





Rapport d'activités 2024

Service de Médiation DE L'ENERGIE










Rapport d'activités

2024

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 11
C. Nombre de plaintes par région 12
D. Nombre de plaintes par rôle linguistique 12
E. Nombre de plaintes par entreprise d'énergie 13
I. Nombre de plaintes par fournisseur 13
II. Nombre de plaintes par gestionnaire de réseau de distribution (GRD) 15
F. Nombre de plaintes par fournisseur d'énergie et par région 17
G.Nombre de plaintes par domaine de compétence 19
I. Compétence exclusivement fédérale 19
II. Compétence exclusivement régionale 20
III. Compétence fédérale et régionale 20
H. Nombre de plaintes par type d'énergie et par utilisateur final 20
I. Par type d'énergie 20
II. Par client final 21
I. Nombre de plaintes par type de plaintes et par entreprise d'énergie 22
I. Par type de plaintes 22
II. Par entreprise d'énergie 25
J. Types de plaintes par région 41

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

A. Nombre de plaintes recevables 42
B. Nombre de plaintes irrecevables 42
C. Nombre de plaintes pour lesquelles le Service de Médiation n'est pas compétent 44
D. Nombre de plaintes clôturées 45
E. Nombre de plaintes (non) fondées 46
F. Plaintes recevables par fournisseur d'énergie 46
G. Plaintes recevables par région et par fournisseur d'énergie 48
H. Nombre de plaintes selon le résultat 51
I. Accord avec règlement à l'amiable 52
II. Accord partiel 52
III. Recommandations individuelles 52
IV. Absence d'accord 53
V. Compensations financières 55

4. Types de plaintes spécifiques 56

5. Exemples d'accords à l'amiable 100

6. Recommandations aux entreprises d'énergie. 112

7. Memorandum juillet 2024 134

1. Prix et tarifs 134
2. Pratiques commerciales 136
3. Processus de facturation 137
4. Règlement collectif et recouvrement 138
5. Accessibilité des entreprises d'énergie 138
6. Mise en place d'une plate-forme énergétique interfédérale 139
7. Service de médiation pour l'énergie 139

8. Traitement des plaintes et interaction avec les services fédéraux et régionaux 142

A. Plaintes reçues et traitées par tous les services fédéraux et régionaux 142
B. Nombre de demandes d'information 143
C. Service de Médiation pour le Consommateur 145

9. Autres activités du service de médiation de l'énergie 146

A. À l'échelle européenne et internationale 146
B. À l'échelle fédérale 148
C. À l'échelle régionale 148

10. Diffusion du rapport d'activités 150

11. Coordonnées du Service de Médiation de l'Énergie 152

Introduction 1

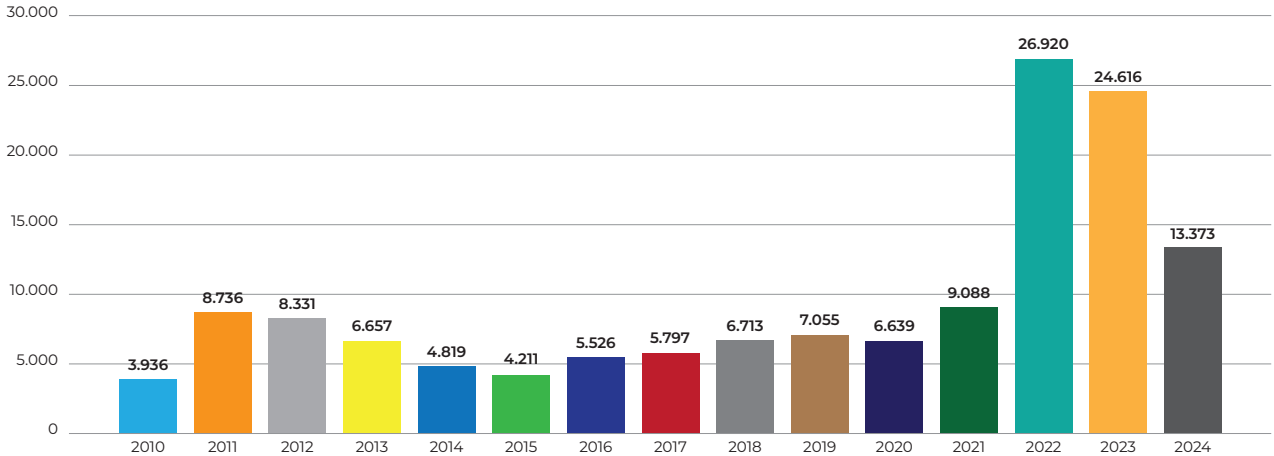
A. Fonctionnement du Service de Médiation de l'Énergie

Le Service fédéral de Médiation de l'Énergie a reçu au total 13 373 questions et plaintes durant l'année de fonctionnement 2024, dont 13 028 plaintes ou demandes de médiation adressées à un fournisseur d'énergie, soit une baisse de 45,7 % par rapport aux 24 616 questions et plaintes de 2023. 61 % des plaintes ont été soumises en néerlandais, 38,8 % en français et 0,2 % en allemand.

Cette forte baisse du nombre de plaintes est directement liée aux prix de l'énergie plus bas et plus stables après la crise énergétique ainsi qu'à une baisse des problèmes d'IT et de communication consécutifs au protocole de communication MIG6 et à la plateforme de données Atrias qui a été 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).

Néanmoins, tant le volume de plaintes que les prix de l'énergie restent toujours plus élevés que ceux d'avant la crise énergétique, et il y a encore un arriéré de 7.100 dossiers de médiation au 31 décembre 2024.

Le Service de Médiation de l'Énergie est opérationnel depuis le 21 janvier 2010 et, en 15 ans d'existence, il a reçu 142 417 plaintes, questions et signalements. Au 15e anniversaire du Service de Médiation, 95 % des demandes de médiation (plus de 135 000 dossiers) ont été traitées.





En 2024, les demandes de médiation concernaient surtout :

- des **problèmes de compteur** (24,2 %), essentiellement des plaintes concernant le traitement d'un déménagement ou d'un décès, mais aussi l'introduction tardive des données de comptage par suite d'un déblocage d'un point d'accès et la rectification des données de comptage lors d'un relevé ou d'une estimation annuel(le), d'un changement de fournisseur, du remplacement d'un compteur défectueux ou de l'installation d'un compteur numérique ;
- des **problèmes de facturation** (22,6 %), comme l'établissement tardif de factures d'énergie et le manque de clarté du processus de facturation ;
- les **prix de l'énergie** (19 %), comme la transparence des prix de l'énergie fixes, variables ou dynamiques, les redevances d'injection, le renouvellement des prix de l'énergie ou les réductions appliquées ;
- des **problèmes de paiement** (11,1 %) liés au paiement des factures d'énergie, tels que les plans de paiement, les (l'absence de) remboursements, les frais administratifs et les frais de recouvrement amiable, les paiements par domiciliation, les systèmes de garantie, les (menaces de) résiliation de contrats d'énergie ou fermeture dues à un défaut de paiement ;
- les **pratiques commerciales et les conditions (pré)contractuelles** (5,4 %), comme les pratiques de vente et la transparence des simulateurs de prix et des comparateurs de prix par rapport aux prix proposés et aux prix facturés ;
- des **changements de fournisseurs** (3,5 %), et surtout des retards dans le changement de fournisseur mais également des changements de fournisseurs non souhaités et injustifiés ;
- le **service à la clientèle des fournisseurs d'énergie** (3,1 %) en raison de la difficulté à les joindre par téléphone et/ou par voie électronique.

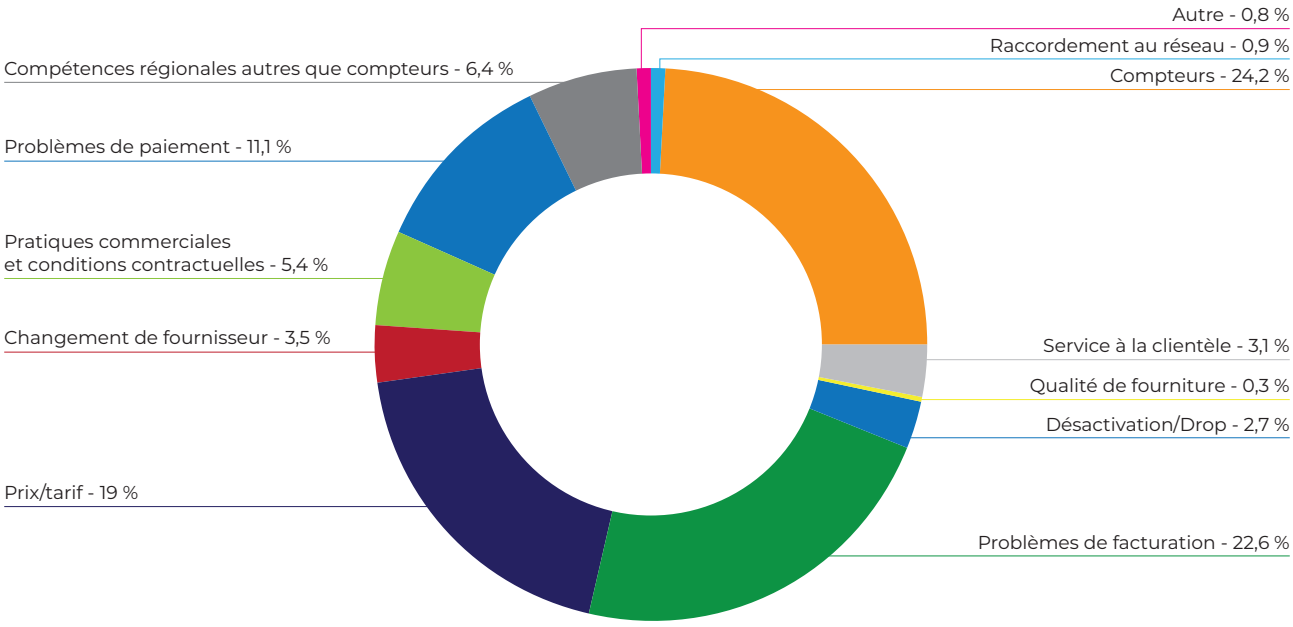




6,4 % des autres plaintes étaient liées à **un certain nombre de compétences régionales** comme le partage d'énergie, la facture mensuelle et le tarif capacitaire ainsi qu'un certain nombre d'autres mesures concernant l'électricité verte comme le règlement de la compensation pour injection ou le démarrage d'un contrat d'énergie dynamique.

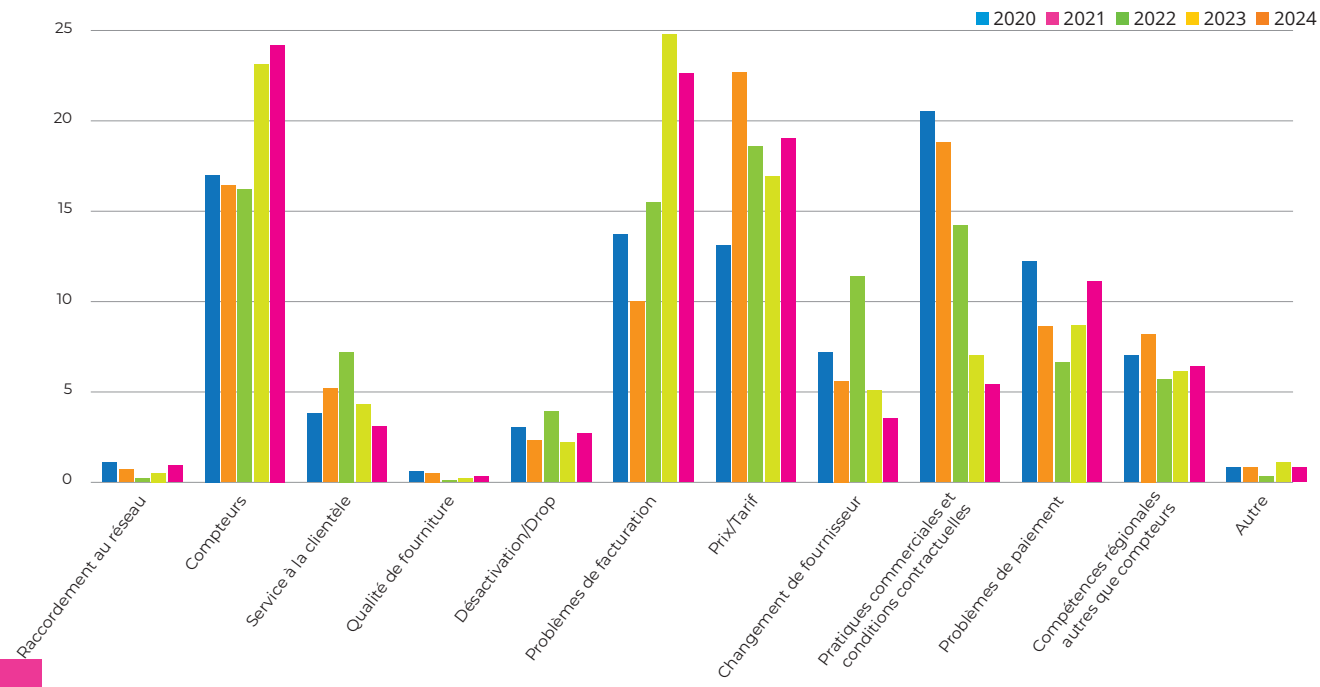
Les litiges concernant des clôtures (imminentes) et arrêts de contrats d'énergie ou drops (2,7 %), des raccordements au réseau de distribution (0,9 %) et des pannes d'électricité et des problèmes de tension (0,3 %) viennent compléter les types de plaintes relevant de la compétence exclusive des régions.

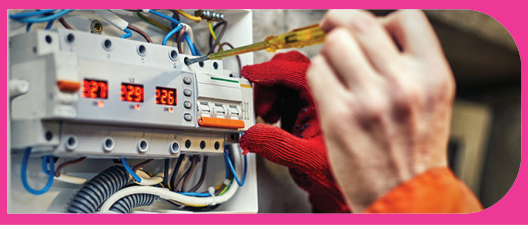
TYPES DES PLAINTES



L'évolution du type de plaintes de 2020 à 2024 est schématisée ci-dessous.

EVOLUTION DE TYPE DE PLAINTES







En 2024, le Service de Médiation a également formulé un mémorandum avec des avis politiques pour le prochain gouvernement fédéral.

Ainsi, les médiateurs ont entre autres plaidé pour :

- la (ré)introduction d'un **contrôle plus strict** du régulateur fédéral de l'énergie CREG sur les prix de l'énergie ;
- un élargissement (permanent) des bénéficiaires du **tarif social** ;
- l'introduction d'un « **délai de backbilling** » de 12 mois maximum pour établir et envoyer une facture ;
- une réduction du **délai de prescription de 5 à 2 ans** pour les factures d'énergie ;
- une meilleure **protection des PMEs** ;
- une extension de l'**accord consommateurs** (accord sectoriel visant la protection du consommateur) et rendre celui-ci contraignant pour toutes les entreprises d'énergie ;
- une réglementation plus stricte du recouvrement amiable de **dettes énergétiques** ;
- rendre plus facilement accessibles les **services clients** des entreprises d'énergie ;
- la mise sur pied d'**une plateforme d'énergie interfédérale** où les clients peuvent adresser toutes leurs questions et tous leurs signalements concernant l'électricité et le gaz naturel.

Le Service de Médiation demande en outre de pouvoir intervenir dans des litiges concernant tous les produits et services qui ont trait au fonctionnement du marché de l'énergie et à la transition énergétique, mais qui peuvent être proposés par d'autres entreprises qu'un fournisseur d'énergie. Le Service de Médiation veut ainsi être habilité pour des litiges concernant des gestionnaires de réseaux de chaleur, des communautés énergétiques ou des fournisseurs et installateurs de panneaux solaires, de pompes à chaleur et de bornes de recharge.

Les médiateurs plaident également pour pouvoir recevoir des plaintes par téléphone. Ainsi, le service a reçu en 2024 quelque 5 300 questions et plaintes par téléphone, pour lesquelles le Service de Médiation a souvent dû demander d'envoyer le dossier par écrit. Cette bureaucratie pourrait être évitée pour les consommateurs (vulnérables).

Pour finir, le Service de Médiation continue à 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 le réseau ombudsman.be 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 2024

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 2 712 256 euros pour l'exercice 2024 (arrêté royal du 15 septembre 2023 fixant le montant destiné au financement des frais de fonctionnement pour l'année 2024 du Service de Médiation de l'Énergie – Moniteur belge du 21 septembre 2023).

Le budget 2024 est subdivisé comme suit :

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





Pour l'exercice 2024, le cadre du personnel prévoyait 29 équivalents temps plein, et fut rempli par les 26 membres du personnel suivants (situation au 31/12/2024) :

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

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 2024, un reliquat de 164 492,83 euros a été réalisé et la comptabilité a été clôturée avec un résultat positif de 181 942,79 euros. Cette différence de résultat (17 447,96 euros) s'explique en grande partie par les dépenses de capital (investissements) de 64 163,45 euros et les amortissements comptables correspondants d'un montant de 46 715,49 euros).

Budget 2025

Sur proposition du ministre fédéral de l'Énergie, le Conseil fédéral des ministres a approuvé un budget de 2 763 522 euros pour l'exercice 2025 (arrêté royal du 30 juin 2024 fixant le montant destiné au financement des frais de fonctionnement du Service de Médiation de l'Énergie pour l'exercice 2025 – Moniteur belge du 16 juillet 2024).

Le budget 2025 est subdivisé comme suit :

- dépenses de personnel : 2 292 947 euros
- frais de fonctionnement : 379 792 euros
- dépenses en capital : 90 783 euros

Pour l'exercice 2025, le cadre du personnel est maintenu à 29 équivalents temps plein, avec l'organigramme suivant :

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

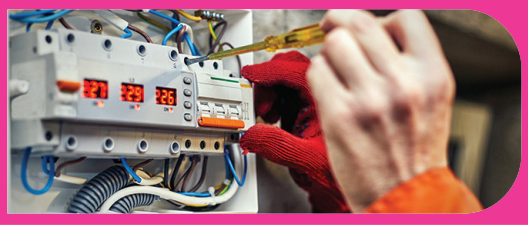
En raison des indexations salariales successives des dernières années, l'enveloppe budgétaire pour les frais de personnel en 2025 a déjà été considérablement ajustée, de sorte qu'il ne sera pas possible de pourvoir complètement au cadre prévu du personnel compte tenu de l'enveloppe approuvée. Le personnel évoluera en fonction des ressources affectées et des perspectives économiques ayant un impact sur l'inflation des salaires, le fonctionnement du service et les adaptations autorisées du budget (pluriannuel).

C. Financement du Service de Médiation de l'Énergie

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

Le budget du Service de Médiation pour l'année 2025 détermine le financement d'un montant de 2 763 via un montant de 2 756 522 euros couvert par les redevances de médiation payées par les fournisseurs d'électricité et de gaz, via un montant de 6 000 euros grâce à diverses perceptions et via 1 000 euros grâce à d'autres perceptions.

L'arrêté royal du 18 septembre 2015 fixant pour l'année 2016 et les suivantes les modalités particulières pour le calcul de la redevance de médiation pour le





financement du Service de Médiation de l'Énergie (Moniteur belge du 29 septembre 2015) établit les règles de calcul des redevances de médiation.

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

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

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

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

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

2° Une deuxième clé de répartition est la répartition entre les différents opérateurs.

D'abord, on calcule la quote-part respective des fournisseurs et des gestionnaires de réseaux de distribution dans les coûts de financement du Service de Médiation. Ensuite, on définit la clé de répartition qui détermine le montant final de la redevance de médiation par entreprise d'électricité et de gaz. À cette fin, on tient compte pour 50 % du nombre total de clients de l'entreprise d'électricité ou de gaz visée et pour 50 % du nombre total de plaintes enregistrées par le Service de Médiation à l'encontre de cette entreprise. Que le nombre de plaintes contribue à définir la clé de répartition a pour but de responsabiliser les acteurs du marché et donc de stimuler l'amélioration de la qualité des services au client.

Cette deuxième clé de répartition mène au montant final des redevances de médiation qui sont dues par chaque entreprise d'électricité et/ou de gaz définie respectivement comme fournisseur ou comme gestionnaire de réseaux de distribution (ou société d'exploitation).

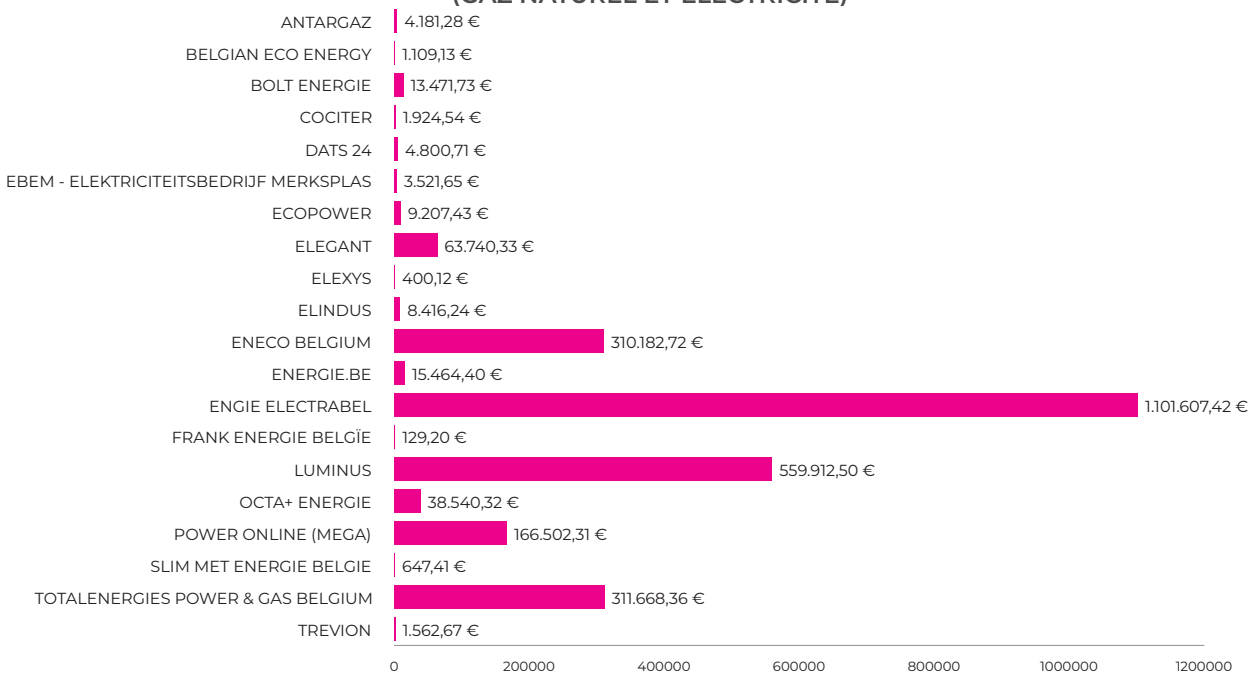
Un certain nombre de fournisseurs ne payaient pas de redevance de médiation, parce que le Service de Médiation, en accord avec l'Arrêté royal précité, n'avait pas reçu de plaintes à l'encontre de ces fournisseurs. Ceci concerne, entre autres, un certain nombre de fournisseurs étrangers ayant un nombre restreint de clients résidentiels en Belgique, ainsi qu'un certain nombre d'acteurs plus petits du marché belge.

Les redevances de médiation des entreprises d'énergie (fournisseurs et gestionnaires de réseaux de distribution) pour l'exercice 2025 sont les suivantes :

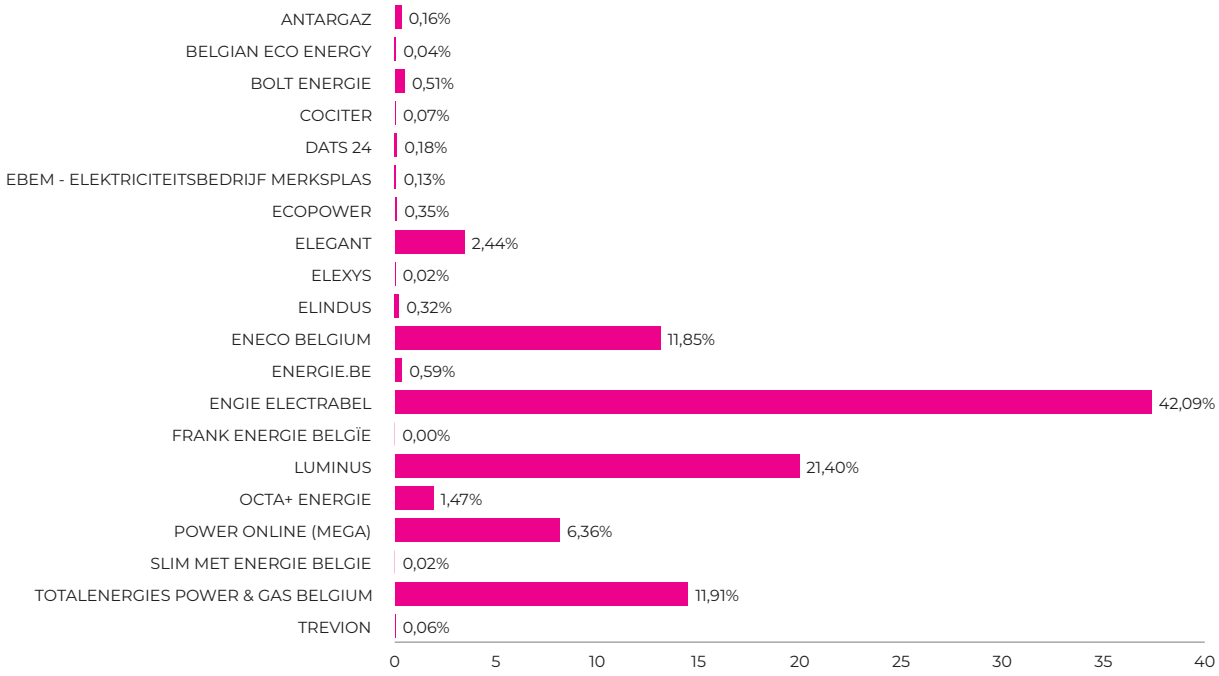


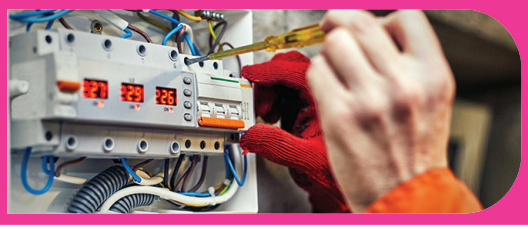


FOURNISSEURS - QUOTE-PART REDEVANCE MÉDIATION 2025 - EN EUROS (GAZ NATUREL ET ÉLECTRICITÉ)



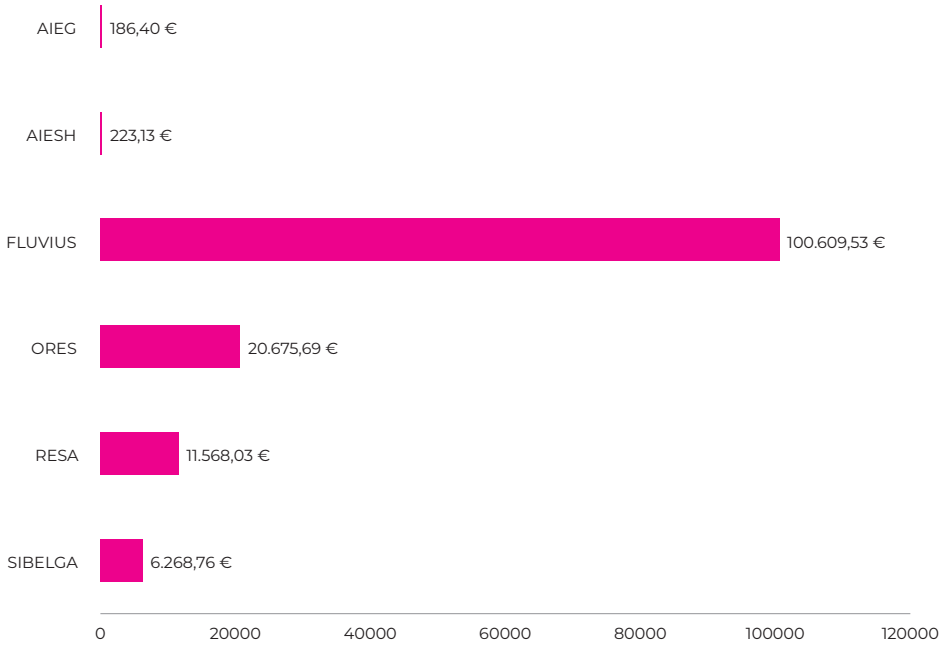
FOURNISSEURS - QUOTE-PART REDEVANCE MÉDIATION 2025 - EN % (GAZ NATUREL ET ÉLECTRICITÉ)



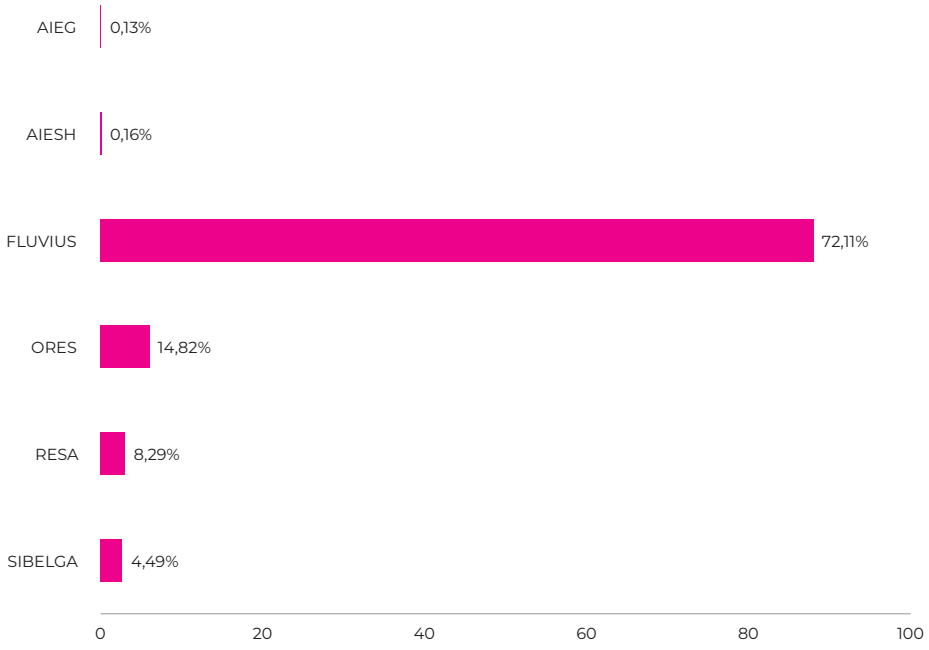




GESTIONNAIRE DE DISTRIBUTION - QUOTE-PART REDEVANCE EN MÉDIATION 2025 EN EUROS (GAZ NATUREL ET ÉLECTRICITÉ)



GESTIONNAIRES DE DISTRIBUTION - QUOTE-PART REDEVANCE EN MÉDIATION 2025 EN % (GAZ NATUREL ET ÉLECTRICITÉ)



Plaintes reçues par le Service de Médiation de l'Énergie

2

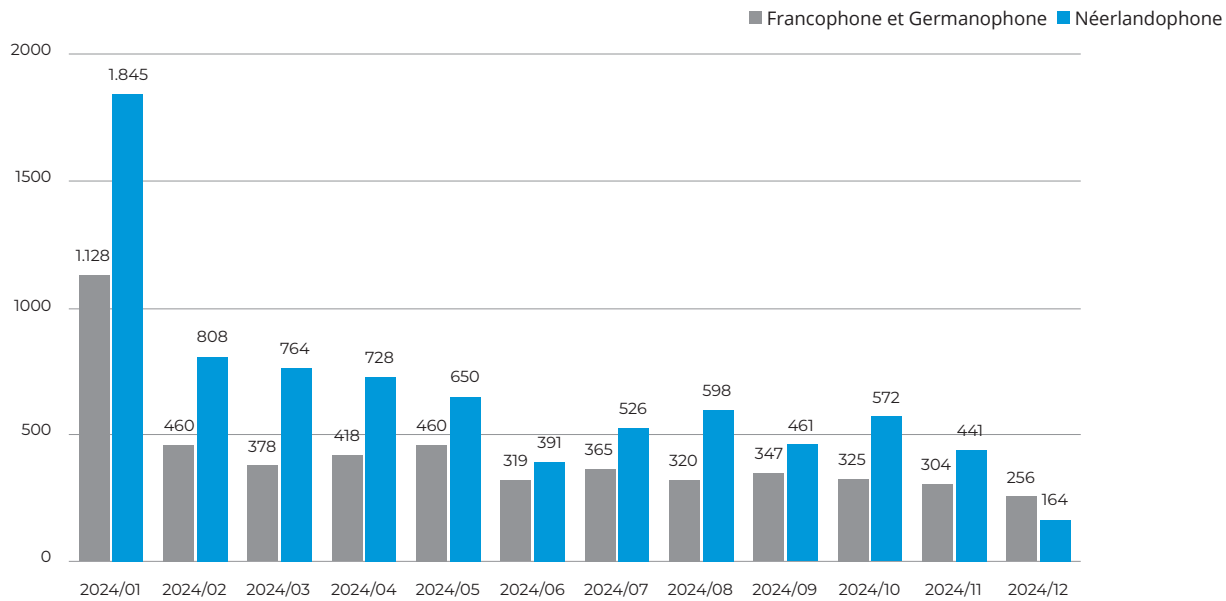
En 2024, le Service de Médiation de l'Énergie a reçu 13.373 plaintes, demandes et signalements concernant le fonctionnement du marché de l'électricité et du gaz naturel. Une explication détaillée des plaintes est présentée ci-dessous.

Cette vue des plaintes comprend à la fois les litiges qui ont été déclarés complets et recevables par le Service de Médiation et ceux pour lesquels il a été décidé que la question ou la plainte était irrecevable ou relevait de la compétence exclusive d'une autorité régionale.

A. Évolution mensuelle des plaintes reçues

Le nombre de plaintes a diminué presque d'un mois sur l'autre en 2024, avec un léger rebond entre juillet et octobre 2024, sans explication spécifique pour cela.

ÉVOLUTION MENSUELLE DES PLAINTES REÇUES





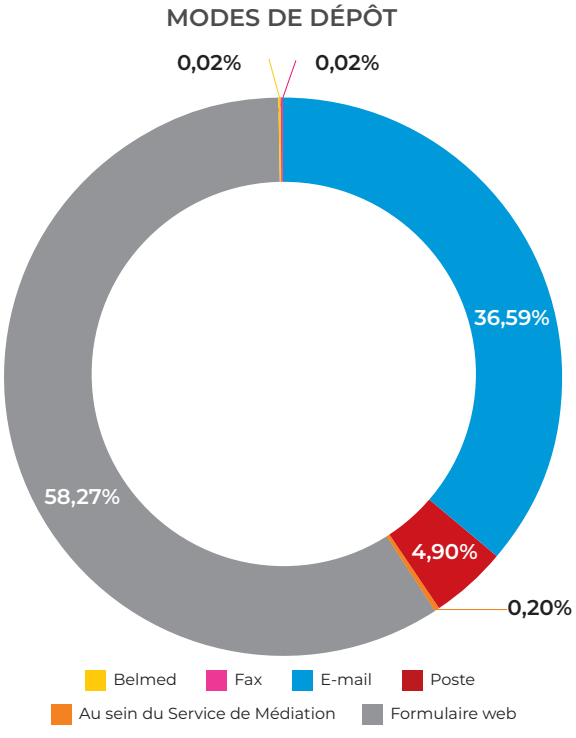
B. Modes de dépôt

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 (7.592 plaintes) ;
- via l'adresse mail : plainte@mediateurenergie.be (4.767 plaintes) ;
- via la plateforme BELMED (2 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 (639 plaintes) ;
- par fax (2 plaintes) ;
- sur place dans les locaux du Service de Médiation (26 plaintes).



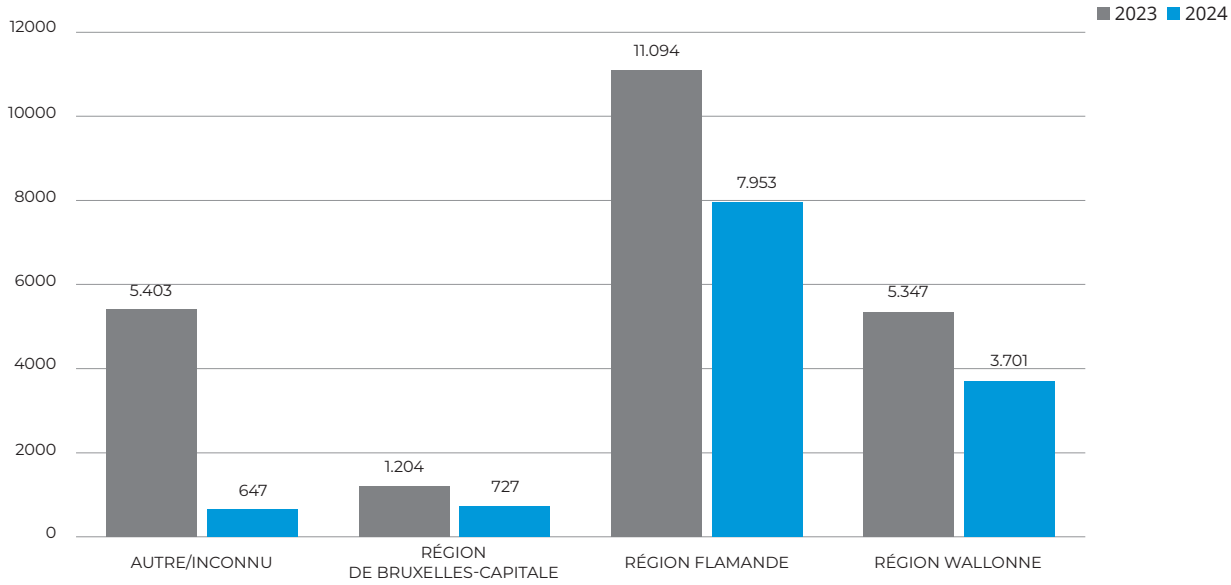




C. Nombre de plaintes par région

Cette année également, la plupart des plaintes reçues par le Service de Médiation ont été introduites par des habitants de la Région flamande (61 %). La Région wallonne suit avec 28,4 % des plaintes tandis que le pourcentage de plaintes dans la Région de Bruxelles-Capitale est de 5,6 %. Pour 5 % des plaintes, l'adresse du plaignant n'était pas mentionnée. Cela peut être le cas pour les plaintes qui ne sont pas de la compétence du Service de Médiation ou qui sont irrecevables. Dans toutes les régions, nous observons une diminution du nombre de plaintes par rapport à l'année 2023. 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 liés à l'énergie au sein du régulateur bruxellois de l'énergie BRUGEL. La présence d'un service régional d'information, de conseil et de soutien en Wallonie (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.

NOMBRE DE PLAINTES PAR RÉGION

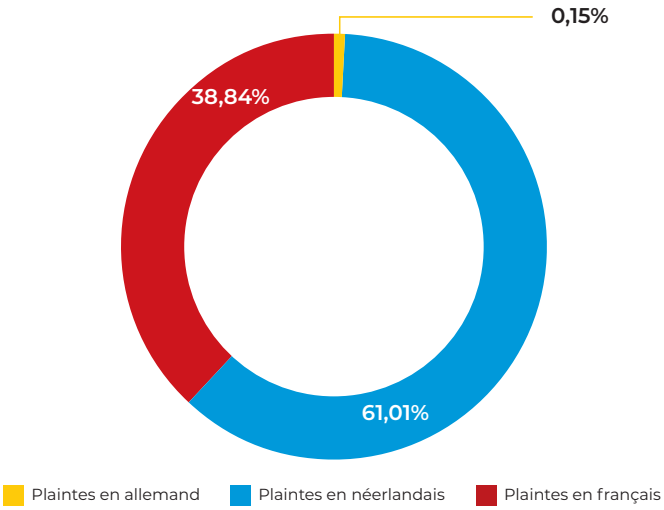


D. Nombre de plaintes par rôle linguistique

En 2024, la répartition par rôle linguistique était la suivante :

- 61,01 % de plaintes en néerlandais (7.948 plaintes) ;
- 38,84 % de plaintes en français (5.060 plaintes) ;
- 0,15 % de plaintes en allemand (20 plaintes).

NOMBRE DE PLAINTES PAR RÔLE LINGUISTIQUE








Les différences d'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 la 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.

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 2024, le Service de Médiation a reçu 11.455 plaintes contre des entreprises d'énergie et 2.332 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

La forte baisse du nombre total de plaintes se traduit également chez les fournisseurs, à l'exception de certains fournisseurs plus petits (DATS24, ECOPOWER) et nouveaux (FRANK ENERGIE) où nous observons encore une augmentation des plaintes.

FOURNISSEUR	2019	2020	2021	2022	2023	2024
ANTARGAZ	36	93	148	438	67	16
BEE	6	6	1	32	10	1
BELPOWER	25	4	2	3	3	1
BOLT ENERGIE	0	2	15	182	101	55
COCITER	1	0	0	2	4	2
DATS 24	0	0	0	15	22	34
EBEM	5	6	31	25	11	4
ECOPOWER	5	3	22	27	16	24
ELEGANT	115	192	234	991	721	151
ELEXYS	2	1	2	17	2	1
ELINDUS	9	3	10	124	42	18
ENECO	479	509	596	3230	2761	1386
ENERGIE.BE	0	0	2	101	72	54

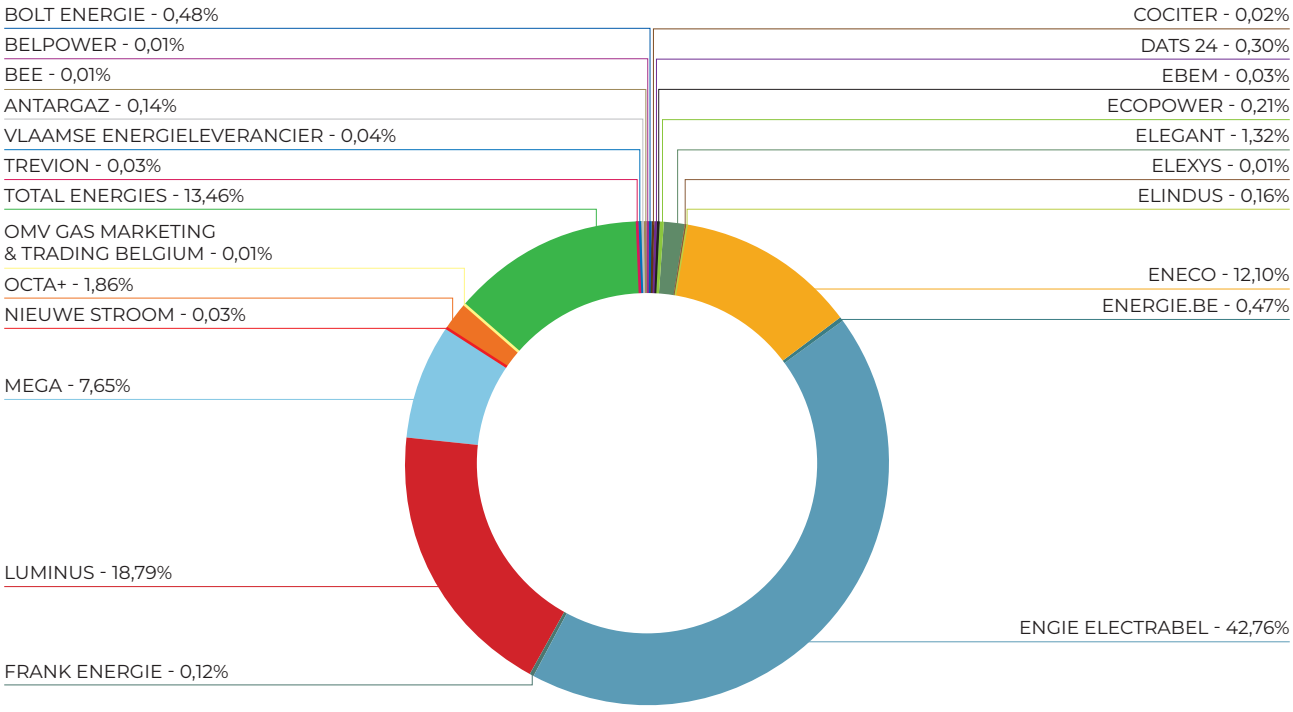




ENGIE ELECTRABEL	989	1392	1144	4991	7870	4898
FRANK ENERGIE	0	0	0	0	1	14
LUMINUS	1216	837	914	5172	4205	2152
MEGA	422	624	2573	5471	1714	876
NIEUWE STROOM BV	0	0	0	2	1	3
OCTA+	83	78	99	559	400	213
OMV GAS MARKETING & TRADING BELGIUM	0	0	0	0	0	1
TOTAL ENERGIES	85	94	77	3381	3046	1542
TREVION	0	1	0	11	4	4
VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER	28	78	711	329	40	5
Total	**3.506**	**3.923**	**6.581**	**25.103**	**21.113**	**11.455**

Des plaintes ont également été reçues concernant des fournisseurs qui ne sont plus présents sur un marché régional, tels que VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER, BELPOWER et ANTARGAZ. Dans ce cas, elles étaient principalement liées au règlement de la faillite par le(s) curateur(s) (VLAAMSE ENERGIELEVERANCIER) ou à la disparition du fournisseur concerné du marché régional de l'énergie (ANTARGAZ).

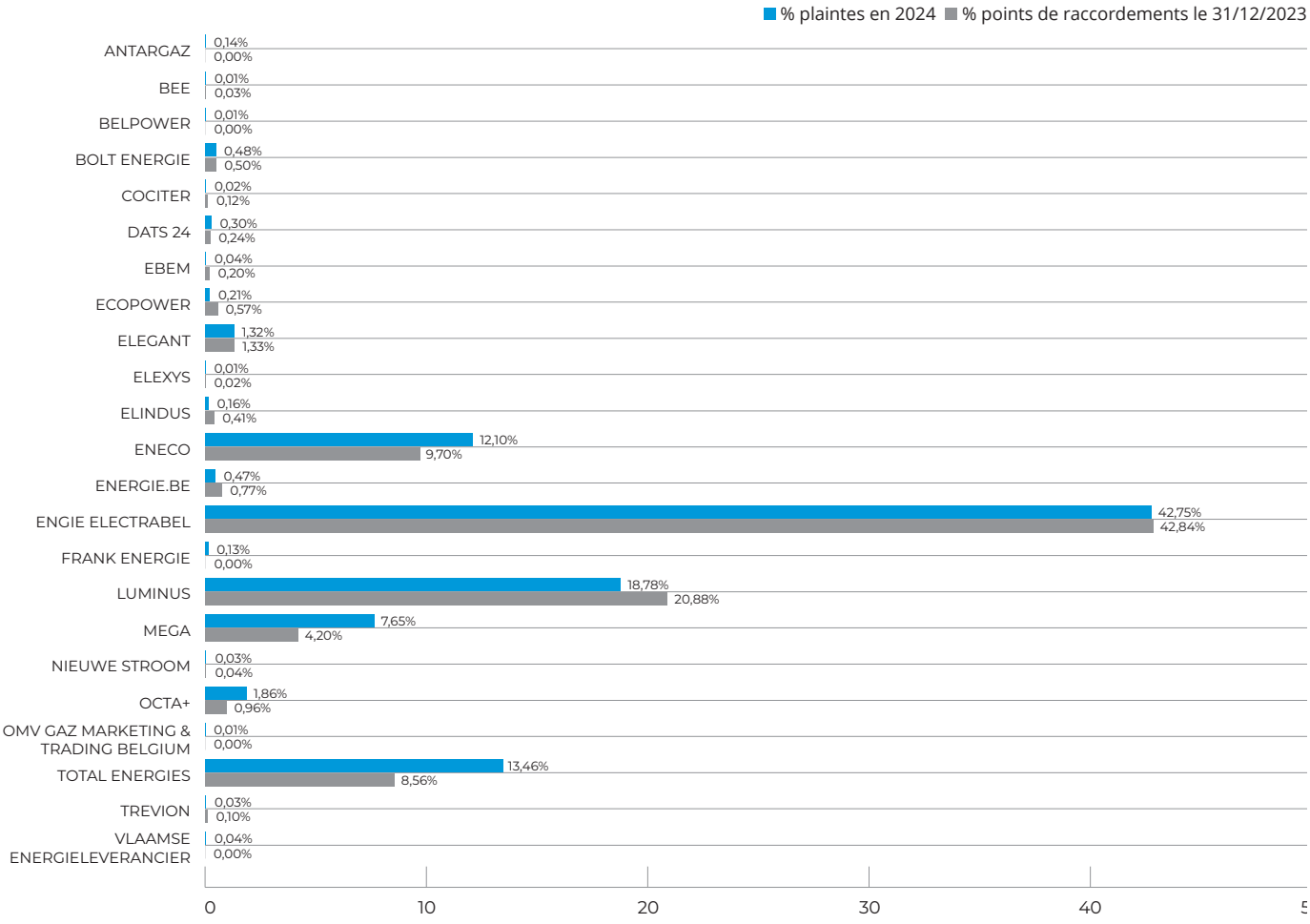
TOTAL PAR ENTREPRISE D'ÉNERGIE







Comparaison de la proportion de plaintes en 2024 avec le nombre de points de raccordement du réseau de distribution au 31 décembre 2023.



Si nous comparons la part des fournisseurs d'énergie dans le nombre de plaintes avec leur part de marché, nous constatons que la plupart des fournisseurs enregistrent des parts similaires, avec toutefois une part de plaintes plus importante pour trois grands fournisseurs (TOTALENERGIES, ENECO et MEGA) et une part de plaintes plus faible pour certains acteurs plus petits ou nouveaux venus (COCITER, EBEM, ECOPOWER, ELINDUS, ENERGIE.BE).

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 GRD est également responsable de la mise en service et hors service des raccordements, de l'installation des compteurs (digitaux) d'électricité et de gaz naturel, du relevé des compteurs, etc. Enfin, le GRD est aussi chargé de l'entretien et du développement de réseaux sûrs et fiables. Les gestionnaires de réseau, anciennement appelés intercommunales, disposent d'un monopole sur leur territoire, de sorte que tous les utilisateurs du réseau ont la garantie que la qualité de l'électricité et du gaz distribués est identique pour tous, quel que soit le fournisseur.





Certains gestionnaires de réseau sont gérés par ce que l'on appelle des sociétés d'exploitation : FLUVIUS en Région flamande, ORES et RESA en Région wallonne et SIBELGA en 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.

Les plaintes contre le gestionnaire de réseau de distribution sont plus nombreuses en Flandre qu'en Wallonie et à Bruxelles. Cela est lié au fait qu'il existe un Service régional de médiation (SRME) en Wallonie, qui opère au sein de l'organisme de régulation des marchés wallons de l'énergie (CWaPE) et un Service des litiges de l'agence bruxelloise de régulation de l'énergie (BRUGEL). Ces services de médiation et de règlement des litiges sont spécifiquement responsables des activités et des obligations des gestionnaires de réseau de distribution dans leurs régions respectives.

En Flandre, comme pour les fournisseurs d'énergie, nous constatons une diminution du nombre de plaintes concernant Fluvius. À Bruxelles et en Wallonie, on observe une (légère) augmentation du nombre de plaintes concernant les gestionnaires de réseau de distribution.

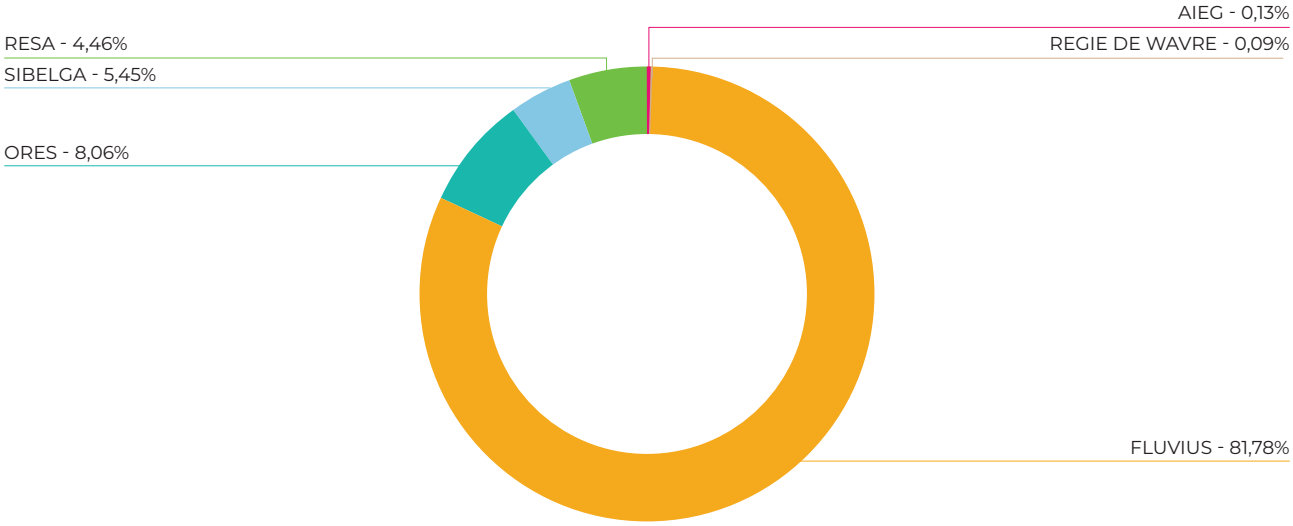
Depuis 2022, nous savons que l'augmentation notable des plaintes contre les gestionnaires de réseau de distribution peut être attribuée au protocole de communication MIG6 et à la plateforme de données ATRIAS. Entre le 1er novembre et la fin décembre 2021, le secteur belge de l'électricité et du gaz a 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 en novembre et décembre 2021, mais aussi en 2024, 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 sont dus à un certain nombre de points de raccordement qui étaient ou sont (encore) bloqués auprès du gestionnaire de réseau de distribution. Un groupe de travail « ELECTRA » réunissant les acteurs du marché a été mis en place pour résoudre les problèmes de blocage des points d'accès, ce qui permet d'envisager une diminution de ces litiges à l'horizon 2024, sans que les obstacles soient encore totalement levés. En effet, nous constatons que le nombre de plaintes est encore deux fois plus élevé, voire plus, qu'avant l'introduction du protocole de communication MIG6 et de la plateforme de données ATRIAS.

	PLAINTES 2020	PLAINTES 2021	PLAINTES 2022	PLAINTES 2023	PLAINTES 2024
Flandre					
FLUVIUS	615	889	2.804	2.499	1.907
Total	615	889	2.804	2.499	1.907
Bruxelles					
SIBELGA	42	54	65	74	127
Total	42	54	65	74	127
Wallonie					
AIEG	1	0	2	2	3
AIESH	0	0	1	4	1
ORES	55	35	138	174	188
REGIE DE WAVRE	0	0	1	0	2
RESA	26	27	88	85	104
Total	82	62	230	265	298
Total	**739**	**1.005**	**3.099**	**2.838**	**2.332**






TOTAL PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

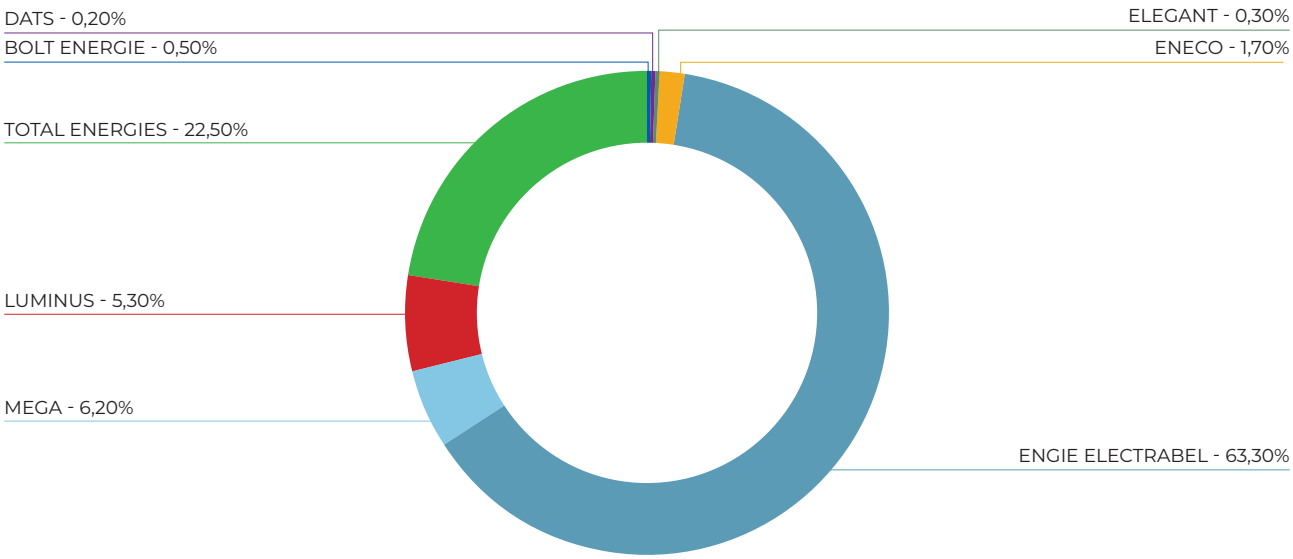


F. Nombre de plaintes par fournisseur d'énergie et par région

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 également garder à l'esprit que les fournisseurs peuvent opérer sur le marché des clients résidentiels ou professionnels. Certaines plaintes concernent encore des fournisseurs qui ont depuis cessé d'opérer sur un marché régional de l'énergie pour les clients résidentiels ou professionnels. Bien qu'ils ne soient plus actifs, ils peuvent encore avoir des contrats d'énergie en cours pour lesquels ils continuent à fournir approvisionnement et service(s) jusqu'à la date de fin du contrat. Ces fournisseurs n'acceptent donc plus de nouveaux clients dans cette région. Pour obtenir un aperçu des fournisseurs d'énergie (actifs), il suffit de contacter les régulateurs régionaux de l'énergie compétents.

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.

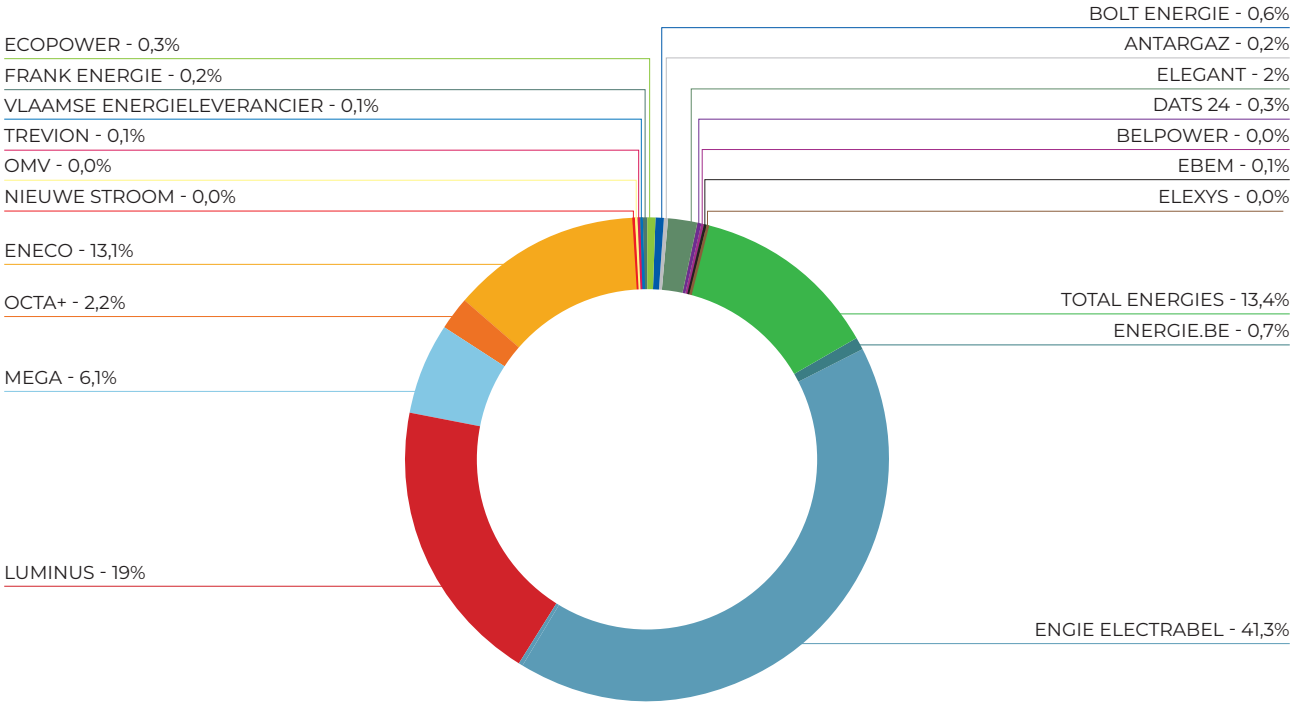
RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE



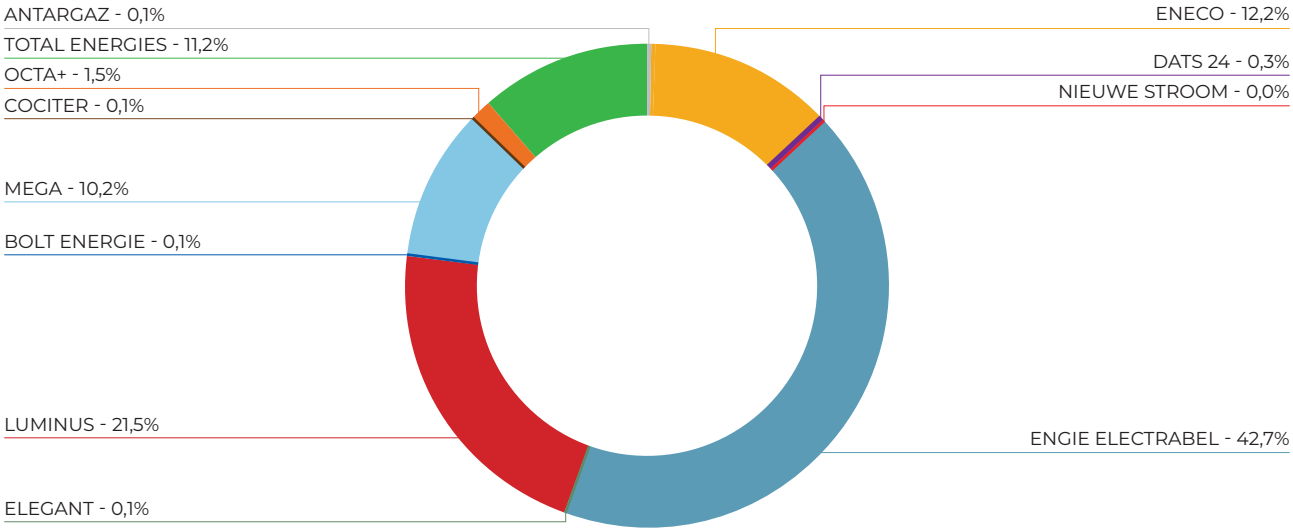




RÉGION FLAMANDE



RÉGION WALLONNE



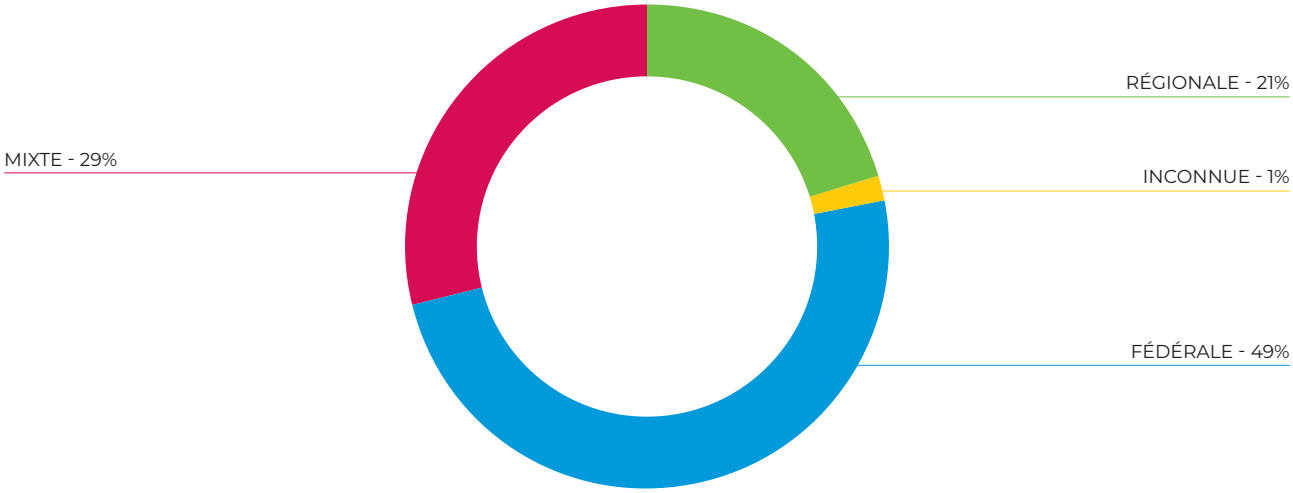





G. Nombre de plaintes par domaine de compétence

6.433 plaintes (49 %) avaient trait au domaine de compétence fédéral et 2.675 plaintes (21 %) au domaine de compétence régional. 3.736 plaintes (29 %) relevaient des deux. Pour 184 plaintes (1 %), aucun domaine de compétence spécifique n'a été identifié car les plaintes ne concernaient pas ce marché de l'énergie mais d'autres types d'énergie tels que les produits pétroliers ou d'autres produits et services (eau, télédistribution, égouts...).

PLAINTES PAR DOMAINE DE COMPÉTENCE



I. Compétence exclusivement fédérale

6.433 plaintes (49,4 %) relevaient du 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, de la nature du contrat d'énergie (par exemple, des contrats pour des clients professionnels) ou du tarif social.

En bref, ces plaintes portent sur les points suivants :

- le prix de l'énergie, tarifs (sociaux), tarifs de transport, prélèvements fédéraux et taxes (cotisation sur l'énergie, accises et TVA) ;
- les pratiques de marché, la protection des consommateurs et la protection des indépendants et des PME, en particulier le respect de l'Accord consommateur « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » et du « Code de conduite pour la protection des indépendants et des PME dans le marché de l'électricité et du gaz » par les fournisseurs d'énergie qui ont signé cet accord et le respect du Code de droit économique par tous les fournisseurs d'énergie ;
- le droit économique, notamment les règles de concurrence et le droit des contrats.





II. Compétence exclusivement régionale

Le Service de Médiation n'était pas compétent pour 2.675 plaintes (20,5 %), car celles-ci relevaient exclusivement de la compétence régionale.
Il s'agissait principalement des compétences régionales suivantes :

Pour la Flandre :

- des 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 ;
- des plaintes à l'encontre de gestionnaires de réseau de distribution sur des matières techniques et juridiques concernant la gestion de réseaux de distribution (respect des règlements techniques lors du recueil, validation et de la correction des données (numériques) de comptage, etc.) ;
- des plaintes concernant les tarifs de raccordement et de distribution, tels que le tarif capacitaire ;
- des plaintes à l'encontre de gestionnaires de réseau concernant des litiges découlant d'une demande d'indemnisation qui n'a pas été accordée ;
- des plaintes concernant les prélèvements régionaux tels que la cotisation flamande sur l'énergie.

Pour la Wallonie :

- des 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 (les conditions de raccordement ou le recueil, la validation et la correction des données de comptage, etc.) ;
- des plaintes relatives au respect des obligations de service public régionales imposées aux gestionnaires de réseau et aux fournisseurs ;
- des 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 ;
- des plaintes relatives aux tarifs de raccordement et du réseau de distribution.

Pour Bruxelles :

- des plaintes à l'encontre de gestionnaires de réseau de distribution relatives à des aspects techniques et juridiques concernant la gestion des réseaux de distribution tels que les conditions de raccordement pour l'installation d'un compteur ou le recueil et la validation des données de comptage ;
- des 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 ;
- des 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 ;
- des plaintes relatives aux tarifs de raccordement et du réseau de distribution.

III. Compétence fédérale et régionale

Des factures d'énergie contestées relevant à la fois des compétences fédérale et régionale sont traitées également par le Service de Médiation. En 2024, il s'est agi de 3.736 plaintes (28,7 %) en tout.

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

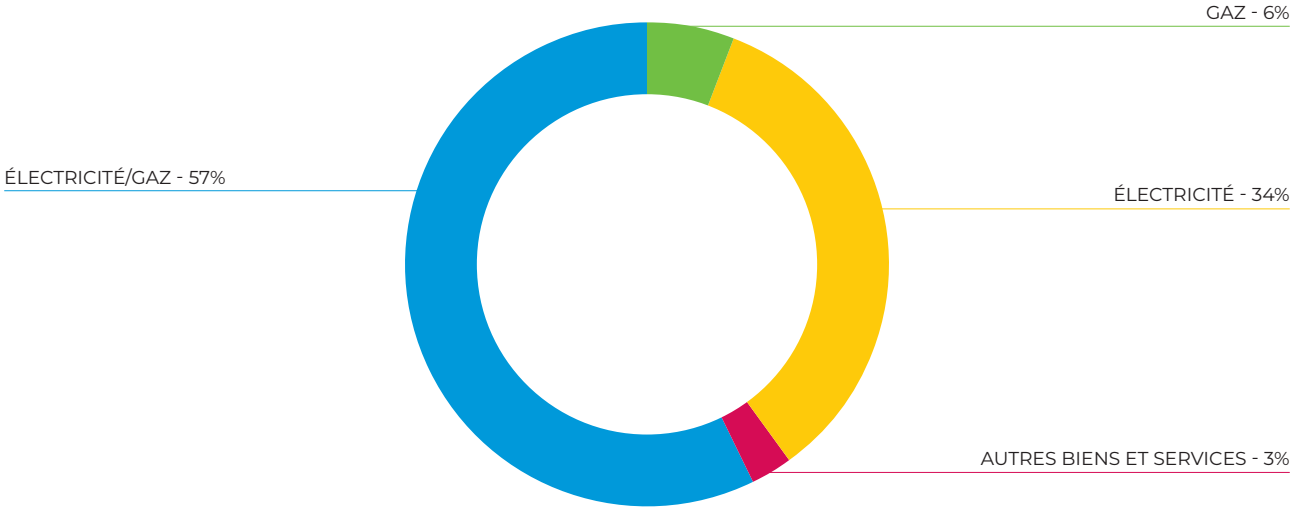
I. Par type d'énergie

La plupart des plaintes (57 %) avaient trait à des factures d'électricité et de gaz naturel. 6 % des plaintes concernaient uniquement le gaz naturel, 34 % concernaient uniquement l'électricité. 362 plaintes (3 %) ne concernaient pas l'électricité ou le gaz naturel, mais d'autres produits (produits pétroliers, services d'économie d'énergie, entretien ou réparation d'appareils de chauffage, panneaux photovoltaïques...).






PLAINTES PAR TYPE D'ÉNERGIE



II. Par client final

La compétence du Service de Médiation n'est pas limitée aux clients finals résidentiels ou aux particuliers. Des clients professionnels d'entreprises d'énergie peuvent également déposer plainte auprès du Service de Médiation. En 2024, 3 % des plaintes (au total 425 plaintes) concernaient des clients finals professionnels tels que des entreprises individuelles, des sociétés et 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 aux recommandations politiques du Service de Médiation de l'Énergie (avis 14.007 du 24 novembre 2014 et avis 19.013 du 13 décembre 2019) visant à étendre les droits des consommateurs du secteur de l'énergie aux PMEs.

Pour l'application 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.

Pour la protection des PME, on pense notamment au droit de rétractation quant à un contrat de fourniture d'énergie avant l'expiration d'un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat. Le

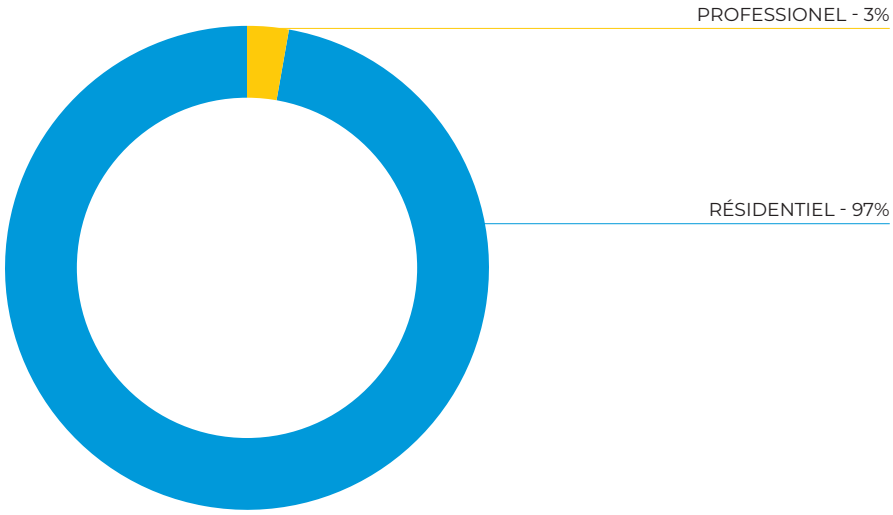




droit de rétractation vise à protéger en cas d'achat impulsif, notamment lorsque le client a donné son consentement trop rapidement et surtout en l'absence d'informations suffisantes. Là encore, compte tenu de la complexité du marché de l'énergie et des contrats de fourniture d'énergie, nous ne voyons aucune raison de ne pas étendre ce droit de rétractation aux PMEs et donc de l'inclure dans un code de conduite ou une législation.

Le 15 janvier 2024, le Service de Médiation a précisé sa position dans l'avis politique 24.015 relatif au projet de loi de Van Bossuyt cs, modifiant la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations en ce qui concerne la protection du consommateur dans le calcul et la modification du montant des avances par le fournisseur d'énergie (Doc Parl., Chambre, DOC 55 3205/001).

PLAINTES PAR CLIENT FINAL



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). Il complète également le système recommandé par la Commission européenne pour classer les plaintes et les demandes des consommateurs (cf. Recommandation de la Commission du 12 mai 2010 relative à l'utilisation d'une méthode harmonisée pour classer les réclamations et demandes des consommateurs et communiquer les données y afférentes - C(2010)3021 final). 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 2024 portaient principalement sur des litiges relatifs :

- à des **problèmes de compteur** (24,2 %), essentiellement des plaintes concernant le traitement d'un déménagement ou d'un décès, mais aussi l'introduction tardive des données de comptage par suite d'un déblocage d'un point d'accès et la rectification des données de comptage lors d'un relevé ou d'une estimation annuel(le), d'un changement de fournisseur, du remplacement d'un compteur défectueux ou de l'installation d'un compteur numérique ;
- à des **problèmes de facturation** (22,6 %), comme l'établissement tardif de factures d'énergie et le manque de clarté du processus de facturation ;



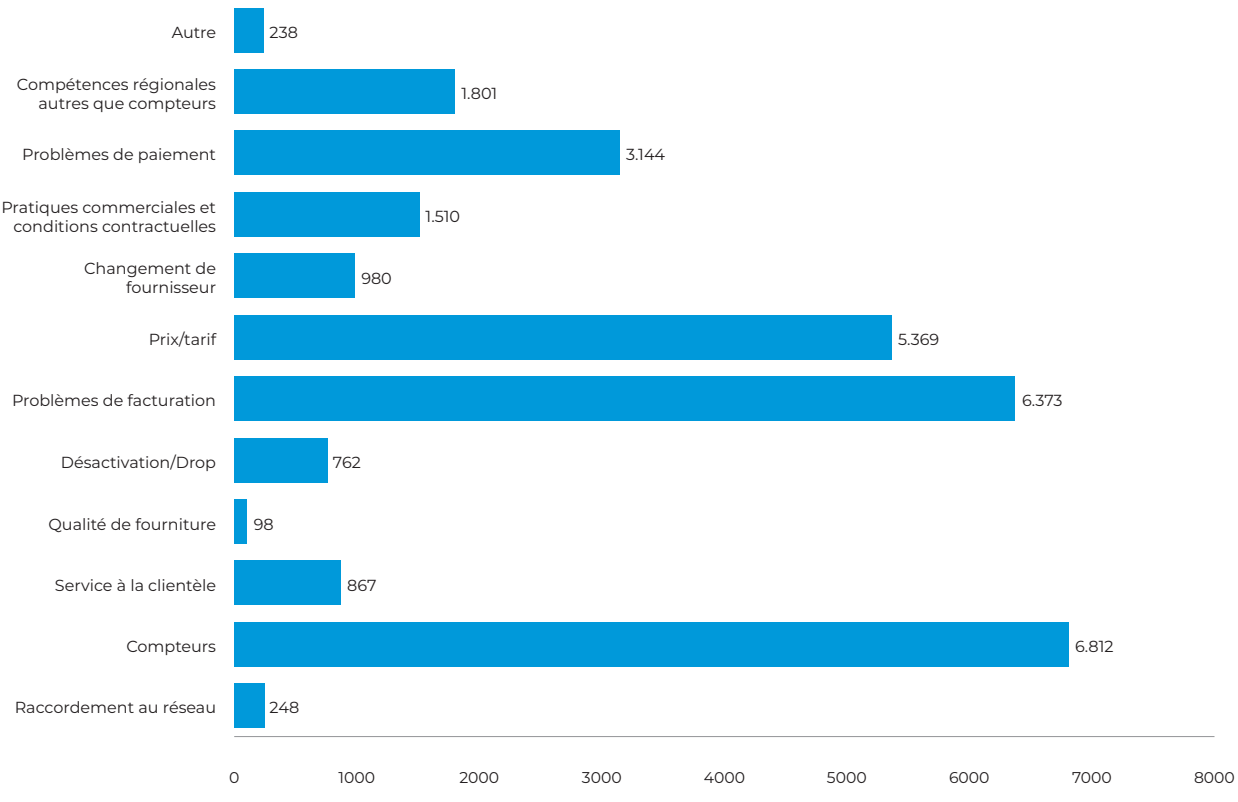



- aux **prix de l'énergie** (19 %), comme la transparence des prix de l'énergie fixes, variables ou dynamiques, les redevances d'injection, le renouvellement des prix de l'énergie ou les réductions appliquées ;
- à des **problèmes de paiement** (11,1 %) liés au paiement des factures d'énergie, tels que les plans de paiement, les (l'absence de) remboursements, les frais administratifs et les frais de recouvrement amiable, les paiements par domiciliation, les systèmes de garantie, la (menace de) résiliation de contrats d'énergie ou de fermetures dues à un défaut de paiement ;
- aux **pratiques commerciales et les conditions (pré)contractuelles** (5,4 %), comme les pratiques de vente et la transparence des simulateurs de prix et des comparateurs de prix par rapport aux prix proposés et aux prix facturés ;
- à des **changements de fournisseurs** (3,5 %), et surtout des retards dans le changement de fournisseur mais également des changements de fournisseurs non souhaités et injustifiés ;
- **au service à la clientèle des fournisseurs d'énergie** (3,1 %) en raison de la difficulté à les joindre par téléphone et/ou par voie électronique.

6,4 % des autres plaintes étaient liées à **un certain nombre de 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 ou le démarrage d'un contrat d'énergie dynamique.
Les litiges concernant des clôtures (imminentes) et l'arrêt de contrats d'énergie ou ce que l'on appelle des drops (2,7 %) concernant des raccordements au réseau de distribution (0,9 %) et concernant des pannes d'électricité et des problèmes de tension (0,3 %) viennent compléter les types de plaintes relevant de la compétence exclusive des régions.

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

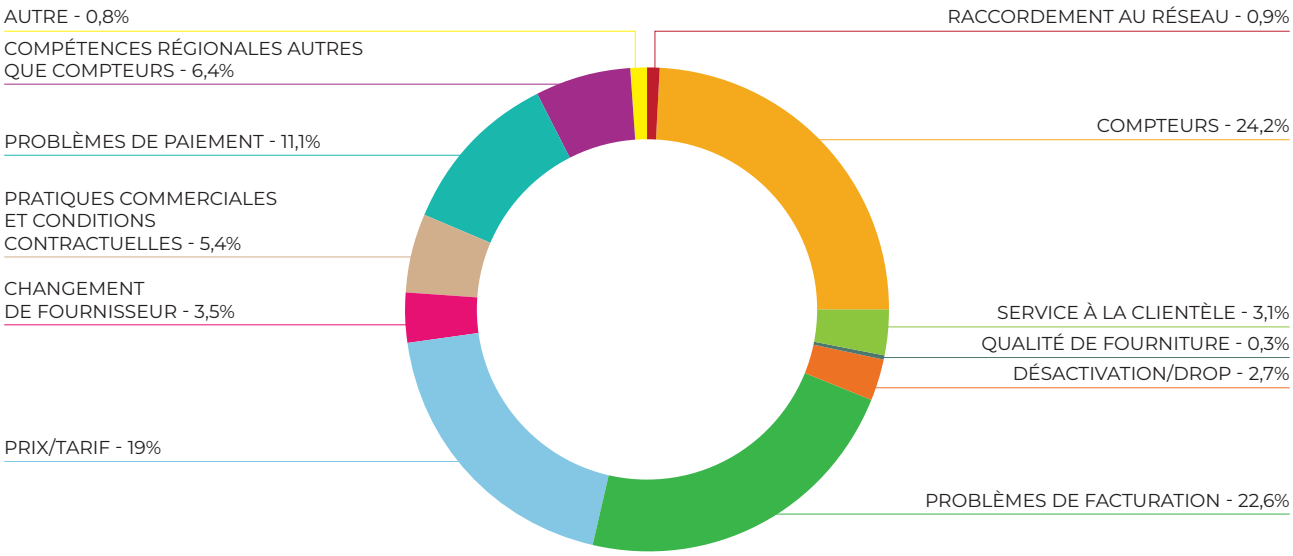
TYPE DE PLAINTE





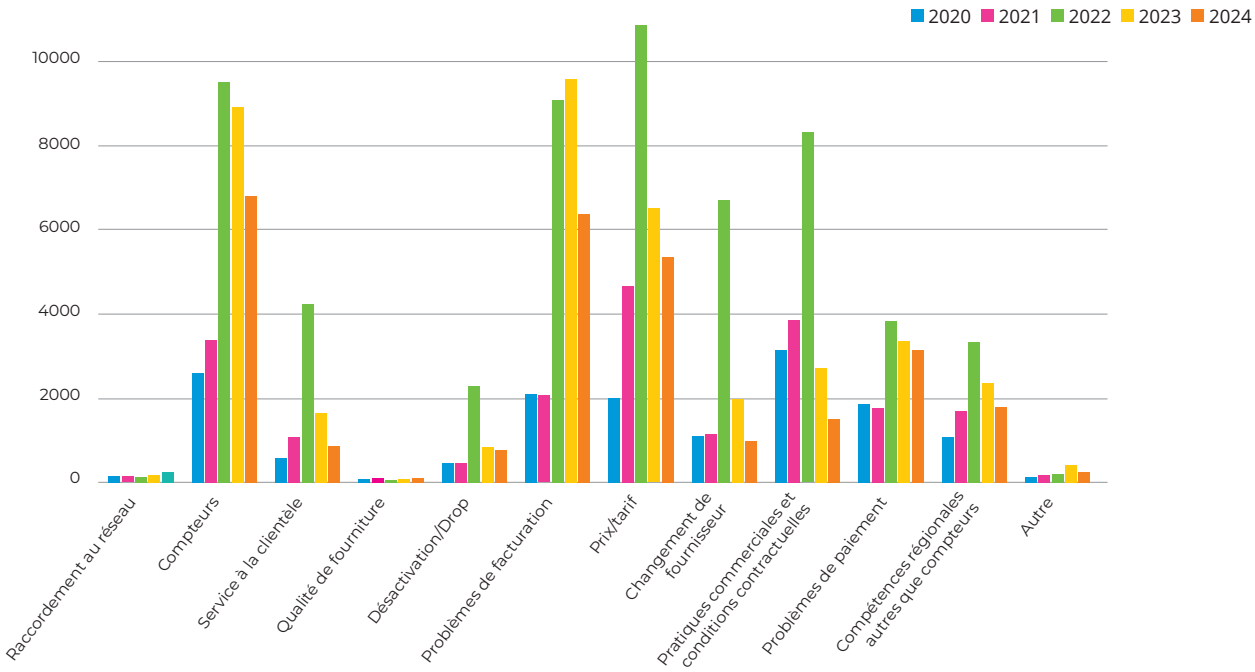


TYPE DE PLAINTE



Un aperçu de l'évolution des principaux types de plaintes pour la période 2020-2024 est présenté ci-dessous.

ÉVOLUTION TYPES DE PLAINTES








II. Par entreprise d'énergie

Voici les principaux types de litiges ou de plaintes auxquels le Service de Médiation a été confronté par compagnie d'énergie. Nous faisons état des plaintes telles que formulées par le plaignant contre l'entreprise d'énergie. Lorsque l'échantillon dont nous disposions n'était pas suffisamment représentatif, certaines données statistiques ne sont pas affichées.

PROBLÈMES LIÉS AUX COMPTEURS (24,2 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

On entend par problèmes liés aux compteurs, les plaintes relatives à la consommation facturée après un relevé de compteur (ou en l'absence de relevé de compteur) (numérique), 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 (numériques) 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 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.

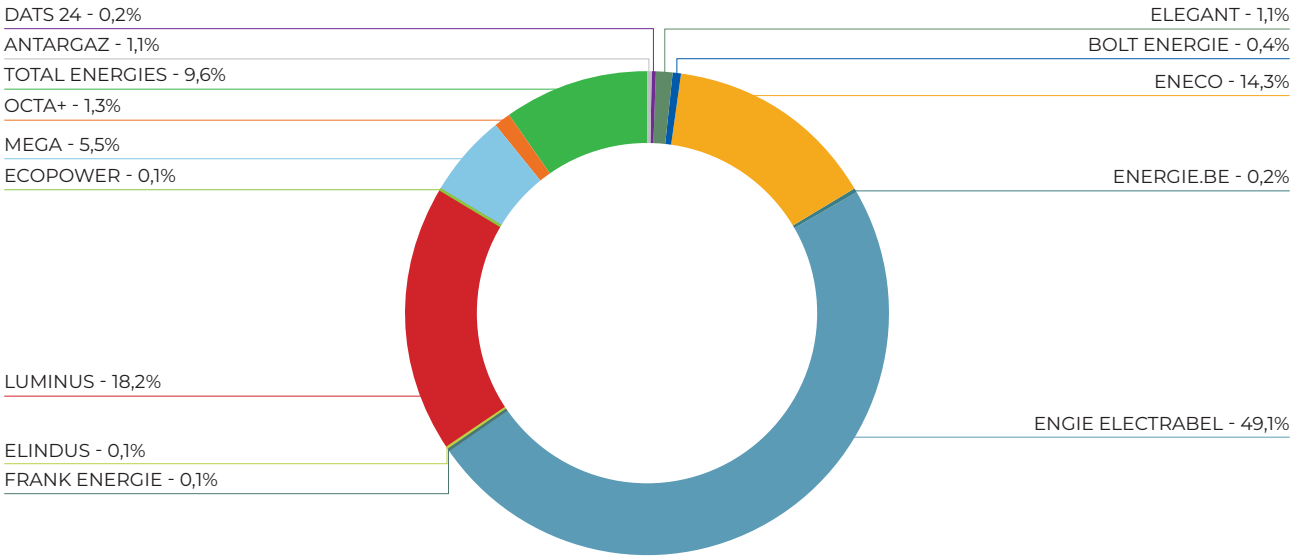
Ce nombre de plaintes ne s'est pas amélioré avec l'introduction de la plateforme de données ATRIAS en novembre 2021, qui a dû faire ses maladies de jeunesse, mais a continué à être à l'origine de plaintes en 2024, parce qu'aucune communication numérique n'était possible, ou seulement une communication 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 d'acompte établies et envoyées en temps utile, de factures de régularisation en raison d'un relevé annuel du compteur ou de factures de clôture à la suite d'un relevé de compteur lors d'un changement de fournisseur ou d'un déménagement.

Progressivement, de plus en plus de points d'accès sont débloqués et les clients finals sont confrontés à des factures d'énergie élevées représentant la consommation sur plusieurs années. Pour ces dossiers, le Service de Médiation est très attentif au respect des délais d'imputation des consommations passées, tels que décrits dans les règlements techniques des autorités régionales compétentes.

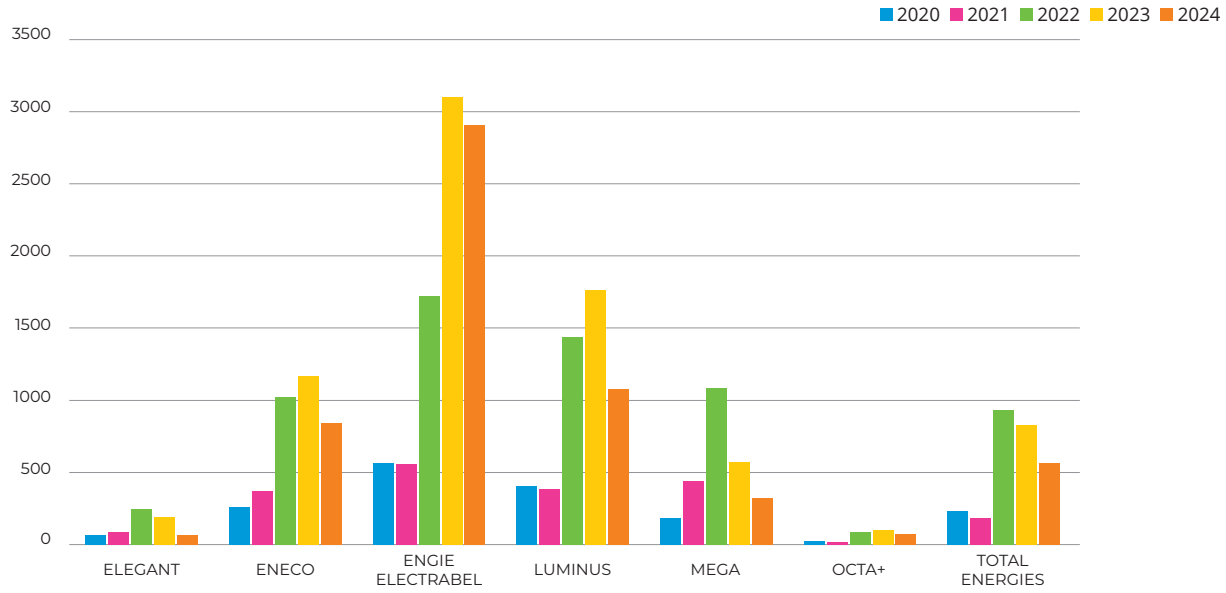




PROBLÈMES LIÉS AUX COMPTEURS PAR FOURNISSEUR



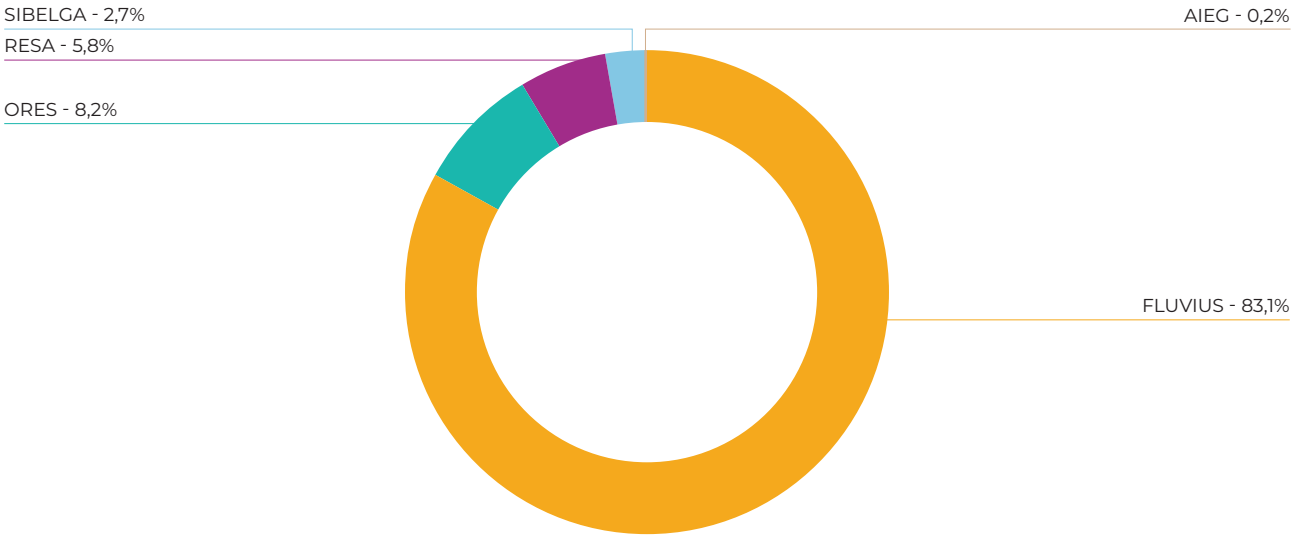
ÉVOLUTION DES PROBLÈMES LIÉS AUX COMPTEURS PAR FOURNISSEUR



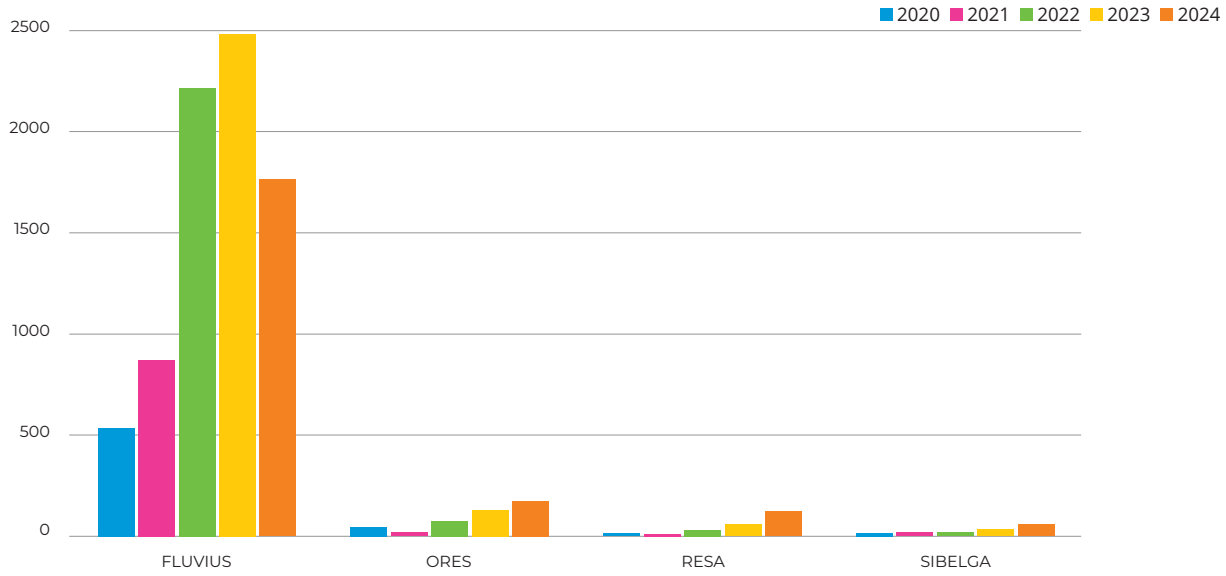




PROBLÈMES LIÉS AUX COMPTEURS PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION



ÉVOLUTION DES PROBLÈMES LIÉS AUX COMPTEURS PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION



PROCESSUS DE FACTURATION (22,6 % 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 client.

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.

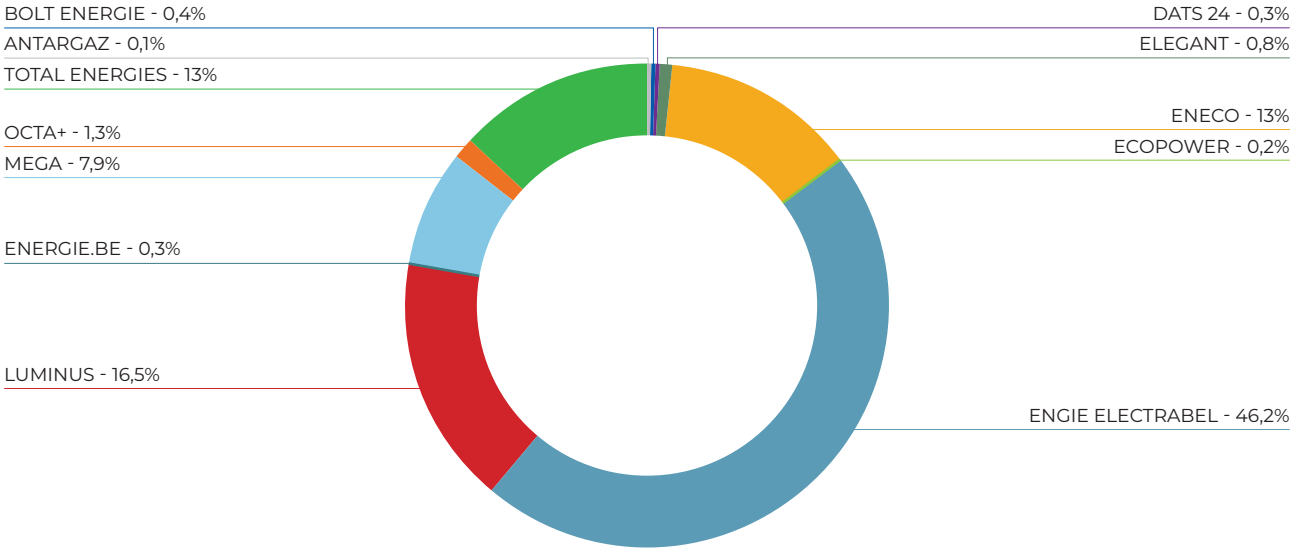
La plateforme de données MIG6 (ATRIAS) doit assurer l'échange de données entre les gestionnaires de réseaux de distribution et les fournisseurs d'énergie. Depuis sa mise en place (fin 2021), elle a provoqué toutes sortes de retards : dans l'établissement



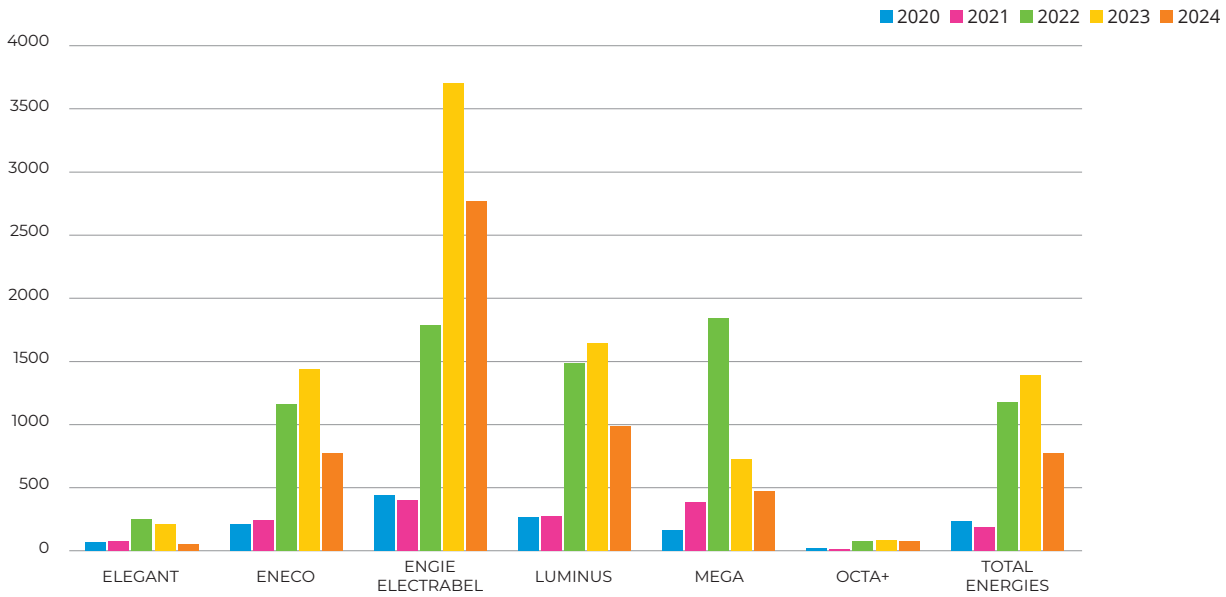


des factures de décompte, dans la réalisation et l'annulation de changements de fournisseurs, dans le traitement des documents de transfert d'énergie en cas de déménagement, de décès… Ces retards n'ont pas été complètement résorbés même en 2024, avec toutes les conséquences pour les (anciens) clients qui, en plus de l'incertitude de la crise énergétique et de la forte fluctuation des niveaux de prix en 2022, ont donc dû attendre leurs factures d'énergie. Certains clients ont même été laissés dans l'ignorance de leur facture d'acompte, ce qui s'est traduit par un décompte annuel élevé.

PROCESSUS DE FACTURATION PAR FOURNISSEUR



ÉVOLUTION DU PROCESSUS DE FACTURATION PAR FOURNISSEUR





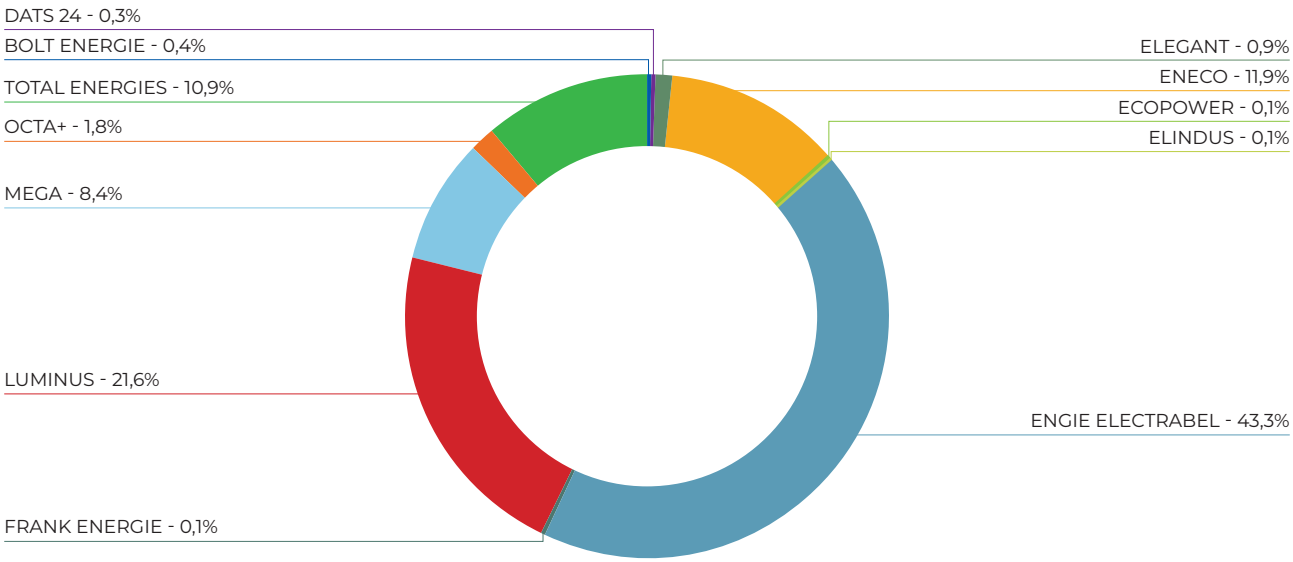



TRANSPARENCE DES PRIX ET DES TARIFS (19 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

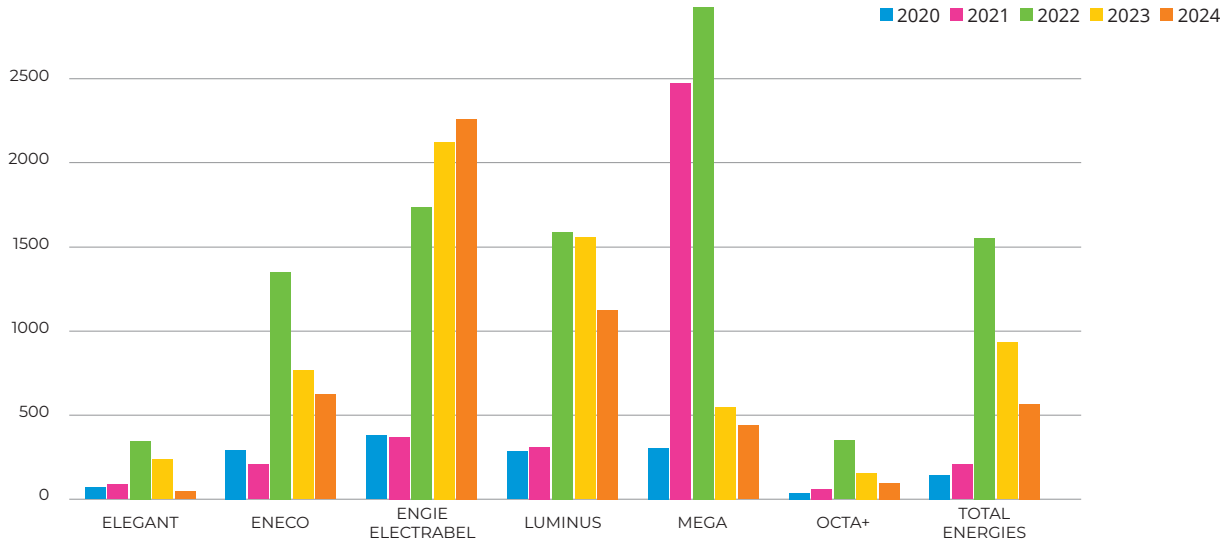
En matière de transparence des prix ou des tarifs sur la facture énergétique, il faut faire une distinction entre :

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

TRANSPARENCE DES PRIX PAR FOURNISSEUR



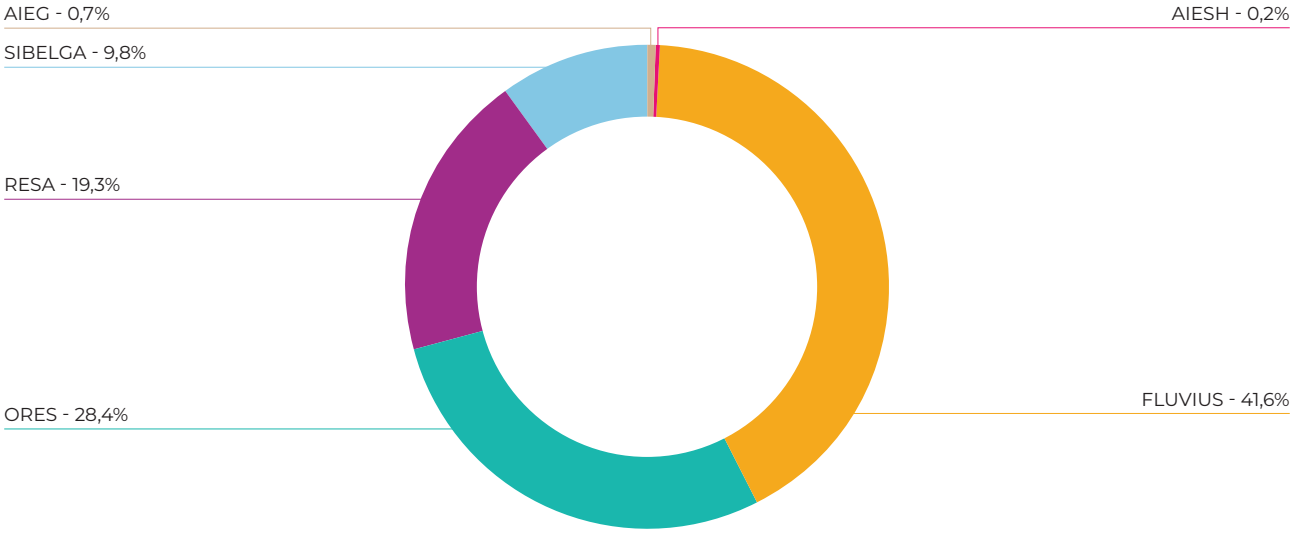
ÉVOLUTION DE LA TRANSPARENCE DES PRIX PAR FOURNISSEUR



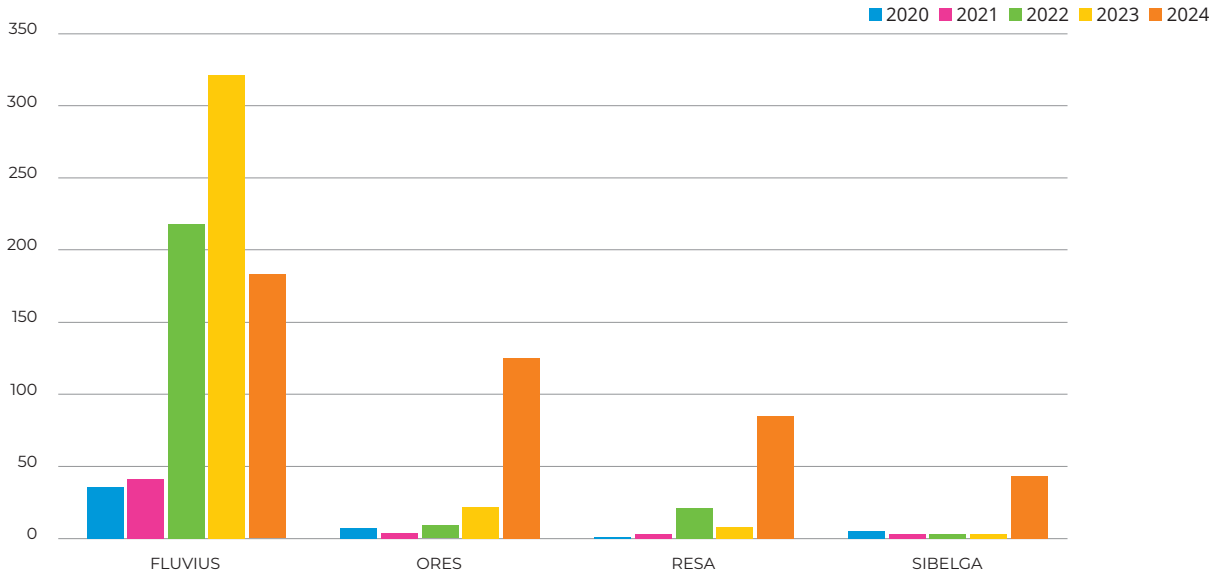




TRANSPARENCE DES PRIX PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION



ÉVOLUTION DE LA TRANSPARENCE DES PRIX PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION



PRIX DE L'ÉNERGIE : Dans un marché libéralisé de l'électricité et du gaz naturel, les fournisseurs proposent 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.

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, 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 coûts de l'électricité verte et de la cogénération, redevance de raccordement, redevance pour les obligations de service public et cotisation flamande sur l'énergie). Les différents tarifs du réseau de distribution ainsi que les tarifs capacitaires et les tarifs pour la location de compteurs analogiques ou la gestion des données, les tarifs de transmission 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 est principalement question de la transparence du prix de l'énergie, qui peut également inclure diverses composantes énergétiques : 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), 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 systématiquement stabilisés et ont baissé, mais au cours du second semestre 2024, on observe encore une hausse des prix de l'électricité et du gaz naturel. Les contrats à prix fixe réapparaissent également dans les offres des fournisseurs. C'est surtout la stabilisation des prix de l'énergie qui a entraîné une baisse des plaintes concernant la transparence des prix de l'énergie ou des factures d'acompte.

Les sujets de plainte restants concernent toutefois la transparence des prix variables appliqués et de leurs paramètres d'indexation sur les décomptes reçus, le calcul des remises appliquées sur les prix de l'énergie et le renouvellement ou la modification des prix et des tarifs (lorsque, en particulier, la communication de la proposition de renouvellement fait défaut ou n'est pas suffisamment claire). Les tarifs sociaux font également toujours l'objet de litiges lorsqu'ils ne sont pas appliqués ou le sont tardivement en raison de discussions sur 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 (11,1 % 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.

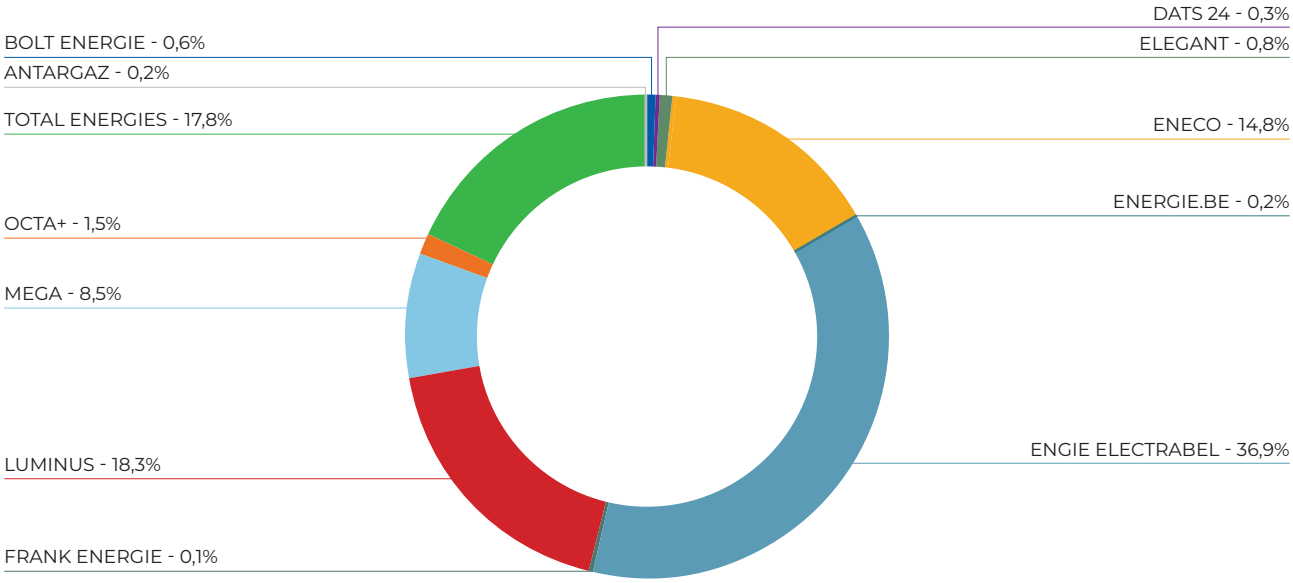
En 2024, on observe encore une augmentation de ces litiges chez certains fournisseurs par rapport à 2023, où l'on avait constaté une augmentation globale de ce type de plaintes.

Pour certains fournisseurs, nous constatons que les nouvelles règles de recouvrement et d'encaissement suite à l'insertion du Livre XIX « Dettes du consommateur » dans le Code de droit économique via la loi du 4 mai 2023 (Moniteur belge du 23 mai 2023) ont besoin de temps pour être mises en œuvre ou donnent lieu à de nouvelles plaintes concernant l'interprétation de la législation fédérale, qui doivent être examinées conjointement avec les règles régionales sur la protection sociale des clients finals (protégés).

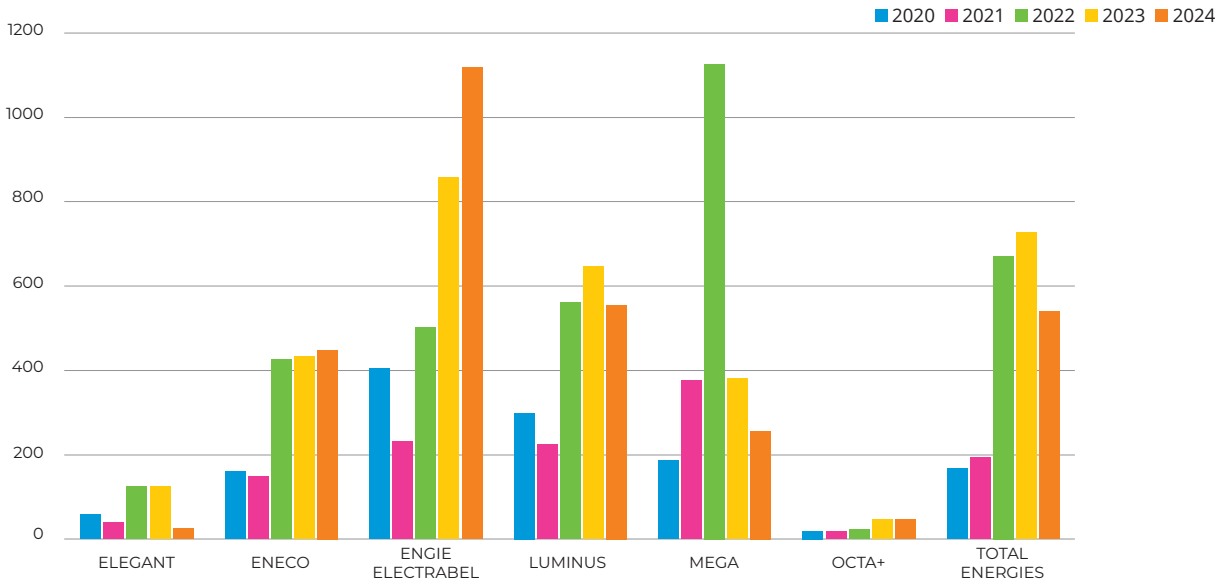




PROBLÈMES LIÉS AU PAIEMENT PAR FOURNISSEUR



ÉVOLUTION DES PROBLÈMES LIÉS AU PAIEMENT PAR FOURNISSEUR



PRATIQUES COMMERCIALES ET CONDITIONS (PRÉ)CONTRACTUELLES (5,4 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

Ces plaintes portent sur le fait que les fournisseurs d'énergie respectent ou non des pratiques commerciales loyales. Ces plaintes concernent les informations ou la publicité précontractuelles, les pratiques commerciales (vente et marketing) et 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. Ils se demandent si la carte tarifaire correcte, avec les prix contractuels de l'énergie ou les réductions convenues, 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.

Nous constatons une baisse des plaintes concernant les pratiques de vente. À partir du 1er janvier 2024, de nouvelles règles s'appliquent au droit de rétractation et au démarchage à domicile. Auparavant, les consommateurs ne disposaient que d'un droit de rétractation de 14 jours pour les contrats de fourniture de gaz et/ou d'électricité conclus à distance ou en dehors de la zone de vente.

Depuis le 1er janvier 2024, ce droit de rétractation de 14 jours est accordé à tous les consommateurs, quel que soit le type de contrat qu'ils ont conclu pour la fourniture de gaz et/ou d'électricité. Il s'agit donc d'un droit de rétractation général qui est toujours accordé aux consommateurs.

Des mesures spécifiques pour le démarchage à domicile s'appliquent également aux contrats de fourniture de gaz et/ou d'électricité conclus dans le cadre d'une visite non sollicitée d'une entreprise au domicile du consommateur.

Un certain nombre de mesures spécifiques ont été prises pour le démarchage à domicile avec l'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).

Une période d'attente obligatoire d'au moins trois jours avant de pouvoir conclure un contrat de fourniture de gaz et/ou d'électricité.

Lors d'une visite au domicile du consommateur, le fournisseur et/ou l'entreprise qui travaille pour lui ne peut faire qu'une offre, c'est-à-dire qu'aucun contrat ne peut être signé à ce moment-là. Les consommateurs disposent d'un délai de réflexion d'au moins trois jours pour décider de conclure ou non le contrat.

Les consommateurs peuvent utiliser un formulaire pour indiquer qu'ils ne veulent pas être sollicités pour des démarchages à domicile pendant un an.

Le fournisseur est tenu de mettre à la disposition des consommateurs un formulaire sur lequel ils peuvent indiquer qu'ils ne veulent pas de démarchage à domicile pendant un an.

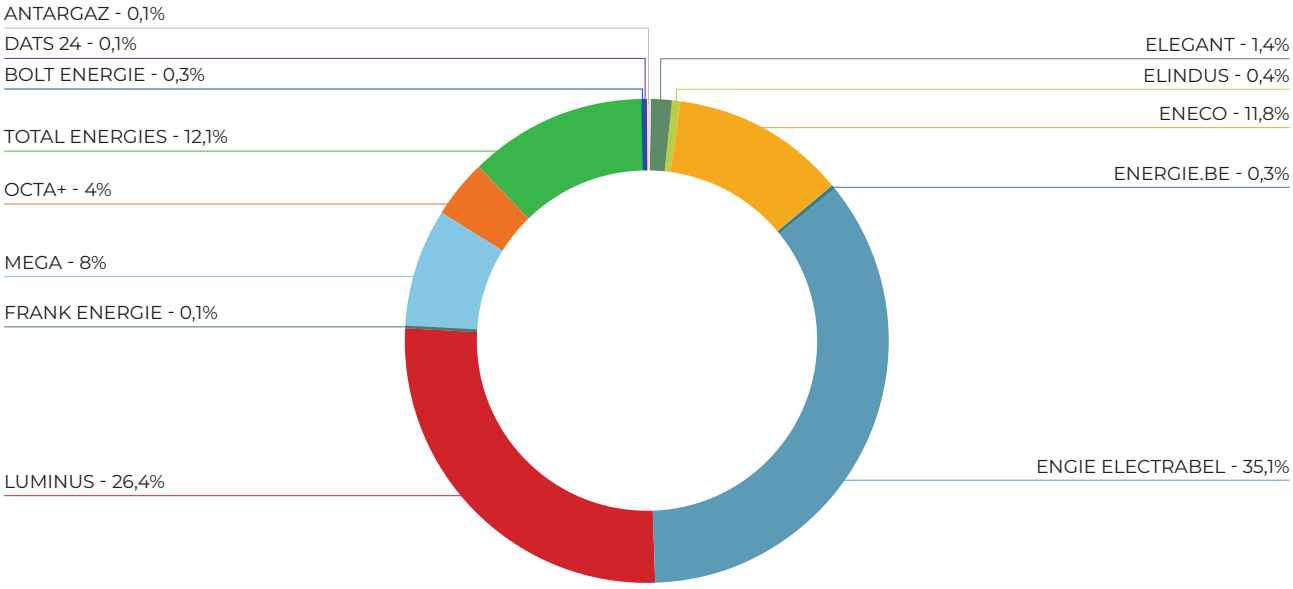
Si le consommateur remplit le formulaire, le fournisseur et les entreprises travaillant pour lui ne sont pas autorisés à se rendre au domicile du consommateur pour vendre un contrat pendant un an. Cette interdiction s'applique à l'adresse inscrite par le consommateur sur le formulaire. Si le consommateur déménage, il peut en informer le fournisseur et ce dernier devra mettre à jour la liste des personnes qui ne souhaitent plus être contactées dans les plus brefs délais.

Il y a donc eu moins de fournisseurs organisant encore des démarchages à domicile et donc moins de plaintes concernant des changements de fournisseurs non souhaités. Toutefois, les changements de fournisseur non désirés résultant de ventes à distance (par téléphone et/ou internet) restent un point d'amélioration, de même que les changements de fournisseur injustifiés lorsqu'un point d'accès est détourné par un fournisseur de façon non sollicitée.

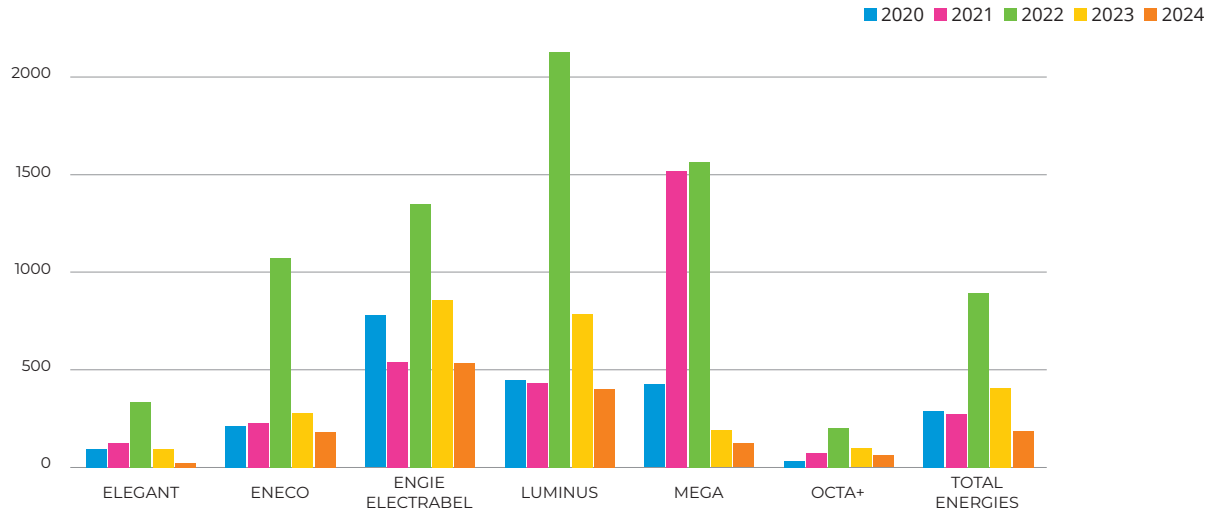




PRATIQUES DE VENTE ET COMMERCIALES PAR FOURNISSEUR



ÉVOLUTION DES PRATIQUES DE VENTE ET COMMERCIALES PAR FOURNISSEUR



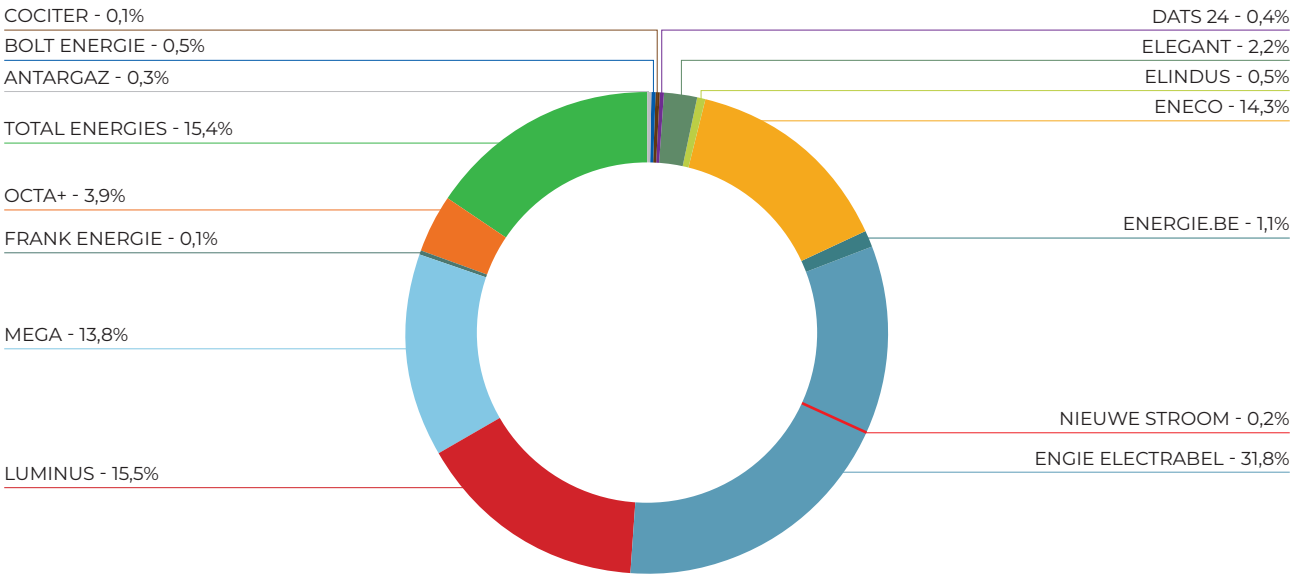
CHANGEMENT DE FOURNISSEUR (3,5 % de TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

En 2024, il y avait toujours des retards dans le changement de fournisseur et les changements de fournisseur non désirés et injustifiés (appelés « Mystery Switches ») restent extrêmement fréquents. Ils sont gênants parce que les clients apprennent soudainement qu'un autre fournisseur a repris leurs codes EAN, après quoi ils doivent parfois apprendre de leur fournisseur effectif qu'il ne veut pas poursuivre ses contrats d'énergie (à des tarifs parfois plus avantageux) après la rectification du changement de fournisseur injustifié. Il convient de noter que des changements injustifiés de fournisseurs et des retards dans le changement de fournisseur se sont produits après l'introduction du protocole de communication MIG6 à la fin de 2021 et continuent de poser des problèmes, bien que dans une moindre mesure qu'en 2022 et 2023.

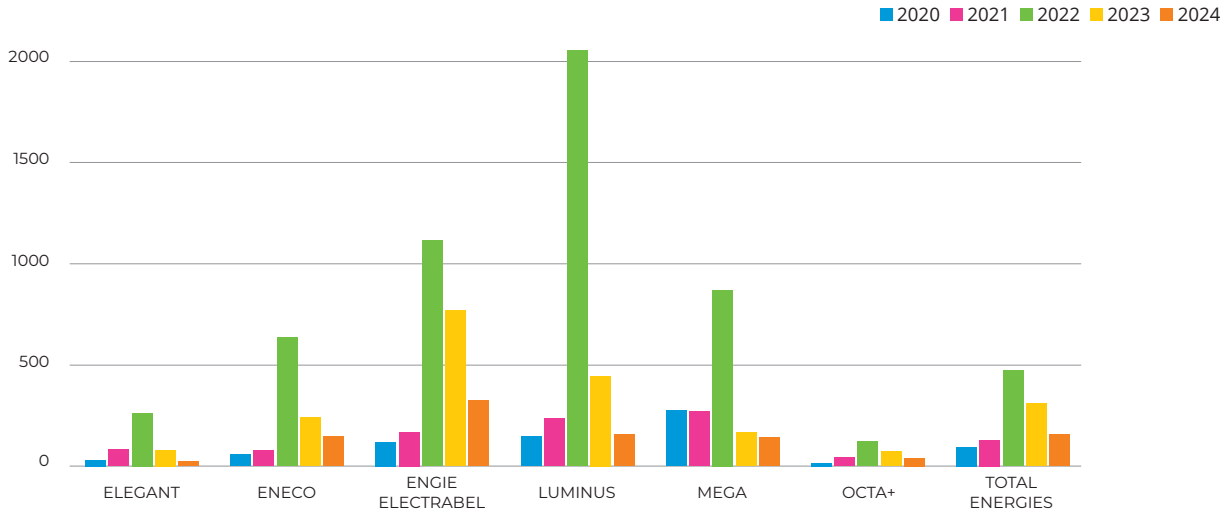




CHANGEMENT DE FOURNISSEUR



ÉVOLUTION DES CHANGEMENTS DE FOURNISSEUR



SERVICE À LA CLIENTÈLE (3,1 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

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

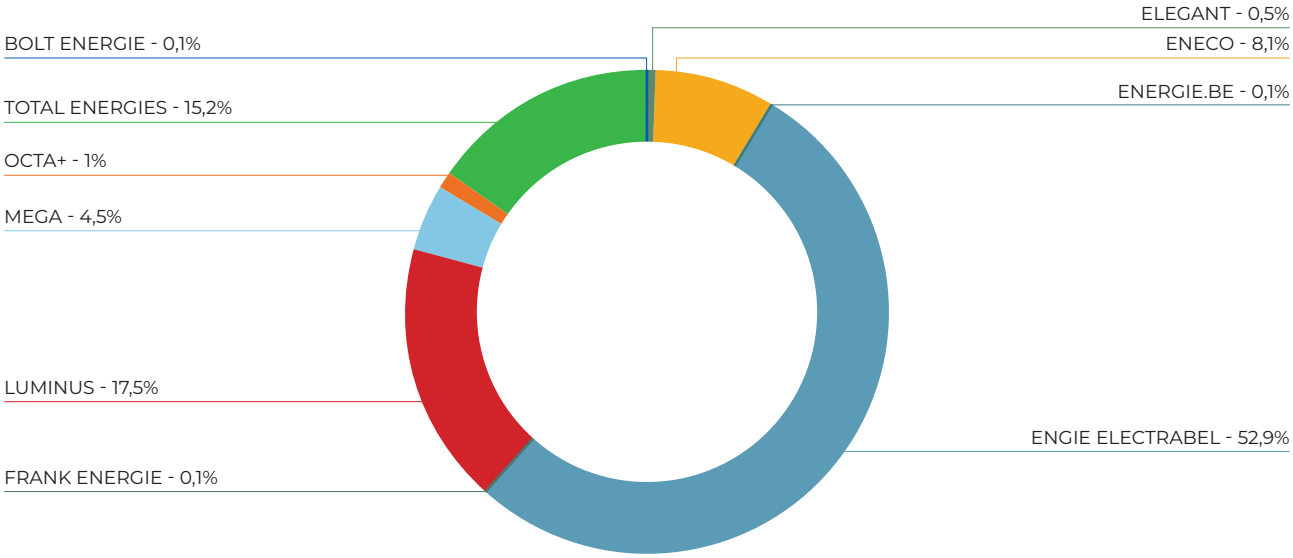
Pendant la crise de l'énergie, les fournisseurs ont été inondés de demandes de la part des clients, mais en 2023 et 2024, le marché s'est progressivement stabilisé. Cela se traduit par beaucoup moins de plaintes concernant l'inaccessibilité des fournisseurs d'énergie. Le nombre de plaintes à ce sujet a chuté de manière spectaculaire : de plus de 4.000 en 2022 à seulement 1.655 en 2023 et 867 en 2024. Les prix de l'énergie sont moins volatils que pendant la crise énergétique, ce qui fait que les clients se posent moins de questions. En outre, les entreprises ont considérablement développé leurs centres d'appel



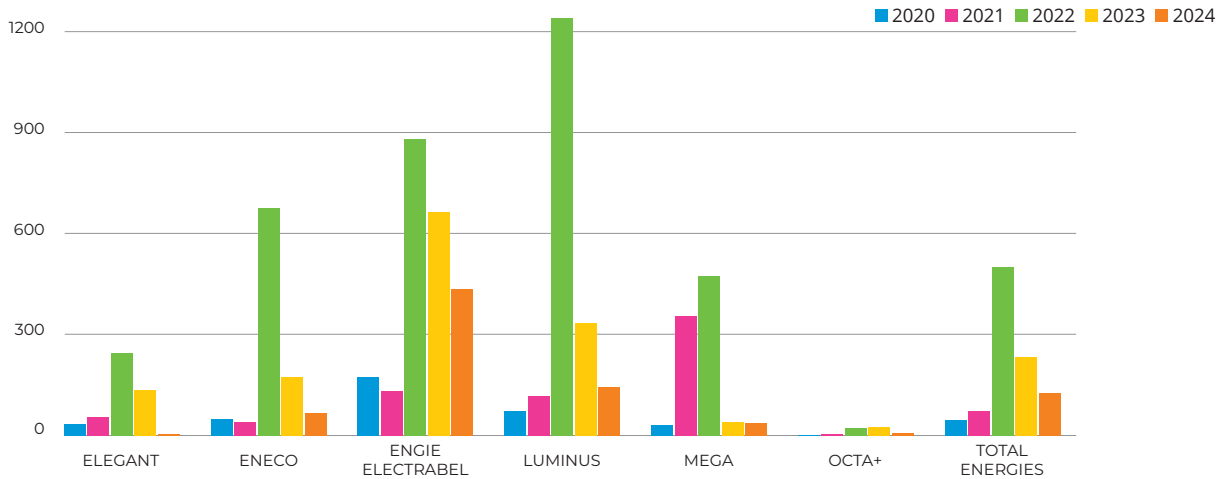


au plus fort de la crise de l'énergie et ont amélioré l'accessibilité électronique ou numérique de leurs services. Le niveau d'accessibilité d'avant la crise de l'énergie n'est toutefois pas encore atteint. Cela s'explique en partie par le fait que les compagnies d'énergie sont moins accessibles par téléphone. Elles redirigent leurs clients vers des plateformes numériques et des formulaires web ou proposent des contrats d'énergie qui n'offrent plus l'accessibilité téléphonique en tant que service.

SERVICE À LA CLIENTÈLE PAR FOURNISSEUR



ÉVOLUTION DU SERVICE À LA CLIENTÈLE PAR FOURNISSEUR








COMPÉTENCES RÉGIONALES, AUTRES QU'EN MATIÈRE DE DONNÉES DE COMPTAGE (6,4 % 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 (OSP) 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 répercuter le coût de l'énergie verte et de la cogénération (pour cette dernière, uniquement en Flandre) sur le prix de l'énergie en raison des obligations et des objectifs régionaux en matière d'énergie renouvelable. D'autres mesures encore ont trait à la transition énergétique et au compteur numérique (partage d'énergie, facturation mensuelle et frais d'injection pour la production d'énergie verte, etc.) ;
- **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 cela, 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.

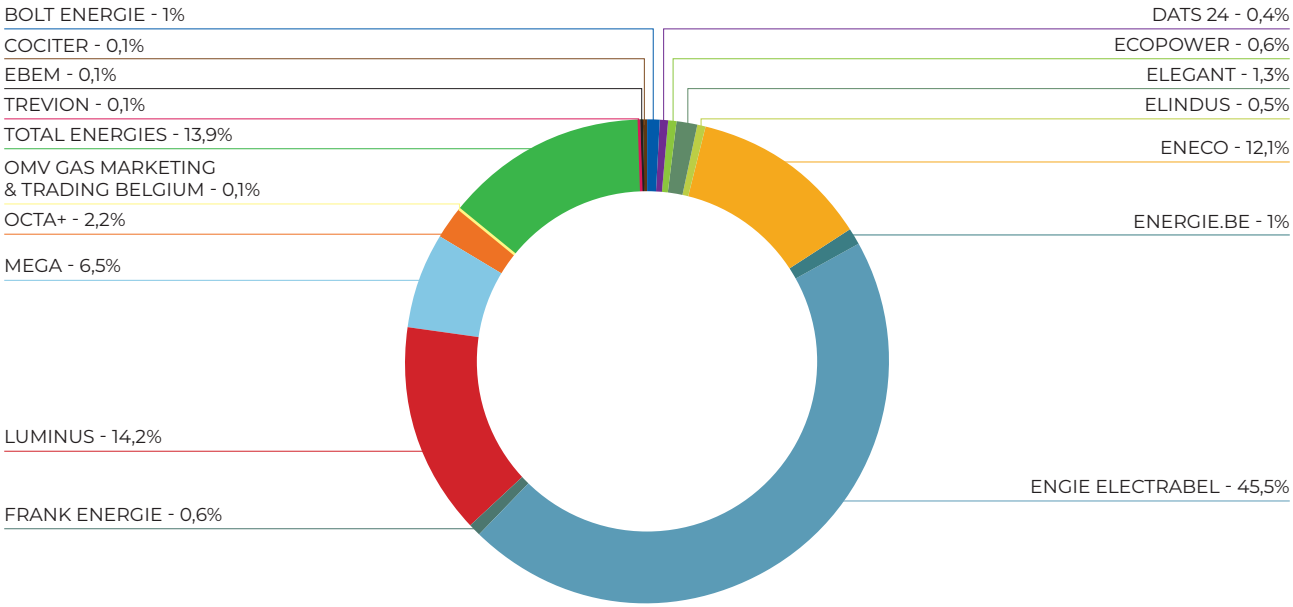
Parmi les fournisseurs, on a remarqué qu'en raison des nouveaux systèmes de facturation, il n'était pas toujours possible de traiter correctement ou à temps des données relatives à l'électricité verte (panneaux solaires, batteries, etc.), par exemple des données sur le partage d'énergie et les frais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

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 ne s'applique qu'à partir du 1er janvier 2024, mais la plupart des fournisseurs offraient 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 factures mensuelles ou de partages d'énergie, celles-ci sont classées comme des plaintes hors compétence pour lesquelles, en Flandre, le Régulateur flamand des services d'utilité publique (Nutsregulator, anciennement VREG) est compétent. 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.

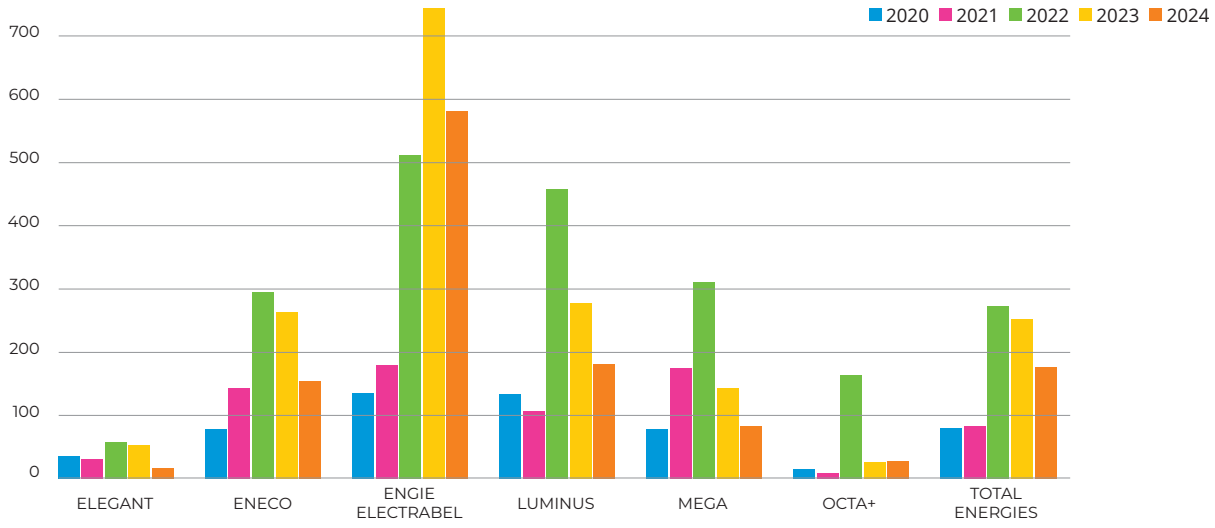




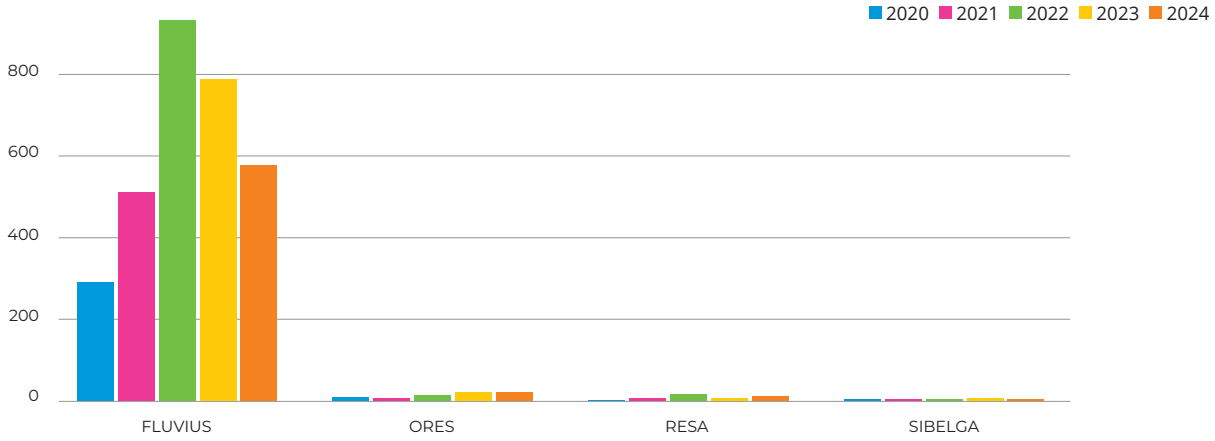
COMPÉTENCES RÉGIONALES, AUTRES QU'EN MATIÈRE DE DONNÉES DE COMPTAGE



ÉVOLUTION DES COMPÉTENCES RÉGIONALES, AUTRES QU'EN MATIÈRE DE DONNÉES DE COMPTAGE PAR FOURNISSEUR D'ÉNERGIE



ÉVOLUTION DES COMPÉTENCES RÉGIONALES, AUTRES QU'EN MATIÈRE DE DONNÉES DE COMPTAGE 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.

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

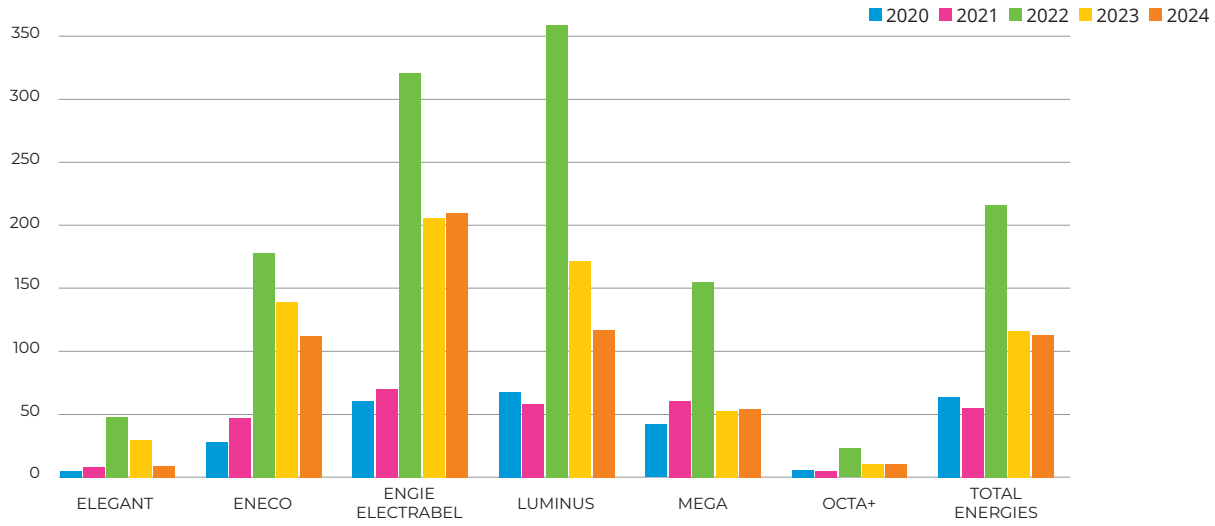
DROP / DÉSACTIVATION (2,7 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

Les menaces de résiliation des contrats d'énergie ou de déconnexion du réseau de distribution étaient également toujours présentes en 2024. Nombre de ces résiliations et désactivations injustifiées résultaient encore d'une communication déficiente entre les gestionnaires de réseaux de distribution et les fournisseurs d'énergie. Ainsi, les clients finals perdaient leur contrat d'énergie après un déménagement ou un changement de fournisseur.

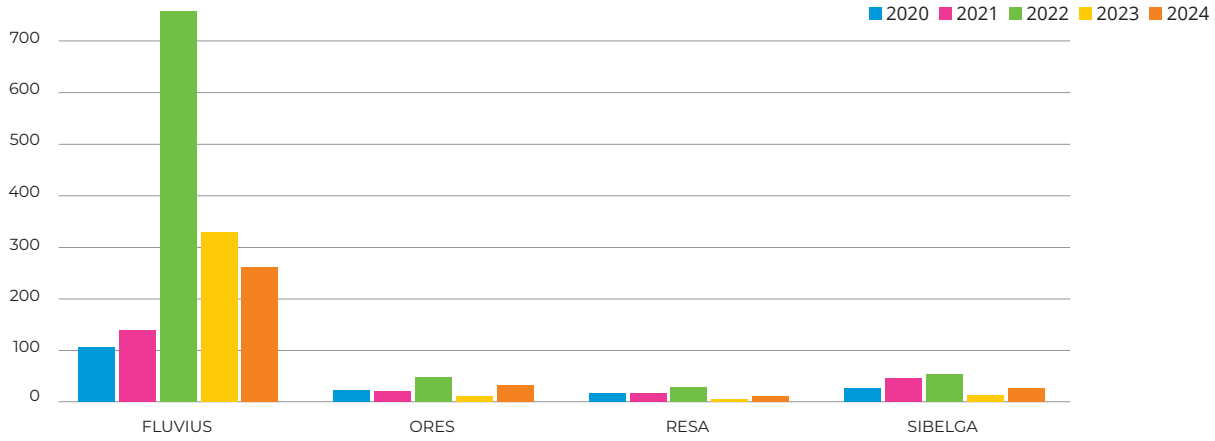
D'autres clients ont fait à tort l'objet d'un drop parce qu'ils n'avaient pas payé des factures alors qu'en fait, ils ne les avaient jamais reçues.

Le nombre de procédures d'urgence visant à éviter les déconnexions a également augmenté (313 contre 181 procédures d'urgence en 2023), sans toutefois atteindre les niveaux d'avant la crise de l'énergie.

ÉVOLUTION DE L'INTERRUPTION/LA RÉSILIATION PAR FOURNISSEUR



ÉVOLUTION DE L'INTERRUPTION/LA RÉSILIATION PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION





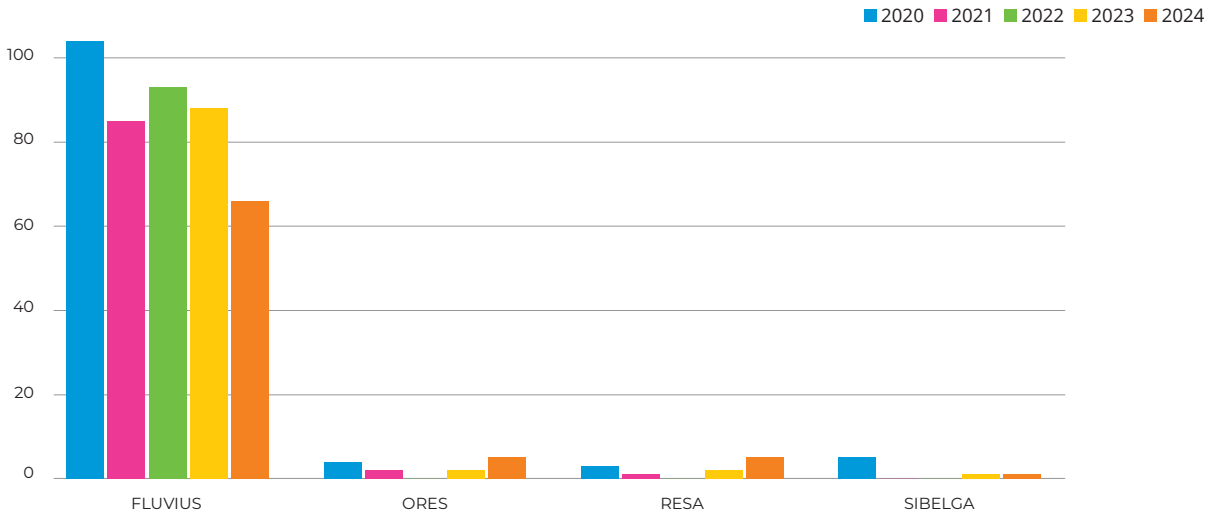


RACCORDEMENT AU RÉSEAU (0,9 % DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

Le nombre de plaintes concernant les raccordements au réseau de distribution est gérable. En Flandre également, nous constatons une légère diminution de ces plaintes chez FLUVIUS. Compte tenu des défis posés par le déploiement des compteurs numériques, cela peut certainement être considéré comme un plus pour le gestionnaire de réseau. Il reste cependant des points d'amélioration 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.

Environ trois quarts de ces plaintes ont été transmises à l'entité régionale compétente. Ci-dessous figurent les plaintes (77) traitées par le Service de Médiation fédéral lui-même.

ÉVOLUTION DES RACCORDEMENTS AU RÉSEAU



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

Les inconvénients et les dommages ne sont pas toujours faciles à calculer en cas de coupures de courant et de problèmes de tension affectant les onduleurs d'installations photovoltaïques. Il ne s'agit donc généralement pas de cas de médiation faciles. 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.

Néanmoins, nous pouvons tirer une conclusion positive - avec encore moins de plaintes que l'année dernière - en ce qui concerne la qualité de la livraison. 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 Sur les 98 plaintes reçues en 2024, 81 ont été transmises à l'entité régionale responsable. Le Service de Médiation fédéral a lui-même traité 17 plaintes reçues, qui ne concernaient que le gestionnaire du réseau de distribution FLUVIUS.

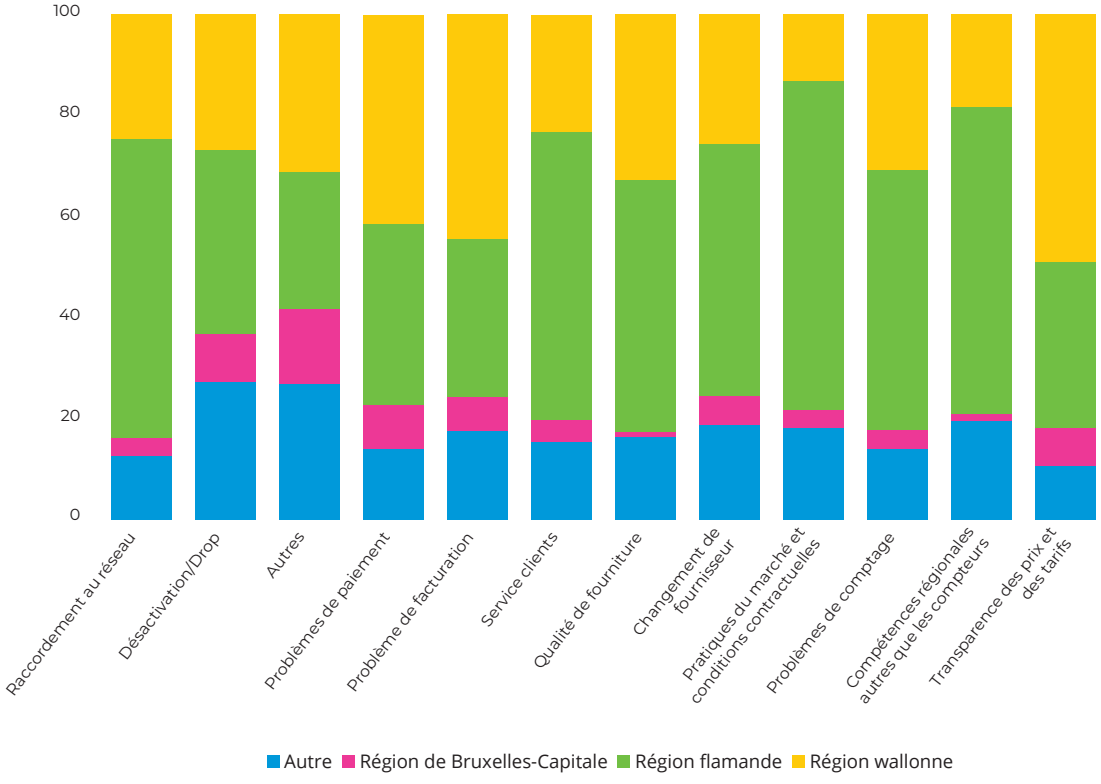





J. Types de plaintes par région

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 suit généralement la répartition régionale des plaintes, mais cette analyse démontre 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 2024 pour les adresses de consommation en Wallonie et, dans une moindre mesure, à Bruxelles. Dans la catégorie de plaintes relatives à l'interruption de fourniture ou au drop, comme les années précédentes, on observe relativement plus de plaintes à Bruxelles et en Wallonie au sujet d'interruptions imminentes ou de placement d'un compteur à budget (en Wallonie). 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 : 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). Pour la première fois, nous constatons également qu'il y a plus de problèmes de transparence des prix de l'énergie dans la Région wallonne, sans pouvoir y donner une explication spécifique. Enfin, les plaintes concernant les conditions (pré)contractuelles et les compétences régionales spécifiques telles que le partage de l'énergie, les factures mensuelles et les contrats de restitution avec frais d'injection sont relativement plus nombreuses en Région flamande, car la transition énergétique, avec le déploiement et les possibilités du compteur numérique, est déjà plus avancée en Flandre.

TYPES DE PLAINTES PAR RÉGIONS



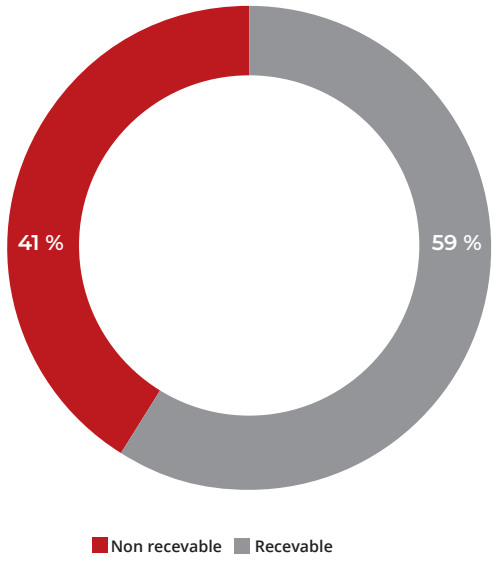
Plaintes traitées par le Service de Médiation de l'Energie

3

A. Nombre de plaintes recevables

Le Service de Médiation a reçu 6.203 plaintes recevables en 2024. Cela correspond à 59 % des plaintes qui relevaient de la compétence du Service de Médiation.

NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES



B. Nombre de plaintes irrecevables

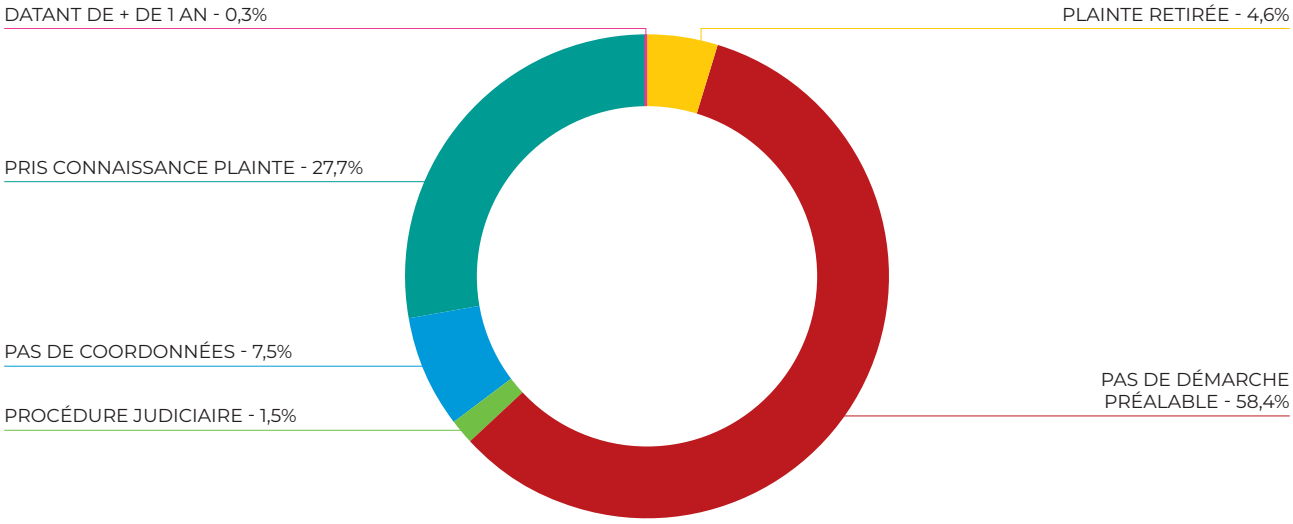
41 % des plaintes qui relevaient de la compétence du Service de Médiation étaient irrecevables, car :

- la plainte a été adressée pour la première fois à l'entreprise d'énergie et le Service de Médiation a été informé simultanément (27,7 % des plaintes irrecevables) ;
- le plaignant n'avait entrepris aucune démarche préalable auprès de l'entreprise d'énergie afin de parvenir à une solution ou n'a pu apporter aucune preuve à cet égard ou des preuves insuffisantes (58,4 % des plaintes irrecevables) ;
- la plainte faisait déjà l'objet d'une procédure judiciaire (1,56 % des plaintes irrecevables) ;
- la plainte a été introduite il y a déjà plus d'un an auprès de l'entreprise d'énergie (0,3 %) ;
- la plainte ne comportait pas de coordonnées (7,5 %) ;
- la plainte avait été retirée parce qu'une solution avait été trouvée directement et sans médiation avant l'enregistrement auprès du Service de Médiation (4,6 %).

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

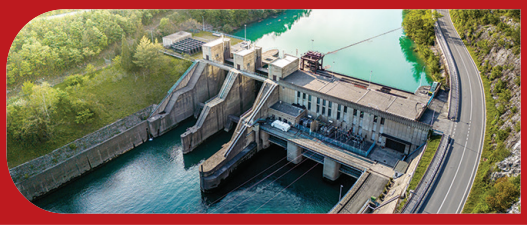


NOMBRE DE PLAINTES IRRECEVABLES



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.





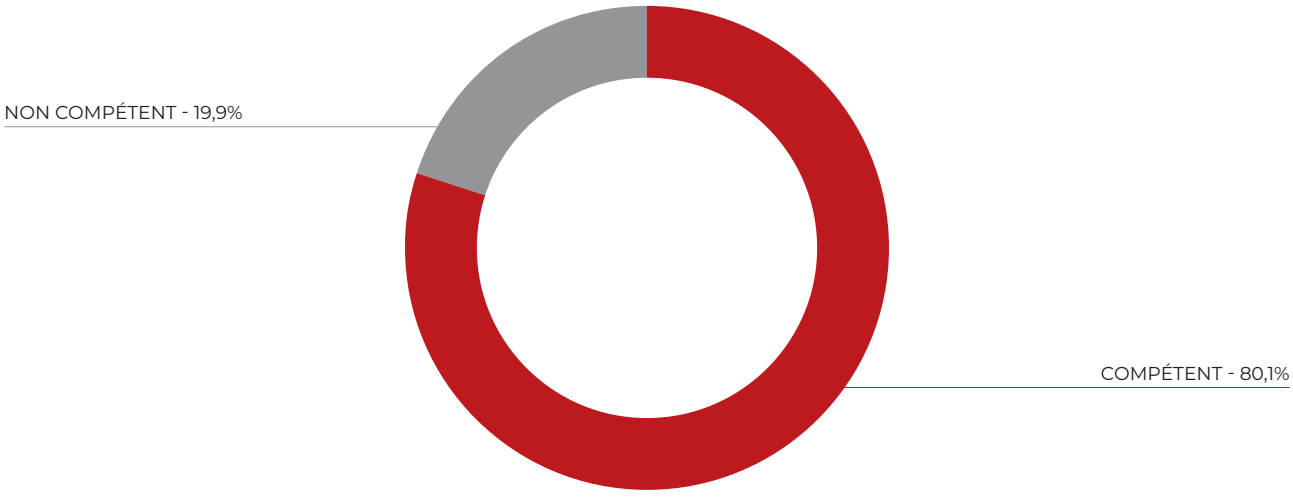
C. Nombre de plaintes pour lesquelles le Service de Médiation n'est pas compétent

Pour 2.599 plaintes (19,9 %), le Service de Médiation n'était pas compétent, car l'objet de la plainte concernait :

- les compétences du régulateur fédéral de l'énergie CREG (1 plainte) 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 mis en place par le régulateur wallon CWaPE (424 plaintes) ou au Service de règlement des litiges du régulateur bruxellois de l'énergie BRUGEL (45 plaintes). Les plaintes concernant exclusivement les questions flamandes sont traitées par le Service de Médiation lui-même et clôturées en référence au Régulateur flamand de l'énergie compétent, la VREG (1.223 plaintes), qui est le Régulateur flamand des services d'utilité publique depuis le 1er janvier 2025. Ce nombre élevé de plaintes concernant les compétences flamandes est dû essentiellement à de nouvelles mesures dans le cadre de la transition énergétique et de l'installation de compteurs numériques, comme les décomptes mensuels, les partages d'énergie et la redevance d'injection ;
- la simple notification de pratiques de marché illégales de certains fournisseurs, de « courtiers en énergie » ou de « comparateurs de prix ». Si elles concernent par exemple des pratiques de vente d'un fournisseur dans lesquelles aucun client final lésé n'était (encore) 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, ces notifications sont envoyées à la Direction générale de l'Inspection économique du SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie (44 dossiers) ;
- la compétence d'autres services (de médiation) fédéraux ou régionaux (269 plaintes, dont 122 ont été transmises au Service de Médiation des Consommateurs) ;
- les notifications et demandes d'informations (281 dossiers) concernant d'autres acteurs du marché de l'énergie, comme les plateformes d'énergie, courtiers en énergie et organisateurs d'achats groupés ou prestataires d'autres produits et services (pétrole, installation de panneaux solaires, eau, égouts, etc.).

Pour 313 dossiers, le Service de Médiation a engagé une procédure d'urgence, car le client final était déconnecté de l'électricité et/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, tant le fournisseur d'énergie que le gestionnaire de réseau de distribution étaient presque toujours impliqués.

NOMBRE DE PLAINTES POUR LESQUELLES LE SERVICE DE MÉDIATION N'EST PAS COMPÉTENT







D. Nombre de plaintes clôturées

En 2024, le Service de Médiation a pu compléter et clôturer un total de 10.675 dossiers de plaintes recevables.

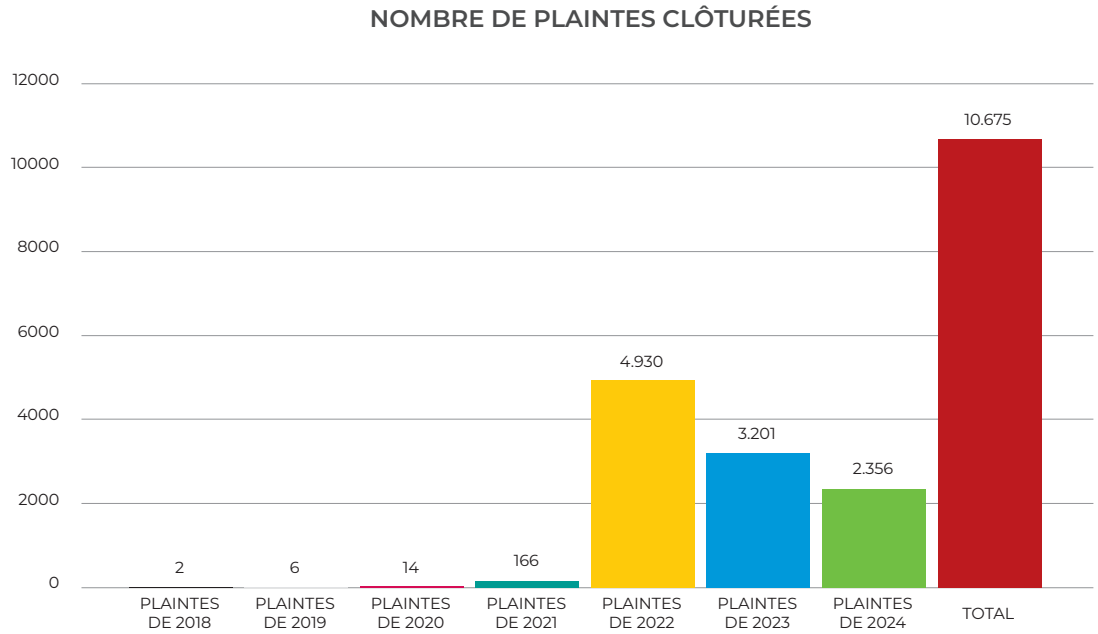
- 2 dossiers clôturés concernaient des plaintes introduites en 2018 ;
- 6 dossiers concernaient des plaintes introduites en 2019 ;
- 14 dossiers concernaient des plaintes introduites en 2020 ;
- 166 dossiers concernaient des plaintes introduites en 2021 ;
- 4.930 dossiers concernaient des plaintes introduites en 2022 ;
- 3.201 dossiers concernaient des plaintes introduites en 2023 ;
- 2.356 dossiers concernaient des plaintes introduites en 2024.

Pour 2024, cela signifie pour les plaintes recevables ouvertes un résultat de 60 % de dossiers clôturés : 10.675 dossiers clôturés sur un total de 11.537 plaintes recevables ouvertes à la fin 2023, à majorer de 6.203 nouvelles plaintes recevables enregistrées dans le courant de 2024.

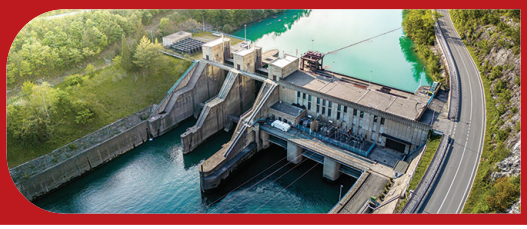
Par conséquent, 7.065 plaintes recevables étaient encore en cours de traitement au 31 décembre 2024. Sur le nombre total de plaintes recevables (56.328) reçues depuis la création du Service de Médiation en 2010, ce chiffre représente encore 12,5 % des plaintes recevables restant à traiter.

En outre, le Service de Médiation continue à offrir ses services pour des plaintes qui, en principe, relèvent des compétences exclusives du Régulateur flamand des services d'utilité publique (auparavant la VREG).

Si l'on tient également compte des plaintes non autorisées et irrecevables pour lesquelles le Service de Médiation assure un suivi, 95 % des plaintes déposées ont été traitées depuis sa création.







E. Nombre de plaintes (non) fondées

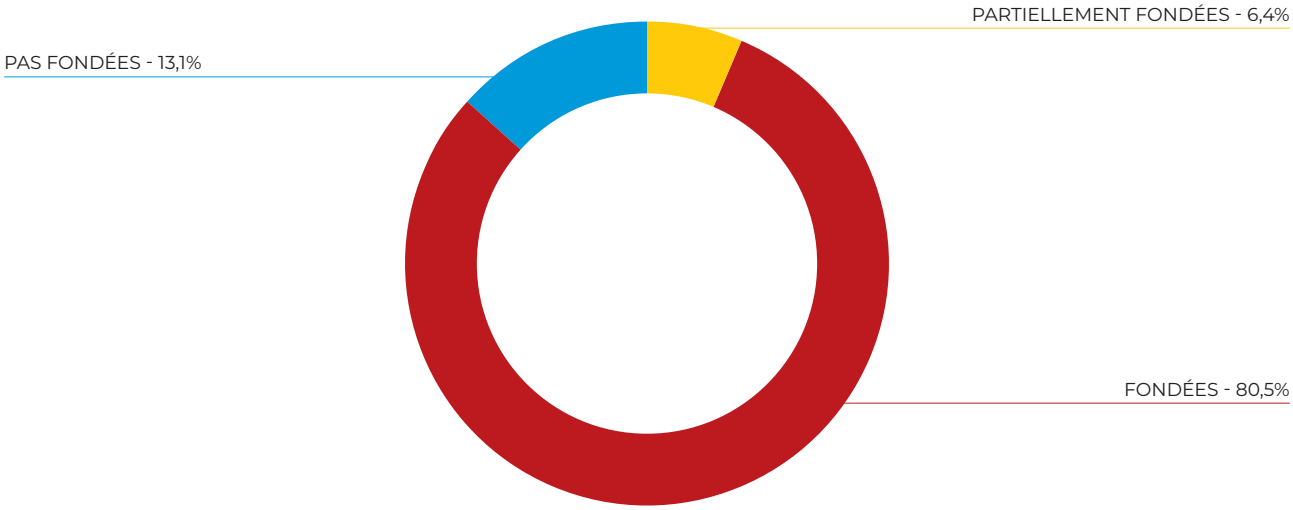
Sur les 10.675 plaintes recevables clôturées en 2024, selon le Service de Médiation :

- 80,5 % étaient fondées ;
- 6,4 % étaient partiellement fondées ;
- 13,1 % étaient non fondées.

Le Service de Médiation évalue le bien-fondé d'une plainte sur la base du respect de la législation et des réglementations fédérale et régionale. Quand une plainte a été considérée comme partiellement fondée ou non fondée, cela ne signifie pas qu'elle 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 alors 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 client d'énergie ». D'autres services de règlement alternatif des litiges se basent également sur une telle définition. Dans une plainte, le client d'énergie exprime ses attentes implicites ou explicites d'une réponse ou d'une solution. Dans le cas d'une attente explicite, le client d'énergie 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 client d'énergie compte sur le fait que le Service de Médiation va reconnaître que le prestataire de services doit prendre des mesures pour résoudre le problème.

PLAINTES FONDÉES CLÔTURÉES



F. Plaintes recevables par fournisseur d'énergie

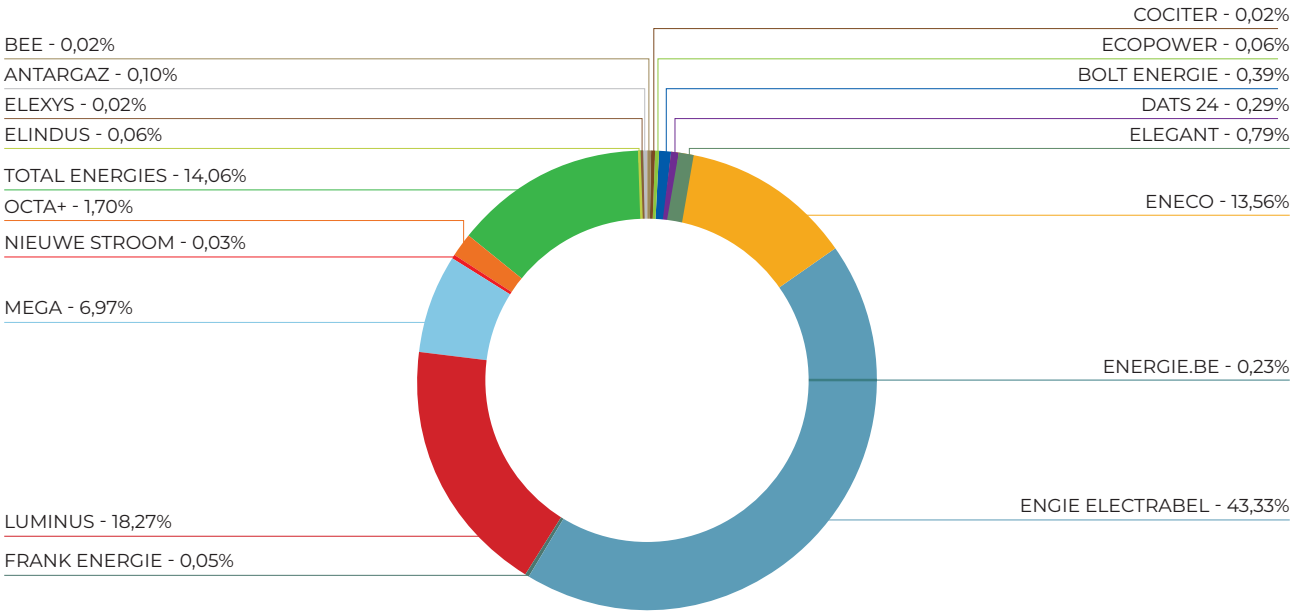
Vous trouverez ci-dessous une répartition des plaintes recevables par fournisseur d'énergie. Il s'agit des plaintes telles que formulées par les consommateurs vis-à-vis des fournisseurs d'énergie. La raison ou l'origine du litige peut ici être liée à d'autres fournisseurs d'énergie (par exemple, en cas 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 -



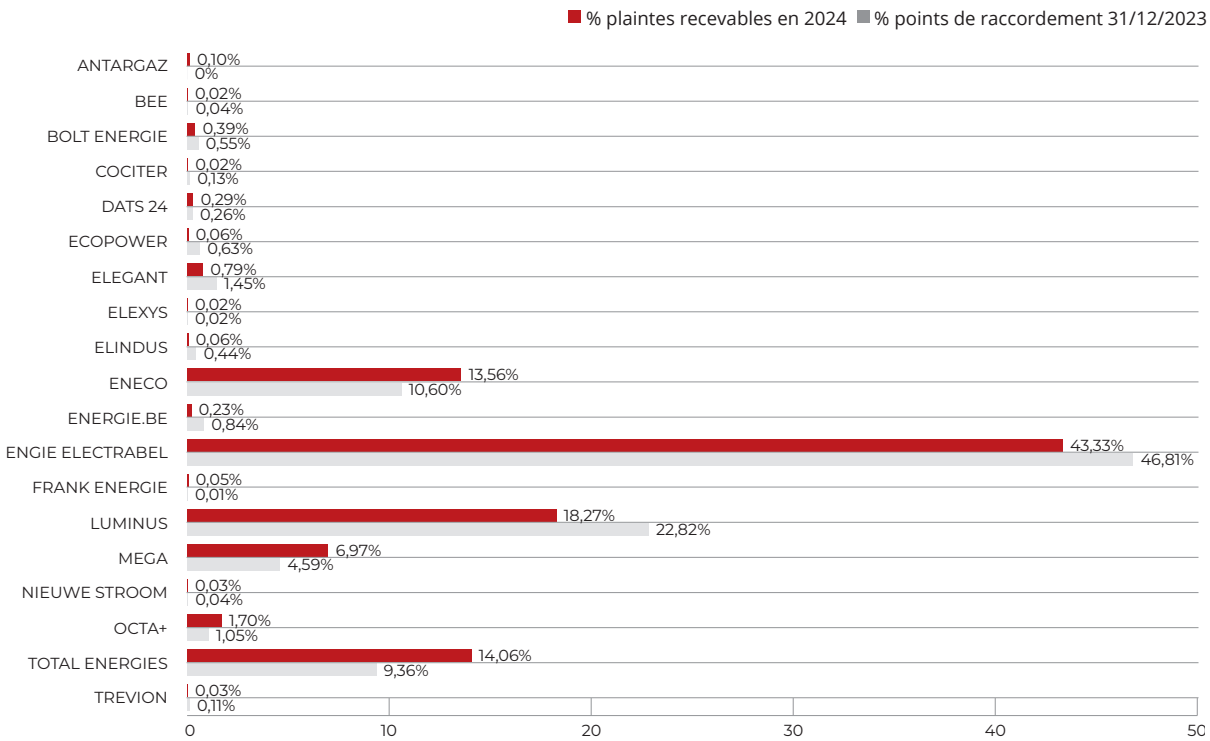


numériques - des compteurs) ou aux éléments de la facture énergétique imposés par les autorités fédérales ou régionales (TVA, accises spéciales, contribution énergétique, etc.).

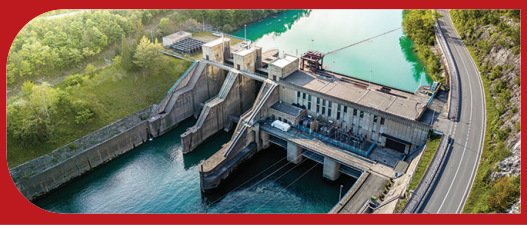
PLAINTES RECEVABLES PAR FOURNISSEUR D'ÉNERGIE



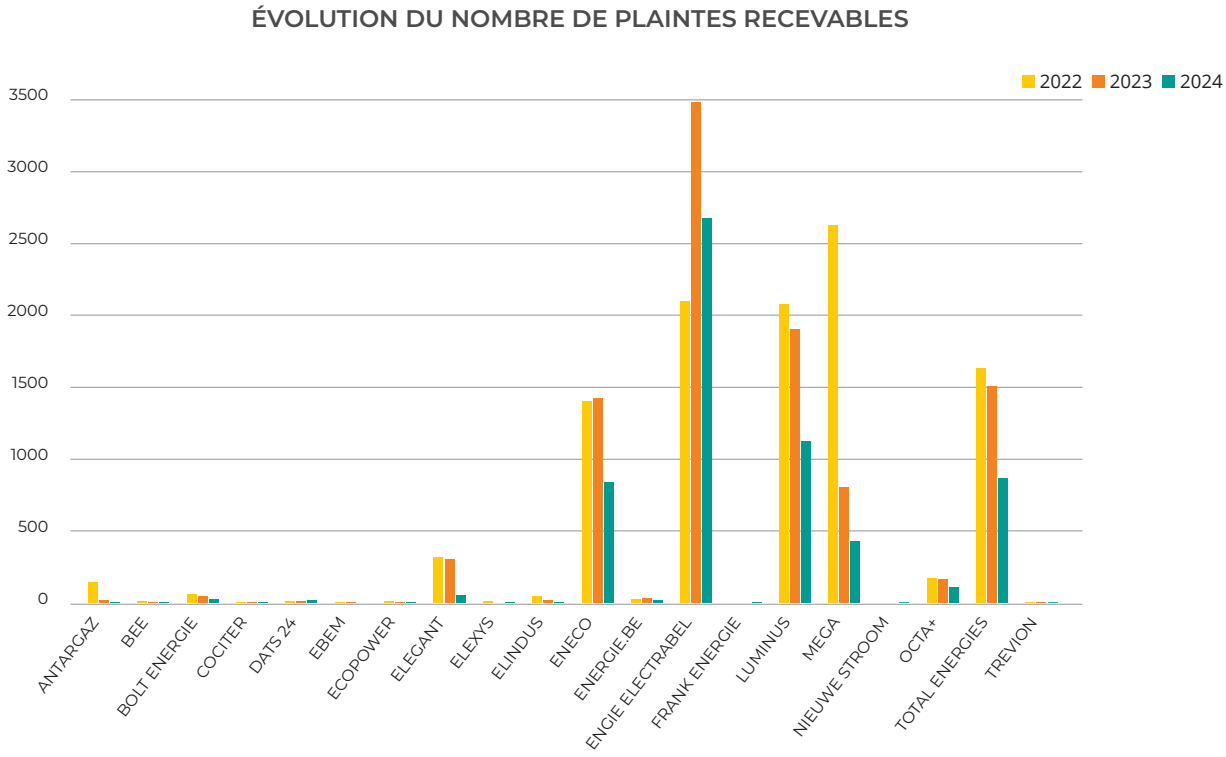
Comparaison de la proportion de plaintes recevables en 2024 avec le nombre de points de raccordements sur le réseau de distribution au 31 décembre 2023.







Enfin, nous montrons également l'évolution du nombre de plaintes recevables par fournisseur pour les années 2022, 2023 et 2024.



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. Ainsi, la plupart des fournisseurs d'énergie sur le marché résidentiel d'énergie sont actifs dans la Région flamande, tandis que la Région de Bruxelles-Capitale en compte beaucoup moins.

Le suivi du nombre de plaintes recevables par fournisseur et par région est aussi une source d'information pour les régulateurs régionaux. Dans la Région flamande, cette information est utilisée pour le « service check ». Celui-ci permet de comparer la qualité de service des différents fournisseurs d'énergie en Flandre via un indicateur de plaintes, également disponible via le V-test du Régulateur flamand des services d'utilité publique (auparavant la VREG). Le nombre de plaintes recevables pour l'indicateur de plaintes diffère cependant du nombre indiqué ici. Ce rapport annuel reprend les plaintes recevables de tous les utilisateurs finals, y compris les clients finals professionnels, avec l'adresse de consommation en Flandre telle qu'elle a été « enregistrée » en 2024, tandis que l'indicateur des plaintes ne reprend que les utilisateurs finals domestiques selon le trimestre au cours duquel les plaintes recevables ont été « introduites ». Cette méthode de travail de l'indicateur des plaintes par trimestre d'introduction est possible parce que les données ne sont demandées par le Régulateur flamand des services d'utilité publique (auparavant la 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 ne sont plus actifs, comme OCTA+ en Région de Bruxelles-Capitale, dont les clients qui n'ont pas choisi un autre fournisseur, sont approvisionnés par ENGIE ELECTRABEL, et ANTARGAZ, dont les clients en Flandre

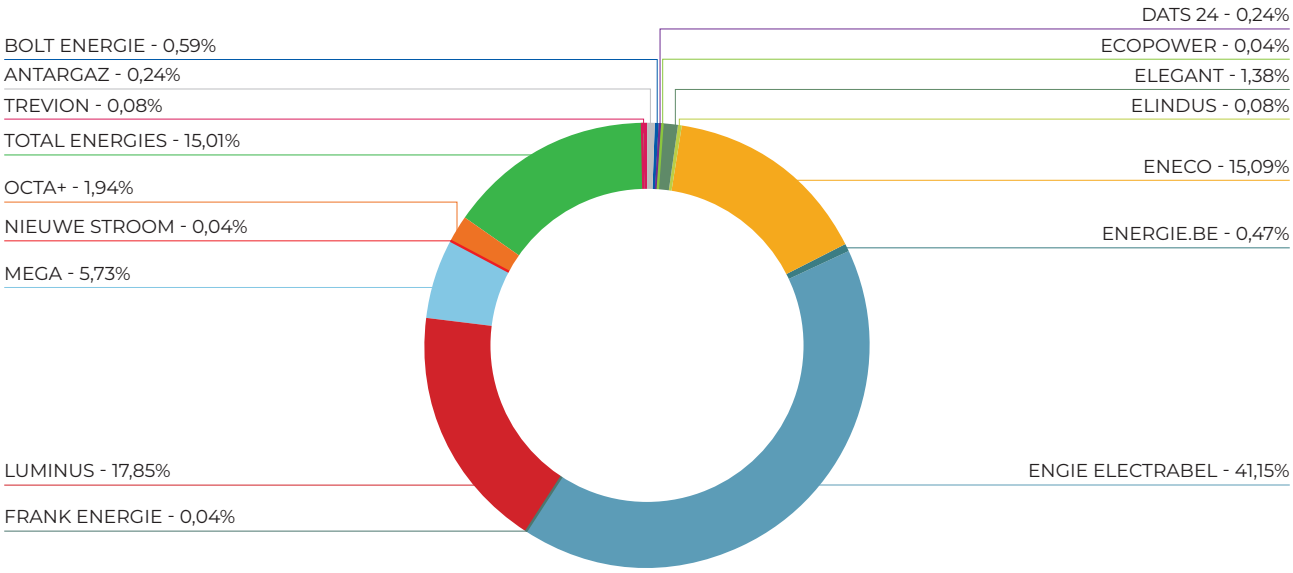


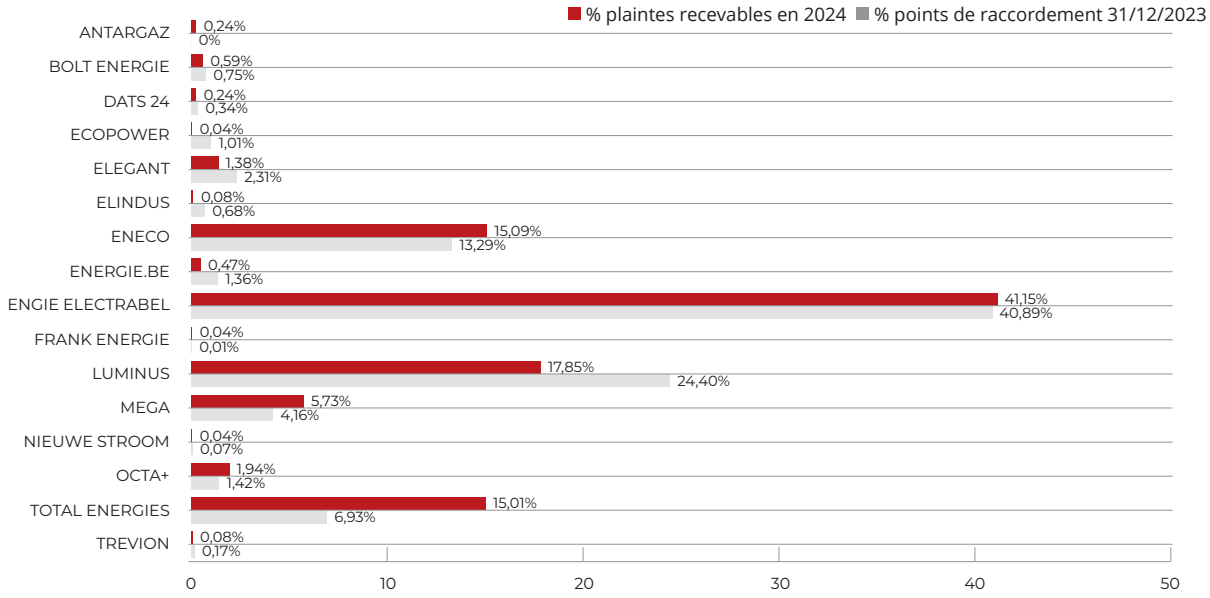


et en Wallonie ont quant à eux été repris par OCTA+.

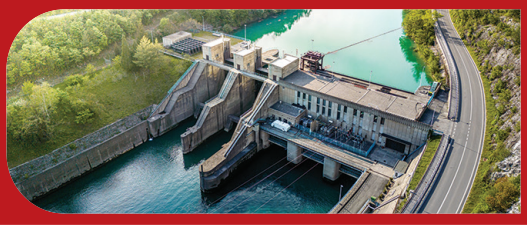
Pour ce qui est de ces compagnies d'énergie qui se sont retirées du marché (régional) et ne sont donc plus actives, comme ANTARGAZ (contrats repris par OCTA+), OCTA+ sur le marché bruxellois de l'énergie (contrats approvisionnés par ENGIE ELECTRABEL) et récemment aussi ELEGANT sur le marché wallon de l'énergie (contrats repris par MEGA), 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 ces (ex-)clients, une procédure de médiation auprès du Service de médiation est encore possible.

RÉGION FLAMANDE

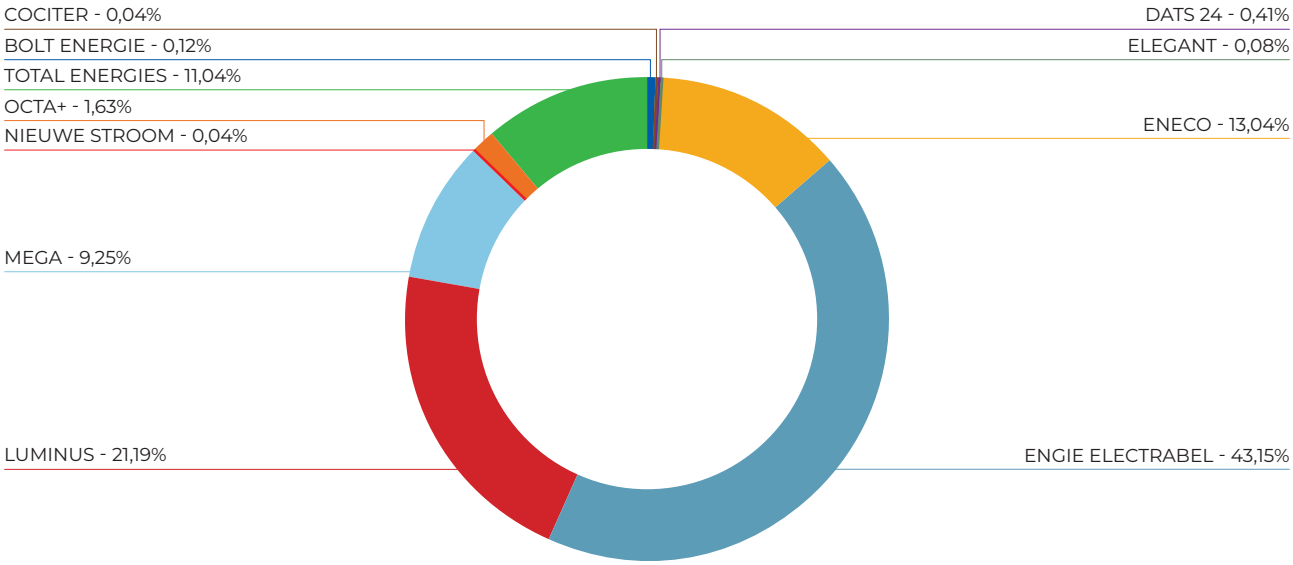


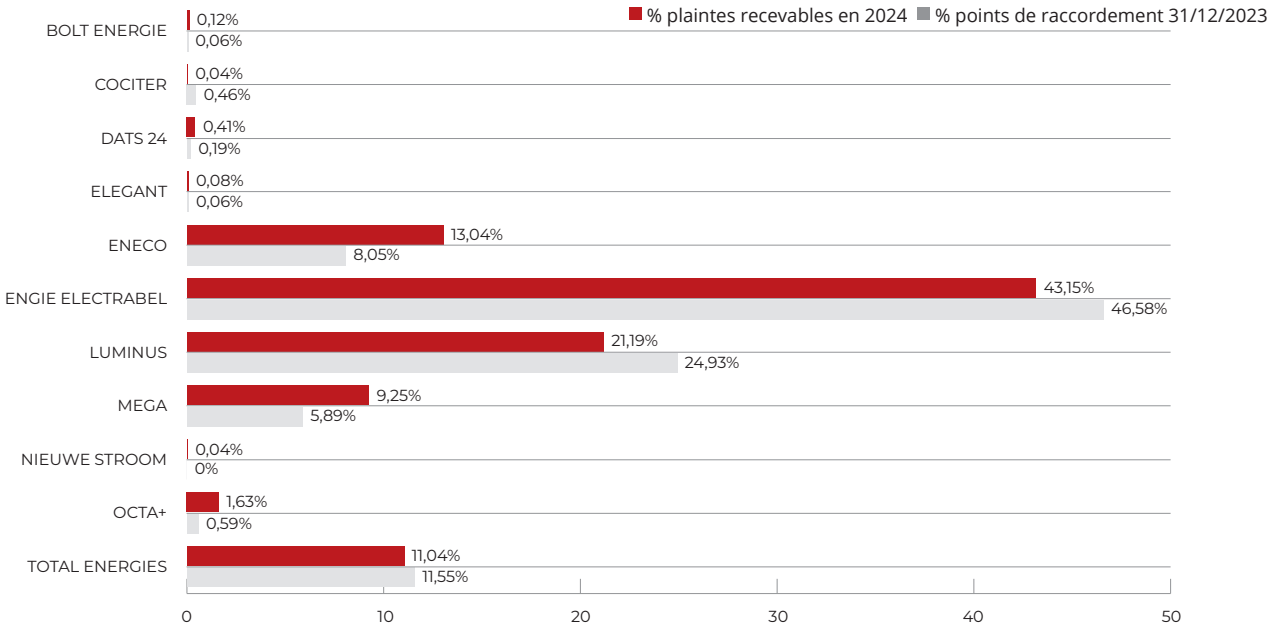






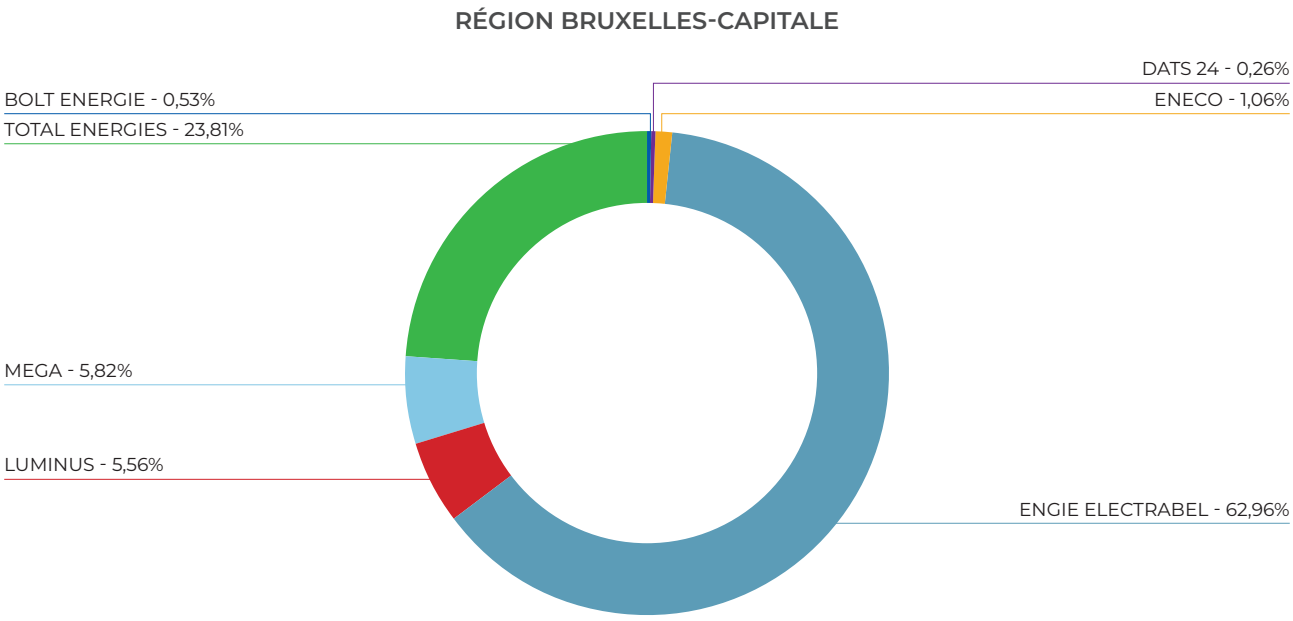
RÉGION WALLONNE

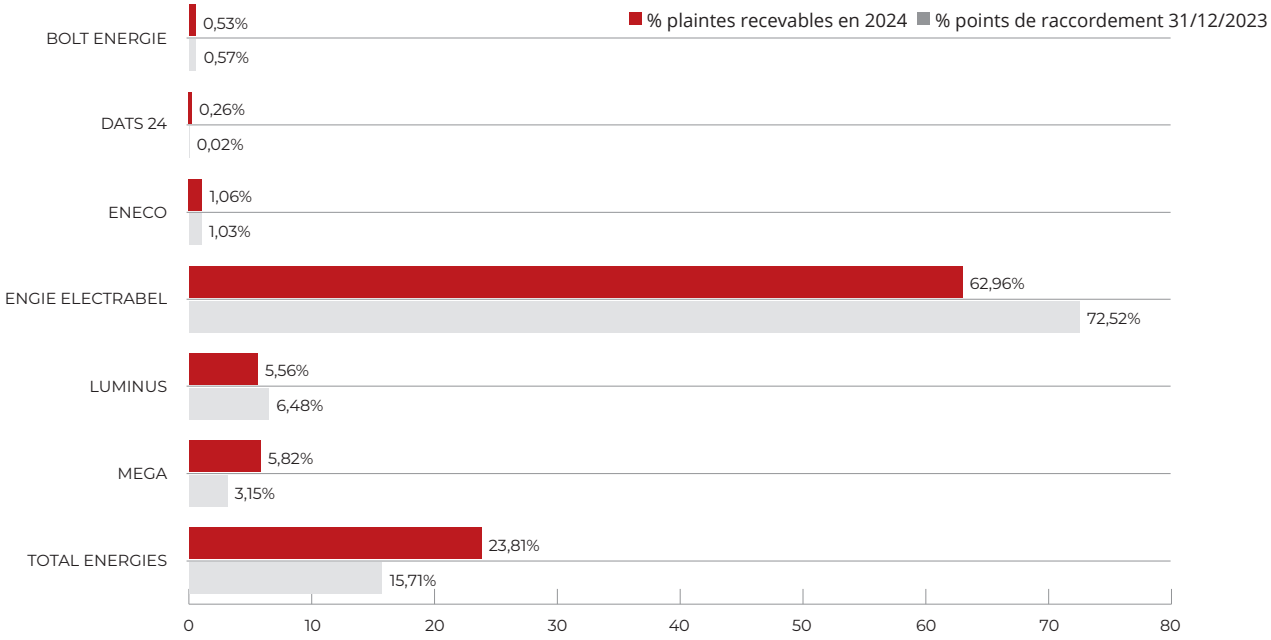










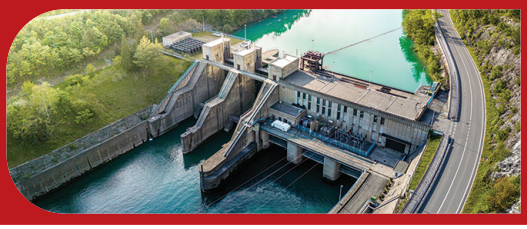


H. Nombre de plaintes selon le résultat

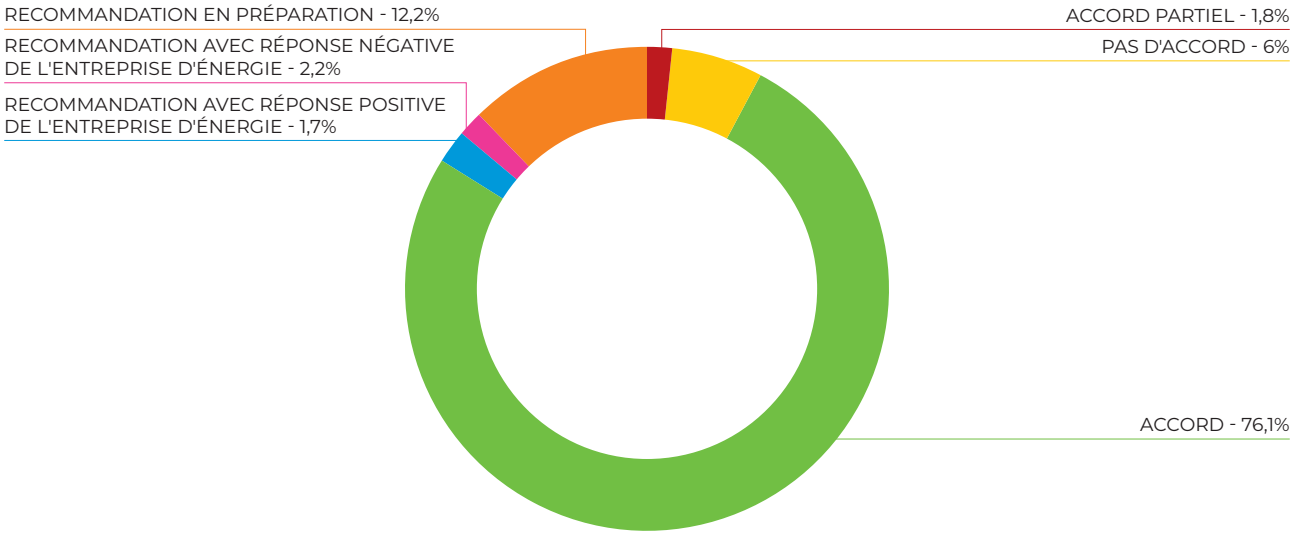
La durée moyenne du règlement des litiges pour les dossiers soumis au Service de Médiation depuis le 01/01/2024 est de 81 jours calendrier à compter du jour où une plainte est déclarée complète et recevable. Avec ce délai de traitement, le Service de Médiation renoue avec les délais de traitement qui étaient d'application avant la crise énergétique. De cette manière, le Service de Médiation reste aussi dans les délais légaux pour le traitement de dossiers de médiation (90 jours calendrier renouvelables jusqu'à 180 jours calendrier pour les dossiers complexes).

Les 10.675 plaintes recevables clôturées en 2024 ont eu le résultat suivant.





NOMBRE DE PLAINTES SELON LE RÉSULTAT



I. Accord avec règlement à l'amiable

9.240 plaintes (76,1 %) 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 217 plaintes (1,8 %), un accord partiel a été obtenu 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.).

Dans les Régions, des règlements de compensation pour certaines procédures existent bien, pour :

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

En 2024, le Service de Médiation a formulé 485 recommandations, parce qu'il y avait, selon le Service de Médiation, suffisamment d'éléments juridiques et factuels dans le dossier. Il s'agissait ici de 430 dossiers dans le cadre d'une recommandation générique et de 55 autres recommandations individuelles.

En 2024, le Service de Médiation a reçu pour 476 dossiers de litige une réponse de la compagnie d'énergie à une recommandation formulée précédemment. 209 recommandations ont été suivies par les entreprises, tandis que 267 recommandations ne l'ont pas été. Même dans ces cas, le Service de Médiation ne peut que clôturer le dossier, mais le plaignant dispose encore de la possibilité de faire usage utile d'une recommandation





dans une procédure judiciaire avec l'entreprise d'énergie concernée.

Lors de l'établissement du rapport annuel, 1.477 recommandations étaient encore en cours de traitement, pour lesquelles le Service de Médiation n'avait donc pas encore reçu ou traité 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 ces pratiques commerciales. En 2024, ces recommandations portaient principalement sur les retards dans l'établissement de la facture d'énergie.

IV. Absence d'accord

Finalement, absolument aucun accord n'a été trouvé pour 733 plaintes (6 %). Voici la principale raison :

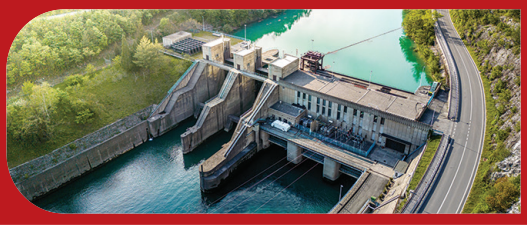
La plainte n'était pas fondée (aucune irrégularité n'a été constatée à l'égard de la réglementation fédérale ou régionale).

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. Le Service de Médiation oriente si nécessaire aussi vers les services publics ou les régulateurs d'énergie chargés de contrôler le respect de cette législation ou de ces réglementations.

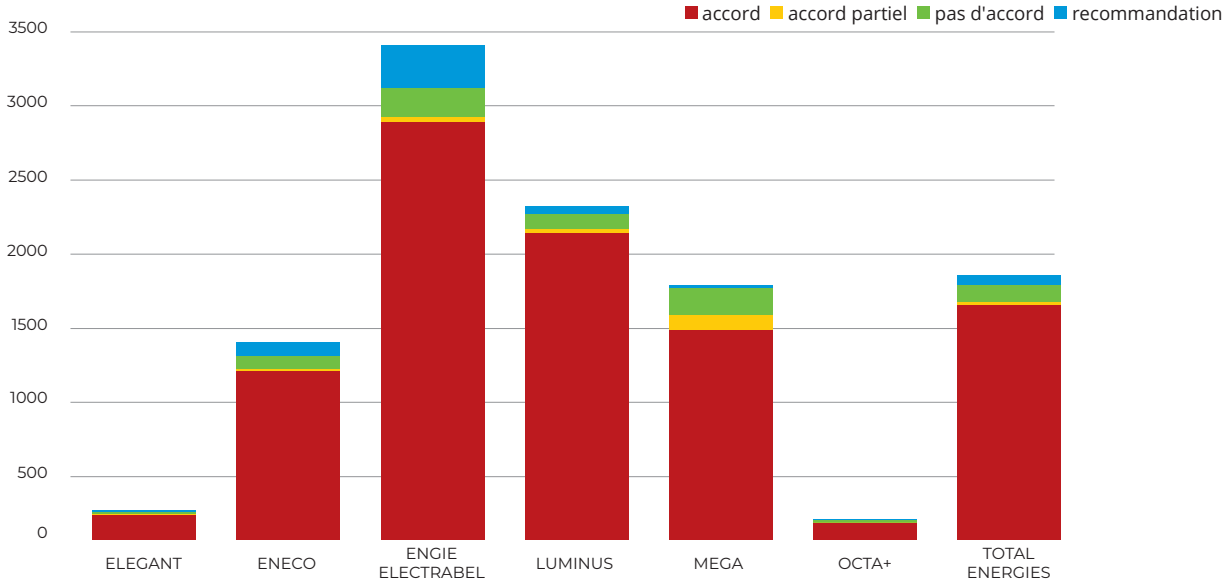
En outre, le Service de Médiation constate également qu'il existe des différences entre les entreprises d'énergie dans leurs façons d'arriver à une résolution équitable et légitime par le biais du règlement alternatif de litiges.

Vous trouverez ci-après une brève synthèse 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.

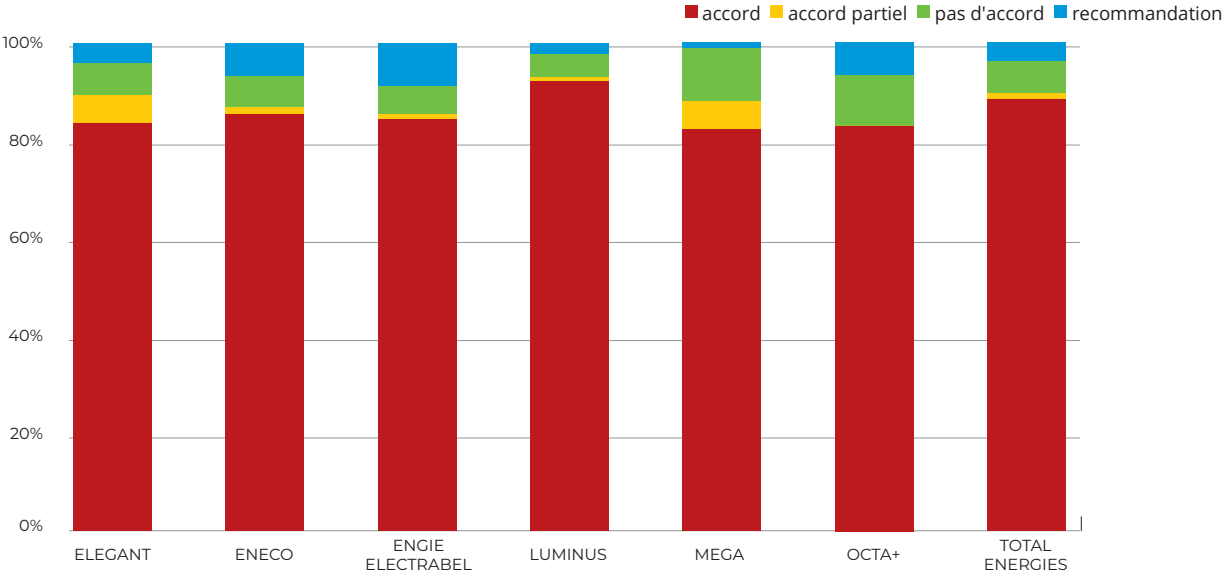




FOURNISSEURS D'ÉNERGIE

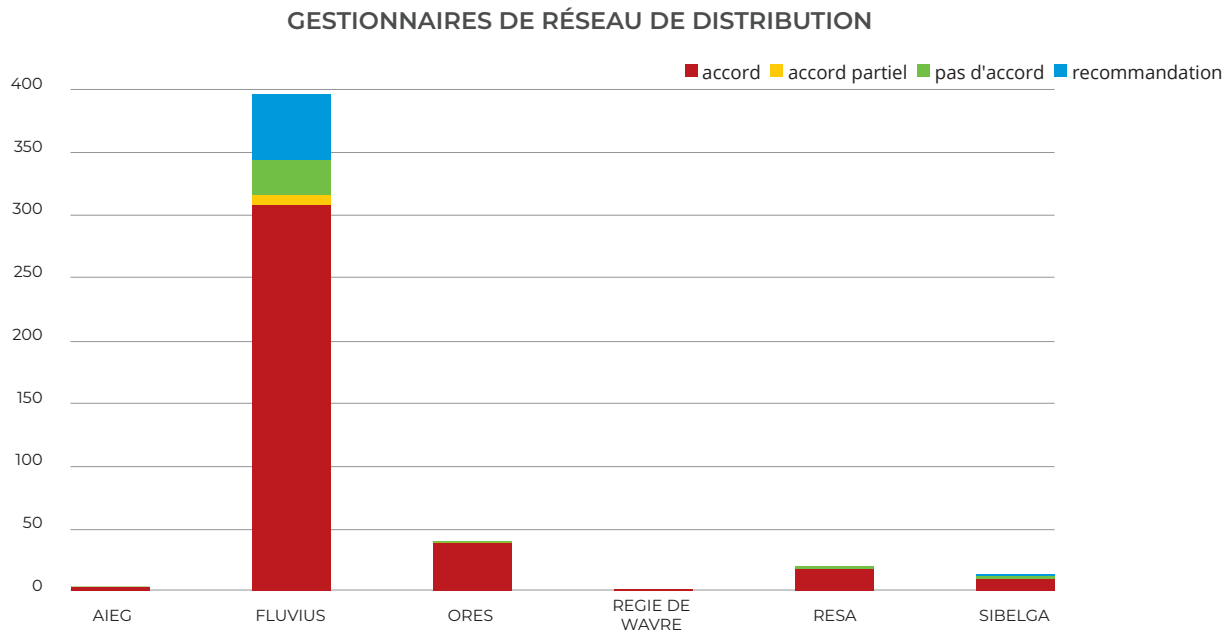


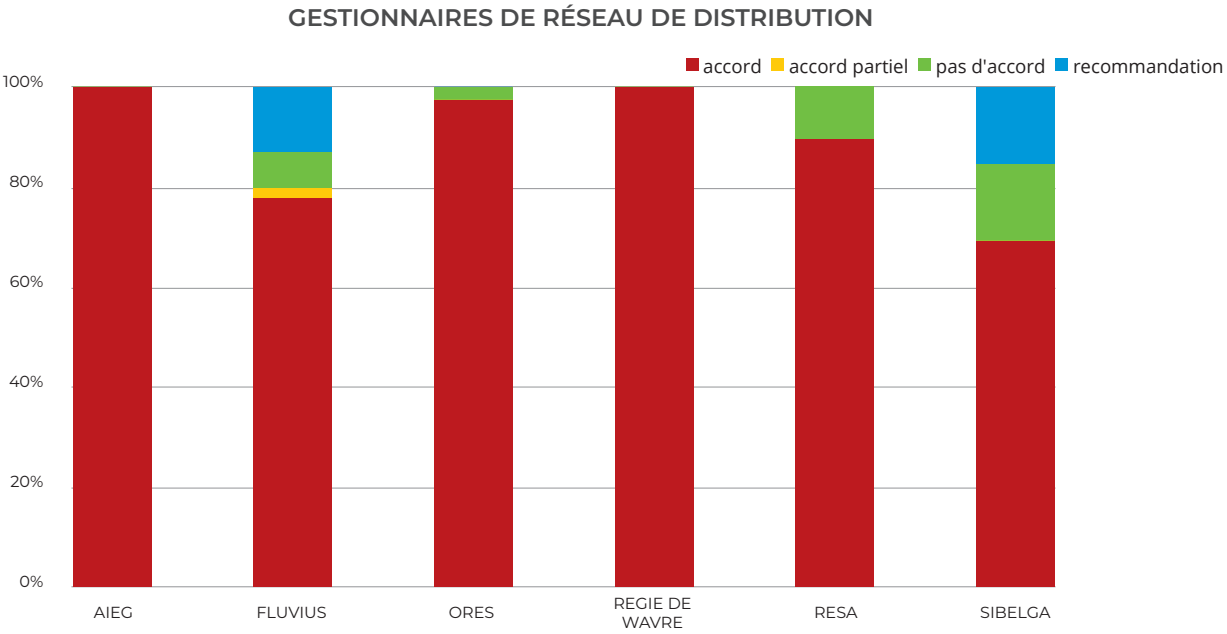
FOURNISSEURS D'ÉNERGIE











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 10 675 plaintes recevables clôturées en 2024, il s'agissait d'un montant total de 1 892 549 €, ce qui correspond à une compensation ou correction financière moyenne de plus de 177 € par plainte clôturée en 2024.

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 :

- problèmes de compteur ;
- processus de facturation ;
- 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.

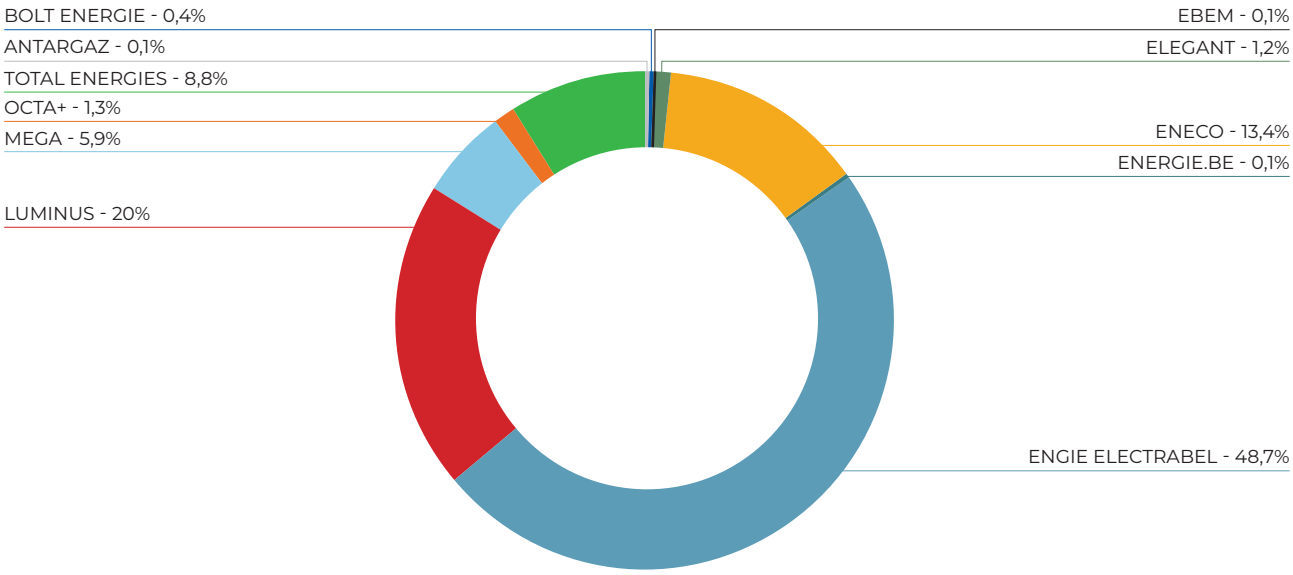
En 2024, il y a eu une forte baisse du nombre de plaintes, qui est, selon le Service de Médiation, directement liée aux prix de l'énergie plus bas et plus stables après la crise énergétique ainsi qu'à une baisse des problèmes d'IT et de communication consécutifs au protocole de communication MIG-6 et à la plateforme de données ATRIAS qui a été 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).

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 même le Service de Médiation, lorsque le consommateur ne parvient pas à résoudre les problèmes suite à un relevé de compteur, une saisie de données de comptage ou une rectification des données de comptage après un changement de compteur, le passage d'un compteur analogique à un compteur numérique, etc. Le gestionnaire du réseau de distribution est en effet responsable de la gestion des compteurs, comme le relevé, la validation et la transmission des données de comptage au fournisseur.



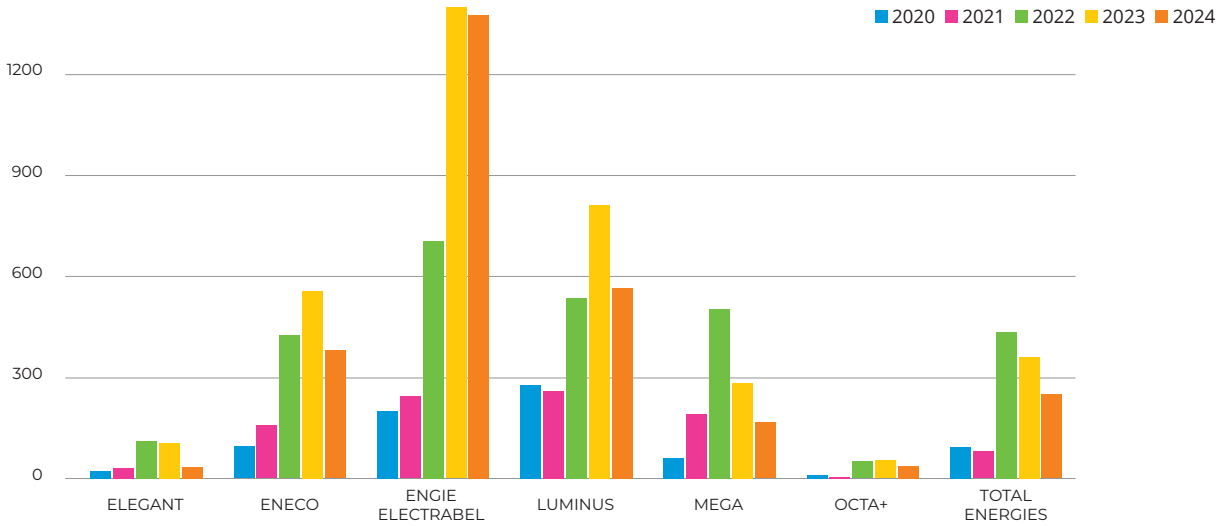
RELEVÉ DE COMPTEUR ET RECTIFICATION DES DONNÉES DE COMPTAGE







ÉVOLUTION DU RELEVÉ DE COMPTEUR ET RECTIFICATION DES DONNÉES DE COMPTAGE



Les discussions sur les données de comptage représentent une importante charge de travail pour le Service de Médiation. 1 859 plaintes traitaient de problèmes avec des rectifications des données de comptage et en 2024, nous avons reçu les premières plaintes concernant la saisie ou la première facturation de données de comptage après qu'un point d'accès avait été longuement bloqué chez le gestionnaire du réseau de distribution ou la plateforme ATRIAS et qu'aucune facturation par le fournisseur n'était possible. La rectification des données de comptage à la suite d'un dysfonctionnement du compteur, d'un changement de compteur, d'un échange de compteur ou d'une (ré)estimation des données de comptage continue également à entraîner des complications de facturation.

Les règles à ce sujet sont définies dans les règlements techniques des autorités régionales et leur respect est contrôlé par le régulateur régional concerné : le Vlaamse Nutsregulator (anciennement appelé VREG) en Flandre, la CWaPE en Wallonie et BRUGEL à Bruxelles. Une bonne collaboration entre le Service de Médiation et les régulateurs régionaux s'impose donc.

Si, exceptionnellement, le Service de Médiation ne parvient pas à une solution ou un règlement avec le gestionnaire du réseau de distribution, la réglementation régionale prévoit un règlement du litige par le régulateur régional. En Flandre, à Bruxelles et en Wallonie, des services des litiges (ou une chambre de litiges) distincts sont créés au sein des régulateurs (respectivement le Vlaamse Nutsregulator, BRUGEL et la CWaPE) dans le cadre dudit « 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 du réseau de distribution SIBELGA. Le Service de Médiation transmet directement – respectivement au Service régional de Médiation en Wallonie et au Service des litiges à Bruxelles – les litiges qui ont exclusivement trait aux obligations régionales des gestionnaires de réseau de distribution en Wallonie et à Bruxelles, tels que les litiges qui portent sur les données de comptage et de consommation. En Flandre, un service des litiges est également prévu par décret au sein du Vlaamse Nutsregulator (anciennement appelé VREG), mais la procédure de médiation n'a (toujours) pas encore été mise au point. Le Service fédéral de Médiation traite donc les dossiers de médiation relatifs aux litiges concernant les obligations imposées à FLUVIUS en Flandre, lorsque ces litiges sont susceptibles d'avoir un impact sur la facture énergétique d'adresses de consommation situées en Flandre.

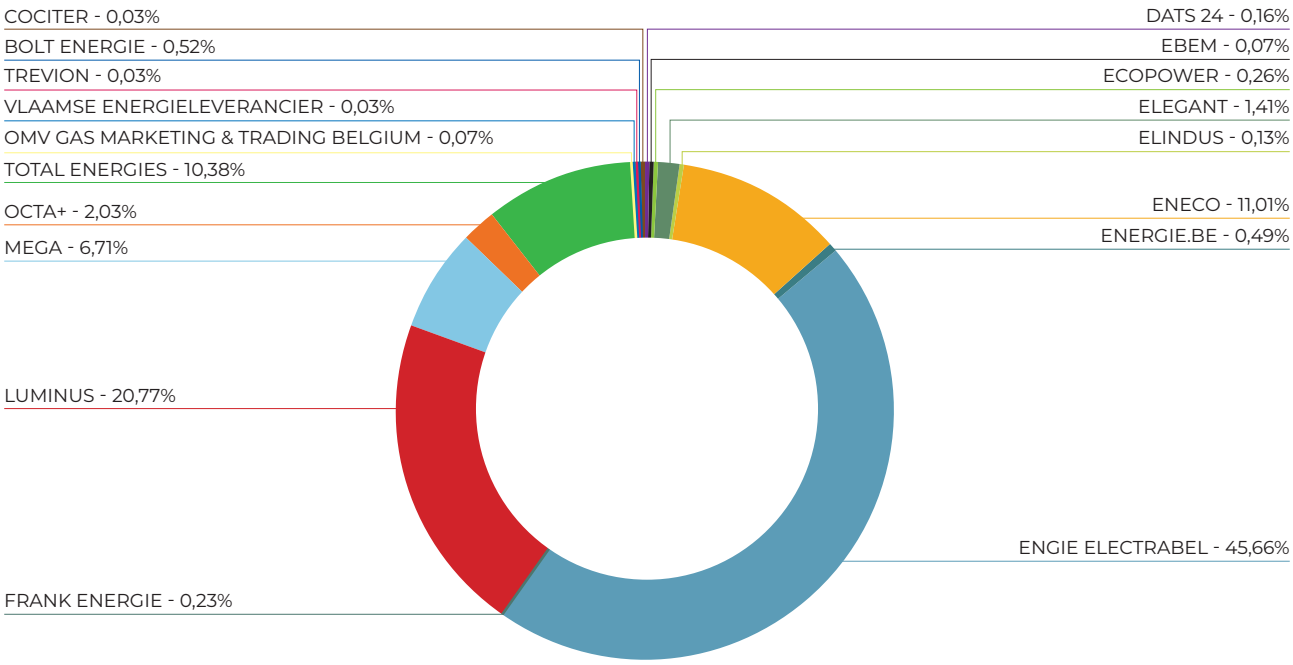




Toutefois, si la médiation s'avère impossible ou si aucune solution n'est trouvée pour les litiges concernant les obligations régionales des gestionnaires du réseau de distribution, le Service fédéral de Médiation informera le client final ou l'utilisateur du réseau concerné de la possibilité de soumettre le litige pour règlement définitif au Service ou à la Chambre régional(e) des litiges au sein des régulateurs régionaux de l'énergie. Ces régulateurs sont , en effet, compétents aussi bien pour la médiation que pour le règlement de litiges relatifs aux obligations régionales des gestionnaires de réseau de distribution. Nous constatons que la Flandre n'a, depuis des années, pas élaboré de procédure de médiation pour les litiges concernant ses propres affaires flamandes, alors que Bruxelles et la Wallonie ont mis en place les services nécessaires au sein de leur propre régulateur de l'énergie et les ont équipés tant pour la médiation que pour le règlement définitif des litiges concernant leurs propres affaires régionales.

Et enfin, lorsque des litiges ont également trait à des compétences autres que régionales (lesdites plaintes mixtes), le Service fédéral de Médiation de l'Énergie continue de procéder à la médiation (en tant que règlement alternatif) des litiges sans qu'il puisse procéder au règlement des litiges avec un pouvoir contraignant. Le Service fédéral de Médiation n'est donc pas habilité à prendre des décisions exécutoires, mais il peut renvoyer aux services régionaux au sein du régulateur régional pour régler les litiges relatifs aux obligations que les régions imposent aux gestionnaires du réseau de distribution.

RELEVÉ DE COMPTEUR ET TRANSPARENCE DES PRIX



Un litige relatif aux données de comptage peut également avoir un impact sur les prix de l'énergie appliqués. Nous le voyons, par exemple, lors de l'estimation des consommations de compteur quand un autre contrat d'énergie est choisi chez le même fournisseur. À la date du changement de contrat (par exemple, d'un contrat à prix fixe à un contrat à prix variable ou vice versa), il n'y a en effet pas d'enregistrement obligatoire des données (numériques) de comptage et le fournisseur va redistribuer les consommations lors du décompte suivant, selon lesdits 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 remplacés 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 soient 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, le fournisseur d'énergie est tenu d'indiquer le prélèvement et l'injection mensuels, afin que les valeurs mensuelles soient basées sur les consommations mensuelles réellement mesurées et non plus sur une distribution statistique. Cela permet de relier les consommations mensuelles aux éventuels prix mensuels variables et aux paramètres qui déterminent ces prix.

D'autres litiges concernent le règlement de compensation que FLUVIUS applique en Flandre lorsque des propriétaires de panneaux solaires font remplacer un compteur analogique par un compteur numérique et que ce changement de compteur a lieu en dehors du mois de relevé annuel. Lorsqu'un compteur numérique est installé chez des prosommateurs existants, la différence du relevé de compteur par rapport au dernier relevé enregistré est transférée, et pas seulement pour un excédent d'injection, mais aussi pour un excédent de prélèvement. Le volume de prélèvement mesuré sur le compteur analogique sera donc également transféré sur le compteur numérique par une manipulation des registres de prélèvement (HI et LO) sur le compteur numérique. Il en résulte un volume zéro pour la période entre le dernier relevé de compteur enregistré et l'installation du compteur numérique. Cela est difficile à comprendre pour les prosommateurs concernés, car le prélèvement est donc décalé vers la période suivant l'installation du compteur numérique, pendant laquelle des prix ou des tarifs plus élevés peuvent s'appliquer.

Le Service de Médiation a interrogé la VREG (l'actuel





« Vlaamse nutsregulator ») à ce sujet et cette dernière a confirmé que le Décret flamand sur l'Énergie ne contient aucune autre disposition concernant les cas dans lesquels - et la manière dont - Fluvius doit inclure la différence du relevé de compteur par rapport à la dernière facture de décompte dans la facture de décompte suivante.

Enfin, nous constatons qu'il y a encore un certain nombre de problèmes, surtout en Wallonie, 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.

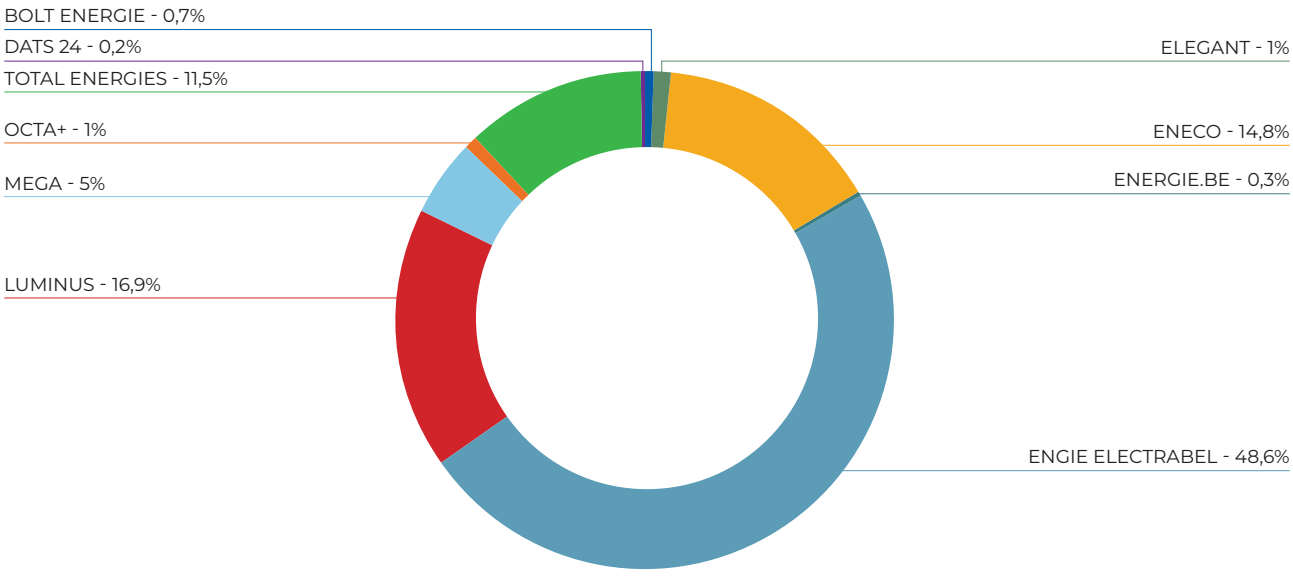
D'autre part, il arrive que le fournisseur d'énergie applique un tarif de jour simple pendant une certaine période, sans que la personne qui dispose d'un compteur jour/nuit l'ait demandé.

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 le MIG-6.

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

REPRISE DES ÉNERGIES APRÈS UN DÉMÉNAGEMENT, UN DÉCÈS, UN DIVORCE, ETC.

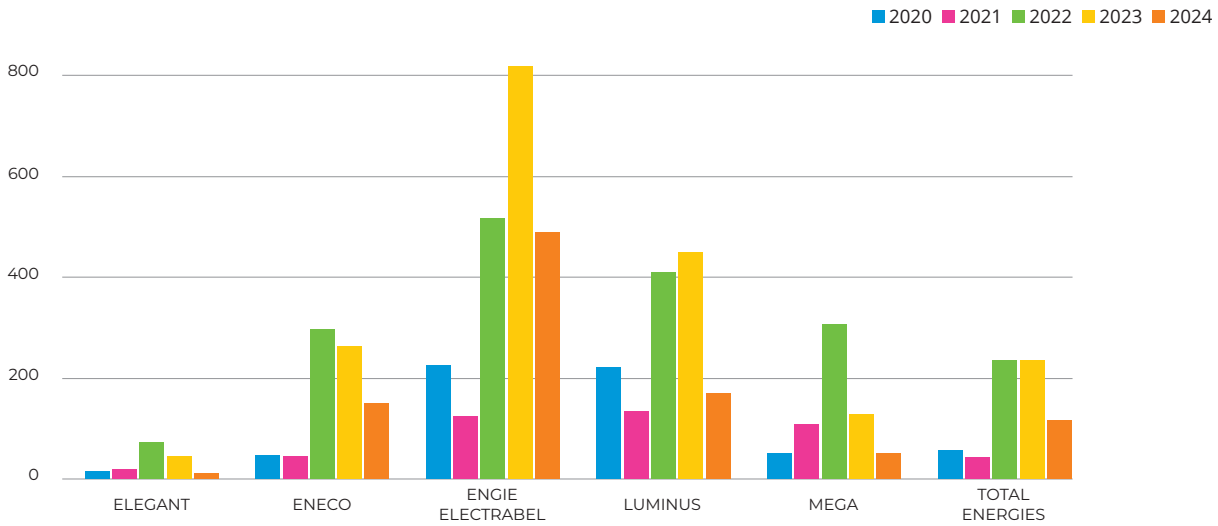


1 Il ne s'agit pas d'une modification physique du compteur dont les heures pleines et les heures creuses continuent à fonctionner ; au moment de la facturation, les données de comptage sont agrégées pour facturer le tarif de jour ou tarif simple.





ÉVOLUTION DES DÉMÉNAGEMENTS



En 2024, 1.145 plaintes ont également été déposées concernant la reprise des énergies à la suite d'un déménagement, d'un décès ou d'un divorce. C'est moins qu'en 2023 (1 989 plaintes) et qu'en 2022 (1 898 plaintes), mais c'est quand même plus du double du nombre de plaintes des années précédentes, surtout si l'on compte aussi les 430 litiges liés à la nouvelle procédure de facturation de la consommation concernant une période pour laquelle l'occupant n'a pas de contrat d'énergie avec un fournisseur (la procédure dénommée ILC).

Jusqu'à l'entrée en vigueur du nouveau protocole de communication MIG-6 et de la plateforme de données Atrias 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 pour communiquer un déménagement, un décès, un divorce ou un changement de clients, ainsi que le relevé du compteur à la date de la reprise des énergies. 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 MIG-6 jette par-dessus bord un certain nombre de certitudes pour un déménagement en douceur, à savoir la notification d'un déménagement ainsi que d'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 de réseau de distribution, ne respectent pas la date du déménagement et/ou les relevés de compteur à cette date, lors de l'établissement de la facture finale de l'ancien occupant ou de la facture au nom du nouvel occupant qui conteste alors également les relevés de compteur initiaux 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.

En tant que Service de Médiation, nous ne pouvons évidemment pas accepter qu'un occupant qui remplit toutes ses obligations contractuelles soit pénalisé pour l'occupant ou le propriétaire qui ne communique pas (la date de) son déménagement ou oublie/omet de lancer ses obligations contractuelles.





Conséquences possibles de périodes de consommation contiguës pour l'occupant précédent.

Au vu de la manière dont la situation est 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 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. Dans ce cas, l'ancien occupant est tenu de s'adresser au nouvel occupant ou au propriétaire pour essayer de trouver un arrangement concernant la consommation facturée pour la période entre la date du déménagement et la reprise par le nouvel occupant ou le propriétaire. Si cela échoue, on parle généralement d'un litige locatif qui relève finalement de la compétence du juge de paix.

Lorsqu'il existe une notification de déménagement avec un document de reprise des énergies valide de l'occupant sortant, mais que le fournisseur d'énergie de l'occupant sortant constate qu'aucun nouveau contrat 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 (« move out zonder afspraak ») 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. Cette procédure MOZA a été remplacée dans le nouveau protocole de communication MIG-6 et la plateforme de données Atrias par l'ILC (« Initiate Leaving Customer ») dans le cas où l'ancien occupant est parti ET que le nouvel occupant ou le propriétaire n'a pas conclu de contrat de fourniture valide à l'adresse de consommation concernée. Dans ce cas, l'ancien fournisseur demeure responsable de l'adresse de consommation pendant une période maximale de 105 jours (auparavant, c'était 30 jours maximum), mais, selon le Service de Médiation, il n'incombe pas à l'occupant sortant de supporter les risques et d'assumer la responsabilité de la consommation pour laquelle le nouvel occupant ou le propriétaire n'a pas souscrit de contrat d'énergie.

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 MIG-6 avec une date qui s'aligne sur celle du dernier contrat enregistré pour ce lieu de livraison, car le nouveau fournisseur peut remonter jusqu'à la date de déménagement de l'ancien occupant. 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 des énergies, 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.

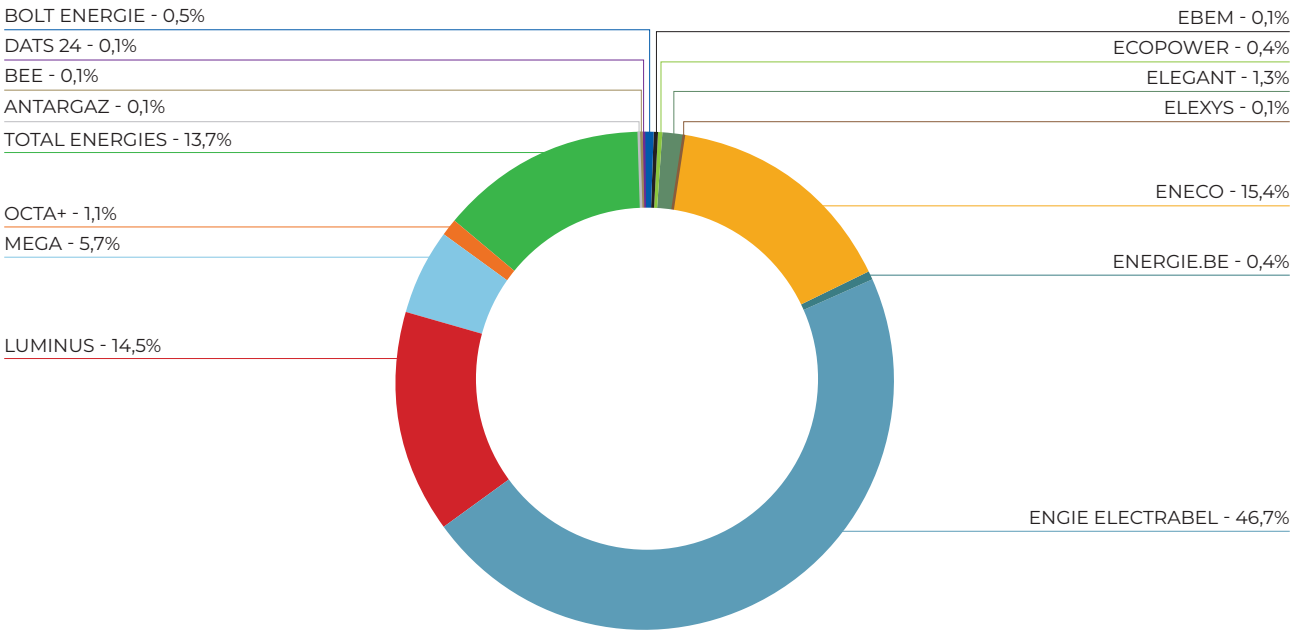
De cette manière, les acteurs du marché (gestionnaires du réseau de distribution et fournisseurs) répercutent leurs risques liés aux procédures de relocalisation sur les consommateurs, même si ces derniers ont notifié leur déménagement en temps utile et disposent d'un document de transfert d'énergie 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 les nouvelles procédures de communication et d'IT par le biais du MIG-6 et de 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 elles sont plutôt dues aux déficiences de la mise en œuvre de la nouvelle procédure de déménagement 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 de réseau de distribution et les fournisseurs. C'est donc la principale raison pour laquelle nous avons dû lancer encore 313 procédures d'urgence en 2024 (donc presque quotidiennement) pour éviter des désactivations programmées.

PROCESSUS DE FACTURATION

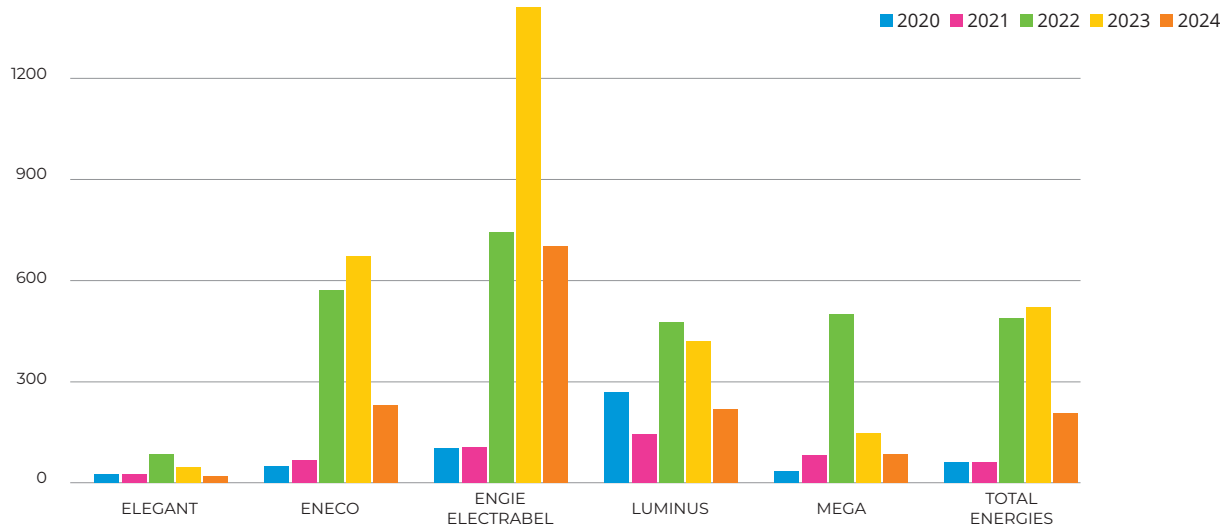
ABSENCE DE FACTURE OU FACTURE TARDIVE







ÉVOLUTION DE L'ABSENCE DE FACTURE OU FACTURE TARDIVE



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 bruxelloise, 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, depuis le 1er avril 2024, comme en Flandre, également limité à quatre semaines. Pour les autres situations (correction des données de comptage, mise hors service d'un point d'accès, remplacement d'un compteur), un délai de 6 semaines s'applique, toujours depuis le 1er avril 2024, pour l'établissement d'une facture d'énergie.

Le Service de Médiation reçoit encore des plaintes relatives à des factures de décompte qui ne sont envoyées qu'après une longue période (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. Dans certains cas, il arrive même que les factures d'acompte ou les factures mensuelles ne puissent pas non plus être établies.

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 de réseau de distribution et les





fournisseurs d'énergie n'était pas possible ou nécessitait de nombreux tests. Il s'en est suivi 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 2024, le Service de Médiation de l'Énergie a encore reçu 2.051 plaintes (contre 3.270 plaintes en 2023 et 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 souvent 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 estiment ne pas disposer de moyens de pression pour inciter le gestionnaire du réseau de distribution ou le fournisseur à procéder à la communication des données de comptage numériques et à l'établissement de 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 / 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 / 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.

Ces recommandations génériques sont généralement accueillies favorablement par LUMINUS et MEGA. 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 de 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.

En **Flandre**, il y avait, en décembre 2024, moins de 3.000 points d'accès bloqués plus de 6 mois par rapport à 3 500 l'année d'avant.

En **Wallonie**, il y avait, en octobre 2024, environ 7.500 points d'accès bloqués plus de 6 mois.

À **Bruxelles**, il y avait, en octobre 2024, environ 400 points d'accès bloqués, dont près de la moitié depuis au moins 6 mois.

Le nombre de cas problématiques est en baisse, mais les dossiers qui subsistent sont les plus complexes et doivent souvent être rectifiés manuellement. Pour les points d'accès bloqués depuis plus de 1 an, le gestionnaire du réseau de distribution tente de trouver une solution en créant un nouvel EAN, pour autant que le fournisseur d'énergie concerné soit d'accord, car ce dernier doit également importer le nouvel EAN dans son système de facturation et d'IT et transférer les données de facturation.

Les régulateurs régionaux de l'énergie suivent cette problématique dans le cadre de leurs compétences. En Flandre, le Vlaamse Nutsregulator (anciennement appelé VREG) a infligé, en décembre 2024, une amende administrative de 120.280 euros et une astreinte de 250 euros par jour calendrier jusqu'à ce que les 3.000 points d'accès soient débloqués. En Wallonie, le régulateur de l'énergie CWaPE avait déjà soumis en 2023 au législateur décrétal wallon une proposition de compensation par le gestionnaire de réseau de distribution de 100 euros par mois de retard dans la transmission des données





de comptage. La proposition n'a pas encore été suivie d'effet.

À Bruxelles, une indemnité forfaitaire mensuelle de 100 euros est prévue à la charge du fournisseur, lorsque le contrat d'énergie n'est pas entré en vigueur à la date convenue. Cela peut être le cas lorsqu'un point d'accès est bloqué à la suite de la problématique ATRIAS et qu'un changement de fournisseur ne peut avoir lieu à la date convenue.

En outre, le régulateur bruxellois BRUGEL travaille, en concertation avec les fournisseurs et Sibelga, à des directives afin de parvenir à un système de compensation uniforme qui sera inclus dans les conditions générales des fournisseurs.

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 (5,75 % en 2024). Cette proposition fait partie du mémorandum du Service de Médiation qui a été remis en juillet 2024 aux négociateurs du gouvernement fédéral (voir le chapitre 7).

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 ce même mémorandum, a plaidé en faveur d'une limitation du délai de prescription qui commencerait au moment de la notification au fournisseur d'énergie des relevés des compteurs (numériques) ou de leur rectification par le gestionnaire du réseau de distribution.

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 demeure donc le choix le plus indiqué pour le Service de Médiation. Ainsi, le délai de prescription commencerait 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 de 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 alors 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.

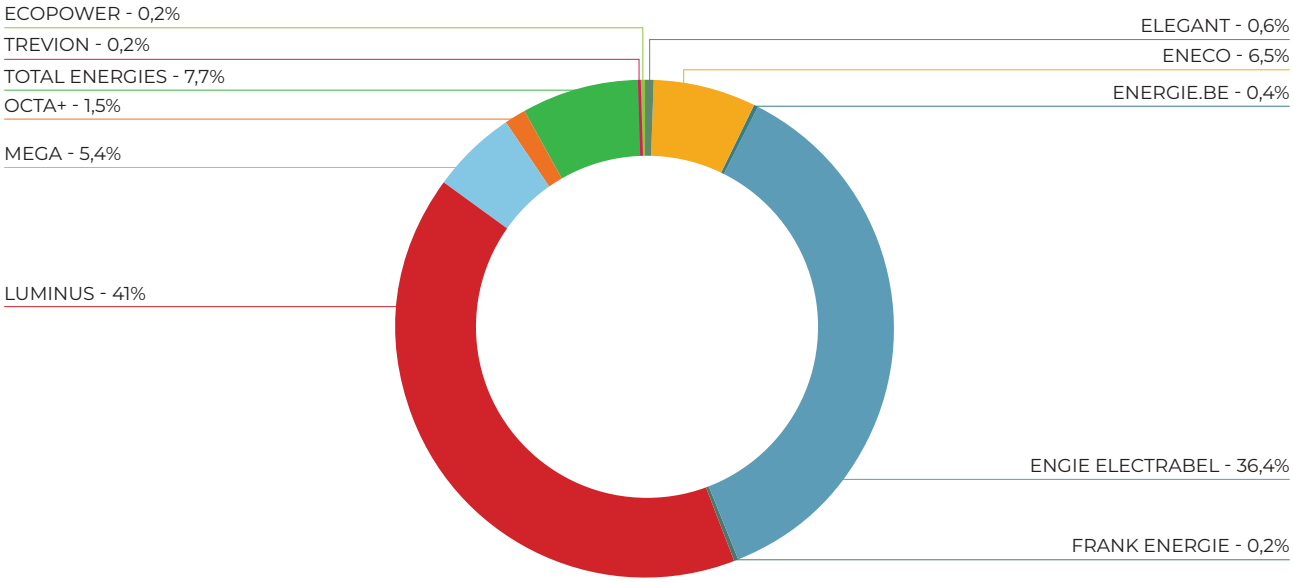




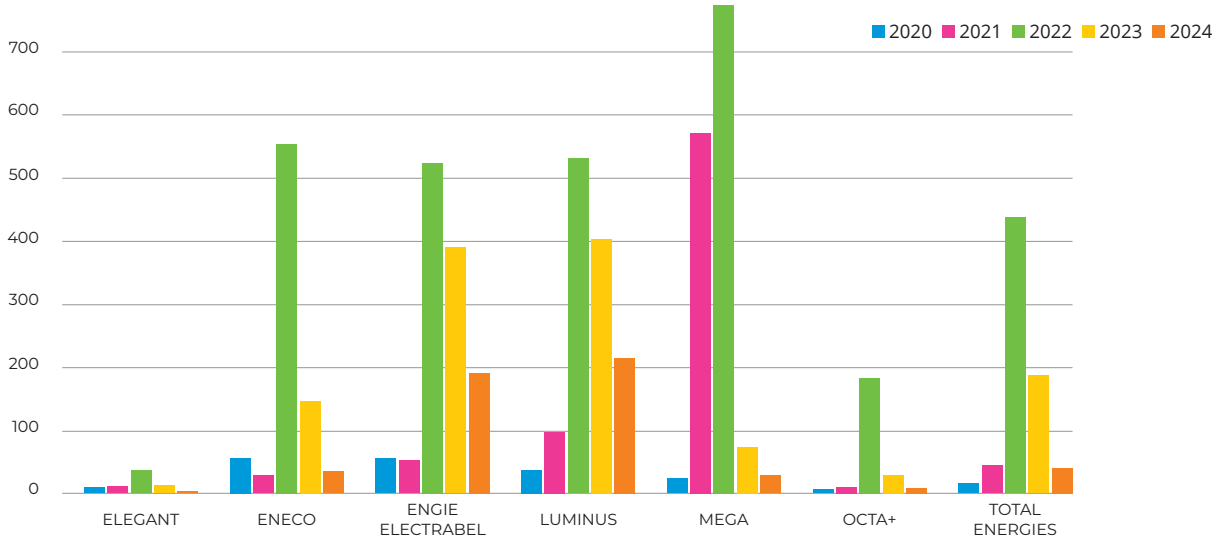
Le Service de Médiation tente ainsi de trouver un équilibre légitime au niveau fédéral entre l'établissement tardif des factures d'énergie et les délais de prescription des factures d'énergie. Cet équilibre évite de compromettre ou de mettre en péril ou de remettre en question les délais régionaux de rectification des factures d'énergie par le gestionnaire du réseau de distribution et les fournisseurs d'énergie.

TRANSPARENCE DES PRIX

MODIFICATION DES PRIX DE L'ÉNERGIE



ÉVOLUTION DE LA MODIFICATION DES PRIX DE L'ÉNERGIE



En 2024, 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 et 538 en 2024). 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 des années 2023 et 2024.





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, même si le contenu et les formalités de la communication sont clairement définis dans la loi du 4 juin 2021 (Moniteur belge du 30 juin 2021). À partir du 1er janvier 2022, les fournisseurs d'énergie doivent informer clairement leurs clients quant à la date d'expiration (ou de renouvellement dans le cas de contrats à durée indéterminée). Les fournisseurs d'énergie doivent leur envoyer, deux mois avant l'expiration du contrat (ou avant que le produit ne soit plus proposé activement dans le cas de contrats à durée indéterminée), une nouvelle proposition de contrat et leur demander d'accepter explicitement la nouvelle proposition. Si le client ne réagit pas, le fournisseur doit proposer le produit équivalent le moins cher.

Le Service de Médiation a toutefois constaté au fil des ans que les fournisseurs d'énergie ne respectent pas toujours, ou seulement tardivement, ces règles légales sur le renouvellement des contrats d'énergie (y compris « dormants »).

Dans l'intervalle, un certain nombre de fournisseurs d'énergie se conforment déjà à la directive concernant la communication légale qui doit avoir lieu par le biais d'une notification distincte, au lieu d'une simple mention sur la facture d'énergie. Il doit de surcroît être clair qu'il s'agit d'un renouvellement d'un 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. En dehors de cela, un fournisseur doit informer le client de la possibilité de comparer la proposition de prix au moyen d'un simulateur de prix officiel, comme le V-test en Flandre, BRUSIM à Bruxelles et COMPACWaPE en Wallonie. Et enfin, 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.

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 tarifaires auprès du même fournisseur d'énergie ou d'un autre.

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

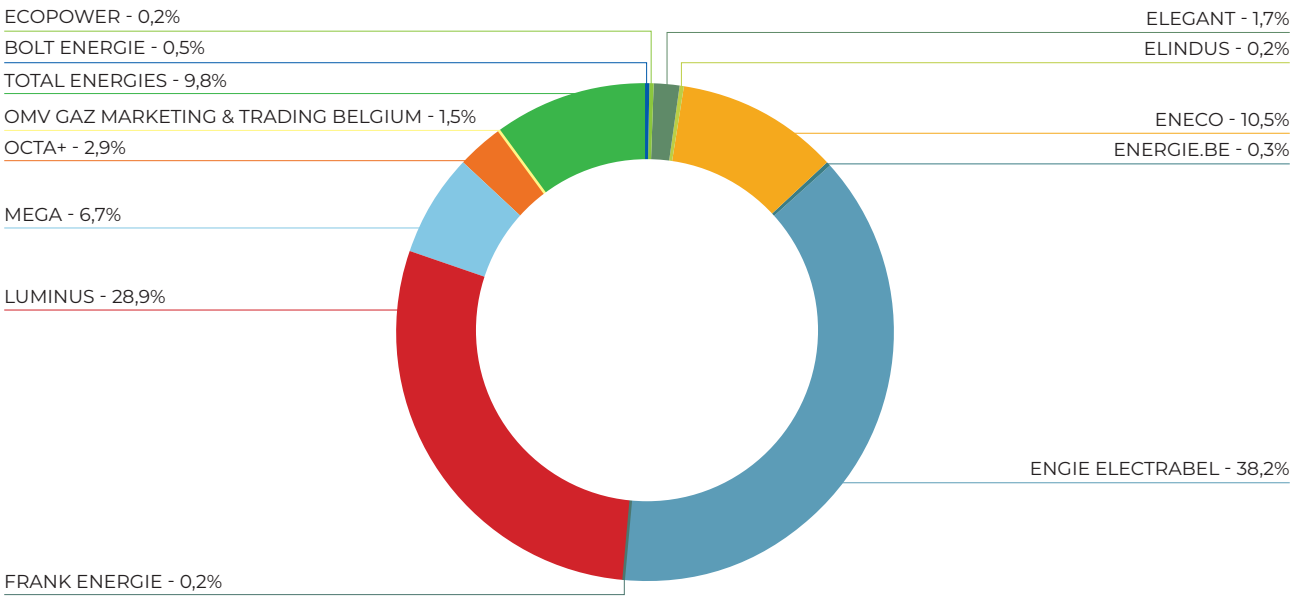
Si les règles légales n'ont pas été respectées, nous formulons une recommandation qui n'est toutefois pas contraignante pour le fournisseur. Le contenu de cette recommandation peut toutefois être utilisé par le client final si le litige est éventuellement porté devant le juge de paix.

Nous avons déjà proposé aux responsables politiques d'exiger du fournisseur qu'il adapte la facture d'acompte 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.

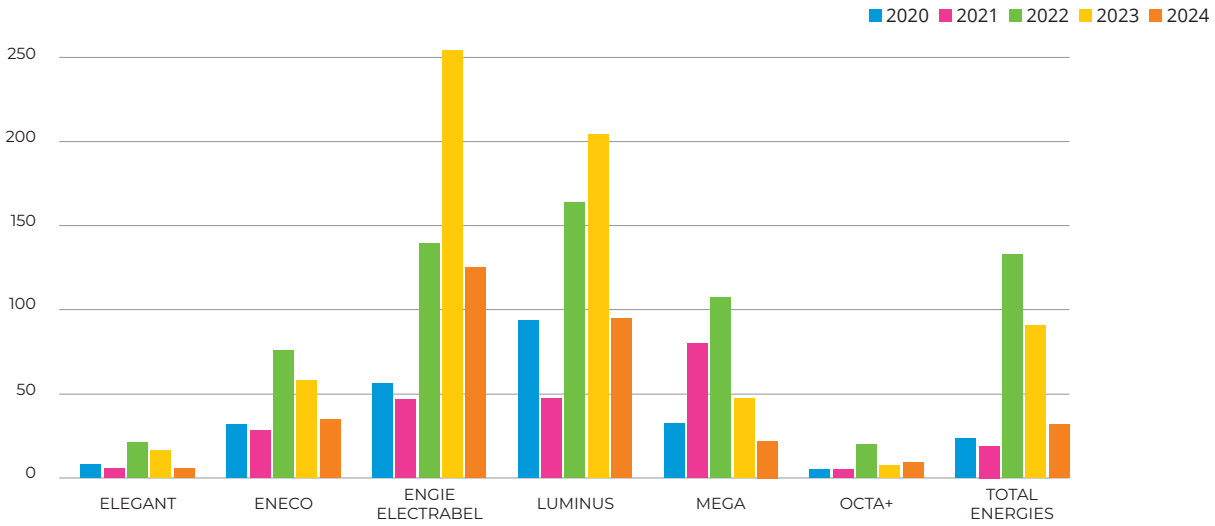




TRANSPARENCE DES PRIX DE L'ÉNERGIE



ÉVOLUTION DE LA TRANSPARENCE DES PRIX DE L'ÉNERGIE



Dans 712 plaintes (contre 1.383 plaintes en 2023 et 1.525 plaintes en 2022), le problème concernait surtout la transparence des prix variables de l'énergie et, plus précisément, les paramètres d'indexation utilisés. L'application et la transparence des paramètres d'indexation font régulièrement l'objet de plaintes. Les fournisseurs ne sont pas obligés d'utiliser des cotations libres d'accès et ne mettent pas toujours d'historique à disposition (ou seulement sur demande). Outre la récupération des valeurs des paramètres, la compréhension de la formule tarifaire dans son ensemble constitue également un sujet de 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 sont plus habiles avec les chiffres peuvent également se plonger dans la comparaison des formules tarifaires figurant dans la grille de tarifs ou le renouvellement d'un contrat, et qui se composent du paramètre d'indexation X, de la marge sur le paramètre d'indexation a et de la majoration b selon une formule de la forme suivante : (a * X) + b où les fournisseurs choisissent le paramètre d'indexation X que suit un contrat et où ils déterminent eux-mêmes les valeurs a et b.





Le résultat de cette formule est le prix qu'un client paie par kWh.

Il arrive que l'on puisse trouver sur les bourses internationales ou européennes de l'énergie des cotations de prix sur le marché spot ou des prix de gros par mois ou par trimestre. À défaut, on ne peut que se baser sur l'estimation du prix annuel calculé par les simulateurs de prix des régulateurs d'énergie en fonction des évolutions tarifaires attendues au cours des 12 prochains mois. Cela devrait également faciliter la comparaison avec les contrats d'énergie à prix fixe, car au cours de l'année 2024, les 5 plus grands fournisseurs ont à nouveau proposé des contrats fixes. 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.

Outre la réintroduction d'un mécanisme de filet de sécurité pour les contrats d'énergie variables, le Service de Médiation plaide également auprès du gouvernement fédéral (voir chapitre 7) pour une réglementation supplémentaire implémentant un filet de sécurité pour les nouveaux contrats fixes. Il serait ainsi également possible de contrôler les primes de risque associées et les indemnités forfaitaires ou frais d'abonnement qui s'appliquent par année contractuelle entamée.

Ces primes de risque rendent les contrats d'énergie fixes plus chers de plusieurs centaines d'euros par an par rapport aux contrats d'énergie 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 la surveillance de l'indemnité de rupture, mais aussi une régulation via un 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 tarifs variables et fixes de l'énergie (avec prime de risque), nous constatons une augmentation des frais additionnels auxquels sont confrontés les clients finals. Il s'agit de forfaits ou de frais qui sont facturés par certains fournisseurs d'énergie, comme :

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. Pour les contrats à durée déterminée de 1 an ou les contrats à durée indéterminée, il est interdit de facturer une redevance fixe par année entamée. Dans ce cas, la règle est de facturer au prorata du nombre de jours de fourniture, 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 en fonction de 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 avec un compteur analogique ou mécanique qui tourne à l'envers, mais certains fournisseurs facturent également le forfait panneaux solaires pour les panneaux solaires avec un compteur numérique qui donne droit à un contrat de restitution avec une redevance d'injection.

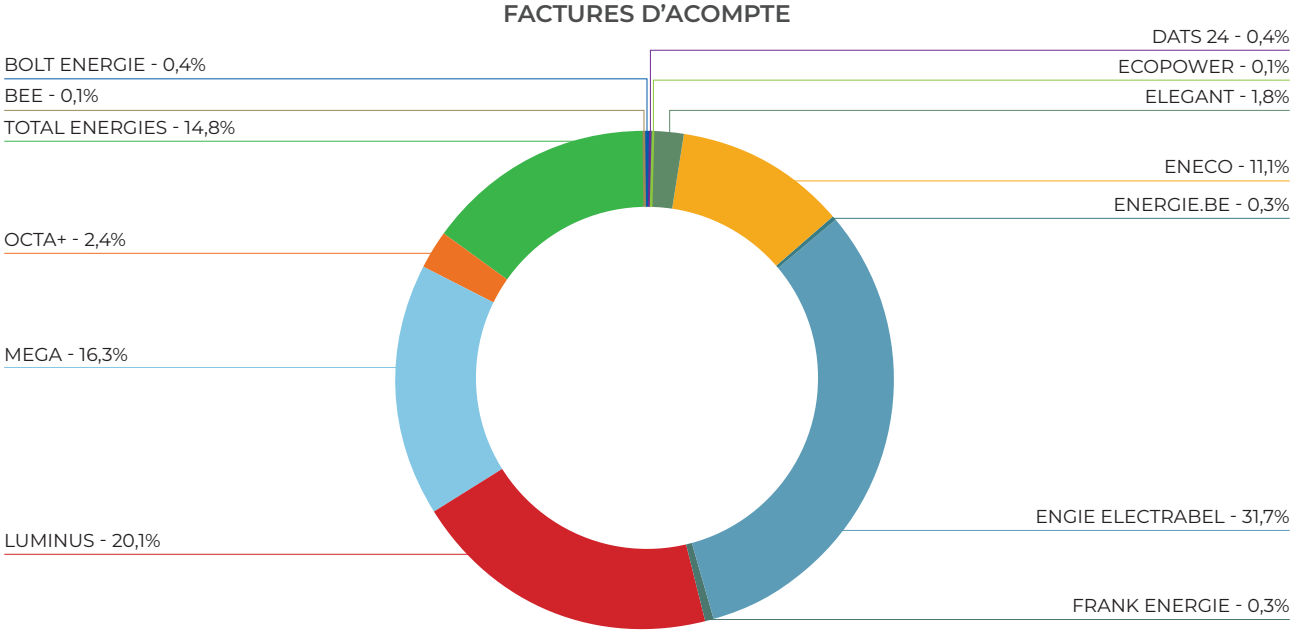
Coûts associés au partage d'énergie

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 au niveau du partageur/producteur/vendeur d'énergie, ainsi 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 l'Accord consommateur ou qui se sont engagés à le respecter, les autres coûts supplémentaires ou forfaits donnent lieu à peu de plaintes. Concrètement, ces coûts ou forfaits doivent être clairement communiqués au préalable et les conditions et délais contractuels doivent être respectés. De tels coûts ou forfaits ne peuvent pas entraîner de modification unilatérale des conditions (tarifaires) pendant la durée du contrat. Ils ne peuvent donc être facturés, en cas de nouveaux contrats d'énergie ou de renouvellement des contrats d'énergie, que dans la mesure où ils sont clairement communiqués au client. Le client peut alors décider en connaissance de cause d'accepter ou non l'offre qui prévoit ces coûts ou forfaits.

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

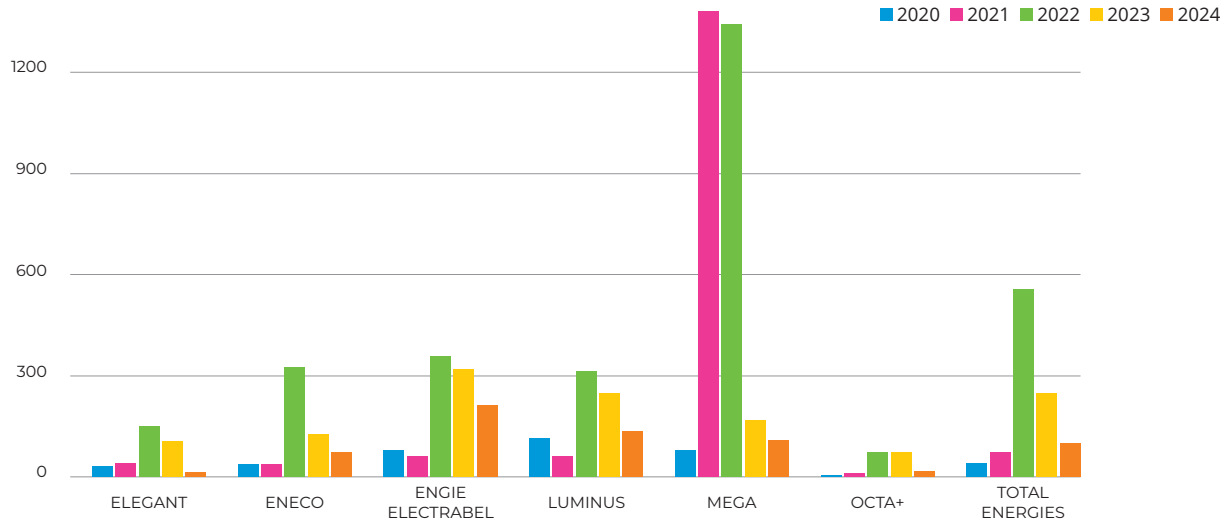
FACTURES D'ACOMPTE







ÉVOLUTION DES FACTURES D'ACOMPTE



Le nombre de plaintes concernant les factures d'acompte a fortement diminué en 2024 (723 contre 1.313 plaintes en 2023 et 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 automatiquement pas la baisse sur les factures d'acompte sur les clients. En revanche, les fournisseurs ont répercuté les hausses de prix de l'énergie en 2022 dans les acomptes. C'est pourquoi le gouvernement fédéral a convenu avec les fournisseurs, dans un « Protocole relatif aux factures d'acompte d'énergie », de calculer l'acompte au moins trois fois par an et de proposer, le cas échéant, un montant adapté. 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.

Dans l'avis politique 24.016 du 31 janvier 2024 sur le projet de loi modifiant diverses dispositions relatives aux factures d'énergie (DOC 55 3725/001), le Service de Médiation a émis un avis positif visant à ancrer également le « Protocole relatif aux factures d'acompte d'énergie » dans la loi. L'autorégulation laisse en effet la possibilité aux entreprises énergétiques de revenir sur des engagements pris au bénéfice des clients (le protocole avait d'ailleurs été conclu pour une période de deux ans) ou d'y apporter des modifications qui échappent au contrôle du Parlement.

Comme l'affirment à juste titre les auteurs de la proposition dans leur explication, l'adaptation en temps utile du montant de l'acompte rendrait plus gérable l'impact de la facturation sur les coûts énergétiques des ménages. Un ajout utile serait que le calcul du montant ait également lieu après une révision du contrat de fourniture d'énergie ou une reconduction d'un contrat d'énergie à des prix différents - ce qui ne signifie pas pour autant qu'il s'agirait d'un quatrième calcul sur une année.

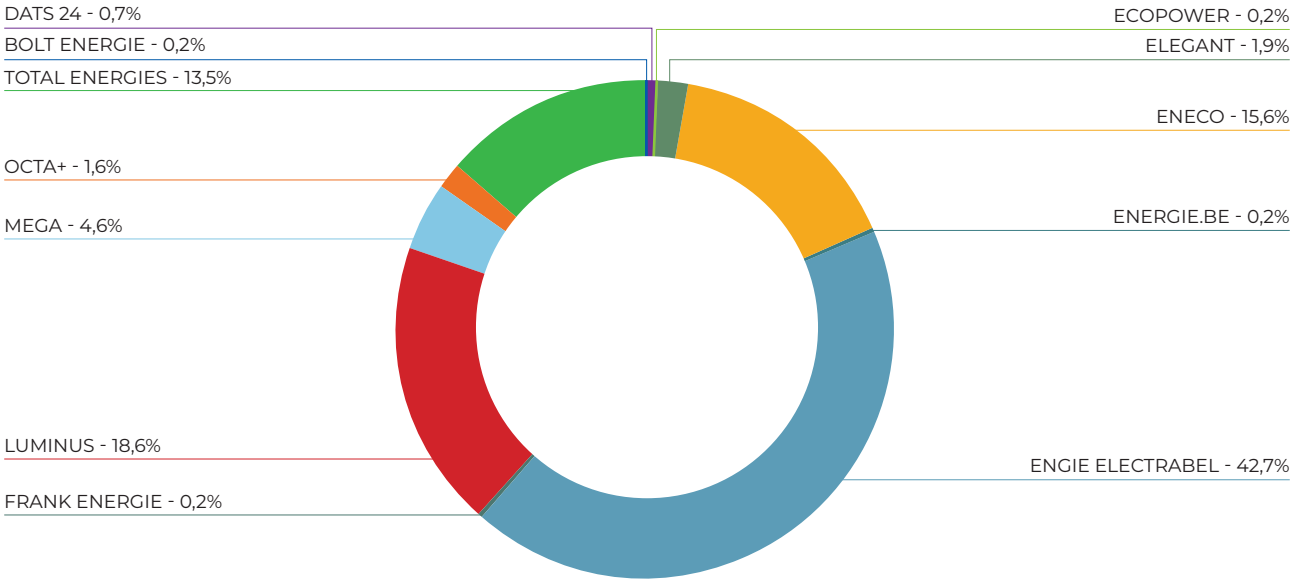
Le Service de médiation a en effet déjà suggéré d'obliger le fournisseur d'énergie à ajuster la facture d'acompte lorsque les prix changent à la suite d'un nouveau contrat. Les consommateurs qui n'ont pas lu ou compris la communication relative au renouvellement de leur contrat d'énergie pourraient s'en 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 de l'énergie modifiés (plus élevés).

Une alternative aux discussions sur le montant des factures d'acompte est ce que l'on appelle les décomptes mensuels, une formule pour laquelle les clients disposant d'un compteur numérique en Flandre peuvent opter (cf. également page 96).

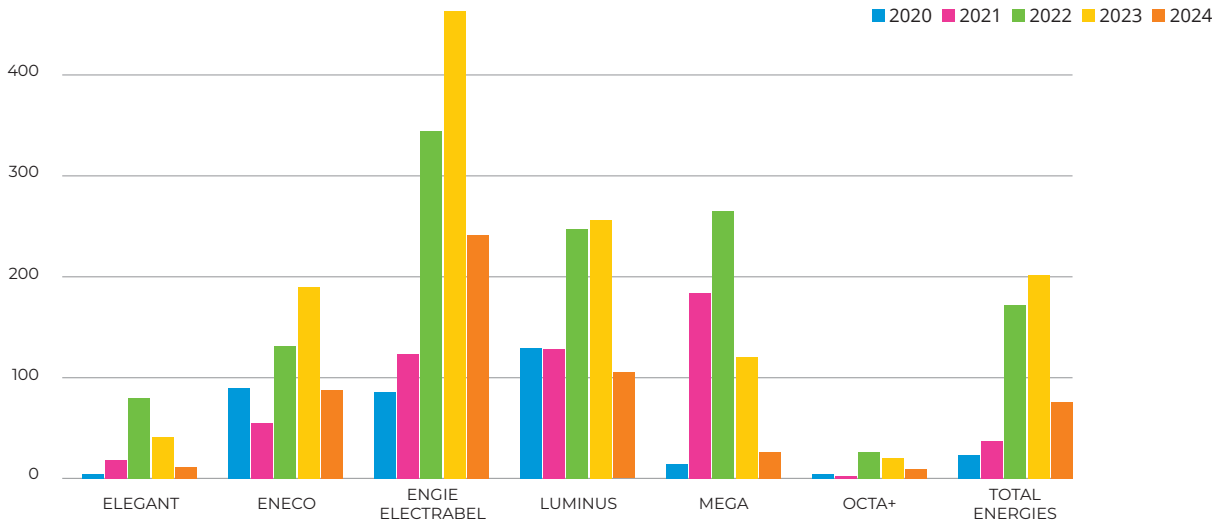




TARIF SOCIAL



ÉVOLUTION DU TARIF SOCIAL







Le nombre de litiges concernant les tarifs sociaux a fortement diminué (723 plaintes contre 1.304 plaintes en 2023 et 1.376 plaintes en 2022).

La suppression du droit temporaire au tarif social à partir du 1er juillet 2023 pour les personnes qui avaient droit à l'intervention majorée et qui avaient souscrit un contrat à leur nom pour acheter de l'électricité et du gaz naturel pour leur propre usage (clients résidentiels) n'a plus donné lieu à des plaintes en 2024. Nous avons encore reçu des plaintes comme quoi les fournisseurs n'appliquent pas le tarif social sur la base d'attestations d'intervention majorée, parce que les mutualités ne peuvent ou ne veulent plus établir ces attestations avec une mise en page correcte, comme l'exige le SPF Économie, ou avec l'adresse précédente (la mutualité établit ces attestations par défaut pour l'adresse du domicile actuel).

S'il subsiste des difficultés, elles concernent principalement le renouvellement tardif des contrats d'énergie des ayants droit au tarif social (temporaire).

En cas de perte du droit au tarif social, le fournisseur doit 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'apurement 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 doit permettre d'éviter que les clients protégés ne soient informés de la non-application des prix maximum qu'après des mois et que le phénomène du « choc de la facture » 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 du droit dont ils disposent de refuser le tarif social.

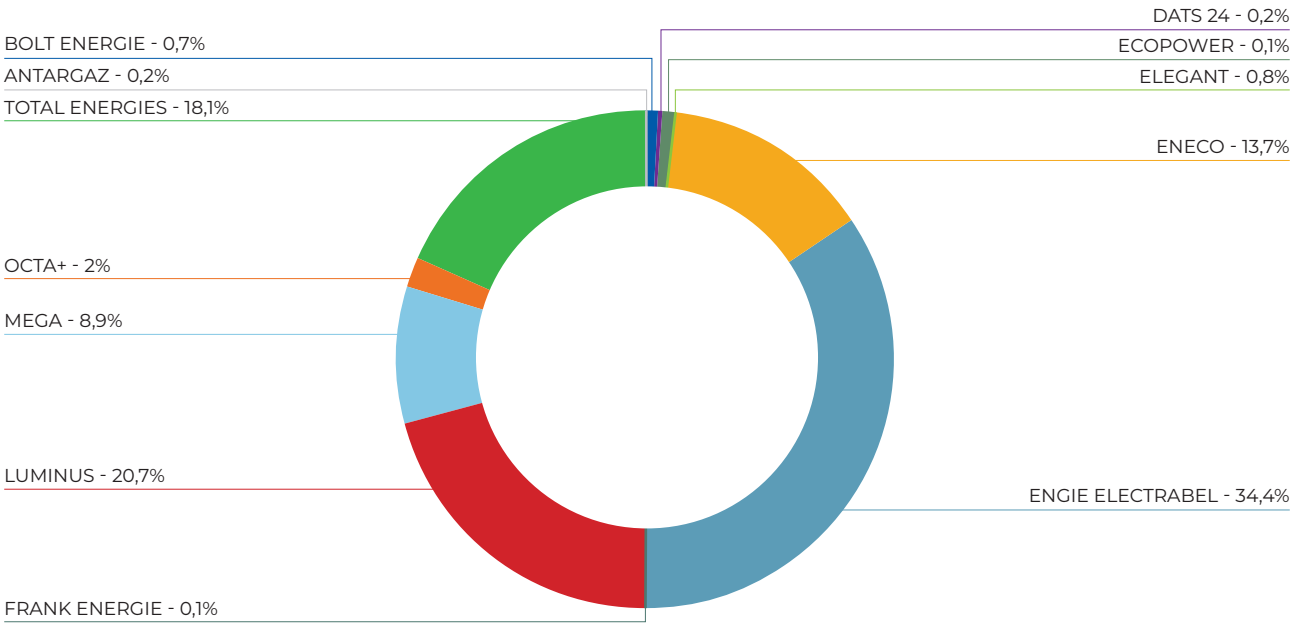
De plus, le client protégé peut demander à ne pas partager ses données clients dans le cadre de l'échange automatique de données.



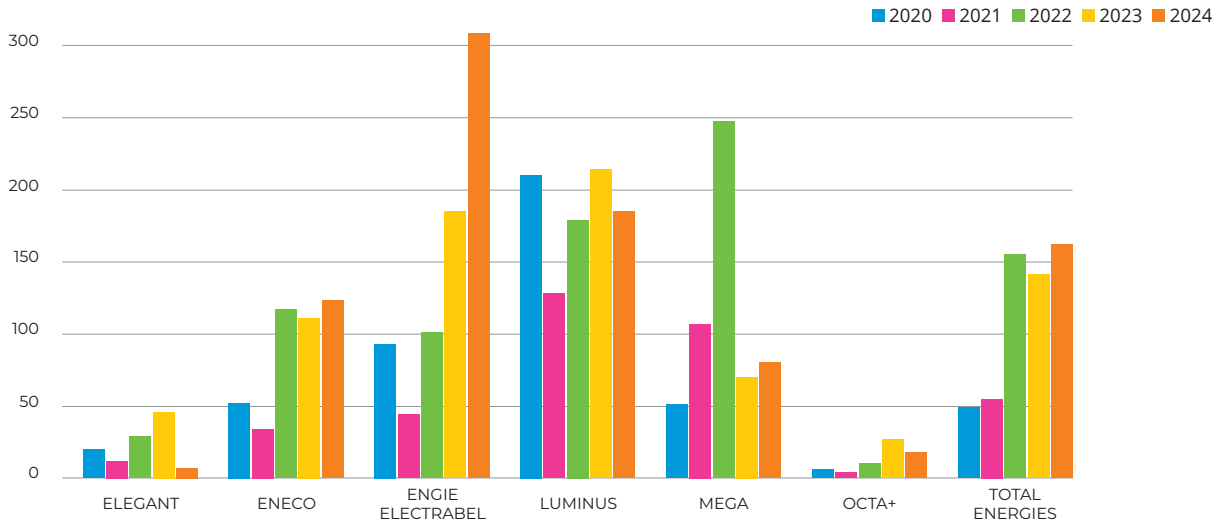


PROBLÈMES DE PAIEMENT

FRAIS ADMINISTRATIFS



ÉVOLUTION DES FRAIS ADMINISTRATIFS



Le nombre de litiges concernant la facturation des frais administratifs a augmenté en 2024 (970 plaintes contre 804 en 2023). Avec les plaintes relatives aux frais des agents de recouvrement professionnels (voir plus loin), ce type de plaintes est en hausse. Cela n'a d'une part rien d'étonnant, puisque ces frais sont facturés en cas de non-paiement des factures d'énergie suite à l'envoi par le fournisseur d'un 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. D'autre part, cette augmentation ne pouvait être prévue, car, depuis le 1er septembre 2023, il existe des restrictions fédérales à la facturation des frais au consommateur dans le cadre du recouvrement des dettes, telles que définies par le Législateur fédéral dans le Livre XIX « Dettes du consommateur »





introduit dans le Code de droit économique, via la loi du 4 mai 2023 (Moniteur belge du 23 mai 2023) : le fournisseur d'énergie ne peut pas facturer de 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, après cette période, le paiement n'est toujours pas effectué (intégralement), le fournisseur d'énergie peut envoyer un deuxième rappel, en vertu duquel il peut, sous certaines conditions, facturer des frais et des intérêts de retard de paiement.

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.

Cette nouvelle réglementation est cependant source de confusion et de discussion concernant les dettes énergétiques. Tout d'abord, parce que les réglementations régionales s'appliquent aussi à la facturation de frais en cas de dettes énergétiques.

Les entreprises d'énergie et leurs agents de recouvrement doivent donc respecter à la fois les règles fédérales générales et les règles régionales spécifiques lors du recouvrement de dettes énergétiques. Vous trouverez ci-dessous un aperçu des règles générales (fédérales) et spécifiques (régionales) par région Il s'agit d'une interprétation du Service de Médiation qui sert de base à l'examen et à l'évaluation des litiges avec les entreprises d'énergie.

Frais de rappel et de mise en demeure

En **Région flamande**, ces frais ne peuvent jamais être facturés aux clients protégés. Pour les clients autres que les clients protégés, la réglementation régionale flamande ne prévoit aucune restriction quant à la facturation des frais. Par conséquent, la réglementation générale s'applique intégralement : pas de facturation de frais de rappel en cas de non-paiement de trois échéances et un maximum de 7,50 euros pour les rappels supplémentaires.

En **Région de Bruxelles-Capitale**, il n'est pas possible, conformément à la législation fédérale, de facturer des frais de rappel en cas de non-paiement de trois échéances. Pour les envois supplémentaires,





à condition que la facturation des frais soit prévue dans le contrat de fourniture d'énergie, les maxima régionaux de 7,50 euros pour un rappel et de 15 euros pour la mise en demeure s'appliquent. Le total des frais de recouvrement et des frais administratifs ne peut dépasser la somme de 55 euros par contrat de fourniture. Cette restriction s'applique jusqu'au paiement intégral des arriérés ou jusqu'à l'engagement d'une procédure judiciaire.

En **Région wallonne**, il n'est pas possible, conformément à la législation fédérale, de facturer des frais de rappel en cas de non-paiement de trois échéances. Pour les envois supplémentaires, les maxima de 7,50 euros pour le rappel et de 15 euros pour la mise en demeure s'appliquent, mais ces frais ne peuvent être facturés que dans la mesure où cela est stipulé dans le contrat de fourniture d'énergie. Dès qu'une procédure judiciaire est engagée, aucuns frais de rappel ou de mise en demeure ne peuvent plus être exigés. Le total de ces frais ne peut pas dépasser la somme de 55 euros par an et par type d'énergie. Ces frais ne peuvent pas être facturés aux clients protégés.

Intérêts de retard et indemnités forfaitaires

En **Région flamande**, il n'existe pas de liste limitative des frais qui peuvent être facturés au consommateur d'énergie, mais les fournisseurs d'énergie doivent désormais respecter la restriction imposée par les règles générales : uniquement les intérêts de retard et une indemnité forfaitaire.

En **Région de Bruxelles-Capitale**, aucune indemnité autre que les frais précités liés aux rappels et mises en demeure - pour autant que cela soit prévu dans les conditions contractuelles -, à l'exception du solde restant dû, ne peut être réclamée au consommateur d'énergie.

En **Région wallonne**, aucun frais ne peut être facturé au consommateur d'énergie, à l'exception du solde restant dû, autre que :

- les intérêts de retard prévus contractuellement ;
- les frais précités liés aux rappels et aux mises en demeure.

Intérêts de retard

En Région flamande, les intérêts de retard ne peuvent pas dépasser les intérêts légaux.

En Région de Bruxelles-Capitale, le fournisseur ne peut plus facturer d'intérêts de retard depuis le 30 avril 2022.

En Région wallonne, les intérêts de retard ne peuvent pas dépasser les intérêts légaux.

Indemnité forfaitaire

Les règles régionales flamandes ne prévoient pas de montants maximaux pour les indemnités forfaitaires, de sorte que les fournisseurs d'énergie sont tenus de respecter les maximas susmentionnés, fixés au niveau fédéral.

Les réglementations de la Région de Bruxelles-Capitale et de la Région wallonne ne prévoient pas d'indemnisation forfaitaire, à l'exception des indemnités liées aux rappels et aux mises en demeure, de sorte que, pour le reste, les clauses pénales forfaitaires ne sont pas autorisées.

Il y a donc discussion sur cette facturation des frais avec les fournisseurs d'énergie qui contestent cette interprétation du Service de Médiation ou qui continuent à imputer ces frais parce que leurs systèmes de facturation et d'IT ne sont pas encore adaptés aux nouvelles règles.

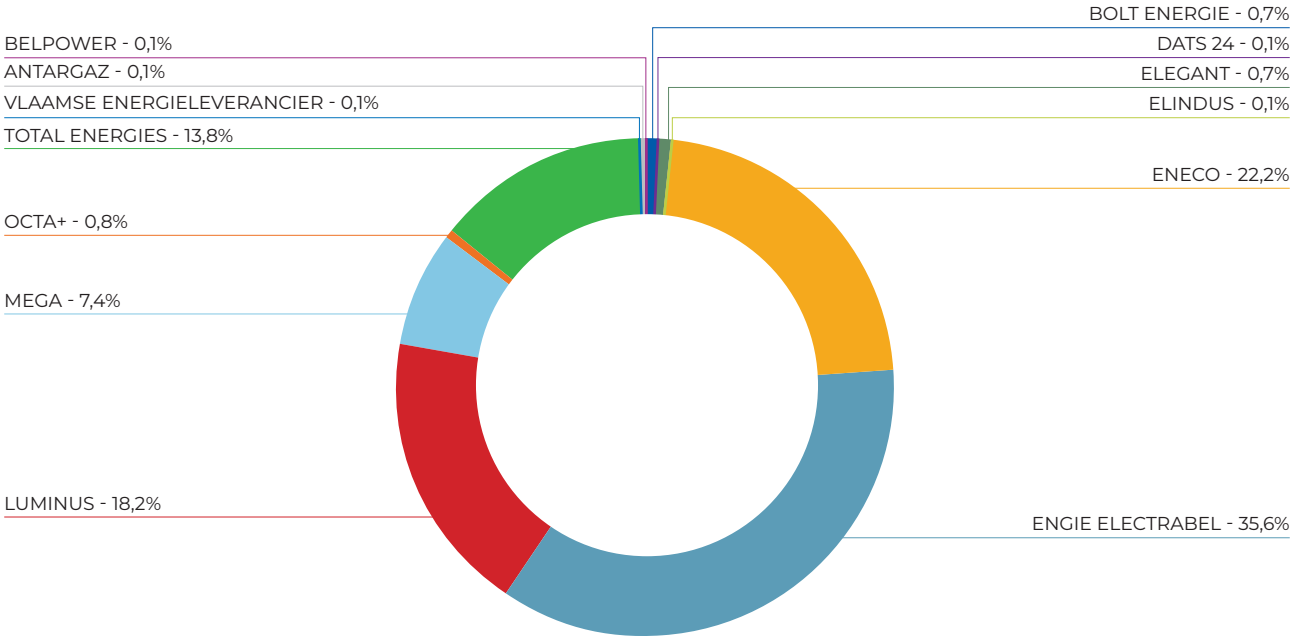




Nous constatons également une augmentation de ce type de plaintes chez certains fournisseurs, ne serait-ce que parce qu'ils continuent de facturer des frais administratifs pour l'envoi de rappels ou de mises en demeure, même lorsque les clients ont déposé une plainte et que la procédure de recouvrement devait être temporairement suspendue.

Nous constatons aussi que plusieurs fournisseurs utilisent les clauses pénales forfaitaires comme moyen supplémentaire de pression sur le client, même si certains encours font encore l'objet de discussions ou même sans résilier le contrat d'énergie en raison de dettes énergétiques impayées. Les clauses pénales forfaitaires deviennent ainsi une source de revenus sans être utilisées pour leur finalité, à savoir l'indemnisation pour le recouvrement de dettes énergétiques, lorsque la perception par voie de rappel et de mise en demeure échoue et que le fournisseur choisit finalement de faire appel à un agent de recouvrement professionnel. Dans le mémorandum de juillet 2024 (voir chapitre 7), le Service de Médiation propose donc de ne facturer ces indemnités forfaitaires qu'au plus tôt au moment de la résiliation du contrat. De cette manière, le client comprend qu'il doit chercher un nouveau fournisseur et qu'une indemnité forfaitaire sera facturée pour les frais de recouvrement supplémentaires de la dette énergétique.

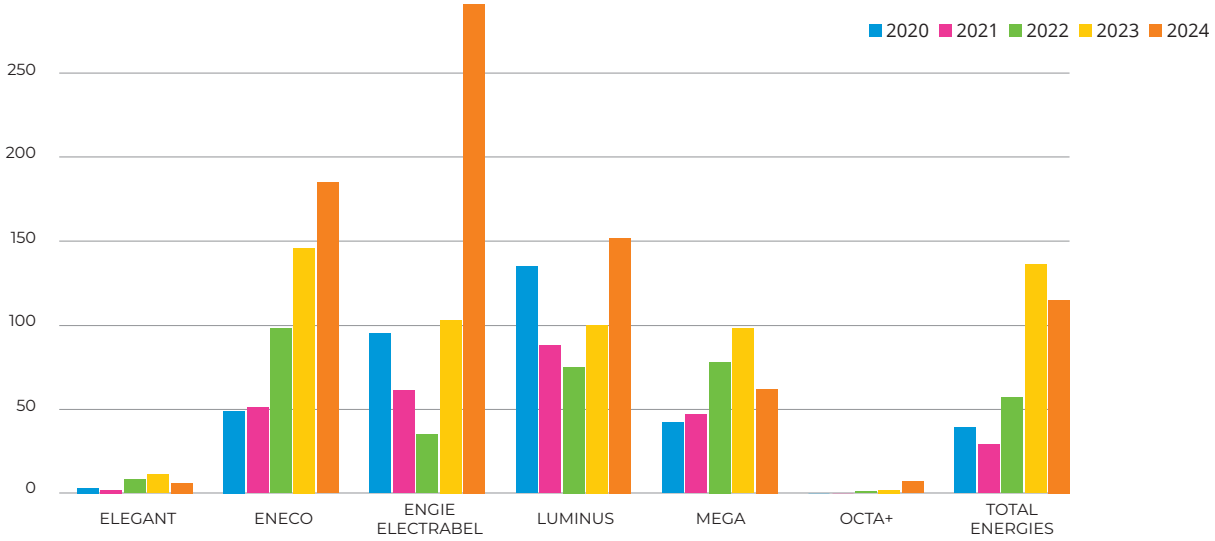
FRAIS DE RECOUVREMENT







ÉVOLUTION DES FRAIS DE RECOUVREMENT



Les plaintes concernant les frais de recouvrement ou les frais associés aux agents de recouvrement professionnels sont aussi en hausse (907 plaintes contre 616 plaintes en 2023 et 388 plaintes en 2022). Il s'agit ici de litiges avec des fournisseurs d'énergie concernant des créances énergétiques transférées ou cédées à des agents de recouvrement professionnels (agence de recouvrement, cabinet d'avocats ou huissier de justice).

Nous constatons que certains fournisseurs transfèrent ou cèdent plus souvent et parfois plus rapidement leurs créances à des agents de recouvrement professionnels. Ce recouvrement amiable par, ou la cession de créances énergétiques à des agents de recouvrement professionnels cause régulièrement des problèmes, non seulement en ce qui concerne les frais facturés ou les clauses pénales (certes réglementées), mais aussi en matière de communication entre le fournisseur concerné et l'agent de recouvrement, même si le client concerné a déjà régularisé sa situation financière.

Ce transfert ou cette cession de créances énergétiques devraient être mieux encadrés, mais en attendant, nous essayons, dans ces litiges, de vérifier si la procédure de recouvrement a été correctement suivie à l'égard du consommateur par voie de rappel et de mise en demeure, si le solde restant dû 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.

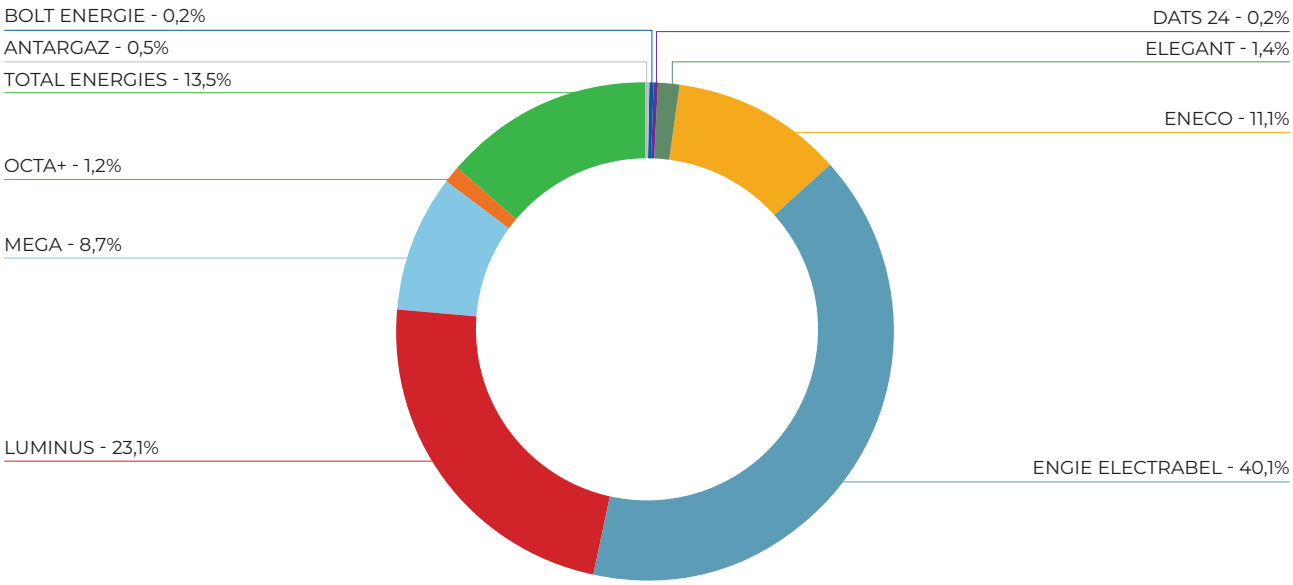
Toute personne (propriétaire ou locataire) ayant des difficultés à payer sa facture d'énergie peut faire appel au Fonds pour le gaz et l'électricité. Pour ce faire, il y a lieu d'introduire sa demande auprès du CPAS de sa commune. Une fois que le CPAS a effectué une enquête sociale adaptée, il peut intervenir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

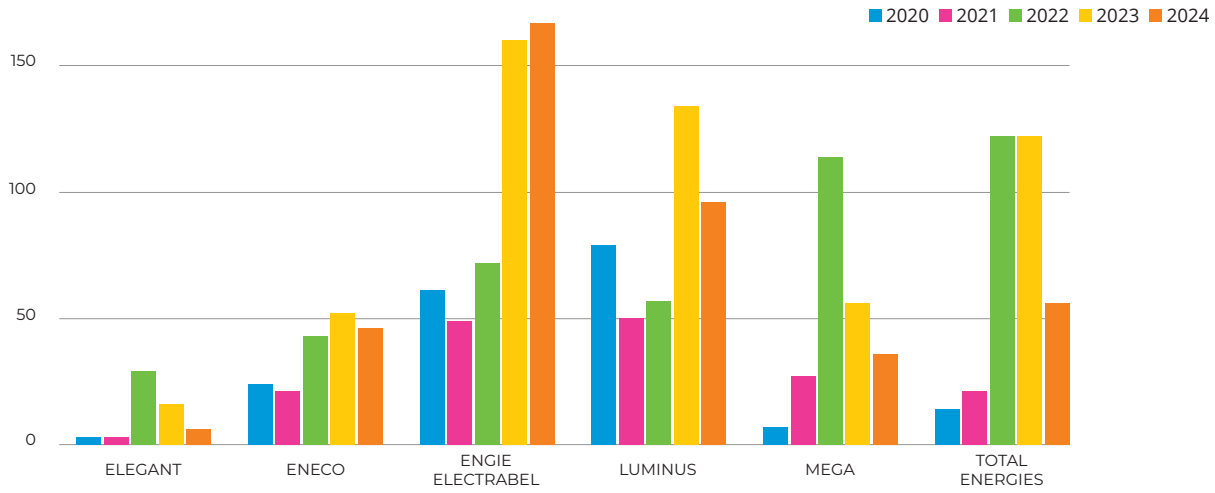




PLANS DE PAIEMENT



ÉVOLUTION DES PLANS DE PAIEMENT

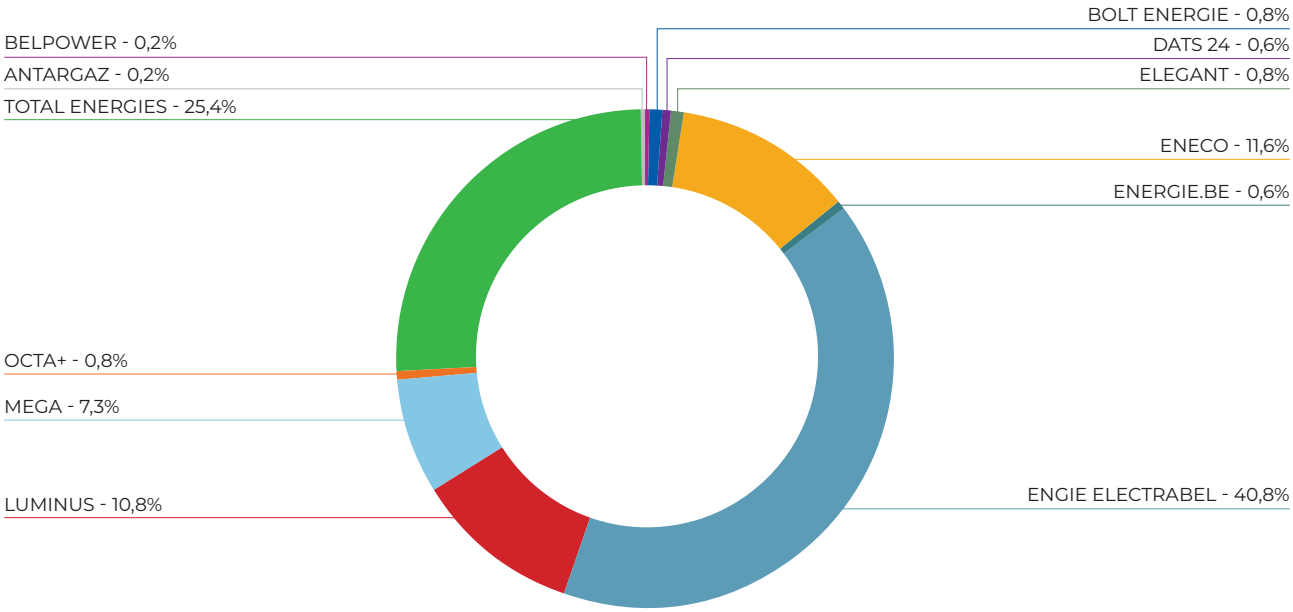


456 plaintes concernaient également des litiges relatifs à des plans de paiement. Ce type de plainte est en légère baisse par rapport aux 558 plaintes déposées en 2023. Nous constatons que les fournisseurs d'énergie, comme pendant la crise de l'énergie, sont toujours disposés à convenir de plans gratuits 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. Cela entraîne qu'il devient encore plus difficile pour certains clients de payer leurs mensualités, au risque d'être abandonnés 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. En tout état de cause, nous plaidons pour des délais de paiement raisonnables lorsqu'il apparaît qu'un (ancien) client a dû attendre des mois, voire des années, avant d'obtenir sa facture d'énergie, parce que les points d'accès étaient bloqués dans la plateforme ATRIAS et que le fournisseur n'avait pas pu établir ou envoyer de décompte annuel, intermédiaire ou final.

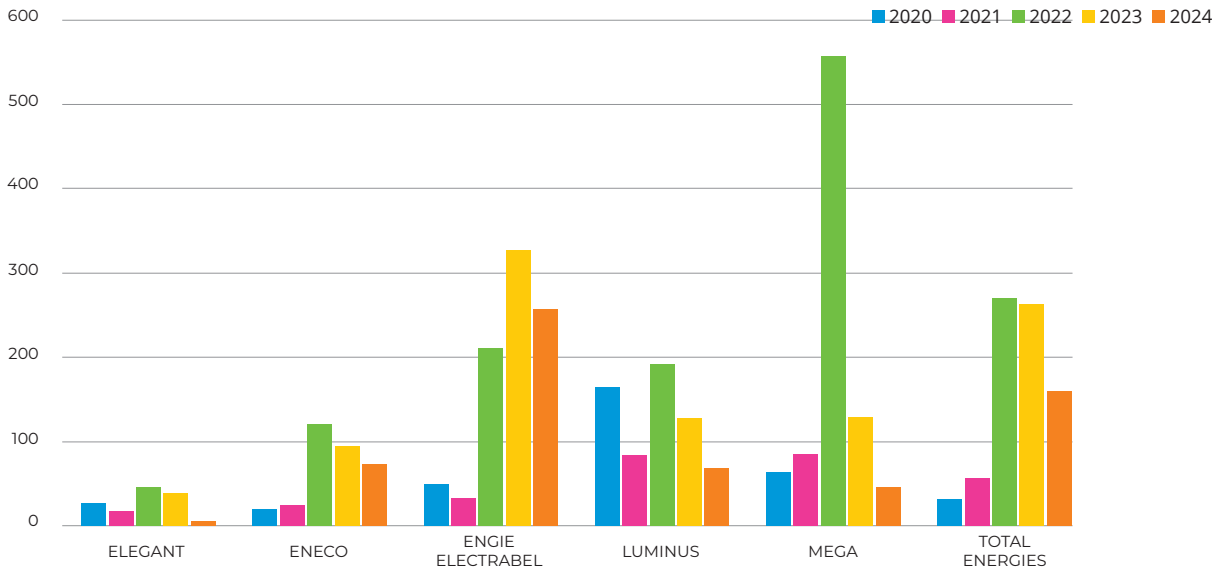




NOTE DE CRÉDIT/REMBOURSEMENT



ÉVOLUTION DES NOTES DE CRÉDIT/REMBOURSEMENTS



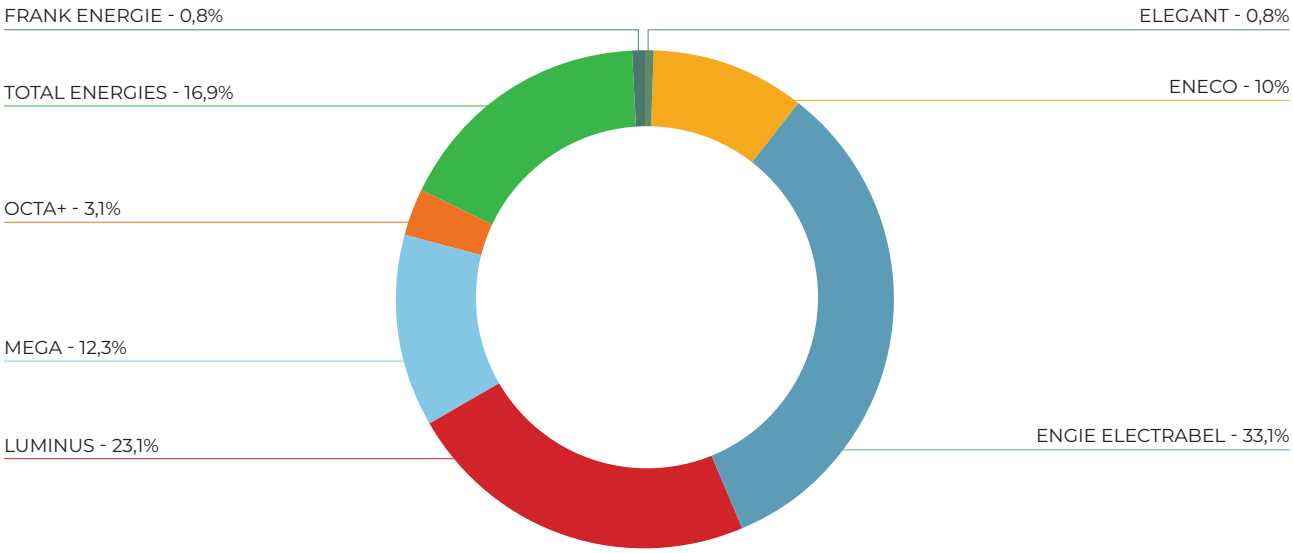
667 plaintes concernent des remboursements de notes de crédit qui restent en suspens parce que le (l'ancien) client ne reçoit pas son remboursement, ne reçoit pas la facture (finale) elle-même ou en raison de problèmes informatiques ou d'autres problèmes administratifs, tels que l'absence du dernier numéro de compte bancaire connu du (de l'ancien) client. En 2024, un grand nombre de ces plaintes étaient également encore liées à la plateforme de données ATRIAS, qui posait des problèmes pour l'élaboration des factures d'énergie. Si une facture tardive est liée à un montant à rembourser par le fournisseur, cela a également un impact financier sur l'(ancien) client. Dans ces litiges, le Service de Médiation tente d'examiner où le problème s'est posé. Si l'erreur est imputable à l'entreprise d'énergie, le Service de Médiation intervient afin d'obtenir une compensation financière au profit du client (de l'ancien client). Cette compensation financière est au moins égale aux intérêts de retard légaux par jour de



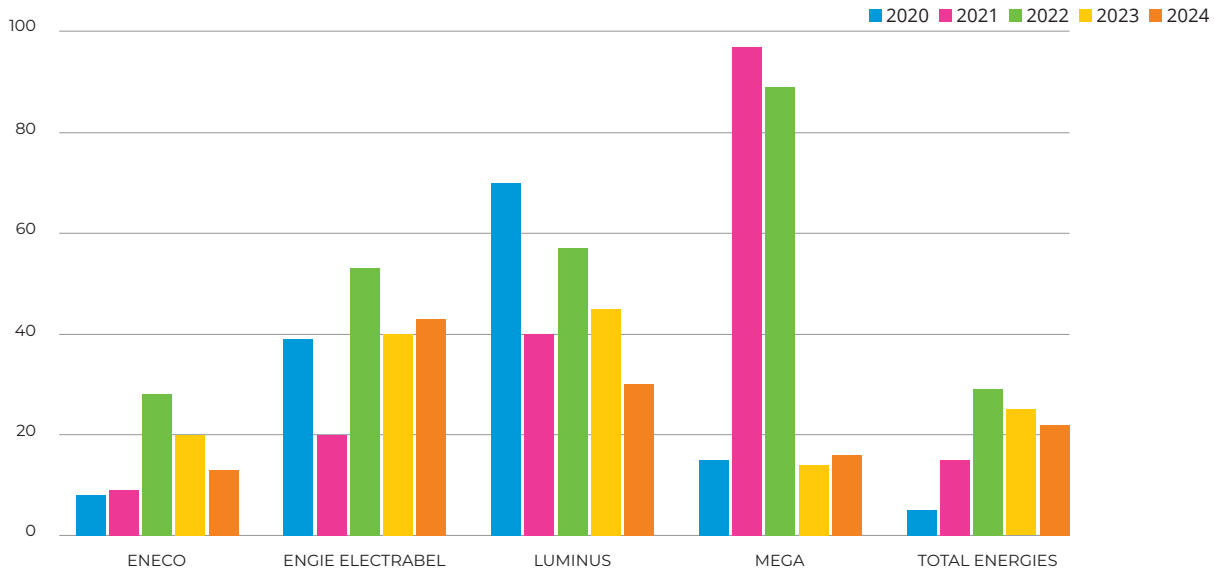


retard qui dépasse les délais normaux de facturation (généralement 6 semaines après réception du relevé du compteur) et de remboursement des montants (généralement 15 jours après l'établissement de la note de crédit).

DOMICILIATION



ÉVOLUTION DES PROBLÈMES DE DOMICILIATION



En 2024, il n'y a eu que 141 plaintes mentionnant des problèmes de domiciliation bancaire (274 plaintes en 2023). Pendant la crise de l'énergie, ces plaintes concernaient surtout la domiciliation des factures d'acompte où le client craignait que le montant soit trop élevé par rapport au décompte final attendu, compte tenu de sa consommation et des prix (variables) de l'énergie applicables à son contrat. Il arrive aussi, bien sûr, qu'un décompte élevé inattendu soit payé par domiciliation bancaire sans que le client n'ait accepté ce décompte qu'il conteste par la suite.

Dans ces litiges, les clients sont informés de la possibilité d'opter pour une domiciliation bancaire uniquement pour les factures d'acompte et d'exclure



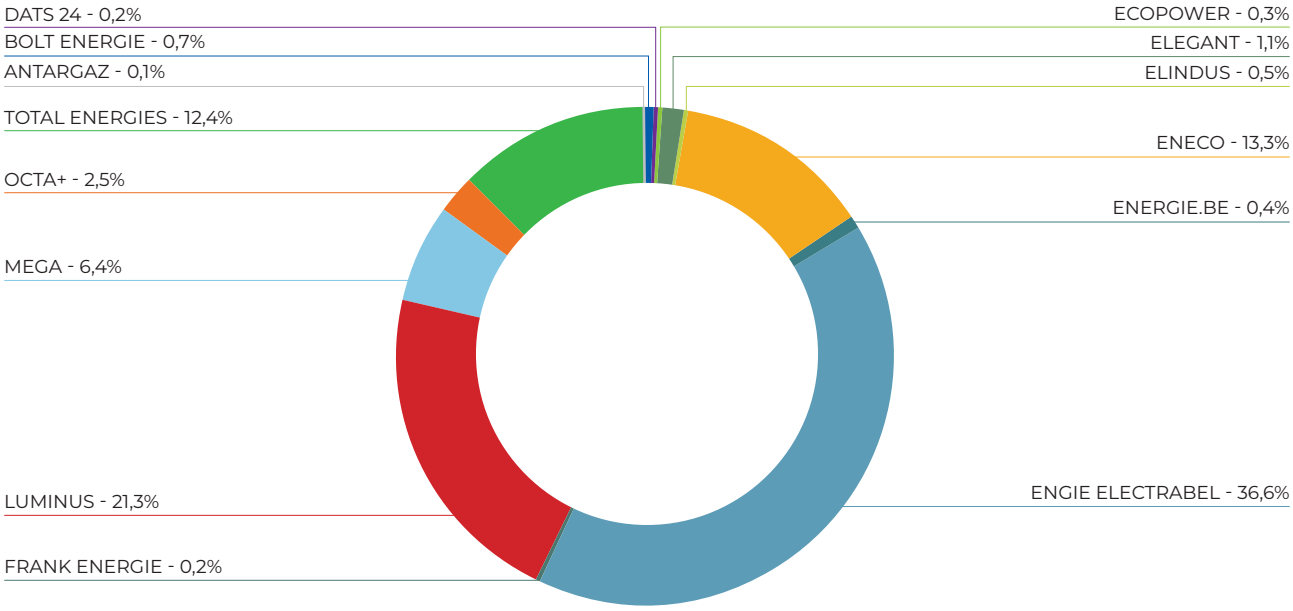


la domiciliation pour la facture du décompte final. Si nécessaire, le client peut contacter son propre établissement bancaire pour recouvrer les montants payés en trop. Les clients peuvent demander le remboursement d'un paiement par domiciliation jusqu'à 8 semaines après le prélèvement, mais une demande 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.

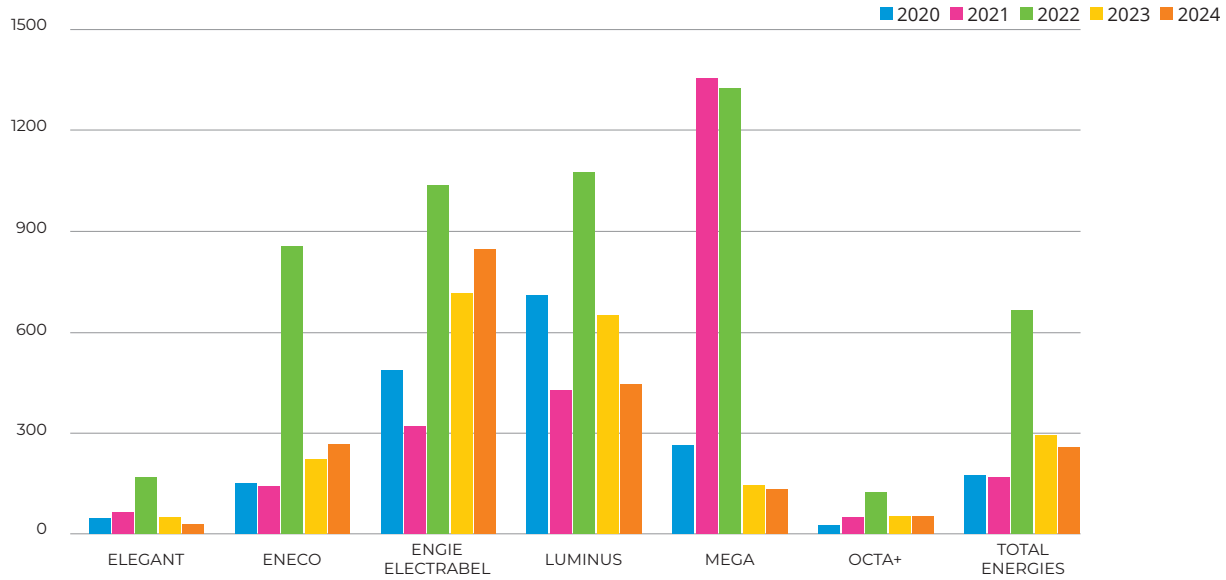
Et enfin, dans une moindre mesure, il y a aussi des discussions concernant le mandat que le client aurait donné par le biais d'une signature distincte pour le paiement par domiciliation bancaire de la facture d'acompte et/ou du décompte annuel, intermédiaire ou final.

PRATIQUES DU MARCHÉ ET CONDITIONS (PRÉ)CONTRACTUELLES

CONDITIONS CONTRACTUELLES



ÉVOLUTION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES







Le nombre de litiges relatifs aux conditions générales et/ou particulières des contrats d'énergie a fortement diminué en 2024 (1.120 plaintes contre 2.160 plaintes en 2023 et 5.510 plaintes en 2022). 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 à ce sujet, il existe, pour les fournisseurs qui s'y engagent, des accords convenus dans ledit 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 huit fournisseurs sont effectivement concernés par l'Accord :

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

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 SA, Watz SPRL et Antargaz Belgium SA

Octaplus Energie s'est retiré de l'accord depuis le 30 juin 2020.
EnergyVision est un nouveau venu qui a également déjà signé l'Accord consommateur.

Un certain nombre de fournisseurs, tels que Dats24, Elegant, Ebem et Ecopower, n'ont pas signé l'Accord, mais se sont engagés à le respecter. De nouveaux fournisseurs, tels que Bolt Energie et Energie.be n'ont pas encore signé l'Accord.

Lors de la crise énergétique de 2022, le gouvernement fédéral a également pris des mesures pour soutenir les indépendants et les PME qui étaient confrontés à des difficultés financières et étaient parfois dans l'incapacité de poursuivre leur activité économique. Dans ce contexte de hausse des prix de l'énergie, il est apparu pertinent de renforcer la position contractuelle des plus petites entreprises, parce qu'elles sont généralement plus exposées aux difficultés économiques et moins dynamiques dans les interactions avec leurs fournisseurs d'énergie.

Le « Code de conduite pour la protection des indépendants et PMEs dans le marché de l'électricité et du gaz », qui a été conclu le 27 mars 2023, est le résultat des négociations menées entre le ministre des Indépendants de l'époque et des PMEs et les principaux fournisseurs d'énergie du pays (qui représentent 90 % du marché) par le biais de la Fédération belge des entreprises électriques et gazières FEBEG).

Les fournisseurs d'énergie suivants ont signé ce code de conduite.

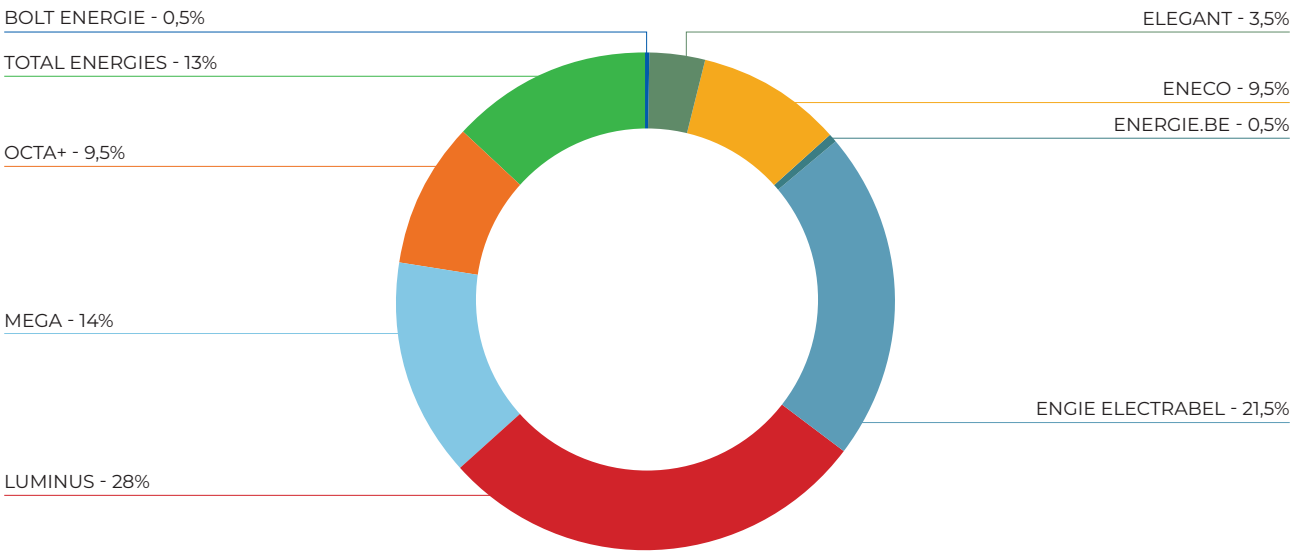
- Mega (Power Online SA)
- Engie Electrabel – SA
- Luminus – SA
- TotalEnergies Power & Gas Belgium – SA
- Eneco Belgium – SA
- Octa+ - SA
- EBEM - SPRL
- Gassco – Entité étrangère
- DATS24 – SA
- Aspiravi – SA



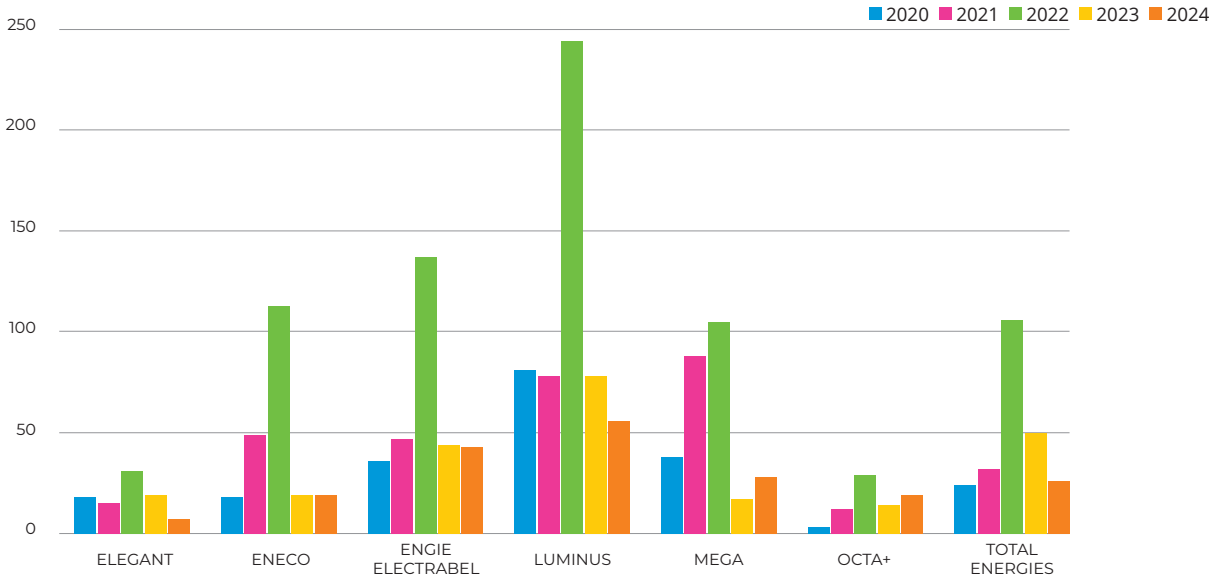


Le respect des conditions contractuelles du contrat d'énergie des clients finals domestiques et professionnels doit aussi généralement être lu en conjonction avec d'autres types de plaintes, telles que les plaintes susmentionnées concernant les changements de prix et la transparence des prix, où les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

INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE



ÉVOLUTION DES INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES



En 2024, 214 plaintes (contre 248 en 2023) ont été enregistrées concernant les informations précontractuelles. Ici aussi, nous sommes revenus au niveau d'avant le début de la crise énergétique.

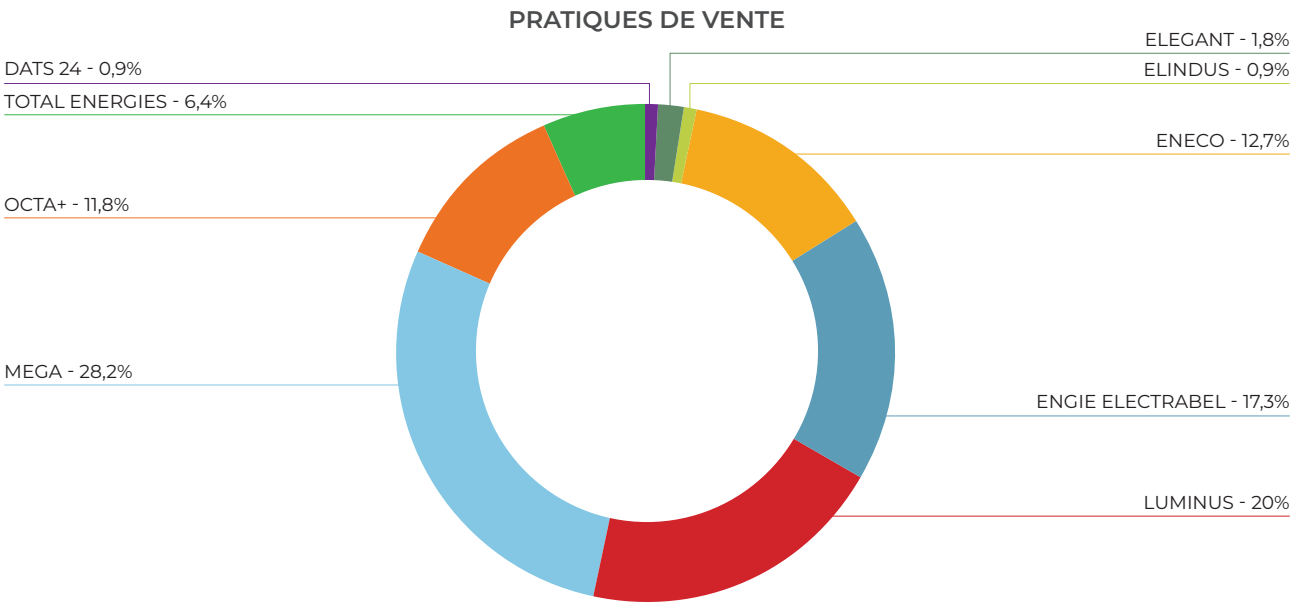
Cette forte tendance à la baisse est principalement due à une plus grande stabilité des prix de l'énergie en 2023 et 2024.

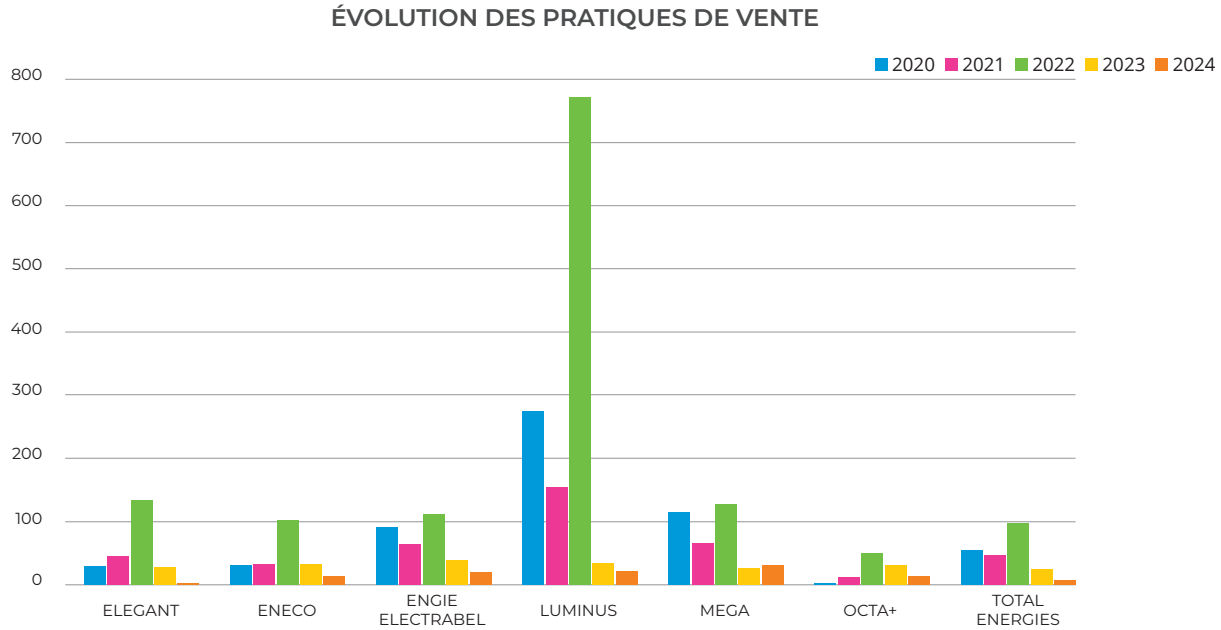
Le décompte soulève toutefois encore des questions lorsque des (anciens) clients d'énergie se voient indiquer un prix de l'énergie moyen pour la période





de consommation facturée, mais pas le détail du prix de l'énergie appliqué par mois ou par trimestre selon l'indexation périodique (mensuelle ou trimestrielle) du prix variable auquel 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. Le but est toutefois que tous les fournisseurs d'énergie procurent, sur simple demande de leurs (anciens) clients, des explications claires et compréhensibles sur l'établissement de la facture énergétique simplifiée d'un maximum de deux pages lorsqu'il s'agit des prix appliqués, tel que le prévoit 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).









Les signalements et plaintes concernant les pratiques de vente ont poursuivi leur forte tendance à la baisse en 2024 (125 plaintes contre 225 plaintes en 2023 et 1.650 plaintes en 2022). Cela s'explique principalement par le fait qu'à partir du 1er janvier 2024, les règles concernant les ventes insistantes à domicile sont devenues plus strictes (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)).

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 pas établir de contrat, mais uniquement une offre sans engagement. 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, pendant 1 an, dans le cadre d'une vente de porte-à-porte par ou pour le compte du fournisseur d'énergie concerné.

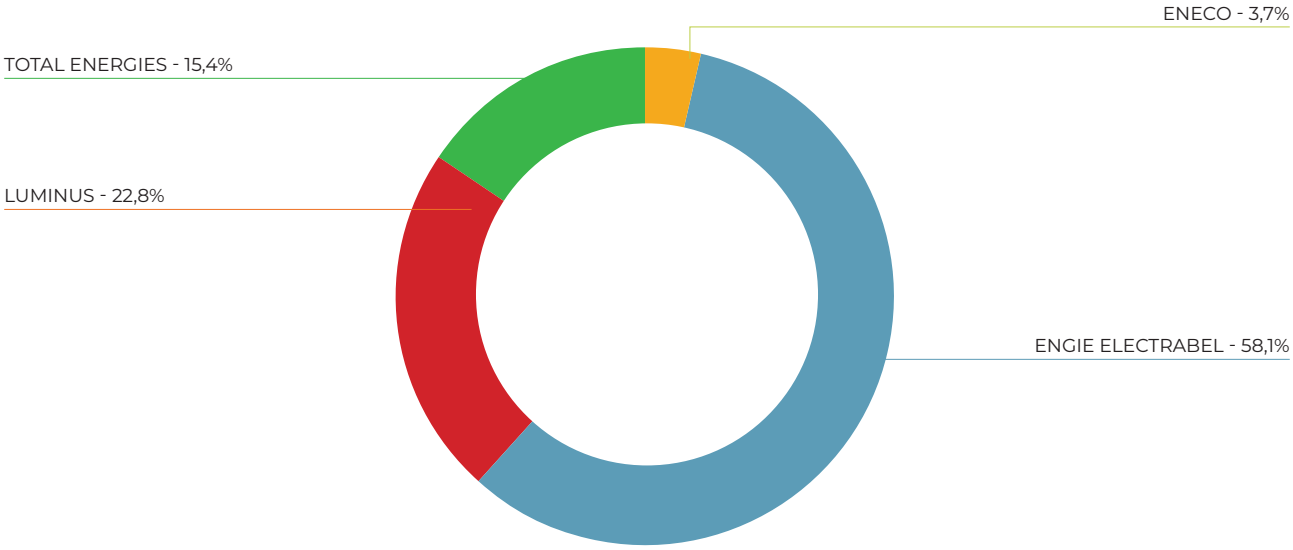
En 2024, les plaintes se limitaient principalement aux ventes à distance par voie téléphonique et/ou par internet, et concernaient les éléments nécessaires à la conclusion d'un contrat (énergétique).

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

Le Service de Médiation conserve sa puissante fonction de signalement et toute notification ou plainte est transmise à la Direction générale de l'Inspection économique du SPF Économie.

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

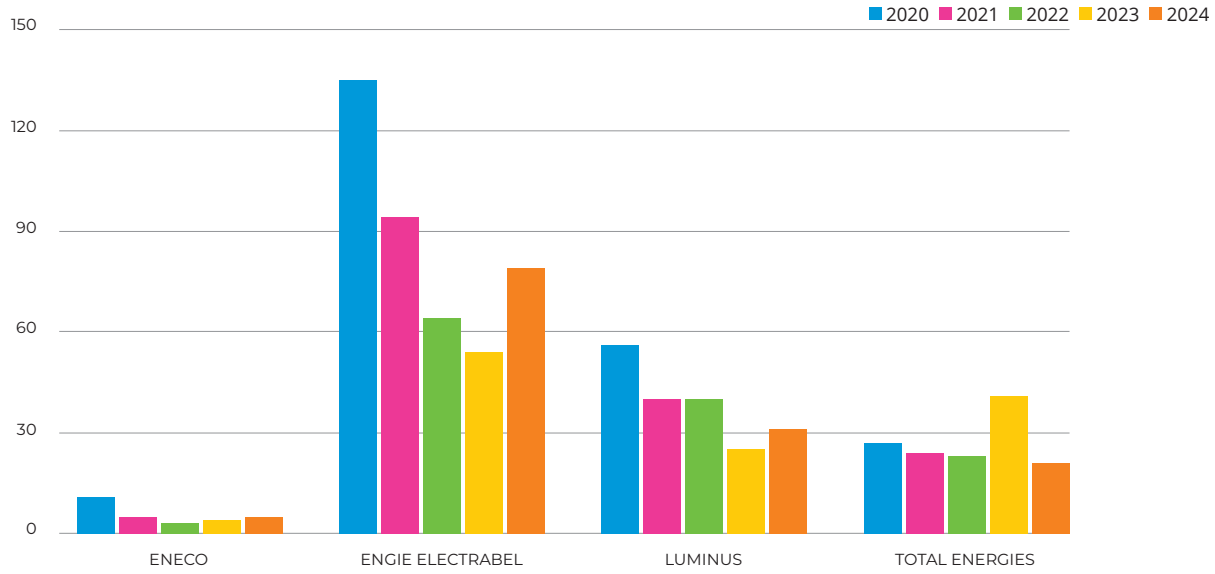
AUTRES PRODUITS ET SERVICES







ÉVOLUTION DES AUTRES PRODUITS ET SERVICES



Certains fournisseurs d'énergie proposent également des produits et services complémentaires, tels que des produits pétroliers, du bois de chauffage, des pellets ; des services énergétiques, 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 2024, le Service de Médiation a reçu 138 plaintes (contre 125 plaintes en 2023 et 135 plaintes en 2022) 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

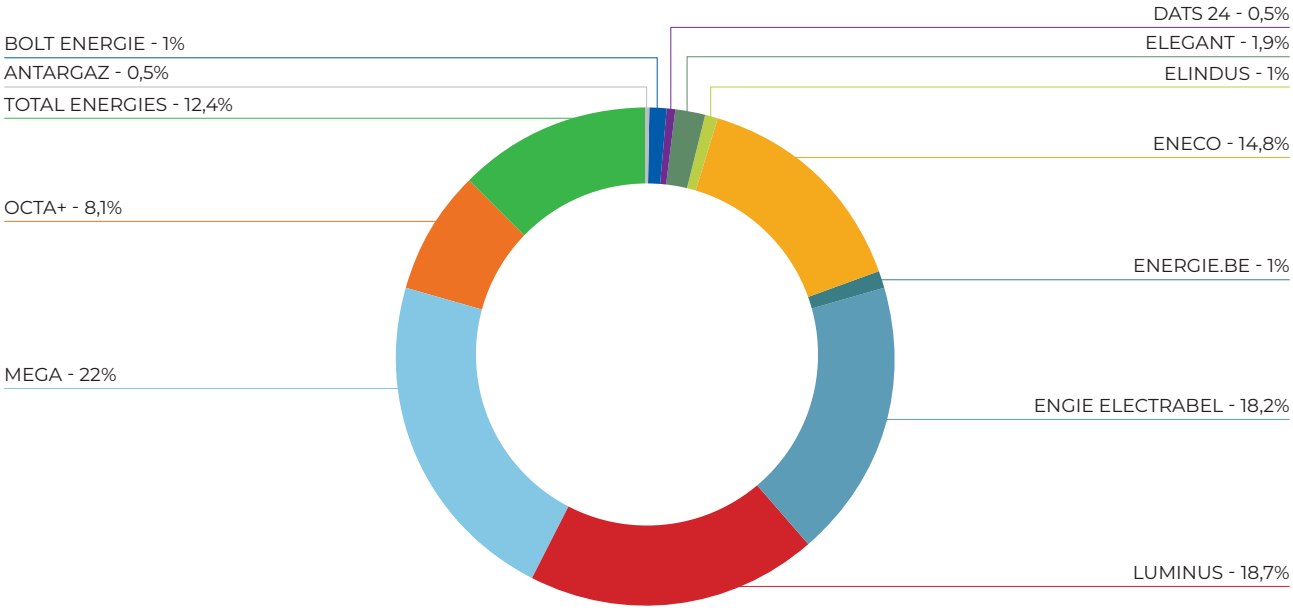




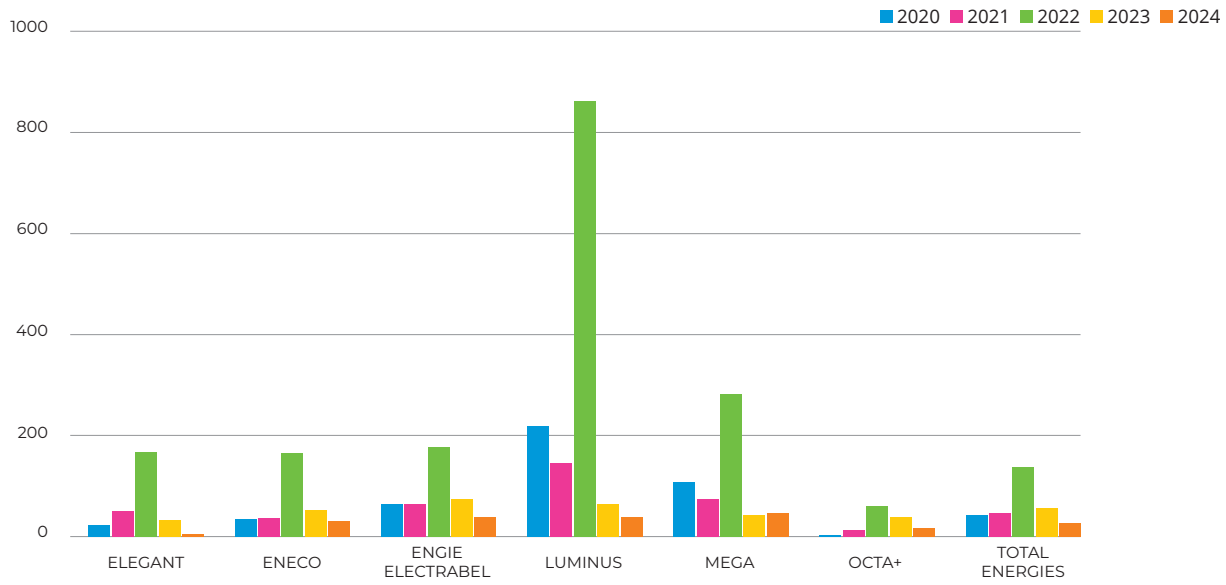
Médiation préconise donc d'informer le client sur les modalités et conditions de résiliation de ces produits et services complémentaires, non seulement au début du contrat d'énergie mais aussi au moment de la résiliation du contrat d'énergie pour l'électricité et/ou le gaz naturel. De cette manière, 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



ÉVOLUTION DES CHANGEMENTS NON SOUHAITÉS



Dans 225 plaintes, il était encore question d'un changement non souhaité de fournisseur, contre plus 375 plaintes en 2023 et 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





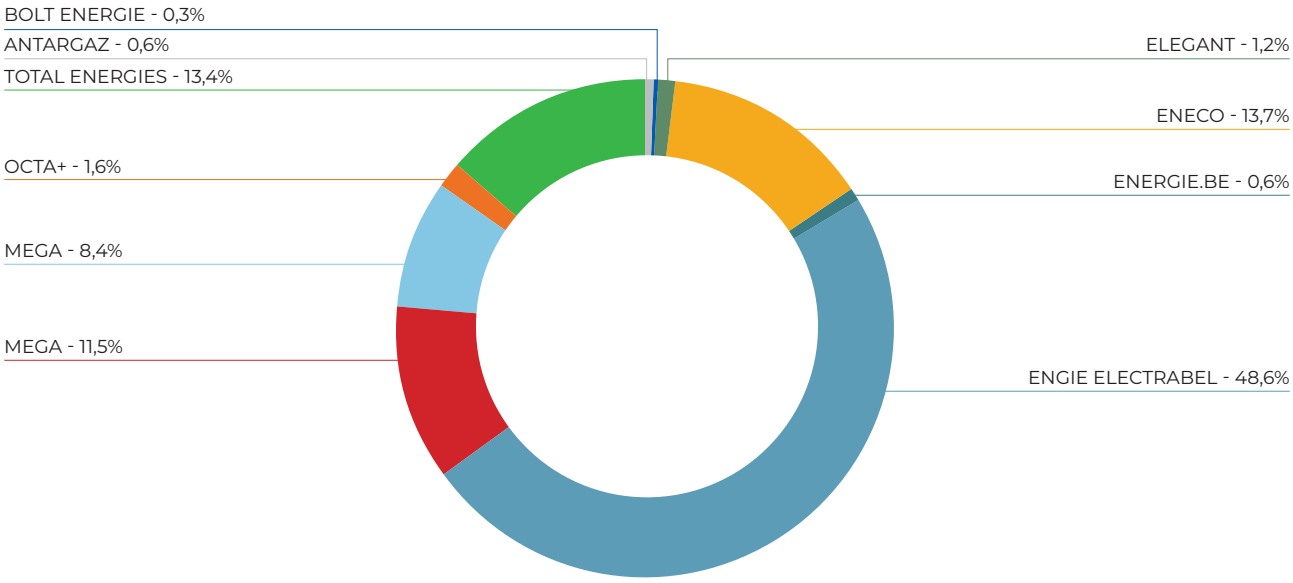
respecté par le nouveau fournisseur ou lorsqu'aucun contrat sous-jacent n'a effectivement été signé ou confirmé par le client final. De tels changements non souhaités se produisent aussi régulièrement dans les contrats d'énergie professionnels, où le client final professionnel ne bénéficie d'aucun droit de rétractation, même pas dans le récent code de conduite pour les indépendants et les PMEs.

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

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.

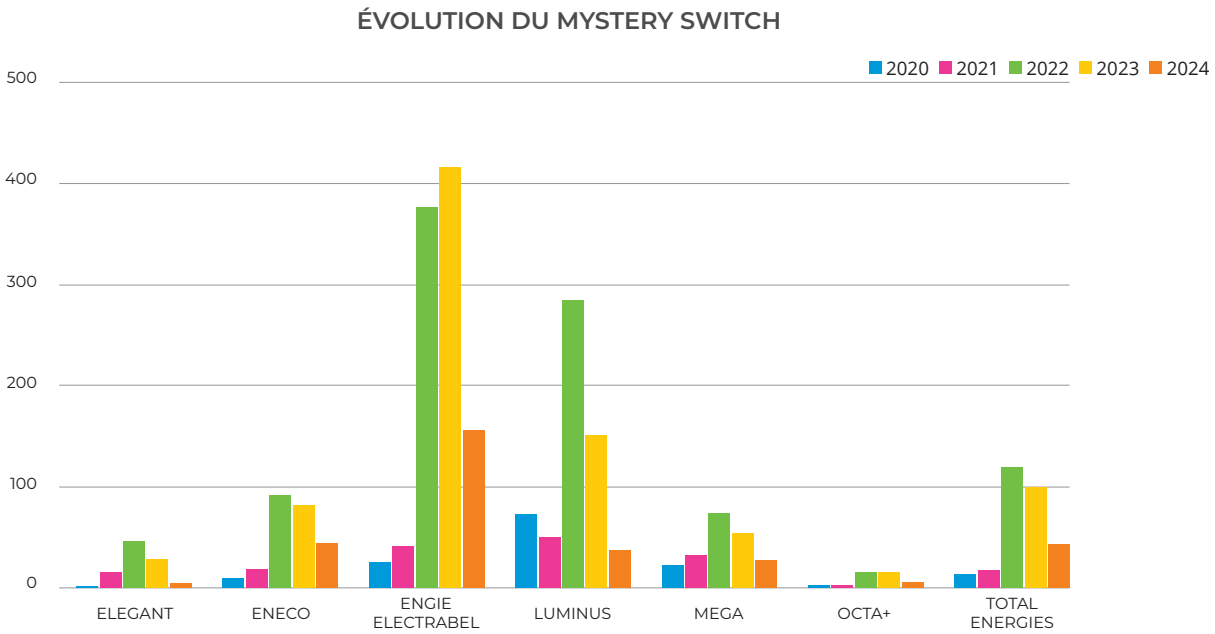
Dans le mémorandum de juillet 2024 (voir chapitre 7), le Service de Médiation fait valoir que les nouvelles règles plus strictes pour les ventes insistantes à domicile devraient également s'appliquer aux ventes à distance par téléphone et/ou internet à partir du 1er janvier 2024. Nous constatons en effet que des règles plus strictes en matière de pratiques de vente permettent de réduire le nombre de changements de fournisseur non souhaités.

MYSTERY SWITCH









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 concernant la résiliation de son contrat d'énergie.

En 2024, de telles situations ont été signalées au Service de Médiation à 386 reprises (contre 852 fois en 2023 et 1.042 fois en 2022). Cette pratique est donc en baisse, mais elle se produit encore quotidiennement.

Le mystery switch est généralement dû à une erreur administrative où un fournisseur associe le nom et l'adresse d'un (nouveau) client à un code EAN[1] lié à l'adresse d'un autre client. Il appartient alors au nouveau fournisseur (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 ».

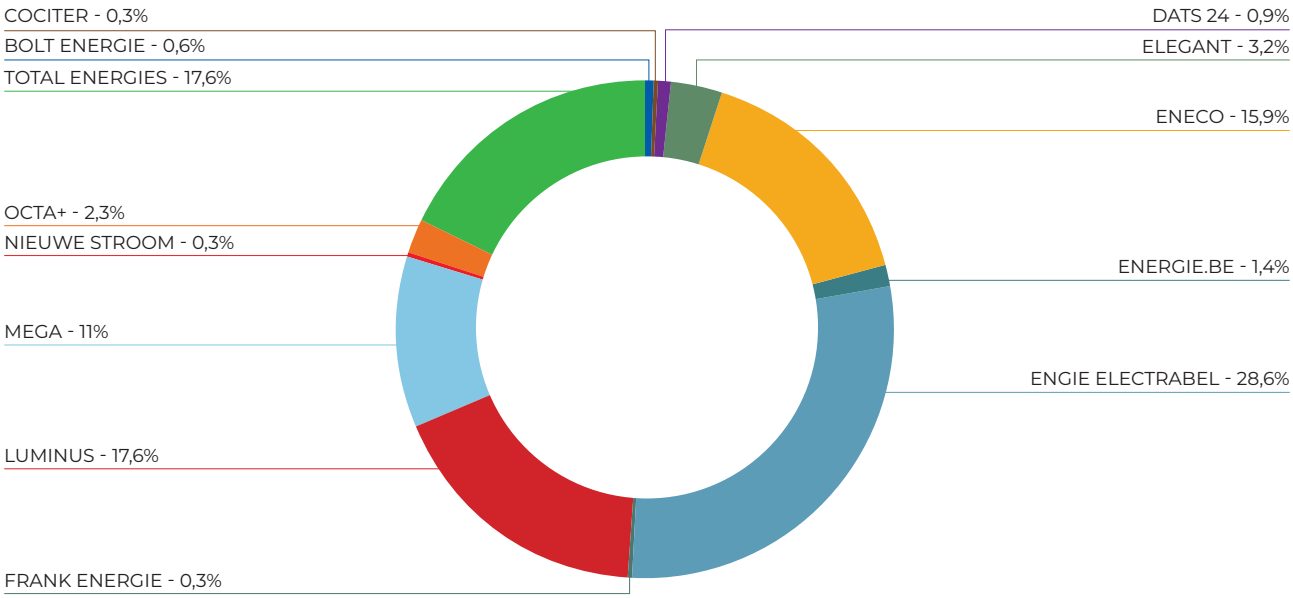
Entre-temps, il est clairement apparu que cette sanction a été supprimée pour le fournisseur effectif, qui peut toujours reprendre son client de manière rétroactive aux conditions de son contrat initial. Dans le mémorandum de juillet 2024 (voir chapitre 7), le Service de Médiation demande donc un retour à la situation antérieure à l'entrée en vigueur du protocole de communication MIG-6, avec une double sanction aussi bien pour le fournisseur d'énergie qui a détourné que pour le fournisseur d'énergie effectif. Aucun des deux fournisseurs ne peut alors facturer de consommation, puisque le fournisseur qui a détourné n'est pas en mesure de présenter un contrat d'énergie conclu avec le client qu'il a indûment repris et que le fournisseur qui a été détourné n'a pas fourni d'énergie pendant la période de détournement.

1 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 .

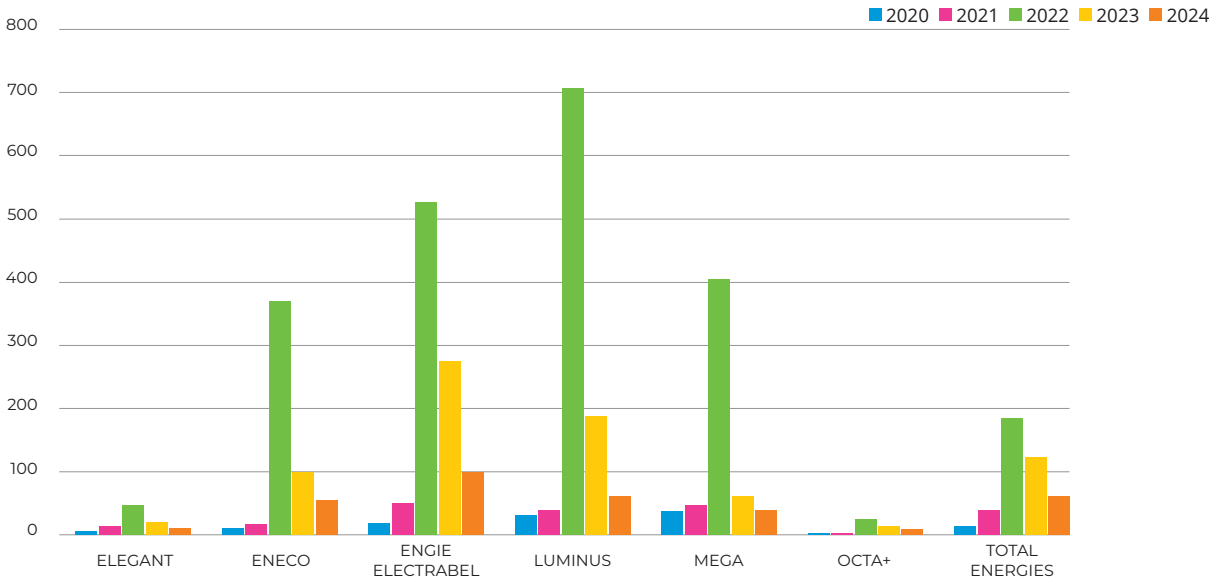




CHANGEMENT TARDIF



ÉVOLUTION DES CHANGEMENTS TARDIFS

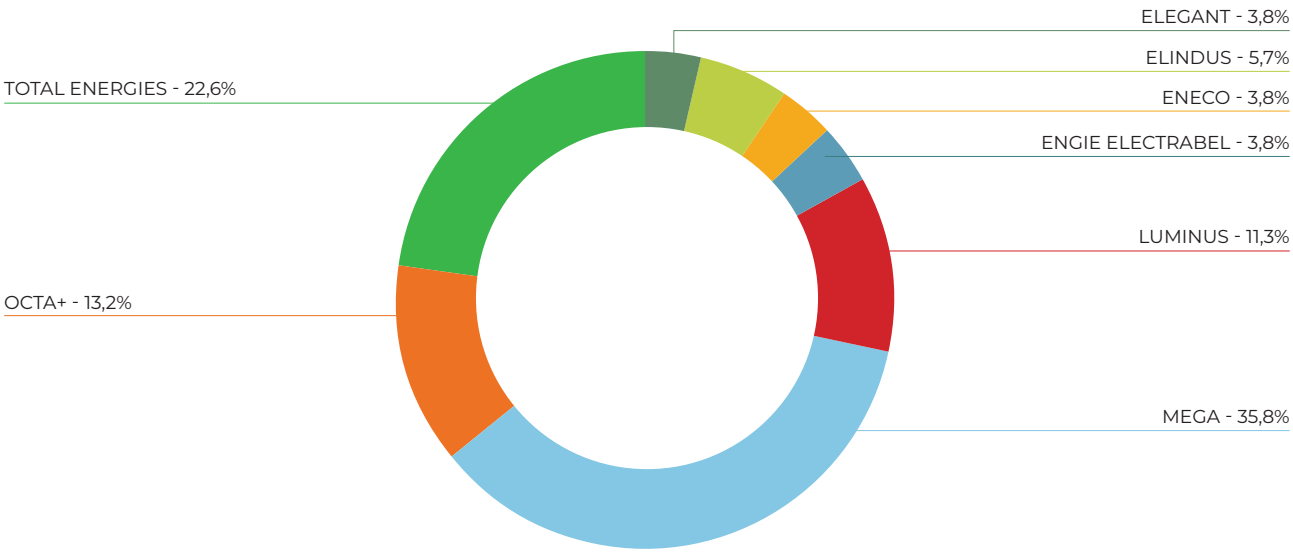


Des problèmes de retard dans le changement de fournisseur, lorsque la date convenue pour le switch ne pouvait pas être respectée, ont également été signalés dans 445 plaintes déposées. Ces plaintes sont en baisse (796 plaintes en 2023 et 2.322 plaintes en 2022), mais cela reste un sujet à suivre, car il y a un lien direct avec la plateforme de données ATRIAS. Ce type de plainte, qui était assez nouveau en 2022, crée aujourd'hui toujours des distorsions du marché, comme des problèmes pour les clients finals qui n'obtiennent pas de confirmation du contrat conclu avec le nouveau fournisseur et qui continuent de recevoir des factures du fournisseur précédent. Il arrive également que ces nouveaux clients ne reçoivent même pas de factures d'acompte de la part du nouveau fournisseur parce que le point d'accès concerné pour l'électricité ou le gaz naturel est toujours bloqué dans la base de données du gestionnaire de réseau de distribution ou d'ATRIAS.

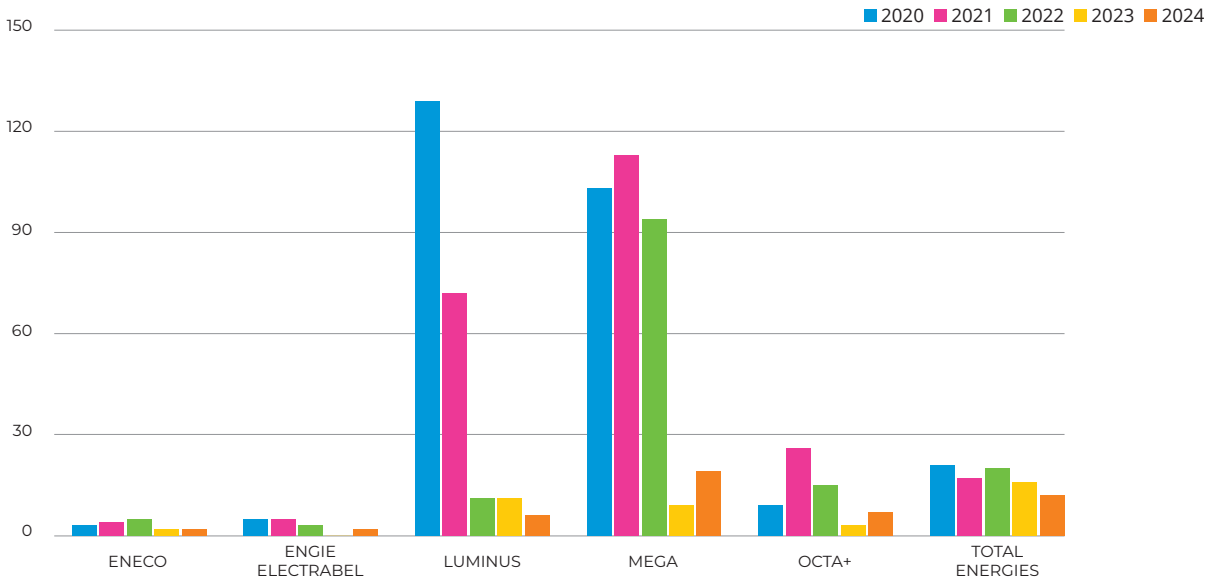




INDEMNITÉS DE RUPTURE



ÉVOLUTION DES INDEMNITÉS DE RUPTURE



Le nombre de plaintes concernant les indemnités de rupture est resté stable, avec 54 plaintes en 2024 contre 46 en 2023. Cela s'explique par le fait qu'après la crise énergétique, la confiance dans les contrats d'énergie à prix fixe s'est progressivement rétablie chez les fournisseurs et les consommateurs. Et s'ils sont déjà proposés, ces contrats sont considérablement plus chers sur les sites de comparaison des prix que les contrats d'énergie à prix variable, car le fournisseur ajoute une prime de risque à son contrat à prix fixe au cas où les clients ne respecteraient pas la durée du contrat, alors que le fournisseur a acheté ou doit garantir les volumes à prix fixe pendant la durée du contrat. Plusieurs fournisseurs continuent de surcroît à essayer de facturer des frais de rupture (déguisés) pour certains produits énergétiques à prix fixe, même s'ils sont maquillés en frais d'abonnement. Cette indemnité est par exemple imputée via 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) stipulait 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 la redevance fixe à partir de 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.

En conséquence, le Service de Médiation de l'énergie 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 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 responsables politiques de prendre une éventuelle initiative juridique en ce sens, mais le fait d'autoriser les fournisseurs d'énergie, uniquement dans l'Accord consommateur, 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 leur caractère légal.

Une régulation des frais fixes et des produits énergétiques pour lesquels ces coûts sont facturés ne semble pas être un luxe pour les consommateurs ou les PMEs, 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.

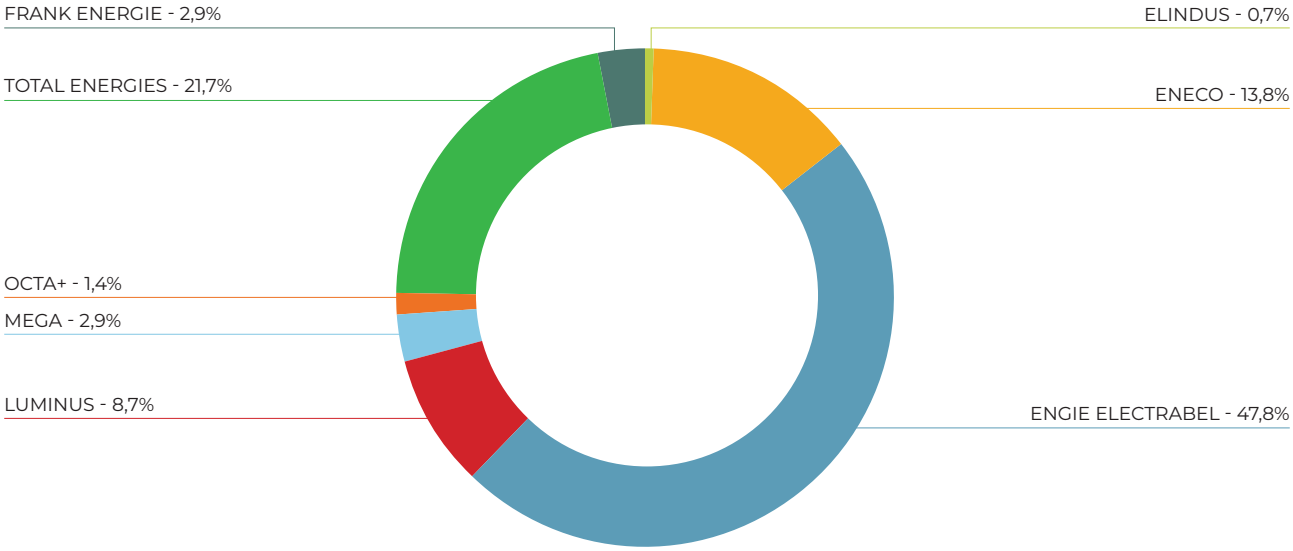
Outre les prix de l'énergie liés au volume, certains produits sont grevés par les fournisseurs d'autres suppléments, services ou coûts qui ne facilitent pas la comparaison avec d'autres produits provenant d'autres fournisseurs. Dans le mémorandum de juillet 2024 (voir chapitre 7), le Service de Médiation plaide donc pour une réglementation du filet de sécurité.





SERVICES ADDITIONNELS ASSOCIÉS AU COMPTEUR NUMÉRIQUE

FACTURATION MENSUELLE



À partir de 2024, tous les fournisseurs d'énergie en Flandre seront obligés de permettre à leurs clients disposant d'un compteur numérique d'opter pour un décompte mensuel de leur consommation d'énergie.

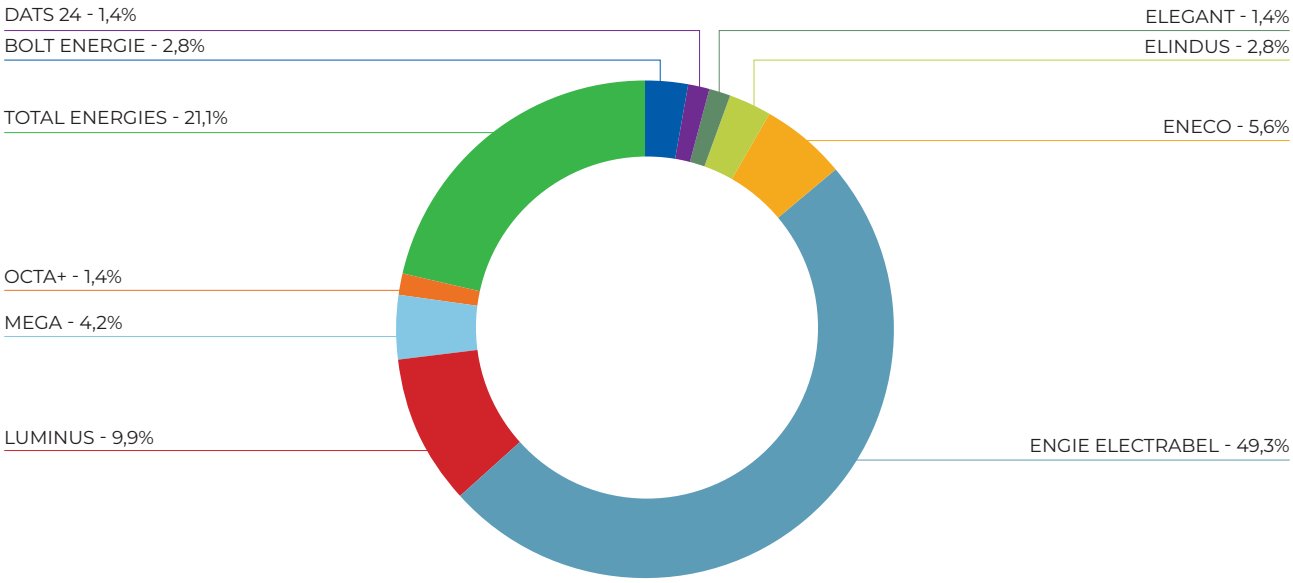
La plupart des litiges (185 au total) concernaient le démarrage de la facturation mensuelle. C'est principalement l'activation par le gestionnaire du réseau de distribution qui a parfois été retardée, notamment lorsqu'il s'avérait que le point d'accès à activer était encore bloqué dans le système ATRIAS. Il arrive ainsi que des clients continuent à recevoir les factures d'acompte mensuelles 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

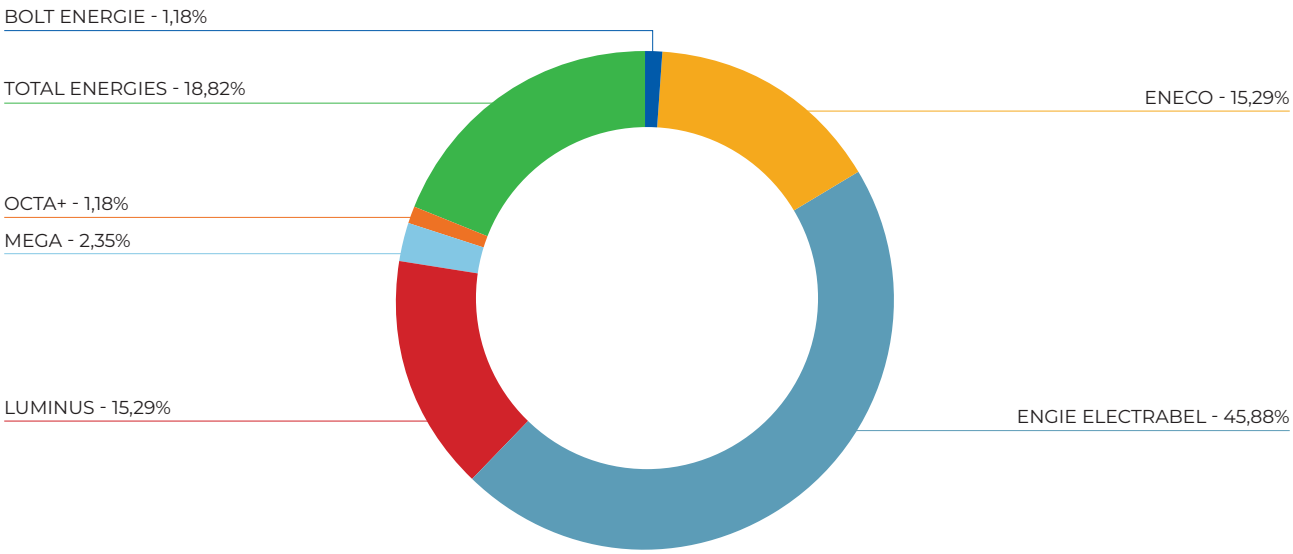


En 2024, le Service de Médiation a enregistré 107 plaintes concernant le partage d'énergie.
Comme c'est le cas pour la facturation mensuelle, ces plaintes concernent principalement le démarrage. Ici également, le fournisseur doit demander le régime de comptage 3 auprès du gestionnaire du réseau de distribution, qui doit l'activer 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 frais, qui peuvent s'élever jusqu'à 150 euros par an, sont facturés aussi bien au partageur qu'au destinataire de l'énergie partagée et ont donc un impact financier au détriment des avantages du partage d'énergie.

REDEVANCE D'INJECTION







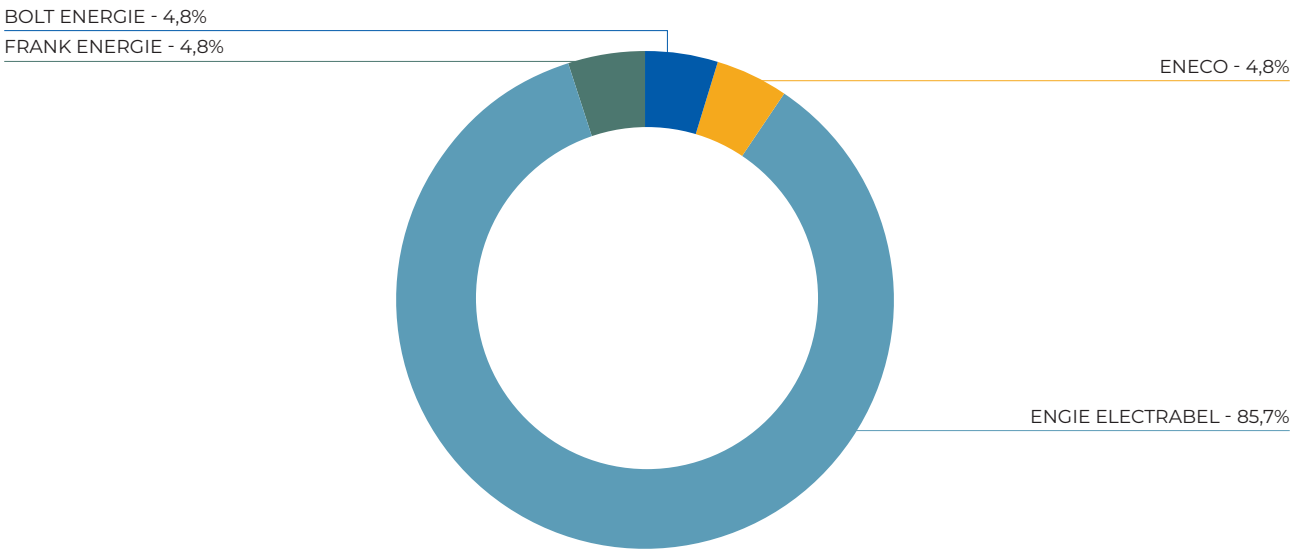
Le Service de Médiation a reçu 278 plaintes concernant la redevance d'injection que les propriétaires de panneaux solaires équipés d'un compteur numérique reçoivent lorsqu'ils concluent un contrat de restitution avec un fournisseur d'énergie. Cela représente une forte baisse par rapport à l'année 2023, lorsqu'il s'agissait encore de plus de 1.500 plaintes.

La plupart de ces litiges portent toujours sur le traitement de la redevance de restitution avec un tarif d'injection sur la facture. La raison peut également en être attribuée au gestionnaire du réseau de distribution. Il se peut ainsi que le point d'accès concerné soit encore bloqué dans le système ATRIAS et que, par conséquent, la facturation – et donc aussi le décompte – de la redevance d'injection s'avère impossible. Dans de nombreux cas, les fournisseurs d'énergie ne sont pas encore prêts avec le traitement technique et informatique de la redevance 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, c'était la redevance d'injection appliquée qui faisait l'objet de discussions. Cela concerne principalement la transparence du tarif d'injection facturé (par mois), en combinaison ou non avec les informations précontractuelles. Certains clients se sentent, par exemple, dupés parce qu'ils ont opté pour un tarif de prélèvement fixe et supposent donc qu'ils bénéficient aussi automatiquement d'un tarif d'injection fixe. Mais la facture montre par la suite que le tarif d'injection est quand même une formule de prix variable. Ces clients se sentent particulièrement dupés par la fiche tarifaire concernant le tarif de prélèvement fixe qui suggère simultanément, lors de la conclusion du contrat, que le tarif d'injection est également fixe, alors que ce n'est qu'après une lecture très détaillée de la fiche tarifaire qu'il devient clair que le tarif d'injection est soumis à une formule de prix variable. Dans plusieurs dossiers, ces formules de prix ont également conduit à des redevances d'injection négatives, le client devant payer pour la production d'énergie solaire.

En outre, 29 plaintes concernaient également des contrats d'énergie dynamiques dans lesquels le prix du coût énergétique est généralement déterminé par heure sur la base des prix sur les bourses de l'énergie, où les fournisseurs achètent de l'énergie pour le lendemain. Cela signifie que le prélèvement d'électricité par heure est facturé au prix de cette heure. Il va de soi que cela n'est possible que pour les clients qui disposent d'un compteur numérique. Le fournisseur veille ensuite à ce que le client passe au régime de comptage 3, qui lit les données de comptage numériques toutes les quinze minutes.

PRIX DYNAMIQUES







Tant que ce régime de comptage 3 n'est pas d'application, il n'est pas possible de démarrer un contrat dynamique. Dans ce cas également, la plupart des plaintes portent sur le démarrage du contrat dynamique, lorsque le fournisseur omet ou oublie de demander le régime de comptage 3. Il arrive aussi que le gestionnaire du réseau de distribution ne réussisse pas à activer le régime de comptage 3, par exemple, parce que le point d'accès concerné est encore bloqué dans la plateforme ATRIAS.

Dans ces litiges, les clients demandent en général une compensation financière pour la période pendant laquelle les prix dynamiques n'ont pas été appliqués, mais en prévision de laquelle un tarif variable a été activé, comme le prévoient généralement les conditions contractuelles.

> **Merci beaucoup pour ce courriel très clair et complet.**
>
> **Félicitations pour ce que vous faites !**

> **Merci beaucoup pour le traitement rapide et correct de la plainte.**

> **Le problème est soudainement résolu :-)**
>
> **Merci beaucoup pour votre intervention**

Exemples d'accords à l'amiable

5

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

Problème de facturation

Facture injustifiée

DESCRIPTION DE LA PLAINTE
Une cliente constate qu'elle ne peut plus prendre d'eau chaude. Lorsqu'elle fait appel à un technicien du fabricant de la chaudière, celui-ci constate qu'il n'y a plus d'arrivée de gaz et qu'un remplacement du compteur de gaz est nécessaire pour remédier à ce problème.

La cliente prend rendez-vous avec le gestionnaire du réseau de distribution. Elle a reçu une facture pour le remplacement du compteur, qu'elle a contestée en vain, puis elle a introduit une plainte auprès du Service de Médiation.

RÉSULTAT
Sur cette base, le gestionnaire du réseau de distribution propose une indemnisation, que la cliente accepte.

Facture tardive

DESCRIPTION DE LA PLAINTE
Fin octobre 2022, le client a demandé une facture mensuelle pour l'électricité et le gaz naturel. Cela a été fait pour le gaz, mais pas pour l'électricité, car le point d'accès était bloqué chez le gestionnaire du réseau de distribution. Cela a empêché la communication entre le gestionnaire du réseau de distribution et le fournisseur. Pour débloquer le point d'accès électricité, le gestionnaire du réseau de distribution a dû modifier le code EAN de l'électricité après concertation avec le fournisseur.

La dernière information que le client a reçue du fournisseur le 18/07/2024 était la suivante (résumé) :

« Sur la base de votre consommation pendant la période bloquée, nous avons préparé 2 décomptes :
- Décompte pour l'ancien code EAN électricité
- Décompte pour le nouveau code EAN électricité



Résumé des décomptes :

- Acomptes déjà versés : 1 731,21 euros
- Consommation facturée pendant la période bloquée (01/12/2021 – 31/05/2024) : 1 934,61 euros
- Nous avons compensé le montant impayé avec les montants déjà payés
- Cela signifie que vous devez encore payer **836,52 €**

Toute la communication entre le gestionnaire du réseau de distribution et le fournisseur se fait désormais par le biais du nouveau code EAN. »

Cependant, le décompte pour l'ancien code EAN concerne la facturation de la consommation du 19/04/2021 au 30/11/2021, qui se situe donc en dehors de la période de saisie des données annuelles du compteur conformément au Règlement technique tel qu'approuvé par le régulateur régional de l'énergie.

Pour les factures mensuelles, l'arrangement est encore plus simple puisque seuls les 24 derniers mois entièrement enregistrés peuvent être facturés. Les factures mensuelles de décembre 2021 à juin 2022 doivent donc également être annulées conformément au même Règlement technique.

Comme le retard dans l'envoi des données du compteur incombe au gestionnaire du réseau de distribution, il convient d'appliquer le Règlement technique applicable au gestionnaire du réseau de distribution.

Le Service de Médiation demande au gestionnaire du réseau de distribution d'annuler ou de compenser les périodes de consommation litigieuses (consommation du 19/04/2021 au 30/11/2021 et factures mensuelles de décembre 2021 à juin 2022).





RÉSULTAT
Pour la période du 19/04/2021 au 30/06/2022, le gestionnaire du réseau de distribution a accordé une compensation de 1 638,56 euros pour l'électricité.

Remboursement de la prime fédérale

DESCRIPTION DE LA PLAINTE
Un client conteste la demande de remboursement de la prime fédérale.

Le fournisseur d'énergie indique que le consommateur ne remplit pas les conditions d'octroi de cette prime.

Le Service de Médiation a donc pris contact avec le SPF EECONOMIE, qui est responsbale pour la reconnaissance de l'octroi de ces primes. Ce dernier a confirmé que le consommateur était encore rensiegné comme remplissant les conditions requises pour la prime.

Le fournisseur a maintenu sa position que le consommateur ne remplissait pas les conditions requises pour l'octroi du forfait fédéral de base de 2022.

RÉSULTAT
La demande de remboursement a bien été annulée.

PROBLÈMES DE COMPTAGE

Le releveur de compteurs enregistre des relevés incorrects

DESCRIPTION DE LA PLAINTE
Un client reçoit de son fournisseur une facture de 2 550 euros. Il conteste ce montant car il s'agit d'une propriété inoccupée où il n'y a pratiquement pas de consommation.

Le Service de Médiation a constaté que le client avait fourni des relevés de compteur en décembre 2020 et qu'en janvier 2021, un collaborateur du gestionnaire de réseau était venu relever les compteurs, mais avait enregistré des relevés beaucoup trop élevés.

Pour cette période de 2 mois, le client s'est vu facturer une consommation qui serait normalement utilisée sur 3 ans.

Le client avait transmis ses relevés de compteur à plusieurs reprises en 2022, mais comme ils étaient inférieurs à ceux enregistrés par le releveur, le gestionnaire de réseau ne les a pas acceptés et a préféré procéder à une estimation.

En 2023, le client a même fourni une photo de ses relevés de compteur et, en novembre 2023, un technicien du gestionnaire de réseau est venu sur place et a enregistré les bons relevés de compteur, mais n'a pas corrigé l'enregistrement erroné de 2021.

RÉSULTAT
Le Service de Médiation a pu convaincre le gestionnaire de réseau de corriger les relevés incorrects de 2021. En conséquence, le montant de la facture est passé de 2 550 à 99 euros.

Prix et tarifs (sociaux)

Calcul erroné de la redevance fixe

DESCRIPTION DE LA PLAINTE
Le propriétaire d'une propriété inoccupée a contesté la facture finale. Après avoir calculé lui-même le coût de l'énergie et pris en compte les acomptes versés, il a estimé avoir droit à un remboursement supplémentaire de +/- 50,00 euros.

Le fournisseur a maintenu que la facturation avait





été effectuée correctement, ce qui a donné lieu à une plainte auprès du Service de Médiation.

RÉSULTAT

L'enquête a révélé que le propriétaire n'avait pris en compte que le coût de l'énergie pour l'électricité. Étant donné qu'une consommation nulle de gaz naturel a été mesurée, il n'a pas pris en compte les coûts de distribution et d'abonnement qui y sont associés. La facturation semble donc avoir été effectuée correctement.

Cependant, le Service de Médiation a constaté, lors de la vérification des décomptes, que les redevances fixes n'étaient pas correctement calculées en tant que frais d'abonnement. Cela a été soumis au fournisseur. Après les rectifications nécessaires, le plaignant a encore reçu un remboursement supplémentaire de 35 euros.

Résiliation non sollicitée du tarif dynamique

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Un client a conclu un tarif dynamique avec son fournisseur. En raison d'un problème d'échange de messages techniques et de données de comptage entre le fournisseur et le gestionnaire du réseau de distribution, le fournisseur n'a pas reçu les valeurs quart-horaires nécessaires à l'application du tarif dynamique. Le fournisseur a ensuite appliqué un tarif différent – variable – pour six mois avec effet rétroactif et a proposé un dédommagement de 50 euros.

RÉSULTAT

Le client n'étant pas à l'origine du problème (il disposait des valeurs trimestrielles et les a communiquées au fournisseur), le fournisseur a décidé de facturer selon le tarif dynamique pour la période en question. Cela a réduit le décompte de 893,08 euros et une compensation supplémentaire de 100 euros a été accordée.

Renouvellement du tarif social

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Suite à la fin de son droit au tarif social, un client a reçu un contrat de la part de son fournisseur d'énergie. Ce contrat n'était cependant pas le meilleur marché disponible à ce moment-là. Le client a demandé de pouvoir bénéficier du tarif le plus avantageux, mais le fournisseur a refusé cette demande, en arguant que le contrat adapté correspondait avec l'équivalent au meilleur marché selon les règles en vigueur.

RÉSULTAT

Initialement, le fournisseur d'énergie a maintenu son point de vue, avec comme motivation que le contrat adapté, en raison de ses caractéristiques spécifiques – à savoir un tarif variable avec prévisibilité trimestrielle qui est comparable au tarif social – remplissait les conditions requises du produit équivalent le moins cher au sens de l'article 4, §4 de la Loi du 28/02/2022 contenant diverses dispositions en matière d'énergie (Moniteur belge du 8 mars 2022).

Le Service de Médiation a contesté cette interprétation sur base des travaux préparatoires de cette loi, où est fait référence à la définition du produit équivalent le moins cher, tel que fixé dans la loi du 28/02/2022. Le but principal de cette loi est de garantir que le consommateur ait accès à une offre la plus avantageuse possible. Nous avons dès lors souligné qu'en ajoutant comme critère supplémentaire une prévisibilité trimestrielle des prix, la gamme de produits pouvant être cosnidérés comme équivalents se trouvait drastiquement restreinte, avec en conséquence des possibilités de choix pour le consommateur réduites, qu'il ne pouvait pas profiter de la meilleure offre sur le marché. Le but originel de la loi du 28/02/2022 était pourtant bien de maximiser l'avantage économique pour le client.

Finalement, le fournisseur d'énergie a, après échanges avec notre Service, accepté d'adapter le contrat au tarif le meilleur marché disponible suite à la fin de l'accès au droit au tarif social du client.





Facturatiion au tarif simple au lieu du tarif bi-horaire

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Le client conteste sa facture car son compteur (depuis son installation le 20/03/2017) fonctionne sur un mode bi-horaire et n'a jamais été actif en mode mono-horaire.

RÉSULTAT

Dans le cadre de ce dossier, le Service de Médiation a pris contact avec le gestionnaire du réseau de distribution, qui a confirmé qu'il y avait une différence entre la tarification mono-horaire et la tarification bi-horaire.

Le fournisseur d'énergie a donc calculé la différence entre les deux tarifs, ce qui représentait un montant de 211,72 € TVAC en faveur du client.

Renouvellement des contrats d'énergie à tarifs variables

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Les formules tarifaires suivantes ont été appliquées pour la consommation quotidienne d'électricité :

01.10.2022 - 01.11.2022 coûts énergétiques jour : 0,0012670 x indice + 0,0076000 €/kWh
02.11.2022 - 27.02.2023 coûts énergétiques jour : 0,0013234 x indice + 0,4301709 €/kWh
28.02.2023 - 30.09.2023 coûts énergétiques jour : 0,0013234 x indice + 0,4301709 €/kWh
01.10.2023 - 01.11.2023 coûts énergétiques jour : 0,0013234 x indice + 0,4301709 €/kWh
02.11.2023 - 23.01.2024 coûts énergétiques jour : 0,0013686 x indice + 0,0715789 €/kWh

Cela se traduit par les tarifs suivants sur la facture d'énergie :

Periode	Indice en euros/MWh	Tarif appliqué sur la facture en euros/kWh
01/10/2022 - 01/11/2022	210,33	0,2741 €/kWh
02/11/2022 - 27/02/2023	221,9152355	0,7244 €/kWh
28/02/2023 - 30/09/2023	163,3213971	0,6467 €/kWh
01/10/2023 - 01/11/2023	147,79	0,6257 €/kWh
02/11/2023 - 23/01/2024	143,3201444	0,2675 €/kWh

Si la formule tarifaire était restée inchangée (et que la marge et le mark-up de la formule tarifaire du prix variable de l'électricité n'avaient pas été augmentés de manière aussi « exubérante »), les tarifs suivants s'appliqueraient :

Période	Indice en euros/MWh	Tarif selon la formule originale en euros/kWh
01/10/2022 - 01/11/2022	210,33	0,2741 €/kWh
02/11/2022 - 27/02/2023	221,9152355	0,2888 €/kWh
28/02/2023 - 30/09/2023	163,3213971	0,2145 €/kWh
01/10/2023 - 01/11/2023	147,79	0,1948 €/kWh
02/11/2023 - 23/01/2024	143,3201444	0,1892 €/kWh





RÉSULTAT
Le Service de Médiation n'a pas pu identifier d'irrégularités dans ce dossier mais formule les recommandations et conseils (structurels) suivants.

Régulation relative à un filet de sécurité
Un filet de sécurité aurait pu empêcher cela… car le fournisseur aurait alors au moins dû justifier auprès du régulateur fédéral CREG pourquoi la marge et le mark-up de la formule tarifaire ont été substantiellement augmentés pour la période à partir de novembre 2022, alors qu'à partir de 2023, une baisse régulière mais évidente des prix internationaux de l'énergie s'était installée.

Obligation du fournisseur en cas de changement de tarif
Lorsque la formule de prix variable est modifiée, le fournisseur doit communiquer la formule de prix modifiée au client au moins deux mois à l'avance, en indiquant la nouvelle et l'ancienne formule de prix et en renvoyant à un site web de comparaison des prix du régulateur régional de l'énergie. Le fournisseur doit également vous demander si vous acceptez la nouvelle formule de prix. Si le client ne répond pas, le fournisseur appliquera la nouvelle formule de prix en tant que « produit équivalent le moins cher » !

CONSEILS du Service de Médiation

Aux fournisseurs d'énergie
Lors de chaque adaptation de la formule de prix variable, le fournisseur devrait également proposer au client une adaptation de la facture d'acompte. Le client reçoit ainsi un signal de prix auquel il peut réagir. Si la facture d'acompte n'est pas adaptée (en l'espèce, augmentée), le client ne sera confronté à la facture d'énergie élevée que lors du décompte annuel ou d'un décompte intermédiaire.

Il serait préférable d'inclure cette proposition d'ajustement de la facturation d'acompte dans un nouvel accord consommateur applicable à tous les fournisseurs d'énergie.

Aux clients
À chaque communication du fournisseur concernant une prolongation ou un renouvellement de la formule de prix variable, il est utile de vérifier si des produits plus intéressants (moins chers) à des tarifs fixes, variables ou dynamiques ne peuvent pas être trouvés auprès du fournisseur ou d'un autre fournisseur. Tout consommateur ou PME (dont la consommation ne dépasse pas 100 000 kWh d'électricité ou 100 000 kWh de gaz naturel) peut changer de produit ou de fournisseur gratuitement (*).

(*) En cas de changement de fournisseur, il faut tenir compte d'un délai de préavis de 3 semaines. Voyez également s'il existe des réductions associées à votre produit énergétique qui vous inciteraient à rester client toute une année. La redevance fixe (une sorte de coût d'abonnement qui peut s'élever à plus de 100 euros par an) de votre produit énergétique peut également jouer un rôle, mais dans le cas des contrats à prix variable, elle ne peut être facturée au prorata de la période de livraison que si le client a été approvisionné avec ce produit variable pendant plus de 6 mois. Si le client part avant 6 mois, le fournisseur peut encore facturer une redevance fixe pour 6 mois.

PROBLÈMES DE PAIEMENT

Annulation d'un drop

DESCRIPTION DE LA PLAINTE
Un client a reçu un décompte avec un supplément de 2 850 euros. Le fournisseur a accordé un plan de paiement de 18 tranches. À cause d'un concours de circonstances, le client n'a pas payé la troisième tranche à temps, ce qui a entraîné l'annulation du plan de paiement.





Le fournisseur a refusé d'établir un nouveau plan de paiement. Le client n'étant pas en mesure de payer la totalité du solde, la procédure de recouvrement a été relancée, après quoi la résiliation du contrat a finalement été engagée.

Le client a ensuite introduit une plainte auprès du Service de Médiation.

RÉSULTAT
Bien qu'il n'ait pas respecté les conditions du plan de paiement, le fournisseur a confirmé, après l'intervention du Service de Médiation, que le client continuait à payer les acomptes élevés dans les délais impartis. Le fournisseur était donc disposé à annuler exceptionnellement la procédure de drop auprès du gestionnaire du réseau de distribution et à établir un nouveau plan de paiement en 16 tranches.

Annulation du dossier de recouvrement

DESCRIPTION DE LA PLAINTE
Une cliente a reçu du fournisseur un décompte de 2 600 euros, qu'elle a contesté en raison de son montant élevé. Les factures d'acompte ont donc été augmentées et sont restées impayées pendant les mois suivants, étant donné que Mme n'a reçu aucune réaction du fournisseur à ses demandes.

Après que le dossier de la cliente a été transféré à une agence de recouvrement, elle a déposé une plainte auprès du Service de Médiation.

RÉSULTAT
Pour vérifier la facturation, les données de mesure ont été demandées à Fluvius. Il n'y a pas eu d'irrégularités à cet égard : la facturation était basée sur des données de comptage correctes. Toutefois, cette consommation était élevée et, combinée à des acomptes très bas, elle a conduit au supplément. Après l'intervention du Service de Médiation, le fournisseur a accepté d'annuler le dossier gratuitement auprès de l'agence de recouvrement et d'établir lui-même un plan de paiement en 24 tranches.

Coût de la domiciliation

DESCRIPTION DE LA PLAINTE
Une cliente a repris le contrat avec le fournisseur de son ex-partenaire après un divorce, et a réglé une domiciliation. Cependant, les deux premières factures d'acompte n'ayant pas été présentées à la banque, la cliente a reçu un rappel. Après avoir contacté le fournisseur, il a été convenu qu'elle paierait ces montants par virement bancaire.

Après avoir été correctement payés, ces acomptes, y compris l'acompte pour le nouveau mois, ont encore été soumis à sa banque. La domiciliation a été refusée et la banque a facturé des frais à la cliente à ce titre. Celle-ci a demandé le remboursement de ces frais à l'entreprise d'énergie. Le fournisseur a refusé d'accéder à cette demande.

RÉSULTAT
Après avoir déposé la plainte, le fournisseur a estimé que le paiement manuel avait croisé la proposition de domiciliation. Ce n'est qu'après avoir présenté une déclaration de la banque et des relevés de compte indiquant le coût facturé que le fournisseur a émis une note de crédit.

AUTRES PRODUITS ET SERVICES

Maintenance : constatation erronée

DESCRIPTION DE LA PLAINTE
Lors de l'entretien d'une installation de chauffage, une société de maintenance (partenaire d'un fournisseur d'énergie) identifie une « pression trop élevée du conduit d'évacuation des gaz » et recommande au client de faire appel à un ramoneur.





Or, l'entreprise de ramonage à laquelle le client a fait appel constate qu'il n'y a aucun problème. Lors d'une seconde inspection, la personne désignée par la société de maintenance déclare que l'appareil de mesure utilisé lors de la première intervention était hors d'usage.

Pour le deuxième contrôle, le client reçoit une facture qu'il conteste en vain auprès du fournisseur d'énergie.

RÉSULTAT
Le fournisseur annule la facture de la deuxième intervention.

Maintenance d'une installation de chauffage : service téléphonique

DESCRIPTION DE LA PLAINTE
Une personne désignée par un fournisseur d'énergie rend visite aux clients pour l'entretien de leur chaudière. Le lendemain, les clients remarquent une odeur de gaz provenant du sous-sol. Les clients appellent le gestionnaire du réseau de distribution qui détermine que le gaz fuit de la chaudière à gaz.

Dès lors, les clients tentent de joindre le fournisseur d'énergie. Bien que le contrat de maintenance stipule qu'ils bénéficient d'une aide 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 dans de tels cas, cela ne fonctionne pas. Ils ont une interlocutrice qui ne les aide pas et leur dit qu'elle ne trouve pas le dossier.

Les clients prennent des mesures pour s'assurer qu'il n'y a plus de gaz qui s'échappe et rappellent le fournisseur le lendemain pour programmer la réparation. Malgré la promesse du service clientèle de les rappeler dans l'heure, il n'en est rien.

Au final, ils ont encore quatre contacts téléphoniques avec les services du fournisseur sans obtenir de rendez-vous. Un nouvel entretien n'est effectué que le cinquième jour depuis l'entretien.

RÉSULTAT
Après l'introduction d'une plainte auprès du Service de Médiation, le fournisseur a d'abord souligné que la deuxième maintenance avait effectivement eu lieu.

Toutefois, dans une deuxième réponse, le fournisseur accepte de rembourser l'entretien de la chaudière aux clients et de leur accorder une indemnité de 100 euros.

CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

Le fournisseur oublie d'activer le contrat

DESCRIPTION DE LA PLAINTE
Un client a signé un contrat avec un fournisseur en 2021 avec une date de début au 01/01/2022. Cependant, le fournisseur – malgré les prises de contact fréquentes du client – n'a jamais activé ce contrat. Le client a ainsi été contraint de payer de l'énergie à un autre fournisseur proposant des tarifs plus chers que ceux auxquels il avait souscrit.

RÉSULTAT
Le fournisseur a finalement accepté de compenser le préjudice financier de 1 216 euros.

Changement de fournisseur non-souhaité

DESCRIPTION DE LA PLAINTE
Une client est contactée par des représentants commerciaux d'un fournisseur d'énergie. Pendant la conversation téléphonique, aucun contrat n'est conclu, car la cliente indique être satisfaite des services et tarifs de son fournisseur actuel. La cliente n'a pas non plus signé (de manière manuscrite ou informatique) de contrat avec le nouveau fournisseur. Le contrat avec son fournisseur actuel est cependant clôturé sans son accord et elle se voit transférée chez





le nouveau fournisseur. La cliente tente à plusieurs reprises auprès du nouveau fournisseur de clôturer ce contrat, de sorte qu'elle puisse retourner chez son fournisseur actuel, sans obtenir de réponse favorable du nouveau fournisseur, qui est d'avis que son contrat a été conclu de manière régulière et conformément aux dispositions légales en vigueur.

RÉSULTAT

Initialement, le nouveau fournisseur a maintenu son point de vue et nous a adressé une capture d'écran d'un mail envoyé à la plaignante avec le contrat proposé, ainsi qu'un signature électronique de la cliente en lien avec ce contrat. La cliente nous a confirmé à plusieurs reprises n'avoir jamais reçu le mail envoyé par ce fournisseur et, en conséquence, qu'elle n'a pu signer électroniquement ce contrat.

C'est pourquoi le Service de Médiation a demandé au fournisseur une copie électronique du mail au lieu d'une capture d'écran, de manière à pouvoir vérifier l'authenticité de cet échange précontractuel. Ce fournisseur n'a pas pu nous communiquer cette preuve.

A défaut de cette preuve, nous avons essayé d'annuler le contrat en invoquant les dispositions relatives à la protection du consommateur présentes dans le Code de droit économique et l'accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz ».

Finalement, le nouveau fournisseur a, après intervention du Service de Médiation, annulé le contrat de la cliente, ainsi que toutes les factures y afférentes.

COMPÉTENCES RÉGIONALES

Installation d'un compteur numérique en dehors du mois normal de relevé des compteurs pour les propriétaires de panneaux solaires

Lorsque le compteur analogique est remplacé par un compteur numérique dans le cas des utilisateurs de panneaux solaires, si le remplacement est effectué en dehors du mois de relevé des compteurs, la consommation et/ou la production (enregistrées le jour du remplacement du compteur) seront transférées à la période suivant le remplacement du compteur. Ce n'est que lors du prochain relevé de compteur (généralement le relevé annuel suivant) que cette consommation/injection sera facturée.

Le Décret flamand sur l'Énergie (article 3.1.52, § 1er) stipule qu'il doit en être ainsi. Cela permet de s'assurer que la production excédentaire n'est pas perdue lors du remplacement d'un compteur. Ainsi, le propriétaire de panneaux solaires peut encore utiliser cet excédent jusqu'au prochain décompte (en principe jusqu'au prochain relevé de compteur annuel), raison pour laquelle le gestionnaire du réseau de distribution et les fournisseurs parlent souvent du « régime de compensation » dans ce contexte.

Le décompte pour une année se fait alors en deux parties : après le remplacement du compteur, un décompte pour la période allant jusqu'au remplacement du compteur suit. Certains coûts fixes y sont imputés, mais il n'y a pas encore de consommation. Le second décompte concerne la période postérieure au remplacement du compteur. Il s'agit de la consommation totale de l'année écoulée (c'est-à-dire y compris la consommation avant le remplacement du compteur).

Cette situation est souvent source de confusion pour les utilisateurs. Ce qui ajoute à la confusion pour certains, c'est que le deuxième décompte indique des relevés initiaux qui ne correspondent pas nécessairement aux relevés initiaux réels (qui sont de 0 avec un nouveau compteur numérique). Cela est dû au fait que le gestionnaire du réseau de distribution a ajusté administrativement les relevés initiaux des compteurs pour transférer la consommation ou l'injection de la première période à la seconde. Par exemple : si l'utilisateur avait une consommation de 500 kWh avant le remplacement du compteur, le compteur numérique démarre (de manière purement administrative) à 500 en





dessous de 0 (indiqué comme 999500 sur le relevé) ; et si l'utilisateur avait un excédent de 500 kWh avant le remplacement du compteur, le compteur numérique démarre (de manière purement administrative) à 500 au-dessus de 0.

Lorsque les fournisseurs ou les gestionnaires de réseau de distribution expliquent dans leurs réponses aux plaignants qu'il s'agit d'un « régime de compensation », cela n'est pas toujours suffisamment clair. Au contraire : pour les utilisateurs qui n'avaient pas de surplus au moment du remplacement du compteur, cette « compensation » n'apporte généralement aucun avantage (et n'a pour effet que de répartir une année entière de consommation sur une période beaucoup plus courte).

Tout cela a donné lieu à des plaintes auprès du Service de Médiation. En général, une explication détaillée du Service de Médiation au plaignant suffit à clore la plainte. Dans certains cas, cependant, le régime de compensation n'avait pas été mis en œuvre correctement et l'intervention du Service de Médiation a permis de rectifier la situation.

Quelques exemples :

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Un client a reçu un décompte de son fournisseur pour la période du 16/11/2022 au 26/3/2023 (date de remplacement du compteur) (avec un crédit de 80 euros). Après son changement de fournisseur, il a reçu une nouvelle facture finale pour la période du 27/03/2023 au 30/04/2023, pour un montant à payer de 742 euros. Il ne comprenait pas pourquoi une telle somme était facturée pour ce dernier mois de consommation. Son fournisseur lui a répondu « une épître entière qu'une personne normale ne pourrait pas comprendre ». Il a déposé une plainte auprès du Service de Médiation, en soulignant notamment les explications étranges qu'il avait reçues à propos de son nouveau compteur : « Les relevés initiaux des compteurs ne commencent pas à 0 kWh mais à 355 kWh pour la consommation en heures pleines et non plus à 0 kWh, mais à 997575 kWh, pour la consommation en heures creuses. »

RÉSULTAT

Le Service de Médiation n'a pas trouvé d'irrégularités dans les factures contestées, mais a pu apporter les éclaircissements dont le client avait encore besoin. Sur le premier décompte, seuls la redevance fixe, le tarif capacitaire et le tarif prosommateur ont été facturés, mais pas encore la consommation. Sur le décompte final, le fournisseur n'a pas facturé la consommation de pointe. En effet, il y avait un excédent avant le remplacement du compteur et, grâce au régime de compensation, cet excédent pouvait ramener la consommation de pointe à 0, mais 2 518 kWh de consommation hors pointe ont été facturés (93 kWh du 27/03/2023 au 30/04/2023, ainsi qu'une consommation de 2 425 kWh qui avait eu lieu avant le remplacement du compteur et qui, en raison de la « compensation », n'a été facturée que dans la facture finale).

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Une cliente ne comprenait pas pourquoi elle recevait plusieurs décomptes de son fournisseur et s'interrogeait également sur les montants (pour un décompte, elle a récupéré 102 euros et pour un autre, elle a dû payer 485 euros). De plus, le montant total restant à payer lui paraissait trop élevé, car ses panneaux solaires limitent la consommation d'électricité.

RÉSULTAT

Le Service de Médiation a pu lui préciser qu'une facture concernait la consommation d'électricité du 02/08/2023 au 11/10/2023 (date à laquelle le compteur qui tourne à l'envers a été remplacé par un compteur numérique). Le remboursement de 102 euros est dû au fait qu'aucune consommation n'avait encore été facturée sur cette facture. La deuxième facture établie pour la période du 11/10/2023 au 30/06/2024 fait état d'une consommation de 957 kWh sur le compteur heures pleines et de 850 kWh sur le compteur heures creuses, consommation qui était enregistrée sur le compteur numérique. C'est ce qui explique les 485 euros à payer. Lors de l'examen du dossier, le Service de Médiation a constaté qu'au moment du remplacement du compteur, cette dame avait un surplus de production de 382 kWh (compteur de pointe) et de 42 kWh (compteur hors





pointe). En principe, cet excédent est reporté une fois sur la période de décompte suivante. Cela ne s'était pas produit ici. À la demande du Service de Médiation, le gestionnaire du réseau de distribution a rectifié cette situation, et le fournisseur a ensuite également établi une facture corrective facturant 424 kWh de moins qu'auparavant.

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Un client a contesté le décompte qu'il avait reçu pour la période du 04/04/2023 (date de remplacement du compteur) au 01/03/2024 (relevé annuel du compteur). Il ne comprenait pas pourquoi la facture était basée sur un relevé de compteur initial de 999948 pour le compteur de pointe, alors qu'il avait en fait démarré à 0. Son fournisseur ne lui a pas donné d'explication claire à ce sujet.

RÉSULTAT

Le Service de Médiation a estimé que, bien que le fournisseur se soit fié aux données reçues du gestionnaire du réseau de distribution, ce dernier avait commis une erreur dans l'application du régime de compensation. Entre le 06/02/2023 (relevé annuel précédent) et le 04/04/2023 (remplacement du compteur), le compteur a reculé de 52 unités. Cela représente une injection de 52 kWh que le client peut encore utiliser jusqu'au relevé annuel du 01/03/2024. Normalement, le gestionnaire du réseau de distribution laisse alors le nouveau compteur démarrer à 52. De cette manière, les clients obtiennent toujours la compensation de leur crédit. Ici, c'est le contraire qui s'est produit : ils ont réglé administrativement le compteur sur 99948 (lire -52)), comme si une consommation de 52 kWh avait déjà été enregistrée sur le compteur analogique. Le Service de Médiation a fait rectifier cette situation auprès du gestionnaire du réseau de distribution et le fournisseur a également rectifié la facture en conséquence.

> **Merci beaucoup d'avoir pris le temps de donner cette explication détaillée.**
>
> **Ce n'est pas ce que j'espérais, mais heureusement j'ai payé la facture immédiatement.**





"Merci beaucoup pour votre intervention.

Le fournisseur nous a fait savoir aujourd'hui qu'il rembourserait les frais de rappel.

C'est quand même fou qu'après votre intervention, tout puisse être fait immédiatement."

"J'ai déjà reçu la déclaration et tout va bien.

Je vous remercie de votre attention."

"Je vous remercie pour votre aide car sans vous je restais devant porte close."

Recommandations aux entreprises d'énergie 6

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'une plainte est fondée 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 2024, le Service de Médiation a formulé 485 recommandations. Il s'agit notamment de 424 dossiers dans le cadre d'une recommandation générique sur la facturation tardive et de 6 dossiers concernant la facturation de frais d'équilibrage aux propriétaires de panneaux solaires.

55 recommandations individuelles portaient sur les sujets suivants :

- conditions contractuelles et/ou informations précontractuelles (18 recommandations, dont 6 adressées à ENGIE ELECTRABEL, 6 à TOTALENERGIES, 3 à MEGA, 1 à LUMINUS, 1 à ENECO et 1 à ELEGANT) ;
- modifications des prix de l'énergie (9 recommandations, dont 4 adressées à MEGA, 3 à LUMINUS et 2 à ENGIE ELECTRABEL) ;
- facturation de la redevance fixe comme indemnité de rupture (dissimulée) (6 recommandations, dont 5 adressées à MEGA et 1 à OCTA+) ;
- changements de fournisseur non souhaités (6 recommandations, dont 3 adressées à MEGA, 1 à ENGIE ELECTRABEL, 1 à ELEGANT et 1 à ANTARGAZ) ;
- application du tarif social (12 recommandations, dont 11 adressées à ENGIE ELECTRABEL et 1 à MEGA) ;
- tarif pour consommation sans contrat à Bruxelles (2 recommandations adressées au gestionnaire de réseau de distribution SIBELGA) ;
- imputation de frais de recouvrement à l'amiable (2 recommandations adressées à ENGIE ELECTRABEL).

Voici quelques exemples de résumés de recommandations individuelles du Service de Médiation.



CONDITIONS CONTRACTUELLES ET/OU INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES

Conditions de réduction

DESCRIPTION DE LA PLAINTE
Plusieurs clients ont déposé une plainte concernant le montant de la réduction qu'ils ont reçue de MEGA.

Les conditions de la réduction stipulaient qu'après une période de consommation d'un an, une réduction serait accordée d'un montant fixe de 90 euros et d'un montant variable de 3,4 centimes d'euro/kWh TVA incluse.

À la réception de la facture de décompte, les clients ont constaté que la réduction accordée ne correspondait pas à ces conditions.

POINT DE VUE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE
Étant donné qu'un taux de TVA de 6 % était applicable au moment de l'établissement du décompte, MEGA estime qu'elle doit également facturer 6 % de TVA sur le montant de la réduction.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MEDIATION
Le Service de Médiation estime que la réduction applicable à la consommation de la période en question devrait être accordée à une TVA de 21 % car 21 % sont également facturés sur le décompte de cette consommation.

Pour ce faire, le Service de Médiation s'est également référé à l'article 2.3.2.2 de la circulaire 2022/c/35 *« concernant le taux de TVA temporairement réduit pour la fourniture d'électricité et le remboursement mensuel de la TVA »*, qui confirme la position du Service de Médiation.





REPONSE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE
MEGA a accepté de corriger sa facturation et d'appliquer un taux de 21 % de TVA pour le montant de la réduction calculée pour la consommation facturée avec ce taux de 21 % de TVA .

Application du tarif Gaele sans consentement du client

DESCRIPTION DE LA PLAINTE
M. C. a conclu avec MEGA des contrats ZEN (prix unitaire fixe pour une durée de 5 ans) pour ses points de raccordement en décembre 2020 et février 2021. MEGA signale avoir reçu une demande de contrat de la part de GAELE (service offert par Test-Achats à l'époque) pour changer le type de contrat du client en un tarif variable d'un an appelé « Tarif Gaele 12/2020 ».

Le client conteste son inscription auprès de GAELE et l'autorisation qu'il aurait donnée à GAELE de le changer de contrat sans aucune confirmation de sa part.
Il n'est pas d'accord avec le fait que MEGA ait modifié le contrat sans son consentement et dépose une plainte auprès du Service de Médiation.

POINT DE VUE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE
L'entreprise d'énergie souligne que le client a reçu un courriel avec ses nouveaux contrats d'énergie GAELE. Le client n'ayant pas refusé d'ajuster les contrats, ceux-ci ont été automatiquement ajustés au tarif GAELE.

POSITION DU SERVICE DE MÉDIATION
Étant donné que le client conteste son enregistrement, il appartient à MEGA de prouver que le client a effectivement accepté un contrat chez MEGA, que ce soit ou non par l'intermédiaire de son partenaire commercial GAELE.

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

Le Service de Médiation a demandé à plusieurs reprises à MEGA de démontrer que le contrat a été valablement proposé au client et qu'il a été confirmé expressément et par écrit par celui-ci. MEGA n'a pas été en mesure d'étayer cela. La confirmation au consommateur par un moyen de communication électronique peut être utilisée pour enregistrer l'accord explicite du client, mais il appartient au fournisseur d'énergie de fournir la preuve non seulement de son identité, mais aussi de son accord. Entre-temps, un changement de fournisseur a eu lieu, à la date du 1er avril 2024.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MEDIATION
Compte tenu de ces éléments, le Service de Médiation a recommandé à MEGA d'appliquer les tarifs du contrat fixe initial pour toute la période pendant laquelle le client était inscrit auprès de MEGA.

MEGA doit réabonner le client, en lui accordant les tarifs initiaux jusqu'à la date de fin de contrat initialement convenue, soit jusqu'au 31 janvier 2026.

MEGA doit également compenser le préjudice financier subi par le client du fait que son contrat a été résilié malgré lui et qu'il doit payer l'énergie à un autre fournisseur, qui pratique des tarifs plus chers que le contrat qu'il avait signé avec MEGA.

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

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MEDIATION
Le Service de Médiation reste donc sur sa position exprimée dans la recommandation et a clôturé son action.






Facturation d'une redevance fixe en tant que frais (cachés) d'indemnité

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

M. L. conteste la facturation d'une redevance sur une année entière alors que la fourniture d'électricité a duré 8 mois.

POINT DE VUE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

Selon OCTA+, la facturation pleine et entière de la redevance fixe correspond aux dispositions reprises sur la carte tarifaire et la facture est datée du 12/04/2022, alors que la loi limitant la part forfaitaire de la redevance annuelle à 6 mois n'était pas encore en vigueur.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MEDIATION

Il semble qu'OCTA+ se réfère à l'Accord consommateur en vue de pouvoir facturer la redevance fixe, alors que l'entreprise s'en est retirée depuis le 30 juin 2020 et ne peut donc plus en invoquer les règles.

Le Service de Médiation est d'avis que la facturation d'une redevance fixe représente une forme cachée d'indemnités de rupture, quel que soit, pour ce faire, le nom utilisé ou la manière de la communiquer, dans les conditions contractuelles ou sur la facture d'énergie.

L'article 18 § 2/3 de la loi relative à l'organisation du marché de l'électricité et l'article 15/5bis § 11/3 de la loi relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations spécifient que :

« Le client résidentiel ou la P.M.E. a le droit de mettre fin à tout moment à un contrat de fourniture continue d'électricité, qu'il soit à durée déterminée ou à durée indéterminée, à condition de respecter un délai de préavis de maximum trois semaines à compter de la date de la demande de changement.

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

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

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

Cette pratique du marché est donc en conflit avec la législation. Les indemnités de rupture, autrefois imposées aux clients résidentiels et aux PMEs, ont été supprimées afin de permettre aux clients finals de changer plus rapidement et plus simplement de fournisseur.

La facturation d'une redevance fixe par année entamée de contrat réintroduit un frein économique au changement de fournisseur. Cela fait hésiter le client lorsqu'il s'agit d'accepter une nouvelle offre, car il sait qu'il devra de toute façon payer une redevance fixe pour une année entière à son ancien fournisseur.

Pour éviter tout désagrément, le client doit donc opter pour changer de fournisseur à la date de fin de son contrat. Autrement, il devra payer une partie de la redevance fixe pour une période où il n'est plus client. De plus, il devra probablement payer pour cette même période une nouvelle redevance fixe à son nouveau fournisseur.

En conséquence, le Service de Médiation a recommandé de créditer la redevance fixe pour l'électricité (75€ TVAC) facturée depuis le 08/07/2021 et de la recalculer prorata temporis pour la période du 08/07/2021 au 10/03/2022.

REPONSE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

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

Selon eux, la redevance fixe forfaitaire est expressément prévue au point 2.2.5 de l'Accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » et fait partie des « pratiques commerciales loyales envers les consommateurs, conformément aux dispositions du livre VI du Code de droit économique », reprises dans cet accord. Le fait de ne pas être signataire de l'accord ne change rien à cette description officielle.





COMMENTAIRE DU SERVICE DE MEDIATION

Le Service de Médiation continue cependant de contester toute facturation d'une redevance fixe par année contractuelle entamée. Le législateur fédéral s'est d'ailleurs montré particulièrement clair sur cette question dans la loi du 28 février 2022 portant des dispositions diverses en matière d'énergie (Moniteur belge du 8 mars 2022). La facturation d'une redevance fixe, éventuellement limitée dans le temps, est depuis le 1er juillet 2022 uniquement autorisée pour les contrats à prix variables :

- de manière forfaitaire, pour une période maximale de 6 mois, si le client clôture son contrat dans les 6 mois qui suivent le début de la fourniture d'énergie ;
- au prorata du nombre de jours de livraison, si le client clôture son contrat après plus de 6 mois à compter du début de la fourniture d'énergie en vertu du contrat.

Pour la facturation d'une redevance fixe pour des contrats d'énergie à prix fixe, il n'existe plus aucune base légale.

Modification de contrat non-souhaitée

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

M. L. nie avoir demandé de porter son contrat vers une autre adresse. Il précise avoir demandé à ENGIE ELECTRABEL pour avoir un nouveau contrat pour une nouvelle adresse. Il souhaitait avoir 2 contrats distincts pour les 2 adresses.

POINT DE VUE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

ENGIE ELECTRABEL explique que leur service clientèle (call center) a établi un « copy contract ».

Le courrier de confirmation indiquait bien au client qu'il s'agissait d'un « copy contract ».

Etant donné qu'il n'a pas réagi dans les temps pour contester le fait que le contrat n'était pas un nouveau contrat de 3 ans, il n'y aura pas d'effet rétroactif du EASY3 sur base d'un nouveau contrat de 3 ans.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MEDIATION

Il ressort que M. L. a pris contact en avril 2021 avec ENGIE ELECTRABEL pour recevoir un nouveau contrat pour son nouveau logement. Le service clientèle (callcenter) n'a pas suivi la demande de M. L. et lui a envoyé un « copy contract » pour la nouvelle adresse.

Le Service de Médiation est d'avis que, en accord avec l'accord consommateur (2.3.2.a. Conditions générales équilibrées et équitables), le consommateur n'est pas responsable de dommages causés suite à des erreurs ou des manquements des agents ou des sous-traitants d'un fournisseur :

« A cet effet, les fournisseurs d'énergie s'engagent, en ce qui concerne leurs conditions contractuelles générales / particulières avec le consommateur, à respecter ce qui suit : [...]

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

En l'occurence, M. L. a subi un désavantage (dommage financier). En mai 2023, le tarif est monté jusqu'à 16,748 c€/kWh. Si un nouveau contrat avait été proposé, il aurait été fixé à 7,639 c€/kWh jusque avril 2024.

A la lumière de l'article 1382 de l'ancien Code civil, qui détermine que « tout fait quelconque de l'homme, qui cause à autrui un dommage, oblige celui par la faute duquel il est arrivé à le réparer », le Service de Médiation recommande à l'entreprise d'appliquer le tarif EASY3 d'avril 2021 à avril 2024.

REPONSE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

L'entreprise d'énergie ENGIE ELECTRABEL a décidé de suivre notre recommandation et corriger la facturation, en appliquant à toute la consommation le prix fixe EASY 3 d'avril 2021.





Changement de contrat non-demandé

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

M. G. conteste ses factures car il estime que MEGA ne tient pas compte du contrat à prix fixe qu'il a signé.

Il indique être facturé avec un prix variable depuis le 15/08/2022.

POINT DE VUE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

Selon MEGA, leur partenaire ne peut leur fournir l'enregistrement de l'inscription au 04/02/2022. Néanmoins, MEGA stipule qu'elle dispose de nombreux éléments qui, bien qu'ils ne constituent pas des preuves irréfutables, pourraient témoigner dans une certaine mesure de l'accord de M. G.

Premièrement, l'adresse IP avec laquelle l'inscription a été faite correspond à l'adresse IP utilisée par M. G. lors de sa souscription. Deuxièmement, tous les mails relatifs à la souscription et au contrat ont été consultés et lus via l'adresse mail de M. G., qui n'est pas incorrecte.

En outre, M. G. aurait pu ne pas donner suite à ces mails. Il y disposait de toutes les informations relatives à son contrat, y compris les conditions et le délai de rétractation, qui étaient clairement mentionnés dans les mails de confirmation.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MEDIATION

Il ressort de la situation que, le 21 septembre 2021, un contrat a été établi au nom de M. G., et que le consommateur a contesté le tarif variable appliqué depuis le 4 février 2022.

Le Service de Médiation estime qu'il n'est pas possible d'être juridiquement lié à un contrat qui n'a pas été voulu. Le consensualisme en droit des contrats est le principe qui stipule que le consentement des parties contractantes est suffisant que pour former un contrat. MEGA n'a, ici, reçu ni engagement ni confirmation du contrat par M. G.

Le Service de Médiation estime également, suivant l'accord consommateur, qu'il appartient au fournisseur, en cas de litige, de fournir 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. »

Tout manquement à ces dispositions constitue une pratique commerciale déloyale au sens de l'article VI.100 du Code de droit économique.

Leur partenaire n'a pu fournir aucune preuve d'une acceptation du contrat variable. Un consommateur ne peut être tenu pour responsable d'une erreur d'un agent ou d'un sous-traitant du fournisseur d'énergie (Accord consommateur – 2.3.2.a. Conditions générales équilibrées et équitables) :

« A cet effet, les fournisseurs d'énergie s'engagent, en ce qui concerne leurs conditions contractuelles générales / particulières avec le consommateur, à respecter ce qui suit : [...]

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

Enfin, le contrat aurait été confirmé en date du 17 mars 2022, mais l'offre envoyée n'était valable que jusqu'au 4 février 2022.





En conséquence, le Service de Médiation recommande à l'entreprise d'adapter le contrat à celui précédemment choisi par M. G., à savoir le contrat fixe du 21 septembre 2021.

REPONSE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE
L'entreprise d'énergie MEGA a décidé de suivre notre recommandation.

MEGA a confirmé qu'une procédure interne avait été lancée pour appliquer le tarif fixe de septembre 2021 aux contrats.

Prolongation du contrat non-demandée

DESCRIPTION DE LA PLAINTE
Mme W. conteste la prolongation de son contrat d'énergie avec MEGA.

POINT DE VUE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE
Selon MEGA, l'abonnement et l'adaptation tarifaire correspondent à une inscription pour une période d'un an.

La cliente a effectivement reçu une confirmation de son inscription, de son contrat et des conditions générales et particulières. La cliente était donc informée depuis le début des conditions auxquelles son abonnement serait prolongé à l'expiration de celui-ci.

L'information a été à nouveau transmise, dans les factures de la cliente et, surtout, dans l'espace client du site, où les clients peuvent voir leur tarif actuel et le tarif proposé pour la prolongation les 2 mois précédant la fin de l'offre en cours.

Les cartes tarifaires ont donc été communiquées à la cliente d'une manière permettant de réaliser les comparaisons ad hoc.

En ce qui concerne l'offre de prolongation : l'adaptation n'a effectivement pas été portée à l'attention de la cliente au moyen d'une communication spécifique, étant entendu que, quand le consommateur ne réagit pas à cette proposition avant la date de fin de son contrat en cours, le fournisseur d'énergie s'engage à continuer à lui fournir le produit équivalent à durée déterminée le moins cher qu'il offre en vente à ce moment. Le fournisseur d'énergie en informe explicitement le consommateur par lettre ou sur un autre support durable. Cette confirmation n'est pas exigée si, lors de la proposition de renouvellement de contrat, le fournisseur d'énergie a proposé le produit équivalent le moins cher.

La nouvelle carte tarifaire de la cliente a toujours été disponible dans son espace client le produit concerné apparaît également sur les factures.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MEDIATION
Il ressort qu'au 1er avril 2019, un contrat à prix fixe a été établi au nom de Mme W.

Sur la facture du 22 janvier 2020 est mentionné que : **« votre contrat sera prolongé aux conditions tarifaires valables deux mois avant la date de fin, pour un produit avec des conditions équivalentes (prix fixe/variable, niveau de service, électricité verte) d'une durée de 1 an »**;

Cependant, un renouvellement n'est pas la même chose qu'une prolongation, qui est un mécanisme juridique tiré du droit contractuel qui prévoit qu'un accord entre les parties prenantes est automatiquement prolongé d'une période à une autre pour autant qu'une des parties n'indique vouloir faire cesser le contrat.

Selon le Code de droit économique sont interdites toute modification unilatérale de conditions essentielles ou toute modification du prix de l'énergie sur base d'éléments qui dépendent de la seule volonté du fournisseur d'énergie (art. VI.83, 2°, 3° en 4° du Code de droit économique):

« 2° déterminer, dans les contrats à durée indéterminée, que le prix des produits est fixé au moment de la livraison ou permettre à l'entreprise





d'augmenter unilatéralement le prix ou de modifier les conditions au détriment du consommateur sur la base d'éléments qui dépendent de sa seule volonté, sans que le consommateur ait le droit, dans tous ces cas, avant que le nouveau prix ou les nouvelles conditions s'appliquent, de mettre fin au contrat sans frais ou dommages-intérêts et sans lui laisser un délai raisonnable à cet effet. [...]

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

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

4° réserver à l'entreprise le droit de modifier unilatéralement les caractéristiques du produit à livrer, si ces caractéristiques revêtent un caractère essentiel pour le consommateur ou pour l'usage auquel le consommateur destine le produit, pour autant du moins que cet usage ait été communiqué à l'entreprise et accepté par elle ou qu'à défaut d'une telle spécification, cet usage ait été raisonnablement prévisible; »

Le Service de Médiation estime qu'il s'agit donc d'un nouveau contrat, pour lequel les informations contractuelles et tarifaires devaient être communiquées à la cliente de manière explicite, claire et lisible. En outre, les conditions générales de l'entreprise spécifient que leur service doit informer le client par lettre, facture ou mail :

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

La facture ne reprend aucun tarif et renvoit vers l'espace en ligne my.mega. MEGA contourne donc son obligation d'information en forçant le consommateur à consulter les tarifs dans un espace client.

En conséquence, le Service de Médiation recommande un renouvellement du tarif et l'application du contrat et du tarif d'avril 2019 à la période du 01/04/2020 au 01/04/2021.

REPONSE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

L'entreprise d'énergie MEGA a décidé de suivre notre recommandation.

MEGA a confirmé qu'une procédure interne avait été lancée pour appliquer le tarif Easy Fixe de février 2019 à la période du 1er avril 2020 au 1er avril 2021.

FACTURATION TARDIVE

Plus de facturation annuelle à partir de 2020 pour la consommation de chaleur (CHM)

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

M. E. a un contrat avec l'entreprise d'énergie ENGIE ELECTRABEL pour sa consommation de chaleur sous le système de facturation « Collective Heating Management » (CHM). Selon le client, aucun relevé de la consommation de chaleur du bâtiment n'a été effectué depuis 2020, ce qui signifie qu'aucune facturation annuelle ne peut être établie pour les résidents. Le client refuse de payer les acomptes jusqu'à ce qu'une estimation claire de sa consommation réelle puisse être faite.

ENGIE Electrabel dit ne pas avoir de visibilité sur la réparation éventuelle de l'installation, la possibilité





de relevés et la préparation de la facturation annuelle, mais qu'entre-temps les acomptes mensuels continuent à courir. Le client n'accepte pas cette décision et introduit une plainte auprès du Service de Médiation.

POINT DE VUE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

La position d'ENGIE ELECTRABEL montre une volonté d'ajuster l'acompte mensuel mais pas de le suspendre. Le client, quant à lui, a fait savoir qu'il souhaitait d'abord obtenir une réponse précise sur sa consommation annuelle réelle et que ce n'est qu'ensuite qu'il pourrait accepter des acomptes mensuels ajustés. Le Service de Médiation demande à ENGIE Electrabel des informations supplémentaires concernant les décomptes annuels en souffrance.

Il semble impossible techniquement d'effectuer des relevés de l'installation. Aucune mesure n'est disponible pour plusieurs appartements. Cette situation a déjà été signalée à plusieurs reprises par ENGIE ELECTRABEL au gestionnaire du bâtiment afin qu'il prenne les mesures nécessaires. À ce jour, elles ne sont pas suffisantes pour permettre un décompte correct.

POSITION DU SERVICE DE MÉDIATION

Depuis 2020 jusqu'à présent (août 2024), aucun relevé (données de comptage) n'est disponible et, par conséquent, l'établissement des décomptes annuels n'est pas non plus possible.

Dans le contrat CHM, l'article 4.1 stipule qu'ENGIE ELECTRABEL calcule la consommation sur base de la consommation réelle mesurée de chaleur (calorimètre) et/ou d'eau chaude sanitaire (débitmètre), majorée du prorata de consommation résultant du calcul de distribution des pertes survenant dans l'installation, et, le cas échéant, majorée du prorata de consommation résultant de la différence entre la consommation de gaz naturel mesurée sur le compteur collectif de gaz naturel et la consommation totale de chaleur et d'eau chaude (mesurée à partir des calorimètres et/ou des débitmètres). Le calcul de distribution des pertes et du prorata de consommation se fait sur la base de la clé de répartition fournie à ENGIE ELECTRABEL par le gestionnaire (par exemple la surface de l'appartement).

Ce contrat CHM ne mentionne nulle part le délai de facturation de la consommation de chaleur. Les conditions tarifaires (article 3.1) font néanmoins référence à une redevance annuelle fixe, ce qui permet de supposer que la consommation de chaleur doit également être facturée annuellement. Cela nous semble également raisonnable du point de vue de la répartition des coûts, car la facture est ainsi établie pour une consommation sur quatre saisons. Dans ce cas, plus aucun décompte annuel de la consommation de chaleur n'a été établi depuis 2020. Depuis lors, seuls des acomptes mensuels sont versés, dont le montant tient compte de la consommation annuelle et des prix de l'énergie avant 2020.

Dans le contrat CHM, ENGIE ELECTRABEL prévoit des frais de retard de paiement – par exemple 7,50 € / 15 € pour les rappels et les mises en demeure respectivement – à charge des clients d'énergie qui n'ont pas payé une facture à temps (généralement la date d'échéance est de deux semaines après réception de la facture). Toutefois, le Code de droit économique prévoit que l'indemnité forfaitaire en cas de non-respect des obligations contractuelles doit être équilibrée entre les parties, de sorte qu'une indemnité équivalente doit être mise à la charge de l'entreprise défaillante (article 83, 17°). Cet équilibre serait rétabli lorsqu'un fournisseur de chaleur est redevable d'une somme forfaitaire en cas de non-présentation des relevés annuels.

ENGIE ELECTRABEL fait valoir que la facturation tardive est due à une autre partie, à savoir le gestionnaire du bâtiment, qui est responsable de la réparation de l'installation. Cependant, le Service de Médiation estime que l'enquête sur la question de savoir qui doit finalement supporter l'indemnisation doit être réglée entre les parties concernées elles-mêmes, à savoir le fournisseur de chaleur et le gestionnaire du bâtiment, sans que le consommateur ne doive décider qui est la partie responsable. Par ailleurs, la fourniture de chaleur et sa facturation sont régies par le contrat entre le





client et le fournisseur de chaleur, ce dernier étant donc le point de contact pour le client.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MEDIATION

Compte tenu de ces éléments, le Service de Médiation a recommandé d'attribuer aux consommateurs d'énergie une compensation pour retard de facturation égale au montant facturé pour les lettres de rappel (7,50 euros) par mois entamé à partir du dépassement du délai dans lequel la facture devait être fournie.

Le montant de l'acompte mensuel sera réévalué sur la base des acomptes moyens dans des contrats CHM similaires. Le calcul du montant de l'acompte sera mis à la disposition du client.

REPONSE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

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

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MEDIATION

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

PRIX ET TARIFS

Changement de prix/tarif

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

M. A, ci-après « le client », a déposé une plainte auprès du Service de Médiation en raison du montant élevé de la facture de décompte qu'il a reçue du fournisseur d'énergie LUMINUS. En particulier, le client conteste l'augmentation des tarifs à prix fixes qui a été mise en œuvre à partir du 16 novembre 2022 sur la base d'une carte tarifaire datant de septembre 2022.

À cause de cette augmentation des tarifs, les prix du gaz sont passés de 4,4 centimes d'euro/kWh à 31,6 centimes d'euro/kWh et ceux de l'électricité de 11,0 centimes d'euro/kWh jour à 78,8 centimes d'euro/kWh jour et de 8,4 centimes d'euro/kWh nuit à 66,7 centimes d'euro/kWh nuit.

Le Service de Médiation a reçu environ 200 dossiers concernant ce que l'on appelle des « renewals » de contrats à prix fixes à partir de septembre 2022. Ces dossiers concernent LUMINUS car LUMINUS était le tout dernier fournisseur à proposer encore des contrats d'énergie à prix fixes pendant la crise de l'énergie.

POINT DE VUE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

LUMINUS estime que la facturation est correcte car le client a été informé deux mois à l'avance des nouveaux tarifs fixes qui s'appliqueraient.

POSITION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation conteste cette affirmation de LUMINUS. En effet, le Service de Médiation note que LUMINUS n'a pas demandé le consentement des clients comme stipulé dans la loi du 04/06/2021 modifiant diverses dispositions relatives à la prolongation des contrats de fourniture d'énergie des clients résidentiels et des PME (publiée au Moniteur belge le 30/06/2021). Aux paragraphes 11/2/1 et 11/2/2, deuxième alinéa chacun, introduits par cette loi, de la loi sur le gaz naturel et aux paragraphes 2/2/1, deuxième alinéa et 2/2/1, premier alinéa, de l'article 18 de la loi sur l'électricité, nous lisons, entre autres (avec propre soulignement) :

« Le fournisseur transmet en même temps au client résidentiel ou à la PME une nouvelle proposition de contrat. Le fournisseur explique clairement, sans équivoque et de façon spécifique en quoi les nouvelles conditions proposées diffèrent du contrat existant. Le fournisseur demande au client de confirmer explicitement son accord sur la nouvelle proposition par lettre ou sur tout autre support durable. »

Par conséquent, les exigences légales en matière de communication sur le renouvellement des contrats n'ont pas été respectées, de sorte qu'il n'est pas question de renouvellement du contrat. Par





conséquent, LUMINUS doit utiliser dans ses factures les tarifs applicables avant le renouvellement illégitime du contrat.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MEDIATION

Le client n'étant pas d'accord avec la proposition de compensation de LUMINUS, le Service de Médiation de l'Énergie formule la recommandation suivante :

« LUMINUS refacture la consommation aux tarifs applicables avant le renouvellement illégitime du contrat. »

REPONSE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

Pour les clients qui n'ont pas reçu de communication sur le renouvellement de leur contrat, les contrats antérieurs au renouvellement continueront d'être respectés et aucune recommandation n'est donc nécessaire.

Mais pour les autres clients, dans une lettre datée du 30 août 2024, LUMINUS a donné sa position sur tous les dossiers de plaintes individuelles dans le cadre du renouvellement du contrat pour lesquels le Service de Médiation de l'Énergie a émis une recommandation.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MEDIATION

Le Service de Médiation a réfuté point par point les affirmations contenues dans cette lettre, mais LUMINUS a maintenu sa position, tout en précisant qu'elle était toujours disposée à trouver un compromis avec le client si celui-ci n'acceptait pas une première proposition de médiation de la part de LUMINUS.

Pour les clients disposés à accepter une solution provisoire, le Service de Médiation a proposé un compromis selon lequel, pour la période pendant laquelle LUMINUS a appliqué les conditions du renouvellement de contrat, la facturation sera révisée en appliquant le produit variable le moins cher.

LUMINUS peut proposer cette solution provisoire aux clients sous la forme d'une compensation distincte (supplémentaire), mais il est bien sûr nécessaire que le Service de Médiation et le client soient informés du produit le plus avantageux à prix variable en guise de tarif de référence. Ainsi, cette solution équitable est transparente et comparable à la compensation (supplémentaire) proposée.

Dans une réponse finale, LUMINUS a déclaré qu'elle était disposée à fournir une compensation financière en prenant en compte les tarifs fixes de janvier 2023 comme tarif de référence, car elle souhaitait respecter le choix du client en matière de tarif fixe, le mois de janvier 2023 étant le premier mois au cours duquel LUMINUS a réintroduit des tarifs fixes sur le marché après la crise de l'énergie et la flambée des prix.

Même si LUMINUS ne suit pas les recommandations, le Service de Médiation continue à suivre ces dossiers individuellement. En effet, LUMINUS montre sa volonté de trouver un compromis pour les clients résidentiels ou professionnels concernés sur la base d'un tarif de référence, qui est un tarif fixe à partir de janvier 2023.

Aux (anciens) clients de LUMINUS, qu'ils aient accepté ou qu'ils contestent encore la médiation individuelle et la compensation, nous tenons également à préciser qu'ils sont toujours libres de continuer à défendre leur point de vue et à contester la facturation, le cas échéant dans le cadre d'une procédure judiciaire, en s'appuyant sur les arguments juridiques du Service de Médiation. Le fait qu'après la médiation du Service de Médiation, d'autres procédures judiciaires sont encore possibles, est notamment l'un des principes de la médiation.





Application rétroactive du tarif social

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Mme B. a droit à l'intervention majorée temporaire (à partir du 1er février 2021) et demande à l'entreprise d'énergie d'appliquer le tarif social. L'adresse de consommation concerne une maison d'angle, où l'adresse de fourniture auprès de Fluvius et du fournisseur ne correspond pas à l'adresse indiquée sur l'attestation.

En l'absence de réponse de la part d'ENGIE ELECTRABEL, le client peut introduire une plainte auprès du Service de Médiation après trois mois.

POINT DE VUE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

L'entreprise d'énergie a indiqué qu'elle avait informé la cliente de l'attestation qu'elle devait fournir. Toutefois, cela ne s'est produit qu'un an après le dépôt de la plainte, en janvier 2024. ENGIE ELECTRABEL a souligné le délai de rectification applicable de deux ans pour pouvoir continuer à appliquer le tarif social rétroactivement. Toutefois, l'entreprise d'énergie utilise la date de réception de l'attestation comme date de référence au lieu de la date de notification du droit au tarif social.

Pour la période en 2021, elle refuse donc l'application du tarif social.

POSITION DU SERVICE DE MÉDIATION

POINT DE DÉPART DE L'APPLICATION RÉTROACTIVE DU TARIF SOCIAL

Il s'agit de l'application rétroactive du tarif social conformément à la loi-programme du 17 avril 2007, article 4/1 : *« Pour les fournisseurs d'électricité et/ou de gaz, le bénéfice des prix maximaux visés à l'alinéa précédent, ne s'applique qu'à la période durant laquelle ils ont approvisionné les clients protégés résidentiels, et cette période est limitée aux deux années qui précèdent la date à laquelle le fournisseur a été informé de la date d'entrée en vigueur de la décision. »*

Ce texte a été introduit par un amendement dont la justification indique ce qui suit en ce qui concerne la date de notification : *« Les mots "date à laquelle le fournisseur a été informé" renvoient à la date de la réception de cette information, que celle-ci lui ait été communiquée par courrier par son client, ou par voie automatique. »* (Amendement n° 1 de madame Lanjri, Doc. Parl., Chambre, DOC 54 2227/003, p. 2)

Ainsi, ni le texte de la loi, ni les travaux préparatoires ne mentionnent la réception des attestations comme point de référence pour l'application de la rétroactivité. Il suffit donc que le fournisseur ait été informé de la date d'entrée en vigueur de la décision : cela semble également raisonnable, puisqu'il est informé du droit au tarif social à partir de ce moment-là.

Dans le dossier de plainte, qui a été envoyé à l'entreprise d'énergie en décembre 2022, une lettre de la mutuelle a été jointe. Il s'agit d'une lettre d'avril 2021 adressée à la cliente et d'une attestation au nom de la cliente, toutes deux indiquant la date d'entrée en vigueur. Les lettres que Mme B. a envoyées à ENGIE ELECTRABEL étaient également accompagnées de ces informations. Chacune de ces dates de notification est suffisante pour que l'application du tarif social commence à partir du 1er février 2021.

« L'ATTESTATION SPÉCIFIQUE »

ENGIE ELECTRABEL parle non seulement d'une attestation pour déterminer la date de départ, mais même d'une « attestation spécifique » qui doit contenir un certain nombre de détails. Cependant, aucune disposition légale ou arrêté d'exécution généralement contraignant ne fixe un modèle ou des mentions obligatoires pour l'attestation.

LES LENTEURS D'ENGIE ELECTRABEL

Même en supposant qu'une « attestation spécifique » soit nécessaire – quod non – la cliente aurait pu la fournir en temps utile si ENGIE ELECTRABEL l'avait





demandée à la cliente dans un délai raisonnable après sa demande de septembre 2022.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MEDIATION
Au vu des considérations ci-dessus, le Service de Médiation a recommandé que le tarif social soit appliqué du 1er février 2021 à janvier 2022.

REPONSE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE
L'entreprise d'énergie ENGIE Electrabel a décidé de ne pas suivre cette recommandation. L'entreprise d'énergie continue de se référer à la date de réception de l'attestation valide pour l'application rétroactive du tarif social jusqu'à deux ans en arrière.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MEDIATION
Le Service de Médiation reste donc sur sa position exprimée dans la recommandation et a clôturé son action.

Pas d'avantage de bienvenue en cas de tarif social

DESCRIPTION DE LA PLAINTE
M. D. a conclu avec ENGIE ELECTRABEL un contrat de fourniture d'énergie dont la date de début est fixée au 30 novembre 2022. Il a choisi le tarif variable Easy, avec un avantage de bienvenue de 75 euros pour l'électricité et de 75 euros pour le gaz naturel.

Le client a droit à une intervention majorée qui fait qu'ENGIE ELECTRABEL applique le tarif social à partir du 1er décembre 2022. Cependant, l'avantage de bienvenue n'est pas versé par l'entreprise d'énergie en raison de l'application du tarif social. Le client n'accepte pas cette décision et introduit une plainte auprès du Service de Médiation.

POINT DE VUE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE
L'entreprise d'énergie précise que l'avantage de bienvenue est lié au contrat indexé Easy souscrit par le client. En raison de l'application du tarif social, cette réduction n'est plus applicable. En conséquence, l'avantage de bienvenue a été accordé pour 1 jour seulement pour l'électricité et le gaz naturel, le client bénéficiant donc du tarif social à partir du 1er décembre 2022.

POSITION DU SERVICE DE MÉDIATION
Le Service de Médiation note que le client a choisi l'entreprise d'énergie ENGIE ELECTRABEL et le contrat d'énergie variable Easy en raison de l'avantage de 75 euros pour l'électricité et de 75 euros pour le gaz naturel.

Le Service de Médiation estime que le tarif social est un droit légal accordé par le gouvernement et qu'il ne peut pas annuler un contrat d'énergie existant.

Le fournisseur d'énergie n'est pas d'accord avec le point de vue du Service de Médiation, et signale que celui-ci suppose à tort une « suspension » du contrat d'énergie existant au moment où le tarif social est accordé.

Le bureau du Médiateur ne suit pas l'argumentation du fournisseur d'énergie et souligne la conséquence logique de son point de vue : si l'argumentation du fournisseur d'énergie tient la route et que le tarif social met fin à un contrat d'énergie existant, les principes de l'accord « *Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz* » (Accord consommateur) doivent également être respectés lors de la conclusion d'un nouveau contrat d'énergie. Le fournisseur d'énergie en question a approuvé cet accord.

Un nouveau contrat d'énergie nécessite le consentement explicite du consommateur, comme le montre le passage ci-dessous de l'Accord consommateur (chapitre I, 1.1. Dispositions générales – page 4). Cependant, le fournisseur d'énergie n'apporte pas la preuve du consentement explicite du consommateur au tarif social « contractuel ». Toutefois, cela n'est pas nécessaire pour le tarif social car l'entreprise d'énergie est obligée d'appliquer le tarif social à moins que l'ayant droit ne refuse explicitement cette application (art. 5 de l'arrêté ministériel portant fixation de prix maximaux sociaux pour la fourniture d'électricité aux clients résidentiels protégés du 30.03.2007).





Le Service de Médiation doit souligner que le fait que le consommateur n'exerce pas son droit de rétractation ne peut en aucun cas être compris comme un consentement « explicite » à un nouveau contrat (dans ce cas, le tarif social). En plus des dispositions contenues dans différentes réglementations visant à protéger le consommateur, le transfert vers un autre fournisseur d'énergie ou le changement de contrat auprès du même fournisseur d'énergie ne peut se faire qu'au moyen d'un contrat auquel le consommateur a explicitement consenti. Ce qui précède ne porte pas atteinte à ce qui est prévu sous le point 2.3.4. quant au renouvellement du contrat.

« 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.*

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MEDIATION

Compte tenu des considérations ci-dessus, le Service de Médiation a recommandé le paiement de la totalité de la réduction de bienvenue de 75 euros pour le gaz naturel. Pour l'électricité, le contrat d'énergie n'a pas couru sur une année complète, de sorte que la réduction de bienvenue doit être payée en fonction de la période de consommation concernée.

REPONSE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

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

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MEDIATION

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

Refus du tarif social en vue du maintien du tarif fixe Easy

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

M. et Mme V. concluent un contrat de fourniture d'énergie Easy Fixed (tarif fixe 1 an) avec ENGIE ELECTRABEL, avec effet au 1er septembre 2021. Cependant, le décompte annuel d'août 2022 indique que du 2 septembre 2021 au 31 décembre 2021, le tarif social est appliqué. En raison de la suppression du tarif social, un ajustement tarifaire vers un tarif variable a lieu le 1er janvier 2022.

ENGIE ELECTRABEL indique que les clients ont été informés de l'octroi automatique du tarif social (par le SPF Économie) par une lettre datée de novembre 2021. Les clients affirment au contraire qu'ils n'ont jamais reçu cette lettre et qu'ils n'ont remarqué l'ajustement tarifaire que sur le relevé annuel d'août 2022. Ils demandent donc à ENGIE ELECTRABEL de réviser le décompte conformément au contrat d'énergie à tarif fixe convenu à l'origine. ENGIE Electrabel refuse d'accéder à cette demande, après quoi les consommateurs ont déposé une plainte auprès du Service de Médiation.

POSITION DE L'ENTREPRISE D'ÉNERGIE

ENGIE ELECTRABEL renvoie à la lettre de novembre 2021 informant les consommateurs de la décision du SPF Économie sur l'octroi automatique du tarif social à partir du 02.09.2021. Les clients auraient dû refuser le tarif social à ce moment-là et pas seulement après avoir reçu le décompte d'août 2022. L'article 5 de l'arrêté ministériel du 30 mars 2007 stipule que le client résidentiel protégé peut renoncer au tarif social par courrier recommandé. Dans ce cas, le tarif commercial choisi par le client 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.

Le droit au tarif social n'étant ouvert que jusqu'au 31 décembre 2021, le tarif variable Easy a été appliqué à partir du 1er janvier 2022.





POSITION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation doit conclure que l'application du tarif social pour la période du 2 septembre 2021 au 31 décembre 2021 ne peut être révoquée.

Le Service de Médiation note que le contrat d'énergie à tarif fixe Easy Fixed a été conclu pour une durée d'un an et que l'application du tarif social a expiré avant la fin de cette période. ENGIE ELECTRABEL applique le tarif variable Easy à partir du 1er janvier 2022, alors que le contrat d'énergie fixe Easy aurait dû être maintenu.

Le fournisseur d'énergie n'est pas d'accord avec le point de vue du Service de Médiation, et signale que celui-ci suppose à tort une « suspension » du contrat d'énergie existant au moment où le tarif social est accordé. Le fournisseur d'énergie estime que l'application du tarif social ne suspend pas l'ancien contrat mais l'annule, de sorte que les parties retrouvent leur liberté contractuelle à l'expiration du tarif social. Dans ce contexte, les anciens clients protégés ne semblent pas pouvoir revendiquer l'application de l'arrangement contractuel en place avant qu'ils ne bénéficient du tarif social.

Le Service de Médiation conteste l'argument du fournisseur d'énergie. En effet, selon le Service de Médiation, le tarif social reste un tarif légal et non un nouvel accord, qui n'annule donc pas les contrats de fourniture d'énergie en cours.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MEDIATION

Au vu des considérations ci-dessus, le Service de Médiation a recommandé qu'à partir du 1er janvier 2022 et pour la durée restante du contrat initial, le tarif fixe Easy (1 an) soit appliqué.

REPONSE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

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

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MEDIATION

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

Application du tarif social en cas de changement d'adresse du domicile

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Mme G. a un contrat de fourniture d'énergie avec ENGIE ELECTRABEL pour une maison d'angle jusqu'au 1er mars 2022, l'adresse de son domicile et l'adresse à laquelle les compteurs sont enregistrés chez Fluvius ne correspondant pas. À partir du 1er mars 2022, la cliente a déménagé et il y a donc une adaptation de l'adresse du domicile.

La cliente bénéficie d'une intervention majorée de l'assurance maladie et a donc droit à l'attribution temporaire du tarif social pour l'énergie sur cette base. Pour la période de consommation du 1er janvier 2022 au 1er mars 2022, elle reçoit une facture corrective d'ENGIE ELECTRABEL, avec une révision tarifaire du tarif social vers le tarif Easy Indexed.

En réponse à cette facture, la cliente envoie à ENGIE ELECTRABEL son attestation valable pour l'intervention majorée. Cette attestation est délivrée par la mutualité en octobre 2022 pour l'adresse de domicile (actuelle) et reflète le droit continu à l'intervention majorée du 1er octobre 2019 au 31 décembre 2022.

En l'absence de solution avec ENGIE ELECTRABEL, la cliente introduit une plainte auprès du Service de Médiation. La cliente souligne que, malgré son déménagement, elle avait droit de manière permanente à l'intervention majorée et donc également pour la période allant du 1er janvier 2022 au 1er mars 2022.

POINT DE VUE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

ENGIE ELECTRABEL signale que l'attestation d'intervention majorée reçue n'est pas valable pour l'ancienne adresse de consommation. La réaction de la cliente montre que la communication du fournisseur n'est pas claire pour elle. Il y a bien un droit permanent à l'intervention majorée, mais sur le plan purement administratif, la mauvaise adresse a été inscrite sur l'attestation (par la mutualité).






Le Service de Médiation explique à la cliente qu'une attestation est effectivement nécessaire, établie pour la bonne (ancienne) adresse. La cliente semble avoir l'attestation correcte pour l'intervention majorée et la remet au Service de Médiation en juillet 2024. Toutefois, sur la base de cette attestation valable, ENGIE ELECTRABEL refuse d'octroyer le tarif social pour la période du 1er janvier 2022 au 1er mars 2022. Ils invoquent à cet égard la rétroactivité de 2 ans pour pouvoir appliquer le tarif social.

POSITION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation fait remarquer à l'entreprise d'énergie qu'ENGIE ELECTRABEL a été informée de la date d'entrée en vigueur (en l'occurrence le 1er février 2021) du droit au tarif social dès le mois de novembre 2022. En effet, en novembre 2022, le fournisseur a confirmé par e-mail à la cliente la réception de l'attestation d'intervention majorée (valable pour la nouvelle adresse). Le droit à l'intervention majorée s'étend du 1er octobre 2019 au 31 décembre 2022. Il existe donc également un droit pour la période allant du 1er janvier 2022 au 1er mars 2022.

En ce qui concerne le domicile de l'ayant droit, la loi-programme du 27 avril 2007 stipule ce qui suit dans son article 3, 7° :

« Art. 3, 7° "ménage" : la personne vivant habituellement seule ou les personnes occupant habituellement un même logement et y vivant en commun ; la composition du ménage est déterminée en fonction des données contenues au Registre national des personnes physiques ; »

Nous rappelons au fournisseur que la déclaration de l'officier d'état civil de la commune est basée sur les informations du registre national et qu'ENGIE ELECTRABEL est tenue par la loi d'en accepter la valeur probante.

L'article 6, alinéa 4, de la même loi-programme, dans sa formulation actuelle, est libellé comme suit :

« Nonobstant l'application automatique des prix maximaux pour la fourniture d'électricité, de chaleur et gaz naturel et l'application des mesures forfaitaires sur le tarif social, les fournisseurs sont tenus d'accepter de la part des clients finals les attestations prouvant qu'ils sont des clients protégés résidentiels. Chaque fournisseur tient à la disposition du SPF Économie la liste des clients finals ayant fourni une attestation. »

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MEDIATION

Au vu des considérations ci-dessus, le Service de Médiation a recommandé que le tarif social soit à nouveau appliqué pour la période du 1er janvier 2022 au 1er mars 2022.

REPONSE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

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

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MEDIATION

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





Première facturation/introduction de la consommation en dehors du délai de facturation du Règlement technique de distribution

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

M. D. reçoit son décompte d'ENGIE ELECTRABEL en mai 2023, sur lequel est facturée la consommation de gaz naturel pour la période de consommation du 1er mai 2020 au 30 avril 2023. Le client n'accepte pas la facturation rétroactive de 3 ans de consommation de gaz naturel et introduit une plainte auprès du Service de Médiation.

POINT DE VUE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

L'entreprise d'énergie souligne que la consommation de gaz naturel pour la période allant du 1er mai 2020 au 30 avril 2023 n'a effectivement pas été facturée plus tôt en raison d'un problème interne. Toutefois, cela ne change rien au fait que c'est la consommation réelle qui est facturée sur la base des données de comptage qu'ils ont reçues du gestionnaire du réseau de distribution. En outre, l'entreprise d'énergie renvoie à ses conditions générales, qui stipulent que le relevé des compteurs et le calcul de la consommation sont effectués par le gestionnaire du réseau de distribution, qui fournit ces données de mesure au fournisseur.

ENGIE ELECTRABEL précise qu'en principe, elle facture les données reçues du gestionnaire de réseau de distribution dans un délai de 6 semaines, comme le prévoit le Règlement technique de distribution. Toutefois, selon eux, ce délai n'est pas un délai de prescription, ce qui implique qu'ils peuvent continuer à facturer après ces 6 semaines/60 jours.

POSITION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a demandé plus d'informations au gestionnaire du réseau de distribution concernant l'envoi des données de comptage. Fluvius confirme qu'elle a toujours transmis correctement les données de comptage au fournisseur d'énergie chaque année.

En ce qui concerne la première facturation de la consommation (libellée dans le Règlement technique comme « contribution »), le Service de Médiation renvoie ENGIE ELECTRABEL aux délais fixés à l'article 4.3.27 du Règlement technique pour la distribution du gaz en Région flamande (version 24.03.2023) :

« § 1er. Lorsqu'un gestionnaire de réseau de distribution de gaz naturel procède à une rectification des quantités d'énergie achetées et injectées pour un point d'accès ou à l'apport de quantités d'énergie achetées et injectées pour un point d'accès pour lequel aucune quantité d'énergie n'était disponible dans le passé (spontanément, à la demande d'un détenteur d'accès ou d'un utilisateur du réseau de distribution de gaz naturel), il doit respecter les conditions suivantes :

1° Le délai maximum pendant lequel la rectification ou l'apport, sauf mauvaise foi, peut avoir lieu est de :

- pour les points d'accès dont la fréquence de facturation est annuelle :
  - à partir du premier jour des deux dernières périodes de relevé périodique des compteurs ;
  - jusqu'au jour du relevé de compteur validé qui a donné lieu à la rectification ;
  - avec la restriction que la période de rectification ou de contribution peut commencer au plus tôt le premier jour du mois suivant les 2 mois suivant le mois de la rectification finale, qui est valide au moment de la rectification ;
  - les relevés de compteur intermédiaires ne font pas exception.
- pour les points d'accès avec une fréquence de transmission mensuelle pour la facturation : les 24 derniers mois entièrement enregistrés.
- pour les points d'accès mesurés en continu : pour les données de mesure élémentaires correspondant aux 24 derniers mois entièrement enregistrés.

§ 2. Les conditions prévues au § 1er s'appliquent également au(x) détenteur(s) d'accès qui facturera(ont) cette rectification à l'utilisateur du réseau de distribution de gaz naturel. »





Comme indiqué précédemment, le Service de Médiation demande à ENGIE ELECTRABEL d'adapter la facturation contestée aux règles de contribution et de rectification prévues à l'article 4.3.27 du Règlement technique pour la distribution du gaz en Région flamande (version 24.03.2023). ENGIE Electrabel n'a pas donné suite à cette demande et n'a pas tenté de réfuter l'application de ces règles en l'espèce.

ENGIE Electrabel se réfère à ses conditions générales, qui stipulent en termes très généraux que l'entreprise facture sur la base des données de comptage qu'elle reçoit du gestionnaire du réseau de distribution. On ne peut pas déduire de cette clause que la limitation dans le temps des règles d'apport et de rectification ne s'appliquerait pas en l'espèce. En tout état de cause, les conditions contractuelles ne peuvent jamais déroger aux dispositions des règlements techniques de distribution, qui sont applicables en Région flamande en vertu de décrets.

La réserve selon laquelle « il s'agit d'une consommation réelle rendue effective » n'est évidemment pas de nature à limiter l'application des règlements techniques. L'affirmation selon laquelle le délai de facturation de six semaines n'est pas un délai de prescription est correcte (ni le client ni le Service de Médiation ne l'ont d'ailleurs invoqué), mais on ne peut pas non plus en déduire une limitation de l'application des règlements techniques.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MEDIATION

Au vu des considérations ci-dessus, le Service de Médiation a recommandé que tous les frais associés à la période allant du 1er mai 2020 au 4 juin 2021 soient crédités car cette période de consommation se situe en dehors de la période de contribution initiale de deux ans.

REPONSE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

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

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MEDIATION

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

Rectification de la période de consommation septembre-décembre 2019 après quatre ans

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Mme A. a reçu deux factures correctives d'ENGIE ELECTRABEL en février 2024 pour son ancienne adresse, d'où elle était radiée depuis le 1er janvier 2020. La cliente n'accepte pas la facturation de la consommation d'il y a plus de 4 ans et introduit une plainte auprès du Service de Médiation.

POINT DE VUE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

L'entreprise d'énergie souligne qu'elle a annulé la facture finale de janvier 2020 en janvier 2022. En ce qui concerne l'électricité, cette annulation a été effectuée sur la base de nouvelles données de consommation fournies par le gestionnaire du réseau de distribution. En raison de problèmes techniques, la facture de réparation n'a été établie qu'en février 2024.

Pour le gaz naturel, ENGIE se réfère à une facturation initiale de la consommation et signale qu'ils ont une période de cinq ans pour la facturer.

POSITION DU SERVICE DE MÉDIATION

En ce qui concerne l'électricité, l'annulation de la facture finale a été effectuée sur la base de nouvelles données de mesure fournies par le gestionnaire du réseau de distribution en janvier 2022. La facture corrective a été émise en février 2024. La consommation d'électricité a été ajustée en faveur de la cliente.

En revanche, pour le gaz naturel, Fluvius n'a pas fait état d'un ajustement de la consommation. Les données de mesure pour le gaz naturel sont identiques sur la facture originale et sur la facture corrective. Le fournisseur d'énergie aurait pu rétablir immédiatement la facturation inchangée du gaz





naturel en janvier 2022. Pourtant, le fournisseur a choisi d'attendre jusqu'en février 2024 pour le faire.

Conformément à l'Accord consommateur, le fournisseur dispose d'un délai d'un an pour rectifier une facturation erronée (en l'occurrence l'annulation injustifiée de la facturation de la consommation de gaz naturel), ce qui signifie qu'ENGIE ELECTRABEL avait jusqu'à janvier 2023 pour procéder à une nouvelle facturation du gaz naturel.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MEDIATION
Compte tenu des considérations qui précèdent, le Service de Médiation a recommandé de créditer intégralement la facture corrective de gaz naturel datée de février 2024.

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

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MEDIATION
Le Service de Médiation reste donc sur sa position exprimée dans la recommandation et a clôturé son action.

PRATIQUES DE VENTE

Changement de fournisseur non-souhaité

DESCRIPTION DE LA PLAINTE
Mme F. conteste le contrat établi par l'entreprise d'énergie MEGA. Elle précise n'avoir jamais confirmé de contrat avec MEGA.

POINT DE VUE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE
Selon MEGA, la cliente a bien reçu et lu les e-mails envoyés. Conformément à leurs conditions générales de vente, Mme F. disposait de 14 jours calendriers pour signifier une objection.

Mme F. ne s'est pas manifestée concernant son contrat dans le délai de réflexion légalement prévu puisqu'elle a reçu une confirmation de son contrat le 19/01/2022 et qu'elle est revenu vers MEGA en date du 05/04/2022.

Si Mme F. ne voulait pas de contrat, elle aurait dû en conséquence prendre contact dans les 14 jours suivant le 19/01/2022, et non le 05/04/2022, étant entendu qu'elle était au courant de l'existence du contrat, compte tenu de la confirmation reçue et lue et des factures qui ont suivi.

POSITION DU SERVICE DE MÉDIATION
Il ressort du dossier qu'un contrat a été établi au nom de Mme F. et que la consommatrice a, le 5 janvier 2022, communiqué son absence de connaissance du français et qu'elle souhaitait recevoir ses documents en allemand. MEGA a répondu le 11 janvier 2022 qu'il leur était impossible d'envoyer les courriers / la correspondance en allemand.

Le Service de Médiation estime qu'il n'est pas possible d'être juridiquement lié à un contrat qui n'a pas été voulu. Le consensualisme en droit des contrats est le principe qui stipule que le consentement des parties contractantes est suffisant que pour former un contrat. MEGA n'a, ici, reçu ni engagement ni confirmation du contrat par Mme F.

Le Service de Médiation estime également, suivant l'accord consommateur, qu'il appartient au fournisseur, en cas de litige, de fournir 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. »*





Tout manquement à ces dispositions constitue une pratique commerciale déloyale au sens de l'article VI.100 du Code de droit économique.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MEDIATION
En conséquence, le Service de Médiation recommande à l'entreprise l'annulation du contrat.

REPONSE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE
L'entreprise d'énergie MEGA a décidé de suivre notre recommandation.

MEGA reste d'avis qu'ils auraient dû recevoir une résiliation dans les 14 jours. Si la cliente ne comprenait pas les e-mails, elle aurait pu prendre contact avec MEGA ou envoyer un e-mail pour qu'il lui soit répondu en allemand. MEGA comprend néanmoins très bien la position de la consommatrice et souhaite parvenir à un accord en demandant au gestionnaire du réseau de distribution de corriger l'index de clôture afin d'avoir une consommation de 0 kWh.

Suite à l'accord du gestionnaire du réseau de distribution, toutes les factures ont été annulées.

COMPÉTENCES RÉGIONALES

Tarif pour consommation sans contrat à Bruxelles

DESCRIPTION DE LA PLAINTE
M. T. conteste une facture de SIBELGA du 12/07/2021 d'un montant de 5.154,93 euros. Ce montant correspond à une adaptation rétroactive pour la période du 15/09/2016 au 11/10/2020.

POINT DE VUE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE
Selon le gestionnaire du réseau de distribution SIBELGA, un technicien compétent s'est rendu à l'adresse du consommateur et a constaté qu'il avait été porté atteinte à l'intégrité du compteur électrique : les sceaux du côté gauche du compteur étaient brisés. Ces sceaux qui sont apposés par le fabricant du compteur en garantissent l'intégrité. Il est formellement interdit de les manipuler et, a fortiori, de les briser. En manipulant ces sceaux, il est possible d'accéder librement au mécanisme de mesure, de manière à pouvoir modifier l'enregistrement de la consommation effective par l'installation. Un compteur dans cet état ne peut rester ainsi sur le réseau. Il a donc été remplacé le 12 octobre 2020 par un nouveau compteur d'électricité

Le compteur contesté fut ensuite envoyé vers le laboratoire interne pour une deuxième analyse. Celle-ci a confirmé les constats du technicien.

A la suite de ceci, deux visites supplémentaires d'inspection ont été menées les 13 janvier et 15 juin 2021. Il n'a pas été constaté de nouvelles anomalies et les index ont été repris. LA consommation de M. T. est sensiblement inférieure à celle du précédent locataire. Elle représente également moins de la moitié de la consommation enregistrée par le nouveau compteur pour le locataire qui a suivi M. T.

Lorsqu'elle constate qu'il a été porté atteinte à l'intégrité d'un compteur, et donc que la consommation d'énergie n'a pas été, en tout ou en partie, enregistrée, SIBELGA est en droit, sur base des règlements techniques électricité et gaz, tels qu'approuvés par Brugel, de facturer cette énergie à l'utilisateur du bien ou, s'il n'y en a pas, au propriétaire.

La facture du 12 juillet 2021 d'un montant de 5.154,93 euros correspond à une consommation non-mesurée de 7.903 kWh d'électricité, calculé sur base du percentile 80 à 7,97 kWh/jour ; s'y ajoute une redevance forfaitaire pour atteinte à l'intégrité du point de raccordement pendant la période du 13 septembre 2016 au 11 octobre 2020, comme prévu dans le règlement technique.

POSITION DU SERVICE DE MÉDIATION
De ce litige, il ressort qu'une consommation d'électricité (pour la période du 13/09/2016 au 11/10/2020) a été facturée à M. T. sur base d'un « tarif majoré en cas de consommation d'énergie sur un point d'accès, pour la quantité d'énergie consommée lorsqu'il a été porté atteinte à l'intégrité





de l'équipement de comptage », ainsi qu'un montant de 714 euros HTVA, suite au constat d'une atteinte à l'intégrité de l'installation de comptage de l'électricité.

L'article 264, § 2 du Règlement technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci précise notamment :

« Une éventuelle rectification des données de comptage et de la facturation qui en résulte portera au maximum sur deux périodes annuelles de consommation. Pour déterminer ces deux périodes annuelles de consommation, le gestionnaire du réseau de distribution remonte, à partir du dernier relevé périodique, au relevé périodique effectué deux ans auparavant. Dans les cas où le MIG le prévoit, est assimilé à un relevé périodique le relevé lié à un scénario du MIG (notamment le changement de fournisseur ou de client).

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

- Sans préjudice de l'article 225, §3, si l'utilisateur du réseau de distribution n'a pas respecté l'article 215 ou en cas de fraude, et ce, au préjudice du gestionnaire du réseau de distribution ;
- Si l'erreur dans les données de comptage est imputable au gestionnaire du réseau de distribution, et ce, au préjudice de l'utilisateur du réseau de distribution qui a respecté l'article 215 ;
- Si l'erreur dans les données de comptage résulte de plusieurs erreurs manifestes du gestionnaire du réseau de distribution et que l'utilisateur du réseau de distribution a été facturé pour de l'énergie qu'il n'a jamais consommée. Les erreurs manifestes du gestionnaire du réseau de distribution doivent être répétées au moins trois années consécutives et ne pas avoir été induites par l'utilisateur du réseau de distribution. Une estimation à vingt-quatre mois est effectuée lorsqu'aucun relevé n'a été effectué lors de la période de relève située deux ans avant le dernier relevé périodique et qu'aucune donnée de comptage n'est disponible. Cette période de relève peut s'étaler sur trois mois. »

Le règlement technique fait donc référence à la fraude en mentionnant a priori un délai supérieur à 2 périodes d'un an pour une rectification.

Différentes décisions du régulateur bruxellois de l'énergie BRUGEL pointent que « de l'article 264, §2, il découle que le principe général pour la rectification porte sur deux périodes de consommation d'un an, et que les cas où le GRD est autorisé à rectifier sur six périodes d'un an doivent être interprété de manière restrictive. »

En cas de fraude, une tâche du gestionnaire du réseau de distribution est de contrôler, sur base de faits probants, s'il y a eu consommation sans contrat, en vue d'obtenir un avantage illégal pour soi ou pour un tiers, au détriment du gestionnaire du réseau de distribution. Par conséquent, il doit être question d'une consommation intentionnellement irrégulière.

Or, les services de SIBELGA ont eu accès au compteur dès 2017 :

Date	Index	Type rlv
13/09/2016	76904	Fournisseur
20/06/2017	77589	Releveur
18/06/2018	78457	Releveur
27/06/2019	79576	Releveur
22/06/2020	80510	Releveur
20/08/2020	80719	Sibelga

Et l'anomalie a été constatée en octobre 2020.

BRUGEL a notamment pris une décision (décision R2020-052) indiquant que *« bien que tous les techniciens de Sibelga ne sont pas formés pour détecter des manipulations sur les compteurs, la manipulation décrite dans le rapport d'anomalie paraît suffisamment visible que pour être remarquée par le personnel de Sibelga s'étant rendu sur place chaque année. Dès lors, recourir à la possibilité de refacturer sur 5 périodes de consommation constituerait un emploi délibéré de la voie qui*





est la plus défavorable pour les plaignants , ce qui formerait un abus de droit. »

Enfin, la manipulation des compteurs n'a pas été prouvée. Le rapport envoyé par SIBELGA est succinct et n'est pas signé.

Un verdict du tribunal de 1ère instance (nr. 16/760/A) du 17 octobre 2017 précise, dans ce cadre, que *« SIBELGA en tant que professionnel du secteur ne s'est pas comporté de manière irréprochable »*, ce qui ressort, entre autres, du fait que le rapport est succinct et non-signé et qu'aucun collaborateur ayant repris les index avant le contrôle contesté n'ait remarqué la moindre irrégularité.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MEDIATION

En conséquence, le Service de Médiation recommande au gestionnaire du réseau SIBELGA, d'une part, d'annuler la redevance forfaitaire qui a été facturée suite au constat d'une atteinte à l'intégrité de l'installation de comptage (714 euros HTVA) et, d'autre part, de ne facturer que la consommation d'électricité pour deux années (pour la période du 11/10/2018 au 11/10/2020) au tarif minoré pour consommation d'énergie sur un point d'accès inactif (125 % Pmax).

REPONSE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

L'entreprise d'énergie SIBELGA a décidé de ne pas suivre notre recommandation.

Selon SIBELGA, il s'agit ici d'un cas de consommation non-mesurée, avec une preuve de manipulation de l'installation de comptage. En outre, aucune nouvelle information permettant d'aboutir à une correction ou une adaptation de la facture n'a été apportée au dossier.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MEDIATION

Le Service de Médiation cosntate que la réponse du gestionnaire du réseau de distribution SIBELGA ne répond à aucun des arguments avancés. Le Service de Médiation sur la position exprimée dans sa recommandation et a communiqué à M. T. qu'il disposait encore de la possibilité de soumettre son litige, avec cette recommandation, au Service des litiges du régulateur bruxellois de l'énergie BRUGEL. Ce Service des litiges peut, contrairement au Service de Médiation, prendre des décisions contraignantes dans le cadre de litiges portant sur les obligations du gestionnaire bruxellois du réseau de distribution SIBELGA. Une procédure judiciaire en Justice de paix est également une possibilité restante.

> **Je vous remercie de votre réponse et de votre action. Je vous informe que, grâce à votre contact avec le fournisseur d'énergie, ils ont enfin agi et ont effectué les changements nécessaires dans mon contrat. Je vous remercie encore de votre intervention efficace.**

Mémorandum juillet 2024

7

Le Service de Médiation fédéral pour l'énergie a envoyé un mémorandum aux négociateurs du gouvernement fédéral dans lequel nous souhaitons souligner, à partir de notre mission juridique et de notre expérience dans le traitement des questions, des rapports et des litiges, certaines mesures qui peuvent garantir de bonnes pratiques de marché et une solide protection des consommateurs pour les clients finals de l'électricité et du gaz naturel. L'explication détaillée et la motivation de ces recommandations politiques peuvent être trouvées sur le site web du Médiateur dans la section https://www.mediateurenergie.be/fr/publications/avis-24017-memorandum-2024.

1. Prix et tarifs

Le filet de sécurité

Avis politique 1

Réintroduire le règlement sur les filets de sécurité pour les prix d'énergie variables, en vertu de laquelle la CREG surveillera les hausses de prix et les prix des nouveaux contrats d'énergie sont contrôlés et approuvés. Depuis sa suppression fin 2017, le marché de l'énergie est devenu beaucoup plus complexe. Par conséquent, certains clients n'ont pas encore franchi le pas vers une participation active au marché de l'énergie. D'autres risquent encore d'abandonner le marché.

Avant même la crise de l'énergie, le Service de Médiation avait préconisé le retour de la réglementation du filet de sécurité. **Cette réintroduction n'est certainement pas un luxe inutile pour les nouveaux contrats d'énergie variable, étant donné la complexité des formules tarifaires des prix indexés de l'énergie.**

Avis politique 2

Outre la réintroduction d'un mécanisme de filet de sécurité pour les contrats d'énergie variable, le Médiateur préconise également **une réglementation supplémentaire du filet de sécurité pour les nouveaux contrats à taux fixe et les primes de risque** associées mises sur le marché.



Avis politique 3

Le Service de Médiation plaide également que **le régulateur fédéral de l'énergie, la CREG, contrôle et approuve les coûts supplémentaires ou les tarifs forfaitaires facturés par les fournisseurs**.

Cela pourrait renforcer la confiance dans le marché de l'énergie, tant pour les clients finaux que pour les fournisseurs d'énergie.

Étendre les bénéficiaires du tarif social

Avis politique 4

Étendre de manière permanente les bénéficiaires du tarif social aux mêmes catégories que les bénéficiaires du Fonds Social Chauffage, ce qui inclut donc les familles ayant droit à l'intervention majorée de l'assurance maladie.





2. Pratiques commerciales

Les pratiques de vente

Avis politique 5

Pour la vente de contrats d'énergie en dehors des locaux de vente du vendeur ou dans les locaux de vente au détail d'un autre vendeur, les ventes dans des salles privées ou publiques n'appartenant pas à l'entreprise, les États membres peuvent également introduire des dispositions proportionnées et non discriminatoires.

Nous pensons en conséquence à établir dans ces cas une protection similaire à celle pour les ventes de porte à porte, où les vendeurs doivent respecter un délai de réflexion de 3 jours.

Meilleure protection des PME

Avis politique 6

Dans son avis politique 24.015 du 15 janvier 2024, le Service de Médiation plaide en faveur d'une harmonisation plus poussée des règles de protection des clients domestiques et de celles des PME.

Renforcer l'accord du consommateur

Avis politique 7 : Reprise injustifiée d'un contrat d'énergie

Le Service de Médiation préconise de revenir à la situation antérieure au protocole de communication MIG6 avec la disposition suivante :

"Le fournisseur qui a demandé à tort le changement de fournisseur ne peut pas facturer l'utilisateur du réseau concerné et remboursera toutes les factures déjà payées à tort par le client final acquéreur. En effet, ce fournisseur n'a pas conclu de contrat d'énergie avec l'utilisateur final concerné.

Le fournisseur effectif ne peut pas non plus facturer les coûts énergétiques ou la consommation parce qu'il n'a pas approvisionné le client final concerné".

Avis politique 8 : Reprise de l'énergie à la suite d'un déménagement, d'un décès, ...

Il est indispensable que la notification téléphonique d'un déménagement soit confirmée par écrit par le fournisseur et que les relevés de compteur à la date de la reprise d'énergie suite à un déménagement, un décès, un changement de client, etc. soient communiqués au fournisseur, de préférence via un document de reprise d'énergie (DRE) complété par les deux parties et fourni par le fournisseur.

Avis politique 9 : Reprise de l'énergie à la suite d'un déménagement, d'un décès, ...

Le Service de Médiation plaide, plus encore que les années précédentes, pour une procédure de déménagement améliorée et plus accessible. En effet, outre la nouvelle procédure informatique de la plateforme de données ATRIAS, l'accord du consommateur " Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz " contient également des ambiguïtés concernant la notification d'un déménagement et l'arrêt de la facturation de la consommation d'énergie et des coûts liés au contrat d'énergie.





Pour les reprises d'énergie à la suite d'un déménagement, d'un décès, d'un changement de client ou d'un changement combiné, nous proposons d'améliorer la situation comme suit :

- **Notification du déménagement dans les 30 jours précédant la date du déménagement** (et non pas seulement 14 jours avant le déménagement comme recommandé actuellement) lorsque la notification téléphonique est également confirmée par écrit par le fournisseur avec l'envoi au client d'un document de reprise d'énergie (DRE) notifiant le déménagement.
- **Transfert des relevés de compteurs de préférence par DRE** par les parties concernées, mais d'**autres options doivent être possibles**, car dans la pratique, toutes les parties concernées (ancien ou nouvel occupant/propriétaire) ne sont pas toujours en mesure de remplir/signer un DRE.

Avis politique 10 : Reconnaissance et respect de l'accord du consommateur

Le Service de Médiation recommande que cet accord du consommateur soit signé par tous les fournisseurs d'énergie et les gestionnaires de réseaux de distribution ou qu'il soit confirmé dans la législation.

Cela serait dans l'intérêt des consommateurs et des fournisseurs (sociaux).

3. Processus de facturation

Facturation tardive

Avis politique 11 : Délai de rétro-facturation de 12 mois

Outre une solution pour les problèmes internes chez les gestionnaires de réseau de distribution, qu'ils soient liés à ATRIAS ou non, Le Service de Médiation demande également une réglementation concernant la facturation tardive due à des problèmes internes au fournisseur. Dans l'avis politique 24.016 du 31 janvier 2024 sur le projet de loi modifiant diverses dispositions relatives aux factures d'énergie, le Service de Médiation plaide pour **un délai de rétro-facturation de 12 mois maximum à partir du moment où le fournisseur a reçu les données du compteur ou leur rectification**.

Dans ce cas, le fournisseur dispose d'**un maximum de 12 mois pour établir une facture au détriment du consommateur ou de la PME**. Si la facture (rectificative) est établie plus de 12 mois après la réception des données de compteur (rectifiées), elle ne peut plus être collectée ou recouvrée, sauf si l'établissement de cette facture (rectificative) tardive implique un avantage ou un crédit financier pour le consommateur ou la PME.

Avis politique 12 : Délai de prescription de 2 ans

Le Service de Médiation préconise de limiter le délai de prescription à deux ans, à compter du moment où les relevés (numériques) des compteurs sont notifiés ou rectifiés par le gestionnaire du réseau de distribution au fournisseur d'énergie.

Si la date d'échéance de la facture devait être le point de départ, **Le Service de Médiation suggère que la préparation et l'envoi des relevés annuels, des factures rectificatives ou des factures finales soient limités dans le temps à un maximum de 12 mois à compter de la date à laquelle le fournisseur d'énergie a reçu le relevé de compteur (rectifié) du gestionnaire de réseau de distribution (voir le délai de rétro-facturation dans l'Avis politique 11).**





De cette manière, le Service de Médiation tente de trouver un équilibre légitime au niveau fédéral entre le délai d'établissement des factures d'énergie (12 mois à partir du moment de la notification des relevés (numériques) des compteurs ou de leur correction par le gestionnaire du réseau de distribution au fournisseur d'énergie) et le délai de prescription des factures d'énergie (2 ans à partir de la date d'échéance de la facture d'énergie). Cet équilibre évite de compromettre les délais régionaux de rectification des factures d'énergie par le gestionnaire de réseau de distribution et les fournisseurs d'énergie.

Certains craignent qu'en raison du raccourcissement du délai de prescription de 5 à 2 ans, les entreprises d'énergie soient plus enclines à procéder au recouvrement de la dette énergétique impayée par un agent de recouvrement professionnel. Toutefois, nous constatons que les entreprises d'énergie choisissent désormais cette voie dès le début du processus de recouvrement, en faisant recouvrer la dette par une agence de recouvrement, un cabinet d'avocats ou un huissier de justice, ou en la leur cédant.

4. Règlement collectif et recouvrement

Dettes d'énergie

Avis politique 13

Le Service de Médiation propose que les **clauses d'indemnisation forfaitaire**, dans la mesure où elles sont autorisées par les réglementations régionales sur les obligations de service public à caractère social et réglementées par le Livre XIX "Dettes de consommation" du Code économique, **ne soient autorisées que lorsque le fournisseur d'énergie résilie le contrat d'énergie du client**.

5. Accessibilité des entreprises d'énergie

Service client des entreprises d'énergie

Avis politique 14

Sachant qu'il existe une fracture numérique (dont le risque est encore estimé à 40 % de la population), il est recommandé d'inscrire dans la loi l'accessibilité téléphonique des fournisseurs d'énergie, ainsi que l'obligation de confirmer par écrit les accords téléphoniques qui ont une importance financière ou contractuelle pour le consommateur.

Nous pensons en particulier aux situations dans lesquelles les clients appellent pour organiser un déménagement sans avoir reçu de confirmation écrite. Les problèmes surviennent lorsque la notification téléphonique du déménagement n'est pas reçue à temps par le fournisseur ou lorsqu'il n'y a pas de résiliation téléphonique du contrat d'énergie.

Avis politique 15

Pour améliorer l'accessibilité téléphonique des entreprises du secteur d'énergie, nous recommandons également la mise en place d'**un numéro vert chez les fournisseurs d'énergie et les gestionnaires de réseaux de distribution**.

La plupart des entreprises d'énergie ne sont joignables que par téléphone, via un numéro payant, avec parfois de longs délais d'attente. Souvent, les clients sont dirigés vers des questionnaires numériques et des formulaires de réclamation. Cependant, tous les clients n'ont pas les capacités





numériques nécessaires pour traiter ces questions et sont plus susceptibles de chercher une oreille attentive pour leurs questions et leurs problèmes. Bon nombre de ces clients en quête de renseignements finissent alors par s'adresser au Service de Médiation, sans que ce traitement de première ligne ne fasse partie de ses attributions. Plus de 3.800 appels téléphoniques en 2024 concernaient des questions pour lesquelles le client aurait dû s'adresser à la société d'énergie (fournisseur ou gestionnaire de réseau de distribution), souvent sans réussite.

Avis politique 16

De nombreux fournisseurs communiquent actuellement avec leurs clients par le biais de formulaires web ou de chats.

Chaque entreprise d'énergie devrait donc fournir une adresse électronique accessible à ses clients afin que le dialogue numérique reste possible.

Lorsque ces entreprises correspondent ensuite par courrier électronique, elles le font à partir d'adresses électroniques auxquelles l'utilisateur ne peut pas répondre ("no-reply@..."). Si le client souhaite ensuite y répondre, il doit recommencer avec un nouveau message via le formulaire web.

Un avantage supplémentaire est que les e-mails envoyés sont toujours sauvegardés par défaut dans la boîte aux lettres de l'utilisateur, ce qui permet de prouver facilement l'envoi de l'e-mail par la suite.

6. Mise en place d'une plate-forme énergétique interfédérale

Autorités régionales et fédérales

Avis politique 17

Comme les questions et les rapports sur l'électricité et le gaz naturel peuvent également être liés, en tout ou en partie, à l'organisation régionale des marchés de l'énergie et aux défis dans le contexte de la transition énergétique, le Service de Médiation préconise une plateforme énergétique interfédérale avec des informations fiables sur le marché de l'énergie et la transition énergétique.

Pour les demandes de médiation concernant des plaintes et des litiges relatifs à des questions énergétiques fédérales et/ou régionales, **le Service de Médiation pour l'Énergie reste le point de contact unique**.

7. Service de médiation pour l'énergie

Redevances en médiation

Avis politique 18 : Responsabilisation des entreprises du secteur de l'énergie

Le Service de Médiation propose de **réviser la clé de répartition globale** qui fixe la part respective des fournisseurs et des gestionnaires de réseau de distribution dans les coûts de financement du Service de Médiation de la manière suivante :

- en prenant en compte 50 % (au lieu de 75 %) du nombre total de clients des fournisseurs et des gestionnaires de réseaux de distribution ;
- en prenant en compte 50 % (au lieu de 25 %) du nombre total de plaintes enregistrées par le service de médiation à l'égard des fournisseurs et des gestionnaires de réseaux de distribution.





Pouvoir

Avis politique 19 : Élargissement des litiges en matière d'énergie pour lesquels le Service de Médiation pour l'Énergie est compétent.

Il semble souhaitable que le Service de Médiation pour l'Énergie soit également compétent **pour tous les litiges sur les produits et services directement ou indirectement liés au fonctionnement du marché de l'énergie et à la transition énergétique, que le prestataire soit un fournisseur ou une autre entreprise**. En effet, les consommateurs ne font pas toujours cette distinction.

Cet élargissement des pouvoirs du médiateur est conforme à la quatrième directive européenne sur l'électricité, qui a approuvé le rôle crucial des médiateurs dans le secteur de l'énergie. Ce faisant, elle impose également aux entreprises autres que les fournisseurs d'énergie (négociants, fournisseurs de services énergétiques, agrégateurs et tous les fournisseurs de contrats comportant des composantes énergétiques, y compris les offres groupées et les communautés énergétiques locales) de s'engager dans un suivi du règlement extrajudiciaire des litiges.

Avis politique 20 : Légaliser l'enregistrement des plaintes téléphoniques.

Actuellement, il n'existe aucune disposition légale permettant de déposer une plainte par téléphone.

Cependant, le Service de Médiation note que plus de 5.000 questions et plaintes concernant les compagnies d'énergie sont traitées par téléphone chaque année sans que cette charge de travail supplémentaire ne soit compensée par une dotation en personnel appropriée ou un financement supplémentaire.

Afin d'aider davantage les consommateurs (vulnérables) et de permettre aux entreprises d'énergie de percevoir une contribution équitable pour ces plaintes, Le Service de Médiation propose que les **plaintes téléphoniques continuent également d'être traitées par écrit, dans la mesure où le client final concerné est d'accord**.

Cela peut se faire en résumant la plainte téléphonique par écrit et en l'envoyant par lettre ou par courrier électronique au plaignant pour approbation, puis en la remettant à la compagnie d'énergie.





"C'est la 2e fois que nous pouvons obtenir une rectification des erreurs du gestionnaire de réseau avec l'aide du Médiateur.

Encore un grand merci."

"Je vous remercie pour votre soutien et l'efficacité de votre intervention."

"Je vous informe que le dossier est clôturé, je vous remercie pour votre intervention rapide et efficace."

Traitement des plaintes et interaction avec les services fédéraux et régionaux

8

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

Vous trouverez ci-après un aperçu des nombres et types de plaintes reçues et traitées en 2024 par tous les services fédéraux et régionaux compétents dans le domaine de l'énergie.

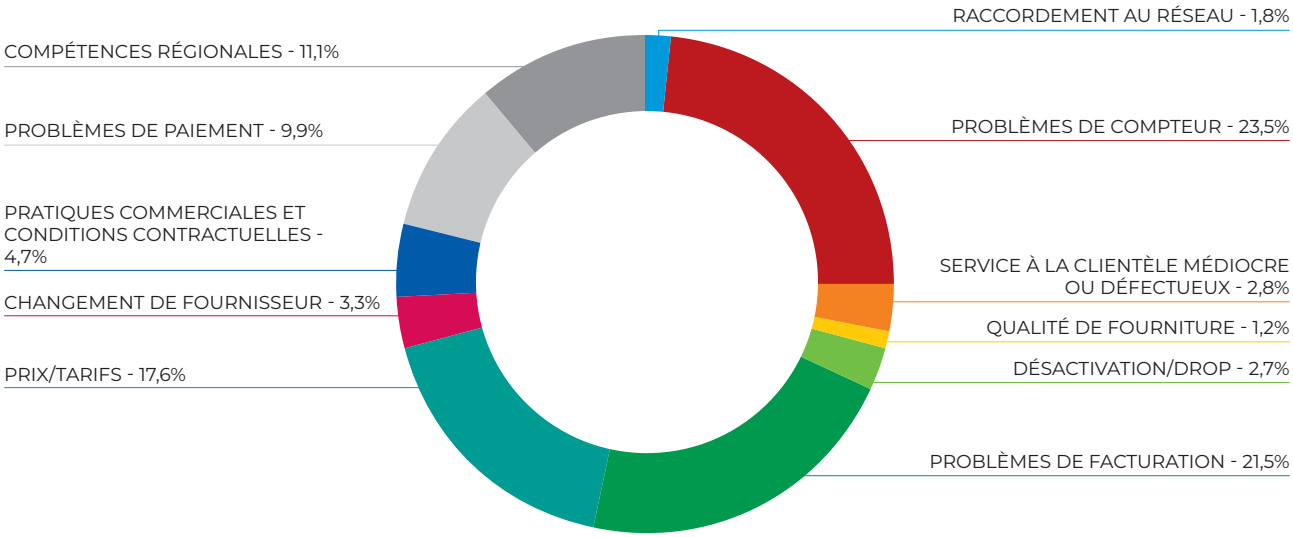
Dans un souci d'exhaustivité, voici un aperçu de ces instances compétentes pour le traitement des plaintes et des litiges :

- 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 des services d'utilité publique (auparavant la 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 15.391 plaintes de consommateurs concernant le marché de l'électricité et du gaz naturel.

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





B. Nombre de demandes d'information

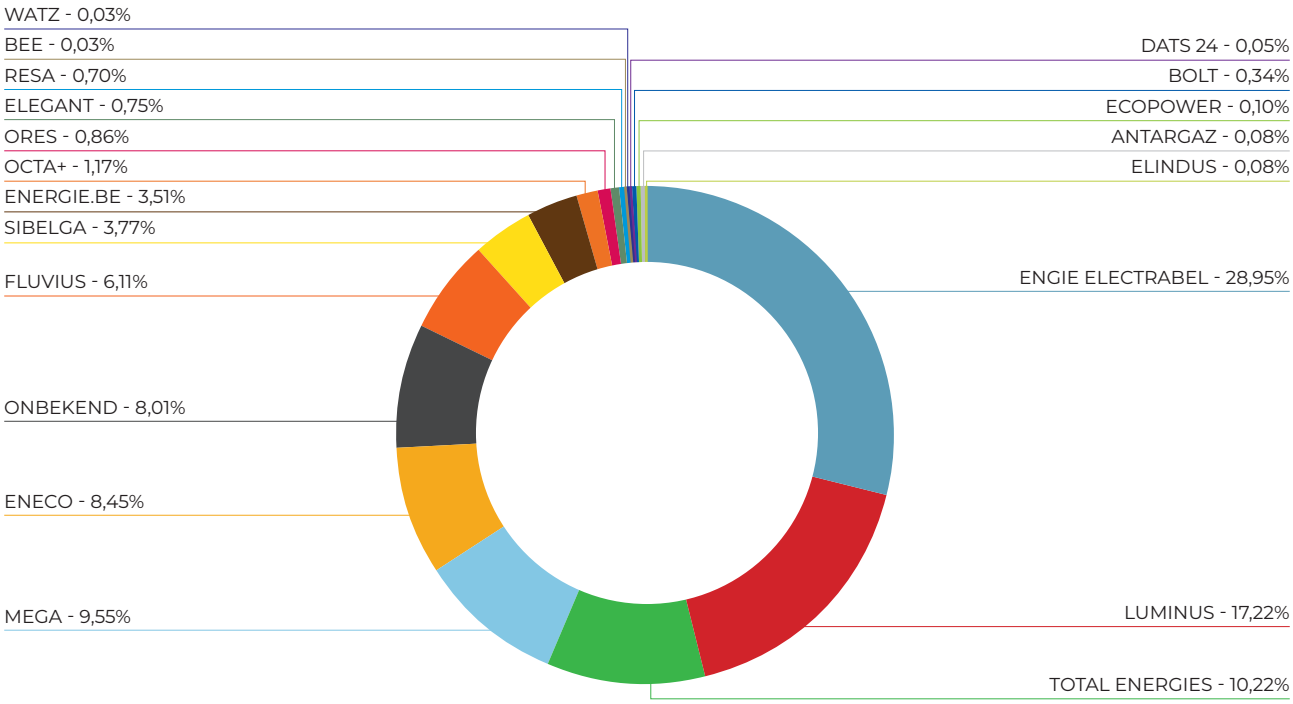
Le Service de Médiation est compétent pour le règlement alternatif des litiges et ne traite donc pas, en principe, des demandes d'information, excepté lorsque l'information a trait à la procédure de traitement des plaintes.

Le Service de Médiation reçoit néanmoins régulièrement des demandes d'information et de renseignements par écrit et par téléphone. En 2024, il s'agissait de 5 815 demandes écrites et verbales. Cela représente une moyenne de près de 25 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.

3 844 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.







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 et des litiges.

Un tel guichet unique n'existe pas encore en Belgique. C'est pourquoi le Service de Médiation plaide dans son mémorandum de juillet 2024 pour la mise sur pied d'une plateforme d'énergie interfédérale proposant des informations fiables sur le marché de l'énergie et la transition énergétique, avec un input des services et régulateurs fédéraux et régionaux.

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

Consumenten ombudsdienst

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 à 1000 Bruxelles.

AUTRES ACTIVITÉS DU SERVICE DE MÉDIATION DE L'ÉNERGIE 9

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 la 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 2024, 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 et de (petites et moyennes) entreprises dans l'exercice de leurs droits sur le marché de l'énergie.

Les membres de NEON se sont réunis une seule fois en 2024 : le 17 avril 2024 dans les locaux du Service belge de Médiation de l'Énergie à Bruxelles.



Le Service de Médiation de l'Énergie était également présent au 16e Citizens' Energy Forum à Budapest (Hongrie) organisé par la Commission européenne (DG Energy) le 5 décembre 2024 qui avait pour thème « Work begins on the Citizens Energy Package to ensure a fair and inclusive energy transition ». Le lendemain, le 6 décembre 2024, il y a eu la troisième « Table ronde des régulateurs sur la politique énergétique pour les consommateurs » à laquelle le Service de Médiation était invité pour la première fois.

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 transition énergétique à l'échelle européenne et des différents États membres.

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. 2024 était une année de transition au cours de laquelle nous avons décidé de convertir par le biais d'une ASBL internationale l'organisation formelle de NEON en une organisation informelle qui doit moins s'occuper de l'organisation de NEON et de son financement. En raison du grand afflux de plaintes et de questions, la plupart des membres de NEON ressentent notamment toujours un impact fort des conséquences de la crise énergétique sur leur propre fonctionnement et organisation de sorte qu'il restait peu de temps et d'énergie pour le fonctionnement formel et l'organisation de NEON. Nous espérons pouvoir démarrer le plus vite possible avec un nouvel élan et des forces renouvelées et réunies. Nous avons en effet particulièrement conscience des nouveaux défis que va impliquer la transition énergétique pour les consommateurs et les entreprises (d'énergie), où les Services de Médiation peuvent jouer un rôle important et exercer une fonction de signalement, plus précisément en ce qui concerne le respect de pratiques commerciales loyales et de la protection des consommateurs.





B. À l'échelle fédérale

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 2024, le Médiateur a en outre participé à un certain nombre d'autres événements et groupes de travail, par webinaire ou vidéoconférence ou non :

- Participation aux assemblées générales 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 de l'époque et au secrétaire d'État en charge pour la protection des consommateurs ;
- Participation au groupe de travail fédéral du Plan social pour le climat à la demande du service Changement climatique de la DG Environnement du SPF Santé publique.

C. À l'échelle régionale

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

I. En Flandre :

- Sur une base trimestrielle a lieu un échange de tendances et données relatives aux plaintes par fournisseur avec le Régulateur flamand des services d'utilité publique (auparavant la VREG), de sorte que ces informations soient reprises dans l'indicateur de plaintes de 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 Régulateur flamand des services d'utilité publique (auparavant la VREG), de la VEKA, du Service de lutte contre la pauvreté, des CPAS d'Anvers, Gand et Mol, et du SAAMO (successeur du Samenlevingsopbouw Vlaanderen) ;
- Participation à différents articles de la presse écrite, à des émissions d'information à la radio et à la télévision, et une seule fois au programme pour les consommateurs « WinWin » de Radio 2 concernant l'accessibilité par téléphone des fournisseurs d'énergie.

II. En Wallonie :

- Concertation et échange d'informations réguliers avec les collègues du Service régional de Médiation de l'Énergie (SRME), créé au sein de la CWaPE (Commission Wallonne pour l'Énergie) ;
- Participation à différents articles de la presse écrite et à des émissions d'information à la radio et à la télévision.





- Contacts avec les collaborateurs d'Énergie Info Wallonie ;
- Collaboration avec la VSZ (Verbraucherschutzzentrale) à Eupen.

III. À Bruxelles :

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

> **Je vous remercie sincèrement pour votre engagement et votre soutien. Merci beaucoup.**

> **Je vous remercie toutefois pour votre oeuvre utile pour mieux réguler ces entreprises dont l' utilité primaire est de fournir de l' énergie à laquelle tout le monde doit avoir accès à un prix raisonnable.**

Diffusion du rapport d'activités

10

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 donc également :

- Aux membres du gouvernement fédéral ;
- Aux membres du Sénat ;
- Aux membres belges du Parlement européen ;
- Aux membres des gouvernements régionaux compétents en matière d'énergie ;
- Aux membres du Parlement flamand, du Parlement wallon et du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale ;
- Aux 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 (auparavant la 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 11

PLAINTES EN NÉERLANDAIS

Ombudsdienst voor Energie
De heer Eric Houtman, Ombudspersoon
Koning Albert II-laan 8 bus 6 1000 Brussel

Tél : + 32 (0) 2 211 10 60 – Fax : + 32 (0) 2 211 10 69
https://www.ombudsmanenergie.be/nl/klacht-indienen

PLAINTES EN FRANÇAIS ET EN ALLEMAND

Service de Médiation pour l'Énergie / Ombudsstelle für Energie
Monsieur/Herr Maurice Bohet, Médiateur / Ombudsmann

Boulevard du Roi Albert II, 8 boîte 6 1000 Bruxelles
Tél. : + 32 (0) 2 211 10 60 – Fax : + 32 (0) 2 211 10 69
https://www.mediateurenergie.be/fr/introduire-une-plainte /
https://www.ombudsmannenergie.be/de/klage-einreichen

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.



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