




Rapport d'activités 2025

Service de Médiation pour l'ENERGIE










Rapport d'activités

2025

Table des matières

1. Introduction 2

A. Fonctionnement du Service de Médiation pour l'Énergie 2
B. Budget du Service de Médiation pour l'Énergie 5
C. Financement du Service de Médiation pour l'Énergie 7

2. Plaintes reçues par le Service de Médiation pour 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
F. Nombre de plaintes par fournisseur 13
G. Nombre de plaintes par gestionnaire de réseau de distribution (GRD) 16
H. Nombre de plaintes par fournisseur d'énergie et par région 17
I.Nombre de plaintes par domaine de compétence 19
J. Compétence exclusivement fédérale 19
K. Compétence exclusivement régionale 20
L. Compétence fédérale et régionale 20
M. Nombre de plaintes par type d'énergie et par utilisateur final 21
I. Par type d'énergie 21
II. Par client final 21
N. Nombre de plaintes par type de plaintes et par entreprise d'énergie 22
I. Par type de plaintes 22
II. Par entreprise d'énergie 24
O. 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 43
C. Nombre de plaintes pour lesquelles le Service de Médiation n'est pas compétent 44
D. Nombre de plaintes clôturées 45
E. Nombre de plaintes (non) fondées 46
F. Plaintes recevables par fournisseur d'énergie 47
G. Plaintes recevables par région et par fournisseur d'énergie 49
H. Nombre de plaintes selon le résultat 52
I. Accord avec règlement à l'amiable 52
II. Accord partiel 52
III. Recommandations individuelles et génériques 53
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. 108

7. Avis politiques 130

8. Demander des informations 132

9. Autres activités du service de Médiation de l'Énergie 136

A. Au niveau européen et international 136
B. Au niveau fédéral 138
C. Au niveau régional 139

10. Diffusion du rapport d'activités 140

11. Coordonnées du Service de Médiation de l'Énergie 142

Introduction 1

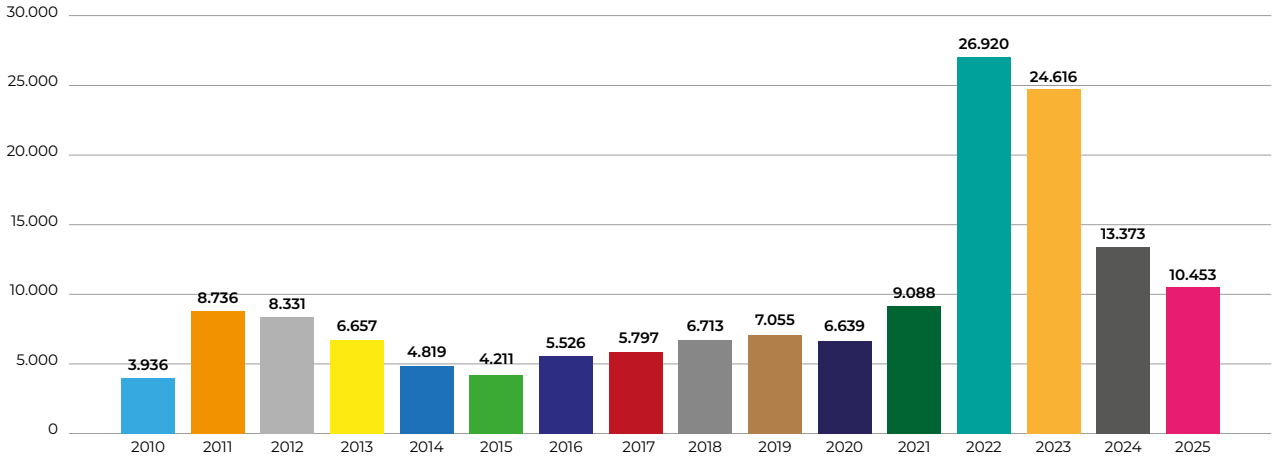
A. Fonctionnement du Service de Médiation pour l'Énergie

Le Service fédéral de Médiation pour l'Énergie a reçu au total 10 453 questions et plaintes durant l'année de fonctionnement 2025, dont 10 091 plaintes ou demandes de médiation adressées à un fournisseur d'énergie, soit une baisse de 21,8 % par rapport aux 13 373 questions et plaintes de 2024. 59,5 % des plaintes ont été soumises en néerlandais, 40,3, % en français et 0,2 % en allemand.

Cette 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 4 001 dossiers de médiation au 31 décembre 2025.

Le Service de Médiation pour l'Énergie est opérationnel depuis le 21 janvier 2010 et, en 16 ans d'existence, il a reçu 152 870 plaintes, questions et signalements. Au total, sur ces 16 ans, 97% des demandes de médiation (plus de 148 000 dossiers) ont été traitées.





En 2025, les demandes de médiation concernaient surtout :

- des **problèmes de compteur (24,7%)**, 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 ;
- les **prix de l'énergie (19,1%)**, 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 facturation (18,8 %)**, comme l'établissement tardif de factures d'énergie et le manque de clarté du processus de facturation ;
- des **problèmes de paiement (11,4%)**, 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 (5,3 %)**, 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 ;
- le **service à la clientèle des fournisseurs d'énergie (4,2 %)**, notamment en raison de la difficulté à les joindre par téléphone et/ou par voie électronique.
- 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 ;

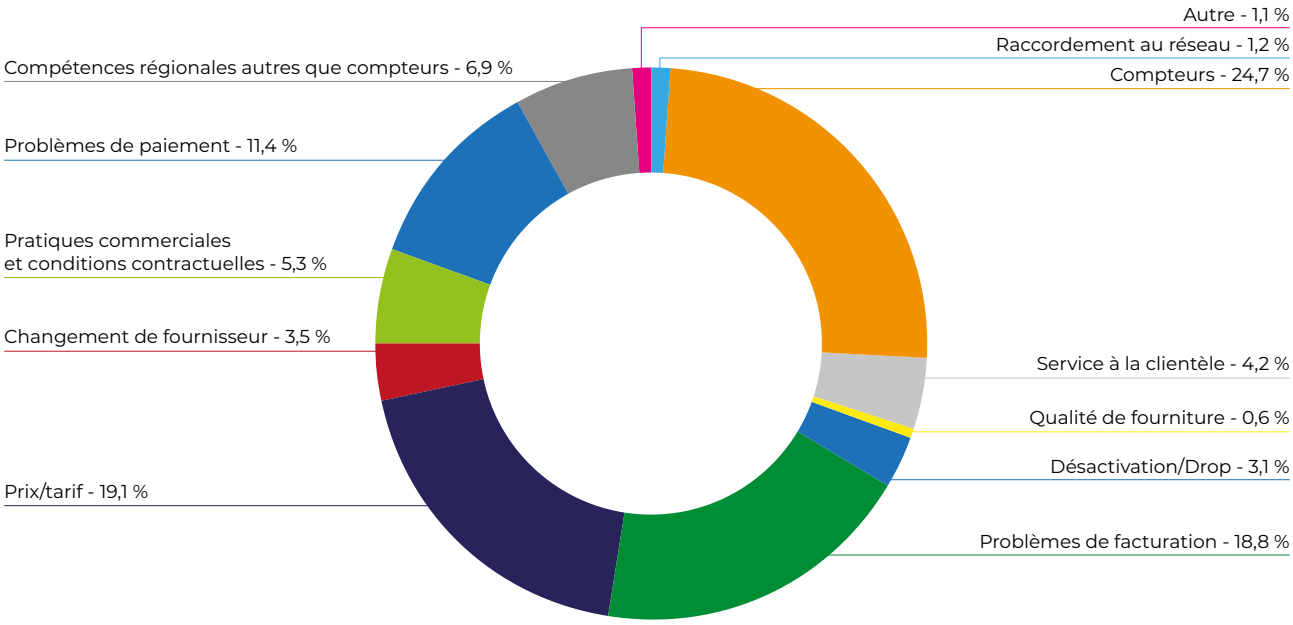





6,9 % des autres plaintes étaient liées à **un certain nombre de compétences régionales** concernant l'installation du compteur numérique et aux services associés à celui-ci, tels que le partage d'énergie, la facture mensuelle et le calcul du tarif de capacité ainsi qu'un certain nombre d'autres mesures concernant l'électricité verte comme la rémunération de l'injection ou le démarrage d'un contrat d'énergie dynamique et le régime de compensation pour l'excédent de production d'énergie solaire lors du passage d'un compteur analogique à un compteur numérique

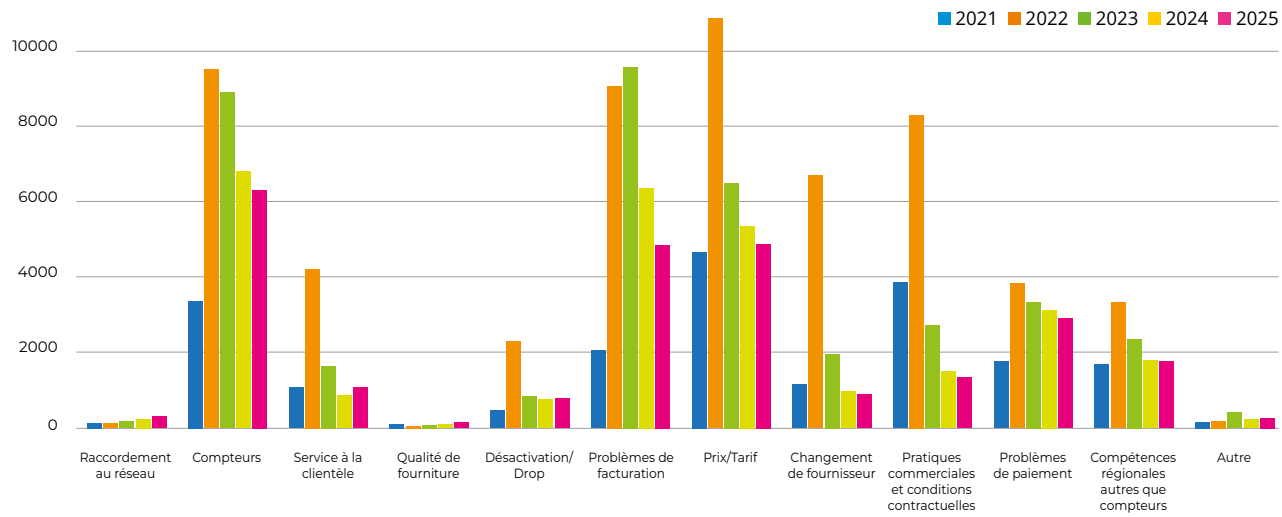
Les litiges concernant des coupures (imminentes) et arrêts de contrats d'énergie ou drops (3,1%), des raccordements au réseau de distribution (1,2%) et des pannes d'électricité et des problèmes de tension (0,6%) viennent compléter les types de plaintes relevant de la compétence exclusive des régions.

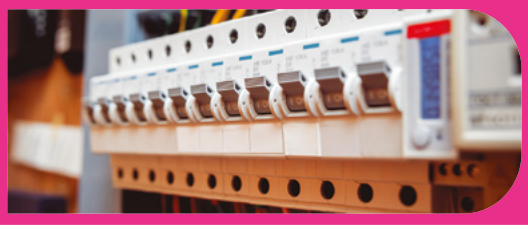
TYPES DE PLAINTES



L'évolution du type de plaintes de 2021 à 2025 est schématisée ci-dessous.

EVOLUTION TYPE DE PLAINTES







En 2025, le Service de Médiation a également émis des avis à l'intention des Ministres fédéraux de l'Énergie et de la Protection des consommateurs ainsi que du Parlement fédéral sur :

- la (ré)introduction d'un **contrôle plus strict** du régulateur fédéral de l'énergie CREG sur les prix de l'énergie ;
- 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 meilleure accessibilité électronique et téléphonique aux **services clientèle** des entreprises énergétiques et la possibilité pour le Service de Médiation d'enregistrer les plaintes par téléphone (c'est le cas depuis le 1er janvier 2026).

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'une entreprise d'énergie. Le Service de Médiation veut ainsi être habilité pour des litiges concernant des fournisseurs de réseaux de chaleur et de refroidissement, des gestionnaires de chauffages collectif, ou des fournisseurs et installateurs de panneaux solaires, de pompes à chaleur et de bornes de recharge.

Pour finir, le Service de Médiation continue à promouvoir sur les plans 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, notamment en consultant régulièrement les régulateurs de l'énergie aux niveaux fédéral et régional, en participant, avec ou sans présentation propre, à des webinaires ainsi qu'à des groupes de travail, des débats et des réunions organisés avec le réseau ombudsman.be et avec les membres du National Energy Ombudsman Network (NEON). Les Médiateurs de l'Énergie, avec les collègues d'autres secteurs économiques régulés (banques, assurances, télécommunications, services postaux et trafic ferroviaire), font partie du Comité de Direction du Service de Médiation pour le Consommateur.

B. Budget du Service de Médiation pour l'Énergie

Budget et réalisations en 2025

Le montant des frais de fonctionnement du Service de Médiation pour l'Énergie est fixé annuellement par un arrêté délibéré en Conseil des Ministres, sur la base d'une proposition de budget du Service de Médiation. 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 2 763 522 euros pour l'exercice 2025 (arrêté royal du 30 juin 2024 fixant le montant destiné au financement des frais de fonctionnement pour l'année 2025 du Service de Médiation pour l'Énergie – Moniteur belge du 16 juillet 2024).

Le budget 2025 est subdivisé comme suit :

- dépenses de personnel : 2.292.947 euro
- frais de fonctionnement : 379.792 euro
- dépenses en capital : 90.783 euro

Pour l'exercice 2025, le cadre du personnel prévoyait 26 équivalents temps plein, et fut rempli par les 25 membres du personnel suivants (situation au 31/12/2025) :

- 2 médiateurs (1 NL + 1 FR)
- 2 juristes (1 NL + 1 FR)
- 1 responsable des plaintes NL






- 17 gestionnaires de dossiers ou correspondants (12 NL + 5 FR)
- 2 collaborateurs administratifs FR
- 1 secrétaire administrative et financière 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 dans l'outil eBMC de la plateforme FEDCOM.

Sur le budget 2025, un reliquat de 158 004,90 euros a été réalisé et la comptabilité a été clôturée avec un résultat positif de 163 103,83 euros. Cette différence de résultat (5 098,93euros) s'explique en grande partie par les dépenses de capital (investissements) et les amortissements comptables correspondants.

Budget 2026

Sur proposition du ministre fédéral de l'Énergie, le Conseil fédéral des Ministres a approuvé un budget de 2 861 075 euros pour l'exercice 2026 (arrêté royal du 28 septembre 2025 fixant le montant destiné au financement des frais de fonctionnement du Service de Médiation pour l'Énergie pour l'exercice 2026 – Moniteur belge du 8 octobre 2025).

Le budget 2026 est subdivisé comme suit :

- dépenses de personnel : 2 383 234 euros
- frais de fonctionnement : 385 877 euros
- dépenses en capital : 91 963 euros

Pour l'exercice 2026, le cadre du personnel est maintenu à 26 équivalents temps plein, avec l'organigramme suivant :

- 2 médiateurs (1 NL + 1 FR)
- 2 juristes (1 NL + 1 FR)
- 1 gestionnaire des plaintes (NL)
- 16 gestionnaires de dossiers ou correspondants (11 NL + 5 FR)
- 4 collaborateurs administratifs (2 NL et 2 FR)
- 1 secrétaire administrative et financière (FR)

C. Financement du Service de Médiation pour 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.

Pour 2026, le budget 2026 est financé comme suit :

- 2 854 075 euros via les redevances de médiation ;
- 6 000 euros via diverses perceptions
- 1 000 euros via 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 pour l'Énergie (Moniteur belge du 29 septembre 2015) établit les règles de calcul des redevances de médiation.

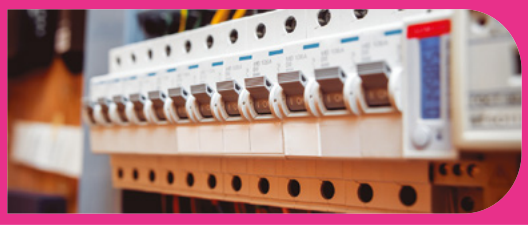
La redevance de médiation par les entreprises d'électricité et de gaz est calculée sur la base de 2 facteurs :

- 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).

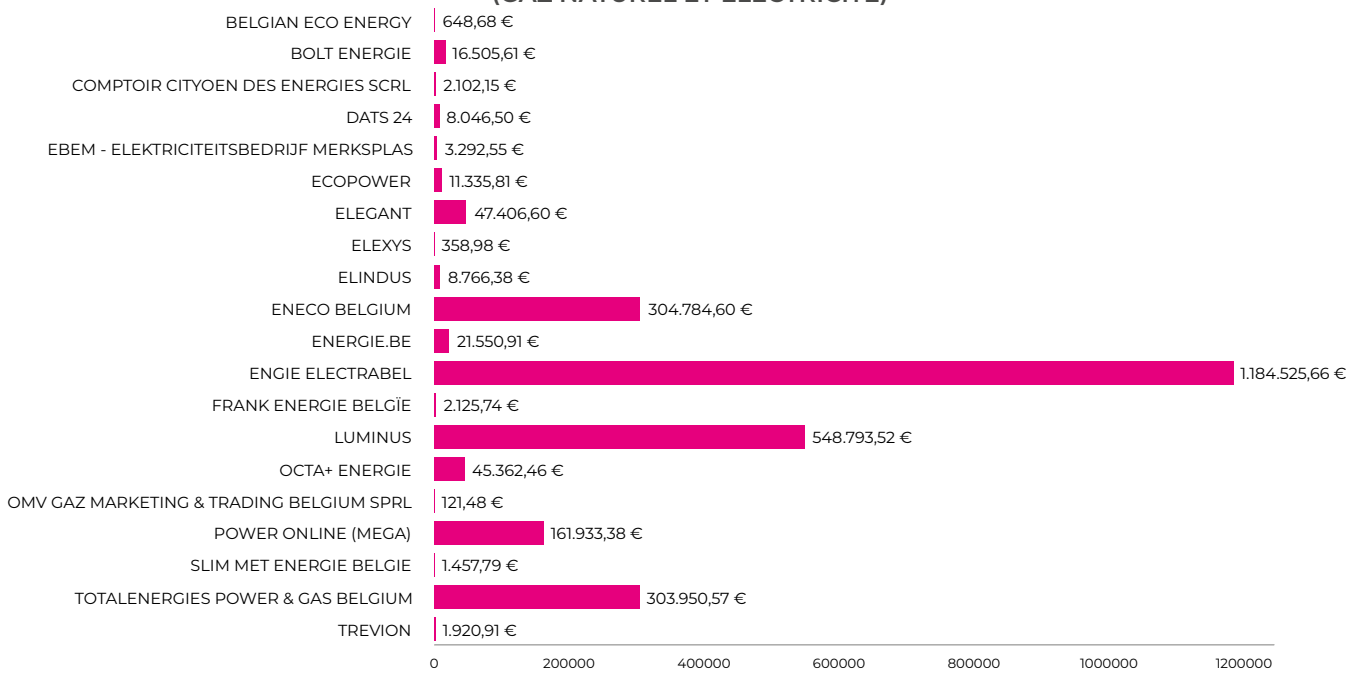
Un certain nombre de fournisseurs ne payaient pas de redevance de médiation, parce que le Service de Médiation, en accord avec l'Arrêté royal précité, n'avait pas reçu de plaintes à l'encontre de ces fournisseurs. Ceci concerne, entre autres, un certain nombre de fournisseurs étrangers ayant un nombre restreint de clients résidentiels en Belgique, ainsi qu'un certain nombre d'acteurs plus petits du marché belge. Les fournisseurs qui n'avaient plus de clients au 31 décembre 2024 en raison de la cessation ou de la reprise de leurs activités ne recevront plus de redevance de médiation. Si le portefeuille de clients a été repris par un autre fournisseur, la redevance de médiation est calculée sur la base du nombre de points d'accès (clients) repris et du nombre de plaintes, y compris celles relatives aux points d'accès (clients) repris.



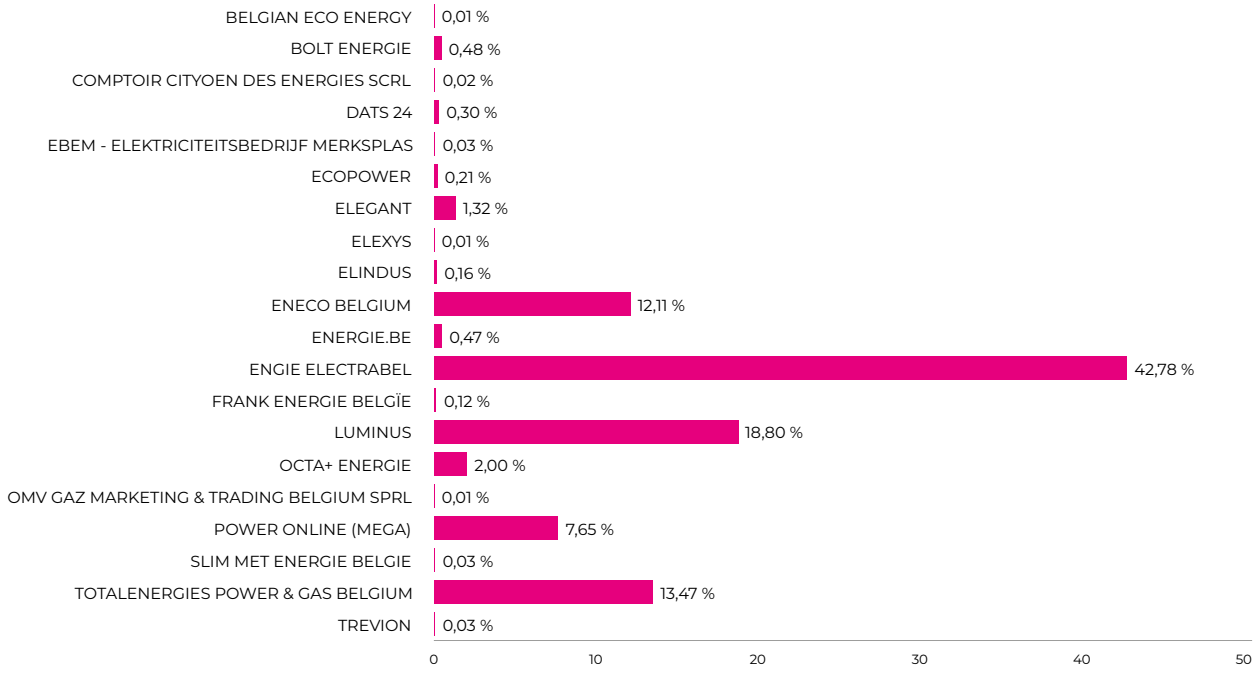


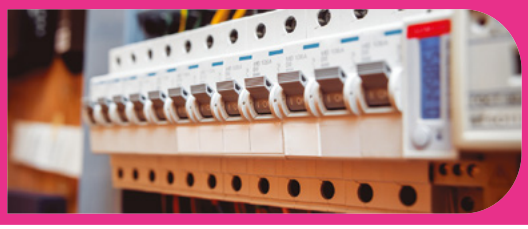

Les redevances de médiation des entreprises d'énergie (fournisseurs et gestionnaires de réseaux de distribution) pour l'exercice 2026 sont les suivantes :

FOURNISSEURS - QUOTE-PART REDEDEVANCE DE MÉDIATION 2026 EN EURO (GAZ NATUREL ET ÉLECTRICITÉ)



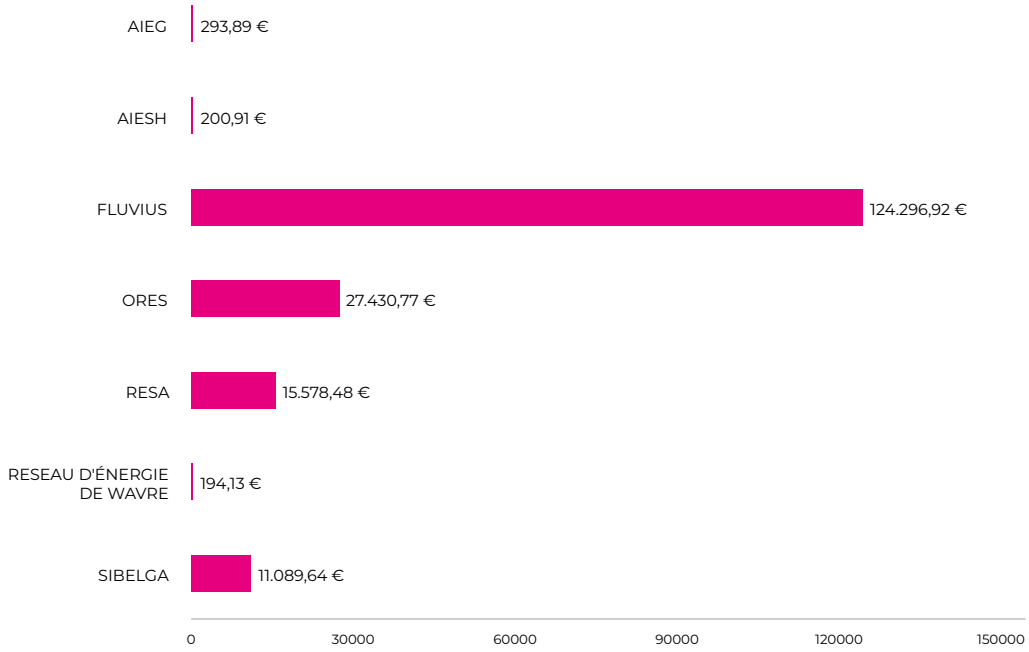
FOURNISSEURS - QUOTE-PART REDEVANCE DE MÉDIATION 2026 - EN % (GAZ NATUREL ET ÉLECTRICITÉ)



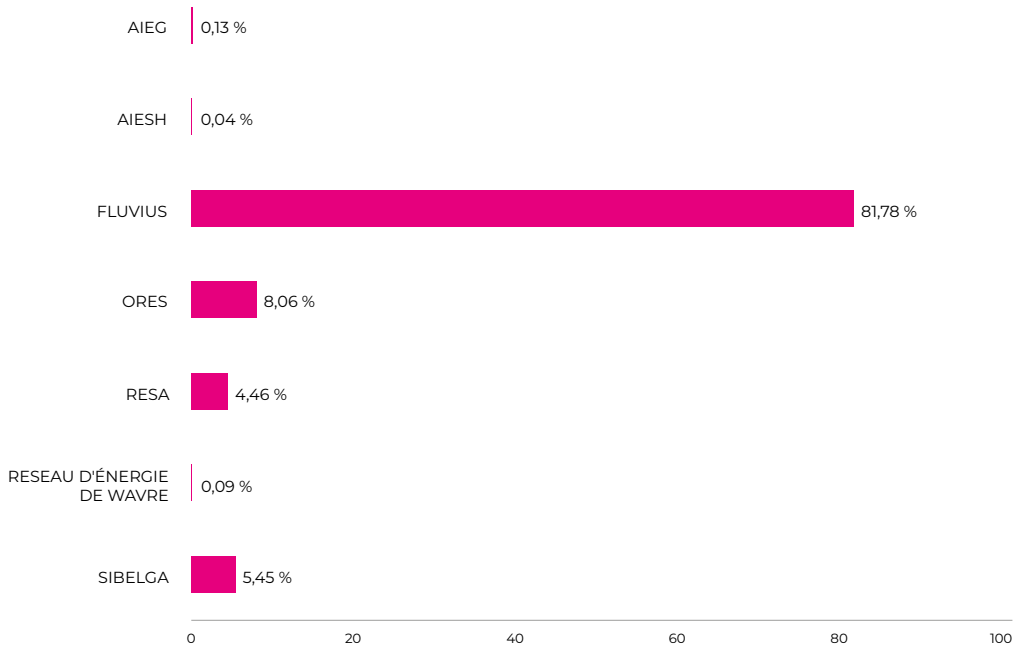




GESTIONNAIRE DE DISTRIBUTION - QUOTE-PART REDEDEVANCE DE MÉDIATION 2026 EN EURO (GAZ NATUREL ET ÉLECTRICITÉ)



GESTIONNAIRE DE DISTRIBUTION - QUOTE-PART REDEDEVANCE DE MÉDIATION 2026 EN % (GAZ NATUREL ET ÉLECTRICITÉ)



Plaintes reçues par le Service de Médiation pour l'Énergie 2

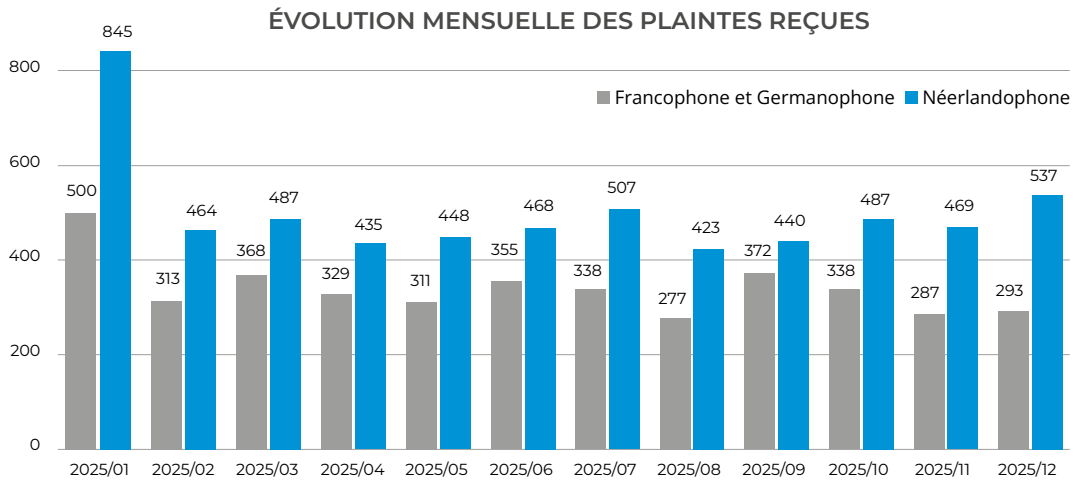
En 2025, le Service de Médiation pour l'Énergie a reçu 10.453 plaintes, demandes et signalements concernant le fonctionnement du marché de l'électricité et du gaz naturel. Une explication détaillée des plaintes est présentée ci-dessous.

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

À l'exception du mois de janvier 2025, le nombre de plaintes est resté relativement stable pendant le reste de l'année. Le nombre élevé de plaintes enregistrées en janvier s'explique en partie par le fait que toutes les plaintes de décembre 2024 n'avaient pas encore été reprises dans le rapport annuel de 2024, car un certain nombre d'entre elles n'ont été enregistrées qu'en janvier 2025.

D'autre part, pour le mois de décembre 2025, toutes les plaintes déposées au cours de ce mois ont été incluses pour la première fois, même si elles ont été enregistrées en janvier 2026. À partir de 2025, le Service de Médiation enregistre donc les plaintes en fonction du mois au cours duquel elles ont été introduites, alors qu'auparavant, elles étaient enregistrées en fonction du mois au cours duquel elles avaient été introduites dans la base de données et au cours duquel les clients finaux concernés avaient reçu un accusé de réception.





B. Modes de dépôt

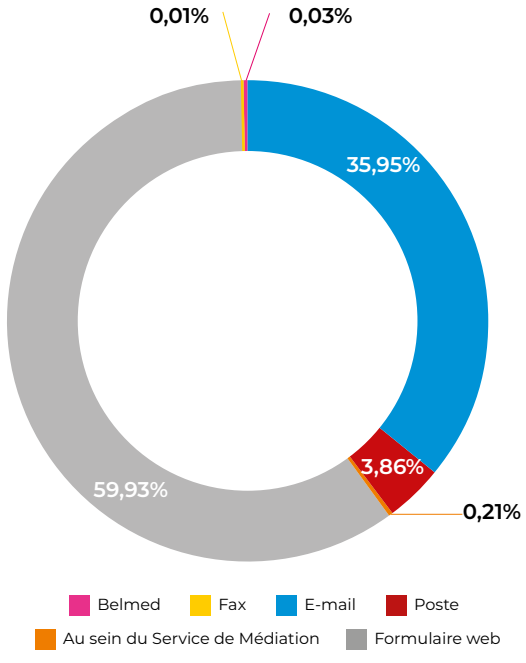
Comme les années précédentes, la plupart des plaintes ont été introduites par voie électronique :

- via le formulaire web, disponible sur le site Internet www.mediateurenergie.be (6 048 plaintes) ;
- via l'adresse mail : plainte@mediateurenergie.be (3 628 plaintes) ;
- via la plateforme BELMED (3 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 (390 plaintes) ;
- par fax (1 plainte) ;
- sur place dans les locaux du Service de Médiation (21 plaintes).

MODES DE DÉPÔT







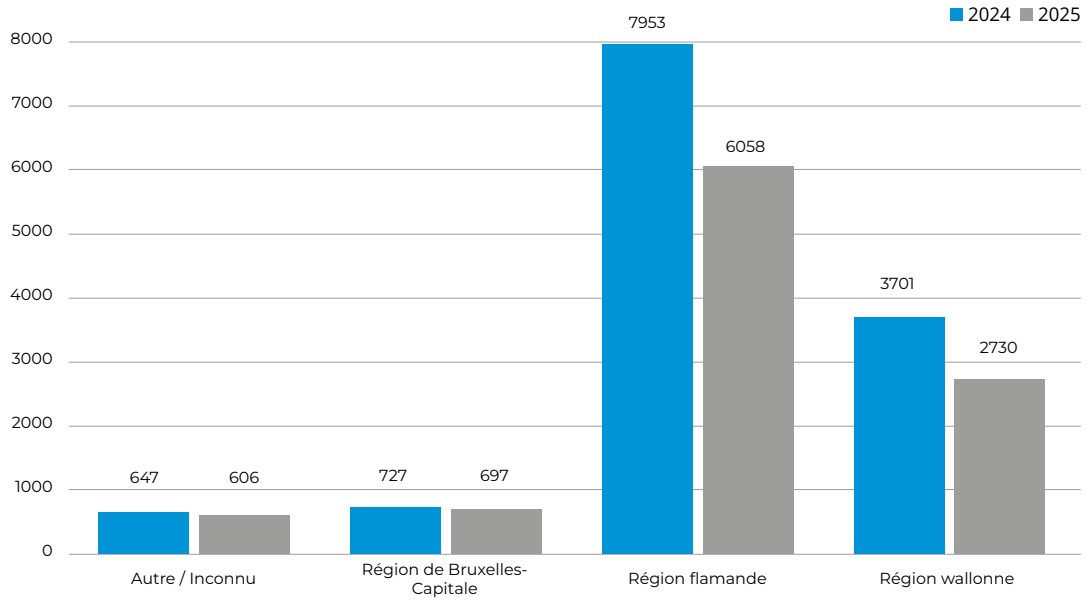
C. Nombre de plaintes par région

Cette année également, la plupart des plaintes reçues par le Service de Médiation ont été introduites par des habitants de la Région flamande (60%). La Région wallonne suit avec 27% des plaintes tandis que le pourcentage de plaintes dans la Région de Bruxelles-Capitale s'élève à près de 7%. Pour 6% 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 2024. 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 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 doivent faire appel au Service fédéral de Médiation pour l'Énergie.

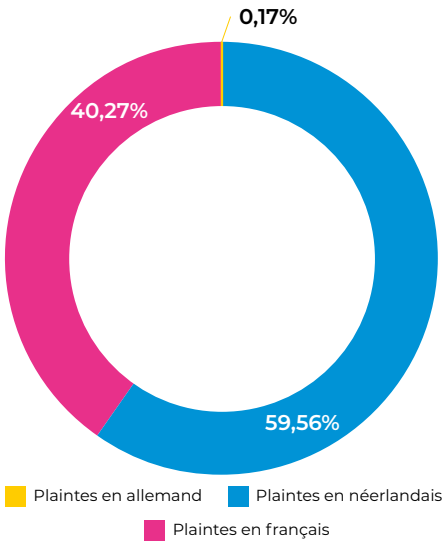
NOMBRE DE PLAINTES PAR RÉGION



D. Nombre de plaintes par rôle linguistique

En 2025, la répartition par rôle linguistique était la suivante :

- 59,56% de plaintes en néerlandais (6 010 plaintes) ;
- 40,27% de plaintes en français (4 064 plaintes) ;
- 0,17 % de plaintes en allemand (17 plaintes).







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 (VSZ - 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 2025, le Service de Médiation a reçu 8 166 plaintes contre des entreprises d'énergie et 2 577 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.

F. Nombre de plaintes par fournisseur

La baisse du nombre global de plaintes est également constatée chez la plupart des fournisseurs, à l'exception de MEGA, BOLT ÉNERGIE et ELINDUS. Nous constatons également, pour la première fois, des plaintes concernant un certain nombre de nouveaux fournisseurs, comme ENERGY VISION et BELVUS ENERGIE.

Huit plaintes ont également été reçues concernant ENECO NEDERLAND de la part d'habitants des enclaves belges de Baarle-Hertog, qui doivent choisir un fournisseur néerlandais de gaz naturel, car ils sont raccordés au réseau de distribution d'ENEXIS. Ces habitants avaient reçu un courrier d'ENECO NEDERLAND les informant qu'à partir du 1er janvier 2025, ils devraient payer la taxe environnementale ou énergétique néerlandaise, alors qu'en tant que citoyens belges, ils sont soumis aux accises belges.

Après avoir contacté l'administration fiscale belge compétente, ENECO NEDERLAND a informé le service de médiation que l'administration fiscale néerlandaise avait fait une exception pour les clients de Baarle-Hertog et que ces clients ne devaient plus payer la taxe énergétique néerlandaise, mais uniquement les accises belges.

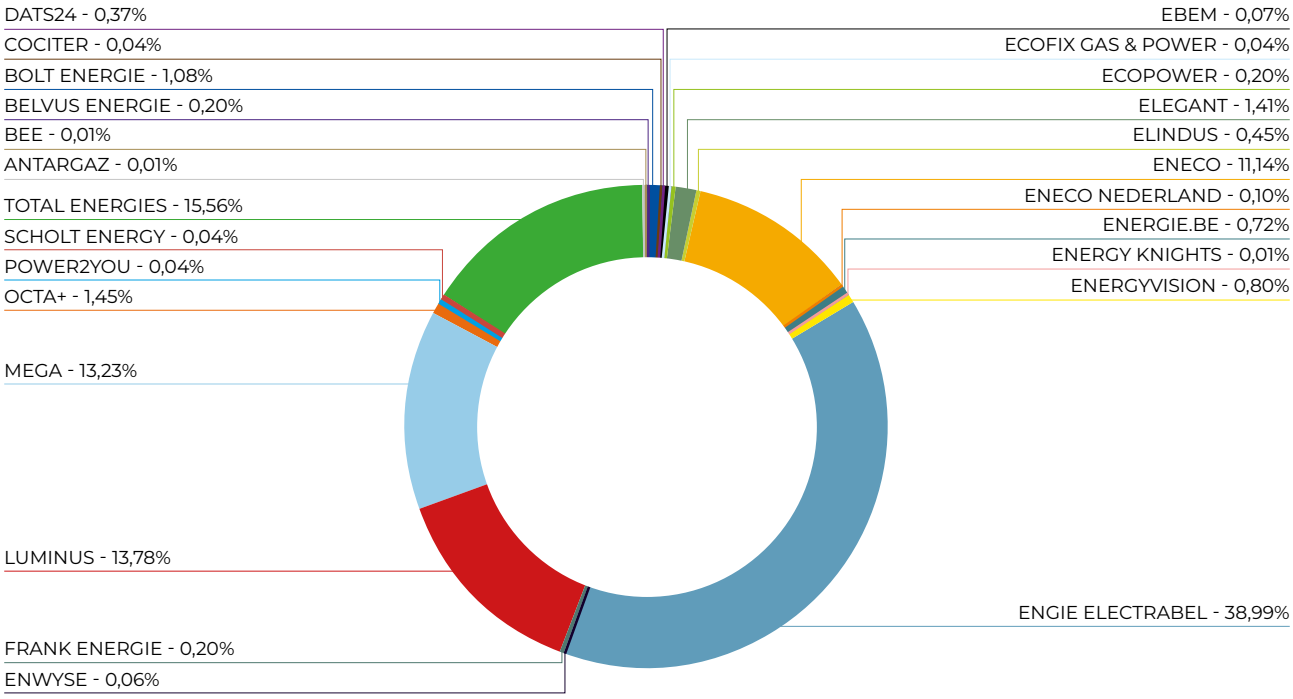
Les factures des habitants de Baarle-Hertog ayant un contrat de gaz naturel avec ENECO NEDERLAND ont été ajustées rétroactivement.





Fournisseur	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
ANTARGAZ	3	7	7	36	93	148	438	67	16	1
BEE	0	0	3	6	6	1	32	10	1	1
BELVUS ENERGIE	0	0	0	0	0	0	/	/	/	17
BOLT ENERGIE	0	0	0	0	2	15	182	101	55	90
COCITER	0	0	0	1	0	0	2	4	2	3
DATS24	0	0	0	0	0	0	15	22	34	31
EBEM	4	7	6	5	6	31	25	11	4	6
ECOPOWER	8	6	4	5	3	22	27	16	24	17
ELEGANT	32	58	91	115	192	234	991	721	151	118
ELINDUS	6	5	5	9	3	10	124	42	18	38
ENECO	184	162	400	479	509	596	3230	2761	1386	932
ENECO NEDERLAND	0	0	0	0	0	0	/	/	/	8
ENERGIE.BE	0	0	0	0	0	2	101	72	54	60
ENERGY KNIGHTS	0	0	0	0	0	0	/	/	/	1
ENERGYVISION	0	0	0	0	0	0	/	/	/	67
ENGIE ELECTRABEL	847	912	1107	989	1392	1144	4991	7870	4898	3262
ENWYSE	0	0	0	0	0	0	0	1	3	5
FRANK ENERGIE	0	0	0	0	0	0	0	1	14	17
LUMINUS	1346	1370	1385	1216	837	914	5172	4205	2152	1153
MEGA	34	35	78	422	624	2573	5471	1714	876	1107
OCTA+	83	87	90	83	78	99	559	400	213	121
POWER2YOU	0	0	0	0	0	0	/	/	/	3
SCHOLT ENERGY	0	0	0	0	0	0	0	1	/	3
TOTAL ENERGIES	0	0	113	85	94	77	3381	3046	1542	1302
Total	**2547**	**2649**	**3289**	**3451**	**3839**	**5866**	**24741**	**21065**	**11443**	**8363**

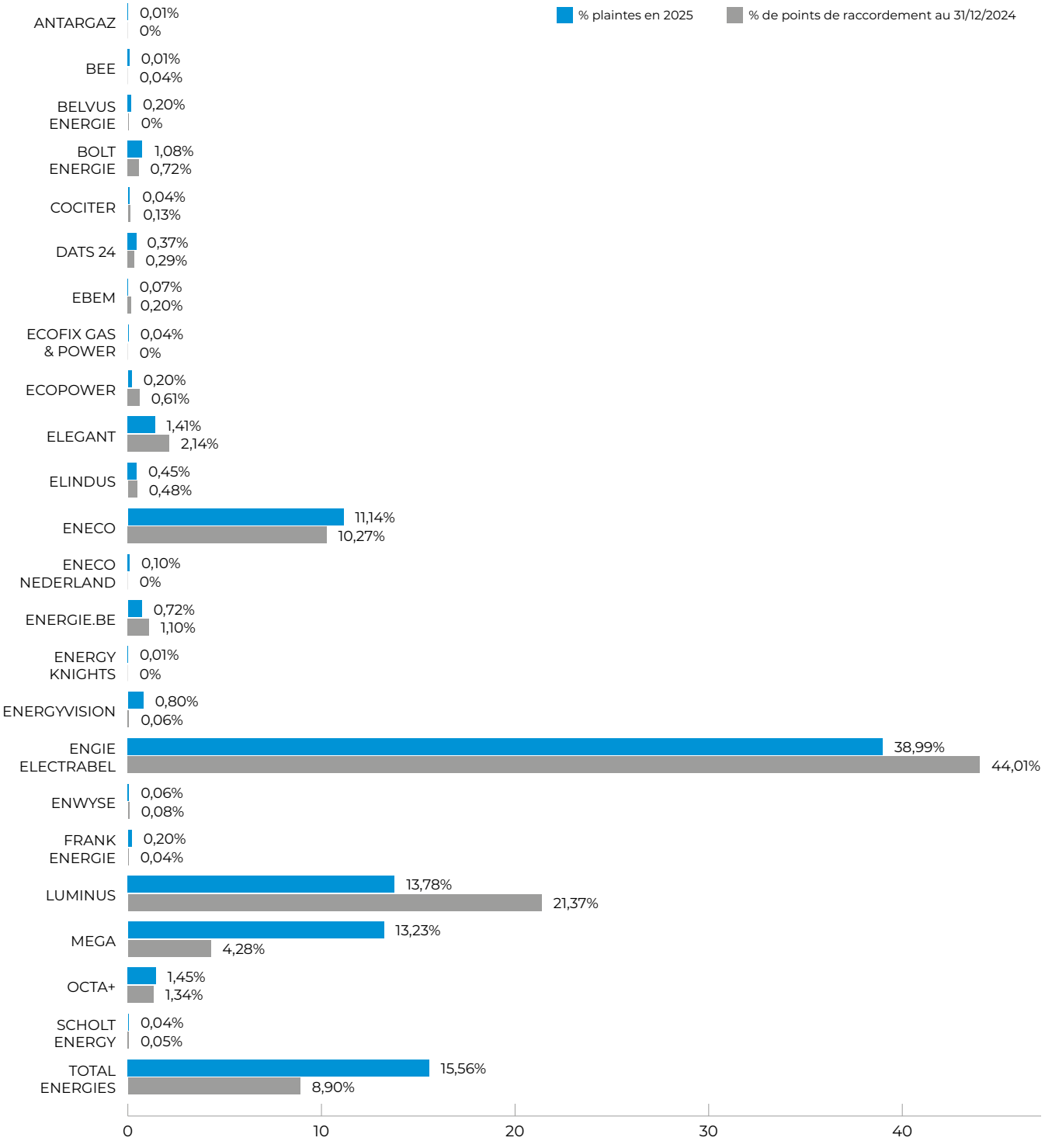
TOTAL PAR ENTREPRISE D'ÉNERGIE







Comparaison de la proportion de plaintes en 2025 avec le nombre de points de raccordement du réseau de distribution au 31 décembre 2024.



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 nettement plus faible pour certains acteurs ayant une part de marché relativement faible tels que EBEM, ECOPOWER, ELEGANT et , ENERGIE.BE).





G. 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 (qui résulte de la fusion de EANDIS et INFRAX) depuis le 1er juillet 2018 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 les gestionnaires 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 de l'Énergie (SRME) en Wallonie, qui opère au sein de l'organisme de régulation des marchés wallons de l'énergie (CWaPE) et un Service des Litiges 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, nous constatons une légère augmentation du nombre de plaintes concernant Fluvius. À Bruxelles et en Wallonie, on observe également une légère augmentation du nombre total 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 par la suite, jusqu'en 2025, 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.

	Plaintes 2020	Plaintes 2021	Plaintes 2022	Plaintes 2023	Plaintes 2024	Plaintes 2025
Flandre						
FLUVIUS	615	889	2.804	2.499	1.907	2.070
Total	615	889	2.804	2.499	1.907	2.070
Bruxelles						
SIBELGA	42	54	65	74	127	151
Total	42	54	65	74	127	151
Wallonie						
AIEG	1	0	2	2	3	2
AIESH	0	0	1	4	1	3
ORES	55	35	138	174	188	231
REGIE DE WAVRE	0	0	1	0	2	1
RESA	26	27	88	85	104	119
Total	82	62	230	265	298	356
Total	**739**	**1.005**	**3.099**	**2.838**	**2.332**	**2.577**

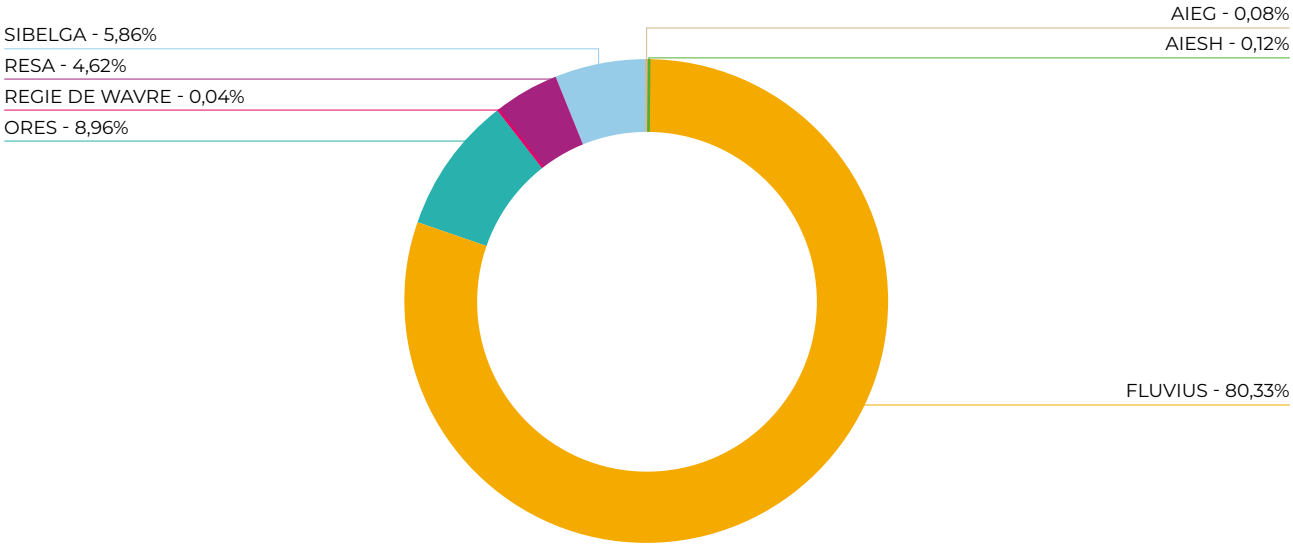




Heureusement, nous constatons une diminution de ces litiges en 2025, sans que les obstacles soient encore totalement levés.

Le nombre élevé de plaintes concernant Fluvius est également lié à l'installation du compteur numérique et aux services qui y sont associés, comme le partage d'énergie, le décompte mensuel, le calcul du tarif de capacité, ainsi qu'à un certain nombre d'autres mesures relatives à l'électricité verte, comme le décompte des quantités injectées, la mise en place d'un contrat d'énergie dynamique ou le système de compensation pour l'excédent de production d'énergie solaire lors du passage d'un compteur analogique à un compteur numérique.

TOTAL PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION



H. 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.

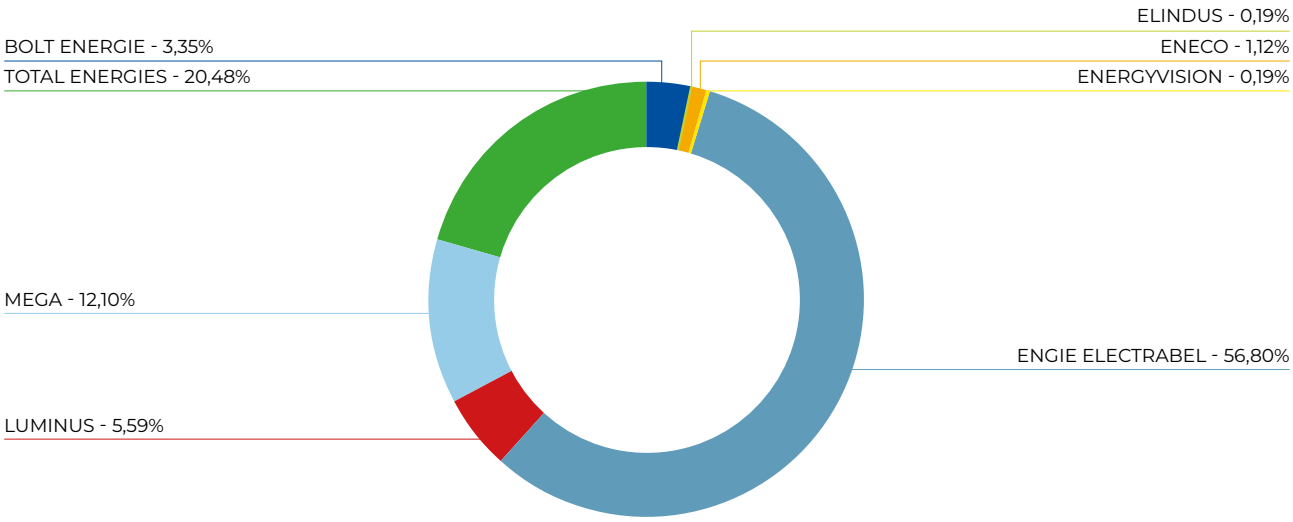
Pour obtenir un aperçu des fournisseurs d'énergie (actifs), il suffit de contacter les régulateurs régionaux de l'énergie compétents.

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.

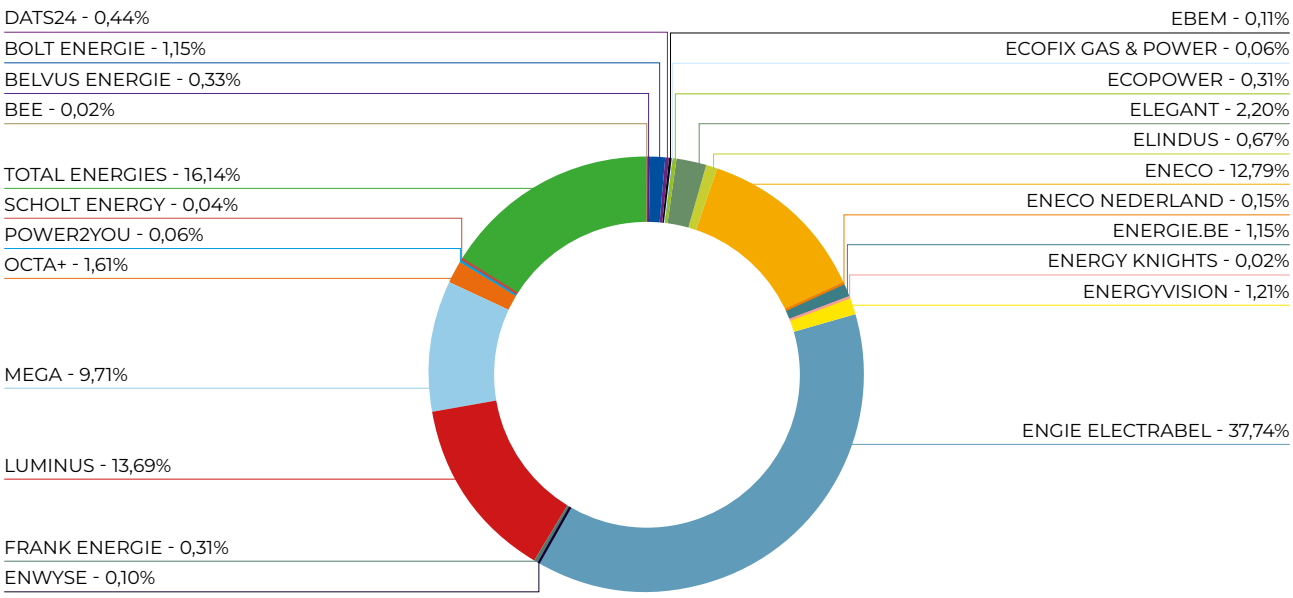




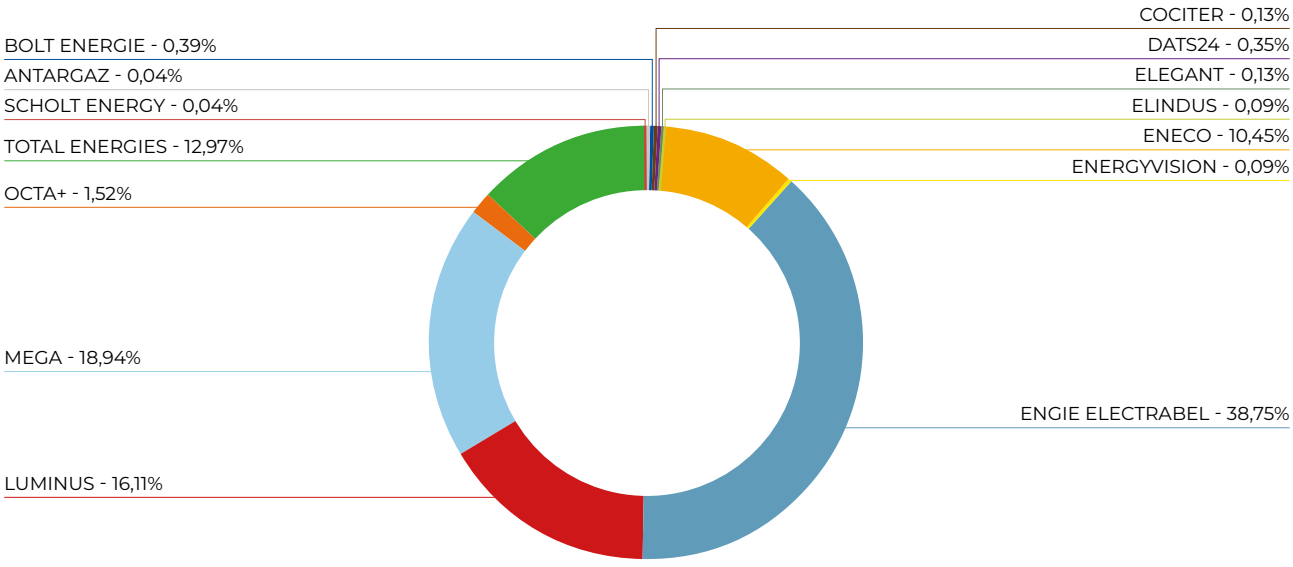
RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE



RÉGION FLAMANDE



RÉGION WALLONNE



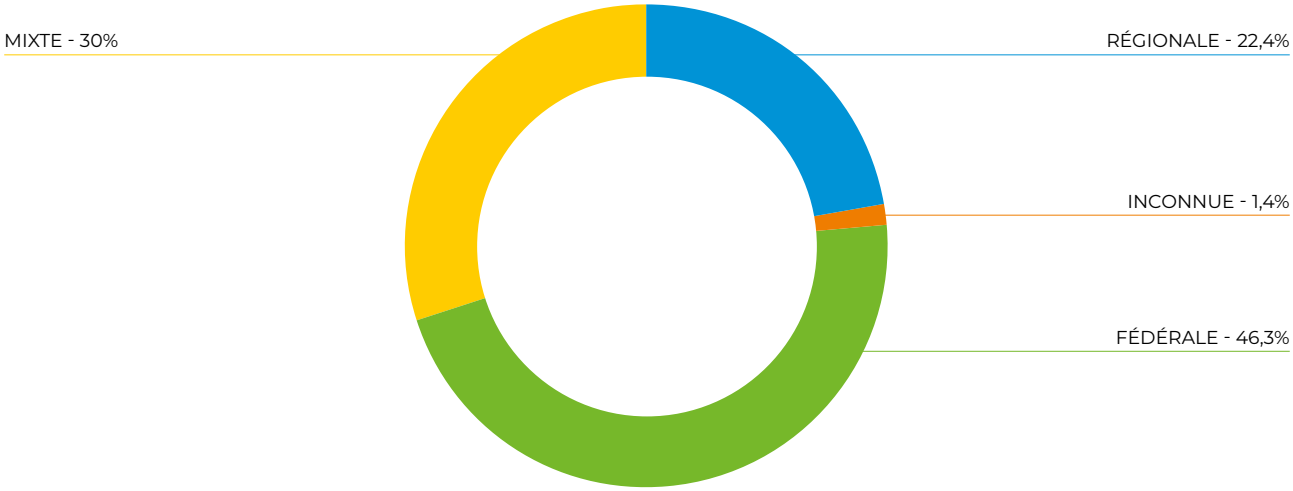




I. Nombre de plaintes par domaine de compétence

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...).

NOMBRE DE PLAINTES PAR DOMAINE DE COMPÉTENCE



J. Compétence exclusivement fédérale

4 669 plaintes (46%) 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.





K. Compétence exclusivement régionale

Le Service de Médiation n'était pas compétent pour 2 256 plaintes (22,4%), 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.

L. 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 2025, il s'est agi de 3 024 plaintes (30%) en tout.





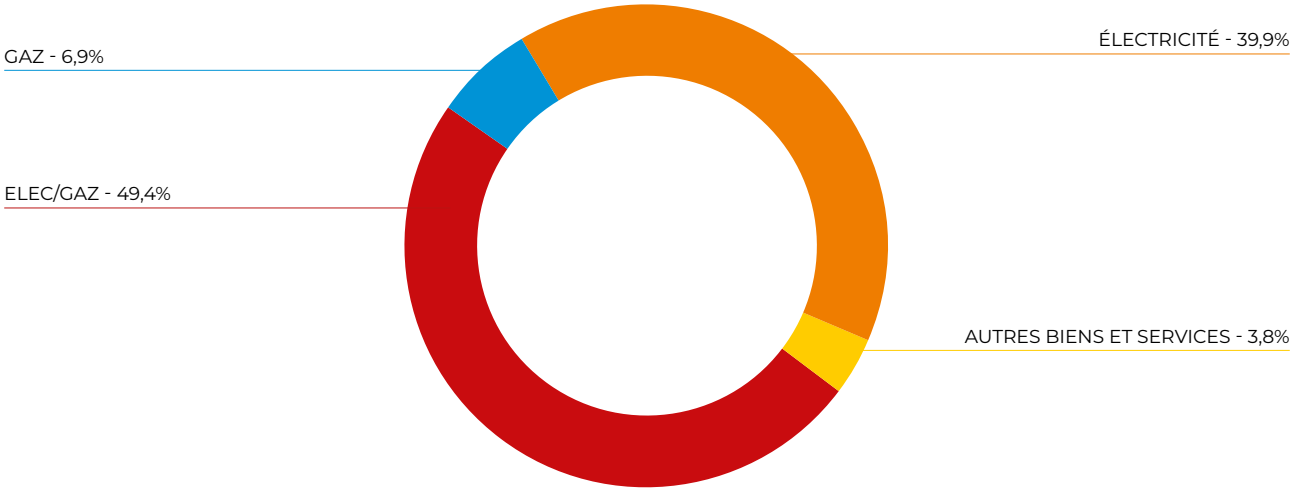
M. Nombre de plaintes par type d'énergie et par utilisateur final

I. Par type d'énergie

La plupart des plaintes (49,4 %) avaient trait à des factures d'électricité et de gaz naturel. 6% des plaintes concernaient uniquement le gaz naturel, 39,9% concernaient uniquement l'électricité.

385 plaintes (3,8 %) 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 2025, 4,1 % des plaintes (au total 417 plaintes) concernaient des clients finals professionnels tels que entreprises individuelles, 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 aux 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.

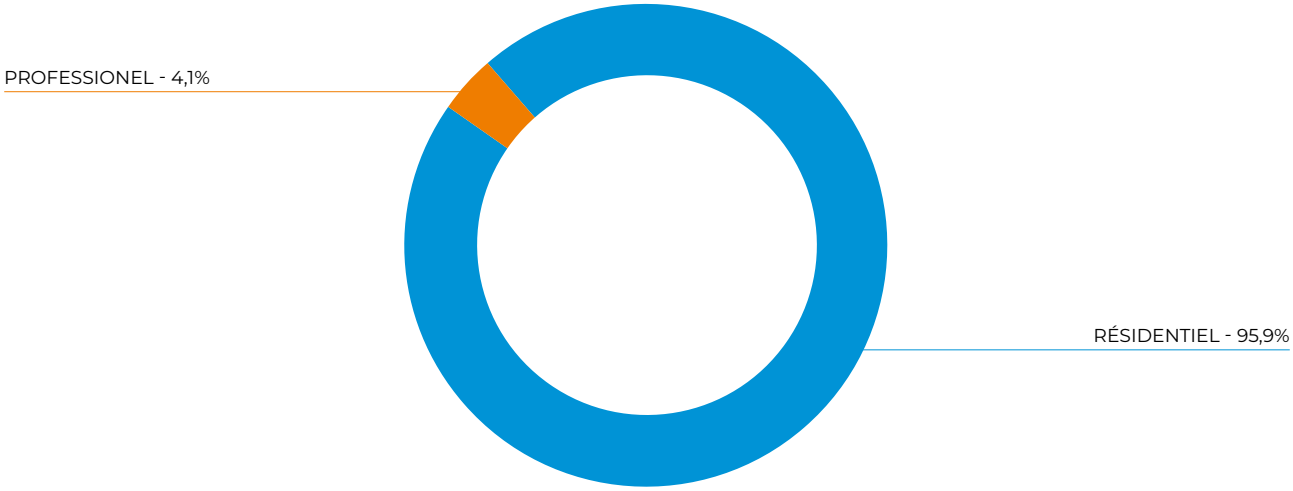




Pour l'application de la législation fédérale sur l'énergie, le statut de PME est déterminé sur la base de la consommation d'énergie. Depuis le 1er septembre 2021, il est question de PME lorsque la consommation annuelle du client final est inférieure à 100 MWh pour le gaz et à 100 MWh pour l'électricité pour l'ensemble des points d'accès respectifs au gaz et à l'électricité.

Dans ce cadre, le droit de rétractation mérite une attention particulière. 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.

PLAINTES PAR CLIENT FINAL



N. 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) et la Commission européenne. Ce système de classification est également appliqué par les membres de NEON (National Energy Ombudsman Network), en tenant compte des règles et de l'organisation spécifiques 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** (**24,7**%), 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 ;
- aux **prix de l'énergie** (**19,1%**), 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 facturation** (18,8%), comme l'établissement tardif de factures d'énergie et le manque de clarté du processus de facturation ;
- à des **problèmes de paiement** (**11,4%**) 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 ;

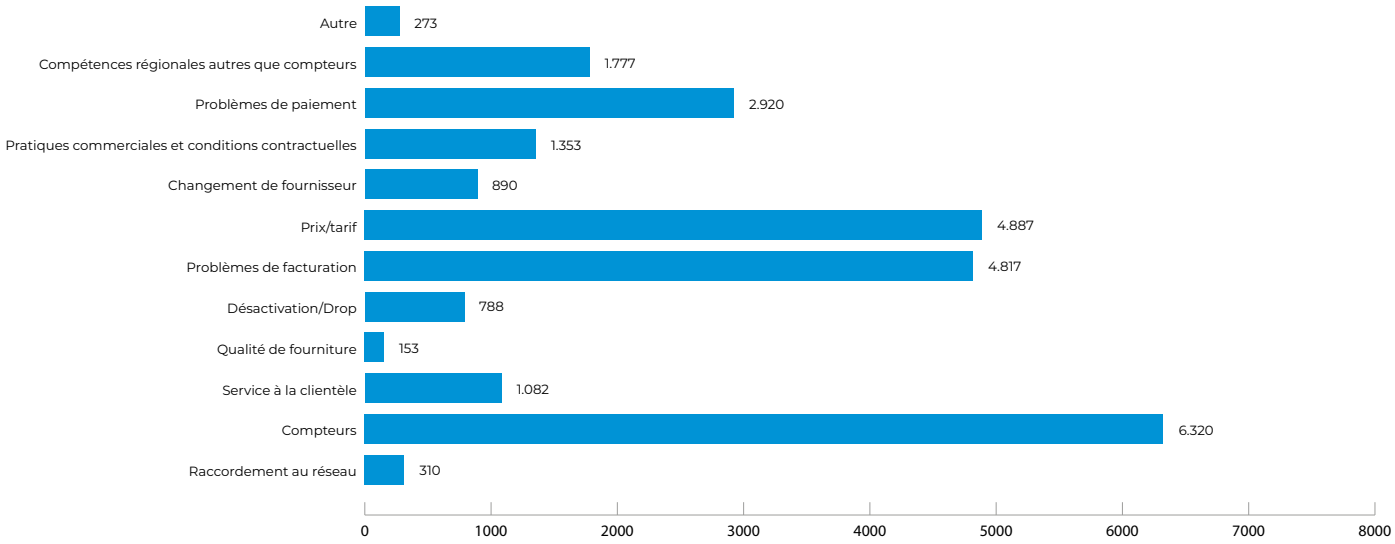
- aux **pratiques commerciales et les conditions (pré)contractuelles** (**5,3%**), comme les pratiques de vente et la transparence des simulateurs de prix et des comparateurs de prix par rapport aux prix proposés et aux prix facturés ;
- au **service à la clientèle des fournisseurs d'énergie** (**4,2%**) en raison de la difficulté à les joindre par téléphone et/ou par voie électronique.
- 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.

Les autres plaintes reçues concernaient, pour **6,9%**, **un certain nombre de compétences régionales** liées à l'installation du compteur numérique et aux services associés au compteur numérique, tels que le partage d'énergie, le décompte mensuel, le calcul du tarif de capacité, ainsi qu'à plusieurs autres mesures relatives à l'électricité verte, telles que le décompte de la rémunération pour l'injection, la mise en place d'un contrat d'énergie dynamique et le régime de compensation pour l'excédent de production d'énergie solaire lors du passage d'un compteur analogique à un compteur numérique.

Les litiges concernant des clôtures (imminentes) et l'arrêt de contrats d'énergie ou ce que l'on appelle des drops (3,1%) concernant des raccordements au réseau de distribution (1,2%) et concernant des pannes d'électricité et des problèmes de tension (0,6 %) viennent compléter les types de plaintes relevant de la compétence exclusive des régions.

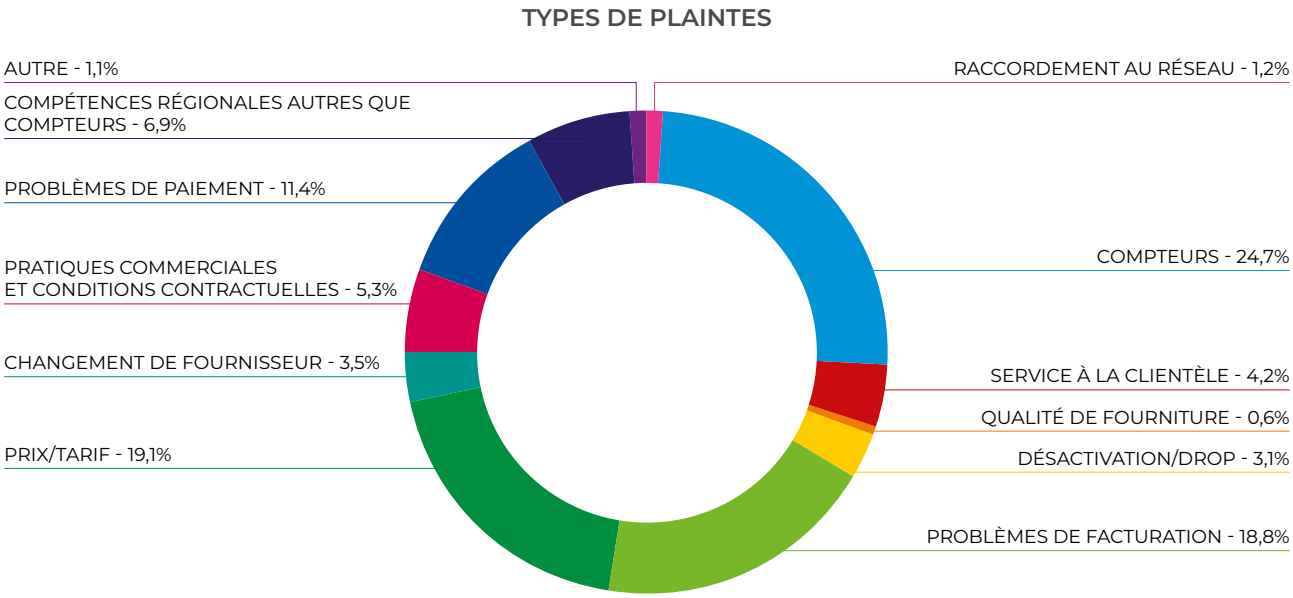
Pour **1,1%** des types de plaintes, le Service de Médiation n'a pas pu s'appuyer sur le système de classification existant, car les plaintes n'avaient pas trait au fonctionnement du marché de l'électricité et du gaz naturel.

TYPE DE PLAINTES

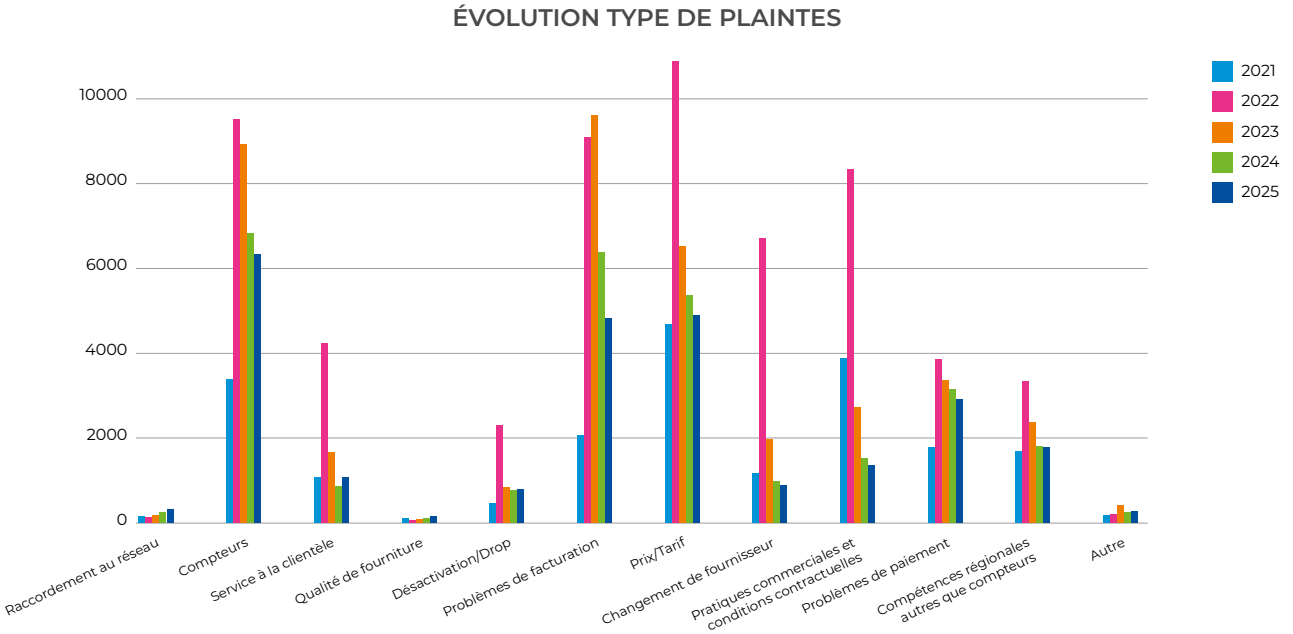








Un aperçu de l'évolution des principaux types de plaintes pour la période 2021-2025 est présenté ci-dessous.



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, tels que formulés par les plaignants.

PROBLÈMES LIÉS AUX COMPTEURS (24,7 %)

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.

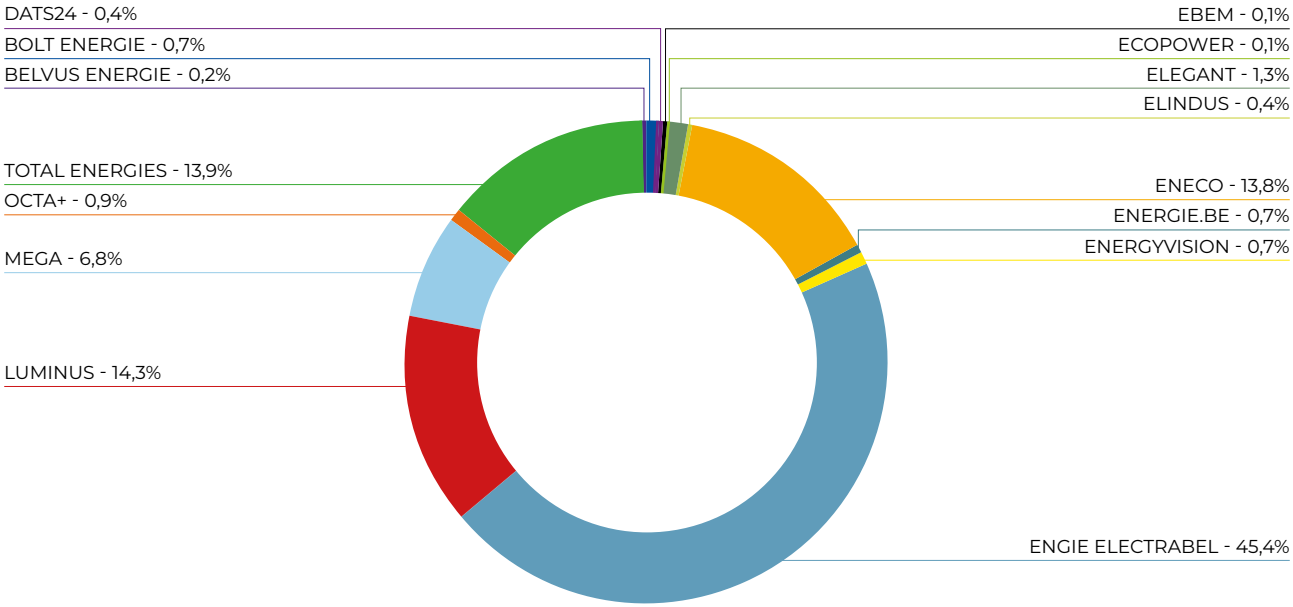
Bien que les gestionnaires de réseau de distribution soient légalement responsable pour tout ce qui concerne les données de comptage, nous constatons qu'il existe cependant des différences dans la résolution des problèmes liés aux compteurs entre les fournisseurs d'énergie.

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 des compteurs 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. Dans les Régions wallonne et de Bruxelles-Capitale, le déploiement de compteurs numériques s'accélère et nous commençons à voir apparaître de manière régulière des plaintes en relation avec leur installation et/ou leur fonctionnement.

Ce nombre de plaintes ne s'est pas amélioré avec l'introduction de la plateforme de données ATRIAS en novembre 2021, 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, certains clients finals sont confrontés à des factures d'énergie élevées reprenant la consommation de plusieurs années en une fois. Pour ces dossiers, le Service de Médiation est très attentif au respect des délais d'imputation des consommations passées.

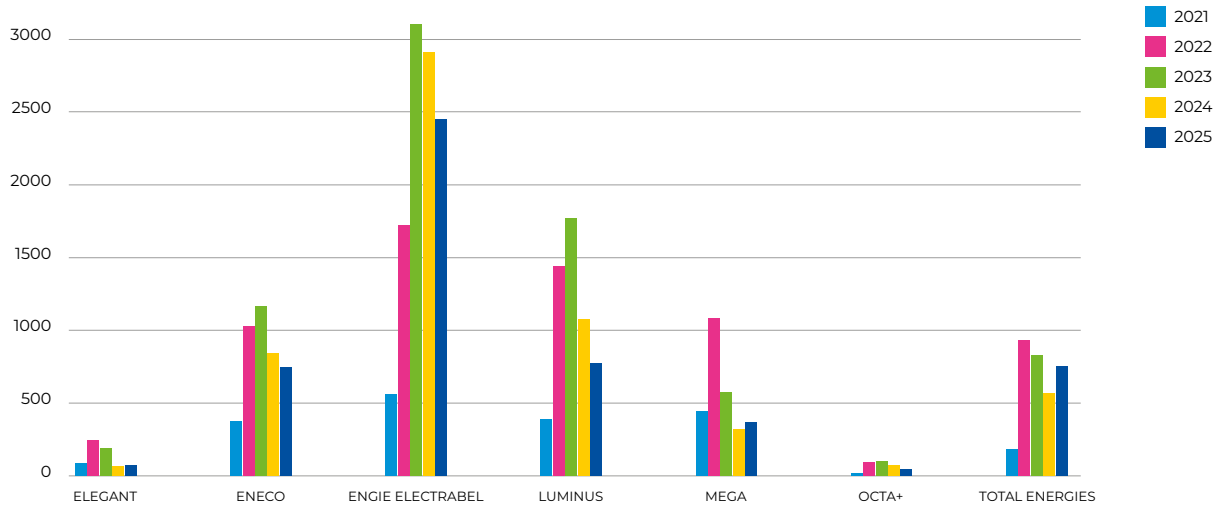
PROBLÈMES LIÉS AUX COMPTEURS PAR FOURNISSEUR



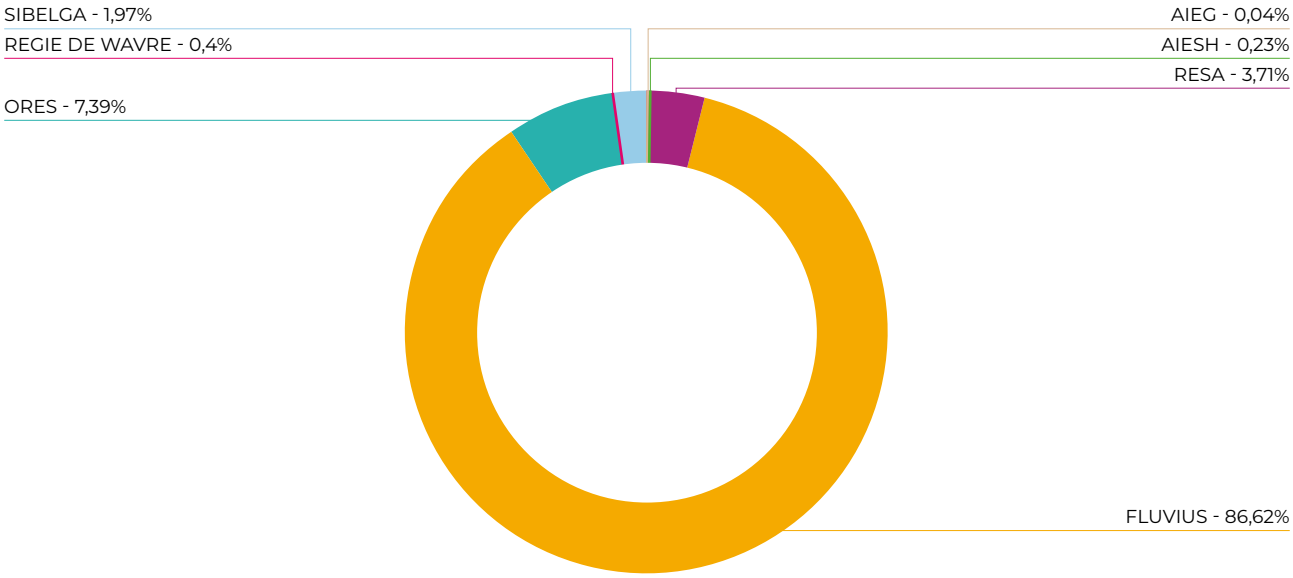




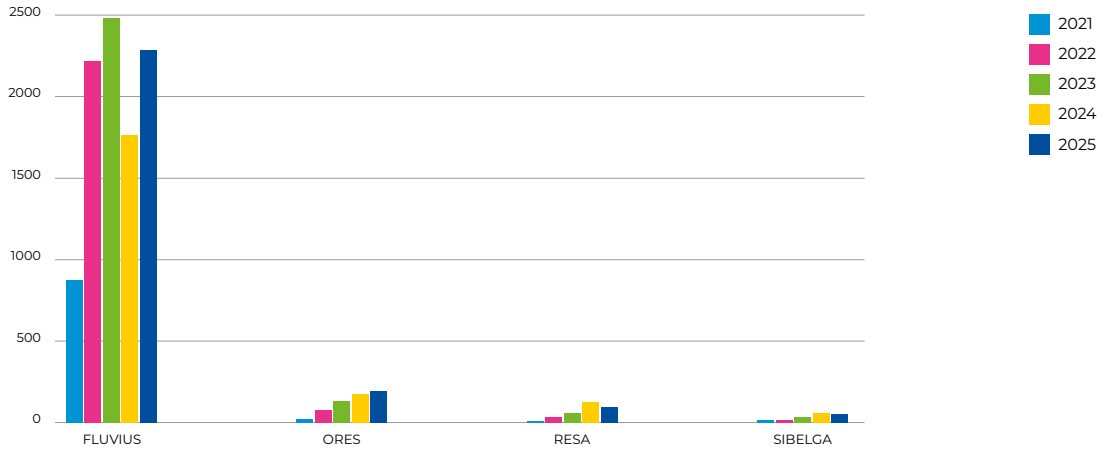
EVOLUTION PROBLÈMES LIÉS AUX COMPTEURS PAR FOURNISSEUR



PROBLÈMES LIÉS AUX COMPTEURS PAR GRD



EVOLUTION PROBLÈMES LIÉS AUX COMPTEURS PAR GRD







TRANSPARENCE DES PRIX ET DES TARIFS (19,1 %)

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 ;
- les tarifs de réseau ;
- les taxes et redevances.

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.

Les prix de l'énergie peuvent être composés de divers éléments, entre autres :

- Le prix de l'énergie lié au volume de consommation (exprimé en eurocent/kWh) ;
- D'éventuelles réductions commerciales ;
- De coûts liés à l'électricité verte ou encore à la cogénération ;
- Des redevances fixes ou des coûts d'abonnement ;
- Le cas échéant, une redevance forfaitaire pour les panneaux solaires, calculée en fonction de la puissance de l'onduleur (en kVA).

Pour l'énergie injectée via des panneaux solaires et mesurée à l'aide d'un compteur numérique, les fournisseurs proposent des contrats avec une redevance pour l'injection, ou tarif d'injection.

Tarifs sociaux

Les tarifs sociaux sont des prix maximums de l'électricité et du gaz naturel imposés aux entreprises d'énergie pour les clients protégés. Ces tarifs ont pour but de garantir l'accessibilité financière de l'énergie aux consommateurs précarisés.

Tarifs 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 (VNR 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, imposées tant par les autorités fédérales que par les autorités régionales. Celles-ci regroupent notamment :

- Les taxes et cotisations fédérales, comme la TVA et les accises ;
- Diverses taxes et redevances régionales, comme les coûts de l'électricité verte et de la cogénération, la redevance de raccordement, la redevance pour les obligations de service public et la cotisation flamande sur l'énergie ;
- Les tarifs du réseau de distribution, 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 et 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).

Les tarifs appliqués 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





Evolution des prix de l'énergie et impact sur les plaintes

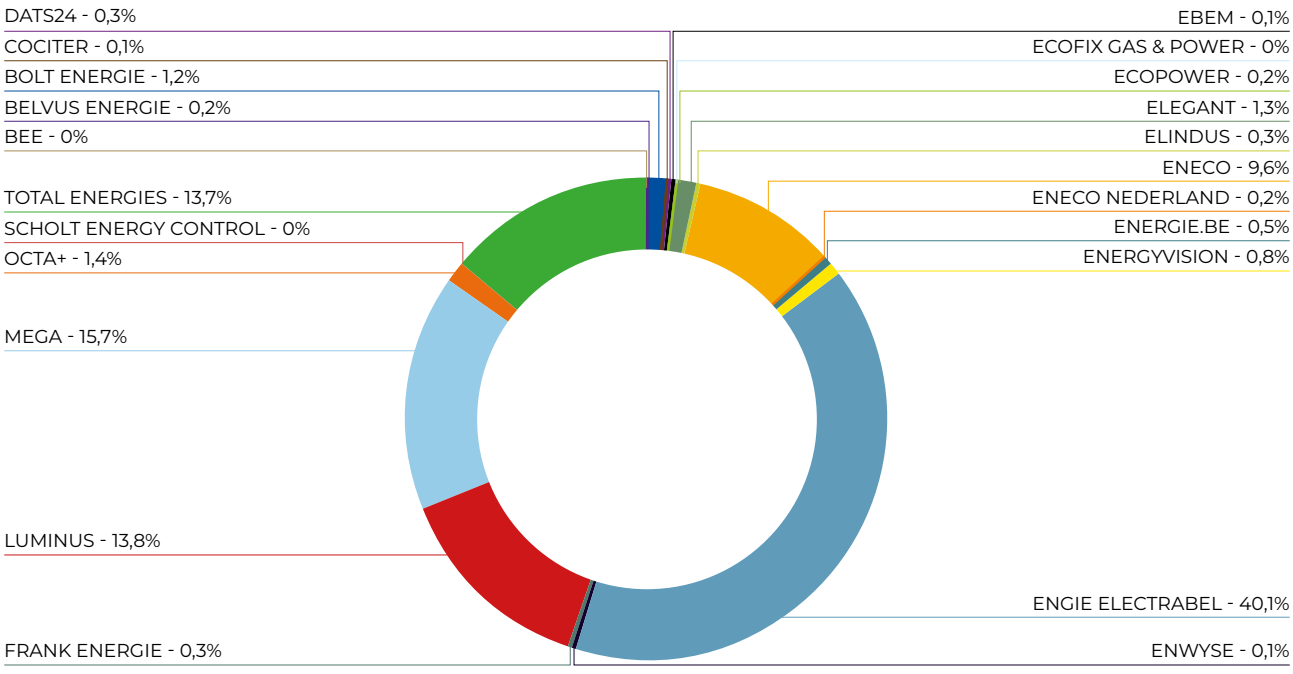
Depuis le début de l'année 2023, les prix de l'énergie sur les marchés de gros se sont systématiquement stabilisés et ont baissé, malgré quelques fluctuations liées à des facteurs géopolitiques, économiques ou climatologiques. Les contrats à prix fixe sont réapparus dans les offres des fournisseurs.

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.

Néanmoins, il reste divers aspects pouvant conduire au dépôt de plainte, dont :

- La transparence des prix variables appliqués et de leurs paramètres d'indexation sur les décomptes reçus ;
- L'application et le calcul corrects des remises appliquées sur les prix de l'énergie ;
- La transparence et la communication lors de changement de prix ou de prolongation de contrat ;
- L'application tardive ou incorrecte des tarifs sociaux, souvent en raison de discussions sur la régularité des attestations des établissements de paiement ;
- 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.

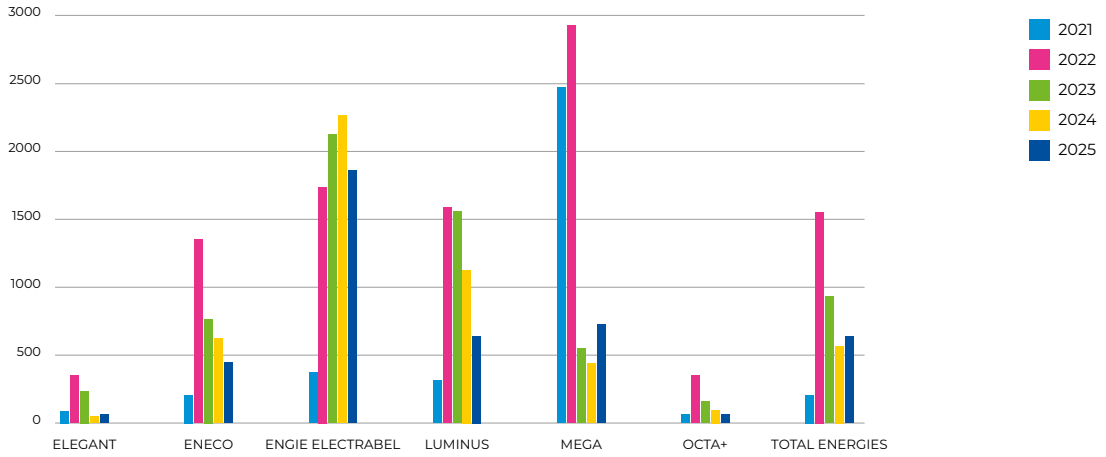
TRANSPARENCE DES PRIX PAR FOURNISSEUR



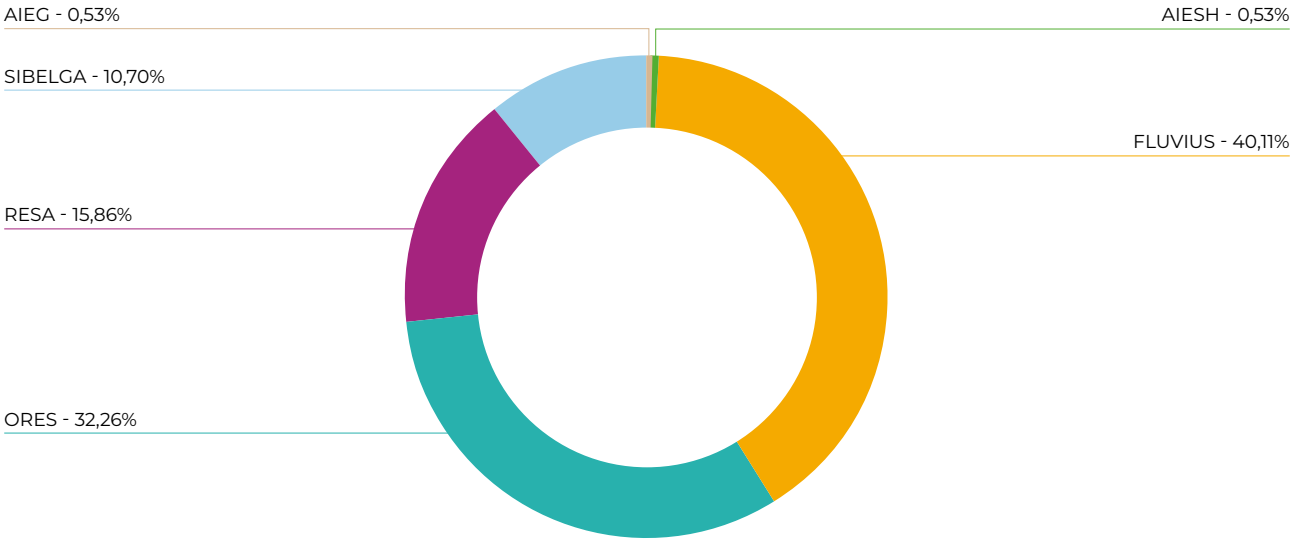




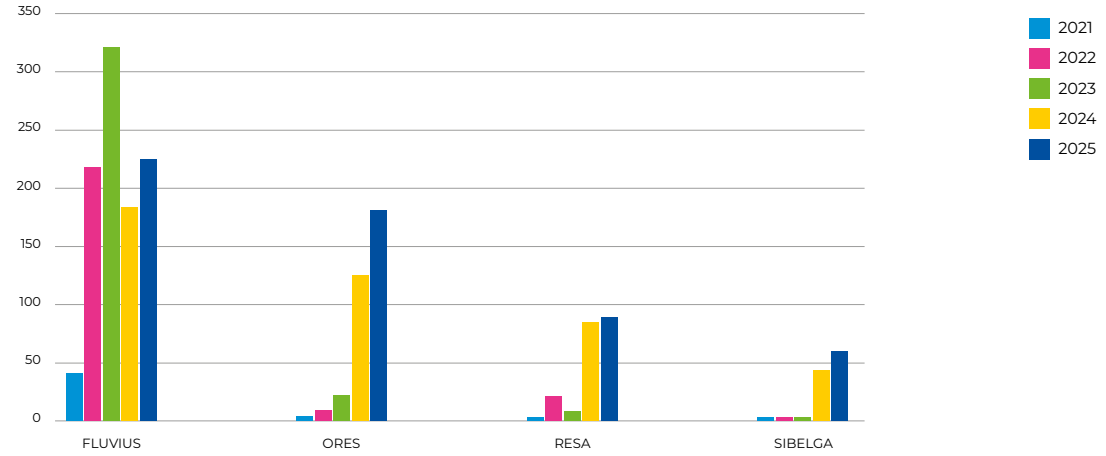
EVOLUTION TRANSPARENCE DES PRIX PAR FOURNISSEUR



TRANSPARENCE DES PRIX PAR GESTIONNAIRE DE RESEAU DE DISTRIBUTION



EVOLUTION TRANSPARENCE DES PRIX PAR GESTIONNAIRE DE RESEAU DE DISTRIBUTION





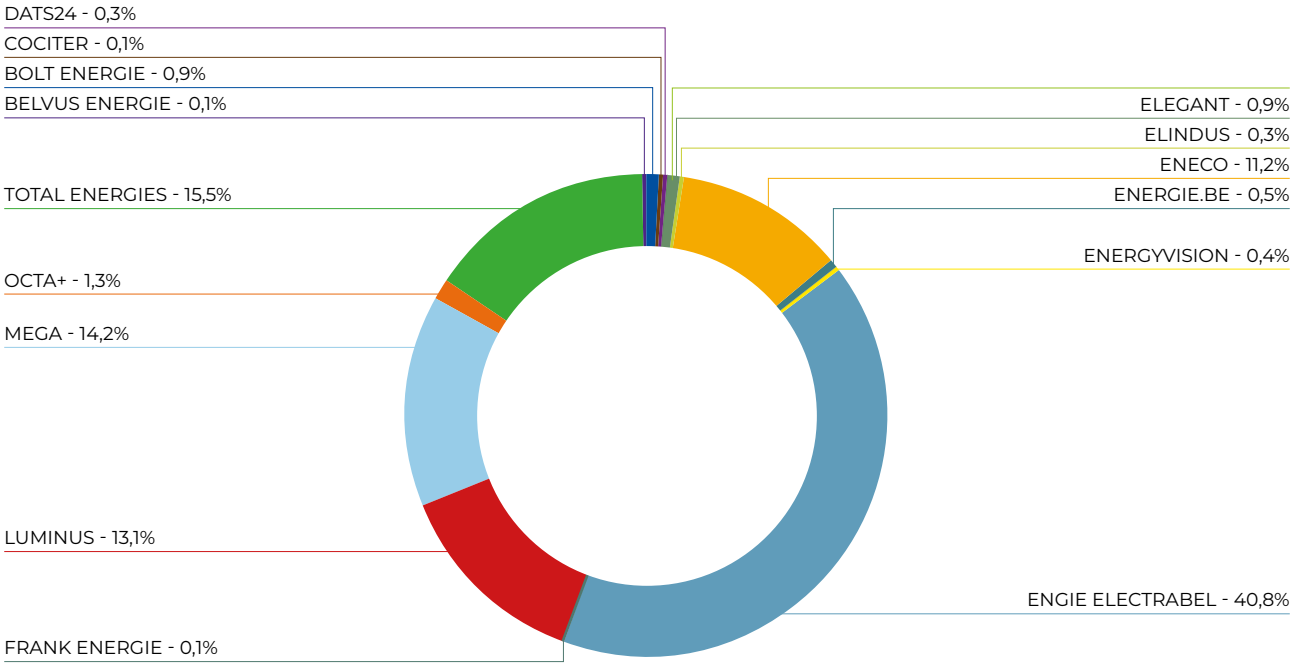


PROCESSUS DE FACTURATION (18,8 %)

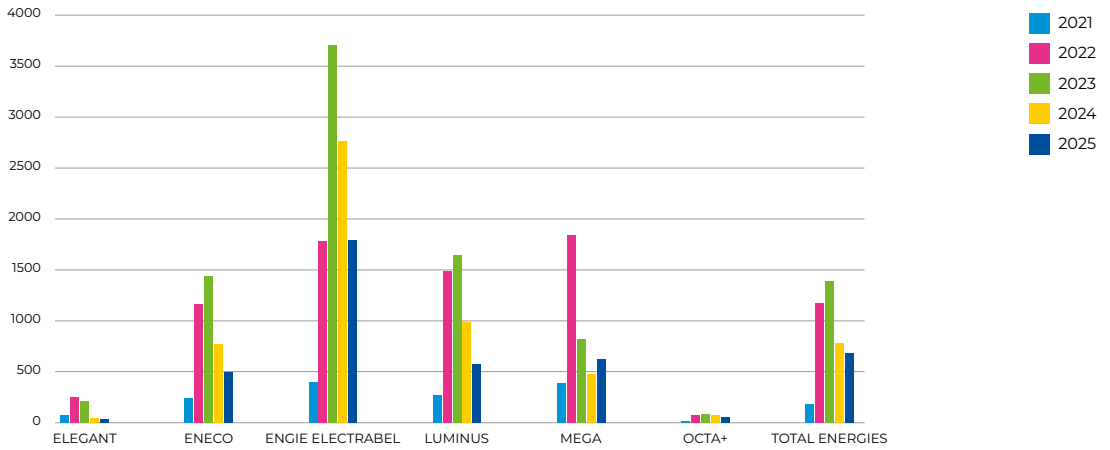
Ces plaintes concernent des factures tardives ou manquantes, ou encore un suivi peu clair, voire incompréhensible de diverses factures et remboursements successifs.

Ces problèmes de facturation sont généralement la conséquence d'un traitement administratif, erroné ou tardif des données des clients ou de comptage, sans oublier l'impact de la plateforme ATRIAS et du MIG6.

PROCESSUS DE FACTURATION PAR FOURNISSEUR



EVOLUTION PROCESSUS DE FACTURATION PAR FOURNISSEUR





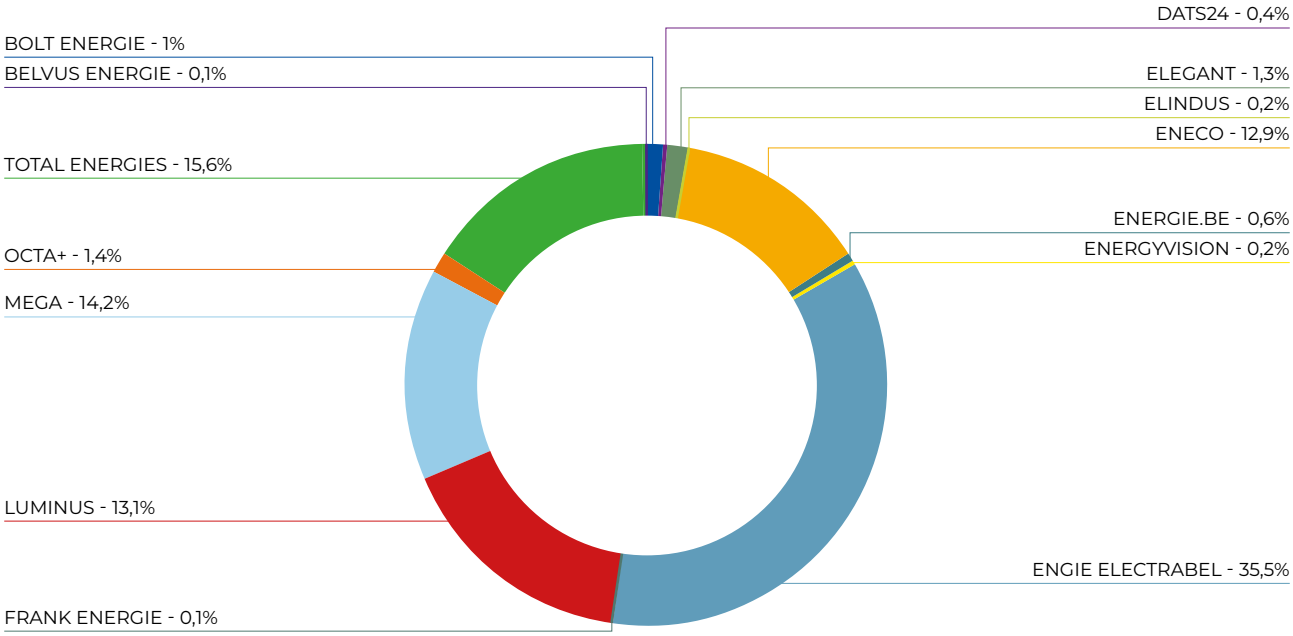


PROBLÈMES LIÉS AU PAIEMENT (11,4 %)

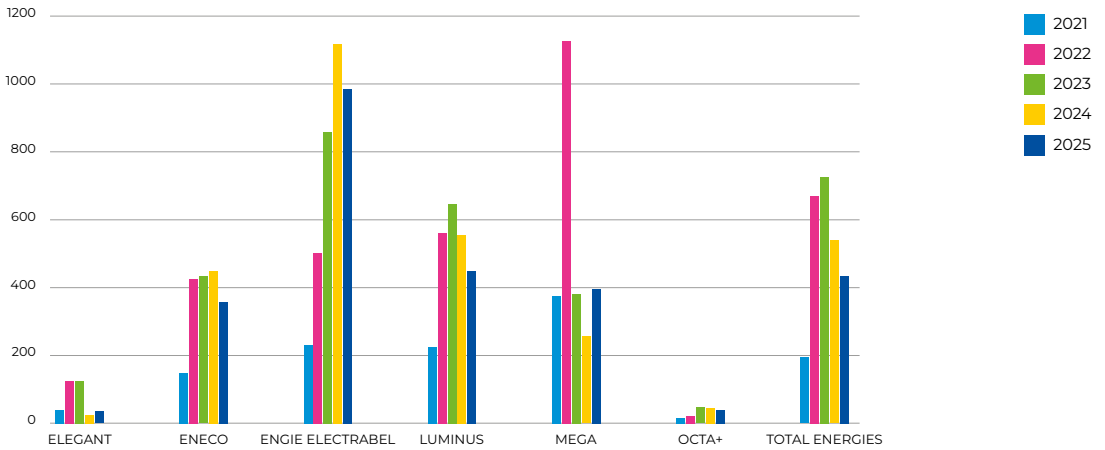
Les plaintes relatives à des problèmes de paiement ont principalement trait à des plans de paiement, à des domiciliations bancaires, au calcul de frais administratifs et de recouvrement, à des problèmes de notes de crédit et à des remboursements tardifs.

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) continue à donner lieu à des questions d'interprétation.

PROBLÈMES LIÉS AU PAIEMENT PAR FOURNISSEUR



EVOLUTION PROBLÈMES LIÉS AU PAIEMENT PAR FOURNISSEUR







PRATIQUES COMMERCIALES ET CONDITIONS (PRÉ)CONTRACTUELLES (5,3 %)

Ces plaintes portent sur le respect de la législation relative au consommateur et de pratiques commerciales loyales, parmi lesquelles :

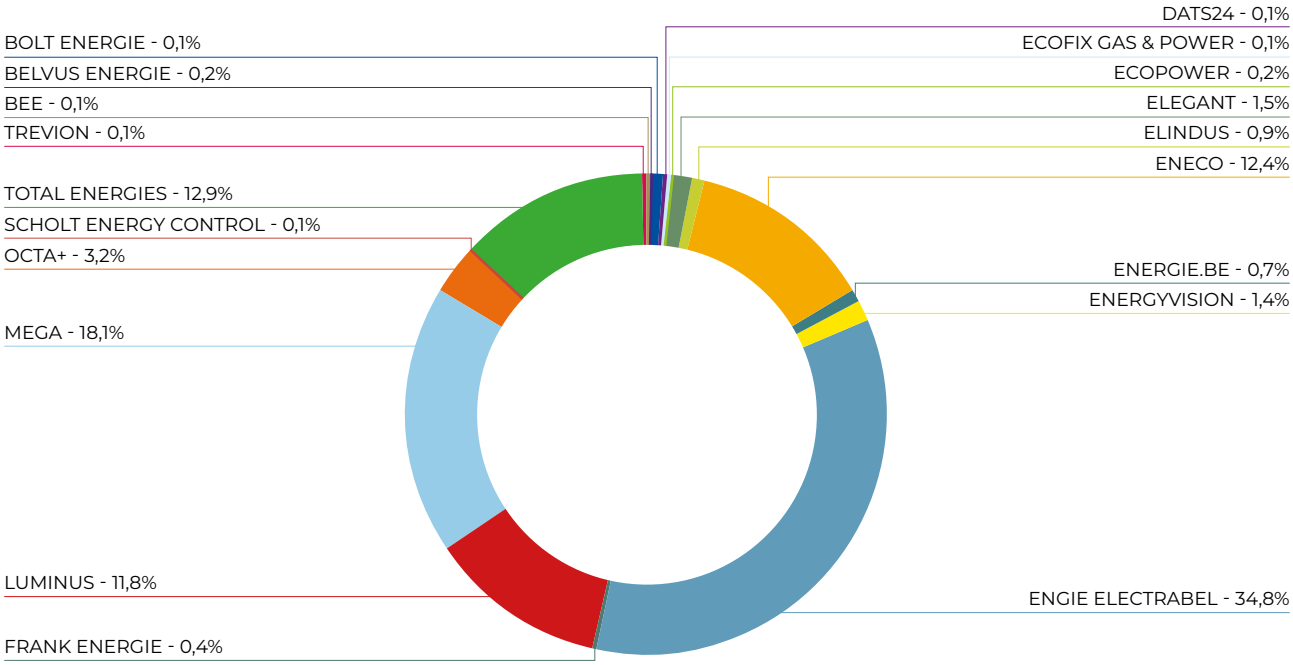
- les informations ou la publicité précontractuelles ;
- la vente et le marketing ;
- le respect de l'Accord consommateur « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » ou du Code de droit économique.

Quand le Service de Médiation constate qu'il pourrait être question d'infractions à la législation économique, il transmet ces dossiers pour suite utile à la Direction générale de l'inspection économique du SPF Économie.

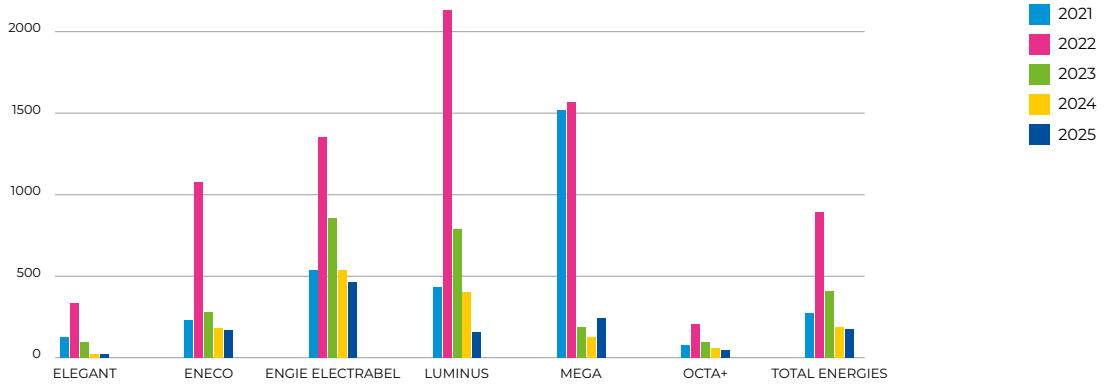
Depuis le 1er janvier 2024, de nouvelles règles s'appliquent au droit de rétractation pour tous les consommateurs et pour tous les contrats d'énergie. Des mesures plus contraignantes pour le démarchage à domicile s'appliquent également. Il y a donc eu moins de fournisseurs organisant encore des démarchages à domicile. Ces deux éléments ont conduit à une diminution des plaintes relatives aux pratiques commerciales.

Toutefois, les changements de fournisseur non désirés résultant de ventes à distance restent un point d'amélioration.

PRATIQUES DE VENTE ET COMMERCIALES PAR FOURNISSEUR



EVOLUTION PRATIQUES DE VENTE ET COMMERCIALES PAR FOURNISSEUR







SERVICE À LA CLIENTÈLE (4,2 %)

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.

Contrairement à d'autres, ce type de plaintes est à nouveau en hausse : 1 082 plaintes en 2025 contre 867 plaintes en 2024.

De nombreux clients rencontrent des obstacles lorsqu'ils contactent leur fournisseur d'énergie. L'accès à un service client accessible et efficace est un pilier essentiel de la protection des consommateurs, en particulier sur le marché de l'énergie, un secteur fondamental pour chaque ménage et chaque entreprise. Bien que les canaux de communication numériques, tels que le courrier électronique et les chatbots, soient de plus en plus utilisés, ils sont souvent insuffisants pour traiter des questions complexes ou des problèmes urgents, tels que les questions de facturation, les options tarifaires ou la notification d'un déménagement.

Les groupes vulnérables, tels que les personnes âgées et les personnes ayant des compétences numériques limitées, rencontrent des difficultés supplémentaires dans l'utilisation des plateformes numériques. L'absence d'un service clientèle téléphonique accessible à tous entraîne non seulement des frustrations et des plaintes non résolues, mais sape également la confiance dans le marché de l'énergie.

De plus, en 2025, il est apparu de plus en plus clairement que ceux qui souhaitent bénéficier d'une assistance téléphonique de la part d'un fournisseur d'énergie doivent payer plus cher pour cela. Ces fournisseurs proposent des contrats avantageux, mais à la condition supplémentaire que le client ne les contacte pas par téléphone. Ce problème est d'autant plus pressant que, selon l'étude sur l'inclusion numérique réalisée par la Fondation Roi Baudouin en 2024, 40 % des Belges âgés de 16 à 74 ans sont vulnérables sur le plan numérique. Pour ce groupe, une plateforme client en ligne n'est souvent pas une solution viable.

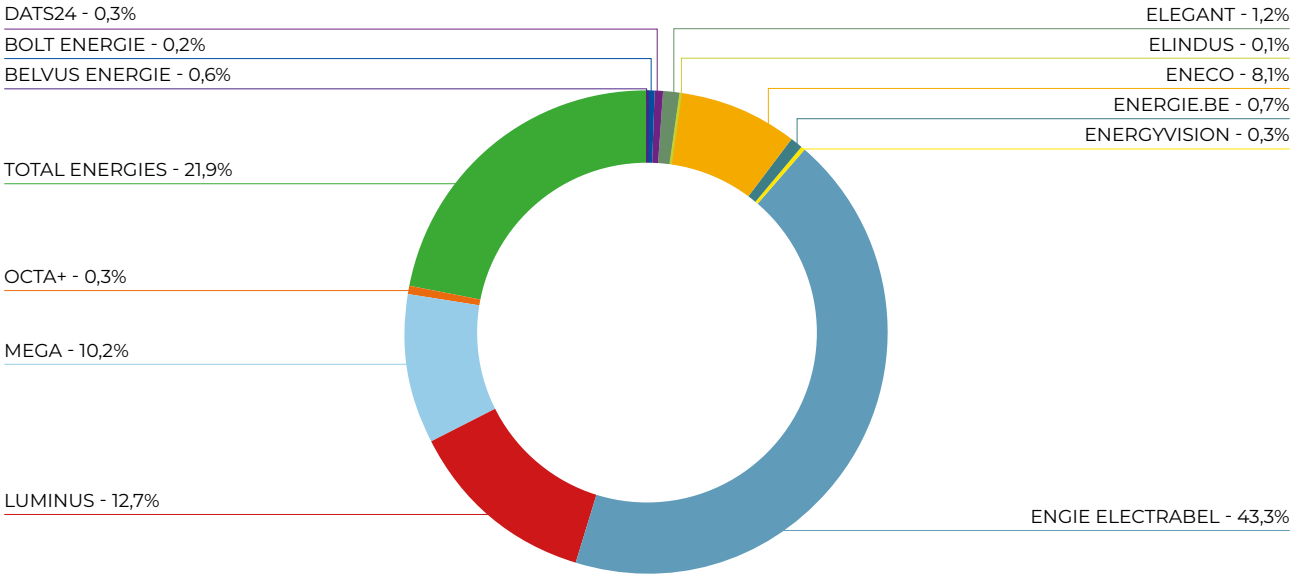
Le 12 juin 2025, le Service de médiation a formulé l'avis 25 019 sur un projet de loi concernant l'accessibilité téléphonique et électronique des fournisseurs d'énergie. Ce projet de loi a abouti, le 28 juillet 2025, à la loi relative à l'accessibilité téléphonique et électronique des fournisseurs d'énergie (Moniteur belge du 12 septembre 2025).

Cette loi vise à améliorer l'accessibilité et l'inclusivité des fournisseurs d'énergie. Elle oblige les fournisseurs à être joignables par téléphone et par e-mail pendant les heures de bureau à partir du 1er janvier 2026, afin que tous les clients, quelles que soient leurs compétences numériques, aient accès aux informations et à l'aide dont ils ont besoin. Les clients pourront toujours opter pour un contrat moins cher qui ne prévoit qu'un contact numérique avec le service clientèle du fournisseur d'énergie, mais ils devront désormais donner leur consentement explicite à cet effet. À l'heure actuelle, les consommateurs ne savent pas toujours qu'ils ont conclu un tel contrat. En outre, une « fonction de rappel » obligatoire sera intégrée à ces contrats, afin que ces clients puissent également bénéficier d'une assistance téléphonique si nécessaire. Le fournisseur d'énergie disposera alors de deux jours ouvrables pour les contacter.

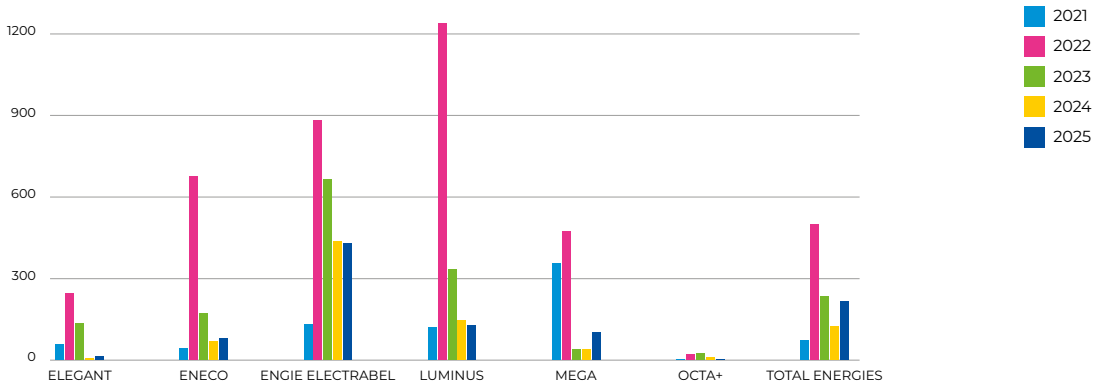
Les nouvelles règles s'appliquent uniquement aux nouveaux contrats d'énergie, à partir du 1er janvier 2026. Pour les contrats existants, elles entreront en vigueur après le renouvellement du contrat.



SERVICE À LA CLIENTÈLE PAR FOURNISSEUR



EVOLUTION SERVICE À LA CLIENTÈLE PAR FOURNISSEUR



CHANGEMENT DE FOURNISSEUR (3,5 %)

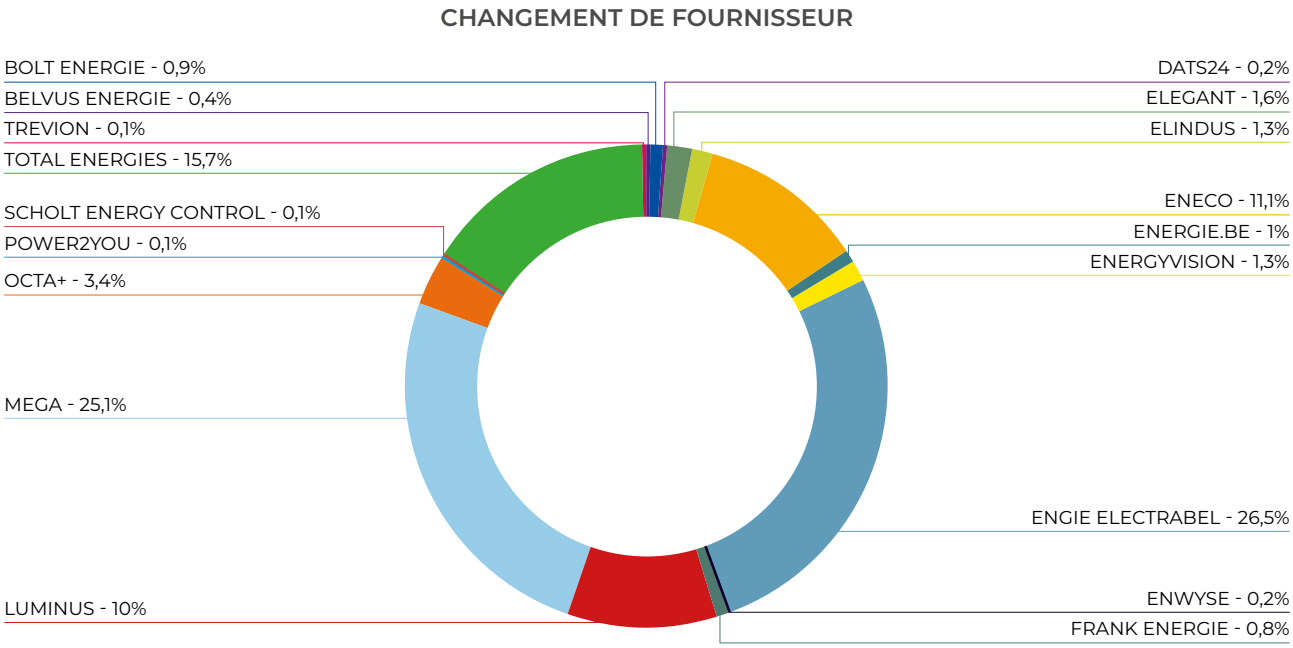
En 2025, il y avait toujours des problèmes significatifs concernant les changements de fournisseur. Ainsi, nous avons pu constater à nouveau des retards en cas de changement de fournisseur, et, par ailleurs, que les changements de fournisseur non désirés et injustifiés (appelés « Mystery Switches ») surviennent encore fréquemment.

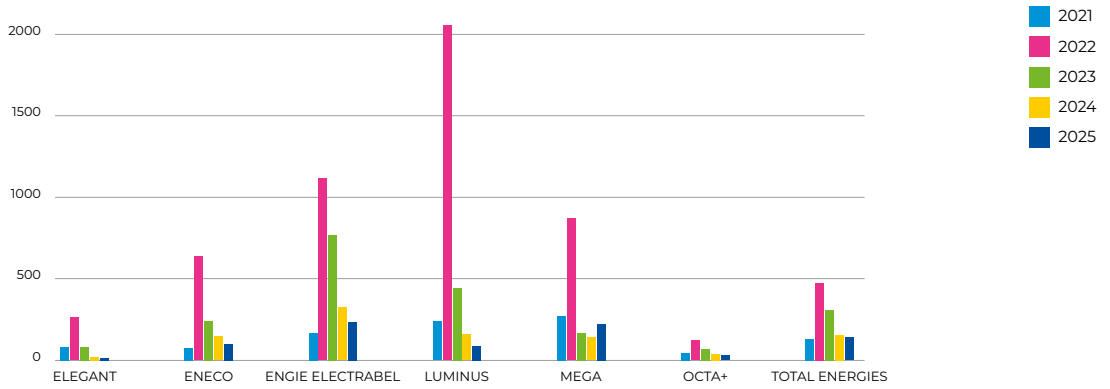
Ces « Mystery switches » ont un grand impact sur les clients concernés, car ils apprennent soudainement qu'un autre fournisseur a repris leurs codes EAN sans leur accord. Bien que ces situations puissent en théorie être régularisées, les clients constatent que leur fournisseur originel n'est pas toujours prêt à poursuivre leur contrat d'énergie aux conditions originelles, avec des tarifs pouvant être plus avantageux. Cela peut donc être financièrement dommageable pour le consommateur concerné et nourrir un sentiment d'injustice.

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. Alors que l'objectif de ce dernier était de moderniser et de rendre plus efficaces les processus de marché, il reste qu'en pratique, cela a engendré des problèmes structurels qui demeurent un grand point d'attention en 2025.









COMPÉTENCES RÉGIONALES, AUTRES QU'EN MATIÈRE DE DONNÉES DE COMPTAGE (6,9 %)

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. 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.

En ce qui concerne les compétences flamandes, le Service de Médiation a principalement enregistré des plaintes liées à l'installation du compteur numérique et aux services associés à celui-ci, tels que le partage d'énergie, la facturation mensuelle, le calcul du tarif de capacité et la redevance d'injection. En sus, d'autres plaintes ont été enregistrées, concernant le démarrage des contrats dynamiques d'énergie et le régime de compensation pour l'excédent de production d'énergie solaire lors du passage d'un compteur analogique à un compteur numérique.

Ce dernier régime de compensation, en particulier, est source de nombreux problèmes et de mécontentement. Lorsque le compteur analogique des utilisateurs de panneaux solaires est remplacé par un compteur numérique en dehors du mois de relevé, la consommation et/ou la production sont enregistrées le jour du remplacement du compteur et transférées administrativement à la période suivante de consommation. La compensation effective se produit donc lors du décompte annuel suivant.

Le décret flamand sur l'énergie (article 3.1.52 §1) stipule que cela doit être fait de cette manière. Cela permet de garantir qu'un éventuel excédent de production ne soit pas perdu lors du remplacement d'un compteur. Le propriétaire des panneaux solaires peut ainsi encore utiliser cet excédent jusqu'à la prochaine facturation.

En pratique, cela conduit plutôt à une facturation complexe, et difficilement compréhensible pour le client final. Le décompte annuel s'effectue alors en deux fois : un premier décompte est établi pour la période allant jusqu'au remplacement du compteur, dans lequel essentiellement des frais fixes sont alors facturés, mais pas encore la consommation, qui est mise à 0 ; et un deuxième décompte concernant la période suivant le remplacement du compteur, dans lequel la totalité de la consommation annuelle est facturée, y compris la consommation de la période précédant le remplacement du compteur .

Cela prête souvent à confusion pour les utilisateurs, notamment car cette deuxième facture indique des relevés initiaux qui ne correspondent pas nécessairement aux relevés réels, qui sont de 0 pour un nouveau compteur numérique à son installation. Cela s'explique par le fait que le gestionnaire de réseau de distribution a modifié administrativement les relevés initiaux afin de transférer la consommation ou l'injection de la première période à la deuxième.

Par exemple : si l'utilisateur avait une consommation de 500 kWh avant le remplacement du compteur, le compteur numérique est (à des fins purement administratives) réglé sur 500 sous 0 (affiché comme 999500 sur la facture) ; et si l'utilisateur avait un excédent de 500 kWh avant le remplacement du compteur, le compteur numérique est (à titre purement administratif) réglé sur 500 au-dessus de 0).





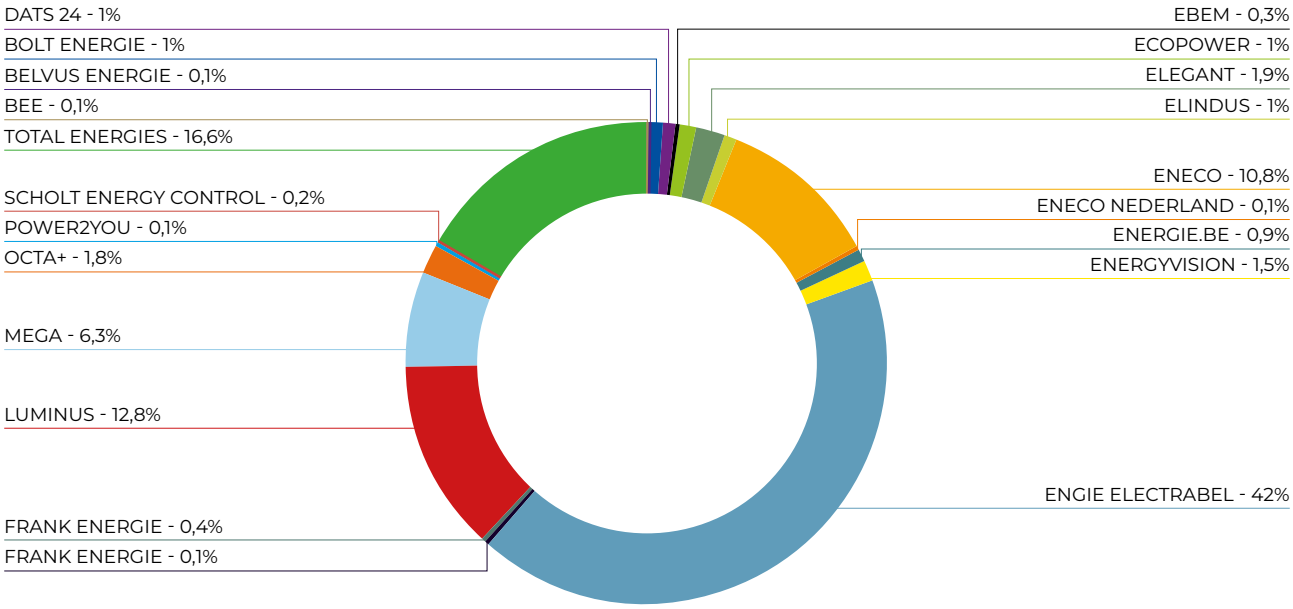
Lorsque les fournisseurs ou le gestionnaire de réseau de distribution expliquent dans leurs réponses au consommateur d'énergie que cela est lié à un « système de compensation », cela n'apporte pas toujours suffisamment de clarification. Au contraire : pour les utilisateurs qui n'avaient pas d'excédent au moment du remplacement du compteur, cette « compensation » n'apporte généralement aucun avantage (et ce système a pour seul effet d'attribuer la consommation d'une année entière à une période beaucoup plus courte).

Le système de compensation peut également avoir des conséquences désavantageuses lorsque le prosommateur demande de nouveaux services avant la prochaine facture annuelle, comme :

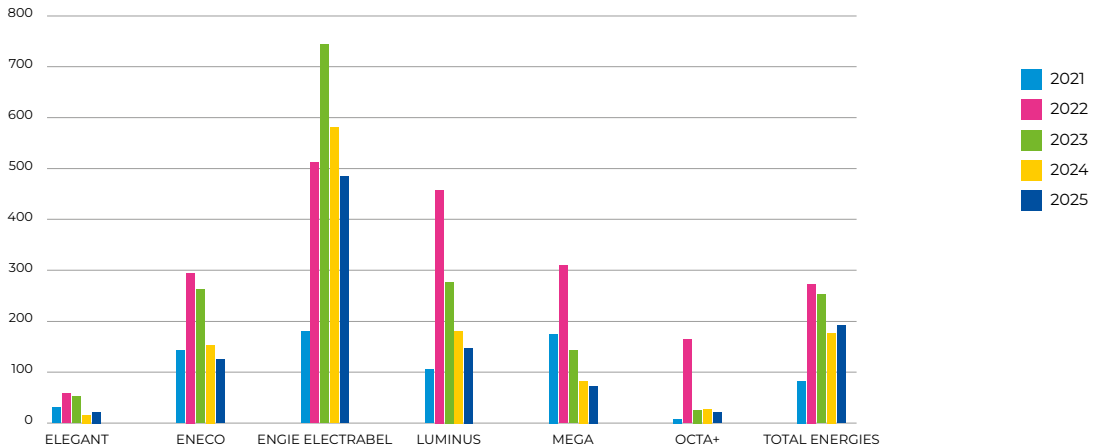
- Changement de fournisseur
- Demande de facturation mensuelle
- Installation du SMR3 (régime de mesure 3)
- Partage d'énergie
- Changement de tarif (du tarif jour/nuit au tarif jour ou inversement)

Dans ces cas, le prosommateur court le risque que le solde de son excédent de production, en tout ou en partie, soit perdu, ce qui conduit à des plaintes supplémentaires et de l'insécurité chez les clients finals concernés.

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



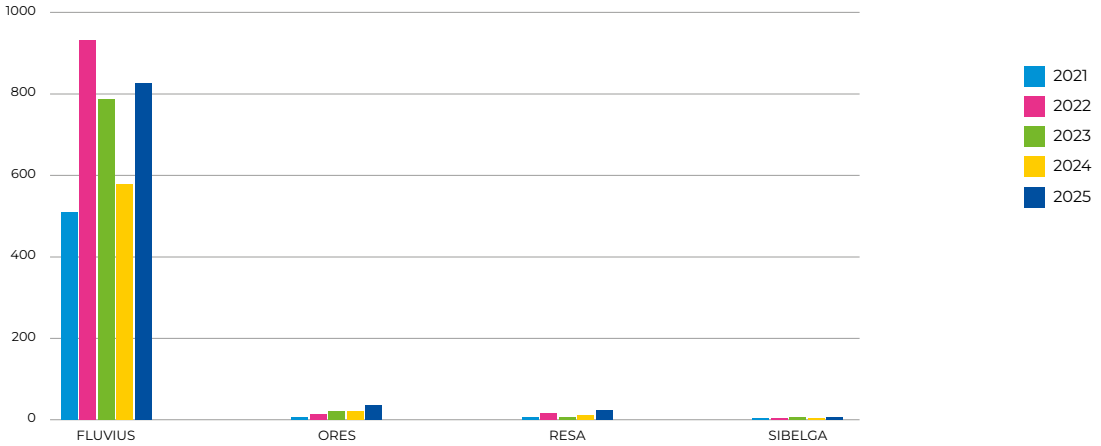
EVOLUTION COMPÉTENCES RÉGIONALES, AUTRES QU'EN MATIÈRE DE DONNÉES DE COMPTAGE







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



Le nombre élevé de plaintes concernant FLUVIUS n'est pas seulement dû à l'installation du compteur numérique (retards et refus) et aux services liés à celui-ci, mais aussi aux retards dans les raccordements et les contrôles des panneaux solaires, qui peuvent à leur tour avoir un impact financier sur la facturation du tarif prosommateur avec retard et l'octroi de primes flamandes pour l'installation de panneaux solaires avec un compteur numérique ou la prime d'investissement rétroactive destinée à compenser la suppression du compteur à rebours en Flandre, qui pouvait être demandée jusqu'au 31 décembre 2025 au plus tard. Des retards dans les procédures administratives peuvent conduire à des situations telles que le client final ne peut momentanément pas bénéficier de conditions financières auxquelles il a droit en principe.

DROP / DÉSACTIVATION (3,1%)

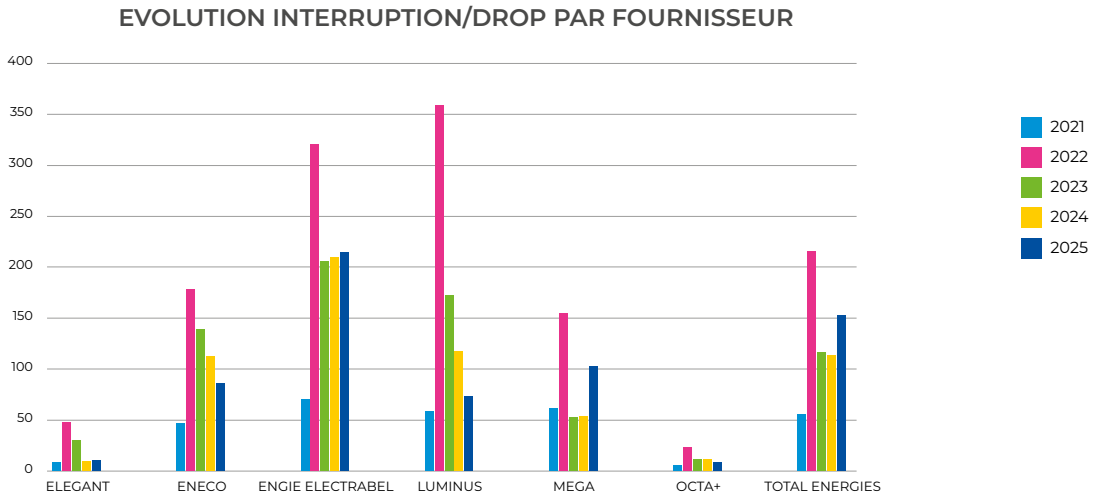
Les menaces de résiliation des contrats d'énergie (ou « drops ») ou de déconnexion du réseau de distribution suivent une tendance à la hausse en 2025. Au total, 788 plaintes ont été enregistrées en 2025, contre 762 en 2024. Ces « drops » et menaces de déconnexion font partie des procédures de recouvrement que les fournisseurs peuvent démarrer en cas de défaut de paiement.

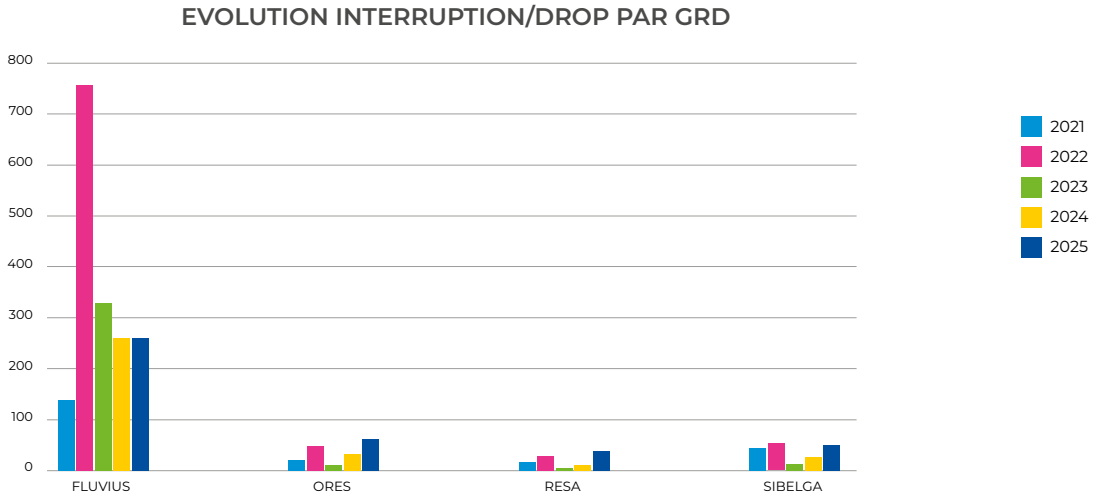
Le Service de Médiation constate que certains fournisseurs utilisent plus rapidement ces procédures que les années précédentes. Et cela constitue une évolution claire au regard des périodes de crises du coronavirus et de l'énergie, durant lesquels les fournisseurs montraient une plus grande tolérance et plus de souplesse pour les plans de paiement.

En outre, le Service de Médiation constate que le nombre de procédures d'urgence qu'il a dû démarrer pour éviter des déconnexions ou accélérer des connexions demeure élevé. En 2025, 178 procédures de ce type ont été lancées. Ces procédures constituent un instrument essentiel pour garantir la continuité de la fourniture d'énergie, en particulier pour les clients vulnérables.









RACCORDEMENT AU RÉSEAU (1,2%)

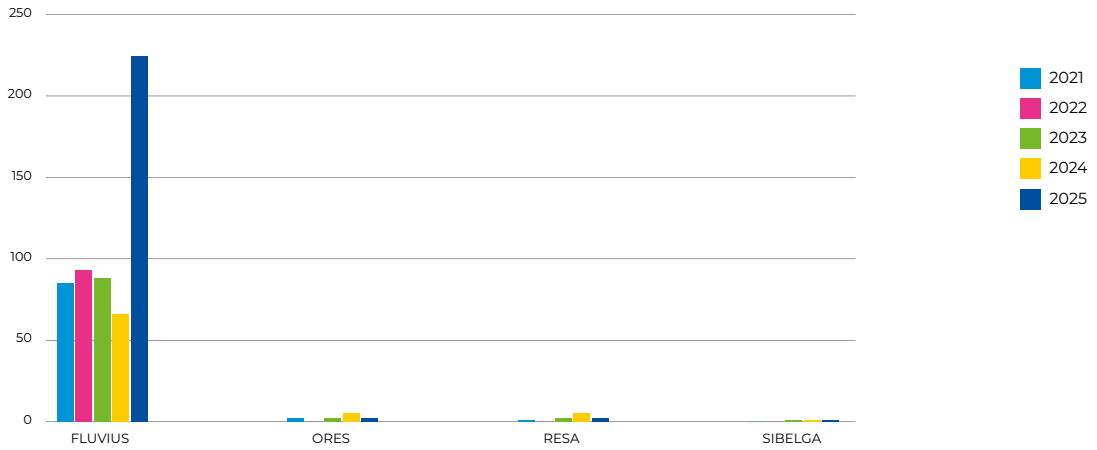
Le nombre de plaintes concernant les raccordements au réseau de distribution est à la hausse. Cela concerne principalement des plaintes contre FLUVIUS, en lien avec des retards dans le déploiement des compteurs numériques. Il en résulte des discussions régulières sur le planning et la conduite des rendez-vous 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 229 plaintes que le Service fédéral de Médiation a adressé directement au gestionnaires de réseau de distribution pour traitement et suivi.





EVOLUTION RACCORDEMENT AU RÉSEAU

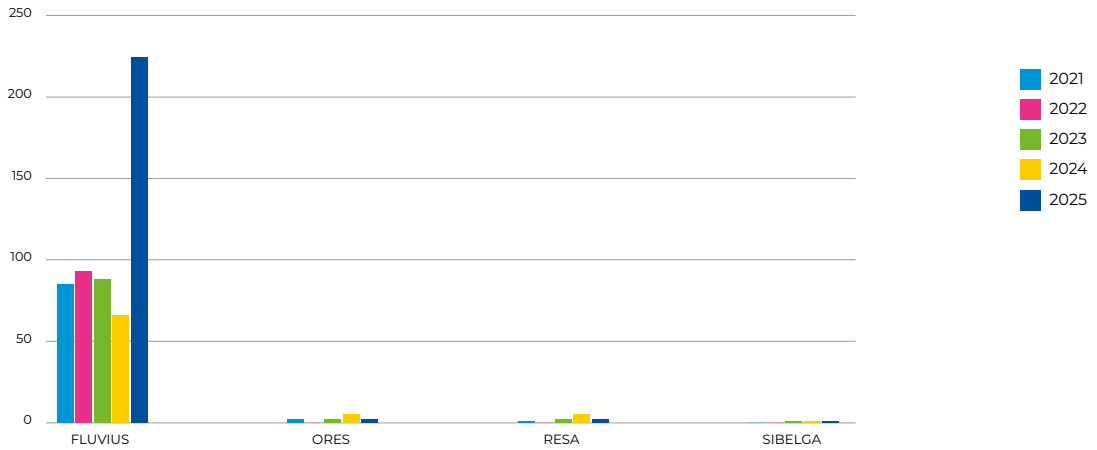


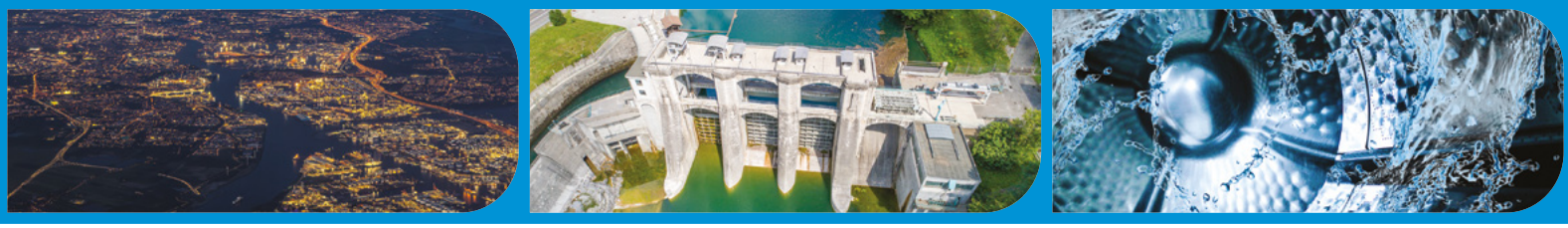
QUALITÉ DE FOURNITURE (0,6 %)

Les inconvénients et les dommages ne sont pas toujours faciles à calculer en cas de coupures de courant et de problèmes de tension. C'est particulièrement le cas lorsque ces perturbations affectent les installations techniques, comme les onduleurs d'installations photovoltaïques. Des compensations financières ont été élaborées au niveau régional, mais, en pratique, ces règlements ne sont souvent pas connus des utilisateurs du réseau dupés ou semblent insuffisants pour compenser raisonnablement les dommages. C'est pourquoi ces dossiers sont rarement des dossiers simples pour une médiation.

En 2025, 153 dossiers en lien avec la qualité de la fourniture d'énergie ont été enregistrés, ce qui constitue une augmentation par rapport à l'année précédente. 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.

EVOLUTION QUALITÉ DE FOURNITURE





O. 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.

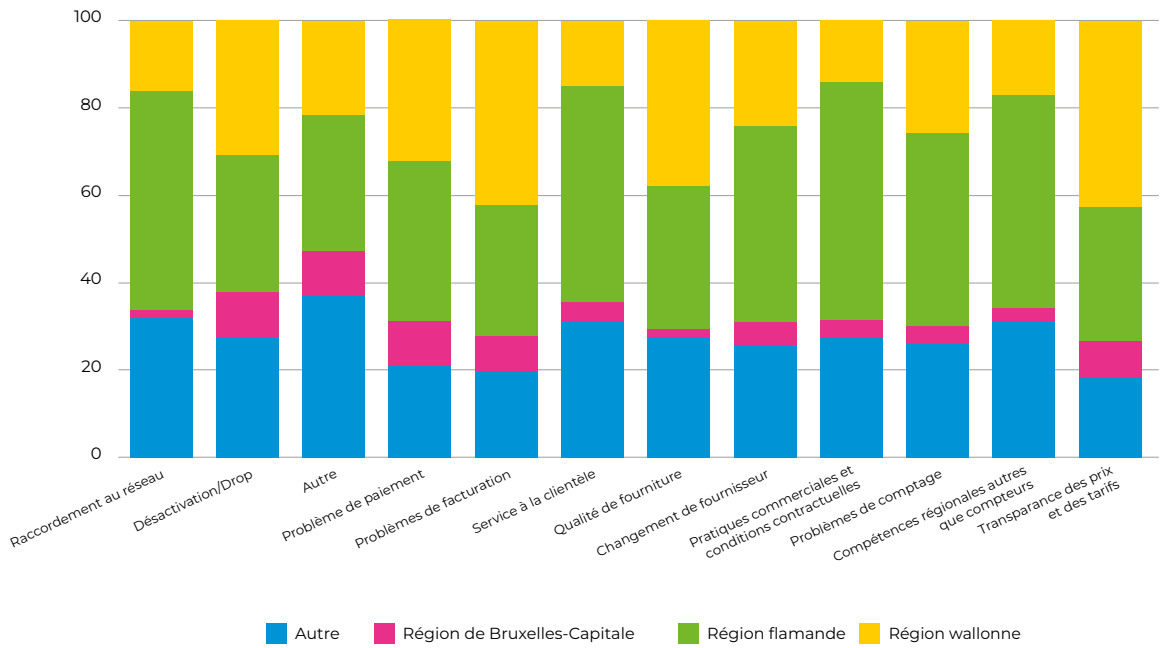
Les problèmes liés à la plateforme informatique Atrias et les problèmes de facturation qui y sont reliés ont continué à se faire sentir en 2025 pour les adresses de consommation en Wallonie et, dans une moindre mesure, en Flandre et à Bruxelles.

Dans la catégorie de plaintes relatives à l'interruption de fourniture et/ou au drop, comme les années précédentes, on observe relativement plus de plaintes à Bruxelles et en Wallonie, principalement 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).

En outre, nous constatons également qu'il y a plus de problèmes de transparence des prix de l'énergie en Région wallonne, sans pouvoir y donner une explication spécifique.

Enfin, les plaintes concernant les conditions (pré) contractuelles et les compétences régionales spécifiques, en particulier pour les services liés aux compteurs numériques, comme le partage de l'énergie, les factures mensuelles, les contrats de restitution avec frais d'injection et les contrats dynamiques sont relativement plus nombreuses en Région flamande. Cela tient au fait que la transition énergétique, avec le déploiement du compteur numérique en 2025, a été spécifiquement adressée au prosommateurs.

TYPES DE PLAINTES PAR RÉGION



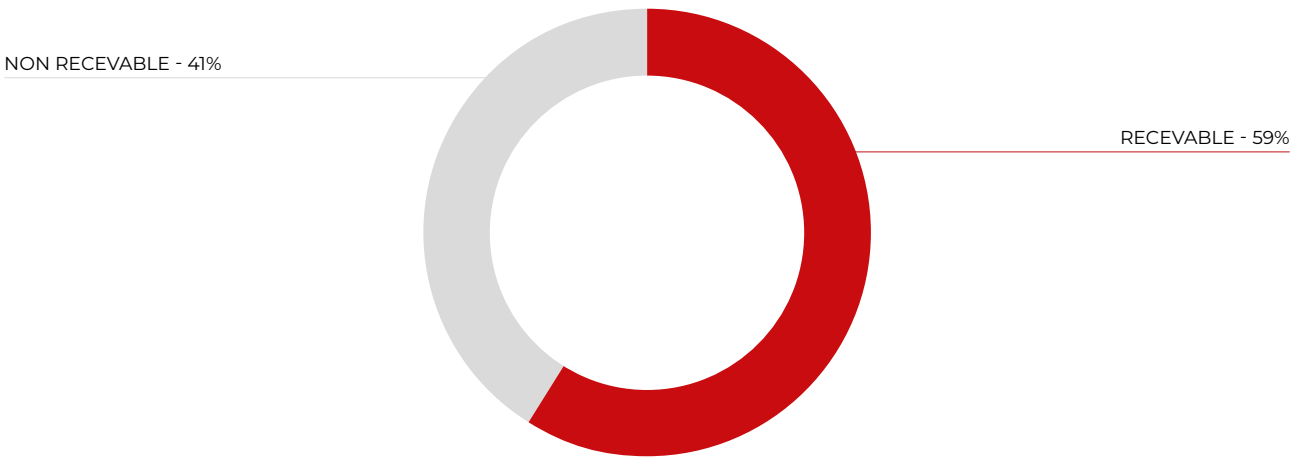
Plaintes traitées par le Service de Médiation pour l'Énergie

3

A. Nombre de plaintes recevables

Le Service de Médiation a reçu 4 422 plaintes recevables en 2025. Cela représente 59 % de l'ensemble des plaintes qui relevaient de la compétence du Service de Médiation.

NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES



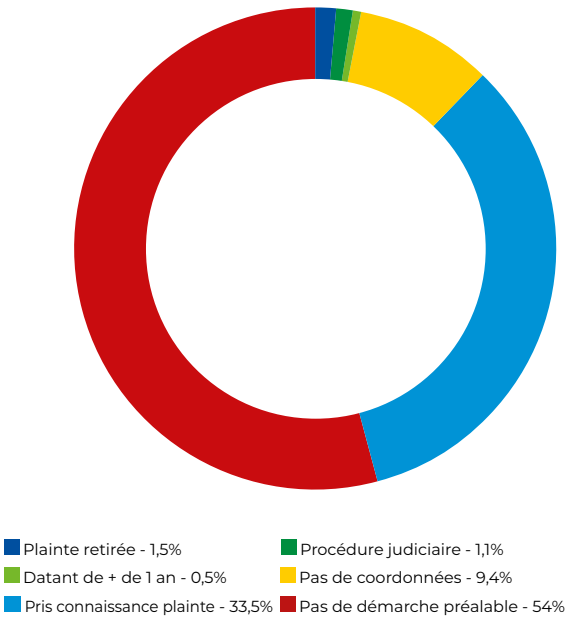


B. Nombre de plaintes irrecevables

41% (3 128 plaintes) 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 en a été informé simultanément (33,5 % des plaintes irrecevables) ;
- le plaignant n'avait entrepris aucune démarche préalable auprès de l'entreprise d'énergie afin de parvenir à une solution ou n'a pu apporter aucune preuve à cet égard ou des preuves insuffisantes (54% des plaintes irrecevables) ;
- la plainte faisait déjà l'objet d'une procédure judiciaire (1,1 % des plaintes irrecevables) ;
- la plainte a été introduite il y a déjà plus d'un an auprès de l'entreprise d'énergie (0,5 %) ;
- la plainte ne comportait pas d'adresse (9,4 %) ;
- la plainte avait été retirée parce qu'une solution avait été trouvée directement et sans médiation avant l'enregistrement auprès du Service de Médiation (1,5 %).

NOMBRE DE PLAINTES IRRECEVABLES







Il convient de noter pour ces plaintes irrecevables que les clients finals considèrent généralement le Service de Médiation comme un interlocuteur direct ou de première ligne lorsqu'ils ont un problème ou un litige avec une compagnie d'énergie. Le Service de Médiation assure le suivi de ces plaintes, même si elles ne relèvent pas de sa mission légale.

Il les transmet à l'entreprise d'énergie concernée, qu'il invite à aider les clients finals et aussi à lui fournir une réponse. S'il ressort de cette réponse que le problème ou le litige ne reçoit pas de suite, de solution ou n'en reçoit que de manière insatisfaisante, le client final concerné a encore la possibilité d'introduire une plainte recevable auprès du Service de Médiation.

Cette procédure s'avère particulièrement utile pour les consommateurs vulnérables qui n'ont pas toujours les compétences nécessaires pour respecter les procédures de plaintes des entreprises d'énergie et du Service de Médiation conformément aux règles, délais légaux et réglementaires.

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

Pour 2 541 plaintes (25,5%), le Service de Médiation n'était pas compétent, car l'objet de la plainte concernait :

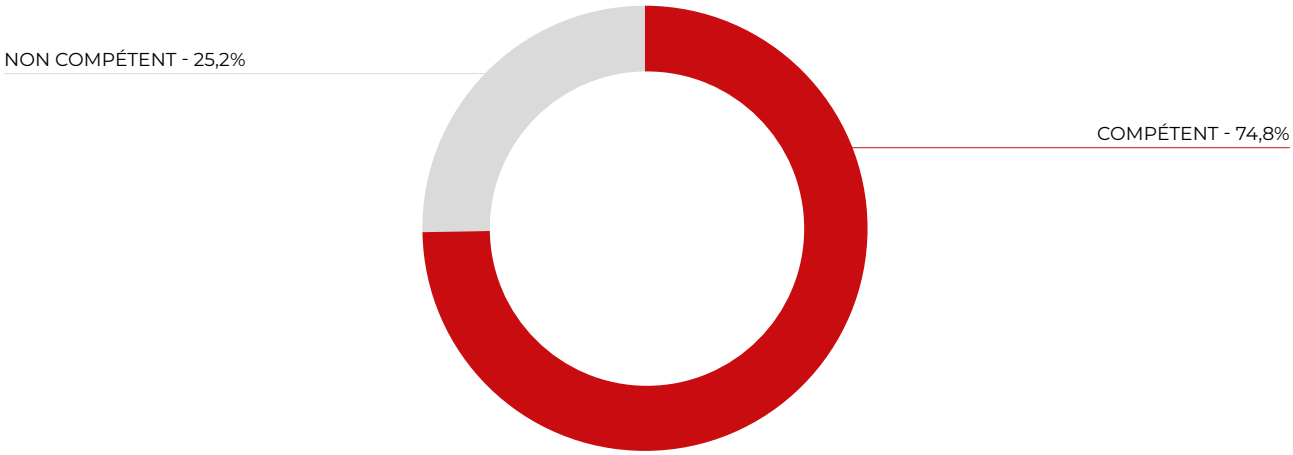
- les compétences du régulateur fédéral de l'énergie CREG (3 plaintes) en termes de suivi des prix de l'énergie ;
- les compétences exclusivement régionales en matière d'électricité et de gaz naturel. Ces plaintes sont transmises au Service Régional de Médiation wallon de l'Énergie (SRME) compétent mis en place par le régulateur wallon CWaPE (331 plaintes) ou au Service des Litiges du régulateur bruxellois de l'énergie BRUGEL (51 plaintes). Les plaintes concernant exclusivement les questions flamandes sont traitées par le Service de Médiation lui-même et clôturées en référence au Régulateur flamand de l'énergie compétent, le Vlaamse Nutsregulator (1 132 plaintes) ;
- 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 (17 dossiers) ;
- la compétence d'autres services (de médiation) fédéraux ou régionaux (305 plaintes, dont 153 ont été transmises au Service de Médiation des Consommateurs) ;
- les notifications et demandes d'informations (432 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 178 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 2025, le Service de Médiation a pu compléter et clôturer un total de 7 287 dossiers de plaintes recevables.

- 1 dossier clôturé concernait une plainte introduite en 2019 ;
- 5 dossiers des plaintes introduites en 2020 ;
- 288 dossiers des plaintes introduites en 2021 ;
- 729 dossiers des plaintes introduites en 2022 ;
- 2 062 dossiers des plaintes introduites en 2023 ;
- 2 514 dossiers des plaintes introduites en 2024 ;
- 1 688 dossiers des plaintes introduites en 2025.

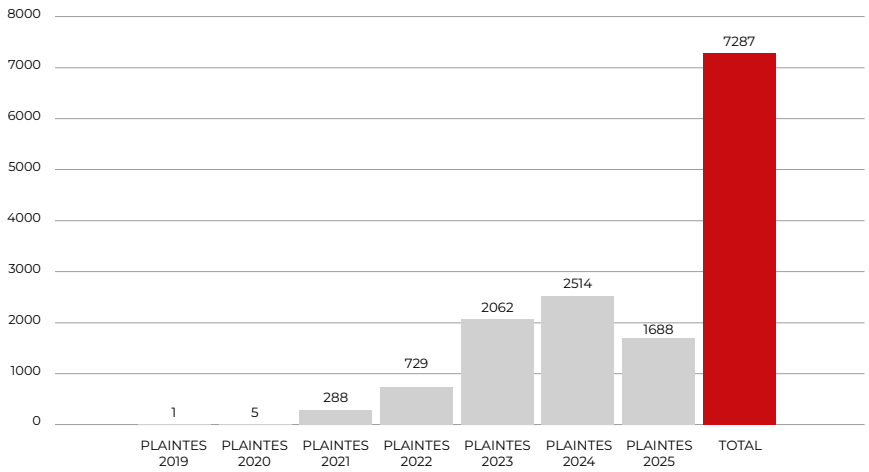
Pour 2025, cela signifie, pour les plaintes recevables ouvertes, un résultat de 63 % de dossiers clôturés : 7 287 dossiers clôturés sur un total de 7 065 plaintes recevables ouvertes à la fin 2024, à majorer de 4 422 nouvelles plaintes recevables enregistrées dans le courant de 2025.

Ainsi, 4 001 plaintes recevables étaient encore en cours de traitement au 31 décembre 2025. Sur le nombre total de plaintes recevables (60 750) reçues depuis la création du Service de Médiation en 2010, ce chiffre représente encore 6,6 % 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 Vlaamse Nutsregulator (auparavant la VREG).

Si l'on tient également compte des plaintes hors-compétence et irrecevables pour lesquelles le Service de Médiation assure un suivi, il en ressort que 95% des plaintes déposées ont été traitées depuis sa création.

NOMBRE DE PLAINTES CLÔTURÉES





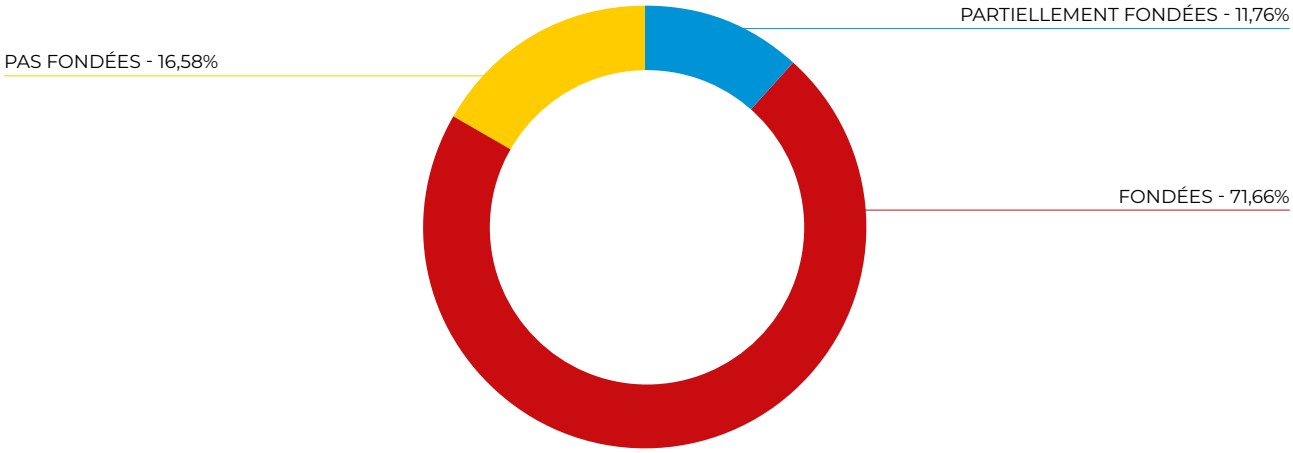


E. Nombre de plaintes (non) fondées

Sur les 7 287 plaintes recevables clôturées en 2025, selon le Service de Médiation :

- 71,6 % étaient fondées ;
- 11,8 % étaient partiellement fondées ;
- 16,6 % étaient non fondées.

NOMBRES DE PLAINTES (NON) FONDÉES



Le Service de Médiation évalue le bien-fondé d'une plainte sur la base du respect de la législation et des réglementations fédérales et régionales. 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 ainsi (encore) aucune réglementation. Ces pratiques relèvent alors plutôt de la stratégie commerciale de l'entreprise d'énergie. Quelques exemples : le nombre de mensualités des plans de paiements, la périodicité des factures d'acompte, les compensations et indemnités financières 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.

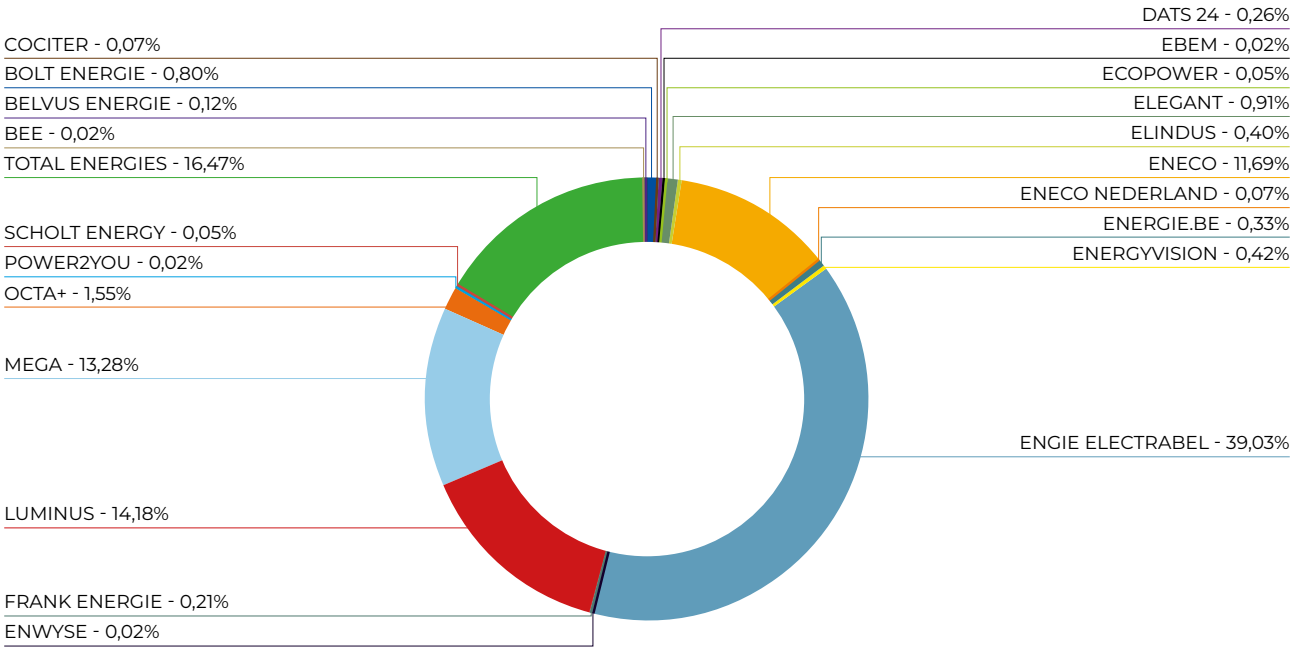




F. Plaintes recevables par fournisseur d'énergie

Vous trouverez ci-dessous une répartition des plaintes recevables par fournisseur d'énergie telles que formulées par les consommateurs. 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.).

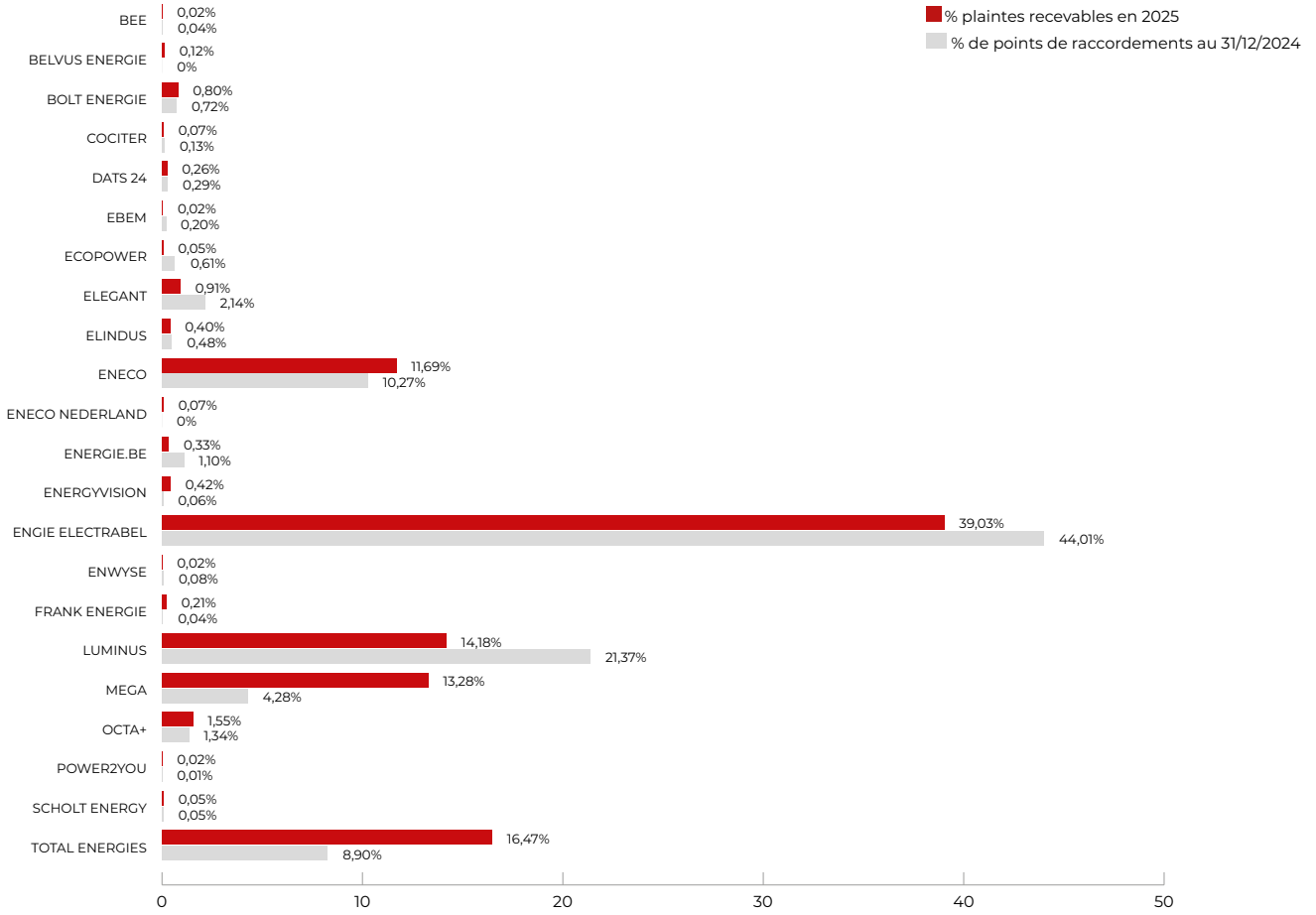
POURCENTAGE DE PLAINTES RECEVABLES PAR FOURNISSEUR



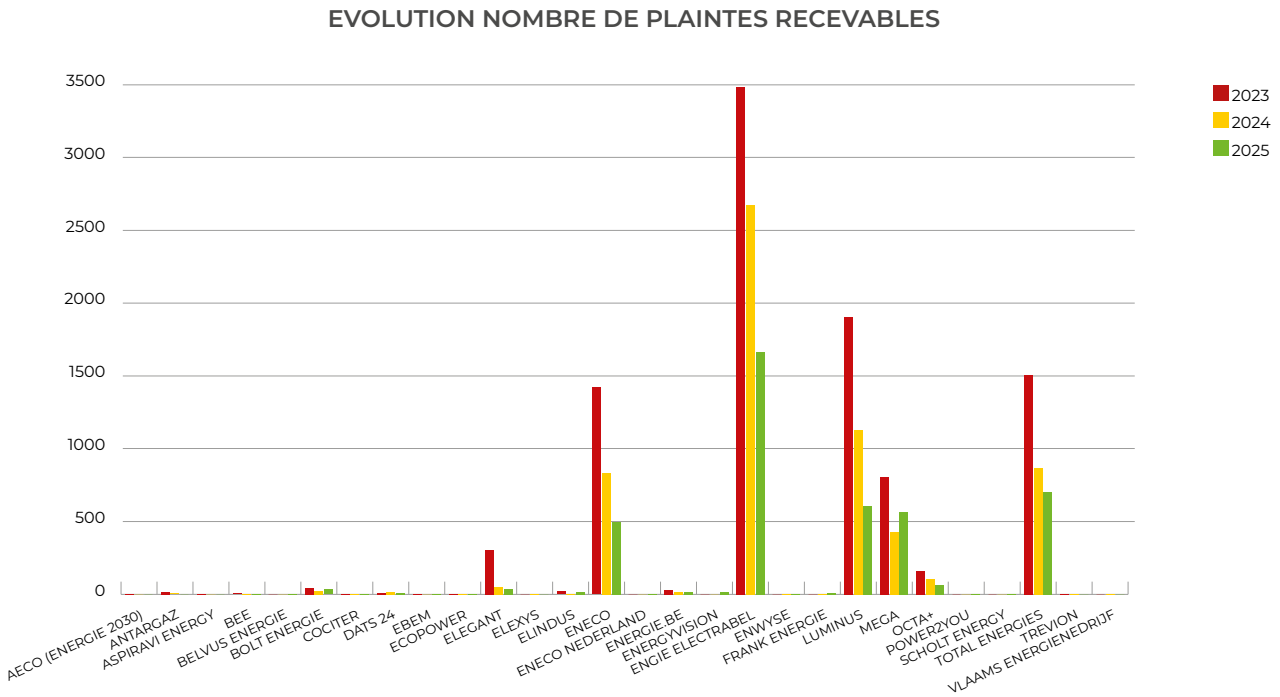
Comparaison de la proportion de plaintes recevables en 2025 avec le nombre de points de raccordements sur le réseau de distribution au 31 décembre 2024.







Enfin, nous montrons également l'évolution du nombre de plaintes recevables par fournisseur pour les années 2023, 2024 et 2025.







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.

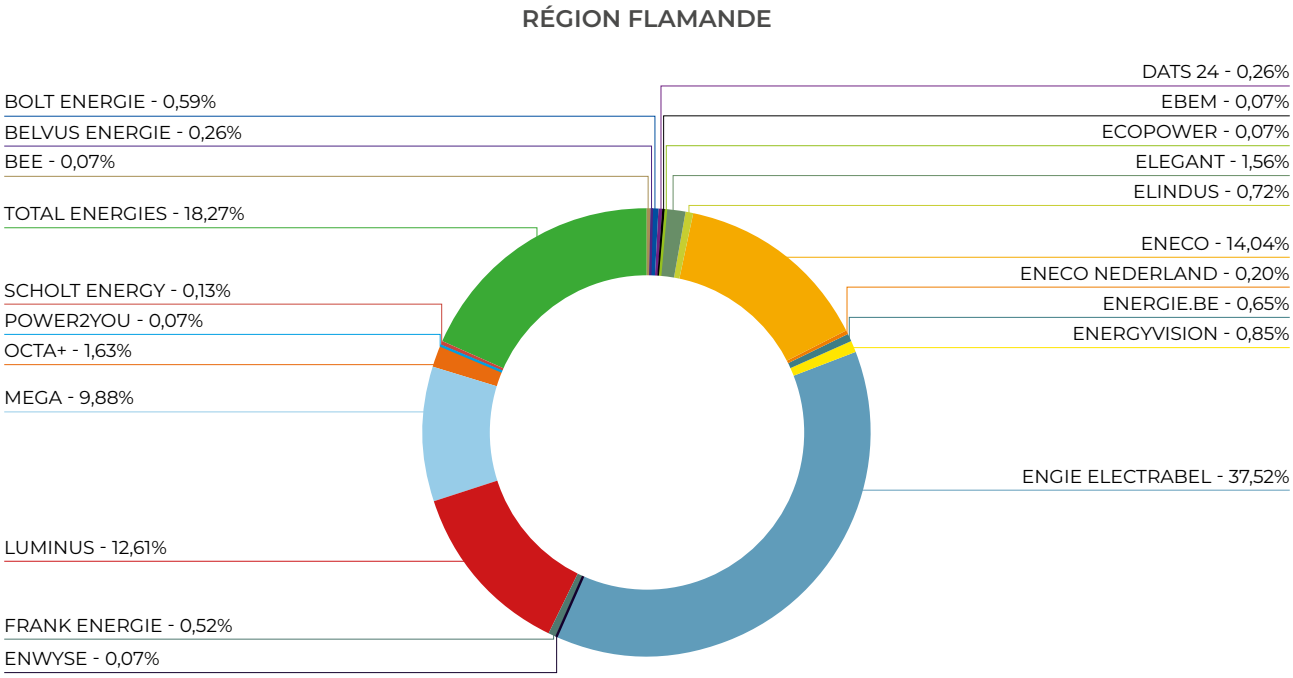
Les différences entre les régions s'expliquent par les parts de marché des fournisseurs d'énergie dans chaque région. Ainsi, la plupart des fournisseurs d'énergie sur le marché résidentiel d'énergie sont actifs dans la Région flamande, tandis que la Région de Bruxelles-Capitale en compte beaucoup moins.

Le suivi du nombre de plaintes recevables par fournisseur et par région est aussi une source d'information pour les régulateurs régionaux. En Région flamande, cette information est utilisée pour le « service check », qui permet de comparer la qualité de service des différents fournisseurs d'énergie via un indicateur de plaintes, également disponible via le V-test du Vlaamse Nutsregulator (auparavant le VREG).

Un certain nombre de fournisseurs d'énergie ont dans l'intervalle disparu des marchés de l'énergie régionaux et n'y sont plus actifs.

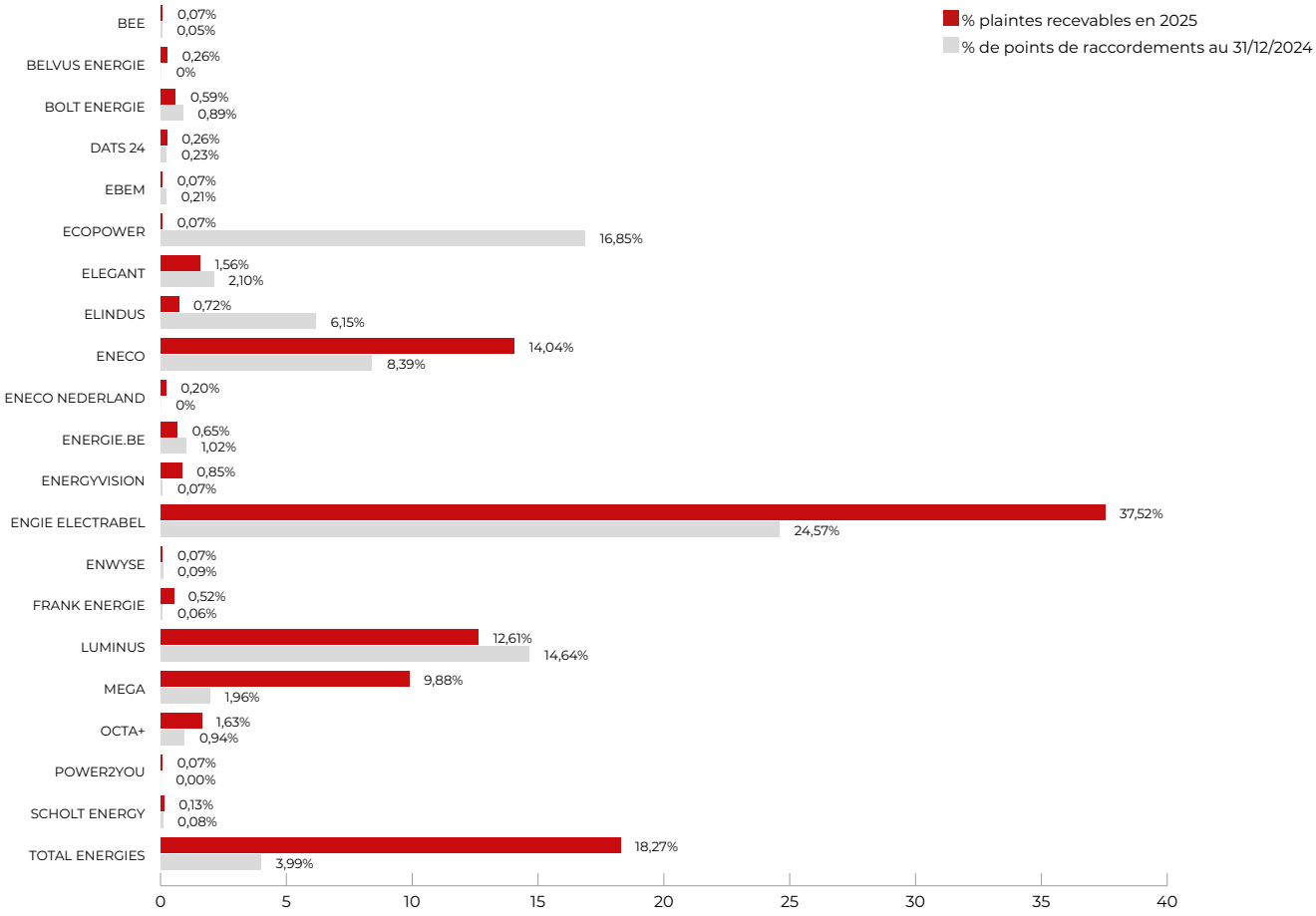
Pour ce qui est de ces entreprises d'énergie qui se sont retirées du marché (régional) et ne sont donc plus actives, comme ANTARGAZ (contrats repris par OCTA+), OCTA+ sur le marché bruxellois de l'énergie (contrats approvisionnés par ENGIE ELECTRABEL) et aussi ELEGANT sur le marché wallon de l'énergie (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 entreprises d'énergie sont disposées à participer à la procédure de médiation.

D'autres fournisseurs choisissent de ne plus être actifs dans certaines Régions 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 clients, une procédure de médiation auprès du Service de Médiation est encore possible.

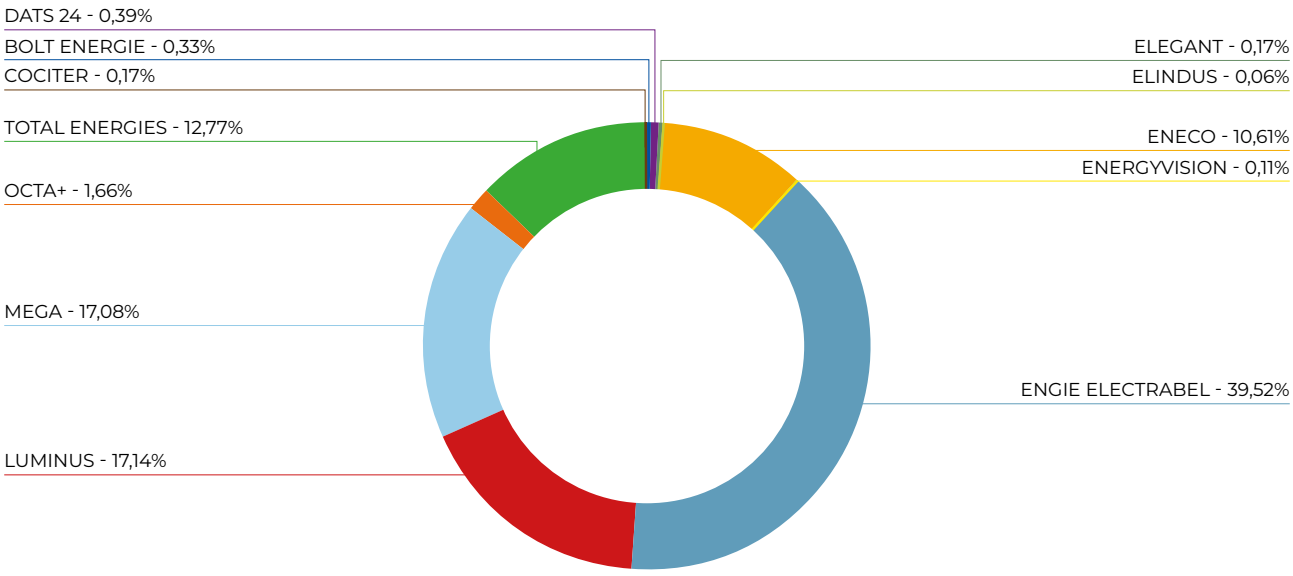






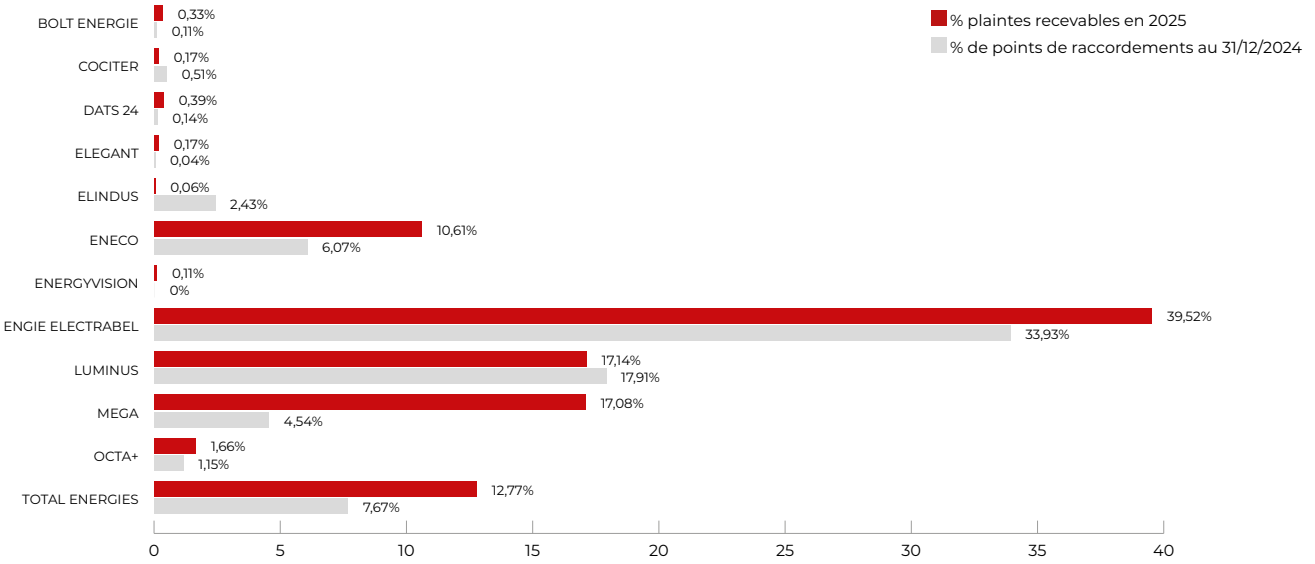


RÉGION WALLONNE

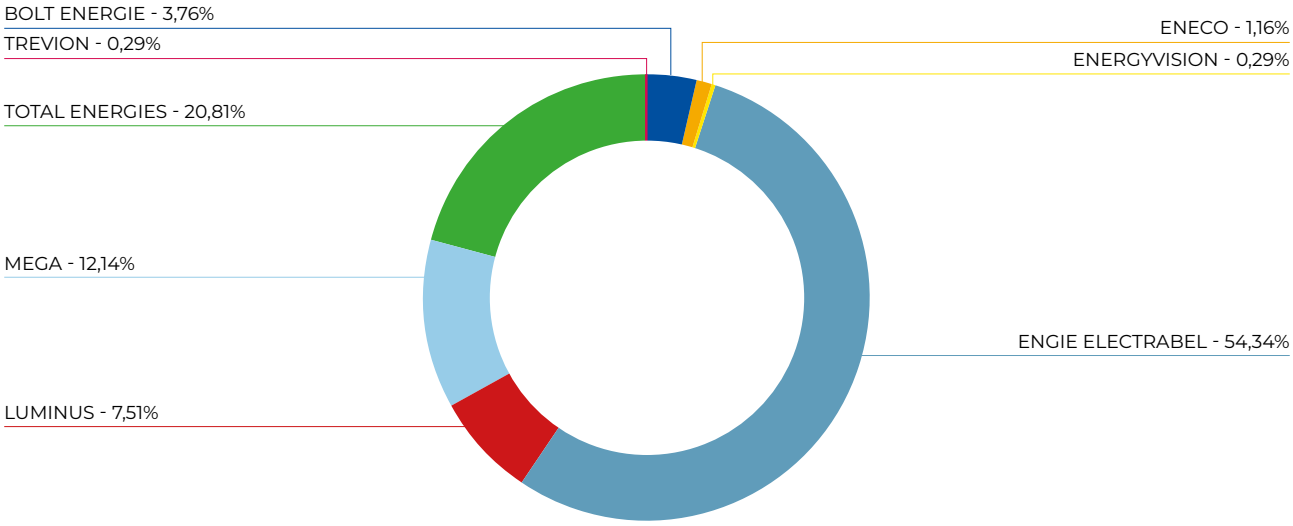


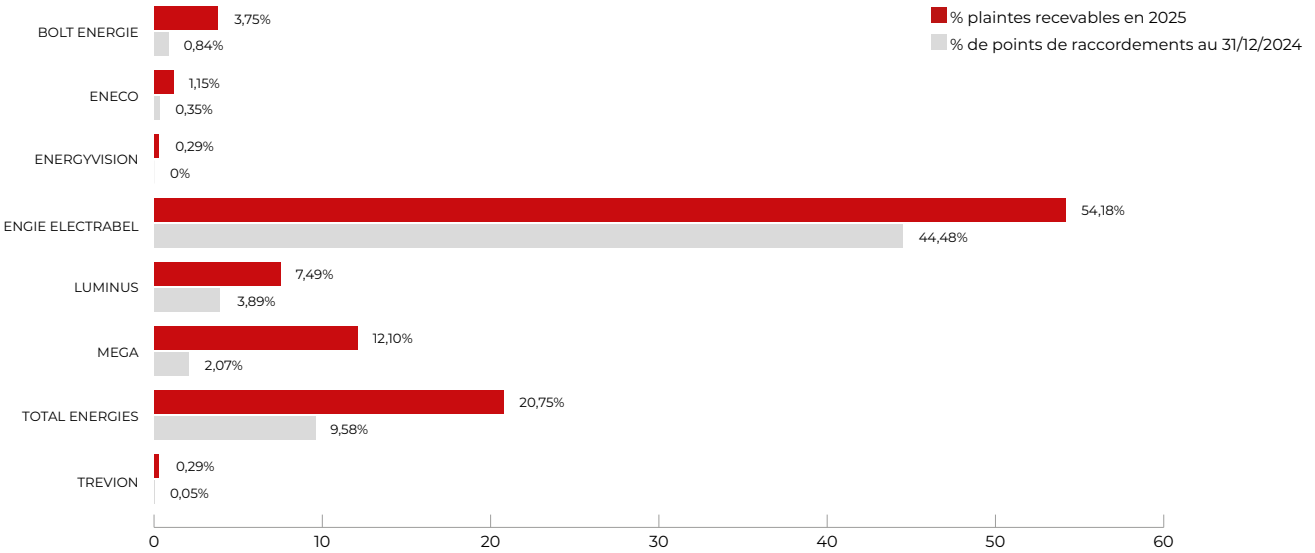






RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALES









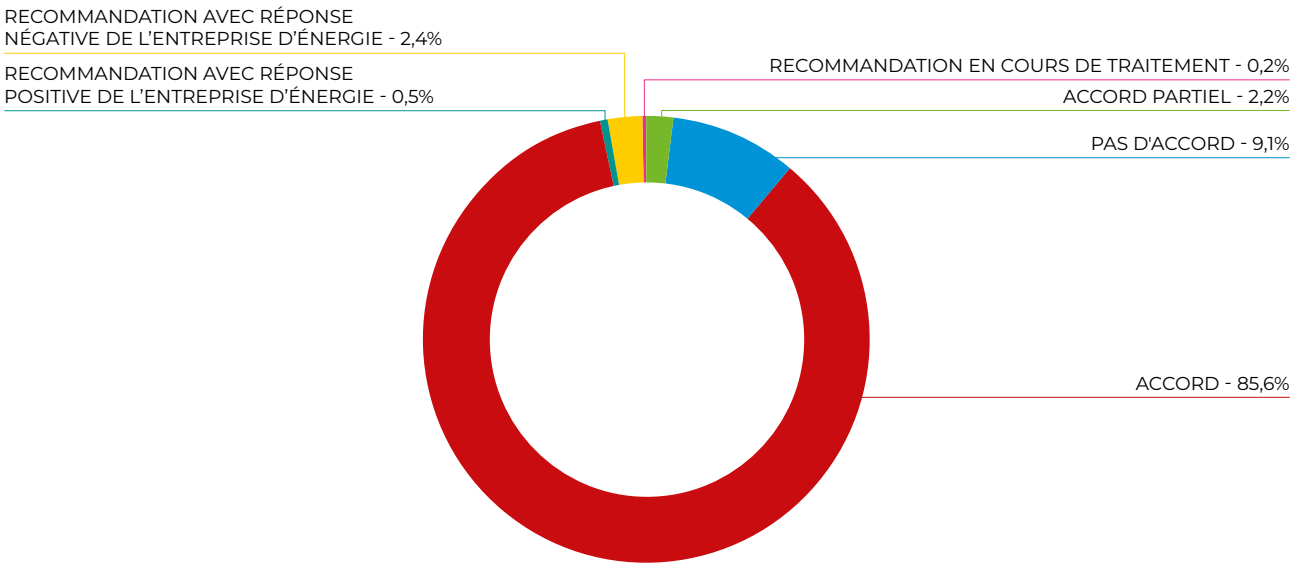
H. Nombre de plaintes selon le résultat

La durée moyenne du règlement des litiges pour les dossiers soumis au Service de Médiation depuis le 01/01/2025 est de 102 jours calendrier à compter du jour où une plainte est déclarée complète et recevable.

Ce délai de traitement est dû au nombre élevé de dossiers litigieux complexes pour lesquels le délai légal de traitement de 90 jours est prolongeable jusqu'à 180 jours calendriers.

Les 7.287 plaintes recevables clôturées en 2025 ont eu le résultat suivant :

NOMBRE DE PLAINTES SELON LE RÉSULTAT



I. Accord avec règlement à l'amiable

6 241 plaintes (85,6%) 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 161 plaintes (2,2%), un accord partiel a été obtenu par le biais d'une proposition de règlement à l'amiable.

Pour la plupart de ces plaintes, le fournisseur d'énergie a procédé aux rectifications et régularisations appropriées, mais sans attribuer de compensation ou d'indemnisation (financière) ni de remboursement au plaignant pour le préjudice (moral) subi. Il n'existe pas de système réglementaire en matière de paiements compensatoires à l'échelon fédéral de sorte que les entreprises d'énergie décident elles-mêmes du geste commercial qu'elles accordent éventuellement dans certains cas (manque de clarté dans la facturation, rectification tardive, mauvais service clientèle, etc.).

Dans les Régions, 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.
- un retard dans la facture d'énergie suite à un point d'accès bloqué pendant plus de 180 jours (à partir du 12 juillet 2025, une indemnité de 1,5 euro par jour et par code EAN sera due en Flandre jusqu'au jour où FLUVIUS mettra les données nécessaires à la disposition du fournisseur d'énergie).

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 2025, le Service de Médiation a formulé 225 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 158 dossiers dans le cadre d'une recommandation générique et de 67 autres recommandations individuelles.

En 2025, le Service de Médiation a reçu pour 211 dossiers de litige une réponse de l'entreprise d'énergie à une recommandation formulée précédemment. 39 recommandations ont été suivies par les entreprises, tandis que 172 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, 14 recommandations étaient encore en cours de traitement, pour lesquelles le Service de Médiation n'avait donc pas encore reçu ou traité de réponse de l'entreprise d'énergie.

IV. Absence d'accord

Aucun accord n'a été trouvé pour 660 plaintes (9,1 %). La principale raison identifiée est que la plainte n'était pas fondée (aucune irrégularité n'a été constatée à l'égard de la règlementation fédérale ou régionale).

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

Toutefois, ces compensations, même quand elles sont offertes par l'entreprise d'énergie, ne mènent pas toujours à une résolution satisfaisante du litige. La facture d'énergie ou la procédure de facturation, d'encaissement ou de recouvrement n'est pas toujours assez transparente pour le consommateur. Celui-ci estime souvent le montant de la compensation insatisfaisant ou reste persuadé du bien-fondé de sa plainte.



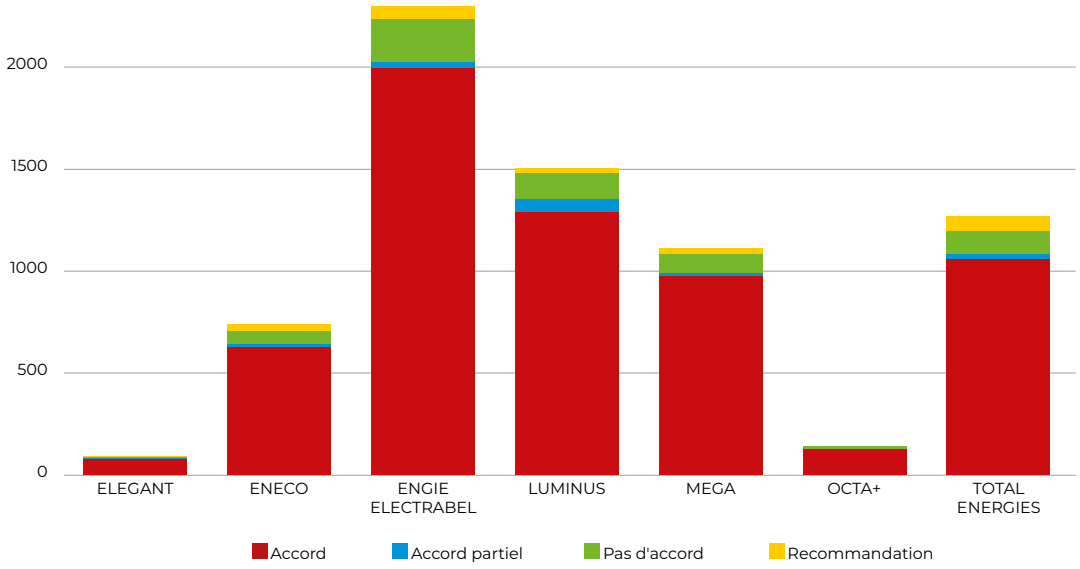


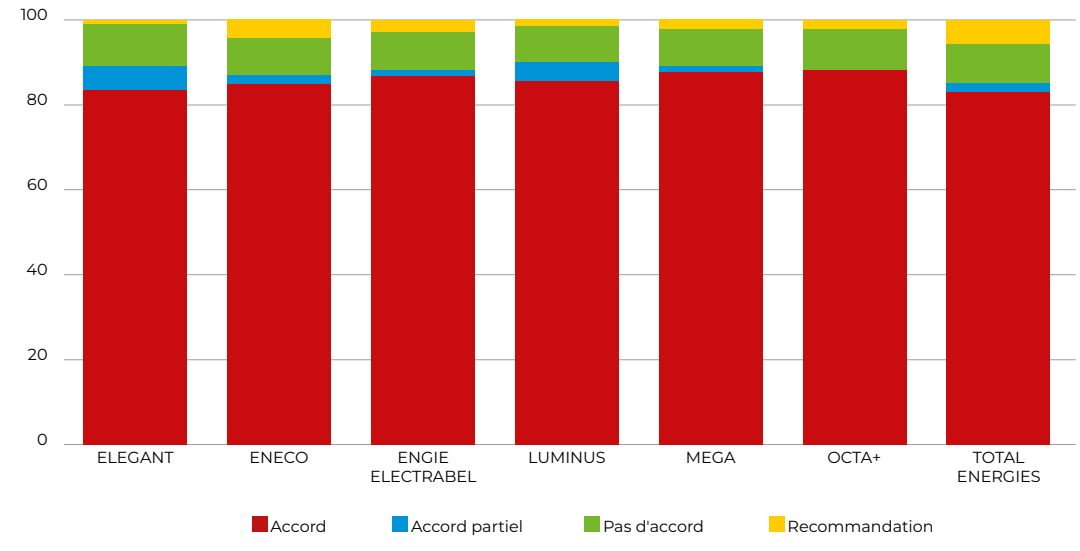
Dans ces dossiers de plaintes, le Service de Médiation essaie de fournir l'information pertinente relative à la législation ou aux règlementations applicables. Le Service de Médiation oriente si nécessaire aussi vers les services publics ou les régulateurs d'énergie chargés de contrôler le respect de 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.

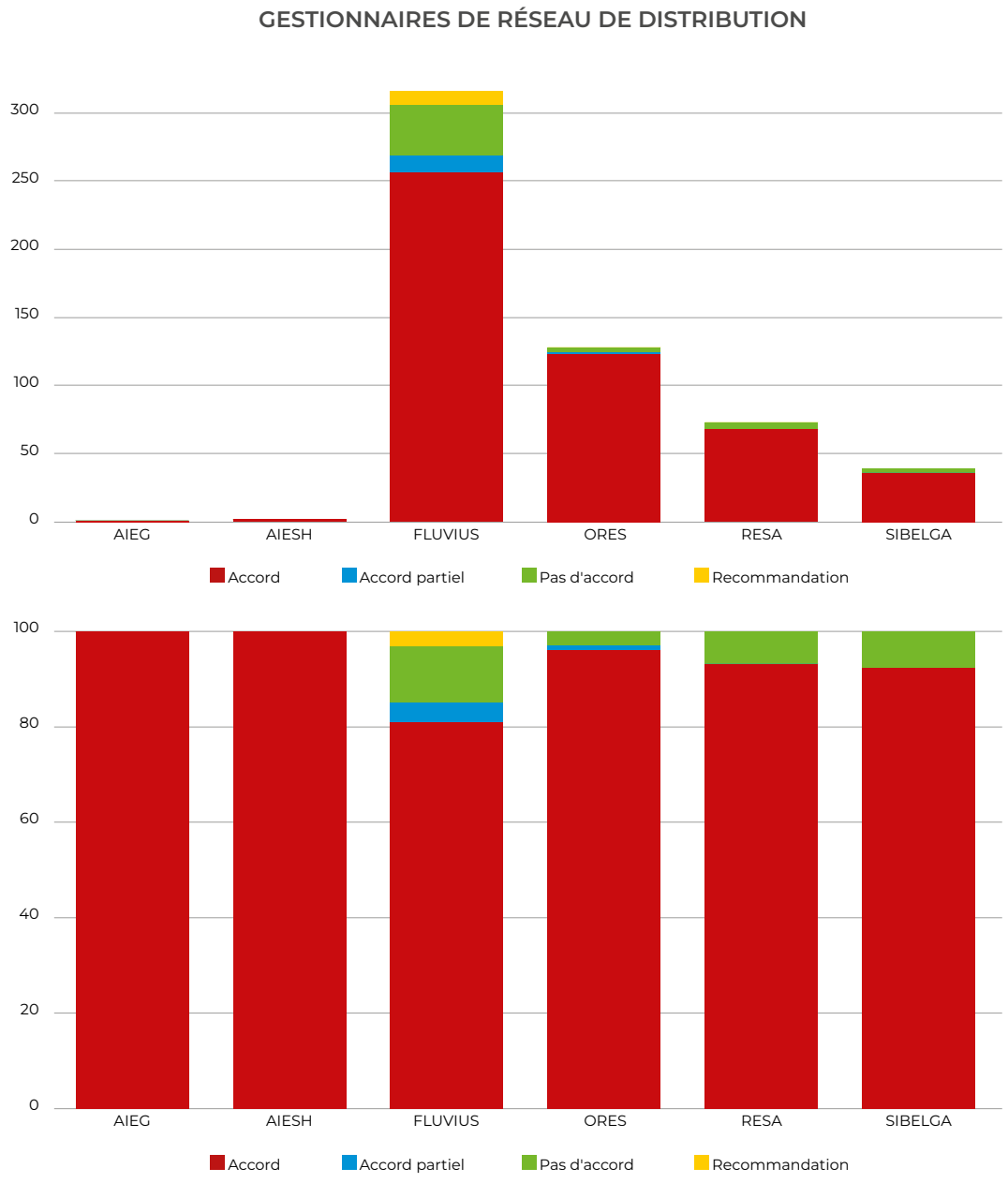
FOURNISSEURS D'ÉNERGIE











V. Compensations financières

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

Pour les 7 287 plaintes recevables clôturées en 2025, il s'agissait d'un montant total de 1 977 096 €, ce qui correspond à une compensation ou correction financière moyenne de plus de 271 € par plainte clôturée en 2025.

Types de plaintes spécifiques

4

Le Service de Médiation pour 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 liés aux compteurs ;
- prix de l'énergie ;
- processus de facturation ;
- problèmes de paiement ;
- pratiques commerciales et conditions (pré) contractuelles ;
- changement de fournisseur ;
- certains services liés au compteur numérique.

En 2025, on a constaté une 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 IT et de communication consécutifs à la mise en place du protocole de communication MIG-6 et de la plateforme de données ATRIAS 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).

Nous constatons cette baisse pour la plupart des types de plaintes, et notons, pour certains types, une nature récurrente dans la mesure où aucune attention particulière (législative ou réglementaire) n'y est accordée.

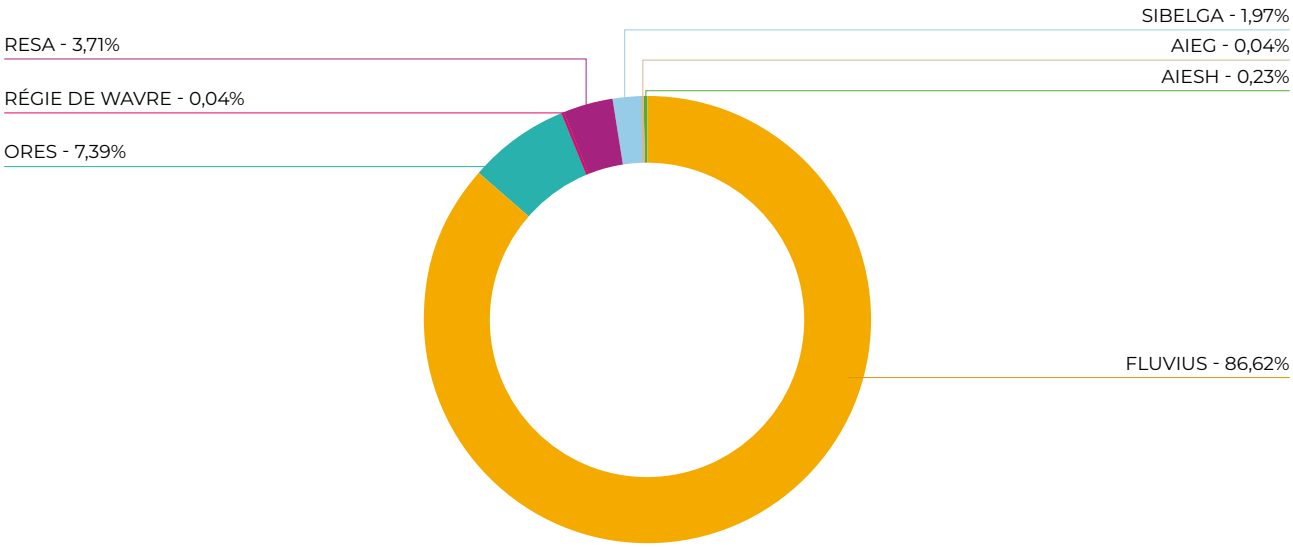
PROBLÈMES DE COMPTEURS

Les données de comptage constituent, avec les prix et les tarifs, la base de la facture d'énergie. Dès qu'un litige survient à ce sujet, le gestionnaire de réseau de distribution est généralement contacté. Le fournisseur ou le client final peut le faire, voire le Service de Médiation, lorsque le consommateur ne trouve pas de solution aux problèmes liés à un relevé de compteur, à la saisie ou à la correction des données de compteur après un changement de ce dernier, au passage d'un compteur analogique à un compteur numérique, etc. Le gestionnaire de réseau de distribution est en effet responsable de la gestion des compteurs, notamment de la lecture, de la validation et de la transmission des données (numériques) du compteur au fournisseur.

Les gestionnaires de réseau de distribution étaient donc impliqués dans 2 836 plaintes.

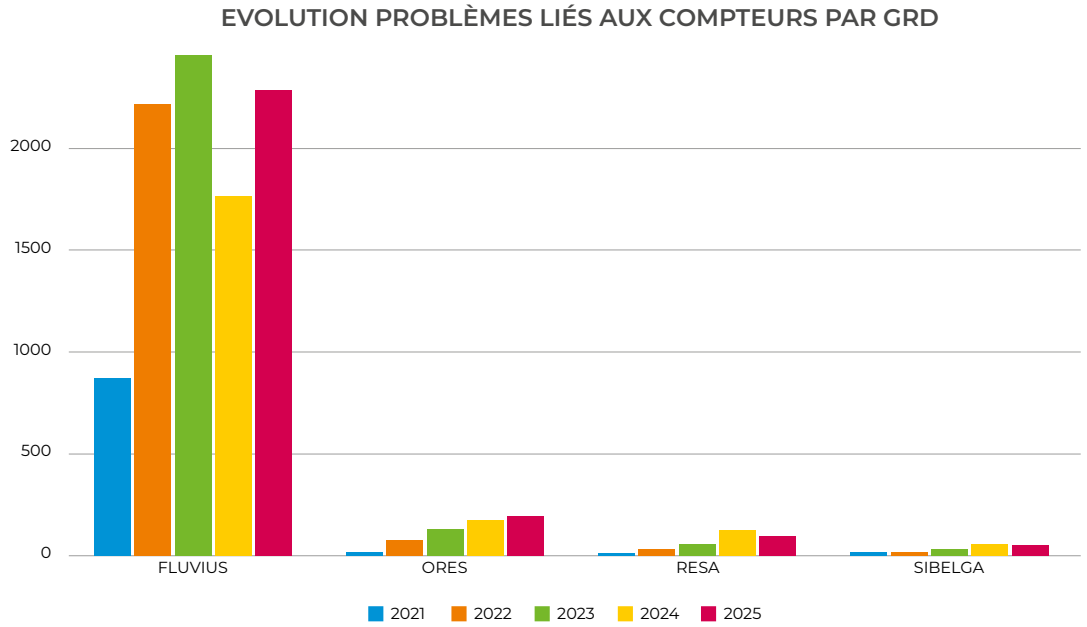


PROBLÈMES DE COMPTEURS PAR DNB









Les règles relatives aux données de comptage et de consommation sont décrites dans les règlements techniques des autorités régionales et leur respect est contrôlé par le régulateur régional concerné : le Vlaamse Nutsregulator (anciennement VREG) en Flandre, la CWaPE en Wallonie et BRUGEL à Bruxelles. Une bonne coopération entre le Service de Médiation et les régulateurs régionaux est donc nécessaire.

Si, à titre exceptionnel, le Service de Médiation ne parvient pas à trouver une solution ou à conclure un accord avec le gestionnaire de réseau de distribution, la réglementation régionale prévoit un règlement des litiges par le régulateur régional. En Flandre, à Bruxelles et en Wallonie, dans le cadre du troisième paquet énergie, des services de règlement des litiges distincts (ou une chambre des litiges) ont été créés au sein des régulateurs (respectivement Vlaamse nutsregulator, BRUGEL et la CWaPE). Ceux-ci permettent un règlement alternatif des litiges concernant les obligations des gestionnaires de réseau de distribution en matière de gestion des compteurs et de respect des obligations de service public. En Wallonie, il existe un Service régional distinct de médiation (SRME), créé au sein du régulateur CWaPE. Dans la Région de Bruxelles-Capitale également, un Service des Litiges a été créé au sein du régulateur de l'énergie BRUGEL pour les litiges avec le gestionnaire de réseau de distribution SIBELGA. Le Service de Médiation transmet directement les litiges qui concernent exclusivement les obligations régionales des gestionnaires de réseau de distribution en Wallonie et à Bruxelles, tels que les données relatives aux compteurs et à la consommation, respectivement au Service Régional de Médiation de l'Énergie en Wallonie et au Service des Litiges à Bruxelles. En Flandre, un service de médiation est également prévu par décret au sein du Vlaamse Nutsregulator (anciennement VREG), mais le Service de Médiation fédéral traite les dossiers de litiges relatifs aux obligations imposées à FLUVIUS en Flandre lorsque ces litiges peuvent avoir un impact sur la facture d'énergie des adresses de consommation situées en Flandre.

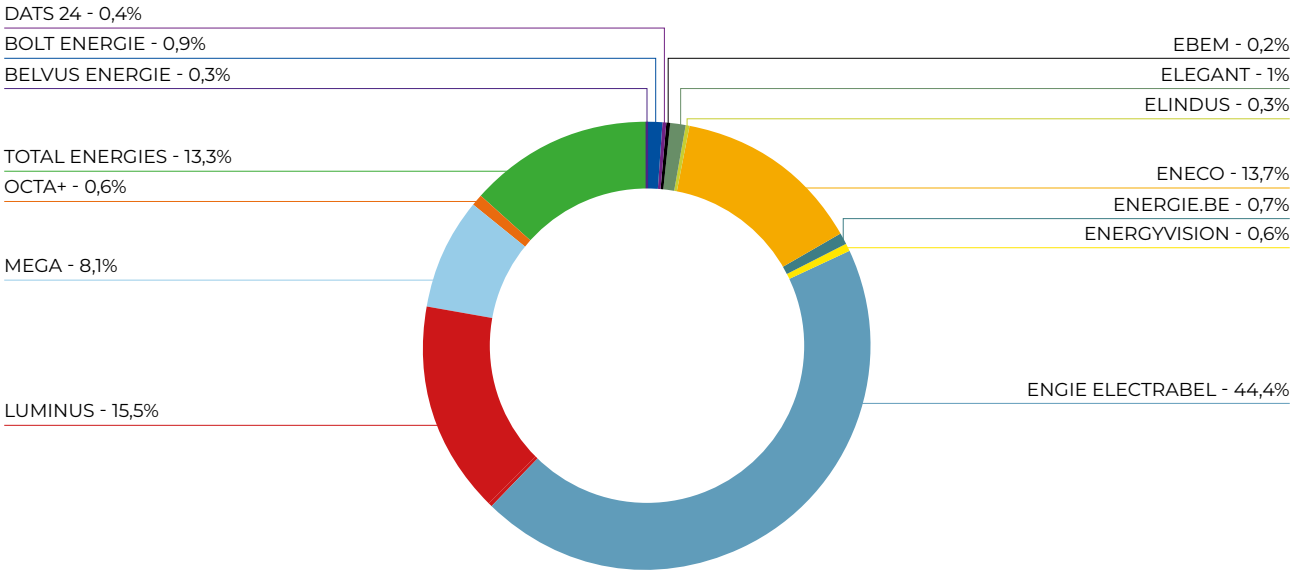
Si toutefois aucune médiation n'est possible ou si aucune solution n'est trouvée aux litiges relatifs aux obligations régionales des gestionnaires de réseau de distribution, le Service de Médiation fédéral informe le client final ou l'utilisateur du réseau concerné de la possibilité de soumettre le litige pour règlement définitif au Service régional ou à la Chambre des Litiges au sein des régulateurs régionaux de l'énergie. Ces régulateurs sont donc bien compétents tant pour la médiation que pour le règlement des litiges relatifs aux obligations régionales des gestionnaires de réseaux de distribution.



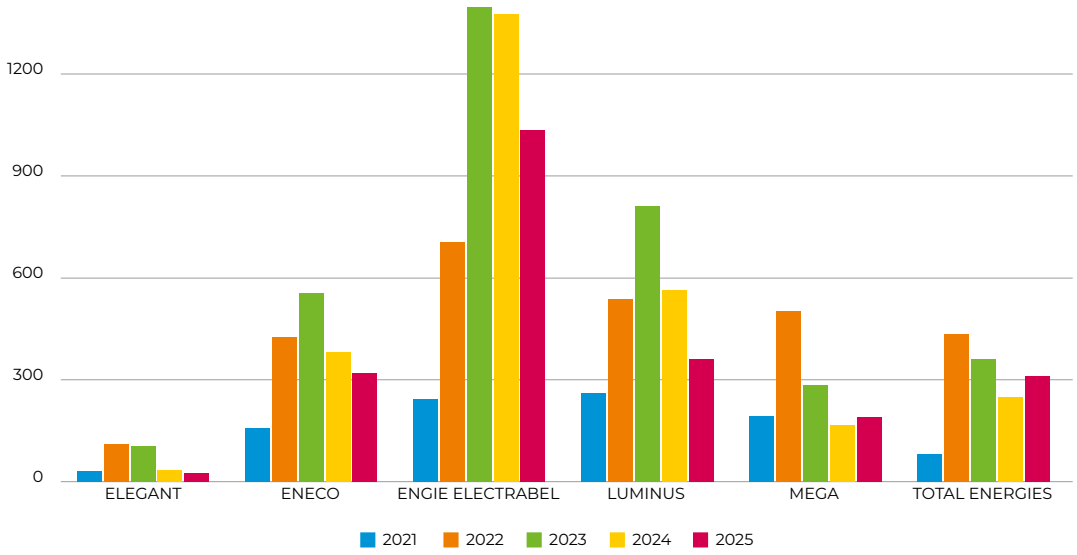


Enfin, lorsque les litiges concernent également des compétences autres que régionales (les plaintes dites mixtes), le Service de Médiation fédéral pour l'Énergie continue à appliquer le règlement alternatif des litiges sans pouvoir trancher les litiges par une décision définitive et exécutoire. Le Service de Médiation fédéral ne peut donc pas prendre de décisions exécutoires, mais il peut renvoyer les litiges aux services régionaux au sein du régulateur régional afin de régler les litiges relatifs aux obligations imposées par les régions aux gestionnaires de réseaux de distribution.

RECTIFICATION ET SAISIE DES DONNÉES DU COMPTEUR



EVOLUTION RECTIFICATION ET SAISIE DES DONNÉES DU COMPTEUR

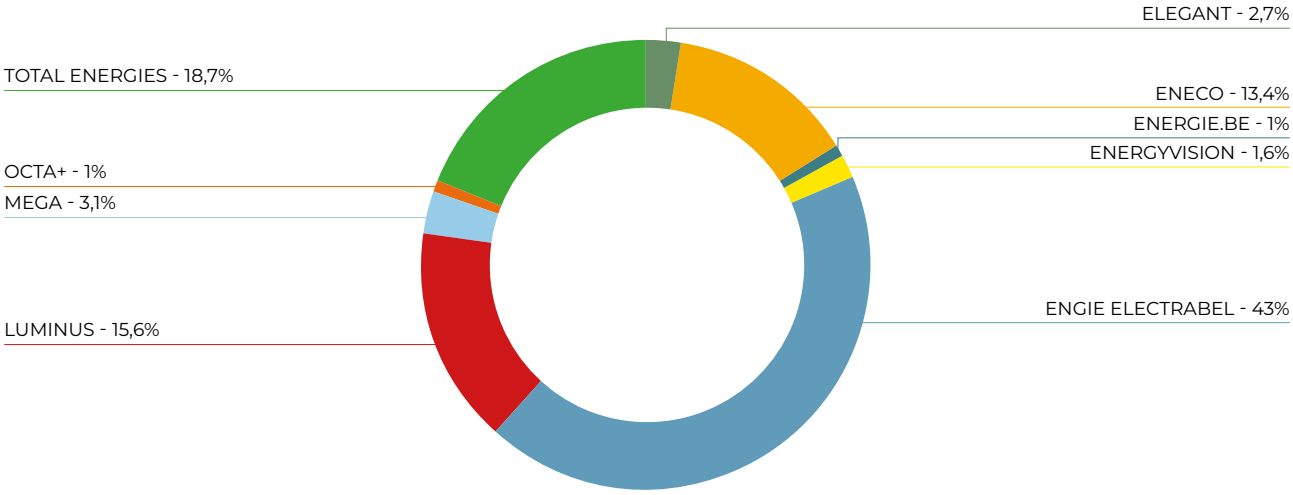




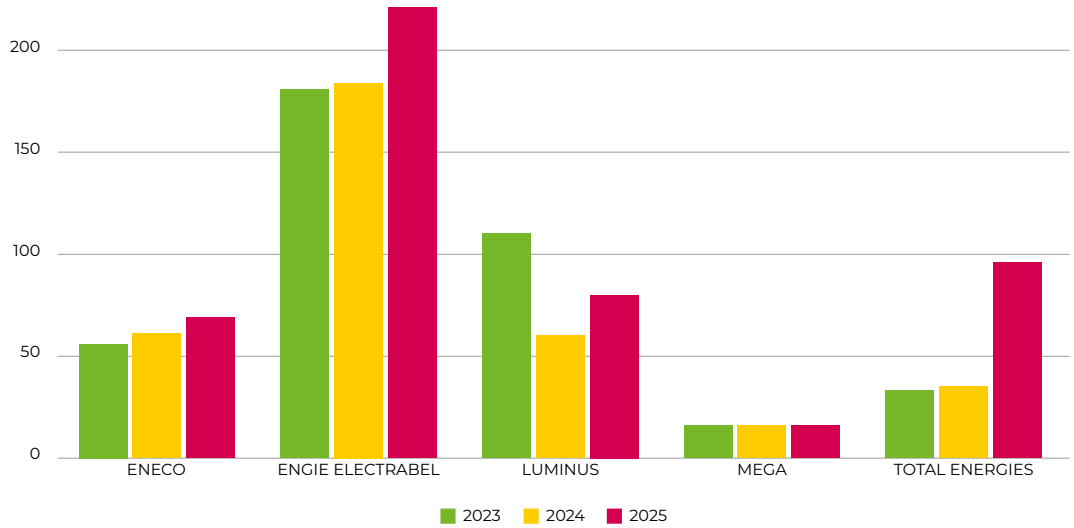


Les discussions sur les données des compteurs représentent une charge de travail importante pour le Service de Médiation. Dans 1 352 plaintes, il y avait des problèmes avec les rectifications des données des compteurs et avec la saisie ou la première facturation des données des compteurs après qu'un point d'accès ait été bloqué pendant longtemps chez le gestionnaire de réseau de distribution ou sur la plateforme ATRIAS et alors que le fournisseur n'avait pu éditer de facture. La rectification des données de comptage suite à un mauvais fonctionnement du compteur, à un changement de compteur, à un remplacement de compteur ou à une (ré)estimation des données de comptage continuent également à compliquer la facturation.

COMPTEURS NUMÉRIQUES

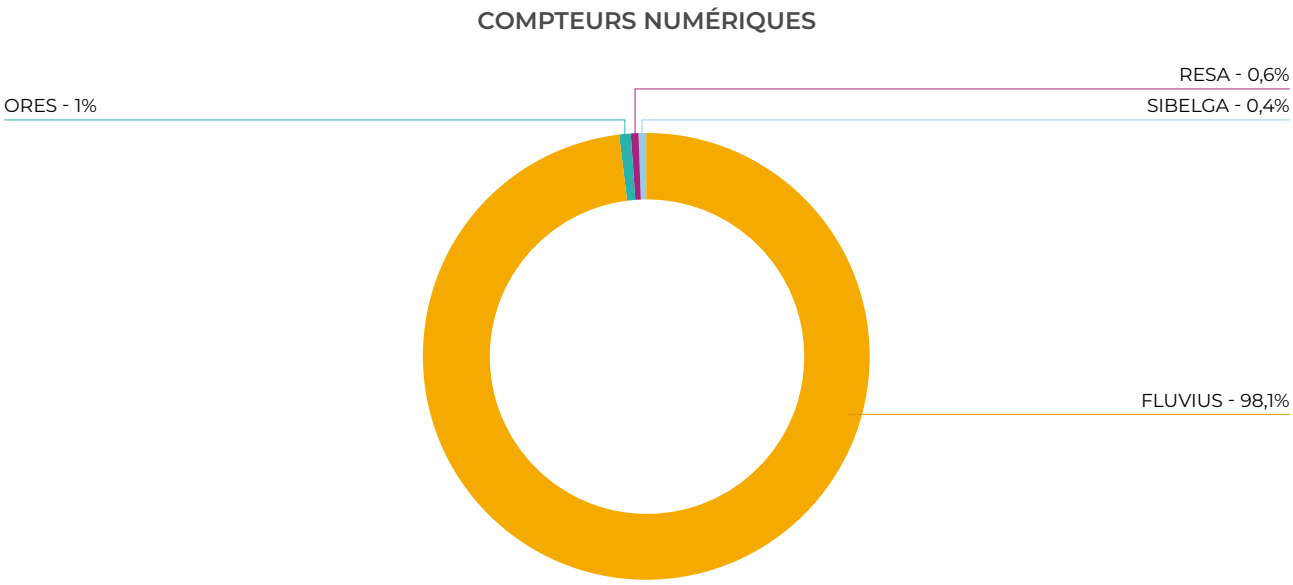


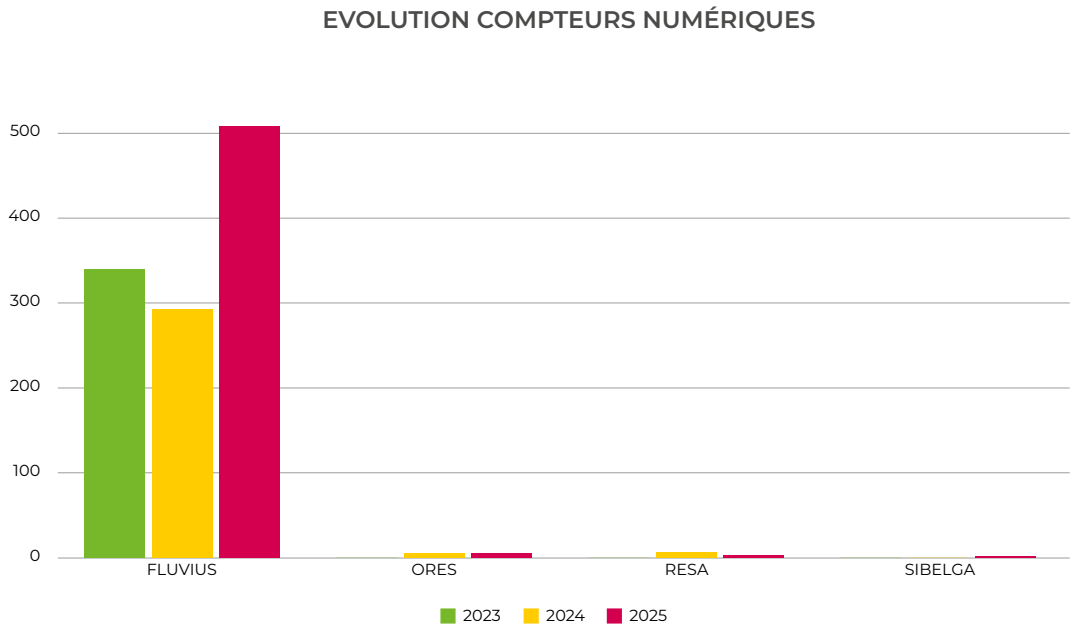
EVOLUTION COMPTEURS NUMÉRIQUES











Évolution des compteurs numriques (de 2023 à 2025)

Avec la poursuite du déploiement des compteurs numériques, les risques de discussions et d'éventuels litiges (1 156 au total en 2025) liés aux aspects suivants augmentent naturellement :

- L'installation du compteur numérique, telles que les plaintes concernant :
  - un accord conclu ou non respecté avec l'entrepreneur (68 plaintes) ;
  - un refus (présumé) d'un compteur numérique avec le risque de poursuites judiciaires et de frais supplémentaires (112 plaintes) ;
  - la perte de la prime d'investissement rétroactive que les propriétaires de panneaux solaires en Flandre pouvaient demander jusqu'au 31 décembre 2025 si les panneaux solaires avaient été installés entre le 1er janvier 2014 et le 31 décembre 2020 et si la demande avait été introduite dans les 6 mois suivant l'installation du compteur numérique. Les propriétaires de panneaux solaires se sont principalement plaints du manque de communication autour de cette mesure (145 plaintes).





- Si aucune solution n'est trouvée à ces plaintes avec le gestionnaire de réseau de distribution en Flandre, l'utilisateur du réseau est renvoyé vers les collègues du Vlaamse Ombudsdienst, compétent pour les litiges relatifs aux décrets et arrêtés relatif à l'énergie en Flandre. À Bruxelles et en Wallonie, ces plaintes sont immédiatement transmises, dès leur réception, respectivement au Service des Litiges de Brugel et au Service Régional de Médiation pour l'Énergie (SRME) au sein de la CWaPE.

- Le fonctionnement du compteur numérique (682 plaintes) et en particulier le fait que le compteur ne communique pas, de sorte que les utilisateurs du réseau ne peuvent pas suivre leur consommation dans l'espace client numérique du gestionnaire de réseau de distribution. Les utilisateurs du réseau pensent que le compteur numérique ne fonctionne pas, mais l'enregistrement se déroule correctement et est conservé par le gestionnaire de réseau de distribution afin qu'aucune donnée ne soit perdue et que le fournisseur d'énergie puisse facturer correctement. Il est bien sûr ennuyeux de ne pas pouvoir suivre soi-même sa consommation et, si nécessaire, d'apporter (plus rapidement) des modifications à son installation intérieure ou à son comportement de consommation.

- Le régime dit de compensation appliqué en Flandre par FLUVIUS lorsque les propriétaires de panneaux solaires remplacent un compteur analogique par un compteur numérique et que ce changement de compteur a lieu en dehors du mois annuel de relevé des compteurs (861 plaintes).

  Pour les prosommateurs, lors de l'installation d'un compteur numérique, la différence entre le relevé du compteur et le dernier relevé est transférée, non seulement pour un excédent d'injection, mais aussi pour un excédent de consommation. Le volume de consommation mesuré sur le compteur analogique est donc également transféré par la manipulation des registres de consommation sur le compteur numérique. Il en résulte un volume nul pour la période comprise entre le dernier relevé et l'installation du compteur numérique. Cela est difficile à comprendre pour les prosommateurs concernés, car la consommation est également reportée sur la période à compter de l'installation du compteur numérique, ce qui peut entraîner l'application de prix ou de tarifs plus élevés.

  À cela s'ajoutent les problèmes qui surviennent lorsque les utilisateurs du réseau choisissent immédiatement après l'installation du compteur numérique un autre fournisseur, une facturation mensuelle ou le partage d'énergie, de sorte qu'ils ne voient pas leur surplus de production entièrement compensé. Fluvius le signale, mais peu de prosommateurs en ont connaissance.

  Le Service de Médiation a interrogé le Vlaamse Nutsregulator (anciennement VREG) à ce sujet, qui a confirmé que le décret flamand sur l'énergie ne contient pas de dispositions détaillées sur les cas dans lesquels et la manière dont la différence de relevé de compteur par rapport à la dernière facture doit être prise en compte par FLUVIUS dans la facture suivante.

Enfin, nous constatons encore un certain nombre de problèmes, notamment en Wallonie, avec les demandes de passage du tarif jour et nuit au tarif jour (124 plaintes).

Il y a par exemple de nombreuses demandes de modification administrative[1] d'un tarif horaire double vers un tarif horaire simple après l'installation de panneaux solaires. Ce type de tarification est en effet recommandée lorsque l'utilisateur du réseau dispose encore d'un compteur à rebours et que sa production solaire est suffisante pour couvrir sa consommation annuelle.

À l'inverse, il existe des cas où les prix sont facturés par le fournisseur d'énergie à un tarif journalier unique pendant une certaine période, sans que la personne disposant d'un compteur à double tarif en ait fait la demande.

[1] Il ne s'agit pas d'une modification physique du compteur, dont les heures pleines et creuses continuent de fonctionner ; lors de la facturation, les données du compteur sont additionnées afin d'appliquer un tarif unique ou journalier.



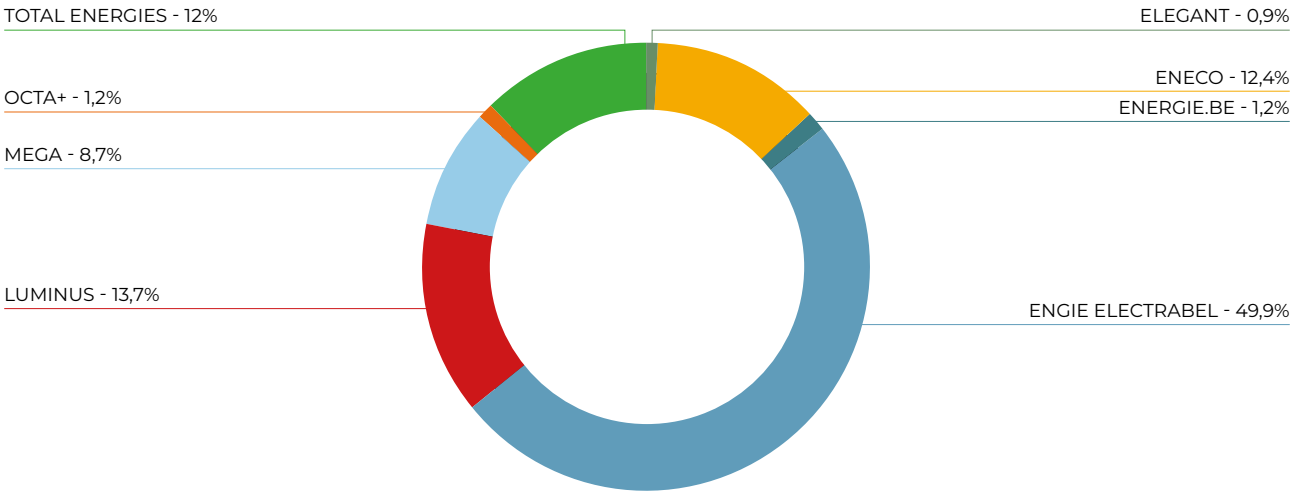


En Wallonie, le Service de Médiation constate un grand nombre de plaintes concernant des factures erronées en raison d'une erreur dans le type de compteur et, par conséquent, dans le tarif horaire appliqué et la consommation (dans le cas de panneaux photovoltaïques).

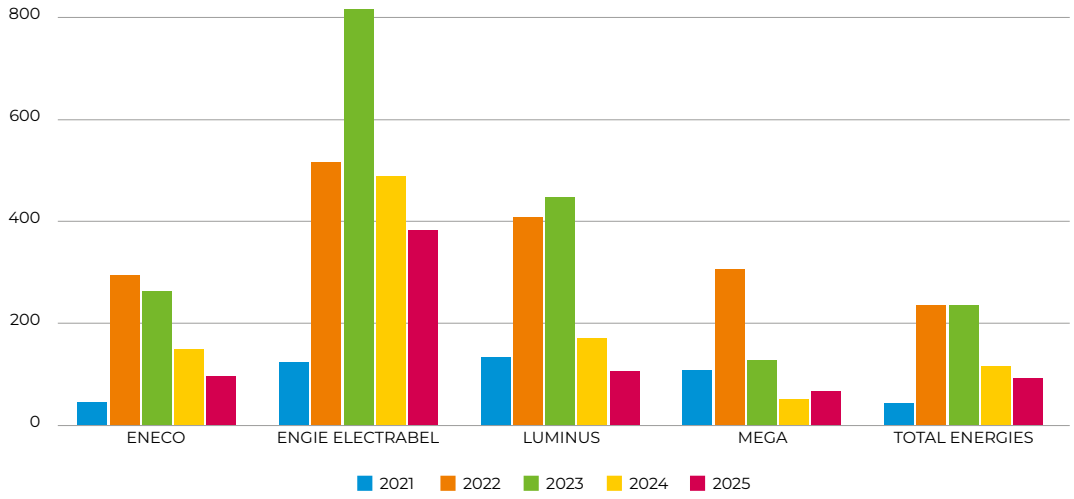
Nous constatons que ces erreurs proviennent soit du fournisseur d'énergie qui a tardé à enregistrer les données nécessaires sur la plateforme fédérale ATRIAS, soit d'erreurs commises lors de la migration des données lors du passage au MIG-6.

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

TRANSFERT D'ÉNERGIE OU DÉMÉNAGEMENT



ÉVOLUTION DÉMÉNAGEMENT







En 2025, 934 plaintes ont également été signalées concernant des transferts d'énergie à la suite d'un déménagement, d'un décès ou d'un divorce. C'est moins qu'en 2024 (1 145 plaintes) et qu'en 2023 (1 989 plaintes), mais toujours plus du double que les années précédentes, surtout si l'on tient compte des 557 litiges liés à la nouvelle procédure de facturation de la consommation pour une période pendant laquelle le résident n'a pas de contrat d'énergie avec un fournisseur (la procédure dite ILC).

Jusqu'à l'entrée en vigueur du nouveau protocole de communication MIG6 et de la plateforme de données Atrias fin 2021, le Service de Médiation a constaté des résultats positifs avec le document unique de transfert d'énergie élaboré par les régulateurs régionaux et mis à la disposition des consommateurs par les fournisseurs d'énergie afin de signaler un déménagement, un décès, un divorce ou un changement de client et le relevé du compteur à la date de reprise. Ce document de reprise d'énergie se compose de deux documents : un document classique et un document pour le déménagement d'un bâtiment ou d'une habitation équipé(e) d'une installation de production décentralisée d'énergie renouvelable (panneaux solaires, par exemple).

Ce document de transfert d'énergie perd bien sûr son utilité et sa valeur s'il s'avère que le nouveau protocole de communication MIG6 supprime un certain nombre de garanties pour un déménagement ou un transfert d'énergie, à savoir la notification d'un déménagement ou d'un transfert d'énergie ainsi qu'un document de transfert signé par les deux parties (ancien et nouveau résident/propriétaire).

Depuis l'introduction du MIG-6, nous constatons des problèmes dans le traitement des déménagements ou des transferts d'énergie ; les fournisseurs, renvoyant souvent vers le gestionnaire de réseau de distribution, ne parviennent pas à respecter la date de 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 les index de démarrage et la date de début de son contrat.

Les réponses que nous recevons des acteurs du marché montrent que le problème découle du principe des « périodes de consommation consécutives », selon lequel le résident qui conclut son contrat en temps utile doit payer les consommations du compteur ou la durée contractuelle du résident ou propriétaire précédent qui n'a pas conclu de contrat avec un fournisseur d'énergie commercial.

En tant que Service de Médiation, nous ne pouvons bien sûr accepter qu'un occupant qui respecte toutes ses obligations contractuelles soit pénalisé à cause d'un occupant ou d'un propriétaire qui ne communique pas la date de son déménagement ou qui oublie/néglige de prendre ses obligations contractuelles à son charge.

Le Service de Médiation plaide donc en faveur d'une action urgente de la part des régulateurs régionaux de l'énergie et/ou du législateur.

En effet, des problèmes surviennent lorsqu'un résident qui déménage a résilié son contrat d'énergie et que le point de livraison est resté sans fournisseur jusqu'à la conclusion du nouveau contrat du nouveau résident.

Il n'est pas normal que le nouveau résident doive payer pour la consommation relative au point de livraison avant qu'il n'ait effectivement un intérêt à la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel à ce point de livraison spécifique. Le contrat de fourniture est un contrat réciproque dans lequel les parties s'engagent mutuellement. Dans le cas d'un démarrage anticipé du contrat de fourniture d'énergie, le contrat est toutefois sans objet pour la période précédant la conclusion du contrat. En outre, le client final repreneur n'a pas expressément accepté la conclusion du contrat avec effet rétroactif.

Certains fournisseurs parviennent toutefois à faire entrer en vigueur prématurément des contrats d'énergie pour une période dont le nouveau locataire n'était pas responsable, car il n'utilisait pas encore ou n'occupait pas encore le point d'accès. Les clauses en petits caractères du contrat mentionnent alors une date antérieure à l'utilisation, la possession ou l'occupation effective du bien immobilier avec le





point d'accès concerné. Les plaintes reçues par le Service de Médiation montrent que les clients finals/occupants ne sont pas conscients, au moment de la conclusion du contrat, qu'ils seront tenus responsables par le fournisseur pour une période qui devrait en réalité être facturée à l'occupant ou au propriétaire précédent.

À l'inverse, il arrive également que les occupants qui quittent les lieux soient encore tenus responsables, dans leur facture finale, de la consommation effectuée après leur départ du logement ou de l'immeuble, qui devrait en réalité être facturée au nouvel occupant ou propriétaire.

En outre, le Service de Médiation constate également que les fournisseurs d'énergie ne tiennent pas toujours compte d'un document de transfert d'énergie établi à la suite d'un déménagement, d'un décès, d'un divorce ou d'un changement de client, même si ce document est rempli et signé par les deux parties (la partie sortante et la partie reprenante). Il semble que même lorsque le fournisseur reçoit ce document, il continue à fournir de l'énergie à ce point d'accès et à facturer jusqu'à ce qu'il reçoive effectivement un message indiquant que le point d'accès a été repris par un autre client final/occupant. De telles situations, dans lesquelles le fournisseur ne tient pas compte d'un document de transfert d'énergie dûment complété et signé par les deux parties, doivent absolument être évitées. Et même lorsque, en raison des circonstances propres à un déménagement, il n'est pas possible de remplir et de signer intégralement un document de transfert d'énergie, les acteurs du marché doivent être prêts à accepter d'autres documents ou données probantes concernant la notification des index lors du déménagement. Il arrive en effet qu'un document de transfert d'énergie ne puisse être rempli ou signé parce que l'une des deux parties (la partie sortante ou la partie reprenante) ne peut être présente, par exemple en cas d'expulsion d'un locataire qui a pris la fuite, ou lorsque le propriétaire se trouve à l'étranger ou refuse même de remplir et de signer un document de transfert d'énergie. Dans ce cas, la partie sortante ou entrante peut également informer son fournisseur d'énergie de son déménagement et du ou des relevés de compteur au moment du déménagement d'une autre manière.

Un document de transfert d'énergie rempli et signé unilatéralement peut avoir une valeur probante s'il correspond au relevé (numérique) du compteur à la date du déménagement, qui peut être prouvé par un contrat de location, enregistré ou non, un état des lieux ou tout autre document daté du jour de la remise des clés.

C'est pourquoi le Service de Médiation demande que le début et la fin du contrat d'énergie lors d'un transfert d'énergie correspondent à la période et aux consommations effectuées par le locataire ou le propriétaire concerné. Même s'il est recommandé de noter les relevés de compteur par écrit ou sur un support durable et de faire signer ce document par les deux parties concernées (occupant/propriétaire sortant et nouvel occupant/propriétaire), l'absence de ce document ou de cette cosignature lors de la notification du déménagement ne peut en aucun cas être considérée comme un motif d'invalidité de la notification de déménagement.

Il est bien sûr important qu'un client final signale le transfert à son fournisseur d'énergie à la suite d'un déménagement, d'un décès, d'un divorce ou d'un changement de client. Outre la notification, il est également recommandé de fournir un document de transfert d'énergie, de préférence dûment complété et signé par les deux parties. En l'absence de notification et de document de transfert d'énergie, le fournisseur ne peut en effet pas savoir qu'un transfert d'énergie a eu lieu et continue donc à facturer jusqu'à ce que le point d'accès soit repris par un nouveau résident ou propriétaire.

Une notification et un document ou une donnée probante sont donc indispensables pour que le transfert d'énergie se déroule sans encombre. Si un transfert d'énergie est signalé par téléphone et qu'aucun document probant n'est disponible par la suite, les deux parties doivent essayer de trouver un accord mutuel sur les consommations facturées. En cas d'échec, reste le juge compétent pour statuer sur ce type de litige (locatif). Pour les notifications





téléphoniques de transferts d'énergie, le Service de Médiation demande donc que les fournisseurs d'énergie soient légalement tenus de confirmer ces notifications par écrit, par courrier ou sur un autre support durable, et que le fournisseur d'énergie mette à la disposition du client final le document de transfert d'énergie uniformisé, tant sur papier que sous forme électronique, que celui-ci utilisera de préférence pour signaler un déménagement et communiquer le relevé du compteur.

Dans les cas où il n'existe pas de document de transfert d'énergie dûment complété et signé par les deux parties, le Service de Médiation estime que le client final peut également informer son fournisseur d'énergie de l'état du compteur lors d'un déménagement ou d'un transfert d'énergie par un autre moyen. Dès qu'un transfert d'énergie est signalé et que les relevés de compteur sont communiqués, la date de notification et les relevés de compteur à la date du transfert sont respectés par le fournisseur d'énergie, sauf si l'examen du gestionnaire de réseau de distribution révèle que ces relevés de compteur sont incorrects. Les relevés de compteurs (numériques) lors d'une reprise d'énergie doivent en effet être validés par le gestionnaire de réseau de distribution. Il appartient donc aux régulateurs régionaux de l'énergie de recommander ou d'imposer ces règles aux gestionnaires de réseau de distribution. Les accords conclus dans le cadre d'un protocole de communication, tel que le MIG6, ne peuvent en effet aller à l'encontre des règles légales et de droit commun au niveau régional et fédéral.

Le Service de Médiation continue, plus encore que les années précédentes, à plaider en faveur d'une procédure de reprise d'énergie améliorée et plus accessible, de préférence par le biais de la législation, car outre les nouvelles procédures de communication et informatiques via MIG6 et la plateforme de données ATRIAS, l'accord des consommateurs « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » contient des imprécisions concernant la notification d'un déménagement ou d'un transfert d'énergie et la cessation de la facturation de la consommation d'énergie et des coûts liés au contrat d'énergie.

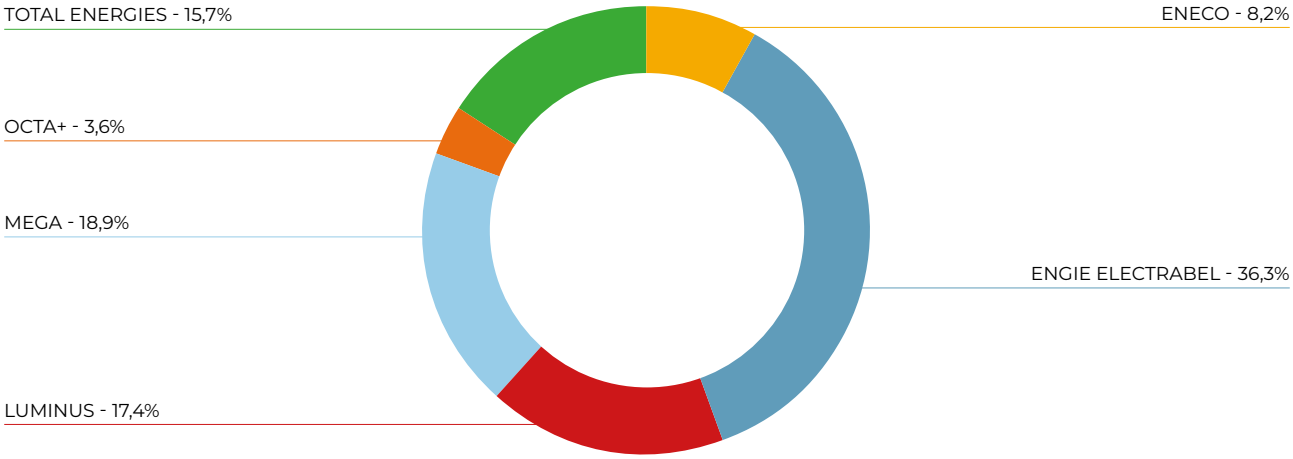
À cela s'ajoutent les nombreuses notifications d'utilisateurs finaux (familles et entreprises) qui ont été informés par le gestionnaire du réseau de distribution qu'ils n'avaient pas conclu de contrat d'énergie pour les points d'accès à l'électricité et/ou au gaz naturel à approvisionner. Ces lettres annonçant que les points d'accès risquent d'être coupés ont naturellement semé l'inquiétude et la panique chez les clients finaux concernés, alors que dans de nombreux cas, le problème provenait de la communication entre les gestionnaires de réseau de distribution et les fournisseurs. C'est la principale raison pour laquelle nous avons dû lancer 178 procédures d'urgence en 2025 afin d'éviter des coupures prévues ou d'accélérer les raccordements après un déménagement ou une reprise d'énergie.



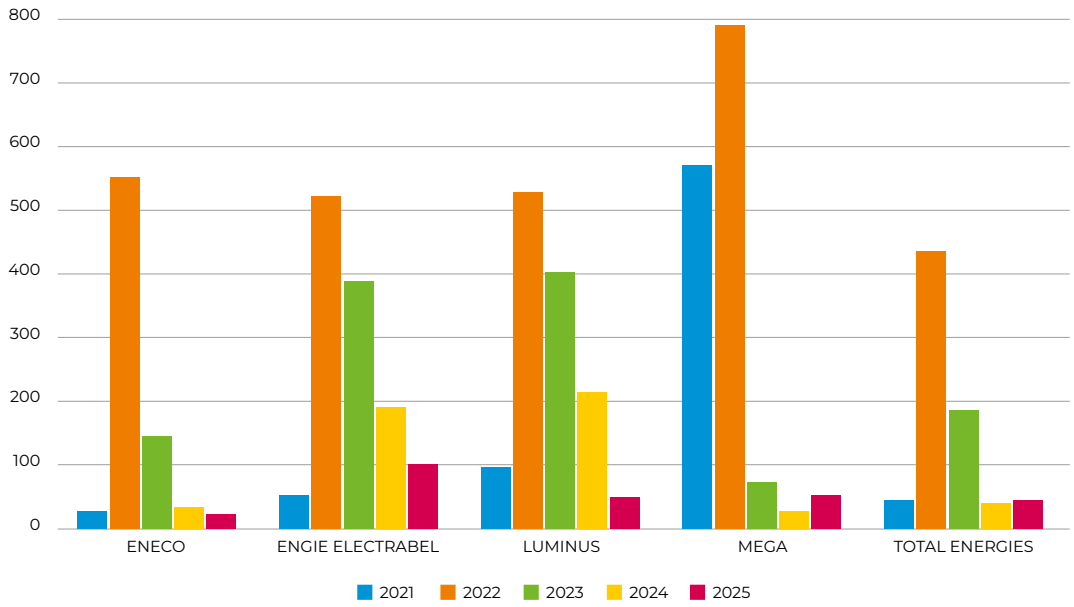


PRIX DE L'ÉNERGIE

MODIFICATION DES PRIX DE L'ÉNERGIE



EVOLUTION MODIFICATIONS DES PRIX DE L'ÉNERGIE



En 2025, comme en 2024, nous avons constaté une nouvelle baisse du nombre de plaintes concernant les modifications ou les augmentations de prix (de plus de 3 000 plaintes en 2022 à 1 245 plaintes en 2023, puis 538 plaintes en 2024 et 318 en 2025). Cela s'explique bien sûr par la forte baisse des prix de l'énergie et par des prix moins fluctuants et donc plus stables depuis la fin de la crise énergétique.

Ces plaintes concernent principalement la prolongation ou le renouvellement des contrats d'énergie, où la communication ou le manque de communication sont particulièrement critiqués, même si le contenu et les formalités de la communication sont clairement définis dans la loi du 4 juin 2021 (publication au Moniteur belge du 30 juin 2021). Depuis le 1er janvier 2022, les fournisseurs d'énergie doivent informer clairement leurs clients de la date d'expiration de leur contrat (ou de son renouvellement dans le cas des contrats à durée indéterminée). Le fournisseur doit leur envoyer une nouvelle proposition de contrat deux mois avant cette expiration (ou avant que le produit





ne soit plus proposé activement dans le cas des contrats à durée indéterminée) et leur demander d'accepter expressément la nouvelle proposition. Si le client ne réagit pas, le fournisseur doit proposer le produit équivalent le moins cher.

Au fil des ans, le Service de Médiation a constaté que ces règles légales relatives au renouvellement des contrats d'énergie (dormants) n'étaient pas toujours respectées par les fournisseurs d'énergie.

Un certain nombre de fournisseurs d'énergie ont déjà fait des progrès considérables en matière de communication légale, qui doit désormais se faire par le biais d'une notification séparée, plutôt que par une mention sur la facture d'énergie. Il doit en outre être clairement indiqué qu'il s'agit d'un renouvellement de contrat d'énergie et non d'une simple prolongation. Les nouveaux tarifs et les anciens prix doivent être communiqués afin que le client puisse les comparer. En outre, le fournisseur doit informer le client de la possibilité de comparer l'offre de prix à l'aide d'un simulateur de prix officiel, tel que le V-test en Flandre, BRUSIM à Bruxelles et COMPACWaPE en Wallonie. Enfin, il faut demander au client s'il accepte les nouveaux prix. Si le client ne réagit pas, il est réputé les accepter.

En 2025, le Service de Médiation a constaté que de plus en plus de fournisseurs commençaient à proposer des contrats à durée indéterminée.

Pour de nombreux consommateurs, « durée indéterminée » signifie que le contrat ne peut être modifié. Mais c'est tout le contraire : dans les contrats à durée indéterminée sans garantie de prix, les fournisseurs d'énergie peuvent modifier le prix tous les trois mois. Le client doit en être informé deux mois à l'avance, conformément aux règles susmentionnées, mais s'il ne réagit pas, la modification tarifaire est simplement appliquée. Le prix peut ainsi être fortement augmenté en peu de temps.

Le Service de Médiation a signalé cette pratique aux ministres fédéraux chargés de l'énergie et de la protection des consommateurs, qui ont approuvé, : respectivement en 1re et 2e lectures, lors des Conseils des ministres du gouvernement fédéral des 12 décembre 2025 et 3 avril 2026, un avant-projet de loi modifiant la législation sur l'électricité et le gaz naturel et prévoyant un certain nombre de mesures visant à rendre la facture d'énergie plus claire et plus transparente, telles que l'interdiction des prix de fourniture successifs dans un même contrat à durée indéterminée.

Une obligation d'information préalable est également prévue pour la prolongation tacite des contrats d'énergie, afin d'encourager les clients à au moins comparer les prix lorsqu'ils reçoivent le message que leur contrat d'énergie est prolongé tacitement.

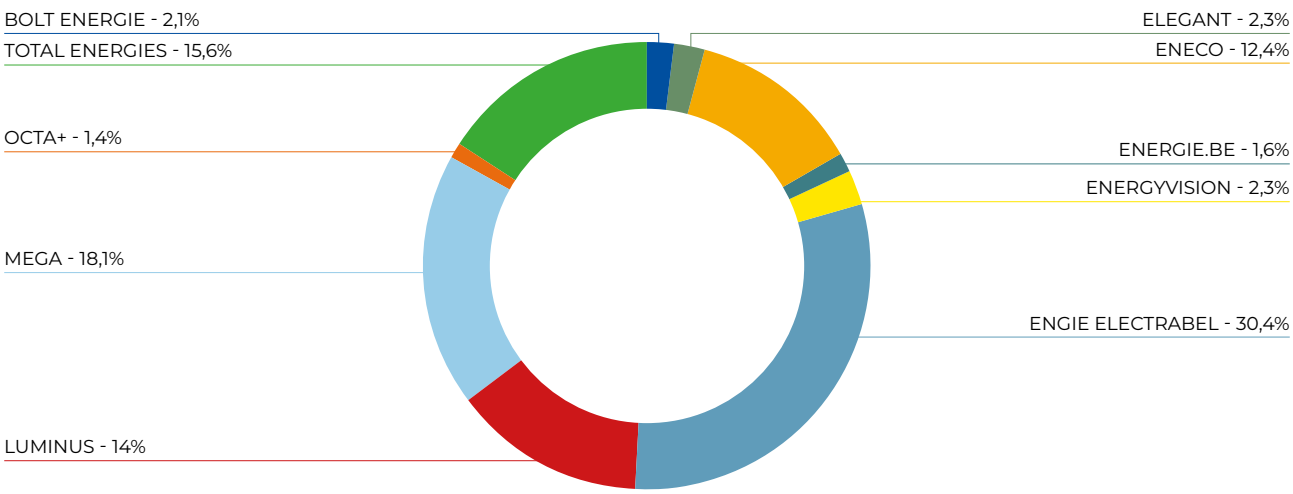
Cette comparaison des prix est en outre facilitée par l'obligation d'inclure sur chaque facture d'acompte, facture de décompte, renouvellement de contrat et communication contractuelle destinée aux consommateurs résidentiels un lien web et un code QR qui renvoie immédiatement le consommateur vers la grille tarifaire du contrat en cours.

En Flandre, ce code QR et ce lien web existent déjà, ce qui permet aux clients d'effectuer facilement le « V-check » afin de connaître la position de leur contrat d'énergie sur le marché énergétique flamand.

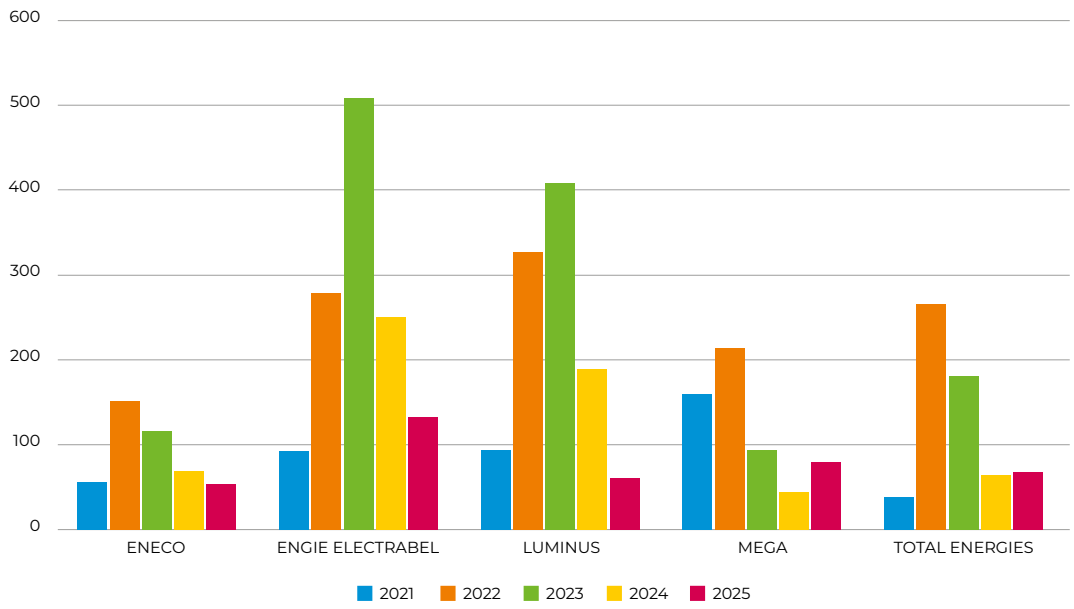




TRANSPARENCE DES PRIX DE L'ÉNERGIE



ÉVOLUTION TRANSPARANCE DES PRIX DE L'ÉNERGIE



Sur 493 plaintes (contre 712 plaintes en 2024 et 1 383 plaintes en 2023), les litiges portent principalement sur **des réductions de prix et autres avantages tarifaires** qui n'auraient pas été respectés par les fournisseurs.

Selon le régulateur fédéral de l'énergie, les réductions sont principalement utilisées pour obtenir de bons résultats dans les comparaisons de prix, mais elles sont temporaires et soumises à certaines conditions. Ainsi, le client doit souvent rester client pendant au moins un an et payer à temps par domiciliation pour bénéficier de cette réduction.

Certaines réductions sont appelées « réductions de bienvenue », mais ce terme induit le consommateur en erreur. En pratique, vous ne bénéficiez de cette réduction qu'après un an de fourniture ininterrompue et celle-ci est alors déduite de la première facture de régularisation, parfois seulement après 20 mois. En résumé, le client ne doit pas changer de contrat trop tôt, car il ne bénéficiera alors pas de la réduction de bienvenue, mais pas trop tard non plus, car il se retrouvera alors automatiquement avec un contrat qui n'est généralement pas le moins cher.





D'autres plaintes concernent la transparence des **prix variables de l'énergie** et plus particulièrement les paramètres d'indexation utilisés. L'application et la transparence des paramètres d'indexation reviennent régulièrement dans les plaintes. Les fournisseurs ne sont pas tenus d'utiliser des cotations librement accessibles et ne fournissent parfois pas d'historique, ou seulement sur demande. Outre la recherche des valeurs des paramètres, la compréhension de la formule tarifaire dans son ensemble fait également l'objet de plaintes.

Les clients doivent se contenter des estimations des comparateurs de prix ou du CREG-scan pour vérifier s'ils ont un contrat d'énergie abordable. Ceux qui sont plus à l'aise avec les chiffres peuvent également se plonger dans la comparaison des formules tarifaires mentionnées dans la carte tarifaire ou le renouvellement d'un contrat, qui se composent du paramètre d'indexation X, de la marge sur le paramètre d'indexation a et de la majoration b sous la forme suivante : (a * X) + b. Le résultat de cette formule est le prix que le client paie par kWh.

En outre, nous constatons des plaintes concernant les suppléments auxquels sont confrontés les clients finals. Il s'agit de forfaits ou de frais facturés par certains fournisseurs d'énergie, tels que :

La redevance fixe ou les frais d'abonnement

Si, depuis le 1er juillet 2022, un client final fait usage de son droit de résilier à tout moment un contrat de fourniture d'énergie pour le gaz naturel et/ou l'électricité, le fournisseur peut, dans le cas de contrats à prix variable, facturer la **redevance fixe convenue** :

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

Il n'existe pas de réglementation légale pour les contrats d'énergie à prix « fixes ». Des accords ont toutefois été conclus avec les fournisseurs qui ont signé l'Accord consommateur.

La compensation fixe ne peut alors être facturée que pour une année contractuelle complète dans le cas de contrats à durée déterminée de plus d'un an. Pour les contrats à durée déterminée d'un an ou les contrats à durée indéterminée, aucune indemnité fixe ne peut donc être facturée par année entamée. Dans ce cas, la règle consiste à facturer au prorata du nombre de jours de livraison 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 des **frais supplémentaires ou un forfait** aux clients équipés de panneaux solaires. Ce forfait est calculé en fonction de la puissance de l'onduleur et peut atteindre plus de 4 euros par kVA par mois. Si l'onduleur a une puissance de 4 kVA, ces frais supplémentaires s'élèvent à 192 euros par an pour un forfait de 4 euros par mois. Certains fournisseurs ne facturent ce forfait que pour les panneaux solaires équipés d'un compteur analogique ou mécanique à rebours, mais d'autres facturent également le forfait panneaux solaires pour les panneaux solaires équipés d'un compteur numérique donnant droit à un contrat de rachat avec une rémunération pour l'injection.





Coûts liés au partage d'énergie

Quiconque souhaite partager ou vendre son énergie produite et dispose d'un compteur numérique peut s'adresser à n'importe quel fournisseur. Le partage d'énergie entraîne **des frais supplémentaires et/ou des conditions supplémentaires** en raison de la complexité de la facturation tant pour le partageur/producteur/vendeur d'énergie que pour le receveur/consommateur de l'énergie partagée. Ces frais peuvent s'élever à 150 euros par an.

En ce qui concerne les réductions, la transparence des prix variables de l'énergie et les rémunérations fixes, la réglementation fédérale a également prévu des mesures dans le projet de loi précité qui entrera en vigueur le 1er janvier 2027.

Ces mesures sont les suivantes :

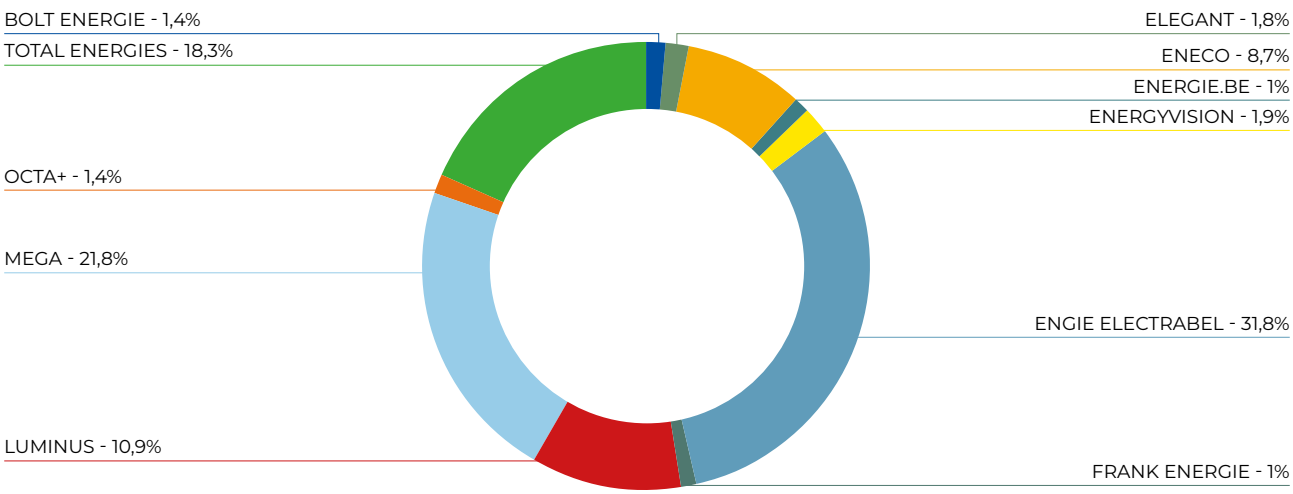
1° application au prorata de la rémunération fixe pour les contrats à prix fixe ou variable ;

2° interdiction des réductions conditionnelles intégrées dans les résultats des simulations annuelles et des comparaisons de prix ;

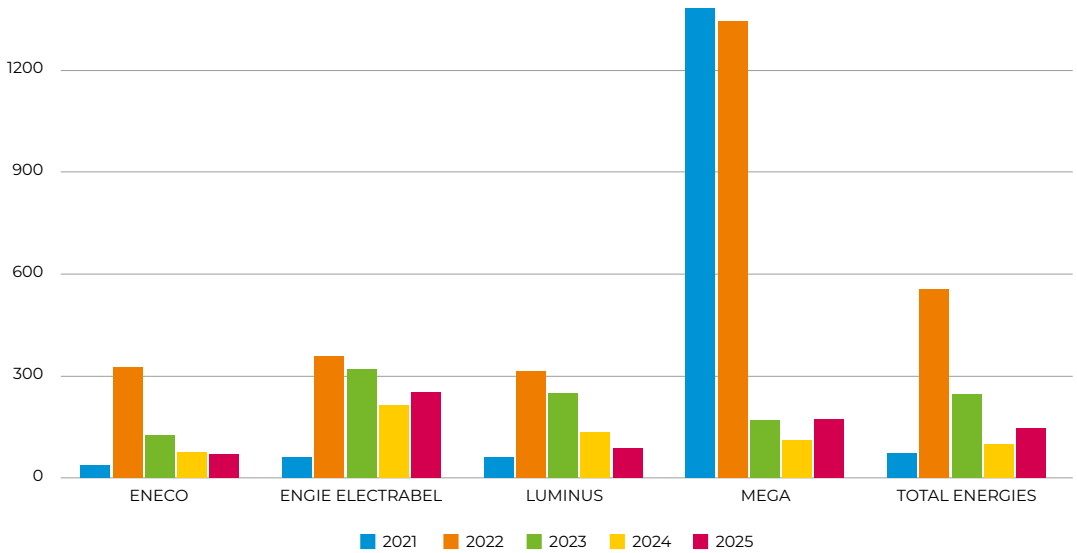
3° mesures visant à rendre la structure des prix de fourniture et, en particulier, les barèmes tarifaires plus uniformes, plus transparents et plus lisibles ;

4° un contrôle des grilles tarifaires et des formules d'indexation par la CREG ainsi qu'un suivi annuel de leurs effets, s'appuyant sur une base de données des prix.

FACTURES D'ACOMPTE



EVOLUTION FACTURES D'ACOMPTE







Les plaintes concernant les factures d'acompte sont à nouveau en hausse en 2025 (910 contre 723 plaintes en 2024). La plupart des plaintes portent sur le montant de la première facture d'acompte qui ne correspond pas à la simulation de prix effectuée par le client auprès du fournisseur ou via un comparateur de prix.

Si cela est dû à la différence entre la consommation indiquée par le client dans la simulation de prix et la consommation effective communiquée au fournisseur par le gestionnaire de réseau de distribution pour un point d'accès donné, cela peut expliquer la différence, à moins que le client ne puisse démontrer un changement dans ses habitudes de consommation.

D'autres plaintes concernent la réduction des factures d'acompte qui n'a pas été automatiquement répercutée sur les clients par les fournisseurs d'énergie. En revanche, les hausses des prix de l'énergie sont bien répercutées par les fournisseurs dans les montants des acomptes. C'est pourquoi le gouvernement fédéral envisage de mettre en place un cadre légal pour la réduction obligatoire des factures d'acompte.

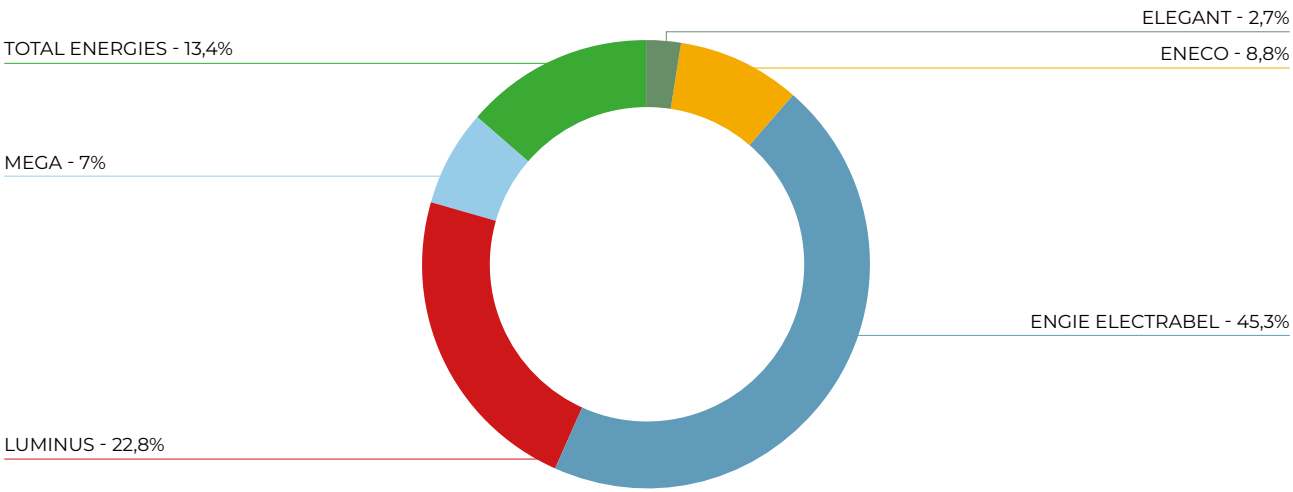
Une telle réduction avait déjà été convenue par le gouvernement fédéral précédent pour une période limitée de deux ans avec les fournisseurs d'énergie dans le cadre d'un « Protocole sur les factures d'acompte d'énergie » afin qu'ils effectuent au moins trois fois par an un calcul de l'acompte et, le cas échéant, proposent un montant adapté à leurs clients. Une initiative législative rendrait obligatoire pour tous les fournisseurs d'agir de manière proactive afin qu'un ajustement en temps utile du montant de l'acompte permette de mieux maîtriser l'impact de la facturation sur les coûts énergétiques des ménages.

Une alternative aux discussions sur le montant des factures d'acompte est ce qu'on appelle les factures mensuelles, que les clients équipés d'un compteur numérique peuvent choisir. Cette option n'offre toutefois pas une solution à tous les clients, car elle ne permet pas de répartir les coûts énergétiques de manière égale sur 12 mois.

Une facture mensuelle basée sur la consommation réelle présente bien sûr des avantages en termes de gestion de la consommation, car le client a déjà une vue d'ensemble de ses coûts de consommation après un mois grâce au compteur numérique.

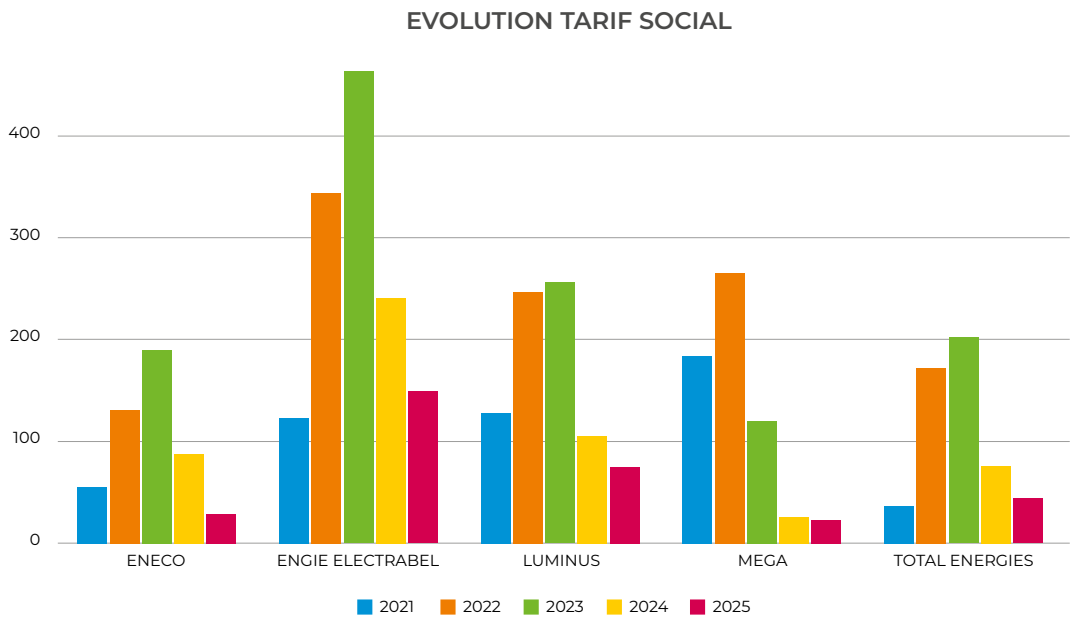
De plus, il n'y a plus de discussion sur le montant des factures d'acompte et sur le préfinancement ou non de la facture d'énergie annuelle au profit du fournisseur (acomptes trop élevés) ou du client (acomptes trop bas). Mais tous les clients ne sont pas en mesure de payer des factures d'énergie mensuelles élevées avec leur budget mensuel pendant les mois d'hiver et/ou les mois où les prix de l'énergie sont (exceptionnellement) élevés. Dans de tels cas, il doit rester possible d'étaler les coûts sur une année.

TARIF SOCIAL









Le nombre de litiges relatifs aux tarifs sociaux a fortement diminué, avec 392 plaintes en 2025 contre 723 en 2024 et 1 304 en 2023.

Ces plaintes concernent principalement le renouvellement tardif des contrats d'énergie des bénéficiaires du tarif social (temporaire).

En cas de perte du droit au tarif social, le fournisseur doit donc renouveler le tarif social au produit équivalent le moins cher de son offre, mais ce renouvellement intervient parfois plusieurs 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 grève lourdement le budget familial. Le fournisseur propose alors généralement un plan de paiement raisonnable ou gratuit afin d'étaler le paiement de la dette énergétique, mais, combiné aux factures d'acompte encore à payer, qui sont généralement également augmentées par le nouveau contrat d'énergie, cela reste un effort considérable pour les anciens clients protégés.

Le Médiateur recommande donc aux fournisseurs d'énergie d'informer le plus rapidement possible le client de la perte de son droit au tarif social.

Le strict respect de ces dispositions légales par les fournisseurs d'énergie doit éviter que les clients protégés ne soient informés qu'après plusieurs mois de la suppression des prix maximaux et que le phénomène dit de « facture choc » ne devienne encore plus important et plus flou à mesure que la perte du droit légal au tarif social et le nouveau produit commercial le moins cher sont communiqués et appliqués tardivement.

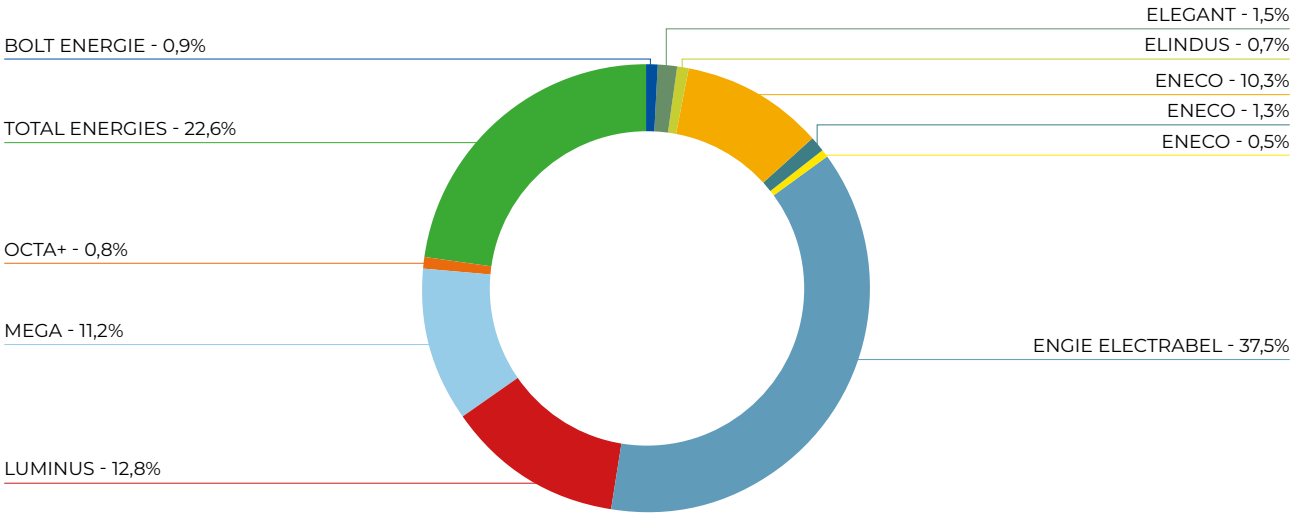
Dans un certain nombre de dossiers litigieux, le Service de Médiation propose de compenser financièrement le renouvellement tardif. Certains fournisseurs y donnent suite de manière positive en accordant une compensation commerciale ou en versant une indemnité mensuelle égale au montant que le fournisseur demande à titre de frais de rappel pour un défaut de paiement ou un retard dans le paiement de la facture d'énergie.



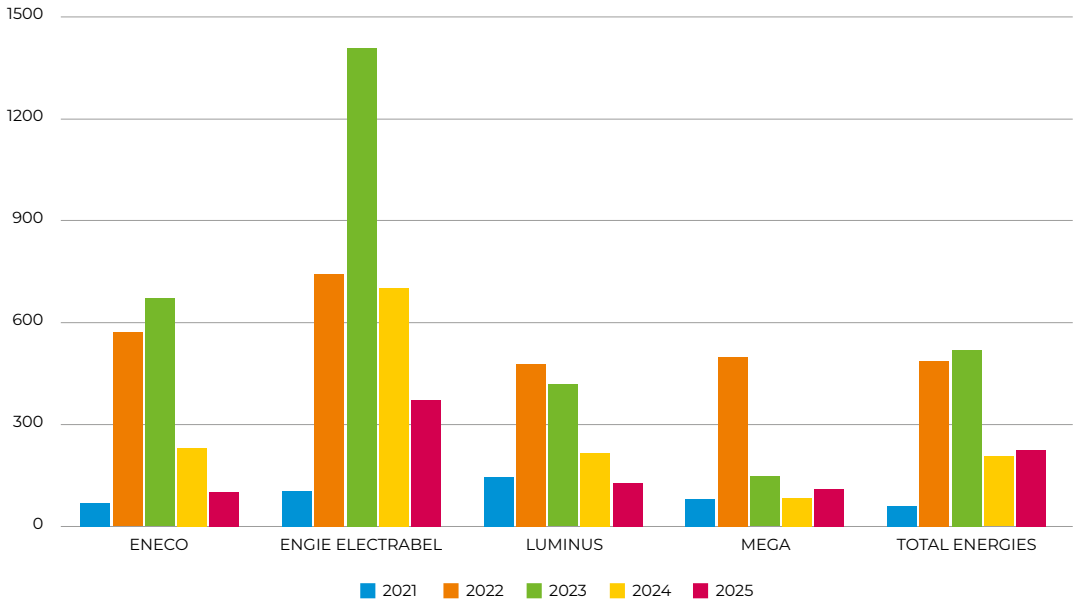


PROCESSUS DE FACTURATION

ABSENCE DE FACTURE OU FACTURE TARDIVE



EVOLUTION ABSENCE DE FACTURE OU FACTURE TARDIVE



Il existe des délais régionaux et, en partie, fédéraux pour l'établissement d'une facture d'énergie.

En Flandre, un délai de 6 semaines s'applique notamment au décompte annuel (à compter de la réception des données de mesure), ou à un décompte suite à une rectification des données du compteur ou à la mise hors service d'un point d'accès.
En Flandre, ce délai est limité à 4 semaines pour l'établissement d'une facture finale à la suite d'un changement de fournisseur, d'un changement de client ou d'un déménagement.

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





Dans la Région bruxelloise, comme en Flandre, un délai de 4 semaines s'applique également pour l'établissement d'une facture finale à la suite d'un changement de fournisseur, d'un changement de client ou d'un déménagement. Pour les autres situations (rectification des données du compteur, mise hors service d'un point d'accès, remplacement du compteur), un délai de 6 semaines s'applique pour l'établissement d'une facture d'énergie.

Le Service de Médiation continue de recevoir des plaintes concernant des factures de décompte qui ne sont envoyées qu'après une longue période (parfois plusieurs années). L'impact n'est pas négligeable. Une facture tardive augmente de manière inattendue les dettes énergétiques du consommateur. En effet, le consommateur doit continuer à payer ses factures d'acompte courantes, dont le montant est dépassé 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 de l'objectif du système actuel de facturation, qui vise à répartir de manière optimale les obligations de paiement des dettes énergétiques.

En outre, une facturation tardive empêche le consommateur de contester certains éléments de la facture, tels que la révision éventuelle des données de mesure.

De manière générale, nous avons déjà constaté une augmentation des problèmes de facturation à la fin de l'année 2021. Cette augmentation était principalement due à la mise en place d'une nouvelle plateforme de données, ATRIAS, par les acteurs du marché. Elle s'est accompagnée de la constatation que l'échange de données entre les gestionnaires de réseaux de distribution et les fournisseurs d'énergie n'était pas possible ou devait être testé de manière approfondie. Il en a résulté des retards dans l'établissement des factures de décompte et de clôture.

Ces problèmes de facturation n'ont été résolus que très progressivement au cours de l'année 2022. En 2025, le Service de Médiation a encore reçu 1 428 plaintes (contre 2 051 en 2024 et 3 270 plaintes en 2023) liées à la non-réception ou à la réception tardive des factures. L'expérience montre que les clients du secteur de l'énergie se sentent souvent impuissants dans ce cas. Ils restent ainsi longtemps dans l'incertitude quant à l'impact financier potentiel de la facture sur le budget familial. Souvent, ils ne reçoivent aucune raison valable pour expliquer le retard ni aucune estimation quant à la date à laquelle ils peuvent espérer un remboursement de la part du fournisseur. De plus, ils estiment ne disposer d'aucun moyen de pression pour inciter le gestionnaire de réseau de distribution ou le fournisseur à communiquer les données (numériques) du compteur et à établir la facture.

C'est pourquoi le Service de Médiation a déjà formulé une recommandation générique à la fin de l'année 2022. En effet, les conditions générales des fournisseurs d'énergie prévoient des frais – par exemple 7,50 / 8 euros – à la charge des clients qui ne paient pas leur facture à temps (généralement après deux semaines). Le Service de Médiation recommande aux fournisseurs d'énergie d'accorder une indemnité au client en cas de facturation tardive. Cette indemnité est basée sur le même montant que les frais facturés pour les lettres de rappel (7,50/8 euros) par mois entamé à compter du dépassement du délai dans lequel la facture devait être livrée.
Pour ceux qui ont en outre droit à un crédit, le Service de Médiation demande également l'octroi d'intérêts de retard au taux d'intérêt légal, comme prévu dans le contrat de consommation.

Ces recommandations génériques reçoivent généralement une réponse positive de la part de LUMINUS et MEGA. Cependant, la plupart des fournisseurs examinent les compensations recommandées au cas par cas, pour chaque plainte ou litige. À cet égard, les fournisseurs renvoient également aux rôles et responsabilités des gestionnaires de réseau de distribution pour la réception des données de comptage nécessaires à l'établissement des factures d'énergie.





Il est vrai qu'un certain nombre de points d'accès (codes EAN) sont bloqués chez les gestionnaires de réseau de distribution et/ou sur la plateforme ATRIAS, mais heureusement, le nombre de points d'accès bloqués depuis plus de 6 mois est en baisse.

En **Flandre**, en décembre 2025, 721 points d'accès étaient encore bloqués depuis plus de 6 mois, contre près de 3 000 un an plus tôt.

En **Wallonie**, au 31 décembre 2025, 1 826 points d'accès étaient bloqués depuis plus de 6 mois, contre environ 7 500 l'année précédente. .

À **Bruxelles**, au 31 décembre 2025, 97 points d'accès étaient bloqués depuis plus de 6 mois .

Le nombre de cas problématiques est en baisse, mais les dossiers restants sont les plus complexes et doivent souvent être réglés manuellement. Pour les points d'accès bloqués depuis plus d'un an, le gestionnaire de réseau de distribution tente de trouver une solution en créant un nouveau code EAN, pour autant que le fournisseur d'énergie concerné donne son accord, car ce dernier doit également enregistrer le nouveau code EAN dans son système de facturation et informatique et transférer les données de facturation. Récemment, les gestionnaires de réseau ont également tenté de « réinitialiser » les codes EAN existants.

Les régulateurs régionaux de l'énergie et les autorités suivent cette problématique dans le cadre de leurs compétences. En Flandre, le législateur a prévu une indemnisation à partir du 12 juillet 2025 pour les points d'accès (codes EAN) bloqués pendant plus de 180 jours si le client le signale à son (ancien) fournisseur. Cette réglementation s'applique également aux points qui sont bloqués depuis plus de 6 mois avant le 12 juillet 2025, mais l'indemnisation ne commence qu'à partir du 12 juillet 2025 (10 jours après la publication au Moniteur belge du 2 juillet 2025 du décret sur l'énergie du 13 juin 2025). L'indemnisation s'élève à 1,5 euro par jour et par code EAN et est donc due à partir du 12 juillet 2025 jusqu'au jour où FLUVIUS mettra les données nécessaires à la disposition du fournisseur.

En Wallonie, le régulateur de l'énergie CWaPE a déjà soumis en 2023 une proposition au législateur wallon visant à obtenir une compensation de 100 euros par mois de retard dans la transmission des données de comptage par le gestionnaire de réseau de distribution. À l'heure actuelle, le législateur wallon n'a pas encore donné suite à cette proposition.

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 en raison du problème ATRIAS et qu'un changement de fournisseur ne peut avoir lieu à la date convenue.

Le Service de Médiation continue bien sûr à suivre ces dossiers de près et a profité de l'occasion pour tenter de trouver une solution structurelle aux factures d'énergie établies et envoyées par les fournisseurs d'énergie plus de 12 mois après le relevé (numérique) du compteur ou la correction des données du compteur.
Dans de tels cas, le Service de Médiation plaide auprès des responsables politiques fédéraux pour qu'ils instaurent un « délai de rétrofacturation » afin qu'aucune facture ne puisse plus être établie au détriment du client (ancien). Si la facture corrective contient encore des crédits , ces remboursements doivent être effectués le plus rapidement possible, majorés des intérêts de retard légaux (4,50 % en 2025).

En outre, des discussions se poursuivent concernant la prescription des dettes énergétiques qui, à l'instar des factures d'eau et de télécommunications, sont actuellement prescrites après cinq ans.

Les litiges portent depuis des années sur le point de départ du délai de prescription et sur la longueur de ce délai. Le Service de Médiation plaide depuis des années en faveur d'une limitation du délai de prescription à deux ans à compter de la notification des relevés (numériques) des compteurs ou de leur rectification par le gestionnaire de réseau de distribution au fournisseur d'énergie.





Les entreprises d'énergie partent généralement du principe que le délai de prescription ne commence à courir qu'à partir de la date d'échéance de la facture (en règle générale, quinze jours après la date de facturation). Or, il arrive que, pour diverses raisons – notamment des erreurs « internes » et « techniques » commises par les fournisseurs d'énergie eux-mêmes –, les factures soient établies tardivement, voire avec des années de retard.
Si l'on considère que la facture marque le point de départ, cela signifie que le délai de cinq ans est de facto prolongé des différentes années qui se sont écoulées entre la consommation et l'établissement de la facture. Cela risque bien sûr de vider de sa substance la réglementation relative aux délais de prescription.

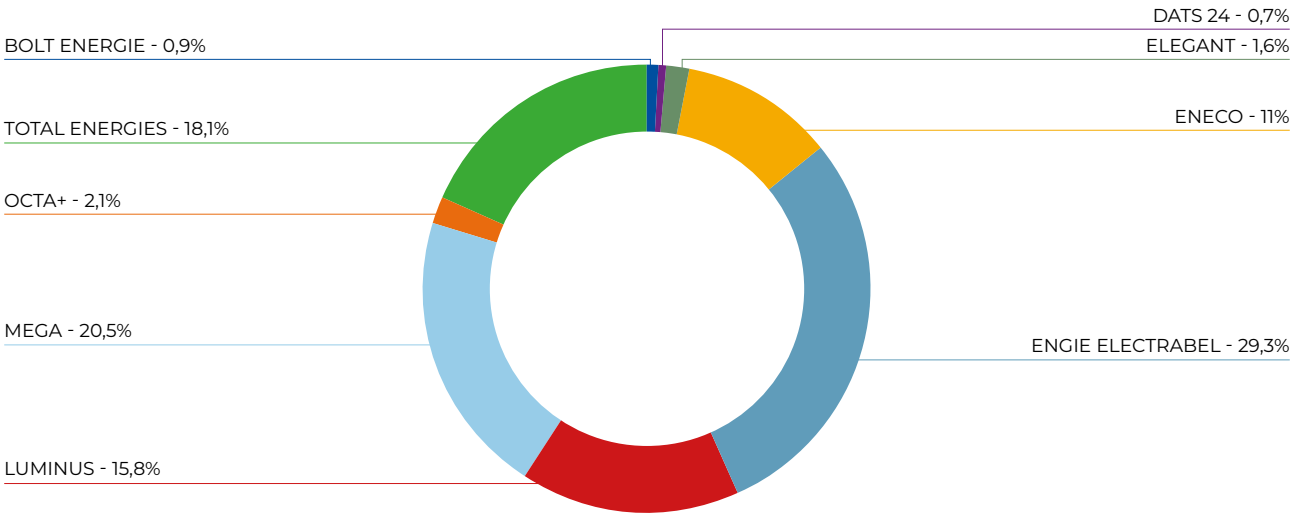
Le choix du moment de la lecture du compteur comme point de référence reste donc le plus approprié pour le Service de Médiation. Dans ce cas, le délai de prescription commence à courir à partir du jour suivant la date à laquelle le fournisseur d'énergie aurait dû établir la facture au plus tard, en tenant compte de la notification des relevés (numériques) du compteur ou de leur rectification par le gestionnaire du réseau de distribution.

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

De cette manière, le Service de Médiation tente de trouver, au niveau fédéral, un équilibre légitime entre l'établissement tardif des factures d'énergie et les délais de prescription des factures d'énergie. Cet équilibre évite que les délais régionaux pour la rectification des factures d'énergie par le gestionnaire de réseau de distribution et les fournisseurs d'énergie ne soient compromis ou remis en question.

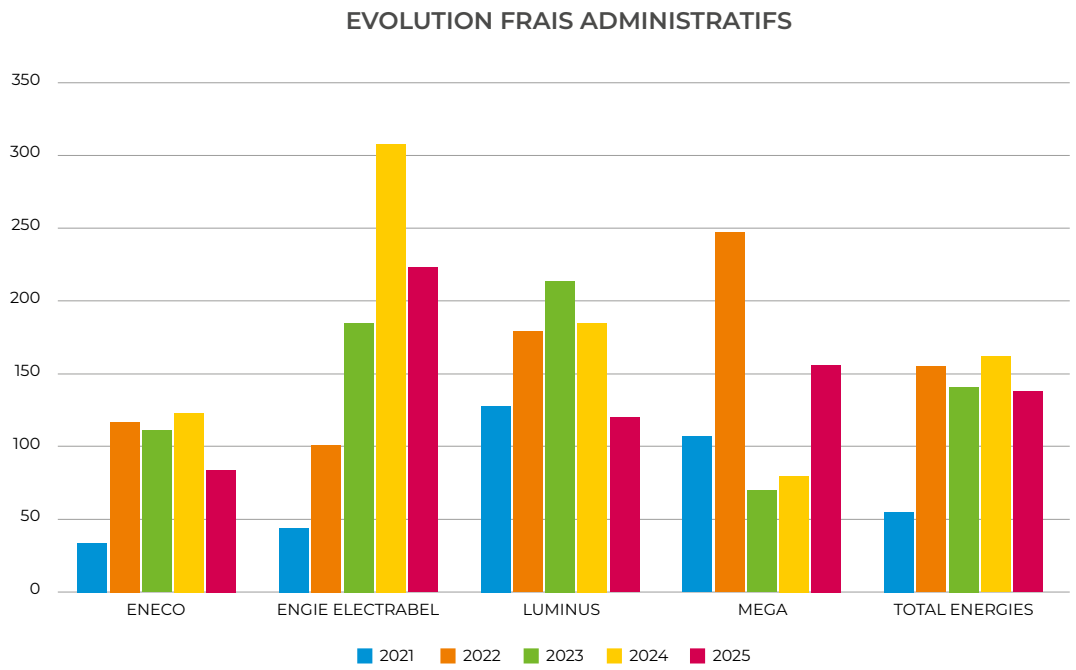
PROBLÈMES DE PAIEMENT

FRAIS ADMINISTRATIFS









Le nombre de plaintes concernant la facturation de frais administratifs reste élevé en 2025, avec 827 plaintes contre 970 en 2024 et 804 en 2023. Avec les litiges concernant les frais des agents de recouvrement professionnels (voir ci-dessous), ce type de plaintes reste très fréquent.

D'une part, cela n'est pas surprenant, car ces frais sont facturés en cas de non-paiement des factures d'énergie suite à l'envoi d'une lettre de rappel ou d'une mise en demeure par le fournisseur. Alors que pendant la crise énergétique, les entreprises du secteur faisaient preuve d'une certaine tolérance à l'égard des conséquences économiques et financières des dettes énergétiques pour les ménages et les entreprises, nous constatons que cette tolérance a disparu.

D'autre part, cette augmentation est tout de même remarquable, car depuis le 1er septembre 2023, il existe au niveau fédéral des restrictions concernant la facturation des frais au consommateur lors du recouvrement de dettes, telles que fixées par le législateur fédéral dans le livre XIX « Dettes du consommateur » du Code de droit économique.

En vertu de la loi du 4 mai 2023 portant insertion du livre XIX « Dettes du consommateur » dans le Code de droit économique (Moniteur belge du 23 mai 2023), le fournisseur d'énergie ne peut facturer des frais de rappel en cas de non-paiement de 3 échéances par année civile. Au quatrième dépassement d'une date d'échéance, des frais peuvent être facturés. Ceux-ci ne peuvent dépasser 7,50 euros, plus les frais de port.

À compter du premier rappel, le client dispose d'au moins 14 jours calendaires pour payer. Si, après cette période, le paiement n'a toujours pas été effectué (intégralement), le fournisseur d'énergie peut envoyer un deuxième rappel, dans lequel il peut, sous certaines conditions, facturer des frais et des intérêts de retard.

Les indemnités et intérêts de retard doivent être clairement mentionnés dans le contrat (généralement dans les conditions générales). Ils sont limités par la loi et dépendent du montant de la dette.

Les intérêts de retard pour les dettes énergétiques ne peuvent dépasser les intérêts légaux et le montant de l'indemnité forfaitaire ne peut être supérieur à :

- 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 et 500 euros si le solde dû est compris entre 150,01 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.



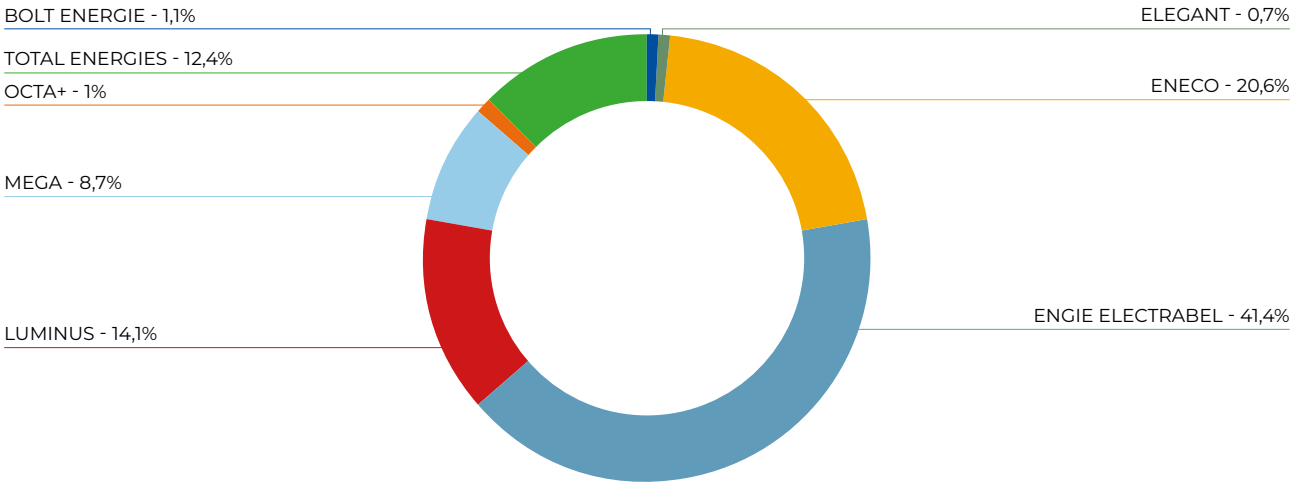


Malgré ces règles légales en matière de facturation des frais, certains fournisseurs tentent néanmoins de facturer des frais de rappel pour le non-paiement des trois premières factures.

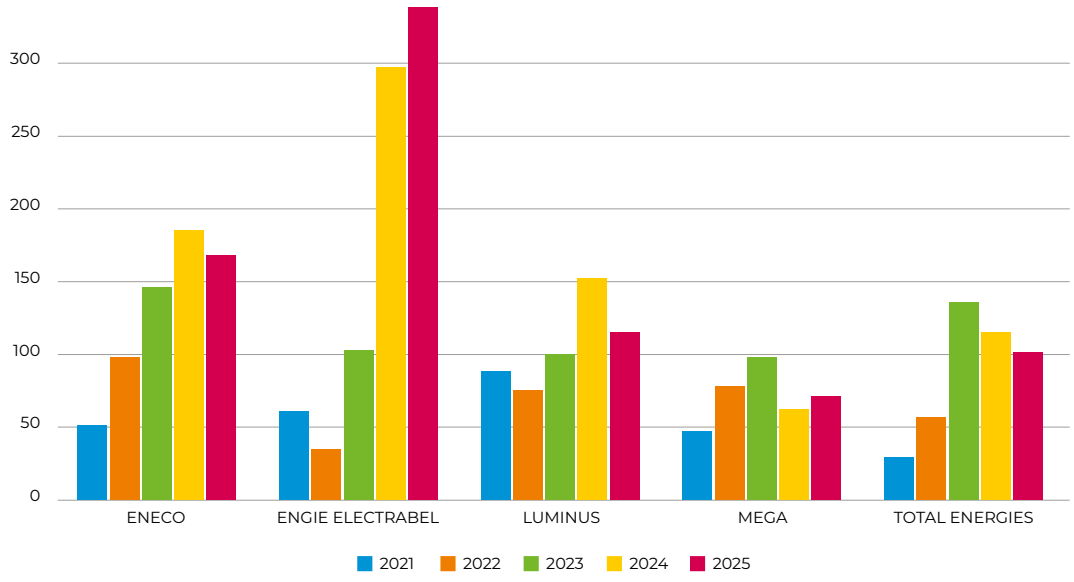
Nous constatons également que certains fournisseurs continuent à facturer des frais administratifs pour l'envoi de rappels ou de mises en demeure, même si les clients ont déposé une plainte et que la procédure de recouvrement a dû être temporairement suspendue.

Certains fournisseurs utilisent en outre les clauses pénales forfaitaires comme frais de rappel supplémentaires pour faire pression sur le client, même si certains montants impayés font encore l'objet d'une discussion ou même sans résilier le contrat d'énergie par une mise en demeure pour dettes d'énergie impayées. Les clauses pénales forfaitaires deviennent ainsi une source de revenus sans être utilisées pour leur fonction première, à savoir l'indemnisation pour le recouvrement de dettes énergétiques lorsque le recouvrement par le biais d'un rappel et d'une mise en demeure n'aboutit pas et que le fournisseur décide finalement de faire appel à un agent de recouvrement professionnel. Le Service de Médiation propose donc que ces indemnités forfaitaires ne soient facturées qu'au moment de la résiliation du contrat au plus tôt. De cette manière, le client comprend qu'il doit chercher un nouveau fournisseur et qu'une indemnité forfaitaire lui sera facturée pour les frais de recouvrement supplémentaires liés à la dette énergétique.

FRAIS DE RECOUVREMENT



EVOLUTION FRAIS DE RECOUVREMENT







Les plaintes concernant les frais de recouvrement ou les frais des agents de recouvrement professionnels continuent également d'augmenter (947 plaintes en 2025 contre 907 plaintes en 2024 et 616 plaintes en 2023). Il s'agit ici de litiges avec des entreprises énergétiques concernant des dettes énergétiques qui ont été transférées ou vendues à des agents de recouvrement professionnels (agence de recouvrement, cabinet d'avocats ou huissier de justice).

Nous constatons que certains fournisseurs transfèrent ou vendent davantage et parfois plus rapidement leurs créances à des agents de recouvrement professionnels. Ce recouvrement à l'amiable ou la vente de dettes énergétiques à des agents de recouvrement professionnels pose 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 vente de créances énergétiques devrait être mieux encadré, mais en attendant, nous essayons de vérifier dans ces litiges si la procédure de recouvrement à l'égard du consommateur a été correctement suivie au moyen d'une lettre de rappel et d'une mise en demeure, si le solde impayé est correct (en cas de contestation des factures) et si aucun frais illégitime n'a été facturé.

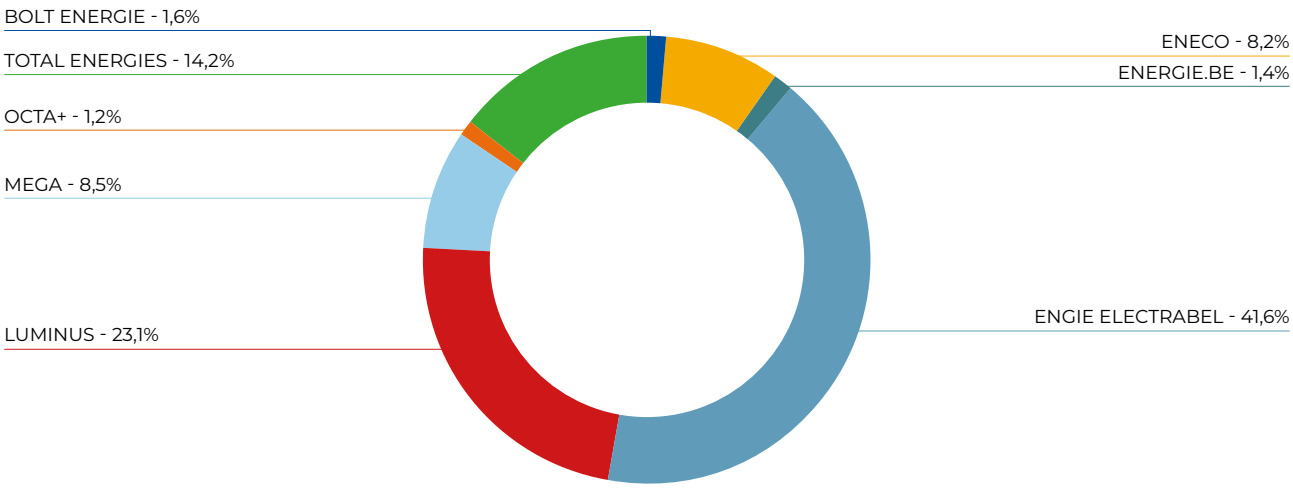
Dans certains cas, nous parvenons à récupérer le dossier auprès du recouvreur professionnel par l'intermédiaire du fournisseur d'énergie et à faire payer uniquement le montant principal sans frais, avec ou sans plan de remboursement gratuit.

Si le dossier ne peut être récupéré, un plan de remboursement peut également être conclu avec l'agence de recouvrement professionnelle, mais nous informons également les consommateurs de la possibilité d'un éventuel plan de paiement via le CPAS ou de la possibilité que le CPAS prenne en charge (une partie de) la dette énergétique.

Toute personne (propriétaire ou locataire) qui a des difficultés à payer sa facture d'énergie peut faire appel au Fonds pour le gaz et l'électricité. Pour cela, il faut introduire une demande auprès du CPAS de sa commune. Après avoir mené une enquête sociale appropriée, le CPAS peut intervenir tout au long de l'année

- en négociant des plans de remboursement avec les fournisseurs ;
- en réglant certaines factures afin de rétablir l'équilibre financier.

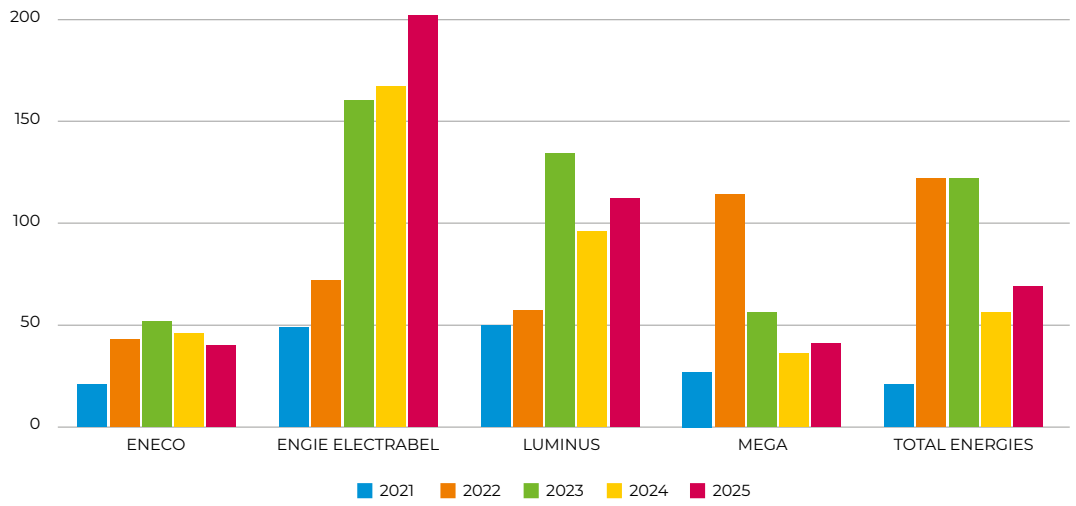
PLANS DE PAIEMENT







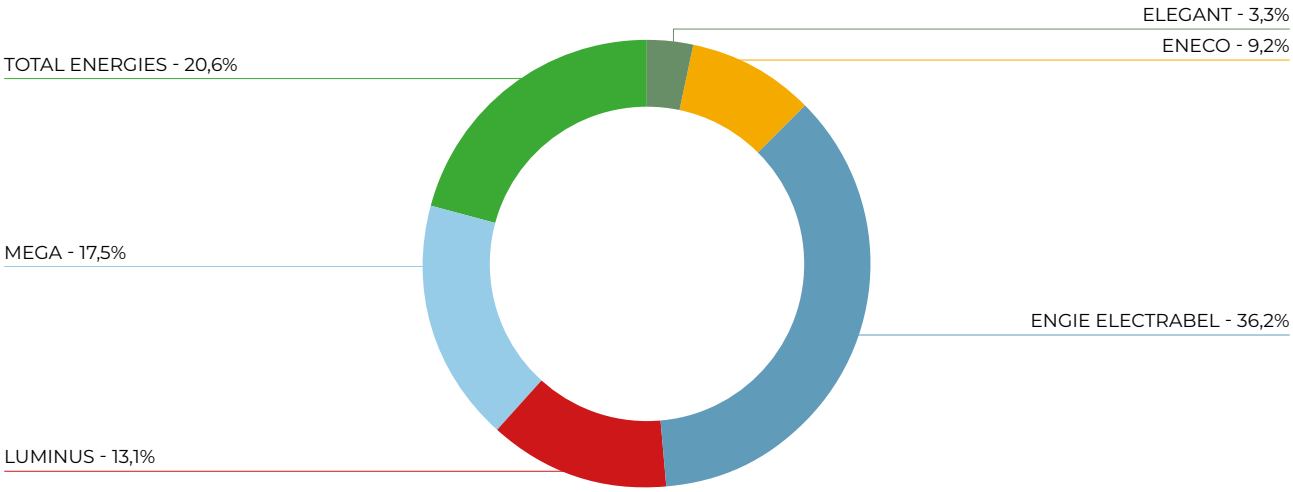
EVOLUTION PLANS DE PAIEMENT



575 plaintes concernaient également un litige relatif à des plans de remboursement. Ce type de plainte est également en augmentation par rapport aux 456 plaintes enregistrées en 2024 et aux 558 plaintes enregistrées en 2023.

Nous constatons que, comme pendant la crise énergétique, les fournisseurs d'énergie sont toujours disposés à convenir de plans gratuits et raisonnables avec leurs clients. Il reste bien sûr la question de la faisabilité financière des plans de paiement, car un remboursement mensuel s'ajoute à une facture d'acompte (augmentée) qui doit également être payée mensuellement ou trimestriellement. Il devient ainsi encore plus difficile pour certains clients de respecter les remboursements mensuels, ce qui les expose au risque d'être déconnectés à la suite de la résiliation du contrat d'énergie par le fournisseur d'énergie. En général, nous essayons alors de négocier un nouveau plan de remboursement plus raisonnable et, si cela échoue, nous proposons à la personne concernée de demander un plan de remboursement de sa dette énergétique au CPAS ou au Service de Médiation de dettes de sa commune.

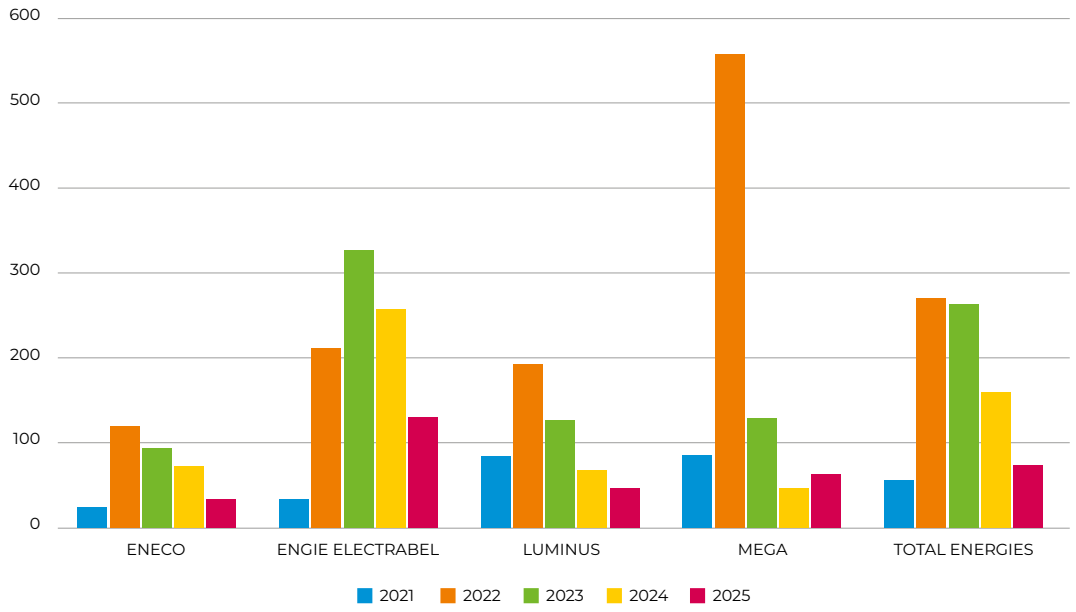
NOTE DE CRÉDIT/REMBOURSEMENT







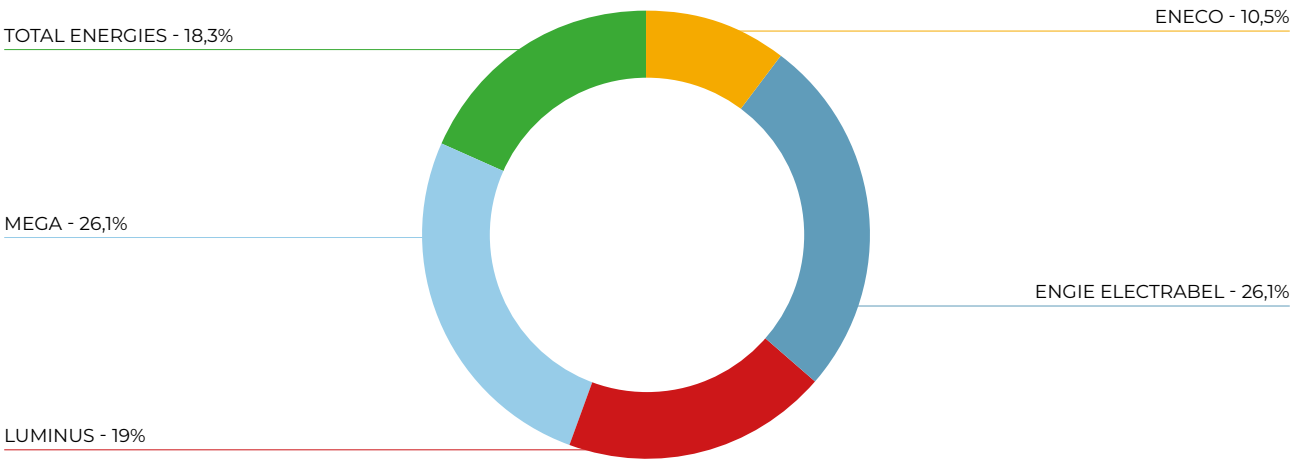
EVOLUTION NOTE DE CRÉDIT/REMBOURSEMENT



412 plaintes concernent des remboursements de notes de crédit qui n'ont pas été effectués parce que le client (ancien) n'a pas reçu son remboursement, n'a pas reçu la facture (finale) elle-même ou en raison de problèmes techniques informatiques ou d'autres problèmes administratifs, tels que l'absence du dernier numéro de compte bancaire connu du client (ancien).

Dans ces litiges, le Service de Médiation tente d'examiner ce qui n'a pas fonctionné. Si l'erreur est imputable à la société d'énergie, le Service de Médiation intervient pour obtenir une compensation financière au profit du client (ancien). Cette compensation est au moins égale aux intérêts de retard légaux par jour de retard dépassant les délais normaux de facturation (généralement 6 semaines après la réception du relevé du compteur) et de remboursement des montants (généralement 15 jours après l'établissement de la note de crédit).

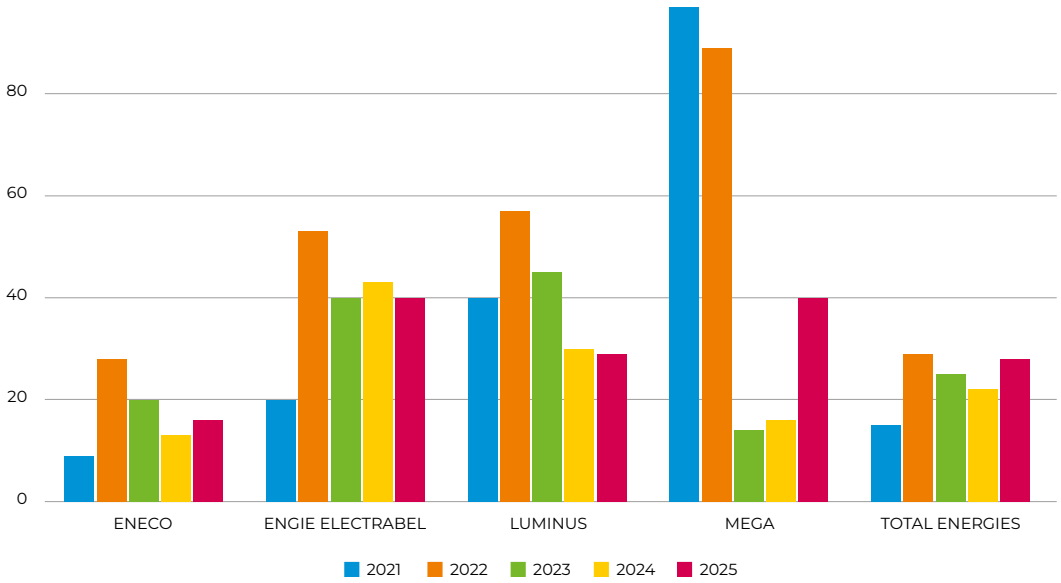
PROBLÈMES DE DOMICILIATION







EVOLUTION PROBLÈMES DE DOMICILIATION



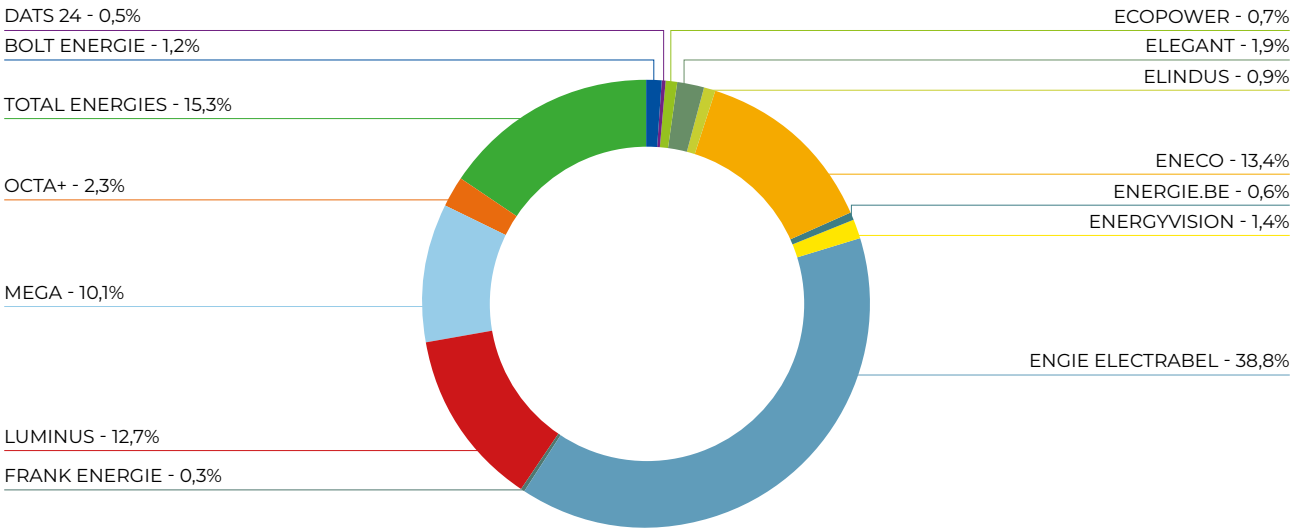
En 2025, 175 plaintes ont fait état de problèmes liés aux domiciliations bancaires (141 plaintes en 2024).

Dans ces litiges, les clients sont informés de la possibilité de choisir une domiciliation bancaire uniquement pour les factures d'acompte et d'exclure la domiciliation pour la facture finale ou de décompte. Si nécessaire, le client peut contacter sa propre banque pour récupérer les montants payés en trop. Les clients peuvent demander le remboursement d'un paiement par domiciliation jusqu'à 8 semaines après le débit, mais une demande de remboursement ne signifie pas automatiquement qu'ils récupéreront leur argent et la dette énergétique peut encore être réclamée ultérieurement par le fournisseur.

Enfin, dans une moindre mesure, il existe également des discussions sur le mandat que le client aurait donné par une signature séparée pour le paiement par domiciliation bancaire de la facture d'acompte et/ou du décompte annuel, intermédiaire ou final.

PRATIQUES COMMERCIALES ET CONDITIONS (PRÉ)CONTRACTUELLES

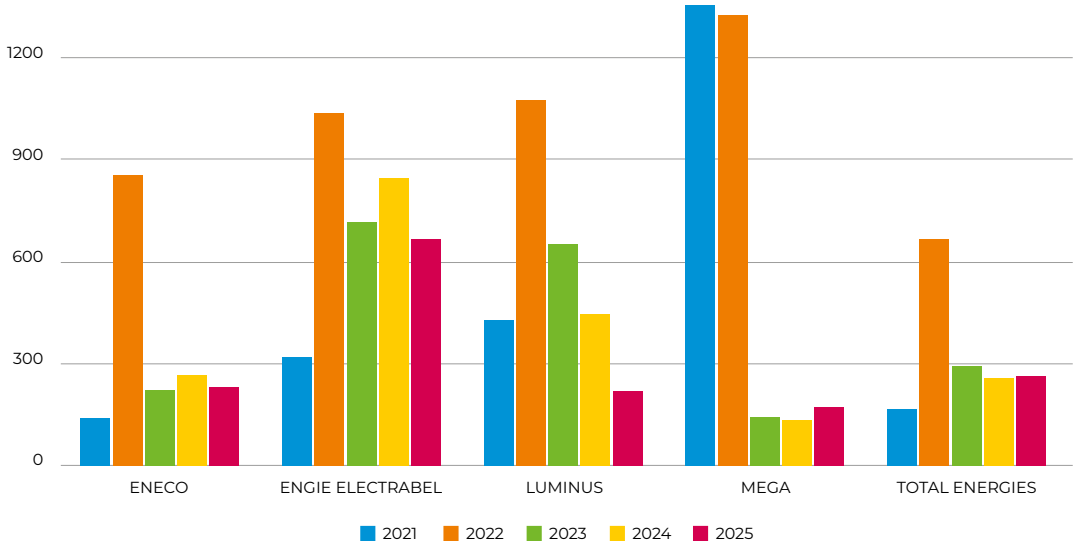
CONDITIONS CONTRACTUELLES







EVOLUTION CONDITIONS CONTRACTUELLES



Le nombre de litiges concernant les conditions générales et/ou particulières des contrats d'énergie continue de diminuer en 2025 (904 plaintes contre 1 120 plaintes en 2024 et 2 160 plaintes en 2023). Ces litiges portent sur le respect ou non des conditions générales et particulières qui doivent garantir l'équilibre contractuel entre les droits et obligations réciproques des parties.

Sous réserve des dispositions légales impératives en la matière, des accords ont été conclus dans le cadre de ce que l'on appelle l'Accord consommateur pour les fournisseurs qui s'y engagent. Cet accord, dont la version actuelle est en vigueur depuis le 1er janvier 2018, a été signé par 18 fournisseurs actifs ou potentiellement actifs sur le marché résidentiel.

Depuis lors, compte tenu des fusions, des retraits du marché, des retraits de l'accord et de l'absence d'activité dans l'offre résidentielle, seuls huit fournisseurs sont encore effectivement parties prenantes à l'accord :

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

Les dix signataires suivants :

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





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

EnergyVision est un nouveau venu qui a également signé l'Accord consommateur.

Un certain nombre de fournisseurs tels que Dats24, Elegant, Ebem et Ecopower n'ont pas signé l'accord, mais s'engagent à le respecter. De nouveaux fournisseurs tels que Bolt Energie, Energie.be, Frank Energie, Belvus Energie, Ecofix Gas&Power et Power2You n'ont pas encore signé l'accord.

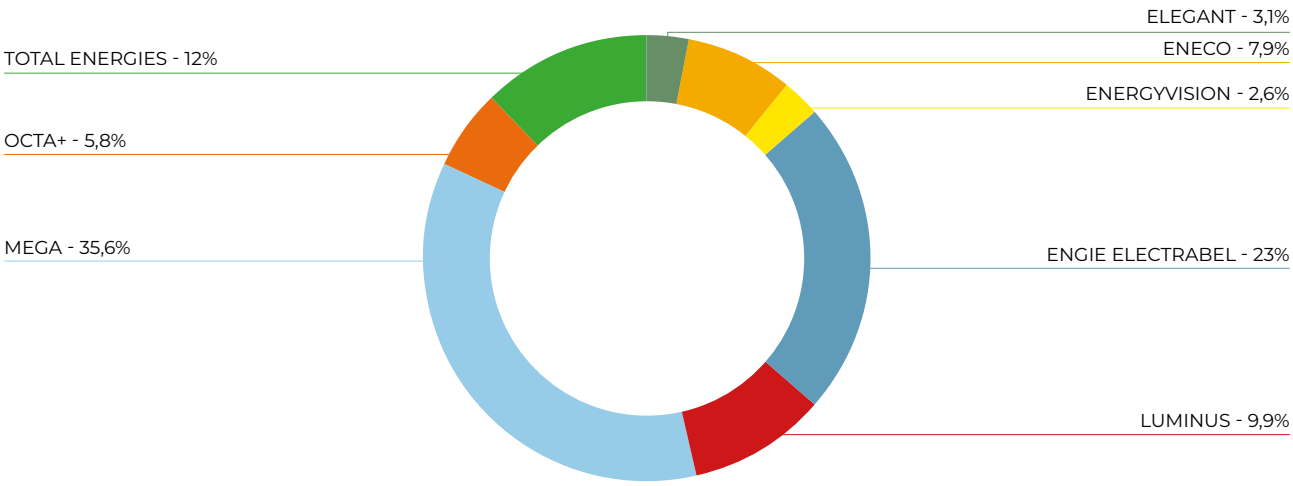
Pour les indépendants et les PME, le « Code de conduite pour la protection des indépendants et des PME sur le marché de l'électricité et du gaz (https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Energy/gedragscode-kmo-energie.pdf) » a été conclu le 27 mars 2023.

Ce code de conduite a été signé par les fournisseurs d'énergie suivants.

- Mega (Power Online n.v.)
- Engie Electrabel – s.a.
- Luminus – s.a.
- TotalEnergies Power & Gas Belgium – s.a.
- Eneco Belgium – s.a.
- Octa+ - s.a.
- EBEM - s.à r.l.
- Gassco – Entité étrangère
- DATS24 – s.a.
- Aspiravi – s.a.

Le respect des conditions contractuelles du contrat d'énergie des clients finals domestiques et professionnels doit généralement être considéré conjointement avec d'autres types de plaintes, telles que les plaintes susmentionnées concernant les modifications de prix et la transparence des prix, pour lesquelles les clients relisent leurs conditions contractuelles afin de renforcer leur position.

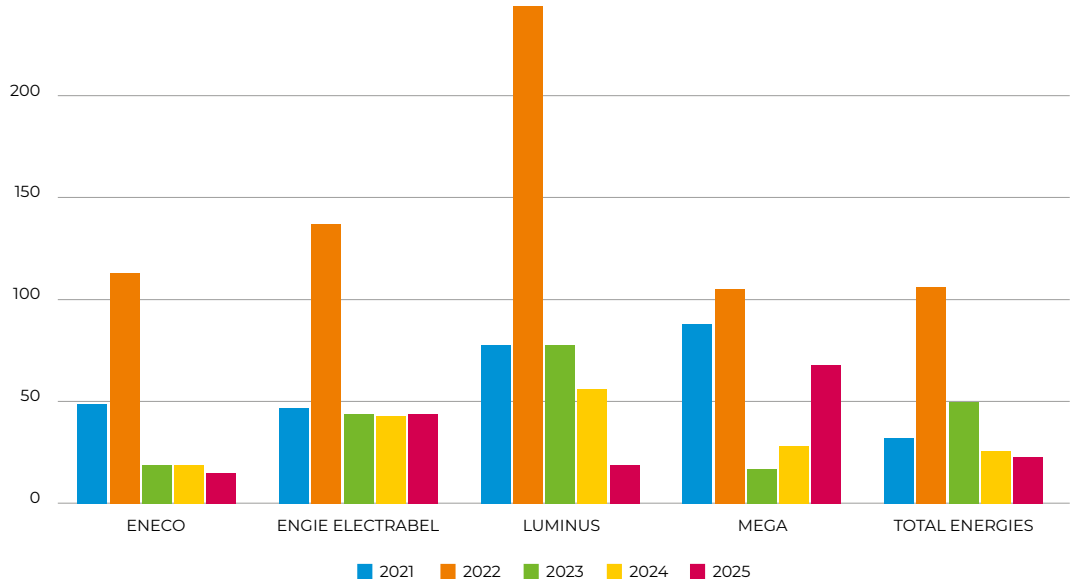
INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES







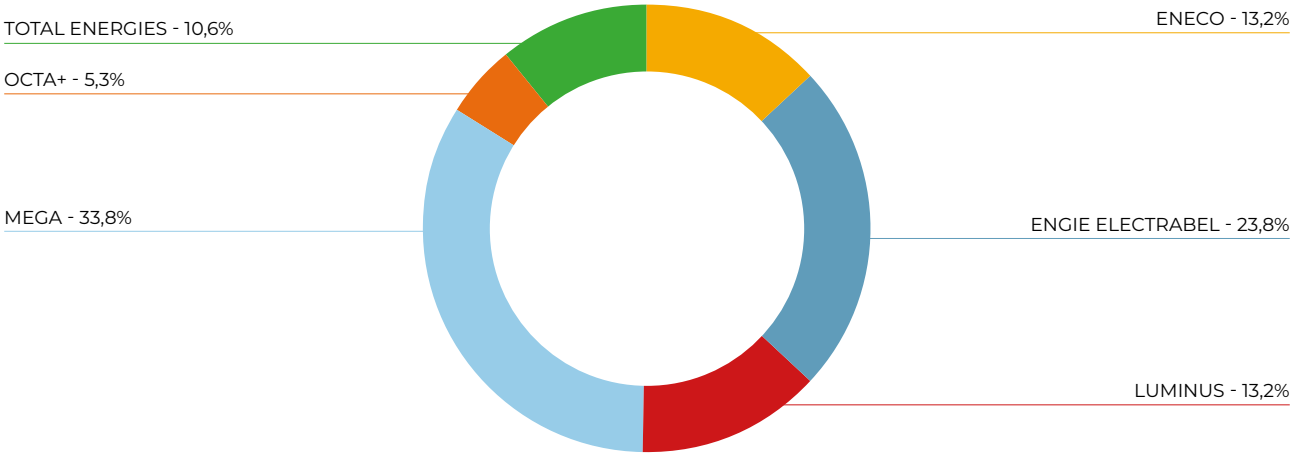
EVOLUTION INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES



En 2025, 223 plaintes (contre 214 en 2024) ont été enregistrées concernant les informations précontractuelles.

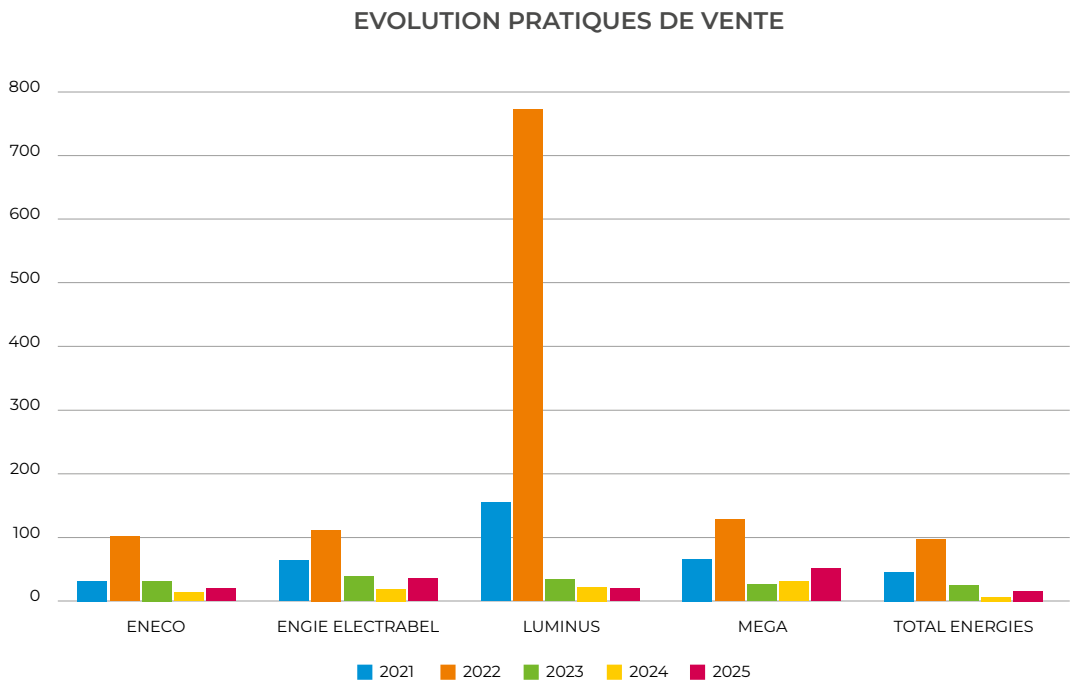
La facture soulève par exemple des questions lorsque les clients (anciens) ne voient qu'un prix moyen de l'énergie pour la période de consommation facturée, mais pas le détail du prix de l'énergie appliqué par mois ou par trimestre en fonction de l'indexation périodique (mensuelle ou trimestrielle) du prix variable pour lequel un contrat d'énergie avait été conclu. Il est donc difficile de comparer les prix qu'ils ont contractés lors de la conclusion d'un contrat lorsqu'ils introduisent une plainte. Certains fournisseurs d'énergie joignent ces informations détaillées aux factures de régularisation ou les fournissent via l'espace client numérique. Mais l'objectif est que tous les fournisseurs d'énergie communiquent, sur simple demande de leurs clients (anciens ou actuels), des explications claires et compréhensibles sur l'établissement de la facture d'énergie simplifiée de deux pages maximum en ce qui concerne les prix appliqués, comme prévu dans l'arrêté royal du 9 décembre 2021 fixant les exigences minimales auxquelles doivent satisfaire les factures et les informations de facturation pour le gaz et l'électricité (Moniteur belge du 20 décembre 2021). La mention d'un lien web ou d'un code QR permettant de comparer la grille tarifaire avec les prix actuels sur le marché de l'énergie est un outil bienvenu pour les clients finals en Flandre. L'objectif est de rendre obligatoire un lien web ou un code QR à partir du 1er janvier 2027 pour tous les clients finals dans les autres régions.

PRATIQUES DE VENTE









Les signalements et les plaintes concernant les pratiques commerciales sont à nouveau en hausse en 2025 (183 plaintes contre 125 en 2024). Ces plaintes concernent principalement des ventes à distance par téléphone ou par voie électronique. Il y a encore quelques plaintes concernant les ventes à domicile, car depuis le 1er janvier 2024, les règles relatives aux ventes agressives de contrats d'énergie à domicile ont été renforcées (arrêté royal du 12 novembre 2023 relatif aux visites non sollicitées d'une entreprise au domicile du consommateur en vue de la fourniture d'électricité et/ou de gaz, en application de l'article VI.66, § 2, premier alinéa, du Code de droit économique, Moniteur belge du 14 décembre 2023).

Dans le cadre de visites non sollicitées au domicile du consommateur, un vendeur d'un fournisseur d'énergie ou agissant pour le compte de celui-ci ne peut conclure aucun contrat, mais uniquement établir une offre sans engagement . En outre, cette offre ne peut être confirmée par le consommateur (ce qui entraîne la conclusion du 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 calendaires commence à courir.

Dans le cadre d'une visite non sollicitée, le vendeur doit également fournir au consommateur les informations prescrites, notamment un formulaire type permettant au consommateur de déclarer qu'il ne souhaite pas être contacté pendant un an par le fournisseur d'énergie concerné ou en son nom dans le cadre de la vente à domicile.

En 2025, les plaintes se limitaient principalement aux ventes à distance par téléphone et/ou Internet et concernaient les éléments nécessaires à la conclusion d'un contrat (d'énergie) :

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

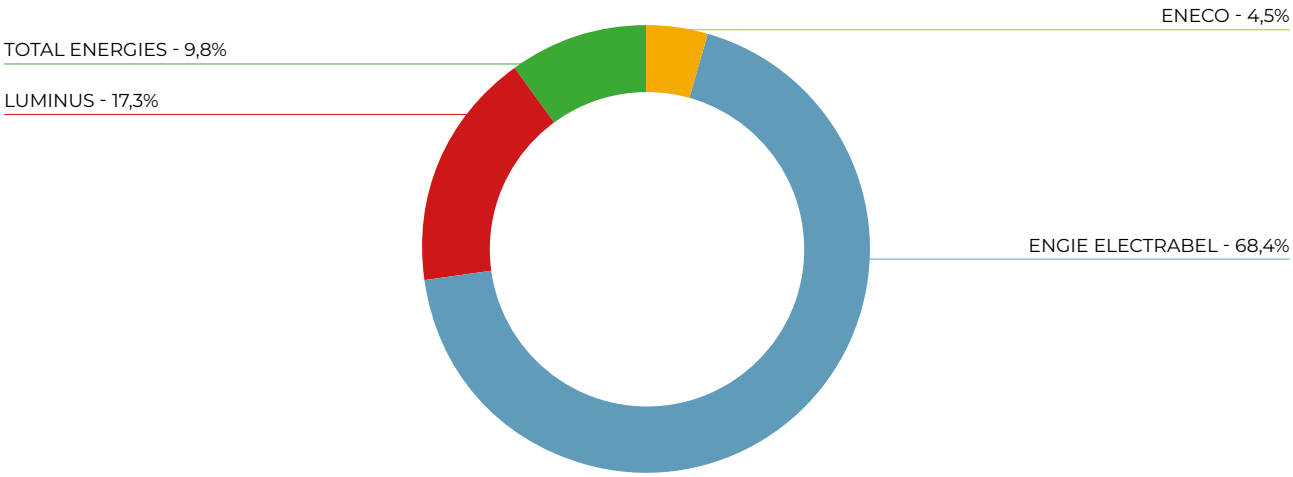
Le Service de Médiation conserve son rôle de signalement et chaque communication ou plainte concernant les pratiques commerciales est transmis à la Direction générale de l'Inspection économique du SPF Économie.

L'augmentation du nombre de plaintes relatives aux pratiques commerciales entraîne donc une augmentation correspondante des changements de fournisseur non souhaités (voir ci-dessous).

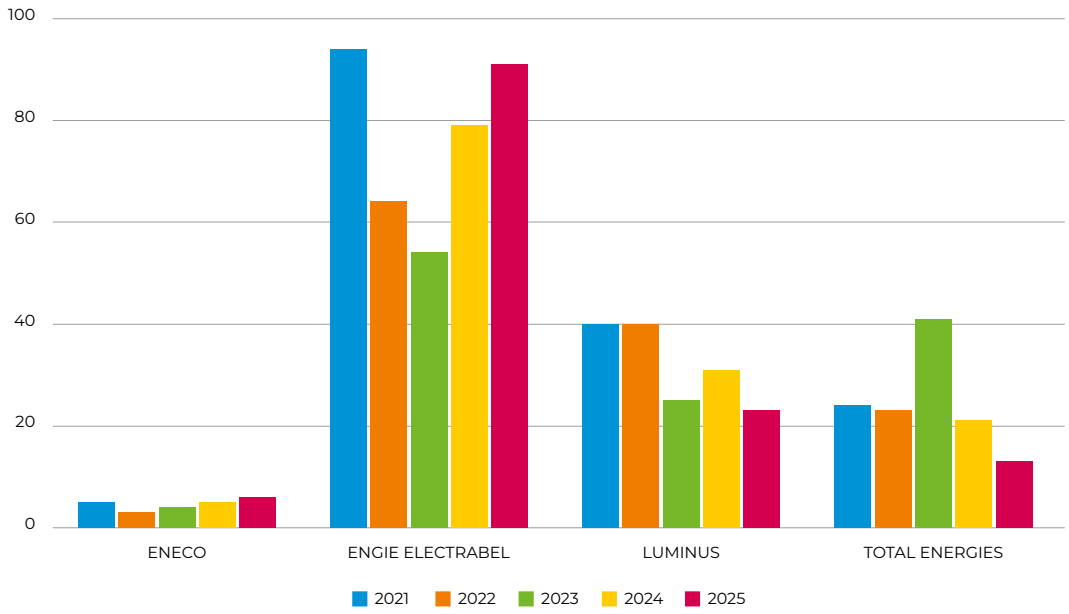




AUTRES PRODUITS ET SERVICES



EVOLUTION AUTRES PRODUITS ET SERVICES



Un certain nombre de fournisseurs d'énergie proposent également des produits et services complémentaires, tels que des produits pétroliers, du bois de chauffage, des granulés, ou encore des services énergétiques, financiers et d'assurance pour l'installation, l'entretien et la réparation d'appareils de chauffage, ou même des régulateurs (thermostats), des panneaux solaires, des batteries, des bornes de recharge et des outils numériques d'économie d'énergie. Conformément à l'Accord consommateur entré en vigueur le 1er janvier 2018, le fournisseur d'énergie doit, lors de l'offre et au début des contrats de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel :

- indiquer au client quels autres biens et/ou services sont proposés ;
- fournir un tableau récapitulatif de la valeur résiduelle à payer en cas de résiliation anticipée (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) ;
- mentionner si la résiliation d'autres biens et/ou services est identique à celle de la fourniture d'électricité et/ou de gaz (à savoir un préavis de 3 semaines sans indemnité de rupture).





En 2025, tout comme 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. Ces litiges concernent principalement le respect des conditions contractuelles (durée du contrat, délais et indemnités de résiliation) et des pratiques commerciales (informations précontractuelles, droit et délai de rétractation).

Des plaintes ont également été enregistrées concernant la facturation de produits et services complémentaires. En effet, ceux-ci sont facturés sur la même facture que la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel. La facture d'énergie, déjà considérée comme complexe par les clients finals, n'en devient pas plus simple.

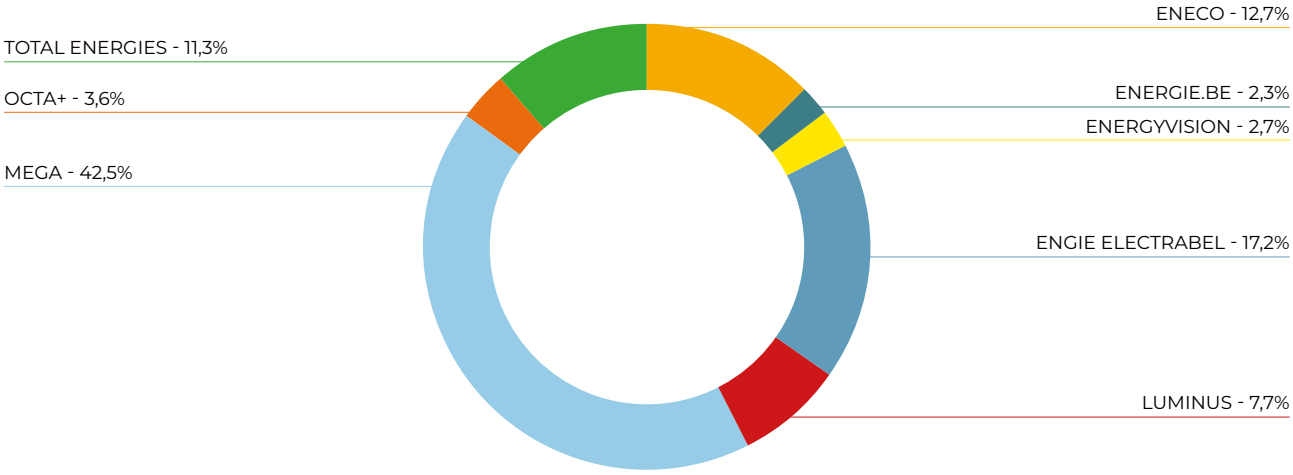
Des problèmes surviennent également lorsque la fourniture et la facturation d'électricité et/ou de gaz naturel sont interrompues alors que le client continue de recevoir des factures pour ces produits et services complémentaires. Les clients finals ne sont pas toujours conscients que la facturation des produits et services complémentaires se poursuit lorsque le contrat de fourniture d'énergie a déjà été résilié. Ce contrat pour les produits et services complémentaires doit être résilié par le consommateur lui-même. Le Service de Médiation recommande donc d'informer le client des modalités et délais de résiliation de ces produits et services complémentaires non seulement au début du contrat d'énergie, mais aussi lors de la résiliation ou de la fin du contrat d'énergie pour l'électricité et/ou le gaz naturel. Cette disposition fait également partie du projet de loi modifiant la législation sur l'électricité et le gaz naturel, approuvé par le gouvernement fédéral le 12 décembre 2025.



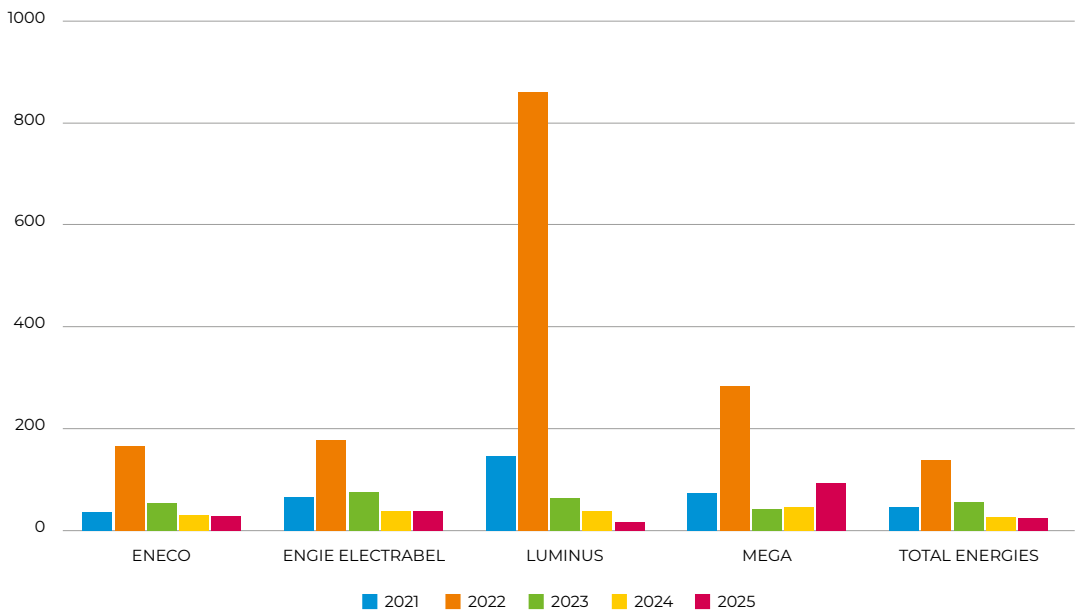


CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

CHANGEMENT NON SOUHAITÉ



EVOLUTION CHANGEMENT NON SOUHAITÉ



Dans 244 plaintes, il était encore question d'un changement de fournisseur non souhaité, contre 225 plaintes en 2024 et 375 plaintes en 2023. Cela se produit par exemple lorsque, pour les contrats d'énergie domestique, le délai de rétractation de 14 jours calendaires n'est pas respecté par le nouveau fournisseur ou lorsqu'aucun contrat sous-jacent n'a été effectivement signé ou confirmé par le client final. De tels changements indésirables se produisent également régulièrement dans le cas des contrats d'énergie professionnels, où le client final professionnel ne bénéficie d'aucun droit de rétractation, même dans le code de conduite susmentionné pour les indépendants et les PME.

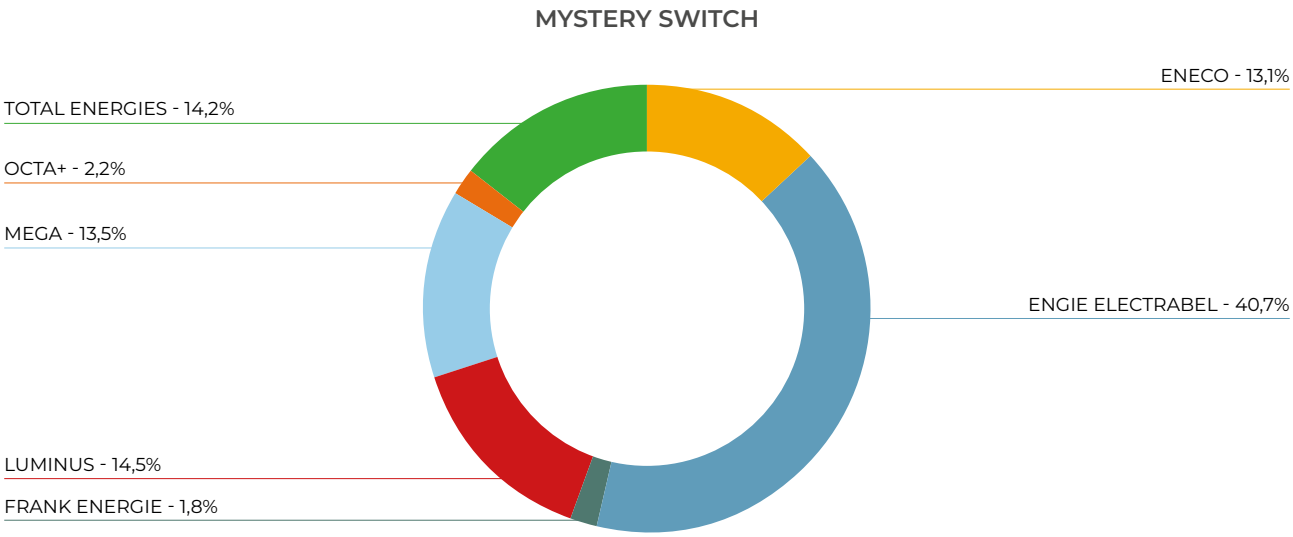
Outre les efforts administratifs et parfois fastidieux consentis par les clients finaux pour annuler le changement indésirable, un problème supplémentaire se pose lorsque l'ancien fournisseur ne souhaite pas rétablir l'ancienne relation contractuelle et que les clients finaux se retrouvent donc confrontés à un nouveau contrat d'énergie plus coûteux.

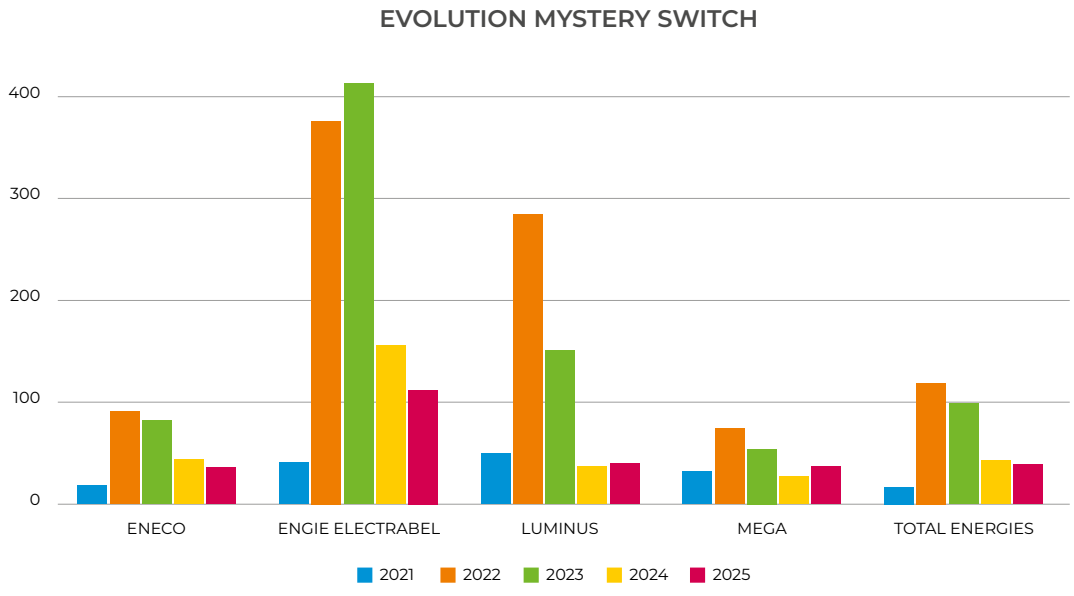




Pourtant, les sanctions sont claires. En cas de violation des dispositions relatives à la vente à distance, y compris par téléphone, et aux ventes conclues en dehors de l'établissement, l'Accord consommateur prévoit le remboursement immédiat au consommateur de toutes les factures qu'il a payées, ainsi que le rétablissement immédiat de l'ancienne relation contractuelle du consommateur. L'ancien fournisseur d'énergie reprend le consommateur, sans frais, dès que cela est techniquement possible.

Le Service de Médiation plaide pour que les nouvelles règles plus strictes en matière de démarchage à domicile s'appliquent également aux ventes à distance par téléphone et/ou Internet. Nous constatons en effet que des règles plus strictes en matière de pratiques commerciales permettent de réduire le nombre de changements de fournisseur non souhaités.





[2] Le European Article Numbering est un code unique à **18 chiffres** attribué au compteur, qui désigne un **point de livraison d'électricité ou de gaz naturel**.



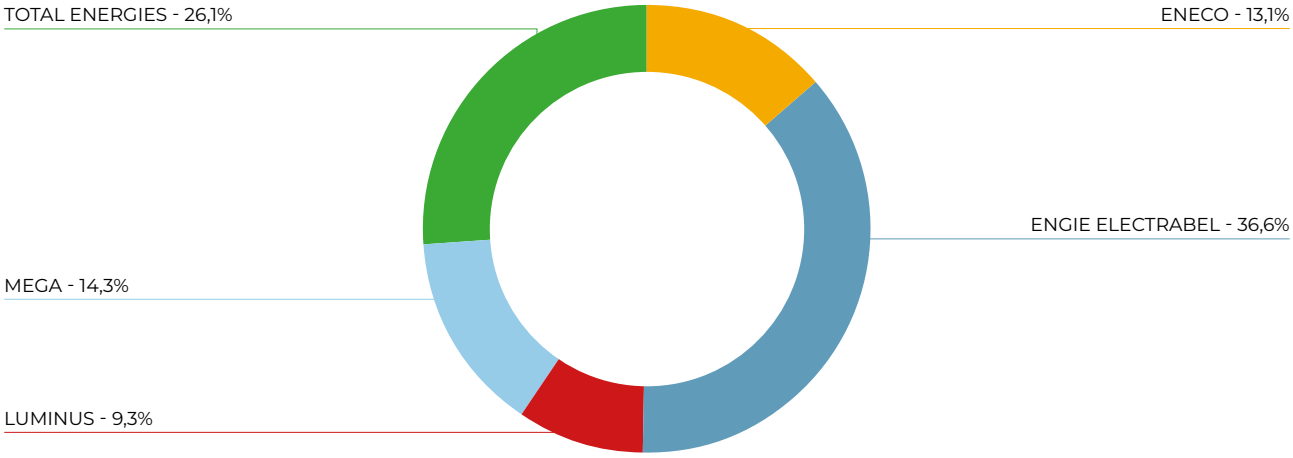


Dans le cas de ce que l'on nomme un « mystery switch » ou d'un transfert injustifié, le client est transféré à son insu vers un autre fournisseur d'énergie. La cause d'un changement de fournisseur injustifié est généralement une confusion entre les codes EAN et est constatée lorsque le client final reçoit une carte de relevé de compteur du gestionnaire de réseau et une lettre de son fournisseur d'énergie l'informant de la résiliation de son contrat d'énergie.

En 2025, 359 cas de ce type ont été signalés au Service de Médiation (contre 386 en 2024 et 852 en 2023). Cette pratique est donc en baisse, mais elle reste quotidienne.

Le « mystery switch » est généralement dû à une erreur administrative ou humaine, lorsqu'un fournisseur associe le nom et l'adresse d'un (nouveau) client à un code EAN[2] lié à l'adresse d'un autre client. Il appartient alors au nouveau fournisseur (pirate) d'annuler la reprise injustifiée. Afin d'éviter autant que possible ces situations désagréables, une règle prévoyait autrefois qu'aucune consommation ne pouvait être facturée ni par le fournisseur d'énergie dit « pirate », ni par le fournisseur d'énergie piraté. Cette sanction a été supprimée pour le fournisseur piraté, qui peut désormais reprendre son client avec effet rétroactif dans le contrat initial. Le Service de Médiation demande donc de revenir à la situation qui prévalait avant l'entrée en vigueur du protocole de communication MIG6, avec une double sanction tant pour le fournisseur d'énergie dit « pirate » que pour le fournisseur d'énergie piraté. Aucun des deux fournisseurs ne peut alors facturer la consommation, car le fournisseur qui a détourné le client ne peut présenter de contrat d'énergie avec le client injustement repris et le fournisseur détourné n'a pas fourni d'énergie pendant la période de détournement.

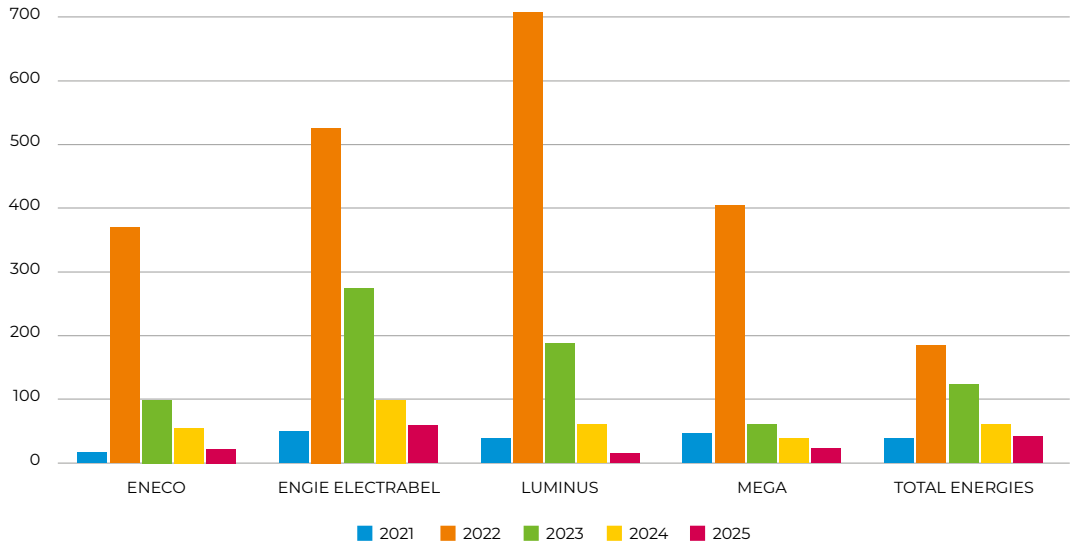
SWITCH TARDIF







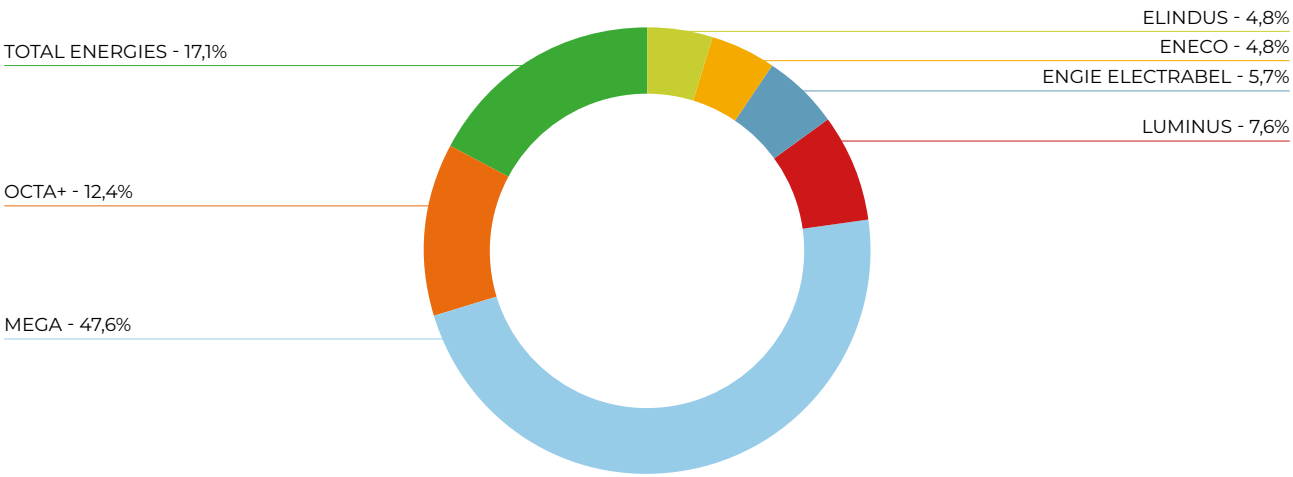
EVOLUTION SWITCH TARDIF



Dans 227 plaintes, des problèmes ont également été signalés concernant un retard dans le changement de fournisseur, la date de changement convenue n'ayant pas pu être respectée. Ces plaintes sont en baisse (445 plaintes en 2024 et 796 plaintes en 2023), mais cela reste un problème à suivre.

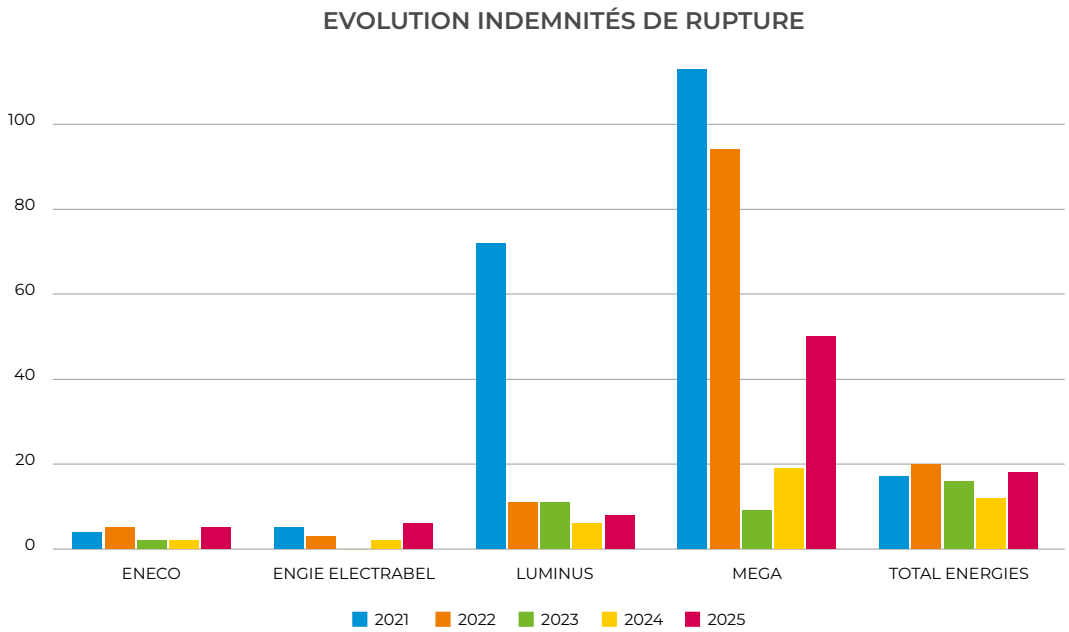
De tels retards entrainent des perturbations du marché et des problèmes pour les clients finals qui ne parviennent pas à obtenir une confirmation du contrat conclu avec le nouveau fournisseur et continuent de recevoir des factures de l'ancien fournisseur. Il arrive également que les nouveaux clients ne reçoivent même pas de factures d'acompte du nouveau fournisseur parce que le point d'accès concerné pour l'électricité ou le gaz naturel est encore bloqué dans la base de données du gestionnaire de réseau de distribution ou d'ATRIAS.

INDEMNITÉS DE RUPTURE









Le nombre de plaintes concernant les indemnités de rupture est en hausse : 111 plaintes contre 54 en 2024 et 46 en 2023. Cela s'explique par le fait que certains fournisseurs tentent, pour certains produits à prix fixe, d'imposer une indemnité de rupture (déguisée), sous la forme d'une indemnité fixe ou de frais d'abonnement.

Une telle indemnité est par exemple facturée en mentionnant une indemnité fixe pour une année complète dans la facture finale, au lieu de facturer cette indemnité fixe uniquement pour la durée de la fourniture effective d'électricité et/ou de gaz naturel à laquelle se rapporte la facture finale. Pour les indemnités fixes des contrats d'énergie variables, il existe toutefois une réglementation selon laquelle le fournisseur peut facturer l'indemnité fixe :

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

Pour les contrats d'énergie à prix « fixes », il n'existe toutefois aucune disposition légale, si ce n'est que le contrat de consommation stipule qu'il est possible de facturer une indemnité fixe ou des frais d'abonnement pour une année complète pendant la première année de fourniture, les fournisseurs s'engageant à ne réduire l'indemnité fixe qu'à partir de la deuxième année ou à la facturer au prorata temporis. Cette disposition s'applique aux contrats à durée déterminée supérieure à un an, mais certains fournisseurs facturent néanmoins (pour certains produits) la redevance fixe pour une année complète de fourniture, même s'il s'agit de contrats d'une durée d'un an seulement ou de contrats à durée indéterminée. En outre, il n'existe aucune réglementation pour les fournisseurs qui n'ont pas signé l'accord avec les consommateurs ou qui s'en sont retirés, de sorte que ces clients sont soumis aux conditions contractuelles du fournisseur.

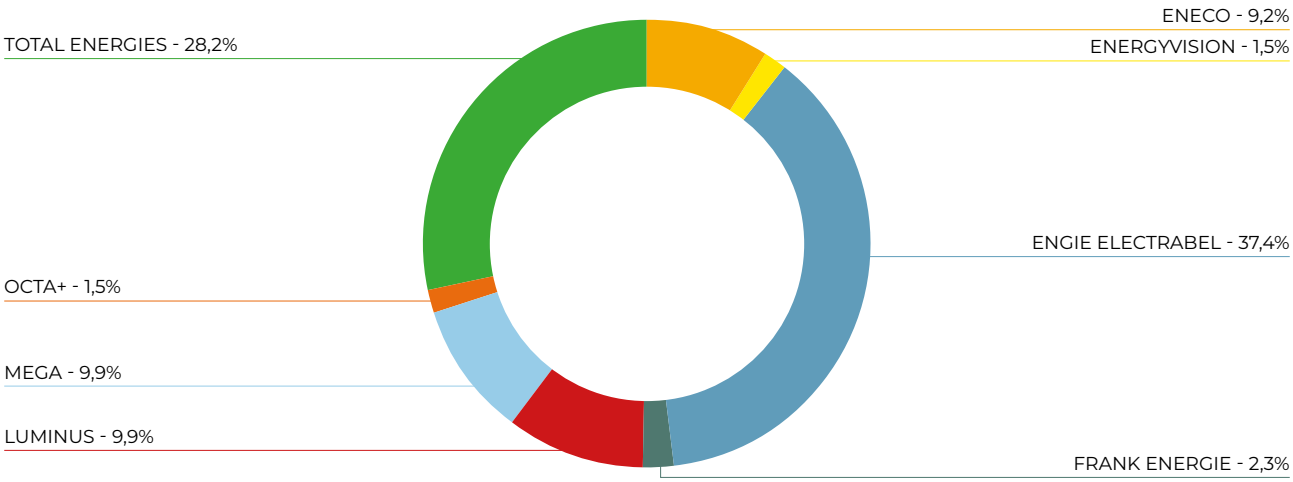
Le Service de Médiation pour l'Énergie plaide depuis des années en faveur d'une réglementation légale claire applicable à tous les fournisseurs et se réjouit donc que le gouvernement fédéral ait inclus, le 12 décembre 2025, dans l'avant-projet de loi modifiant la législation sur l'électricité et le gaz naturel, une disposition stipulant que les frais fixes pour tous les contrats d'énergie ne peuvent plus être facturés qu'au prorata de la durée du contrat d'énergie.



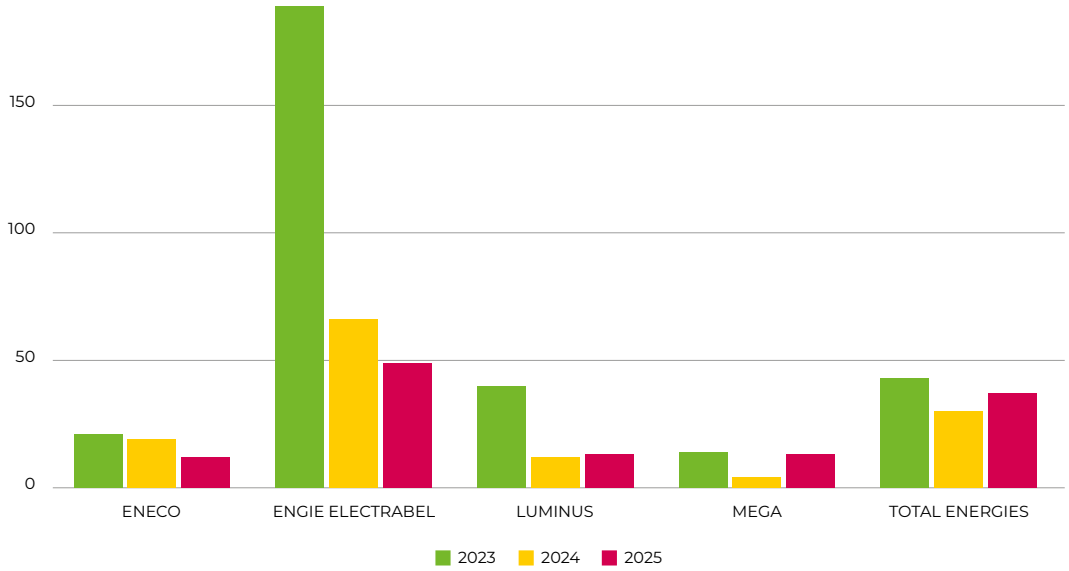


SERVICES SUPPLÉMENTAIRES LIÉS AU COMPTEUR NUMÉRIQUE

FACTURATION MENSUELLE



EVOLUTION FACTURATION MENSUELLE



Depuis 2024, tous les fournisseurs d'énergie sont tenus de proposer aux clients équipés d'un compteur numérique l'option de choisir une facturation mensuelle de leur consommation d'énergie.

La plupart des litiges (195 au total contre 185 en 2024) concernaient le démarrage de la facturation mensuelle. Le fournisseur d'énergie doit demander au gestionnaire de réseau de distribution ce que l'on appelle le régime de mesure 3. L'activation du régime de mesure 3 permet au gestionnaire de réseau de distribution de lire les valeurs quart-horaires du compteur numérique et de les transmettre au fournisseur.

Son activation ne se déroule pas toujours sans encombre. L'activation par le gestionnaire de réseau de distribution prend surtout du temps lorsque le point d'accès à activer était ou est toujours bloqué dans le système ATRIAS. Il arrive donc que les clients continuent à recevoir des factures mensuelles d'acompte normales pendant des mois, voire ne reçoivent aucune facture d'acompte ou aucun décompte mensuel jusqu'à ce que le point d'accès soit débloqué.



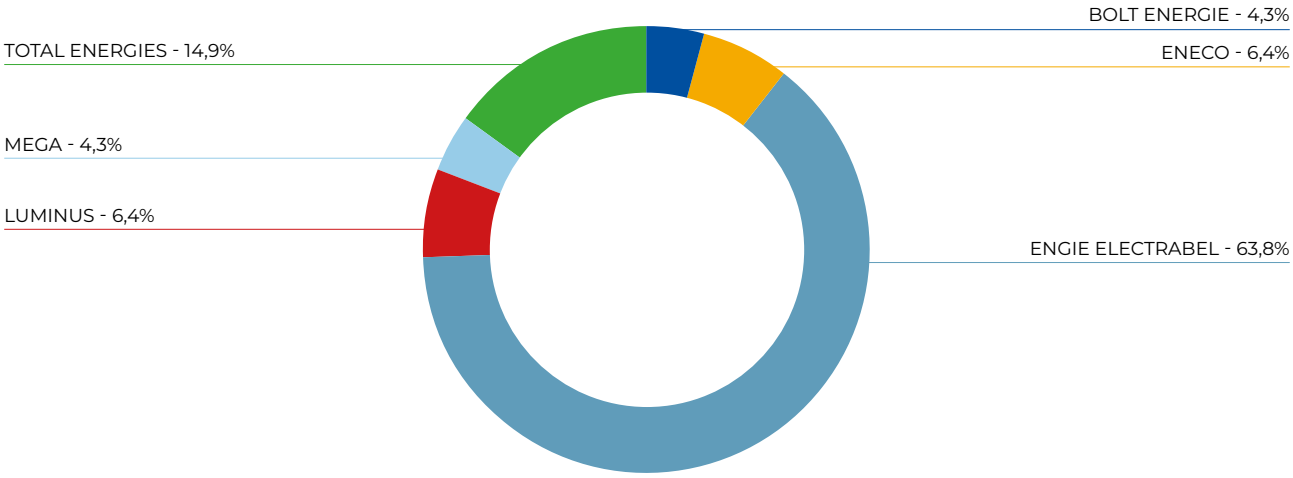


Le Service de Médiation salue cette facturation mensuelle comme une alternative aux discussions sur le montant des factures d'acompte et comme un moyen de contrôler la consommation d'énergie et les prix facturés chaque mois. Cette possibilité n'offre toutefois pas une solution à tous les clients, car elle nécessite l'installation d'un compteur numérique et ne permet pas de répartir les coûts énergétiques de manière égale sur 12 mois.

Une facturation mensuelle basée sur la consommation réelle présente bien sûr des avantages en termes de gestion de la consommation, de consommation après un mois. De plus, il n'y a plus de discussion sur le montant des factures d'acompte et sur le préfinancement ou non de la facture d'énergie annuelle au profit du fournisseur (acomptes trop élevés) ou du client (acomptes trop bas).

Mais tous les clients ne sont pas en mesure de payer des factures d'énergie mensuelles élevées avec leur budget mensuel pendant les mois d'hiver et/ou les mois où les prix de l'énergie sont (exceptionnellement) élevés. Dans de tels cas, il doit rester possible d'étaler les coûts sur une année.

PARTAGE D'ÉNERGIE



car le client a déjà une vue d'ensemble de ses coûts

En 2025, le Service de Médiation a enregistré 69 plaintes concernant le partage des coûts énergétiques (contre 107 en 2024).

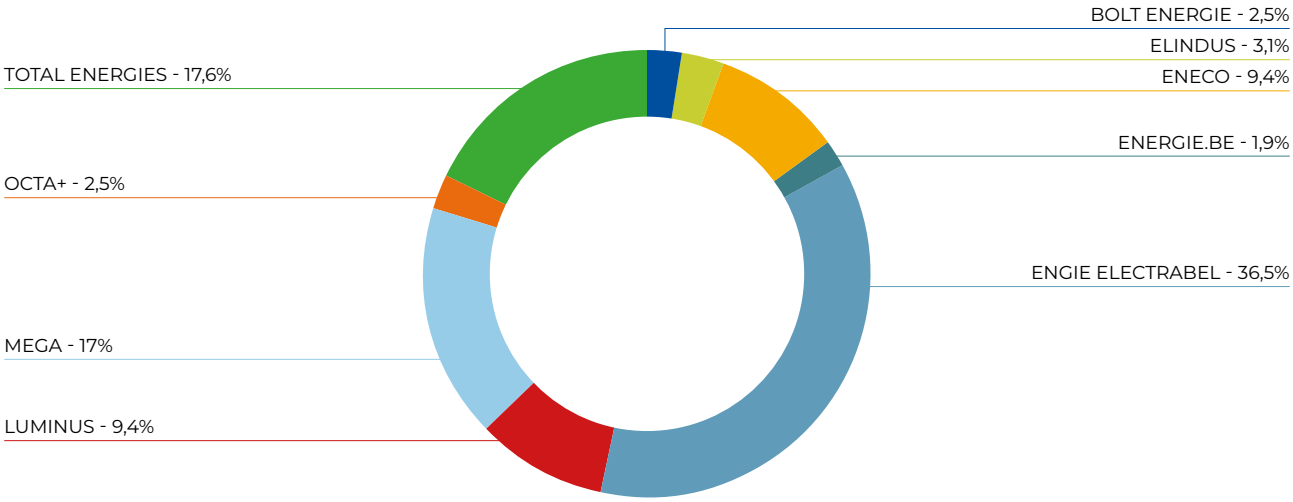
La plupart de ces plaintes concernaient les frais administratifs facturés par les fournisseurs d'énergie pour le partage d'énergie. Ces frais peuvent atteindre 150 euros par an, facturés à la fois à celui qui partage d'énergie et au bénéficiaire de l'énergie partagée, et ont donc un impact financier qui annule les avantages du partage d'énergie.

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





TARIF D'INJECTION



Le Service de Médiation a reçu 200 plaintes (contre 278 en 2024) concernant la rémunération de l'injection que reçoivent les propriétaires de panneaux solaires équipés d'un compteur numérique lorsqu'ils concluent un contrat de rachat avec un fournisseur d'énergie. Il s'agit d'une forte baisse par rapport à 2023, où près de 1 500 plaintes avaient été enregistrées.

La plupart de ces litiges concernent toujours le traitement de la rémunération de rachat avec un tarif d'injection sur la facture. La raison peut ici également être imputable au gestionnaire de réseau de distribution. Il est ainsi possible que le point d'accès concerné soit encore bloqué dans le système ATRIAS, ce qui empêche la facturation – et donc le décompte – de la rémunération d'injection. Dans de nombreux cas, les fournisseurs d'énergie n'ont pas encore terminé le traitement technique et informatique de la rémunération pour l'injection, de sorte que les clients reçoivent une facture pour la consommation, mais pas encore de rémunération pour l'injection ou la production des panneaux solaires.

Dans d'autres cas encore, la rémunération de l'injection appliquée a également fait l'objet de discussions. Il s'agit principalement de la transparence du tarif d'injection facturé (par mois), combiné ou non aux informations précontractuelles. Ainsi, certains clients se sentent trompés parce qu'ils ont opté pour un tarif d'achat fixe et partent du principe qu'ils bénéficient automatiquement d'un tarif d'injection fixe. Après coup, il apparaît dans la facture que le tarif d'injection est finalement une formule de prix variable.

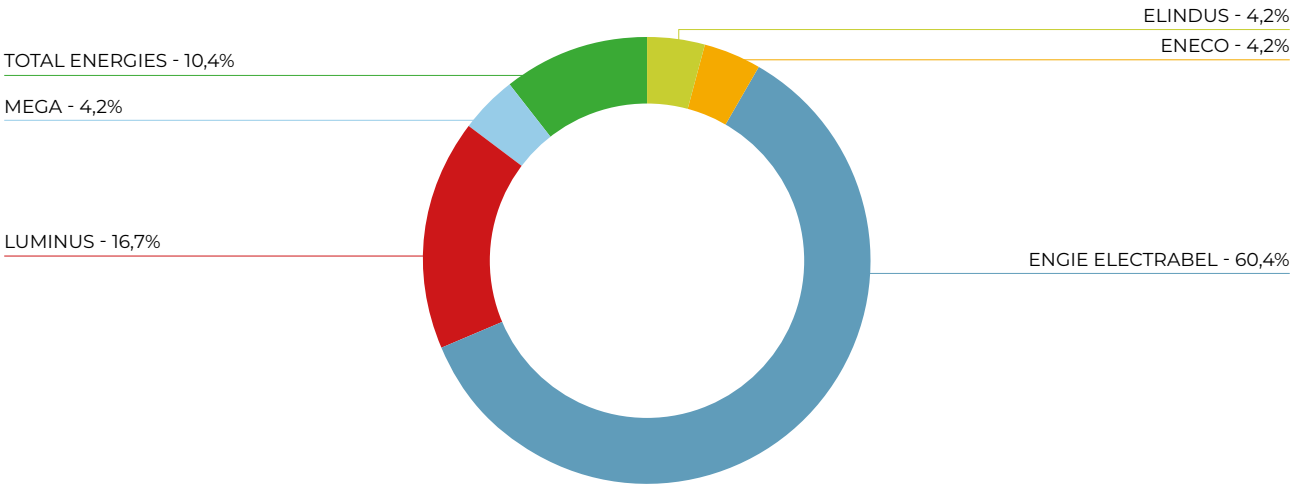
Ces clients se sentent particulièrement trompés par la fiche tarifaire relative au tarif d'achat fixe qui, lors de la conclusion du contrat d'énergie, laisse entendre que le tarif d'injection est également fixe, alors qu'il faut lire la fiche tarifaire de manière très détaillée pour constater que le tarif d'injection est soumis à une formule de prix variable. Dans certains dossiers, ces formules de prix ont également conduit à des rémunérations négatives pour l'injection, le client devant payer pour la production d'énergie solaire.

Le Service de Médiation se réjouit donc que le gouvernement fédéral ait prévu, dans le projet de loi précité, deux grilles tarifaires distinctes, l'une pour l'achat et l'autre pour l'injection, afin de mettre fin à l'ambiguïté concernant le tarif fixe ou variable appliqué pour l'achat ou l'injection.





PRIX DYNAMIQUES



En outre, 76 plaintes (contre 29 en 2024) concernaient également des contrats d'énergie dynamiques dans lesquels le prix de l'énergie est généralement déterminé à l'heure (et, à partir du 1er octobre 2025, également au quart d'heure) sur la base des prix pratiqués sur les bourses d'énergie, où les fournisseurs achètent l'énergie pour le lendemain. Cela signifie que la consommation d'électricité est facturée à l'heure ou au quart d'heure au prix de cette heure ou de ce quart d'heure. Bien entendu, cela n'est possible que pour les clients qui disposent d'un compteur numérique. Le fournisseur veille ensuite à ce que le client passe à un régime de mesure 3, qui permet de relever les données du compteur numérique tous les quarts d'heure.

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

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





Exemples de règlements à l'amiable

5

Voici quelques exemples de règlements à l'amiable obtenus grâce à l'intervention du Service de Médiation.

Prix et tarifs (sociaux)

Application d'une réduction

DESCRIPTION DE LA PLAINTE
Monsieur C. conteste le fait que la réduction de 175 euros prévue dans le contrat ne lui a pas été accordée, alors qu'il confirme avoir rempli les conditions d'octroi, à savoir le maintien de son contrat auprès du fournisseur pendant une période d'un an (du 1er novembre 2023 au 1er novembre 2024).

RÉSULTAT
Dans un premier temps, le fournisseur indique qu'il n'a pas appliqué la remise, car il estime qu'une des conditions n'est pas remplie. Il confirme en effet que la consommation pendant la période concernée n'est pas égale ou supérieure au montant de la remise promise.

Après une nouvelle vérification, le fournisseur confirme toutefois avoir accordé une remise partielle de 128,49 euros, limitée aux coûts énergétiques éligibles.

Application d'une réduction

DESCRIPTION DE LA PLAINTE
Monsieur F. conteste sa promotion car les 1 500 kWh gratuits ont été calculés sur la base du prix moyen de l'année précédant la conclusion du contrat.

RÉSULTAT
Le fournisseur a d'abord maintenu sa position, indiquant que cette information est communiquée par le vendeur lors de la conclusion du contrat.

Le Service de Médiation a contacté le fournisseur et lui a rappelé qu'il s'agissait d'un élément essentiel du contrat, devant y figurer.

De plus, l'Accord Consommateur stipule clairement que les avantages doivent être mentionnés séparément :
« *Les éventuels avantages promotionnels octroyés sont repris séparément et les conditions ou périodes auxquelles ils s'appliquent sont indiquées explicitement de manière claire et intelligible pour le consommateur. Lorsqu'un avantage n'est octroyé*



que pour une partie limitée de la durée du contrat, il en est fait mention clairement et sans équivoque. »

Sans mention écrite du montant de la réduction, le fournisseur peut interpréter l'application de la promotion à sa seule discrétion.

Or, selon l'article VI.83 du code de droit économique, « *Dans les contrats conclus entre une entreprise et un consommateur, sont en tout cas abusives, les clauses et conditions ou les combinaisons de clauses et conditions qui ont pour objet de :*
... 6° accorder à l'entreprise le droit de déterminer unilatéralement si le produit livré est conforme au contrat, ou lui conférer le droit exclusif d'interpréter une quelconque clause du contrat... ; »

Le fournisseur a finalement accordé la promotion au prix moyen de 2022, ce qui a permis de rembourser un montant de 186,55 euros.

Application d'une réduction

DESCRIPTION DE LA PLAINTE
Madame V. conteste le fait que la réduction prévue ne lui ait pas été accordée. Une réduction de 140 euros TTC était prévue à condition qu'elle reste 1 an.

RÉSULTAT
Le fournisseur a d'abord indiqué que la remise cumulée sur les deux factures s'élevait à 114,60 euros TTC.





La période de consommation est répartie sur deux factures distinctes qui couvrent ensemble la période du 01/06/2024 au 31/05/2025 :

- Première facture : 137 jours
  - ▸ 0,383 euro x 137 jours = 52,54 euros TTC (ou 49,57 euros HTVA)

Toutefois, comme indiqué dans les conditions générales, la réduction ne peut en aucun cas dépasser le montant total des frais d'énergie (c'est-à-dire la redevance fixe + le prix par kWh).

Pour cette période, les frais d'énergie ne s'élevaient toutefois qu'à 27,15 €, ce montant a donc été appliqué comme remise.

- Deuxième décompte : 228 jours
  - ▸ 0,383 euro x 228 jours = 87,45 euros TTC (ou 82,50 euros HTVA)

Le solde de la promotion n'a pas été entièrement appliqué, simplement parce que le montant des frais d'énergie sur la première facture était inférieur à la réduction théoriquement possible, conformément aux conditions contractuelles.

Il ressort des conditions générales que le fournisseur a le choix de la méthode qu'il utilise :
«*La réduction sera réglée, sous réserve du respect des conditions, soit par le biais de chaquefacture de décompte portant sur une période de consommation dont une partie est comprise dans la période de promotion au prorata du nombre de jours de la période de promotion sur la facture de décompte, soit par le biais d'une note de crédit ou la première facture de décompte après la fin de la période de promotion.* »

Le fournisseur pouvait donc choisir d'établir une note de crédit à la fin de la période d'un an plutôt que de procéder à un calcul au prorata pour chaque facture.

Le Service de Médiation a donc demandé au fournisseur pourquoi il avait choisi la méthode la plus défavorable pour le consommateur.

Suite à notre demande, le fournisseur a établi une note de crédit d'un montant de 25,40 euros afin de compenser le montant de la promotion non accordé.

Application d'une réduction

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur D. reçoit la facture finale de son fournisseur d'énergie. Il constate que la promotion à laquelle il s'était inscrit n'a pas été correctement appliquée : la réduction n'est calculée que sur la consommation de 6 474,99 kWh figurant sur la dernière facture, au lieu de la consommation annuelle totale de 11 798,19 kWh, comme indiqué dans les conditions de la promotion.

Le client souhaite que la promotion soit correctement appliquée à la consommation annuelle totale, conformément aux conditions prévues.

RÉSULTAT

Le fournisseur d'énergie a corrigé la facture de clôture le 6 août 2025 au moyen d'une facture rectificative. Suite à cette correction, un remboursement de 55,30 euros a été effectué le 22 août 2025. Le client a réagi positivement.

Modification unilatérale du tarif après l'ajout d'un compteur d'électricité

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Madame B. a fait installer un compteur d'électricité supplémentaire dans son logement. Suite à cette modification, son fournisseur a activé un nouveau contrat, aux tarifs en vigueur à ce moment-là, qui s'appliquait également aux points de raccordement existants pour l'électricité et le gaz naturel.

Madame B. n'est pas d'accord avec cette décision et, comme son fournisseur ne donne pas suite à sa demande, elle dépose une plainte auprès du Service de Médiation pour l'Énergie.





RÉSULTAT
Le fournisseur reconnaît son erreur et applique les tarifs initiaux de la cliente. Madame B. obtient ainsi un remboursement de plus de 1 300 euros.

Tarif après application du droit au tarif social

DESCRIPTION DE LA PLAINTE
Madame V. avait conclu un contrat de trois ans avec son fournisseur d'énergie pour l'électricité et le gaz naturel, avec un tarif fixe du 01/07/2021 au 30/06/2024. À partir du 01/10/2022, il s'est avéré qu'elle avait droit au tarif social, qui lui a donc été appliqué. Ce droit était valable jusqu'au 30/06/2023, date à laquelle un nouveau tarif a été activé en remplacement du contrat d'énergie triennal précédent.

Madame V. souligne qu'elle n'a pas été clairement informée de l'application du tarif social. Si cela avait été le cas, elle l'aurait refusé afin de pouvoir conserver le contrat de trois ans.

RÉSULTAT
Le fournisseur d'énergie a reconnu que les communications écrites qu'il avait envoyées à la cliente concernant les tarifs à compter du 01/07/2021, l'application du tarif social à compter du 01/10/2022 et la suppression de ce tarif social au 30/06/2023 n'étaient pas claires. De ce fait, Madame V. n'a pas été en mesure de refuser le tarif social par écrit en temps utile auprès de son fournisseur d'énergie.

Le Service de Médiation a demandé au fournisseur d'énergie de vérifier, au moyen d'une simulation, quel aurait été le coût de la consommation du 01/10/2022 au 30/06/2024 au tarif choisi par la cliente. Il s'est avéré qu'il y avait une différence de prix de 218,02 euros. Le fournisseur d'énergie a accepté de verser ce montant à la cliente à titre de compensation.

Taxes publiques néerlandaises à charge des clients du secteur de l'énergie à Baarle-Hertog

DESCRIPTION DE LA PLAINTE
Plusieurs plaintes datant de 2025 ont émané de résidents des enclaves de Baarle-Hertog (qui sont entièrement entourées par le territoire néerlandais), concernant une taxe publique néerlandaise.

Celle-ci leur annonçait qu'à partir de 2025, ils devraient payer une taxe néerlandaise : « *Jusqu'à présent, vous payiez la taxe publique belge sur votre consommation de gaz. Bien que vous résidiez en Belgique, le réseau de gaz appartient toutefois à un gestionnaire de réseau néerlandais. C'est pourquoi nous allons désormais vous facturer la taxe publique néerlandaise.*»

Dans une première réaction à ces plaintes, le fournisseur néerlandais s'appuie sur la législation applicable aux Pays-Bas, que le fournisseur est tenu de respecter et en vertu de laquelle l'entreprise se voit attribuer la tâche de verser les frais de réseau, la TVA et la taxe sur l'énergie. L'entreprise ajoute : « *En concertation avec l'administration fiscale néerlandaise, il a été conclu que les habitants de Baarle-Hertog sont redevables de la taxe néerlandaise sur l'énergie.* » (avec mention des dispositions légales néerlandaises).

RÉSULTAT
Le Service de Médiation émet de sérieux doutes quant au fondement juridique de ces prélèvements et décide de consulter à ce sujet le Service public fédéral (SPF) belge des Finances, Administration générale des douanes et accises, Département Législation.

Dans une analyse approfondie, cette administration se fonde sur la législation européenne (notamment l'article 21, paragraphe 5, de la directive 2003/96/CE du Conseil du 27 octobre 2003 restructurant le cadre communautaire de taxation des produits





énergétiques et de l'électricité), et sa transposition en droit belge (article 424, § 1 de la loi-programme du 27 décembre 2004 et article 18/2 de l'arrêté royal du 28 juin 2015 relatif à la taxation des produits énergétiques).

L'administration conclut : « *les accises sont dues en Belgique et le fournisseur établi aux Pays-Bas (...) doit désigner un représentant fiscal en Belgique à cet effet* ».

Après avoir transmis cette analyse au fournisseur néerlandais, ce dernier informe le Service de Médiation que l'administration fiscale néerlandaise a décidé que les clients de Baarle-Hertog « ne doivent plus payer de taxe néerlandaise sur l'énergie, mais uniquement les accises belges ». Cette décision s'applique avec effet rétroactif au 1er janvier 2025.

Problèmes de facturation

Facturation de la période de consommation après le déménagement

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

En juillet 2024, Madame M. a reçu d'un fournisseur d'énergie une facture de 1 231 euros pour l'électricité et le gaz naturel correspondant à la période de consommation allant du 11/10/2021 au 18/01/2022. Madame M. a indiqué qu'elle n'était locataire à cette adresse que jusqu'à fin octobre 2021. Elle était bien cliente à cette adresse, mais auprès d'un autre fournisseur d'énergie auprès duquel elle bénéficiait en outre du tarif social et avec lequel elle avait résilié son contrat d'énergie le 10/10/2021 car elle déménageait à cette date.

RÉSULTAT

Dans un premier temps, le fournisseur d'énergie a fait valoir que son client (le propriétaire du bien) contestait la date de début de son contrat d'énergie du 11/10/2021. Le fournisseur s'est appuyé sur un relevé de compteur effectué le 17/02/2022 lors d'une visite sur place dans le cadre de l'évaluation des dommages locatifs, afin de facturer la consommation de la période du 11/10/2021 au 18/01/2022 au locataire plutôt qu'à son client (le propriétaire).

Il s'est avéré qu'il y avait un litige locatif, et des preuves ont été fournies indiquant que le contrat de location avait été résilié le 31/10/2021. De plus, il s'est avéré qu'il n'existait pas de document de transfert d'énergie signé par les deux parties. Le fournisseur a finalement procédé à l'annulation de la facture de 1 231 euros.

Facture « frais de déplacement inutiles »

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

L'alimentation en gaz étant coupée en raison des travaux de rénovation effectués par les occupants, un compteur numérique est entre-temps installé. Après inspection des conduites, l'inspecteur recommande de ne pas ouvrir le gaz, car le compteur n'est pas enregistré. Les occupants contactent le gestionnaire de réseau de distribution, qui indique qu'il effectuera une intervention et insiste sur le fait que celle-ci est gratuite.

Lorsqu'un employé du gestionnaire de réseau de distribution se rend sur place, il constate qu'une simple modification administrative suffit et qu'il suffit par ailleurs d'ouvrir le robinet de gaz, ce qui rendait tout déplacement inutile. Sur cette base, le gestionnaire de réseau de distribution envoie par la suite une facture pour des « frais de déplacement inutiles ». L'entreprise refuse de revenir sur sa décision, à la suite de quoi les résidents déposent une plainte auprès du Service de Médiation.

RÉSULTAT

Dans une première réponse à la plainte, le gestionnaire de réseau de distribution reste inflexible.

Le Service de Médiation demande au gestionnaire de réseau de distribution s'il est possible de retrouver





des informations concernant l'enregistrement du compteur et la communication. L'entreprise répond que le dossier a été réexaminé et conclut qu'il s'agit d'un malentendu. La facture contestée est annulée.

Conditions (pré)contractuelles

Facturation du prix de l'énergie sur la carte tarifaire

DESCRIPTION DE LA PLAINTE
Madame C. a signalé que son fournisseur ne lui avait pas facturé les tarifs indiqués sur sa carte tarifaire. Au 23 avril 2025 (date de renvoi du litige), le fournisseur ne lui avait toujours pas donné de réponse satisfaisante.

RÉSULTAT
Le fournisseur confirme qu'il a finalement pris les mesures nécessaires pour appliquer les prix du kWh de juin 2024, comme demandé. Il a donc annulé les trois factures contestées, d'un montant total de 362,55 euros, et les a remplacées par une nouvelle facture de 328,14 euros.

Madame C. nous a confirmé qu'elle était satisfaite de cette correction et du soutien apporté par le Service de médiation.

Autres produits et services

Indemnisation pour manquement contractuel

DESCRIPTION DE LA PLAINTE
Madame V. a conclu un contrat avec son fournisseur d'énergie pour l'entretien de sa chaudière à gaz. Le partenaire de ce fournisseur effectue une opération d'entretien.

Lorsque, quelques mois plus tard, des problèmes surviennent avec la chaudière (plus d'eau chaude), Madame V. contacte son fournisseur d'énergie. Un technicien de la société de maintenance se rend sur place. Comme il ne parvient pas à résoudre le problème, il promet de revenir le lendemain. Cela ne se produit pas et le fournisseur conseille à la cliente de contacter directement la société partenaire. Cette dernière envoie un autre technicien, qui ne parvient toutefois pas non plus à résoudre le problème.

Madame V. a contacté une autre entreprise, dont le technicien a constaté un risque de court-circuit et d'incendie et lui a recommandé de faire installer une autre chaudière. C'est ce qui a été fait, mais tout cela l'a privée de chauffage pendant une semaine et demie. Comme le fournisseur ne lui prête guère attention, elle a déposé une plainte.

RÉSULTAT
Le fournisseur reconnaît qu'en cas de panne du chauffage, lorsqu'une réparation n'est pas possible dans les 48 heures, il est tenu (conformément aux conditions générales du contrat d'entretien) de fournir une source de chauffage alternative dans les cinq jours. Si cela n'est pas possible, le fournisseur doit proposer un hébergement à l'hôtel pour une durée maximale de deux jours et un montant maximal de 200 euros, TVA comprise, pour tous les occupants. Finalement, le fournisseur propose une indemnisation de 200 euros, ce qui permet de parvenir à un accord.

Changement de fournisseur

Coupure d'électricité suite à des erreurs lors de la conclusion d'un nouveau contrat

DESCRIPTION DE LA PLAINTE
Une chaîne de magasins de bricolage conclut un contrat-cadre avec un fournisseur d'énergie. Après un certain temps, le gestionnaire de réseau de





distribution coupe l'alimentation électrique de deux magasins de la chaîne. Le gestionnaire de réseau de distribution explique à la chaîne de magasins que, dans les deux cas, cette mesure résulte de négligences de la part du fournisseur d'énergie.

Sur la base de ces déclarations, la chaîne de magasins réclame au fournisseur une indemnisation intégrale du préjudice subi : perte de chiffre d'affaires, frais de personnel, intervention du groupe électrogène, frais de surveillance et frais administratifs. Pour les deux magasins, le préjudice est estimé respectivement à 3 386 euros et 4 390 euros. Le fournisseur refuse, après quoi la chaîne de magasins dépose une plainte auprès du Service de Médiation.

RÉSULTAT

En réponse à la plainte, le fournisseur ne nie pas que des erreurs ont été commises, mais conteste les montants réclamés. L'entreprise renvoie à cet égard à une disposition des conditions générales du contrat de fourniture d'énergie, qui impose des conditions et des restrictions concernant l'indemnisation que le client peut réclamer. Dans un message ultérieur, le fournisseur transmet toutefois au Service de Médiation une copie de deux notes de crédit en faveur de la chaîne de magasins, d'un montant correspondant à la totalité des sommes réclamées.

Pratiques de vente

Usurpation d'identité

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur E. signale un transfert non sollicité de son contrat vers un autre fournisseur. Cela s'est produit à la suite d'une visite d'un représentant en janvier 2022, au cours de laquelle, selon ses propres dires, il n'a signé aucun contrat et a expressément refusé le service proposé.

Malgré ce refus, le fournisseur a tout de même engagé une procédure visant à reprendre le contrat.

Monsieur E. indique avoir entrepris plusieurs démarches pour rétablir son contrat auprès de son fournisseur initial, mais avoir tout de même reçu plusieurs factures de l'autre fournisseur pour le gaz naturel, pour un montant total de 2 357,25 euros. Il estime que cette situation est excessive et injustifiée, d'autant qu'il affirme ne pas avoir reçu de facture pendant plusieurs mois.

Le fournisseur d'énergie concerné lui aurait demandé de payer ce montant sous peine de couper l'approvisionnement en énergie, alors que le relevé des compteurs n'a pas encore été effectué.

Monsieur E. demande donc qu'une facture rectificative soit établie après vérification des index et de la période de consommation réelle. Il souhaite également obtenir des explications et des excuses pour ce qu'il considère comme un changement de fournisseur trompeur et des pratiques commerciales inappropriées.

RÉSULTAT

Dans un premier temps, le fournisseur remet un contrat signé et explique que le client a contacté son ancien fournisseur, mais que celui-ci n'a pris aucune mesure pour reprendre le contrat de gaz naturel. Les factures restent donc dues.

Après avoir pris connaissance du contrat qui lui a été transmis, Monsieur E. en conteste la validité. Il affirme n'avoir jamais vu ni signé ce document auparavant et soutient que la signature figurant sur le contrat est falsifiée.

Afin d'étayer cette déclaration, le Service de Médiation demande en réponse une copie d'une pièce d'identité de Monsieur E., afin de pouvoir comparer la signature officielle avec celle figurant sur le contrat contesté.





La signature ne correspondant pas, le Service de Médiation demande alors au fournisseur concerné d'annuler le contrat.

Après examen de ces informations, le fournisseur décide de prendre en charge lui-même la consommation enregistrée au point de livraison concerné et d'annuler les montants réclamés. Le fournisseur envoie un relevé de compte mis à jour avec un solde restant de 0 euro.

Recommandations à l'intention des entreprises d'énergie

6

Dans le cadre du traitement des plaintes, le Service de Médiation privilégie, dans la mesure du possible, la recherche de solutions à l'amiable. Toutefois, lorsque ce type de résultat ne peut être atteint, des recommandations sont émises. Celles-ci interviennent lorsque la plainte est jugée fondée et que l'analyse des éléments juridiques et factuels du dossier met en évidence la possibilité d'aboutir à une solution légitime ou équitable du litige.

En 2025, le Service de Médiation a formulé 225 recommandations. Parmi celles-ci, 161 dossiers relevaient d'une recommandation générique relative à la facturation tardive, ainsi qu'un dossier portant sur la facturation de ce que l'on appelle les « coûts d'équilibrage » aux propriétaires de panneaux solaires.

Les 63 recommandations individuelles concernaient les thématiques suivantes :

- conditions contractuelles et/ou informations précontractuelles (12 recommandations) ;
- modification des prix de l'énergie (11 recommandations) ;
- problèmes de facturation (2 recommandations) ;
- facturation d'une indemnité forfaitaire en tant qu'indemnité de rupture (dissimulée) (15 recommandations) ;
- indemnité de résiliation (2 recommandations) ;
- transfert de contrat d'énergie suite à un déménagement (2 recommandations) ;
- changements de fournisseur non souhaités (1 recommandation) ;
- application du tarif social (12 recommandations) ;
- tarif pour la consommation sans contrat à Bruxelles (1 recommandation) ;
- facturation des frais de recouvrement à l'amiable (5 recommandations).

Voici quelques exemples résumés de recommandations individuelles émises par Le Service de Médiation .

Recommandations suivies par l'entreprise d'énergie

Transfert de contrat d'électricité suite à un déménagement

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Madame P. conteste la facture qui lui a été adressée, celle-ci ayant été établie à partir d'avril 2022, alors que son contrat de location ne débute qu'au 15 décembre 2023.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR D'ÉNERGIE

Le fournisseur ENGIE ELECTRABEL indique que, conformément aux règles actuelles du marché, la date de prise en charge doit être alignée sur la dernière date de résiliation, à savoir le 15 avril 2022.



Il précise qu'aucune période ne peut exister sans contrat.

POINT DE VUE DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation constate, sur la base du contrat de location et du document de déménagement, que le contrat aurait dû prendre effet le 15 décembre 2023, avec des index de 106 782 pour l'électricité et de 66 393 pour le gaz. Or, le contrat a été activé au 15 avril 2022, sur la base d'index de 91 825 pour l'électricité et de 62 445 pour le gaz. Dès lors, la date de prise d'effet contractuelle n'a pas été respectée.

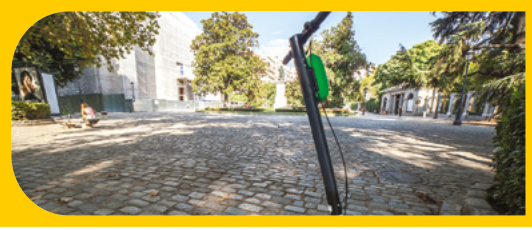
Le Service de Médiation considère par ailleurs que les règles du marché (MIG) ne peuvent primer sur les principes généraux du droit ni sur les dispositions légales applicables.

En outre, ces règles permettent au fournisseur d'énergie de recourir au code « Litige ED ILC », lequel empêche l'alignement automatique de la date d'entrée en vigueur du contrat sur celle du départ de l'occupant précédent.

L'application des règles du marché a, en l'espèce, conduit à la facturation de consommations qui ne sont pas imputables à Madame P., ce qui a significativement alourdi le coût du contrat (facture de 10 503,11 euros).

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a recommandé de ne pas facturer à Madame P. la période comprise entre le 15 avril 2022 et le 15 décembre 2023.





RÉPONSE DU FOURNISSEUR D'ÉNERGIE
ENGIE ELECTRABEL a accepté cette recommandation et a établi deux notes de crédit (une par type d'énergie) afin de compenser la consommation relative à la période du 15 avril 2022 au 13 août 2023, pour un montant total de 13 625,51 euros.

Une note de crédit complémentaire de 424,50 euros a également été émise afin de couvrir les frais restants. Après compensation de ces montants avec le solde initialement dû, un montant résiduel de 969,39 euros restait à payer.

Conditions (pré)contractuelles

DESCRIPTION DE LA PLAINTE
Monsieur C. conteste la facture au motif que le tarif appliqué ne correspondait pas à celui convenu et signé avec le vendeur.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR D'ÉNERGIE
Le fournisseur TOTALENERGIES estime que le fait que le client ait acquitté ses factures pendant une période d'un an, alors que le tarif TIP y figurait systématiquement, constitue une preuve plus probante de son consentement que la capture d'écran partielle d'une conversation avec une connaissance du plaignant, par l'intermédiaire de laquelle le contrat aurait été conclu, et dans laquelle aucun produit n'est explicitement sélectionné.

POINT DE VUE DU SERVICE DE MÉDIATION
Le Service de Médiation constate qu'un contrat a été établi et signé par Monsieur C. avec un représentant commercial, sans que le produit choisi y soit mentionné. Aucune case n'avait été cochée, ni pour l'électricité ni pour le gaz.

L'Accord Consommateur (2.3.2.a. Conditions générales équilibrées et équitables) prévoit que les fournisseurs d'énergie s'engagent, dans leurs conditions contractuelles avec le consommateur, à « *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* ».

Sur la base de la conversation WhatsApp échangée lors de la phase précontractuelle entre l'agent et le consommateur, le Service de Médiation estime qu'il s'agissait d'un contrat de gaz à tarif fixe.

Le Service de Médiation relève également que TOTALENERGIES a transmis un contrat signé comportant des cases cochées (tarif fixe pour l'électricité et tarif variable pour le gaz), alors que le contrat initialement établi et signé avec le représentant commercial ne contenait pas ces mentions.

Comme précisé dans l'Accord Consommateur (1.1. Dispositions générales), il appartient au fournisseur de démontrer l'intégrité du contrat conclu avec le consommateur :

« *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.* »

En l'espèce, la société TOTALENERGIES n'a fourni aucune explication quant aux différences constatées entre les deux contrats.





RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION
Le Service de Médiation a recommandé l'application du tarif fixe d'avril 2021 pour le gaz.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR D'ÉNERGIE
TOTALENERGIES a indiqué que la politique appliquée par ses services résultait du fait que les données encodées par le sous-traitant du vendeur concernaient un contrat établi au nom de Madame Z. et de Monsieur C., alors que la version papier transmise par le vendeur via WhatsApp faisait uniquement référence à Madame Z.

Le fournisseur précise que le contrat ne pouvait être accepté en l'état, dans la mesure où le signataire doit correspondre au titulaire du contrat.

TOTALENERGIES précise également qu'en l'absence de relation contractuelle actuelle avec ce partenaire externe, il lui est impossible d'obtenir des éclaircissements complémentaires sur la situation.

Compte tenu de ces éléments, TOTALENERGIES a appliqué le produit tarifaire Top d'avril 2021 pour la période du 1er juin 2021 au 1er juin 2024 et a procédé à la correction des factures émises, conformément à la recommandation du Service de Médiation.

Modification de prix

DESCRIPTION DE LA PLAINTE
Monsieur E. conteste le renouvellement de son contrat, intervenu le 16 février 2022, à un tarif indexé.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR D'ÉNERGIE
Le fournisseur ENGIE ELECTRABEL indique que le contrat initial est arrivé à échéance durant la période de préavis et précise que ses conditions contractuelles ne prévoient pas de prolongation au-delà de la durée initiale.

« *Le client avait en effet un contrat Easy de 3 ans pour la période du 22-01-2019 au 21-01-2022.*
Nous avons transféré le raccordement de fourniture le 16 février 2022 vers un contrat indexé, puisqu'il s'agit d'un NOUVEAU CONTRAT.
Deux termes doivent être retenus ici : « équivalent » et « le moins cher ».

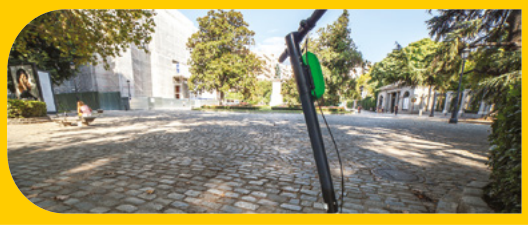
POINT DE VUE DU SERVICE DE MÉDIATION
Le Service de Médiation constate que le tarif de Monsieur E. a été prolongé le 16 février 2022, à la suite d'une suspension de la fourniture dans le cadre d'une procédure impliquant un compteur à budget.

Selon la CWaPE, régulateur wallon de l'énergie, le fournisseur qui reprend un client dans ce contexte doit appliquer le produit équivalent le moins cher lorsque le contrat initial n'existe plus : « *La CWaPE estime donc que le fournisseur doit veiller à appliquer au client qui revient à l'issue de la suspension d'un contrat, soit le contrat initial du client s'il existe encore, soit, si ce contrat n'existe plus, le produit équivalent le moins cher tel que défini dans la loi du 4 juin 2021 modifiant diverses dispositions relatives à la prolongation des contrats d'énergie des clients résidentiels et des PME* ».

ENGIE ELECTRABEL confirme que les notions « équivalent » et « le moins cher » doivent être prises en compte. Toutefois, le fournisseur a appliqué le tarif EASY à indexation annuelle, alors qu'en février 2022, le tarif EASY à prix fixe annuel était moins onéreux. Dès lors que le contrat précédent était à prix fixe, le produit équivalent le moins cher aurait dû correspondre à un tarif EASY à prix fixe.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION
Le Service de Médiation a recommandé de corriger le tarif appliqué et de retenir le produit comparable le moins cher, à savoir le tarif EASY à prix fixe d'une durée d'un an.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR D'ÉNERGIE
ENGIE ELECTRABEL a accepté cette recommandation et a confirmé qu'un contrat EASY à prix fixe d'une durée d'un an avait été appliqué pour la période allant de février 2022 à février 2023.





Recommandation partiellement suivie

Tarif pour la consommation sans contrat à Bruxelles

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Madame B. conteste la consommation qui lui a été facturée par le gestionnaire de réseau de distribution SIBELGA, à la suite de manipulations du compteur d'électricité constatées le 25 octobre 2023.

POINT DE VUE DE L'ENTREPRISE D'ÉNERGIE

Lors d'une visite effectuée le 25 octobre 2023, un technicien de SIBELGA a constaté que la vis de la borne de tension était desserrée. Le compteur a ensuite été réparé.

Selon SIBELGA, ce type de manipulation peut avoir pour effet de réduire la consommation enregistrée par le compteur et, par conséquent, la facturation établie par le fournisseur. Dans le cas présent, une diminution progressive de la consommation, suivie d'une consommation nulle, a été observée.

Une nouvelle visite a permis de constater que la consommation enregistrée après le remplacement du compteur était supérieure à celle enregistrée précédemment.

Le gestionnaire de réseau a dès lors procédé à une estimation de la consommation sur la base du calcul suivant : 1 909 jours (du 03/08/2018 au 24/10/2023) × 8,86 kWh/jour (80e percentile) = 16 914 kWh, dont ont été déduits 109 kWh déjà facturés par le fournisseur, soit un total de 16 805 kWh.

Outre la facturation de cette consommation, un montant forfaitaire a également été appliqué pour atteinte à l'intégrité du raccordement. Le tarif appliqué pour la consommation non mesurée a été approuvé par BRUGEL, le régulateur bruxellois de l'énergie.

POINT DE VUE DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation relève qu'une consommation d'électricité a été facturée pour la période du 3 août 2018 au 24 octobre 2023, sur la base du tarif « *majoré en cas de consommation d'énergie sur un point de raccordement, pour la quantité d'énergie consommée lorsque l'intégrité des appareils de mesure est compromise* », pour un montant de 12 649,26 euros.

En outre, SIBELGA a facturé une indemnité forfaitaire de 754 euros hors TVA en raison d'une atteinte à l'intégrité de l'installation de mesure.

L'article 264, §2, du Règlement technique applicable en Région de Bruxelles-Capitale prévoit que : « *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).* »

En cas de fraude portant préjudice au gestionnaire de réseau de distribution, celui-ci peut procéder à la correction des données de mesure ainsi que de la facturation qui en découle, pour une période pouvant aller jusqu'à cinq années de consommation.

POINT DE VUE DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Règlement technique prévoit que la fraude constitue un motif permettant un report au-delà de deux périodes de deux ans. Dans ce cadre, il incombe au gestionnaire de réseau de distribution de vérifier, au cas par cas et sur la base d'éléments probants, si la consommation hors contrat a été réalisée dans l'intention d'obtenir, pour soi-même ou pour un tiers, un avantage illégal à son détriment. Le Service de médiation considère qu'une telle situation suppose l'existence d'une consommation irrégulière intentionnelle.





L'historique des relevés de compteur montre que les services de SIBELGA ont eu accès au compteur depuis 2015, comme illustré ci-dessous :

Date	Index	Type rlv	Date	Index	Type rlv	Nombre de jours	Consommation	Consommation journalière (kWh/jour)
06-08-15	26.693,00	Releveur	03-08-16	28.097,00		364	2404	**6,60**
04-08-16	28.097,00	Releveur	03-08-17	30.311,00		365	2214	**6,07**
04-08-17	30.311,00	Releveur	02-08-18	32.062,00		364	1751	**4,81**
03-08-18	32.062,00	Releveur	06-08-19	32.062,00		369	0	**0,00**
07-08-19	32.062,00	Releveur	03-09-19	32.062,00		28	0	**0,00**
04-09-19	32.062,00	Sibelga	05-08-20	32.062,00		337	0	**0,00**
06-08-20	32.062,00	Releveur	25.07-21	32.062,00		354	0	**0,00**
26-07-21	32.062,00	Releveur	28-08-22	32.062,00		399	0	**0,00**
29-08-22	32.062,00	Releveur	03-08-23	32.062,00		340	0	**0,00**
04-08-23	32.062,00	Sibelga	24-10-23	32.171,00	Sibelga	82	109	**1,33**

La constatation de l'anomalie ne date toutefois que d'octobre 2023.

Le Service de Médiation renvoie également à la décision de BRUGEL (Décision R2020-052), selon laquelle : « *bien que tous les techniciens de Sibelga n'aient pas reçu la même formation pour détecter les manipulations des compteurs, la manipulation décrite dans le rapport d'anomalie me semble suffisamment visible pour avoir pu être remarquée par le personnel de Sibelga qui s'est rendu sur place chaque année. Par conséquent, votre possibilité de remonter cinq périodes de consommation annuelles reviendrait à appliquer délibérément la procédure la plus défavorable aux plaignants, ce qui constituerait un abus de droit* ».

Enfin, le Service de Médiation estime que la manipulation du compteur n'est pas établie à suffisance. Le rapport transmis est succinct et non signé. À cet égard, il rappelle le jugement du tribunal de première instance (n° 16/760/A du 17 octobre 2017), selon lequel :

« *le comportement de SIBELGA, acteur professionnel du secteur, n'est pas exempt de tout reproche, compte tenu notamment du fait que le rapport est succinct et non signé et qu'aucun des collaborateurs ayant relevé les compteurs n'avait constaté d'anomalie avant le contrôle litigieux.* »

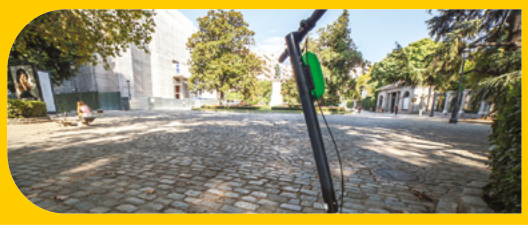
RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a recommandé, d'une part, d'annuler l'indemnité forfaitaire de 754 euros hors TVA liée à l'atteinte à l'intégrité de l'installation de mesure et, d'autre part, de limiter la facturation de la consommation d'électricité à une période maximale de deux ans (du 24 octobre 2021 au 24 octobre 2023), en appliquant le tarif réduit prévu pour une consommation sur un point de raccordement inactif (125 % Pmax).

RÉPONSE DE L'ENTREPRISE D'ÉNERGIE

SIBELGA a indiqué ne pas pouvoir donner suite à la recommandation, estimant qu'il s'agit en l'espèce d'un cas de manipulation de la consommation.

Le gestionnaire de réseau a, par ailleurs, précisé que les releveurs de compteurs ne disposent ni des compétences ni de la formation nécessaires pour détecter ce type de manipulation. Leur mission se limite à la lecture des index affichés, et non à l'inspection des installations de mesure. Une telle inspection nécessiterait un temps d'intervention nettement plus important par compteur, ce qui n'est pas compatible avec le volume annuel de relevés à effectuer dans la Région de Bruxelles-Capitale, qui dépasse le million d'unités. En outre, SIBELGA souligne que, dans le cas présent, la manipulation n'était pas aisément détectable, la pince de tension n'étant pas complètement ouverte, mais simplement desserrée, de manière à ne plus enregistrer la consommation.





Le gestionnaire considère dès lors que les frais facturés, le tarif appliqué ainsi que la période retenue sont conformes aux prescriptions techniques en vigueur au moment de la facturation.

Toutefois, SIBELGA a proposé de revoir la facture en adaptant la méthode d'estimation de la consommation d'énergie non mesurée. Celle-ci serait recalculée sur la base de la consommation enregistrée après le remplacement du compteur (du 25 octobre 2023 au 30 janvier 2024), soit 4,04 kWh/jour, au lieu du 80e percentile initialement utilisé (8,06 kWh/jour).

Cette révision permettrait de réduire la quantité d'énergie facturée de 16 805 kWh à 7 603 kWh, diminuant ainsi de manière significative le montant total de la facture de Madame B.

Après accord de cette dernière, la facture contestée a été annulée et remplacée par une nouvelle facture établie sur la base de la consommation effectivement enregistrée par un compteur en bon état de fonctionnement.

Recommandations non suivies
Rectification des quantités d'énergie

Rectification hors délai légal de facturation

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

En mars 2024, Monsieur M. reçoit une facture d'ENGIE ELECTRABEL d'un montant de 434 euros, portant sur une consommation d'électricité ajustée pour une ancienne adresse, couvrant la période du 1er octobre 2019 au 10 octobre 2020. Le client conteste cette facturation, estimant qu'il n'est pas acceptable que cette période de consommation soit rectifiée plus de trois ans après les faits. Il a dès lors introduit une plainte auprès du Service de Médiation.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR D'ÉNERGIE

ENGIE ELECTRABEL indique que, pour la période concernée, seule une consommation de 4 583 kWh en heures pleines avait initialement été facturée, alors qu'une consommation supplémentaire de 5 971 kWh en heures creuses aurait également dû l'être. Le fournisseur précise avoir reçu les données de mesure correctes du gestionnaire de réseau Fluvius dès décembre 2021, mais n'avoir émis la facture rectificative qu'en mars 2024. Il souligne que cette rectification repose sur la consommation réelle, telle que déterminée sur la base des données de mesure transmises par le gestionnaire de réseau de distribution.

ENGIE ELECTRABEL se déclare disposé à accorder des intérêts sur la facture rectificative, à hauteur de 34 euros, ainsi qu'à proposer un plan de paiement sans frais. En revanche, il refuse d'annuler la facture rectificative.

POINT DE VUE DU SERVICE DE MÉDIATION

Il ressort des données de facturation qu'ENGIE ELECTRABEL a annulé la facture initiale du 5 juillet 2022 dès le 23 juillet 2022, avant d'attendre près de deux ans, jusqu'en mars 2024, pour établir la facture rectificative.

S'agissant de la rectification de cette consommation, le Service de Médiation se réfère aux délais fixés à l'article 4.3.36 du Règlement technique pour la distribution d'électricité en Région flamande (version du 24 mars 2023).

Le Service de Médiation relève que le fournisseur ne conteste pas l'application de cette réglementation et indique facturer sur la base des données de mesure reçues du gestionnaire de réseau. Il admet toutefois avoir procédé tardivement à la facturation des données corrigées dans ce dossier.

Ce retard ne permet cependant pas d'écarter l'application des délais prévus par le Règlement technique. Les dispositions de ce dernier, ayant un caractère contraignant en vertu de la réglementation régionale, ne peuvent faire l'objet d'aucune dérogation. Par conséquent, l'argument selon lequel





« *la facture repose sur la consommation réelle, basée sur les données du gestionnaire de réseau* » ne saurait justifier une facturation en dehors des délais réglementaires.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a recommandé à ENGIE ELECTRABEL de respecter les délais de facturation prévus à l'article 4.3.36 du Règlement technique pour la distribution d'électricité en Région flamande (version du 24 mars 2023) et, en conséquence, d'annuler tant la facture d'annulation de 820 euros que la facture rectificative de 434,02 euros.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR D'ÉNERGIE

La société d'énergie ENGIE ELECTRABEL décide de ne pas suivre cette recommandation.

Rectification hors délai de 12 mois

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

En décembre 2024, Madame A. reçoit une facture d'ENGIE ELECTRABEL d'un montant de 1 011 euros, relative à une ancienne adresse qu'elle a quittée depuis quatre ans, pour une période de consommation allant du 10 septembre 2021 au 6 janvier 2022. Elle conteste cette facturation et introduit une plainte auprès du Service de Médiation pour l'Énergie.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR D'ÉNERGIE

ENGIE ELECTRABEL se réfère à un document de transfert d'énergie daté du 6 janvier 2022, sur lequel Madame A. est mentionnée comme cliente sortante. Selon le fournisseur, la désinscription de Madame A. au 10 septembre 2021 est intervenue prématurément et celle-ci demeurait responsable de la consommation jusqu'au 6 janvier 2022.

POINT DE VUE DU SERVICE DE MÉDIATION

Il ressort du dossier que Madame A. a reçu une facture de clôture en février 2022, couvrant la consommation jusqu'au 9 septembre 2021. Cette date de fin de contrat n'a toutefois été contestée par le nouveau locataire qu'en octobre 2023, moment auquel le document de transfert d'énergie a été transmis au fournisseur. ENGIE ELECTRABEL a ensuite attendu plus d'un an supplémentaire, jusqu'en décembre 2024, pour attribuer la période de consommation du 10 septembre 2021 au 6 janvier 2022 à Madame A.

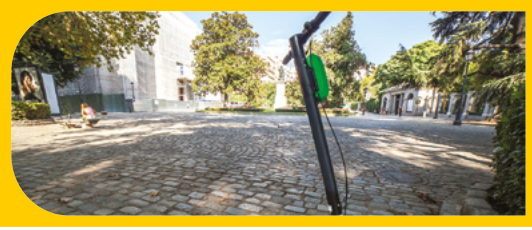
S'il ressort effectivement du document de transfert que Madame A. était responsable de la consommation jusqu'au 6 janvier 2022, il convient néanmoins d'examiner les délais applicables en matière de rectification de facturation.

Le Service de Médiation renvoie à cet égard à l'article 2.3.2.a de l'Accord Consommateur, qui prévoit que les fournisseurs d'énergie disposent d'un délai de douze mois pour corriger une facturation erronée, sauf lorsque celle-ci est imputable à un tiers. Dans ce dernier cas, un délai de rectification s'applique conformément à la réglementation en vigueur.

ENGIE ELECTRABEL soutient que l'erreur est imputable à un tiers. Ses conditions générales prévoient à ce sujet : « *Les réclamations concernant une facture peuvent être formulées et les factures peuvent être rectifiées jusqu'à 12 mois après l'expiration du délai de paiement de la facture. Les factures peuvent également être rectifiées après ce délai si un tiers, tel que le GRD, est à l'origine de la facturation erronée ou tardive.* » (il s'agit, dans la version actuelle, de la clausule 6.4).

Le Service de Médiation rappelle toutefois que ces dispositions visent à éviter que des rectifications puissent intervenir sans limite dans le temps. Une exception peut être admise lorsque les données nécessaires à l'établissement de la facture sont transmises tardivement par un tiers, mais cette exception ne supprime pas toute limite temporelle.

L'Accord Consommateur précise en effet que, dans ce cas, un délai de rectification s'applique « *tel que prévu par la réglementation applicable* ». Il ne peut en être déduit qu'aucun délai ne s'appliquerait en l'absence de disposition spécifique. Une





interprétation raisonnable consiste dès lors à considérer que, lorsqu'aucun délai particulier n'est prévu, le délai général de douze mois reste applicable, le retard imputable à un tiers ayant pour seul effet de suspendre le point de départ de ce délai.

Toute autre interprétation conduirait, chaque fois que la « règlementation applicable » ne prévoit pas de délais particuliers, à permettre des rectifications sans limitation dans le temps, ce qui serait manifestement contraire à l'objectif poursuivi par ces dispositions.

Par ailleurs, aucune justification ne permet de considérer que la seule intervention d'un tiers pourrait entraîner la suppression de tout délai de rectification.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a recommandé à ENGIE ELECTRABEL d'adapter la facturation contestée conformément aux règles relatives aux rectifications prévues à l'article 2.3.2.a de l'Accord Consommateur et, en conséquence, d'annuler la facture de 1 011 euros ainsi que les éventuels frais de recouvrement.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR D'ÉNERGIE

La société d'énergie ENGIE ELECTRABEL a décidé de ne pas suivre cette recommandation.

Première facturation de la consommation en dehors du délai légal de facturation

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

En janvier 2024, Madame C. reçoit une facture d'électricité d'un montant de 2 469 euros de la part du fournisseur ENGIE ELECTRABEL , relative à une période de consommation s'étendant d'avril 2019 à mai 2023. Après avoir pris contact avec le fournisseur, il lui est initialement confirmé que la facture est correcte et un plan de paiement est mis en place. Toutefois, le dossier est ensuite transmis à une agence de recouvrement, sans que Madame C. en ait été informée au préalable. La cliente conteste cette manière de procéder et introduit une plainte auprès du Service de Médiation.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR D'ÉNERGIE

Le fournisseur indique que :

- les factures antérieures ont été annulées en octobre 2023 ;
- la facturation du gaz naturel a été réétablie en janvier 2024 ;
- une facture d'électricité couvrant l'ensemble de la période allant d'avril 2019 à mai 2023 a ensuite été émise le 27 janvier 2024.

Selon ENGIE ELECTRABEL, les données de consommation ont été transmises en temps utile par le gestionnaire de réseau de distribution. Toutefois, les données de comptage relatives à l'électricité n'ont pas été facturées plus tôt en raison d'un problème interne, de sorte qu'aucune facture annuelle d'électricité n'a été établie entre 2021 et 2023.

Le fournisseur reconnaît que la facturation doit en principe intervenir dans un délai de six semaines (quatre semaines pour une facture finale), mais précise que ce délai ne constitue pas un délai de prescription, ce qui permettrait une facturation ultérieure.

À titre de mesure compensatoire, la procédure de recouvrement a été suspendue et un plan de paiement échelonné sans frais a été accordé à la cliente.

POINT DE VUE DU SERVICE DE MÉDIATION

Il ressort des informations fournies par le gestionnaire de réseau de distribution que les relevés de compteurs sont effectués annuellement en avril et que les relevés d'avril 2022 et de mai 2023 ont été transmis en temps utile au fournisseur. Conformément à l'article V.77, § 1er, du Règlement technique pour la distribution d'électricité en Région wallonne, un fournisseur ne peut procéder à une facturation rétroactive que pour un maximum de deux périodes de consommation annuelles, à





compter du dernier relevé de compteur. En l'espèce, le dernier relevé datant du 31 mai 2023, la facturation rétroactive ne pouvait remonter au-delà d'avril 2021 lors de l'émission de la facture en janvier 2024. Dès lors, la consommation d'électricité relative à la période d'avril 2019 à avril 2021 ne pouvait plus être facturée.

Le Service de Médiation constate que :

- le fournisseur disposait déjà des données de mesure pertinentes dès 2022 ;
- la facturation tardive résulte d'un dysfonctionnement interne au fournisseur ;
- des erreurs administratives internes ne constituent pas un motif valable permettant de déroger aux délais légaux de facturation.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a recommandé à ENGIE ELECTRABEL de respecter les délais de facturation prévus à l'article V.77, § 1er, du Règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité en Région wallonne (version du 27 mai 2021) et, en conséquence, de créditer l'ensemble des montants facturés relatifs à la période d'avril 2019 à avril 2021.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR D'ÉNERGIE

ENGIE ELECTRABEL a décidé de ne pas suivre cette recommandation.

Rectification des données de compteur en cas de déménagement

Document de transfert d'énergie

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

En décembre 2021, Madame M. reçoit deux factures de clôture (électricité et gaz naturel) de la part du fournisseur TOTALENERGIES, pour un montant total de 1 287 euros.

La cliente constate que les relevés de compteur finaux utilisés ne correspondent pas à ceux figurant sur le document de transfert d'énergie signé par les deux parties lors du déménagement.

Elle transmet ce document au fournisseur en temps utile, en demandant une correction de la facturation. En l'absence de solution, elle introduit une plainte auprès du Service de Médiation en août 2022.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR D'ÉNERGIE

TOTALENERGIES indique avoir sollicité à plusieurs reprises le gestionnaire de réseau de distribution afin de corriger les relevés de compteur. Selon le fournisseur, ce dernier aurait refusé d'apporter les modifications demandées.

En novembre 2023, le fournisseur procède à des corrections et émet de nouvelles factures. Toutefois, celles-ci ne correspondent toujours pas aux relevés figurant sur le document de transfert d'énergie.

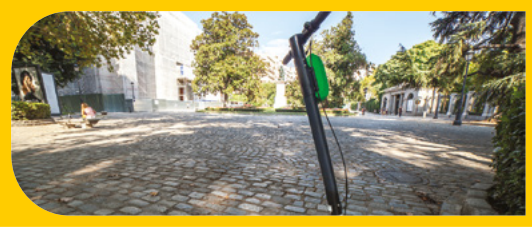
Le fournisseur précise qu'une enquête interne est toujours en cours afin d'obtenir les données correctes.

POINT DE VUE DU SERVICE DE MÉDIATION

Le gestionnaire de réseau de distribution confirme que les relevés finaux officiels enregistrés dans son système correspondent bien à ceux mentionnés dans le document de transfert signé.

Après analyse des factures rectificatives, le Service de Médiation constate que TOTALENERGIES facture toujours une consommation excessive, à savoir 1 990,74 kWh de gaz naturel et 96 kWh d'électricité.

Le Service de Médiation en informe le fournisseur et demande l'établissement d'une facturation conforme. Malgré plusieurs rappels, TOTALENERGIES ne donne pas suite à cette demande.





RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION
Le Service de Médiation a recommandé à TOTALENERGIES de créditer les montants indûment facturés, soit une compensation totale de 200 euros (144,33 euros pour le gaz naturel et 55,43 euros pour l'électricité).

RÉPONSE DU FOURNISSEUR D'ÉNERGIE
TOTALENERGIES décide de ne pas suivre cette recommandation.

Prise en charge de l'énergie avec période sans contrat

DESCRIPTION DE LA PLAINTE
Madame T. conteste la facture qui lui a été adressée, celle-ci ayant été établie à partir du 24 octobre 2023, alors qu'elle n'a emménagé au point de livraison que le 11 décembre 2023.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR D'ÉNERGIE
TOTALENERGIES indique que les règles actuelles du marché imposent d'aligner la date de reprise sur la dernière date de clôture, en l'occurrence le 24 octobre 2023, afin d'éviter toute période sans contrat. Le fournisseur précise que cette obligation ne découle pas de ses propres pratiques, mais des règles techniques du marché en vigueur.

POINT DE VUE DU SERVICE DE MÉDIATION
Le Service de Médiation constate que Madame T. a introduit une demande de contrat auprès de TOTALENERGIES via le site web le 13 décembre 2023.

Sur la base du document de déménagement transmis, le contrat aurait dû prendre effet le 11 décembre 2023. Par ailleurs, l'Accord Consommateur (3.1 Déménagement, 5°) prévoit que : « *Quoiqu'il soit recommandé de noter les relevés de compteur sous forme écrite ou sur support durable et de faire signer ce document par toutes les parties concernées (l'habitant/le propriétaire sortant et le nouvel habitant/nouveau propriétaire), l'absence de ce document ou de cette cosignature lors de l'annonce de déménagement ne peut jamais être considérée comme une communication de déménagement non valable.* »

Le Service de Médiation considère dès lors que la date d'entrée en vigueur du contrat n'a pas été respectée et que les règles du marché (MIG) ne peuvent prévaloir sur les principes du droit et les dispositions légales.

Il souligne également que, conformément aux règles du marché, le fournisseur d'énergie peut recourir au code « *Contestation ED ILC* », lequel permet d'éviter l'alignement automatique de la date de prise d'effet du contrat sur celle du départ de l'occupant précédent.

En l'espèce, l'application des règles du marché a conduit à facturer à Madame T. une période de consommation dont elle n'était pas responsable.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION
Le Service de Médiation a recommandé de ne pas facturer à Madame T. la période comprise entre le 24 octobre 2023 et le 11 décembre 2023, et d'établir la facturation sur la base des relevés de compteur effectués lors de son emménagement, tels qu'indiqués dans le document de déménagement.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR D'ÉNERGIE
TOTALENERGIES n'a pas donné suite à cette recommandation.

Le fournisseur précise qu'un document de transfert d'énergie dûment complété et signé par les deux parties n'est certes pas obligatoire pour le traitement d'un déménagement, mais qu'il est nécessaire en cas de contestation. Il indique être soumis aux règles techniques du marché, modifiées depuis novembre 2021 avec l'introduction d'une nouvelle plateforme de communication entre fournisseurs et gestionnaires de réseau. Lorsque la date souhaitée par le client ne correspond pas à celle imposée par le marché, le fournisseur doit transmettre au gestionnaire de réseau un document de transfert d'énergie signé par les deux parties afin de pouvoir contester cette date. En l'espèce, le document fourni n'était pas signé par les deux parties et ne mentionnait pas correctement





le nom du contractant, de sorte qu'il n'a pas pu être utilisé pour contester la date de reprise imposée. Le fournisseur ajoute que, bien que le point de livraison ait été transféré le 24 octobre 2023, les relevés de compteur de gaz correspondent à ceux figurant sur le document de transfert. Les relevés d'électricité présentent un léger écart, mais ceux-ci sont considérés comme fiables dès lors qu'ils proviennent d'un compteur numérique relevé directement par le gestionnaire de réseau.

Conditions (pré)contractuelles

Promotion erronée activée

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur P. reçoit un courrier de TOTALENERGIES l'informant que son contrat sera renouvelé à des tarifs plus élevés. Il décide alors de signer, le 12 septembre 2021, un contrat auprès d'un autre fournisseur.

Le 21 septembre 2021, TOTALENERGIES le contacte par téléphone et lui propose une offre commerciale incluant une réduction de 220 euros pour l'électricité et de 220 euros pour le gaz naturel, assortie de tarifs fixes valables jusqu'au 31 octobre 2023.

- Électricité jour 0,08 €/kWh TTC
- Électricité de nuit 0,056 €/kWh TTC
- Gaz 0,024 €/kWh TTC

Le 24 septembre 2021, à la suite d'un nouvel échange téléphonique, TOTALENERGIES transmet cette offre par e-mail. Toutefois, ce message mentionne une réduction de 150 euros par énergie. Il y est indiqué que, pour accepter l'offre, le client doit « *cliquer sur un bouton orange afin que TOTALENERGIES puisse procéder à la résiliation pour vous* ».

Le client réagit immédiatement en signalant la divergence avec l'offre initiale du 21 septembre 2021.

N'ayant reçu aucune réponse le 28 septembre 2021 et le passage vers l'autre fournisseur étant imminent, il décide de cliquer sur le bouton afin de confirmer le contrat avec TOTALENERGIES, en partant du principe que la réduction correcte lui sera appliquée.

Le 30 septembre 2021, TOTALENERGIES confirme que l'e-mail du 24 septembre contenait une erreur et que la réduction de 220 euros par énergie sera bien accordée. Le client indique alors qu'il a déjà validé l'offre.

Par la suite, TOTALENERGIES ne donne plus suite malgré plusieurs relances. Le contrat souscrit auprès de l'autre fournisseur entre finalement en vigueur le 12 octobre 2021, bien que le client ait mandaté TOTALENERGIES pour résilier ce contrat via le bouton activé le 28 septembre 2021.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR D'ÉNERGIE

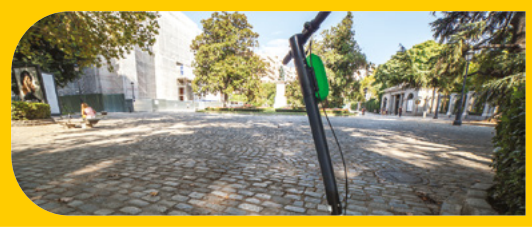
TOTALENERGIES indique que le client a signé un contrat avec un autre fournisseur le 12 septembre 2021 et qu'il devait savoir que ce contrat devait être résilié dans un délai de 14 jours. Le fournisseur considère que, le client n'ayant cliqué sur le bouton de résiliation que le 28 septembre 2021, le délai de rétractation était expiré, de sorte qu'il ne lui était plus possible de résilier le contrat conclu avec l'autre fournisseur.

POINT DE VUE DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation relève que :

- TOTALENERGIES n'a jamais informé le client qu'il devait confirmer l'offre avant une date limite déterminée ; si l'offre correcte avait été communiquée dès le 24 septembre 2021, le client aurait pu accepter immédiatement, sans devoir solliciter des clarifications supplémentaires ;
- La réponse de TOTALENERGIES n'a été apportée que le 30 septembre 2021. Une réaction plus rapide aurait permis au client de confirmer l'offre avant l'expiration du délai de rétractation.

  TOTALENERGIES a par ailleurs confirmé que le contrat aurait dû être résilié au plus tard le 29 septembre 2021. En cliquant sur le bouton le 28 septembre 2021, le client avait donc agi dans le délai requis. Le fournisseur invoque néanmoins un délai de traitement interne pour justifier l'impossibilité de procéder à la résiliation à temps.





Le Service de Médiation considère que le client ne peut être tenu responsable des délais de traitement internes du fournisseur.

Il souligne également que, même si la résiliation du contrat auprès de l'autre fournisseur n'avait pas pu être effectuée à temps, TOTALENERGIES conservait la possibilité de conclure un nouveau contrat avec le client aux conditions proposées le 21 septembre 2021, lesquelles avaient été acceptées.

Le Service de Médiation conclut que :

- le client a réagi rapidement et en temps utile aux communications de TOTALENERGIES ;
- il a mandaté le fournisseur pour procéder à la résiliation dans le délai de rétractation ;
- il ne peut être tenu responsable des erreurs de communication relatives à la promotion ;
- il ne peut être tenu responsable du fait que TOTALENERGIES n'ait pas été en mesure de traiter la résiliation dans les délais.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a recommandé à TOTALENERGIES d'indemniser le client pour le préjudice financier subi, à hauteur de 3 304,78 euros.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR D'ÉNERGIE

TOTALENERGIES maintient que le client a résilié son contrat auprès de l'autre fournisseur hors délai et ne répond pas sur le fond aux arguments avancés par le Service de Médiation.

Cumul de la promotion et du tarif social

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur B. a conclu un contrat de fourniture de gaz auprès du fournisseur MEGA, qui prévoyait une remise de 140 euros, à condition qu'il respecte le contrat pendant un an. Cette condition ayant été pleinement remplie, Monsieur B. avait droit à ladite remise.

À la réception de sa facture finale, Monsieur B. a toutefois constaté que la réduction contractuelle n'avait pas été appliquée.

Monsieur B. a alors réclamé sa réduction auprès du fournisseur. Les services de MEGA lui ont alors fait savoir que l'application du tarif social était incompatible avec le bénéfice de la réduction prévue dans le contrat, et ont donc refusé de la lui accorder.

Monsieur B. demande donc que sa réduction lui soit accordée, étant donné qu'il est resté sous contrat avec MEGA pendant une année complète.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR D'ÉNERGIE

Selon MEGA, Monsieur B. aurait opté pour un contrat GROUP sans savoir qu'il pouvait bénéficier du tarif social.

MEGA indique que Monsieur B. souhaite désormais bénéficier de la réduction liée à ce contrat, tout en continuant à appliquer le tarif social. Selon MEGA, ces deux avantages ne sont toutefois pas cumulables.

Toujours selon MEGA, Monsieur B. pourrait bénéficier de la promotion liée au contrat GROUP s'il accepte de renoncer au tarif social. Dans ce cas, le tarif GROUP lui serait applicable. MEGA précise qu'une demande écrite, datée et signée est nécessaire à cet effet.

Si, en revanche, Monsieur B. ne souhaite pas renoncer au tarif social, MEGA indique que la réduction ne peut être appliquée.

En ce qui concerne la réduction, MEGA souligne qu'elle figure dans la fiche tarifaire du client, qui décrit les conditions et les modalités d'application de l'offre commerciale.

MEGA ajoute que si le client préfère l'application du tarif social à l'offre commerciale souscrite et y renonce pour la durée d'application du tarif social, il renonce également aux éléments qui composent cette offre (tarif, réduction, frais d'abonnement, etc.).

Compte tenu de ces éléments, MEGA indique donc ne pas pouvoir donner une réponse positive à la demande du client.





POINT DE VUE DU SERVICE DE MÉDIATION
Il est vrai que le tarif social n'est pas une offre commerciale, mais un droit accordé à certaines catégories de consommateurs, dont Monsieur B.

Conformément aux deux arrêtés ministériels du 30 mars 2007, qui fixent respectivement les prix sociaux maximaux pour la fourniture d'électricité et de gaz aux ménages protégés, et notamment leur article 8, le tarif social ne comprend pas de frais fixes ni de frais d'abonnement et se limite exclusivement au prix appliqué à la consommation, exprimé en euros/kWh.

Il en résulte que ce tarif n'a aucune incidence sur les autres éléments du contrat initialement conclu par le client et n'implique en aucune manière une renonciation à l'offre commerciale initiale.

Il convient également de noter que, conformément à l'article 12 des arrêtés susmentionnés, les fournisseurs ne peuvent opérer aucune distinction entre les clients bénéficiant du tarif social et les autres clients présentant un profil de consommation comparable en matière de promotions ou de remises.

À cet égard, toute discrimination dans l'application d'une réduction, fondée exclusivement sur le statut de bénéficiaire du tarif social, constituerait une violation de ces dispositions.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION
Le Service de Médiation recommande à MEGA de ne pas exclure Monsieur B. de la remise commerciale applicable aux autres clients, malgré l'octroi du tarif social sur sa consommation.

Changement de fournisseur

Modification du prix suite à un changement de fournisseur injustifié

DESCRIPTION DE LA PLAINTE
En septembre 2021, Madame S. reçoit un appel de TOTALENERGIES lui demandant si elle souhaite résilier son contrat et changer de fournisseur. La cliente indique ne pas vouloir procéder à un changement. TOTALENERGIES lui confirme alors qu'ils « *répondront négativement au changement de fournisseur* ».

Malgré cela, Madame S. reçoit en janvier 2022 une facture d'acompte d'un autre fournisseur. Elle contacte TOTALENERGIES le 11 janvier 2022, qui lui confirme que son contrat a été résilié le 14 décembre 2021.

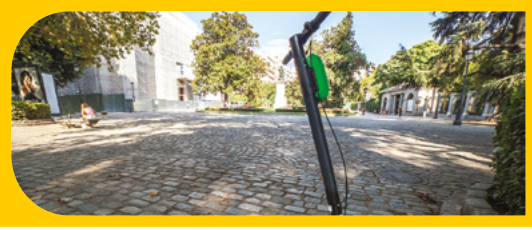
La cliente demande la réactivation de son contrat. TOTALENERGIES procède à sa réinscription à compter du 1er mars 2022, mais applique les tarifs en vigueur à cette date, et non ceux dont elle bénéficiait initialement.

La cliente conteste cette situation et introduit une plainte auprès du Service de Médiation pour l'Énergie.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR D'ÉNERGIE
TOTALENERGIES indique ne pas avoir été en mesure d'empêcher la reprise du point de fourniture par l'autre fournisseur et estime qu'il appartenait à ce dernier d'annuler le changement de fournisseur.

Le fournisseur considère par ailleurs qu'il ne s'agit pas d'un « mystery switch », ce type de situation ne pouvant, selon lui, se produire que lorsque le nom du client figurant dans la demande de changement diffère de celui du client existant.

POINT DE VUE DU SERVICE DE MÉDIATION
Le Service de Médiation a indiqué à plusieurs reprises à TOTALENERGIES que celui-ci disposait de moyens d'action pour contester et corriger le changement de fournisseur.





Le Règlement technique prévoit en effet, à l'article 4.3.9, que :

§1. *Un utilisateur du réseau de distribution d'électricité qui estime qu'il va changer ou a changé de gestionnaire d'accès à tort peut le signaler soit à son propre gestionnaire d'accès, soit au gestionnaire d'accès qui a demandé à tort un changement de gestionnaire d'accès sur son point d'allocation. Le titulaire d'accès contacté signale le changement contesté au gestionnaire du réseau de distribution d'électricité.*

§4. *Si le changement injustifié de titulaire d'accès a déjà été effectué dans le registre d'accès ou ne peut être annulé, le titulaire d'accès effectif demande au gestionnaire du réseau de distribution d'électricité de corriger l'erreur. Le gestionnaire du réseau de distribution d'électricité réenregistre dès que possible, et si possible rétroactivement, le titulaire d'accès correct sur le point d'allocation concerné dans le registre d'accès, conformément aux principes décrits dans l'UMIG.*

Ces dispositions ne prévoient aucune distinction fondée sur l'identité ou le nom du client. Dès lors, TOTALENERGIES aurait dû mettre en œuvre cette procédure afin de contester et corriger le changement de fournisseur.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a recommandé à TOTALENERGIES d'indemniser la cliente pour le préjudice financier subi, à hauteur de 344 euros.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR D'ÉNERGIE

TOTALENERGIES a décidé de ne pas suivre cette recommandation et réitère sa position.

Reprise non justifiée

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur G, bénéficiaire du tarif social, était abonné auprès de son fournisseur d'énergie. En 2022, une voisine s'est toutefois inscrite à deux reprises par erreur auprès d'ENGIE ELECTRABEL, en utilisant le numéro EAN de M. G. Il s'agit de deux périodes : du 27/01/2022 au 8/05/2022 et du 25/06/2022 au 18/01/2023.

Pour ces périodes, ENGIE ELECTRABEL a facturé en janvier 2024 un montant total d'environ 3 000 euros à Monsieur G, bien que celui-ci n'ait conclu aucun contrat.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR D'ÉNERGIE

ENGIE ELECTRABEL souligne que de l'énergie a été fournie à l'adresse en question, pour laquelle elle a également payé des frais à Fluvius, et que Monsieur G était le consommateur effectif. C'est pourquoi ENGIE ELECTRABEL se voit contrainte de facturer ces périodes.

La société d'énergie invoque un « enrichissement sans cause », car le client a consommé de l'énergie alors que le fournisseur avait déjà payé les frais au gestionnaire de réseau. Le fournisseur refuse tant cette annulation que le passage au tarif social.

POINT DE VUE DU SERVICE DE MÉDIATION

Les informations fournies par le gestionnaire de réseau montrent qu'il n'existait aucun contrat d'énergie au nom de Monsieur G pour les périodes concernées. L'inscription a été effectuée par un tiers (la voisine), ce qui constitue un changement injustifié (mystery switch). ENGIE ELECTRABEL a détourné ce point chez un autre fournisseur d'énergie, ce qui a entraîné la désinscription involontaire de Monsieur G. La procédure dite de « mystery switch » n'a jamais été lancée par ENGIE ELECTRABEL.

Le service de Médiation souligne que la charge de la preuve d'une conclusion de contrat valide incombe au fournisseur. Le simple fait qu'une personne consomme de l'énergie ne signifie pas qu'elle a accepté un contrat. Par ailleurs, le service de médiation souligne que Monsieur G était déjà abonné auprès d'un autre fournisseur et bénéficiait du tarif social.





RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION
Le Service de Médiation pour l'Énergie demande à ENGIE ELECTRABEL de revoir entièrement sa facturation au tarif social. Étant donné que le tarif social est identique chez tous les fournisseurs d'énergie, cela donnerait le même résultat pour Monsieur G que s'il avait été facturé par son propre fournisseur pour ces deux périodes de consommation. Il est également demandé de clôturer le dossier de recouvrement sans frais.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR D'ÉNERGIE
ENGIE ELECTRABEL décide de ne pas suivre cette recommandation.

Changement de fournisseur non souhaité

DESCRIPTION DE LA PLAINTE
Monsieur N. emménage à sa nouvelle adresse le 1er janvier 2023 et conclut un contrat avec le fournisseur d'énergie de son choix, auquel il règle ses factures.

Il reçoit ensuite une communication du gestionnaire de réseau Fluvius l'informant qu'aucun fournisseur n'est enregistré à son adresse et qu'il doit contacter son fournisseur. Après vérification, il apparaît qu'ENGIE ELECTRABEL a repris la fourniture d'énergie, à la suite de l'enregistrement erroné d'une autre personne à l'adresse du client.

À la suite d'un courrier de Fluvius daté du 27 février 2024, le client contacte son fournisseur, qui réactive le contrat à son nom.

Le 16 mai 2024, le client reçoit toutefois une facture d'ENGIE ELECTRABEL d'un montant de 3 864 euros, relative à la consommation du 8 janvier 2023 au 31 décembre 2023.

Le client conteste cette facture, n'ayant jamais conclu de contrat avec ce fournisseur.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR D'ÉNERGIE
ENGIE ELECTRABEL reconnaît ne pas disposer d'un contrat valide avec le client, mais estime néanmoins que la facture est due dès lors qu'elle a assuré la fourniture d'énergie durant la période concernée.

Le fournisseur indique que le client n'aurait pas disposé de fournisseur pour cette période et soutient que son intervention a permis d'éviter une coupure de l'alimentation.

ENGIE ELECTRABEL invoque en outre un enrichissement du client et un appauvrissement de sa part, dans la mesure où elle a supporté les coûts liés à la fourniture d'énergie sans contrepartie.

Le fournisseur renvoie également au huissier de justice pour toute information relative au montant exact du solde dû, incluant les éventuels frais supplémentaires.

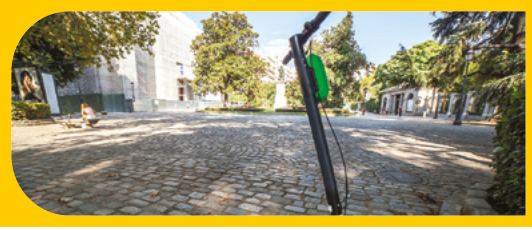
POINT DE VUE DU SERVICE DE MÉDIATION
Le Service de Médiation considère que la position d'ENGIE ELECTRABEL est contraire à l'article 27 du Livre 5 « Obligations » du Code civil, qui exige notamment le consentement libre et éclairé des parties pour la validité d'un contrat.

En l'absence de contrat conclu avec ENGIE ELECTRABEL, le client ne peut être tenu de rémunérer ce fournisseur.

Le Service de Médiation relève également que la facture a été établie sur la base de tarifs qui n'ont jamais été portés à la connaissance du client, le plaçant ainsi devant un fait accompli.

Par ailleurs, le client avait bien conclu un contrat avec un autre fournisseur, auquel il réglait ses consommations. ENGIE ELECTRABEL ne peut dès lors soutenir que le client était sans fournisseur.

Le Service de Médiation souligne également qu'il n'appartenait pas à ENGIE ELECTRABEL de se substituer au gestionnaire de réseau. En cas d'absence de fournisseur identifié, il revient au gestionnaire de réseau de régulariser la situation et d'éviter une éventuelle coupure.





L'argument tiré de l'enrichissement sans cause ne saurait davantage être retenu. En effet, si l'on suivait ce raisonnement, il conviendrait également de considérer que le fournisseur initial du client a subi un préjudice, dans la mesure où il a été privé de la possibilité de facturer la consommation.

ENGIE ELECTRABEL s'est déclarée disposée, après intervention du Service de Médiation, à recalculer la facture sur la base des tarifs du fournisseur initial ou à accorder une réduction de 10 %. Le client refuse toutefois cette proposition, souhaitant uniquement payer sa consommation au fournisseur avec lequel il avait valablement contracté.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a recommandé à ENGIE ELECTRABEL de créditer les frais d'énergie, de sorte que le client ne doive supporter que les frais de distribution ainsi que les taxes et redevances, qui auraient également été dus auprès de tout autre fournisseur.

Il a également recommandé de créditer les frais facturés par l'huissier de justice.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR D'ÉNERGIE

ENGIE ELECTRABEL a décidé de ne pas suivre cette recommandation et maintient sa position, sans répondre sur le fond aux arguments juridiques avancés par le Service de Médiation.

Reprise non désirée

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Un couple loue un logement depuis fin septembre 2022 et a choisi, lors de son emménagement, le fournisseur d'énergie ENERGIE.BE. En septembre 2024, ils reçoivent toutefois une facture du fournisseur d'énergie ENGIE ELECTRABEL d'un montant de 2 725 euros, couvrant la période allant de fin septembre 2022 à fin janvier 2023.

Selon ENERGIE.BE, leur contrat n'a pu prendre effet que le 1er février 2023 en raison d'un processus administratif bloquant. Le couple affirme n'avoir jamais conclu de contrat avec ENGIE ELECTRABEL et conteste donc la facture. Il demande une révision de sa facturation selon les tarifs de son fournisseur choisi, ENERGIE.BE, et dépose une plainte auprès du Service de Médiation pour l'Énergie.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR D'ÉNERGIE

ENGIE ELECTRABEL affirme que le point de livraison figurait dans son portefeuille jusqu'à fin janvier 2023 et qu'elle a effectivement fourni de l'énergie pendant cette période. Comme aucun contrat n'était enregistré auprès d'un autre fournisseur, elle estime que la facturation est correcte. Elle invoque ensuite le principe de l'enrichissement sans cause : comme elle a déjà payé les coûts énergétiques au gestionnaire de réseau et que le couple a consommé l'énergie, celui-ci se serait enrichi sans cause s'il ne payait pas la facture.

POINT DE VUE DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation constate qu'il n'existe aucun contrat signé entre le couple et ENGIE ELECTRABEL. En outre, il ressort du document de transfert d'énergie que le couple a opté pour ENERGIE.BE lors de son emménagement. ENGIE ELECTRABEL n'a mentionné ni tarifs ni prix unitaires sur la facture, ce qui n'est pas conforme à l'Accord Consommateur.

En ce qui concerne l'enrichissement sans cause, le Service de Médiation estime que ce principe ne peut être invoqué qu'à titre subsidiaire et qu'il n'est pas applicable en l'espèce, notamment parce que la fourniture résultait d'accords de marché entre ENGIE ELECTRABEL et un tiers (Fluvius, qui refacturait les coûts énergétiques à ENGIE ELECTRABEL).

De plus, le Code civil stipule qu'en cas d'enrichissement sans cause, seul le montant le plus bas entre l'enrichissement et l'appauvrissement peut être réclamé. Des simulations ont montré que le coût de cette consommation aurait été inférieur aux tarifs choisis par les clients chez ENERGIE.BE.





RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION
ENGIE ELECTRABEL propose une compensation de 20 % sur la partie énergie de la facture, mais maintient sa position. Le Service de médiation estime que cela est insuffisant et formule une recommandation.

Le Service de Médiation recommande à ENGIE ELECTRABEL de compenser la différence de prix d'environ 1 150 euros entre la simulation tarifaire d'ENERGIE.BE et le coût d'ENGIE Electrabel, et de clore le dossier de recouvrement sans frais.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR D'ÉNERGIE
ENGIE ELECTRABEL décide de ne pas suivre cette recommandation.

Indemnité de résiliation

DESCRIPTION DE LA PLAINTE
Une laverie conteste les frais de résiliation de son contrat d'énergie, à la suite de la vente du bâtiment et de la cessation de ses activités.

POSITION DE LA SOCIÉTÉ D'ÉNERGIE
LUMINUS maintient l'application d'une indemnité de résiliation. Le fournisseur se réfère à la législation entrée en vigueur le 1er septembre 2021, qui prévoit le paiement d'une indemnité en cas de résiliation anticipée d'un contrat, lorsque la consommation annuelle d'électricité dépasse 100 MWh. En l'espèce, la consommation du client s'élevait à 154,5 MWh pour la période du 1er octobre 2021 au 26 octobre 2022, ce qui justifie, selon le fournisseur, l'application de cette pénalité.

POINT DE VUE DU SERVICE DE MÉDIATION
Le Service de Médiation constate que le bâtiment a été vendu et que l'activité a été arrêtée en raison de pertes importantes liées à la hausse des coûts énergétiques. Une indemnité de résiliation de 9 839,85 euros a été facturée.

Depuis l'entrée en vigueur du Livre 5 du Code civil, la force majeure est définie à l'article 5.226 comme « *l'impossibilité inexplicable pour le débiteur de remplir son obligation. Il est tenu compte à cet égard du caractère imprévisible et inévitable de l'empêchement* ».

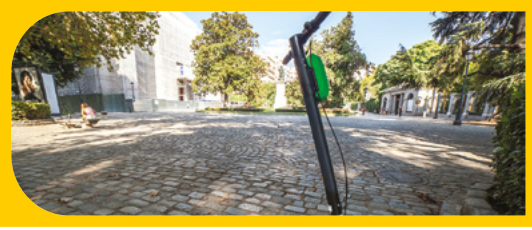
Deux conditions doivent être réunies : l'existence d'une impossibilité réelle d'exécuter l'obligation et le caractère non imputable de cette impossibilité au débiteur.

En l'espèce, le Service de Médiation estime que ces conditions sont remplies. La crise énergétique liée à la guerre en Ukraine présentait un caractère imprévisible, et la hausse des prix a rendu économiquement impossible la poursuite de l'activité. La responsable de la laverie a ainsi été contrainte de cesser ses activités afin d'éviter la faillite.

Les conditions générales de LUMINUS prévoient également la possibilité de résilier le contrat en cas de force majeure :

- 14.1 Les Parties ne peuvent être tenues responsables des conséquences d'un cas de force majeure, défini comme tout événement ou circonstance sur lequel les Parties ne peuvent raisonnablement exercer aucune influence, à condition que ceux-ci ne résultent pas d'une faute ou d'une négligence de la Partie concernée et que celle-ci ne puisse en éviter ou en prévenir les conséquences.
- 14.3 En cas de force majeure, les Parties mettront tout en œuvre pour rétablir le bon fonctionnement du Contrat dans les meilleurs délais. Si un cas de force majeure empêche l'une des Parties de remplir ses obligations au titre du présent Contrat pendant une période ininterrompue de plus de quinze (15) jours, la Partie non touchée par l'événement peut résilier le Contrat moyennant un préavis de quinze (15) jours.

Enfin, le Service de Médiation a souligné que les tribunaux et les cours tiennent également compte du critère de l'utilité économique. Un exemple de ce critère figure dans l'arrêt de la Cour d'appel d'Anvers du 17 janvier 2000.





Dans cette affaire, l'exploitant d'un café était confronté à une baisse importante de son chiffre d'affaires due à des circonstances externes sur lesquelles il n'avait aucune influence.

La Cour a décidé que la débitrice « *est malheureuse et de bonne foi, et qu'elle a été placée dans une situation de force majeure à la suite d'une succession de circonstances malheureuses indépendantes de sa volonté, qui constituent pour elle un obstacle insurmontable et durable à la poursuite de l'exploitation du café et à l'exécution de l'obligation d'achat [...] ; juger autrement reviendrait à considérer que l'obligation d'exécution d'un contrat pourrait contraindre un commerçant à poursuivre une activité déficitaire, ce qui ne saurait être considéré comme raisonnable ni sur le plan social ni sur le plan humain* ».

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION
Le Service de Médiation a recommandé l'annulation de l'indemnité de résiliation.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR D'ÉNERGIE
LUMINUS conteste ce raisonnement, estimant que la force majeure ne peut être invoquée pour se soustraire à une obligation financière. Le fournisseur considère également que l'invocation du critère d'utilité économique pourrait être abusive et souligne que la force majeure n'a pas été invoquée en temps utile.

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION
Le Service de Médiation maintient sa position et rappelle que le critère de l'utilité économique vise à définir les limites raisonnables de l'obligation du débiteur. Il en conclut que celui-ci ne peut être contraint d'exécuter une obligation lorsque celle-ci conduit à une situation économiquement insoutenable.

Comme le relève M. Van Zuylen dans ses travaux (« Réflexions sur l'utilité économique : https://dial.uclouvain.be/pr/boreal/object/boreal%3A123741/datastream/PDF_01/view»), ce critère implique que le débiteur ne peut être contraint d'exécuter une obligation lorsque celle-ci le conduirait à la faillite. En d'autres termes, il ne peut être exigé de celui-ci qu'il s'acquitte de ses obligations « à perte ».

Le Service de Médiation a, en conséquence, maintenu son point de vue et mis fin à son intervention.

Modification des prix/tarifs

Maintien du tarif en cas de déménagement

DESCRIPTION DE LA PLAINTE
Monsieur M. avait souscrit un contrat d'énergie à prix unitaires fixes (contrat TOP valable du 1er janvier 2021 au 31 décembre 2023 pour l'électricité et le gaz naturel) auprès de TOTALENERGIES pour son ancienne adresse. Il a demandé au fournisseur de transférer ce contrat vers sa nouvelle adresse, ce que TOTALENERGIES a refusé. Le client conteste cette décision et introduit une plainte auprès du Service de Médiation pour l'Énergie.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR D'ÉNERGIE
TOTALENERGIES indique que les contrats d'énergie pour l'électricité et le gaz naturel relatifs à la nouvelle adresse étaient déjà actifs avant la résiliation du contrat à l'ancienne adresse. Le fournisseur considère dès lors qu'il n'est pas possible de transférer les conditions de l'ancien contrat vers le nouveau.

Il souligne également que la situation ne correspond pas, selon lui, à un « déménagement classique », sans toutefois préciser les critères permettant de qualifier une telle situation.

POINT DE VUE DU SERVICE DE MÉDIATION
Le contrat d'énergie à l'ancienne adresse a été résilié le 1er août 2022. Monsieur M. a, à plusieurs reprises, demandé à TOTALENERGIES de transférer son contrat TOP (tarif fixe) vers la nouvelle adresse à compter de son déménagement effectif à cette même date, en communiquant également les relevés de compteur correspondants.





S'agissant du transfert du contrat dans le cadre d'un déménagement, le Service de Médiation renvoie à l'article 3.1 de l'Accord Consommateur, qui prévoit que : « *Après un déménagement, un contrat est poursuivi à la nouvelle adresse du consommateur, à moins que des raisons techniques n' empêchent le fournisseur d'énergie de poursuivre le contrat de fourniture à cette adresse, ou si le contrat en cours est résilié à la nouvelle adresse. Pour ce qui est des contrats de fourniture, le contrat n'est pas non plus poursuivi à la nouvelle adresse si le consommateur résilie le contrat de fourniture à compter de la date de déménagement. Une telle résiliation du contrat de fourniture ne peut toutefois pas entraîner la facturation d'une indemnité de rupture et/ou indemnité de résiliation. Dans ce cas, des frais administratifs ou des frais similaires ne peuvent pas davantage être facturés.* »

Le Service de Médiation invite dès lors TOTALENERGIES à justifier précisément les raisons pour lesquelles le transfert du contrat TOP à la nouvelle adresse, à compter du 1er août 2022, ne serait pas possible, alors que ce contrat restait valable jusqu'au 31 décembre 2023. Selon le Service de Médiation, rien ne s'oppose à l'application du tarif fixe TOP à partir de cette date. L'Accord Consommateur ne prévoit nullement que les périodes de consommation à l'ancienne et à la nouvelle adresse doivent se succéder immédiatement. En pratique, il est fréquent qu'un contrat temporaire soit conclu à la nouvelle adresse, notamment pendant une période de travaux, tandis que le client continue à résider à l'ancienne adresse. Lors du déménagement effectif, le contrat est alors résilié à l'ancienne adresse et transféré vers la nouvelle, où la consommation débute réellement à ce moment. Dans ces circonstances, le Service de Médiation considère que TOTALENERGIES ne dispose d'aucun motif valable pour refuser l'application de l'article 3.1 de l'Accord Consommateur.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a recommandé à TOTALENERGIES d'appliquer, pour la période du 1er août 2022 au 31 décembre 2023, les conditions du contrat TOP (tarif fixe) en cours pour l'électricité et le gaz naturel de l'ancienne adresse à la nouvelle adresse, conformément à l'article 3.1 de l'Accord Consommateur.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR D'ÉNERGIE

Le fournisseur d'énergie TOTALENERGIES décide de ne pas suivre cette recommandation.

Le contrat diffère de l'offre

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur A. a souscrit, via un site de comparaison de prix, un contrat d'énergie à tarif fixe auprès de TOTALENERGIES, prenant effet le 1er avril 2021.

En avril 2022, il reçoit ses factures d'électricité et de gaz naturel et constate que celles-ci sont établies sur la base d'un tarif variable. Le client conteste cette situation et indique n'avoir jamais consenti à un contrat à tarif variable. Il prend dès lors contact avec TOTALENERGIES.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR D'ÉNERGIE

TOTALENERGIES estime que le client a bien souscrit un contrat à tarif variable et se réfère à cet égard au contrat conclu ainsi qu'aux cartes tarifaires applicables.

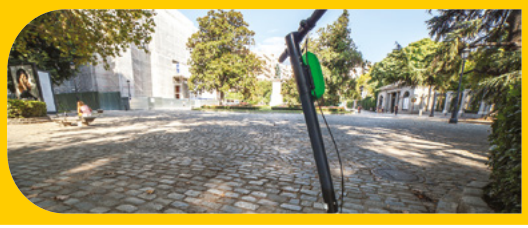
POINT DE VUE DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation constate que le contrat produit par TOTALENERGIES n'a pas été signé par le client. Seuls un nom et une date y ont été mentionnés par voie électronique.

TOTALENERGIES considère que ces éléments suffisent à établir l'accord du client.

Le Service de Médiation conteste toutefois cette interprétation, estimant qu'il n'est pas possible de vérifier si ces informations ont effectivement été introduites ou validées par le client lui-même.

Le Service de Médiation relève en outre que le document mentionne expressément que « *ce contrat n'est pas valable sans la signature du client* »,





alors même que le champ réservé à cette signature est resté vide.

Par ailleurs, le document indique que « *le client a le droit de se rétracter dans les 14 jours calendaires suivant la réception de la confirmation* ». Or, il ressort du dossier qu'aucune confirmation de contrat n'a été envoyée par TOTALENERGIES.

Le Service de Médiation rappelle à cet égard les obligations prévues par l'Accord Consommateur « *Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz* », selon lesquelles le fournisseur doit confirmer sans délai tout contrat conclu à distance.
Cette confirmation doit notamment contenir :

1) le numéro d'enregistrement du contrat ;
2) le mode de conclusion du contrat ;
3) un exemplaire des conditions générales et particulières ;
4) les coordonnées de contact en cas de réclamation ;
5) les informations relatives au droit de rétractation.

En l'absence de signature du contrat et de confirmation conforme, le Service de Médiation estime que les exigences relatives à la formation et à la validation du contrat n'ont pas été respectées.

Enfin, le Service de Médiation souligne que, si un contrat valablement signé avait été établi et confirmé, le client aurait encore disposé de la possibilité d'exercer son droit de rétractation dans le délai légal applicable.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation conclut que TOTALENERGIES n'a pas respecté ses obligations en matière de formation et de confirmation du contrat. En conséquence, il recommande d'appliquer, pour toute la durée du contrat, les tarifs fixes correspondant à l'offre souscrite en février 2021.

RÉPONSE DE L'ENTREPRISE D'ÉNERGIE

TOTALENERGIES ne suit pas la recommandation et réitère sa position.





Avis politiques 7

Sur la base de notre mission légale et de notre expérience en matière de traitement des questions, des signalements et des litiges, Le Service fédéral de Médiation pour l'Énergie peut être sollicité pour donner son avis sur des initiatives ou des propositions émanant du gouvernement fédéral ou du Parlement fédéral. Les explications détaillées et les motivations de ces avis politiques sont disponibles sur le site https://www.mediateurenergie.be/fr/publications/avis1.

En 2025, les avis suivants ont été rendus :

- **Avis 25.018** sur le délai de prescription des factures d'énergie, dans lequel le Service de Médiation plaide en faveur d'un délai de prescription de deux ans pour les factures d'électricité et de gaz naturel, au lieu de cinq ans. Le Service de Médiation propose également que ce délai commence à courir à partir de la date d'échéance de la facture d'énergie et d'introduire un délai de « backbilling » de 12 mois, selon lequel les fournisseurs d'énergie ne disposeraient plus que de 12 mois pour établir et envoyer une facture d'énergie à leurs clients dès qu'ils reçoivent un relevé de compteur ou une correction des quantités mesurées par le gestionnaire du réseau de distribution. Un délai de 12 mois pour établir une facture nous semble raisonnable, d'autant que les délais régionaux normaux pour établir une facture sont de 6 semaines maximum (en Flandre et à Bruxelles), ou de 60 jours calendriers (en Wallonie).
- **Avis 25.019** sur le projet de loi relatif à l'accessibilité téléphonique et électronique des fournisseurs d'énergie (DOC 56 0736/001). Ce projet de loi a été adopté par le Parlement fédéral le 28 juillet 2025 et publié au Moniteur belge du 12 septembre 2025.

Cette loi vise à améliorer l'accessibilité et l'inclusivité du service à la clientèle. À partir du 1er janvier 2026, les fournisseurs seront tenus d'être joignables par téléphone et par e-mail pendant les heures de bureau, afin que tous les clients, quelles que soient leurs compétences numériques, aient accès aux informations et à l'aide nécessaires. Bien que les fournisseurs puissent toujours proposer des contrats prévoyant exclusivement une communication numérique, cela ne sera désormais possible qu'avec le consentement explicite du client. Jusqu'à présent, les consommateurs concluaient souvent de tels contrats sans en avoir conscience. En outre, une « fonction de rappel » obligatoire sera désormais introduite dans ces contrats, obligeant le fournisseur à contacter le client par téléphone dans les deux jours ouvrables si celui-ci en fait la demande.

Les nouvelles règles s'appliquent aux nouveaux contrats d'énergie à partir du 1er janvier 2026 et s'appliqueront aux contrats existants à partir du prochain renouvellement.



Le 5 décembre 2025, le Service de Médiation a également formulé un **avis politique 25.020** à l'intention des ministres fédéraux de l'énergie et de la protection des consommateurs concernant l'avant-projet de loi modifiant la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité et la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par conduites. Cette loi a pour objectif de mieux protéger le pouvoir d'achat des clients finals d'électricité et de gaz naturel.

Le présent avis est libellé comme suit.

Le Service fédéral de Médiation pour l'Énergie salue en tout état de cause les objectifs du projet, à savoir :

1. les précisions et extensions de l'information précontractuelle ;
2. l'obligation d'information en matière de reconduction tacite ;
3. l'application au prorata de la rémunération fixe ;
4. l'obligation d'inclure sur chaque facture d'acompte, facture de décompte, renouvellement de contrat et communication contractuelle destinée aux consommateurs résidentiels un lien internet et un code QR qui renvoie immédiatement le consommateur vers la grille tarifaire du contrat en cours ;
5. l'interdiction des remises conditionnelles intégrées dans les résultats des simulations annuelles et des comparaisons de prix, ainsi que des prix de livraison successifs dans le cadre d'un même contrat ;
6. des mesures visant à rendre la structure des prix de fourniture plus uniforme, plus transparente et plus lisible ;
7. un contrôle des mesures visées au point 6° par la CREG ainsi qu'un suivi annuel de leurs effets, s'appuyant sur une base de données des prix.

Demander des informations

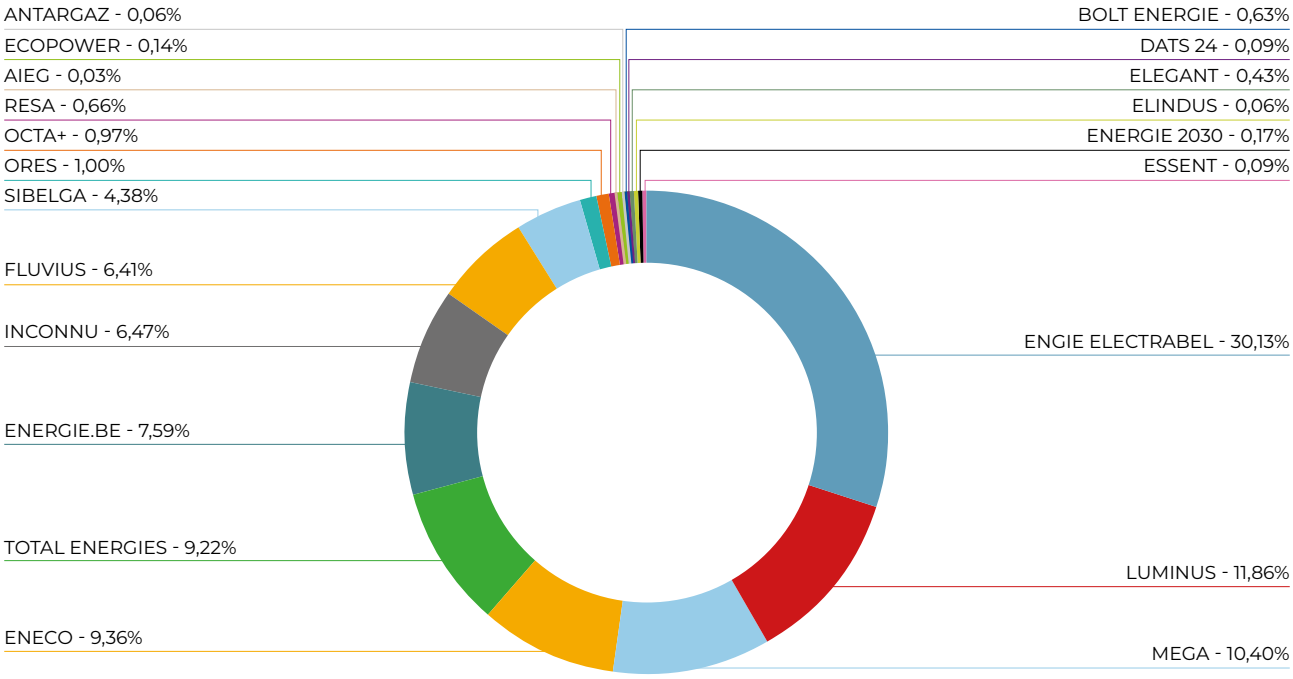
8

Le Service de Médiation est compétent en matière de règlement alternatif des litiges et ne traite donc, en principe, pas les demandes d'informations, sauf lorsque celles-ci concernent la procédure de traitement des plaintes.

Malgré cela, le Service de Médiation reçoit régulièrement des demandes d'informations par écrit et par téléphone. En 2025, Il a reçu 5 125 demandes écrites et orales. Cela représente en moyenne plus de 23 demandes ou appels par jour ouvrable. Le Service de Médiation s'efforce, dans la mesure du possible, d'y répondre lui-même ou de renvoyer les demandeurs vers les services fédéraux ou régionaux compétents.

3 492 appels téléphoniques concernaient les entreprises du secteur de l'énergie (fournisseurs et gestionnaires de réseaux de distribution) et, notamment, la difficulté à les joindre par téléphone.

De nombreux clients rencontrent des obstacles lorsqu'ils souhaitent contacter leur fournisseur d'énergie. L'accès à un service client accessible et efficace constitue pourtant un pilier essentiel de la protection des consommateurs, en particulier sur le





marché de l'énergie, un secteur d'une importance fondamentale tant pour les ménages que pour les entreprises. Bien que les canaux de communication numériques, tels que les e-mails et les chatbots, soient de plus en plus utilisés, ils s'avèrent souvent insuffisants dans la pratique pour traiter de manière adéquate des questions complexes ou des problèmes urgents, tels que les litiges de facturation, les questions contractuelles ou les demandes de changement d'adresse.

De plus, les groupes vulnérables, tels que les personnes âgées et celles ayant de faibles compétences numériques, rencontrent des difficultés supplémentaires dans l'utilisation des plateformes numériques. L'absence d'un service client téléphonique accessible entraîne non seulement des frustrations et des litiges non résolus, mais peut également éroder la confiance des consommateurs dans le marché de l'énergie.

Dans ce contexte, le Service de Médiation a rendu l'avis 25.019 sur un projet de loi relatif à l'accessibilité téléphonique et électronique des fournisseurs d'énergie. Ce projet de loi a abouti, le 28 juillet 2025, à la loi relative à l'accessibilité téléphonique et électronique des fournisseurs d'énergie (Moniteur belge du 12 septembre 2025).

Cette loi vise à améliorer l'accessibilité et l'inclusivité du service clientèle des fournisseurs à partir du 1er janvier 2026. Elle prévoit également la possibilité de faire enregistrer une plainte téléphonique concernant une entreprise d'énergie par écrit auprès du Service de Médiation pour l'Énergie. Le Service de Médiation se félicite de cette possibilité légale et a immédiatement entamé, après l'adoption de la loi, les préparatifs techniques et opérationnels visant à assurer l'accessibilité téléphonique du Service de Médiation.

Les autres demandes d'informations par téléphone





portaient sur :

- la procédure de traitement des plaintes ;
- les procédures dites d'urgence ou les appels de ménages ou d'entreprises menacés de coupure du réseau de distribution ou demandant à être (re)raccordés rapidement ;
- les compétences des services fédéraux ou régionaux, telles que l'évolution des prix de l'énergie et des tarifs du réseau de distribution, la comparaison des prix entre fournisseurs, les pratiques commerciales des fournisseurs, les tarifs sociaux et toutes sortes de taxes / redevances.





Autres activités du Service de Médiation pour l'Énergie 9

Outre leurs activités liées au règlement des litiges, les médiateurs ont également pris part à de nombreuses autres activités dans le cadre de leurs missions légales.

A. Au niveau européen et international

Réseau « National Energy Ombudsman Network – NEON »

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

NEON est un réseau européen indépendant à but non lucratif composé de médiateurs et de services de médiation du secteur de l'énergie, reconnus comme entités de règlement extrajudiciaire des litiges conformément aux directives européennes (directives 2009/73, dite « troisième directive sur le gaz », et 2019/944, dite « quatrième directive sur l'électricité » pour le marché intérieur, la directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et le règlement (UE) n° 524/2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation).

Le 1er janvier 2024, NEON a regroupé les services nationaux et régionaux de médiation de huit pays du Conseil de l'Europe (Belgique, France, Géorgie, Grèce, Italie, Irlande, Espagne et Royaume-Uni), qui, ensemble, assistent plus de 200 millions de citoyens et d'entreprises (petites et moyennes) dans la défense de leurs droits sur le marché de l'énergie.

Le Médiateur néerlandophone pour l'énergie siège au sein de l'organe administratif de NEON en tant qu'administrateur, participe à la direction de



NEON et en est également le trésorier. 2025 a été une année de transition au cours de laquelle nous avons mis en œuvre la décision de transformer l'organisation formelle de NEON, via une ASBL internationale, en une organisation informelle qui doit moins se préoccuper de l'organisation de NEON et de son financement. En effet, en raison de l'afflux important de plaintes et de questions, la plupart des membres de NEON ressentent encore fortement l'impact des conséquences de la crise énergétique sur leur propre fonctionnement et leur organisation, ce qui leur laisse peu de temps et d'énergie pour le fonctionnement et l'organisation formels de NEON. Nous espérons pouvoir redémarrer dès que possible avec un nouvel élan et des forces renouvelées et unies. Nous sommes en effet pleinement conscients des nouveaux défis que la transition énergétique entraînera pour les consommateurs et les entreprises (du secteur de l'énergie), dans le cadre desquels les services de médiation peuvent jouer un rôle important et servir de relais, plus particulièrement en matière de respect des pratiques commerciales loyales et de protection des consommateurs.





B. Au niveau fédéral

Consumenten ombudsdienst

Depuis le 1er juin 2015, le Service de Médiation pour le Consommateur est opérationnel au niveau fédéral. Les deux médiateurs pour l'énergie font partie du comité de direction de ce Service de Médiation pour les Consommateurs. Avec leurs collègues des services de médiation pour les télécommunications, le secteur postal, les voyageurs ferroviaires, les services financiers et les assurances, ils sont chargés de la stratégie et de la gestion du Service de Médiation pour le Consommateur en matière de personnel, de marchés publics, de budget, de finances, de TIC, de gestion des plaintes, etc.

Le Service de Médiation pour le Consommateur est reconnu comme une entité qualifiée pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et est chargé des missions 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 soit la transmettre à l'entité qualifiée compétente, soit la traiter lui-même ;
3) intervenir lui-même dans toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation pour laquelle aucune autre entité qualifiée n'est compétente.

Les consommateurs peuvent introduire leur plainte via un formulaire en ligne sur https://mediationconsommateur.be/. Le consommateur peut obtenir toutes les informations nécessaires en appelant le 02 702 52 00. Il est également possible de déposer une plainte sur place ou par courrier à l'adresse suivante : North Gate II, Boulevard du Roi Albert II, 8 boîte 1, 1000 Bruxelles.

Les médiateurs participent également régulièrement aux activités de certains services, tels que le régulateur fédéral de l'énergie (CREG) et la Direction générale de l'Inspection économique. Tous les trois mois, ils se réunissent avec la CREG et l'Inspection économique dans le cadre d'un groupe de travail afin d'examiner l'évolution et les tendances des plaintes.

Ombudsman.be
Le Réseau belge des ombudsmans

Par ailleurs, les médiateurs ont participé à plusieurs autres événements et groupes de travail en 2025, que ce soit par webinaire ou par vidéoconférence :

- Participation aux assemblées générales du réseau ombudsman.be.
- Participation à divers groupes de travail et webinaires organisés par des associations de consommateurs et de lutte contre la pauvreté.
- Participation au groupe de travail fédéral du Plan pour le climat social à la demande du service Changement climatique de la DG Environnement du SPF Santé publique.
- Participation à la collaboration interfédérale pour le développement d'indicateurs sur la précarité énergétique dans le cadre du suivi des Objectifs de développement durable.





C. Au niveau régional

Les médiateurs sont également actifs au niveau régional, car, conformément à la structure de l'État belge, les marchés de l'énergie sont organisés au niveau régional par les régulateurs régionaux de l'énergie.

I. En Flandre :

- Échange trimestriel des tendances et des données relatives aux plaintes par fournisseur avec le Vlaamse Nutsregulator, afin que ces informations puissent être intégrées dans l'indicateur des plaintes du Servicecheck.
- Participation au groupe de travail « Énergie et pauvreté ». Parmi les participants, citons notamment : des représentants des cabinets des ministres flamands chargés de l'Énergie et du Logement, le gestionnaire de réseau de distribution flamand FLUVIUS, le régulateur flamand des services publics, le VEKA, le Centre de lutte contre la pauvreté, les CPAS d'Anvers et de Gand et le SAAMO.
- Participation à divers articles de la presse écrite, à des émissions d'actualité à la radio et à la télévision.

II. En Wallonie :

- Consultations régulières et échange d'informations avec les collègues du Service Régional de Médiation pour l'Énergie (SRME), créé au sein de la CWaPE (Commission wallonne pour l'énergie).
- Participation à divers articles de la presse écrite et à des émissions d'actualité à la radio et à la télévision.
- Contacts avec les collaborateurs d'Energie Info Wallonie.
- Coopération avec la VSZ (Verbraucherschutzzentrale) à Eupen.

III. À Bruxelles :

- Contacts avec les collègues du Service des litiges créé au sein de la Commission bruxelloise de régulation de l'électricité et du gaz (BRUGEL).
- Contacts avec les collaborateurs d'Infor GazElec.
- Contacts avec les CPAS bruxellois via le réseau VIGILANCE.

Diffusion du rapport d'activité 10

Le Service de Médiation pour l'Énergie remet chaque année un rapport sur ses activités et ses missions au Ministre Fédéral de l'Énergie et à la Chambre des représentants. Ce rapport annuel est mis à la disposition du public ; le Service de Médiation l'envoie donc également :

- aux membres du gouvernement fédéral ;
- aux membres du Sénat ;
- aux députés belges au 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 Commission européenne DG Énergie et DG Justice et Consommateurs ;
- 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), le régulateur flamand des marchés de l'électricité et du gaz, la Commission bruxelloise de régulation du gaz et de l'électricité (BRUGEL) et le Service régional de médiation pour l'énergie (SRME), créé au sein de la CWaPE (Commission wallonne pour l'énergie) ;
- aux fournisseurs d'énergie et les gestionnaires de réseaux de distribution ;
- à la presse.

Enfin, le rapport annuel est mis gratuitement à la disposition de toute personne qui en fait la demande. Vous pouvez également le consulter sur le site web du Service de Médiation pour l'Énergie : www.ombudsmanenergie.be.



11 Coordonnées du Service de Médiation de l'Énergie

PLAINTES EN NÉERLANDAIS

Ombudsdienst voor Energie
De heer Eric Houtman, Ombudspersoon
Koning Albert II-laan 8 bus 6 1000 Brussel
Tel: + 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 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 sur les missions et le fonctionnement du Service de Médiation sont gratuites et disponibles sur simple demande en néerlandais, en français, en allemand et en version bilingue néerlandais-français.



L'alternative pour vos litiges en énergie

SERVICE DE MÉDIATION POUR 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