

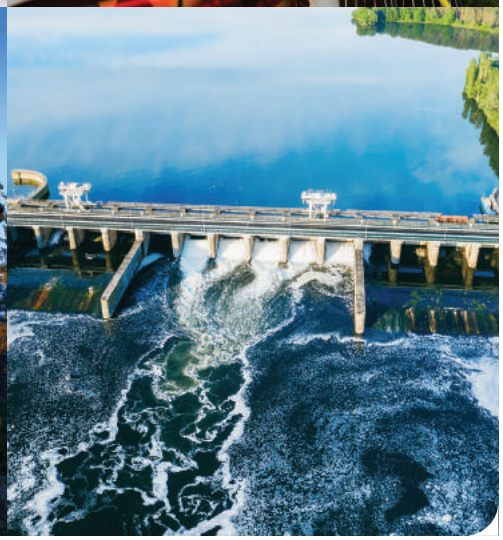



Rapport d'activités
2023

Service de Médiation
DE L'ENERGIE





Rapport d'activités

2023

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'Energie 10

A. Évolution mensuelle des plaintes reçues 10
B. Mode de dépôt des plaintes 12
C. Nombre de plaintes par province 12
D. Nombre de plaintes par rôle linguistique 13
E. Nombre de plaintes par rôle linguistique 14
I. Nombre de plaintes par fournisseur 14
II. Nombre de plaintes par gestionnaire de réseau de distribution 17
F. Nombre de plaintes par fournisseur d'énergie et par région 19
G.Nombre de plaintes par domaine de compétence 21
I. Compétence exclusivement fédérale 21
II. Compétence exclusivement régionale 21
III. Compétence fédérale et régionale 22
H. Nombre de plaintes par type d'énergie et par utilisateur final 22
I. Par type d'énergie 22
II. Par client final 23
I. 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
J. Types de plaintes par région 46

3. Plaintes traitées par le Service de Médiation de l'Energie 48

A. Nombre de plaintes recevables 48
B. Nombre de plaintes irrecevables 48
C. Nombre de plaintes pour lesquelles le Service de Médiation n'est pas compétent 50
D. Nombre de plaintes clôturées 51
E. Nombre de plaintes (non) fondées 52
F. Plaintes recevables par fournisseur d'énergie 53
G. Plaintes recevables par région et par fournisseur d'énergie 56
H. Nombre de plaintes selon le résultat 62
I. Accord avec règlement à l'amiable 63
II. Accord partiel 63
III. Recommandations individuelles 63
IV. Absence d'accord 64
V. Compensations financières 66

4. Types de plaintes spécifiques 68

5. Exemples de règlements à l'amiable 124

6. Recommandations aux entreprises d'énergie. 140

7. Traitement des plaintes et interaction avec les services fédéraux et régionaux 164

A. Plaintes reçues et traitées par tous les services fédéraux et régionaux 164
B. Nombre de demandes d'information 166
C. Service de Médiation pour le Consommateur 168

8. Autres activités du Service de Médiation de l'Énergie 170

A. À l'échelle européenne et internationale 170
B. À l'échelle fédérale 172
C. À l'échelle régionale 173
I. En Flandre 173
II. En Wallonie 173
III. À Bruxelles 173

9. Diffusion du rapport d'activités 174

10. Coordonnées du Service de Médiation de l'Énergie 176

Introduction 1

A. Fonctionnement du Service de Médiation de l'Énergie

Le Service fédéral de Médiation de l'Énergie a reçu au total 24.615 questions et plaintes durant l'année de fonctionnement 2023, dont 23.047 plaintes ou demandes de médiation adressées à un fournisseur d'énergie, soit une baisse de 8,5 % par rapport aux 26.920 questions et plaintes de 2022. 66,2 % des plaintes ont été soumises en néerlandais, 33,6 % en français et 0,2 % en allemand.

Cette baisse du nombre de plaintes est moins importante qu'escompté alors que, depuis le début de l'année 2023, nous observons tout de même une baisse ainsi qu'une plus grande stabilité des prix de l'énergie. Cependant, les foyers et les entreprises ont été confrontés en 2023 à des factures d'énergie élevées qui étaient encore la conséquence des prix élevés et volatils de l'énergie en 2022.

Les problèmes d'IT et de communication consécutifs au protocole de communication MIG6 et à la 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, continuent à susciter 30 % environ du total des plaintes de la part de clients qui doivent attendre des mois leurs factures d'énergie ou le traitement d'un changement de fournisseur ou d'un déménagement.

Enfin, nous constatons une diminution de moitié des plaintes et des messages concernant l'accessibilité téléphonique ou par voie électronique des fournisseurs d'énergie mais nous n'avons toujours pas retrouvé le niveau d'accessibilité et de satisfaction d'avant la crise énergétique.

Les demandes de médiation **reçues** en 2023 concernaient :

- **des problèmes de facturation** (24,8 %) comme l'établissement tardif de factures d'énergie et le manque de clarté concernant le processus de facturation mais aussi les litiges quant à l'attribution de forfaits de base pour l'électricité et le gaz naturel par les fournisseurs d'énergie ;
- **des problèmes de compteur** (23,1 %), 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 ;
- **les prix de l'énergie** (16,9 %), comme la transparence des prix de l'énergie, les compensations pour injection et les remises, le renouvellement des prix de l'énergie ou l'arrêt des tarifs sociaux à partir du 1er juillet 2023 pour les foyers bénéficiant d'une intervention plus élevée dans le cadre de l'assurance maladie ;



- **des problèmes de paiement** (8,7 %) 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 fermetures en cas de défaut de paiement ;
- **les pratiques commerciales et les conditions (pré)contractuelles** (7,0 %), comme les pratiques de vente et la communication et le renvoi aux conditions (pré)contractuelles en cas de modification de prix ou de renouvellement d'un contrat d'énergie, la transparence des simulateurs de prix et des comparateurs de prix par rapport aux prix proposés et aux prix facturés ;
- **les changements de fournisseurs** (5,1 %), et surtout les retards dans le changement de fournisseur mais également les changements de fournisseurs non souhaités et injustifiés ;
- **le service à la clientèle des fournisseurs d'énergie** (4,3 %) en raison de la difficulté à les joindre par téléphone et/ou par voie électronique.

6,1 % des autres plaintes étaient liées à **un certain nombre de nouvelles compétences régionales** comme le partage d'énergie, la facture mensuelle et le tarif capacitaire ainsi qu'un certain nombre d'autres mesures concernant l'électricité verte comme le règlement de la compensation pour injection et le paiement de primes énergie régionales.

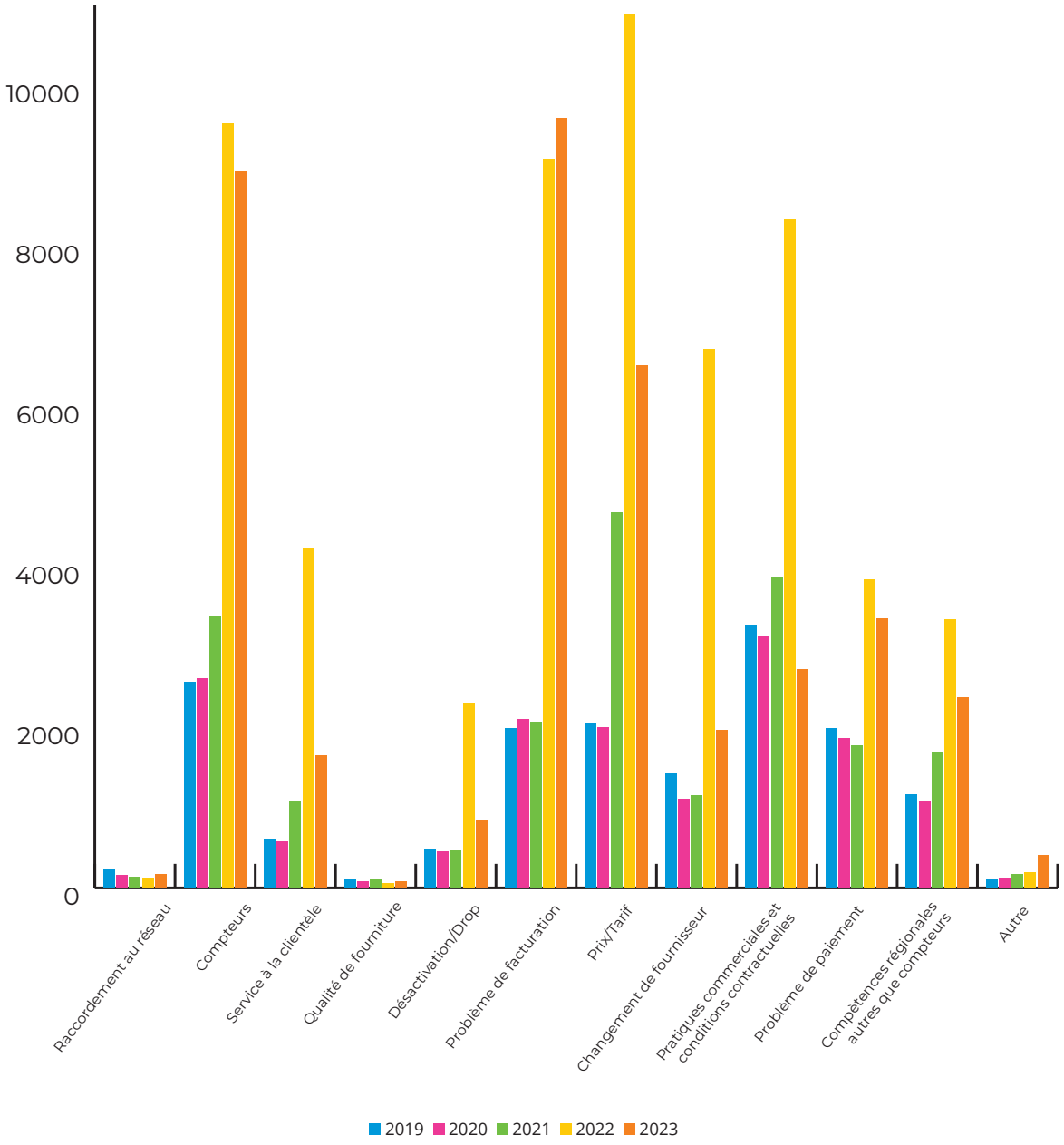
Les litiges concernant des clôtures (imminentes) et l'arrêt de contrats d'énergie ou ce que l'on appelle des drops (2,2 %), des raccordements au réseau de distribution (0,5 %) et des pannes d'électricité (0,2 %) viennent compléter les types de plaintes relevant de la compétence exclusive des régions.

L'évolution des types de plaintes de 2019 à 2023 est schématisée ci-dessous.





ÉVOLUTION DE 2019 À 2023: TYPE DE PLAINTES



Depuis deux ans, le Service de Médiation est donc confronté à un flux de plaintes sans précédent et permanent. Pour le gérer, 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 fournisseurs d'énergie. Le lecteur retrouvera ces recommandations générales destinées aux (ex-)clients de fournisseurs d'énergie au chapitre 6 du présent rapport d'activités.

Le gouvernement fédéral a également octroyé des moyens budgétaires supplémentaires au Service de Médiation. Après une première augmentation de 1.800.603 euros en 2022 à 2.307.818 euros en 2023, un budget de 2.712.256 euros a été approuvé pour l'exercice 2024.

Enfin, un médiateur francophone a été nommé pour l'énergie le 18 décembre 2023. Ainsi, le Service de Médiation peut à nouveau pleinement continuer de renforcer et de promouvoir sur le plan régional,





fédéral et européen les intérêts des consommateurs et le règlement alternatif des litiges dans le secteur de l'énergie, par le biais de concertations physiques et numériques avec tous les acteurs impliqués. Les médiateurs le font, 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 (POOL) et avec le National Energy Ombudsman Network (NEON).

Les médiateurs de l'énergie font partie, avec les collègues d'autres secteurs économiques régulés (banques, assurances, télécommunications, services postaux et trafic ferroviaire) du Comité de Direction du Service de Médiation pour le Consommateur.

B. Budget du Service de Médiation de l'Énergie

Budget et réalisations en 2023

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.

Le Conseil fédéral des ministres a approuvé 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 pour l'année 2023 du Service de Médiation de l'Énergie).

Le budget 2023 est subdivisé comme suit :

- dépenses de personnel : 1.880.641 euros
- frais de fonctionnement : 377.778 euros
- dépenses en capital : 49.397 euros

Pour l'exercice 2023, le personnel comprenait 24 équivalents temps plein, dont les 24 membres du personnel suivants (situation au 31/12/2013) :

- 2 médiateurs (1 NL + 1 FR)
- 2 juristes (1 NL + 1 FR)
- 1 responsable des plaintes NL
- 13 gestionnaires de dossier (10 NL + 3 FR)
- 5 correspondants ou collaborateurs administratifs (3 NL + 2 FR)
- 1 secrétaire FR

En raison du flux incessant de plaintes, le Service de Médiation a dû augmenter ses effectifs pendant l'année 2023 en engageant temporairement 4 étudiants jobistes. C'était le seul moyen de maîtriser l'afflux de plaintes, la première priorité étant l'envoi d'un accusé de réception de réclamation au consommateur final et aux fournisseurs d'énergie concernés.

Les frais de fonctionnement et les investissements sont suivis mensuellement 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.

Sur le budget 2023, un reliquat de 22.732,75 euros a été réalisé et la comptabilité a été clôturée avec un résultat positif de 67.978,68 euros. Cette différence de résultat (45.245,93 euros) s'explique en grande partie par les dépenses de capital (investissements) de 69.882,01 euros et les amortissements comptables correspondants d'un montant de 24.636,08 euros.

Budget 2024

Sur proposition du ministre fédéral de l'Énergie, le Conseil fédéral des ministres a approuvé un budget de 2.712.256 euros pour l'exercice 2024 (arrêté royal du 13 septembre 2023 fixant le montant destiné au financement des frais de fonctionnement du Service de Médiation de l'Énergie pour l'exercice 2024).





Le budget 2024 est subdivisé comme suit :

- dépenses de personnel : 2.248.038 euros
- frais de fonctionnement : 375.127 euros
- dépenses en capital : 89.090 euros

Pour l'exercice 2024, le personnel sera adapté à 29 équivalents temps plein, et l'organigramme sera le suivant :

- 2 médiateurs (1 NL + 1 FR)
- 2 juristes (1 NL + 1 FR)
- 2 gestionnaires de plaintes (1 NL + 1 FR)
- 16 gestionnaires de dossiers ou correspondants (12 NL + 4 FR)
- 5 collaborateurs administratifs (3 NL + 2 FR)
- 2 secrétaires (1 NL + 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.

Dans le budget du Service de Médiation pour l'année 2024, il a été stipulé de financer 2.712.256 euros via un montant de 2.705.256 euros avec les redevances de médiation payées par les fournisseurs d'électricité et de gaz, via un montant de 6.000 euros avec diverses perceptions et via 1.000 euros avec d'autres perceptions.

L'arrêté royal du 18 septembre 2015 fixant pour l'année budgétaire 2016 et 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 des 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





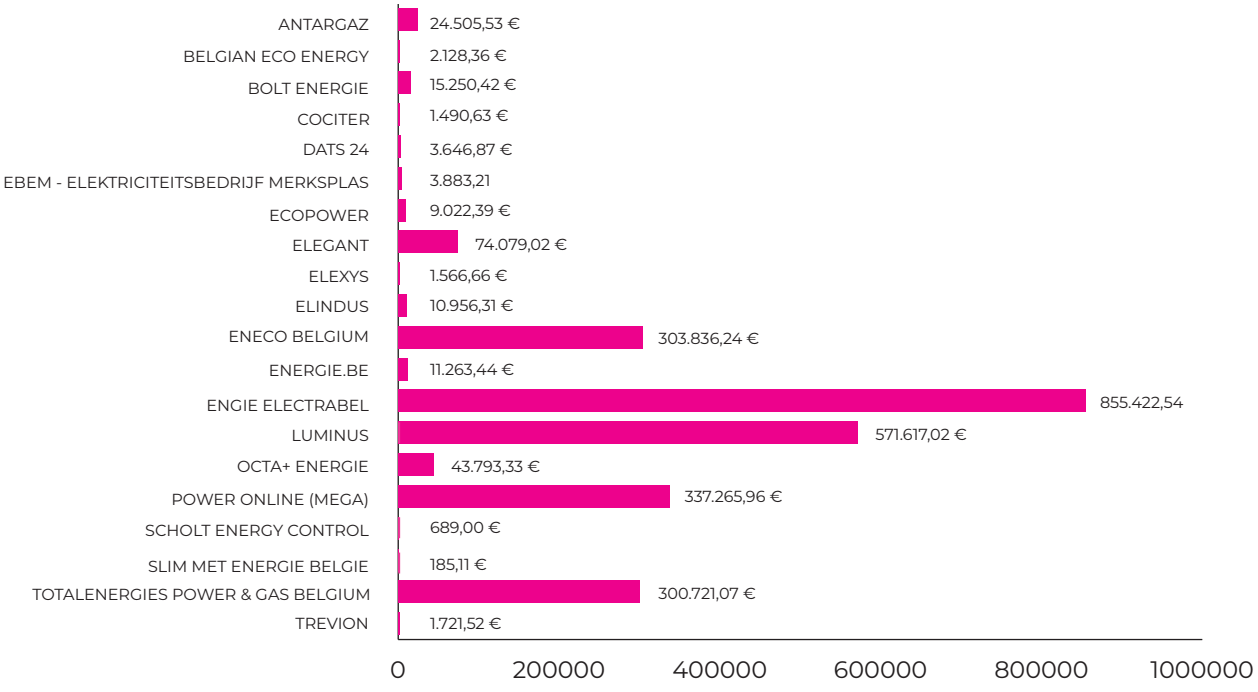
nombre total de clients de l'entreprise d'électricité ou de gaz visée et pour 50 % du nombre total de plaintes enregistrées par le Service de Médiation à l'encontre de cette entreprise. Que le nombre de plaintes contribue à définir la clé de répartition a pour but de responsabiliser les acteurs du marché 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 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 2024 sont les suivantes :

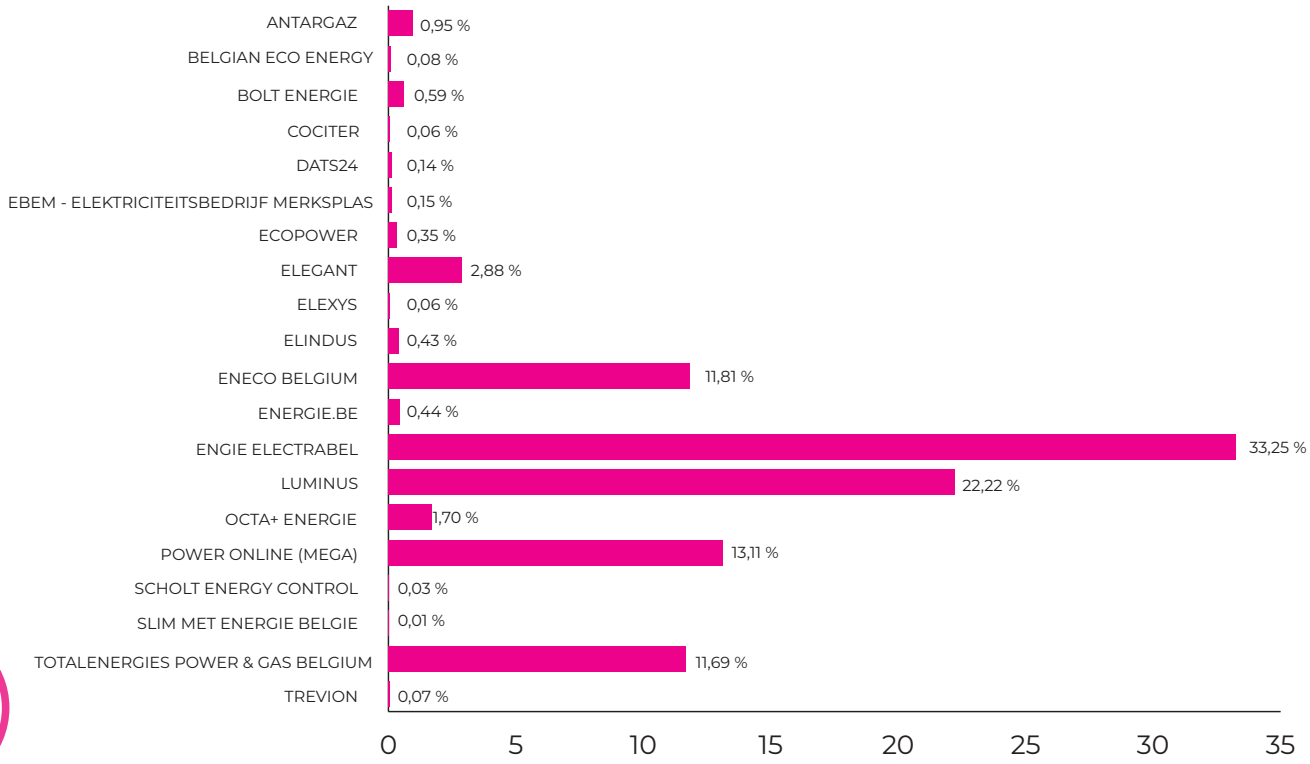
FOURNISSEURS - QUOTE-PART REDEVANCE MÉDIATION 2024 - EN €
(GAZ NATUREL ET ÉLECTRICITÉ)



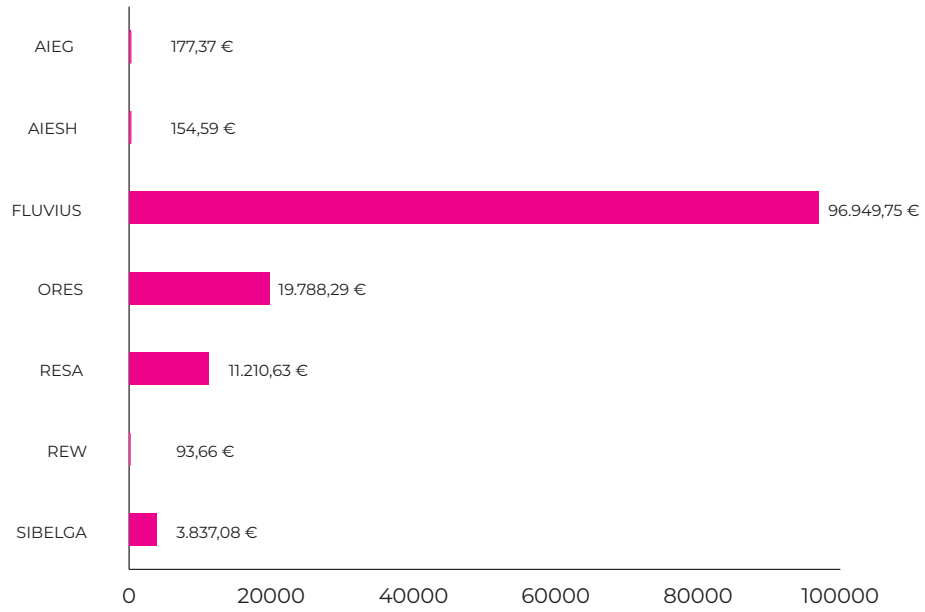




FOURNISSEURS - QUOTE-PART REDEVANCE MÉDIATION 2024 - EN % (GAZ NATUREL ET ÉLECTRICITÉ)



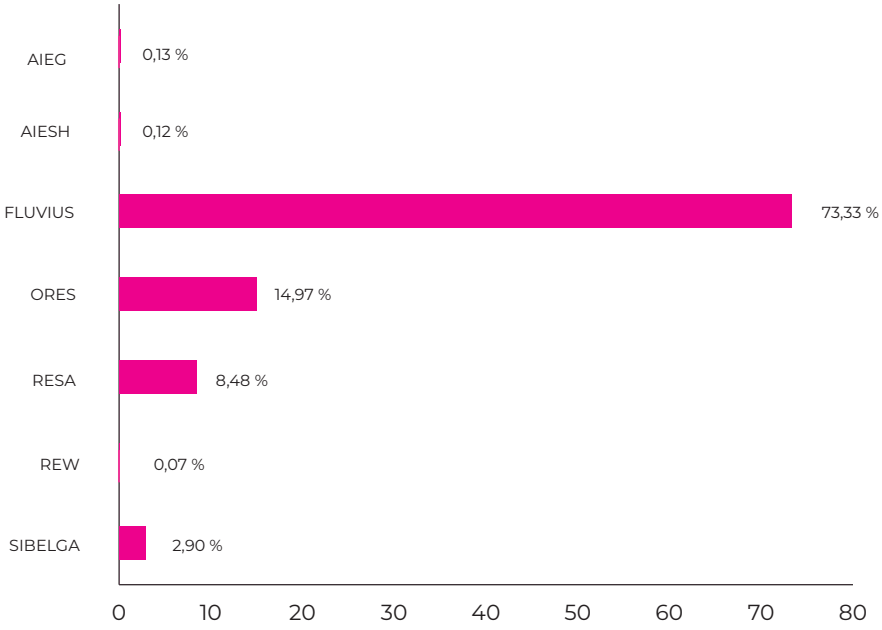
GESTIONNAIRES RÉSEAUX DE DISTRIBUTION - QUOTE-PART REDEVANCE MÉDIATION 2024 - EN € (GAZ NATUREL ET ÉLECTRICITÉ)







GESTIONNAIRES RÉSEAUX DE DISTRIBUTION - QUOTE-PART REDEVANCE MÉDIATION 2024 - EN % (GAZ NATUREL ET ÉLECTRICITÉ)



Plaintes reçues par le Service de Médiation de l'Énergie

2

En 2023, le Service de Médiation de l'Énergie a reçu 24.615 plaintes, demandes et notifications concernant le fonctionnement du marché de l'électricité et du gaz naturel. Nous présentons ci-après la répartition détaillée de ces plaintes.

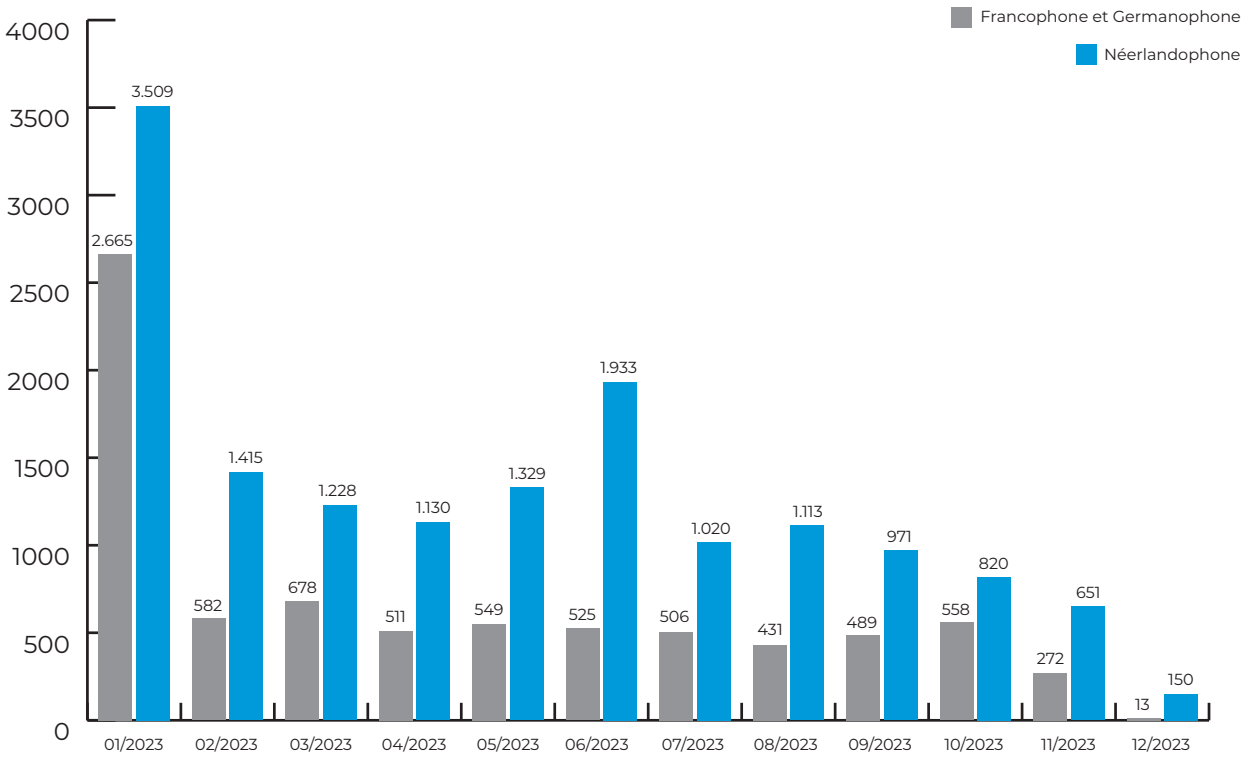
Cette vue d'ensemble comprend aussi bien les plaintes déclarées complètes recevables par le Service de Médiation que celles pour lesquelles le Service de Médiation a estimé que la demande ou la plainte était irrecevable ou relevait de la compétence exclusive d'une autorité régionale.

A. Évolution mensuelle des plaintes reçues

La plupart des plaintes ont été reçues au cours du premier semestre 2023. Cela n'est pas surprenant car les factures d'énergie comportaient encore une part de consommation de 2022, avec les prix élevés et très volatils (variables) de cette année-là. Après les vacances d'été, nous observons une diminution du nombre de demandes et de plaintes. Cette baisse est certainement liée à la diminution et à la stabilisation des prix de l'énergie depuis le début de l'année 2023. Il convient toutefois de noter qu'il n'a pas été possible d'établir un rapport complet sur les plaintes au mois de décembre en raison de la période des congés de fin d'année et parce que nous étions toujours confrontés à des retards dans l'enregistrement des plaintes en 2023, même si le flux de plaintes semble se normaliser progressivement à un niveau de fonctionnement acceptable en fonction des ressources humaines et financières du Service de Médiation.



ÉVOLUTION MENSUELLE (2023)



Service de Médiation DE L'ENERGIE





B. Mode de dépôt des plaintes

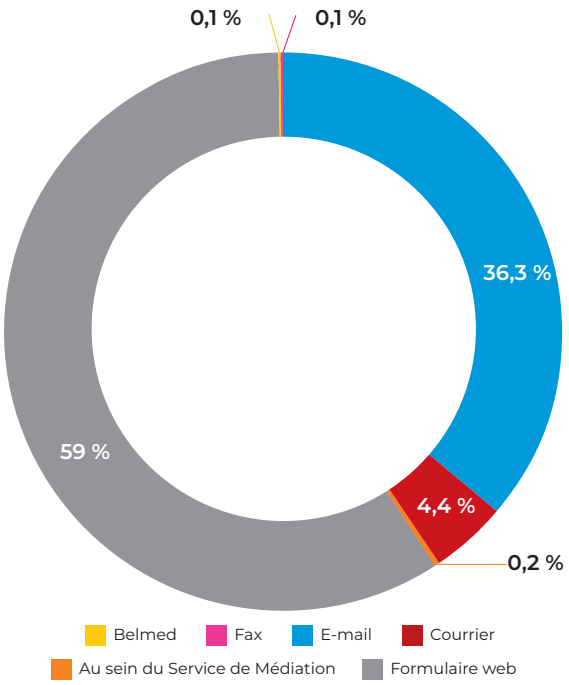
Comme les années précédentes, la plupart des plaintes ont été introduites par voie électronique :

- via le formulaire web, disponible sur le site Internet www.mediateurenergie.be (13.591 plaintes) ;
- via l'adresse mail : plainte@mediateurenergie.be (8.367 plaintes) ;
- via la plateforme BELMED (12 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 (1.018 plaintes) ;
- par fax (20 plaintes) ;
- un nombre limité de dossiers ont été introduits en personne dans les bureaux du Service de Médiation (39 plaintes).

MODE D'INTRODUCTION (2023)

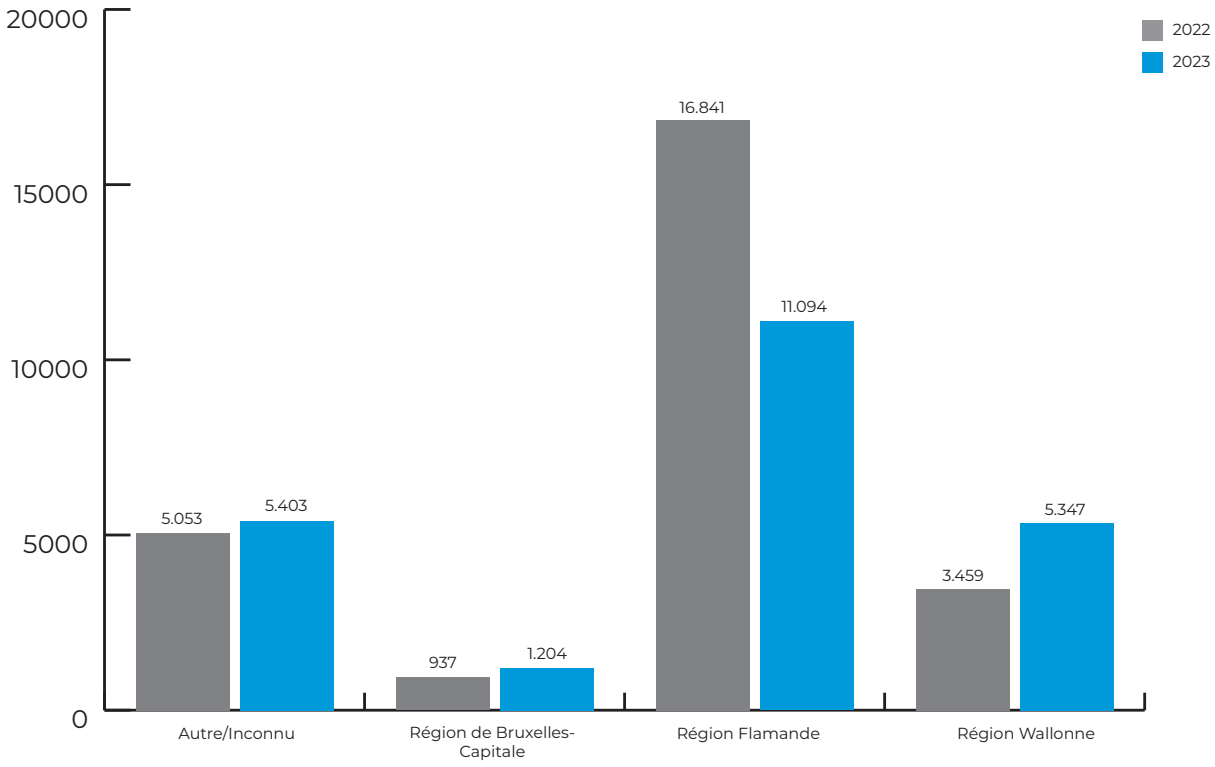


C. Nombre de plaintes par région

La plupart des plaintes reçues par le Service de Médiation ont, à nouveau, été introduites par des habitants de la Région flamande (48 %). La Région wallonne suit avec 23 % des plaintes tandis que le pourcentage de plaintes dans la Région de Bruxelles-Capitale est de 5 %. Pour 23 % des plaintes, l'adresse du plaignant était inconnue du fait que la procédure s'est déroulée intégralement en ligne. Cela peut être le cas pour les plaintes qui ne sont pas de la compétence du Service de Médiation ou qui sont irrecevables. En Région flamande, nous observons une diminution remarquable du nombre de plaintes, tandis qu'en Wallonie et à Bruxelles, nous constatons une augmentation par rapport à 2022. Le fait qu'il y ait plus de plaintes de la part des clients finals en Région flamande s'explique en grande partie par le nombre d'habitants par région, mais aussi par la présence d'un service régional de médiation de l'énergie au sein du régulateur wallon de l'énergie CWaPE et d'un service de règlement des litiges énergétiques au sein du régulateur bruxellois de l'énergie BRUGEL. La présence d'un service régional d'information, de conseil et de soutien en Wallonie (Énergie 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. Cependant, le Service de Médiation n'a pas d'explication quant à l'augmentation du nombre de plaintes dans ces régions par rapport à 2022.



NOMBRE DE PLAINTES PAR RÉGION (2023)



D. Nombre de plaintes par rôle linguistique

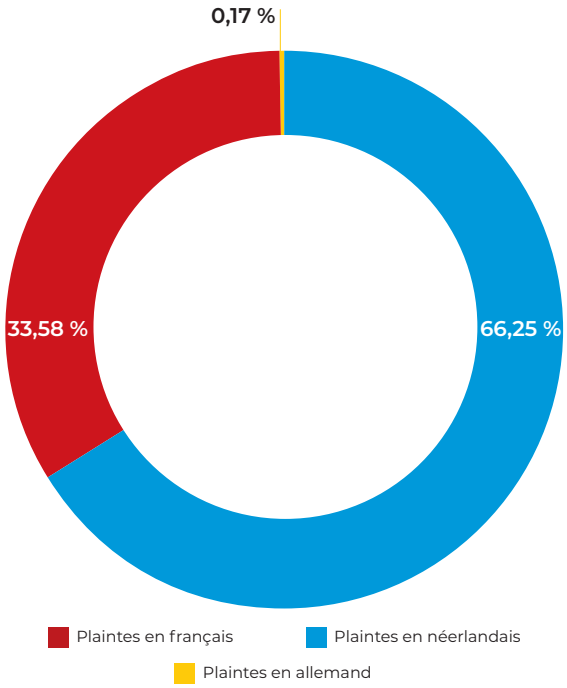
En 2023, la répartition par rôle linguistique était la suivante :

- 66,25 % de plaintes rédigées en néerlandais (15.268 plaintes) ;
- 33,58 % de plaintes rédigées en français (7.739 plaintes) ;
- 0,17 % de plaintes rédigées en allemand (40 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/) d'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.

NOMBRE DE PLAINTES PAR LANGUE (2023)





E. 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 2023, le Service de Médiation a reçu 21.124 plaintes contre des entreprises d'énergie et 2.838 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.

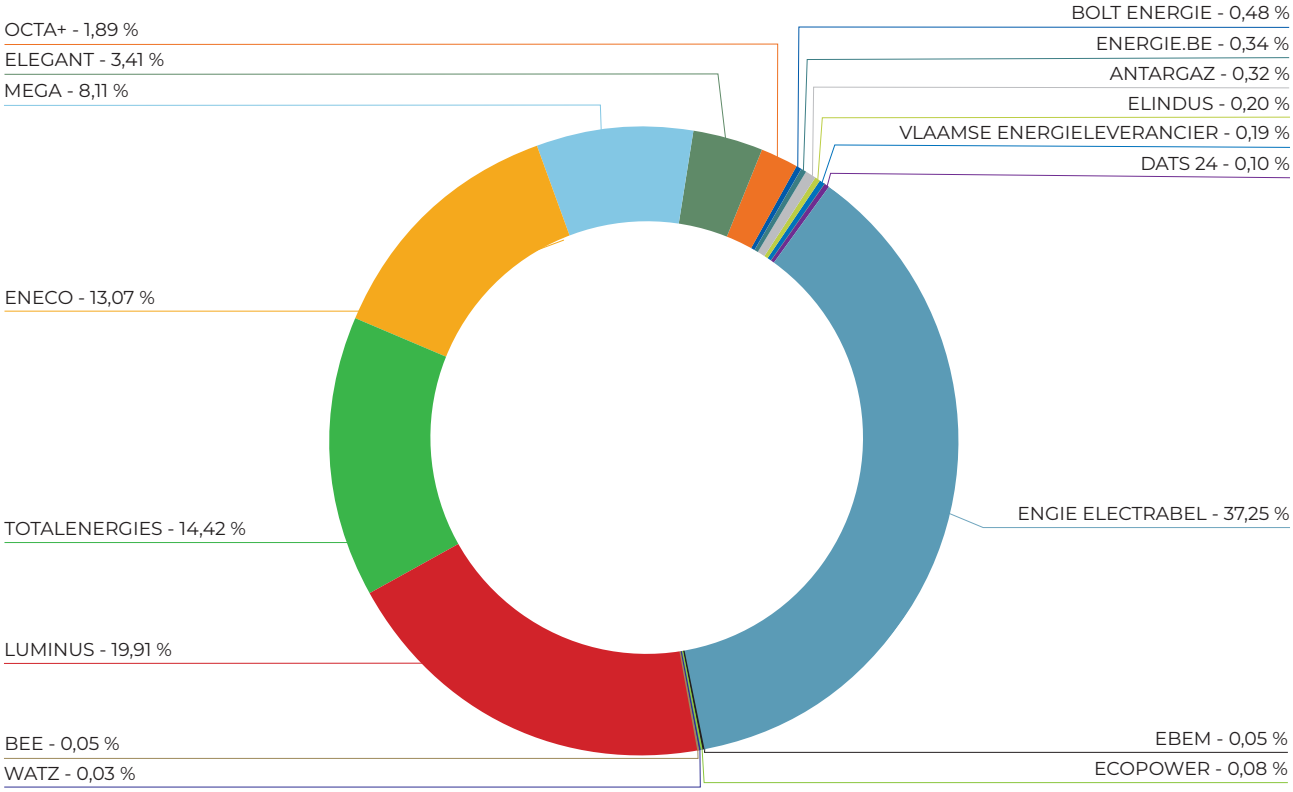
Les clients peuvent, par exemple, introduire une plainte à l'encontre d'un fournisseur, alors que le problème s'est posé lors du relevé, de l'estimation, de la validation ou de la communication des données de comptage par le gestionnaire de réseau de distribution. L'inverse est toutefois également possible, 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 à noter que le nombre de plaintes diminue pour presque tous les fournisseurs, à l'exception d'ENGIE ELECTRABEL, chez qui le nombre de plaintes a continué à augmenter. Nous observons la diminution la plus notable chez MEGA et chez un certain nombre de fournisseurs d'énergie qui n'approvisionnent que des clients finals professionnels (BEE, ELEXYS, ELINDUS). La baisse est également forte chez ANTARGAZ qui a transféré ses contrats à OCTA+ en septembre 2023.

Les fournisseurs qui ne sont plus présents sur un marché régional, tels que le VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER, WATZ, BELPOWER et AECO (successeur d'ENERGIE 2030) et ENERGY2BUSINESS 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 (2023)





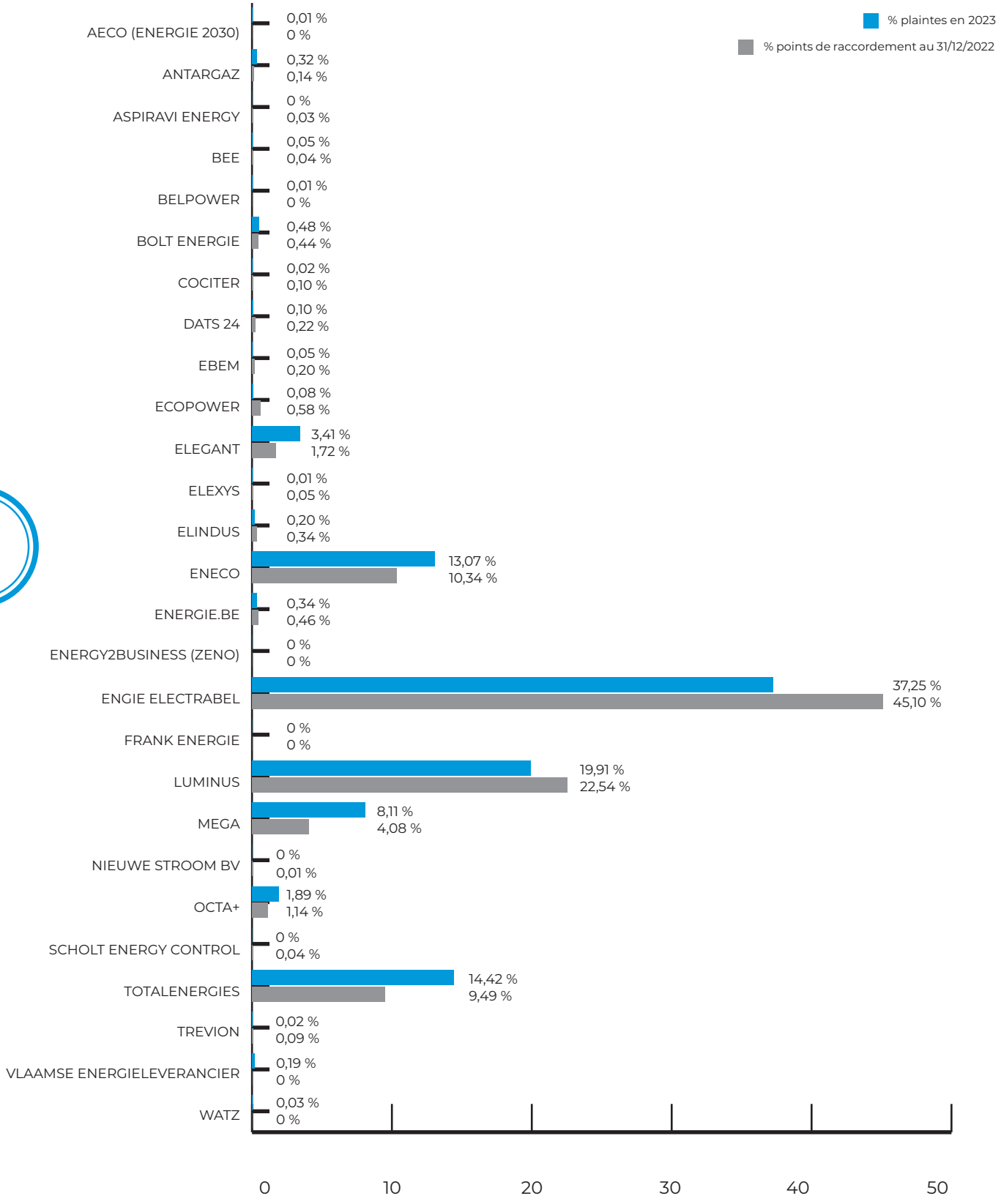


FOURNISEUR	2019	2020	2021	2022	2023
AECO (ENERGIE 2030)	2	0	2	22	2
ANTARGAZ	36	93	148	438	67
ASPIRAVI ENERGY	0	0	1	1	1
BEE	6	6	1	32	10
BELPOWER	25	4	2	3	3
BOLT ENERGIE	0	2	15	182	101
COCITER	1	0	0	2	4
DATS24	0	0	0	15	22
EBEM	5	6	31	25	11
ECOPOWER	5	3	22	27	16
ELEGANT	115	192	234	991	721
ELEXYS	2	1	2	17	2
ELINDUS	9	3	10	124	42
ENECO	479	509	596	3.230	2.761
ENERGIE.BE	0	0	2	101	72
ENERGY2BUSINESS (ZENO)	22	3	3	2	1
ENGIE ELECTRABEL	989	1.392	1.144	4.991	7.870
FRANK ENERGIE	0	0	0	0	1
LUMINUS	1.216	837	914	5.172	4.205
MEGA	422	624	2.573	5.471	1.714
NIEUWE STROOM BV	0	0	0	2	1
OCTA+	83	78	99	559	400
SCHOLT ENERGY CONTROL	1	0	0	2	1
TOTALENERGIES	85	94	77	3.381	3.046
TREVION	0	1	0	11	3
VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER	28	78	711	329	40
WATZ	27	26	18	127	7
Total	**3.558**	**3.952**	**6.605**	**25.257**	**21.124**






Comparaison de la proportion de plaintes en 2023 avec le nombre de points de raccordement du réseau de distribution au 31 décembre 2022.





II. Nombre de plaintes par gestionnaire de réseau de distribution (GRD)

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 sorte telle 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 du régulateur bruxellois 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.

Comme pour les fournisseurs d'énergie, nous observons une diminution du nombre de plaintes contre FLUVIUS en Flandre et une (légère) augmentation du nombre de plaintes contre les gestionnaires de réseaux de distribution à Bruxelles et en Wallonie, à l'exception de RESA.

Depuis 2022, nous savons que l'augmentation notable des plaintes contre les gestionnaires de réseau de distribution peut être attribuée au protocole de communication MIG6 et 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.

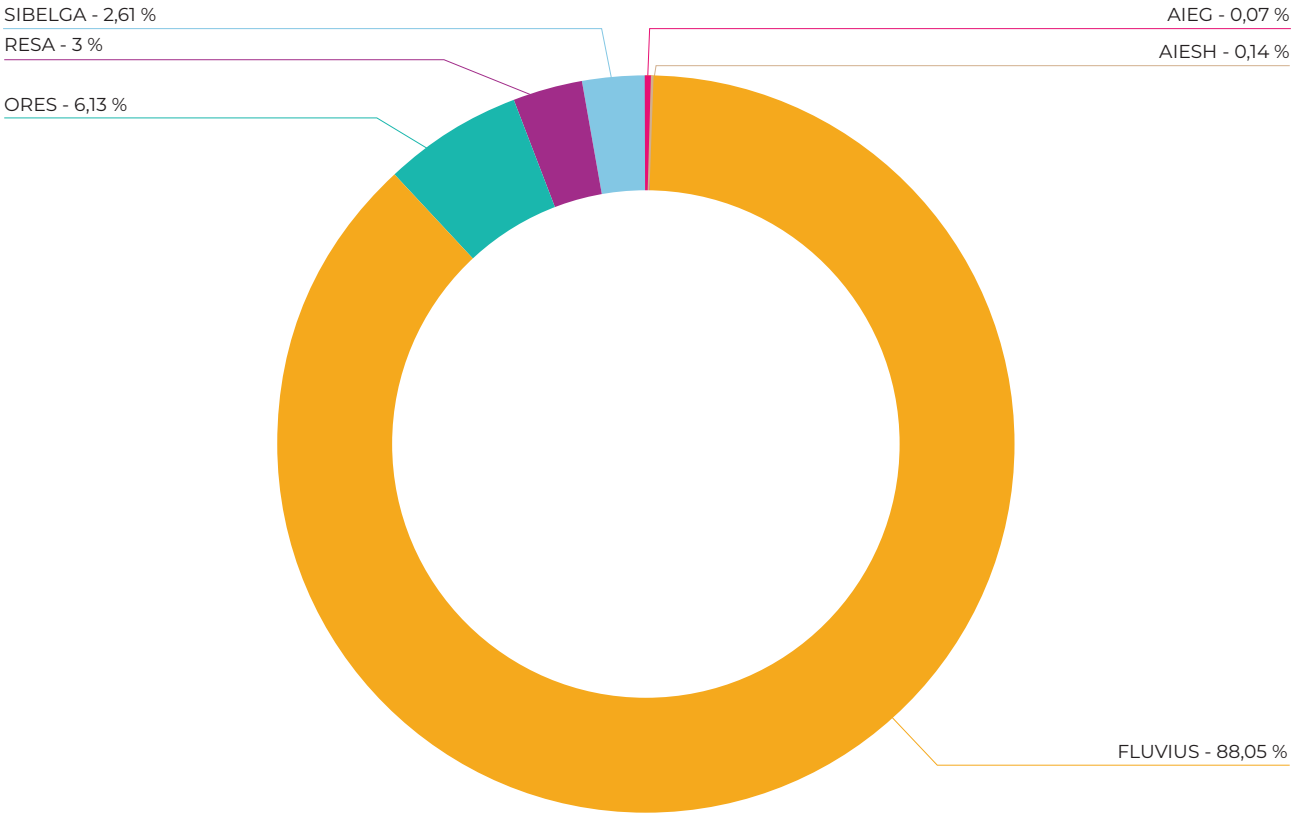
Pendant la phase de transition au cours des mois de novembre et décembre, mais également encore en 2022 et 2023, des perturbations ont été ressenties par certains clients. Celles-ci portaient principalement sur le retard dans le traitement de certains processus tels que des déménagements, des changements 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. La diminution du nombre de plaintes concernant FLUVIUS s'explique principalement par une diminution des procédures d'urgence (181 dossiers) lancées auprès du fournisseur d'énergie et du gestionnaire du réseau de distribution lorsque les clients finals ne reçoivent pas de confirmation de leur contrat d'énergie après un changement de fournisseur ou un déménagement et risquent d'être déconnectés du réseau de distribution en raison d'une consommation sans contrat. Il n'y a pratiquement plus eu de plaintes concernant la mission de « fournisseur de secours » imposée à FLUVIUS en 2022 pour continuer à approvisionner les anciens clients des fournisseurs d'énergie en faillite VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER et WATZ jusqu'à ce qu'ils trouvent un nouveau fournisseur commercial.






	PLAINTES 2019	PLAINTES 2020	PLAINTES 2021	PLAINTES 2022	PLAINTES 2023
Flandre					
FLUVIUS	877	615	889	2.804	2.499
Total	877	615	889	2.804	2.499
Bruxelles					
SIBELGA	52	42	54	65	74
Total	52	42	54	65	74
Wallonie					
AIEG	1	1	0	2	2
AIESH	0	0	0	1	4
ORES	54	55	35	138	174
REGIE DE WAVRE	1	0	0	1	0
RESA	32	26	27	88	85
Total	88	82	62	230	265
Total	**1.017**	**739**	**1.005**	**3.099**	**2.838**

TOTAL PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2023)



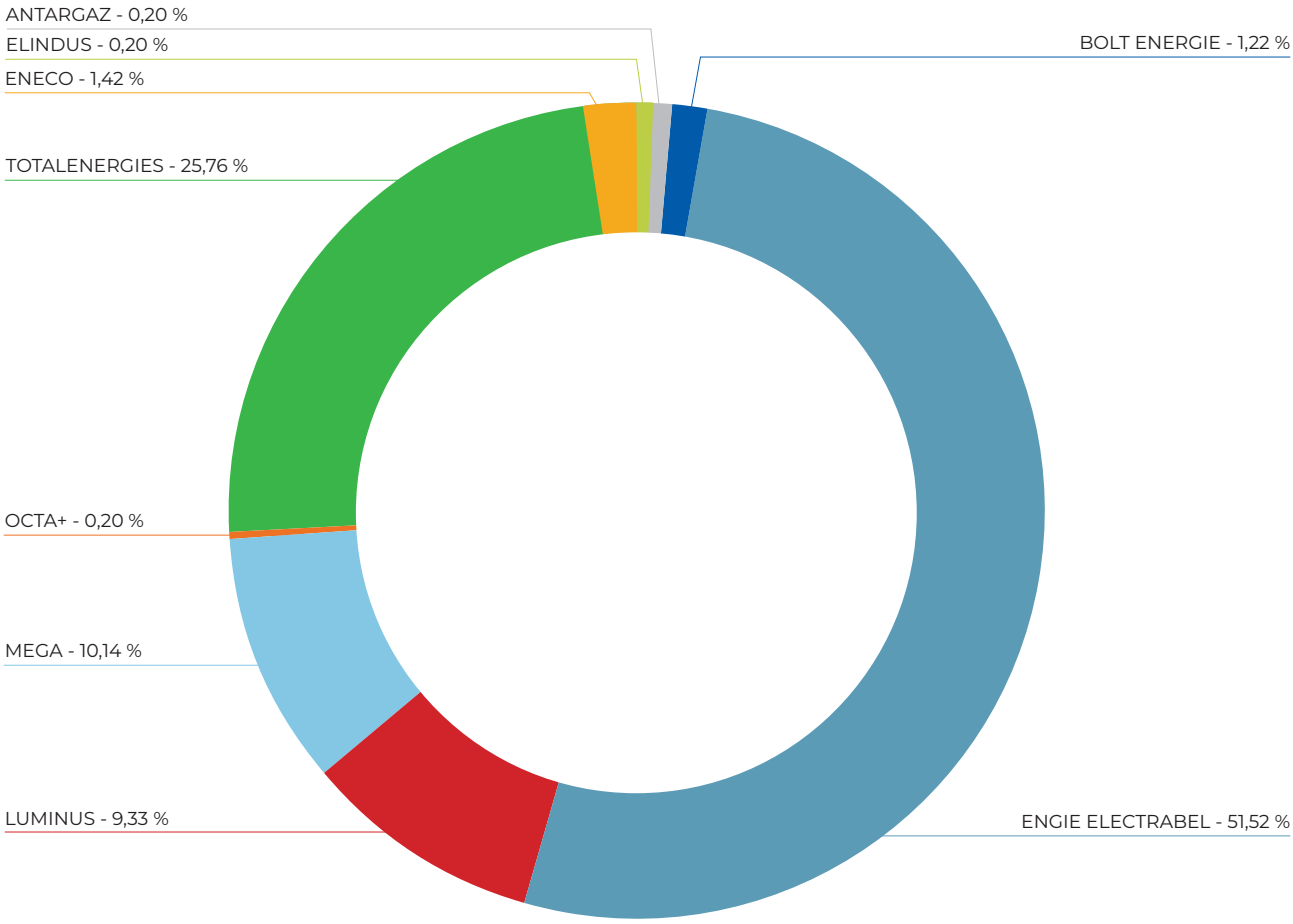


F. Nombre de plaintes par fournisseur d'énergie et par région

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.

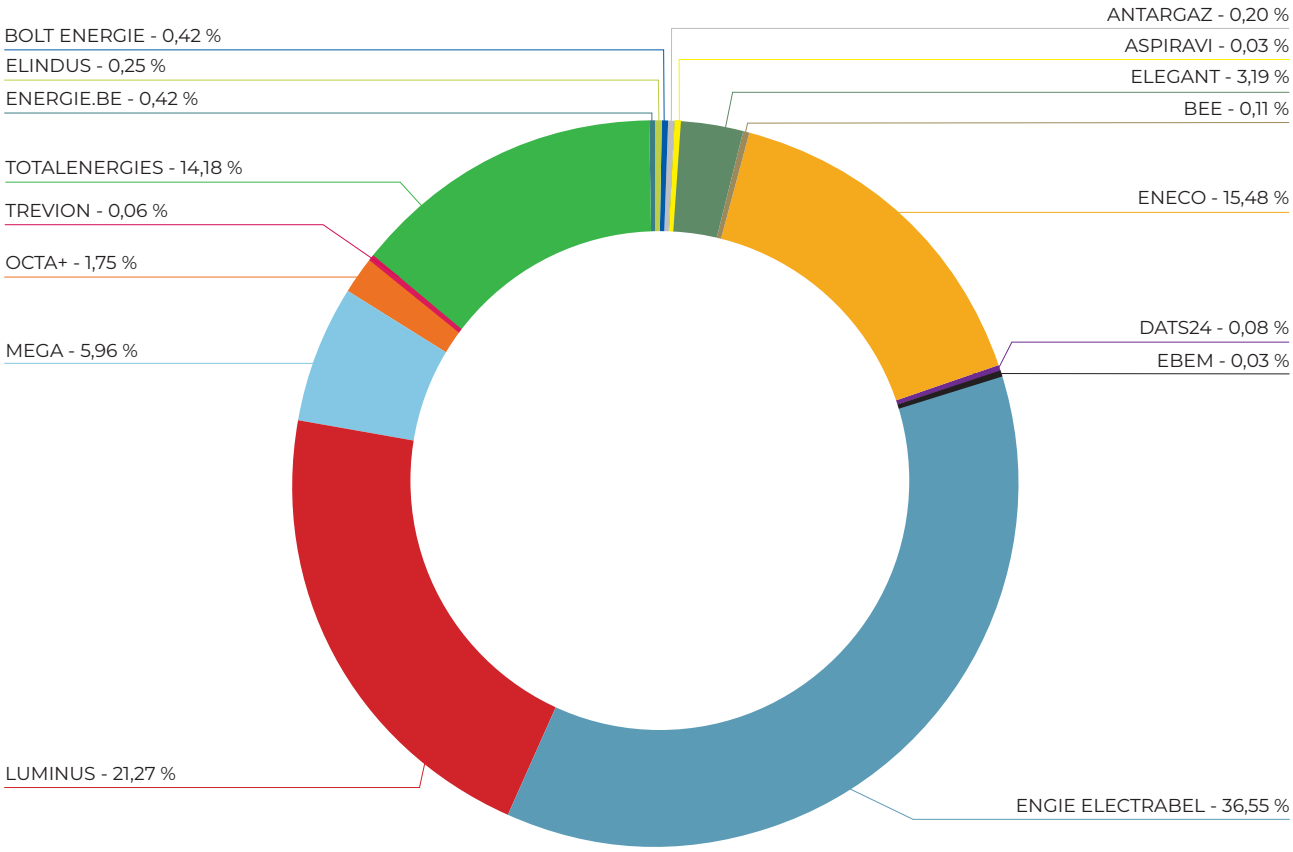
RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE (2023)



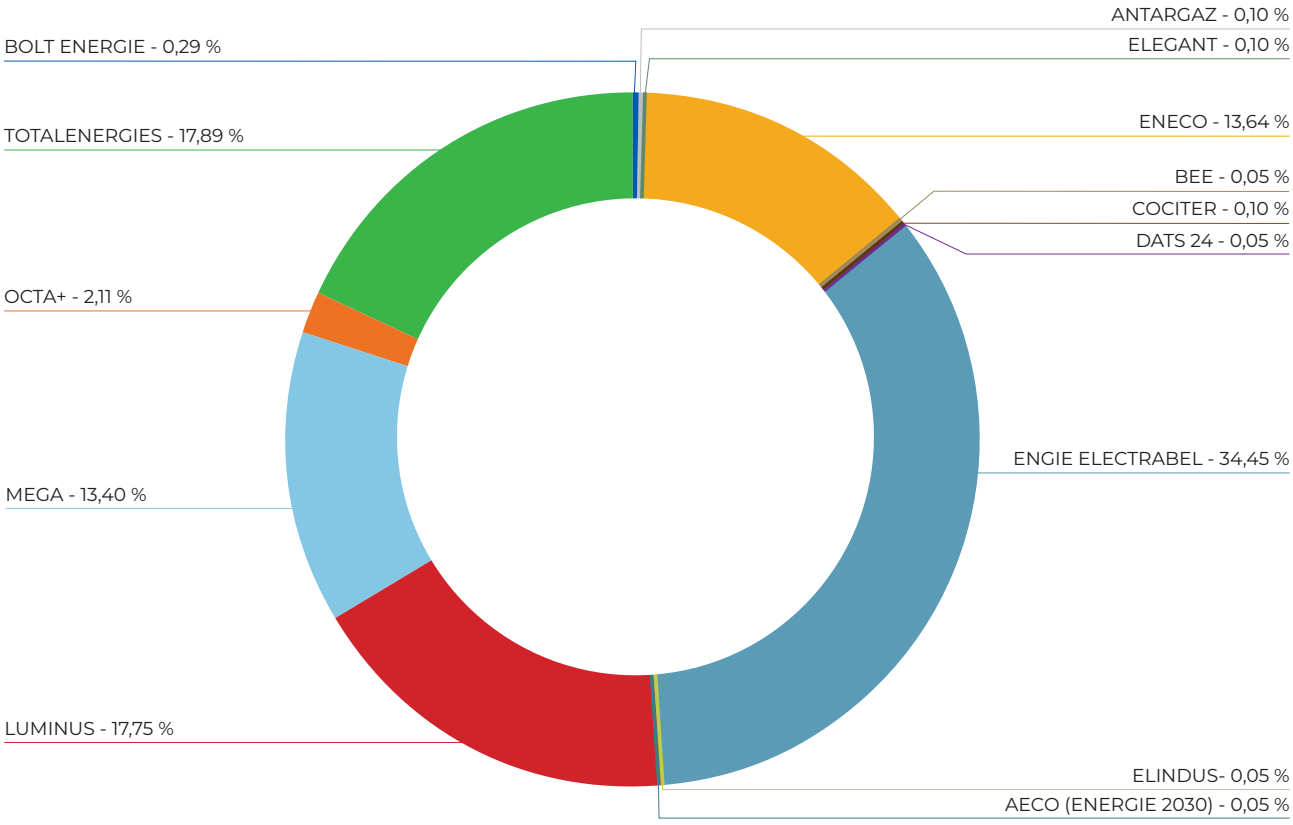




RÉGION FLAMANDE (2023)



RÉGION WALLONNE (2023)

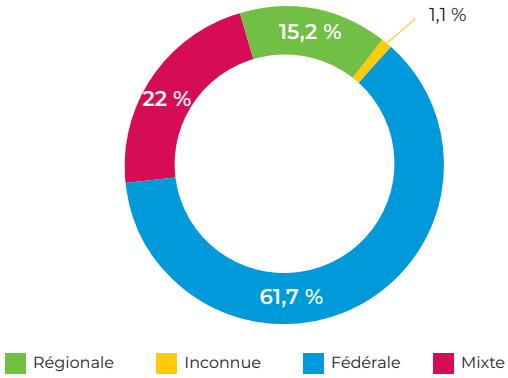




G. Nombre de plaintes par domaine de compétence

14.215 plaintes (61,78 %) concernaient le domaine de compétence fédéral, 3.511 plaintes (15,2 %) le domaine de compétence régional. 5.061 plaintes (22 %) concernaient à la fois les domaines de compétence fédéral et régional. Pour 261 plaintes (1,1 %), aucun domaine de compétence spécifique concernant le fonctionnement du marché de l'électricité ou du gaz naturel n'a été identifié, car les plaintes n'avaient pas trait à ce marché de l'énergie, mais à d'autres types d'énergie, tels que les produits pétroliers, et à d'autres produits ou services (eau, télédistribution, réseau d'égouts, etc.).

NOMBRE DE PLAINTES PAR DOMAINE DE COMPÉTENCE (2023)



I. Compétence exclusivement fédérale

14.215 plaintes (61,7 %) concernaient donc le domaine de compétence fédéral. 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 et T.V.A.) ;
- les pratiques du marché et la protection des consommateurs, et plus précisément le respect par les fournisseurs d'énergie qui l'ont ratifié de l'accord consommateur intitulé « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » et 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 3.511 plaintes (15,2 %), car celles-ci relevaient exclusivement du domaine de compétence régional.

Il s'agissait principalement des compétences régionales suivantes :

Pour la Flandre :

- les plaintes concernant les obligations de service public d'ordre social et environnemental, y compris les nouvelles possibilités offertes par le compteur numérique en termes de factures mensuelles, de partage de l'énergie et de frais d'injection pour l'énergie produite par les panneaux photovoltaïques ;
- les plaintes concernant 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 ;
- les plaintes concernant les tarifs de raccordement et de distribution, tels que le tarif capacitaire ;
- les plaintes concernant des litiges découlant d'une demande d'indemnisation qui n'a pas été accordée ;
- les plaintes concernant les prélèvements régionaux tels que la cotisation flamande sur l'énergie.






Pour la Wallonie :

- les 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 ;
- les plaintes relatives au respect des obligations de service public régionales imposées aux gestionnaires de réseau et aux fournisseurs ;
- les 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 ;
- les plaintes relatives aux tarifs de raccordement et du réseau de distribution.

Pour Bruxelles :

- les plaintes 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 ;
- les 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 ;
- les 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 ;
- les 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.

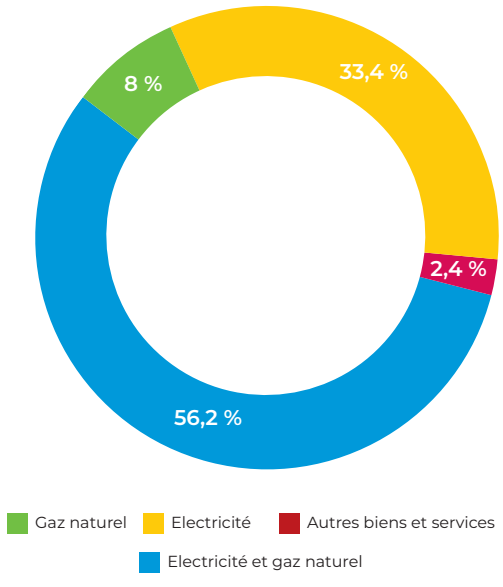
En 2023, il s'est agi de 5.061 plaintes (22 %) en tout.

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

I. Par type d'énergie

La plupart des plaintes (56,2 %) avaient trait aux factures d'électricité et de gaz naturel. 8,0 % des plaintes concernaient uniquement le gaz naturel, 33,4 % concernaient uniquement l'électricité. 562 plaintes (2,4 %) n'avaient trait ni à l'électricité, ni au gaz naturel, mais à d'autres produits, tels les produits pétroliers et les services dans le domaine des économies d'énergie, de l'entretien ou de la réparation des installations de chauffage, les panneaux solaires.

PLAINTES PAR TYPE D'ÉNERGIE (2023)





II. Par utilisateur 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 2023, 4,7 % des plaintes (au total 1.087 plaintes) concernaient des clients finals professionnels tels que des entreprises individuelles, des sociétés et des associations. Il est important de noter qu'un « Code de conduite pour la protection des indépendants et des PME dans le marché de l'électricité et du gaz a été signé entre le gouvernement fédéral et les principaux fournisseurs d'énergie à la fin du mois de mars 2023.

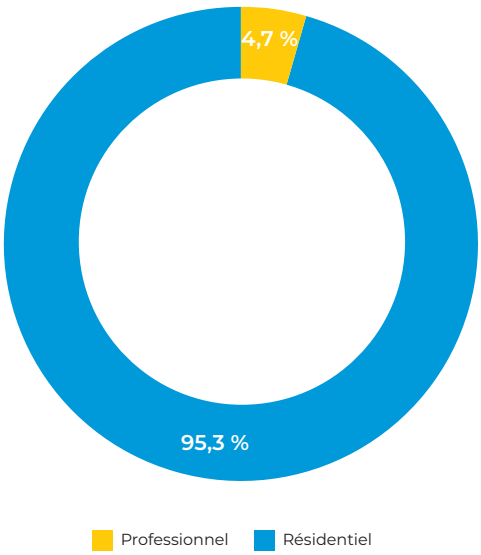
Le nouveau code vise à :

- renforcer l'information des clients indépendants au stade précontractuel ;
- garantir des pratiques équitables en matière de marketing, de vente par téléphone, par internet et de porte-à-porte ;
- renforcer la transparence sur les prix, les comparateurs de prix et les factures d'acompte ;
- fournir un cadre pour les conditions générales de vente et les modalités de prorogation, de résiliation et de renouvellement du contrat ;
- fournir un cadre pour le contenu des contrats ;
- améliorer la définition précise et objective des conditions applicables à toute demande de garantie (qui ne devrait pas dépasser 4 mois de paiements mensuels), ainsi que les bases et les méthodes de calcul de la garantie/du montant de la garantie ;
- préciser les conditions de prolongation, de résiliation et de renouvellement du contrat et les informations fournies à la PME à ces occasions ;
- améliorer la transparence sur la manière dont les acomptes sont calculés et sur les modalités de leur révision ;
- améliorer le traitement des plaintes.

Ce code de conduite est une réponse partielle au conseil politique du Service de Médiation de l'Énergie d'étendre les droits des consommateurs aux PME dans le domaine de l'énergie. Aux fins de la législation fédérale sur l'énergie, le statut de PME est déterminé sur la base de la consommation d'énergie. Depuis le 1er septembre 2021, il est question de PME lorsque la consommation annuelle du client final est inférieure à 100 MWh pour le gaz et à 100 MWh pour l'électricité pour l'ensemble des points d'accès au gaz et à l'électricité respectivement.

Dans cette protection des PME, on pense alors notamment au droit de résilier le contrat de fourniture d'énergie avant l'expiration d'un délai de 14 jours à compter du jour de la conclusion du contrat. Le droit de rétractation vise à introduire un recours pour les achats trop impulsifs, notamment lorsque le client a donné son consentement trop rapidement et surtout en l'absence d'informations suffisantes. Là encore, compte tenu de la complexité du marché de l'énergie et des contrats de fourniture d'énergie, nous ne voyons aucune raison de ne pas étendre ce droit de rétractation aux PME.

PLAINTES PAR UTILISATEUR FINAL (2023)







I. Nombre de plaintes par type de plainte et par entreprise d'énergie

I. Par type de plainte

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 2023 portaient principalement sur des litiges relatifs à :

- des **problèmes de facturation** (24,8 %) comme l'établissement tardif de factures d'énergie et le manque de clarté concernant le processus de facturation mais aussi les litiges quant à l'attribution de forfaits de base pour l'électricité et le gaz naturel par les fournisseurs d'énergie ;
- des **problèmes de compteur** (23,1 %), 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 ;
- les **prix de l'énergie** (16,9 %), comme la transparence des prix de l'énergie, les compensations pour injection et les remises, le renouvellement des prix de l'énergie ou l'arrêt des tarifs sociaux à partir du 1er juillet 2023 pour les foyers bénéficiant d'une intervention plus élevée dans l'assurance maladie ;
- des **problèmes de paiement** (8,7 %) 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 fermetures en cas de défaut de paiement ;
- les **pratiques commerciales et les conditions (pré)contractuelles** (7,0 %), comme les pratiques de vente et la communication et le renvoi aux conditions (pré)contractuelles en cas de modification de prix ou de renouvellement d'un contrat d'énergie, la transparence des simulateurs de prix et des comparateurs de prix par rapport aux prix proposés et aux prix facturés ;
- les **changements de fournisseurs** (5,1 %), et surtout les retards dans le changement de fournisseur mais également les changements de fournisseurs non souhaités et injustifiés ;
- le **service à la clientèle des fournisseurs d'énergie** (4,3 %) en raison de la difficulté à les joindre par téléphone et/ou par voie électronique.

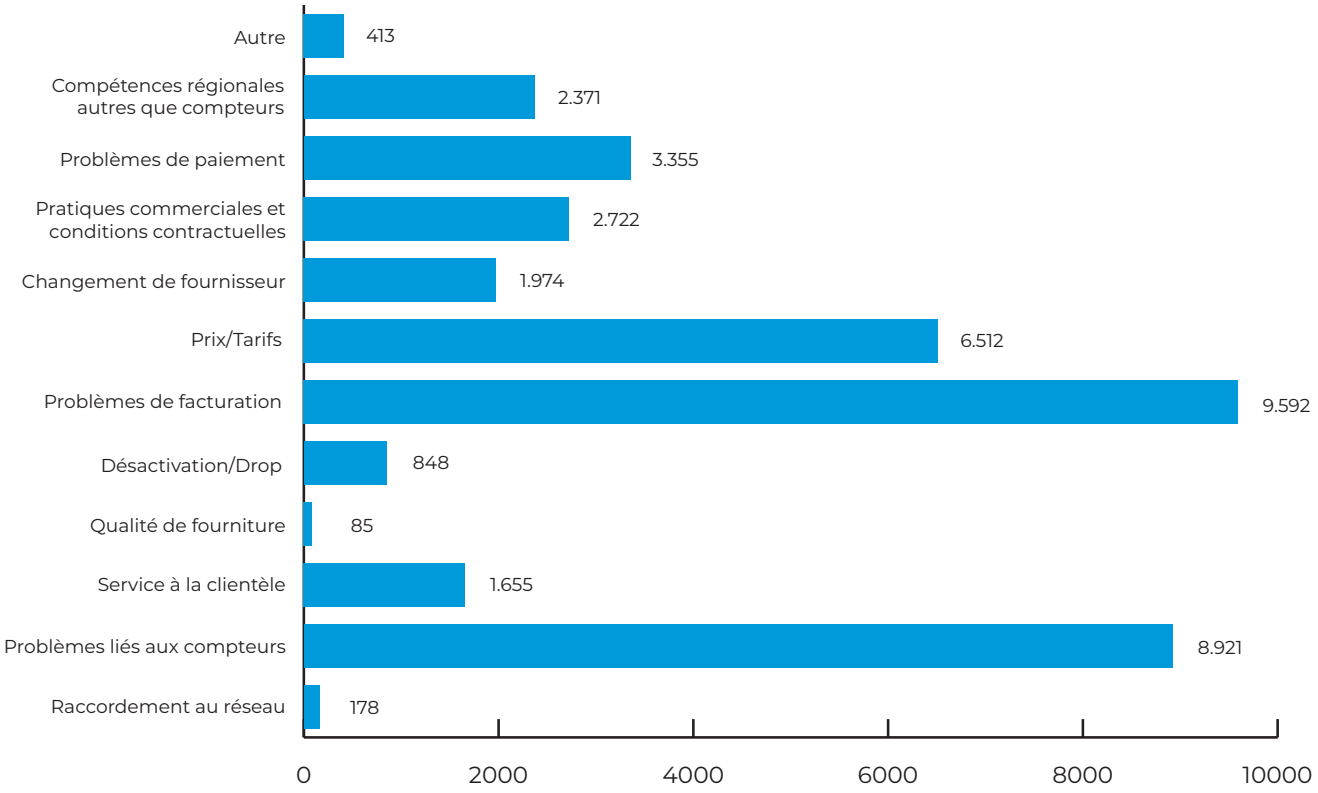
6,1 % des autres plaintes étaient liées à **un certain nombre de nouvelles compétences régionales** comme le partage d'énergie, la facture mensuelle et le tarif capacitaire ainsi qu'un certain nombre d'autres mesures concernant l'électricité verte comme le règlement de la compensation pour injection et le paiement de primes à l'énergie régionales.

Les litiges concernant des clôtures (imminentes) et l'arrêt de contrats d'énergie ou ce que l'on appelle des drops (2,2 %) des raccordements au réseau de distribution (0,5 %) et des pannes d'électricité (0,2 %) viennent compléter les types de plaintes relevant de la compétence exclusive des régions.

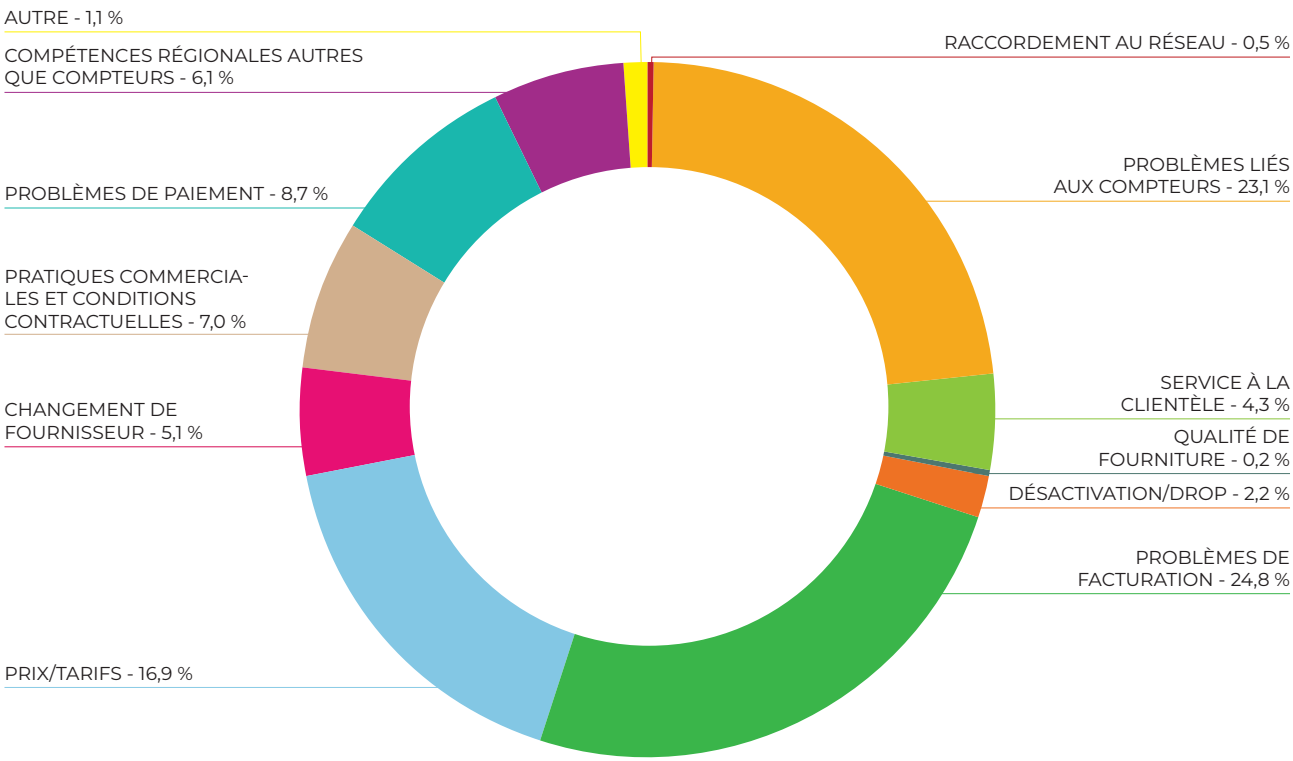
Pour 1,1 % des types de plaintes, le Service de Médiation n'a pas pu s'appuyer sur le système de classification existant, car les plaintes n'avaient pas trait au fonctionnement du marché de l'électricité et du gaz naturel, mais à d'autres types d'énergie, tels que des produits pétroliers, et à d'autres produits ou services, tels que l'eau, la télédistribution, l'assainissement, etc.



TYPES DE PLAINTES (2023)



TYPES DE PLAINTES (2023)

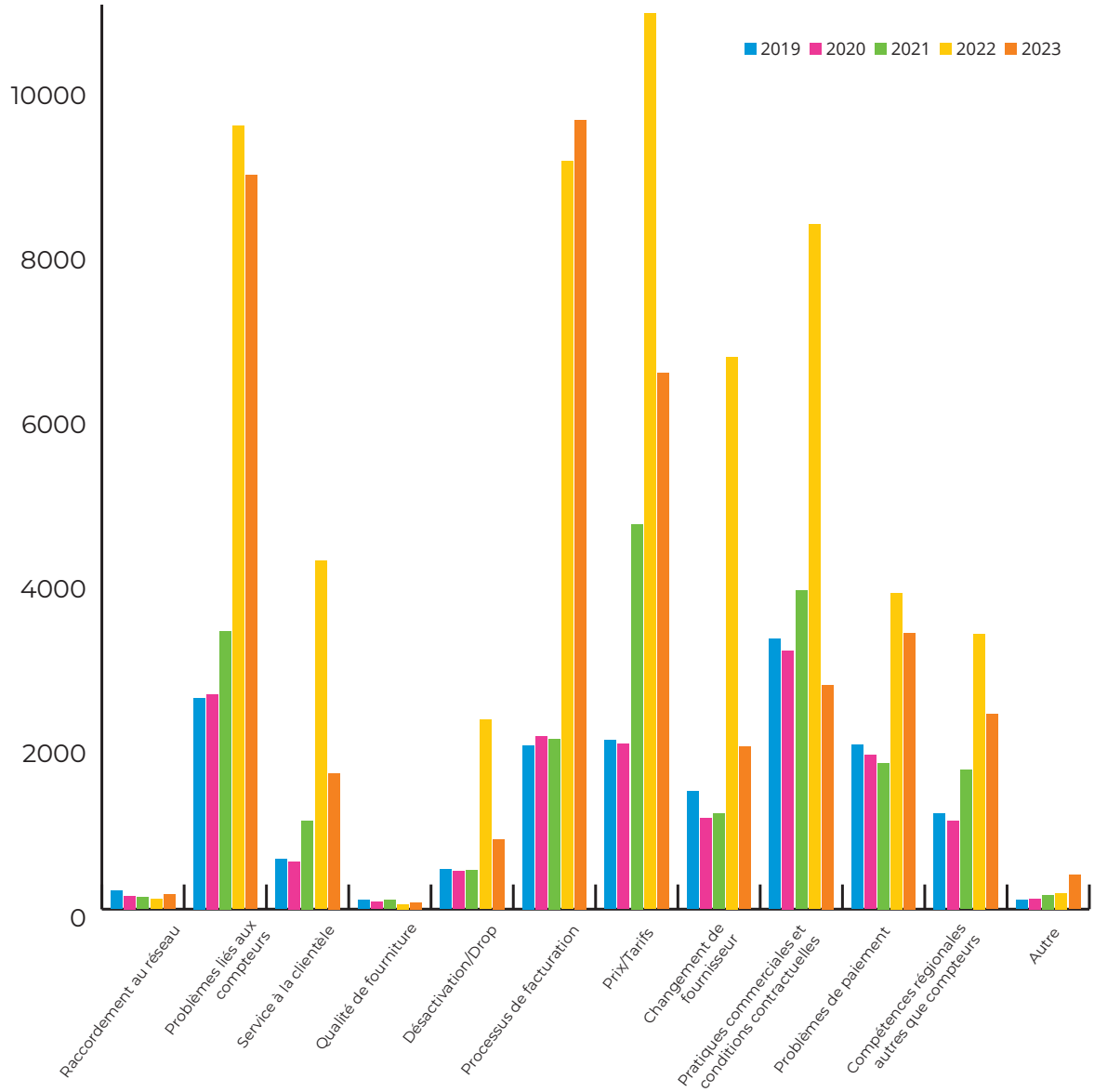






Un aperçu de l'évolution des principaux types de plaintes pour la période 2019-2023 est présenté ci-dessous.

ÉVOLUTION DE 2019 À 2023 : TYPES 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. Nous ne présentons pas, ici, certaines données statistiques, pour lesquelles nous ne disposions pas d'un échantillon suffisamment représentatif



PROCESSUS DE FACTURATION (24,8 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

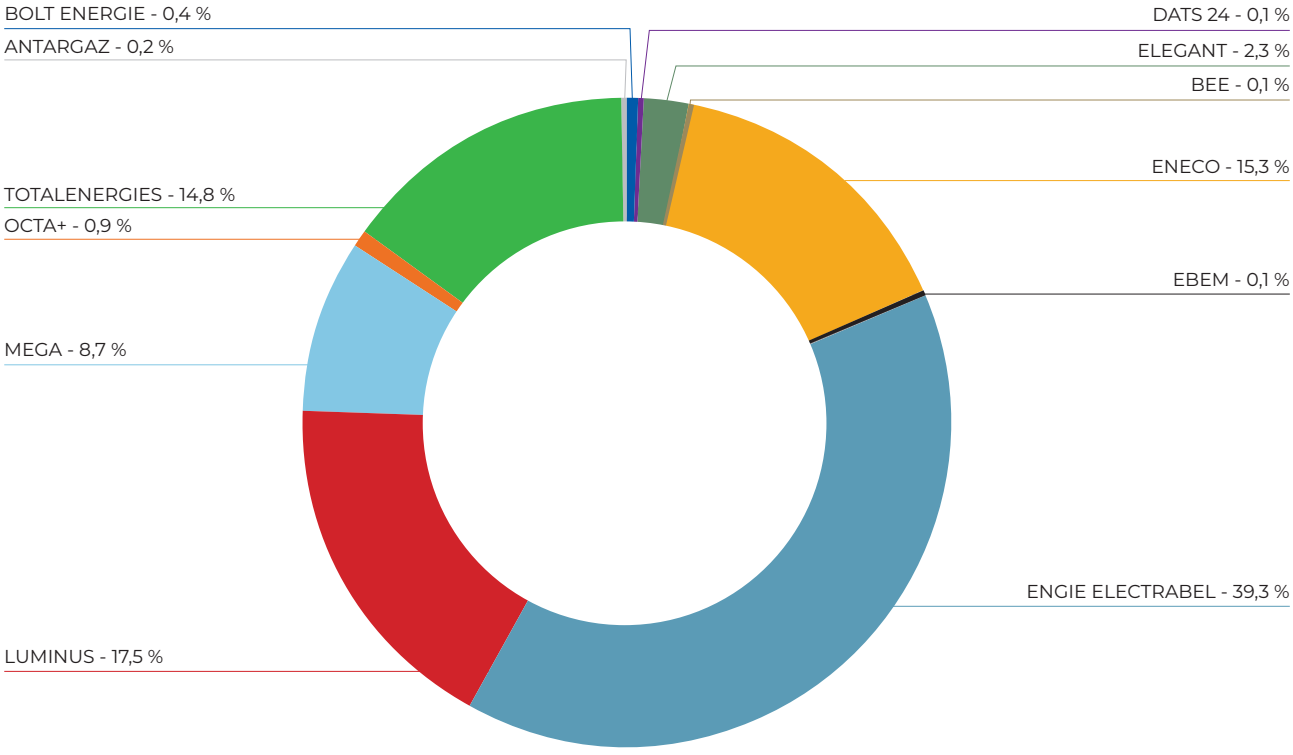
Ces plaintes concernent un manque de clarté de la facturation, soit parce qu'il n'y a pas d'envoi de facture ou un envoi tardif, soit parce que le suivi de diverses factures, de divers paiements ou remboursements successifs est devenu peu clair ou incompréhensible pour le consommateur.

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.

La plateforme de données ATRIAS, qui doit assurer l'échange de données entre les gestionnaires de réseaux de distribution et les fournisseurs d'énergie, a provoqué depuis son lancement fin 2021 des retards dans l'établissement des factures de décompte, dans la mise en œuvre et l'annulation des changements de fournisseur et dans le traitement des documents de transfert d'énergie en cas de déménagement, de décès, etc. Ces retards n'ont pas non plus été complètement résorbés en 2023, avec toutes les conséquences pour les (anciens) clients qui, en plus de l'incertitude de la crise énergétique et des fortes fluctuations des prix en 2022, ont également dû attendre leurs factures d'énergie, voire être tenus dans l'ignorance de leurs factures d'acompte.

Ce type de plainte comprend également les problèmes liés aux forfaits de base pour l'électricité et le gaz naturel que le gouvernement fédéral avait élaborés pour accorder des primes d'hiver pour l'électricité de 61 euros/mois et le gaz de 135 euros/mois pour les mois de novembre 2022 à mars 2023 par l'intermédiaire des fournisseurs d'énergie.

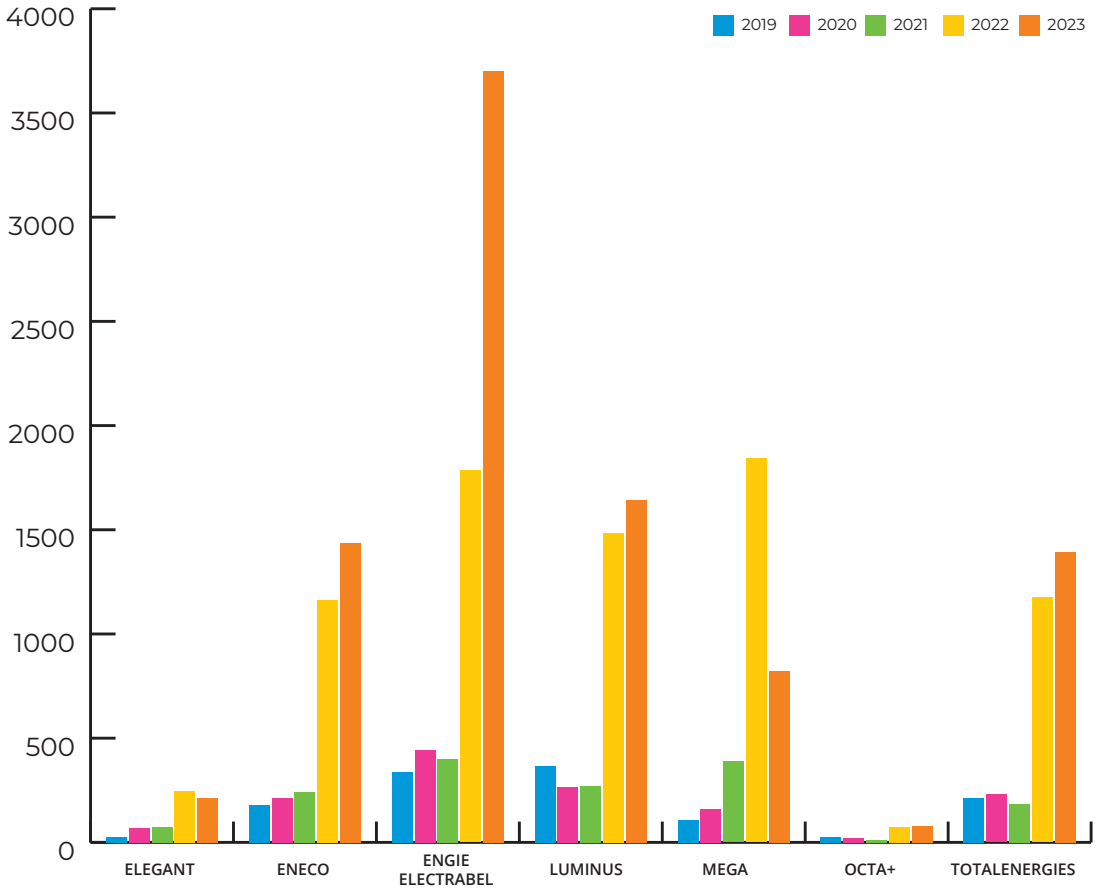
PROCESSUS DE FACTURATION PAR FOURNISSEUR (2023)







ÉVOLUTION DE 2019 À 2023 : PROCESSUS DE FACTURATION PAR FOURNISSEUR



PROBLÈMES LIÉS AUX COMPTEURS (23,1 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

On entend par problèmes liés aux compteurs, les plaintes relatives à la consommation facturée après un relevé de compteur (ou en l'absence de relevé de compteur), ou en cas de dysfonctionnement d'un compteur, d'une inversion de compteur, d'un changement de compteur, d'un déménagement, d'un décès ou d'une modification 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).

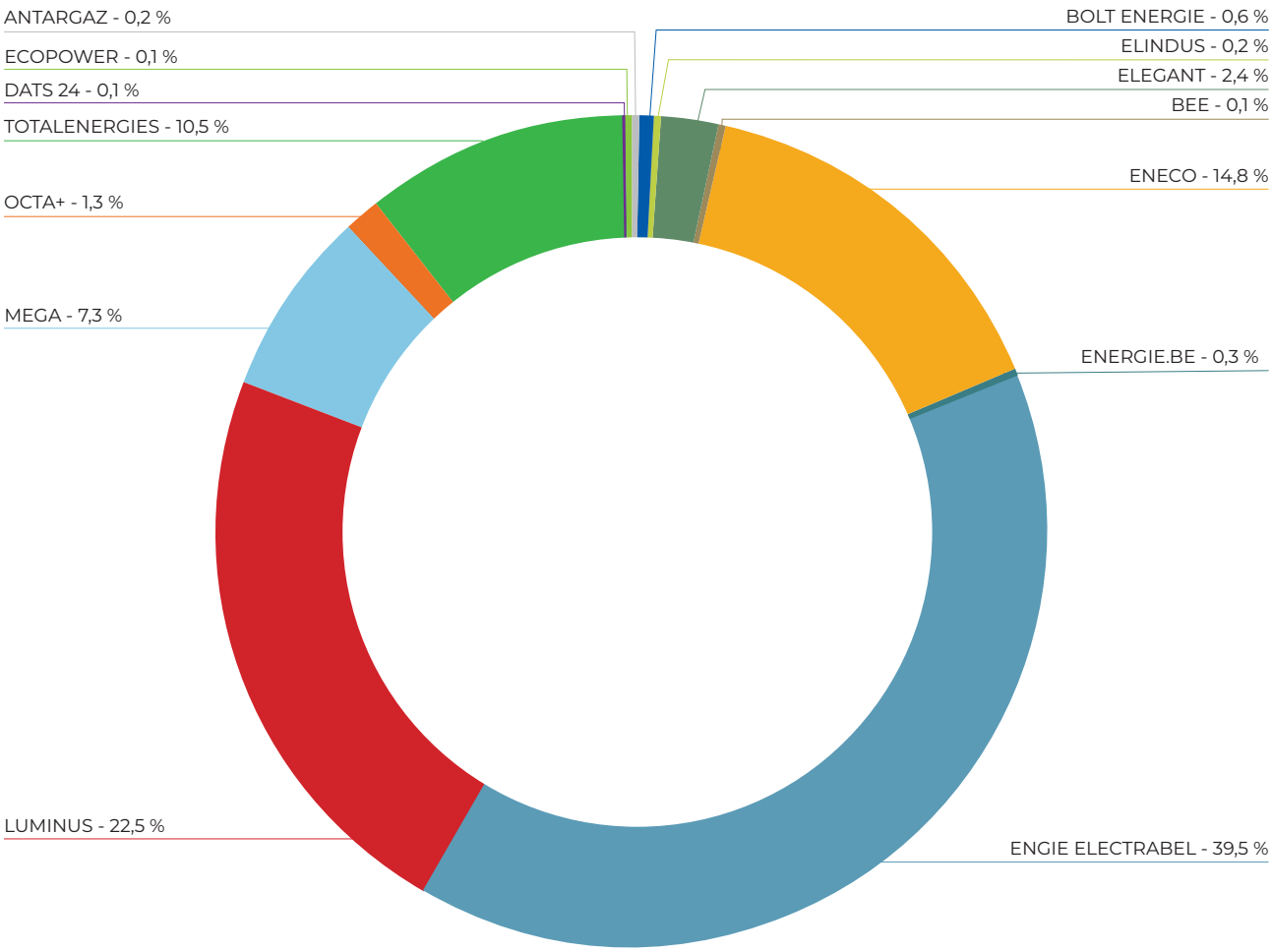
Depuis 2021, en Flandre, on enregistre de plus en plus de demandes et de plaintes à propos de l'installation et du fonctionnement des compteurs numériques et concernant la facturation des données de comptage numériques, surtout en combinaison avec des



panneaux solaires et la suppression au 1er mars 2021 du mécanisme de compensation des compteurs numériques tournant virtuellement à l'envers.

Le nombre de ces plaintes ne s'est pas amélioré 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, et également en 2023, 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 établies et envoyées en temps utile, qu'il s'agisse de factures d'acompte, de décompte à la suite d'un relevé annuel d'index, ou de clôture après introduction d'un index en cas de changement de fournisseur ou de déménagement.

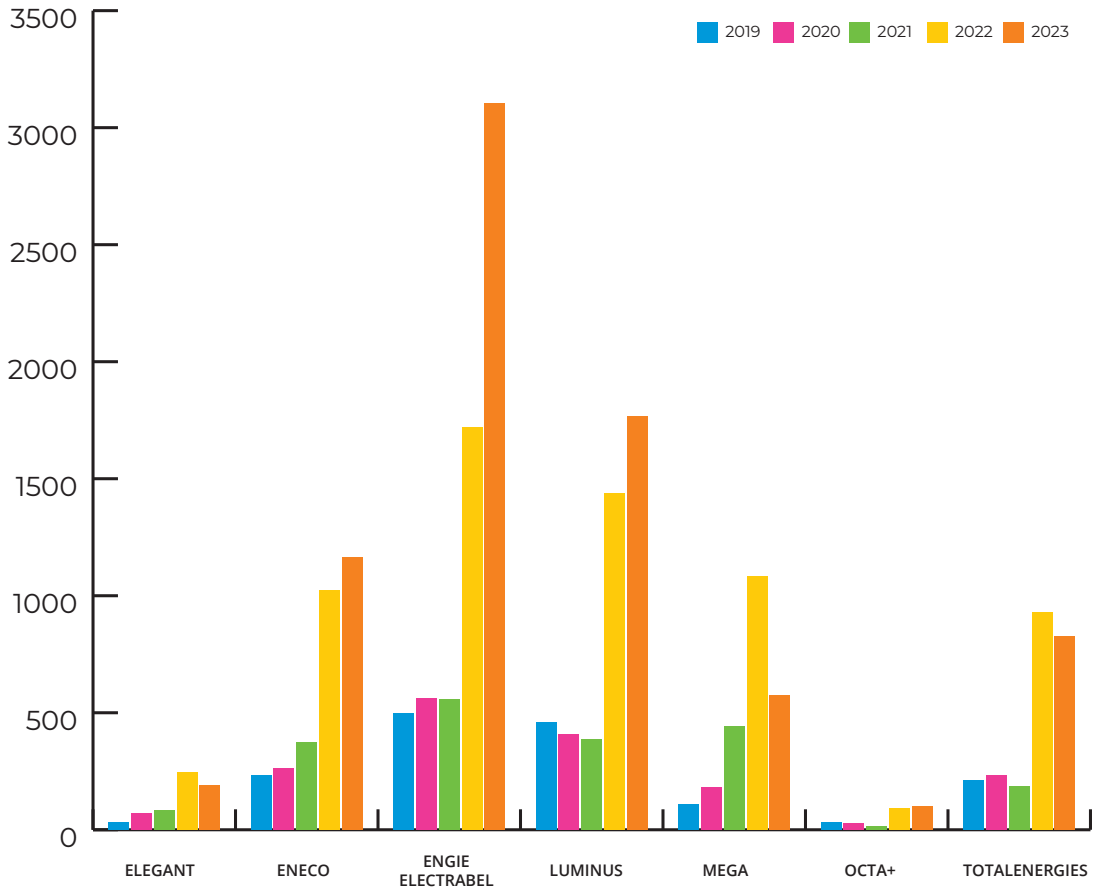
PROBLÈMES LIÉS AUX COMPTEURS PAR FOURNISSEUR (2023)



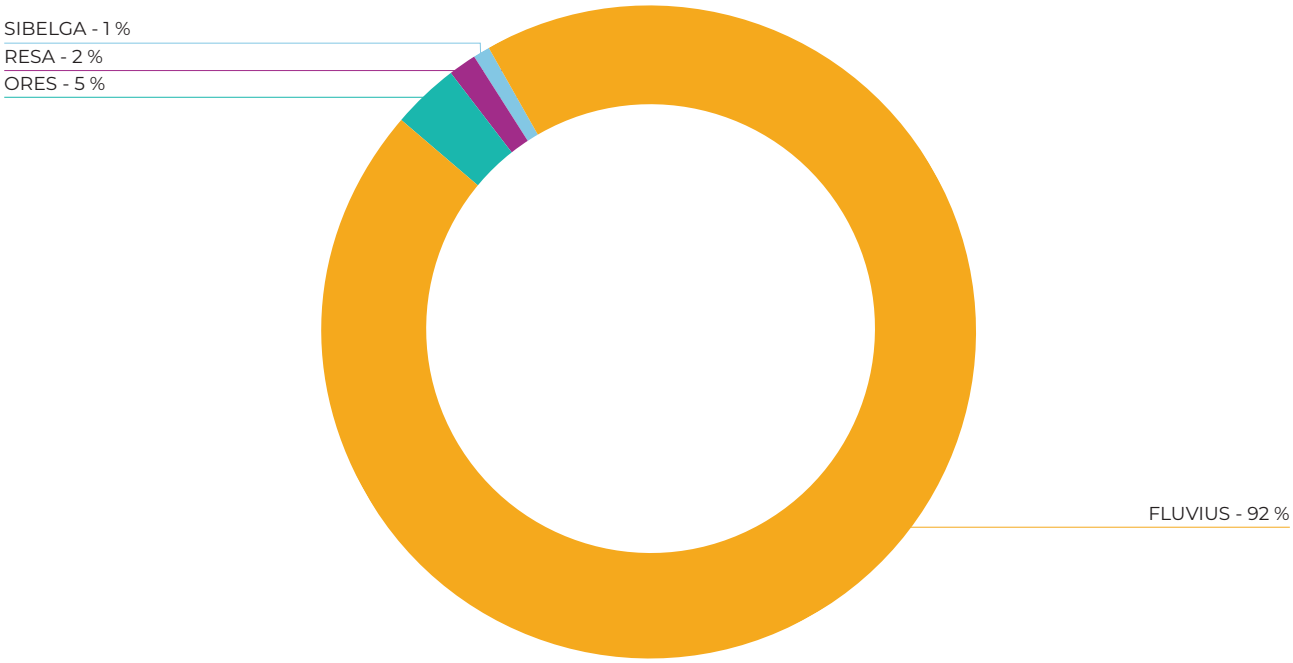




ÉVOLUTION DE 2019 À 2023 : PROBLÈMES LIÉS AUX COMPTEURS PAR FOURNISSEUR

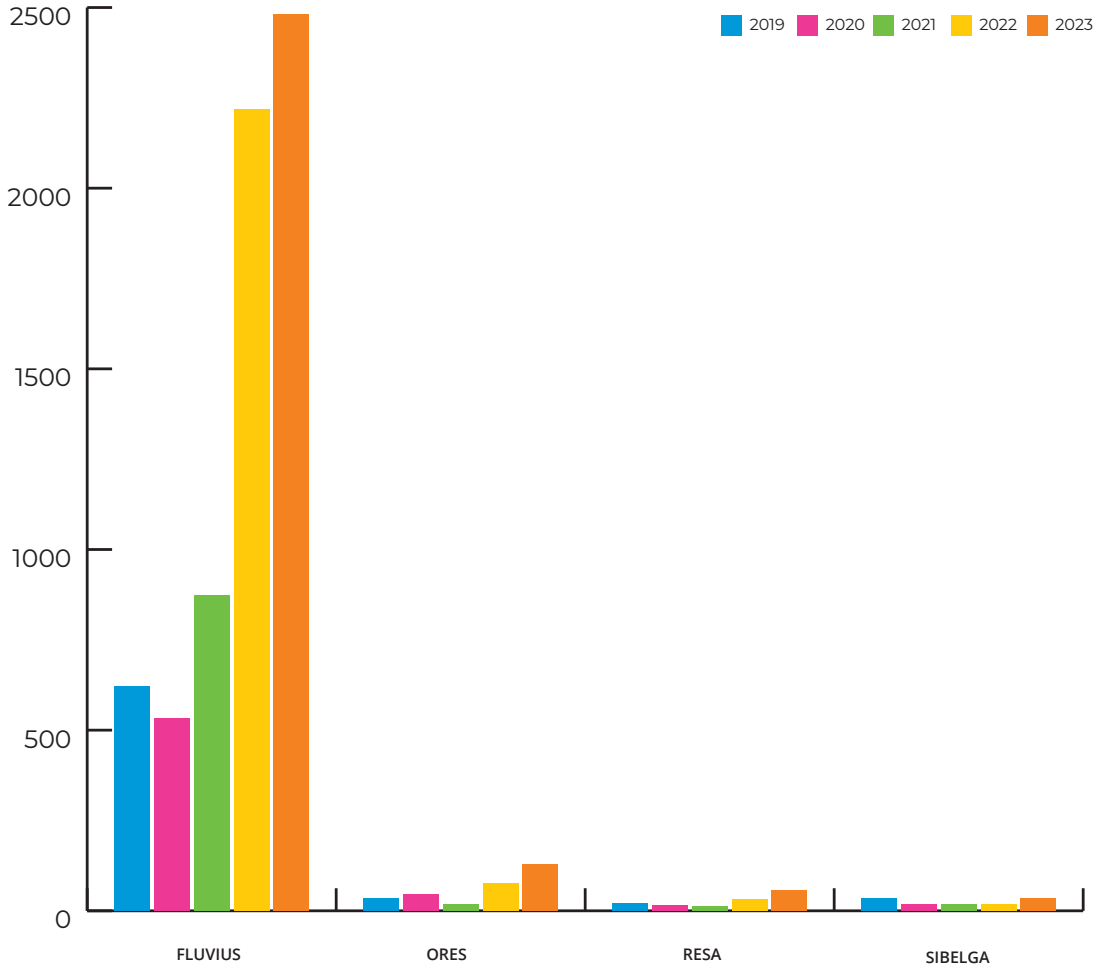


PROBLÈMES LIÉS AUX COMPTEURS PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2023)





ÉVOLUTION DE 2019 À 2023 : PROBLÈMES LIÉS AUX COMPTEURS PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION



TRANSPARENCE DES PRIX ET DES TARIFS (16,9 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

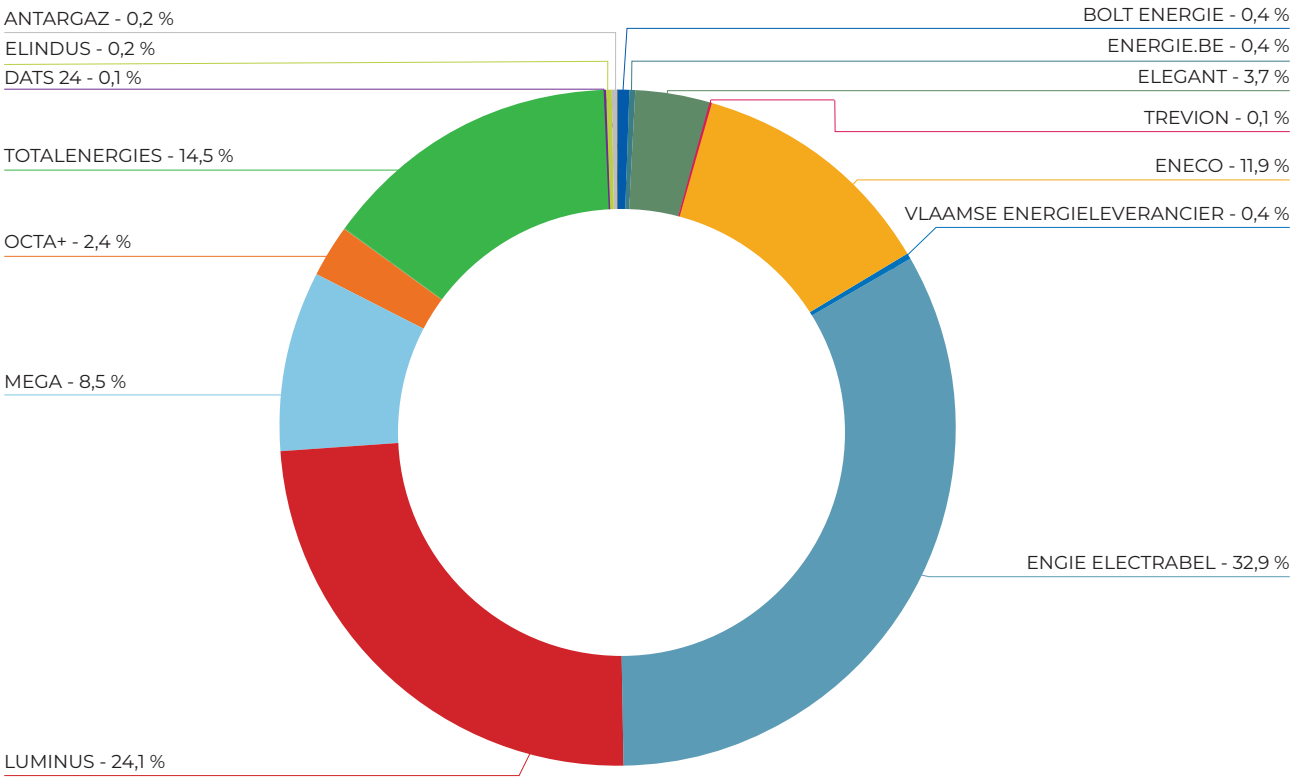
En matière de transparence des prix ou des tarifs sur la facture énergétique, il faut faire une distinction entre :

- 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 d'énergie compétent, 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. Depuis 2022, les contributions fédérales pour l'électricité et le gaz naturel ont également été supprimées et remplacées par une accise spéciale sur l'électricité et une accise spéciale sur le gaz naturel.

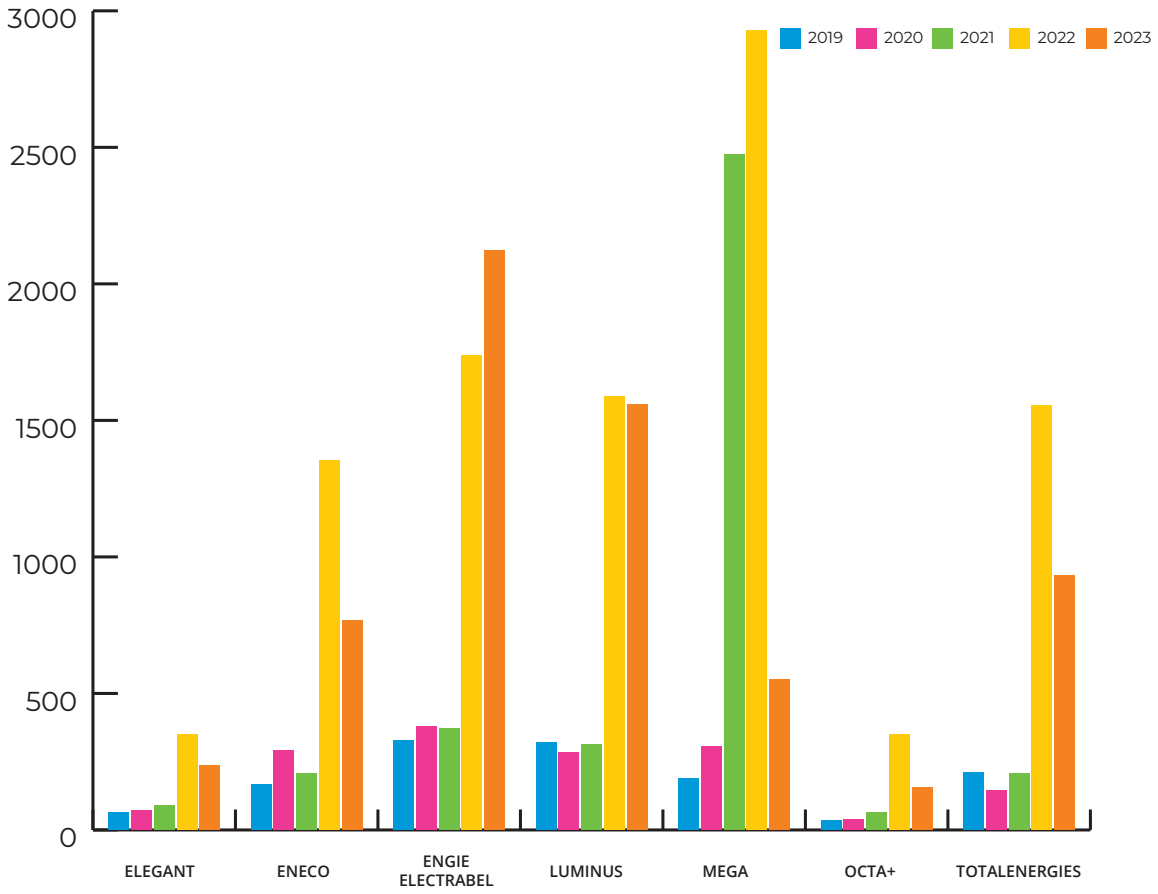





TRANSPARENCE DES PRIX PAR FOURNISSEUR (2023)



ÉVOLUTION DE 2019 À 2023 : TRANSPARENCE DES PRIX PAR FOURNISSEUR





PRIX DE L'ÉNERGIE :
Dans un marché libéralisé de l'électricité et du gaz naturel, les fournisseurs proposent aux clients finals des prix de l'énergie fixés librement et les facturent à des tarifs fixes, variables ou dynamiques.

TARIFS SOCIAUX:
prix maximums de l'électricité et du gaz naturel imposés aux entreprises d'énergie pour leurs clients protégés. À partir du 1er juillet 2023, les familles ayant droit à l'intervention majorée dans le cadre de l'assurance maladie n'auront plus de tarif social. Leur tarif social a été converti par le fournisseur pour une période de 3 mois au produit équivalent le moins cher que le fournisseur avait dans son offre si ces clients ne choisissaient pas un autre fournisseur.

REDEVANCES DE RÉSEAU :
les tarifs de transport sont approuvés par la CREG, la commission fédérale de régulation. 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 T.V.A.) et par les autorités régionales (tels que les coûts de l'électricité verte et de la cogénération, la redevance de raccordement, la redevance pour les obligations de service public et la 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 spéciales, 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, il s'agit principalement de la transparence du prix de l'énergie, qui peut également inclure diverses composantes énergétiques telles que le prix de l'énergie lié au volume, exprimé en euro/kWh, le coût de l'électricité verte ou de la cogénération (uniquement en Flandre), mais aussi les frais fixes ou les frais d'abonnement, par année entamée ou non, pour un contrat d'énergie avec des prix fixes de l'énergie ou un forfait pour les panneaux photovoltaïques, avec ou sans compteur tournant à l'envers, en fonction de la capacité de l'onduleur exprimée en kVa. Pour l'énergie produite par les panneaux photovoltaïques et mesurée à l'aide d'un compteur numérique, des contrats avec un tarif de rachat ou un tarif d'injection sont également proposés.

Depuis le début de l'année 2023, les prix de l'énergie sur les marchés de gros se sont stabilisés et ont baissé systématiquement. Les contrats à prix fixe sont également réapparus discrètement dans les offres des fournisseurs. Cela s'est traduit par une baisse des plaintes concernant la transparence des prix de l'énergie ou des factures d'acompte. Les fournisseurs d'énergie se sont engagés à effectuer une analyse des factures d'acompte trois fois par an et à envoyer de manière proactive une proposition de modification de la facture d'acompte aux clients à tarif variable. La transparence des prix variables appliqués et des paramètres d'indexation sur les décomptes reçus, le calcul des remises appliquées sur les prix de l'énergie ou le renouvellement ou la modification des prix et des tarifs, où notamment la communication de la proposition de renouvellement était absente ou insuffisante (claire), ont continué à faire l'objet de plaintes, 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 des établissements de paiement. Des plaintes ont également été déposées concernant la conversion tardive de tarifs sociaux en tarifs commerciaux lorsqu'il s'est avéré que le client final n'avait plus droit au tarif social.





PROBLÈMES LIÉS AU PAIEMENT (8,7 % 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.

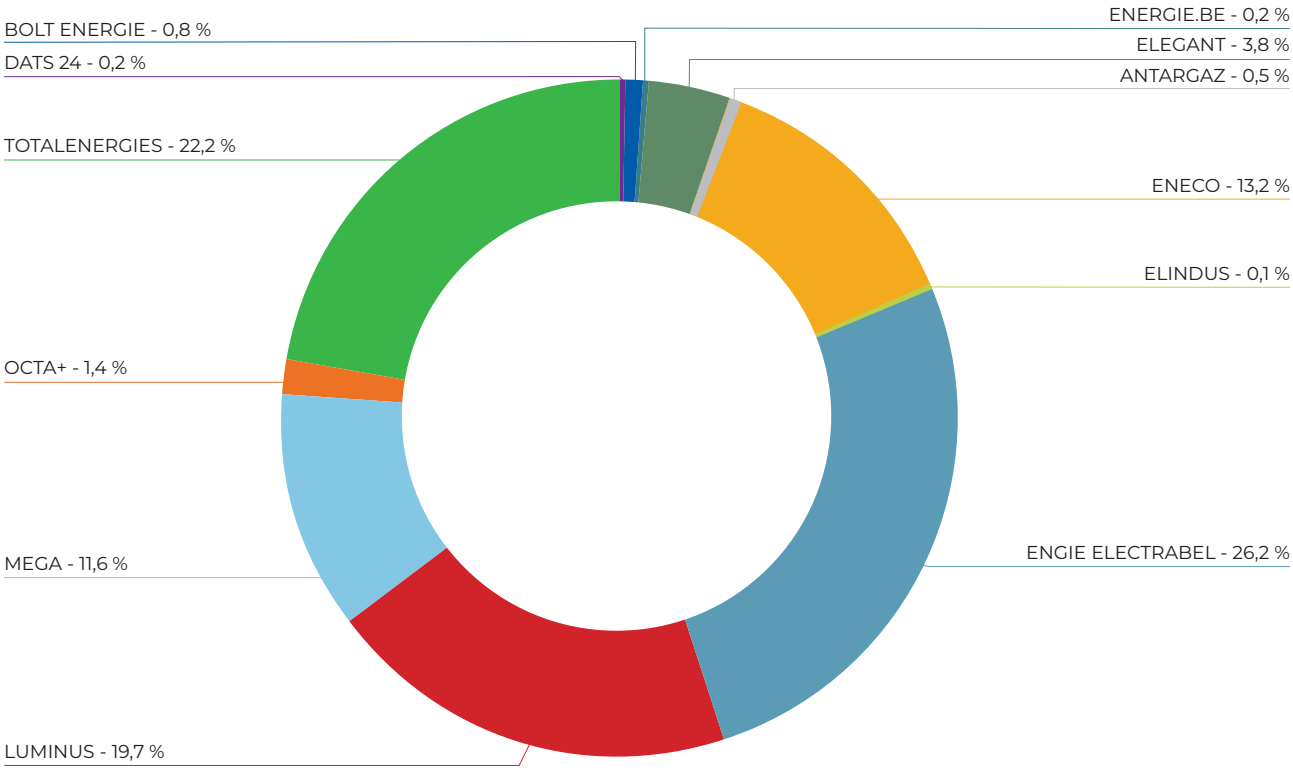
En 2023, on observe une augmentation de ces litiges chez la plupart des fournisseurs. L'exception est le fournisseur MEGA pour lequel il y a eu beaucoup moins de litiges qu'au cours de l'année record 2022.

Cette augmentation peut s'expliquer par les factures d'énergie élevées qui résultent encore des hausses de prix imprévues en 2023. En outre, le 1er juillet, le droit au tarif social a été supprimé pour les personnes et les familles ayant droit à l'intervention majorée dans le cadre de l'assurance maladie.

Néanmoins, l'augmentation des problèmes de paiement n'est pas trop grave par rapport aux augmentations de prix que nous avons dû constater en 2022. 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. Le législateur a répondu à cet appel par l'insertion du Livre XIX « Dettes de consommation » dans le Code de droit économique via la loi du 4 mai 2023 (Moniteur belge du 23 mai 2023). Pour les nouveaux contrats d'énergie conclus après le 1er septembre 2023, les entreprises énergétiques et les sociétés de recouvrement de dettes doivent limiter un certain nombre de facturations de frais (pour les lettres de rappel, les mises en demeure, les intérêts de négligence et les dommages-intérêts libératoires) en cas de non-paiement des dettes qui en découlent. Le cas échéant, les fournisseurs d'électricité et de gaz doivent adapter leurs conditions générales en conséquence.

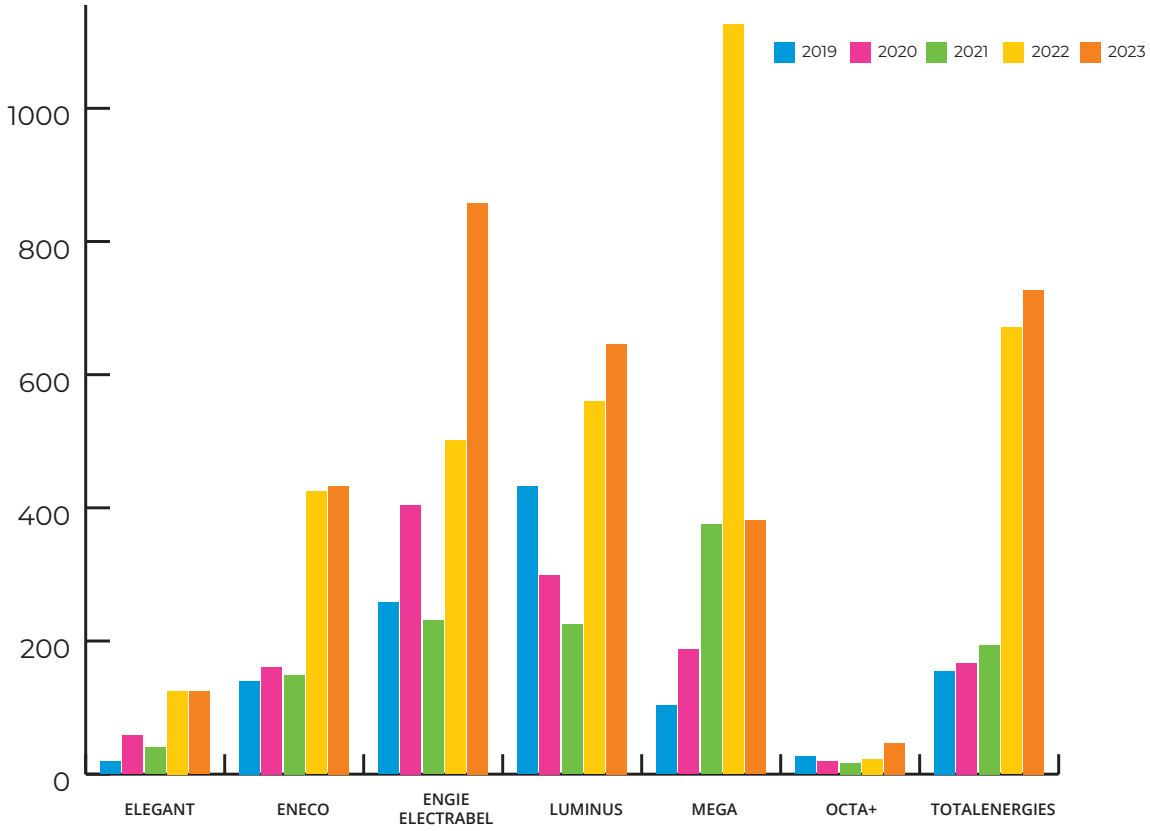
Pour les contrats en cours conclus avant le 1er septembre 2023, les nouvelles règles sur la limitation de l'imputation des coûts s'appliqueront aux arriérés survenant à partir du 1er décembre 2023 ainsi qu'aux recouvrements à partir de cette date.

PROBLÈMES LIÉS AU PAIEMENT PAR FOURNISSEUR (2023)





ÉVOLUTION DE 2019 À 2023 : PROBLÈMES LIÉS AU PAIEMENT PAR FOURNISSEUR (2023)



PRATIQUES COMMERCIALES ET CONDITIONS (PRÉ)CONTRACTUELLES (7,0 % 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.

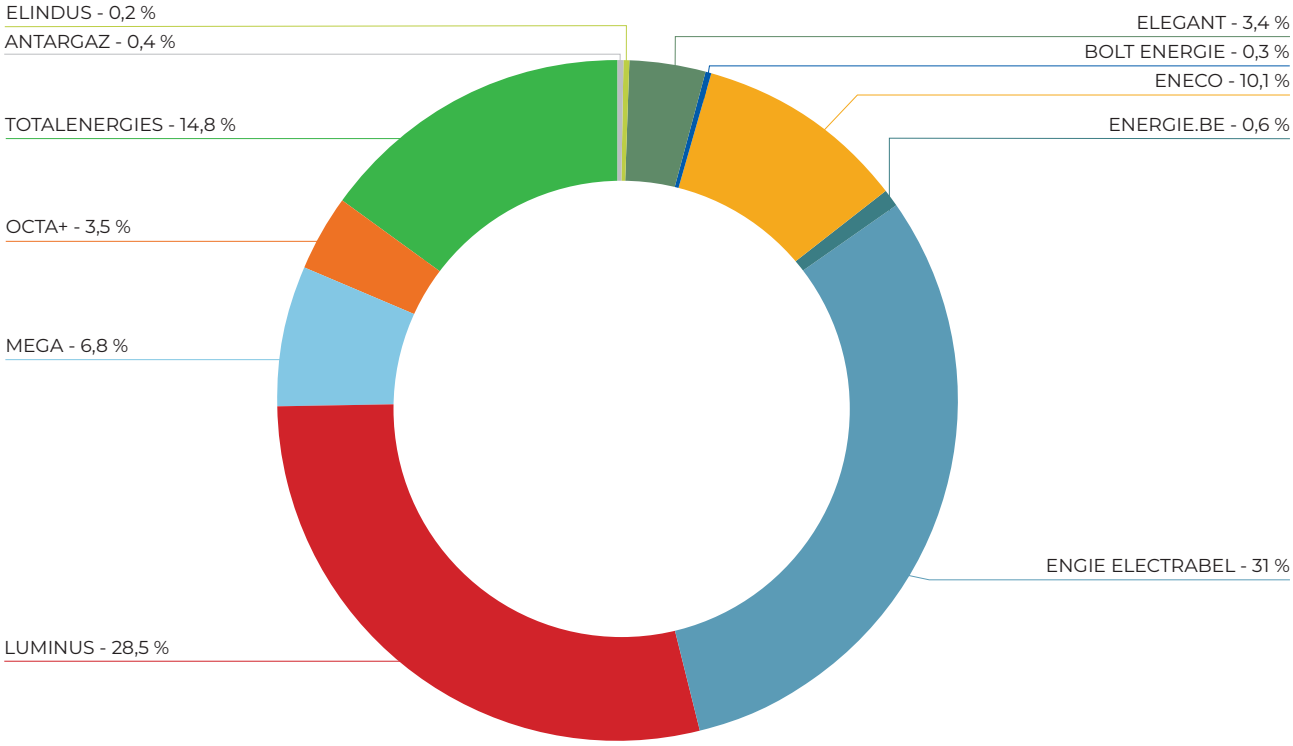
Depuis la crise de l'énergie, les clients finals sont devenus plus vigilants quant au respect des conditions tarifaires contractuelles et se demandent si la carte tarifaire correcte, avec les prix contractuels de l'énergie, est appliquée à leur consommation d'énergie après qu'ils ont conclu un contrat d'énergie ou lorsque leur contrat d'énergie a été prolongé ou renouvelé. Ceci est bien sûr dû aux nombreux contrats à prix fixe qui n'ont pas été renouvelés lors de la crise énergétique de 2022. Par conséquent, sur les décomptes reçus en 2023, les (anciens) clients remettent en question les prix appliqués après le renouvellement du contrat d'énergie.

En ce qui concerne les pratiques de vente, nous constatons une diminution positive des plaintes concernant les ventes en porte-à-porte et les ventes en dehors de l'entreprise, qui sont de plus en plus remplacées par des ventes à distance par téléphone et/ou par connexion internet depuis la période Covid-19. Il y a donc eu moins de plaintes concernant des changements de fournisseur non souhaités, mais, d'un autre côté, les changements de fournisseur non justifiés, lorsqu'un point d'accès est accaparé sans y être invité par un autre fournisseur, restent un sujet de travail pour les fournisseurs.

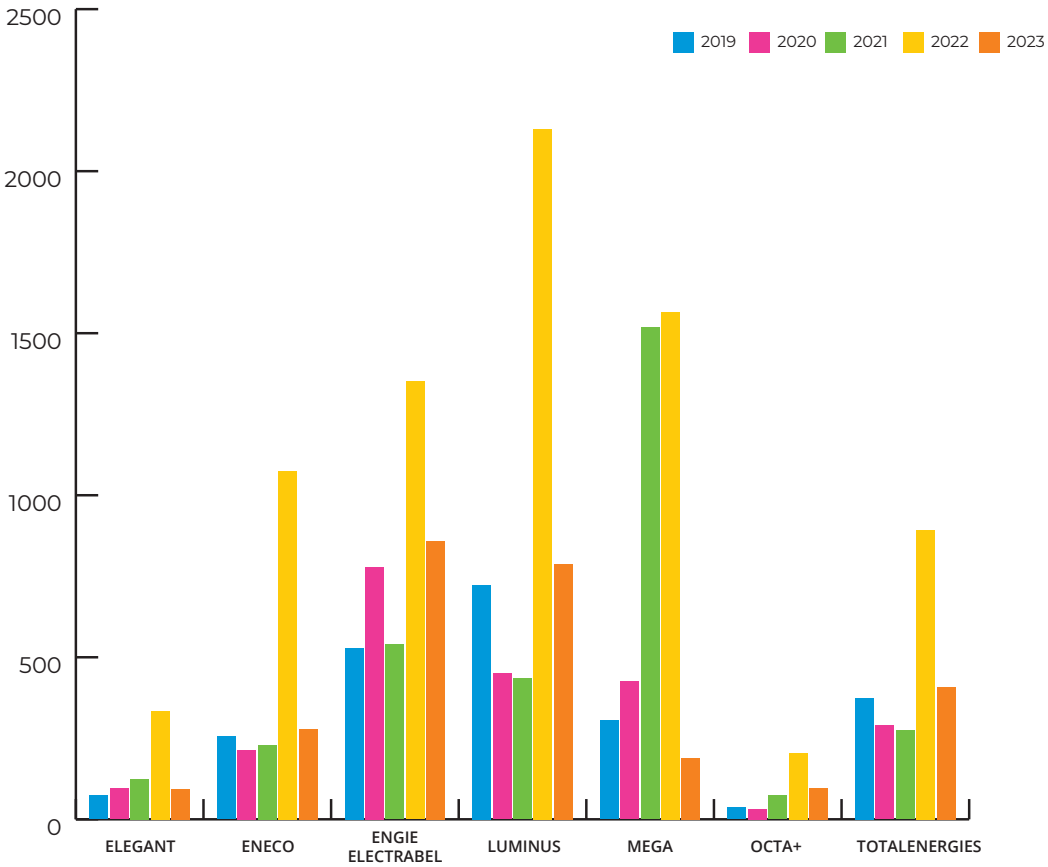




PRATIQUES DE VENTE ET COMMERCIALES PAR FOURNISSEUR (2023)



ÉVOLUTION DE 2019 À 2023 : PRATIQUES DE VENTE ET COMMERCIALES PAR FOURNISSEUR

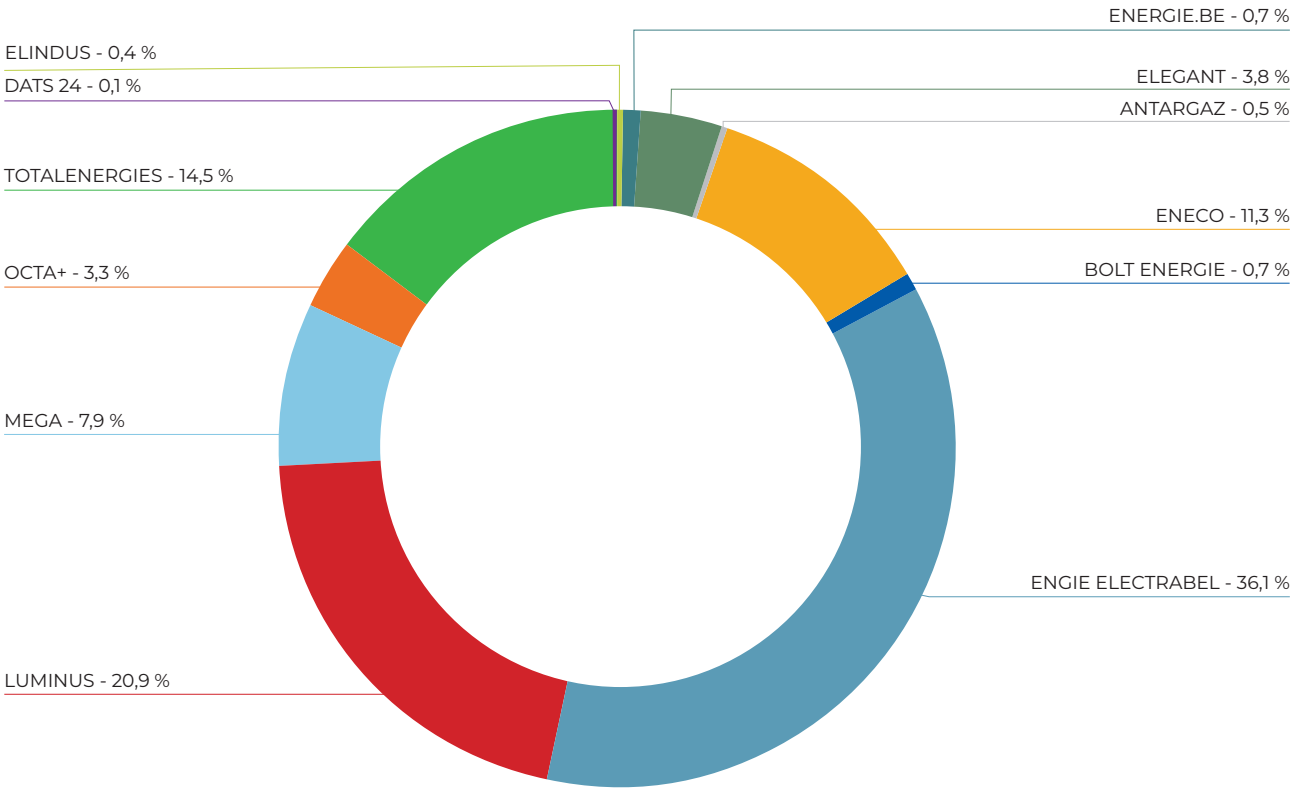




CHANGEMENT DE FOURNISSEUR (5,1 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

En 2023, comme en 2022, des retards pour un changement de fournisseur ainsi que des changements de fournisseur non désirés et injustifiés (appelés « Mystery Switches ») sont encore monnaie courante. Ces derniers sont ennuyeux pour les clients qui apprennent soudainement qu'un autre fournisseur a repris leurs codes EAN. Il est également problématique de devoir apprendre de leur fournisseur actuel que celui-ci ne veut pas poursuivre ses contrats d'énergie (parfois à des tarifs plus avantageux) après rectification du changement de fournisseur injustifié. Il est frappant de constater que ces retards dans le changement de fournisseur et ces changements injustifiés de fournisseur se sont produits après l'introduction du protocole de communication MIG6 à la fin de 2021 et qu'ils continuent à poser des problèmes, bien que dans une moindre mesure qu'en 2022.

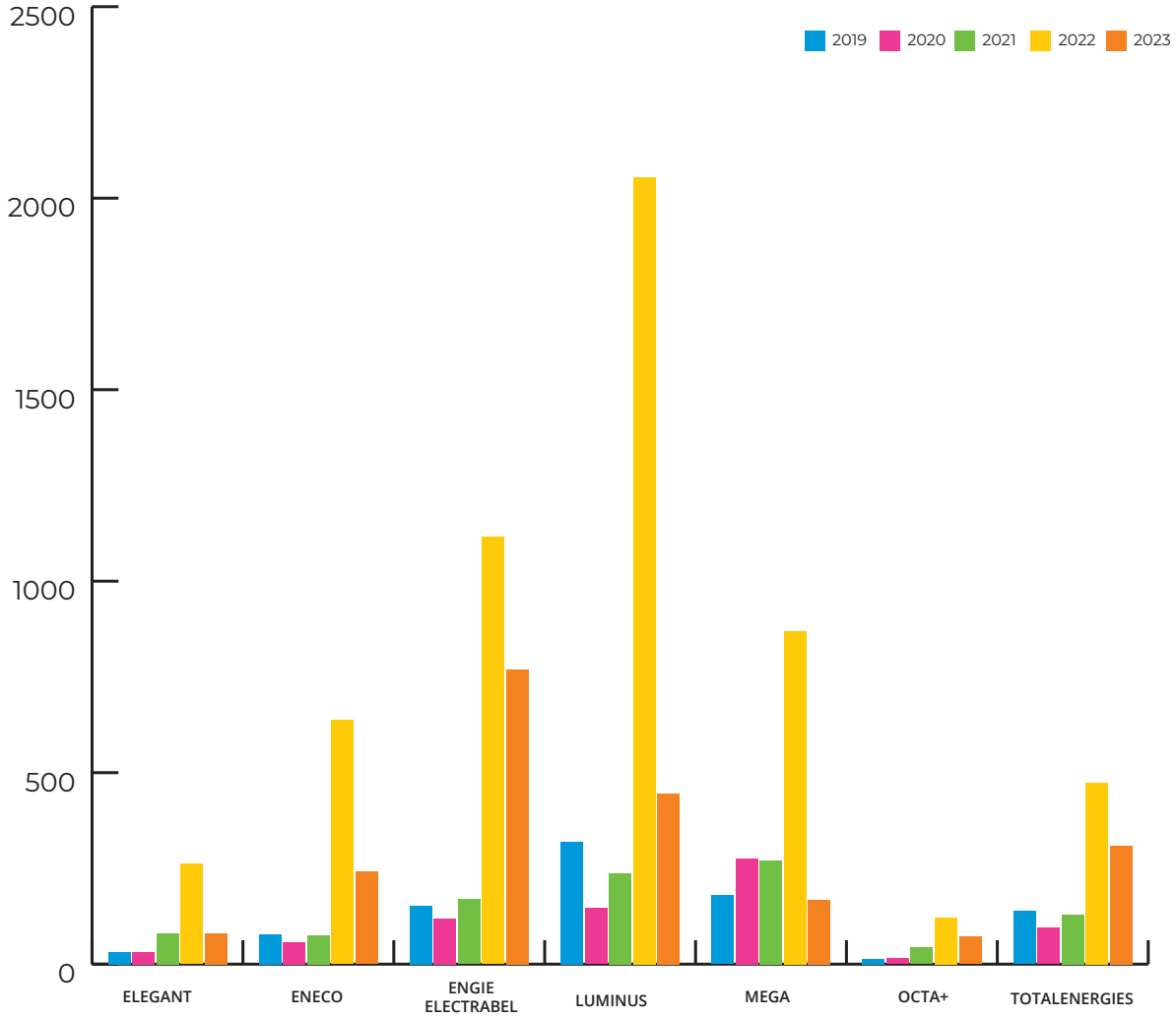
CHANGEMENT DE FOURNISSEUR (2023)







ÉVOLUTION DE 2019 À 2023 : CHANGEMENT DE FOURNISSEUR



SERVICE CLIENTÈLE (4,3 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

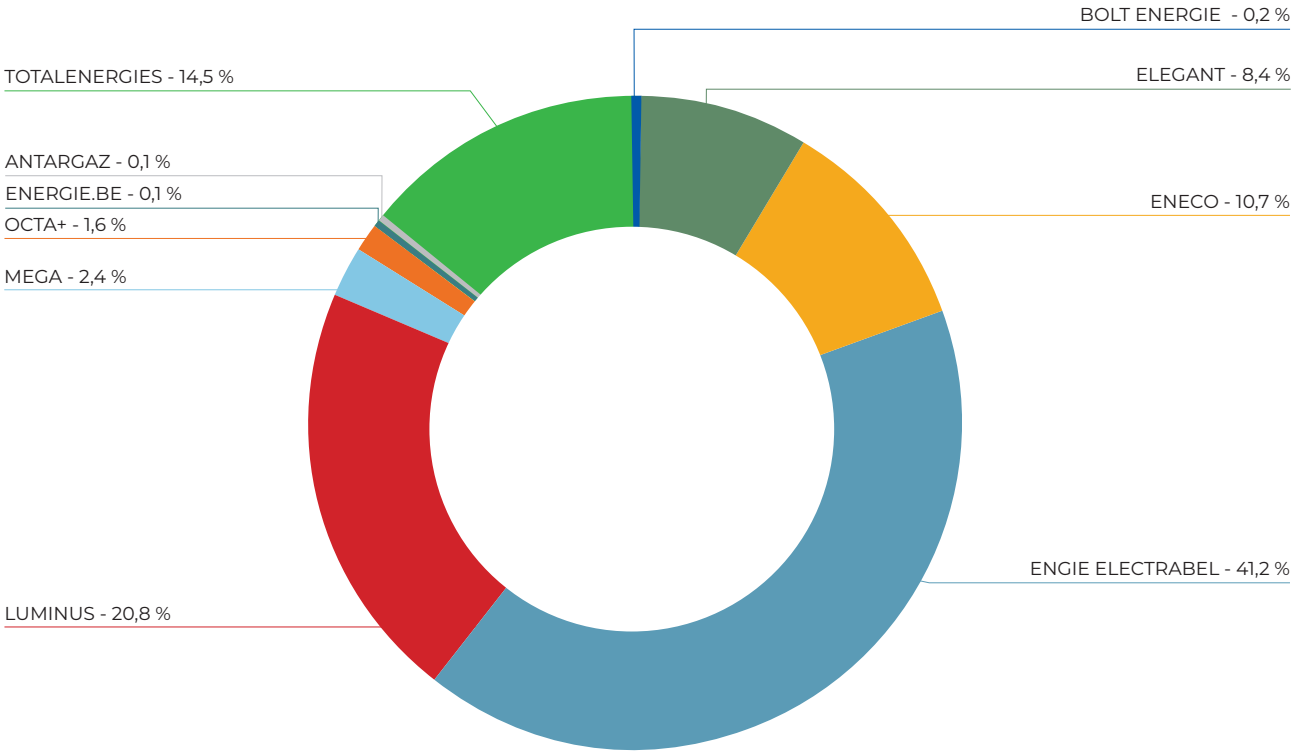
Le Service de Médiation enregistre aussi les plaintes en rapport avec la prestation de services des entreprises d'énergie. Ici, il s'agit de plaintes relatives au service à la clientèle au sujet des appels téléphoniques (centres d'appels), de la gestion électronique des informations (y compris le traitement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

Pendant la crise de l'énergie, les fournisseurs ont été inondés de demandes de renseignements de la part des clients, mais en 2023, le marché s'est progressivement stabilisé. Cela se traduit par beaucoup moins de plaintes concernant l'(in)accessibilité des fournisseurs d'énergie. Le nombre de plaintes sur ce point a chuté de manière spectaculaire : de plus de 4.000 en 2022 à encore 1.655 en 2023. Les prix de l'énergie se sont stabilisés en 2023, ce qui fait que les clients se posent moins de questions.

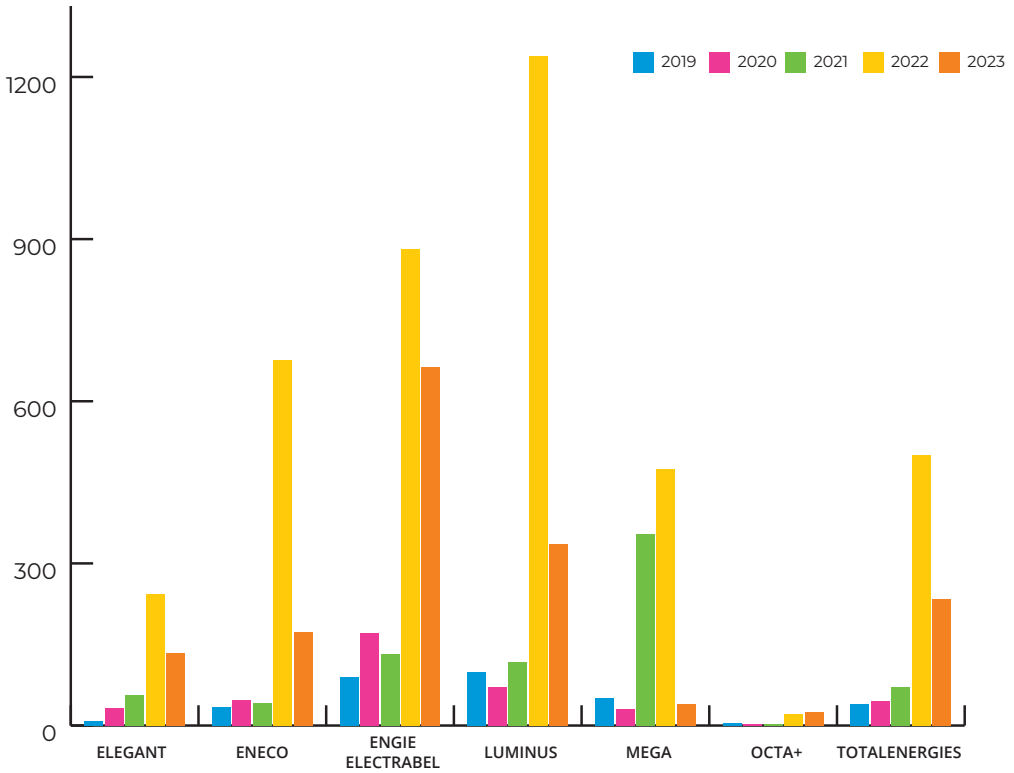
En outre, les entreprises ont considérablement développé leurs centres d'appel au plus fort de la crise de l'énergie et ont amélioré l'accessibilité électronique ou numérique de leurs services, mais le niveau d'accessibilité d'avant la crise de l'énergie n'a pas encore été atteint.



SERVICE À LA CLIENTÈLE PAR FOURNISSEUR (2023)



ÉVOLUTION DE 2019 À 2023 : SERVICE À LA CLIENTÈLE PAR FOURNISSEUR







COMPÉTENCES RÉGIONALES, AUTRES QU'EN MATIÈRE DE DONNÉES DE COMPTAGE (6,1 % 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 vis-à-vis 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.

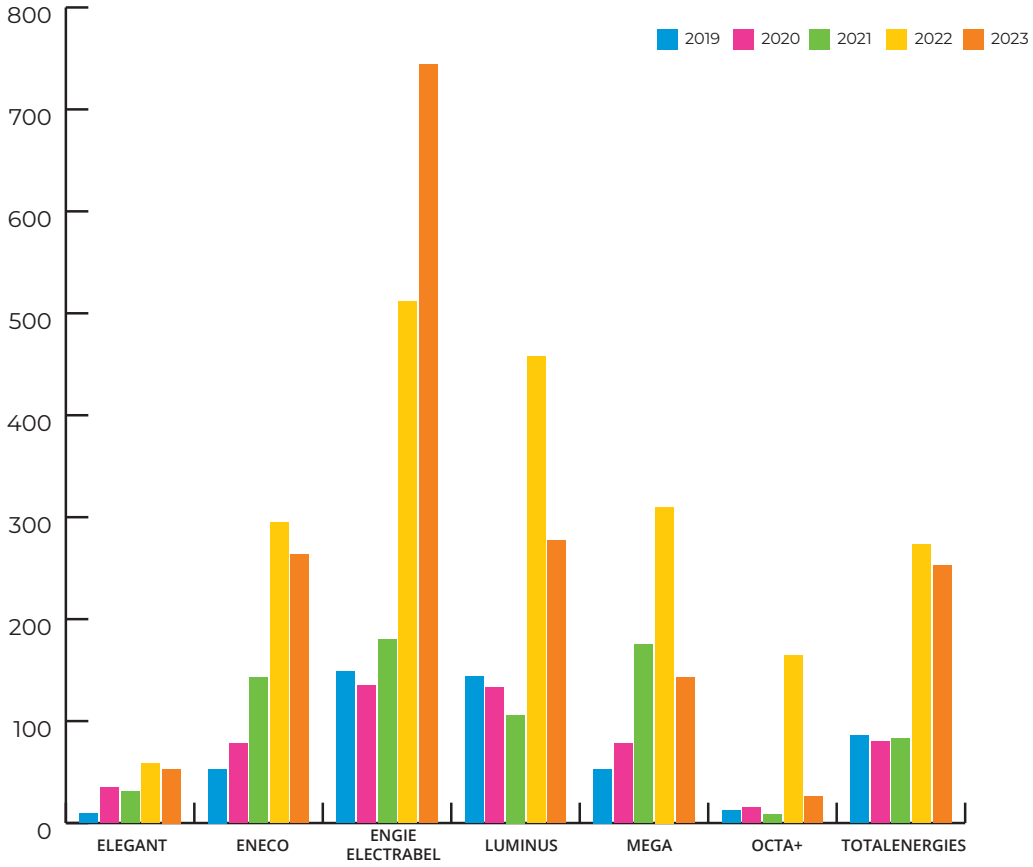
Pour les données ci-après, il convient de souligner cette fois encore qu'en ce qui concerne les gestionnaires de réseau de distribution à Bruxelles et en Wallonie, ces données relatives aux plaintes ne donnent pas une image représentative, puisqu'un organe régional de médiation a été désigné pour les 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 ont également été constatés.

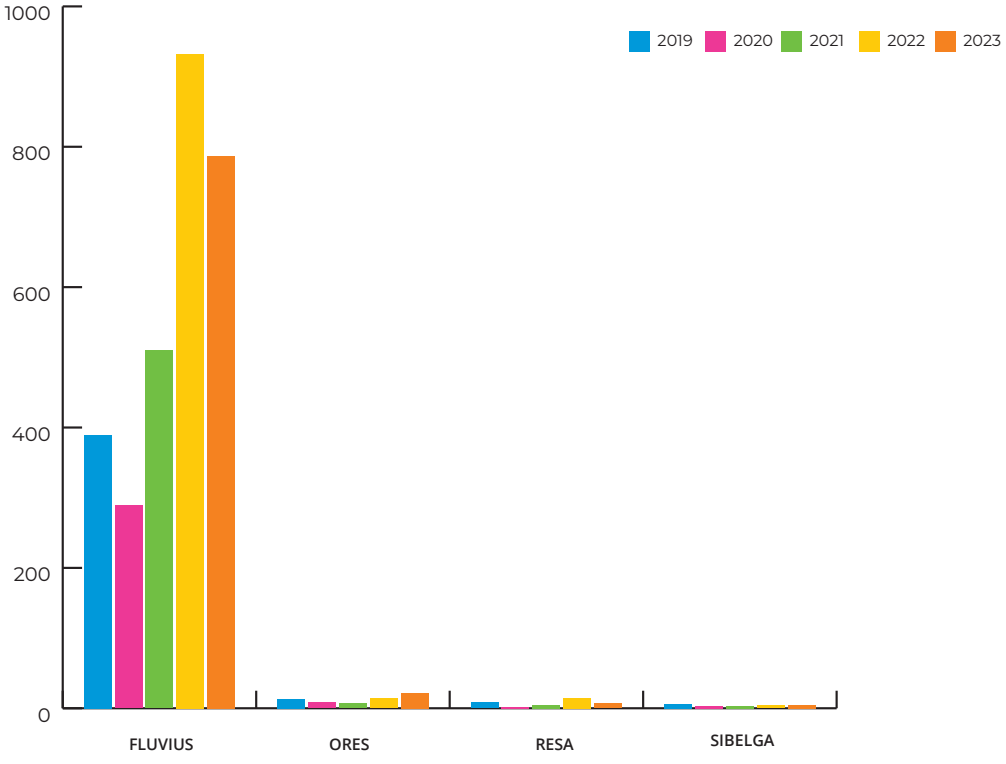
Depuis le 1er avril 2022, les fournisseurs comptant plus de 200.000 points de prélèvement en Flandre doivent prévoir la possibilité pour les ménages disposant d'un compteur numérique d'opter pour un décompte mensuel plutôt qu'annuel. Pour les petits fournisseurs, cette obligation s'applique à partir du 1er janvier 2024, mais la plupart des fournisseurs offrent déjà cette option en 2023. Pour cela, le fournisseur doit demander le « régime de mesure 3 » à FLUVIUS. Si le Service de Médiation reçoit des plaintes concernant l'introduction de décomptes mensuels ou de partages d'énergie, il se positionne comme non-compétent, car elles relèvent de la compétence du régulateur flamand de l'énergie, le VREG. En effet, il n'est pas toujours évident de déterminer à quel acteur du marché revient la cause du retard des décomptes mensuels ou des partages d'énergie.



ÉVOLUTION DE 2019 À 2023 : OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC PAR FOURNISSEUR



ÉVOLUTION DE 2019 À 2023 : OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION





Le nombre élevé de plaintes concernant FLUVIUS est dû non seulement aux retards dans les factures mensuelles et les partages d'énergie, mais aussi aux retards dans les raccordements et les inspections des panneaux photovoltaïques, ce qui peut avoir un impact financier sur l'octroi des primes flamandes pour l'installation de panneaux photovoltaïques avec un compteur numérique. 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).

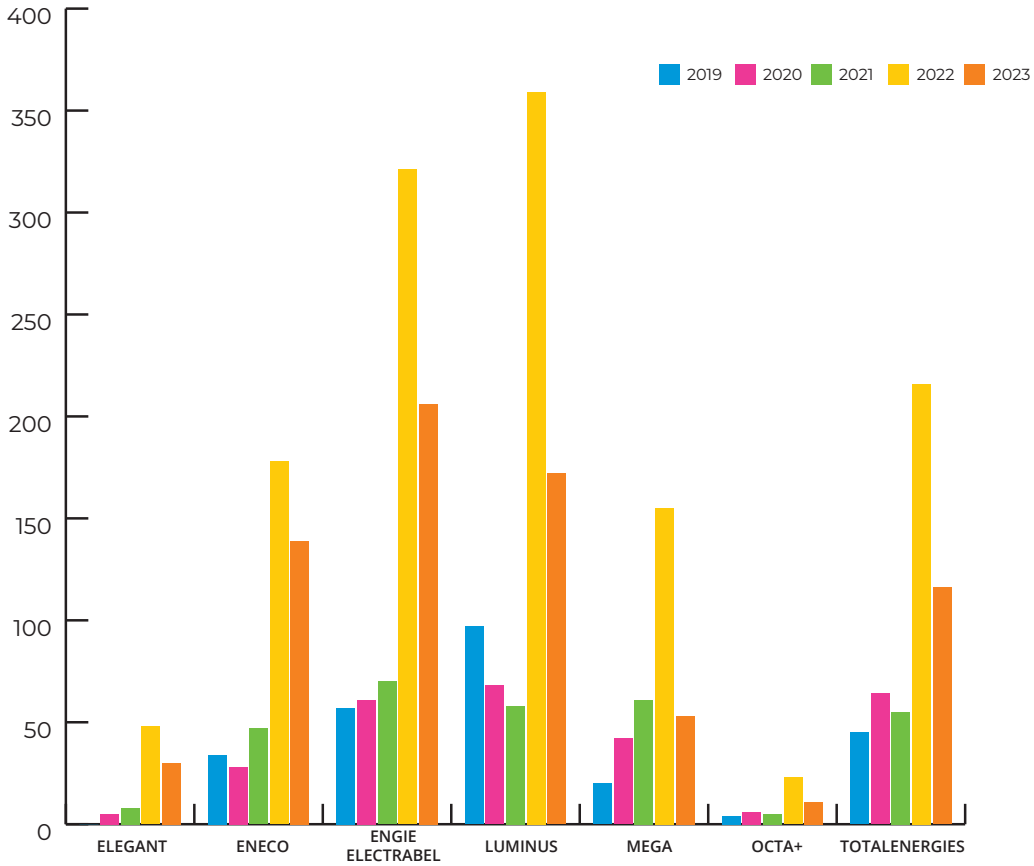
Pour les discussions avec FLUVIUS concernant ces demandes et octrois, nous nous référons dès lors au gestionnaire des plaintes de la VEKA.

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

Les menaces de résiliation des contrats d'énergie ou de déconnexion du réseau de distribution étaient toujours présentes en 2023, mais déjà dans une moindre mesure qu'en 2022. Nombre de ces résiliations et déconnexions injustifiées résultaient d'une communication déficiente entre les gestionnaires de réseaux de distribution et les fournisseurs d'énergie. Des clients finals se sont retrouvés sans contrat d'énergie en changeant de fournisseur ou après un déménagement.

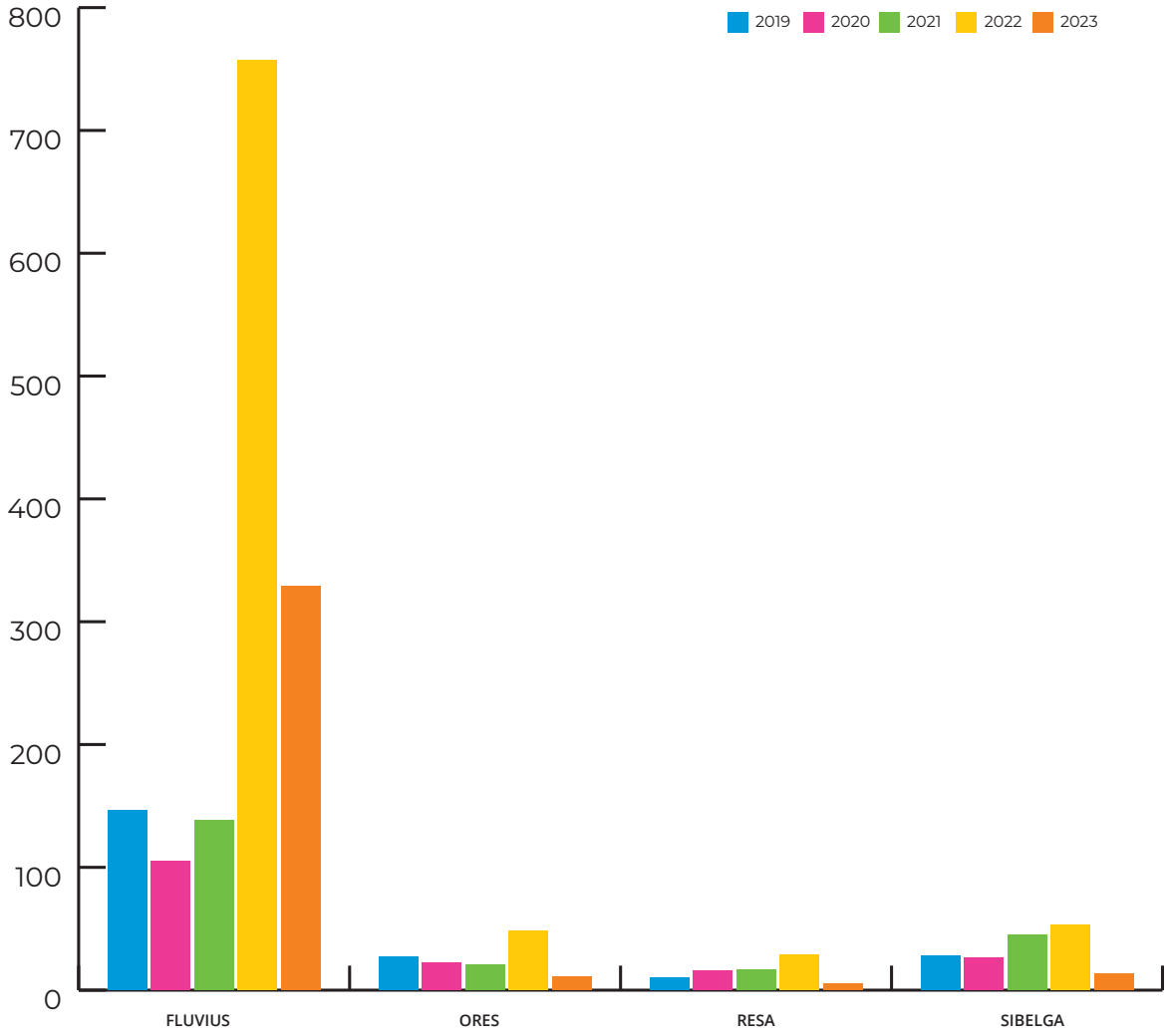
D'autres clients ont fait à tort l'objet d'un drop parce qu'ils n'avaient pas payé des factures qu'ils n'avaient en fait jamais reçues. Le nombre de procédures d'urgence visant à éviter les déconnexions a également fortement diminué (de plus de 800 à moins de 200 procédures d'urgence), mais ici encore il n'a pas atteint les niveaux d'avant la crise de l'énergie.

ÉVOLUTION DE 2019 À 2023 : INTERRUPTION/RESTRICTION PAR FOURNISSEUR





ÉVOLUTION DE 2019 À 2023 : COUPURE/DROP PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION



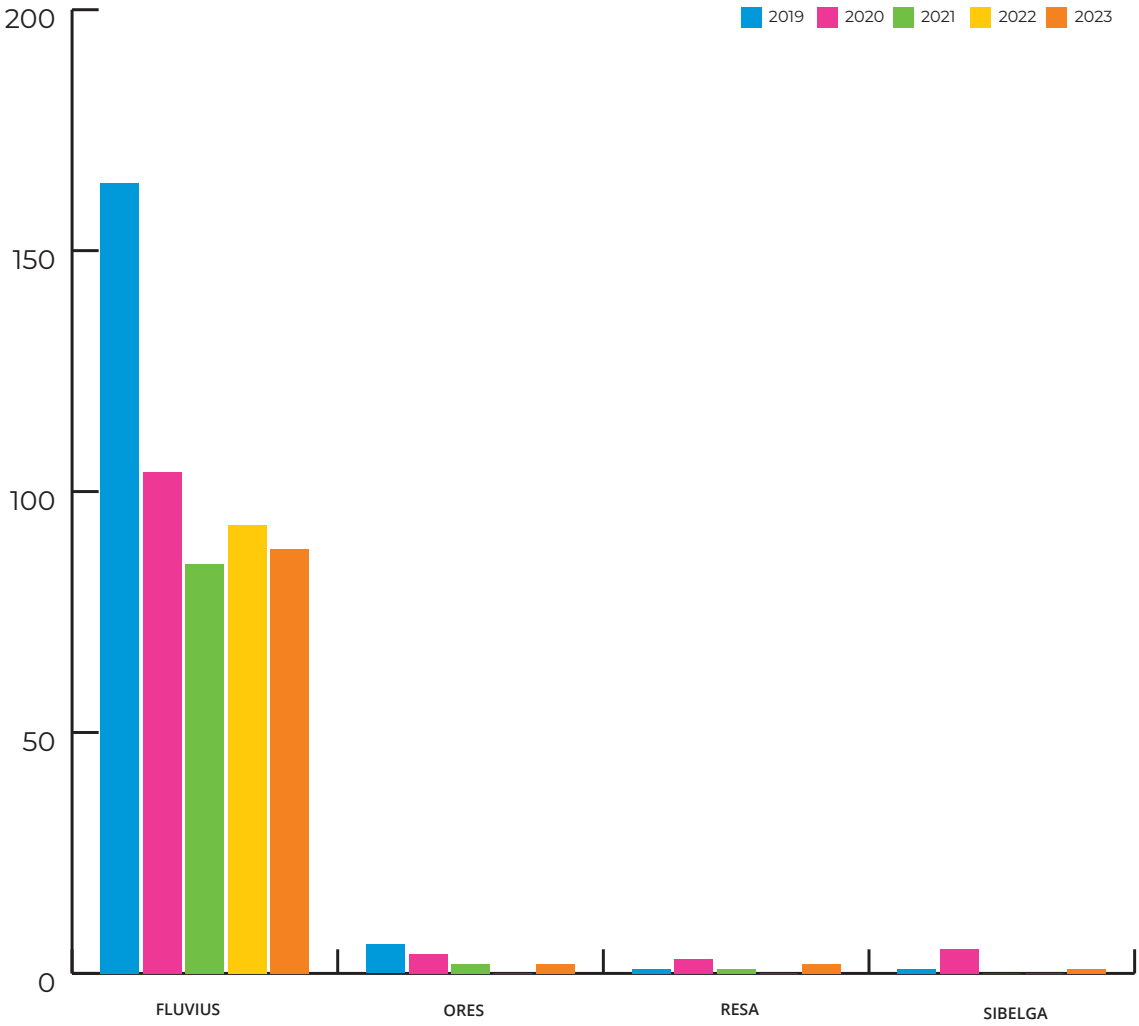




RACCORDEMENT AU RÉSEAU (0,5 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

Le nombre de plaintes concernant les raccordements au réseau de distribution est gérable. Nous avons constaté une légère diminution de ces plaintes en Flandre également, 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. Toutefois, ce tableau des plaintes n'est pas complet car ces plaintes sont également traitées par les services de médiation et de règlement des litiges compétents au niveau régional.

ÉVOLUTION DE 2019 À 2023 : RACCORDEMENT AU RÉSEAU

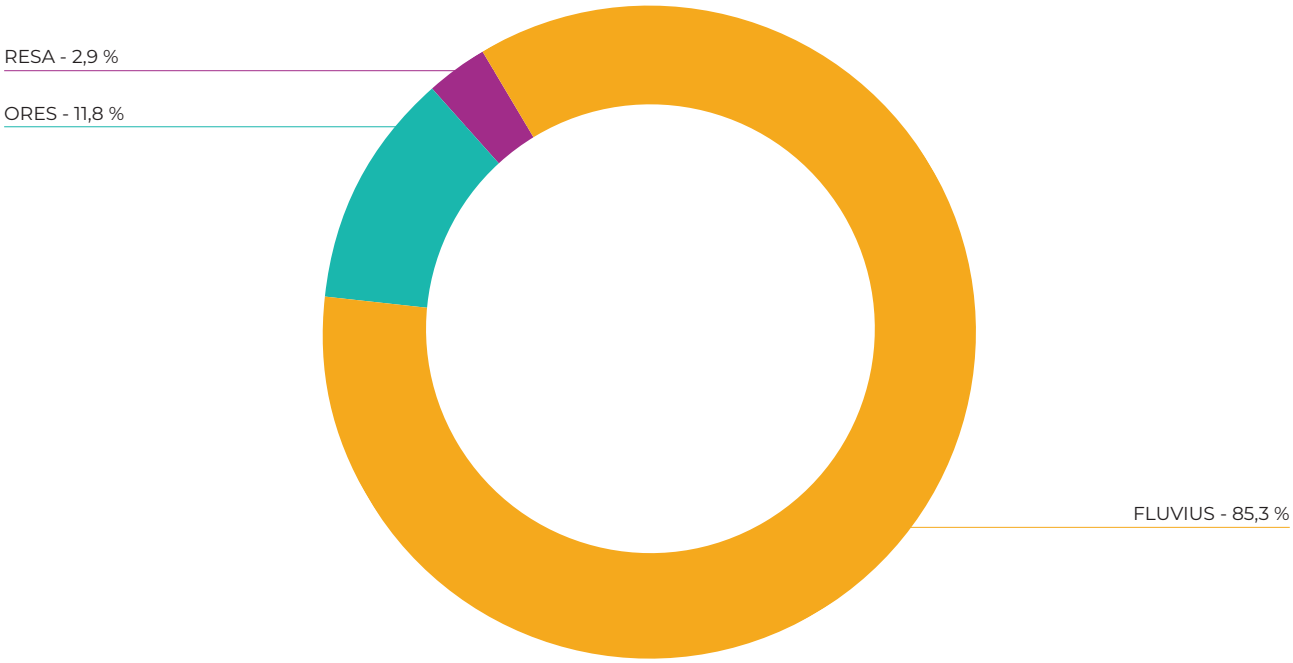




QUALITÉ DE FOURNITURE (0,2 % DE TOUTES LES PLAINTES)

Nous pouvons également conclure sur une note positive concernant la qualité de fourniture. Moins de plaintes (34 en 2023 contre 44 en 2022), 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. Là encore, le tableau des plaintes est incomplet car ces plaintes sont également traitées par les services de médiation et de règlement des litiges compétents au niveau régional.

QUALITÉ DE FOURNITURE (2023)








J. 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 suit généralement la répartition régionale des plaintes, mais il ressort à l'analyse que certains types de plaintes sont plus ou moins présents selon les régions. Les problèmes liés à la plateforme informatique Atrias et les problèmes de facturation ont continué à se faire sentir en 2023 pour les adresses de consommation en Wallonie et, dans une moindre mesure, à Bruxelles. Dans la catégorie de plaintes désactivation/drop, comme les années précédentes, on y observe relativement plus de plaintes au sujet d'interruptions imminentes ou de placement d'un compteur à budget (Wallonie).

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).



TYPES DE PLAINTES PAR RÉGION (2023)



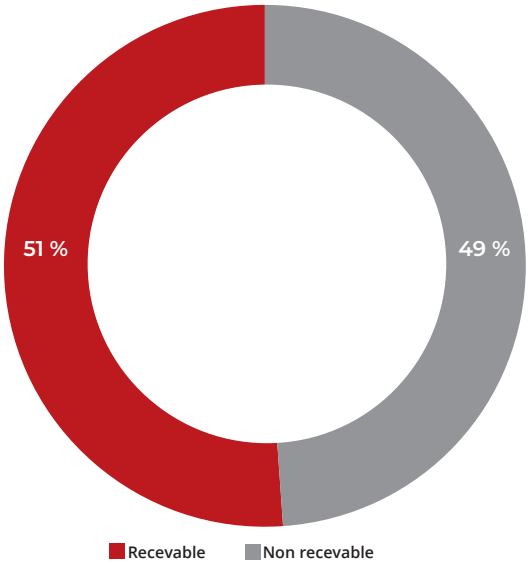
Plaintes traitées par le Service de Médiation de l'Energie

3

A. Nombre de plaintes recevables

Le Service de Médiation a reçu 9.669 plaintes recevables en 2023. Cela correspond à 51 % des plaintes qui relevaient de la compétence du Service de Médiation.

NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES (2023)



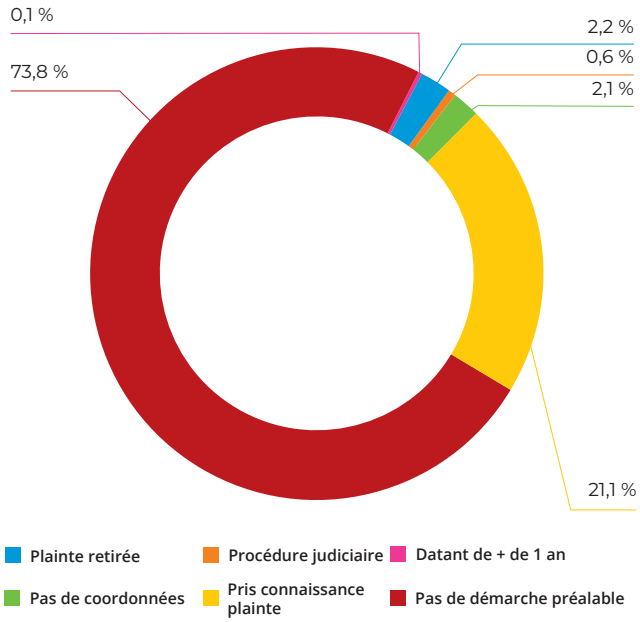
B. Nombre de plaintes irrecevables

49 % des plaintes qui relevaient de la compétence du Service de Médiation étaient irrecevables, car :

- la plainte a été adressée pour la première fois à la compagnie d'énergie et le Service de Médiation a été informé simultanément (21,1 % des plaintes irrecevables) ;
- le plaignant n'avait entrepris aucune démarche préalable auprès de la compagnie d'énergie afin de parvenir à une solution ou n'a pu apporter aucune preuve à cet égard ou des preuves insuffisantes (73,8 % des plaintes irrecevables) ;
- la plainte faisait déjà l'objet d'une procédure judiciaire (0,6 % des plaintes irrecevables) ;
- la plainte avait été introduite depuis déjà plus d'un an auprès de la compagnie d'énergie (0,1 %), ne comportait pas de coordonnées (2,1 %) ou avait été retirée parce qu'entre-temps, une solution avait été trouvée (2,2 % des plaintes irrecevables).



NOMBRE DE PLAINTES IRRECEVABLES (2023)



Il convient de noter pour ces plaintes irrecevables que les clients finals qui ont un problème ou un litige avec une compagnie 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. Ces plaintes sont transmises à la compagnie d'énergie en l'invitant à aider les clients finals et à fournir une réponse au Service de Médiation. 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 compagnies d'énergie et du Service de Médiation conformément aux règles et délais légaux et réglementaires.





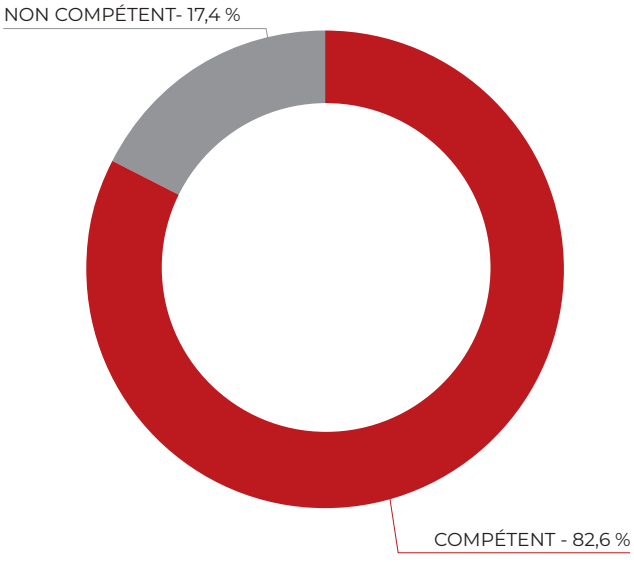
C. Nombre de plaintes pour lesquelles le Service de Médiation n'est pas compétent

Pour 4.020 plaintes (17,4 % du total des plaintes reçues), le Service de Médiation n'était pas compétent, car l'objet de la plainte portait sur les points suivants :

- les compétences du régulateur fédéral de l'énergie CREG (5 plaintes) en termes de suivi des prix de l'énergie ;
- les compétences exclusivement régionales en matière d'électricité et de gaz naturel. Ces plaintes sont transmises au Service régional de Médiation wallon de l'énergie (SRME) compétent pour ces matières et mis en place par le régulateur wallon CWaPE (802 plaintes) ou au Service de règlement des litiges du régulateur bruxellois de l'énergie BRUGEL (77 plaintes). Les plaintes concernant des affaires flamandes uniquement ont été traitées et clôturées par le Service de Médiation en les renvoyant au régulateur d'énergie flamand compétent, à savoir le VREG (2.170 plaintes) ; Ce dernier chiffre concernant les compétences flamandes affiche une hausse de 66 %, due essentiellement à des nouvelles mesures prises dans le cadre de la transition énergétique (p. ex. décomptes mensuels, partages d'énergie et redevance d'injection) ;
- 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 (125 dossiers) 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 (290 plaintes, dont 117 ont été transmises au Service de Médiation des consommateurs) ; Plus de 100 réclamations ont été transmises au service de médiation parlementaire fédéral parce qu'une décision du SPF Economie sur la non-attribution des forfaits de base pour l'électricité et le gaz naturel était contestée ;
- des notifications et demandes d'informations (375 dossiers) concernant d'autres acteurs du marché de l'énergie, comme les plateformes d'énergie, courtiers en énergie et organisateurs d'achats groupés ainsi que les prestataires d'autres produits et services (pétrole, installation de panneaux solaires, eau, égouts, etc.).

Pour 181 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 POUR LESQUELLES LE SERVICE DE MÉDIATION N'EST PAS COMPÉTENT (2023)





D. Nombre de plaintes clôturées

En 2023, le Service de Médiation a pu compléter et clôturer un total de 8.183 dossiers de plaintes recevables :

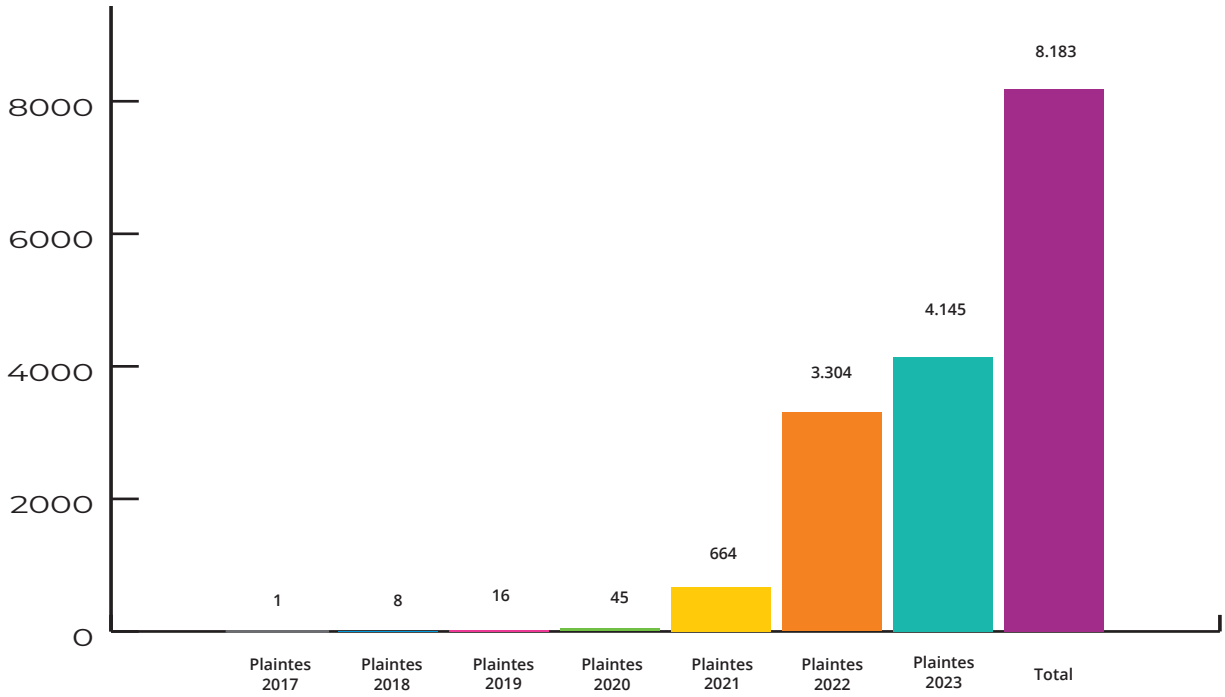
- 1 dossier clôturé concernait une plainte introduite en 2017 ;
- 8 dossiers concernaient des plaintes introduites en 2018 ;
- 16 dossiers concernaient des plaintes introduites en 2019 ;
- 45 dossiers concernaient des plaintes introduites en 2020 ;
- 664 dossiers concernaient des plaintes introduites en 2021 ;
- 3.304 dossiers concernaient des plaintes introduites en 2022 ;
- 4.145 dossiers concernaient des plaintes introduites en 2023.

Pour 2023, cela signifie un résultat de 41,5 % de clôtures pour les plaintes recevables, soit 8.183 dossiers clôturés sur un total de 10.051 plaintes recevables ouvertes à la fin de 2022 plus 9.669 nouvelles plaintes recevables au cours de l'année 2023. Par conséquent, 11.537 plaintes recevables étaient encore en cours de traitement au 31 décembre 2023. Sur le nombre total de plaintes recevables (50.125) reçues depuis la création du Service de Médiation, ce chiffre représente encore 23 % 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 hors compétence et irrecevables pour lesquelles le Service de Médiation assure un suivi, 91 % des plaintes déposées ont été traitées depuis sa création.

ÉVOLUTION DE 2017 À 2023 : NOMBRE DE PLAINTES CLÔTURÉES







E. Nombre de plaintes (non) fondées

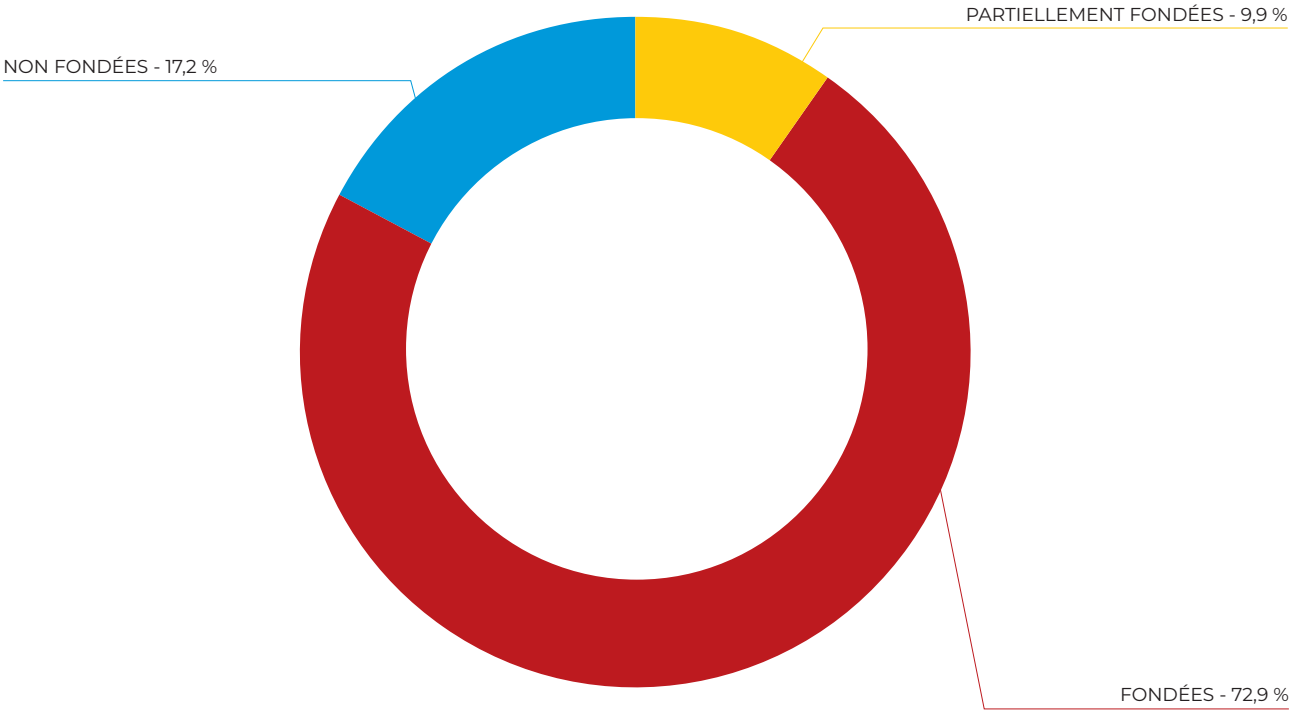
Sur les 8.183 plaintes recevables clôturées en 2023, selon le Service de Médiation :

- 72,9 % étaient fondées ;
- 9,9 % étaient partiellement fondées ;
- 17,2 % étaient non fondées.

Le Service de Médiation évalue le bien-fondé d'une plainte sur la base du respect de la législation et de la réglementation fédérale et régionale. S'il a considéré qu'une plainte était partiellement fondée ou non fondée, cela ne signifie pas que la plainte n'était pas justifiée ou qu'il n'y avait pas de réel problème à l'origine de la plainte, mais plutôt qu'aucune irrégularité n'a été constatée en ce qui concerne la législation ou la réglementation fédérale et régionale en vigueur. Pour un certain nombre de pratiques ou d'opérations des fournisseurs d'énergie, il n'existe cependant (encore) aucune réglementation. Ces pratiques relèvent plutôt de la stratégie commerciale de la compagnie d'énergie. Quelques exemples : le nombre de mensualités des plans de paiements, 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.

NOMBRE DE PLAINTES (NON) FONDÉES (2023)

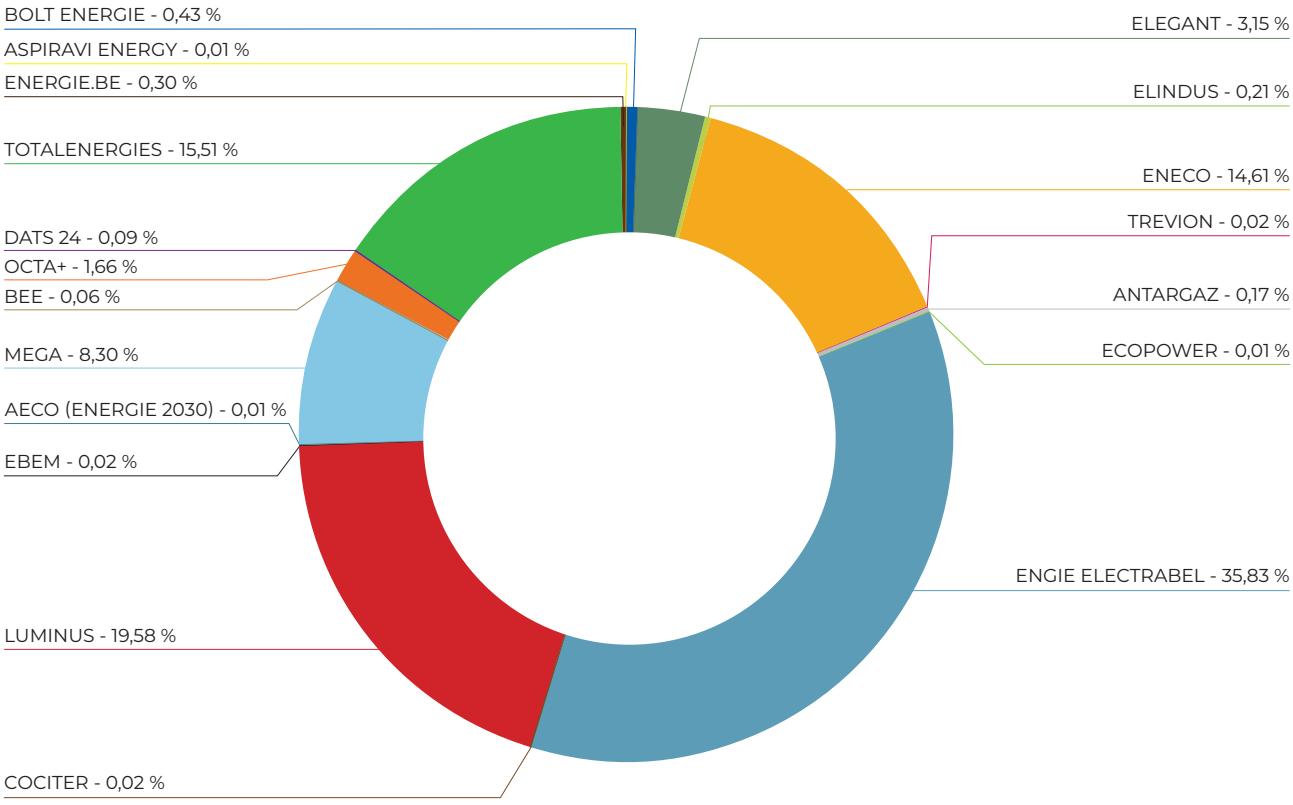




F. Plaintes recevables par fournisseur d'énergie

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.).

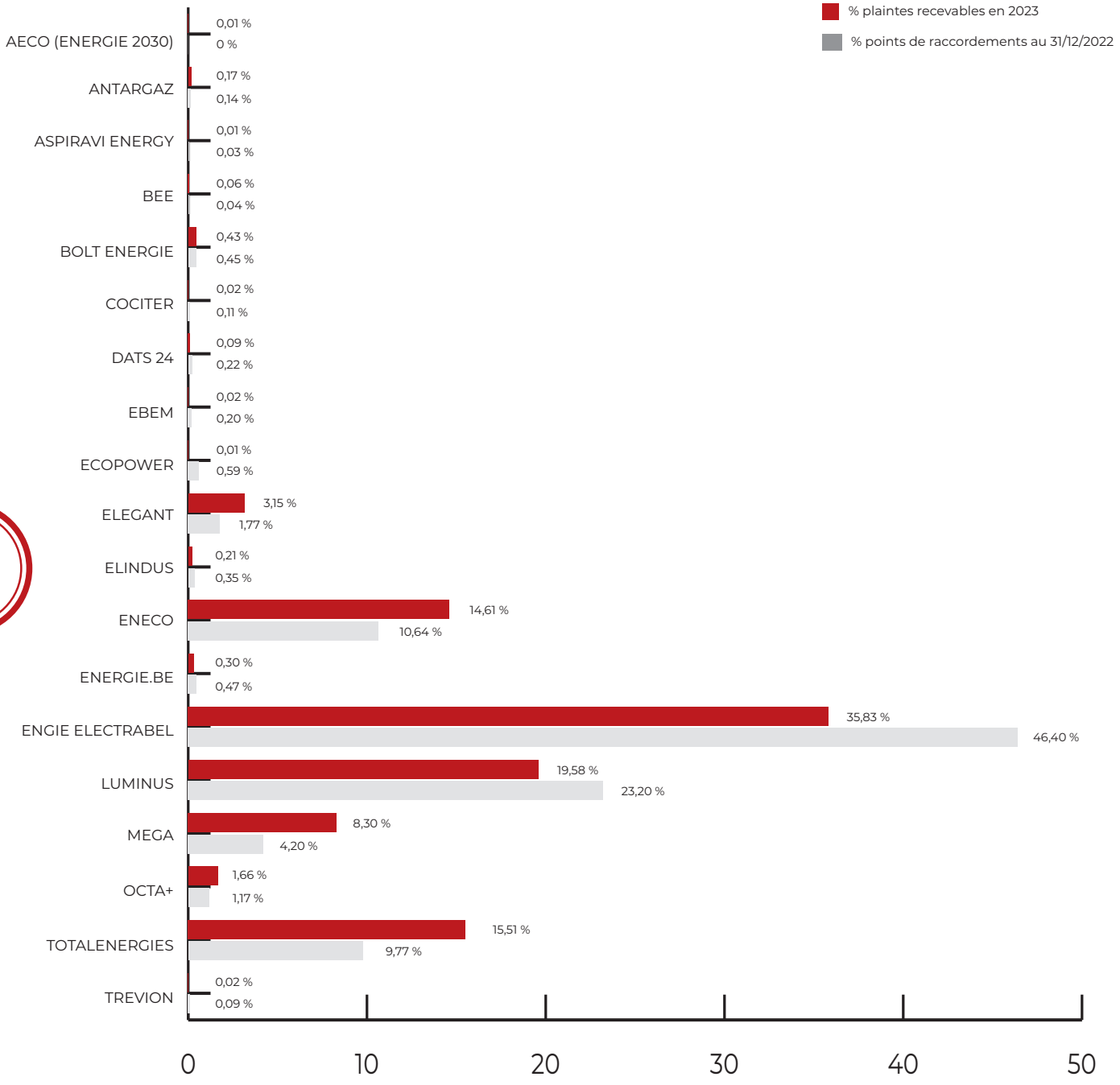
POURCENTAGE DE PLAINTES RECEVABLES PAR FOURNISSEUR (2023)







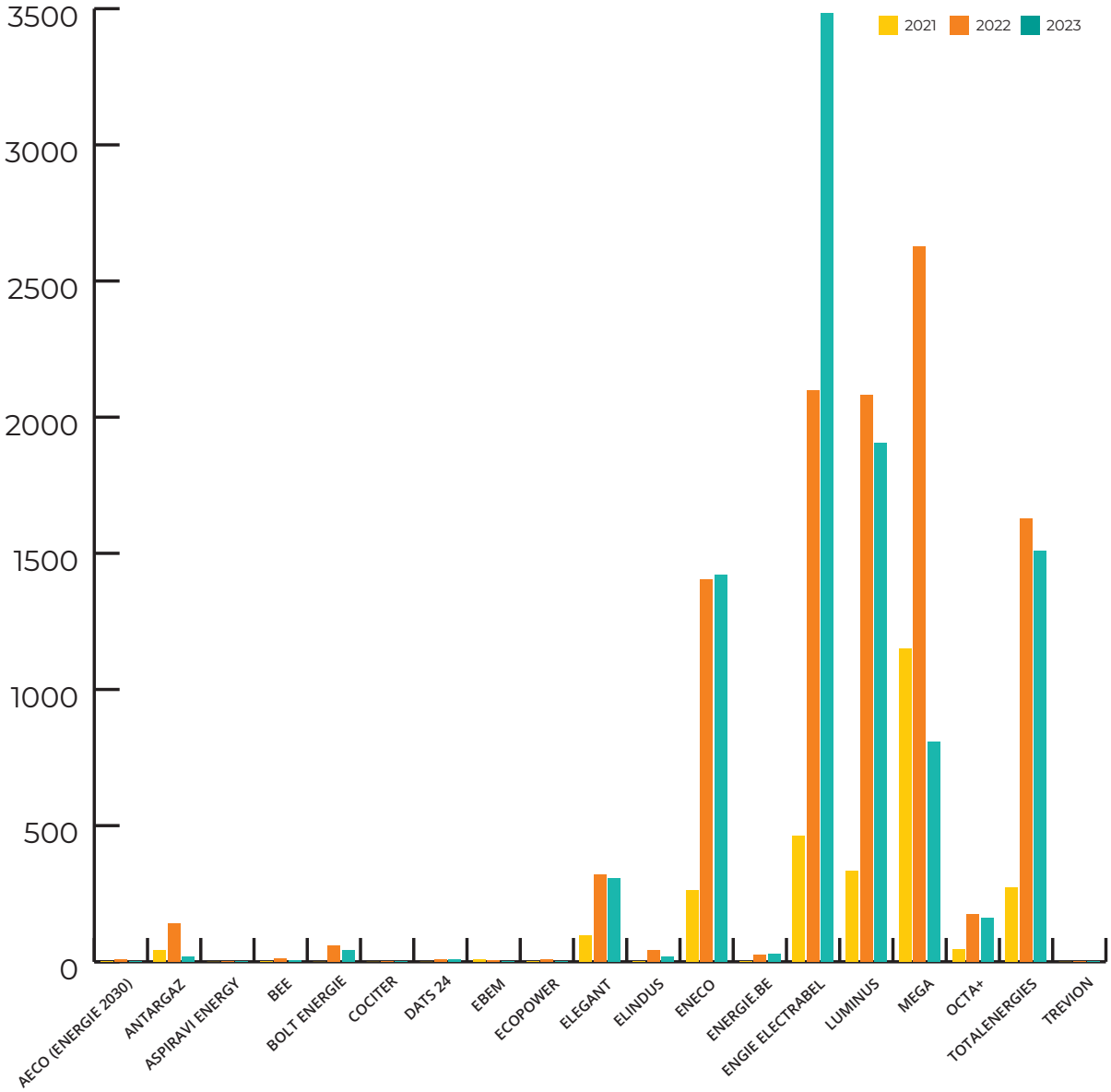
Comparaison de la proportion de plaintes recevables en 2023 avec le nombre de points de raccordements sur le réseau de distribution au 31 décembre 2022.





Enfin, nous montrons également l'évolution du nombre de plaintes recevables par fournisseur pour les années 2021, 2022 et 2023.

ÉVOLUTION DE 2021 À 2023 : 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 de plaintes recevables par fournisseur et par région est en même temps une source d'information pour les régulateurs régionaux. Dans la Région flamande, cette information est utilisée pour le « Servicecheck » avec lequel la qualité de service des différents fournisseurs d'énergie en Flandre est comparée via un indicateur de plaintes qui est également disponible sur le V-test du VREG, le régulateur flamand de l'énergie. Le nombre de plaintes recevables pour l'indicateur de plaintes diffère cependant du nombre indiqué ici. Le rapport annuel reprend les plaintes recevables de tous les utilisateurs finaux, y compris les clients finals professionnels, avec l'adresse de consommation en Flandre telle qu'elle a été « enregistrée » au cours de l'année concernée, c'est-à-dire 2023, tandis que l'indicateur des plaintes ne reprend que les utilisateurs finaux domestiques selon le trimestre au cours duquel les plaintes recevables ont été « introduites ». Cette méthode de travail de l'indicateur des plaines par trimestre d'introduction est possible parce que les données ne sont demandées par le VREG que quelques semaines après la fin du trimestre.

Un certain nombre de fournisseurs d'énergie ont dans l'intervalle disparu des marchés de l'énergie régionaux parce qu'ils ont fait faillite (VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER et WATZ) ou parce qu'ils ne sont plus actifs, comme OCTA+ en Région de Bruxelles-Capitale, AECO et ANTARGAZ.

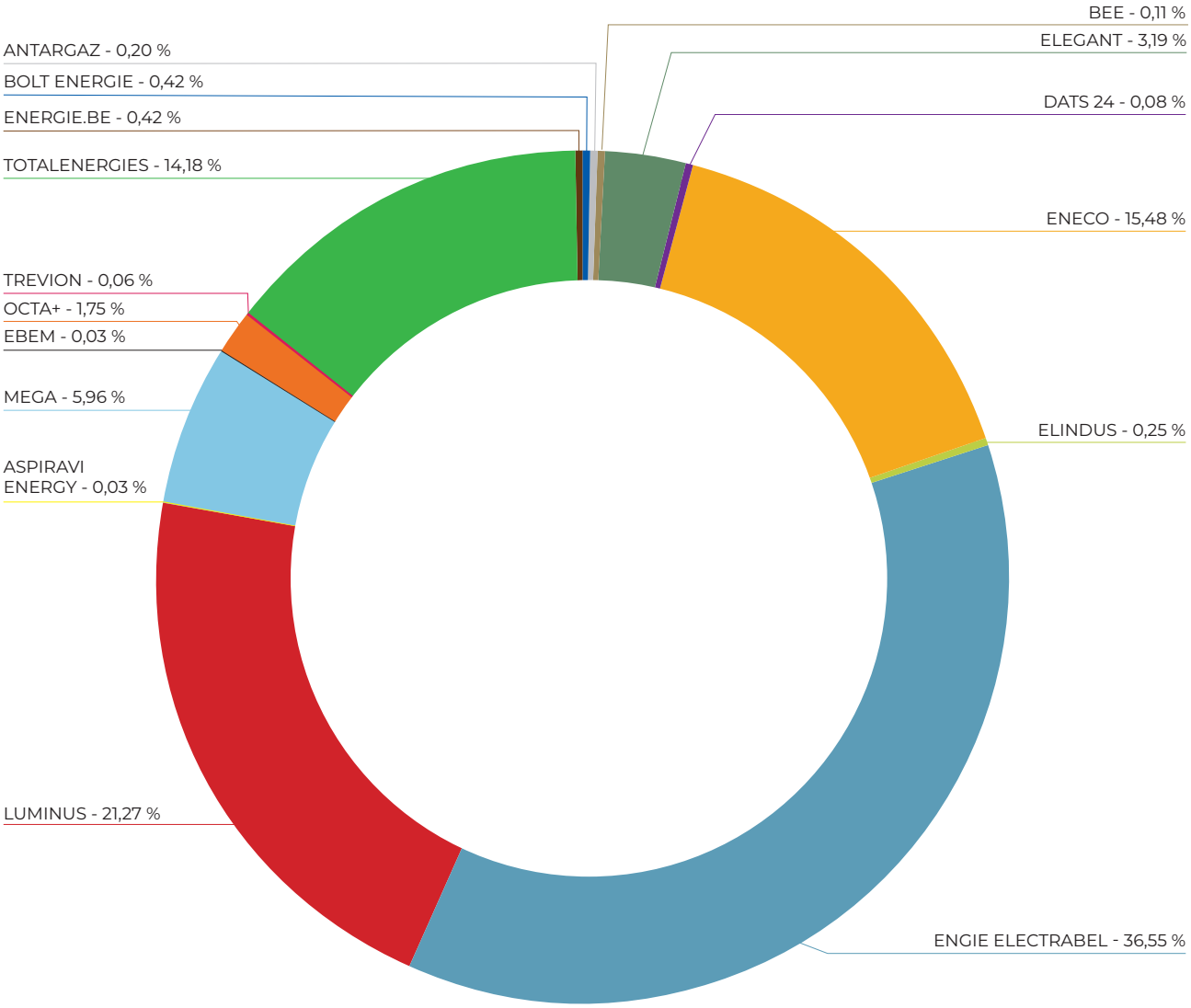
Pour les ex-clients des compagnies d'énergie prononcées en faillite, le Service de Médiation ne peut plus lancer de procédure de médiation parce que la procédure de faillite est une procédure judiciaire pour laquelle un curateur est chargé de la gestion provisoire des actifs de l'entreprise, de la liquidation et de la distribution du produit aux créanciers.

Les plaintes concernant les compagnies d'énergie ayant fait faillite ne peuvent donc plus être déclarées recevables par le Service de Médiation et les clients finals concernés seront renvoyés vers les curateurs désignés par le Tribunal d'entreprise.

À l'inverse, pour ce qui est des compagnies d'énergie qui se sont retirées du marché (régional) et ne sont donc plus actives, comme AECO (ex-Energie 2030), ANTARGAZ et OCTA+ (marché bruxellois), le Service de Médiation peut continuer à traiter les plaintes (recevables) si les ex-clients ont encore un litige en cours et pour autant que ces compagnies d'énergie sont disposées à participer à la procédure de médiation. D'autres fournisseurs choisissent de ne plus être actifs sur le marché de l'énergie régional pour de nouveaux clients (domestiques) mais continuent à approvisionner leurs clients existants et à respecter les contrats en cours. C'est par exemple le cas de MEGA et d'ENECO sur le marché de l'énergie de la Région de Bruxelles-Capitale. Pour les (ex-)clients de ces fournisseurs, une procédure de médiation auprès du Service de Médiation est encore possible.



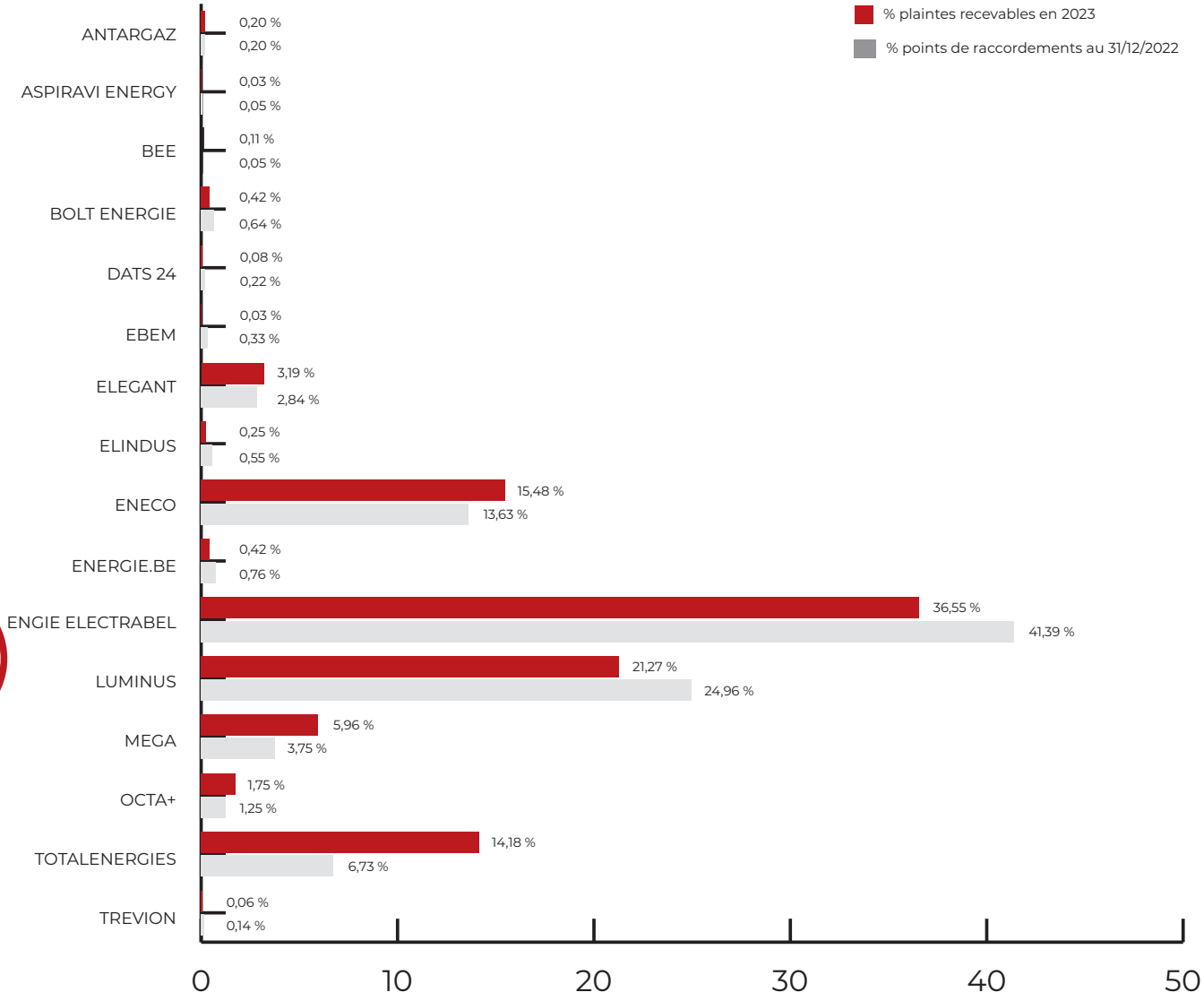
RÉGION FLAMANDE (2023)





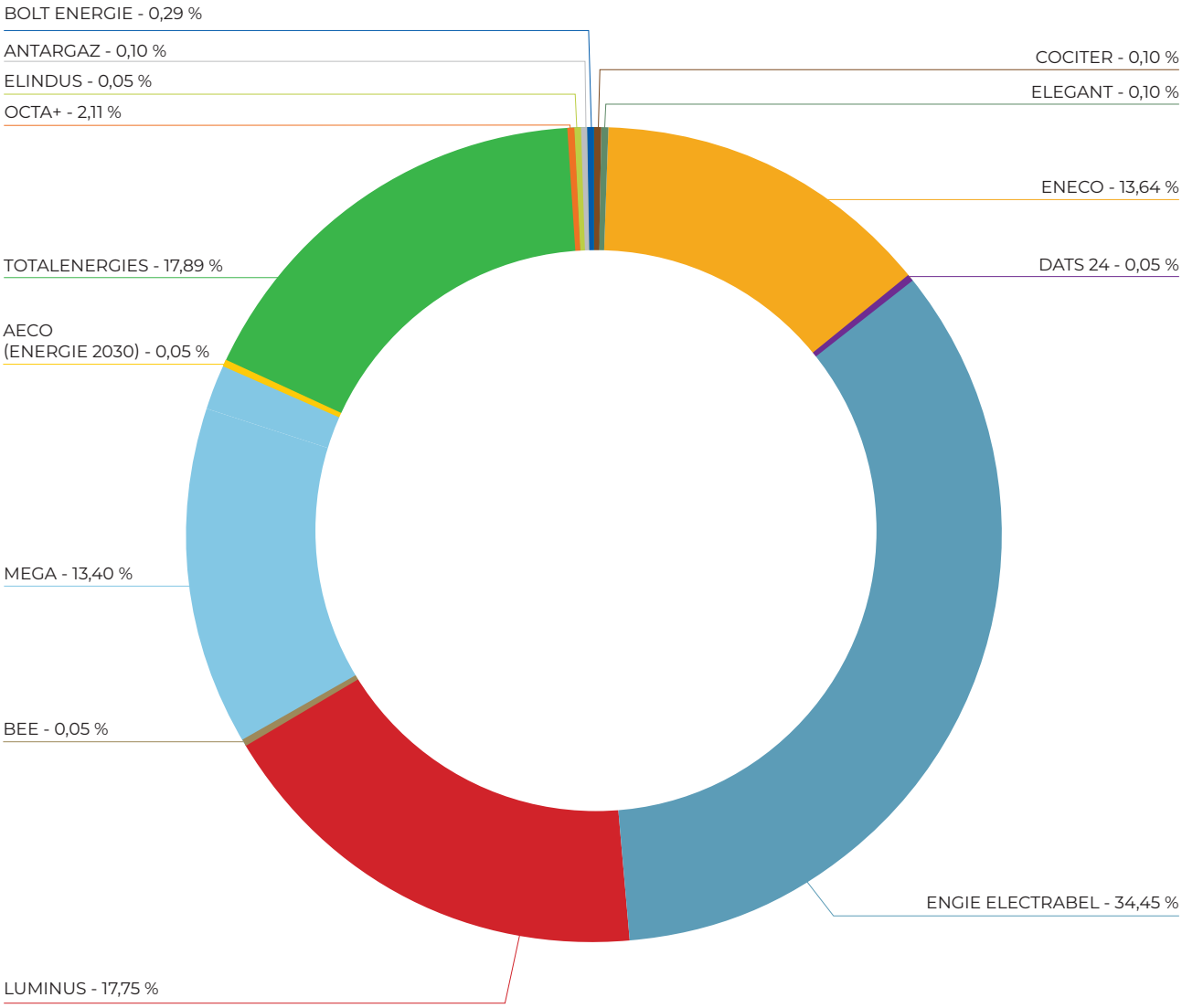


RÉGION FLAMANDE (2023)





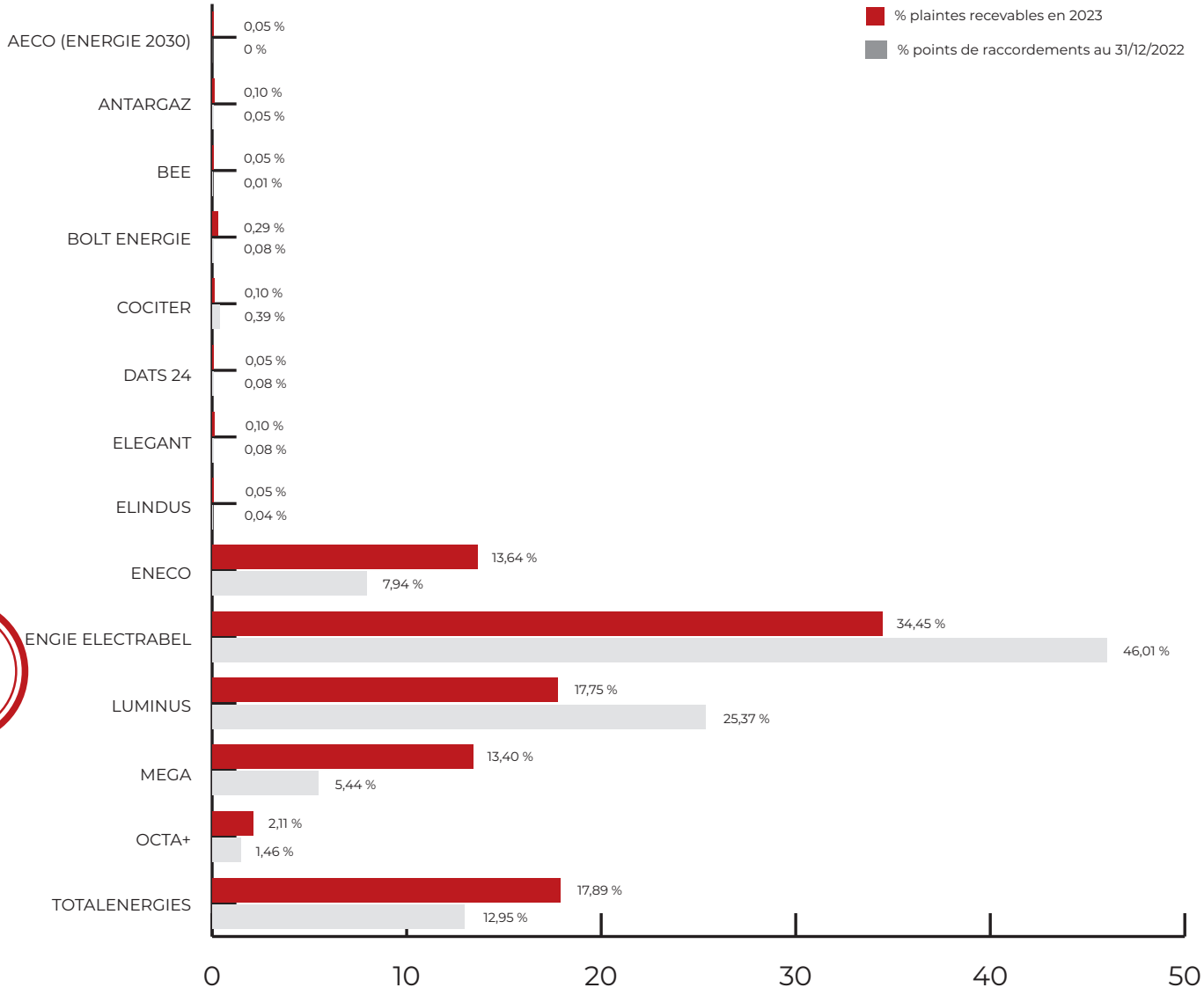
RÉGION WALLONNE (2023)





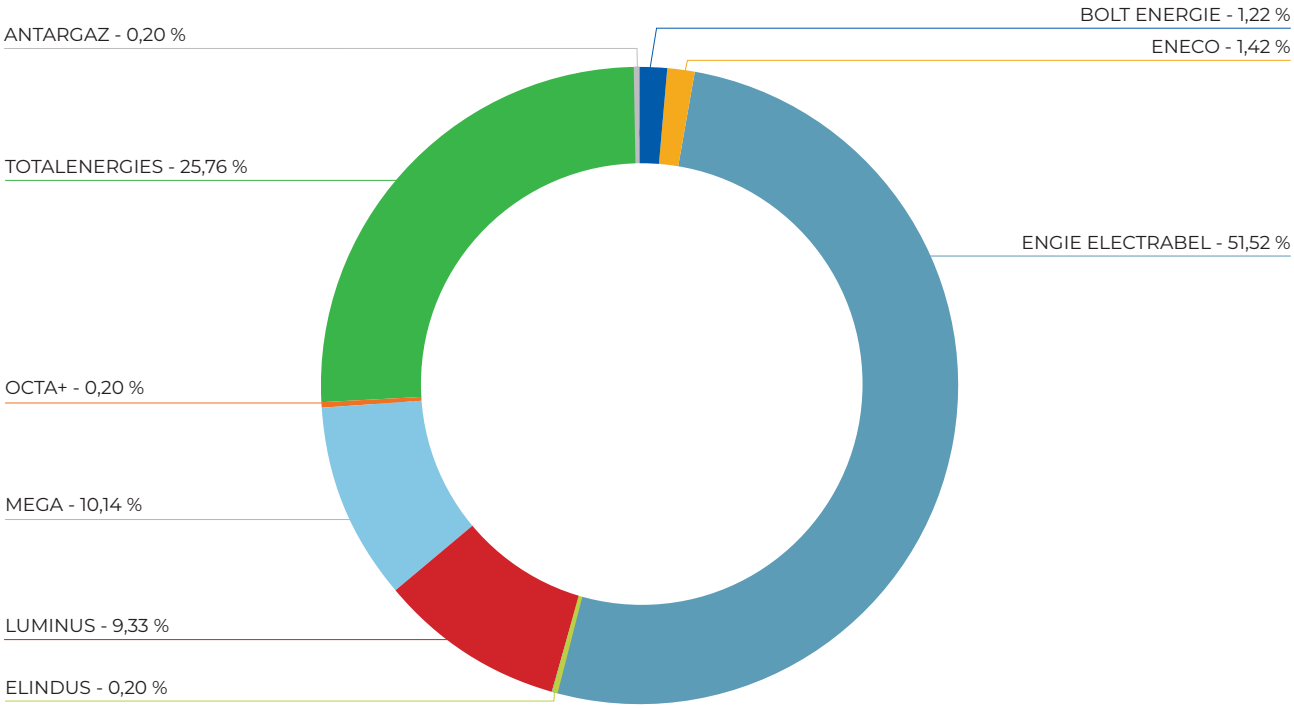


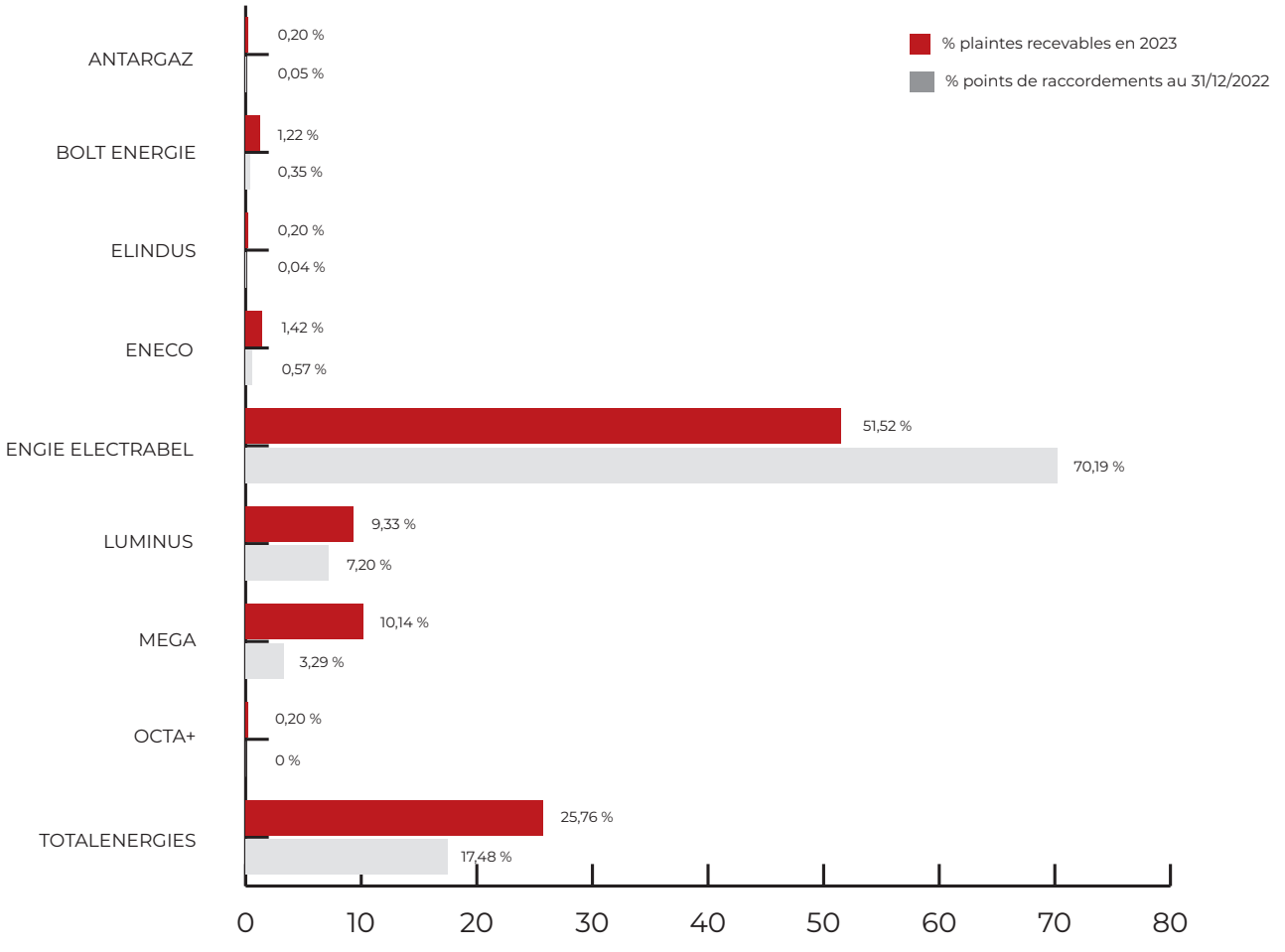
RÉGION WALLONNE (2023)





RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE (2023)









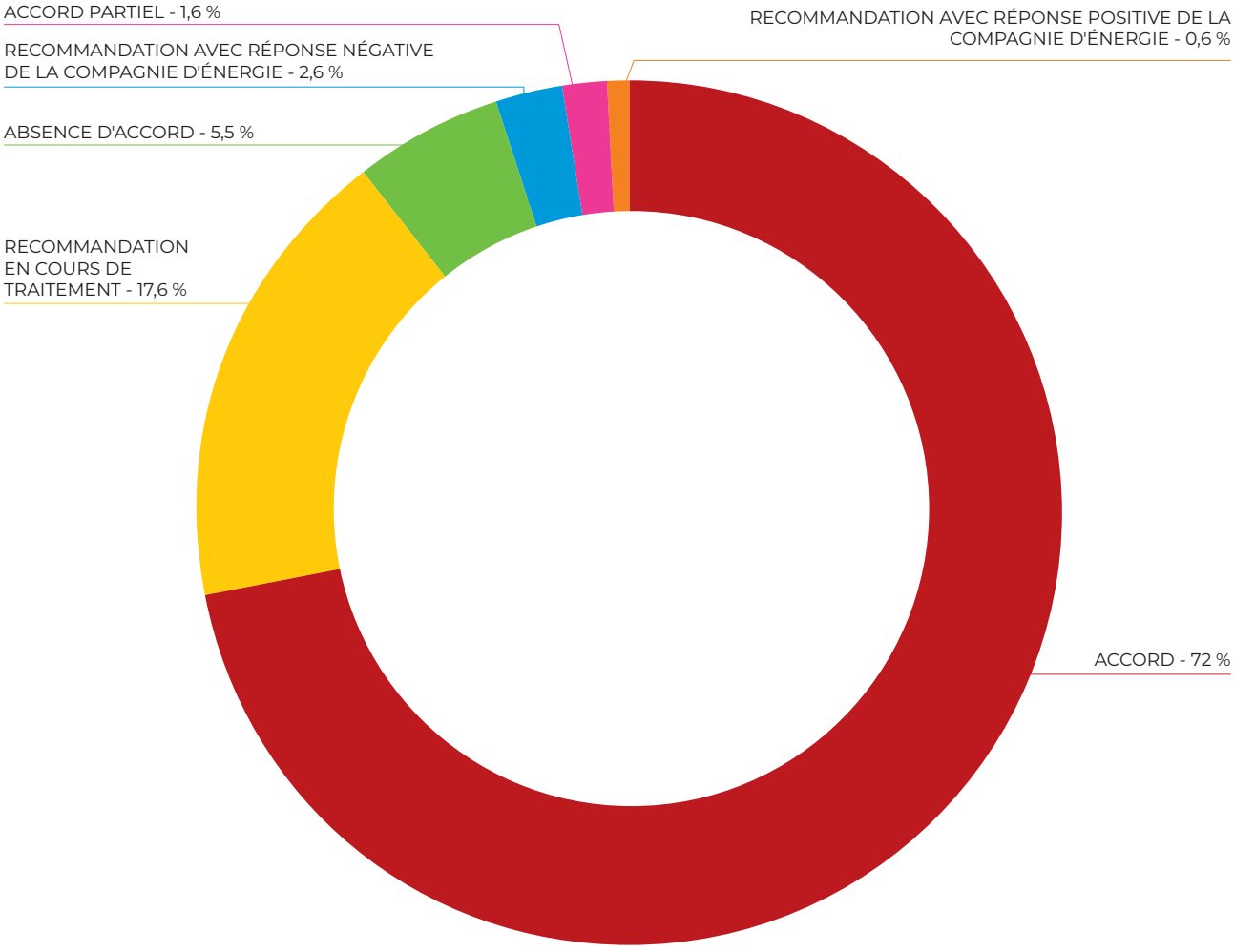
H. Nombre de plaintes selon le résultat

La durée moyenne du règlement des litiges pour les dossiers soumis au Service de Médiation depuis le 1er janvier 2023 est de 123 jours calendrier à compter du jour où une plainte est déclarée complète et recevable. Ce (trop) long délai de traitement est dû au flux continu et inédit de plaintes arrivant 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 2023, pas plus qu'en 2022.

En outre, les compagnies 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 quelques 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 de 180 jours calendrier, délai applicable aux dossiers complexes, a aussi été en 2023, en pratique, celui de dossiers de médiation ordinaires.

Les 8.183 plaintes recevables clôturées en 2023 ont eu le résultat suivant.

RÉSULTAT DES PLAINTES CLASSÉES RECEVABLES (2023)





I. Accord avec règlement à l'amiable

5.890 plaintes (72,0 %) 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 131 plaintes (1,6 %), 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 de compensation ou d'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 compagnies d'énergie décident elles-mêmes du geste commercial qu'elles accordent éventuellement dans certains cas (manque de clarté dans la facturation, rectification tardive, mauvais service clientèle, etc.).

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

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

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

III. Recommandations individuelles

Le Service de Médiation a formulé 1.710 recommandations individuelles en 2023, car, le dossier comprenait suffisamment d'éléments juridiques et factuels. Il s'agit ici de 1.650 dossiers s'inscrivant dans le cadre d'une recommandation générique et de 60 autres recommandations individuelles. Pour 266 dossiers de plainte, le Service de Médiation a reçu une réponse de la compagnie d'énergie en 2023 à une recommandation formulée précédemment. Seules 53 recommandations ont été suivies par la compagnie d'énergie concernée, tandis que 213 ne l'ont pas été. 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 la compagnie d'énergie concernée.

Lors de l'établissement du rapport annuel, 1.444 recommandations étaient encore en cours de traitement, pour lesquelles le Service de Médiation n'avait donc pas encore reçu de réponse de la compagnie d'énergie.

Ces recommandations portent sur des problèmes structurels au niveau des pratiques du marché et de la protection du consommateur, et sont également appelées recommandations génériques. Avec ces recommandations, nous essayons de trouver une solution générale pour les (anciens) clients de ces compagnies 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 concernées. En 2023, ces recommandations portaient sur les retards dans l'établissement de la facture d'énergie. Nous y revenons au chapitre 6.





IV. Absence d'accord

Enfin, aucun accord n'a été conclu pour 452 plaintes (5,5 %).

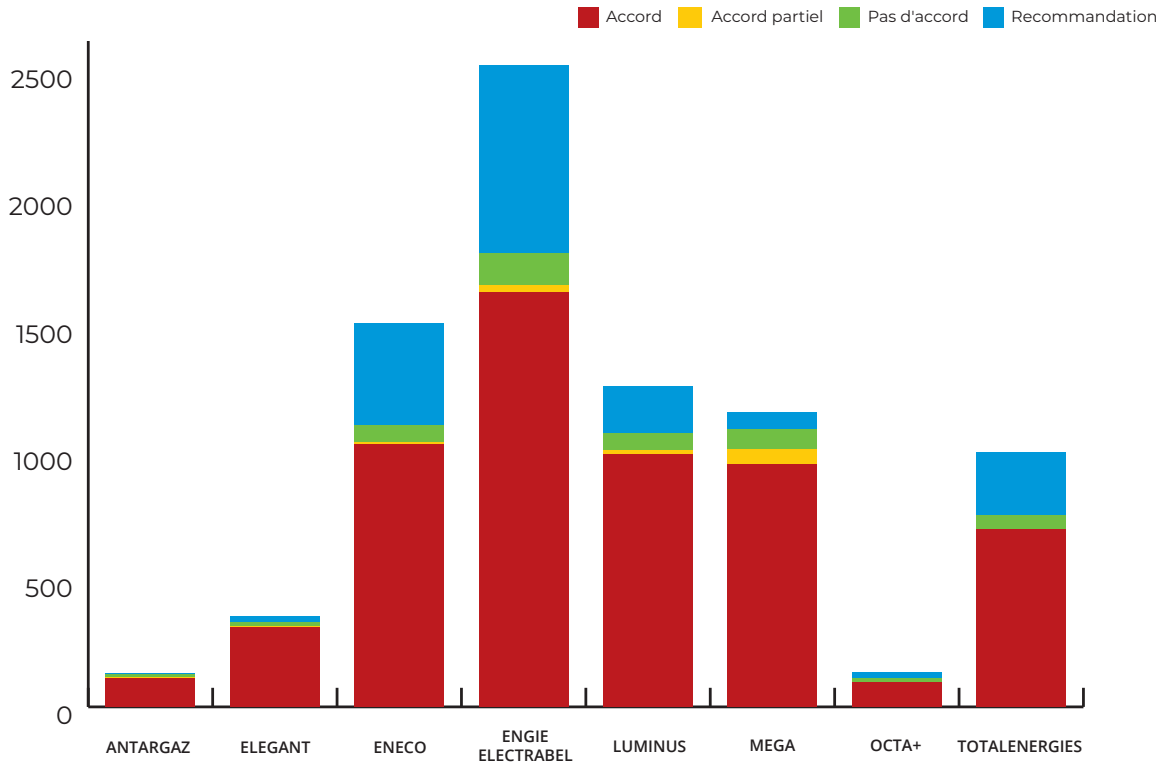
La plainte n'était pas fondée (aucune irrégularité n'a été constatée à l'égard de la réglementation fédérale ou régionale).

Si le Service de Médiation constate, dans un dossier de plainte, que la compagnie 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 remboursement sans frais, d'une réduction ou d'un bonus complémentaire. Toutefois, ces compensations, même quand elles sont offertes par la compagnie 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 compagnies 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.

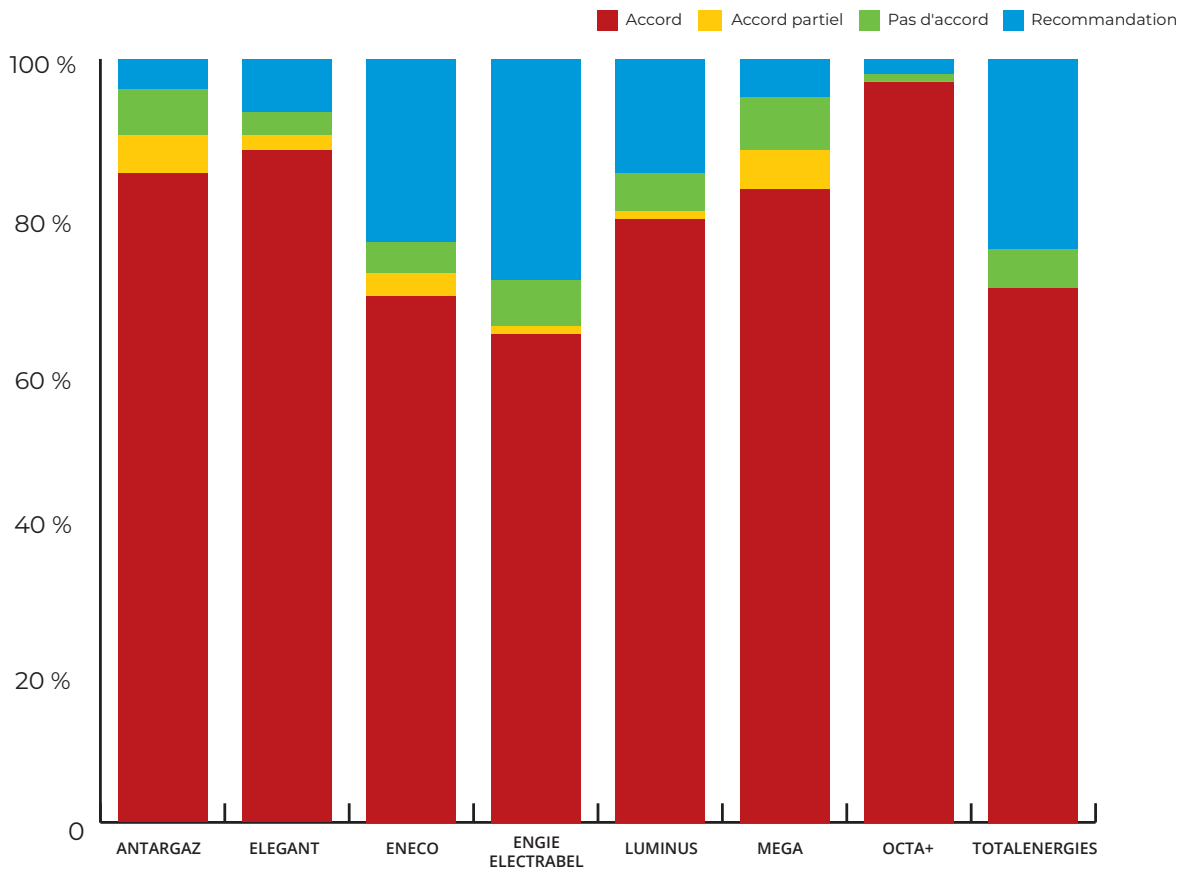
FOURNISSEURS D'ÉNERGIE (2023)



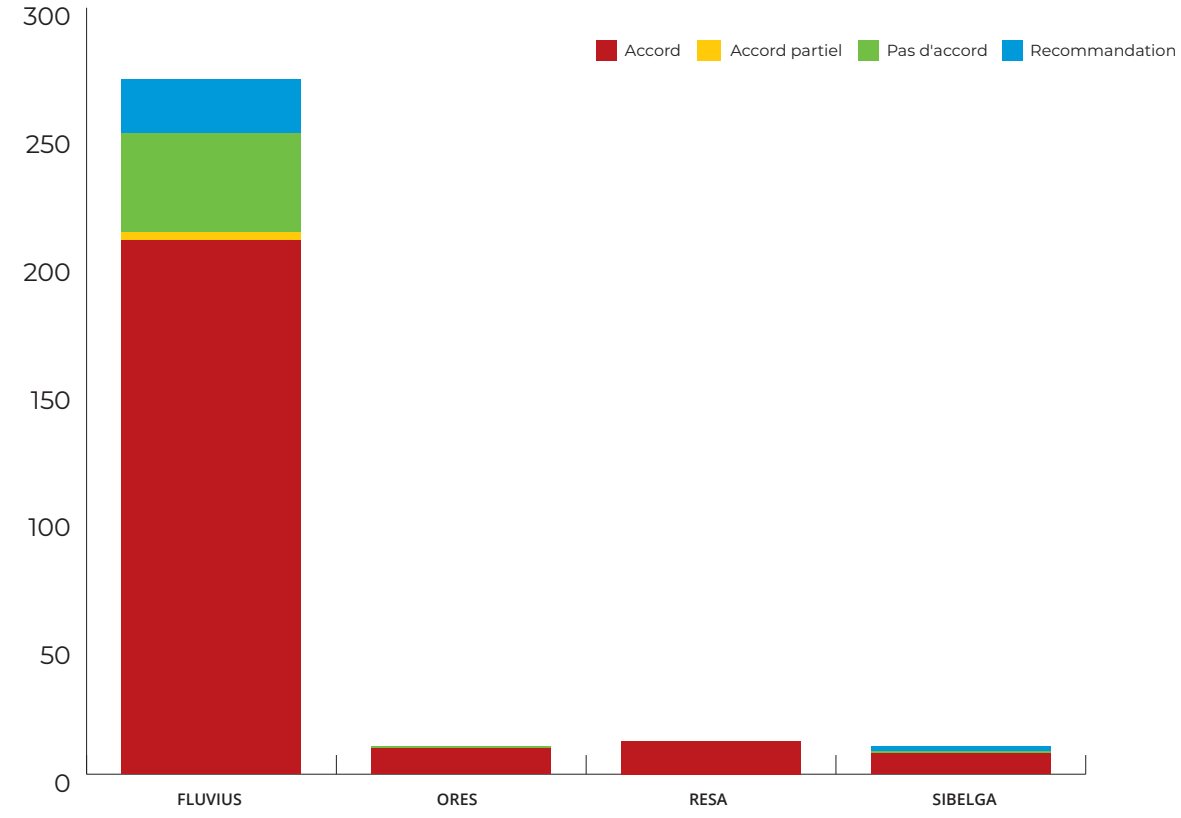




FOURNISSEURS D'ÉNERGIE EN % (2023)



GESTIONNAIRES DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2023)

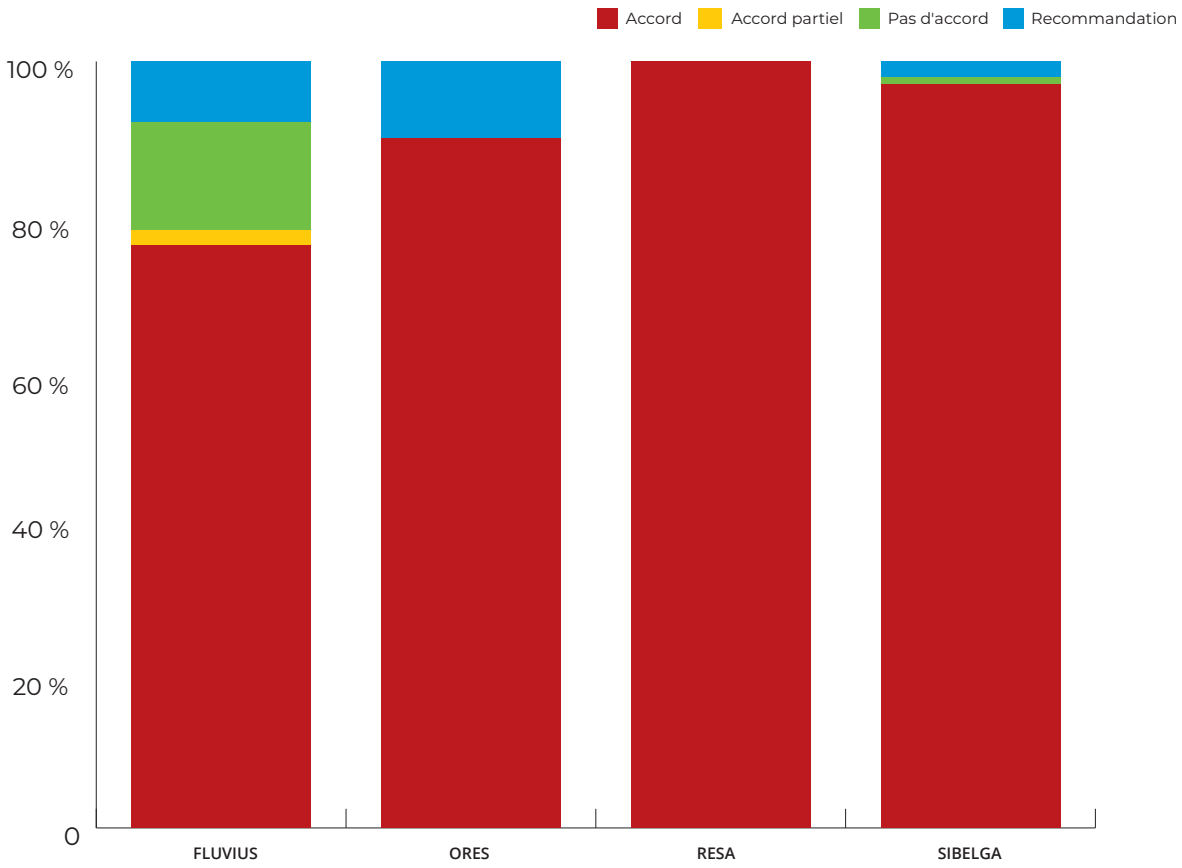


Service de Médiation DE L'ENERGIE





GESTIONNAIRES DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION EN % (2023)



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 compagnies d'énergie ont consenties, dans le cadre des dossiers de plaintes, aux clients finals.

Pour les 8.183 plaintes recevables clôturées en 2023, il s'agissait d'un montant total de 838.676 euros, ce qui correspond à une compensation ou correction financière moyenne de plus de 102 euros par plainte clôturée en 2023.





Types de plaintes spécifiques

4

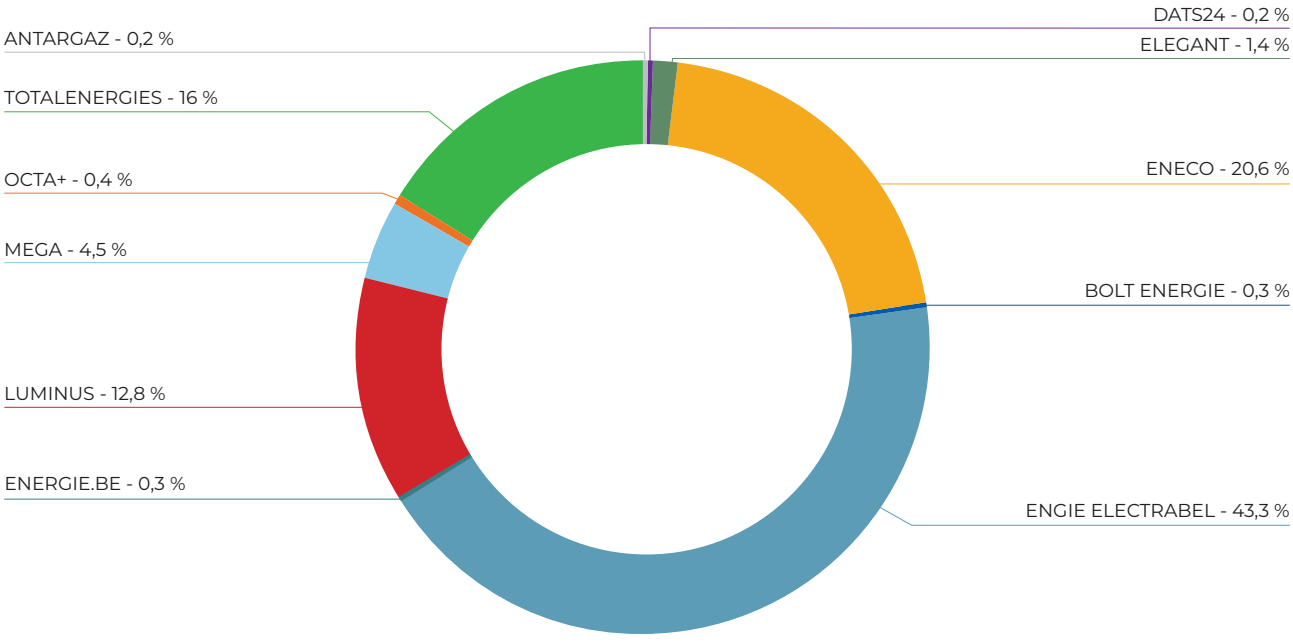
Le Service de Médiation de l'Énergie (dénommé ci-après « Service de Médiation ») attire ici l'attention sur quelques types de plaintes spécifiques qui se classent dans les catégories suivantes :

- processus de facturation ;
- problèmes de compteur ;
- transparence des prix ;
- problèmes de paiement ;
- pratiques du marché et conditions (pré) contractuelles ;
- changement de fournisseur ;
- un certain nombre de services associés au compteur numérique.

2023 a été une nouvelle année record pour ce qui est du nombre de plaintes reçues par le Service de Médiation.

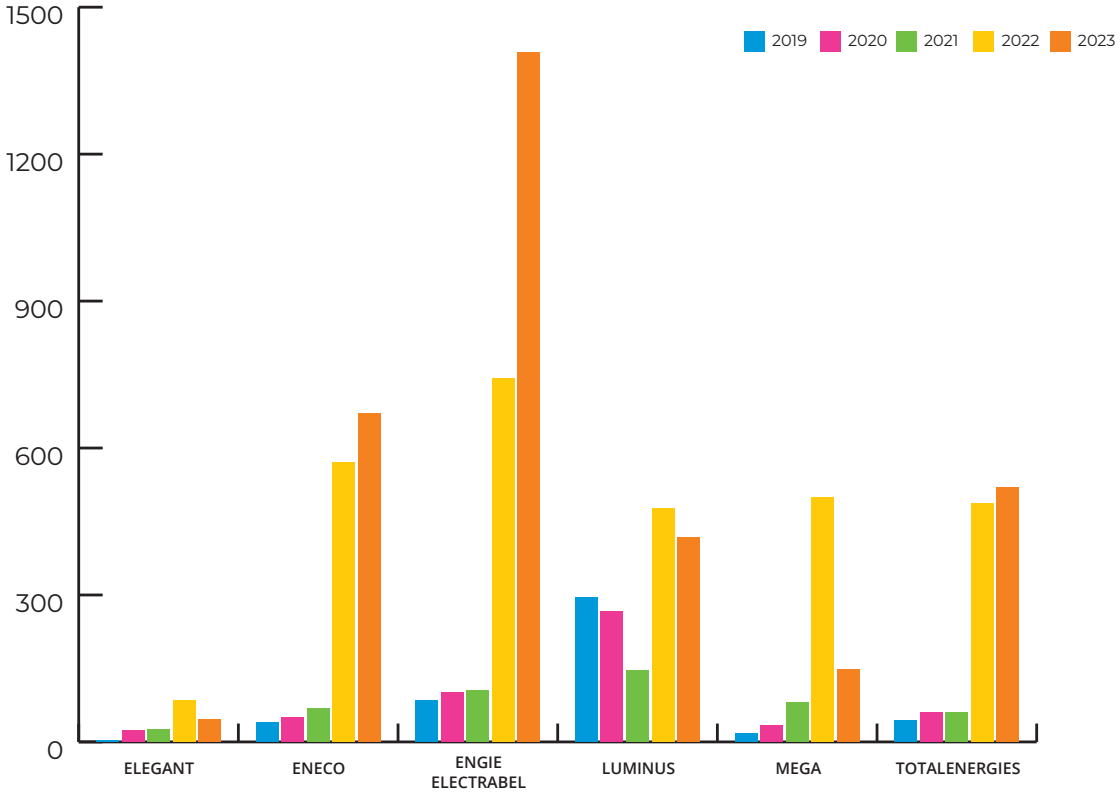
Le nombre de questions et de plaintes écrites a légèrement diminué de 8,5 % par rapport à 2022, mais nous observons également un changement dans un certain nombre de types de plaintes qui sont examinés plus en détail ci-dessous.

ABSENCE DE FACTURE OU FACTURE TARDIVE (2023)





ÉVOLUTION DE 2019 À 2023 : ABSENCE DE FACTURE OU FACTURE TARDIVE







PROCESSUS DE FACTURATION

Des délais sont prévus au niveau régional et en partie au niveau fédéral pour l'établissement d'une facture d'énergie

En **Flandre**, un délai de six semaines s'applique notamment pour le décompte annuel (à compter de la réception des données de comptage) ou pour un décompte faisant suite à une rectification de données de comptage ou à la mise hors service d'un point d'accès. En Flandre, ce délai pour l'établissement d'une facture finale à la suite d'un changement de fournisseur, d'un changement de client ou d'un déménagement est limité à quatre semaines.

En **Wallonie**, le décompte annuel est soumis par décret à un délai de 60 jours à compter de la date limite de transmission des données de comptage par le gestionnaire du réseau de distribution et de 6 semaines en cas de résiliation du contrat de fourniture d'énergie par l'une des parties.

En **Région de Bruxelles-Capitale**, il n'existe qu'une date limite de facturation en cas de changement de fournisseur, à savoir six semaines après avoir informé le fournisseur du changement en question, délai imposé par les ordonnances du 19 juillet 2001 (électricité) et du 1er avril 2004 (gaz) à tous les fournisseurs d'énergie opérant en région bruxelloise. La réglementation bruxelloise ne prévoit aucun délai pour les autres cas de figure (relevé de compteur annuel, rectification des données de comptage, mise hors service d'un point d'accès, facturation finale en cas de changement de client ou de déménagement du client).

Le Service de Médiation reçoit toujours de nombreuses 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 de manière inattendue les dettes énergétiques des consommateurs. En effet, dans le même temps, les consommateurs doivent continuer à payer leurs 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 du but poursuivi par le système de facturation actuel, qui présuppose une répartition optimale des obligations de paiement en ce qui concerne les dettes énergétiques.

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

De manière générale, nous avons déjà constaté une augmentation des problèmes de facturation fin 2021. Cette augmentation est principalement due à l'introduction d'une nouvelle plateforme de données ATRIAS par les acteurs du marché. Cette situation est liée à la constatation que l'échange de données entre les gestionnaires du réseau de distribution et les fournisseurs d'énergie n'était pas possible ou nécessitait de nombreux tests, 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 2023, le Service de Médiation a reçu 3.270 plaintes (contre 2.950 plaintes en 2022) concernant la non-réception ou la réception tardive 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 dans de tels cas. Ils restent ainsi longtemps dans l'ignorance de l'impact financier éventuel du décompte sur le budget familial. Ils ne reçoivent pas de raisons fondées pour expliquer le retard ou sur l'estimation de la date à laquelle ils peuvent s'attendre à être remboursés par le fournisseur. En outre, ils ne pensent pas disposer de moyens pour inciter le fournisseur à établir la facture.

C'est pour cette raison que le Service de Médiation a rédigé une recommandation générique. En effet, les conditions générales des fournisseurs d'énergie





prévoient de facturer des frais – par exemple 7,50 euros/ 8 euros – aux clients d'énergie qui n'ont pas payé une facture dans les délais impartis (soit généralement déjà après deux semaines).

Le service de Médiation recommande aux fournisseurs d'énergie d'accorder des compensations aux consommateurs d'énergie en cas de retard de facturation. Ces frais reposent sur le même montant que le coût facturé pour les lettres de rappel (7,50 euros / 8 euros) par mois entamé à partir du dépassement du délai dans lequel la facture devait être remise.

Pour ceux qui ont droit à un avoir, le Service de Médiation demande également l'octroi d'intérêts de retard au taux légal, comme prévu dans l'Accord consommateur.

Les réponses à ces recommandations génériques sont généralement positives pour LUMINUS et MEGA (voir également le chapitre 5). Toutefois, la plupart des fournisseurs examinent les compensations recommandées sur la base d'une plainte ou d'un litige individuel. Ici, les fournisseurs font également référence aux rôles et responsabilités des gestionnaires du réseau de distribution au niveau de la réception des données de comptage nécessaires à l'établissement des factures d'énergie.

En effet, de nombreux points d'accès (codes EAN) sont bloqués chez les gestionnaires du réseau de distribution et/ou sur la plateforme ATRIAS.

Pour obtenir des chiffres concrets, nous nous appuyons sur les régulateurs régionaux de l'énergie compétents en matière d'organisation du marché régional de l'énergie.

Du côté wallon, environ 15.800 points d'accès étaient encore bloqués en décembre 2023, dont près de la moitié déjà depuis plus de six mois. Le nombre de cas problématiques est en baisse, mais les dossiers qui subsistent sont les plus complexes et nécessitent souvent une correction manuelle.

En Flandre, en 2023, quelque 13.000 codes EAN (l'identifiant unique utilisé pour identifier votre point de fourniture d'électricité ou de gaz) étaient bloqués, parmi lesquels 3.500 l'étaient déjà depuis plus de six mois.

Dans la Région de Bruxelles-Capitale, on parle de 1.000 points d'accès bloqués, sans précision sur la durée du blocage.

Ainsi, fin 2023, un total de 30.000 points d'accès étaient encore bloqués chez les gestionnaires du réseau de distribution et ATRIAS.

Les régulateurs régionaux de l'énergie suivent cette problématique dans le cadre de leurs compétences. En Flandre, le régulateur flamand de l'énergie VREG a demandé un audit externe de la plateforme ATRIAS. En Wallonie, le régulateur de l'énergie, la CWaPE, a soumis au législateur wallon une proposition de compensation par le gestionnaire du réseau de distribution de 100 euros par mois de retard dans la transmission des données de comptage. Dans la région de Bruxelles, le régulateur de l'énergie BRUGEL envisage d'imposer au gestionnaire du réseau de distribution SIBELGA des objectifs visant à limiter à 500 le nombre de points d'accès bloqués.

Cette problématique a également retenu l'attention des médias et, en Flandre, le gestionnaire du réseau de distribution FLUVIUS a depuis lors prévu une compensation exceptionnelle en publiant le message suivant sur son site web :

« Dans 99,9 % des cas, la situation sera entièrement régularisée et rectifiée avec effet rétroactif : en effet, les données ne sont pas perdues. Rétroactivement, le client peut par exemple s'adresser au fournisseur de son choix et l'injection ne sera pas non plus perdue en cas de traitement tardif des panneaux solaires.

Dans des cas très exceptionnels, FLUVIUS ne peut pas tout reconstruire. Dans ce cas, le dommage réellement subi peut être indemnisé (il ne s'agit pas d'une indemnisation forfaitaire). Cette mesure est assortie de conditions :





- *Le client subit un préjudice avéré*
- *La faute relève de la responsabilité du GRD*
- *La situation ne peut plus être rectifiée »*

Le Service de Médiation continue bien entendu à suivre ces dossiers et a profité de l'occasion pour trouver une solution structurelle pour **les factures d'énergie établies et envoyées par les fournisseurs d'énergie plus de 12 mois après le relevé du compteur (numérique) ou la rectification des données de comptage.**

Dans de tels cas, le Service de Médiation plaide auprès des décideurs politiques pour qu'un « délai de backbilling » soit mis en place afin qu'aucune facture ne puisse plus être établie en défaveur du (de l'ancien) client. Si la facture rectificative contient encore des sommes dues, les remboursements doivent être effectués le plus rapidement possible et majorés des intérêts de retard aux taux d'intérêt légal (5,25 % en 2023). Cette proposition fait partie d'un avis remis au Parlement fédéral https://www.mediateurenergie.be/fr/publications/avis-23014-du-13-octobre-2023-concernant-le-delai-de-prescription-applicable-aux

À côté de cela, les discussions sur le délai de prescription des dettes énergétiques se poursuivent aussi malgré le fait que 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 radiotransmission ou de radio- et télédiffusion via des réseaux de communications électroniques se prescrivent par cinq ans. »*

Comme cela ne résout pas encore tous les problèmes, notamment en ce qui concerne le point de départ du délai de prescription et la longue durée du délai de prescription lui-même, le Service de Médiation, toujours dans le même avis au parlement fédéral https://www.mediateurenergie.be/fr/publications/avis-23014-du-13-octobre-2023-concernant-le-delai-de-prescription-applicable-aux, a plaidé en faveur d'une limitation du délai de prescription qui commencerait au moment de la notification des relevés des compteurs (numériques) ou de leur rectification par le gestionnaire du réseau de distribution au fournisseur d'énergie.

Les entreprises d'énergie considèrent généralement que le délai de prescription ne commence à courir qu'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 eux-mêmes – il arrive que des factures soient établies tardivement, parfois même avec des années de retard.

En prenant la facture comme point de départ, le délai de cinq ans est de facto allongé des années qui se sont écoulées entre la consommation et l'établissement de la facture. La réglementation sur les délais de prescription risque ainsi de se retrouver vidée de sa substance.

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 (numériques) ou sa rectification par le gestionnaire du réseau de distribution.

Si le législateur devait choisir de ne faire courir le délai de prescription de 2 ans qu'à compter de la date d'échéance de la facture d'énergie elle-même, le Service de Médiation propose de limiter dans le temps l'établissement et l'envoi des décomptes annuels, des factures rectificatives ou des factures finales à un maximum de 12 mois à compter de la date à laquelle le fournisseur d'énergie a reçu le relevé du compteur (rectifié) du gestionnaire du réseau de distribution.

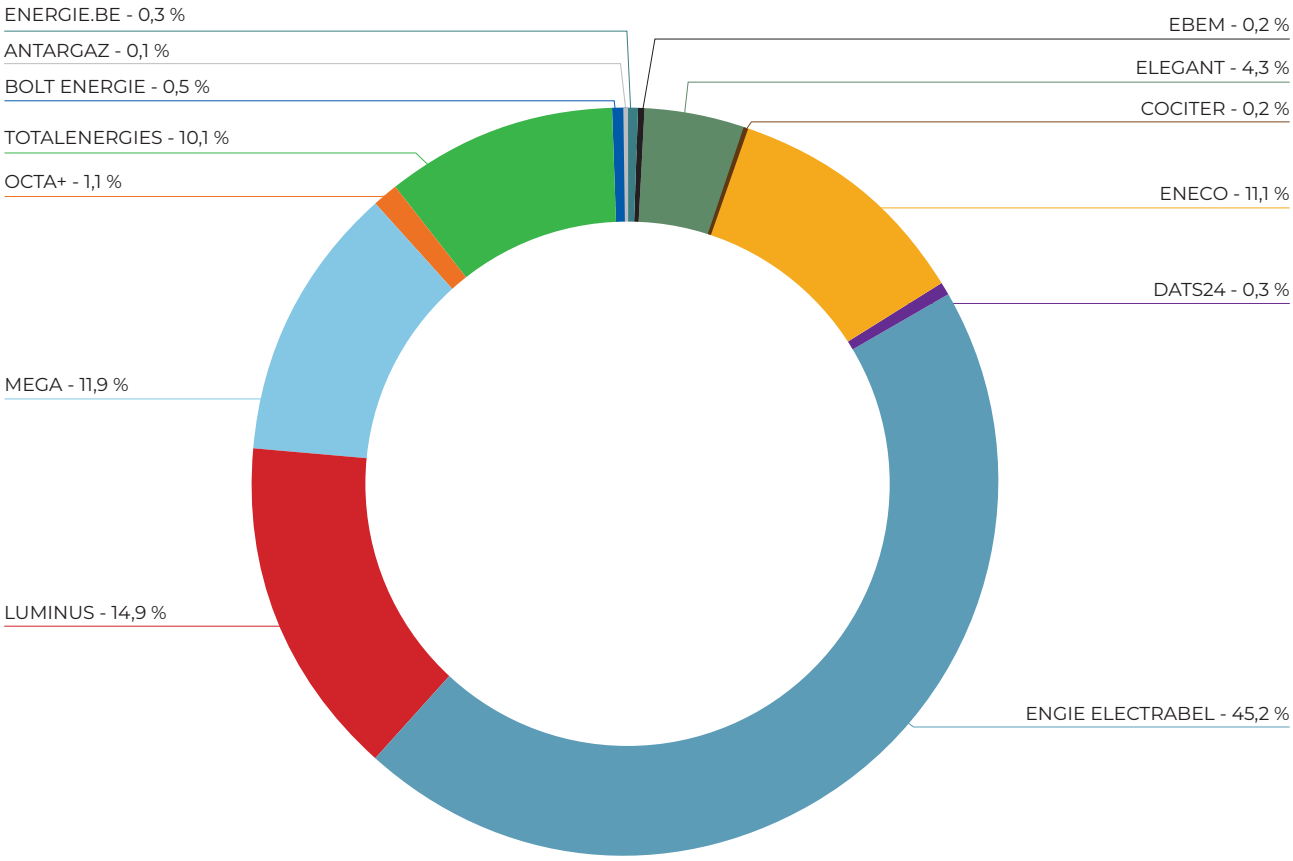
Le Service de Médiation tente ainsi de trouver un équilibre légitime au niveau fédéral entre





l'établissement tardif des factures d'énergie et les délais de prescription des factures d'énergie. Cet équilibre évite de compromettre ou de mettre en péril ou de remettre en question les délais régionaux de rectification des factures d'énergie par le gestionnaire du réseau de distribution et les fournisseurs d'énergie.

FORFAITS DE BASE FÉDÉRAUX (2023)



La hausse des prix de l'énergie s'étant poursuivie jusqu'en 2022, le gouvernement fédéral a décidé d'accorder des forfaits de base pour le gaz et pour l'électricité. Les forfaits de base pour le gaz étaient de 270 euros pour les mois de novembre et décembre 2022 (forfait de base 1) et de 405 euros pour les mois de janvier, février et mars 2023 (forfait de base 2). Les forfaits de base pour l'électricité étaient de 122 euros pour les mois de novembre et décembre 2022 (forfait de base 1) et de 183 euros pour les mois de janvier, février et mars 2023 (forfait de base 2). Les primes n'étaient accordées que lorsque l'intéressé disposait d'un contrat domestique, et la nature du contrat (variable ou fixe) ainsi que la date de sa conclusion étaient également prises en compte. La plupart des forfaits de base pour le gaz et l'électricité étaient payés automatiquement par les fournisseurs d'énergie, qui déduisaient ces montants des factures d'acompte ou les remboursaient par le biais d'une note de crédit. Les consommateurs qui ne bénéficiaient pas automatiquement du forfait pouvaient en faire la demande en ligne, par e-mail ou par simple courrier au SPF Économie jusqu'au 30 avril 2023 pour les forfaits de base 1 et jusqu'au 31 juillet 2023 pour les forfaits de base 2.





Si la demande du citoyen avait fait l'objet d'une évaluation négative par le SPF Économie, les plaintes reçues par le Service de Médiation à ce sujet étaient transmises au Service de Médiation du Parlement fédéral, responsable des plaintes des citoyens à l'encontre des administrations fédérales.

Cependant, il est arrivé que le SPF Économie évalue positivement la demande sans que le fournisseur d'énergie n'ait payé la prime énergie fédérale ou le forfait de base au (à l'ancien) client. Dans 1.163 cas, le Service de Médiation a alors essayé d'obtenir le remboursement pour le (l'ancien) client par le fournisseur d'énergie. Dans ce cadre, le Service de Médiation a constaté que les problèmes de remboursement étaient principalement liés à la plateforme ATRIAS où il est apparu que, en raison de problèmes informatiques ou de communication, certains points d'accès de (d'anciens) clients étaient toujours bloqués chez le gestionnaire du réseau de distribution. Dans ces cas, il était parfois difficile de déterminer quel fournisseur devait payer le forfait de base parce qu'un changement de fournisseur n'avait pas encore pu être effectué. Il est également arrivé qu'un point d'accès soit détourné par un autre fournisseur par le biais d'un changement injustifié ou d'un changement de code EAN, de sorte qu'il n'y avait plus de contrat d'énergie chez le fournisseur effectif. Pour ces plaintes, il a fallu attendre ou on attend toujours le déblocage des points d'accès chez le gestionnaire du réseau de distribution ou l'attribution du point d'accès au fournisseur d'énergie avec lequel le (l'ancien) client avait un contrat d'énergie au 30 septembre 2022 (forfait de base 1) ou au 31 décembre 2022 (forfait de base 2) afin de pouvoir effectivement payer les primes énergie.

PROBLÈMES DE COMPTEUR

Les données de comptage constituent, avec les prix et les tarifs, la base de la facture d'énergie. Dès qu'il y a discussion à ce sujet, le gestionnaire 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 de comptage 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 de comptage 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 à 100 % 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 ménages qui installent des panneaux solaires à partir de 2021 ;
- chez les ménages 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 de distribution doit remplacer ;
- chez les ménages où les compteurs de consommation d'énergie sont remplacés à la suite de travaux effectués dans leur rue.

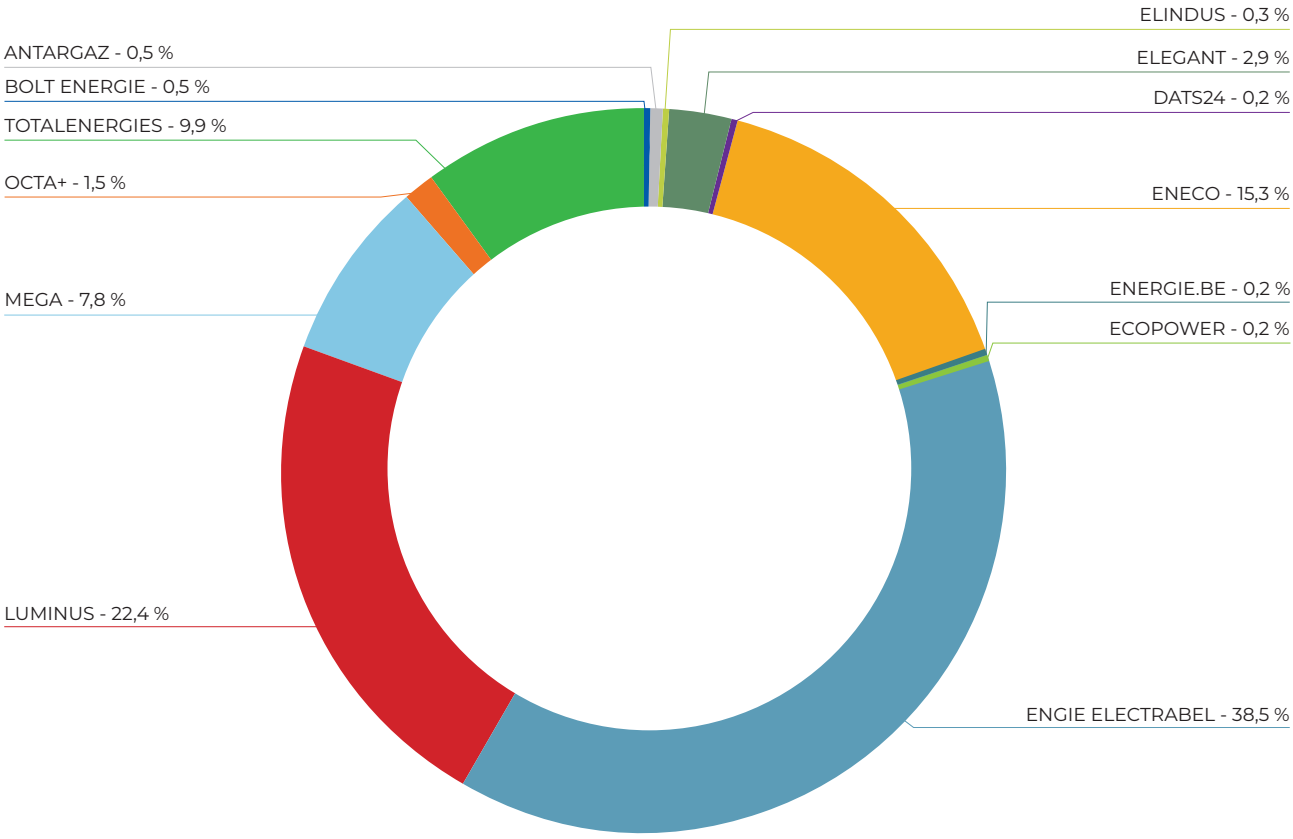
D'ici fin 2024, l'objectif est d'équiper 80 % des ménages et des PME en Flandre avec un compteur numérique, mais il n'est pas encore certain que cet objectif sera atteint.

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 également gratuite depuis le 1er janvier 2023.

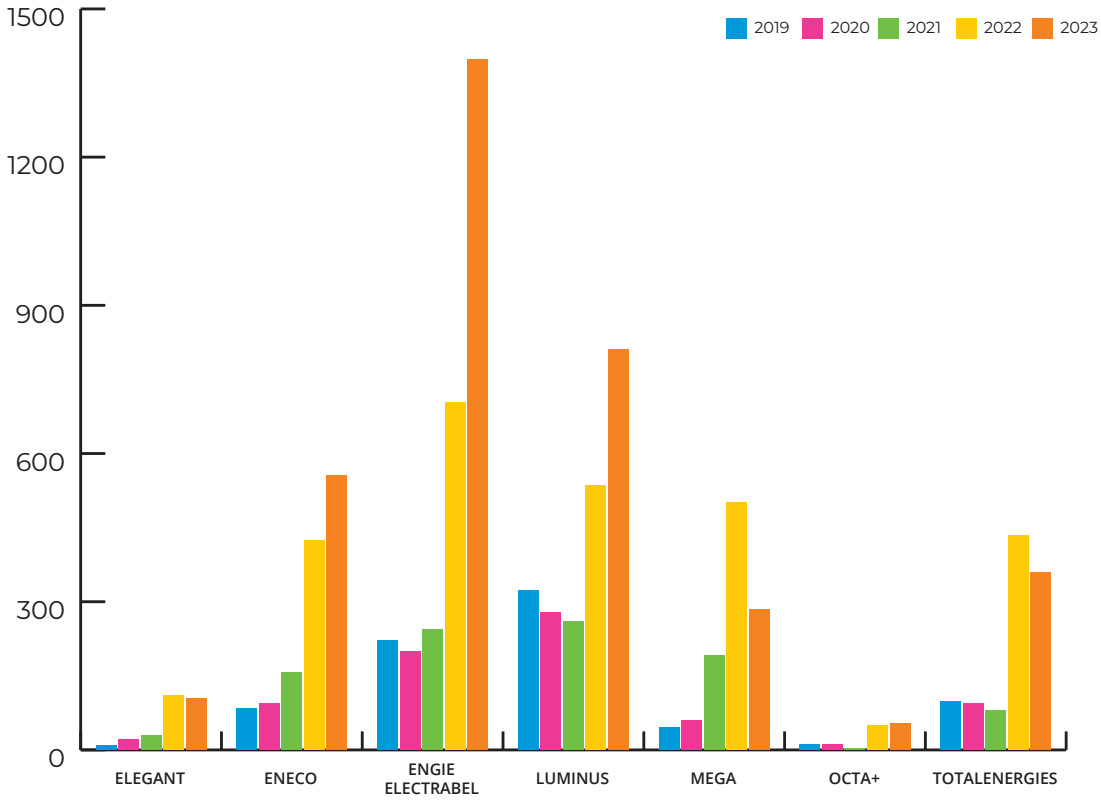




RELEVÉ DE COMPTEUR ET RECTIFICATION DES DONNÉES DE COMPTAGE (2023)



ÉVOLUTION DE 2019 À 2023 : RELEVÉ DE COMPTEUR ET RECTIFICATION DES DONNÉES DE COMPTAGE





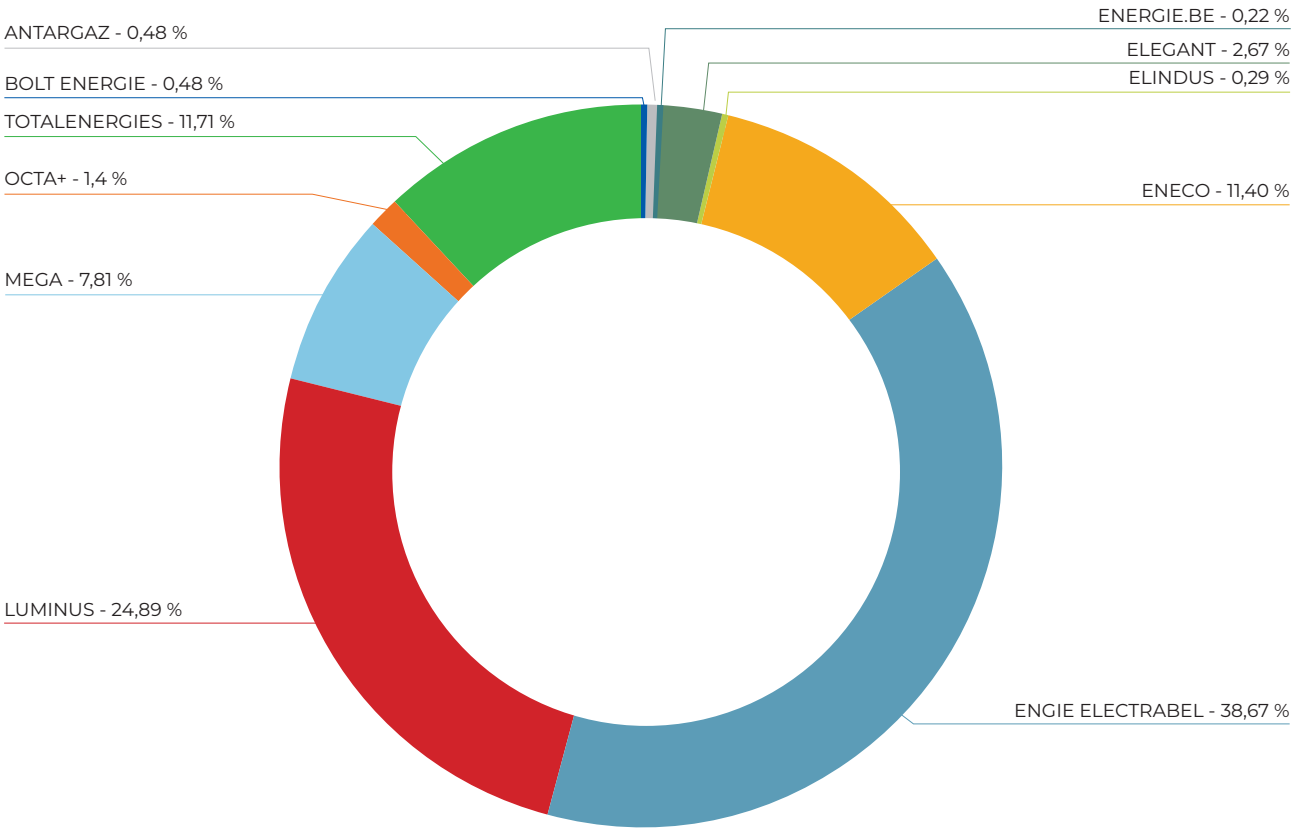


Les discussions concernant les données de comptage et surtout leur rectification suite au mauvais fonctionnement du compteur, à un changement de compteur ou une estimation des données de comptage, représentent une lourde charge de travail pour le Service de Médiation.

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 à 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 de 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 du 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 des réseaux 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 du réseau de distribution en Wallonie et à Bruxelles, tels que les litiges qui portent sur les données de comptage 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 de ceux-ci.

RELEVÉ DES COMPTEURS/TRANSPARENCE DES PRIX (2023)







Un exemple type de litige portant sur les données de comptage est le litige portant sur l'estimation des consommations lorsqu'un contrat d'énergie à prix fixe est converti en prix variable. 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 consommations lors du prochain règlement en fonction des profils de consommation (SLP et RLP) et de production (SPP) pour estimer la consommation et/ou la production d'énergie par quart d'heure ou par heure.

La consommation d'énergie au cours d'une période donnée dépend d'un certain nombre de facteurs. L'application de la courbe SLP (profil de charge synthétique) 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 (d'été ou d'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 donc immédiatement l'impact du climat et d'autres variables. Les profils SLP ne sont plus utilisés que pour le groupe de consommateurs « exclusif nuit ».

Ces profils ne correspondent pas toujours aux relevés de compteur ou à la consommation enregistrés par le client ou communiqués au fournisseur ou au gestionnaire du réseau de distribution à la date du changement des conditions tarifaires ou pour une période pendant laquelle un contrat tarifaire particulier est d'application. En réaction à la crise énergétique et à l'augmentation des tarifs des contrats d'énergie (variables), certains utilisateurs du réseau ont choisi d'adapter leur comportement de consommation ou d'investir dans les économies d'énergie. Les consommateurs qui ont méticuleusement enregistré ou communiqué leurs relevés de compteur ou leur consommation au fournisseur et/ou au gestionnaire du réseau de distribution se sentent donc désavantagés lorsque ces relevés de compteur ne sont pas pris en compte dans leur décompte suivant.

Si le consommateur conteste un décompte avec répartition intermédiaire en fonction des profils, nonobstant le fait qu'il dispose de relevés de compteur réels, le Service de Médiation l'informe qu'il peut toujours contacter le gestionnaire du réseau de distribution pour demander la validation des relevés des compteurs analogiques ou des données de consommation numériques concernés. Si le gestionnaire du réseau de distribution est disposé à le faire et que les relevés des compteurs apparaissent dans son historique de consommation, le fournisseur peut, une nouvelle fois, être invité à tenir compte des relevés de compteur validés.

À condition que des relevés de compteur ou des données de consommation numériques validés sont disponibles au moment du changement de prix, le Service de Médiation insistera toujours auprès du fournisseur pour qu'il corrige la facturation en fonction des données validées.

Pour éviter de tels litiges ou discussions, les clients finals qui disposent d'un compteur numérique peuvent également opter pour un décompte mensuel dans lequel la consommation numérique est facturée mensuellement. À partir de juillet 2024, les fournisseurs d'énergie seront tenus de mentionner les prélèvements et les injections mensuels facturés. Cette valeur mensuelle sera basée sur la consommation mensuelle réelle mesurée et non plus sur une distribution statistique. Cela permettra de lier les consommations mensuelles aux éventuels prix mensuels variables et aux paramètres qui déterminent ce prix.





Enfin, nous constatons, surtout en Wallonie, quelques problèmes avec les demandes de passage du tarif jour/nuit au tarif de jour.

Il y a, par exemple, de nombreuses demandes de changement administratif[1] pour passer d'un tarif jour/nuit à un tarif horaire simple après l'installation de panneaux solaires. En effet, un compteur à tarif de jour est recommandé lorsque l'utilisateur du réseau dispose encore d'un compteur qui tourne à l'envers et que sa production solaire est suffisante pour couvrir sa consommation annuelle.

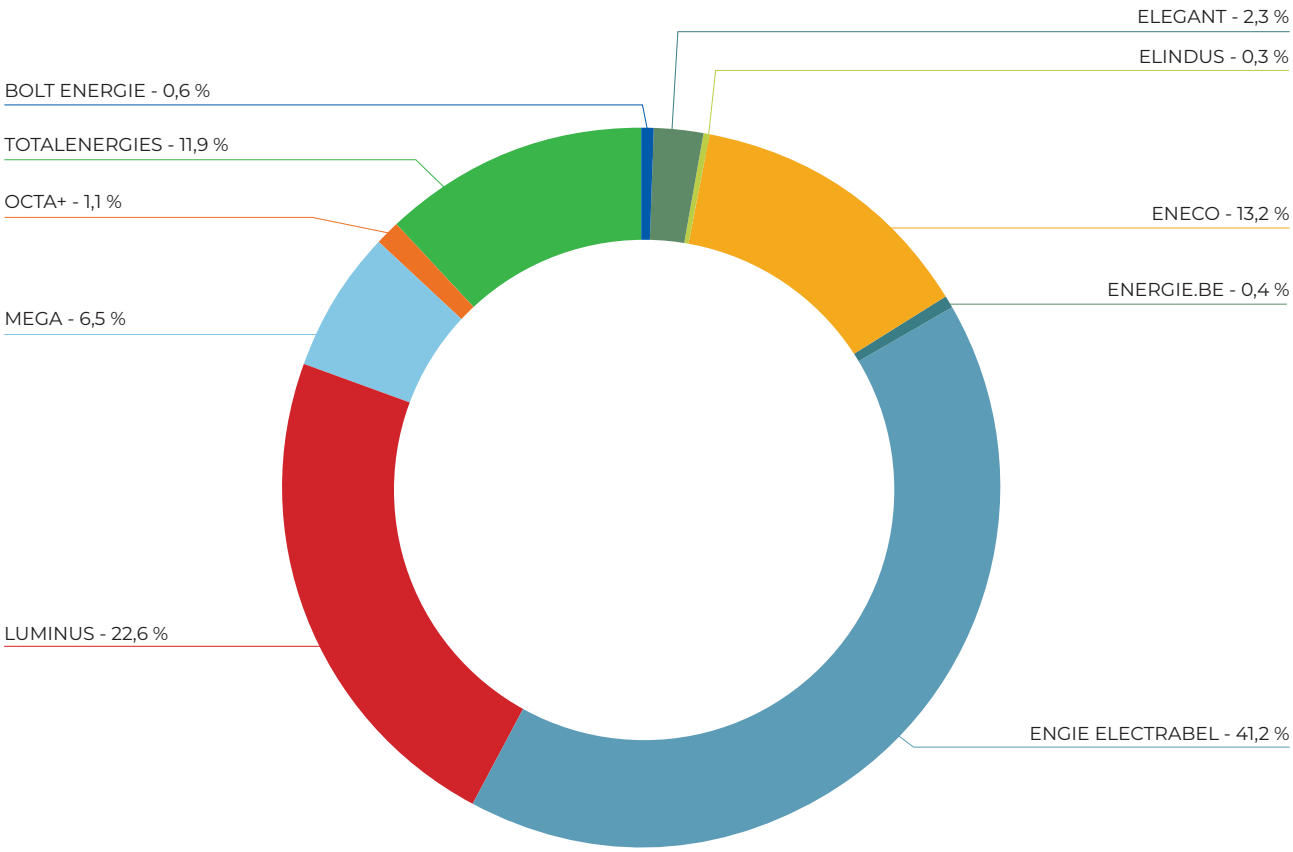
D'autre part, il arrive que le fournisseur d'énergie applique un tarif de jour simple pendant une certaine période, sans que la personne qui dispose d'un compteur jour/nuit l'ait demandé.

Pour la Wallonie, le Service de Médiation note un grand nombre de plaintes concernant des factures incorrectes parce que le type de compteur, et par conséquent le taux horaire et la consommation (dans le cas de panneaux photovoltaïques) appliqués, sont incorrects.

Nous constatons que ces erreurs proviennent soit du fournisseur d'énergie qui a tardé à faire le nécessaire pour le réenregistrer sur la plateforme fédérale ATRIAS, soit d'erreurs survenues lors de la migration des données au moment de la transition vers MIG-6.

Le Service de Médiation tente donc, d'une part, d'établir les responsabilités entre les fournisseurs d'énergie et les gestionnaires du réseau de distribution et, d'autre part, de demander des corrections afin que le client final soit facturé correctement.

DÉMÉNAGEMENTS (2023)

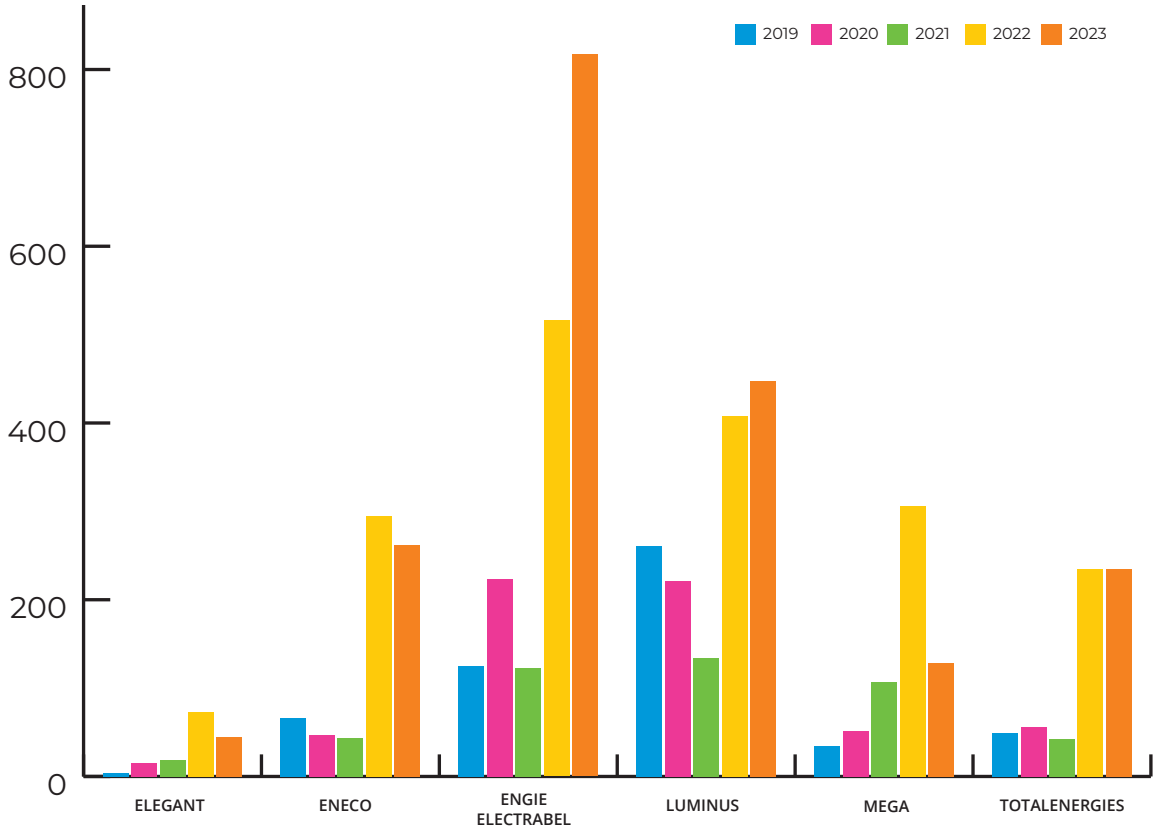


1 Il ne s'agit pas d'une modification physique du compteur dont les heures pleines et les heures creuses continuent à fonctionner ; au moment de la facturation, les données de comptage sont agrégées pour facturer le tarif de jour ou le tarif simple.





ÉVOLUTION DE 2019 À 2023 : DÉMÉNAGEMENTS



Des plaintes concernant des déménagements ont également été signalées dans près de 2.000 dossiers. C'est encore plus qu'en 2022 (1.989 plaintes en 2023 contre 1.898 plaintes en 2022) et même trois à quatre fois plus que les années précédentes.

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 des énergies perd évidemment son utilité et sa valeur s'il s'avère que le nouveau protocole de communication MIG6 mine un certain nombre de certitudes pour un déménagement en douceur, à savoir la notification d'un déménagement ainsi qu'un document de reprise signé par les deux parties (l'ancien et le nouveau propriétaire/occupant).

Depuis l'introduction du MIG-6, nous avons observé des problèmes dans le traitement des déménagements où les fournisseurs, se référant souvent au gestionnaire du 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 et la date de début de son contrat.





D'après les réponses que nous avons reçues des acteurs du marché, il semble que le problème découle du principe des « périodes de consommation contiguës », selon lequel l'occupant qui conclut son contrat à temps doit payer pour la consommation du compteur ou la durée contractuelle de l'occupant ou du propriétaire précédent qui n'a pas conclu de contrat avec un fournisseur d'énergie commercial.

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

CONSÉQUENCES POSSIBLES DE PÉRIODES DE CONSOMMATION CONTIGUËS POUR L'OCCUPANT PRÉCÉDENT.

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.

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.

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.

CONSÉQUENCES POTENTIELLES DE PÉRIODES DE CONSOMMATION CONTIGUËS POUR LE NOUVEL OCCUPANT.

Pour le nouvel occupant qui remplit ses obligations contractuelles, cela peut avoir pour conséquence que son contrat commence à une date où il n'était pas encore responsable des fournitures d'énergie concernées. Un nouveau contrat d'énergie est automatiquement lancé par le MIG6 avec une date compatible avec le dernier contrat enregistré pour ce point de fourniture. Cette procédure de déménagement n'est pas acceptable pour le nouvel occupant, car il ne peut ou ne doit pas être tenu pour responsable de l'absence de conclusion d'un contrat d'énergie par l'occupant ou le propriétaire précédent.

Le nouvel occupant peut demander une rectification sur la base de son document de reprise d'énergie, mais même s'il l'a en sa possession, dans certains cas, le fournisseur d'énergie ne procédera pas à un ajustement. Pour un contrat établi numériquement, l'argument utilisé est qu'au moment de l'inscription en ligne, une notification de la modification de la date





d'entrée en vigueur a été faite et que le consommateur l'a acceptée en terminant le processus d'inscription. Cette notification n'est toutefois pas toujours claire pour un profane.

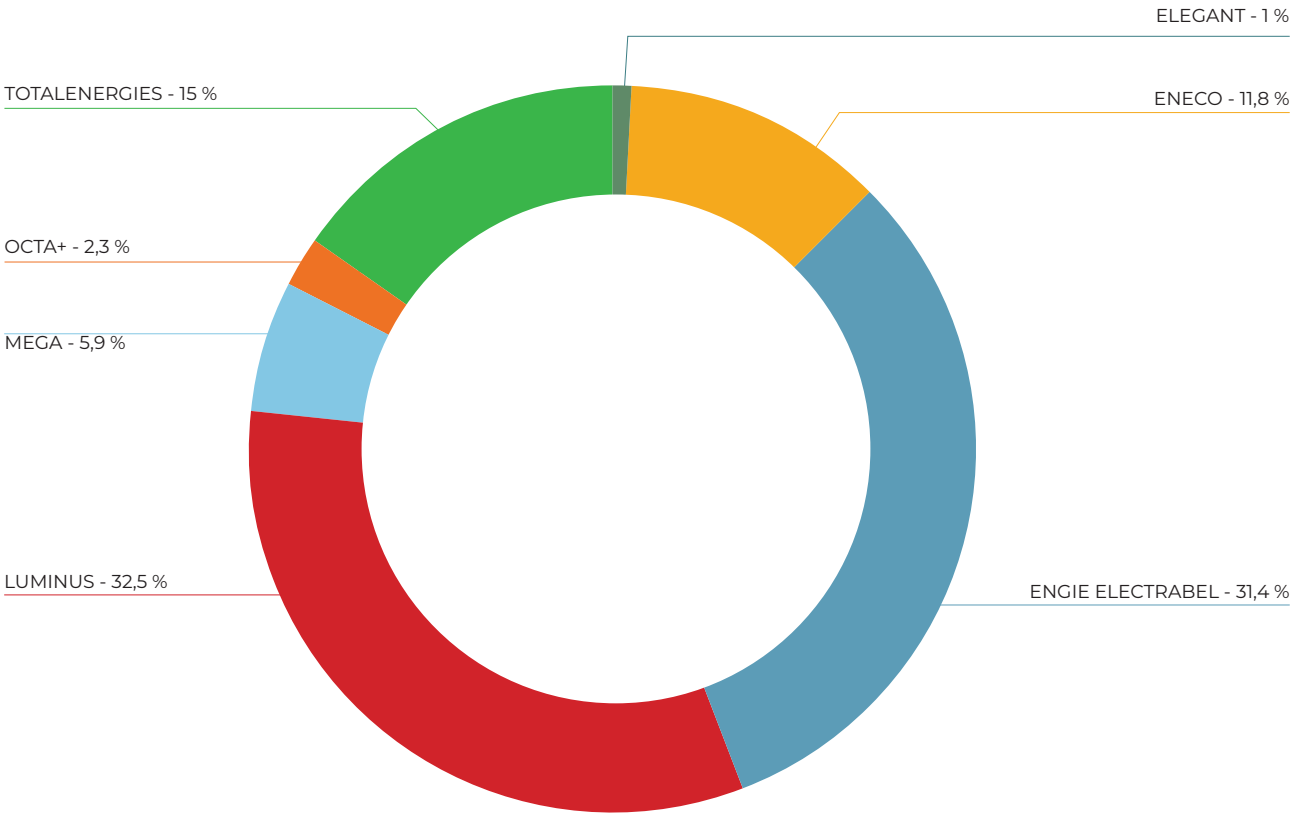
De cette manière, les acteurs du marché (gestionnaires du réseau de distribution et fournisseurs) répercutent leurs risques liés aux procédures de relocalisation sur les consommateurs, même si ces derniers ont notifié leur déménagement en temps utile et disposent d'un document de transfert d'énergie correctement rempli.

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 ATRIAS, l'Accord consommateur 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.

Les nombreuses notifications 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 fermés ont naturellement provoqué l'alarme et la panique chez les clients finals concernés, alors que dans de nombreux cas, il est apparu que le problème se situait au niveau de la communication entre les gestionnaires du réseau de distribution et les fournisseurs. C'est donc la principale raison pour laquelle nous avons dû lancer encore 181 procédures d'urgence en 2023 pour éviter les fermetures prévues. À ce niveau, on peut toutefois heureusement constater une amélioration par rapport aux 625 procédures d'urgence que nous avons dû lancer en 2022, mais il faut, au maximum, éviter toute incertitude concernant une éventuelle coupure de l'approvisionnement en électricité, ou en gaz naturel.

TRANSPARENCE DES PRIX

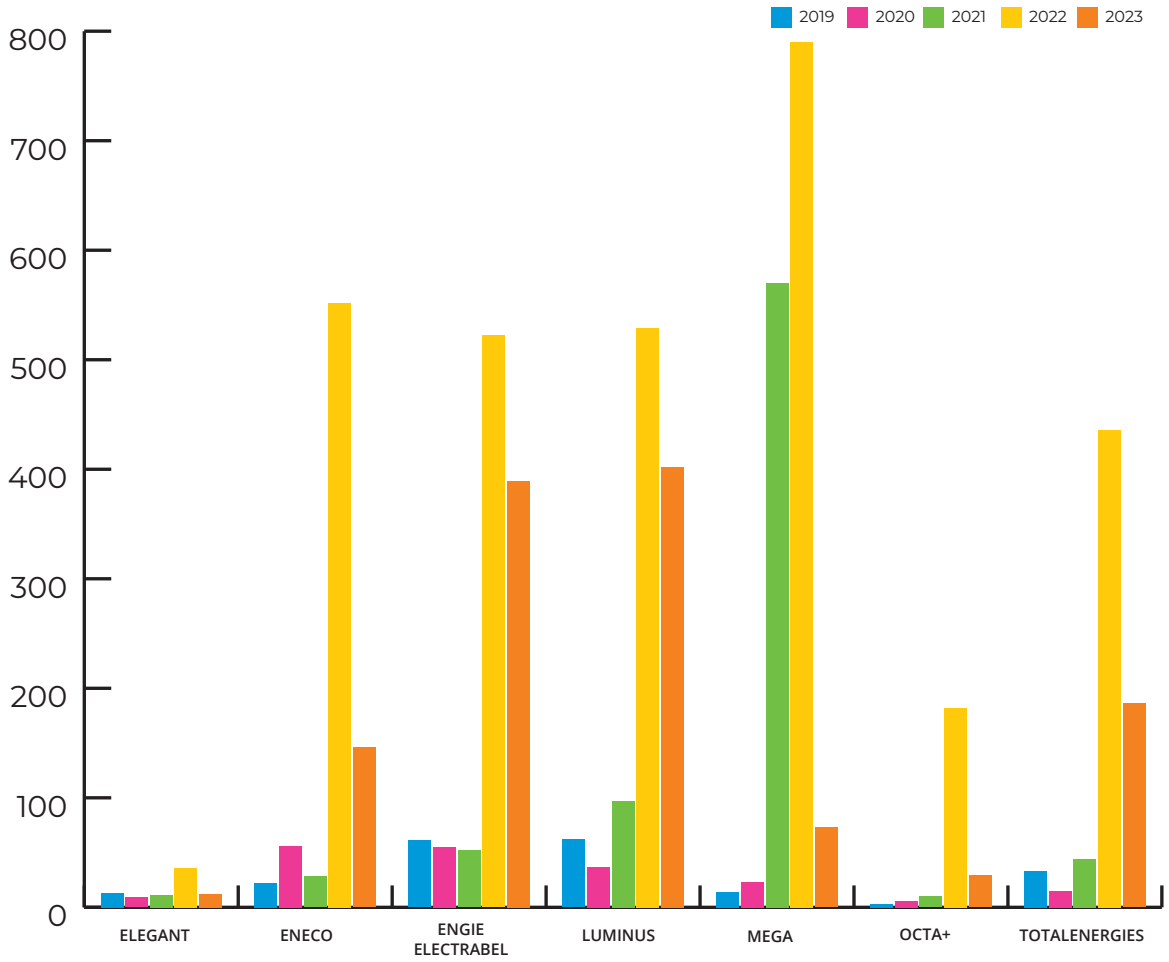
MODIFICATION DES PRIX DE L'ÉNERGIE (2023)







ÉVOLUTION DE 2019 À 2023 : MODIFICATION DES PRIX DE L'ÉNERGIE



En 2023, nous avons observé une très forte baisse du nombre de plaintes concernant des changements ou des augmentations de prix (de plus de 3.000 plaintes en 2022 à 1.245 plaintes en 2023). Cela s'explique bien sûr par la forte baisse des prix de l'énergie depuis le début de l'année 2023, mais aussi par des prix moins volatils et donc plus stables jusqu'à la fin de l'année 2023.

La plupart des plaintes concernaient l'offre ou le renouvellement de contrats d'énergie à des prix fixes ou variables qui sont 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, mais en 2023, les fournisseurs ont recommencé à proposer des contrats à prix fixe lorsque les prix de l'énergie sont redevenus plus stables.

En ce qui concerne l'offre de nouveaux contrats à prix fixes ou variables, les plaintes portaient principalement sur le non-respect des informations précontractuelles. Il arrive que des clients choisissent ou se voient proposer et confirment un contrat d'énergie à un prix fixe, alors qu'il s'avère par la suite qu'un prix variable a été appliqué sur la facture d'acompte ou sur le décompte suivant, ou vice versa.

La plupart de ces plaintes trouvent une issue favorable et le bon produit est attribué quand les accords précontractuels sur les contrats et les prix à appliquer sont clairs.

Les plaintes concernant l'extension ou le





renouvellement des contrats d'énergie dénonçaient principalement la communication ou le manque de communication.

Lors du décompte annuel ou intermédiaire de 2023, un certain nombre de clients ont constaté que leur contrat d'énergie avait été renouvelé à des prix variables au cours de l'année 2022 parce qu'un certain nombre de fournisseurs n'avaient plus de contrats à prix fixes en 2022 et proposaient des contrats à prix variables pour la période contractuelle suivante. Plusieurs clients d'ENGIE ELECTRABEL ont exprimé leur inquiétude à ce sujet, car certains d'entre eux bénéficiaient d'un prix fixe depuis de nombreuses années. Ces plaintes portaient sur la question de savoir si les clients recevaient effectivement le produit équivalent le moins cher car, lorsqu'ils passaient d'un tarif fixe à un tarif variable, les clients concernés ne trouvaient que peu d'indications dans les formules de tarification communiquées et compliquées du nouveau contrat d'énergie à prix variable. En effet, il est difficile de comparer un prix fixe avec un prix variable, même si les fournisseurs essaient d'estimer le prix moyen sur la base des tendances au niveau de l'évolution de prix attendues pour les 12 mois à venir.

Outre la clarté sur les prix de l'énergie appliqués lors des changements de prix et des renouvellements de contrats d'énergie, la communication est bien sûr également importante.

Heureusement, le législateur fédéral est intervenu, notamment par la loi du 4 juin 2021, publiée au 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 toutefois que ces règles légales sur le renouvellement des contrats (dormants) d'énergie ne sont pas toujours respectées ou respectées avec retard par les fournisseurs d'énergie.

Un certain nombre de fournisseurs d'énergie, quant à eux, ont déjà beaucoup amélioré leur communication. On le constate, par exemple, dans la forte diminution du nombre de plaintes à l'encontre du fournisseur MEGA qui, au début de la crise énergétique, se limitait à annoncer le changement de prix ou de tarif sur une facture intermédiaire ou d'acompte, alors que la mention de la communication légale obligatoire doit se faire par le biais d'une communication séparée. En outre, il doit aussi clairement apparaître qu'il s'agit d'un renouvellement de contrat d'énergie et non d'une simple prolongation, les nouveaux tarifs et les prix précédents doivent être communiqués afin que le client puisse les comparer et il faut également mentionner la possibilité de comparer la proposition de prix avec un simulateur de prix officiel, tel que le V-test en Flandre, BRUSIM à Bruxelles et COMPACWaPE en Wallonie. Et last but not least, il convient de demander au client s'il est d'accord avec les nouveaux prix. Si le client ne réagit pas, il est réputé avoir accepté les nouveaux prix.

Nous identifions cependant encore des problèmes de communication. Certains fournisseurs oublient tout simplement la communication ou risquent d'induire le client en erreur en faisant référence dans le début leur communication à la « prolongation » plutôt qu'au « renouvellement » de leur contrat. Dans ce cas, le client peut supposer que son contrat existant se poursuivra sans modification des conditions (de prix), alors que la communication mentionne un nouveau prix (plus élevé) qui s'appliquera à la prochaine période contractuelle.

Bien entendu, cela ne devient malhonnête pour le client que lorsque le fournisseur omet (délibérément) de mentionner des informations essentielles dans la communication.

C'est le cas de plus de 200 dossiers de plainte contre LUMINUS résultant du renouvellement de contrats fixes dans les derniers mois de 2022 où nous constatons que le client n'a pas été invité à donner son accord préalable à la proposition de contrat renouvelé à un





prix fixe de l'énergie plus élevé parce que LUMINUS prétend que lors du renouvellement à un produit équivalent à faible coût, aucune confirmation ne doit être demandée au client ou parce que le produit renouvelé était toujours un produit actif au moment du renouvellement comme le prévoit la loi pour les contrats à durée indéterminée.

.Ces litiges sont toujours liés aux prix très élevés de l'énergie au cours de la même période de l'année dernière. Les renouvellements effectués au cours des derniers mois de 2022 ont multiplié les prix de l'énergie par 5, voire plus. En ce qui concerne les contrats à prix fixe, ces prix restent valables pendant toute la durée du contrat, même si les prix de l'énergie ont fortement baissé et se sont stabilisés depuis le début de l'année 2023.

Grâce au CREG Scan, on peut constater que certains produits à prix fixe des fournisseurs qui avaient encore des contrats fixes dans leur portefeuille étaient très chers en septembre 2022 (dans ce cas, LUMINUS), par exemple, un contrat fixe d'un an coûtant plus de 5.400 euros pour une consommation moyenne de gaz de 17.000 KWh et plus de 2.600 euros pour une consommation moyenne d'électricité de 3.500 KWh. Ainsi, ceux qui ont vu leur contrat fixe renouvelé sur la base de la fiche tarifaire de septembre 2022 ont donc payé, pour une consommation moyenne, 8.000 euros pour la seule composante énergétique (hors frais de réseau, taxes et redevances qui dépendent de la région où on habite). De cette manière, un décompte annuel peut atteindre près de 10.000 euros pour une consommation moyenne d'énergie, et même avec une économie de 15 % de la consommation d'énergie, la facture de décompte finale s'élève encore à plus de 8.000 euros par an.

Concrètement, dans certains de ces cas, les prix du gaz, par exemple, sont passés de 4,4 eurocents/KWh à 31,6 eurocents/KWh et ceux de l'électricité de 11,0 eurocents/KWh jour à 78,8 eurocents/KWh jour et de 8,4 eurocents/KWh nuit à 66,7 eurocents/KWh nuit.

QUE PEUT FAIRE LE SERVICE DE MÉDIATION AU NIVEAU DE CE QU'ON APPELLE LES « RENEWALS » DES CONTRATS D'ÉNERGIE ?

Le message général du Service de Médiation aux consommateurs d'énergie est que, lorsqu'on leur propose de prolonger ou de renouveler un contrat d'énergie, il est important qu'ils vérifient le marché de l'énergie pour voir s'il n'y a pas de meilleures offres ou formules de prix chez le même ou chez un autre fournisseur d'énergie.

Pour les dossiers de plaintes individuelles, le Service de Médiation tente une médiation, même si ce n'est pas facile car la loi ne prévoit pas de dispositions pénales en cas de non-respect de la législation par le fournisseur.

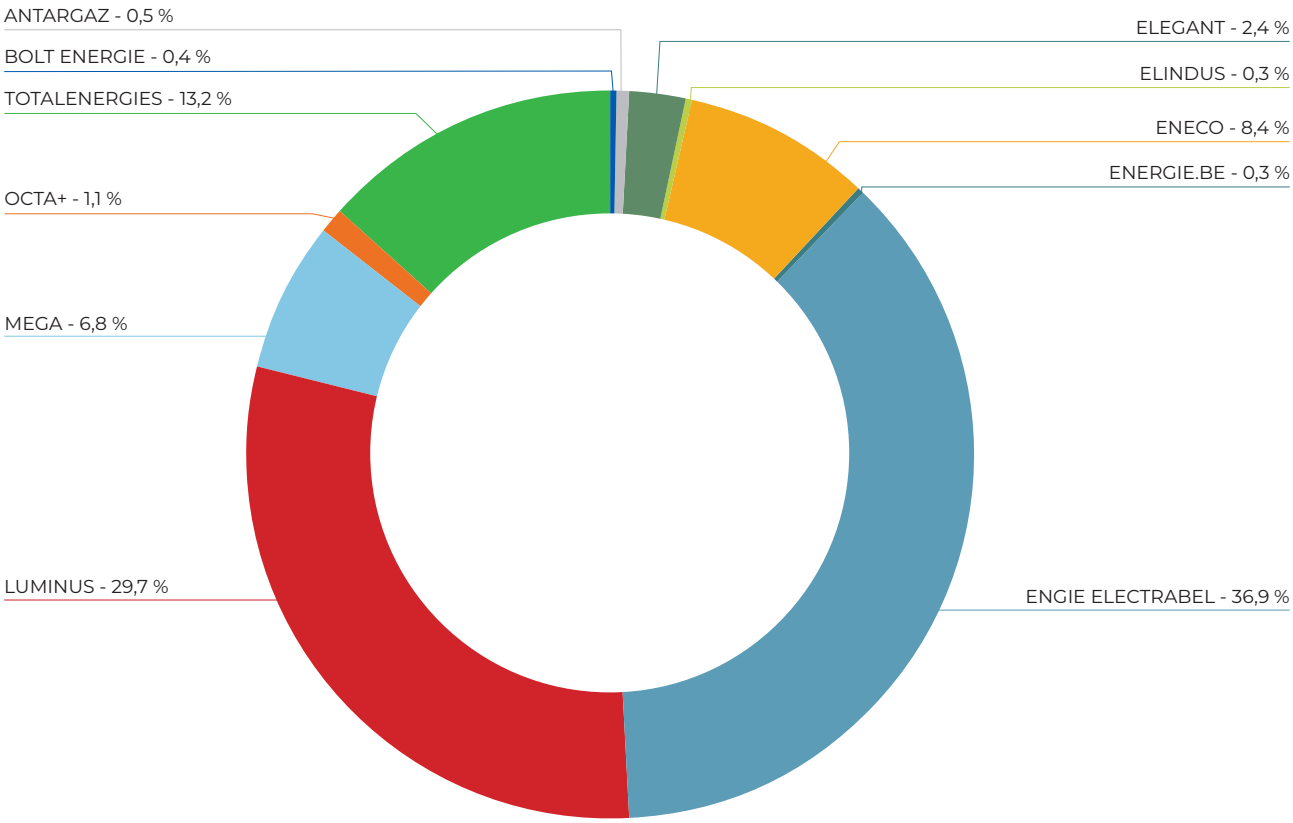
Si les règles légales n'ont pas été respectées, nous formulons une recommandation qui n'est toutefois pas contraignante pour le fournisseur. Le contenu de cette recommandation peut toutefois être utilisé par le client final si le litige est éventuellement porté devant le juge de paix.

Aux décideurs politiques, nous avons déjà proposé d'exiger du fournisseur qu'il ajuste la facture anticipée lorsque les prix changent à la suite d'un renouvellement de contrat. Cela enverrait un signal supplémentaire au client qui n'a pas lu ou compris la communication relative au renouvellement. De cette manière, les clients réagiront plus rapidement et ne devront pas attendre leur décompte annuel pour se retrouver finalement confrontés à des prix de l'énergie très élevés.

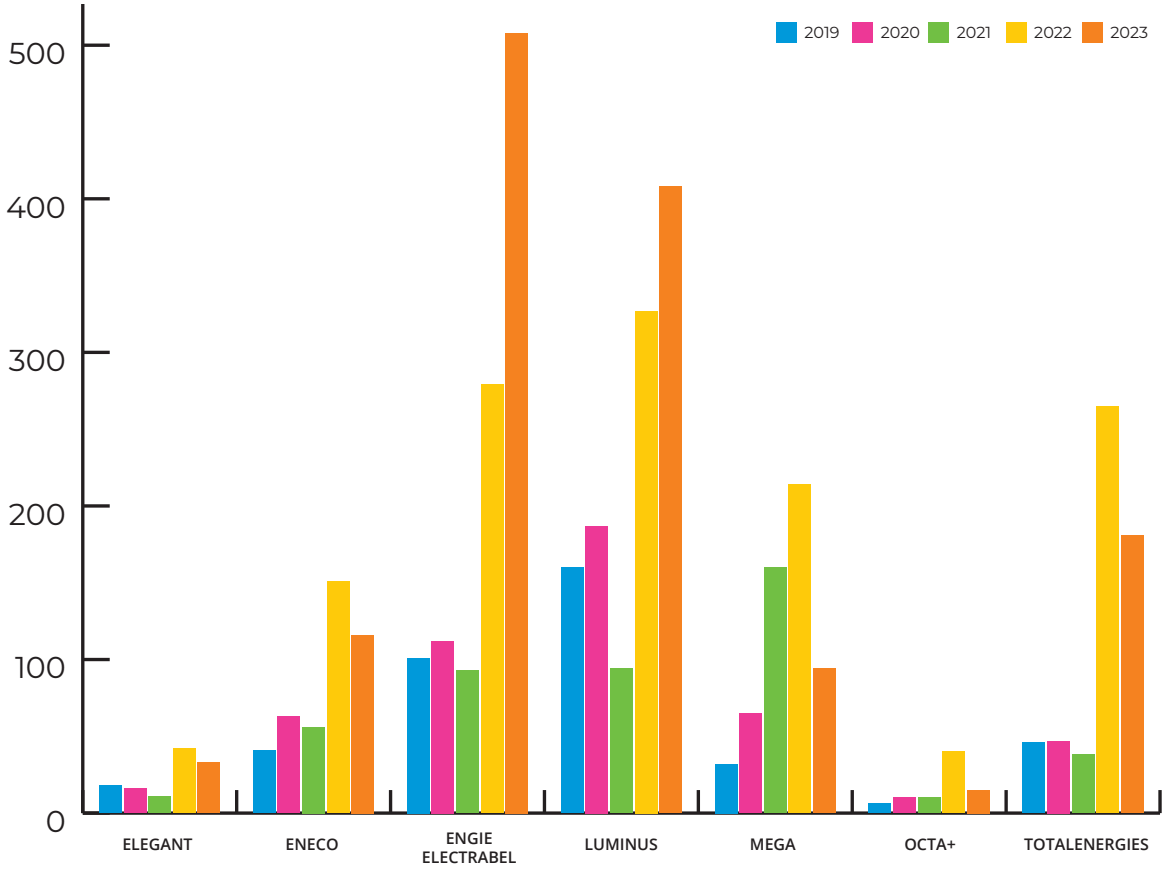




TRANSPARENCE DES PRIX DE L'ÉNERGIE (2023)



ÉVOLUTION DE 2019 À 2023 : TRANSPARENCE DES PRIX DE L'ÉNERGIE







1.383 plaintes (contre 1.525 plaintes en 2022) concernaient ce problème, surtout de la transparence des prix variables de l'énergie et, plus précisément, des 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 plainte.

Les clients doivent se contenter des estimations des comparateurs de prix ou du scan de la CREG pour vérifier s'ils ont 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 la marge brute.

Sur les bourses internationales ou européennes de l'électricité, on peut peut-être trouver des cotations de prix sur le marché au comptant, des prix de gros par mois ou par trimestre, sinon on ne peut que se fier à ce que les régulateurs de l'énergie estiment être les prix annuels sur leurs simulateurs de prix, sur la base des tendances de prix attendues pour les 12 mois à venir. Cela devrait également faciliter la comparaison avec les contrats d'énergie à prix fixe car, au cours de l'année 2023, de plus en plus de fournisseurs ont recommencé à proposer des contrats à prix fixe, bien que pendant des périodes limitées et généralement pour des volumes limités afin de garder le contrôle sur le nombre de ces nouveaux contrats à prix fixe. Ces prix fixes comprennent également une prime de risque au cas où le fournisseur ne pourrait pas livrer les volumes achetés pendant toute la période contractuelle parce que certains clients annuleraient ou résilieraient le contrat à prix fixe avant son terme.

Déjà 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. La réintroduction de ce mécanisme de filet de sécurité n'est certainement pas un luxe pour les nouveaux contrats d'énergie variable, compte tenu de la complexité des formules tarifaires des prix de l'énergie indexés.

Par le passé, la CREG a elle-même parlé de ce que l'on appelle le « gaming », dans lequel un fournisseur passe régulièrement d'une indexation à l'autre sur une base mensuelle ou trimestrielle dans un seul but : obtenir un bon score dans les résultats des comparateurs de prix existants. Dans la pratique, il n'existe cependant pas de garantie d'un contrat effectivement avantageux. Cela entraîne une confusion chez le consommateur qui rend difficile de faire les bons choix.

Il y a aussi la pratique de certains fournisseurs d'énergie consistant à multiplier par 7 ou plus le prix du produit, en l'occurrence la formule de prix variable de l'énergie, alors que les prix du marché international enregistraient déjà des prix élevés sans précédent. Par exemple, le fournisseur LUMINUS a justifié le prix de l'énergie sur la carte tarifaire en se référant aux prix élevés du marché, alors qu'en fait le prix sur la carte tarifaire était basé sur une valeur de paramètre de marché à long terme qui était beaucoup plus basse au cours du trimestre précédent.

Vos formules tarifaires actuelles :
Électricité : Double compteur : formule jour 0,001228 EMarketCWE + 0.005963, formule nuit 0,000967 * EMarketCWE + 0.003463.

Vos nouvelles formules tarifaires :
Électricité : Double compteur : formule jour 0,001268 * EMarketCWE + 0.422653, formule nuit 0,000986 * EMarketCWE + 0.380358.

Les clients reconduits dans ces formules tarifaires ont continué à payer des tarifs très élevés pour la





période à partir de septembre 2022 alors que les prix du marché n'ont fait que continuer à baisser par la suite. Le fournisseur a compensé la baisse des prix du marché par une augmentation substantielle de la formule tarifaire par le biais de ce que l'on appelle le mark-up.

Outre la réintroduction d'un mécanisme de filet de sécurité pour les contrats d'énergie à prix variable, le Service de Médiation préconise également une réglementation supplémentaire relative au filet de sécurité pour les nouveaux contrats fixes et les primes de risque y associées mises sur le marché.

Ces primes de risque rendent les contrats d'énergie à prix fixes plus chers de plusieurs centaines d'euros par an par rapport aux contrats variables. Les fournisseurs d'énergie, par l'intermédiaire de leur fédération professionnelle, la FEBEG, demandent donc la réintroduction d'une indemnité de rupture pour les clients des fournisseurs d'énergie qui résilient ou mettent fin à leur contrat d'énergie fixe de manière anticipée. Cette indemnité de rupture est autorisée par les directives européennes relatives à l'électricité et au gaz naturel, à condition qu'un suivi réglementaire soit assuré. Dans l'éventualité de la réintroduction d'une indemnité de rupture, le Service de Médiation préconise non seulement cette surveillance de l'indemnité de rupture, mais aussi une régulation du filet de sécurité pour le prix total de l'énergie des nouveaux contrats d'énergie à prix fixes proposés sur le marché.

Outre la transparence des prix variables et fixes de l'énergie (avec prime de risque), les clients finals sont de plus en plus souvent confrontés à des suppléments, des forfaits ou des frais supplémentaires facturés par certains fournisseurs d'énergie.

Certains de ces suppléments sont brièvement examinés ci-dessous sur la base des fiches tarifaires de janvier 2024.

LA REDEVANCE FIXE OU LE COÛT DE L'ABONNEMENT

À partir du 1er juillet 2022, lorsqu'un client final exercera son droit de résiliation à tout moment d'un contrat de fourniture d'énergie pour le gaz naturel et/ou l'électricité, un fournisseur sera autorisé à facturer la **redevance fixe** convenue pour les contrats dont le prix de l'énergie est 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.

Aucune réglementation légale n'est prévue pour les contrats d'énergie à prix « fixes ». Des accords ont toutefois été conclus avec les fournisseurs qui ont signé ce que l'on appelle l'Accord consommateur.

Selon cet Accord, la redevance fixe ne peut être facturée que pour une année contractuelle complète pour les contrats à durée déterminée de plus d'un an. Ainsi, pour les contrats à durée déterminée d'un an ou les contrats à durée indéterminée, aucune redevance fixe par année entamée ne peut être facturée et un prorata du nombre de jours de fourniture s'applique donc si le client quitte prématurément un fournisseur qui a signé l'Accord consommateur.

UN COÛT SUPPLÉMENTAIRE OU UN FORFAIT POUR LES PANNEAUX SOLAIRES.

Certains fournisseurs facturent un **coût supplémentaire ou forfait** pour les clients équipés de panneaux solaires. Ce forfait est calculé sur la puissance de l'onduleur et peut s'élever à plus de 4 euros par kVa et par mois. Si l'onduleur a une capacité de 4 kVa, ce coût supplémentaire s'élève à 192 euros par an, à raison d'un forfait de 4 euros par mois. Chez certains fournisseurs, ce forfait n'est facturé que pour les panneaux solaires équipés de compteurs analogiques ou mécaniques qui





tournent à l'envers, mais certains fournisseurs facturent également le forfait panneaux solaires pour les panneaux solaires équipés de compteurs numériques qui donnent droit à un contrat de restitution avec un tarif d'injection.

COÛTS ASSOCIÉS AU PARTAGE D'ÉNERGIE

Les personnes qui souhaitent partager ou vendre l'énergie qu'elles produisent et qui disposent d'un compteur numérique peuvent le faire auprès de n'importe quel fournisseur. Le partage d'énergie entraîne des **coûts et/ou des conditions supplémentaires** en raison de la complexité de la facturation tant au niveau de celui qui partage/produit/vend son énergie qu'au niveau du destinataire/consommateur de l'énergie partagée. Ces coûts peuvent atteindre 150 euros par an.

À l'exception de la redevance fixe ou des frais d'abonnement, dont la réglementation fédérale est assez complexe en fonction de la nature du contrat (variable ou fixe) ou des fournisseurs qui ont signé ou se sont engagés à respecter l'Accord consommateur, les autres coûts accessoires ou forfaits donnent lieu à peu de plaintes pour autant qu'ils soient clairement communiqués de manière précontractuelle et que les conditions et les délais contractuels soient respectés. Ces coûts ou forfaits ne peuvent pas entraîner de modification unilatérale des conditions (de prix) pendant la durée du contrat et ne peuvent donc être facturés en cas de nouveaux contrats d'énergie ou de renouvellement de contrats d'énergie que dans la mesure où ils sont clairement communiqués au client avant que ce dernier ne décide en toute connaissance de cause d'accepter l'offre qui prévoit ces coûts ou ces forfaits.

Par le passé, des discussions animées ont eu lieu avec OCTA+ sur cette question car, selon le Service de Médiation, OCTA+ avait décidé unilatéralement d'introduire le forfait pour les panneaux solaires (le 1er janvier 2022 et reporté au 1er avril 2022) pendant la durée du contrat d'énergie pour les clients concernés, les propriétaires de panneaux solaires. Cela concernait plus de 100 dossiers pour lesquels aucun feed-back n'a été reçu à ce jour de la part de la Direction Générale de l'Inspection économique, alors que tous ces dossiers lui ont été notifiés. Entre-temps, OCTA+ a informé que la procédure de recouvrement (judiciaire) sera activée pour les soldes impayés dans ces dossiers. Il est donc regrettable que, dans de tels cas, ni le régulateur flamand de l'énergie, le VREG, qui a porté l'affaire devant l'Inspection économique, ni l'Inspection économique elle-même n'aient pu donner suite à ce dossier. Le Service de Médiation a fait son travail dans les limites de ses mandats légaux en formulant une recommandation générique non contraignante à OCTA+ à la suite de l'évaluation de la notification par le VREG et en signalant ensuite ces pratiques à l'Inspection économique. En outre, depuis le 30 juin 2020, OCTA+ s'est retiré de l'Accord consommateur et les accords conclus, notamment relatifs à la facturation de la redevance fixe, ne s'appliquent plus non plus à ce fournisseur. Cela montre qu'un fournisseur d'un produit de base comme l'électricité et le gaz naturel peut encore très facilement essayer de contourner les règles relatives aux pratiques du marché et à la protection des consommateurs sans qu'une autorité compétente en matière d'énergie n'intervienne. Entre-temps, OCTA+ a également dû quitter le marché bruxellois de l'énergie et ses anciens clients ont été repris par le fournisseur standard ENGIE ELECTRABEL, mais à des conditions moins favorables que les contrats en cours d'OCTA+. Les litiges relatifs à cette décision du régulateur bruxellois de l'énergie BRUGEL ont été ou sont soumis au Service des litiges de BRUGEL pour traitement.

Enfin, nous avons également enregistré des plaintes concernant des réductions tarifaires et autres avantages tarifaires qui ne seraient pas respectés par les fournisseurs.

Un premier dossier concernait le calcul de la TVA sur la réduction.

Nous avons reçu plusieurs dossiers dans lesquels les clients avaient signé avec MEGA un contrat 2021





prévoyant l'octroi d'une réduction. La discussion portait sur le fait que MEGA avait accordé la réduction avec une TVA de 6 %, alors que la consommation était partiellement facturée avec une TVA de 21 %.

Sur la fiche tarifaire, la réduction était mentionnée comme suit :

Une réduction variable (variable dans le sens où le montant final de la réduction dépend de la consommation) de 3,4 eurocents TVAC de 21 % correspond à 2,81 eurocents HTVA et il s'agit donc de la réduction accordée par MEGA.

- Vous bénéficiez d'une réduction unique que nous déduisons de votre facture de décompte après un an de consommation, à condition que, pendant toute la durée du contrat, vous payiez vos factures à temps par domiciliation, sans aucune exception.
- La réduction se compose d'un montant fixe de 90 euros et d'un montant variable de 3,4 eurocents/kWh (TVA incluse), que nous déduisons de votre consommation d'électricité. La réduction est plafonnée à 350 € (TVA incluse).
- Cette réduction est uniquement valable pour les nouveaux clients qui se sont inscrits en ligne via un site de comparaison d'énergie et n'est pas cumulable avec d'autres promotions ou réductions.

Nous comprenions bien sûr que MEGA ne pouvait pas être la « victime » de la baisse de TVA décidée par les autorités. Si MEGA avait encore dû accorder une réduction de 3,4 eurocents avec une TVA de 6 %, cela aurait signifié que le coût hors TVA serait de 3,207 eurocents et que Mega aurait dû prendre en charge la différence entre 3,207 eurocents et 2,81 eurocents.

Ce qui pose problème au Service de Médiation (et aux clients), c'est que sur le décompte, la réduction totale a été accordée à 6 % de TVA, mais qu'une partie de la consommation était toujours facturée à 21 %.

En ce qui concerne la réduction fixe de 90 euros, il est vrai que MEGA l'a accordée avec une TVA de 6 %. En fait, cette réduction n'était accordée qu'après un an si les factures avaient été payées dans les délais fixés par domiciliation.

MEGA a invoqué l'argument selon lequel le taux de TVA appliqué était celui en vigueur au moment de l'établissement de la facture. Mais nous avons estimé que le taux de TVA applicable au moment de la consommation devait être appliqué car il y avait une réduction de TVA applicable à partir de mars 2022 pour l'électricité et à partir d'avril 2022 pour le gaz naturel. Étant donné qu'une partie de la consommation était encore facturée à 21 % de TVA, une partie de la réduction devait aussi être accordée avec 21 % de TVA sur la base de la circulaire 2022/C/35 du SPF Finances basée sur l'arrêté royal du 21 février 2022 (Moniteur Belge du 28 février 2022).

Lors d'une concertation bilatérale avec le Service de Médiation, MEGA s'est ralliée à la position du SPF Finances telle qu'interprétée par le Service de Médiation. MEGA s'est également déclarée d'accord de faire les rectifications appropriées dans les dossiers de plaintes encore pendants au Service de Médiation et chez MEGA même.

Un autre dossier qui a fait l'objet d'une médiation qui a donné des résultats positifs est celui de l'application d'une réduction accordée par TOTALENERGIES expliquée ci-après via un dossier de plainte.

« Le client a signé un contrat avec TOTALENERGIES, en vertu duquel lui serait accordée une réduction de 25 % par kWh sur la composante énergétique de l'électricité et de 35 % sur la composante énergétique du gaz naturel ».

En examinant les factures, le client constate que les réductions accordées ne correspondent pas aux taux de réduction convenus contractuellement.

TOTALENERGIES informe que la promotion est exprimée en pourcentage mais qu'elle est basée sur le prix variable de la carte tarifaire applicable au moment de la souscription et non sur le prix moyen facturé au client.

TOTALENERGIES informe qu'elle respecte par la présente les informations et les conditions associées à la promotion.





TOTALENERGIES informe également que, conformément aux conditions générales, elle « a le droit de modifier la durée de la promotion, de modifier le contenu de la promotion ou même d'annuler complètement la promotion, si un cas de force majeure ou toute autre circonstance indépendante de sa volonté le justifie ».

L'argument de TOTALENERGIES selon lequel la promotion était basée sur le prix variable de la carte tarifaire applicable au moment de la signature du contrat est réfuté par le fait que TOTALENERGIES explique le calcul du montant de la première facture d'acompte et qu'elle accorde un pourcentage de réduction qui n'est pas basé sur le tarif de la carte tarifaire mais sur le dernier tarif connu.

À titre d'illustration :

Un client avait signé en mars 2021 un contrat lui permettant de bénéficier d'une réduction de 40 % sur le prix de l'électricité. Le prix variable de l'électricité sur la carte tarifaire de mars 2021 était de 6,42 eurocents/kWh HTVA. Sur la première facture d'acompte de juin 2021 reçue par le client, TOTALENERGIES expliquait le calcul du montant de l'acompte comme suit :*

Lampiris			
Conseil sur le tarif unique d'électricité	3.385 kWh	6,8666 €c/kWh	232,43 €
Contribution énergie verte/CHP (2022)	3.385 kWh	2,3671 €c/kWh	80,13 €
Conseil sur l'abonnement	1 an	33,0500 €/an	33,50 €
			345,61 €
Votre avantage			
Avantage énergie (-40%)	232,43 €	-40,00%	-92,97 €
Réduction annuelle	1 an	-45,4500 €/an	-45,45 €
			-138,42 €

TOTALENERGIES a donc calculé la réduction de 40 % sur le tarif de 6,8666 eurocents/kWh (40 % de 232,43 euros, soit 92,97 euros), qui était le dernier tarif variable connu à l'époque.

Si la promotion avait réellement été accordée sur le tarif indiqué sur la carte tarifaire, comme le prétend TOTALENERGIES, la réduction de 40 % aurait dû être calculée sur le tarif de 6,42 eurocents/kWh.

TOTALENERGIES a donc modifié unilatéralement le calcul de la réduction pendant la durée du contrat. Le client n'en a jamais été informé par TOTALENERGIES, ce qui l'a amené à penser que la réduction serait calculée sur le prix moyen de l'énergie qui lui serait facturé.

Le Service de Médiation a donc estimé que le client de TOTALENERGIES avait légitimement droit à une réduction dont les pourcentages seraient calculés sur la base du prix unitaire moyen facturé par TOTALENERGIES.

TOTALENERGIES a suivi la position du Service de Médiation et a accepté, dans le cadre d'une concertation bilatérale, de régulariser ces dossiers de plainte auprès du Service de Médiation et de TOTALENERGIES. Pour les dossiers de plaintes déposés au Service de Médiation, cela concerne plus de 80 dossiers qui ont donné lieu à une compensation totale de plus de 30.000 euros.

Un troisième exemple dans lequel le Service de Médiation a pu obtenir un résultat positif concerne également l'application d'une réduction, cette fois par LUMINUS.

LUMINUS proposait une promotion dans le cadre de laquelle les nouveaux clients recevaient 1.500 kWh d'énergie gratuite au bout de 11 mois, qui seraient déduits de la facture de décompte. À la réception du décompte annuel, les clients ont constaté que le montant de la réduction accordée était disproportionné par rapport au prix de l'énergie qu'ils devaient payer.

LUMINUS a expliqué que *« les réductions sur les kWh gratuits sont converties sur la facture en un montant en euros sur la base du **prix moyen de ce produit au cours de l'année civile écoulée**. Au moment de la facturation d'une année donnée, le montant sera donc identique pour tous les clients, quel que soit leur profil exact ou le prix qu'ils paient ».*





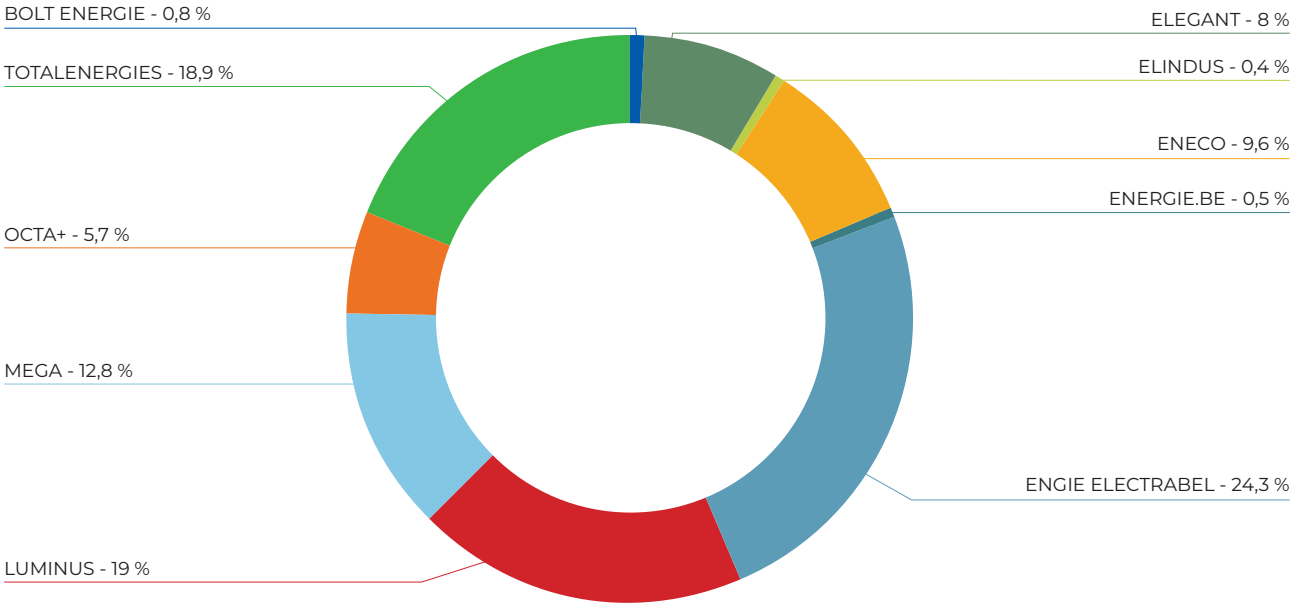
Cette position de LUMINUS est réfutée car la condition pour obtenir la réduction était mentionnée comme suit sur la carte tarifaire :

« En tant que nouveau client, vous bénéficiez de 1.500 kWh gratuits (sur le coût de l'énergie) sur votre décompte pour la conclusion d'un contrat Luminus Optimal Gas en avril 2021. Ce montant est calculé sur la base d'un tarif moyen des coûts énergétiques et est accordé après 11 mois ».

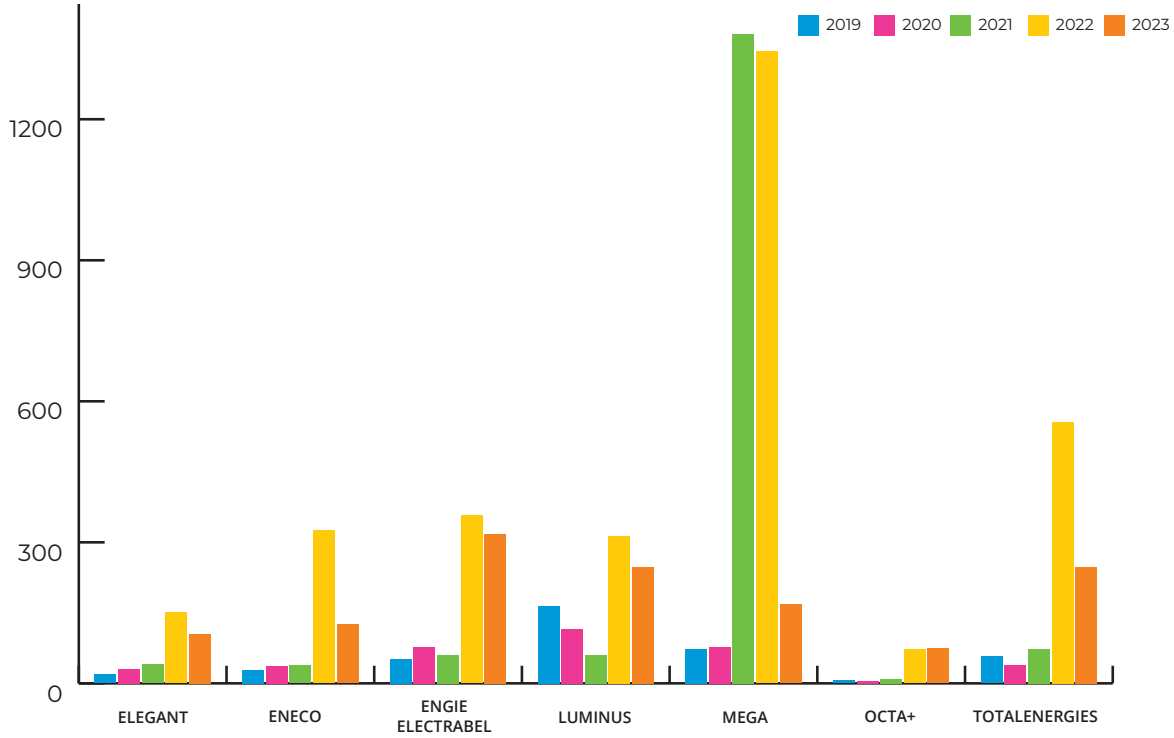
Il n'est donc pas question du prix moyen de l'année civile écoulée.

LUMINUS a suivi la position du Service de Médiation et a accepté, pour les dossiers de plainte concernés, de calculer la réduction sur la base du prix unitaire également facturé.

FACTURES D'ACOMPTE (2023)



ÉVOLUTION DE 2019 À 2023 : FACTURES D'ACOMPTE







Le nombre des plaintes concernant les factures d'acompte a fortement diminué en 2023 (1.313 plaintes contre 3.356 plaintes en 2022). Cette baisse est principalement due à la baisse et à la stabilité des prix de l'énergie depuis le début de l'année 2023.

Par conséquent, la plupart des plaintes concernaient le fait que les fournisseurs d'énergie ne répercutaient pas automatiquement la baisse sur les factures d'acompte des clients. Bien que les hausses des prix de l'énergie en 2022 aient été répercutées relativement rapidement par les fournisseurs sur les montants des acomptes, le gouvernement fédéral a convenu avec les fournisseurs, dans un « Protocole relatif aux factures d'acompte d'énergie », d'effectuer un calcul du montant de l'acompte au moins trois fois par an et de proposer un montant ajusté si nécessaire. De cette manière, l'initiative ne revenait pas au client et le fournisseur lui-même devait être proactif afin qu'un ajustement opportun du montant de l'acompte puisse rendre plus gérable l'impact de la facturation sur les coûts énergétiques du ménage.

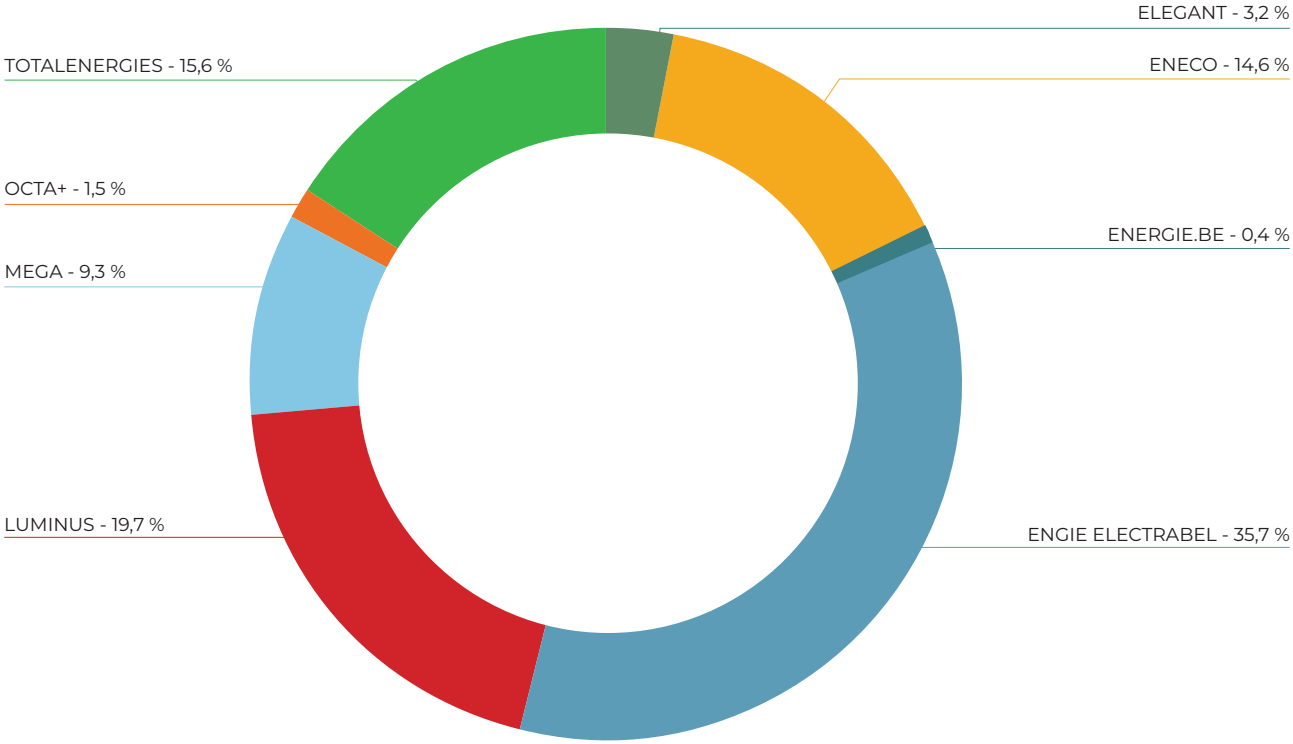
Le Service de Médiation a aussi déjà suggéré d'obliger le fournisseur d'énergie à ajuster la facture d'acompte lorsque les prix changent dans le cadre d'un nouveau contrat. Les consommateurs qui n'ont pas lu ou compris la communication relative au renouvellement pourraient s'en rendre compte plus rapidement. De cette manière, les clients réagiront plus rapidement et ne devront pas attendre leur décompte annuel pour se retrouver finalement confrontés à des prix plus élevés de l'énergie.

Une alternative aux discussions sur le montant des factures d'acompte est ce que l'on appelle les décomptes mensuels, une formule que les clients en Flandre peuvent choisir depuis 2023. Cependant, cette option ne constitue pas une solution pour tous les clients car elle nécessite l'installation d'un compteur numérique et ne permet pas non plus une répartition égale des coûts de l'énergie sur 12 mois. Un décompte mensuel basé sur la consommation réelle offre évidemment des avantages en termes de gestion de la consommation, puisqu'il donne déjà au client une vue d'ensemble du coût de sa consommation après un mois. En outre, il n'y a plus de discussion sur le montant des factures d'acompte et sur la question de savoir s'il faut ou non préfinancer la facture annuelle d'énergie en faveur du fournisseur (acomptes trop élevés) ou du client (acomptes trop faibles). Mais il n'est pas possible pour tous les clients de payer des factures d'énergie mensuelles élevées avec le budget mensuel du ménage pendant les mois d'hiver et/ou pendant les mois où les prix de l'énergie sont (exceptionnellement) élevés. Dans ces cas de figure, l'étalement des coûts sur une année doit rester possible.

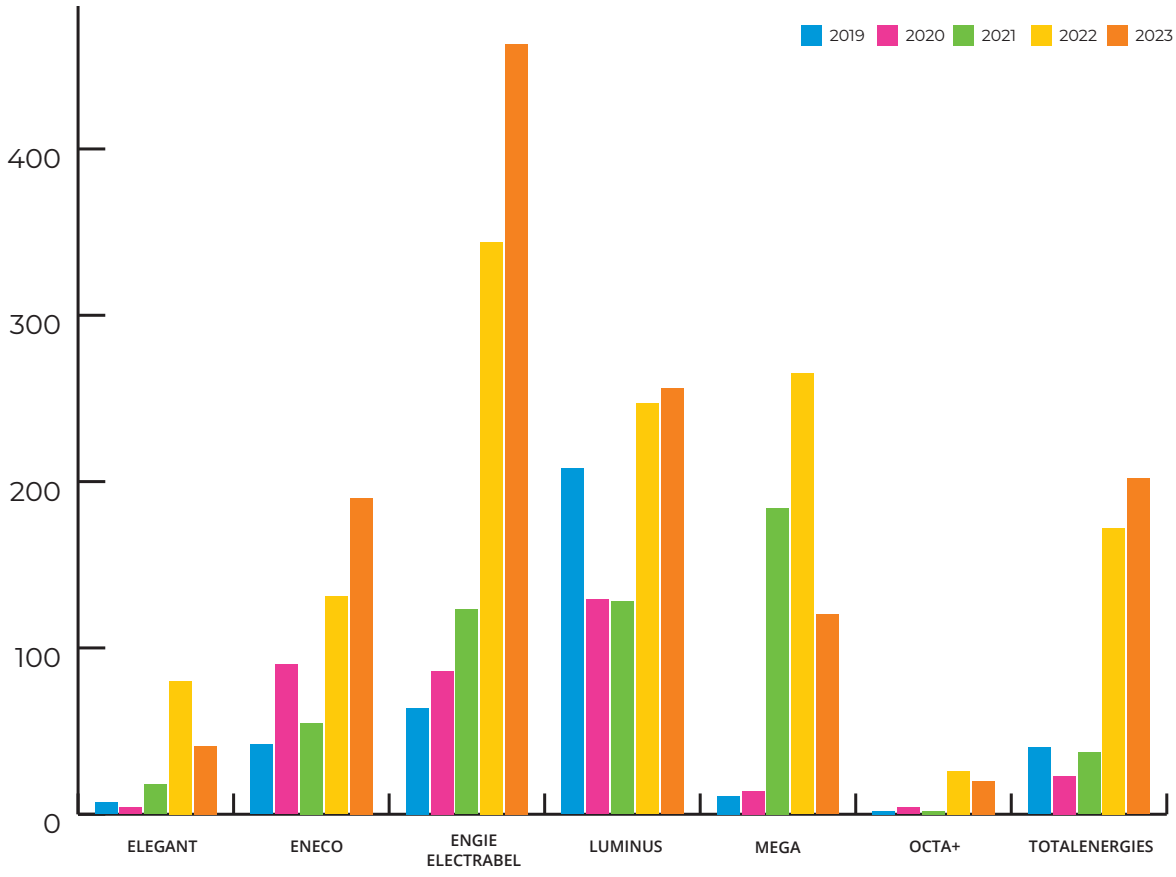




TARIF SOCIAL (2023)



ÉVOLUTION DE 2019 À 2023 : TARIF SOCIAL







Le nombre de litiges relatifs aux tarifs sociaux est resté au même niveau qu'en 2022 (1.304 contre 1.376 plaintes en 2022).

Il y a plusieurs raisons à cela.

Tout d'abord, il y a eu la suppression du **droit temporaire au tarif social à partir du 1er juillet 2023.**

Les personnes ayant droit à l'intervention majorée et disposant d'un contrat en leur nom pour acheter de l'électricité et du gaz naturel pour leur propre usage (client résidentiel) ont eu temporairement droit au tarif social du 1er février 2021 au 30 juin 2023.

L'arrêté royal du 19 mars 2023 portant la prolongation de l'extension des prix maximaux pour les clients protégés résidentiels aux bénéficiaires de l'intervention majorée jusqu'au 1er juillet 2023 (Moniteur belge du 22 mars 2023) stipulait également ce qui suit : *« À partir du 1er juillet 2023, le fournisseur applique le produit le moins cher à ce moment-là, et ce pour une période de trois mois. »*

Cet arrêté royal met également en œuvre la loi du 28 février 2022 (Moniteur belge du 8 mars 2022) obligeant les fournisseurs à renouveler le tarif social, en cas de perte du droit à celui-ci, contre le produit équivalent le moins cher du portefeuille du fournisseur ou à choisir un autre produit.

Le Service de Médiation craignait un « bill shock » pour les bénéficiaires du tarif social, car ces personnes devaient à nouveau être approvisionnées à un tarif fixe ou variable plus élevé. Finalement, le nombre de plaintes n'a pas été trop élevé car, pendant les trois premiers mois qui ont suivi la suppression du tarif social, la plupart des fournisseurs ont proposé aux anciens clients protégés le produit équivalent le moins cher de leur offre. Ils ont également proposé des produits ou accordé des réductions lorsque le contact téléphonique avec le fournisseur était assuré, même si les produits proposés ne permettaient qu'une accessibilité numérique ou en ligne.

Mais même avec l'application du droit temporaire au tarif social, il y a encore eu plusieurs litiges avec le fournisseur MEGA qui ont conduit à une rectification tardive des factures d'énergie pour un certain nombre de clients. L'origine des litiges était principalement due à la communication confuse de MEGA qui avaient amené certains ménages qui avaient droit au tarif social temporaire sur la base de l'intervention majorée dans le cadre de leur assurance maladie à perdre leur droit au tarif social parce que l'ayant droit à l'intervention majorée n'était pas le titulaire du contrat d'énergie.

Cependant, dans une première communication, MEGA avait indiqué qu'il n'y avait pas de problème si un membre du ménage autre que le titulaire du contrat avait droit à l'intervention majorée.

Nous avons reçu les informations suivantes à ce sujet de la part du SPF Économie.

« Le droit à l'intervention majorée (IM) est, en principe, un droit familial accordé à l'ensemble du ménage sur la base d'un faible revenu familial. Ainsi, tous les membres du ménage bénéficient de ce statut et donc également le client résidentiel mentionné sur le contrat.

Si l'ensemble du ménage ne profite pas de l'IM, il y a 2 options :

- *Dans le cadre de l'application de l'IM, la composition du ménage n'est pas examinée à partir du registre national, mais à partir du ménage mutualiste : le demandeur de l'IM et les personnes à sa charge (c'est-à-dire les personnes inscrites sur le carnet de mutuelle ou le partenaire de vie). Dans le cadre de l'IM, cela permet aux personnes inscrites à la même adresse d'être considérées comme des ménages distincts (qui ne sont pas à charge ou ne sont pas partenaires de vie).*
- *Lorsque l'IM est accordée sur une base individuelle, en raison du statut spécifique de ce membre du ménage, à l'exclusion des autres membres du ménage (et donc pas au client résidentiel).*





Dans ces situations, on suppose que le ménage ne répond pas à la définition d'un ménage à bas revenus et qu'il ne fait pas partie du groupe cible visé en tant que client résidentiel protégé en situation de vulnérabilité.

…. Malheureusement, MEGA a mal interprété la législation, ce qui signifie que de nombreux clients doivent maintenant faire recalculer leur facture. Si vous pensez avoir droit au tarif social pour cette période, vous devez demander à votre mutuelle une attestation valable pour demander le tarif social de l'énergie au nom du titulaire du contrat. Vous devez remettre cette attestation à votre fournisseur d'énergie. Si la mutuelle ne pouvait pas vous la fournir, il n'y avait pas de droit familial et pas non plus de droit à l'application du tarif social. »

Pour les cas individuels, le Service de Médiation a contacté lui-même les mutuelles concernées et a pu, dans certains cas, faire appliquer le droit familial par MEGA. Pour les dossiers pour lesquels cela n'a pas été possible, MEGA fait la distinction entre les clients qui ont eux-mêmes demandé un changement de nom ou un nouveau contrat au nom de la personne ayant droit au tarif social temporaire et les clients qui ont seulement introduit une attestation sans demande de changement de nom ou de nouveau contrat. MEGA serait alors prête à appliquer une compensation pour les clients qui ont demandé eux-mêmes un changement de nom ou un nouveau contrat en appliquant la différence financière entre le tarif social et le tarif commercial auquel le tarif social a été renouvelé.

D'autres problèmes sont liés au renouvellement **tardif des contrats d'énergie des bénéficiaires du tarif social (temporaire).**

En cas de perte du droit au tarif social, le fournisseur doit donc renouveler le tarif social en proposant le produit équivalent le moins cher de son offre, mais ce renouvellement intervient parfois de nombreux mois après la perte du droit, de sorte que les clients concernés sont confrontés à une rectification de la facture d'énergie à des prix plus élevés, ce qui pèse lourdement sur le budget du ménage. Le fournisseur propose alors généralement un plan d'échelonnement raisonnable ou gratuit pour échelonner le paiement de la dette énergétique, mais si l'on ajoute à cela les factures d'acompte en souffrance qui sont généralement augmentées par le contrat d'énergie renouvelé, cela reste un effort pénible pour les anciens clients protégés.

Le Service de Médiation estime donc que les fournisseurs d'énergie devraient informer les clients de la perte de leur droit au tarif social le plus rapidement possible.

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 « bill shock » 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.

Dans un certain nombre de dossiers de litiges, le Service de Médiation suggère une compensation financière en cas de renouvellement tardif. Certains fournisseurs donnent une suite positive à cette situation en accordant un geste commercial ou en remboursant un montant par mois de retard égal au montant facturé par le fournisseur à titre de frais de rappel en cas de non-paiement ou de retard dans le paiement de la facture d'énergie.

Enfin, nous constatons que les bénéficiaires du tarif social ne sont pas conscients de **la possibilité qui leur est offerte de refuser le tarif social.**

Le client protégé a néanmoins le droit de refuser le tarif social auprès de son fournisseur d'énergie et, en outre, le client protégé peut demander à ne pas partager ses données clients dans le cadre de l'échange automatique de données.

1. L'ayant droit peut refuser le tarif social pour l'électricité et le gaz naturel séparément :
- Pour l'électricité sur la base de l'article 5 de l'arrêté ministériel du 30 mars 2007 portant





fixation de prix maximaux sociaux pour la fourniture d'électricité aux clients résidentiels protégés.
- Pour le gaz naturel sur base de l'article 5 de l'arrêté ministériel du 30 mars 2007 portant fixation de prix maximaux sociaux pour la fourniture de gaz aux clients résidentiels protégés

Cet article 5 est libellé comme suit : *« Une entreprise d'électricité peut uniquement être exemptée de cette obligation, si l'entreprise d'électricité est informée par recommandé par le client résidentiel protégé que ce dernier ne souhaite plus bénéficier du tarif social. Dans ce cas, le tarif commercial choisi par le client de cette entreprise d'électricité est appliqué à compter de la date de notification jusqu'à la date à laquelle ce client résidentiel protégé sollicite à nouveau par recommandé l'application du tarif social. ».* (La disposition relative aux entreprises de fourniture de gaz naturel est analogue).

On peut en déduire que le client résidentiel protégé peut notifier à la société d'énergie, par lettre recommandée, qu'il ne souhaite plus bénéficier de l'application du tarif social. Dans ce cas, le tarif commercial choisi s'applique à nouveau.

2. Conformément à l'article 6 de la loi-programme du 27 avril 2007, tout client a le droit de s'opposer gratuitement au traitement des données relatives à sa personne en vue de l'attribution automatique des prix maximaux pour la fourniture d'électricité, de chaleur et de gaz naturel, moyennant une notification y afférente datée et signée adressée à son fournisseur. Ici, la lettre recommandée n'est pas obligatoire mais constitue une option pour informer le fournisseur. Si le client a droit au tarif social, il doit alors fournir une attestation papier pour pouvoir en bénéficier. Si, après un certain temps, le client souhaite échanger à nouveau ces données avec les autorités compétentes afin d'appliquer automatiquement le tarif social, c'est possible.

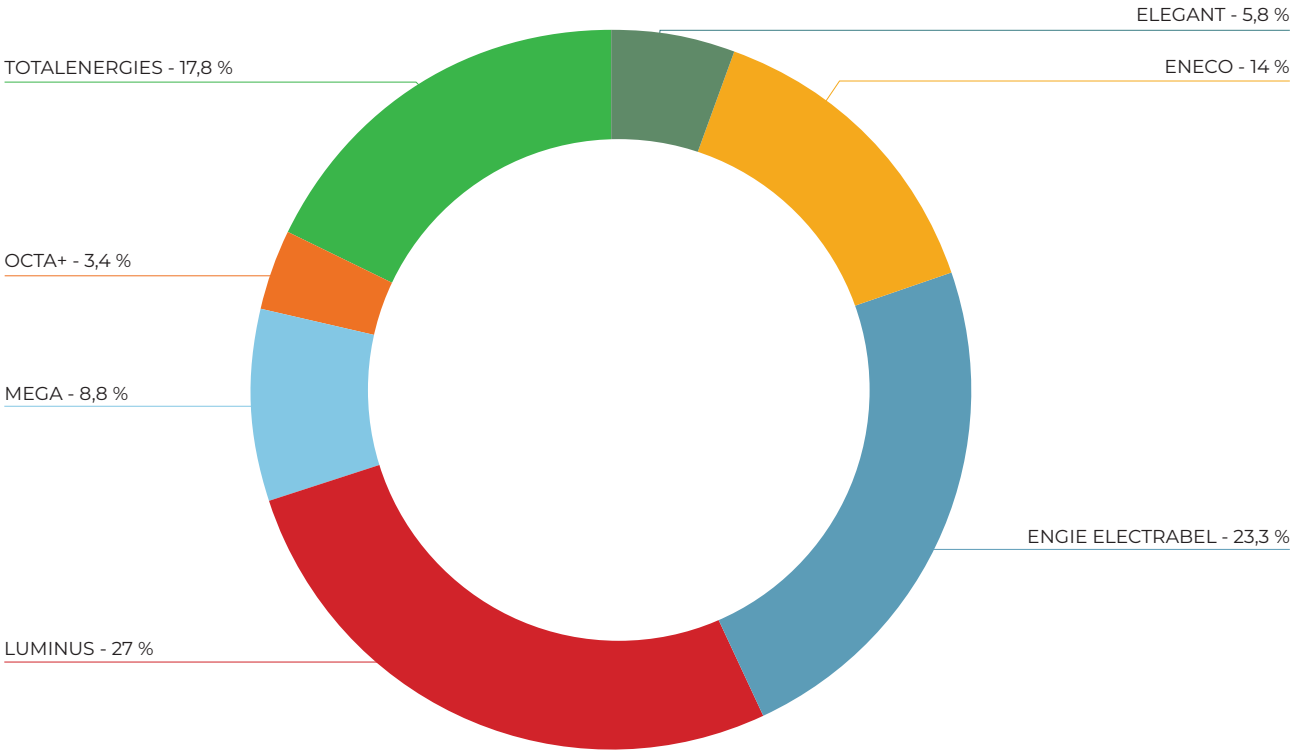
La législation stipule donc clairement que le client doit contacter le fournisseur. Tant que des données sont échangées, le SPF Économie les transmet. Le fournisseur est tenu de les traiter, ce qui n'empêche pas le client de refuser le tarif social. Cela reste un droit individuel.



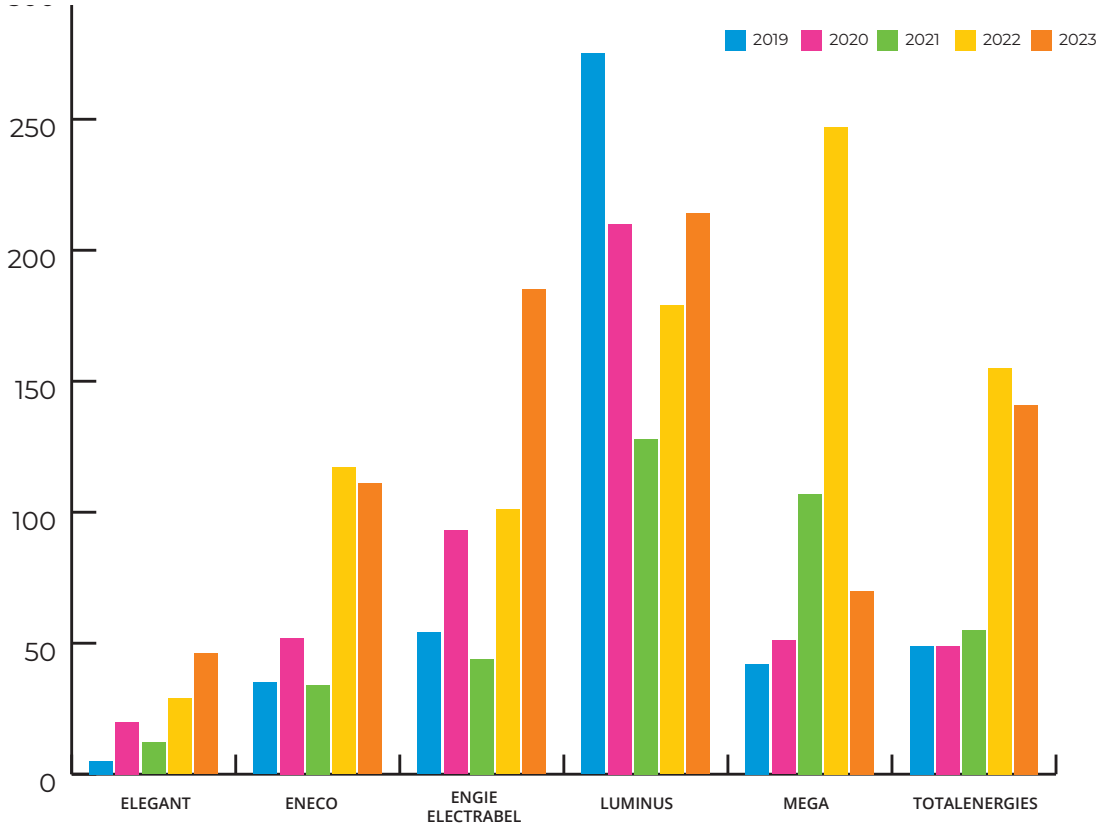


PROBLÈMES DE PAIEMENT

FRAIS ADMINISTRATIFS (2023)



ÉVOLUTION DE 2019 À 2023 : FRAIS ADMINISTRATIFS





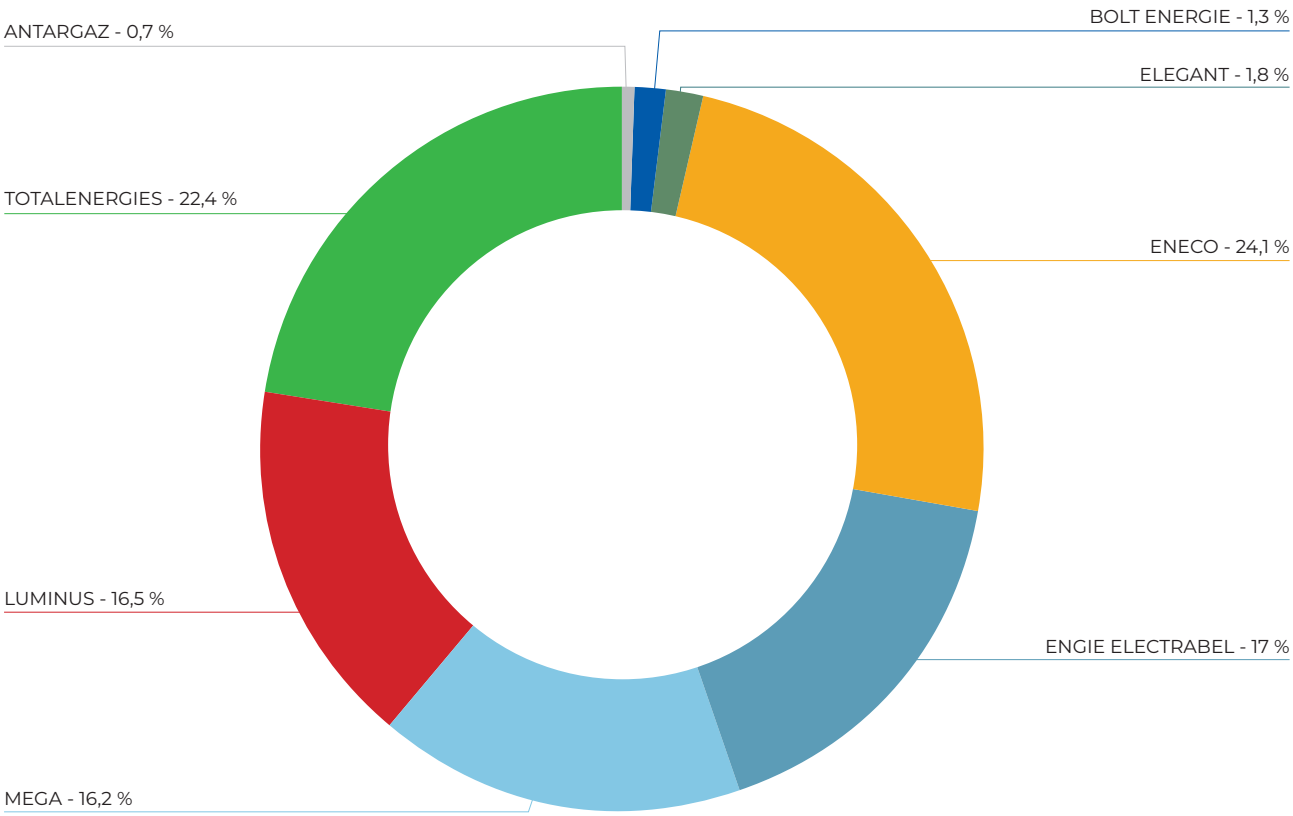


Le nombre de litiges relatifs à la perception de frais administratifs est resté le même en 2023 qu'en 2022 (plus de 800 plaintes). Cela n'a évidemment rien d'étonnant puisque ces frais sont prélevés en cas de non-paiement des factures d'énergie suite à l'envoi par le fournisseur d'une lettre de rappel ou d'une mise en demeure. La crise énergétique et son impact économique et financier sur les ménages et les entreprises sont évidemment à l'origine de cette augmentation notable du nombre des plaintes. En outre, le 1er juillet 2023, il a été mis fin à l'extension (temporaire) du droit au tarif social aux bénéficiaires de l'intervention majorée dans le cadre de leur assurance maladie.

Cette extension temporaire était en place depuis la crise du COVID-19 (à partir du 1er février 2021) et a été systématiquement prolongée pendant la crise de l'énergie, mais elle s'est terminée le 30 juin 2023. Ces utilisateurs finals résidentiels ne sont donc plus protégés depuis le 1er juillet 2023. Ils sont, à nouveau, approvisionnés à un tarif commercial, même s'ils bénéficient du produit équivalent le moins cher proposé par le fournisseur d'énergie.

Par conséquent, en cas de non-paiement, ces clients peuvent également être confrontés à des frais administratifs pour l'envoi d'un rappel, d'une mise en demeure ou la résiliation du contrat d'énergie. 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.

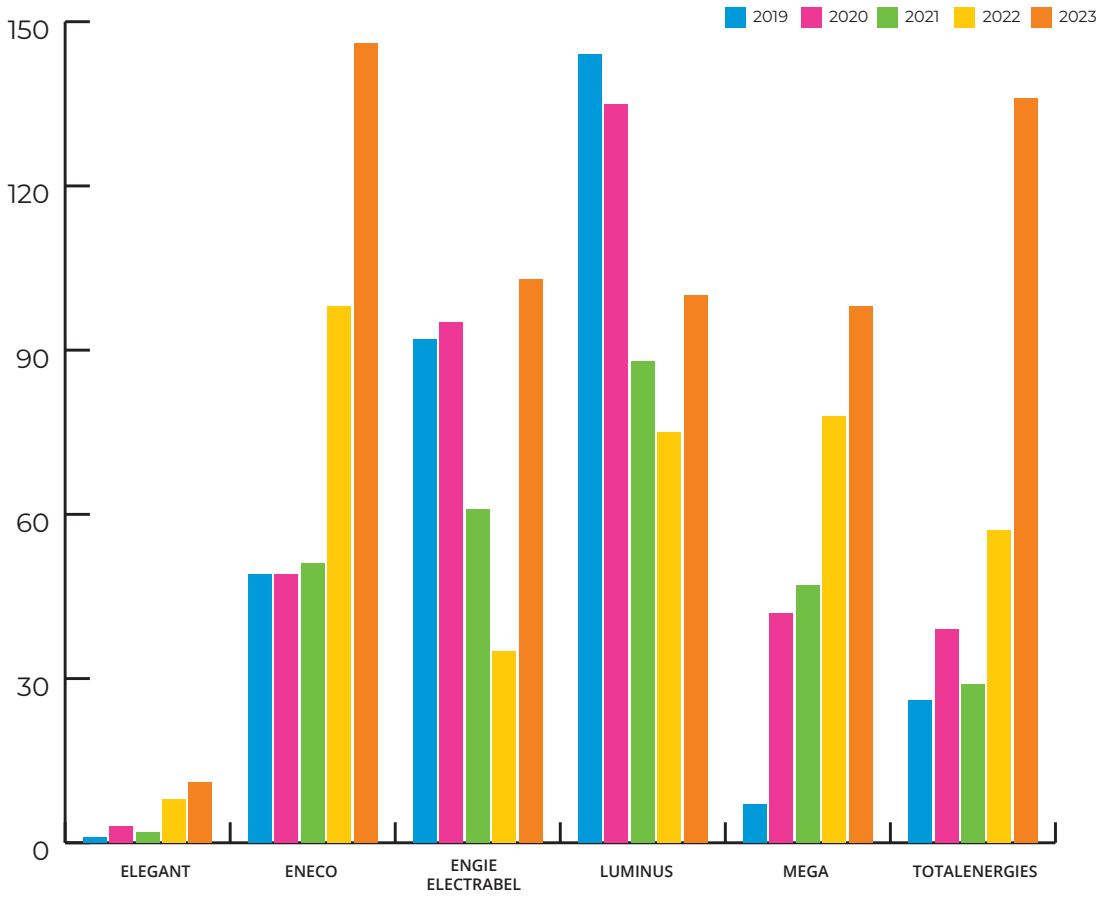
FRAIS DE RECOUVREMENT (2023)







ÉVOLUTION DE 2019 À 2023 : FRAIS DE RECOUVREMENT



Les plaintes concernant les frais de recouvrement sont toutefois en augmentation (616 plaintes contre 388 en 2022). Il s'agit ici de litiges avec des fournisseurs d'énergie concernant des dettes énergétiques transférées ou vendues à des agents de recouvrement professionnels. Dans ces litiges, nous essayons de vérifier si la procédure de recouvrement a été correctement suivie à l'égard du consommateur par le biais d'une lettre de rappel et d'une mise en demeure, si le solde est correct (en cas de factures contestées) et si des frais injustifiés 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.





Entre-temps, le législateur fédéral est également intervenu par le biais de la loi du 4 mai 2023 portant insertion du livre XIX « Dettes du consommateur » dans le Code de droit économique (Moniteur belge du 23 mai 2023). En vertu de cette loi, les fournisseurs d'énergie ne sont pas autorisés à facturer des frais de rappel en cas de non-paiement de 3 échéances par année civile. Au 4e dépassement d'une date d'échéance, des frais peuvent être facturés. Ceux-ci ne doivent pas dépasser 7,50 euros, plus les frais de port.

À partir du 1er rappel, le client dispose d'au moins 14 jours civils pour payer. Si le paiement n'est toujours pas effectué après cette période, le fournisseur d'énergie peut envoyer un deuxième rappel, en facturant des frais et des intérêts de retard sous certaines conditions.

Les frais et les intérêts de retard doivent être clairement indiqués dans le contrat (généralement dans les conditions générales). Ils sont légalement plafonnés par la loi et dépendent du montant de la dette.

Les intérêts de retard pour les dettes énergétiques ne peuvent pas dépasser les intérêts légaux et le montant de l'indemnisation forfaitaire ne peut pas dépasser :

- 20 euros si le solde dû est inférieur ou égal à 150 euros ;
- 30 euros majorés de 10 % du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 euros et 500 euros si le solde dû est compris entre 150,01 euros et 500 euros ;
- 65 euros majorés de 5 % du montant dû sur la tranche supérieure à 500 euros avec un maximum de 2.000 euros si le solde dû est supérieur à 500 euros.

ENTRÉE EN VIGUEUR DES NOUVELLES RÈGLES GÉNÉRALES

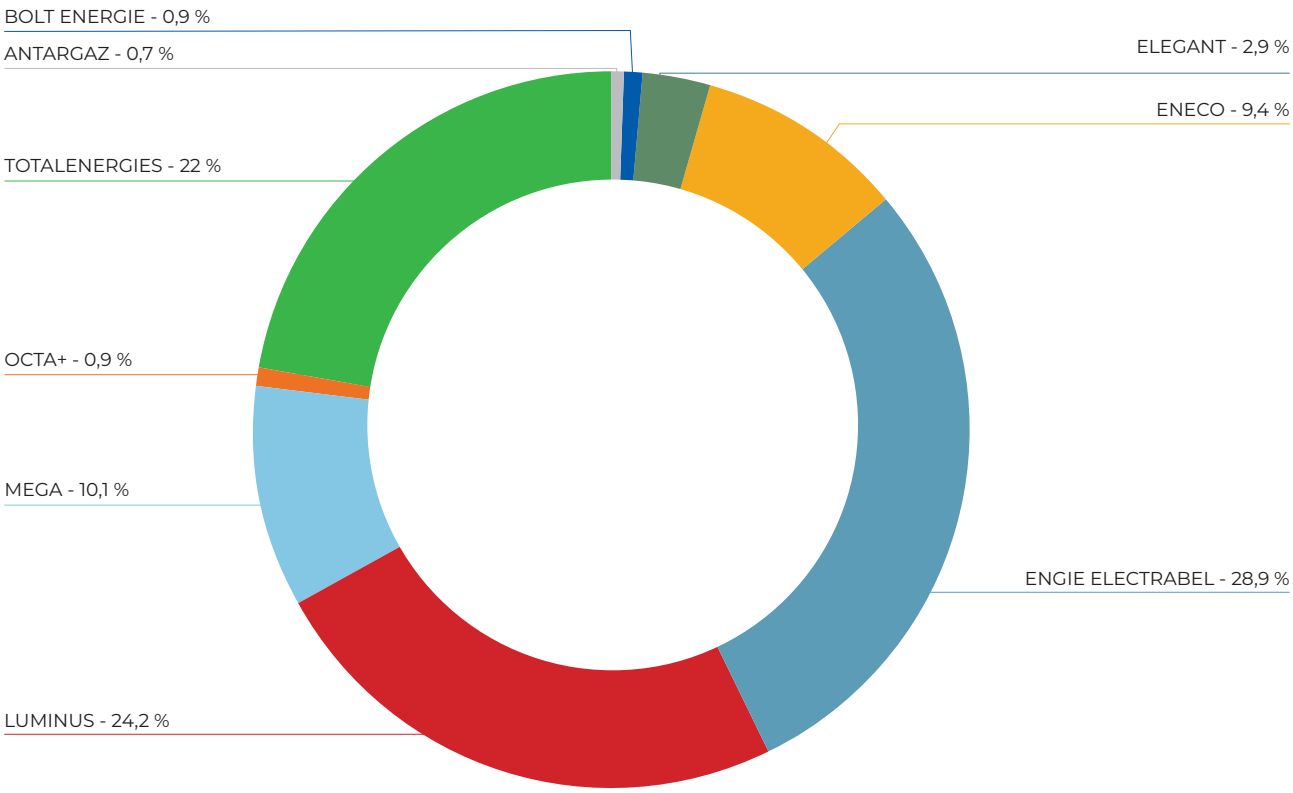
Pour les nouveaux contrats d'énergie, **conclus après le 1er septembre 2023**, les entreprises d'énergie et les sociétés de recouvrement de créances doivent appliquer ces nouvelles règles en cas de défaut de paiement des dettes qui en découlent. Le cas échéant, les fournisseurs d'électricité et de gaz doivent adapter leurs conditions générales en conséquence.

Pour les contrats en cours **conclus avant le 1er septembre 2023**, les nouvelles règles s'appliqueront aux arriérés survenant à partir du 1er décembre 2023 ainsi qu'aux recouvrements à partir de cette date.

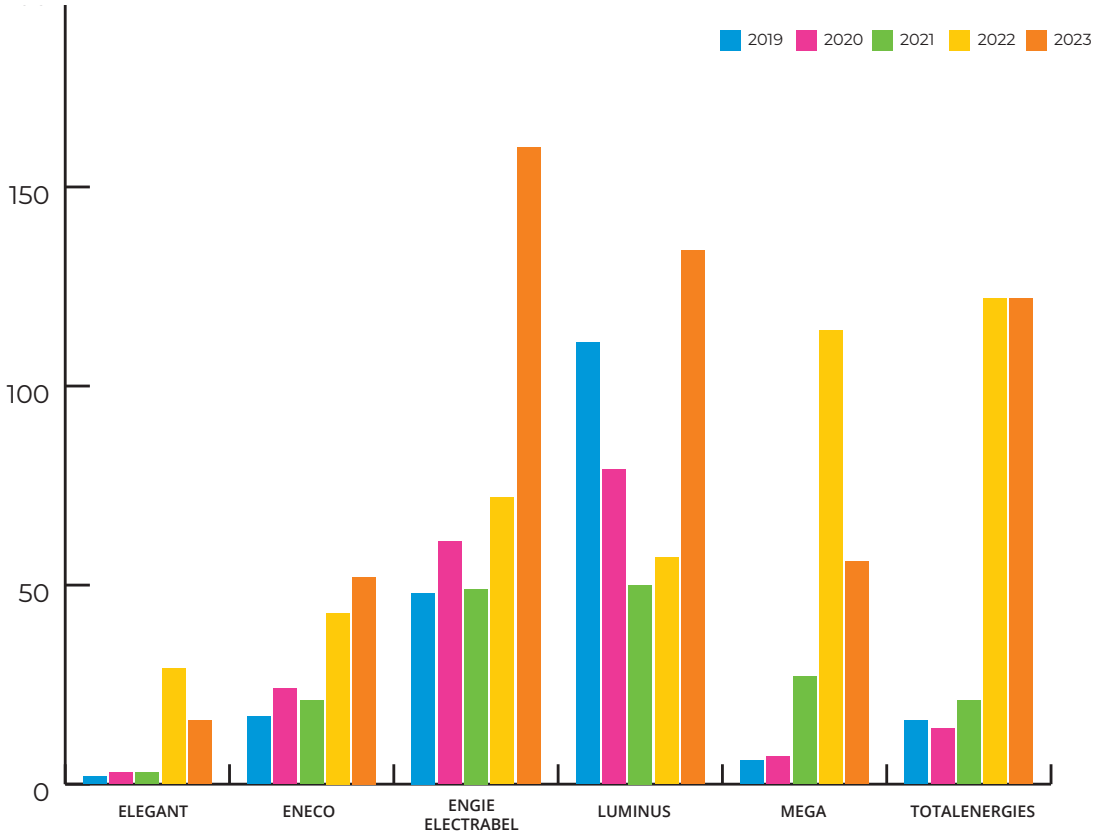




PLANS DE PAIEMENT (2023)



ÉVOLUTION DE 2019 À 2023 : PLANS DE PAIEMENT





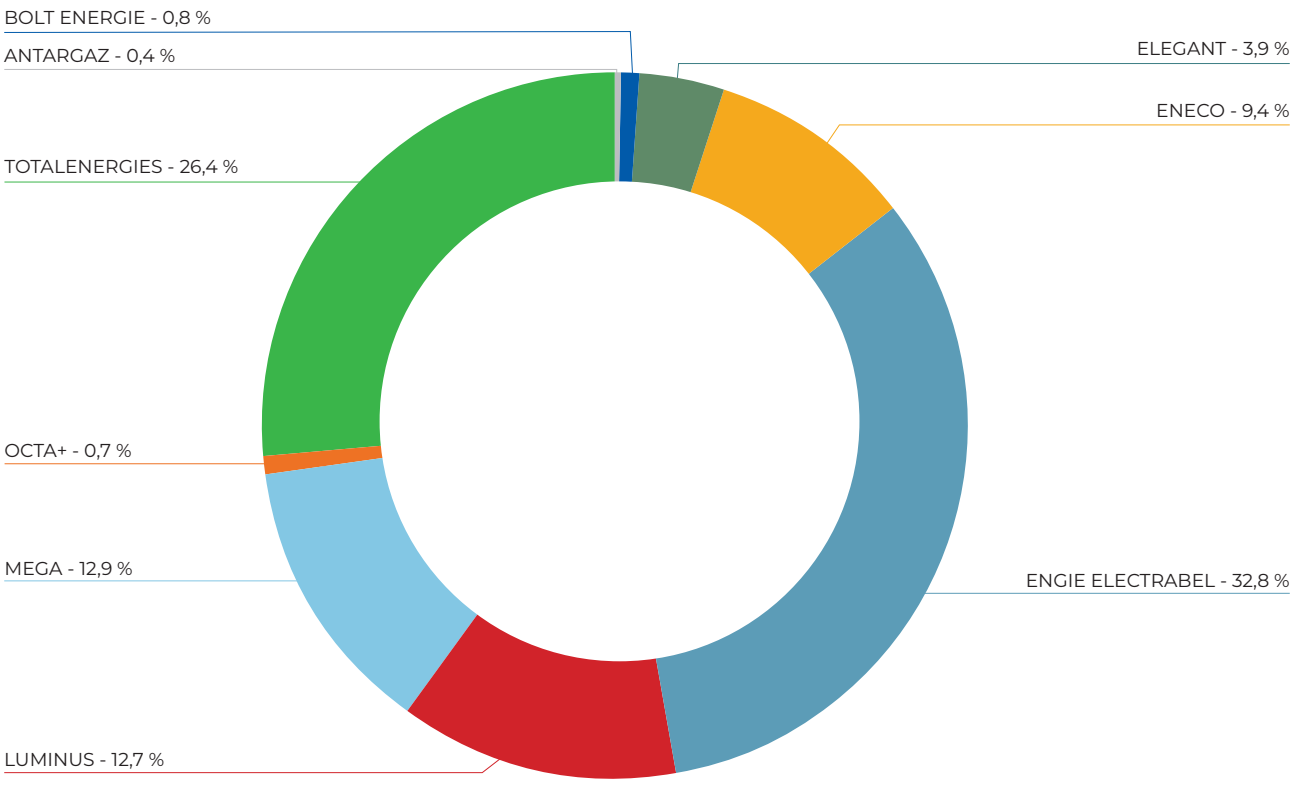


558 plaintes concernaient également des litiges relatifs à des plans de remboursement. Ce type de plainte est également en augmentation malgré le fait que, pendant la crise de l'énergie, les fournisseurs d'énergie étaient ou sont généralement disposés à convenir de plans gratuits et raisonnables avec leurs clients. Il reste bien sûr la question de la viabilité financière des plans de paiement, car un versement mensuel vient s'ajouter à un acompte (plus important) également payable mensuellement ou trimestriellement.

Il s'ensuit qu'il devient encore plus difficile pour certains clients de payer leurs mensualités, au risque d'être droppés à la suite de la résiliation du contrat d'énergie par le fournisseur d'énergie.

Généralement, nous essayons de négocier un nouveau plan de remboursement 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 remboursement de sa dette d'énergie.

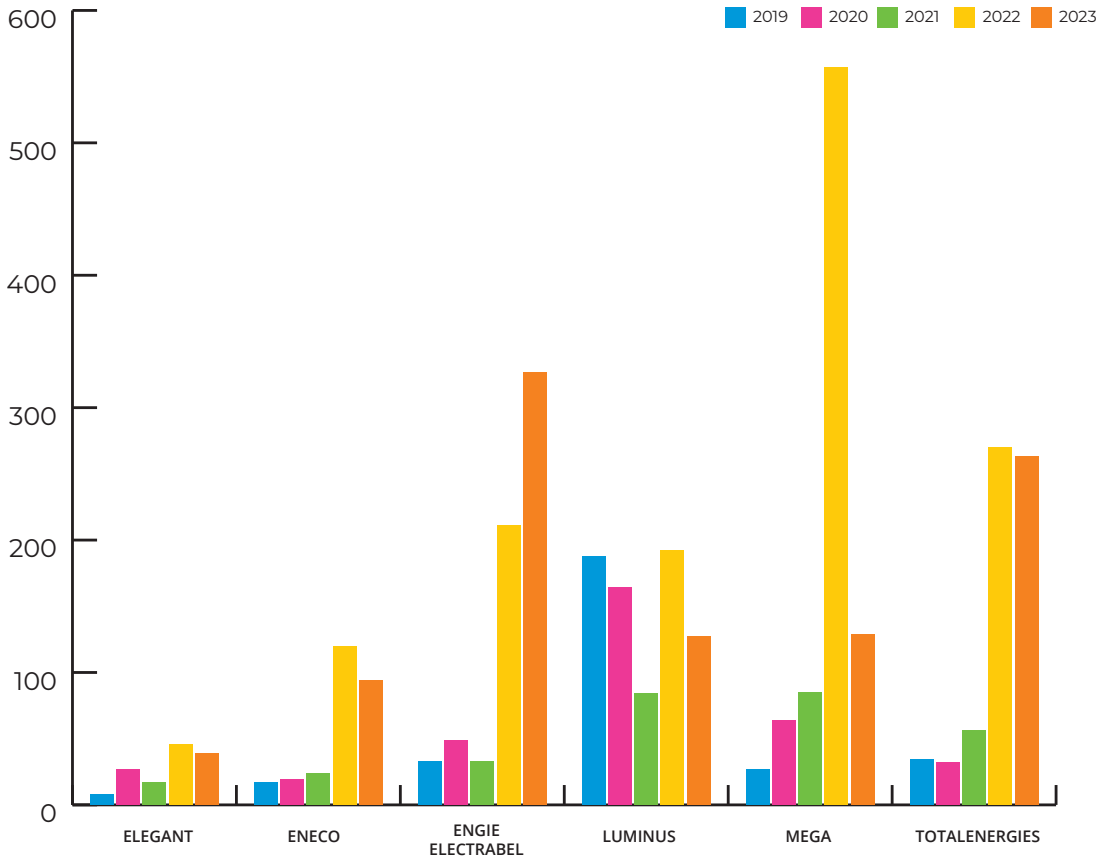
NOTE DE CRÉDIT/REMBOURSEMENT (2023)







ÉVOLUTION DE 2019 À 2023 : NOTE DE CRÉDIT/REMBOURSEMENT



1.008 plaintes concernent des remboursements de notes de crédit qui restent en suspens parce que le (l'ancien) client ne reçoit pas son remboursement, ne reçoit pas la facture (finale) elle-même ou en raison de problèmes techniques informatiques ou d'autres problèmes administratifs tels que l'absence du dernier numéro de compte bancaire connu du (de l'ancien) client.

En 2023, un grand nombre de ces plaintes étaient également encore liées à la nouvelle plateforme de données ATRIAS, qui a posé des problèmes pour l'établissement des factures d'énergie. Si une facture établie tardivement est liée à un montant à rembourser par le fournisseur, cela a également un impact financier sur l'(ancien) client.

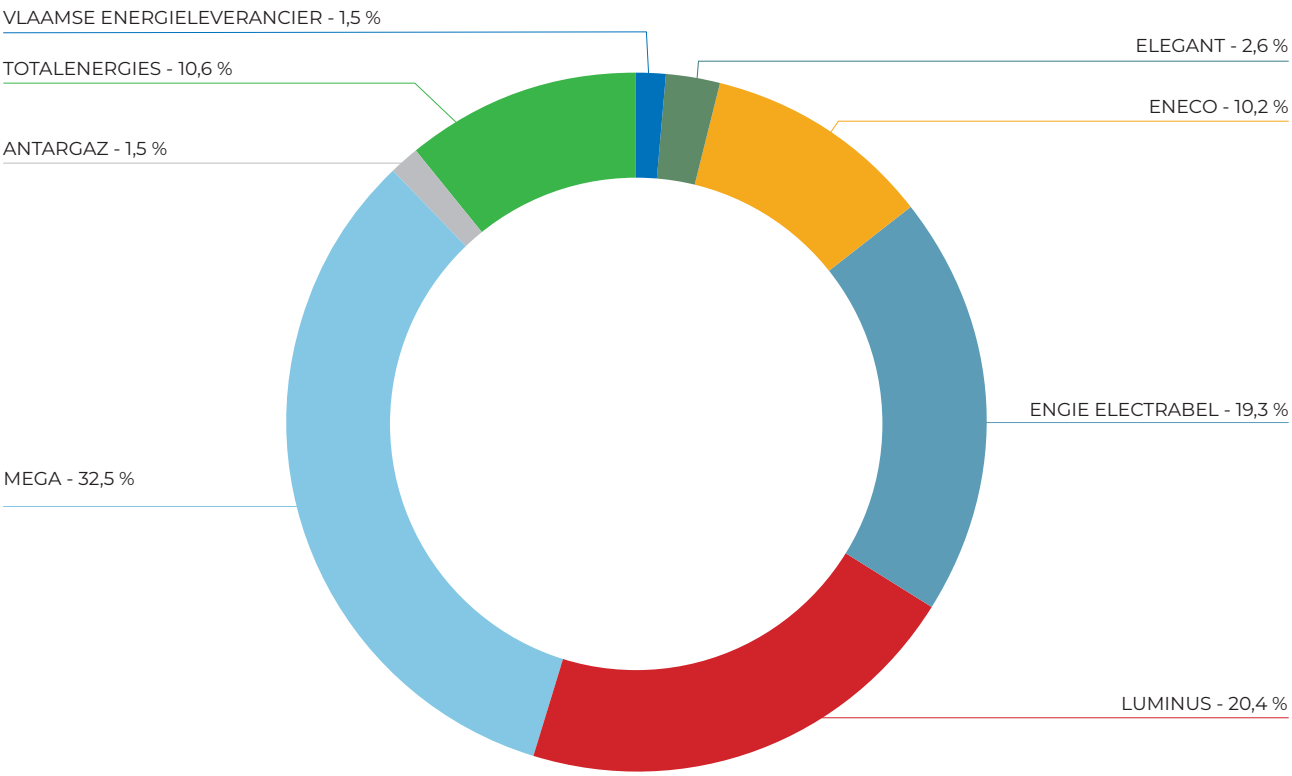
Dans ces litiges, le Service de Médiation tente d'examiner où le problème s'est posé. Si l'erreur est imputable à l'entreprise d'énergie, le Service de Médiation intervient afin d'obtenir une compensation financière au profit du client (de l'ancien client).

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).

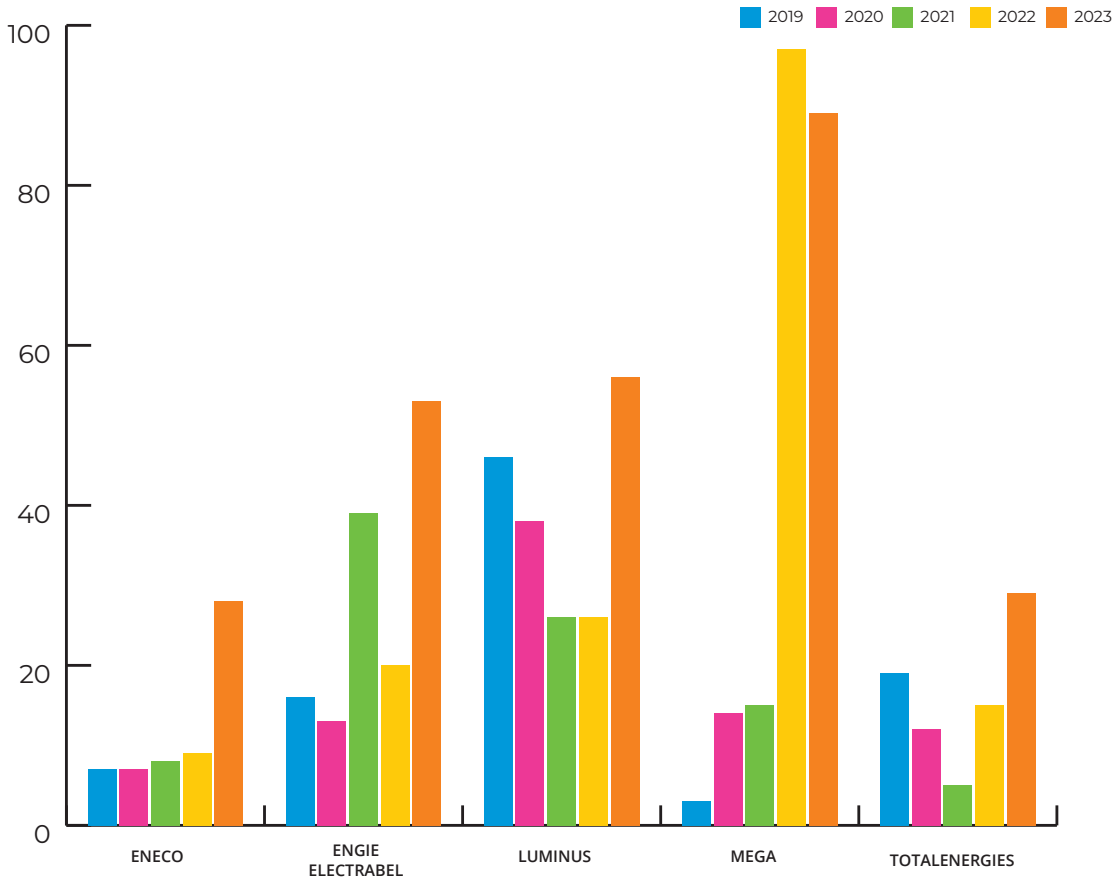




DOMICILIATION (2023)



ÉVOLUTION DE 2019 À 2023 : DOMICILIATION





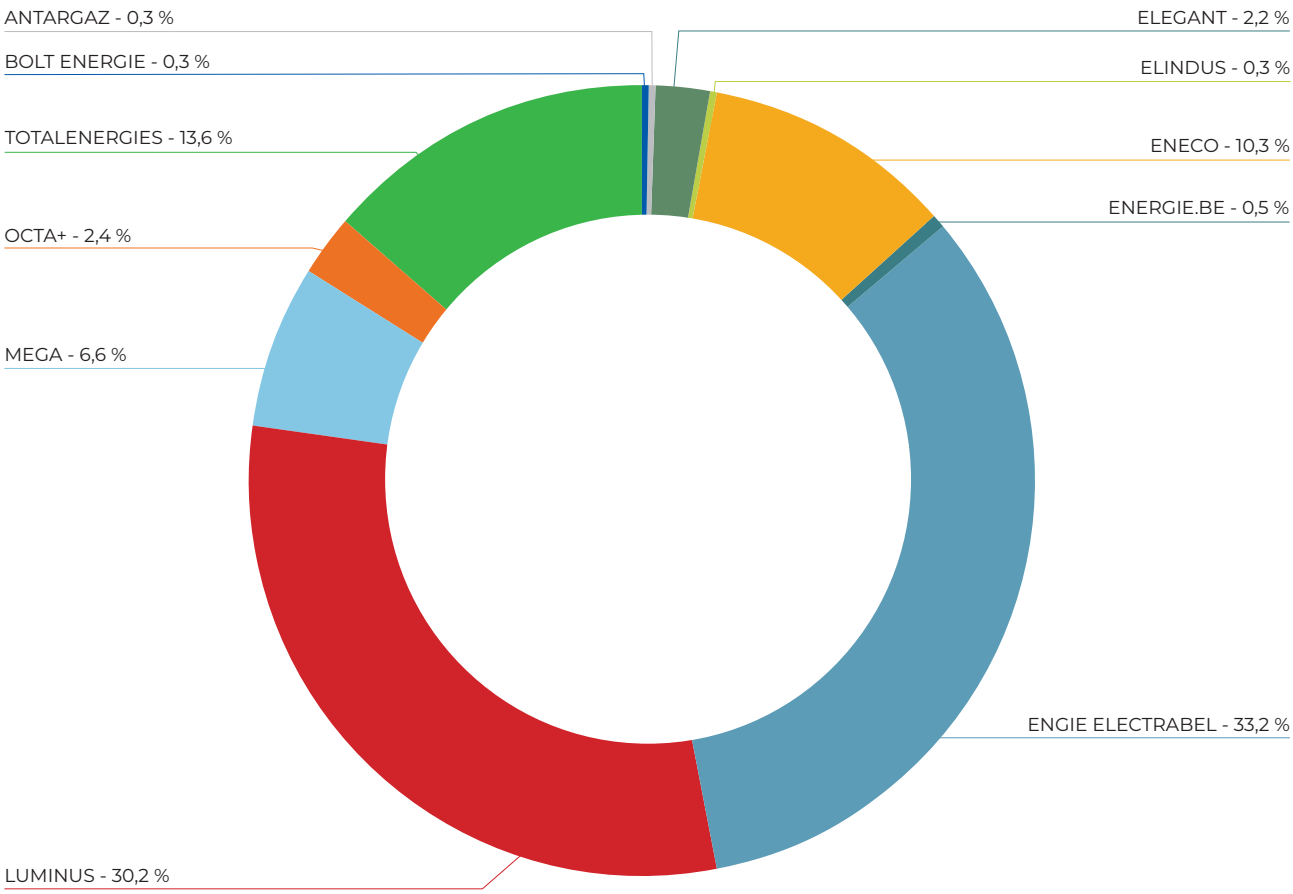


Ces dernières années, les problèmes liés aux domiciliations bancaires se sont multipliés (274 plaintes en 2023). Ces plaintes concernent surtout les domiciliations de factures d'acompte, pour lesquelles le client craint que son acompte soit trop élevé par rapport à son décompte final attendu, compte tenu de sa consommation et des tarifs contractuellement applicables. En 2023, il s'agissait principalement de factures d'acompte provenant de contrats d'énergie à prix variable pour lesquels le client craignait que les montants des acomptes facturés soient trop élevés compte tenu de la chute des prix de l'énergie au début de 2023.

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.

PRATIQUES DU MARCHÉ ET CONDITIONS (PRÉ)CONTRACTUELLES

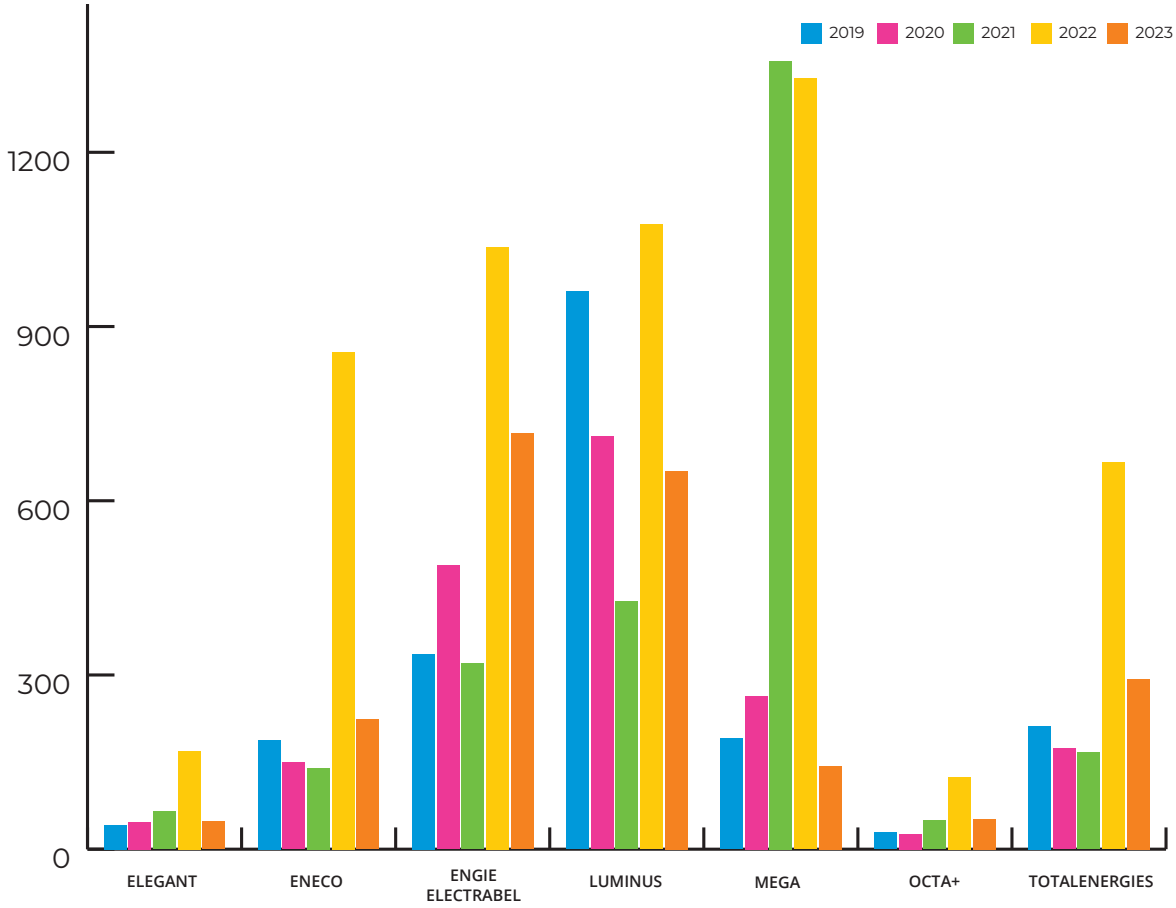
CONDITIONS CONTRACTUELLES (2023)







ÉVOLUTION DE 2019 À 2023 : CONDITIONS CONTRACTUELLES



Le nombre de litiges concernant les conditions générales et/ou particulières des contrats d'énergie a retrouvé son niveau d'avant le début de la crise énergétique en 2023 (2.160 plaintes contre 5.510 en 2022 et 2.863 en 2021). Ces litiges portent sur le respect ou non des conditions générales et particulières, censées garantir l'équilibre contractuel entre les droits et obligations réciproques des parties. En dehors des dispositions légales obligatoires, il existe, pour les fournisseurs qui s'y engagent, des accords repris dans ce que l'on appelle l'Accord 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 de l'absence d'activité dans l'offre résidentielle, seuls sept fournisseurs sont effectivement concernés par l'Accord :

1. Aspiravi
2. Eneco Belgium
3. Engie Electrabel
4. TotalEnergies (Lampiris).
5. Luminus
6. Mega (Power Online)
7. Trevion

Les dix 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, Watz et Antargaz Belgium

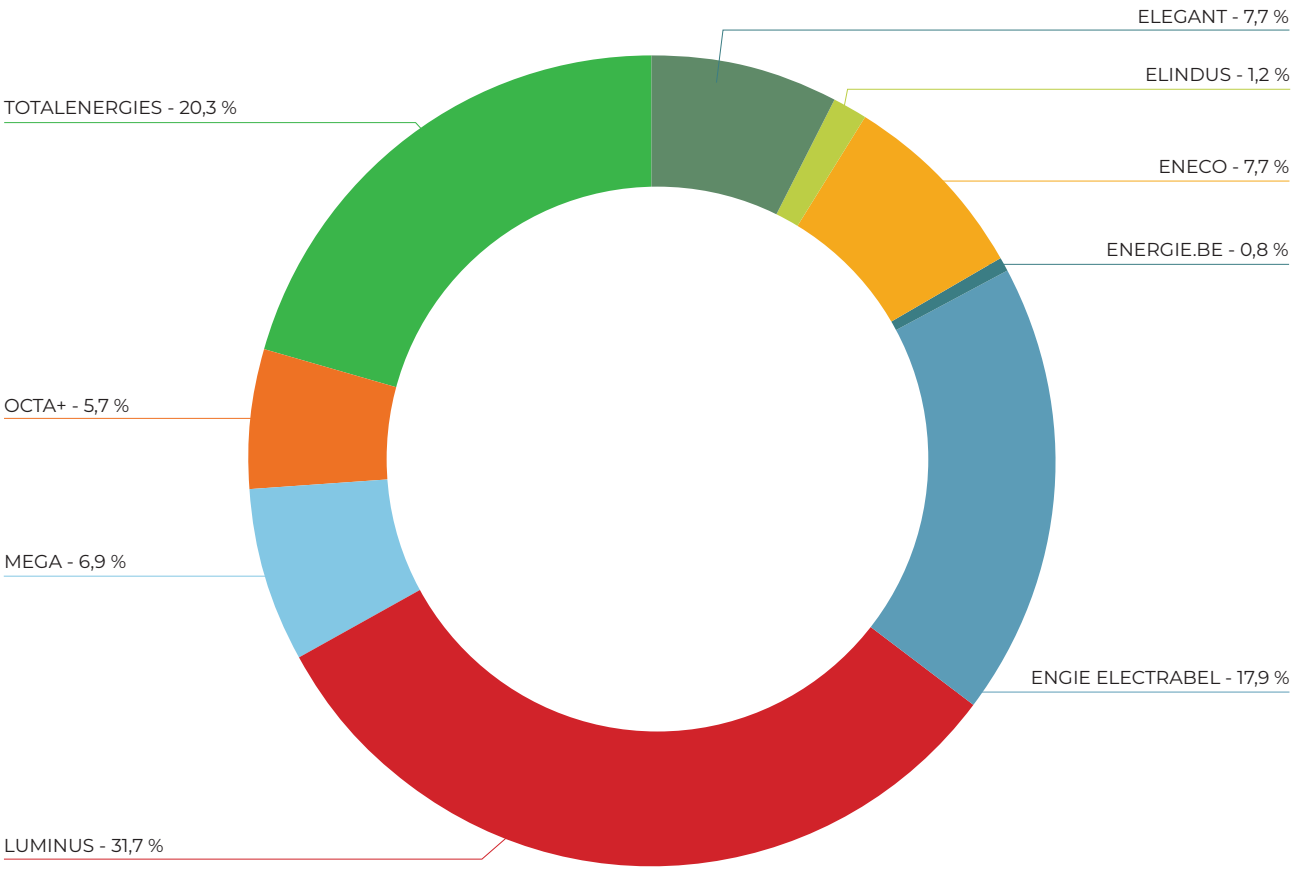
Octa+ Energie s'est retiré de l'accord depuis le 30 juin 2020.

Un certain nombre de fournisseurs tels qu'Elegant, Ebem et Ecopower n'ont pas signé l'Accord 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 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 qu'on appelle « mystery switches » ou d'échanges injustifiés de codes EAN (sur lesquels nous reviendrons), les clients du fournisseur effectif s'interrogent à juste titre sur les conditions contractuelles qu'ils auraient souscrites avec le fournisseur détourné qui s'est emparé indûment des points d'accès.

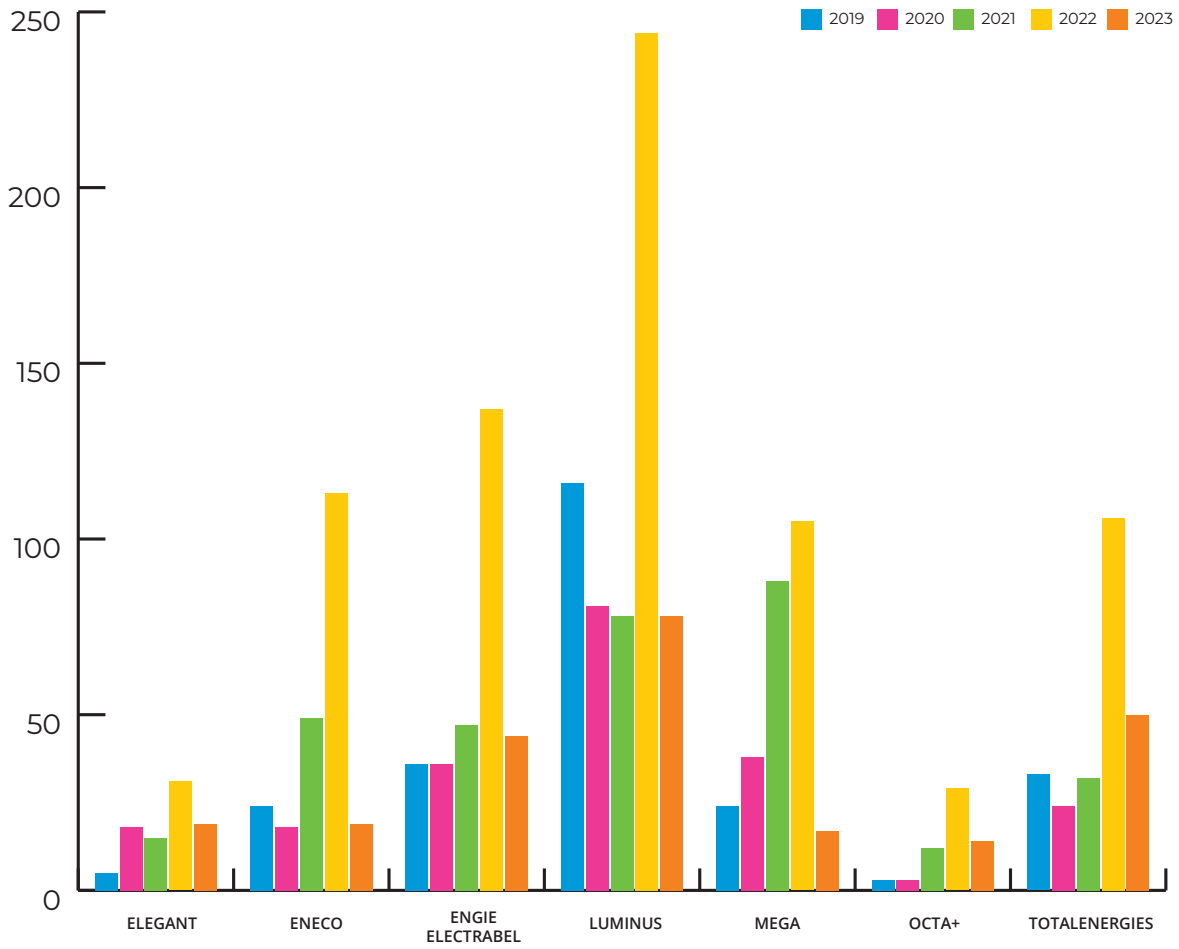
INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES (2023)







ÉVOLUTION DE 2019 À 2023 : INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES



En 2023, 248 plaintes (contre 815 en 2022) ont été enregistrées sur les informations précontractuelles. Ici aussi, nous sommes revenus au niveau d'avant le début de la crise énergétique.

Cette forte tendance à la baisse est principalement due à une plus grande stabilité des prix de l'énergie en 2023.

Alors qu'en 2022, la CREG parlait encore de « gaming » dans lequel les fournisseurs d'énergie proposaient délibérément certains contrats variables avec un paramètre d'indexation par mois ou par trimestre qui semblait favorable mais qui n'était plus le même au moment de l'entrée en vigueur du contrat, nous n'avons encore que très peu constaté ce phénomène dans les plaintes.

Cela s'explique également par le fait qu'à partir du 1er novembre 2022, tous les comparateurs de prix publics et reconnus ont utilisé la méthode qui tient compte de l'évolution des prix sur les 12 prochains mois. Ainsi, un client potentiel ne peut plus être confronté à une simulation de prix annuelle au moment de l'offre de contrat, mais seulement à une simulation de prix avec une projection pour les 12 mois suivants.

Cette méthode de calcul de la simulation annuelle du coût de l'énergie soulève encore des questions lorsque les (anciens) consommateurs d'énergie se voient indiquer sur leur décompte (annuel) ou leur facture finale un prix moyen de l'énergie pour la période de consommation facturée, mais pas le détail du prix de l'énergie appliqué par mois ou



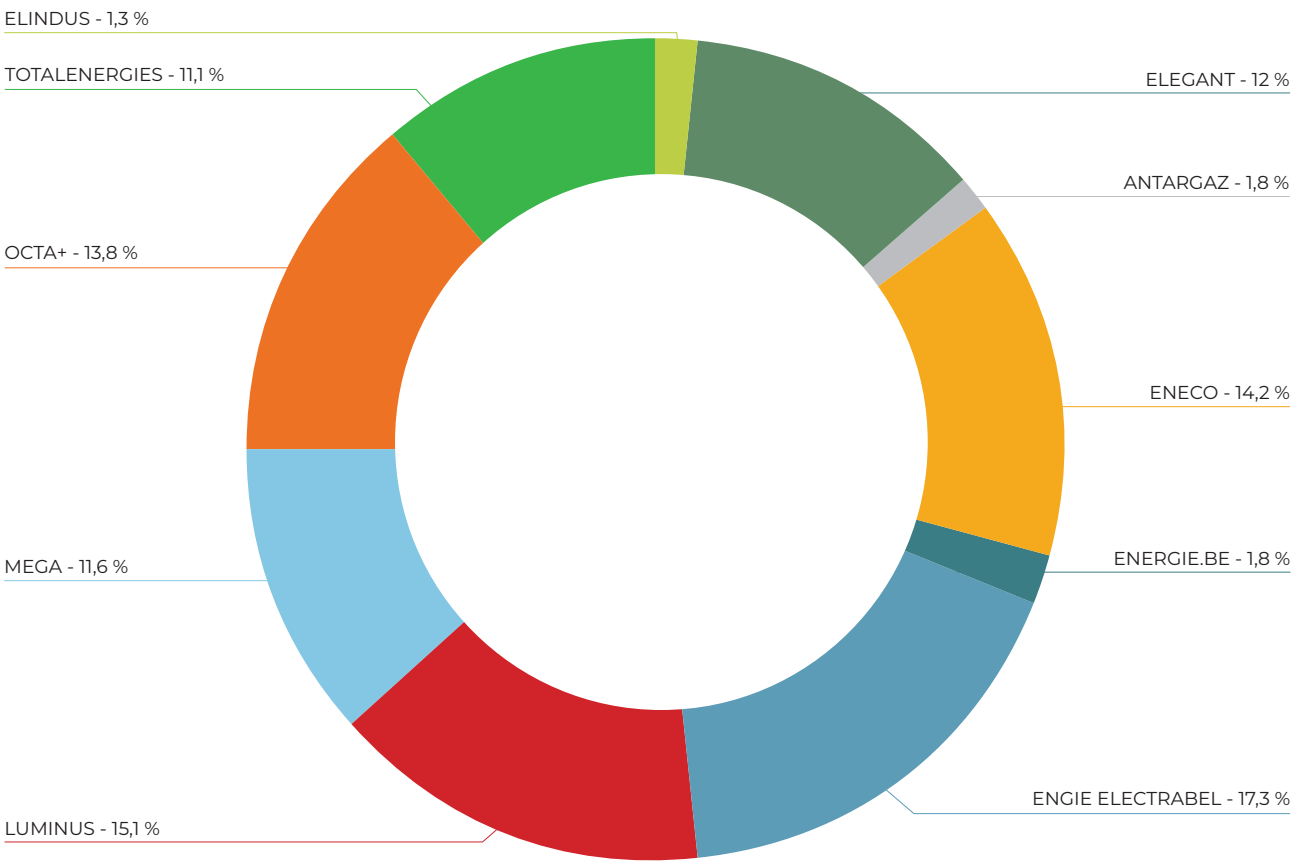


par trimestre en fonction de l'indexation périodique (mensuelle ou trimestrielle) du prix variable pour lequel un contrat d'énergie a été conclu. Certains fournisseurs d'énergie envoient ces informations détaillées avec les factures de décompte ou les fournissent via l'espace client numérique. Mais il n'est pas encore clair si tous les fournisseurs d'énergie fournissent, sur simple demande de leurs (anciens) clients, des explications claires et compréhensibles sur la manière dont la facture d'énergie simplifiée de deux pages maximum est établie en ce qui concerne les prix appliqués. Ceci est toutefois prévu par l'arrêté royal du 9 décembre 2021 fixant les autres exigences minimales auxquelles doivent répondre les factures et les informations relatives à la facturation de gaz et d'électricité (Moniteur belge du 20 décembre 2021).

Par cet arrêté royal, l'autorité fédérale impose des obligations concernant la structure du décompte et de la facture finale et les mentions obligatoires dans le décompte, la facture finale et la facture d'acompte, la fréquence de facturation (comme le décompte annuel de la consommation réelle) et la fourniture d'informations relatives à la facturation.

Cet arrêté royal réglemente également l'accès des consommateurs d'énergie à des informations supplémentaires. Selon le Service de Médiation, une première évaluation de ces dispositions d'application est nécessaire, en particulier en ce qui concerne l'accès des (anciens) clients à des informations détaillées sur les prix.

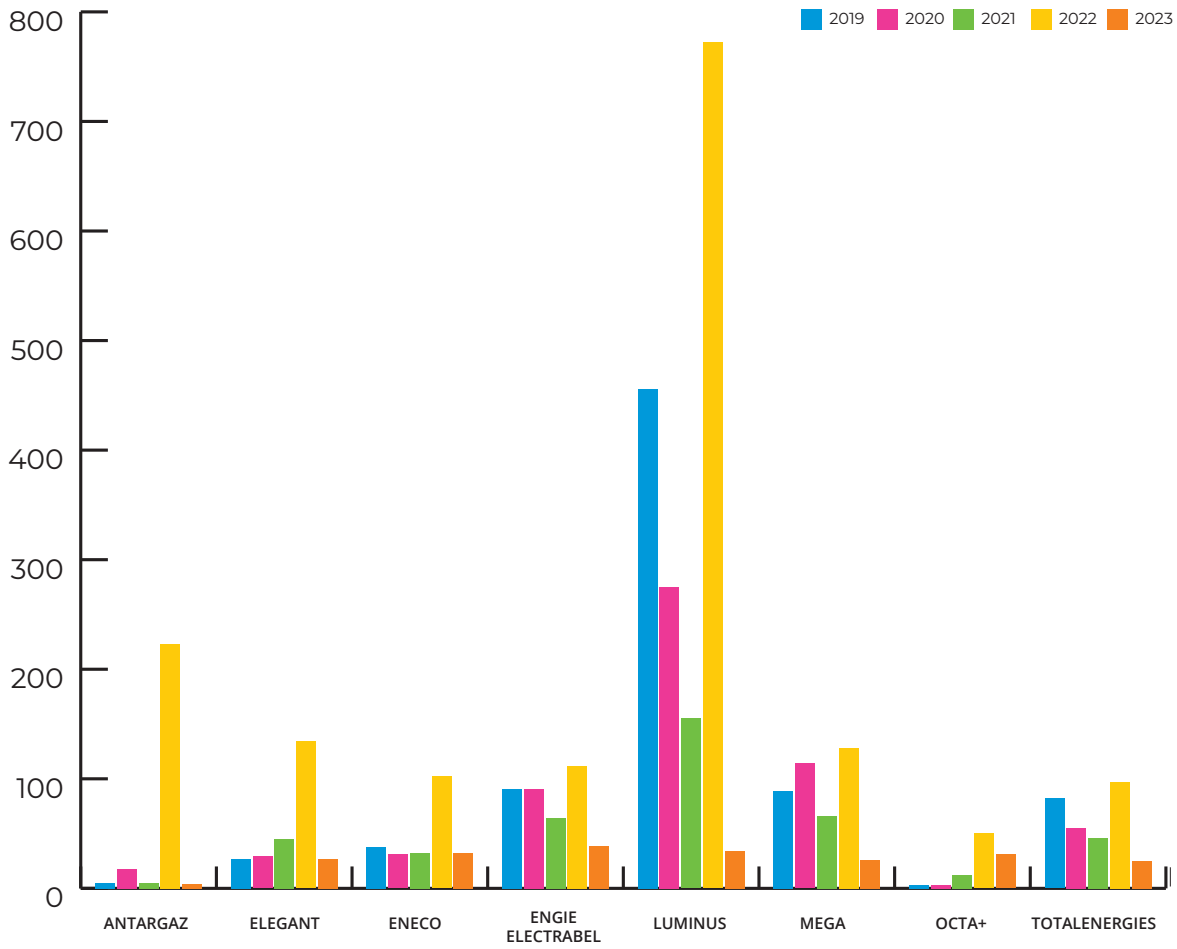
PRATIQUES DE VENTE (2023)







ÉVOLUTION DE 2019 À 2023 : PRATIQUES DE VENTE



Les notifications et les plaintes concernant les pratiques de vente ont également connu une forte baisse en 2023 (225 plaintes en 2023 contre 1 650 en 2022). Cela s'explique principalement par le fait qu'en 2022, un certain nombre de fournisseurs ont fait l'objet de nombreuses plaintes concernant la vente à distance par téléphone et/ou par internet. Les consommateurs recevaient un appel d'une entreprise d'énergie ou d'un tiers (courtier en énergie, comparateur de prix, etc.) et étaient guidés par téléphone vers une page Internet d'une entreprise (d'énergie) ou d'un comparateur de prix, où ils étaient invités à effectuer certaines actions, comme cliquer sur une proposition de contrat.

La plupart de ces plaintes concernent des éléments requis pour la souscription en bonne et due forme d'un contrat (d'énergie) :

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

Le Service de Médiation endosse une forte fonction de signalement à cet égard et tout rapport ou plainte est transmis à la direction générale de l'Inspection économique du SPF Économie. C'est également le cas des ventes pressantes de contrats d'énergie dans le cadre du porte-à-porte. Cette fonction de notification ou de signalement du Service de Médiation a conduit à un renforcement des règles (Arrêté royal du 12 novembre 2023 relatif aux visites





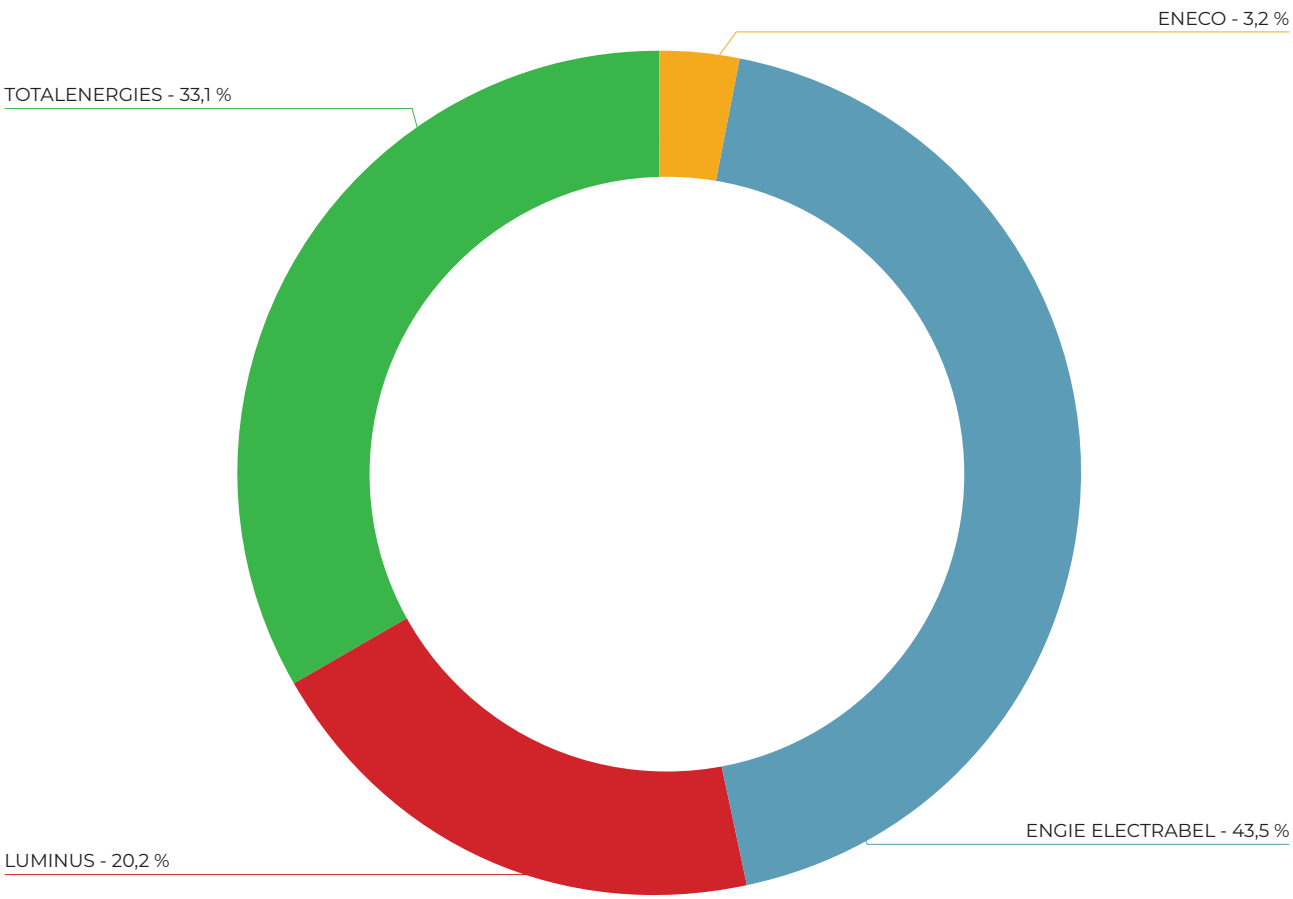
non sollicitées d'une entreprise au domicile des consommateurs en vue de la fourniture d'électricité et/ou de gaz en application de l'article VI.66, § 2, alinéa 1er, du Code de droit économique, Moniteur belge du 14 décembre 2023).

Depuis le 1er janvier 2024, la règle d'application est que, dans le cadre de visites non sollicitées au domicile d'un consommateur, un vendeur d'un fournisseur d'énergie ou agissant en son nom ne peut lui proposer qu'une offre sans engagement pour un contrat de fourniture d'énergie. En outre, cette offre ne peut être confirmée par le consommateur (et donc faire naître le contrat) qu'après l'expiration d'un délai d'au moins trois jours. Ce n'est qu'à partir de cette confirmation que le délai de rétractation de 14 jours civils commence à courir.

Dans le cadre d'une visite non sollicitée, le vendeur doit également fournir au consommateur les informations prescrites, y compris un modèle de formulaire par lequel le consommateur peut déclarer qu'il ne souhaite pas être contacté dans le cadre d'une vente de porte-à-porte par le fournisseur d'énergie concerné ou en son nom pendant un an.

Par conséquent, la forte baisse des plaintes concernant les pratiques de vente entraîne une baisse correspondante des changements de fournisseurs non souhaités.

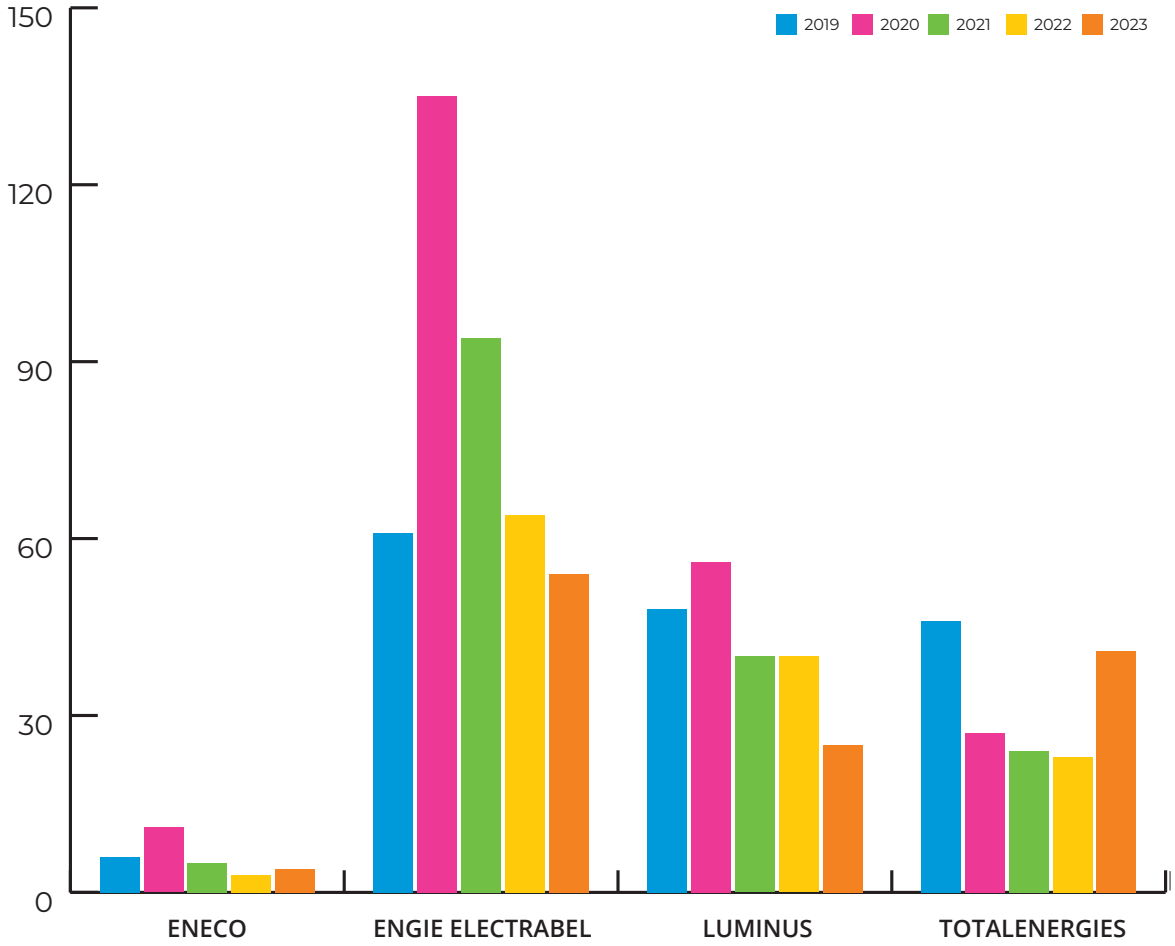
AUTRES PRODUITS ET SERVICES (2023)







ÉVOLUTION DE 2019 À 2023 : AUTRES PRODUITS ET SERVICES



Certains fournisseurs d'énergie proposent également de plus en plus de biens et de services complémentaires, tels que des produits pétroliers, du bois de chauffage, des pellets, des services de conseil énergétique, de financement et d'assurance pour l'installation, l'entretien et la réparation d'appareils de chauffage ; des régulateurs (thermostats), des panneaux solaires, des batteries, des bornes de recharge et des outils numériques d'économie d'énergie. En vertu de l'Accord consommateur entré en vigueur le 1er janvier 2018, le fournisseur d'énergie doit, dans l'offre faite au client ou au début des contrats de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel avec le client :

- indiquer les autres biens et/ou services qui sont proposés ;
- fournir un tableau indiquant la valeur résiduelle du bien qui est à charge du consommateur en cas de cessation prématurée du contrat (la valeur résiduelle est déterminée par la durée de vie fiscale pour les contrats à durée indéterminée et par la durée totale pour les contrats à durée déterminée) ;
- indiquer si le délai de préavis concernant les autres biens et/ou services est le même que pour la résiliation du contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz (= délai de préavis de 3 semaines sans indemnité de rupture).

En 2023, le Service de Médiation a reçu 125 plaintes (contre 135 plaintes en 2022, 166 plaintes en 2021 et 232 plaintes en 2020) concernant des biens et services complémentaires. Le nombre de ces litiges enregistre donc une tendance à la baisse et ils concernent principalement le respect des conditions contractuelles (durée du contrat, délais et





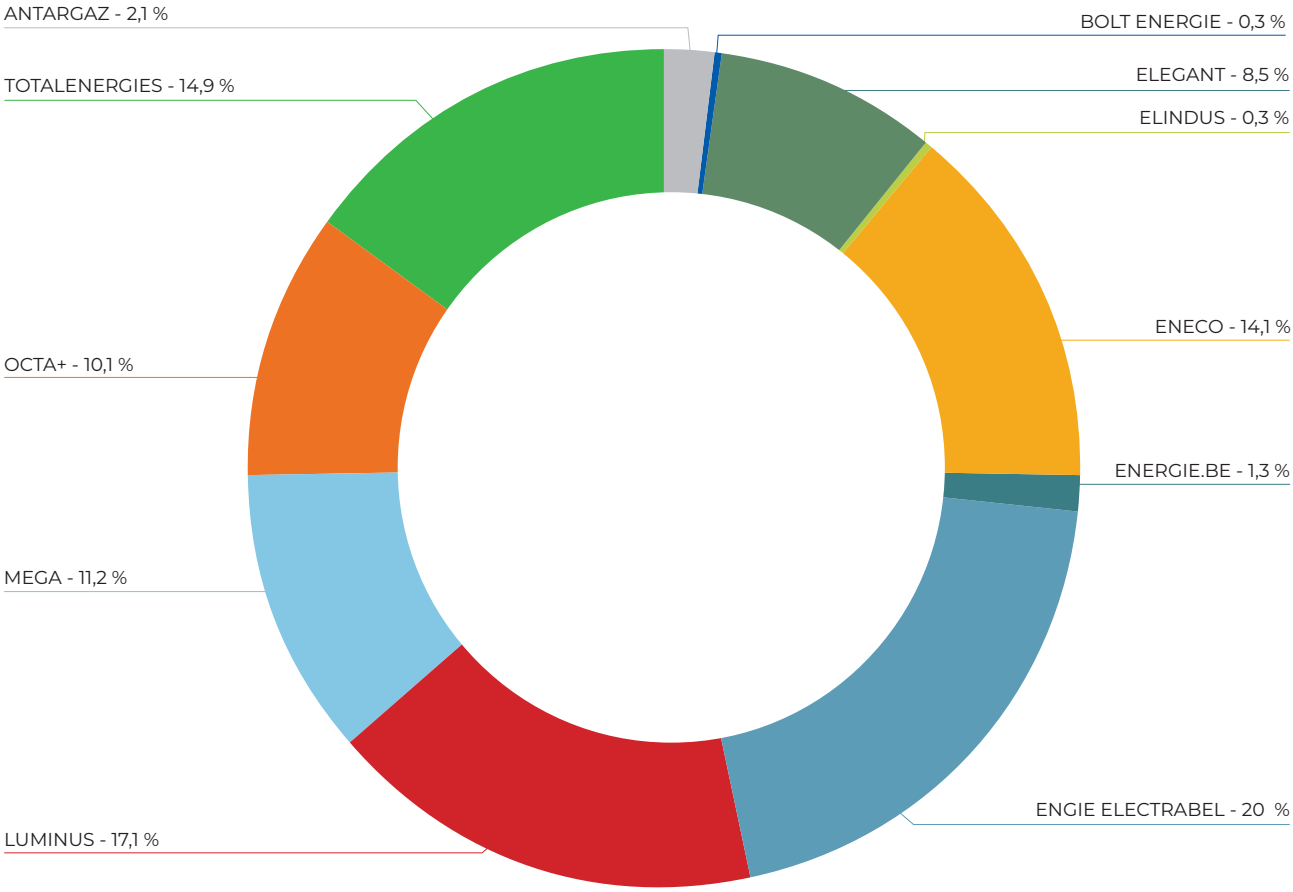
indemnités de préavis) et des pratiques du marché (informations précontractuelles, droit et délai de rétractation).

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

Des problèmes surgissent aussi lorsque la fourniture et la facturation de l'électricité et/ou du gaz naturel sont arrêtées, alors que le client reçoit encore des factures pour ces biens et services complémentaires. Les clients finals ne sont pas toujours conscients que la facturation de produits et services supplémentaires se poursuit si le contrat de fourniture d'énergie a déjà été résilié. Ce contrat pour des produits et services supplémentaires doit être résilié par le consommateur. Le Service de Médiation préconise donc d'informer le client sur les modalités et conditions de résiliation de ces produits et services complémentaires, non seulement au début du contrat d'énergie mais aussi au moment de la résiliation du contrat d'énergie pour l'électricité et/ou le gaz naturel. De cette manière, les clients qui quittent le fournisseur d'énergie seront également informés immédiatement des modalités et des délais de résiliation des contrats pour des produits ou des services complémentaires encore en cours.

CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

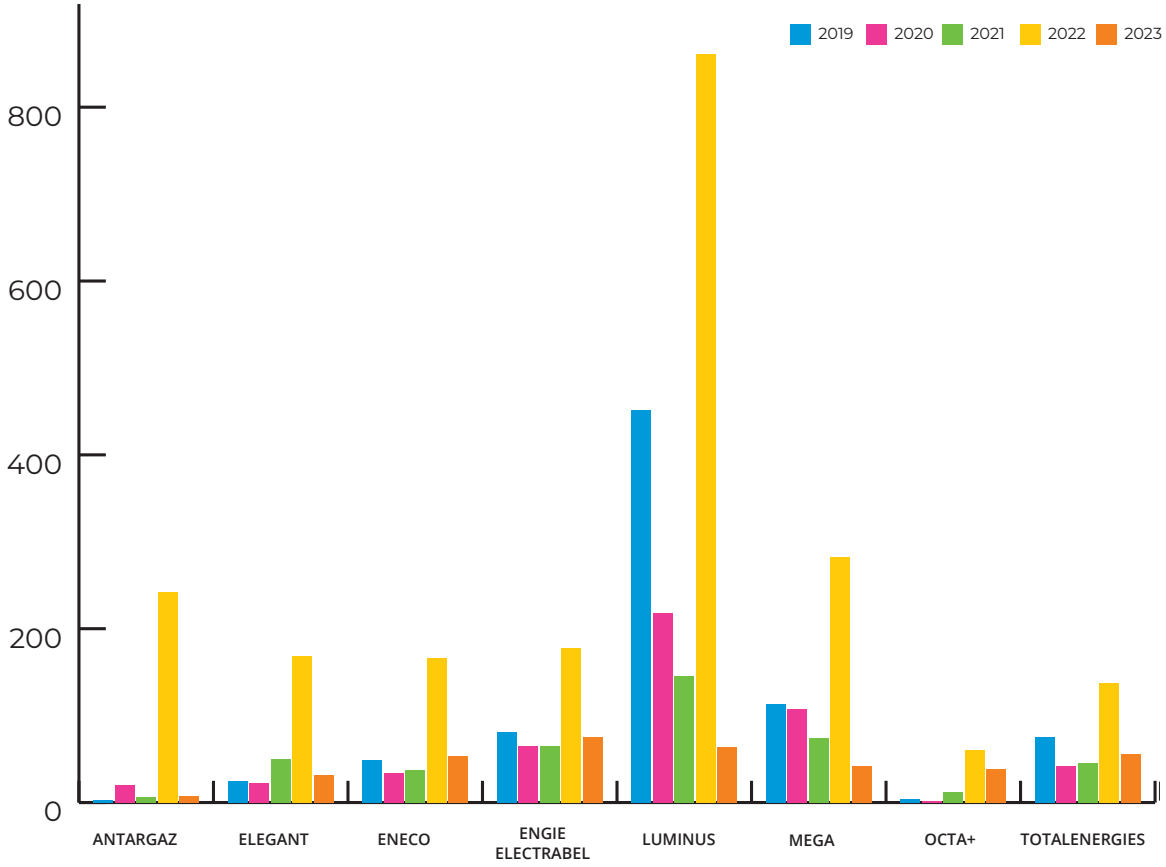
CHANGEMENT NON SOUHAITÉ (2023)







ÉVOLUTION DE 2019 À 2023 : CHANGEMENT NON SOUHAITÉ



375 plaintes concernaient toujours un changement de fournisseur non souhaité, contre plus de 2.000 dossiers en 2022. C'est le cas, par exemple, quand – dans le cadre de contrats d'énergie résidentiels – le délai de rétractation de 14 jours calendrier n'est pas respecté par le nouveau fournisseur ou lorsqu'aucun contrat sous-jacent n'a effectivement été signé ou confirmé par le client final. De tels changements non souhaités se produisent régulièrement dans les contrats énergétiques professionnels, dans lesquels aucun droit de rétractation n'est accordé au client final professionnel.

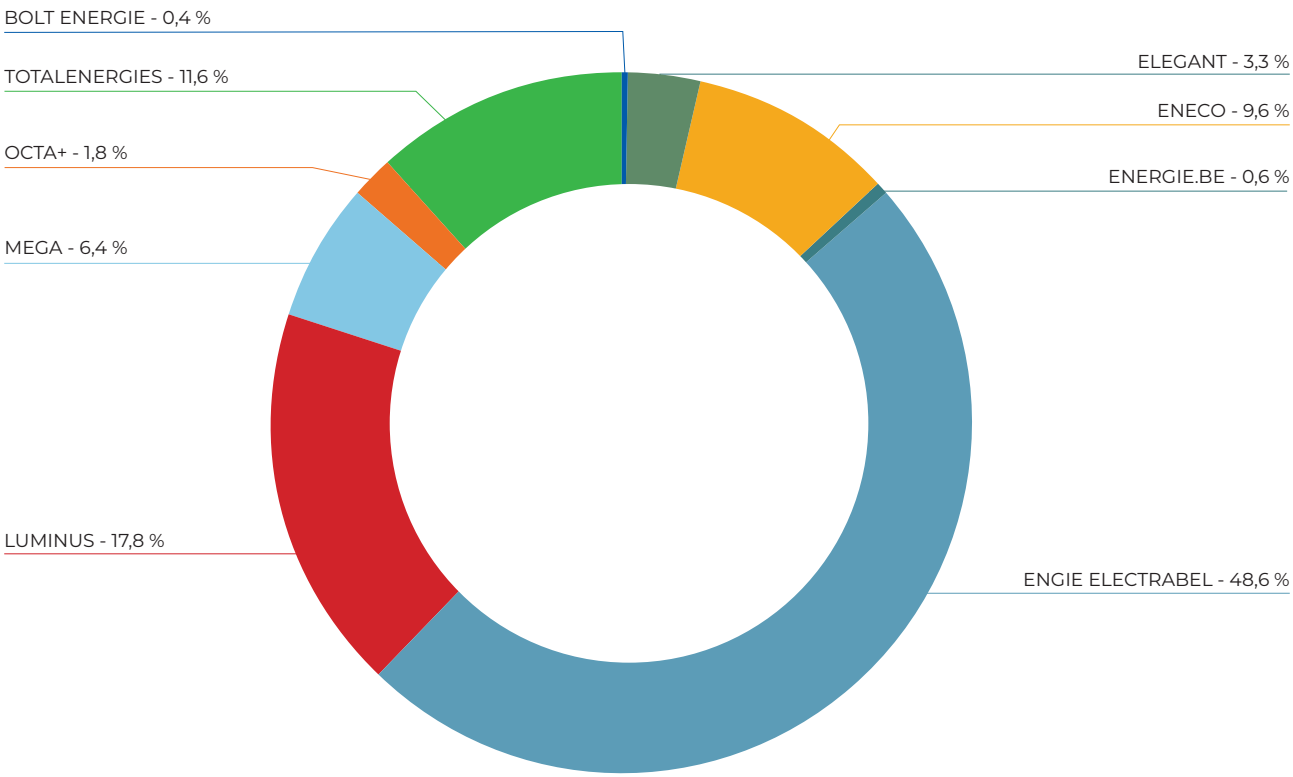
Outre les démarches administratives et parfois longues que doivent effectuer les clients finals pour annuler le changement non souhaité, un problème supplémentaire se pose également lorsque l'ancien fournisseur ne souhaite pas rétablir l'ancienne relation contractuelle et que les clients finals se retrouvent confrontés à un nouveau contrat d'énergie plus coûteux (variable).

Les sanctions sont pourtant claires. L'Accord 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 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. Nous espérons que les nouvelles règles plus strictes sur les ventes pressantes dans le cadre du porte-à-porte d'application depuis le 1er janvier 2024 permettront d'encore faire diminuer le nombre de changements de fournisseur non souhaités. Un certain nombre de fournisseurs, comme ENECO, ont déjà expressément annoncé qu'ils allaient arrêter le porte-à-porte.

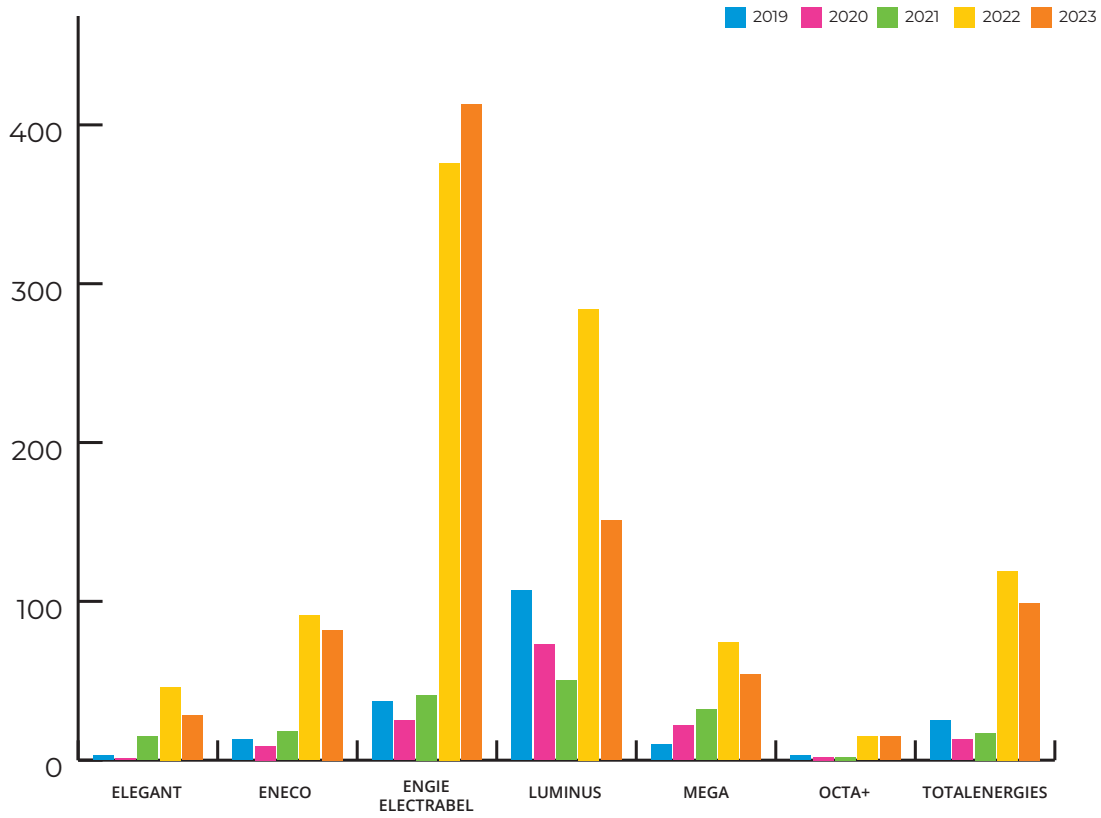




CHANGEMENT MYSTÈRE (2023)



ÉVOLUTION DE 2019 À 2023 : CHANGEMENT MYSTÈRE







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 de manière injustifiée. 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.

En 2023, de telles situations ont été signalées au Service de Médiation à 852 reprises (contre 1.042 fois en 2022), ce qui reste préoccupant. En général, ces changements de fournisseur non souhaités sont également rectifiés dans un délai raisonnable, mais en 2022 et 2023, cela n'a pas toujours été le cas. 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[2] lié à l'adresse d'un autre client. Il appartient alors au nouveau fournisseur (détournant) d'annuler la reprise illégale. Afin d'éviter au maximum ces situations embarrassantes, une règle prévoit qu'aucune consommation ne peut être facturée ni par le fournisseur d'énergie qui a « détourné » le client ni par le fournisseur d'énergie « effectif ». Entre-temps, il est clairement apparu que cette sanction a été supprimée pour le fournisseur effectif, qui peut toujours reprendre son client de manière rétroactive aux conditions de son contrat initial. En outre, les nouvelles lignes informatiques et de communication par l'intermédiaire de MIG-6 et d'ATRIAS montrent que le risque d'erreurs administratives et humaines est plus élevé.

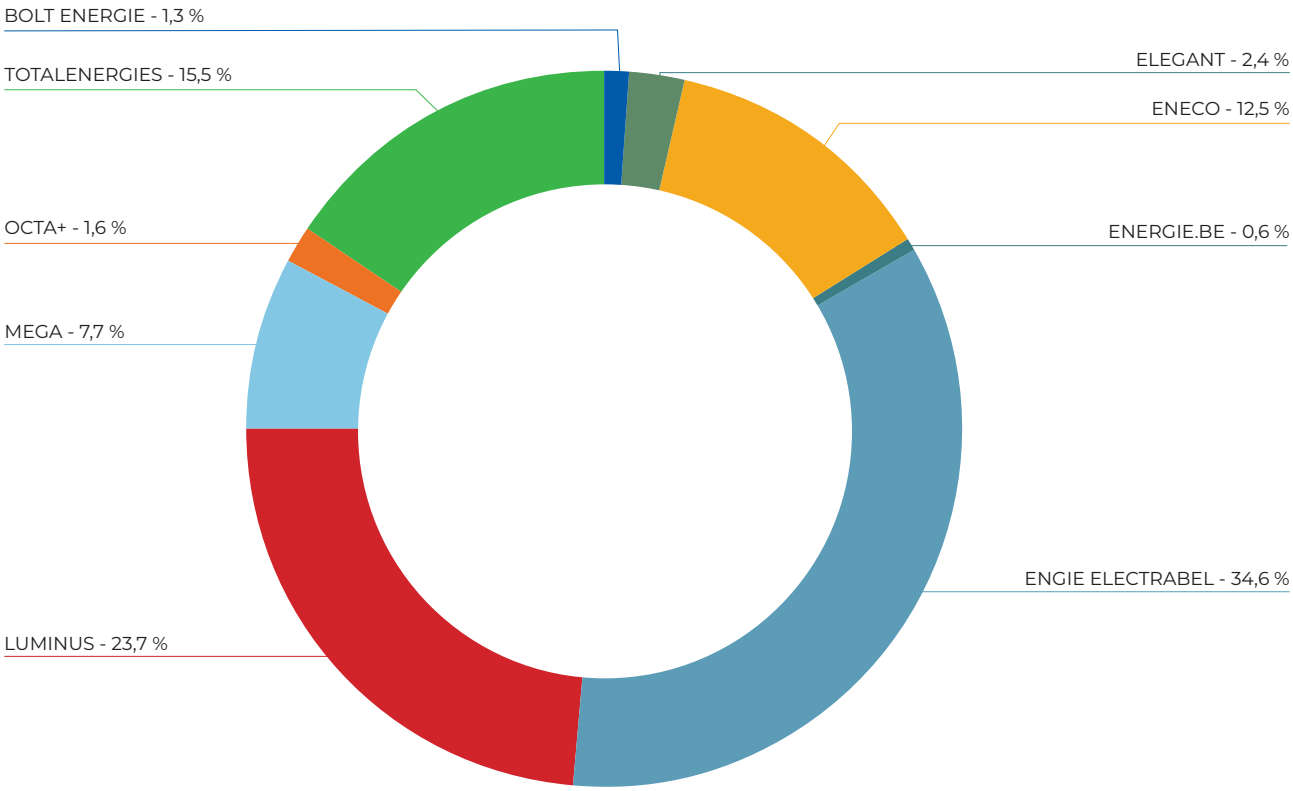
Le Service de Médiation appelle donc tous les acteurs du marché et les régulateurs de l'énergie à se pencher de manière approfondie sur ces problèmes et à y remédier, par le biais d'une intervention régulatoire ou législative.

2 L'« European Article Numbering » est un code unique attribué au compteur, qui se compose de 18 chiffres et indique un point de livraison d'électricité ou de gaz naturel .

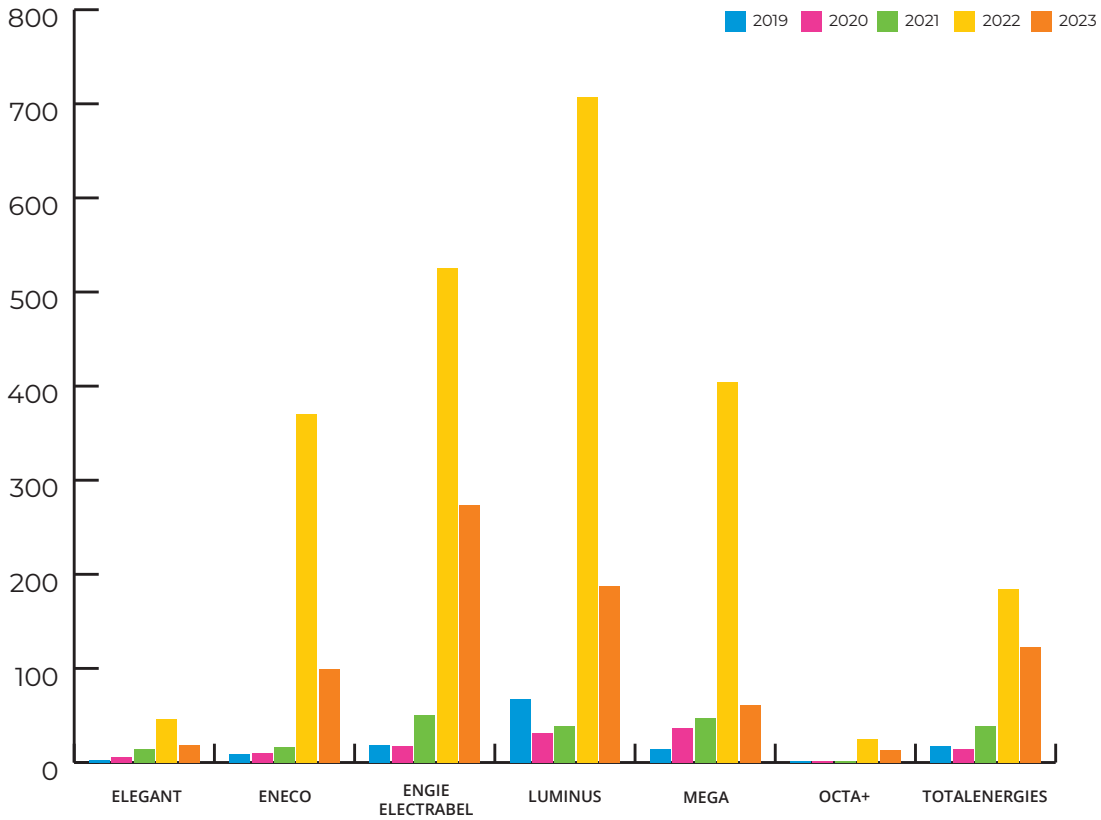




SWITCH TARDIF (2023)



ÉVOLUTION DE 2019 À 2023 : SWITCH TARDIF

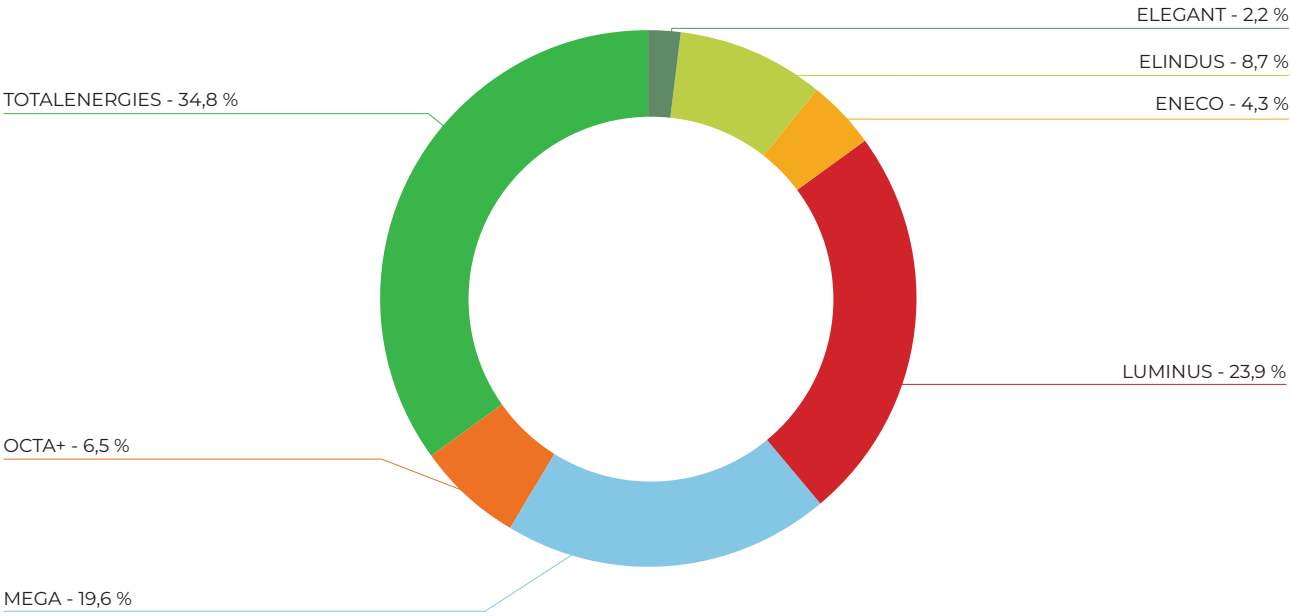




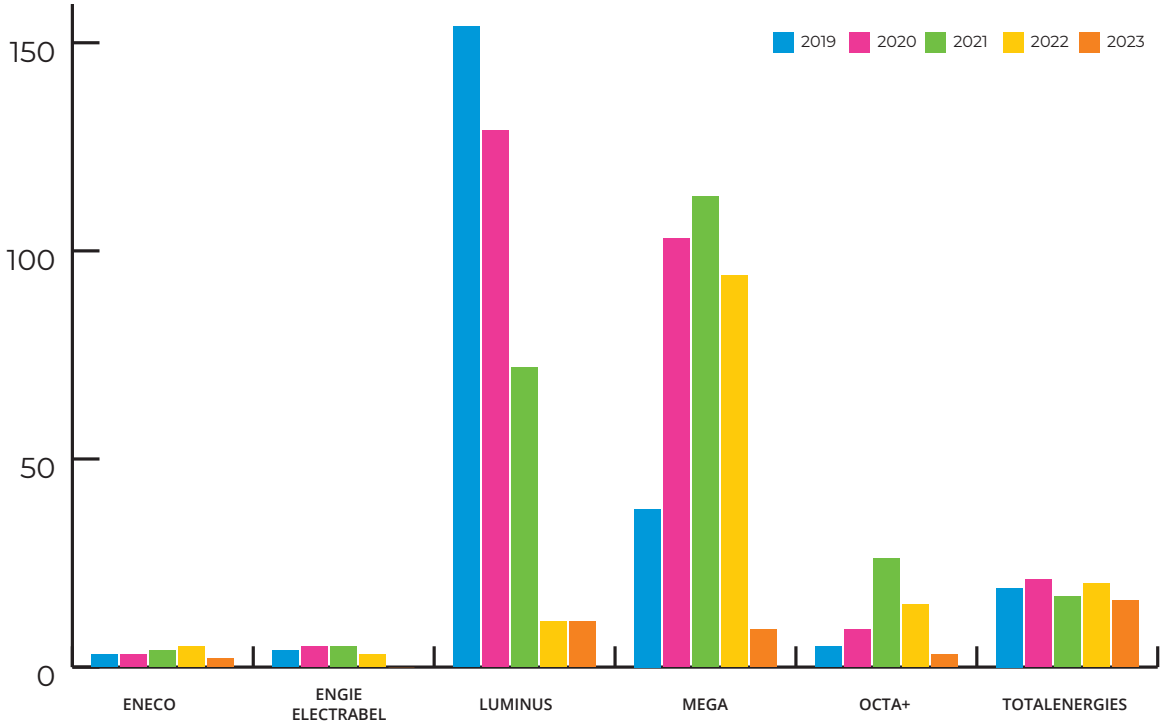


Une autre plainte courante en 2023 concernait le retard ou la lenteur du changement de fournisseur (796 plaintes). Même si nous constatons une forte baisse par rapport aux 2.322 plaintes déposées en 2022, il s'agit d'une problématique à surveiller car elle est en lien direct avec la plateforme de données ATRIAS. Ce type de plainte, pratiquement nouveau en 2022, génère donc encore toujours des distorsions du marché et des problèmes pour les clients finals qui n'obtiennent pas de confirmation du contrat conclu avec le nouveau fournisseur 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 (2023)



ÉVOLUTION DE 2019 À 2023 : INDEMNITÉS DE RUPTURE







En 2023, le nombre de plaintes concernant les indemnités de rupture a, à nouveau, continué à diminuer. Seules 46 nouvelles plaintes concernaient encore ce problème. Cela peut s'expliquer par le fait qu'en 2023 aussi, de moins en moins de contrats à prix fixes ou à prix fixes pour des volumes limités étaient proposés qui permettaient aux clients de souscrire un contrat pour une période limitée dans la mesure où les volumes proposés n'étaient pas dépassés. Lorsque le client résilie son contrat avant terme, certains fournisseurs tentent de facturer des frais de résiliation (camouflés) pour certains produits énergétiques à prix fixe, il est vrai déguisés en une sorte de frais d'abonnement. 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, l'autorité fédérale 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 d'énergie à prix 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 par contre prévue hormis le fait que l'Accord 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 réduire cette redevance fixe dès la deuxième année contractuelle ou de la facturer pro rata temporis. Ce régime s'applique aux contrats à durée déterminée de plus d'un an, mais un certain nombre de fournisseurs continuent à facturer (pour certains produits) la redevance fixe pour une année complète de fourniture, même si les contrats ne sont que d'un an ou à durée indéterminée. En outre, pour les fournisseurs qui n'ont pas signé l'Accord consommateur ou qui s'en sont retirés, il n'existe aucune disposition permettant à ces clients de se rabattre sur les conditions contractuelles du fournisseur.

Néanmoins, le Service de Médiation continue à 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 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.



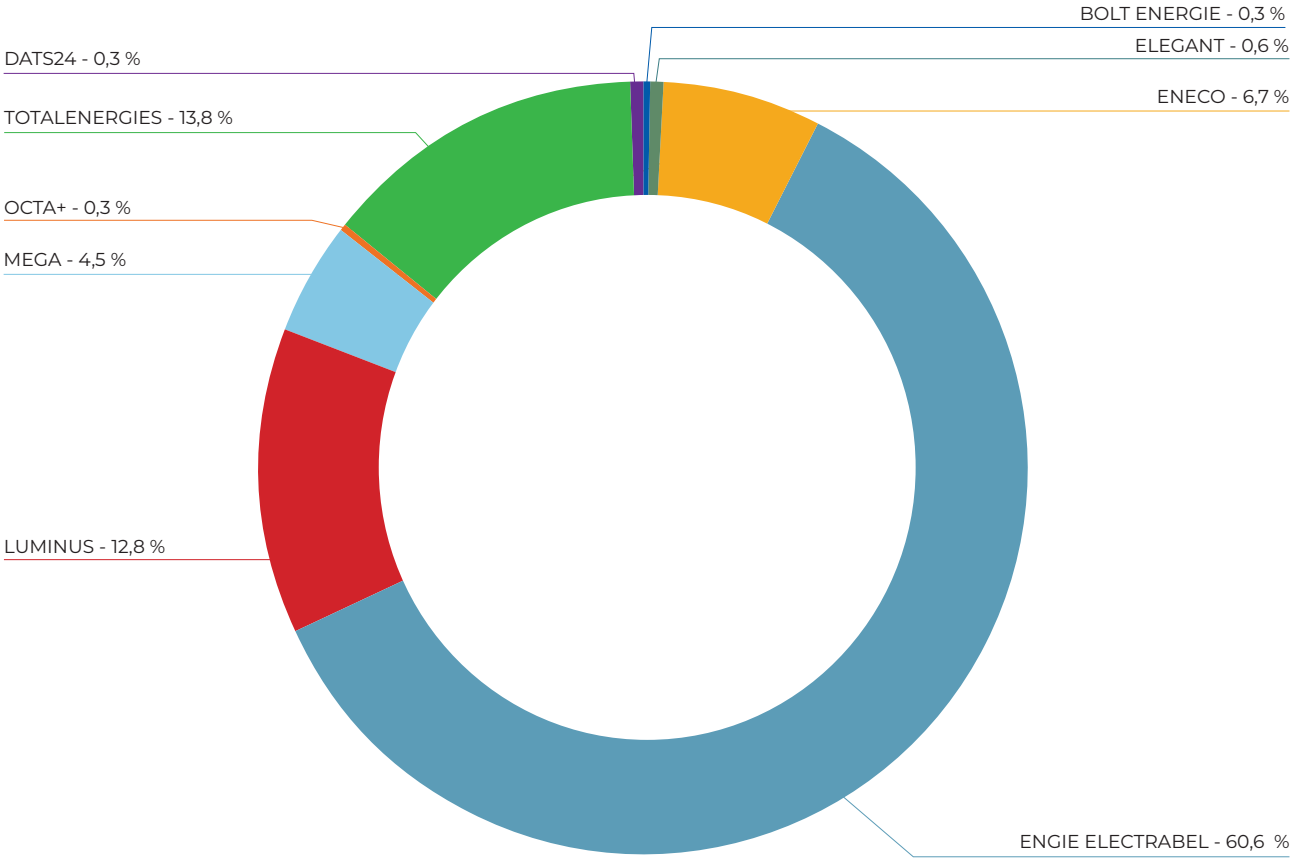


Une régularisation des frais fixes et des produits énergétiques pour lesquels ces coûts sont facturés ne semble pas être un luxe pour les consommateurs ou les PME, sachant que certains fournisseurs facturent entre-temps d'autres frais administratifs tels qu'un abonnement pour d'autres services, un forfait pour les panneaux solaires, avec ou sans compteur qui tourne à l'envers, ou un coût pour le partage d'énergie.

Outre les prix de l'énergie liés au volume, certains produits sont grevés par les fournisseurs d'autres suppléments, services ou coûts qui ne facilitent pas la comparaison avec d'autres produits provenant d'autres fournisseurs.

SERVICES ADDITIONNELS ASSOCIÉS AU COMPTEUR NUMÉRIQUE

FACTURATION MENSUELLE (2023)





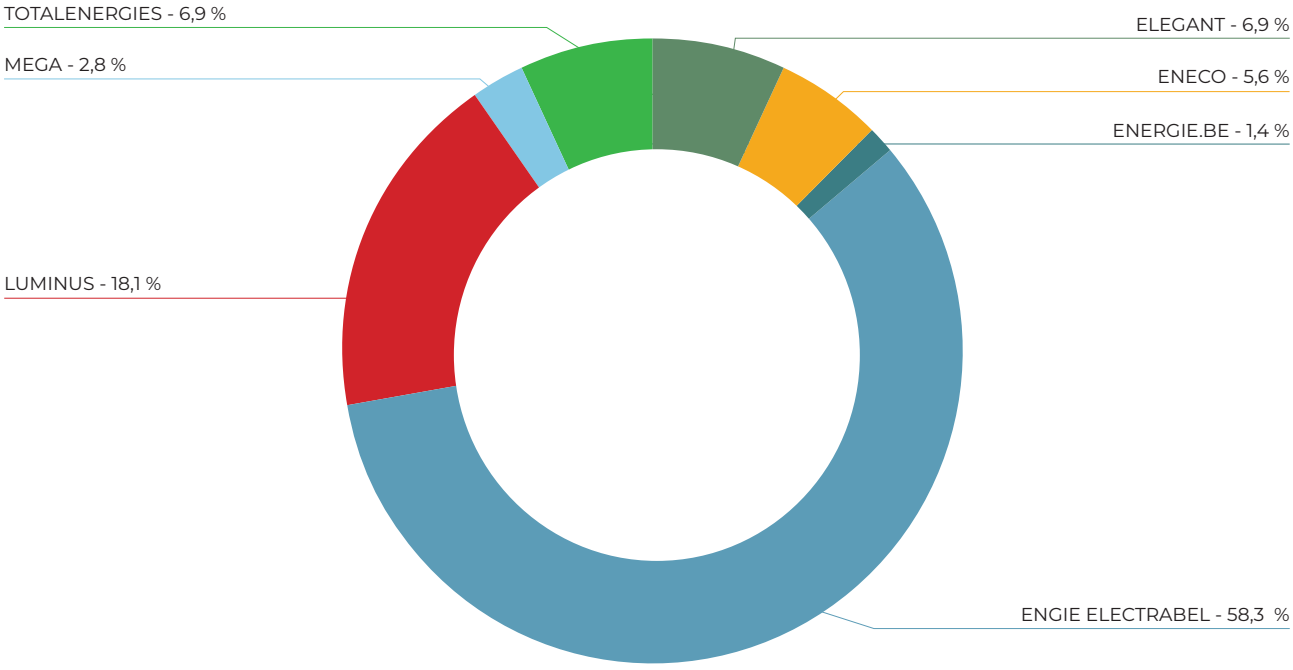


Depuis 2023, en Flandre, les consommateurs d'énergie qui ont un compteur numérique peuvent opter pour un décompte mensuel de leur consommation d'énergie. Au début, cela n'était possible qu'avec les fournisseurs d'énergie comptant plus de 200.000 clients, mais c'est très rapidement devenu possible chez les autres fournisseurs et même obligatoire à partir de 2024 pour tous les fournisseurs d'énergie.

La plupart des litiges (312 au total) concernaient le démarrage de la facturation mensuelle. Le fournisseur d'énergie doit demander au gestionnaire du réseau de distribution de bénéficier du régime de comptage 3. Activer le régime de comptage 3 garantit que le gestionnaire du réseau de distribution est autorisé à lire les valeurs quart-horaires du compteur numérique et à les transmettre au fournisseur. Cette activation ne s'est pas toujours déroulée sans heurts, car au début de l'année 2023, tous les fournisseurs ne connaissaient pas ou n'appliquaient pas cette procédure. Même chez le gestionnaire du réseau de distribution, cette activation a parfois été retardée, notamment lorsqu'il s'avérait que le point d'accès à activer était encore bloqué dans le système ATRIAS. Il est ainsi arrivé que les clients continuent à recevoir les factures d'acompte habituelles pendant des mois, voire qu'ils ne reçoivent aucune facture d'acompte ou aucun décompte mensuel jusqu'à ce que le point d'accès soit débloqué.

Le Service de Médiation accueille favorablement cette facturation mensuelle comme une alternative aux discussions sur le niveau des factures d'acompte et comme un moyen de contrôler la consommation d'énergie et les prix de l'énergie facturés chaque mois. Cependant, cette option ne constitue pas une solution pour tous les clients car elle nécessite l'installation d'un compteur numérique et ne permet pas non plus une répartition égale des coûts de l'énergie sur 12 mois. Un décompte mensuel basé sur la consommation réelle offre évidemment des avantages en termes de gestion de la consommation, puisqu'il donne déjà au client une vue d'ensemble du coût de sa consommation après un mois. En outre, il n'y a plus de discussion sur le montant des factures d'acompte et sur la question de savoir s'il faut ou non préfinancer la facture annuelle d'énergie en faveur du fournisseur (acomptes trop élevés) ou du client (acomptes trop faibles). Mais il n'est pas possible pour tous les clients de payer des factures d'énergie mensuelles élevées avec le budget mensuel du ménage pendant les mois d'hiver et/ou pendant les mois où les prix de l'énergie sont (exceptionnellement) élevés. Dans ces cas de figure, l'étalement des coûts sur une année doit rester possible.

PARTAGE D'ÉNERGIE (2023)







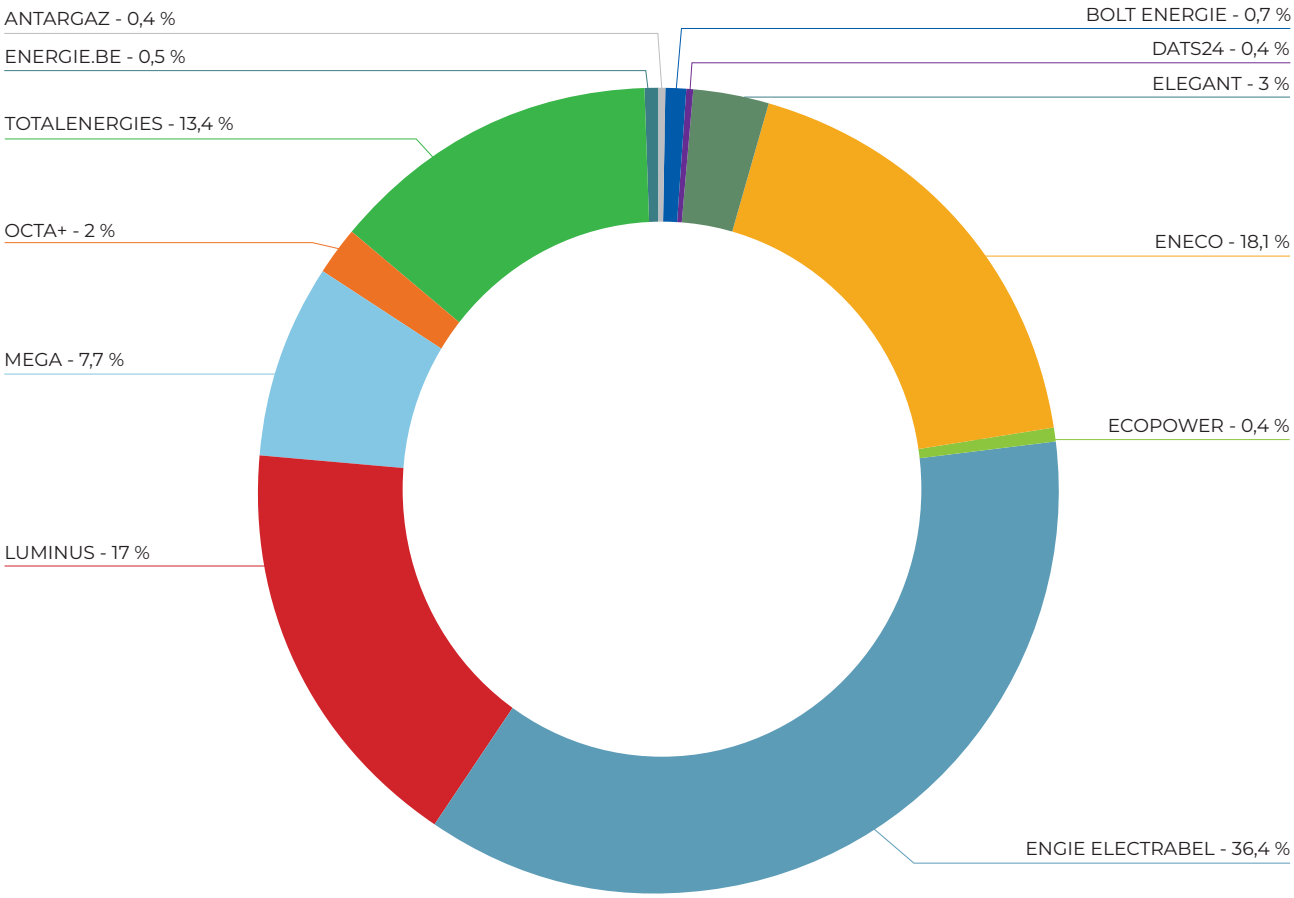
En 2023, le Service de Médiation a également enregistré les 72 premières plaintes concernant le partage d'énergie.

Comme pour la facturation mensuelle, ces plaintes concernaient principalement le démarrage du partage d'énergie avec le fournisseur d'énergie qui doit demander le régime de comptage 3 et/ou le gestionnaire du réseau de distribution qui doit activer le régime de comptage 3 et transmettre les données quart-horaires du compteur numérique au fournisseur.

Il apparaît également que certains fournisseurs ne sont pas prêts, sur le plan technique ou informatique, à déjà traiter le partage d'énergie dans les factures des participants concernés.

Enfin, mais dans une moindre mesure, les plaintes portaient sur les frais administratifs facturés par les fournisseurs d'énergie pour le partage d'énergie. Ces coûts peuvent atteindre 150 euros par an et ont donc un impact financier au détriment des avantages du partage d'énergie.

TARIF D'INJECTION (2023)







Enfin, le Service de Médiation a reçu près de 1.500 plaintes concernant le tarif d'injection que les propriétaires de panneaux solaires équipés d'un compteur numérique reçoivent lorsqu'ils concluent un contrat de restitution avec un fournisseur d'énergie.

La plupart de ces litiges portent sur le traitement du tarif de restitution avec un tarif d'injection sur la facture. La raison peut en être attribuée à la fois au gestionnaire du réseau de distribution parce que le point d'accès concerné est toujours bloqué dans le système ATRIAS, ce qui signifie qu'aucune facturation n'est possible et donc qu'aucune facturation du tarif d'injection n'est possible. Dans de nombreux cas, les fournisseurs d'énergie ne sont pas encore prêts avec le traitement technique et informatique du tarif d'injection, de sorte que les clients sont facturés pour le prélèvement, mais pas encore pour l'injection ou la production des panneaux solaires.

Dans d'autres cas encore, les discussions ont porté sur le tarif d'injection appliqué, à savoir la transparence du tarif d'injection facturé (par mois), en combinaison ou non avec les informations précontractuelles. Certains clients se sentent trompés parce qu'ils ont opté pour un tarif de prélèvement fixe et supposent donc qu'ils bénéficient aussi d'un tarif d'injection fixe, ce qui s'avère ne pas être le cas par la suite, au moment de la facturation du prélèvement et du calcul de l'électricité injectée. Et qu'au final, le tarif d'injection s'avère quand même être une formule de prix variable.

Exemples de règlements à l'amiable 5

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

PROBLÈMES DE FACTURATION

PRESCRIPTION

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur X reçoit en mars 2023 une facture d'acompte de 388 euros en sa faveur, après déduction du forfait de base fédéral d'électricité et de gaz. Le fournisseur d'énergie ne lui rembourse que 7,96 euros.

Monsieur X prend contact avec son fournisseur et découvre qu'il lui reste un solde négatif datant de 2013, qui concerne l'une de ses anciennes adresses. Monsieur X indique qu'il n'a jamais reçu de lettres de rappel à ce sujet. De plus, il a changé d'établissement bancaire au cours des dix dernières années, ce qui rend impossible la vérification des paiements effectués.

Monsieur X demande donc le remboursement de la totalité du montant. Le fournisseur n'en tient pas compte et indique à Monsieur X que le calcul est correct, sans la moindre explication supplémentaire.

RÉSULTAT

Le Service de Médiation rappelle le délai de prescription de cinq ans pour les factures d'énergie et demande le remboursement du solde. Le fournisseur d'énergie admet que la déduction du montant n'était pas justifiée et rembourse la somme retenue.



DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Un CPAS dépose une plainte au nom d'un consommateur d'énergie, qui a été approvisionné par le passé par le gestionnaire du réseau de distribution et dont les factures – qui datent maintenant d'il y a plus de cinq ans – sont recouvrées à l'amiable par un huissier de justice. Le CPAS invoque la prescription de cinq ans de l'article 2277 de l'ancien Code civil. L'huissier de justice s'appuie sur la jurisprudence pour faire valoir que les factures de consommation d'un gestionnaire de réseau de distribution sont soumises à la prescription de dix ans (article 2262bis, alinéa 1er, ancien Code civil), puisque la consommation est basée sur un règlement et non sur un contrat de fourniture.

RÉSULTAT

Le gestionnaire du réseau de distribution a finalement communiqué ce qui suit au Service de Médiation :

« Selon la situation et le type de dette, il existe deux régimes de prescription différents.

Le premier régime concerne la consommation illégale d'énergie, telle que la consommation sans contrat ou la consommation sans compteur à la suite d'une manipulation du compteur. Les factures envoyées dans le cadre de ce type de consommation sont en effet soumises à la prescription de dix ans, comme l'a expliqué l'huissier L.

Le deuxième régime de prescription concerne les fournitures légales, telle que la consommation basée sur un contrat entre l'utilisateur du réseau et (le gestionnaire du réseau de distribution). Les factures envoyées dans le cadre de ce type de consommation sont soumises à un délai de





prescription de cinq ans.
*Monsieur X était un client protégé. Cela signifie qu'il bénéficiait du tarif social et que (le gestionnaire du réseau de distribution) était son fournisseur d'énergie à l'époque. Les factures sur lesquelles porte le dossier *** concernent effectivement une consommation légale. Le deuxième régime de prescription qui prévoit l'application d'un délai de cinq ans est donc d'application ici. Ces dettes sont donc aujourd'hui prescrites (sans effet suspensif ou interruptif).* »

DÉMÉNAGEMENT

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

En tant que propriétaire d'un bien inoccupé, Monsieur X est responsable de la fourniture de gaz et d'électricité jusqu'au 01/04/2020. Dans ce cadre, il conclut un contrat d'énergie « propriétaire d'un bien inoccupé » avec un fournisseur d'énergie. À partir du 01/04/2020, il loue l'appartement en question à Madame Y.

Cependant, Monsieur X n'informe pas son fournisseur d'énergie de la reprise du contrat par sa locataire. Il pense en effet qu'il suffit que sa locataire souscrive un contrat auprès d'un fournisseur d'énergie. Or, il incombe à la partie sortante, en l'occurrence le propriétaire, d'informer son fournisseur dans les 30 jours. Le mieux est de le faire par e-mail, par courrier recommandé ou via l'espace client, afin de pouvoir toujours prouver que la notification de déménagement a été dûment envoyée en temps utile.

Même si le locataire fait le nécessaire, il arrive qu'un problème administratif survienne et que le fournisseur du propriétaire ne soit pas mis au courant du changement de client. Il est donc nécessaire que le propriétaire informe toujours son fournisseur d'énergie de la reprise du contrat.

Monsieur X reçoit donc les factures relatives à la consommation jusqu'au 20/03/2023 !

RÉSULTAT

Étant donné que Monsieur X n'a pas informé son fournisseur d'énergie de la reprise à temps, le Service de Médiation ne peut plus exiger une rectification complète.

Le Service de Médiation veille toutefois à ce que le fournisseur d'énergie adapte le contrat d'énergie « propriétaire d'un bien inoccupé » à un tarif plus avantageux.

Un contrat « propriétaire d'un bien inoccupé » n'est avantageux que lorsque le bien est réellement inoccupé. Étant donné que, dans ce cas, le propriétaire doit payer la consommation pour une période pendant laquelle la locataire occupait les lieux, le tarif « bien inoccupé » s'avère beaucoup plus onéreux, étant donné que le prix unitaire est beaucoup plus élevé, même s'il n'y a pas de redevance forfaitaire.

Cet ajustement se traduit par une diminution du coût pour le propriétaire X de 10 920 euros.





PROBLÈMES DE COMPTEUR

ERREUR AU NIVEAU DU REGISTRE DU COMPTEUR

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur B. a demandé à son fournisseur en date du 21/06/2022 de passer à une facturation en monohoraire au lieu d'une tarification en bi-horaire suivant l'installation de panneaux photovoltaïques. Au 10/05/2023 (date de la transmission du litige), le fournisseur ne lui a fourni aucune réponse satisfaisante.

RÉSULTAT

Le fournisseur regrette le manque de réaction suite aux multiples sollicitations de Monsieur B. et confirme qu'une demande a été effectuée auprès du gestionnaire de réseau de distribution wallon afin que le tarif monohoraire soit bien appliqué de manière rétroactive au 21/06/2022. Le fournisseur a ensuite établi un décompte annuel afin de ne tenir compte que d'une consommation en monohoraire à partir du 21/06/2022.

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur O. conteste une facture de son nouveau fournisseur car on lui facture une consommation en heure creuse de 1.003,30 kWh (période allant du 01/06/2022 au 31/05/2023) alors que son compteur était déjà configuré en monohoraire auprès de son ancien fournisseur (donc avant le 01/06/2022). Monsieur confirme donc qu'il perd sa production vu la présence de panneaux photovoltaïques.

RÉSULTAT

Le nouveau fournisseur confirme que son compteur est repassé par erreur en bi-horaire lors de son arrivée ce qui lui fait perdre sa production. A titre de compensation, une note de crédit d'un montant en faveur de Monsieur O. de 272,18 euros a été établie afin d'annuler la consommation en heure creuse facturée erronément pour la période allant du 01/06/2022 au 31/05/2023.

PROFILS DE CHARGE SYNTHÉTIQUES ET TRANSPARENCE DES PRIX

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Madame S. est passée à l'automne 2022 d'un contrat d'électricité fixe à un contrat variable chez son fournisseur d'énergie. Lorsque la cliente finale reçoit son décompte annuel quelques mois plus tard, elle constate que la consommation attribuée aux tarifs plus élevés du contrat d'énergie variable ne correspond pas à sa consommation réelle pour cette période. En effet, au moment du changement de contrat, elle a enregistré un relevé de compteur via son compteur analogique et connaissait donc sa consommation réelle. La consommatrice conteste la facture en souffrance. Le fournisseur menace de transmettre le dossier à une société de recouvrement.

Le fournisseur affirme qu'une répartition de la consommation sur la base du prix de l'énergie/période a été réalisée en procédant à une estimation du relevé de compteur selon les profils de charge synthétiques (SLP). Si la cliente souhaite être facturée sur la base de sa consommation réelle par tarif, elle peut opter pour un contrat d'énergie avec facturation mensuelle. Le Service de Médiation a pris connaissance du relevé de compteur enregistré par la cliente finale à la date du changement de contrat et a demandé au gestionnaire du réseau de distribution Fluvius de valider le relevé de compteur concerné, afin que celui-ci soit visible dans l'historique de consommation du gestionnaire de réseau et qu'il soit par conséquent également transmis au fournisseur d'énergie, bien qu'il s'agisse d'un index informatif. Lorsqu'un client final ne souhaite pas être facturé selon les profils SLP, le Service de Médiation demande aux fournisseurs d'énergie de ne pas répartir la consommation selon ces profils, à condition qu'un relevé de compteur validé par Fluvius soit disponible, ce qui est le cas en l'espèce.

RÉSULTAT

Le gestionnaire du réseau de distribution a validé le relevé de compteur intermédiaire et le fournisseur s'est montré disposé à corriger la facture contestée. La cliente finale est donc facturée sur la base de sa consommation réelle dans le cadre des deux types de contrats.





PROFILS DE CHARGE RÉELS ET TRANSPARENCE DES PRIX

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

En mai 2022, Monsieur D. est passé d'un contrat de gaz fixe à un contrat variable chez son fournisseur d'énergie. Lorsque le client final reçoit son décompte annuel quelques mois plus tard, il constate que la consommation de gaz attribuée aux tarifs plus élevés du contrat d'énergie variable ne correspond pas à sa consommation réelle pour cette période. En effet, au moment du changement de contrat, il a enregistré un relevé de compteur via le compteur digital et ne le retrouve pas dans la facturation. Comme le fournisseur d'énergie a utilisé un profil de charge réel (RLP) pour estimer le relevé de compteur au moment du changement de contrat, Monsieur D. paie environ 150 euros de plus que sa consommation réelle. Le client final souhaite que la facture concernée soit corrigée et ne procédera pas au paiement tant qu'il n'aura pas reçu de correction. Le fournisseur dit avoir contacté le gestionnaire du réseau de distribution. Ce dernier ne serait pas disposé à valider le relevé du compteur au moment du changement de contrat. En d'autres termes, la facture est correcte et ne peut pas être corrigée.

Le Service de Médiation a pris connaissance des relevés de compteur que le client final a effectués à partir de son compteur digital, y compris ceux effectués à la date du changement de contrat. Le Service de Médiation a demandé au gestionnaire du réseau de distribution de valider le relevé de compteur concerné, afin que celui-ci soit visible dans l'historique de consommation du gestionnaire de réseau et qu'il soit également transmis au fournisseur d'énergie, bien qu'il s'agisse d'un index informatif. Lorsqu'un client final ne souhaite pas être facturé selon les profils RLP, le Service de Médiation demande aux fournisseurs d'énergie de ne pas répartir la consommation selon ces profils, à condition qu'un relevé de compteur validé par le gestionnaire du réseau de distribution soit disponible, ce qui est le cas en l'espèce.

RÉSULTAT

Après avoir reçu le relevé de compteur validé, le fournisseur s'est montré disposé à corriger la facture contestée. Le client final est donc facturé sur la base de la consommation correcte dans le cadre des deux types de contrats.





PRIX ET TARIFS (SOCIAL)

CHANGEMENT DE PRIX

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur P. conteste la facture de son fournisseur d'énergie.

En effet, ce dernier indique avoir signé en septembre 2021 un contrat gaz à prix fixe.

Le contrat stipulait que le prix du KWh était de 0,03643028 euros pour une durée d'un an à partir du 06/09/2021.

Sur base de sa consommation, Monsieur P. aurait dû payer la somme de 445,11 euros. Or, la facture, reprend un montant de 1140,08 euros. Plus du double.

RÉSULTAT

L'entreprise d'énergie est tout d'abord restée sur sa position et a indiqué que le consommateur avait souscrit à un tarif variable. Le fournisseur indique n'avoir jamais proposé (depuis le début de la fourniture de gaz) de contrat de gaz fixe sur le marché.

Suite à l'analyse des documents et de la confirmation du contrat envoyée au consommateur, le Service de Médiation a repris contact avec l'entreprise d'énergie en leur indiquant qu'il nous semblait que la confirmation du contrat était trompeuse.

En effet, sur le document, il était bien libellé un tarif fixe au prix de 0,0364 euros/KWh.

Suite à notre retour, l'entreprise a indiqué avoir fait le nécessaire et établi une note de crédit qui permet à Monsieur P. de payer sa consommation gaz au prix de 0,0364 euros/KWh.

RENOUVELLEMENT DU CONTRAT

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur L. conteste la date de renouvellement de son contrat. Ce dernier indique avoir contracté en date du 30/01/2021 pour une durée d'un an. Or, le fournisseur a proposé un nouveau contrat indiquant une date de fin au 31/12/2021.

Pour Monsieur L., celui-ci devait se terminer le 30/01/2022 considérant qu'il a commencé le 30/01/2021.

RÉSULTAT

L'entreprise d'énergie est tout d'abord restée sur sa position et a indiqué que le mois de début de fourniture est le mois de référence pour calculer le début d'un contrat. Que le contrat débute le 1er janvier ou le 30 janvier, l'échéance de contrat ne change pas.

Le Service de Médiation a repris contact avec l'entreprise d'énergie en indiquant qu'il nous paraissait assez logique que si un contrat débute le 30/01/21 d'une durée d'un an (12 mois), celui-ci se termine donc le 30/01/2022 et non le 31/12/2021.

Suite à notre retour, l'entreprise d'énergie a décidé de corriger la facturation comme geste commercial. L'entreprise d'énergie a indiqué comprendre la situation délicate avec le changement d'un contrat fixe en contrat variable.

La période du 30/01/2021 au 30/01/2022 a ainsi été refacturée en tarif fixe.





DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Madame C. indique avoir contacté son entreprise d'énergie avant la fin de son contrat et avoir obtenu le 08/03/2022 une prolongation de son tarif fixe.

Cependant, elle reçoit deux jours plus tard un e-mail de confirmation de son contrat en tarif variable.

RÉSULTAT

L'entreprise d'énergie a indiqué que le 25/02/2022, ils ont pris la décision de ne plus commercialiser le contrat fixe au vu de la situation de la crise énergique et de la guerre entre Ukraine et la Russie.

Par conséquent, leur service n'était plus capable d'offrir des contrats fixes au vu du risque qu'ils représentaient.

Le Service de Médiation a cependant remarqué que, conformément à l'Accord consommateur, leur facture indique que le renouvellement devait être communiqué deux mois avant.

Or, la plaignante n'a été informée qu'un mois avant du tarif de renouvellement.

Suite à ces remarques et à notre demande de geste commercial, l'entreprise d'énergie a confirmé avoir établi des factures rectificatives sur base d'un tarif fixe.

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur M. conteste être passé en tarif variable pour son contrat d'énergie (gaz et électricité).

Il indique avoir reçu un e-mail avant la fin du contrat dans lequel se trouvait un lien qu'il fallait utiliser s'il voulait que son contrat soit prolongé en tarif fixe. Il a suivi la procédure mais a ensuite constaté que sa demande n'a pas été suivie.

RÉSULTAT

L'entreprise d'énergie a confirmé que le contrat a été renouvelé en variable en date du 01/03/2022.

Cette reconduction de contrat sur un contrat variable fait suite à la décision en date du 25/02/2022 de ne plus proposer de contrat fixe suite à la situation de crise avec une extrême volatilité des prix et l'escalade des conflits entre la Russie et l'Ukraine.

De ce fait , leur service n'a pas pu accéder à la demande du client car ce contrat n'était plus proposé en date du 25/02/2022 , hors le renouvellement de contrat prenait cours le 01/03/2022.

Le Service de Médiation a indiqué que lors d'un renouvellement, le fournisseur doit proposer la carte tarifaire deux mois avant.

Si Monsieur M. a été renouvelé en mars 2022, il devait être renouvelé sur base du tarif de janvier 2022.

Par conséquent, le tarif fixe était donc toujours disponible et Monsieur M. indique bien avoir fait le nécessaire à ce moment-là.

Suite à notre retour, l'entreprise a confirmé que Monsieur M. pouvait bénéficier du contrat fixe comme stipulé dans la plainte.

L'entreprise d'énergie a donc établi différentes notes de crédit afin d'annuler les différentes régularisations basées sur le contrat variable et refacturé sur base du contrat fixe.

Au final, Monsieur M. a reçu un remboursement de 715,53 euros.





TARIF SOCIAL – OCTROI AUTOMATIQUE ET SUSPENSION DU DROIT AU TARIF SOCIAL

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Madame X constate en avril 2022 que son fournisseur Y a appliqué le tarif social sans qu'elle l'ait demandé. Elle ignorait alors qu'elle avait droit au tarif social. Les fournisseurs d'énergie reçoivent des avis trimestriels du SPF Économie concernant l'octroi automatique de ce droit. À la fin de l'année 2022, la cliente reçoit toutefois une facture rectificative, requalifiant le tarif social en tarif commercial. Madame X conteste cette rectification tardive.

RÉSULTAT

Madame X a droit au tarif social pour la période du 01/10/2021 au 31/12/2021. Sur la base du message automatique du SPF Économie, le fournisseur applique en mars 2022 le tarif social avec effet rétroactif du 01/10/2021 au 31/12/2021 (la cliente n'avait pas droit au tarif social en 2022).

Les clients peuvent s'opposer à l'application automatique du tarif social en envoyant un courrier recommandé à leur fournisseur. Le fournisseur applique alors rétroactivement, à partir de la date de notification, le tarif commercial choisi par le client. Or, Madame X n'a jamais refusé le tarif social et ne peut donc pas revenir au tarif fixe appliqué avant le tarif social.

Le fournisseur Y a cependant procédé tardivement (à la fin de l'année 2022) à l'ajustement tarifaire rétroactif, ne laissant pas à Madame X le libre choix du marché en ce qui concerne les prix de l'énergie, après une comparaison des différents fournisseurs d'énergie. Après l'intervention du Service de Médiation, le fournisseur Y a accepté de verser une compensation financière de 96 euros pour ce retard.

TARIF SOCIAL – SUSPENSION DU DROIT AU TARIF SOCIAL POUR CAUSE DE DÉCÈS ET RECTIFICATION DE LA FACTURE FINALE

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Après le décès du client X à l'été 2021, les héritiers informent immédiatement le fournisseur Y en indiquant que la maison est inoccupée et en demandant une diminution des acomptes. En mai 2022, la radiation du contrat est effectuée et s'ensuit la facture finale. À la fin de l'année 2022, le fournisseur rectifie cependant la facture finale, car il s'avère que le client n'avait pas droit au tarif social en 2022. Les héritiers du client X contestent cette rectification tardive.

RÉSULTAT

Ce client étant décédé en 2021, il n'avait en effet plus droit au tarif social en 2022. Le bien était inoccupé, mais aucun relevé de compteur ne permet de constater qu'il n'y a effectivement plus eu de consommation en 2022. Pour les périodes pour lesquelles aucun relevé de compteur explicite n'est disponible, la consommation est répartie par défaut sur la base des valeurs RLP (profils de charge réels), en tenant compte des jours ouvrables et des jours fériés, de l'horaire journalier (jours de semaine et jours de week-end) et des influences climatiques (hiver, été). Par conséquent, la consommation est toujours affectée à une période de consommation spécifique, même si le bien est réellement inoccupé.

Après l'intervention du Service de Médiation, Fluvius valide les relevés intermédiaires du 01/01/2022, qui sont identiques aux relevés de la radiation. Par conséquent, aucune consommation supplémentaire n'a été allouée à la période de consommation 2022. Une facture rectificative (de la facture finale) est ainsi établie en faveur des héritiers du client X, dont l'écart de prix s'élève à 1.505 euros.





PROBLÈMES DE PAIEMENT

PLAN DE PAIEMENT

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Suite à la réception de sa facture de régularisation, Monsieur S. introduit une demande de plan de paiement auprès de son fournisseur. Cette dernière est refusée au motif suivant : paiement tardif de factures d'acompte précédentes. Dans un contexte d'inflation, le client n'a effectivement pas pu payer ses factures d'acomptes à temps cependant il ne présente aucun solde négatif car toutes ses factures ont finalement été honorées.

RÉSULTAT

Le fournisseur a octroyé un plan de paiement sur douze mois.

FRAIS DE RAPPEL

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

La boite mail de Madame T. est piratée, or la cliente reçoit ses factures d'énergie par courriels. Madame prend les dispositions nécessaires, prévient le fournisseur à ce sujet et lui transmet la nouvelle adresse mail pour la réception de ses factures. Le changement d'adresse mail n'est pas effectué par le fournisseur, Madame ne reçoit donc plus ses factures d'acompte et ne peut pas procéder au paiement de ces dernières. Suite à cette situation, le fournisseur envoie un rappel de paiement par courrier postal et impute des frais de rappel de 7,5 euros.

RÉSULTAT

Le fournisseur a annulé les frais de rappel de 7,5 euros et a émis une note de crédit en conséquence.

FRAIS ADMINISTRATIFS ET DOMMAGES-INTÉRÊTS

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Madame D. a souscrit un nouveau contrat en mars 2022 chez le fournisseur d'énergie Y et a payé chaque mois une facture d'acompte pour le gaz et l'électricité.

En octobre 2022, elle a reçu un décompte pour les deux énergies, après quoi les factures d'acompte qu'elle a reçues ne concernaient plus que le gaz.

Madame D. a pris contact avec son fournisseur d'énergie à plusieurs reprises pour résoudre son problème d'acomptes d'électricité, mais en vain.

À partir de février 2023, Madame D. a soudainement commencé à recevoir des décomptes mensuels pour l'électricité, tout en continuant à recevoir des factures d'acompte pour le gaz.

Étant donné qu'elle avait demandé à plusieurs reprises, à partir du décompte d'octobre 2022, que ses acomptes soient adaptés à 150 euros pour les deux énergies, elle n'a pas payé le décompte établi pour l'électricité.

Madame D. a en revanche versé 150 euros par mois à son fournisseur d'énergie. Elle a ensuite perdu le fil de la facturation et a reçu des rappels et des mises en demeure entraînant des frais.

Ne parvenant pas à trouver une solution avec son fournisseur d'énergie, elle a déposé une plainte auprès du Service de Médiation.





RÉSULTAT

Le fournisseur d'énergie a indiqué que la cliente avait demandé un décompte mensuel pour l'électricité au moment de la souscription du contrat. En raison de problèmes systémiques, ce processus de décompte mensuel ne s'est pas déroulé correctement au début du contrat et Madame D. a donc reçu une facture d'acompte pour le gaz et l'électricité jusqu'au premier décompte annuel. Selon Madame D., la facturation s'est donc déroulée normalement jusque-là.

C'est seulement après l'établissement du décompte en octobre 2022 et la notification indiquant que plus aucune facture d'électricité n'était envoyée que les problèmes techniques ont été « résolus » et que la facturation mensuelle a effectivement démarré pour l'électricité.

Comme Madame D. a indiqué qu'elle n'avait jamais fait de demande de facturation mensuelle, le Service de Médiation a demandé à ce que l'on modifie le décompte mensuel en décompte annuel pour l'électricité.

Cette correction ne peut pas être effectuée rétroactivement, Madame D. a dès lors honoré les factures d'électricité en souffrance.

Le fournisseur d'énergie a annulé tous les frais de recouvrement, d'un montant total de 65 euros, et a en outre accordé une compensation de 35 euros à la cliente pour les désagréments subis.

INDEMNITÉ FORFAITAIRE

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Madame M. reçoit un décompte de 524 euros de son fournisseur d'énergie X à la fin de l'année 2023. Elle vérifie les détails de ce décompte et constate que le calcul de la TVA est incorrect.

Elle vérifie également le décompte de 2022 et constate la même chose. Madame M. contacte le fournisseur d'énergie X par téléphone. On refuse cependant de lui parler en raison du type de contrat qu'elle a souscrit. Il s'agit d'un contrat en ligne dont les conditions contractuelles stipulent que toute communication doit se faire par voie électronique. Madame M. introduit alors deux plaintes via le formulaire de contact sur le site web de son fournisseur d'énergie.

Elle demande d'une part une explication concernant le calcul de la TVA. Elle propose d'autre part d'établir un plan de paiement, puisque la date d'échéance du décompte approche, et ce, afin d'éviter des frais supplémentaires.

Madame M. ne reçoit aucune réponse de la part du fournisseur d'énergie X, hormis des rappels et une mise en demeure. Dans la facture d'acompte qui suit, une indemnité forfaitaire de 66,21 euros lui est cependant facturée.

Madame M. dépose une plainte auprès du Service de Médiation au sujet des frais injustement facturés.

RÉSULTAT

Le fournisseur d'énergie X reconnaît ne pas avoir immédiatement suspendu la procédure de recouvrement après avoir reçu la plainte du Service de Médiation et que les frais étaient injustifiés.

Il a annulé la facture d'acompte et transmis à Madame M. une nouvelle facture sans indemnité forfaitaire.

Il a également envoyé à Madame M. un calcul détaillé de la TVA par décompte. Sur cette base, la facturation contestée s'est finalement avérée correcte.

Ils ont établi un plan de paiement sur la base de la proposition soumise par Madame M.





FRAIS DE RECOUVREMENT

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur V. a déposé une plainte après avoir reçu une mise en demeure de l'étude d'huissiers X en mars 2023. Cela concernait une facture finale de gaz impayée datant de juin 2022 d'un montant de 2.516 euros auprès du fournisseur d'énergie Y.

Il indiquait ne jamais avoir reçu la facture en question du fournisseur d'énergie et ne pas être d'accord avec les frais supplémentaires de l'huissier.

Les informations supplémentaires que Monsieur V. a ajoutées à la plainte montrent qu'il n'était pas au courant du décompte avant de recevoir une mise en demeure du fournisseur d'énergie en octobre 2022.

Il a alors immédiatement vérifié la facturation via son profil client en ligne, mais n'a pas pu télécharger la facture en question.

Il a contacté le fournisseur d'énergie, a reçu la facture et aurait dû être recontacté dans les deux semaines afin de mettre en place un échelonnement de paiement. Monsieur V. n'a ensuite plus entendu parler de la société jusqu'à ce qu'il reçoive la mise en demeure de l'huissier.

RÉSULTAT

Le fournisseur d'énergie a d'abord refusé d'annuler le dossier auprès de l'huissier. Il estimait que Monsieur V. avait bien reçu le décompte de gaz, puisqu'il avait également reçu et payé la facture finale d'électricité, établie à la même période. Il a donc estimé que la transmission du dossier à l'huissier était correcte.

Le Service de Médiation a demandé la preuve d'envoi de la facture, qui n'a pas pu être fournie. Nous avons également souligné que le client n'avait pas été recontacté concernant l'échelonnement de paiement.

Le fournisseur d'énergie a finalement accepté d'annuler gratuitement le dossier auprès de l'huissier.





PRATIQUE DE VENTE

CHANGEMENT DE FOURNISSEUR NON-SOUHAITÉ

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur A. indique avoir été contacté par le gestionnaire de réseau de distribution afin de communiquer ses index suite à un changement de fournisseur.

Monsieur A. n'a cependant jamais fait la demande de changement de fournisseur et n'avoir jamais signé de nouveau contrat.

RÉSULTAT

L'entreprise d'énergie a indiqué que Monsieur A. aurait mandaté un courtier d'énergie pour conclure des contrats d'énergie à sa place ; ce qui est probablement la raison pour laquelle il n'a pas signé un contrat d'énergie.

Néanmoins, l'entreprise d'énergie a confirmé que le contrat a été annulé.

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur P. indique avoir choisi, via le site d'un comparateur des prix commerciaux , un fournisseur pour la fourniture de gaz et électricité.

Le 14/10/2022, le fournisseur envoie les contrats Electricité et Gaz et le 15/10/2022, Monsieur P. envoie par la poste, les formulaires de rétractation relativement aux deux contrats.

Cependant, le 07/11/2022, le fournisseur confirme les deux contrats d'énergie.

RÉSULTAT

L'entreprise d'énergie a indiqué que le contrat contesté a été clôturé. Malheureusement, il a été inscrit comme fournisseur pour la période du 04/11/2022 au 31/12/2022.

Dès lors, les consommations fournies ont été prises en charge par le fournisseur :

- Electricité : 225 kWh
- Gaz naturel : 2.585 kWh





AUTRES PRODUITS ET SERVICES

BORNES DE RECHARGE

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur X conclut un contrat avec un installateur de bornes de recharge par l'intermédiaire de son fournisseur. Il verse un acompte de 600 euros. Depuis, il n'a plus reçu de nouvelles de l'installateur. Monsieur X souhaite récupérer son acompte.

RÉSULTAT

L'installateur a fait faillite avant même que la borne de recharge ne soit installée. Le fournisseur propose de faire installer une autre borne de recharge (plus chère) et de prendre en charge la différence de coûts. Cependant, Monsieur X réitère sa demande, après quoi le fournisseur lui rembourse l'acompte versé.

INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES

TVA SUR LES RÉDUCTIONS

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Une promotion d'un fournisseur permet aux clients de bénéficier d'une réduction sur leur consommation s'ils restent clients pendant au moins un an. Lors de l'octroi de la réduction, le fournisseur applique le taux de TVA en vigueur au moment de l'émission de la facture. En cours de contrat, le taux de TVA est passé de 21 % à 6 % (à partir du 01/03/2022 pour l'électricité et du 01/04/2022 pour le gaz).

RÉSULTAT

Le Service de Médiation convainc le fournisseur d'appliquer un taux de 21 % sur la réduction relative à la consommation qui a eu lieu lorsque le taux de TVA de 21 % était encore d'application.

CALCUL DES RÉDUCTIONS

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Un fournisseur accorde une réduction allant de 35 % à 55 % sur le prix de l'énergie en 2021. Lorsqu'ils reçoivent leurs décomptes, les clients constatent que la réduction accordée est très faible par rapport au montant qu'ils doivent payer au fournisseur.

Le fournisseur soutient que la réduction est calculée sur le prix applicable au moment de la signature du contrat et non sur le prix unitaire moyen facturé.

RÉSULTAT

Le Service de Médiation constate que la première facture d'acompte que les clients reçoivent contient un calcul détaillé de la manière dont le montant de l'acompte est déterminé. Sur cette facture, le fournisseur a calculé la réduction sur le prix unitaire moyen (estimé). Cela indique que la réduction doit effectivement être facturée sur la base du prix unitaire moyen, comme le fournisseur l'a fait précédemment.

Le fournisseur est finalement disposé à satisfaire et à dédommager les dizaines de clients concernés.





FACTURATION DU TARIF D'INJECTION

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur X est propriétaire de panneaux solaires et d'une batterie et demande une facturation mensuelle à son fournisseur. Cela se fait non sans difficulté – mais la situation finit par se régler – à la suite de quoi le fournisseur promet au client une réduction de 80 euros. Cependant, Monsieur X doit également payer pour injecter, à certaines périodes, son surplus d'énergie.

RÉSULTAT

Le fournisseur reconnaît que le marché de gros propose de temps en temps des prix très bas en raison des fluctuations de l'offre et de la demande. Selon la formule figurant sur les tarifs de novembre 2022, le client doit à certains moments payer pour injecter le surplus d'énergie solaire sur le réseau. Le fournisseur a proposé à cet effet une modification des tarifs aux clients concernés le 01/08/2023. Or, Monsieur X n'est resté client que jusqu'au 01/08/2023. La réduction promise est subordonnée à la condition que Monsieur X reste client une année de plus, ce qui n'a pas été le cas en l'espèce. À titre de geste commercial, le fournisseur émet néanmoins une note de crédit de 20 euros.

CONDITIONS CONTRACTUELLES

PROLONGATION/RENOUVELLEMENT DU CONTRAT D'ÉNERGIE

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

À la suite d'un changement de fournisseur, Madame X doit payer plus de 2.900 euros de frais supplémentaires à son ancien fournisseur, en plus des factures d'acompte mensuelles de 220 euros qu'elle a déjà payées. Selon le fournisseur, son contrat a été renouvelé à de nouveaux tarifs (plus chers) et elle en a été informée.

RÉSULTAT

Le Service de Médiation constate que le renouvellement n'a pas été effectué conformément à la réglementation. Le fournisseur n'a en effet pas informé la cliente de la proposition de modification de son contrat au moins deux mois à l'avance.

Le fournisseur applique finalement le tarif initial, ce qui se traduit par un avantage de 2.400 euros pour la cliente.





CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

CHANGEMENT DE FOURNISSEUR – MYSTERY SWITCH

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Au moment de souscrire son contrat le 01/11/2021, le client X indique au fournisseur Y le bon numéro de boîte de son appartement, mais fournit accidentellement les numéros EAN d'un autre appartement. Après avoir reçu les factures d'acompte, le client X s'aperçoit de l'erreur et contacte son fournisseur.

La transmission de codes EAN erronés a également pour conséquence que le client X est injustement radié de son fournisseur (procédure Mystery Switch).

RÉSULTAT

Le fournisseur Y annule la facturation et crédite l'ensemble de la période de consommation relative à la déclaration erronée (pour un montant de 1.250,02 euros).

Le fournisseur réel peut néanmoins facturer rétroactivement la consommation « kidnappée » aux conditions (tarifaires) du contrat d'énergie que le client X a conclu avec ce fournisseur.

COMPÉTENCES RÉGIONALES

TRAVAUX DE RACCORDEMENT

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur X demande un raccordement pour une nouvelle construction et reçoit du gestionnaire de réseau de distribution une série d'instructions auxquelles il doit se conformer préalablement à la réalisation des travaux. Il doit notamment prévoir un câble, pour lequel aucune exigence supplémentaire n'a été mentionnée, si ce n'est sa longueur.

Lorsque les techniciens du gestionnaire de réseau de distribution arrivent sur les lieux à la date convenue, ils informent Monsieur X qu'il ne s'agit pas du bon câble. Les travaux sont reportés et le gestionnaire du réseau de distribution facture à Monsieur X des frais de déplacement inutiles de 82,59 euros + TVA. Monsieur X conteste ces frais et, après de nombreuses discussions infructueuses, dépose une plainte auprès du Service de Médiation.

RÉSULTAT

À la suite de l'introduction de la plainte, le gestionnaire du réseau de distribution en arrive à la conclusion suivante :

« Après analyse du dossier, nous pouvons effectivement conclure que le client a agi de bonne foi. Le client ne pouvait pas savoir que certains câbles en circulation n'étaient pas les bons. »

Le coût du déplacement inutile est donc crédité.





Recommandations aux entreprises d'énergie. 6

RECOMMANDATIONS INDIVIDUELLES

Lorsqu'il traite des plaintes, le Service de Médiation essaie le plus souvent possible de parvenir à des arrangements amiables. 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 2023, le Service de Médiation a formulé un total de 60 recommandations. Ces dernières portaient sur les sujets suivants :

- conditions contractuelles et/ou informations précontractuelles (17 recommandations, dont 7 adressées à ENGIE ELECTRABEL, 5 à MEGA, 2 à LUMINUS, 2 à ENGIE ELECTRABEL et 1 à ANTARGAZ) ;
- modifications des prix de l'énergie (14 recommandations, dont 6 adressées à MEGA, 3 à LUMINUS, 2 à ENGIE ELECTRABEL, 2 à ELEXYS et 1 à TOTALENERGIES) ;
- facturation de la redevance fixe comme indemnité de rupture (dissimulée) (10 recommandations, dont 5 adressées à OCTA+ MEGA, 3 à MEGA, 1 à LUMINUS et 1 à ELINDUS) ;
- changements indésirables de fournisseur (8 recommandations, dont 3 adressées à MEGA, 3 à ANTARGAZ, 1 LUMINUS et 1 à TOTALENERGIES) ;
- application du tarif social (4 recommandations, dont 2 adressées à LUMINUS, 1 à OCTA+ et 1 à ENGIE ELECTRABEL) ;
- tarif de travaux facturés par le gestionnaire de réseau de distribution (3 recommandations adressées à FLUVIUS) ;
- tarif pour consommation sans contrat à Bruxelles (2 recommandations adressées au gestionnaire de réseau de distribution SIBELGA) ;
- déménagements (1 recommandation adressée à LUMINUS) ;
- frais administratifs (1 recommandation adressée à LUMINUS).

Suivent quelques exemples de recommandations individuelles du Service de Médiation.



CONDITIONS CONTRACTUELLES

IMPUTATION DE COÛTS DE DÉSÉQUILIBRE

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur E. conteste l'imputation de coûts de déséquilibre par l'entreprise d'énergie ELEXYS. Ces frais résultent de leur facturation à ELEXYS par le gestionnaire du réseau de transmission ELIA. La composante contestée des coûts de déséquilibre sur la facture de monsieur E. s'élève à environ 1.000 euros.

POINT DE VUE DE L'ENTREPRISE D'ÉNERGIE

ELEXYS se réfère à une confirmation du régulateur fédéral de l'énergie, la CREG, qui indique que les fournisseurs d'énergie peuvent imputer les coûts de déséquilibre aux clients finals. En outre, ELEXYS déclare que les dispositions contractuelles entre eux et leurs clients le prévoient également.

POINT DE VUE DU SERVICE DE MÉDIATION

Après contrôle des dispositions contractuelles, le Service de Médiation constate que les conditions générales prévoient effectivement la possibilité d'imputer ces coûts. Cependant, des conditions particulières s'appliquent également entre ELEXYS et ce client, qui prévalent sur les conditions générales. Le Service de Médiation fait remarquer à ELEXYS que les conditions particulières ne prévoient pas la possibilité d'imputer les coûts de déséquilibre.

POINT DE VUE DE L'ENTREPRISE D'ÉNERGIE

ELEXYS reconnaît que les conditions particulières ne prévoient pas la possibilité d'imputer les coûts de déséquilibre, mais se réfère ensuite à nouveau aux conditions générales. Celles-ci stipulent que dans des conditions de marché anormales, qui, selon





l'entreprise, existaient à l'époque, il est bel et bien possible d'imputer ces coûts.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION
Le Service de Médiation n'est pas d'accord avec la lecture d'ELEXYS en ce qui concerne les « conditions anormales de marché » ; selon le Service de Médiation, elles n'entrent pas en ligne de compte. En tout état de cause, l'entreprise d'énergie se réfère à nouveau aux conditions générales, qui restent subordonnées aux conditions particulières.

Le Service de Médiation recommande à ELEXYS d'acquitter les frais de déséquilibre imputés.

RÉPONSE DE L'ENTREPRISE D'ÉNERGIE
ELEXYS s'en tient à la position adoptée.

PROBLÈME DE FACTURATION

PROCESSUS DE FACTURATION

DESCRIPTION DE LA PLAINTE
À la fin de l'année, le fournisseur d'énergie ELINDUS notifie à M. X une augmentation du montant de l'acompte. Celui-ci réagit en indiquant qu'il ne souhaite pas cette augmentation. Selon le client, ELINDUS n'a plus réagi par la suite, mais il a reçu un courrier du gestionnaire du réseau de distribution lui demandant de trouver un nouveau fournisseur d'énergie dans les plus brefs délais, car ELINDUS ne lui fournira plus d'énergie.

Monsieur X sollicite une médiation auprès du Service de Médiation. Il demande - en raison de la résiliation unilatérale du contrat à durée déterminée - la suppression des frais de mise en demeure et de la redevance fixe qui était facturée pour toute la durée du contrat.

POINT DE VUE DE L'ENTREPRISE D'ÉNERGIE
Les frais de mise en demeure seront supprimés.

ELINDUS répond également que le montant de l'acompte n'est pas un libre choix et se réfère à l'augmentation des prix de l'énergie et aux conditions générales d'utilisation. L'entreprise explique qu'elle a contacté le client par téléphone au sujet du refus de l'augmentation du montant de l'acompte. Lors de cet entretien téléphonique, l'entreprise d'énergie aurait également indiqué qu'elle ne souhaitait plus fournir d'énergie en raison de ce refus. Le client conteste que cet entretien ait eu lieu.

En fin de compte, aucune facture d'acompte majorée n'a jamais été envoyée et il n'y avait pas de factures impayées au moment de la résiliation du contrat. En outre, le fournisseur d'énergie n'a jamais informé le client lui-même par écrit de la résiliation de l'accord contractuel, ce qui est contraire à ses propres conditions générales, qui prévoient en outre un délai permettant au client d'encore remédier à son manquement.

ELINDUS se réfère également aux conditions générales d'utilisation pour cette augmentation du montant de l'acompte, mais le Service de Médiation constate qu'une augmentation du montant de l'acompte due à l'augmentation des prix de l'énergie n'a pas été incluse dans ces conditions.

POINT DE VUE DU SERVICE DE MÉDIATION
Le Service de Médiation recommande finalement à ELINDUS de supprimer les frais de la redevance fixe.

RÉPONSE DE L'ENTREPRISE D'ÉNERGIE
Le fournisseur d'énergie a partiellement suivi la recommandation en recalculant les frais fixes au prorata du nombre de mois pendant lesquels le client a été effectivement client et sous réserve que le client apure immédiatement et intégralement le solde en souffrance.

Le client accepte, mais un nouvel examen du solde restant dû révèle que les frais de mise en demeure n'ont toujours pas été crédités. Il s'adresse à nouveau



au Service de médiation pour une nouvelle médiation. Après une intervention complémentaire du Service de Médiation, les frais de mise en demeure sont finalement effectivement annulés.

PRIX ET TARIFS (SOCIAUX)

APPLICATION DU TARIF SOCIAL DANS LA PÉRIODE ENTRE DEUX ACHATS GROUPÉS

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur M. souscrit un contrat via achat groupé (prix unitaire fixe 1 an), prenant effet au 01/05/2020. Depuis le 01/02/2021, il existe un droit au tarif social, qui est également appliqué par ENGIE ELECTRABEL.

Monsieur M. pensait que la durée du contrat qu'il avait choisi (jusqu'au 30/04/2021 inclus) serait respectée et que le tarif social ne prendrait donc cours qu'à partir du 01/05/2021. Il a ensuite souscrit un nouvel achat groupé auprès d'ENGIE ELECTRABEL (prix unitaire fixe 1 an), prenant effet au 01/12/2021. Le client demande explicitement l'application de ce contrat et c'est pourquoi il refuse le tarif social. Dans son refus écrit, il demande donc expressément l'application du tarif d'achat groupé à partir du 01/12/2021

Cependant, comme Monsieur M. a refusé le tarif social, ENGIE ELECTRABEL l'a supprimé pour toute la période (du 01/02/2021 au 30/11/2021). Dans sa plainte, monsieur M. souligne qu'il ne l'a pas refusé pour la période du 01/05/21 au 30/11/21. Entre-temps, monsieur M. envoie au Service de Médiation son attestation de tarif social en cours de validité, pour la période du 01/02/2021 au 30/06/2023.

POINT DE VUE DE L'ENTREPRISE D'ÉNERGIE

ENGIE ELECTRABEL informe qu'elle a initialement appliqué le tarif social à partir du 01/02/2021, mais que cela était erroné car ce droit n'existait qu'à partir du 01/01/2022. Comme, entre-temps, le client avait fait savoir qu'il ne souhaitait pas de tarif social, celui-ci a été complètement annulé et le tarif d'achat groupé a été réappliqué.

Au terme de l'achat groupé, un tarif commercial a été appliqué le 01/05/2021. Le fournisseur d'énergie en a informé ses clients par écrit deux mois à l'avance.

Le tarif du nouvel achat groupé a pris effet le 01/12/2021. Ce nouveau contrat courait jusqu'au 30/11/22 inclus. Ensuite, monsieur M. est passé à un autre fournisseur d'énergie.

Sur la base de l'attestation transmise, le tarif social a été appliqué avec effet rétroactif pour une durée maximale de 2 ans. Il en résulte que seule la période du 17/10/2021 au 30/11/2021 a pu être revue.

POINT DE VUE DU SERVICE DE MÉDIATION

Dans sa plainte, monsieur M. a déclaré avoir reçu le 29/06/2021 une lettre d'ENGIE ELECTRABEL l'informant de son droit au tarif social pour la période allant du 01/02/2021 au 31/12/2021. Le fournisseur d'énergie a par la suite affirmé que le droit au tarif social n'existait qu'à partir du 01/01/2022.

Le SPF Économie nous a informés qu'un octroi automatique a été communiqué pour la période du 01/02/2021 au 31/12/2021 et qu'ENGIE ELECTRABEL en a été informée le 22/04/2021.

Le Service de Médiation recommande donc d'appliquer le tarif social pour la période du 01/05/2021 au 16/10/2021 et d'accorder un forfait unique de 80 euros. Ce forfait a été accordé à des clients protégés résidentiels qui bénéficiaient du tarif social pour la fourniture d'électricité au 30/09/2021.

RÉPONSE DE L'ENTREPRISE D'ÉNERGIE

ENGIE ELECTRABEL décide de ne pas suivre cette recommandation. Elle explique que dans ce dossier, le choix de Monsieur M. de renoncer au tarif social a été respecté. Le client souhaitait que les deux contrats d'achat groupé soient appliqués et, au terme d'un contrat, un tarif commercial est toujours appliqué, conformément aux conditions particulières concernées.





CHANGEMENT INDÉSIRABLE DE FOURNISSEUR

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Madame B. conteste le changement de fournisseur d'énergie auprès d'ANTARGAZ. Elle a fait le nécessaire pour revenir chez son ancien fournisseur. Cependant, l'entreprise d'énergie ANTARGAZ lui réclame plus de 2.000 euros pour des factures de gaz et électricité dont elle conteste la validité.

POINT DE VUE DE L'ENTREPRISE D'ÉNERGIE

L'entreprise d'énergie indique que Madame B. aurait reçu une proposition de la plateforme d'énergie GAELE, qu' elle aurait ouvert et jamais contestée.

Vu qu'elle n'a jamais contesté cette proposition ni la lettre de bienvenue, elle a été reprise en tant que cliente et la facturation a débuté dès le 1/01/2022.

L'entreprise d'énergie indique n'avoir jamais reçu de contestation pour les factures ni par téléphone ni par mail.

Ce n'est que le 06/04/2022 qu'ANTARGAZ a reçu la demande d'un autre fournisseur pour reprendre les points à partir du 01/04/2022.

Si la cliente avait informé à temps ANTARGAZ, leur service aurait pu envoyer une Mistery switch, et son ancien fournisseur aurait pu reprendre les contrats dès le 08/12/2021.
ANTARGAZ ne peut donc malheureusement pas revoir leur position et invite Madame B. à payer les factures dans les plus brefs délais afin d'éviter des frais supplémentaires.

POINT DE VUE DU SERVICE DE MÉDIATION

Il ressort qu'un contrat a été établi au nom de Madame B. via un partenaire (GAELE) pour la période du 01/01/2022 au 01/04/2022.

Le Service de Médiation de l'Energie estime que, conformément à l'Accord du consommateur, en cas de contestation, c'est au fournisseur à apporter la preuve du consentement du consommateur (1.1.Dispositions générales) :
« Le consentement du consommateur est donné via :

1. *une signature manuscrite ou électronique qualifiée ;*
2. *un autre moyen, comme p.ex. une signature électronique non qualifiée ou un autre message électronique ; en cas de contestation, il incombe au fournisseur d'énergie de fournir la preuve de l'identité du consommateur, de son consentement et de l'intégrité du contrat auquel le consommateur a souscrit. »*

Madame B. ne peut être juridiquement liée par un contrat, si elle ne l'a pas voulu.

En effet, le consensualisme dans le droit des contrats s'entend comme un principe selon lequel le seul consentement des parties contractantes suffit à la formation du contrat.

Dès lors qu'aucun consentement ou confirmation de contrat par Madame B. n'a été apporté par ANTARGAZ, le Service de Médiation recommande à l'entreprise d'annuler ledit contrat.

RÉPONSE DE L'ENTREPRISE D'ÉNERGIE

Suite à notre recommandation, l'entreprise d'énergie ANTARGAZ a indiqué avoir demandé une correction au gestionnaire de réseau de distribution, ce qui a entraîné une consommation nulle chez ANTARGAZ. Après l'établissement de la facture finale avec une consommation nulle et l'annulation des frais de rappel, Madame B. n'a plus eu de solde à payer.



DESCRIPTION DE LA PLAINTE
Monsieur R. conteste un contrat auprès de MEGA, qui serait daté du 02/07/2021. Il indique n'avoir jamais son accord.

POINT DE VUE DE L'ENTREPRISE D'ÉNERGIE
L'entreprise d'énergie indique avoir la signature électronique qui prouve que Monsieur R. a bien accepté le contrat. Cela constitue une preuve juridique.

En outre , la confirmation de contrat aurait également été acceptée par Monsieur, en date du 08/07/2021, comme indiqué par le mot « clic» sur la capture d'écran. Le contrat a donc été réalisé avec le consentement de Monsieur.

Enfin, les mails de confirmation utilisent des termes qui ne laissent pas place à l'interprétation. Il est également indiqué dans ces confirmations, qu'un droit de rétractation peut être exercé dans un délai de 14 jours après réception de ce courrier. Monsieur pouvait donc renoncer au contrat si il ne souhaitait plus devenir client chez Mega.

Il n'est malheureusement pas possible d'annuler un contrat , une fois que celui-ci est effectif.

POINT DE VUE DU SERVICE DE MÉDIATION
Il ressort qu'un contrat a été établi au nom de Monsieur R. en date du 02/07/2021.

Monsieur R. indique n'avoir jamais signé le contrat mais avoir cliqué sur le lien afin de découvrir l'offre proposée.

Le Service de Médiation de l'Energie estime que la signature du contrat ne permet pas d'identifier le consommateur :
Signature du client
Signature électronique
xx.xx.xx.xx réalisée en date du:
Date: 02/07/2021

Conformément à l'Accord du consommateur, en cas de contestation, c'est au fournisseur à apporter la preuve du consentement du consommateur (1.1.Dispositions générales) :

« Le consentement du consommateur est donné via :
1. *une signature manuscrite ou électronique qualifiée ;*
2. *un autre moyen, comme p.ex. une signature électronique non qualifiée ou un autre message électronique ; en cas de contestation, il incombe au fournisseur d'énergie de fournir la preuve de l'identité du consommateur, de son consentement et de l'intégrité du contrat auquel le consommateur a souscrit. »*

Monsieur R. ne peut être juridiquement lié par un contrat, s'il ne l'a pas voulu.

En effet, le consensualisme dans le droit des contrats s'entend comme un principe selon lequel le seul consentement des parties contractantes suffit à la formation du contrat ;

Dès lors qu'aucun consentement ou confirmation de contrat par Monsieur R. n'a été apporté par MEGA, le Service de Médiation recommande à l'entreprise d'annuler ledit contrat.

RÉPONSE DE L'ENTREPRISE D'ÉNERGIE
Suite à notre recommandation, l'entreprise d'énergie MEGA a indiqué avoir reçu la confirmation du gestionnaire de réseau afin d'annuler la consommation facturée.

L'ensemble des factures envoyées ont ainsi été annulées, des notes de crédit ont été envoyées à cet effet.





RECOMMANDATIONS GÉNÉRIQUES

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

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 pratique du marché déterminée 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 par dossier pour ces litiges. La médiation individuelle peut être particulièrement chronophage et nécessite des ressources (humaines) en suffisance. 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), le client (ancien client) est également informé de ses possibilités d'entreprendre d'autres démarches (judiciaires) si nécessaire.

RECOMMANDATIONS GÉNÉRIQUES FACTURATION TARDIVE

Les recommandations génériques que nous avons formulées en 2023 pour les (anciens) clients d'entreprises d'énergie concernant les retards dans l'établissement des factures d'énergie sont reprises ci-après. Il s'agit en tout de 1.650 recommandations génériques, dont 1.444 étaient encore en cours de traitement au moment de la rédaction du rapport annuel et pour lesquelles le Service de Médiation n'avait donc pas encore reçu de réponse de la part de l'entreprise d'énergie pour le dossier de litige individuel. Nous avons néanmoins reçu une réponse générale ou de principe aux recommandations de la part des 5 plus gros fournisseurs d'énergie, dont le contenu est repris ci-dessous.



RECOMMANDATIONS GÉNÉRIQUES (GÉNÉRALES)

OBLIGATIONS DES FOURNISSEURS D'ÉNERGIE DE FACTURER À TEMPS

Les délais d'établissement d'une facture énergétique diffèrent pour chaque région.

En **Flandre**, un délai de 6 semaines s'applique pour un décompte annuel (à compter du relevé périodique du compteur) ou pour un décompte à la suite d'une rectification d'un relevé de compteur ou de la mise hors service d'un point d'accès.

En Flandre, ce délai est limité à 4 semaines pour l'établissement d'une facture finale à la suite d'un changement de fournisseur, d'un changement de client ou d'un déménagement.

En **Wallonie**, un délai décrétal de 60 jours pour le décompte annuel après un relevé périodique du compteur pour tous les fournisseurs d'énergie actifs en Région wallonne et de 6 semaines pour un changement de fournisseur s'applique comme le prévoit l'accord dit consommateurs pour les consommateurs du marché libre de l'électricité et du gaz et ne s'applique donc qu'aux fournisseurs d'énergie qui ont signé l'accord consommateurs[1].

En **Région bruxelloise**, seul un délai de six semaines s'applique pour un changement de fournisseur car ce délai est prévu dans l'ordonnance du 19 juillet 2001 pour tous les fournisseurs d'énergie actifs en Région bruxelloise et dans l'accord consommateurs pour les fournisseurs d'énergie qui l'ont signé[1].

Pour les autres situations (relevé annuel du compteur, correction des données du compteur, mise hors service d'un point d'accès, facturation finale en cas de changement ou de déménagement du client), aucun délai n'est prévu par la réglementation bruxelloise.

QUE FAIRE SI LE FOURNISSEUR D'ÉNERGIE NE RESPECTE PAS CES DÉLAIS POUR L'ÉTABLISSEMENT DES FACTURES ?

Au niveau régional, les régulateurs de l'énergie (VREG en Flandre, CWaPE en Wallonie et BRUGEL à Bruxelles) peuvent agir dans le cadre de leurs compétences et, si nécessaire, imposer des amendes aux entreprises d'énergie qui ne respectent pas les réglementations régionales et les délais d'établissement d'une facture.

Au niveau fédéral, aucune sanction légale n'est prévue en cas de non-respect de l'accord consommateurs, en l'occurrence le délai de six semaines pour établir une facture finale à la suite d'un changement de fournisseur.

Pour le respect de ce délai de six semaines, seule la Direction générale de l'Inspection économique du SPF Économie peut intervenir au niveau fédéral, car ce service veille, entre autres, au respect des dispositions de l'accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz ».

---

1 (mise à jour source SPF Économie) L'accord a été signé 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 de l'absence d'activité dans l'offre résidentielle, seuls huit fournisseurs sont effectivement concernés par l'Accord :

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

Les sept signataires suivants :

- n'ont soit 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, mais se sont engagés à le respecter. De nouveaux fournisseurs tels que Bolt Energie, Energie.be et Dats 24 n'ont pas encore signé l'accord.





QUE FAIRE SI LE CONSOMMATEUR A DROIT À UN PAIEMENT DE LA PART DE SON FOURNISSEUR D'ÉNERGIE ?

Les fournisseurs d'énergie qui ont signé l'accord consommateurs s'engagent, dans leurs conditions contractuelles, à prévoir *« en faveur du consommateur, les indemnisations régionales ou, à défaut, des intérêts de retard au taux légal, lorsque le consommateur a droit à un paiement de la part de son fournisseur d'énergie suite à une facturation erronée ou à un remboursement tardif, occasionné par le fournisseur d'énergie ».*

Le respect de ce délai de six semaines ressort également de la compétence de la Direction générale de l'Inspection économique du SPF Économie, car ce service veille, entre autres, au respect des dispositions de l'Accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz ».

Le taux d'intérêt légal pour l'année 2023 est de **5,25 %** (Publication du Moniteur belge du 31 janvier 2023, p. 15.059).

Selon l'accord consommateurs, si la facturation tardive n'a pas été causée par le fournisseur d'énergie, cette compensation financière ne s'applique pas. Cela peut être le cas, par exemple, lorsque le fournisseur lui-même n'a pas reçu ou a reçu tardivement des données de compteur pour établir la facture énergétique de la part du gestionnaire du réseau de distribution (suite au relevé annuel des compteurs ou à un changement de fournisseur) ou de la part de l'utilisateur du réseau de distribution, en l'occurrence le client (suite à un changement de client, un décès ou un déménagement).

Cela peut également être dû à la nouvelle plateforme centrale de données (également appelée MIG 6 ou Atrias) que le secteur belge de l'électricité et du gaz a mise en service entre le 1er novembre et la fin décembre 2021. Cette plateforme promet d'offrir de nombreux avantages aux clients et de faciliter la transition énergétique grâce à de nouvelles possibilités. Pendant la phase de transition au cours des mois de novembre et décembre 2021, des perturbations limitées ont été ressenties par certains clients, mais le Service de Médiation note que ces perturbations n'ont pas été complètement éliminées à la fin de 2022. Il s'agit généralement d'un retard dans le traitement de certains processus tels que des déménagements, des changements de fournisseurs, l'établissement et l'envoi tardifs de factures d'acompte, de factures finales et de factures de décompte, etc.

Toutefois, lorsque le fournisseur d'énergie fait valoir que le remboursement tardif d'un crédit ou la facturation tardive est dû (due) à d'autres parties, telles que le gestionnaire du réseau de distribution ou la plateforme de données Atrias, le Service de Médiation préconise que cette indemnisation soit organisée par et entre les acteurs du marché eux-mêmes, à savoir le fournisseur d'énergie et le gestionnaire du réseau de distribution ou Atrias, sans que le consommateur n'ait à en supporter les conséquences ni ne puisse ou ne soit obligé d'intervenir personnellement.

RÉCIPROCITÉ DES CLAUSES PÉNALES

Aujourd'hui, les conditions générales de fourniture d'énergie aux consommateurs prévoient des sanctions financières qui s'appliquent spécifiquement lorsque le client ne paie pas une facture ou ne la paie pas à temps. En pratique, il s'agit principalement des sanctions suivantes :

- la facturation de frais (forfaitaires) pour l'envoi du rappel et de la mise en demeure ;
- l'imputation de plein droit d'intérêts de retard ;
- une indemnité forfaitaire (souvent un pourcentage du montant dû, avec un certain montant comme minimum), généralement due dès la remise du dossier de recouvrement à un professionnel du recouvrement (huissier de justice, avocat, agence de recouvrement…).



Ces clauses sont des clauses pénales. En ce qui concerne les clauses de ce type dans les contrats entre entreprises et consommateurs, l'article VI, 83, 17° du Code de droit économique (la « liste noire » des clauses abusives) prévoit une interdiction si elle ne prévoit pas une indemnisation « équivalente » aux frais de l'entreprise défaillante. C'est pourquoi les conditions générales des fournisseurs d'énergie prudents mentionnent, généralement en termes assez généraux, ce principe de réciprocité. Il doit être clair que le dépassement du délai d'établissement d'une facture a des répercussions financières pour le client de l'énergie (tant dans le cas où le client de l'énergie serait redevable d'une somme que lorsqu'il s'agit d'une note de crédit). Il convient donc de reconnaître l'application du principe de réciprocité en cas de facturation tardive et d'en préciser l'indemnisation.

RECOMMANDATIONS DU SERVICE DE MÉDIATION DE L'ÉNERGIE

Le Service de Médiation formule les recommandations suivantes aux fournisseurs d'énergie qui accusent des retards dans l'établissement des factures d'énergie pour le décompte annuel, le décompte suite à une rectification des données d'un compteur ou à la mise hors service d'un point d'accès ou pour les factures finales suite à un changement de fournisseur, à un changement de client ou à un déménagement.

EN CAS DE RETARD DANS L'ÉTABLISSEMENT DU DÉCOMPTE (ANNUEL) OU DE LA FACTURE FINALE.

« Outre le taux d'intérêt légal en cas de droit à un remboursement par le fournisseur d'énergie, le client ou ex-client a droit à une compensation financière en cas de facturation tardive d'un décompte (final) si le délai d'établissement d'une facture d'énergie est dépassé. » De même qu'un client est désormais soumis à une indemnisation contractuellement définie - par exemple de 7,5 euros ou 8 euros en cas de rappel - s'il paie en retard, le fournisseur doit une indemnisation du même montant au client d'énergie en cas de facturation tardive et, plus précisément, pour chaque mois entamé où les délais prévus dans ou en application des décrets régionaux ou des ordonnances régionales ou le délai prévu dans l'accord consommateurs (6 semaines après un changement de fournisseur) sont dépassés.

EN CAS D'ÉTABLISSEMENT TARDIF D'UNE FACTURE D'ACOMPTE

En cas de retard dans l'établissement et l'envoi des factures d'acompte mensuelles ou trimestrielles, le client a droit à une compensation financière égale par mois entamé et par facture d'acompte établie et envoyée en retard.

En outre, pour le paiement des factures d'acompte non contestées qui ont été établies ou envoyées tardivement, le fournisseur propose, sur simple demande du client, un plan d'échelonnement gratuit dont les tranches correspondent aux mois de retard dans l'établissement des factures d'acompte.

Ces recommandations s'appliquent également aux clients finals professionnels dont la consommation annuelle maximale est de 100.000 kWh d'électricité ou de 100.000 kWh de gaz naturel, car les délais d'établissement d'une facture s'appliquent également à ces clients finals et le Service de Médiation demande depuis des années que l'accord consommateurs s'applique également à ces PME dans le domaine de l'énergie.





EXPLICATION

L'accord consommateurs ne prévoit actuellement que peu de mesures de recours en cas de problèmes dans la relation client dus à diverses raisons imputables au fournisseur d'énergie lui-même. Pourtant, de telles mesures « de recours » sont prévues depuis des années dans les directives européennes sur l'électricité et le gaz naturel.

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

Le Service de Médiation reçoit régulièrement des plaintes relatives à des factures de décompte qui ne sont envoyées qu'après une longue période en raison de problèmes de facturation internes du fournisseur, ou plus récemment à cause de la nouvelle plateforme de données. Son impact n'est pas négligeable, surtout en cette période de crise énergétique sans précédent où les prix de l'énergie sont élevés et volatils. Une facture (finale) tardive augmente soudainement les frais liés à l'énergie du consommateur, qui reste tenu entre-temps de payer les factures en cours. Cette pratique va par ailleurs totalement à l'encontre de l'intention poursuivie par le système de facturation actuel, qui vise une répartition optimale des obligations de paiement en matière de dettes énergétiques.

En outre, une facturation tardive réduit les possibilités du consommateur de contester certains éléments de la facture, notamment en ce qui concerne la révision éventuelle des données de comptage mentionnées, ou encore de faire valoir ses droits à une prime fédérale de chauffage de 100 euros ou au forfait de base énergie à partir de novembre 2022.

QUE FAIRE SI LE FOURNISSEUR D'ÉNERGIE NE SUIT PAS LA RECOMMANDATION ?

Le fournisseur d'énergie a 30 jours pour répondre à une recommandation non contraignante du Service de Médiation.

S'il ne suit pas la recommandation, il doit en donner les raisons, mais la recommandation ne peut être imposée par le Service de Médiation.

De son côté, le Service de Médiation a également déjà signalé ce problème de facturation tardive à l'Inspection économique et aux régulateurs régionaux de l'énergie concernés.

Enfin, si le client d'énergie opte pour une procédure judiciaire, ce qui est toujours possible pendant ou après une procédure de médiation alternative, le juge de paix du lieu de résidence[2] sera compétent.

2 Le juge de paix est compétent pour toutes les demandes dont le montant ne dépasse pas 5.000 € (art. 590 du Code judiciaire, ci-après dénommé C. jud.) et pour des créances supérieures à ce montant, le tribunal de première instance est compétent (art. 568, premier alinéa C. jud.).

Toutefois, lorsque la créance émane d'un fournisseur d'énergie à l'encontre d'une personne physique qui n'utilise pas l'énergie pour sa propre entreprise, pour le paiement de factures dans le cadre de la fourniture d'électricité, de gaz ou de chaleur, le juge de paix est toujours compétent, quel que soit le montant de la créance (art. 591, 25° C. jud.). Dans ces cas, le fournisseur doit également toujours porter la demande devant le tribunal du domicile du défendeur (Art. 628, 25° C. jud.).



SUIVIE PAR L'ENTREPRISE D'ÉNERGIE LUMINUS

Faisant suite à cette recommandation, une négociation constructive a été menée avec l'entreprise d'énergie le 18 janvier 2023, qui a abouti à un résultat positif, après quoi LUMINUS a confirmé sa volonté d'accorder une compensation comme suit :
« Je vous confirme également que nous sommes disposés à indemniser les clients qui ont dû attendre trop longtemps leur décompte (final) en raison d'un problème technique (tant chez nous que chez le gestionnaire de réseau). »

Le dernier ajout entre parenthèses est important. Ici, LUMINUS s'engage à ne pas refuser l'indemnisation en arguant que le retard de la facturation est dû à des problèmes techniques chez le gestionnaire du réseau de distribution, qui l'ont par exemple empêché de recevoir les données de comptage. Par conséquent, nous pouvons en déduire que les problèmes d'échange de données par ATRIAS (une entreprise créée par les gestionnaires de réseaux de distribution avec un rôle de soutien, notamment concernant la circulation d'informations) ne seront pas non plus invoqués comme force majeure.

Notons que LUMINUS ne parle ici que des factures de décompte tardives ou des factures finales, et non des factures d'acompte (ce dont traite le deuxième volet de notre recommandation).

Concernant le montant et la méthode de calcul, LUMINUS déclare ce qui suit :
« En ce qui concerne la compensation, nous prévoyons 8 euros par mois de retard. »

Le montant de 8 euros correspond au coût facturé par LUMINUS, en vertu de ses conditions générales (clause 7.5) en Région flamande, pour un courrier de rappel.

Il est question de 8 euros « par mois de retard », donc pas par mois entamé, mais LUMINUS a confirmé verbalement que la compensation se fera par mois, le montant à indemniser étant arrondi à l'unité supérieure. En cas de retard de 6 mois, une somme de 50 euros au lieu de 48 euros (6 mois x 8 euros) sera accordée par le biais d'une note de crédit ou d'une promotion « one shot ».

La règle de l'arrondi proposée permettra également de compenser le droit à des intérêts de retard. À cet égard, les conditions générales (clause 7.7) de LUMINUS indiquent que le client a droit à des intérêts de retard au taux d'intérêt légal en cas de facturation erronée due à une erreur de LUMINUS ou en cas de retard de remboursement.





PARTIELLEMENT SUIVIE PAR L'ENTREPRISE D'ÉNERGIE MEGA

Par le courrier du 20 janvier 2023, MEGA nous a informé qu'elle n'était pas d'accord avec la recommandation générique, en invoquant les raisons suivantes, que nous reprenons point par point.

POINT DE VUE DE MEGA

« Cependant, nous ne pouvons pas accepter votre recommandation et la justification qui y est citée pour les raisons suivantes.

Les fournisseurs eux-mêmes demandent également que les problèmes chez ATRIAS soient résolus au plus vite. Ils ont soulevé cette question à plusieurs reprises avec ATRIAS, les gestionnaires de réseaux de distribution et les régulateurs. Le rôle des fournisseurs au sein d'ATRIAS est toutefois limité. Les fournisseurs participent aux discussions dans le cadre de la concertation de marché, mais n'ont en fin de compte aucun pouvoir pour déterminer à quoi ATRIAS doit consacrer ses moyens en priorité. Les possibilités des fournisseurs sont également limitées en ce qui concerne les gestionnaires de réseaux de distribution. Enfin, l'accord consommateurs stipule aussi explicitement ce qui suit : « Le fournisseur d'énergie ne sera redevable d'aucun dédommagement pour les problèmes techniques ou les actes dont des tiers sont responsables. » Nous ne pouvons donc pas accepter que MEGA assume la responsabilité des problèmes imputables à ATRIAS ou aux gestionnaires de réseau de distribution et doive donc prévoir une compensation pour laquelle MEGA n'a aucune raison de se retourner contre les parties responsables. »

RÉPONSE DU SERVICE DE MÉDIATION DE L'ÉNERGIE

MEGA minimise fortement le rôle des fournisseurs d'énergie dans l'échange de données entre les entreprises d'énergie. ATRIAS a en effet été mis en place par les gestionnaires de réseaux de distribution, mais pour le bon fonctionnement de l'échange de données, des accords ont été passés avec les fournisseurs d'énergie, dont MEGA, qui ont donné leur accord à ce sujet. Ces mêmes fournisseurs d'énergie ont évidemment un rôle extrêmement important dans l'échange de données. En tout cas, il ne faut pas avoir l'impression que les erreurs dans l'échange de données seraient uniquement imputables à l'entreprise ATRIAS. En outre, si un fournisseur souhaite invoquer la force majeure en se référant à ATRIAS, il doit également être en mesure de prouver cette force majeure.

Mais ce n'est pas tout. Un fait important est que le marché de l'énergie implique plusieurs entreprises et instances, mais le client de l'énergie n'a un accord qu'avec le fournisseur d'énergie. En ce qui concerne les droits et obligations mutuels découlant des contrats de fourniture d'énergie, le consommateur n'a que le fournisseur d'énergie comme point de contact. Ces droits et obligations comprennent également l'obligation pour le fournisseur de facturer en temps voulu. Pour le client de l'énergie, il est totalement impossible de contrôler où s'est produite une éventuelle erreur dans l'échange de données et à qui elle doit être attribuée. Par conséquent, il est à la fois juridiquement et équitablement défendable que le fournisseur assume l'attribution de l'indemnisation.

La référence à la disposition de l'accord consommateurs *« Le fournisseur d'énergie ne sera redevable d'aucun dédommagement pour les problèmes techniques ou les actes dont des tiers sont responsables »* se trouve dans la section relative aux sanctions civiles en cas de violation des dispositions de l'accord consommateurs en ce qui concerne les contrats conclus en dehors de l'entreprise et par téléphone. Par conséquent, cette disposition n'est pas pertinente en cas de facturation tardive.

Enfin, MEGA ne précise pas - et reste dans le flou - ce





qui l'empêcherait de réclamer des compensations auprès des parties responsables.

PRINCIPE DE RÉCIPROCITÉ DES CLAUSES D'INDEMNITÉ D'INEXÉCUTION.

POINT DE VUE DE MEGA

« MEGA a prévu le principe de réciprocité pour les consommateurs dans ses conditions générales, conformément à l'accord consommateurs. Si le consommateur demande l'application de la réciprocité, MEGA l'autorisera mais aux mêmes conditions que celles auxquelles elle est tenue. La proposition incluse dans la recommandation va au-delà de l'application du principe de réciprocité. »

La clause 7.12 des conditions générales de MEGA prévoit divers frais et indemnités que l'entreprise peut facturer au consommateur en cas de retard de paiement au titre de ces dernières. Cette longue énumération est suivie de la mention *« Le bénéfice de la présente clause peut être invoqué de manière réciproque par le Consommateur à l'encontre de MEGA aux mêmes conditions, dans l'hypothèse où cette dernière viendrait à manquer à son obligation principale de manière fautive, à l'exclusion des cas de force majeure ou de circonstances dont elle ne peut être tenue pour responsable. »*

Le Code de Droit économique réfrène par contre dans son article VI.83, 17° des clauses dans les contrats entre les entreprises et les consommateurs qui visent à « déterminer le montant de l'indemnité due par le consommateur qui n'exécute pas ses obligations, sans prévoir une indemnité du même ordre à charge de l'entreprise qui n'exécute pas les siennes ». Dans ce cas, il n'est pas question d'un droit à une indemnisation « aux mêmes conditions », mais à une « indemnisation équivalente » si l'entreprise « est en défaut ». Par conséquent, la mention dans les conditions générales de MEGA de la réciprocité de l'indemnisation est trop restreinte. La réciprocité exige que toute clause de dommages et intérêts qui réfrène la défaillance d'un consommateur soit également assortie d'une clause de dommages et intérêts pour une défaillance comparable de l'entreprise (Bruxelles, 12 février 2001, Jaarboek Handelspraktijken 2001, 274 ; Gand 4 janvier 2021, NJW 2012, 70).

APPLICATION AUX CLIENTS DE L'ÉNERGIE QUI SONT DES PME

POINT DE VUE DE MEGA

« Rendre l'accord consommateurs tout bonnement applicable aux PME n'est, à notre avis, ni possible ni souhaitable étant donné que tout ne peut pas être simplement traduit pour les PME (pensez, par exemple, aux règles sur les déménagements). De plus, compte tenu de sa nature professionnelle, une PME aura besoin de moins de protection qu'un consommateur. »

En effet, si l'accord consommateurs est rendu applicable aux PME, il se peut que certaines dispositions nécessitent un régime adapté. Toutefois, aux fins de la présente recommandation générique, il est seulement préconisé que l'indemnisation proposée pour l'établissement tardif des factures s'applique également aux PME. En tout cas, MEGA ne précise pas pourquoi il faut « moins de protection » dans ce domaine pour les indépendants, par exemple, que pour un consommateur.





PROPOSITION DE MEGA

Malgré le rejet de la recommandation générique, MEGA formule elle-même une proposition (limitée) concernant l'indemnisation en cas de facturation tardive, que nous évaluons en détail ci-dessous, mais que nous avons adaptée après explications verbales afin que les compensations éventuelles s'appliquent à toutes les plaintes soumises, tant au Service de Médiation qu'à MEGA elle-même.

« À titre exceptionnel, en raison des problèmes causés par la confluence de la crise énergétique et de la mise en service du MIG 6, nous acceptons, pour couvrir les éventuels dommages subis par les clients affectés, de prévoir les compensations décrites ci-dessous pour les plaintes soumises, qui concernent les décomptes où la cause du retard est imputable à MEGA et qui se rapportent aux fournitures en 2021, 2022, 2023 :

- *10 euros : Si le délai légal pour préparer le décompte décrit dans la réglementation régionale ou dans l'accord consommateurs a expiré (en utilisant un maximum de 60 jours pour les situations pour lesquelles aucun délai n'est prévu dans la réglementation), ou*
- *20 euros : Si ce délai légal d'établissement du décompte est dépassé de plus de 3 mois. Ici, le délai « légal » est également plafonné à 60 jours si la réglementation ne prévoit pas de délai pour l'établissement du décompte.*
- *Si le décompte établi après les délais légaux s'élève à un montant en faveur du consommateur, le client aura droit à des intérêts légaux à partir du moment où le délai légal a expiré jusqu'à la date de paiement du décompte en question.*

Pour la raison décrite ci-dessus, si une facture d'acompte est établie avec un délai minimum d'un mois après la période de fourniture à laquelle l'acompte se rapporte, nous sommes également disposés, à titre exceptionnel, à accorder sans frais au client un plan de paiement pour cette facture d'acompte. »

En ce qui concerne les délais de préparation des factures de décompte et des factures finales, nous renvoyons au préambule de notre recommandation générique, dans lequel nous mentionnons brièvement les réglementations applicables pour chaque région.

Nous constatons que le champ d'application du régime de compensation proposé est limité aux cas où la cause du retard est imputable à MEGA. À cet égard, le client d'énergie est en position de faiblesse, car il lui est impossible dans la plupart des cas d'identifier cette cause.





NON SUIVIES PAR L'ENTREPRISE D'ÉNERGIE ENGIE ELECTRABEL

ENGIE ELECTRABEL a informé le Service de Médiation par courrier daté du 20 janvier 2023 qu'elle n'était pas en mesure de suivre les recommandations formulées ci-dessus, sans toutefois indiquer les raisons de ce refus.

En revanche, ENGIE ELECTRABEL a formulé sa propre proposition en lien avec le problème de facturation tardive, que nous reproduisons textuellement ci-dessous.

PROPOSITION D'ENGIE ELECTRABEL

« Sachez toutefois que si pour une plainte précise nous déterminons que le retard de facturation est le résultat d'une erreur de la part d'ENGIE ELECTRABEL, nous proposons toujours un plan d'échelonnement gratuit au client et, le cas échéant, une compensation financière. Cependant, nous examinons cela au cas par cas et préférons ne pas nous engager sur des montants et des délais prédéterminés.

Toutefois, si notre enquête révèle que la facturation tardive n'est pas due à une erreur de la part d'ENGIE ELECTRABEL, nous ne pouvons fournir aucune compensation financière au client. Nous attirons votre attention sur le fait que si la faute incombe au gestionnaire du réseau de distribution ou à ATRIAS, les fournisseurs sont extrêmement limités dans l'obtention d'une compensation financière en raison des dispositions strictes contenues dans les contrats d'accès imposées par les gestionnaires de réseau. Les fournisseurs n'ont pratiquement aucune marge de négociation ici. »

RÉACTION DU SERVICE DE MÉDIATION DE L'ÉNERGIE À LA PROPOSITION D'ENGIE ELECTRABEL.

De manière générale, nous constatons que la proposition formulée ci-dessus par cette entreprise d'énergie est très limitée et n'est finalement qu'une représentation de la pratique actuelle. Nous abordons les principaux écueils ci-dessous.

EXAMEN DES DOSSIERS DE PLAINTE « AU CAS PAR CAS »

En 2022, le Service de Médiation a reçu 2.950 plaintes liées à des non-facturations ou à des facturations tardives. En 2020 et 2021, ce nombre était encore respectivement de 567 et 546. Il va sans dire que ces chiffres témoignent d'un problème structurel du secteur de l'énergie quant au respect de l'obligation des entreprises énergétiques de facturer à temps. En 2023, nous avons reçu 3270 plaintes à ce sujet, ce qui démontre bien que le problème demeure persistant.

La recommandation générique émise par le Service de Médiation de l'Énergie à ENGIE ELECTRABEL et aux autres fournisseurs se veut un premier pas vers une solution globale. Compte tenu du désavantage subi par les clients de l'énergie, nous préconisons un régime d'indemnisation uniforme et forfaitaire qui non seulement indemnise le préjudice subi, mais incite également à rechercher des solutions à la racine du problème.

Il est donc également décevant qu'ENGIE ELECTRABEL propose une approche dans laquelle les dossiers sont examinés au « cas par cas », ce qui risque d'obscurcir la recherche d'une solution globale et qui, de plus, menace de devenir très lourde.





ENQUÊTE SUR L'ERREUR

ENGIE ELECTRABEL est prête à faire certaines concessions « si, pour une plainte précise, nous constatons que la facturation tardive résulte d'une erreur de la part d'ENGIE ELECTRABEL». Nous ne doutons pas de l'expertise et de la justesse d'ENGIE ELECTRABEL, mais c'est bien entendu problématique lorsque le résultat d'un traitement de plainte dépend de l'enquête d'une des parties. Le plaignant qui dépose une plainte a non seulement droit à une solution juste, mais doit aussi être en mesure de vérifier que la solution a été trouvée correctement.

Par ailleurs, nous considérons que la non-délivrance ou la délivrance tardive de la facture constitue dans tous les cas un non-respect d'une obligation contractuelle (importante), qui, selon nous, doit être considérée comme une obligation de résultat. La responsabilité ne pourra alors être écartée qu'en cas de force majeure.

- La règle étant que la partie qui invoque la force majeure doit également être capable de la prouver. Il va sans dire que pour ces plaintes cela peut s'avérer être une question complexe et chronophage.
- En outre, ENGIE ELECTRABEL précise que « les fournisseurs sont extrêmement limités dans l'obtention d'une compensation financière en raison des dispositions strictes contenues dans les contrats d'accès imposées par les gestionnaires de réseau ». Il en résulte que les clients du fournisseur doivent effectivement continuer à supporter le préjudice subi.

ENQUÊTE SUR LE PRÉJUDICE RÉEL PLUTÔT QU'UNE INDEMNISATION FORFAITAIRE

ENGIE ELECTRABEL prévoit dans ses conditions générales des montants forfaitaires pour l'indemnisation des frais de rappels et de mises en demeure. Les clauses pénales ont pour objet de dispenser les parties de l'obligation de prouver le préjudice réellement subi en cas d'inexécution du contrat. Dans le courrier d'Engie Electrabel du 20 janvier 2023, une indemnisation est accordée au client, mais le caractère forfaitaire est abandonné : « Nous (...) préférons ne pas nous engager sur des montants et des délais prédéterminés ».

Nous lisons dans le point de vue d'ENGIE ELECTRABEL qu'en cas de facturation tardive de sa faute, l'entreprise est prête à faire deux concessions au client de l'énergie :

- Octroi d'un plan d'échelonnement gratuit. Cette mesure n'est bien entendu pertinente que si la facture établie tardivement entraîne un supplément pour le client.
- « Le cas échéant, une compensation financière ». La lettre ne fournit par ailleurs aucun critère ou directive quant à la détermination de cette compensation financière. En l'absence d'un régime d'indemnisation forfaitaire fixé contractuellement ou autrement, le principe de droit commun doit être appliqué, selon lequel la partie lésée a droit à une indemnisation intégrale pour le préjudice réel subi. ENGIE ELECTRABEL opte donc ici pour la voie difficile où il faut déterminer le préjudice réel subi, avec toutes les contestations éventuelles que cela implique. Pour faciliter le traitement des dossiers de plaintes et pour éviter au maximum les contestations, nous préconisons donc l'application de montants forfaitaires.



RÉCIPROCITÉ DES CLAUSES PÉNALES

Les conditions générales pour consommateurs (version 202301) d'ENGIE ELECTRABEL prévoient 3 mesures et indemnisations possibles lorsqu'un client ne paie pas à temps sa facture d'énergie :

- Résiliation du contrat en application de la réglementation régionale sur les obligations de service public (art. 6.5).
- Facturation de frais de rappels à 7,50 euros par lettre et de mise en demeure à 15 euros par lettre (art. 6.6).
- Facturation d'intérêts de retard au taux d'intérêt légal à compter de la date d'échéance de la facture (art. 6.7).

L'article 6.8, quant à lui, prévoit les indemnisations suivantes en faveur du consommateur et à charge d'ENGIE ELECTRABEL.

- Facturation d'intérêts de retard au taux d'intérêt légal lorsque le consommateur a droit au paiement d'ENGIE ELECTRABEL, suite à une facturation erronée ou à un remboursement tardif (sauf dans le cas où la réglementation régionale prévoit une indemnisation).
- Indemnisation de frais des lettres de rappels et des mises en demeure à charge d'ENGIE ELECTRABEL.

Ce faisant, ENGIE ELECTRABEL a visiblement l'intention d'introduire la réciprocité en ce qui concerne les clauses pénales dans les conditions générales – comme le prescrit l'article VI.83, 17° du Code de droit économique. Cependant, l'élaboration de celle-ci est plutôt formaliste, ENGIE ELECTRABEL semblant supposer que cette réciprocité signifie qu'une égale sanction doit être prévue pour une égale violation. Il est traditionnellement admis que la disposition relative à la réciprocité des clauses pénales exige seulement que, lorsqu'une indemnisation à charge du consommateur est prévue, une indemnisation à charge de l'entreprise doit également être disponible et être équivalente.

- Un premier problème qui se pose ici est qu'il s'agit d'une indemnisation qui est due par la partie adverse dès l'envoi d'un rappel ou une mise en demeure motivé(e). Les fournisseurs disposent de services qui surveillent les arriérés de paiement et, à l'aide de modèles standard, s'assurent que ces lettres sont envoyées à temps. Les clients de l'énergie, en revanche, doivent faire un effort particulier pour y parvenir, doivent avoir la capacité nécessaire pour rédiger de telles lettres, etc. En pratique, cela signifie qu'il est beaucoup plus facile pour le fournisseur d'envoyer des rappels et des mises en demeure et, de plus, d'en facturer les frais (les inclure dans une facture ultérieure).
- Il y a aussi le problème que cette facturation de frais est limitée aux cas où une facture a déjà été établie et que cette facture est déterminante pour la date d'échéance endéans laquelle celle-ci doit être payée. L'établissement d'une facture relève de la seule responsabilité du fournisseur. Si celui-ci ne délivre pas cette facture à temps, tout éventuel remboursement au profit du client de l'énergie sera également reporté, sans que les conditions générales ne prévoient la moindre indemnisation à ce titre. Incidemment, même lorsque le client de l'énergie doit payer un supplément, il peut subir un préjudice résultant d'une facturation tardive, par exemple en raison du risque qu'une facturation tardive entraîne une accumulation de dettes énergétiques.





NON-SUIVIES PAR L'ENTREPRISE D'ENERGIE TOTAL ENERGIES

TOTALENERGIES nous a informés par message du 20 janvier 2023 qu'elle ne peut pas être d'accord avec le contenu de notre recommandation générique, et ce, pour les raisons suivantes.

DÉPENDANCE À L'ÉGARD DES INFORMATIONS ÉMANANT DE TIERS

POINT DE VUE DE TOTALENERGIES

« Comme vous l'indiquez vous-même dans votre lettre, en tant que fournisseur d'énergie, nous dépendons de tiers pour l'établissement des factures. Si nous ne recevons pas ou en retard les données du compteur pour l'établissement de la facture d'énergie de la part du gestionnaire du réseau de distribution ou de l'utilisateur du réseau de distribution lui-même, nous ne pouvons pas procéder à l'établissement de la facture. De plus, nous rencontrons encore actuellement des problèmes suite à la mise en place d'ATRIAS pour l'établissement des factures.

En tant que fournisseur, nous ne pouvons donc être tenus responsables des cas précités ni prendre en charge toutes les indemnisations que cela pourrait éventuellement entraîner à l'égard du consommateur.

De plus, l'accord consommateurs stipule clairement au point 1.4 que « Le fournisseur d'énergie ne sera ***redevable d'aucun dédommagement pour les problèmes techniques ou les actes dont des tiers sont*** *responsables, ce qui est clairement le cas ici. »*

RÉPONSE DU SERVICE DE MÉDIATION DE L'ÉNERGIE

TOTALENERGIES minimise fortement le rôle des fournisseurs d'énergie dans l'échange de données entre les entreprises d'énergie. L'échange de données dont il est question ici s'effectue entre deux types d'entreprises : les gestionnaires du réseau de distribution d'une part et le fournisseur d'énergie (TOTALENERGIES) d'autre part. En tout cas, il ne faut pas avoir l'impression que les erreurs dans l'échange de données sont uniquement imputables au gestionnaire du réseau de distribution.

Bien entendu, les fournisseurs d'énergie jouent également un rôle extrêmement important dans l'échange de données, et il existe de nombreux cas où il apparaît que les données pour la facture sont arrivées chez le fournisseur, mais que l'établissement de la facture n'a pas eu lieu. En outre, si un fournisseur souhaite invoquer la force majeure en se référant au gestionnaire du réseau de distribution ou à un autre tiers, il doit également être en mesure de prouver cette force majeure. ATRIAS a en effet été mis en place par les gestionnaires du réseau de distribution, mais pour le bon fonctionnement de l'échange de données, des accords ont été passés avec les fournisseurs d'énergie, dont TOTALENERGIES, qui ont donné leur accord à ce sujet.

Mais il y a plus. Un fait important est que différents types d'entreprises et d'instances sont actives sur le marché de l'énergie, mais que le client de l'énergie n'a un accord qu'avec le fournisseur d'énergie. En ce qui concerne les droits et obligations mutuels découlant des contrats de fourniture d'énergie, le consommateur n'a que le fournisseur d'énergie comme point de contact. Ces droits et obligations comprennent également la mission du fournisseur d'établir une facture en temps voulu. Pour le client de l'énergie, il est totalement impossible de contrôler où s'est produite une éventuelle erreur dans l'échange de données et à quelle entreprise elle doit être attribuée. En cas de facturation tardive, il est par conséquent à la fois juridiquement et équitablement défendable que le fournisseur assume l'attribution de l'éventuelle indemnisation.



La référence au point 1.4 de l'accord consommateurs - *« Le fournisseur d'énergie ne sera redevable d'aucun dédommagement pour les problèmes techniques ou les actes dont des tiers sont responsables. »* - figure parmi les sanctions civiles en cas de violation des dispositions de cet accord en ce qui concerne les contrats conclus en dehors de l'entreprise et par téléphone. Par conséquent, cette disposition n'est pas pertinente en cas de facturation tardive.

Enfin, TOTALENERGIES ne précise pas – et reste dans le flou – ce qui empêcherait l'entreprise de réclamer des compensations auprès des parties responsables. Si ce point de vue est maintenu, la conséquence est que, bien que l'une des entreprises impliquées ait apparemment commis une erreur, le préjudice subi doit être supporté par le client de l'énergie.

PRINCIPE DE RÉCIPROCITÉ DES CLAUSES D'INDEMNITÉ D'INEXÉCUTION.

POINT DE VUE DE TOTALENERGIES

« L'art. 83, 17 du Code de droit économique prévoit que les clauses pénales imposées au « consommateur » sont réciproques. Nous partageons votre avis selon lequel il convient de veiller à ce que cette disposition soit respectée si la faute de la facturation tardive nous incombe. Cependant, l'interprétation que vous donnez à cette réciprocité dans les recommandations en cas de retard dans l'établissement du décompte (annuel) et de la facture finale et des factures d'acompte ne correspond pas, selon nous, à l'esprit de la loi, car cette interprétation va trop loin. »

Nous constatons que TOTALENERGIES n'explique pas davantage pourquoi le régime d'indemnisation que nous proposons irait trop loin. Néanmoins, il nous semble judicieux de comparer ce régime proposé avec les clauses pénales que l'entreprise prévoit en cas de non-paiement par le client de l'énergie.

Dans ses conditions générales de vente aux clients résidentiels, TOTALENERGIES prévoit un certain nombre de sanctions contractuelles applicables en cas de non-paiement ou de retard de paiement du client de l'énergie, à savoir (clause 7.7) :

- 7,50 euros pour l'envoi d'une lettre de rappel et 15 euros pour une mise en demeure ;
- les intérêts de retard courent de plein droit (au taux d'intérêt légal pour les clients résidentiels) à charge du client de l'énergie, à compter de la date à laquelle la facture devient exigible ;
- également de plein droit, une indemnisation forfaitaire à charge du client de l'énergie de 10 % sur tout montant impayé, avec un minimum de 15 euros, et ce de surcroît, sans préjudice du droit de TOTALENERGIES de réclamer une indemnisation pour le préjudice réellement subi.

Les mêmes conditions générales de vente prévoient également un règlement concernant le retard de paiement de la part de TOTALENERGIES, notamment dans le cas où le décompte aboutit à un remboursement au client de l'énergie (note de crédit). La clause 7.11 se décline en ces termes :

- *« 7.11 Dans l'hypothèse où le Client aurait droit à un remboursement de TOTALENERGIES suite à un remboursement tardif, le Client a droit aux intérêts calculés sur les sommes dues au taux légal à compter du lendemain de la date d'échéance de la note de crédit. »*

Contrairement à ce qui s'applique en cas d'arriérés de paiement du client de l'énergie, le fournisseur ne risque de facturer des intérêts de retard qu'en cas de retard de remboursement au client. La question se pose donc de savoir si l'équivalence de l'indemnisation dans les clauses pénales, telle que prescrite par l'article VI, 83, 17° du Code de droit économique, est ici respectée.

Il y a aussi le problème que ce cours d'intérêts de retard est limité aux cas où une facture a déjà été établie et que cette même facture est déterminante





pour la date d'échéance endéans laquelle elle doit être payée. L'établissement d'une facture relève de la seule responsabilité du fournisseur. Si celui-ci ne délivre pas cette facture à temps, tout éventuel remboursement au profit du client de l'énergie sera également reporté, sans que les conditions générales ne prévoient la moindre indemnisation à ce titre. Incidemment, même lorsque le client de l'énergie doit payer un supplément, il peut être désavantagé, par exemple en raison du risque qu'une facturation tardive entraîne une accumulation de dettes énergétiques.

Il semble donc aussi opportun que TOTALENERGIES accorde l'attention nécessaire à rétablir l'équilibre dans la relation contractuelle avec ses clients, de préférence en prévoyant des indemnisations forfaitaires en cas de défaillance de l'entreprise elle-même, en particulier en prévoyant des indemnisations équivalentes en cas de retard de facturation.

APPLICATION AUX CLIENTS DE L'ÉNERGIE QUI SONT DES PME

POINT DE VUE TOTALENERGIES

« Par ailleurs, nous ne voyons aucune base juridique susceptible d'étendre les dispositions de vos recommandations aux PME. »

Dans le cadre de cette recommandation générique, il est seulement proposé que l'indemnisation pour facturation tardive s'applique également aux PME. En l'état actuel de la législation et dans la version actuelle de l'accord consommateurs, aucune réciprocité n'est requise à cet égard. Toutefois, le Service de Médiation préconise, dans la mesure du possible, une protection équivalente pour les clients professionnels qui ne sont pas de gros consommateurs. TOTALENERGIES n'indique pas pourquoi, par exemple, les indépendants ont moins besoin de protection que les consommateurs en termes de réciprocité des clauses pénales.



NON-SUIVIES PAR L'ENTREPRISE D'ENERGIE ENECO

ENECO nous a transmis par courrier du 23 janvier 2023 quelques remarques sur la recommandation générique et a formulé un certain nombre de propositions.

REMARQUES D'ENECO SUITE À LA RECOMMANDATION GÉNÉRIQUE DU SERVICE DE MÉDIATION DE L'ÉNERGIE

ENECO a une interprétation différente de la réglementation applicable sur deux points.

1. Le régime d'indemnisation prévu par l'accord consommateurs

ENECO a formulé cette réflexion comme suit.

POINT DE VUE ENECO

« Il est vrai que l'accord consommateurs fait référence à des régimes d'indemnisation régionaux. Ces régimes sont destinés à régler le problème de la facturation erronée (au détriment du client), lorsque le fournisseur ne veut pas corriger l'erreur ou lorsqu'il ne fournit pas l'indemnisation à laquelle il est tenu. En d'autres termes, lorsque cette erreur a des conséquences pour le client. Les régimes d'indemnisation régionaux ne couvrent pas le défaut de facturation, ce qui est une situation spécifique à évaluer au cas par cas. Puisque la réglementation régionale ne s'y applique pas, il n'y a aucune raison d'appliquer un système alternatif en son absence.

Nous nous référons à l'article 8.3 de nos conditions générales : « 8.3 Si, après décompte d'éventuelles factures impayées, il vous reste un solde, nous vous paierons dans les 15 jours si nous connaissons votre numéro de compte. En cas de retard de remboursement ou en cas de facturation erronée et pour autant que vous n'ayez pas fait l'objet d'une autre procédure de compensation, vous pouvez nous demander de vous verser les montants visés au présent article, éventuellement majorés des dommages et intérêts régionaux ou, à défaut, des intérêts de retard au taux d'intérêt légal, et ce à compter de la date à laquelle le remboursement était exigible. »

Dans la section « Que faire si le consommateur a droit à un paiement de la part de son fournisseur » de la motivation accompagnant la recommandation, il est fait référence à une disposition de l'accord consommateurs qui oblige les fournisseurs qui s'y sont engagés - dont Eneco fait d'ailleurs partie - à prévoir dans leurs conditions générales des intérêts de retard de la part du fournisseur en cas de facturation erronée ou de remboursement tardif. Cette réglementation s'applique lorsqu'il n'existe pas de régime d'indemnisation régional auquel il devrait se conformer dans l'autre cas.

Cette partie de la motivation vise uniquement à décrire la situation actuelle, qui présente clairement une lacune. C'est précisément pourquoi, à la fin de cette section et surtout dans les recommandations proprement dites, nous appelons à un régime d'indemnisation plus cohérent.





2. La réciprocité des clauses pénales

À ce sujet, ENECO nous a communiqué ce qui suit :

POINT DE VUE D'ENECO

« Vous évoquez les frais de rappel et de mise en demeure et en demandez la réciprocité. Ces frais sont facturés dans le cas où une facture a été envoyée et pour laquelle le client doit encore un solde qu'il ne paie pas dans les délais. Il recevra ensuite un rappel, puis une mise en demeure. Selon nous, le principe de réciprocité implique que le client peut nous réclamer cette indemnisation lorsqu'il doit nous rappeler de lui verser le solde des acomptes de la facture perçus en trop. »

Dans le cas présent, ENECO semble supposer à tort que la réciprocité devrait porter sur une sanction égale pour une infraction égale. Ce point de vue est incorrect. Il est traditionnellement admis que la disposition relative à la réciprocité des clauses d'indemnisation exige seulement que, lorsqu'une indemnisation à charge du consommateur est prévue, une indemnisation à charge de l'entreprise doit également être disponible et être équivalente[3].

Or, en l'espèce, il est primordial de noter que suite à la limitation de la clause d'indemnisation aux cas où le solde d'une facture déjà établie n'a pas été payé au consommateur dans les délais, les droits de ce dernier risquent d'être compromis. En effet, le remboursement éventuel est également retardé par le fait qu'un décompte n'est pas établi ou n'est pas établi à temps (et il faut savoir que dans de nombreux cas, sur la base de leurs données de consommation personnelles, les clients de l'énergie peuvent déjà supposer, voire être certains, qu'un solde leur sera dû).

PROPOSITION D'ENECO

ENECO a également formulé une contre-proposition, que nous vous communiquons par la présente.

« La situation du client est le point de départ central pour nous et nous nous en tenons à une évaluation des dossiers au cas par cas. Ce faisant, nous évaluerons si l'absence de facture a affecté le client.

Pour ce faire, nous suivons deux critères :

- *L'information du client concernant l'impact que la facturation tardive a eu sur lui.*
- *La facture finale comporte-t-elle un solde qui permet de juger que son émission tardive a affecté le client ? Si oui :*
  - *En cas de supplément important (appelé choc de la facture) : accorder des facilités de paiement qui tiennent compte de cette situation.*
  - *Dans le cas où une partie importante doit être remboursée : attribution d'intérêts de retard et éventuellement d'un geste financier. »*

On peut se demander si cette offre ajoute quelque chose à l'application du droit de contrat général déjà en vigueur.

Les clauses pénales ont pour objet de dispenser les parties de l'obligation de prouver le préjudice réellement subi en cas d'inexécution du contrat. (Par exemple, le critère de contrôle pour les clauses d'indemnités excessives n'est pas de savoir si le montant dépasse le dommage réellement subi, mais s'il dépasse le dommage qui aurait pu être subi).

3 Par exemple : « En effet, la nature des engagements auxquels les clauses de dommages et intérêts sont liées ne joue aucun rôle : ni leur équivalence ni leur corrélativité ne doivent être considérées. Il n'y a donc pas lieu de s'efforcer d'opposer, deux à deux, les engagements similaires ou correspondants des deux parties et leurs clauses pénales respectives. (...) Les deux seules exigences imposées par l'article 32,15° LPCC (de l'époque - note de notre part) sont qu'une indemnité soit également prévue « à charge du vendeur défaillant » - c'est la réciprocité visée par le législateur - et qu'elle soit équivalente, quelle que soit l'obligation dont il s'agit », Inge Demuynck, « De onrechtmatige bedingen », Dossier A.T.T., 1995-96, numéro 1, p. 10.





Alors qu'ENECO mentionne dans ses conditions générales des sommes forfaitaires dues dès lors qu'une partie a commis un manquement contractuel (alors qu'il n'est même pas nécessairement certain que l'autre partie ait subi un quelconque préjudice), un régime est ici proposé pour les cas de manquement par ENECO (et reconnu par ENECO), selon lequel le client doit apporter la preuve du préjudice subi.

Nous espérons qu'ENECO ne profitera pas de cette offre pour passer sous le régime de droit commun, qui (en l'absence de régime d'indemnisation forfaitaire) prévoit l'indemnisation de l'ensemble du préjudice subi dans le cas concret, alors qu'ENECO prévoit ici un nombre limité d'instruments d'indemnisation.

Traitement des plaintes et interaction avec les services fédéraux et régionaux

7

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

Vous trouverez ci-après un aperçu des types de plaintes reçues et traitées en 2023 par tous les services fédéraux et régionaux compétents dans le domaine de l'énergie.

Dans un souci d'exhaustivité, 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).

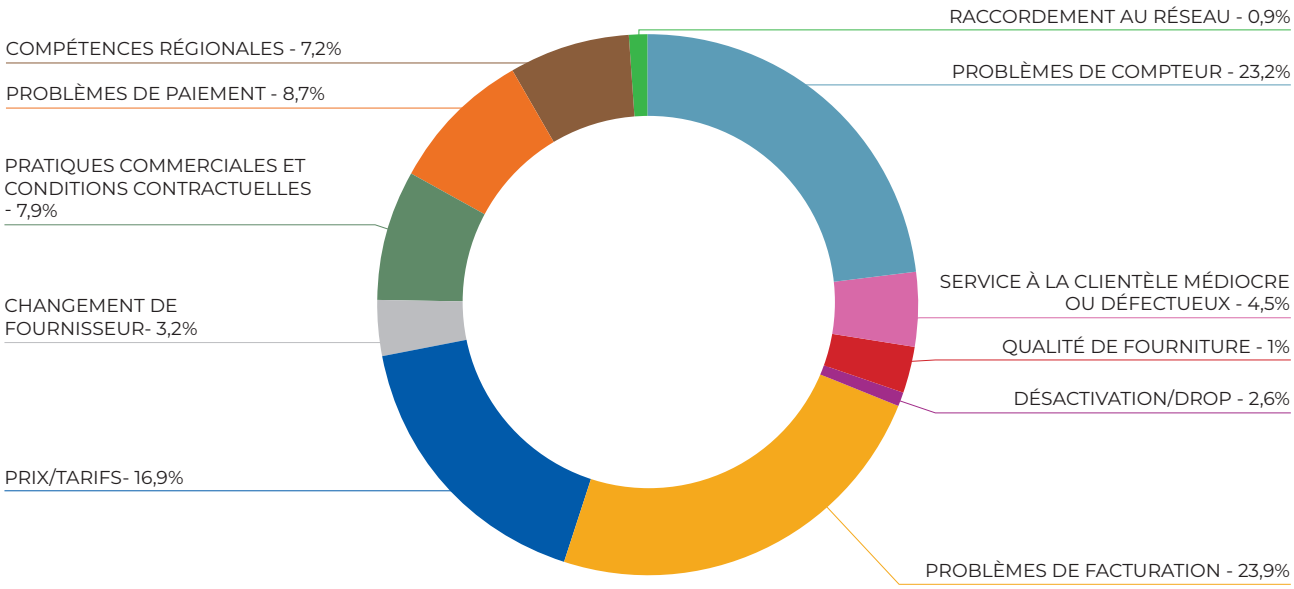
Ce système de reporting assure le respect de la recommandation de la Commission européenne du 12 mai 2010 relative à l'utilisation d'une méthode harmonisée de répartition et de reporting des plaintes et questions des consommateurs [C(2010)3021 définitif].

Au total, les différentes instances compétentes pour le traitement des plaintes en Belgique ont traité 26.550 plaintes de consommateurs concernant le marché de l'électricité et du gaz naturel.

Vous trouverez ci-après la subdivision par type de plainte :



TYPES DE PLAINTES REÇUES ET TRAITÉES PAR LES SERVICES FÉDÉRAUX ET RÉGIONAUX







B. Nombre de demandes d'information

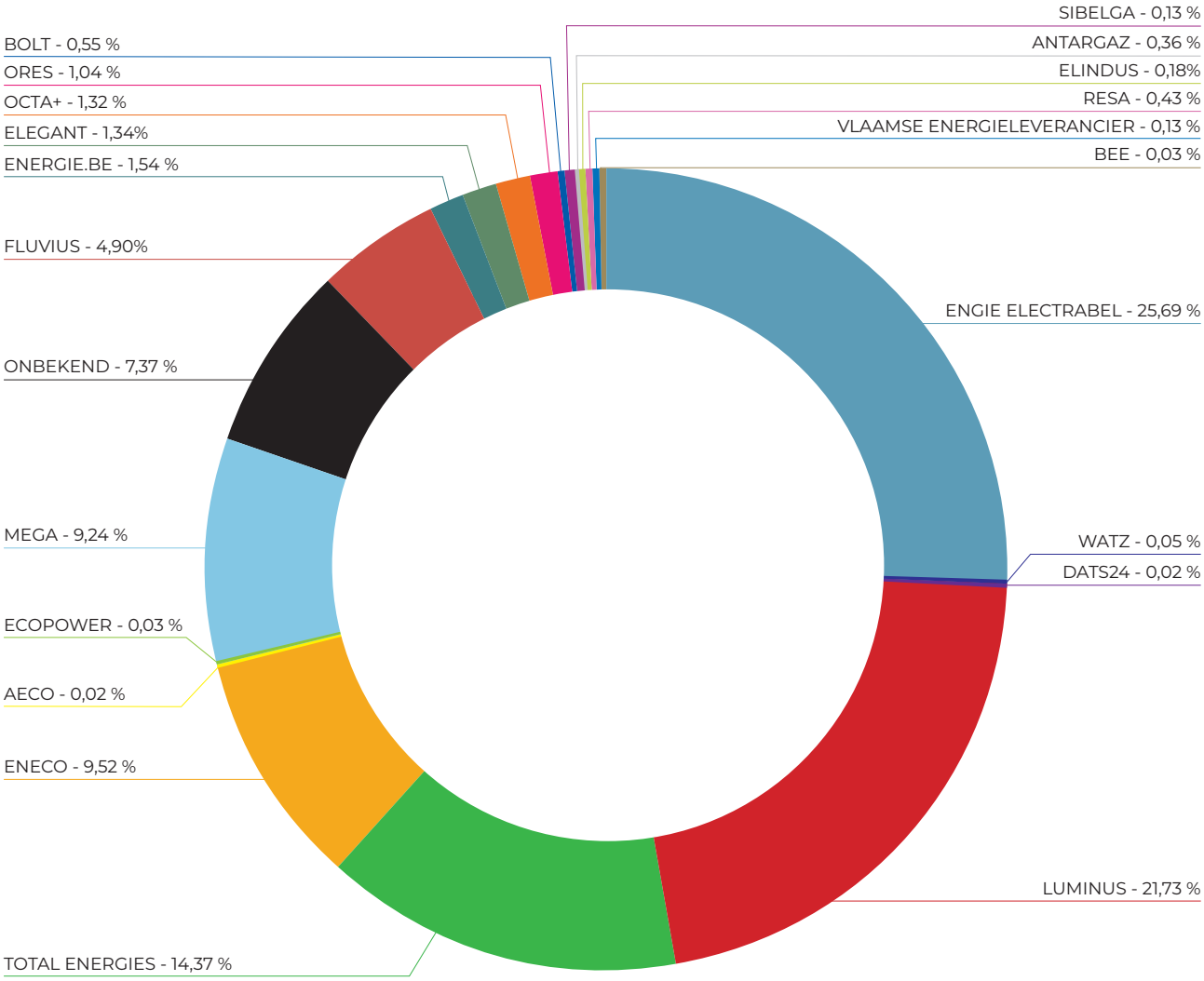
Le Service de Médiation est compétent pour le règlement alternatif des litiges et ne traite donc pas, en principe, des demandes d'information, excepté lorsque l'information a trait à la procédure de traitement des plaintes.

Le Service de Médiation reçoit néanmoins régulièrement des demandes d'information et de renseignements par écrit et par téléphone. En 2023, il a reçu plus de 9.500 demandes écrites et orales.

Cela représente une moyenne de près de 40 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 la personne vers les services fédéraux ou régionaux compétents.

Plus de 6.000 appels téléphoniques étaient liés aux entreprises du secteur énergétique (fournisseurs d'énergie et gestionnaires de réseaux de distribution) et surtout à la faible disponibilité par téléphone de ceux-ci.

APPELS TÉLÉPHONIQUES CONCERNANT DES ENTREPRISES DU SECTEUR ÉNERGÉTIQUE (2023)







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 menacé(e)s de suppression de leur accès au réseau de distribution ou encore 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. C'est également la raison pour laquelle le Service de Médiation reste uniquement accessible par téléphone le matin, ce qui nous permet de laisser les lignes accessibles aux procédures d'urgence des ménages ou des entreprises qui risquent d'être exclus 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, dont le Service de Médiation dans le cadre du traitement des plaintes.

Un tel guichet unique n'existe pas encore en Belgique. Par conséquent, les médiateurs de l'énergie s'alignent sur les recommandations formulées au sein de la Plateforme de Lutte contre la Précarité énergétique (gérée par la Fondation Roi Baudouin).

Recommandation n° 4 : *Renforcer l'accès des ménages à des informations fiables 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 mesures 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.

En 2023, le Service de Médiation a également essayé de mettre en place cette recommandation dans la plateforme fédérale des consommateurs avec comme titre de travail « ConsumerConnect », mise au point en collaboration avec le SPF Économie. Lancée le 15 mars 2024, cette plateforme augmentera l'accessibilité pour les consommateurs pour des questions ou des problèmes relatifs à l'achat et à la livraison de biens et de services. Pour les problèmes relatifs à l'énergie, la plateforme sera pourtant limitée aux questions, signalements et plaintes concernant des matières fédérales telles que les prix de l'énergie, les tarifs sociaux, les pratiques commerciales et la protection des consommateurs. Les litiges avec les fournisseurs d'énergie concernent également en tout ou en partie l'organisation régionale des marchés de l'énergie et les défis à relever dans le cadre de la transition énergétique. C'est pourquoi le Service de Médiation plaide actuellement pour une plateforme d'énergie interfédérale proposant des informations fiables sur le marché de l'énergie et la transition énergétique.

Pour les plaintes et les litiges relatifs aux matières énergétiques fédérales et/ou régionales, le Service de Médiation de l'Énergie reste le seul interlocuteur.





C. Service de Médiation pour le Consommateur

À l'échelle fédérale, le Service fédéral de Médiation pour le Consommateur est opérationnel depuis le 1er juin 2015. Les deux Médiateurs de l'énergie (depuis le 18 décembre 2023, aussi le médiateur francophone de l'énergie) appartiennent au Comité de direction de ce Service de Médiation des Consommateurs. Avec leurs collègues des différents services de médiation pour les télécommunications, le secteur postal, les voyageurs ferroviaires, les services financiers et les assurances, ils se chargent de la stratégie et de 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 d'un litige de consommation et la transférer à l'entité compétente ou la traiter lui-même ;
3. Intervenir lui-même en cas de demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation pour lequel aucune autre 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'informations, le consommateur peut aussi téléphoner au **02/702 52 00**. Il est possible de déposer une plainte sur place ou par courrier à l'adresse :

North Gate II,
Boulevard du Roi Albert II, 8 boîte 1
1000 Bruxelles.

Consumenten
ombudsdienst





Autres activités du Service de Médiation de l'Énergie

8

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

A. À l'échelle européenne et internationale

RÉSEAU « NATIONAL ENERGY OMBUDSMAN NETWORK – NEON »

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

NEON est un réseau européen indépendant et 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 directive relative au gaz naturel et 2019/944 ou quatrième directive relative au 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 huit pays du Conseil de l'Europe (Belgique, France, Géorgie, Grèce, Italie, Irlande, 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 une seule fois en 2023 : le 10 novembre 2023 dans les locaux du régulateur irlandais CRU (Commission for Regulation of Utilities) à Dublin.

Le jour précédent, la Commission européenne (la DG de l'Énergie et la DG Justice et Consommateurs) a aussi organisé le 15e Forum citoyen de l'énergie avec comme thème *«Turning the energy crisis into opportunity: paving the way for a consumer-centric energy system »* ***(« Transformer la crise de l'énergie en opportunité : ouvrir la voie à un système de l'énergie centrée sur le consommateur. »)***

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 de l'énergie et aux moyens d'y faire face à l'échelle européenne et des différents États membres. Presque tous les services de médiation sont assaillis de questions et de plaintes de 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 de l'énergie sur le consommateur final, mais aussi à l'évaluation des mesures politiques européennes, nationales et régionales qui sont prises en vue de faire face à cette crise.

En tant que directeur de l'organe d'administration de NEON, le Médiateur néerlandophone de l'énergie codirige NEON et en est également le trésorier.

Pour des informations complémentaires ou un contact, écrivez à l'adresse e-mail neon@neon-ombudsman.org et consultez le site web http://www.neon-ombudsman.org.





B. À l'échelle fédérale

Le fonctionnement du Service de Médiation a été assuré en 2023 par le Médiateur néerlandophone et à partir du 18 décembre 2023 aussi par son homologue francophone.

Les médiateurs participent régulièrement à des 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), 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.

Belmed

Ombudsman.be
Het Belgisch netwerk van de ombudsmannen

En 2023, le Médiateur a en outre participé à un certain nombre d'autres événements et groupes de travail, par vidéoconférence ou non :

- Formulation de recommandations au groupe de travail « Gestion de crise » et « Nouveau tarif social public » de la Fondation Roi Baudouin, à l'invitation du comité d'experts de la Plateforme belge de Lutte contre la Précarité énergétique. Cette plateforme belge de l'énergie a entre-temps été mise à l'arrêt par la Fondation Roi Baudouin ;
- Participation à l'OmbudsTour des membres de Ombudsman.be dans les villes de province et à l'assemblée générale du réseau Ombudsman.be ;
- Participation à plusieurs groupes de travail et webinaires organisés par des organisations de consommateurs et des associations de lutte contre la pauvreté ;
- Participation à la Task Force fédérale constituée à la demande du ministre fédéral de l'Énergie. Son but est de récolter les données et les motifs 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 ;
- Désignation d'un Data Protection Officer (DPO). En 2023, le Service de Médiation devait trouver un DPO et a lancé un marché public à cet effet. Depuis janvier 2024, le nouveau DPO a été désigné avec pour mission d'améliorer la conformité au RGPD, de prêter conseil, et de réaliser des audits internes. Ces derniers visent à dresser un inventaire des risques liés au traitement des données à caractère personnel.

Législation applicable :

- Règlement (UE) 2016/670 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données et à l'abrogation de la directive 95/46/CE (Règlement général de protection des données) ;
- Norme ISO 27001, qui décrit le processus de mise en œuvre de la sécurité de l'information afin d'appliquer les mesures de sécurité établies par la norme ISO/IEC 17799 (ISO/IEC 27002). La mise en œuvre de la norme ISO 27001 maintiendra comme principe sous-jacent les normes de la directive NIS II qui entreront en vigueur le 23 octobre 2024 ;
- Art. 20 de la loi du 30 JUILLET 2018. – Loi concernant la protection des personnes physiques relative au traitement des données à caractère personnel.






C. À l'échelle régionale

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

I. En Flandre :

- Sur une base trimestrielle a lieu un échange de données relatives aux plaintes par fournisseur avec le VREG, de sorte que ces informations soient reprises dans l'indicateur de plaintes du Servicecheck ;
- 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 de distribution flamand FLUVIUS, du VREG, de la VEKA, du Service de lutte contre la pauvreté, des CPAS d'Anvers et de Gand, de la VVSG et du SAAMO (successeur de Samenlevingsopbouw Vlaanderen) ;
- Participation à différentes émissions d'information à la radio et à la télévision.

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 aux émissions (ou à la préparation de celles-ci) du programme radio et télévisé « On n'est pas des pigeons » ;
- Contacts avec les collaborateurs d'Énergie Info Wallonie ;
- Collaboration avec la VSZ (Verbraucherschutzzentrale) à Eupen.

III. À Bruxelles :

- Contacts avec les collègues du Service des litiges créé au sein de la Commission bruxelloise de Régulation du Gaz et de l'Électricité (BRUGEL) ;
- Contacts avec les collaborateurs de Infor GazElec.

Diffusion du rapport d'activités

9

Chaque année, le Service de Médiation de l'Énergie remet 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 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 services de la Direction générale de l'Énergie et de la Direction générale Justice et 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, ainsi qu'aux gestionnaires des réseaux de distribution ;
- À la presse.

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



Coordonnées du Service de Médiation de l'Énergie

10

PLAINTES EN NÉERLANDAIS

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

PLAINTES EN FRANÇAIS ET EN ALLEMAND

Service de Médiation de l'Énergie
Monsieur Maurice Bohet, 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 gratuitement et sur simple demande en français, en néerlandais, en allemand et dans une version bilingue français-néerlandais.



Service de Médiation
DE L'ENERGIE

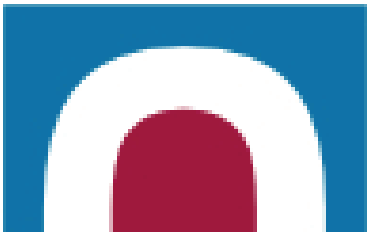
L'alternative pour vos litiges en énergie

SERVICE DE MÉDIATION DE L'ENERGIE

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