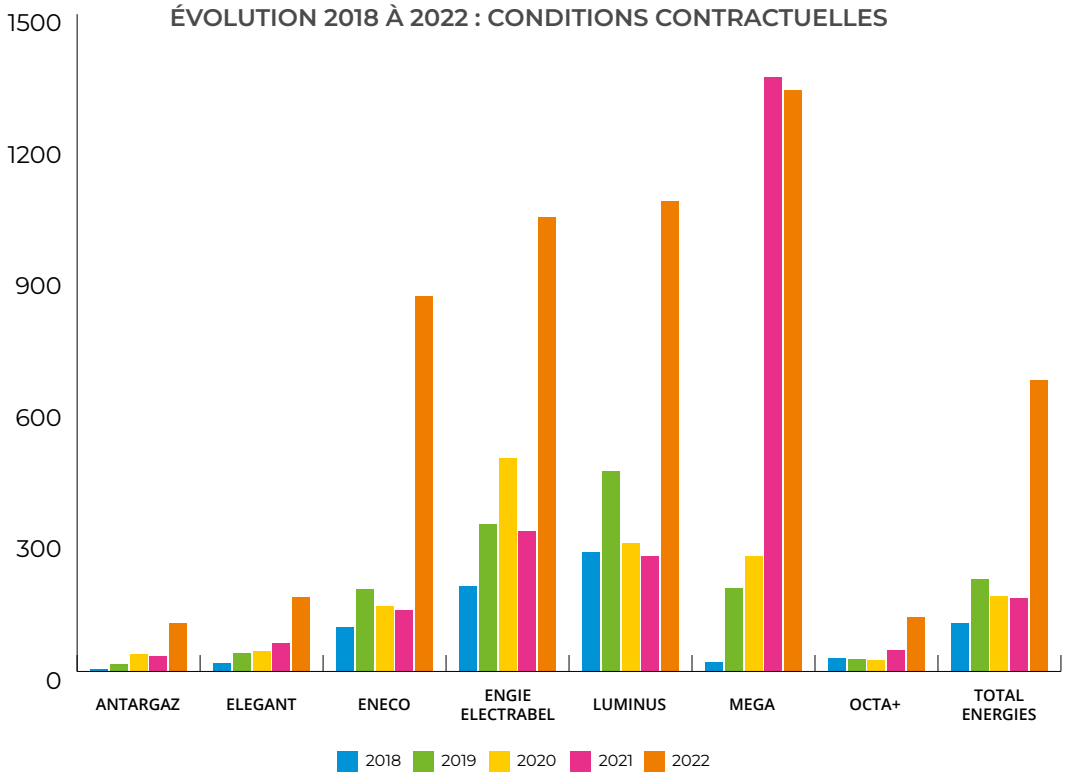
PRATIQUES DU MARCHÉ ET CONDITIONS (PRÉ)CONTRACTUELLES

CONDITIONS CONTRACTUELLES







Les litiges relatifs aux conditions générales et/ou particulières des contrats d'énergie présentent une ligne ascendante depuis des années, mais ces plaintes sont très courantes surtout depuis les 2 dernières années. Rien qu'en 2022, plus de 5.600 plaintes ont porté sur le non-respect 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 du consommateur. Cette convention, dont la version actuelle est en vigueur depuis le 1er janvier 2018, a été signée par 18 fournisseurs actifs ou potentiellement actifs sur le marché résidentiel.

Depuis lors, compte tenu des fusions, des retraits du marché, des retraits de l'Accord et du manque d'activité dans l'offre résidentielle, seuls huit fournisseurs sont effectivement liés par l'Accord:

1) Antargaz Belgium s.a./n.v.
2) Aspiravi s.a./n.v.
3) Eneco Belgium s.a./n.v.
4) Engie Electrabel s.a./n.v.
5) TotalEnergies (Lampiris s.a./n.v).
6) Luminus s.a./n.v.
7) Mega (Power Online s.a./n.v.)
8) Trevion s.a./n.v.

Les sept signataires suivants :

- n'ont jamais été actifs sur le marché résidentiel : Comfort Energy, Elindus, Eoly Colruytgroup Energy, Gas Natural Fenosa (Naturgy).
- ou ne sont plus actifs sur ce marché : Belpower International, Direct Energy Belgium (Poweo), ENI Gas&Power, Essent Belgium s.a./n.v., Watz bvba/sprl

Octaplus Energie s'est retiré de l'Accord depuis le 30 juin 2020.

Un certain nombre de fournisseurs tels qu'Elegant, Ebem et Ecopower n'ont pas signé l'Accord du consommateur, mais se sont engagés à le respecter. Les nouveaux fournisseurs tels que Bolt Energie, Energie.be et Dats 24 n'ont pas encore signé l'Accord.

Le fournisseur VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER, qui a entre-temps fait faillite, n'avait pas non plus signé l'Accord du consommateur, car il n'était pas encore actif sur le marché de l'énergie au moment



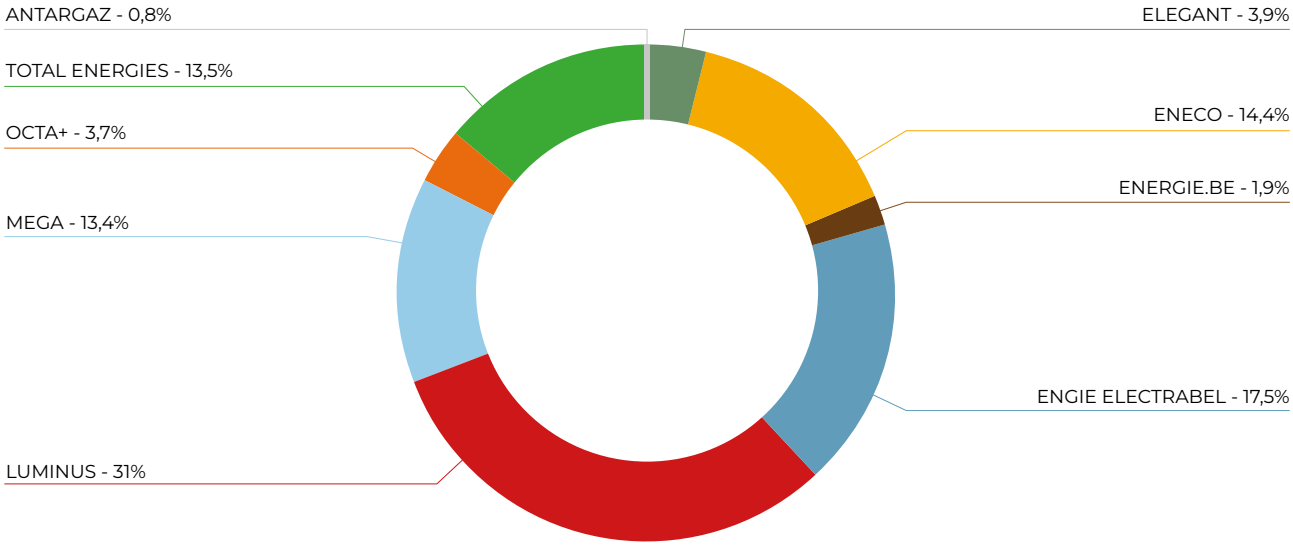


de l'entrée en vigueur dudit Accord (le 1er janvier 2018).

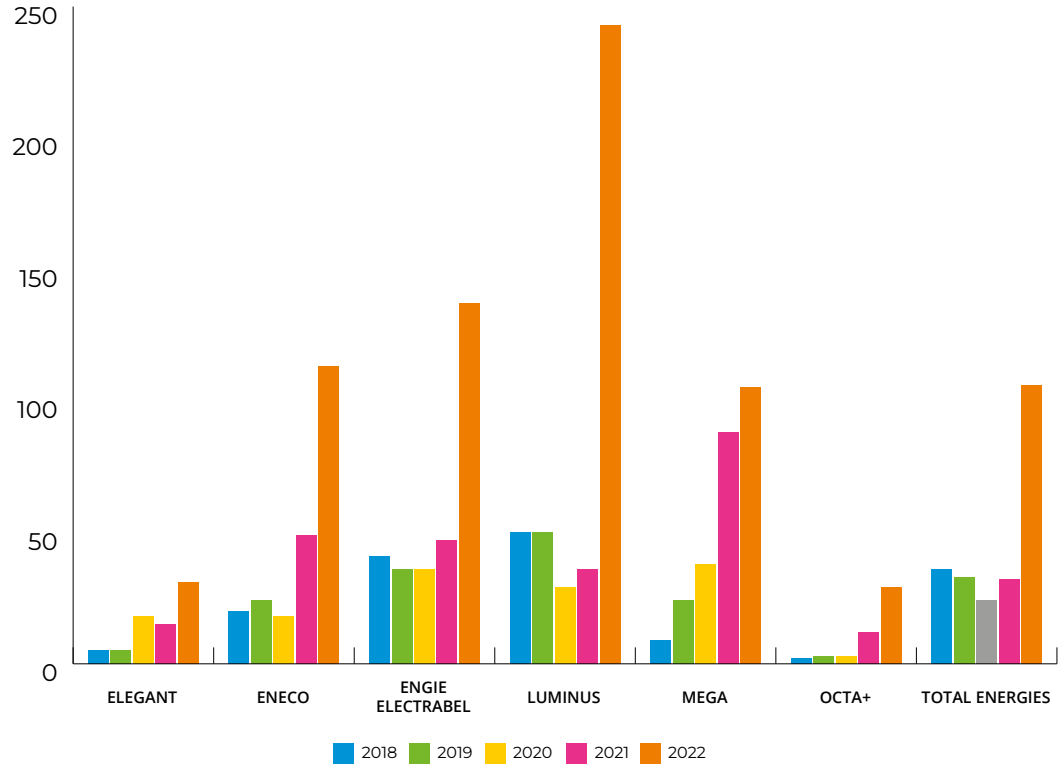
Le respect des clauses contractuelles du contrat d'énergie doit aussi généralement être lu en conjonction avec d'autres types de plaintes, telles que les plaintes susmentionnées concernant les changements de prix et la transparence des prix, où les clients commencent à lire leurs clauses contractuelles pour renforcer leur position.

Même dans le cas de « mystery switch » ou d'échanges injustifiés de codes EAN (sur lesquels nous reviendrons), les clients du fournisseur kidnappé s'interrogent à juste titre sur les conditions contractuelles qu'ils auraient souscrites avec le fournisseur kidnappé qui s'est emparé indûment des points d'accès.

INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES



ÉVOLUTION 2018 À 2022 : INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES








En 2022, 815 plaintes ont également été enregistrées concernant l'information précontractuelle.

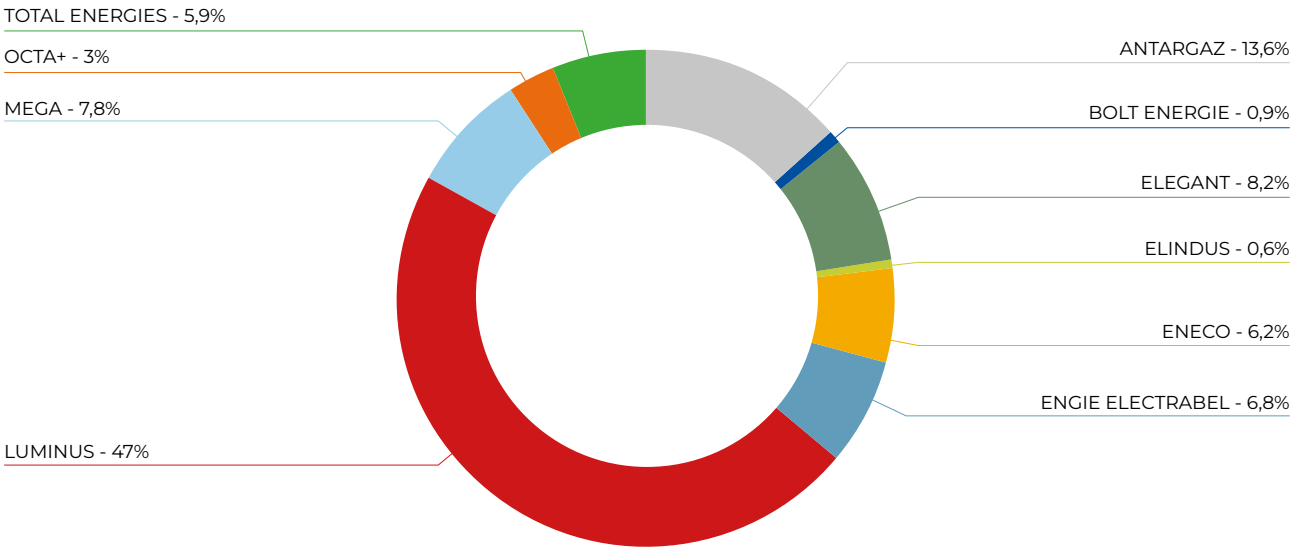
Elles étaient principalement liées aux fortes fluctuations des prix de l'énergie, où les prix variables proposés avec un nouveau contrat d'énergie ou lors du renouvellement d'un contrat d'énergie ont fini par ne pas correspondre au prix du mois au cours duquel le contrat a pris effet, et la facture d'acompte s'est finalement révélée beaucoup plus élevée (jusqu'à 2-3 fois plus) que ce qui était proposé. Le régulateur fédéral de l'énergie (CREG) a même parlé de « gaming », c'est-à-dire que les fournisseurs d'énergie proposaient délibérément certains contrats variables avec un paramètre d'indexation mensuel ou trimestriel qui semblait favorable mais qui avait changé au moment de l'entrée en vigueur du contrat. Cette pratique s'est renforcée lorsqu'il est apparu que les simulateurs de prix des fournisseurs pouvaient choisir entre un calcul annuel du prix au moment de l'offre du contrat (longue méthode appliquée par la CREG) ou pour les 12 mois suivants (méthode appliquée par le VREG). Le 1er novembre 2022, un accord a heureusement été trouvé ici et tous les comparateurs de prix publics et reconnus ont utilisé la méthode suivant l'évolution des prix sur les 12 prochains mois. Ce calcul compliqué et parfois différent des prix variables sur une base annuelle a évidemment aussi eu un impact sur les pratiques de vente. Si les clients finaux se sentaient floués par ces pratiques de « gaming », ils essayaient quand même de se dégager de leurs contrats.

La plupart des plaintes relatives aux pratiques de vente (1 650 au total) concernaient toujours le non-respect de celles-ci. Dans ce domaine, LUMINUS et ANTARGAZ sont sortis particulièrement du lot en concluant des contrats d'énergie sans le consentement des clients. Cela a incité le Service de Médiation à formuler des recommandations génériques qui sont expliquées plus en détail au chapitre 5.

Alors que certains fournisseurs, en raison de la forte volatilité des prix de l'énergie, ont choisi d'arrêter d'accepter des clients en période de crise, nous continuons à avoir des discussions avec d'autres fournisseurs au sujet de la vente à distance par téléphone et/ou par 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) :

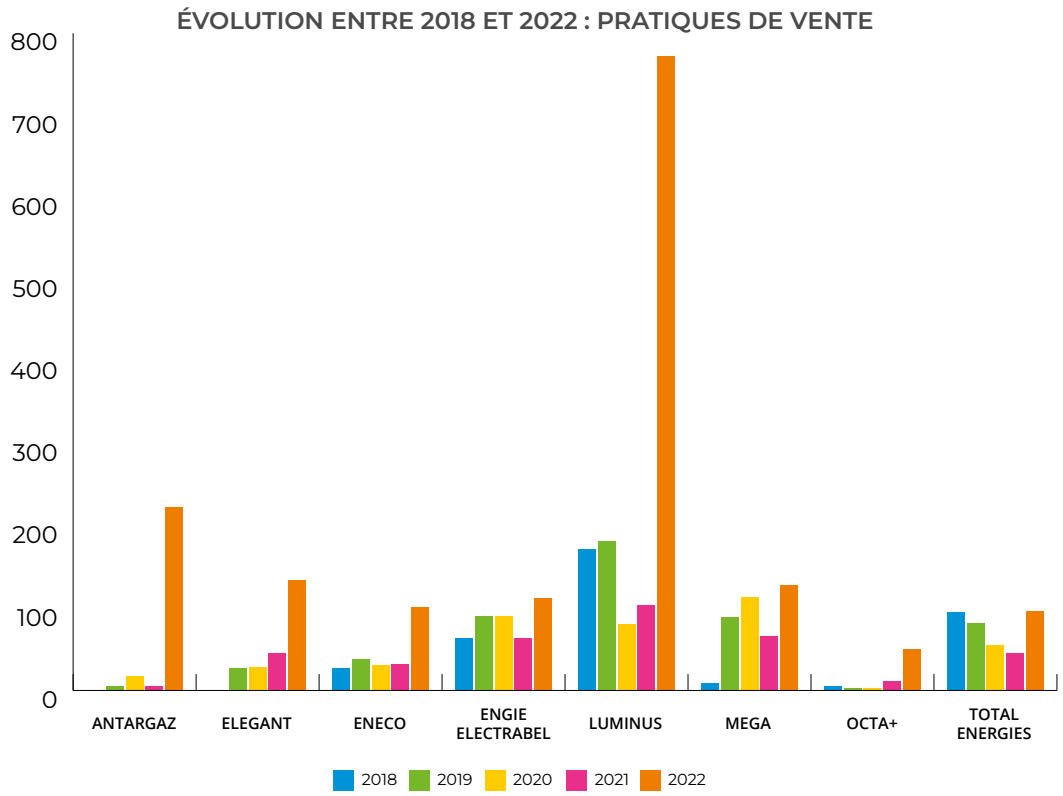
- le consentement du consommateur à l'égard du contrat ;

PRATIQUES DE VENTE





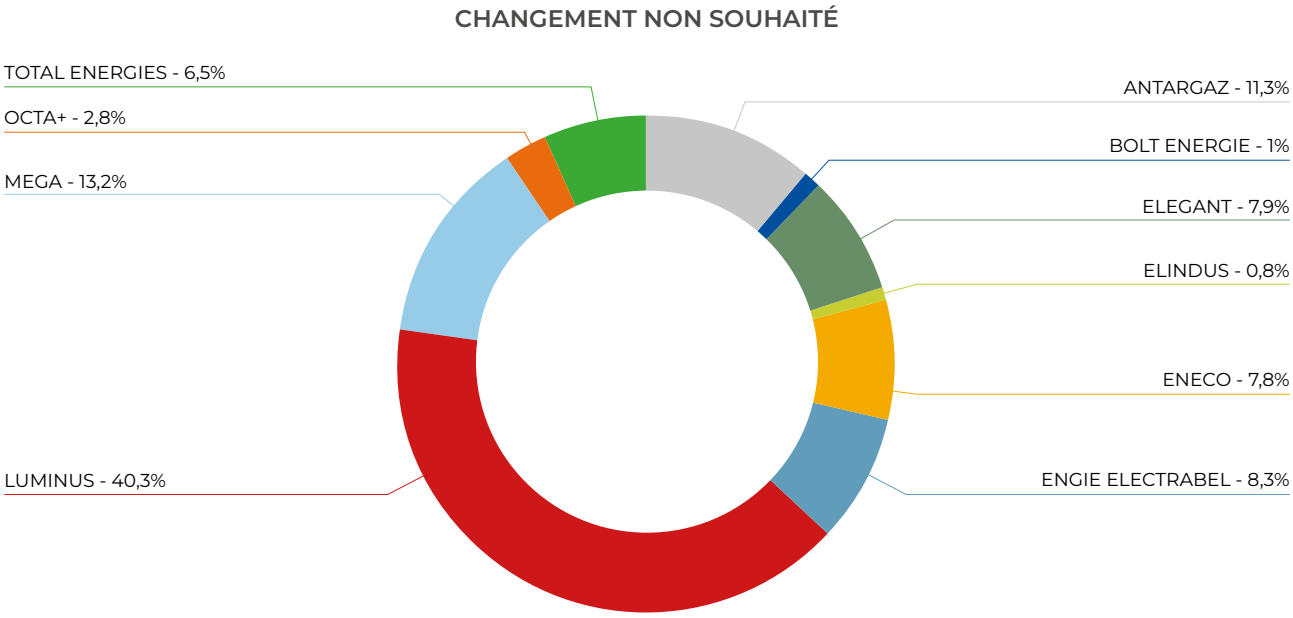




- la confirmation du contrat par le fournisseur d'énergie ;
- l'exercice du droit de rétractation de 14 jours calendrier.

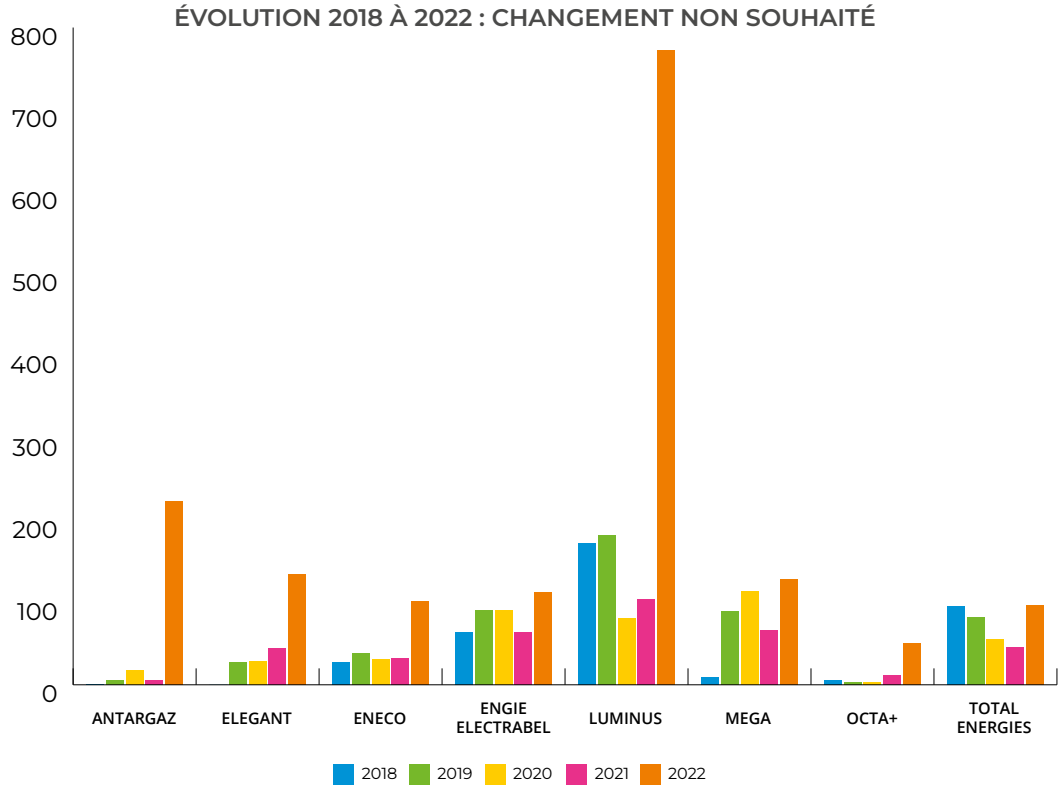
Tout cela donne dès lors lieu à des changements de fournisseur non souhaités.

CHANGEMENT DE FOURNISSEUR







Plus de 2 000 plaintes concernaient un changement de fournisseur non souhaité. 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, comme déjà indiqué en relation avec les nombreuses plaintes formulées à l'encontre de LUMINUS et ANTARGAZ. 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.

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 se retrouvent confrontés à un nouveau contrat d'énergie plus coûteux (variable).

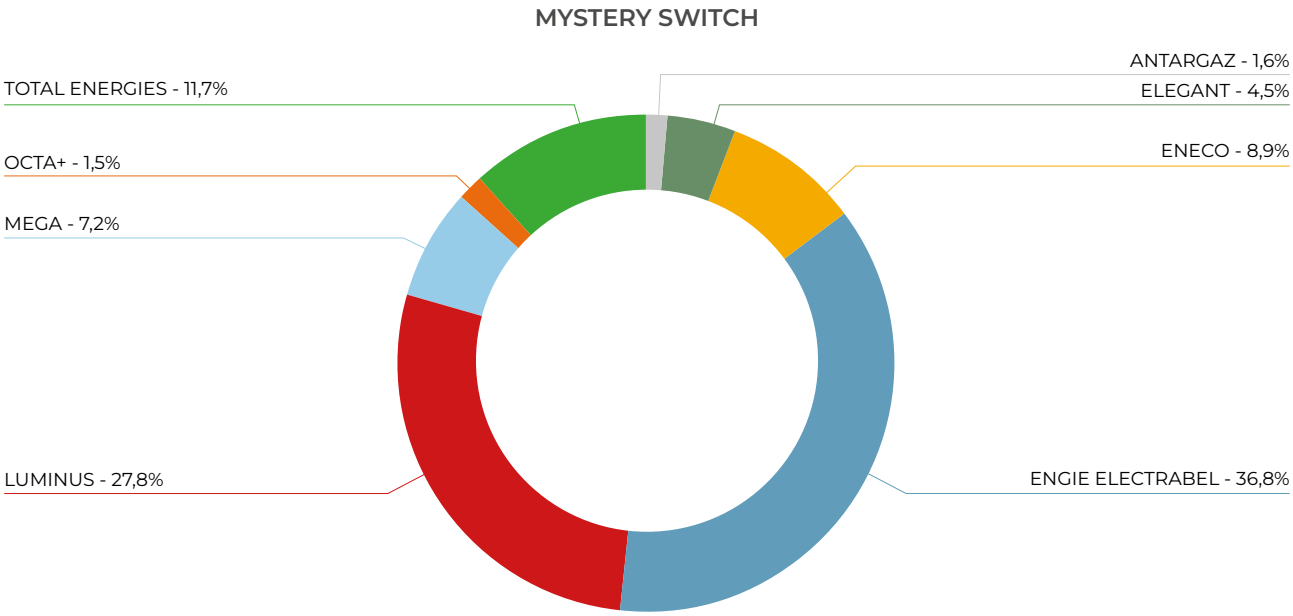
Les sanctions sont pourtant claires. L'Accord du consommateur prévoit, en cas d'infractions aux dispositions relatives à la vente à distance, y compris par téléphone, et aux ventes conclues hors établissement, le remboursement immédiat au consommateur de toutes les factures qu'il a payées de même que 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.

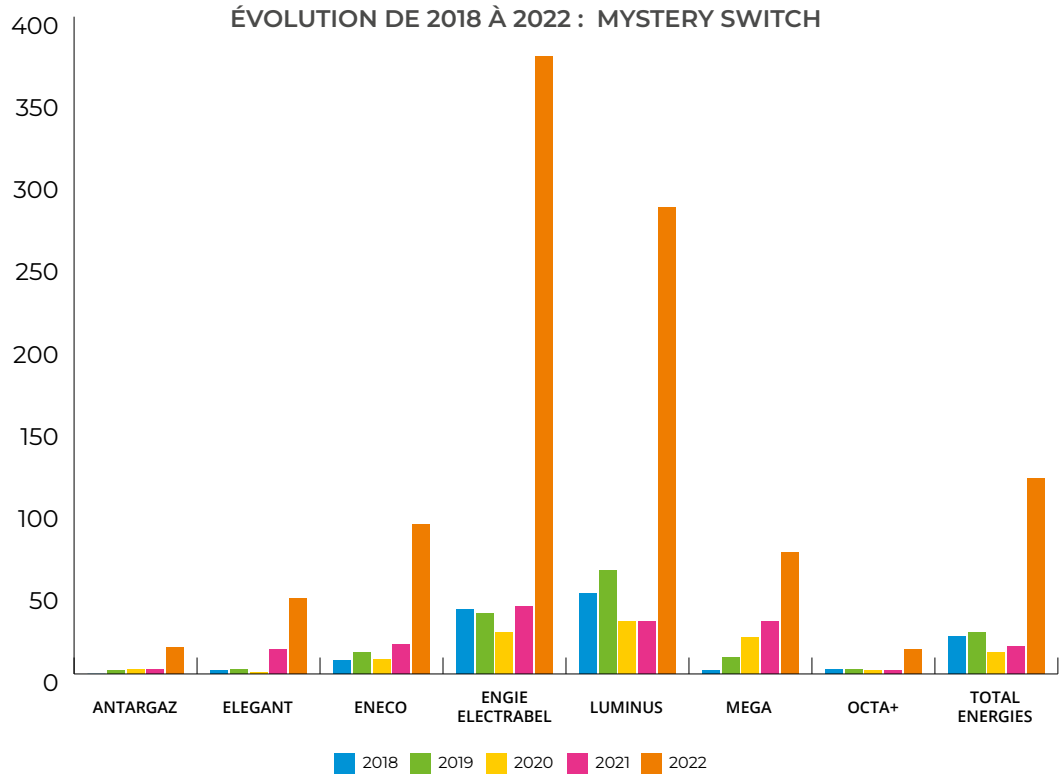
Dans le cas d'un « mystery switch » ou d'une reprise de fourniture abusive, le client est repris par un autre fournisseur d'énergie à son insu et sans raison valable. La cause d'un changement abusif de fournisseur est généralement une erreur dans le(s) code(s) EAN. Elle est établie lorsque le client 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 à notre service plus de 1 200 fois en 2022 (contre 185 fois en 2021), ce qui est très inquiétant. Ces changements de fournisseur injustifiés sont habituellement aussi









rectifiés dans un délai raisonnable, mais cela n'a assurément pas toujours été le cas en 2022. Le Service de Médiation a donc signalé ces problèmes aux régulateurs d'énergie, car le problème est exacerbé lorsque le client affecté ne peut pas continuer son contrat initial avec son fournisseur actuel et risque de se retrouver lié à un contrat plus cher (variable) en cas de reprise.

Le mystery switch est généralement dû à une erreur administrative où un fournisseur associe le nom et l'adresse d'un (nouveau) client à un code EAN[1] lié à l'adresse d'un autre client. Il appartient alors au nouveau fournisseur (kidnappeur) d'annuler la reprise illégale. Afin d'éviter autant que possible ces situations embarrassantes, une règle prévoit qu'aucune consommation ne peut être facturée ni

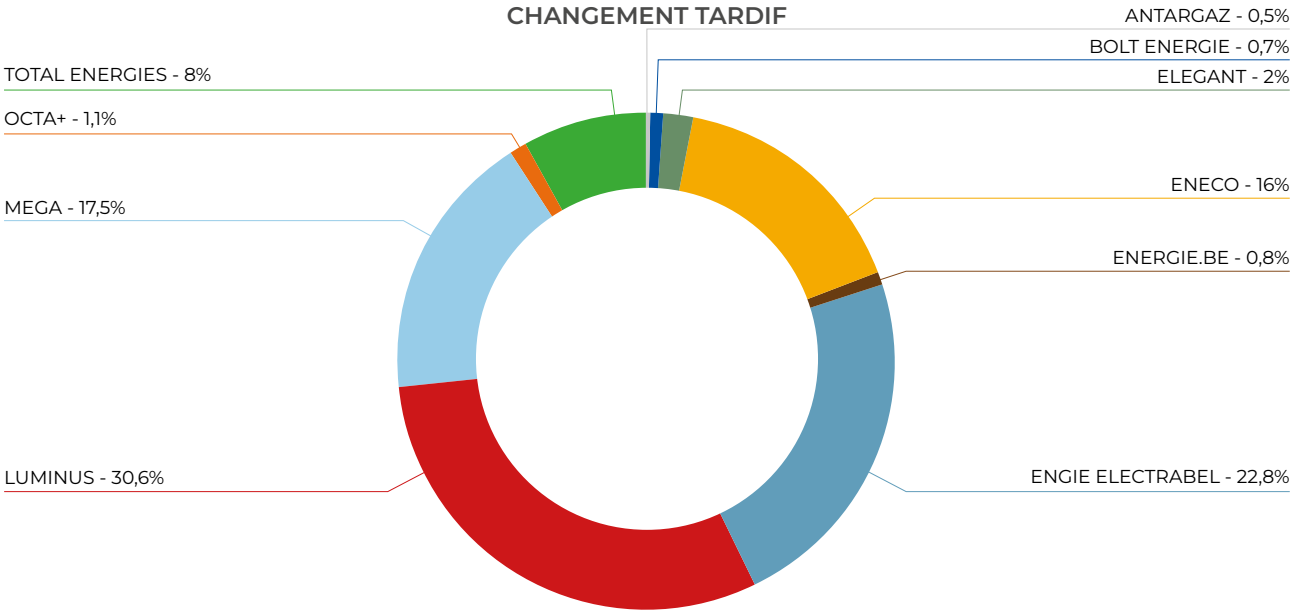
[1] European Article Numbering est un code unique attribué au compteur, qui se compose de 18 chiffres et indique un point de livraison d'électricité et de gaz naturel.

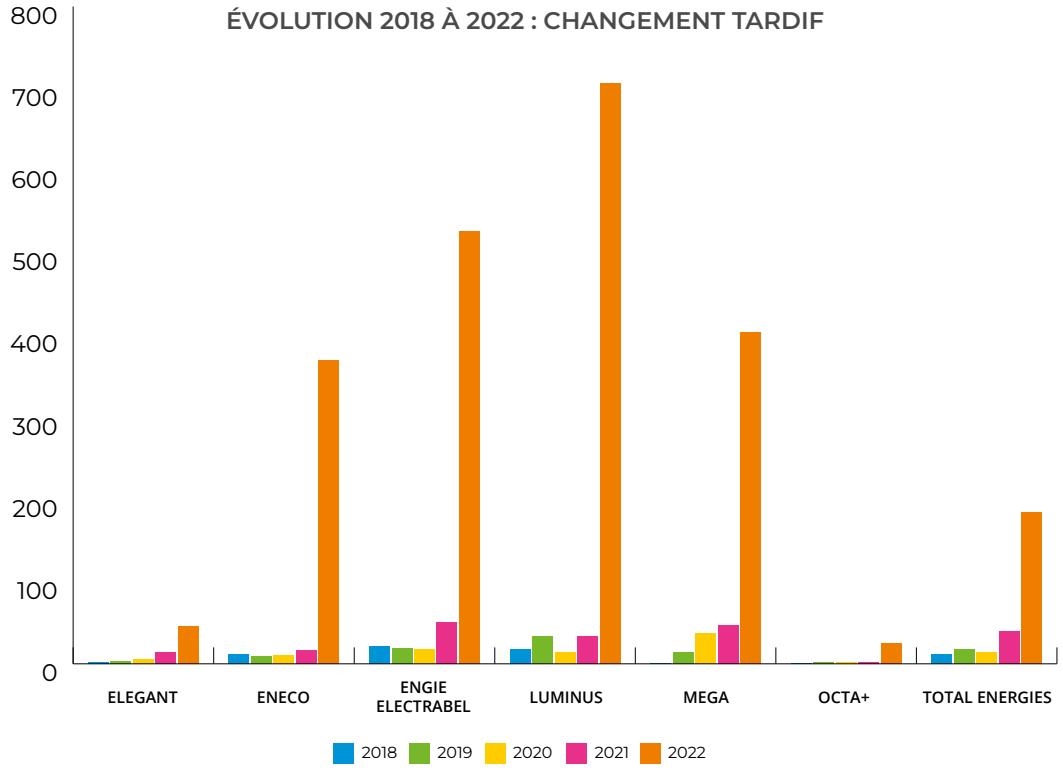





par le fournisseur d'énergie «kidnappeur »ni par le fournisseur d'énergie « kidnappé ». Il semble que cette sanction ait disparu pour le fournisseur « kidnappé », qui peut toujours reprendre rétroactivement son client aux termes du contrat initial.

L'origine de cette forte augmentation des plaintes n'est pas tout à fait claire, mais il est à noter que cette augmentation a été observée principalement depuis l'entrée en vigueur de la nouvelle plateforme de données Atrias. Nous pensons qu'un plus grand nombre d'erreurs sont possibles, dont la rectification prend en outre plus de temps en raison des nouvelles lignes informatiques et de communication.



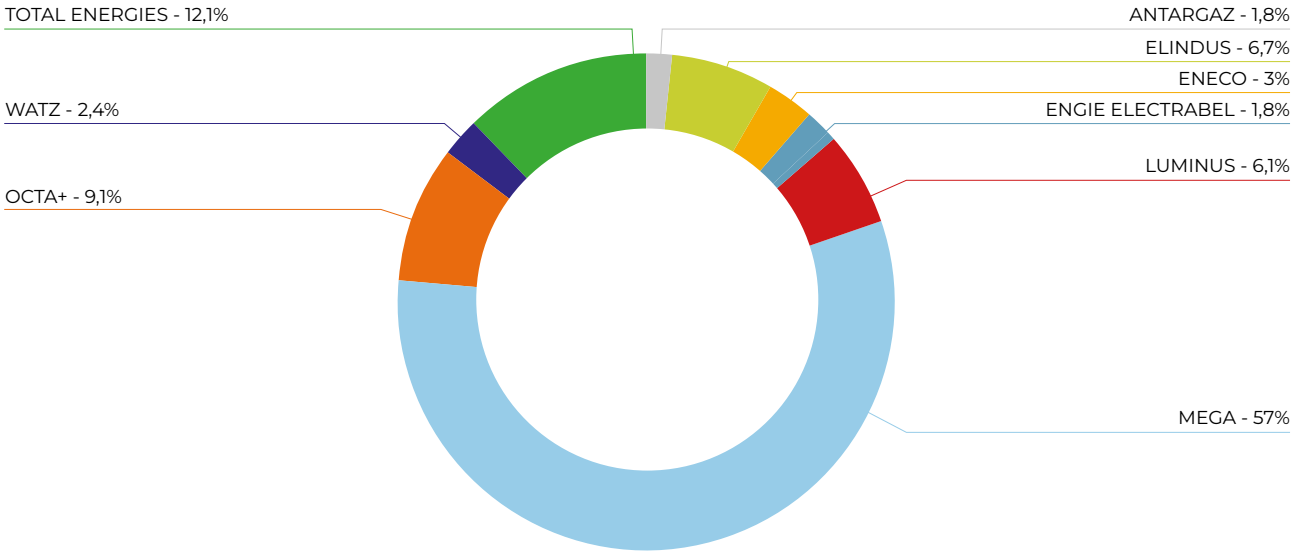




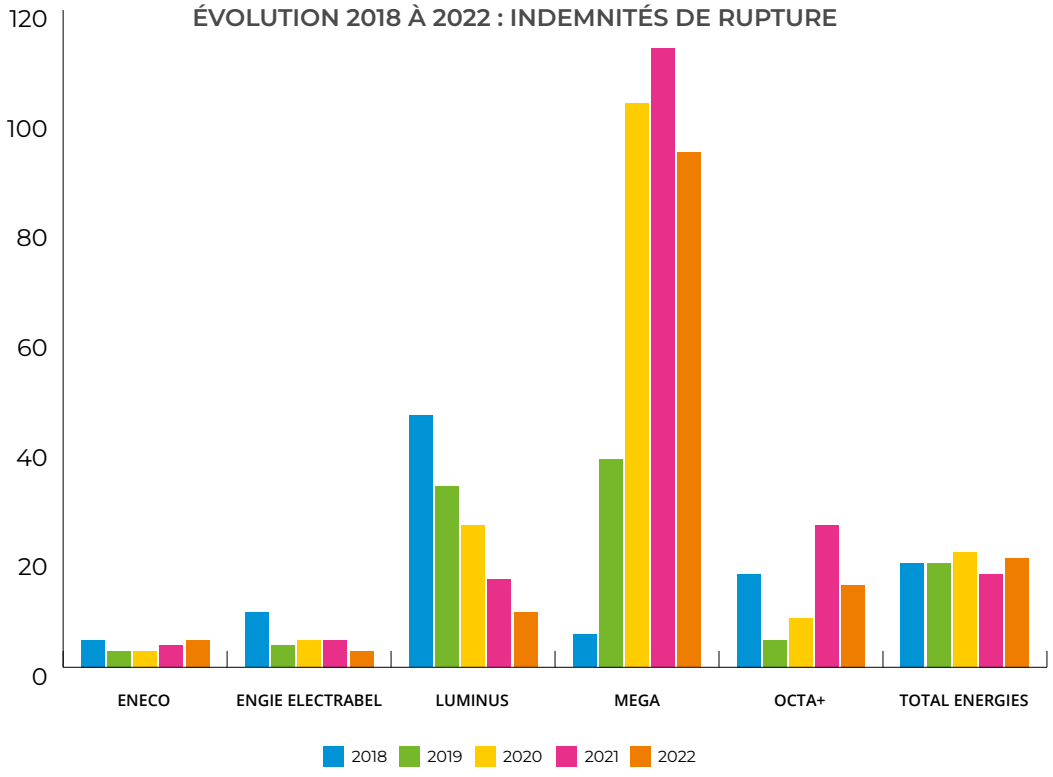


Une autre plainte courante en 2022 concernait le retard ou la lenteur du changement de fournisseur. Ici aussi, cela semble être principalement lié à la nouvelle plateforme de données Atrias, qui a été invoquée dans 2 830 plaintes. Ce type de plainte, pratiquement nouveau en 2022, crée des distorsions du marché et des problèmes pour les clients finals qui n'obtiennent pas de confirmation du contrat conclu et continuent de recevoir des factures du fournisseur précédent. Il arrive aussi que ces nouveaux clients ne reçoivent même pas de factures d'acompte de leur nouveau fournisseur.

INDEMNITÉS DE RUPTURE



ÉVOLUTION 2018 À 2022 : INDEMNITÉS DE RUPTURE








Le nombre de plaintes concernant les indemnités de rupture a diminué en 2022. Seules 167 autres plaintes ont été déposées à ce sujet, la plupart contre MEGA (94 plaintes). Cela peut s'expliquer par le fait que de moins en moins de contrats d'énergie à prix fixe ont été proposés en 2022. Lorsque le client résilie son contrat de manière anticipée, certains fournisseurs, dont MEGA, essaient toujours de facturer des frais de résiliation (déguisés). 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 sur laquelle la facture de clôture porte. D'autre part, le gouvernement fédéral a également introduit une réglementation légale sur les redevances fixes des contrats d'énergie à prix variable, répondant ainsi en partie aux problèmes structurels identifiés par le Service de Médiation depuis des années. La loi du 28 février 2022 (Moniteur belge du 8 mars 2022) stipule qu'à partir du 1er juillet 2022, lorsque le client exerce son droit de résilier à tout moment un contrat de fourniture d'énergie pour le gaz naturel et/ou l'électricité, le fournisseur peut facturer la redevance convenue pour les contrats à prix de l'énergie variable :

- de façon forfaitaire, pour une période de six mois, si le client résilie le contrat dans les six mois suivant le début de la livraison ;
- au prorata du nombre de jours de livraison, si le client résilie le contrat après six mois à compter du début de la livraison.

Pour les contrats d'énergie à prix « fixe », aucune règle légale n'est d'ailleurs prévue hormis le fait que l'Accord du consommateur stipule 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.

Néanmoins, le Service de Médiation de l'Energie continue de plaider pour une réglementation légale claire applicable à tous les fournisseurs. La quatrième directive européenne sur l'électricité 2019/944 du 5 juin 2019 le permet même en prévoyant à l'article 12, 3° que les États membres peuvent autoriser les fournisseurs à facturer des frais de résiliation aux clients qui résilient volontairement un contrat de fourniture d'électricité à durée et à prix fixes avant la fin de son terme, à condition que ces frais fassent partie d'un contrat volontairement souscrit par le client et soient clairement communiqués au client avant la conclusion du contrat. Ces redevances doivent être proportionnées et, en outre, ne peuvent pas dépasser le préjudice économique direct subi par le fournisseur du fait de la résiliation par le client, y compris le coût des investissements groupés ou des services déjà reçus par le client dans le cadre du contrat. La charge de la preuve du préjudice économique direct incombe au fournisseur et l'admissibilité des frais de résiliation est contrôlée par l'instance de régulation ou une autre autorité nationale compétente.

Il appartient bien sûr aux décideurs politiques de prendre toute initiative juridique en ce sens, mais le fait d'autoriser les fournisseurs d'énergie à facturer des frais fixes pour une première année complète de fourniture dans le seul contrat de consommation lorsque les clients résilient leur contrat d'énergie de manière anticipée continuera à donner lieu à des litiges sur la nature juridique de ces frais fixes.

D'autres plaintes encore émanaient des clients finals professionnels.

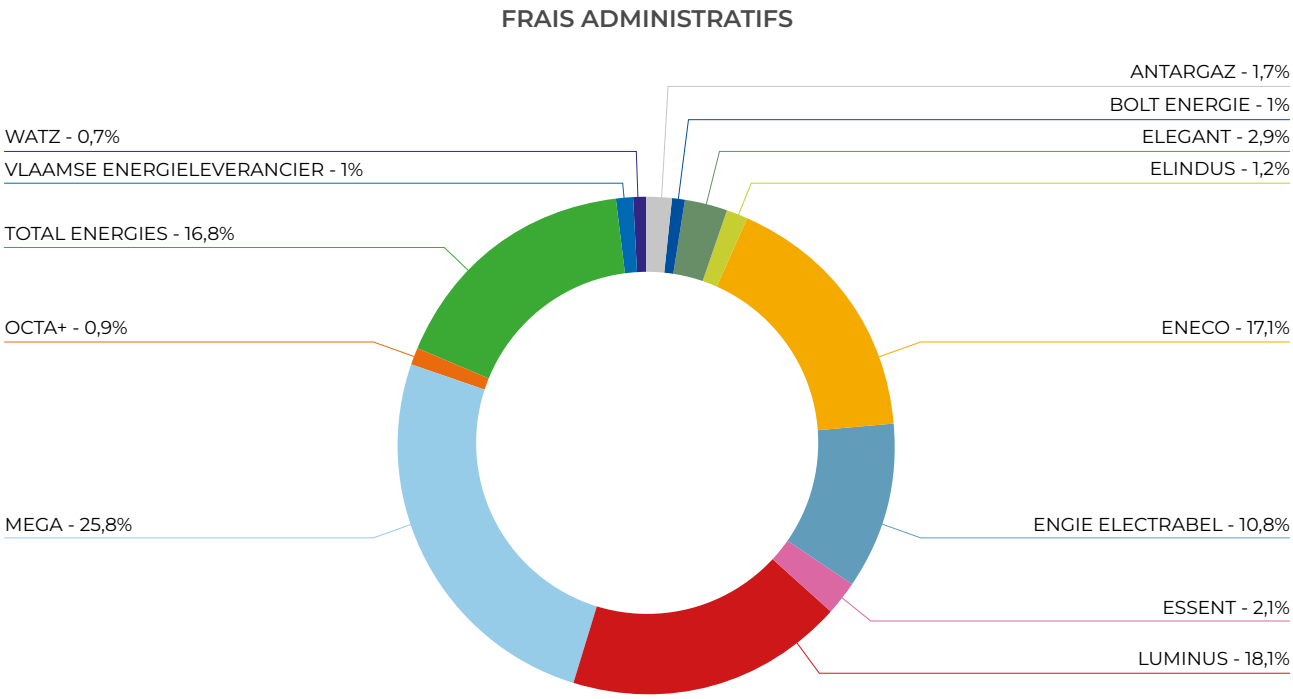
En cas de changement de fournisseur, aucune indemnité de rupture n'est due par les consommateurs et les PME dont la consommation annuelle est inférieure à 100 MWh pour l'électricité OU 100 MWh de gaz naturel, à condition de respecter un préavis d'un mois. Le Service du Médiation note néanmoins qu'il subsiste encore des litiges à ce sujet parce que les règlements ne sont pas connus ou pas (encore) appliqués. La loi du 12 juin 2020 (Moniteur belge du 22 juin 2020) est en vigueur depuis le 1er septembre 2021. Parallèlement à l'augmentation de la consommation annuelle maximale d'électricité de 50 MWh à 100 MWh, seule la source d'énergie pour laquelle le changement de fournisseur a lieu est prise en compte dans l'évaluation d'une





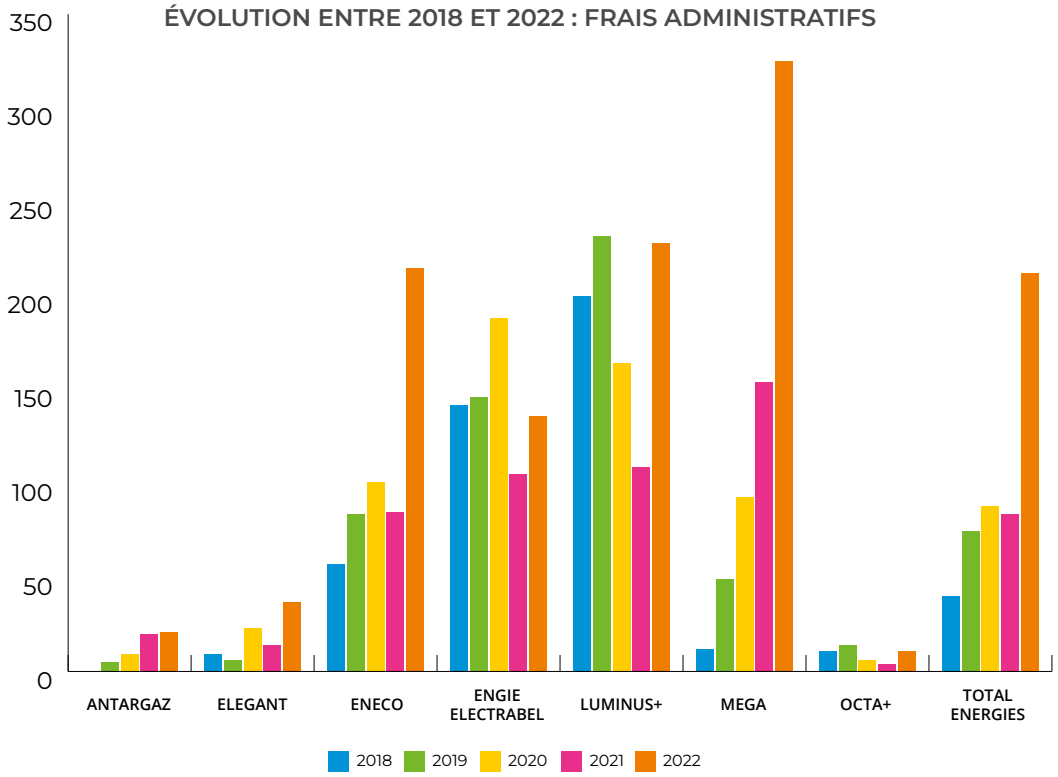
PME et le transfert sans frais, sans tenir compte du dépassement éventuel de la limite supérieure pour l'autre source d'énergie.
Une PME dont le contrat d'énergie est conclu, modifié ou renouvelé après le 1er septembre 2021 et dont la consommation annuelle d'électricité est par exemple de 75 MWh peut également changer de fournisseur d'électricité sans frais depuis le 1er septembre 2021, même si la consommation de gaz naturel de tous ses points de raccordement au réseau est supérieure à 100 MWh.

PROBLÈMES DE PAIEMENT







Le nombre de litiges relatifs à la perception de frais administratifs a augmenté en 2022 (900 plaintes contre 717 en 2021). Cela n'a rien d'étonnant puisque ces frais sont prélevés en cas de non-paiement des factures d'énergie suite à l'envoi par le fournisseur d'une lettre de rappel ou d'une mise en demeure. Malgré la crise énergétique et son impact économique et financier sur les familles et les entreprises, cette augmentation est restée limitée et le fait qu'il n'y ait pas plus de plaintes est principalement dû à l'extension (temporaire) du droit au tarif social aux bénéficiaires de l'intervention majorée dans le cadre de leur assurance maladie depuis le 1er février 2021. Cette extension temporaire a été prolongée à plusieurs reprises et était toujours en vigueur au 31 décembre 2022. Nous constatons assurément une augmentation de ce type de plaintes chez certains fournisseurs, ne serait-ce que parce que des frais administratifs pour l'envoi de rappels ou de mises en demeure continuent à être facturés alors que les clients ont déposé une plainte et que la procédure de recouvrement a dû être temporairement suspendue. En raison de retards dans le traitement des plaintes, ces règles n'ont pas toujours été respectées. Les anciens clients de VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER et de WATZ n'échappent pas non plus aux frais de relance ou de recouvrement lorsque les curateurs constatent que des factures impayées demeurent impayées.

Dans les litiges avec les fournisseurs d'énergie concernant des dettes d'énergie, qui ont été transmises ou vendues à des professionnels du recouvrement de créances, nous tâchons d'établir si la procédure de recouvrement à l'égard du consommateur au moyen d'une lettre de 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.

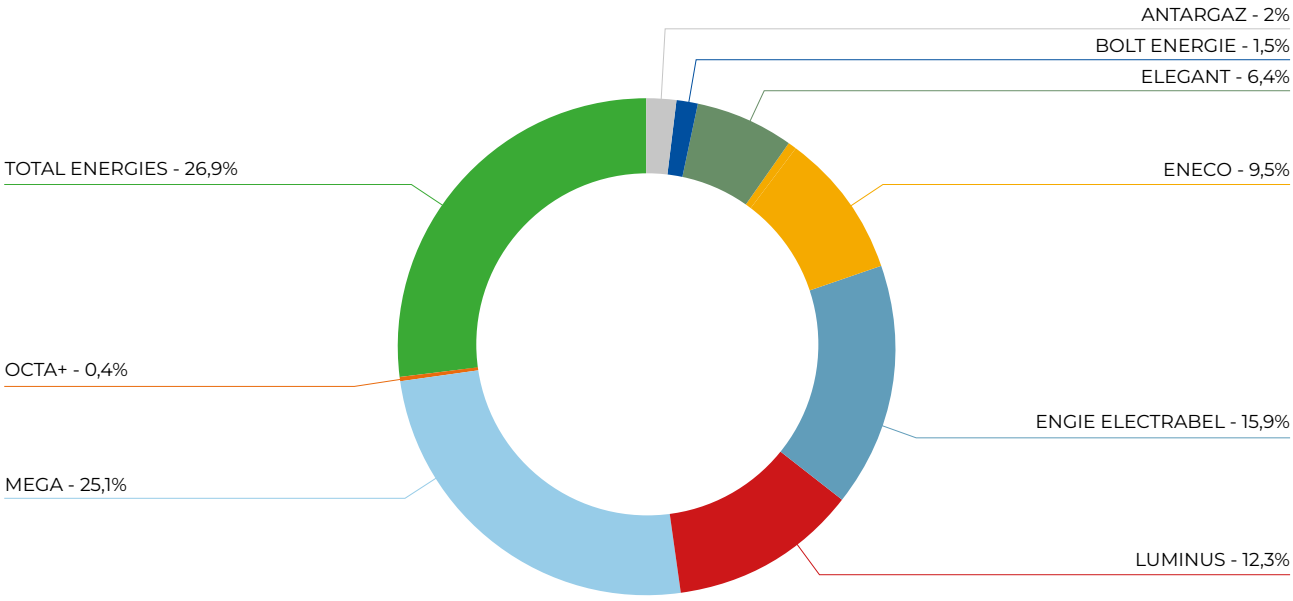
Toute personne (propriétaire ou locataire) ayant des difficultés à payer sa facture d'énergie peut faire appel au Fonds pour le gaz et l'électricité. Pour ce faire, il y a lieu d'introduire sa demande auprès du CPAS de sa commune. Une fois que le CPAS a effectué une enquête sociale adaptée, il peut intervenir 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 d'énergie à proposer autant que possible à leurs clients des plans de paiement sans frais et raisonnables. Cet appel a depuis été entendu par tous les fournisseurs pour les clients résidentiels sans que l'intervention du gouvernement soit nécessaire.

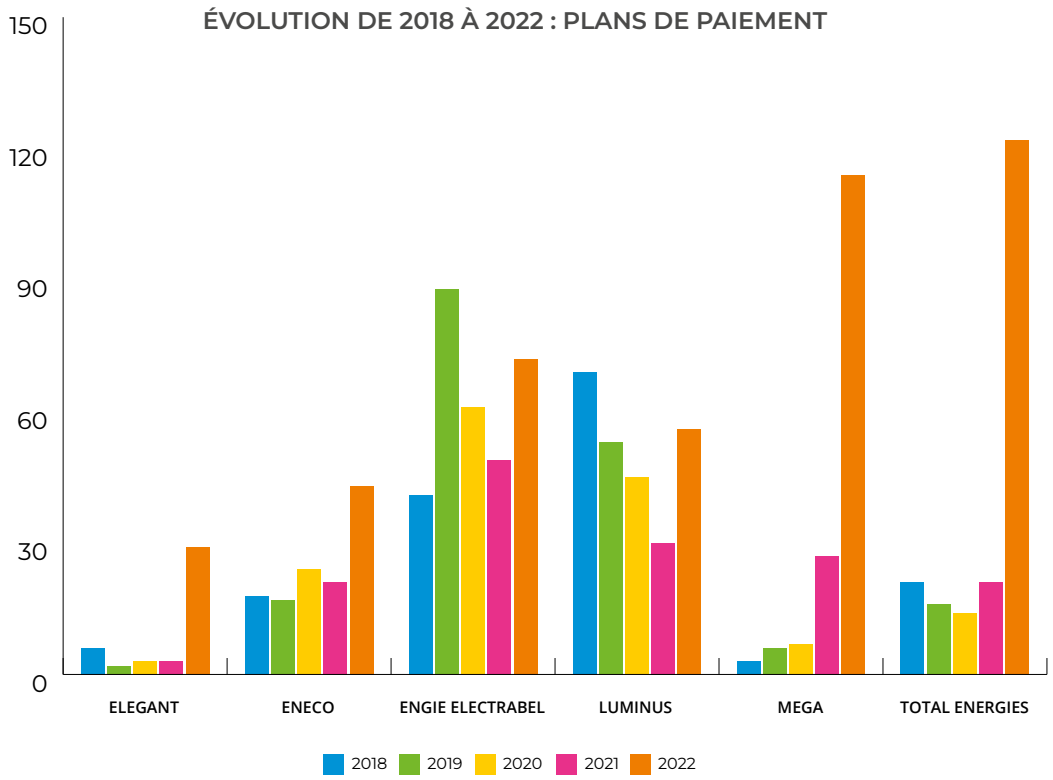
Enfin, le législateur pourrait encore intervenir en prolongeant, par exemple, les délais de paiement d'une facture du secteur de l'énergie (actuellement de 15 jours), en adressant gratuitement un premier rappel de paiement, comme c'est déjà le cas dans le secteur des télécommunications et en plafonnant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

PLANS DE PAIEMENT

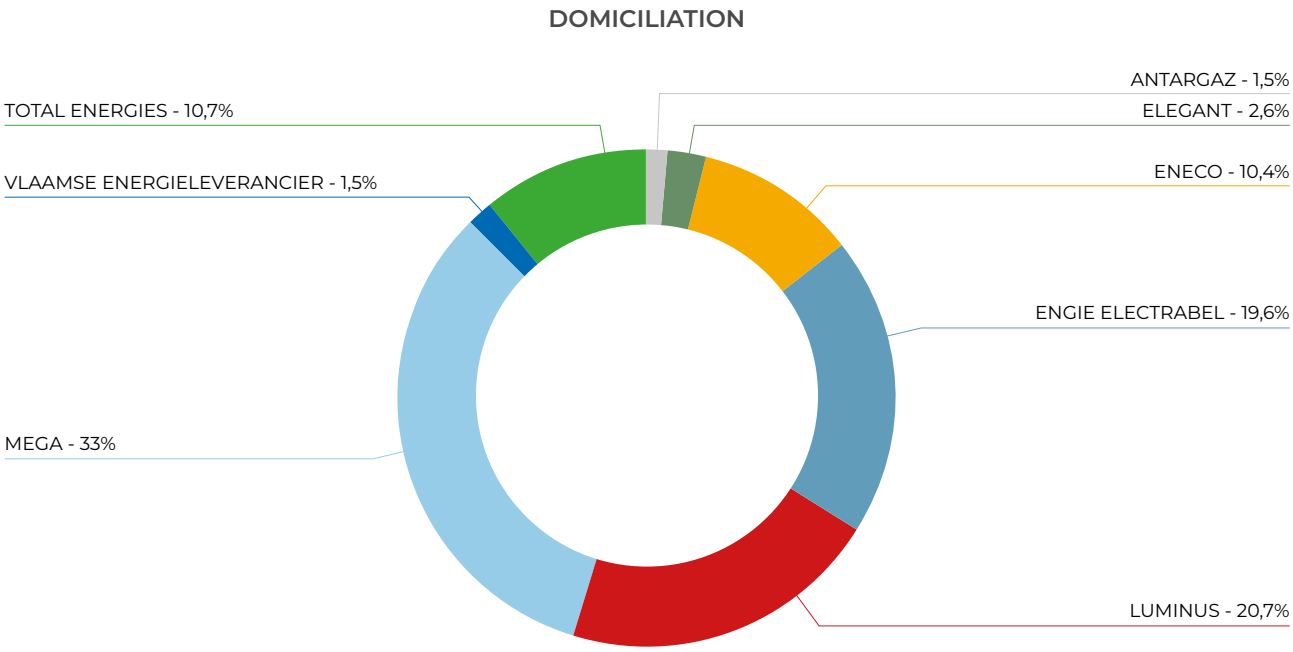






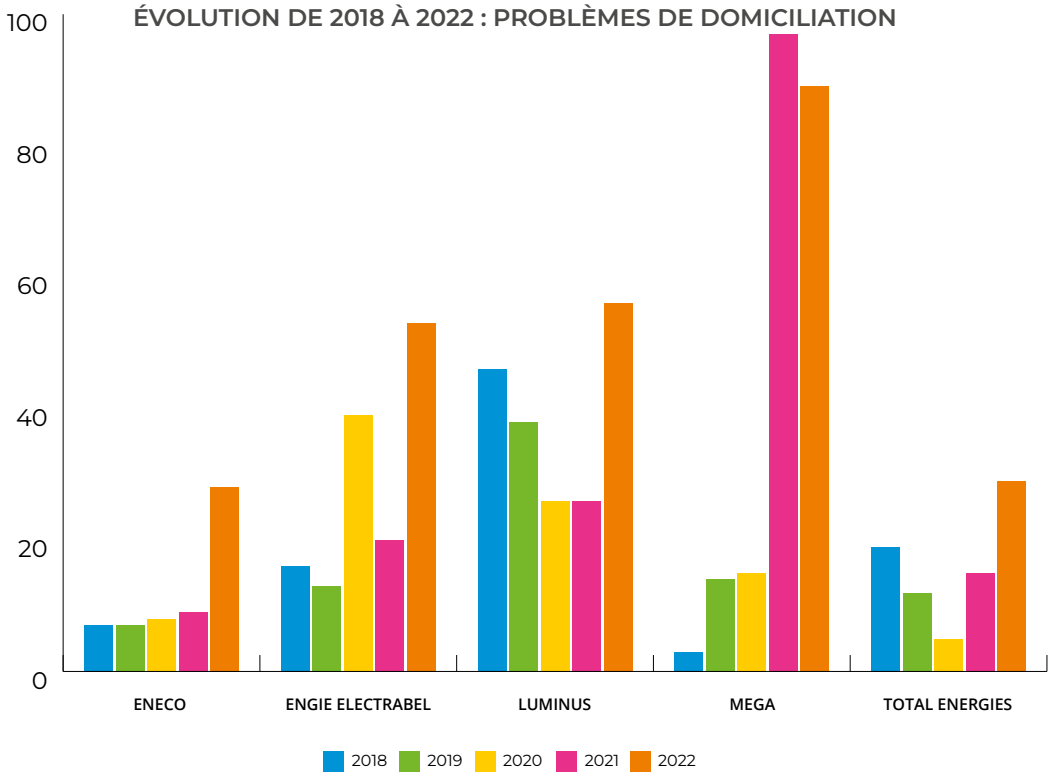



Quelque 500 plaintes concernaient également des litiges relatifs à des plans de paiement. Elles avaient souvent trait à la faisabilité financière des plans de paiement, car une mensualité vient s'ajouter à une facture d'acompte (plus élevée). Il devient alors encore plus difficile d'honorer les mensualités, et le client risque d'être exclu. Généralement, nous essayons de négocier un nouveau plan de paiement plus raisonnable, et si cela ne réussit pas, la personne concernée se voit proposer de demander au CPAS ou au service de médiation de dettes de sa commune un plan de paiement de sa dette d'énergie.



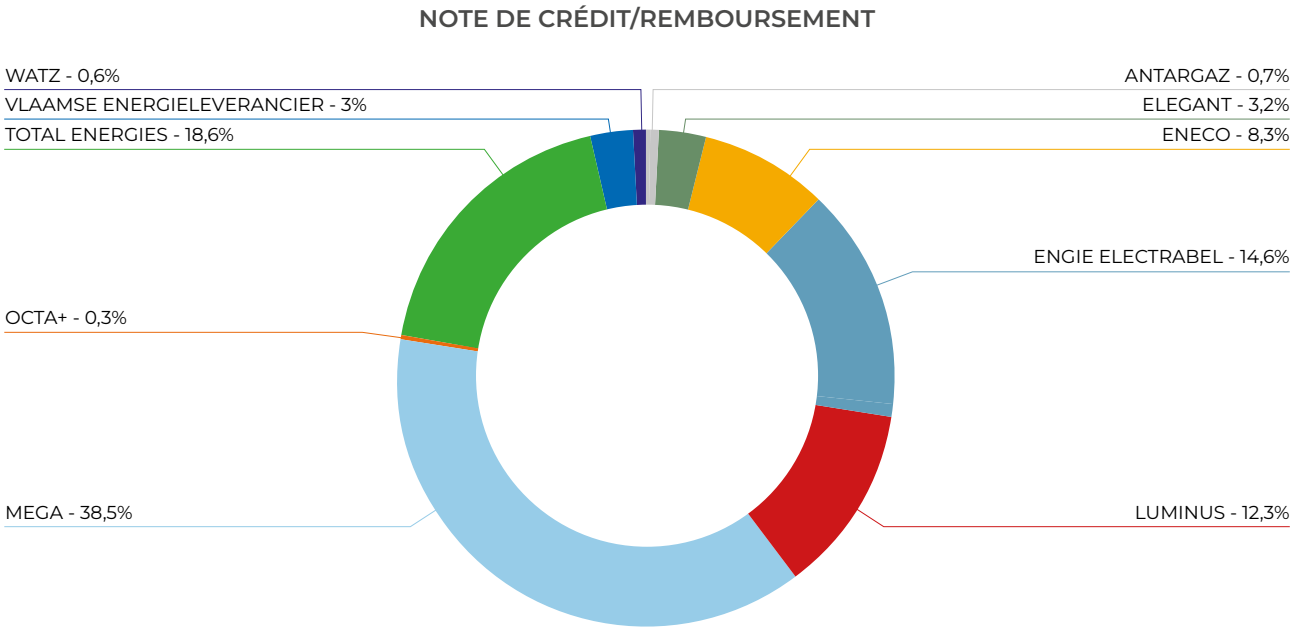






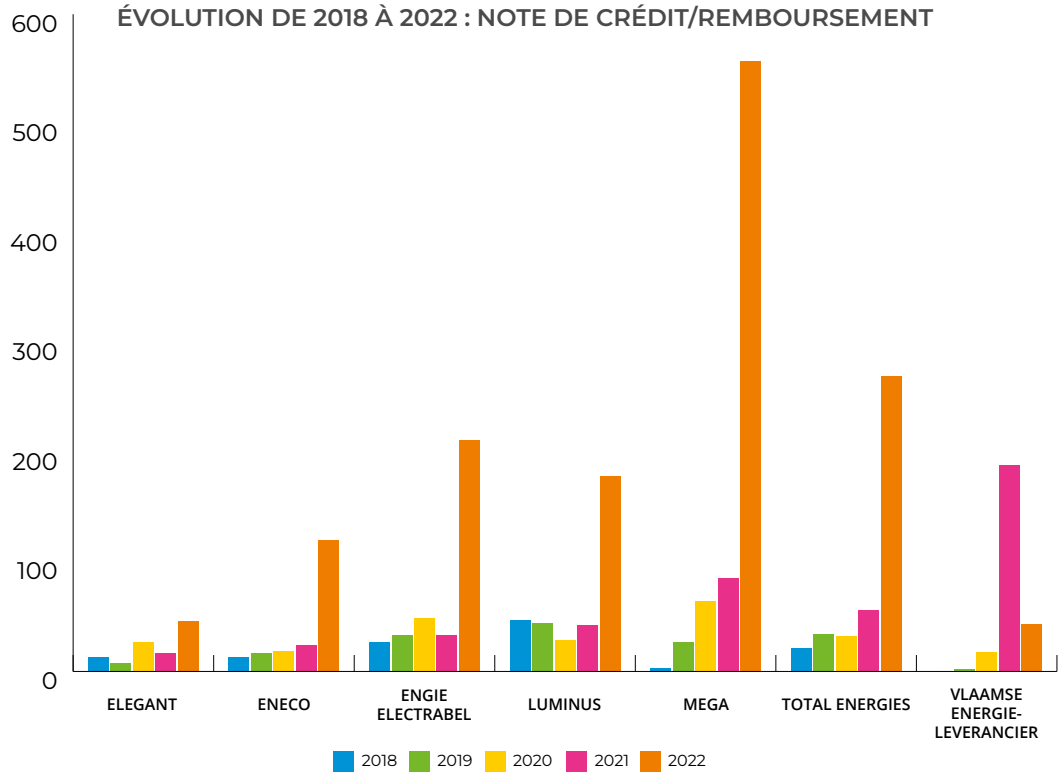
Ces dernières années, les problèmes liés aux domiciliations bancaires se sont multipliés (279 plaintes en 2022). Ces plaintes concernent surtout les domiciliations de factures d'acompte, pour lesquelles le client craint que son acompte soit trop élevé par rapport à son décompte final attendu, compte tenu de sa consommation et des tarifs contractuellement applicables.

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 à une date ultérieure.







Quelque 1.500 plaintes se rapportent à des remboursements qui tardent, parce que le client (l'ancien client) ne reçoit pas sa facture (de clôture) ou pour cause de problèmes techniques informatiques ou d'autres problèmes administratifs, p. ex. le fait de ne pas disposer du dernier numéro de compte bancaire connu du client (de l'ancien client). En 2022, un grand nombre de ces plaintes étaient également liées à la nouvelle plateforme de données Atrias, qui a posé des problèmes pour l'établissement des factures d'énergie. Si une facture tardive est liée à un montant à rembourser par le fournisseur, cela a également un impact financier sur l'(ancien) client. 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).

Quant aux clients des fournisseurs en faillite VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER et WATZ qui ont encore droit à un crédit, nous n'avons eu d'autre choix que de les renvoyer vers les curateurs. Nous ne savons toutefois pas encore si les clients dupés récupéreront leur argent, ni quand. Cela dépendra de la manière dont la faillite est traitée, mais nous recommandons toujours à ces anciens clients de faire une déclaration de créance via le site web www.regsol.be.





Résumés des recommandations 5

Recommandations individuelles

Lorsqu'il traite des plaintes, le Service de Médiation essaie de parvenir à des arrangements amiables le plus souvent possible. 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 2022, le Service de Médiation a formulé un total de 61 recommandations. Ces dernières portaient sur les sujets suivants :

- facturation de la redevance fixe comme indemnité de rupture (dissimulée) (18 recommandations, dont 13 adressées à MEGA, 3 à OCTA+, 1 à ESSENT et 1 à TOTALENERGIES) ;
- modification des prix de l'énergie (16 recommandations dont 8 adressées à MEGA, 7 à OCTA+ et 1 à TOTALENERGIES ;
- conditions contractuelles et/ou informations précontractuelles (4 recommandations dont 3 adressées à MEGA et 1 à OCTA+) ;
- changements de fournisseur non souhaités (7 recommandations, dont 5 adressées à MEGA, 1 à ESSENT et 1 à ENGIE ELECTRABEL)
- tarif pour la consommation sans contrat à Bruxelles (2 recommandations adressées au gestionnaire de réseau de distribution SIBELGA) ;
- déménagements (1 recommandation adressée à ENGIE ELECTRABEL) ;
- frais administratifs (6 recommandations, dont 3 adressées à MEGA et 3 à LUMINUS) ;
- mystery switch (1 recommandation adressée à LUMINUS) ;
- les indemnités de rupture (2 recommandations, dont 1 adressée à LAMPIRIS devenue TOTALENERGIES et 1 à ESSENT) ;
- consommation sans contrat d'énergie suite à un déménagement où le nouvel occupant est approvisionné sans avoir conclu de contrat d'énergie (4 recommandations dont 2 adressées à LUMINUS, 1 à MEGA et 1 à ENGIE ELECTRABEL).

Recommandations génériques

Pendant la crise énergétique, le Service de Médiation a été confronté à un nombre sans précédent de plaintes, de questions et de signalements.

Lorsque ces plaintes indiquent un problème structurel au sein d'une entreprise d'énergie ou dans l'organisation du marché de l'énergie, le Service de Médiation essaie de formuler des recommandations



générales à ce sujet, qui sont utiles non seulement pour les clients finals qui introduisent une plainte directement au Service de Médiation, mais aussi pour toutes les plaintes introduites au niveau du fournisseur d'énergie concernant une certaine pratique du marché ou un problème structurel.

De cette manière, le Service de Médiation essaie de trouver une solution globale qui évite également la nécessité d'une médiation individuelle pour chaque dossier. La médiation individuelle peut être particulièrement chronophage et nécessite des ressources (humaines) suffisantes. Avec ces recommandations générales, nous essayons précisément d'évaluer un problème structurel chez une ou plusieurs entreprises d'énergie et de faire immédiatement une proposition d'arrangement amiable aux (anciens) clients des entreprises d'énergie par la voie légale prévue d'une recommandation. C'est ensuite au(x) fournisseur(s) d'énergie de fournir une réponse dans les 30 jours et de suivre ou non la recommandation. Dans les deux cas (suivre ou ne pas suivre la recommandation), l'(ancien) client est également informé de ses possibilités d'entreprendre d'autres démarches (judiciaires) si nécessaire.

Voici les recommandations génériques que nous avons formulées en 2022 pour les (anciens) clients d'ENECO, LUMINUS, ANTARGAZ et OCTA+.

SUIVIES PAR L'ENTREPRISE D'ÉNERGIE

CHANGEMENTS DE PRIX/TARIFS PAR ENECO

Depuis le début de l'année 2022, le Service de Médiation de l'Énergie a déjà reçu des centaines de plaintes concernant l'ajustement des tarifs par ENECO, celle-ci faisant référence à de nouvelles dispositions légales qui obligeraient l'entreprise à





procéder à cet ajustement. En effet, depuis le 1er janvier 2022, une nouvelle réglementation légale est entrée en vigueur, dont l'objectif est d'inciter les fournisseurs d'énergie à remplacer les contrats de fourniture d'énergie dormants par de nouveaux tarifs avantageux. De manière totalement erronée, ENECO se réfère à cette législation pour remplacer certains contrats de fourniture d'énergie qui sont dans les circonstances actuelles avantageux pour le consommateur d'énergie par des produits moins avantageux.

"En effet, un contrat d'énergie **dormant** est un **contrat** conclu dans le passé d'un type qui n'est plus proposé activement par le fournisseur d'énergie, mais qui, généralement après plusieurs reconductions tacites, est maintenu malgré une baisse des prix de l'électricité et du gaz naturel sur le marché."

Le Service de Médiation défend donc le principe selon lequel le recours à cette nouvelle réglementation légale est contraire à l'objectif du législateur et à la signification des contrats dormants.

Qu'en est-il des contrats d'énergie à durée indéterminée, à prix fixe pendant une durée déterminée ?

Les problèmes se posent principalement avec les contrats d'énergie d'ENECO à durée indéterminée, mais qui garantissent un prix fixe pendant une certaine période. C'est ce prix fixe, encore avantageux pour le client énergie dans la situation actuelle du marché, qu'ENECO voudrait remplacer.

La législation sur les contrats dormants, entrée en vigueur début 2022, prévoit des modalités différentes selon que les contrats sont à durée déterminée ou indéterminée.

La réglementation relative aux contrats d'énergie dormants à durée indéterminée prévoit, en effet, une procédure par laquelle le fournisseur d'énergie doit soumettre une nouvelle proposition de contrat aux clients dont le « produit n'est plus actif ». Toutefois, cette obligation ne s'applique que dans la mesure où le contrat en cours « n'est pas soumis à une garantie contractuelle de prix ». Cela signifie que le fournisseur ne peut invoquer cette réglementation si la période pour laquelle un prix fixe a été garanti est toujours en cours et qu'il doit continuer à garantir le prix fixe pendant toute la durée de cette même période.

Point de vue d'ENECO

ENECO a assuré au Service de Médiation que l'entreprise augmente uniquement les prix des clients ayant des « contrats à durée indéterminée pour lesquels aucune garantie de prix n'a été donnée ou pour lesquels la garantie de prix a expiré ». Selon ENECO, les clients qui bénéficient encore d'une garantie de prix n'ont donc reçu aucune communication structurelle concernant un ajustement de leur formule tarifaire et de leurs prix.

Sur la base des plaintes qui nous parviennent, nous concluons que cette affirmation ne correspond certainement pas toujours à la réalité. La communication a également été adressée, par exemple, à des clients ayant conclu un contrat « Plus », qui bénéficient normalement d'une garantie de prix fixe pendant trois ans, mais que l'entreprise transfère désormais vers des produits chers, en prétextant d'une « modification de la réglementation ».

Point de vue de la CREG

Le régulateur fédéral de l'énergie CREG informe le Service de Médiation qu'ENECO procède à une application erronée et illégale des dispositions légales en la matière. Selon ce régulateur, la réglementation légale en matière de contrats dormants ne s'applique qu'à l'expiration de la garantie contractuelle de prix.

À tout le moins en ce qui concerne les clients ayant conclu un contrat « Plus », cette condition n'est pas remplie. Ceux-ci ont souscrit à une grille tarifaire qui garantit un prix fixe les trois premières années.

Qu'en est-il des garanties de prix à durée déterminée faisant l'objet d'une reconduction tacite ?

Dans certains contrats à durée indéterminée, soumis à une garantie de prix fixe pendant une certaine durée, ce prix a été tacitement reconduit après l'expiration de la période garantie. Dans certains cas, le client a même été informé par téléphone ou par





écrit que la garantie de prix continuait à s'appliquer, et ce pour la période garantie de 3 ans suivante.

Selon le Service de Médiation, en cas de reconduction tacite des prix fixes, ENECO est tenue de continuer à respecter ce tarif pendant toute la nouvelle période de même durée, et ce sans altération pour le consommateur.

Le Service de Médiation remarque également qu'ENECO n'a pas interrompu la reconduction (tacite) des contrats à long terme en 2020, lorsque les prix de l'énergie étaient historiquement bas. ENECO aurait alors pu renouveler tous ces contrats dormants sans avoir à attendre la loi du 4 juin 2021, mais a choisi à l'époque de ne pas laisser les clients profiter des prix bas...

Pratique commerciale trompeuse ?

Il est clair que les tentatives d'ENECO susmentionnées de convertir les contrats en contrats à un prix supérieur font partie d'une politique commerciale visant à se débarrasser des anciens contrats qui offraient des tarifs avantageux au client. L'entreprise ne peut bien entendu le faire qu'en respectant les dispositions légales applicables. En tout état de cause, il nous semble que présenter les modifications du contrat comme étant « basées sur la loi du 4 juin 2021 », et donc implicitement comme relevant non pas d'une initiative propre mais d'une obligation légale, est trompeur. Il convient donc d'examiner dans quelle mesure cette présentation est contraire aux dispositions relatives aux pratiques commerciales trompeuses, notamment au sens de l'article VI.97, 3° du Code de droit économique.

En outre, ENECO précise dans son courrier aux clients concernés : « Votre nouveau tarif démarre automatiquement, vous n'avez rien à faire vous-même », le client n'est donc pas préalablement invité à confirmer expressément son accord avec le nouveau contrat, comme le prévoient les nouvelles dispositions légales relatives aux contrats dormants (article 15/5bis, §11/2/2 de la loi Gaz et article 18, §2/2/2 de la loi Électricité et en particulier la dernière phrase de chaque premier paragraphe : « Le fournisseur demande par la présente au client résidentiel ou à la PME de confirmer expressément son accord avec la nouvelle proposition par lettre ou sur un autre support de données durable. »)

Réaction d'ENECO

ENECO a finalement réagi dans un appel vidéo au Service de Médiation de l'Énergie, le jeudi 19 janvier 2022, en indiquant que « les communications envoyées à 18 000 points d'accès ou près de 13 000 clients en décembre 2021 seront annulées et que ces clients recevront une nouvelle communication qui tiendra compte de leur garantie de prix, expressément prolongée ou non (par téléphone ou par écrit). Les clients d'ENECO peuvent donc compter sur une rectification de la confusion née et sur le respect de la durée contractuelle ou de la garantie contractuelle de prix, qu'elle ait été expressément (par téléphone ou par écrit) ou tacitement reconduite.

Commentaire du Service de Médiation

ENECO a évoqué dans les médias une erreur « humaine », « technique » ou « de communication ». Le Service de Médiation a donc demandé à ENECO de rectifier elle-même les erreurs afin que les contrats d'énergie puissent se poursuivre de manière correcte pour tous les clients. C'est le CEO d'ENECO lui-même qui, le 20 janvier 2022 dans l'émission « De inspecteur » sur Radio 2, a lancé un message positif à tous les clients concernés leur garantissant le respect du prix convenu pour leurs contrats d'énergie.

VENTES À DISTANCE PAR LUMINUS

Début 2022, le Service de Médiation pour l'Énergie a régulièrement reçu des plaintes émanant de personnes contactées par téléphone par des vendeurs de contrats d'énergie LUMINUS. Ces conversations téléphoniques conduisent généralement ces personnes à prendre connaissance d'une offre de contrat de fourniture d'énergie avec LUMINUS via Internet. Il leur est alors demandé de confirmer la réception de cette offre (par exemple par e-mail, en cliquant sur un lien, etc.). Souvent, cela se produit alors que l'appel téléphonique est toujours en cours et que le vendeur persuade le consommateur d'envoyer une telle « confirmation ».





Peu de temps après la conversation téléphonique, les consommateurs reçoivent alors la confirmation de LUMINUS du nouveau contrat de fourniture d'énergie qu'ils auraient conclu. Cela arrive souvent à leur grande surprise car, à aucun moment, ils n'ont eu l'intention d'accepter le contrat de fourniture d'énergie, mais seulement, par exemple, d'étudier l'offre au préalable, ni ont eu l'intention de quitter leur fournisseur d'énergie actuel, ni ont souhaité, pour une quelconque autre raison (encore), donner leur consentement.

Après cette « confirmation d'approbation » injustifiée du contrat de fourniture d'énergie, les consommateurs contactaient LUMINUS pour réfuter cette prétendue « approbation ». Cependant, en ce qui concerne les nombreux cas dans lesquels des consommateurs avaient déposé une plainte auprès du Service de Médiation, il s'est avéré que LUMINUS n'y répondait pas et exécutait le contrat, raison pour laquelle ces consommateurs s'étaient également tournés vers notre service.

Le comportement des vendeurs LUMINUS soulève plusieurs questions, notamment au regard des réglementations suivantes :

- Les règles générales de droit civil relatives à la conclusion des contrats.
- Les dispositions du Code de droit économique (ci-après « CDE ») relatives aux contrats à distance (Livre VI, Titre 3, Chapitre 2, Section 1, contenant les articles VI.44/1 à VI.53). Ces dispositions ne s'appliquent qu'aux contrats conclus avec un consommateur.
- Les dispositions de l'Accord de consommation (en entier : Accord « Le consommateur dans le marché libre de l'électricité et du gaz »), dont LUMINUS et un certain nombre d'autres fournisseurs d'énergie se sont engagés à respecter les dispositions. Il s'agit plus particulièrement du point 1.2.2, « Ventes par téléphone ». L'accord ne s'applique que dans la mesure où le client final est un consommateur.

Il va de soi que LUMINUS porte la responsabilité des agissements de ses vendeurs dans le cadre de leur mission pour le compte de l'entreprise, et cela, quelle que soit la nature de la relation juridique entre LUMINUS et les vendeurs.

Le consentement à la conclusion d'un contrat de fourniture d'énergie

Le consentement est l'une des conditions constitutives des contrats en général (article 1108 de l'ancien Code civil ; article 5.27 du nouveau Code civil). Nul ne peut donc être tenu de respecter un contrat s'il n'a pas donné son consentement. La charge de la preuve en incombe à celui qui exige l'exécution du contrat de l'autre partie (article 1315, premier alinéa de l'ancien Code civil ; article 8.4, premier alinéa du nouveau Code civil).

Par conséquent, si LUMINUS ne peut démontrer que le client présumé a donné son consentement au contrat de fourniture d'énergie, l'entreprise ne peut exiger de celui-ci l'exécution de ce contrat (comme notamment le paiement des factures).

Il n'y a pas d'exigences formelles générales pour les contrats de fourniture d'énergie en ce qui concerne le mode de consentement. Le fournisseur d'énergie dispose alors de différentes possibilités pour démontrer le consentement.

Cependant, la situation est différente pour les contrats d'énergie qui sont vendus par téléphone et uniquement en ce qui concerne les fournisseurs d'énergie qui, comme LUMINUS, ont signé l'Accord de consommation. Cet accord stipule dans l'avant-avant-dernier paragraphe de la partie « Ventes par téléphone » ce qui suit (les soulignements sont faits par nous) :

« Le consommateur doit ensuite expressément confirmer ce contrat. Le passage à un autre fournisseur d'énergie ou le changement de contrat chez le même fournisseur d'énergie, sauf si la durée initiale reste inchangée et si les conditions essentielles ne changent pas au détriment du consommateur, est interdit sans la confirmation écrite du consommateur. L'objet de la confirmation doit être fixé avec précision. La confirmation expresse du consommateur peut être transmise au fournisseur via la poste, e-mail, fax, tout autre





support durable ou par un autre moyen de communication électronique (qui a comme seul objectif l'enregistrement de l'accord exprès du consommateur). »

Par conséquent, si LUMINUS soutient que le client a accepté le contrat d'énergie, l'entreprise doit être en mesure de fournir la preuve d'une confirmation écrite que le client lui a fournie.

Rétractation

Le consommateur dispose en principe (il existe quelques exceptions qui, en l'occurrence, ne sont pas pertinentes) d'un délai de 14 jours pour se rétracter d'un contrat à distance (article VI.47, §1 CDE). Le consommateur n'a pas à motiver sa décision ; l'objectif, en effet, est de lui assurer une certaine protection en cas de contrats susceptibles d'être conclus de manière trop impulsive.

En ce qui concerne les contrats de fourniture d'énergie, ce délai de 14 jours commence à courir à compter du jour de la conclusion du contrat (article VI.47, §2, 3° CDE). L'expérience montre que ce délai de 14 jours n'est certainement pas excessivement long. Trop de consommateurs ne sont toujours pas conscients de leur droit de rétractation et il leur faut souvent un certain temps avant qu'ils ne demandent conseil concernant leur problème.

Afin de répondre quelque peu à ce problème, la loi prévoit que le droit de rétractation, y compris les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit, doit faire partie des informations que l'entreprise est tenue de fournir au consommateur préalablement à la conclusion du contrat à distance (article VI.45, §1, 8° CDE). Si l'entreprise omet d'informer le consommateur de son droit de rétractation, le délai de rétractation expire au terme d'une période de douze mois à compter de la fin du délai de rétractation initial de 14 jours (article VI.48 CDE).

Théoriquement, le droit de rétractation est totalement indépendant de la question de savoir si le consommateur a donné son consentement. Le droit de rétractation présuppose en effet qu'un contrat a effectivement été conclu (sinon il n'y aurait pas de contrat susceptible de faire l'objet d'une rétractation). En cas d'incertitude sur les chances de succès de la contestation du consentement et, bien entendu, si le délai de rétractation n'est pas expiré, pour le client qui conteste son consentement, il peut aussi être utile de faire usage de cette faculté de rétractation par mesure de précaution.

Conséquences pour l'ancien contrat de fourniture d'énergie

Poursuite intégrale de l'ancien contrat d'énergie

L'Accord de 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.

Si LUMINUS ne fournit pas la preuve requise du consentement, il y a lieu de supposer qu'il n'y a jamais eu de contrat de fourniture d'énergie entre l'entreprise et le client. Cela signifie que le contrat de fourniture d'énergie (avec un autre fournisseur) qui était en vigueur au moment où le consommateur a été contacté par LUMINUS se poursuit dans son intégralité. En conséquence, le fournisseur précédent doit reprendre le client aux conditions contractuelles et tarifaires telles qu'elles existaient au moment du changement de fournisseur non désiré et pour lequel aucun consentement n'a été expressément donné.

Par conséquent, si le fournisseur actuel n'est pas disposé à rétablir l'ancienne relation contractuelle, le client peut toujours insister sur ce point en invoquant les accords conclus dans l'Accord de consommation, si ce fournisseur a signé cet accord, à savoir **« 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. »**





Même si le fournisseur actuel n'a pas signé l'Accord de consommation ou ne se sent pas lié par cet accord pour des raisons techniques ou contractuelles, le client peut invoquer le comportement de vente négligent affiché par LUMINUS ou des vendeurs tiers agissant au nom ou pour le compte de LUMINUS.

Après tout, on peut s'attendre à ce qu'un fournisseur d'énergie professionnel fasse preuve de diligence lors de l'acquisition de clients. On peut au minimum supposer que l'entreprise n'enregistre pas les consommateurs d'énergie dans sa base de clients sans avoir la certitude et une preuve suffisante de leur consentement. Si l'entreprise procède néanmoins à cet enregistrement, et certainement si elle prend d'autres mesures d'exécution de ce contrat (telles que l'envoi d'une confirmation de contrat au client présumé, l'information du gestionnaire de réseau de distribution d'un changement de fournisseur, l'envoi de factures, etc.), alors l'entreprise commet une faute qui, en règle générale, doit être considérée comme un délit. La conséquence est que l'entreprise elle-même doit assurer l'indemnisation de tous les dommages résultant du changement de fournisseur fautif.

Le Service de Médiation plaide donc pour qu'une telle indemnisation soit organisée par et entre les fournisseurs concernés eux-mêmes, à savoir LUMINUS et le fournisseur précédent, sans que le consommateur n'ait à en supporter les conséquences ni ne puisse ou ne soit obligé d'intervenir.

Que se passe-t-il si la poursuite intégrale de l'ancien contrat d'énergie n'est TECHNIQUEMENT pas (plus) possible ?

En raison de la manière dont le marché de l'énergie est organisé, il peut arriver qu'une telle continuation intégrale du contrat initial et valide ne puisse être garantie (par exemple, parce que le fournisseur qui a appliqué cette méthode de vente figure déjà sur la liste des fournisseurs d'énergie du consommateur concerné dans le registre d'accès du gestionnaire de réseau de distribution enregistré et que cela ne peut être annulé pour diverses raisons). Toutefois, une telle impossibilité technique de poursuite ininterrompue du contrat valide ne signifie nullement que la livraison par le nouveau fournisseur aurait soudainement lieu en vertu d'un contrat valide. Le changement de fournisseur et la résiliation du contrat d'énergie initial restent dans tous les cas invalides et illégaux. Dans ce cas, le nouveau fournisseur doit garantir l'indemnisation de tout dommage (tout inconvénient) subi par le consommateur du fait de cette faute (indemnisation par compensation).

Réaction de LUMINUS

LUMINUS a pris connaissance de notre analyse de cette pratique de vente, comme expliquée ci-dessus, et nous a fourni le point de vue suivant en réponse :

« Nous avons attentivement lu et étudié la recommandation générique du Service de Médiation de l'Énergie concernant la vente à distance par Luminus.

Bien entendu, nous souhaitons à cet égard poursuivre notre concertation avec le Service de Médiation, mais, en tant que Luminus, nous estimons que toutes nos ventes à distance sont réalisées conformément aux dispositions des articles VI.45 et VI.46 du Code de droit économique et de l'article 1.2.1. - Dispositions générales en matière de ventes à distance de l'Accord de consommation. Et que, par conséquent, les règles d'exception concernant les ventes par téléphone telles que stipulées, entre autres, à l'article 1.2.2 de l'Accord de consommation ne s'appliquent pas.

Nous affirmons donc que, de manière générale, nous pouvons démontrer que le consentement du consommateur à la conclusion d'un contrat à distance a été obtenu conformément à la réglementation, que, eu égard à l'information précédente, nous pouvons maintenir le droit de rétractation pendant un délai de 14 jours calendrier, et que nous ne commettons aucune infraction à aucune réglementation, y compris l'Accord de consommation.

Toutefois, ce qui précède n'empêche pas que le consommateur puisse être induit en erreur de quelque manière que ce soit à l'occasion de la





conclusion d'un contrat à distance, par exemple par téléphone, précisément sur le fait qu'il conclut un contrat à distance et sur la portée de ce contrat. C'est ce que les plaintes suggèrent. Il n'est pas dans l'intention de Luminus d'attirer ou de fidéliser des clients contre leur gré. Dans cet esprit, nous répondrons aux préoccupations des plaignants dans la mesure du possible. »

Commentaire du Service de Médiation

Concernant l'application de l'Accord du consommateur

La vente par téléphone est l'une des techniques possibles de vente à distance (qui comprend aussi, par exemple, la vente par Internet). L'Accord du consommateur contient des dispositions générales sur la vente à distance et des dispositions très spécifiques sur la vente par téléphone, qui sont citées dans cette recommandation générique. Il est quelque peu curieux que LUMINUS qualifie ces dispositions particulières de l'Accord du consommateur relatives à la vente par téléphone de « règles d'exception » qui ne s'appliqueraient pas une fois que la vente se réalise dans le respect des règles générales en matière de vente à distance visées par le Code de droit économique et ledit Accord du consommateur. Il va de soi qu'une entreprise d'énergie qui, comme LUMINUS, s'est engagée à respecter l'Accord du consommateur et qui organise des ventes par téléphone doit respecter dans leur intégralité à la fois les dispositions générales en matière de vente à distance et les dispositions particulières de l'Accord du consommateur relatives à la vente par téléphone.

Concernant les griefs au fond

LUMINUS affirme « de manière générale, nous pouvons démontrer que le consentement du consommateur à la conclusion d'un contrat à distance a été obtenu conformément à la réglementation ». Dans les cas où LUMINUS pourrait fournir la preuve que le client final a marqué son accord sur le contrat de fourniture d'énergie, un contrat valide aura effectivement été conclu. Comme indiqué précédemment, la charge de la preuve incombe à LUMINUS et il n'existe AUCUNE présomption de consentement du seul fait que quelqu'un est enregistré dans la base de clients de LUMINUS ou que celle-ci a été enregistrée en tant que fournisseur dans le registre d'accès du gestionnaire du réseau de distribution. Nous rappelons aussi que l'Accord du consommateur fait référence, en cas de vente par téléphone, à une confirmation écrite adressée au client.

Par ailleurs, nous notons également qu'il « n'est pas dans l'intention de LUMINUS d'attirer ou de fidéliser des clients contre leur gré » et que LUMINUS ajoute « nous répondrons aux préoccupations des plaignants dans la mesure du possible ». Nous comptons donc sur LUMINUS pour respecter cet engagement, et plus particulièrement, aussi dans le cadre du traitement des plaintes.

LUMINUS a donc accepté de ne laisser personne devenir client contre son gré et a proclamé par voie de presse de ne plus coopérer avec les centres d'appels qui réalisaient ces ventes à distance par téléphone.

LUMINUS a estimé que le nombre de clients contactés pendant cette période était d'environ 2 500 par semaine. Le Service de Médiation suppose donc qu'au moins 10 000 clients ont pu être victimes de cette pratique de vente, qui a été abandonnée par LUMINUS après quelques semaines.





PARTIELLEMENT SUIVIES PAR L'ENTREPRISE D'ÉNERGIE

VENTES À DISTANCE PAR ANTARGAZ VIA LA PLATEFORME GAELE

À partir de début 2022, le Service de Médiation de l'Énergie a régulièrement reçu des plaintes de personnes qui avaient reçu un message d'ANTARGAZ indiquant qu'elles étaient devenues clientes de ce fournisseur. Ce changement s'était produit à leur grande surprise, car à aucun moment ils n'avaient eu connaissance d'une quelconque proposition de contrat de fourniture de la part de ce fournisseur, et encore moins du fait qu'ils l'auraient acceptée.

Il est ressorti de la réaction d'ANTARGAZ à ces plaintes que ce fournisseur avait reçu les données clients de Gaele, une plateforme en ligne qui invite les clients potentiels à compléter leurs coordonnées, après quoi la plateforme leur propose d'examiner quel fournisseur d'énergie propose « le contrat adapté » à la personne concernée. Dans certains dossiers de plainte, ANTARGAZ a déclaré explicitement que Gaele aurait eu une procuration pour initier un changement de fournisseur pour le client final, en précisant parfois même que cette procuration aurait pu être octroyée il y a très longtemps, de sorte que la personne concernée ne s'en souvenait plus. Même si certains éléments indiquaient que le rôle de Gaele dans ces cas méritait d'être examiné, ANTARGAZ était le point de contact pour les démarches ultérieures.

Cette méthode conduisant des clients à changer de fournisseur d'énergie soulève de nombreuses questions, notamment au regard des réglementations suivantes :

- Les règles générales de droit civil relatives à la conclusion des contrats.
- Les dispositions de l'Accord des consommateurs (en entier : l'Accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz »), dont ANTARGAZ et un certain nombre d'autres fournisseurs d'énergie se sont engagés à respecter les dispositions. Il s'agit plus particulièrement du point 3.2, « Switch ». L'accord ne s'applique que dans la mesure où le client final est un consommateur.

Le client final a-t-il marqué son accord sur un changement de fournisseur ?

Le marché libéralisé de l'énergie est organisé de manière qu'il suffise à un client final qui souhaite changer de fournisseur d'énergie de conclure un contrat avec le nouveau fournisseur de son choix. Ce nouveau fournisseur règle alors le changement de fournisseur, y compris la résiliation du contrat de fourniture d'énergie du client avec son ancien fournisseur.

Le consentement est l'une des conditions constitutives des contrats en général (article 1108 de l'ancien Code civil ; article 5.27 du nouveau Code civil). Nul ne peut donc être tenu de respecter un contrat s'il n'a pas donné son consentement. La charge de la preuve en incombe à celui qui exige l'exécution du contrat de l'autre partie (article 1315, premier alinéa de l'ancien Code civil ; article 8.4, premier alinéa du nouveau Code civil).

L'Accord des consommateurs traduit clairement ce principe en matière de changement de fournisseur dans le secteur de l'énergie comme suit :

« Le nouveau fournisseur d'énergie doit être en mesure de fournir la preuve qu'il a conclu un contrat avec le consommateur. » (point 3.2, deuxième alinéa)

Par conséquent, si ANTARGAZ ne peut démontrer que le client a donné son consentement au contrat de fourniture d'énergie, l'entreprise ne peut exiger de celui-ci l'exécution de ce contrat (comme notamment le paiement des factures).

Il n'y a pas d'exigences formelles générales pour les contrats de fourniture d'énergie en ce qui concerne le mode de consentement. Le fournisseur d'énergie dispose donc de différentes possibilités pour démontrer le consentement.

Cependant, se référer, par exemple, à une procuration qui aurait été donnée à un intermédiaire tel que Gaele n'est en aucun cas suffisant. Par ailleurs, renvoyer le client vers cet intermédiaire « pour régler





le problème avec ce dernier » est ici inapproprié. Le principe est en effet clair : c'est au fournisseur d'énergie qu'incombe la charge de la preuve et ce n'est pas au client final de découvrir où les choses ont mal tourné ou de prouver le contraire.

L'Accord des consommateurs va même un peu plus loin en attribuant un rôle actif au nouveau fournisseur vis-à-vis de cette problématique. Ce dernier doit en effet veiller à éviter les « transferts » injustifiés (point 3.2, quatrième alinéa, 1, c, deuxième tiret).

Quelles sont les conséquences pour l'ancien contrat de fourniture d'énergie ?

Principe : la poursuite intégrale de l'ancien contrat d'énergie

Si ANTARGAZ ne fournit pas la preuve requise de votre consentement, il y a lieu de supposer qu'il n'y a jamais eu de contrat de fourniture d'énergie entre le client et ce fournisseur d'énergie. Cela signifie que le contrat de fourniture d'énergie (avec un autre fournisseur) qui était en vigueur au moment où le client a été contacté par ANTARGAZ se poursuit dans son intégralité. En conséquence, le fournisseur précédent doit reprendre ce client aux conditions contractuelles et tarifaires telles qu'elles existaient au moment du changement erroné de fournisseur.

Même si l'ancien fournisseur invoque des raisons – à tort ou à raison – qui l'empêchent de poursuivre le contrat initial de fourniture d'énergie dans les mêmes conditions et sans interruption, le client peut invoquer le comportement négligent dont a fait preuve ANTARGAZ. Après tout, on peut s'attendre à ce qu'un fournisseur d'énergie professionnel fasse preuve de diligence lors de l'acquisition de clients. On peut au minimum supposer que l'entreprise n'enregistre pas les consommateurs d'énergie dans sa base de clients sans avoir la certitude et une preuve suffisante de leur consentement. Il devrait être clair que le simple fait d'enregistrer un client sur la base des données fournies par une plateforme en ligne telle que Gaele, sans vérifier le consentement de ce « client », est imprudent.

Si ANTARGAZ procède néanmoins à cet enregistrement, et certainement si elle prend d'autres mesures d'exécution de ce contrat de fourniture supposé (telles que l'envoi d'une confirmation de contrat au client présumé, l'information du gestionnaire de réseau de distribution d'un changement de fournisseur, l'envoi de factures, etc.), alors l'entreprise commet une faute qui, en règle générale, doit être considérée comme un délit. En conséquence, l'entreprise ANTARGAZ doit veiller elle-même à ce que la situation du client soit rétablie autant que possible dans les conditions où le changement de fournisseur erroné n'aurait pas eu lieu (indemnisation par réparation en nature).

Le Service de Médiation fait donc valoir qu'une telle indemnisation devrait être organisée par et entre les fournisseurs concernés eux-mêmes, à savoir ANTARGAZ et le fournisseur précédent, sans que le consommateur n'ait à en supporter les conséquences ni ne puisse ou ne soit obligé d'intervenir.

Que se passe-t-il si la poursuite intégrale de l'ancien contrat d'énergie n'est TECHNIQUEMENT pas (plus) possible ?

En raison de la manière dont le marché de l'énergie est organisé, il peut arriver qu'une telle continuation intégrale du contrat initial et valide ne puisse être garantie (par exemple, parce que le fournisseur qui a appliqué cette méthode de vente figure déjà sur la liste des fournisseurs d'énergie du consommateur concerné dans le registre d'accès du gestionnaire de réseau de distribution enregistré et que cela ne peut être annulé pour diverses raisons). Toutefois, une telle impossibilité technique de poursuite ininterrompue du contrat valide ne signifie nullement que la livraison par le nouveau fournisseur aurait soudainement lieu en vertu d'un contrat valide. Le changement de fournisseur et la résiliation du contrat d'énergie initial restent dans tous les cas invalides et illégaux. Dans ce cas, le nouveau fournisseur doit garantir l'indemnisation de tout dommage (tout inconvénient) subi par le consommateur du fait de cette faute (indemnisation par compensation).





Réaction d'ANTARGAZ du 11 mars 2022 (propre traduction du néerlandais)

En réaction à cette recommandation générique, ANTARGAZ nous a fait part du point de vue ci-après ainsi que de plusieurs engagements vis-à-vis des clients d'énergie concernés.

"Nous aimerions revenir sur la notion de recommandation générique que vous avez évoquée pour encourager les plaintes qui avaient basculé vers Antargaz via la plateforme " Gaele ". Dans ce qui suit, nous ferons quelques commentaires sur notre coopération avec Gaele et ferons une proposition constructive sur la manière de répondre à ces plaintes.

Coopération avec la plateforme Gaele

Comme vous le savez certainement, le projet Gaele est une initiative de l'organisation de consommateurs Test-Achat. Le projet est réalisé et géré conjointement par le courtier en énergie indépendant Enbro. Pour ce faire, le client donne un mandat (une procuration) à Enbro, en son nom et pour son compte client afin de:

- négocier et conclure des contrats de fourniture d'énergie réguliers avec un fournisseur d'énergie (switching) opérant sur le marché belge et dans la région de l'adresse de fourniture du client ;
- résilier ou faire résilier le contrat de fourniture existant conclu entre le fournisseur d'énergie et le client ;
- demander au(x) fournisseur(s) d'énergie, au(x) gestionnaire(s) de réseau et aux sociétés de comptage toutes les données d'information nécessaires à la fourniture de ses services.

Veuillez consulter les conditions générales sur le site web de Gaele https://www.gaele.be/fr/algemene-voorwaarden

Le client conclut donc un contrat directement avec Enbro via la plateforme Gaele.

Antargaz n'est pas un acteur de la mise en place de cet accord. La collaboration entre Antargaz et Enbro n'est pas exclusive. Enbro, en tant que courtier en énergie indépendant, peut décider de négocier un contrat de fourniture avec un autre fournisseur pour le client.

Les responsabilités d'Antargaz envers le client se situent exclusivement au niveau de l'exécution du contrat de fourniture.

Nous insistons sur le fait que Gaele se présente comme une plateforme externe et indépendante, et ce tant pour le client que pour Antargaz. De plus, cette plateforme externe est une initiative de l'organisation de consommateurs Test-Achat, qui place toujours les intérêts du consommateur au premier plan.

Dans ces circonstances, Antargaz peut sans nul doute être convaincue que le client a donné son accord pour passer à Antargaz. On ne peut pas s'attendre à ce qu'Antargaz demande de manière proactive et pour chaque client individuel la preuve du consentement du client en question. Ce serait totalement inapplicable. Antargaz peut légitimement s'appuyer sur les assurances contractuelles données par son partenaire Enbro sur ce point.

En cas de doute sur le consentement individuel d'un client particulier (pour lequel toutes les réserves s'appliquent), cela reste essentiellement une discussion entre le client et Enbro. D'autant plus que dans ce cas, Antargaz est elle-même une partie lésée qui pourrait subir de graves dommages (par exemple, atteinte à la réputation, factures impayées suite à des plaintes, contribution variable suite à des plaintes auprès du médiateur, frais administratifs pour le traitement et le suivi des plaintes, etc.) Malgré cela, Antargaz s'engage à enquêter sur chaque plainte, ce qui se reflète dans la proposition ci-dessous.

Que pouvez-vous attendre d'Antargaz ?

Au vu des observations ci-dessus, Antargaz continue de penser qu'elle n'est pas responsable des plaintes en question. Néanmoins, d'un point de vue purement commercial et en tenant compte de la recommandation générique du Médiateur, Antargaz est prêt à coopérer pour trouver une solution équilibrée pour toutes les parties concernées.

A cet égard, nous pouvons faire la proposition suivante :

1. Dès réception d'une plainte, Antargaz la transmettra à Enbro, avec le client en copie, en lui demandant d'examiner la plainte et de fournir au client plus d'informations sur son consentement individuel ;

2. Si un doute raisonnable survient par la suite quant au consentement individuel du client, ou si Enbro ne répond pas dans un délai raisonnable, Antargaz est prêt à envoyer une révision du marché, de sorte que le fournisseur précédent puisse à nouveau reprendre le point de prélèvement du client.
   a) Si l'ancien fournisseur reprend le point de fourniture rétroactivement à partir de la date du changement, la plainte est résolue.





b) S'il n'est (techniquement) plus possible pour l'ancien fournisseur de reprendre le point de fourniture rétroactivement à partir de la date du changement, Antargaz considère - sur base de votre recommandation - que l'ancien fournisseur doit reprendre le client au prix précédent le plus tôt possible dans le futur. Pour la période intermédiaire limitée pendant laquelle Antargaz a ensuite fourni le client, Antargaz est disposé à maintenir temporairement le tarif du client auprès de son ancien fournisseur.

Pour accepter la proposition mentionnée au point 2b, le client doit transmettre à Antargaz le contrat de fourniture avec le fournisseur précédent et/ou la dernière facture de règlement. Cette proposition ne s'applique pas aux clients qui proviennent directement du fournisseur d'énergie Vlaamse Energieleverancier.

Antargaz agira de la manière la plus objective possible à cet égard, en tenant compte tant de l'avis d'Enbro que de celui du client. Pour commencer, Antargaz considère que tout " doute raisonnable " sur le consentement individuel du client est pratiquement exclu lorsque la plainte écrite du client est introduite plus de quinze jours ouvrables après la notification du changement à Antargaz et - en l'absence de preuve de cette notification - plus de quinze jours ouvrables après la réception de la première facture d'Antargaz ".

Commentaire du Service de Médiation

Concernant la conclusion du contrat de fourniture d'énergie avec ANTARGAZ

Un élément essentiel dans le point de vue d'ANTARGAZ est le mandat dont Enbro dispose ou disposerait pour réaliser un certain nombre d'actes juridiques au nom et pour compte de clients. Le plus important d'entre eux est la négociation et la conclusion de contrats de fourniture d'énergie. ANTARGAZ souligne par ailleurs qu'elle n'est pas partie à la conclusion de cet accord. En soi il est vrai qu'ANTARGAZ est en principe un tiers dans un accord conclu entre Enbro et un client.

ANTARGAZ déclare toutefoisque: « S'il devait toutefois y avoir un doute quant au consentement individuel d'un client déterminé (sous toutes réserves), cela reste essentiellement une discussion entre le client et Enbro. » Tirer cette conclusion n'est pas correct. Il s'agit en effet ici de savoir si le client a valablement consenti au contrat de fourniture d'énergie d'ANTARGAZ. Comme nous l'avons déjà précisé plus haut (dans la partie « Le client final a-t-il marqué son accord sur un changement de fournisseur ? »), il appartient à la partie qui revendique le respect d'un contrat de prouver que cette contrepartie (présumée) est liée par ce contrat. Il s'agit donc bien d'un problème entre le client et ANTARGAZ elle-même.

En l'espèce, ANTARGAZ s'appuie sur une prétendue procuration du client à Enbro. Or, vu qu'il incombe à ANTARGAZ de prouver le consentement du client et que l'entreprise se réfère pour ce faire à une procuration, elle doit nécessairement être également en mesure de démontrer qu'Enbro est le mandataire de ce client. Le fait de déclarer qu'« ANTARGAZ peut légitimement se prévaloir des garanties contractuelles données par son partenaire Enbro à cet égard » n'est en aucun cas suffisant comme preuve.

Demander « proactivement » une preuve du consentement du client en question, qui selon la réponse d'ANTARGAZ serait « irréalisable », ne devrait pas être un problème ici. La nécessité de présenter effectivement une telle preuve n'apparaît qu'en cas de litige relatif à la question de savoir si le consentement a été donné. Dans les systèmes de vente transparents, dans lesquels le client a été bien informé, on peut s'attendre à ce que de tels litiges surviennent plutôt exceptionnellement. Nous ne pouvons que constater que les plaintes dans cette affaire sont assez nombreuses.

En ce qui concerne les engagements d'ANTARGAZ

ANTARGAZ mentionne ensuite un certain nombre d'engagements auxquels le client peut s'attendre.

Nous notons que l'entreprise d'énergie transmettra la plainte à Enbro, avec le client en copie. Le client recevra ensuite plus d'informations sur son éventuel consentement individuel.

Nous rappelons qu'ANTARGAZ est libre de faire exécuter ses obligations — en l'espèce l'apport d'une preuve — par une autre entreprise, ce qui n'enlève rien au fait que l'obligation de le faire incombe à ANTARGAZ elle-même.





Il faut rappeler qu'il ne s'agit pas seulement d'informations, mais que le consentement doit être prouvé. Si Enbro ne le fait pas, le client est en tout état de cause en droit de continuer à contester la validité du contrat de fourniture d'énergie avec ANTARGAZ. Nous répétons que si ANTARGAZ ne fait pas droit à la plainte, le Service de Médiation la transmettra à la Direction Générale de l'Inspection économique du SPF Économie.

À la fin de sa réponse, ANTARGAZ part du principe que tout « doute raisonnable » quant au consentement individuel du client est exclu si la plainte écrite du client est introduite plus de quinze jours ouvrables après la notification du passage à ANTARGAZ ou, à défaut, après réception de la première facture. Cet argument ne trouve aucun appui dans la législation ni dans tout autre élément de droit. Si cet argument est invoqué contre le client, il ne doit donc en aucun cas l'empêcher de continuer à contester la validité du contrat de fourniture d'énergie.

Enfin, nous avons appris que 6 000 clients finals ont changé de fournisseur pour ANTARGAZ par le biais de la plateforme GAELE. Le Service de Médiation n'a pas connaissance du résultat final de toutes les plaintes à ce sujet, mais nous avons noté que le nombre de plaintes adressées au Service de Médiation concernant cette pratique de vente a fortement diminué et que les plaintes soumises ont été résolues. À la suite de cette affaire, l'organisation de consommateurs Test-Achats a également annoncé qu'elle ne voulait plus organiser la plateforme GAELE. Ce n'était pas, en effet, la première fois que les clients finals se sentaient trompés par GAELE, plus précisément par la technique de l'« opt-out » selon laquelle, une fois le mandat donné à la plateforme, le client ne se voyait plus demander une confirmation explicite de son contrat d'énergie avec un nouveau fournisseur. La plateforme GAELE reste en place et continuera à être développée et soutenue par le courtier en énergie ENBRO.

NON SUIVIES PAR L'ENTREPRISE D'ÉNERGIE

IMPUTATION DES COÛTS SUPPLÉMENTAIRES AUX PROPRIÉTAIRES DE PANNEAUX SOLAIRES PAR OCTA+

Le Service de Médiation de l'Énergie a récemment reçu plusieurs plaintes à la suite d'un message envoyé par OCTA+ à des clients propriétaires de panneaux solaires. L'entreprise y annonçait qu'elle serait « obligée » de facturer des frais au tarif de 1,50 euro par mois et par kilovoltampère « qui s'appliquent aussi bien à votre prélèvement qu'à votre injection d'électricité, et ce en vue de rétablir l'équilibre sur le réseau électrique ».

Les clients ont reçu les informations suivantes à ce sujet :

« Tout d'abord, nous sommes obligés de vous facturer, en tant que propriétaire de panneaux solaires, un surcoût à partir du 1er janvier 2022. Il s'agit de frais qui s'appliquent aussi bien à votre prélèvement qu'à votre injection d'électricité, et ce en vue de rétablir l'équilibre sur le réseau électrique.

Ces frais s'élèvent à 1,50 € par mois et par kVA (kilovoltampère) (prix hors TVA) et seront facturés via vos factures de régularisation et/ou de clôture. Le nombre de kVA dépend de la puissance de votre onduleur, telle qu'elle nous est communiquée par votre gestionnaire de réseau.





Si vous n'êtes pas d'accord avec ce surcoût, nous n'avons malheureusement pas d'autre option que de vous confirmer que vous pouvez résilier votre contrat en vous enregistrant auprès d'un autre fournisseur moyennant un préavis d'un mois. »

Ce message soulève de sérieuses questions sur deux points.

1) OCTA+ fait référence à une « obligation » de facturer certains frais à ses clients qui sont propriétaires de panneaux solaires.
2) OCTA+ facture apparemment des frais qui ne sont pas prévus ni contractuellement ni légalement.

Entre-temps, OCTA+ a informé les clients concernés que la facturation de ces coûts sera reportée au 1er avril 2022. Selon cette notification, il s'agit d'une simple « compensation commerciale » qui n'implique pas une révision de la position de la société ou de son intention de facturer ces coûts. Par conséquent, l'analyse suivante de cette pratique reste inchangée.

Constatations du Service de Médiation

« L'obligation » de facturer des coûts

OCTA+ affirme donc explicitement qu'elle est « obligée » de facturer au client, propriétaire de panneaux solaires, « un surcoût à partir du 1er janvier 2022 ».

Le même message n'indique pas de manière aussi explicite s'il s'agit d'une obligation imposée par ou en vertu d'une loi ou d'un décret ou encore par l'une ou l'autre autorité publique. En tout cas, l'entreprise donne l'impression qu'il s'agit bien d'une telle obligation.

En plus, quand on parle d'obligation dans ce contexte, il ne peut s'agir que d'une obligation légale. En effet, lorsque deux parties concluent un accord, comme dans le cas présent un contrat de fourniture d'énergie entre un client et un fournisseur d'énergie, les droits et obligations réciproques de ces parties sont énoncés de manière définitive, sous réserve de ce que la loi ajoute. Une partie, comme un fournisseur d'énergie dans ce cas, ne peut donc ajouter de sa propre initiative une obligation dans le chef de la contrepartie, sauf sur la base d'un accord entre les deux parties ou sur la base d'une obligation légale.

Or, il ne semble pas y avoir d'obligation dans le chef des fournisseurs d'énergie de facturer à leurs clients, propriétaires de panneaux solaires, « des surcoûts qui s'appliquent aussi bien à votre prélèvement qu'à votre injection d'électricité, et ce en vue de rétablir l'équilibre sur le réseau électrique ». Le régulateur flamand de l'énergie, le VREG, le confirme d'ailleurs.

Il nous semble donc que cette communication d'OCTA+ doit être considérée comme trompeuse.

Le Code de droit économique (CDE) considère comme trompeuses les pratiques commerciales qui contiennent des informations fausses et qui sont donc mensongères ou qui amènent le consommateur moyen à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement (en l'occurrence le consommateur est explicitement invité soit à poursuivre le contrat sous la condition modifiée du paiement d'un surcoût mensuel, soit à résilier le contrat). Ces informations trompeuses peuvent, entre autres, concerner le prix.

La « confirmation » dans un paragraphe séparé du message d'OCTA+ que le client peut résilier son contrat sans frais en concluant un contrat de fourniture d'énergie avec un autre fournisseur et en respectant un délai de préavis d'un mois est étonnante. En effet, ce droit est garanti en tout temps aux consommateurs d'énergie résidentiels et aux PME par la législation fédérale sur la fourniture d'électricité et de gaz.

La facturation de frais qui ne sont ni contractuellement ni légalement prévus

En communiquant au client qu'il se verra facturer un coût supplémentaire (mensuel), OCTA+ ajoute un élément de prix - qui équivaut donc à une augmentation de prix - qui n'était pas prévu dans le contrat de fourniture d'énergie d'origine. Comme indiqué précédemment, une telle modification unilatérale de prix non prévue au contrat n'est





possible que si elle est imposée par ou en vertu d'une loi, ce qui en l'occurrence n'est pas le cas.

Même si OCTA+ s'appuyait sur une clause des conditions générales pour modifier le prix, ce que l'entreprise ne fait pas dans le message à ses clients dont il est question, encore faudrait-il tenir compte du même Code de droit économique, qui régit les modifications de prix qui ne dépendent que de la volonté de l'entreprise. Lorsqu'il s'agit d'un contrat à durée déterminée, une telle augmentation de prix unilatérale est exclue et toute clause dans ce sens serait en tout état de cause illégale (article VI.83, 3° CDE). En cas de contrat à durée indéterminée, une telle clause ne serait possible que si le client avait la possibilité de résilier le contrat dans un délai raisonnable (article VI.83, 2° CDE).

Réaction d'OCTA+ et commentaire du Service de Médiation

Par l'intermédiaire du cabinet d'avocats « Walk », OCTA+ nous a fait part de sa position, d'abord en ce qui concerne la méthodologie suivie par le Service de Médiation, puis sur le fond de l'affaire.

1) La méthode suivie par le service du Service de Médiation

Position d'OCTA+

« Tout d'abord, OCTA+ regrette qu'une fois de plus, votre service ne respecte ni les missions ni la procédure pour lesquelles il a été créé.

Pouvons-nous vous rappeler que, conformément à l'arrêté royal du 18 janvier 2008, le Service de Médiation de l'énergie est tenu de négocier au préalable entre le client final et le fournisseur afin de faciliter un arrangement amiable, avant d'émettre une recommandation ?

C'est l'essence même de la fonction du médiateur - l'impartialité.

Cependant, dans ce cas :

- à aucun moment votre service n'a daigné consulter OCTA+ pour connaître son point de vue sur la question, ni même essayer de réunir les parties ;
- votre service a émis une recommandation « à charge », basée uniquement sur sa propre opinion, sans être en possession d'aucune preuve du contraire. »

Réponse du Service de Médiation de l'énergie

La mission du Service de Médiation de l'énergie, telle que définie par la loi, est plus large que le seul traitement des plaintes (différends) des consommateurs d'énergie contre une entreprise d'énergie. Ainsi, les missions légales du Service mentionnent avant tout « évaluer et examiner toutes les questions et plaintes des clients finals ayant trait aux activités d'une entreprise d'électricité et au fonctionnement du marché de l'électricité » (article 27, § 1er, deuxième alinéa, 1° de la loi Électricité). Lorsque des notifications entrantes sont reçues, le service du Service de Médiation décide donc en premier lieu de la suite à y donner, y compris si la notification sera ou pas traitée comme une plainte conformément à la procédure prévue à cet effet.

Comme mentionné précédemment, le Service de Médiation a récemment reçu de nombreuses notifications suite à une lettre envoyée par OCTA+ à des clients possédant des panneaux solaires, ces derniers remettant en question la légalité du « coût supplémentaire » annoncé dans cette lettre. Le Service de Médiation a décidé de ne pas traiter ces notifications comme une plainte, qui est en effet toujours précédée d'une procédure de médiation, mais comme une question, à laquelle une réponse appropriée est donnée. En effet, dans un tel cas, la loi n'impose pas la médiation.

Mais il y a plus. Le Service de Médiation a été informé d'une demande adressée par le régulateur régional flamand de l'énergie (Vreg) à l'Inspection économique, d'enquêter de manière approfondie sur les lettres envoyées par OCTA+ à ses clients et de prendre des mesures à son encontre si une infraction devait être constatée à ce niveau.

Procéder à une médiation individuelle lorsque l'une des parties a pu commettre des infractions au droit économique qui ont été constatées par un





régulateur (en l'occurrence, le régulateur autonome et indépendant, le Vreg) et que celui-ci a jugé nécessaire de demander à l'Inspection économique d'approfondir son enquête a peu de sens. De plus, le Service de Médiation ne peut pas prendre de mesures pour mettre un frein aux pratiques contestées d'Octa+ et devrait laisser l'évaluation de l'opportunité de le faire aux instances appropriées.

Réponse d'OCTA+

Dans une réaction envoyée par e-mail le 25 février 2022, OCTA+, par l'intermédiaire de son avocat, a fait savoir qu'elle ne suivait pas la recommandation du Service de Médiation, à la fois en raison de la violation manifeste de la procédure de médiation et pour les raisons déjà expliquées.

« Premièrement, les seules missions du Service de Médiation sont celles qui lui sont confiées par la loi, à savoir :

Le Service de Médiation de l'Énergie a pour missions :

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

Cependant, à aucun moment, le Service de Médiation n'a daigné « s'entremettre pour faciliter un compromis à l'amiable entre le client final et la société d'électricité » (art. 27 de la Loi relative à l'organisation du marché de l'électricité).

Cela ressort explicitement des différents communiqués de presse dans lesquels Vous avez déjà pris position en faveur des consommateurs.

L'élaboration directe d'une recommandation générale, sans respecter au préalable cette procédure de médiation, revient pour le Service de Médiation à agir comme un conseiller et non comme un médiateur. »

Commentaire du Service de Médiation de l'Énergie

OCTA+ reprend l'allégation selon laquelle le Service de Médiation de l'énergie aurait violé la procédure de médiation, en citant cinq missions dont le Service de médiation, en vertu de la loi (en particulier la loi Électricité et Gaz) et de ses arrêtés d'exécution, est chargé et dont la liste serait exhaustive (« les seules missions »). En tout état de cause, le caractère limitatif de ces missions ne ressort pas de la formulation de la loi.

Mais plus important encore, dans la liste établie par OCTA+, la médiation n'est mentionnée que dans une seule des cinq missions. Ainsi, il n'est pas question que chaque notification reçue par le Service soit traitée comme une plainte qui doit faire l'objet d'une médiation.

Dans ce cadre, le Service de Médiation renvoie encore une fois à l'article 27, § 1er, deuxième alinéa, 1° de la loi Électricité, qui confie au Service de Médiation la mission suivante : « évaluer et examiner toutes les questions et plaintes des clients finals ayant trait aux activités d'une entreprise d'électricité et au fonctionnement du marché de l'électricité. »(La formulation diffère sensiblement de celle donnée par OCTA+ dans sa réponse).

Le Service de Médiation souligne que, concernant la pratique en cause ici, le Vreg a adressé une demande à l'Inspection économique, ce qui rendrait inapproprié le fait que le Service de Médiation mènerait, en parallèle, une médiation dans des dossiers individuels.

En outre, et indépendamment des considérations précédentes, le Service de Médiation s'interroge





sur l'issue possible d'une procédure de médiation si OCTA+ réitère qu'elle maintient sa position.

OCTA+ s'offusque du fait que le Service de Médiation aurait pris position en faveur des consommateurs. Toutefois, si, conformément à sa mission légale, le Service de Médiation évalue et examine les questions des clients énergie, cela ne signifie pas pour autant que le résultat de cette évaluation et de cet examen ne peut pas différer de la position de l'entreprise d'énergie.

OCTA+ reproche également au Service de Médiation d'agir en qualité de conseiller. Toutefois, il n'est pas concevable de répondre à des questions sans que nous fournissions aussi nécessairement des informations sur les droits et obligations des entreprises d'énergie et des clients de l'énergie, afin que ces derniers sachent immédiatement ce qu'ils doivent faire.

2) Sur le fond de l'affaire

Position d'OCTA+

« Sur le fond, OCTA+ rappelle que seul le SPF Économie est compétent pour se prononcer sur d'éventuelles infractions au Code de droit économique, infractions qu'OCTA+ nie.

OCTA+ a déjà été entendue par le SPF Économie.

En tout cas, OCTA+ nie formellement chercher à tromper les consommateurs.

En effet, OCTA+ :

- n'a jamais indiqué qu'une loi l'obligeait à répercuter ce coût supplémentaire ;

Ceci est confirmé par le fait qu'OCTA+ a rappelé à ces clients leur possibilité de signer un nouveau contrat avec un autre fournisseur - qui a fortiori (du moins actuellement) n'applique pas ce supplément.

- soutient que ce supplément est justifié, à la fois sur une base contractuelle et en raison du changement de modèle de marché.

In casu, au moment de la conclusion des contrats de fourniture, les parties ont convenu que « les conditions contractuelles et tarifaires sont fixées pour toute la durée du contrat, sous réserve d'ajustements dus à des éléments indépendants d'OCTA+ ».

Cet élément indépendant est le changement du modèle de marché de l'énergie et l'imposition effective du MIG 6 à tous les acteurs du marché depuis le 1er novembre 2021.

Aussi bien les experts du marché que les responsables d'équilibre sont d'accord sur l'impact de ce changement sur les coûts d'équilibrage causés par les propriétaires de panneaux photovoltaïques.

Dans le MIG 4, les coûts des déséquilibres étaient basés sur les quantités attribuées sur une courbe du profil de charge synthétique (SLP - Synthetic Load Profile).

Si un client consommait 6 MWh et injectait 5 MWh, les coûts d'équilibrage étaient calculés sur la différence, soit 1 MWh.

Dans ce schéma, le coût était de 1 EUR/MWh, c'est-à-dire 1 EUR.

Depuis l'entrée en vigueur du MIG 6, les coûts sont calculés séparément sur la base de deux profils de charge différents, le profil de charge réel (RLP - courbe de consommation) et le profil de production synthétique (SPP - courbe de production).

Ces profils de charge représentent un coût de 1,80 EUR/MWh (RLP) et de 18 EUR/MWh ou 15 EUR/MWh (SPP) respectivement - prix qui dépend de notre responsable d'équilibre).

Dans l'exemple précédent, cela signifie que le coût d'équilibrage passe de 1 euro à 100,801 euros !

Sur la base de cet exemple, l'effet de cet élément indépendant, à savoir les nouveaux profils de charge, ne peut être nié.





Enfin, OCTA+ n'a fait qu'exécuter une disposition contractuelle qui, en vertu de l'article 1134 du Code civil, selon lequel la convention tient lieu de loi aux parties et constitue donc une obligation contractuelle.

Il n'est ni tenable ni légal de continuer à vendre à perte à des clients ayant deux profils de charge distincts.

Pour le surplus, et pour votre information complète :

- Dans une nouvelle lettre envoyée à ses clients le 28 janvier, OCTA+ a clarifié sa première lettre et, à des fins commerciales uniquement, a reporté la facturation des coûts supplémentaires au 1er avril 2022 (voir annexe) ;
- OCTA+ a informé aujourd'hui les détenteurs de panneaux photovoltaïques avec compteurs numériques de la Région flamande qu'ils devront eux aussi supporter ces coûts résultant du changement de modèle de marché de l'énergie (voir annexe).

Cette disposition a été expressément incluse dans les conditions contractuelles particulières (fiche tarifaire) convenues précédemment. »

Réponse du Service de Médiation de l'énergie

Bien entendu, le fait que seule l'Inspection économique soit compétente pour contrôler le respect du Code de droit économique et constater les infractions à celui-ci, n'empêche nullement d'autres personnes ou organismes, comme OCTA+ elle-même, d'avoir également un avis sur les dispositions de ce Code et son application dans des situations concrètes.

Quant au refus formel d'OCTA+ de reconnaître qu'elle aurait voulu tromper les consommateurs et à son affirmation selon laquelle elle n'a jamais indiqué qu'une loi l'obligeait à répercuter ce surcoût, nous rappelons la phrase d'introduction de la lettre d'OCTA+ :

« Tout d'abord, nous sommes obligés de vous facturer, en tant que propriétaire de panneaux solaires, un coût supplémentaire à partir du 1er janvier 2022. »

Par conséquent, OCTA+ ne dit pas explicitement qu'il s'agit d'une obligation légale, mais il est clair que le consommateur moyen a cette impression. En outre, le verbe « obliger » implique nécessairement qu'il n'y a pas de possibilité de prendre une autre décision.

OCTA+ cherche à justifier l'imputation de coûts supplémentaires à la fois par des motifs contractuels et par le changement du modèle de marché.

En ce qui concerne le changement du modèle de marché, en particulier « l'imposition du MIG 6 », le Service de Médiation ne se prononce pas ici. Nous examinons cependant s'il existe une base contractuelle suffisante pour facturer des coûts supplémentaires suite à de tels changements.

OCTA+ se fonde sur l'article 8.1 des conditions générales pour les contrats de fourniture d'électricité conclus avec les consommateurs (Conditions générales de fourniture d'électricité et/ou de gaz par OCTA+ Energie nv au client « Consommateur »). Sa lecture complète est la suivante :

« Article 8 : Modifications des conditions

8.1. Le contrat et les conditions de prix sont fixes pour toute la durée du contrat, sous réserve d'ajustements causés par des éléments qui ne dépendent pas d'OCTA+, tels que :

a. Les ajustements légaux, réglementaires ou administratifs qui sont automatiquement intégrés dans les tarifs et les factures à compter de leur date d'application, y compris les éventuelles modifications des tarifs de transport et de distribution qui peuvent être ajustées par les gestionnaires de réseau, ainsi que les suppléments dus aux gouvernements régionaux et fédéraux (taxes, impôts, obligations de service public, etc.).

b. Les ajustements des tarifs variables en raison de la modification des indices de prix qui ne seraient plus publiés par les gouvernements, les fédérations, les sociétés de cotation ou les bourses, etc. Ces modifications vous seront notifiées en annexe de la facture de régularisation ou de la facture finale, et disponibles sur notre site internet. »





Par conséquent, la règle est que les conditions du contrat et du prix sont fixées pour toute la durée du contrat. Lorsque des exceptions à une règle générale sont formulées, la règle d'interprétation veut que ces exceptions soient interprétées de manière restrictive.

L'exception retenue par l'article 8.1 concerne les « ajustements causés par des éléments qui ne dépendent pas d'OCTA+ ». Cette formulation semble avoir la même portée que celle utilisée à l'article VI.83, 2° et 3°, qui s'applique, entre autres, aux augmentations de prix basées sur des éléments qui dépendent uniquement de la volonté de l'entreprise.

La question est de savoir si cette clause permet à OCTA+ de répercuter sur les clients les coûts découlant d'éléments qui ne sont pas de sa responsabilité. Il est clair que c'est un peu trop facile. L'esprit d'entreprise implique des risques et l'interprétation d'OCTA+ permettrait que ces risques (et non les bénéfices, bien sûr) soient désormais automatiquement répercutés sur les clients.

En effet, il convient de distinguer entre, d'une part, les éléments certes indépendants de la volonté de l'entreprise qui génèrent des coûts et, d'autre part, la décision de répercuter ces coûts sur les clients. Dans son raisonnement, OCTA+ mélange ces deux données.

Or, l'article 8.1 des conditions générales de l'entreprise mentionne, à titre d'exemple, un certain nombre de cas d'« ajustements causés par des éléments qui ne dépendent pas d'OCTA+ ». Dans chaque cas, il s'agit de cas où la répercussion des coûts est inévitable, par exemple parce que les ajustements sont automatiquement intégrés dans les tarifs et les factures, parce qu'ils concernent des coûts que l'entreprise doit facturer mais qui ne sont pas pour son propre compte (tarifs de transport et de distribution et surcharges dues aux pouvoirs publics) ou parce qu'ils concernent un indice des prix qui n'est plus publié.

La question est maintenant de savoir si, dans ce cas, la répercussion des coûts est inévitable. OCTA+ fait valoir que l'élément qui ne dépend pas de sa volonté est « le changement du modèle de marché de l'énergie dû à l'imposition du MIG 6 à tous les acteurs du marché, effective depuis le 1er novembre 2021 ». Toutefois, il convient également de préciser que, dans ce cas, OCTA+ n'était pas obligée de répercuter ces coûts sur les clients et qu'elle a pris sa propre décision à cet égard. L'entreprise mentionne par ailleurs les fournisseurs « qui a fortiori (du moins actuellement) n'appliquent pas ce supplément ».

Nous pouvons donc conclure que l'évaluation d'OCTA+ des coûts causés par le « changement du modèle de marché de l'énergie dû à l'imposition du MIG 6 » ne s'appuie ni sur la législation ni sur ses propres conditions contractuelles.

Réponse d'OCTA+

Sur le fond, OCTA+ soutient que les coûts d'équilibrage sont à la fois indépendants et contractuels.

« Comme déjà mentionné, l'article 8.1. des conditions contractuelles stipule que les tarifs sont fixes pendant toute la durée du contrat sous réserve de modifications dues à des facteurs indépendants de la volonté d'OCTA+ ENERGIE.

En l'espèce, l'élément indépendant évoqué est le passage du MIG4 au MIG6, qui a radicalement changé le profil de consommation des utilisateurs du réseau.

L'article 3.5 des mêmes conditions stipule plus précisément que « Le Contrat est conclu sur la base des informations fournies par le consommateur et du profil d'utilisation du Point de raccordement. Si le prélèvement d'énergie effectif ne correspond pas ou plus aux informations du Contrat, nous nous réservons le droit d'adapter le Contrat. »

Les différents contrats signés avec ces types de clients sont donc basés sur un profil de prélèvement « SLP » (profil de charge synthétique).

Depuis l'entrée en vigueur du MIG 6, le profil de prélèvement de ces clients est passé d'une courbe (à savoir SLP) à deux courbes, RLP (profil de charge réelle) et SPP (profil de production synthétique),





dont l'impact financier vous a déjà été expliqué.

Le profil de prélèvement ayant changé avec l'introduction d'un nouveau modèle de marché, il est logique que ces contrats soient adaptés en conséquence, sinon mon client vendrait à perte aux clients concernés. »

Commentaire du Service de Médiation de l'Énergie
Le Service de Médiation ne s'est pas prononcé sur le fait de savoir si les coûts accrus du rééquilibrage (le passage de MIG 4 à MIG 6) étaient indépendants de la volonté d'OCTA+, ni sur leur impact.

Cependant, le Service de Médiation conteste formellement la base contractuelle permettant de répercuter ces coûts sur les consommateurs d'énergie.

Alors que dans sa première réponse, OCTA+ se référait à l'article 8.1 des conditions générales d'OCTA+, argument qui a été réfuté par le Service de médiation, dans une réponse par e-mail datée du 25 février 2022, OCTA+ tente encore de s'appuyer sur l'article 3.5 des mêmes conditions générales qui stipule plus précisément que « Le Contrat est conclu sur la base des informations fournies par le Consommateur et du profil de prélèvement du Point de raccordement. Si le prélèvement d'énergie effectif ne correspond pas ou plus aux informations du Contrat, nous nous réservons le droit d'adapter le Contrat. »

Le Service de Médiation note que cet article ne fixe qu'un seul critère de modification du contrat, à savoir un prélèvement d'énergie modifié. Cependant, les modifications introduites par le MIG 6 concernent l'introduction d'un autre profil qui ne concerne pas le prélèvement mais l'injection, ce qui ne peut donc pas donner lieu à une modification du contrat.

En outre, l'article 3.5 ne parle qu'en termes généraux d'une modification du contrat, et non d'une modification du prix. Les conditions générales sont rédigées de telle sorte que les dispositions relatives au prix et à sa modification figurent intégralement aux articles 7 et 8. Plus précisément, l'article 8.1 établit le principe selon lequel les conditions de prix sont fixées pour toute la durée du contrat, à l'exception des éléments qui ne dépendent pas de la volonté de l'entreprise. Cette clause, qui doit être interprétée de manière restrictive, n'offre aucun fondement à la répercussion des coûts en cause ici. Ainsi, le revirement soudain d'OCTA+ qui se réfère subitement à une autre clause qui ne porte pas sur le prix et qui n'est donc pas pertinente ici n'offre aucune justification valable concernant la répercussion des coûts sur les clients.

Enfin, le Service de Médiation n'a reçu aucun retour de la part de la Direction générale de l'Inspection économique du SPF Économie. Étant donné que l'une de ses missions consiste à faire respecter les dispositions du Code de droit économique, notamment celles relatives aux pratiques trompeuses en cause ici, plus de 4 000 clients d'OCTA+ qui se sont vu facturer ces coûts supplémentaires restent dans l'incertitude et devront se tourner vers le juge de paix si nécessaire pour obtenir malgré tout une décision définitive. Bien sûr, ils peuvent utilement utiliser la recommandation générique du Service de Médiation au tribunal.

Traitement des plaintes et interaction avec les services fédéraux et régionaux

6

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 2022 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 :

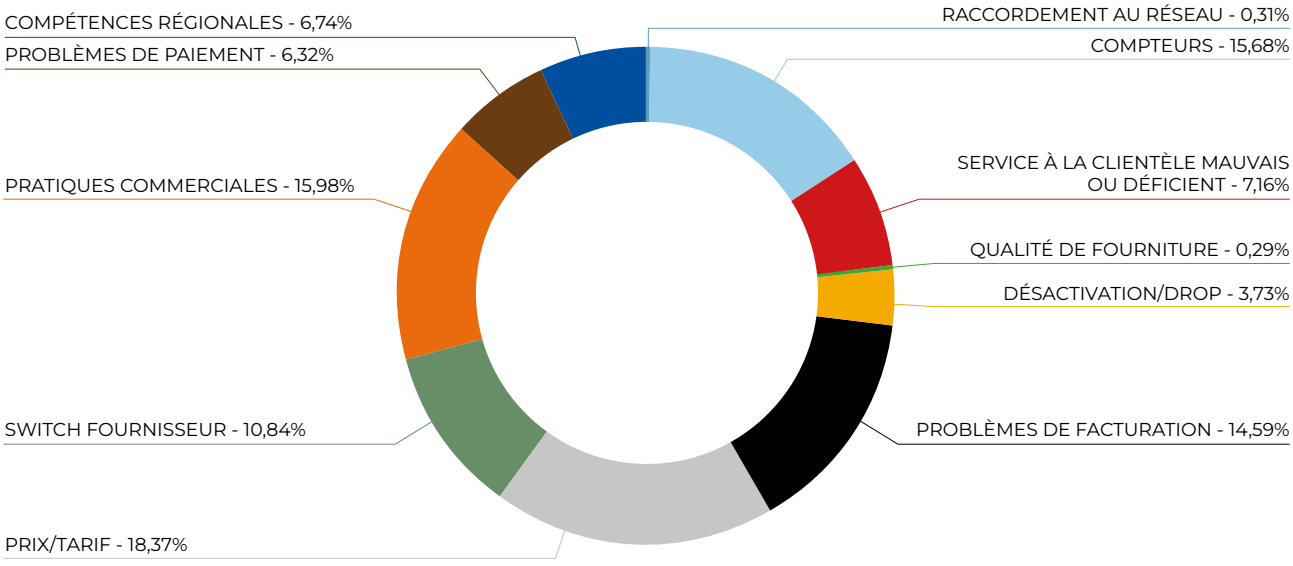
- le Service de Médiation de l'Énergie ;
- la Direction générale de l'Inspection économique du SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie ;
- la Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz (CREG) ;
- le régulateur flamand du marché de l'électricité et du gaz (VREG) ;
- le Service des litiges 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 31.824 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







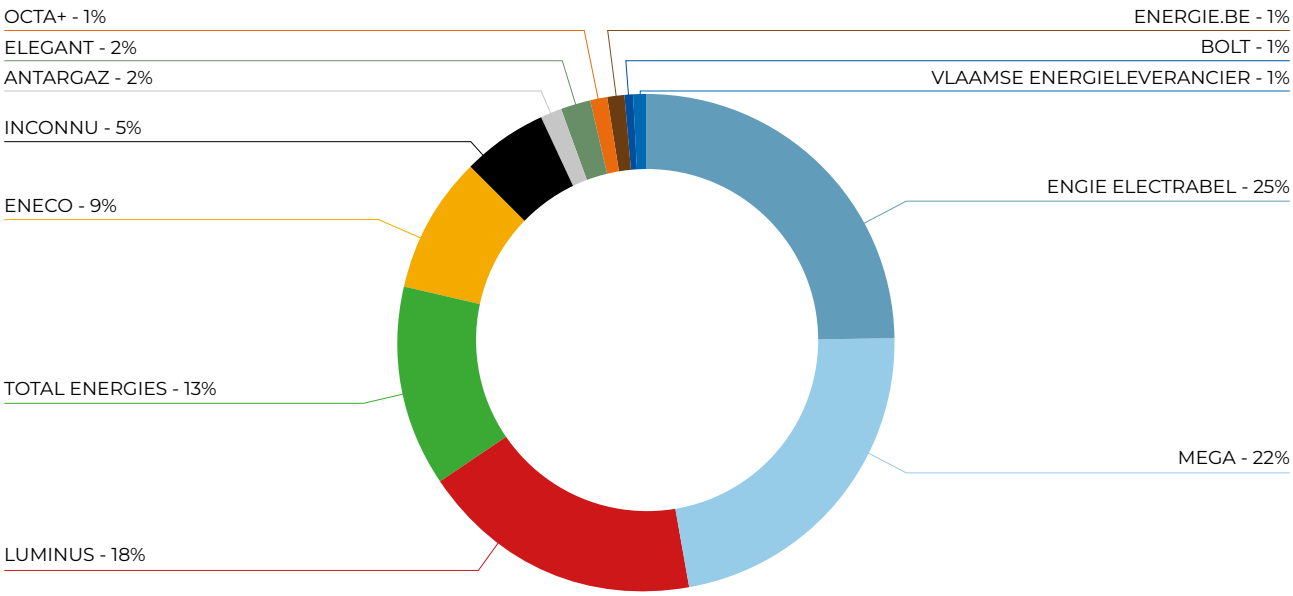
B. Nombre de demandes d'information

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

Le Service de Médiation reçoit néanmoins régulièrement des demandes d'information et de renseignements par écrit et par téléphone. En 2022, il y a eu plus de 13 000 demandes écrites et orales. Cela représente une moyenne de près de 60 demandes ou appels par jour ouvrable (limité au matin). 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.

Plus de 10.000 appels téléphoniques étaient liés aux fournisseurs d'énergie et surtout à la faible disponibilité par téléphone de ceux-ci.

APPELS TÉLÉPHONIQUES À PROPOS DES FOURNISSEURS D'ÉNERGIE (2022)



Les autres demandes d'information par téléphone concernaient :

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

Cette tâche d'information téléphonique ne fait légalement pas partie du mandat du Service de Médiation. En effet, les plaintes doivent être introduites par écrit auprès du Service de Médiation. Pour cette raison, l'accessibilité téléphonique du Service de Médiation reste uniquement possible le matin, ce qui nous permet de laisser les lignes accessibles aux procédures d'urgence des ménages ou des entreprises qui risquent d'être coupés du réseau de distribution. En tant que service public, nous essayons dès lors 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. Pour toute demande d'information, le consommateur peut aussi téléphoner au 02/702.52.20. 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.

Consumenten ombudsdienst

Autres activités du Service de Médiation de l'Énergie

7

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 2023, NEON regroupait les médiateurs nationaux et régionaux de neuf pays du Conseil de l'Europe (Belgique, France, Géorgie, Grèce, 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.

Les membres de NEON se sont rassemblés à deux reprises en 2022 : le 21 février 2022 en ligne et le 25 novembre 2022 dans les locaux du régulateur irlandais CRU (Commission for Regulation of Utilities) à Dublin.

Le jour précédent, le 24 novembre, la Commission européenne (DG Energy et DG Justice) a également organisé le 14e Citizens' Energy Forum avec comme thème « **Energy consumers at the heart of the energy crisis** ».

Ces événements ont donné aux membres de NEON la possibilité d'échanger leurs expériences et de discuter des mesures relatives à la gestion de la crise énergétique et aux moyens d'y faire face à l'échelle européenne et au niveau des différents États membres. Presque tous les services de médiation sont assaillis de questions et de plaintes des consommateurs et ils essaient d'adapter leur fonctionnement et leur organisation en fonction de celles-ci. Une attention particulière est accordée à



l'impact de la crise énergétique sur le consommateur final, mais aussi aux mesures politiques régionales, nationales et européennes qui sont prises en vue de faire face à la crise énergétique.

En tant qu'administrateur de l'organe d'administration de NEON, le médiateur néerlandophone pour l'énergie co-dirige NEON et est également trésorier de NEON.

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

Enfin, le Service de Médiation de l'Énergie a également présenté ses expériences, ses données sur les plaintes, ses stratégies et son avis sur le rôle des services de médiation ou des entités qualifiées dans le règlement de litiges extrajudiciaires dans la crise énergétique lors de sa participation aux événements suivants :

- le « Webinar for ADR bodies which handle energy disputes » le 19 octobre 2022 avec une présentation sur « *Recommendations to better manage the sharp increase in complaints and disputes about commercial practices and consumer protection* »
- la « EU ADR CONFERENCE » organisée par les universités d'Oxford et la KU Leuven le 9 et 10 novembre 2022 à Oxford avec une table ronde sur le sujet du « *Feedback and Affecting Behaviour via ADR* ».





B. À l'échelle fédérale

En 2022, le fonctionnement du Service de Médiation a été assuré par le Médiateur néerlandophone, dont le mandat n'a pas été renouvelé depuis plus de 8 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 2022, 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 groupes de travail et webinaires organisés par des organisations de consommateurs et de lutte contre la pauvreté.
- Participation à la Task Force fédérale constituée à la demande du ministre fédéral de l'Énergie dont le but est de récolter les données et les types des plaintes sur une base trimestrielle sous la supervision du régulateur fédéral de l'énergie CREG en collaboration avec la DG Inspection économique ainsi que de les signaler aux ministres fédéraux de l'Économie, de l'Énergie et au secrétaire d'État en charge pour la protection des consommateurs.

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 et de TV1.

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 des émissions (ou à la préparation de celles-ci) du programme radio et télévisé « On n'est pas des pigeons ».

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

8

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

9

PLAINTES EN NÉERLANDAIS

PLAINTES EN NÉERLANDAIS
Service de Médiation de l'Énergie
De heer Eric Houtman, Ombudsman
Koning Albert II-laan 8 bus 6 1000 Brussel
Tel : + 32 (0) 2 211 10 60 - Fax : + 32 (0) 2 211 10 69
http://www.ombudsmanenergie.be/nl/klacht-indienen

PLAINTES EN FRANÇAIS ET EN ALLEMAND

Service de Médiation de l'Énergie
Monsieur Eric Houtman, Médiateur
Boulevard du Roi Albert II 8 boite 6 1000 Bruxelles
Tél: + 32 (0) 2 211 10 60 – Fax: + 32 (0) 2 211 10 69
http://www.mediateurenergie.be/fr/introduire-une-plainte

Les brochures relatives aux missions et au fonctionnement du Service de Médiation peuvent être obtenues en français, 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