



# Rapport d'activités 2016

Service de Médiation **ENERGIE** 





# Rapport d'activités

# 2016

## Sommaire

<b>1</b>	<b>Introduction</b>	<b>02</b>	
	A. Fonctionnement du Service de Médiation de l'Énergie	02	
	B. Budget du Service de Médiation de l'Énergie	03	
	C. Financement du Service de Médiation de l'Énergie	04	
<b>2</b>	<b>Plaintes reçues par le Service de Médiation de l'Énergie</b>	<b>8</b>	
	A. Évolution mensuelle des plaintes reçues	8	
	B. Moyens de dépôt	9	
	C. Nombre de plaintes par province/arrondissement administratif de Bruxelles-Capitale	10	
	D. Nombre de plaintes par région	10	
	E. Nombre de plaintes par rôle linguistique	11	
	F. Nombre de plaintes par entreprise d'énergie	11	
	I. Nombre de plaintes par fournisseur	12	
	II. Nombre de plaintes par gestionnaire de réseau de distribution	13	
	G. Nombre de plaintes par fournisseur d'énergie et par région	15	
	H. Nombre de plaintes par domaine de compétence	16	
	I. Compétence fédérale exclusive	17	
	II. Compétence exclusivement régionale	17	
	III. Compétence fédérale et régionale	17	
	I. Nombre de plaintes par type d'énergie et client final	18	
	I. Par type d'énergie	18	
	II. Par client final	18	
	J. Nombre de plaintes par type de plainte et entreprise d'énergie	18	
	I. Par type de plainte	18	
	II. Par entreprise d'énergie	20	
	K. Types de plaintes par Région	40	
	<b>Exemples d'accords à l'amiable</b>	<b>82</b>	<b>4</b>
	<b>Résumés de recommandations</b>	<b>94</b>	<b>5</b>
	→ Suivie par l'entreprise d'énergie	94	
	→ Non suivie par l'entreprise d'énergie	100	
	<b>Avis politique</b>	<b>120</b>	<b>6</b>
	<b>Traitement des plaintes et interaction avec les services fédéraux et régionaux</b>	<b>140</b>	<b>7</b>
	A. Plaintes reçues et traitées par tous les services fédéraux et régionaux	140	
	B. Nombre de demandes d'information	141	
	C. Service de Médiation pour le Consommateur	142	
<b>3</b>	<b>Plaintes pour médiation (plaintes recevables)</b>	<b>42</b>	
	A. Nombre de plaintes recevables	42	
	B. Nombre de plaintes irrecevables	42	
	C. Nombre de plaintes pour lesquelles le Service de Médiation n'est pas compétent	44	
	D. Nombre de plaintes clôturées	45	
	E. Nombre de plaintes fondées (ou non-fondées)	46	
	F. Plaintes recevables par fournisseur d'énergie	47	
	G. Plaintes recevables par région et par fournisseur d'énergie	49	
	H. Types de plaintes par région	52	
	I. Plaintes recevables par type de plainte et par entreprise	53	
	J. Nombre de plaintes selon le résultat	77	
	I. Accord avec règlement à l'amiable	77	
	II. Accord partiel	77	
	III. Nombre de recommandations	77	
	IV. Absence d'accord	78	
	V. Compensations financières	80	
	<b>Autres activités du Service de Médiation de l'Énergie</b>	<b>144</b>	<b>8</b>
	A. À l'échelle européenne et internationale	144	
	B. À l'échelle fédérale	147	
	C. À l'échelle régionale	149	
	<b>Diffusion du rapport d'activités</b>	<b>150</b>	<b>9</b>
	<b>Coordonnées du Service de Médiation de l'Énergie</b>	<b>152</b>	<b>10</b>

# Introduction

## A. Fonctionnement du Service de Médiation de l'Énergie

Le Service fédéral de Médiation de l'Énergie a reçu au total 5.526 plaintes durant l'année de fonctionnement 2016 (contre 4.211 plaintes en 2015), dont 61,7% de plaintes néerlandophones, 37,7% de plaintes francophones et 0,5% de plaintes germanophones.

Selon le Service de Médiation, cette hausse de 31% du nombre de plaintes (+ 1.315 plaintes) s'explique principalement par une série de mesures politiques qui ont fait sensiblement augmenter la facture d'électricité en 2015 et 2016, comme la hausse de la TVA à 21% pour l'électricité et l'évolution des tarifs de réseau de distribution.

À cela s'ajoute, pour la Flandre, la suppression de l'électricité gratuite ainsi que l'augmentation à 100 euros de la redevance au Fonds Énergie et ce pour une consommation moyenne.

Les plaintes reçues en 2016 portaient principalement sur des litiges concernant:

- des **problèmes de compteur** comme le traitement et la correction des données de comptage à l'occasion du relevé annuel ou d'une estimation, à cause d'un compteur défectueux, d'un déménagement ou d'une inoccupation d'une habitation (20,8%);
- la **transparence des prix** ou la clarté des prix et des tarifs appliqués (16,2%);
- des **problèmes de facturation** comme la facturation tardive et le manque de lisibilité des factures d'énergie (16%);
- des **problèmes de paiement** comme le paiement des factures d'énergie, par exemple les plans de paiement échelonnés, les remboursements (tarifs), le paiement par domiciliation, les régimes de garantie, la (menace de) résiliation du contrat de fourniture d'énergie ou les clôtures pour défaut de paiement (13,6%);
- des **pratiques de vente** et de marché des fournisseurs d'énergie (11,5%).



Les autres plaintes reçues se rapportaient aux **problèmes de changement de fournisseur** (5,5%), à la **qualité du service** (3,8%) et à un certain nombre de **compétences régionales** (11,5%), comme les raccordements ou coupures au réseau de distribution, les pannes de courant, l'énergie verte et les tarifs de réseau de distribution.

Le 15 avril 2016, le Service de Médiation a transmis à la Ministre fédérale de l'Énergie son avis 16.009 (voir chapitre 6) contenant des propositions d'adaptation et d'amélioration de l'Accord du consommateur, telles qu'envoyées également au Ministre fédéral des Consommateurs.




Enfin, les médiateurs ont essayé de renforcer les intérêts des consommateurs et le traitement alternatif des litiges dans le secteur de l'énergie, et cela en concertation et en dialogue avec tous les acteurs, et de les propager au niveau régional, fédéral et européen, ceci entre autre en participant, avec ou sans propre présentation, aux congrès, groupes de travail et réseaux comme le National Energy Ombudsmen Network - NEON, le réseau européen des médiateurs (voir chapitre 8).

## B. Budget du Service de Médiation de l'Énergie

### Budget et réalisations en 2016

Le montant des frais de fonctionnement du Service de Médiation de l'Énergie est fixé annuellement par un arrêté délibéré en Conseil des Ministres, sur base d'une proposition de budget rédigée par les membres du Service de Médiation de l'Énergie. Cette proposition de budget est présentée pour approbation au Conseil des Ministres avant le 30 juin de l'année qui précède l'année du budget.

Le Conseil des Ministres du 17 juillet 2015 s'est concerté sur le financement et le budget des frais de



fonctionnement du Service de Médiation de l'Énergie pour 2016 et a approuvé un budget de 1.787.000 euros pour l'année de fonctionnement 2016.

Le budget est subdivisé de cette façon :

- Dépenses de personnel: 1.430.000 euros
- Dépenses de fonctionnement: 300.000 euros
- Dépenses de capital: 57.000 euros

Pour l'année de fonctionnement 2016, un cadre de personnel de 19 équivalents temps plein (ETP) était prévu qui a été réalisé avec les 18 membres de personnel (situation au 31 décembre 2016):

- un médiateur néerlandophone;
- un médiateur francophone;
- un conseiller juridique néerlandophone;
- dix gestionnaires de dossiers (quatre francophones, dont un mi-temps, et six néerlandophones);
- un secrétaire administratif et financier;
- un collaborateur administratif pour le secrétariat;
- deux collaborateurs administratifs;
- un collaborateur pour le soutien logistique;
- un collaborateur à mi-temps pour le compte du réseau National Energy Ombudsman Network (NEON).

Les dépenses de fonctionnement et les investissements sont enregistrés de façon quotidienne selon un système de comptabilité patrimoniale suivant les règles de la comptabilité en partie double, et d'un système de comptabilité budgétaire qui permet de suivre la réalisation du budget annuel.

### Budget 2017

Sur proposition de la Ministre de l'Énergie, le conseil des Ministres a fixé le 18 novembre 2016 le montant destiné au financement des frais de fonctionnement du Service de Médiation à 1.750.000 euros.

Ce budget 2017 tient compte des économies prévues dans la circulaire budgétaire du 16 avril 2015 relative à la préfiguration du budget 2016 telle qu'elle s'applique aux administrations et institutions fédérales. Les dépenses sont subdivisées comme suit:

- Dépenses de personnel: 1.400.000 euros
- Dépenses de fonctionnement: 326.000 euros
- Dépenses de capital: 24.000 euros

Pour l'année de fonctionnement 2017 un cadre de personnel de 19 ETP est prévu, avec un organigramme du personnel composé comme suit:

- Deux médiateurs (1 francophone et 1 néerlandophone);
- Deux conseillers juridiques (1 francophone et 1 néerlandophone);
- Un secrétaire administratif et financier;
- Dix gestionnaires de dossiers (quatre francophones et six néerlandophones);
- Un secrétaire de direction;
- Deux collaborateurs administratifs;
- Un collaborateur pour le soutien logistique.

Depuis 2017, un collaborateur travaille à plein temps pour NEON, le réseau européen des médiateurs. Association de fait, ce réseau est transformé depuis 2016 en une association internationale sans but lucratif.

## C. Financement du Service de Médiation de l'Énergie

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

Le Conseil des Ministres du 18 novembre 2016 a pris la décision de financer le budget de l'année 2017 (1.750.000 euros) pour un montant de 1.534.791,69 euros par les contributions payées par les fournisseurs d'électricité et de gaz, pour un montant de 203.208,31 euros provenant de l'excédent budgétaire de l'année budgétaire 2015 et pour un montant de 12.000 euros par des recettes diverses.

Des règles existent en matière de calcul des redevances de médiation, lesquelles sont définies dans l'Arrêté royal du 18 septembre 2015 fixant, pour l'année budgétaire 2016 et suivantes, les modalités particulières pour le calcul de la redevance de médiation pour le financement du service de

médiation de l'énergie (Moniteur belge du 29 septembre 2015).

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

- Le nombre moyen de clients durant l'année écoulée précédant l'année de la fixation de la redevance de médiation: la redevance de médiation fixe;
- Le nombre de plaintes introduites dans l'année de fonctionnement écoulée par entreprise d'énergie: la redevance de médiation variable.

Ces deux paramètres définis par la loi 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 réseau dans le coût de financement du Service de Médiation, est définie comme suit:

- pour 75 pourcent en tenant compte du nombre total de clients des fournisseurs et des gestionnaires de réseau de distribution et,
- pour 25 pourcent en tenant compte du nombre total de plaintes enregistrées par le Service de Médiation à l'encontre des fournisseurs et des gestionnaires de réseau de distribution.

Cette clé de répartition tient compte de différents paramètres de plainte, à savoir les aspects techniques et juridiques liés à la gestion du réseau, où la responsabilité des gestionnaires de réseau de distribution est prise en compte, en particulier pour le relevé, l'utilisation et la communication des données de comptage.

Le choix d'une règle utilisant la clé des « 25 pourcent » 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 réseau de distribution.

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

Après constatation de la quote-part respective des fournisseurs et des gestionnaires de réseau de distribution dans le coût de financement du Service de Médiation, la clé de répartition par entreprise d'électricité et de gaz, qui détermine le montant final de la redevance de médiation, est définie pour 50 pourcent en tenant compte du nombre total de clients de l'entreprise d'électricité et de gaz visée, et pour 50 pourcent en tenant compte du nombre total de plaintes enregistrées par le Service de Médiation pour cette entreprise.

En prenant en compte le nombre de plaintes dans le calcul de la redevance, ces clés de répartition font en sorte de responsabiliser les opérateurs et d'agir comme un stimulant pour l'amélioration de la qualité du service à la clientèle.

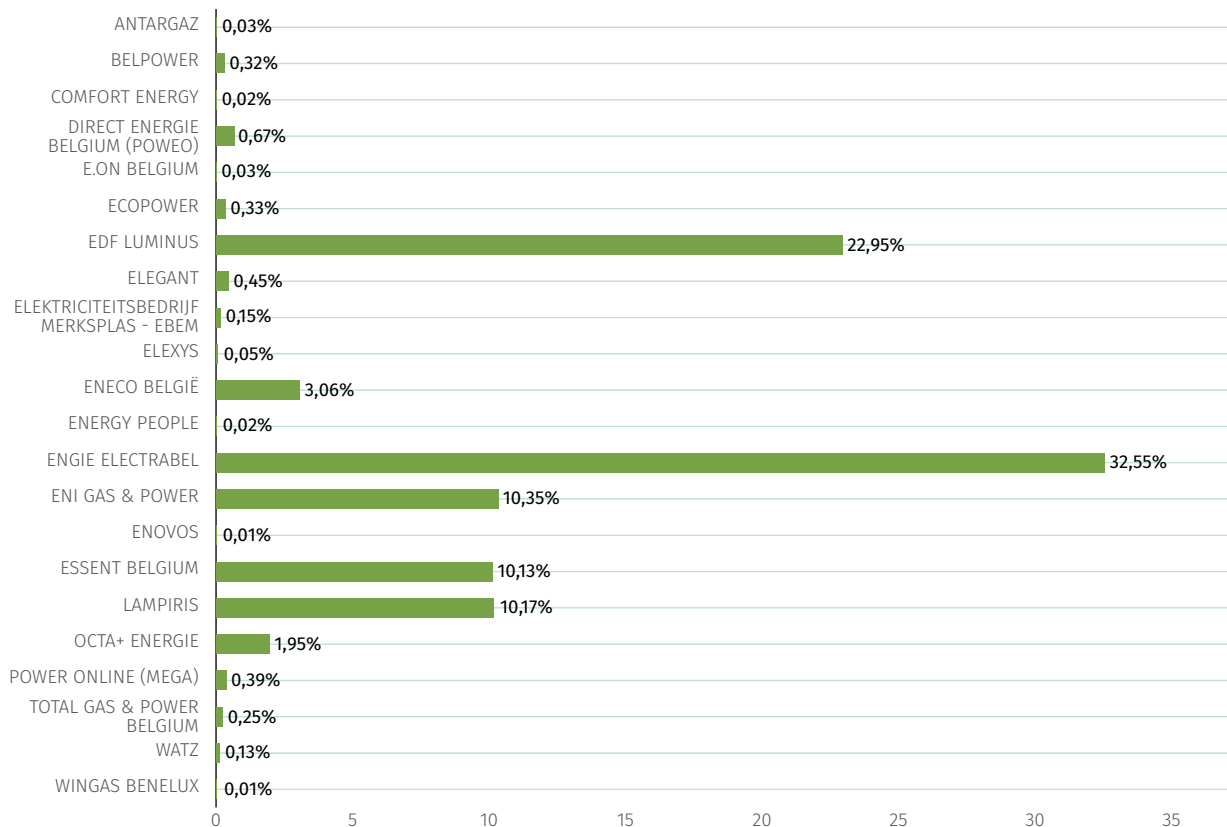
Cette deuxième clé de répartition mène au montant final des redevances de médiation qui sont dues par chaque entreprise d'électricité et/ou de gaz définie respectivement comme fournisseur ou comme gestionnaire de réseau de distribution (ou « société d'exploitation »).

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

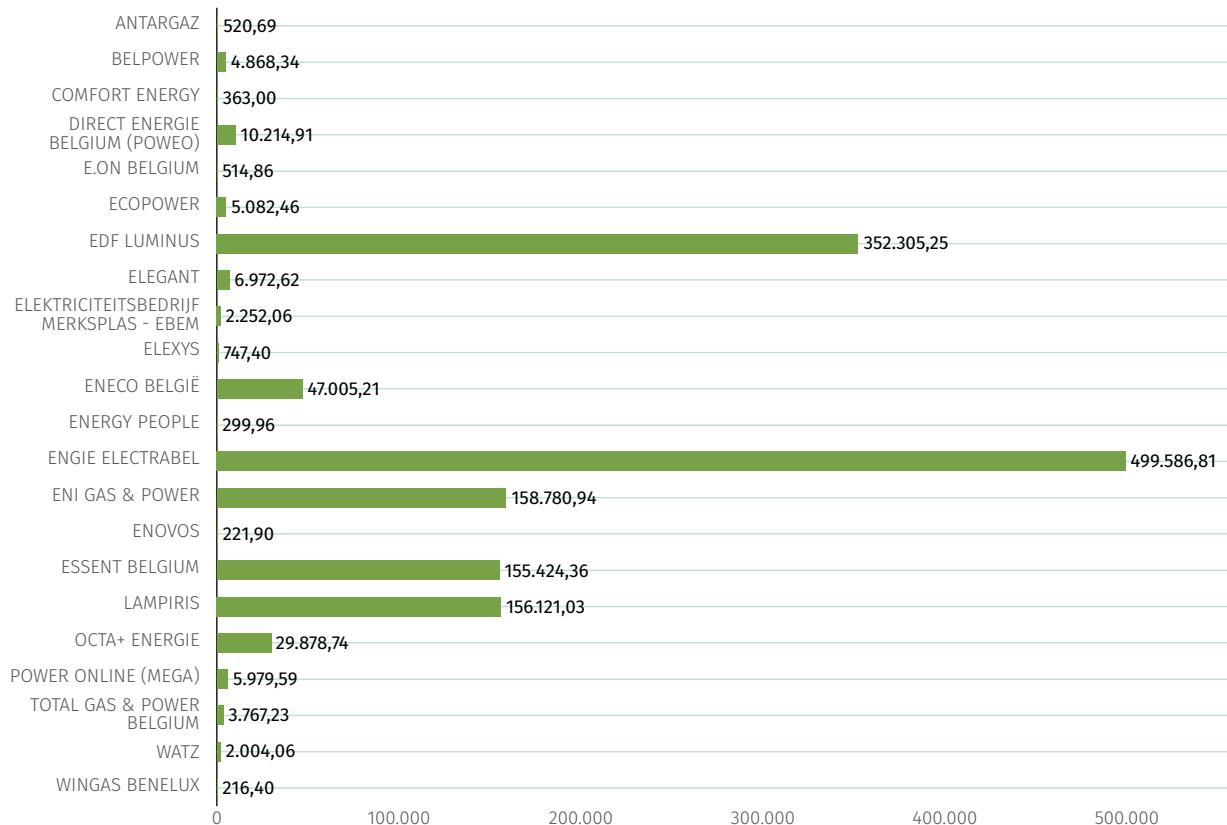
Les redevances de médiation que les entreprises d'énergie (à savoir les fournisseurs et les gestionnaires de réseau de distribution) ont payées en 2016, pour l'année de fonctionnement 2017, sont les suivantes:



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

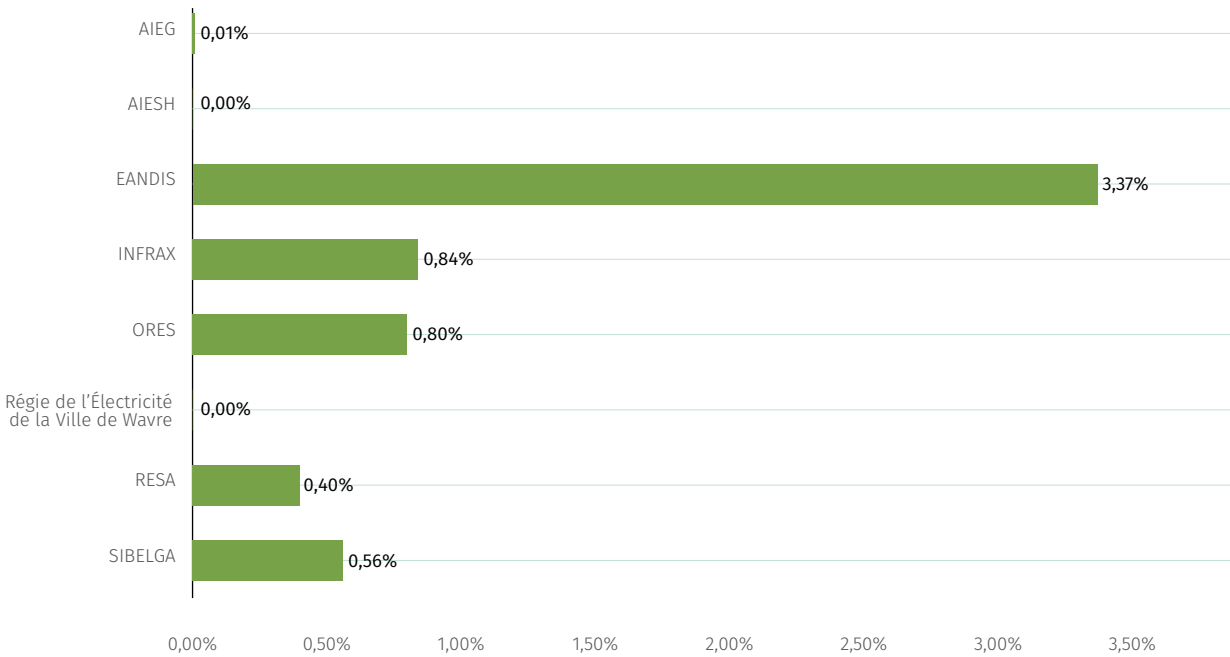


#### FOURNISSEURS - PART REDEVANCE MÉDIATION - EN EURO (GAZ NATUREL ET ÉLECTRICITÉ)

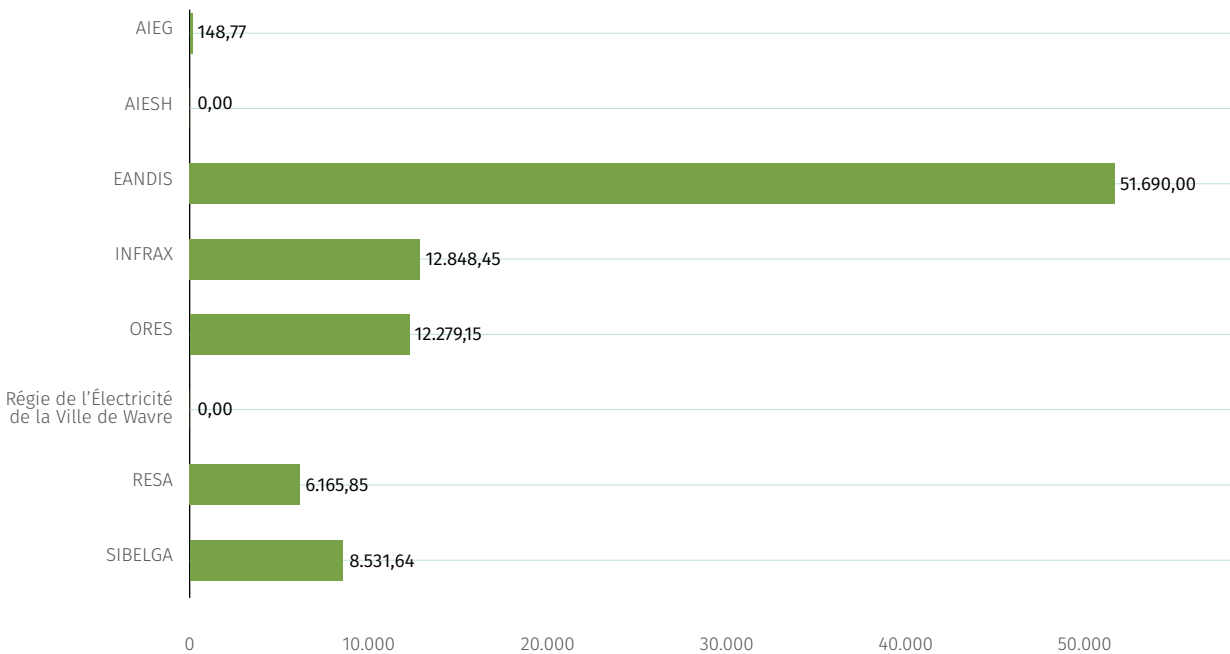




GESTIONNAIRES DE RÉSEAU - PART REDEVANCE MÉDIATION- EN % (GAZ NATUREL ET ÉLECTRICITÉ)



GESTIONNAIRES DE RÉSEAU - PART REDEVANCE MÉDIATION - EN EURO (GAZ NATUREL ET ÉLECTRICITÉ)



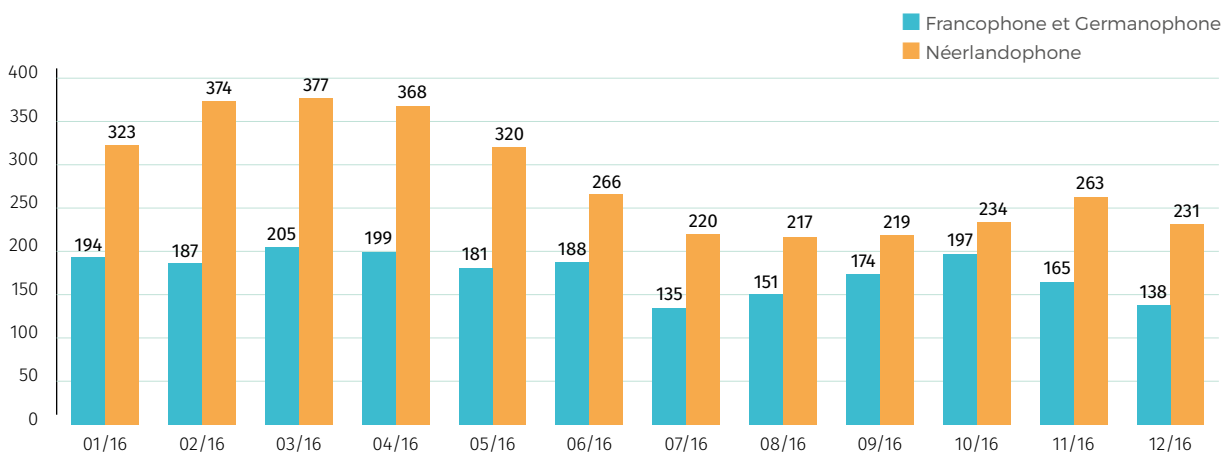
# Plaintes reçues par le Service de Médiation de l'Énergie

En 2016, le Service de Médiation de l'Énergie a reçu 5.526 questions et plaintes concernant le fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz. Nous présentons, ci-après, la répartition détaillée de ces plaintes.

Cet aperçu des plaintes englobe à la fois les litiges déclarés complets et recevables par le Service de Médiation et ceux pour lesquels le Service de Médiation a estimé que la plainte n'était pas recevable ou ne relevait pas de sa compétence.

## A. Évolution mensuelle des plaintes reçues

La plupart des plaintes ont été reçues dans le premier semestre de 2016 et une légère augmentation du nombre de plaintes a été observée après la période des vacances annuelles.





## B. Moyens de dépôt

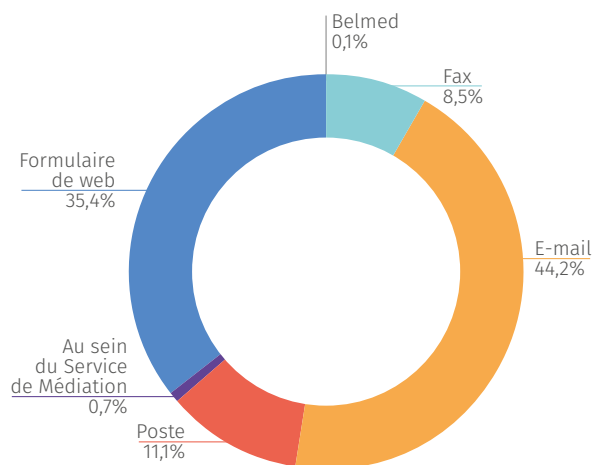
Comme les années précédentes, la plupart des plaintes ont été introduites de manière électronique:

- via le formulaire web disponible sur [www.mediateurenergie.be](http://www.mediateurenergie.be) (1.956 plaintes);
- via l'adresse e-mail [plainte@mediateurenergie.be](mailto:plainte@mediateurenergie.be) (2.443 plaintes);
- via le système de plaintes électroniques BELMED (3 plaintes), mis en place par le SPF Économie dans le cadre du "Online Dispute Resolution" (ODR).

Les autres moyens de dépôt étaient:

- le courrier postal (613 plaintes);
- le fax (472 plaintes);

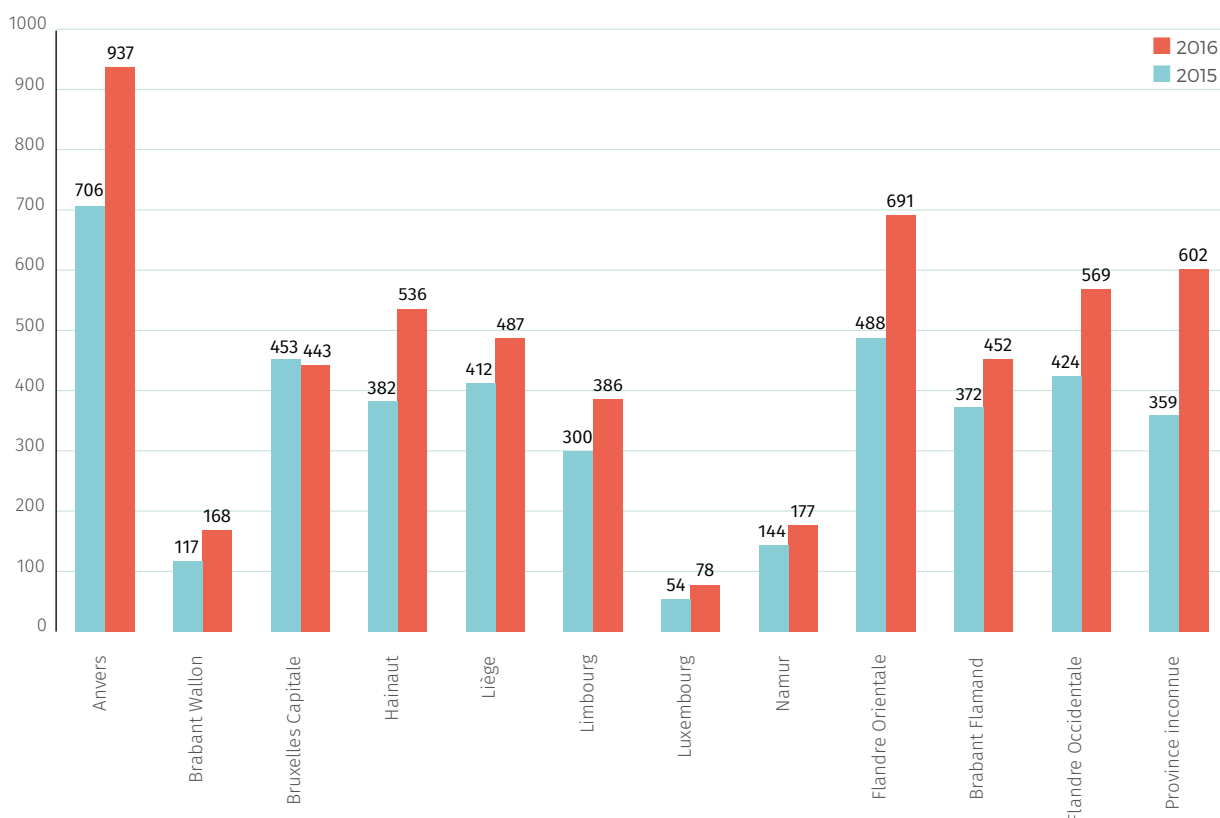
- sur place dans les locaux du Service de Médiation (39 plaintes).



### C. Nombre de plaintes par province/arrondissement administratif de Bruxelles-Capitale

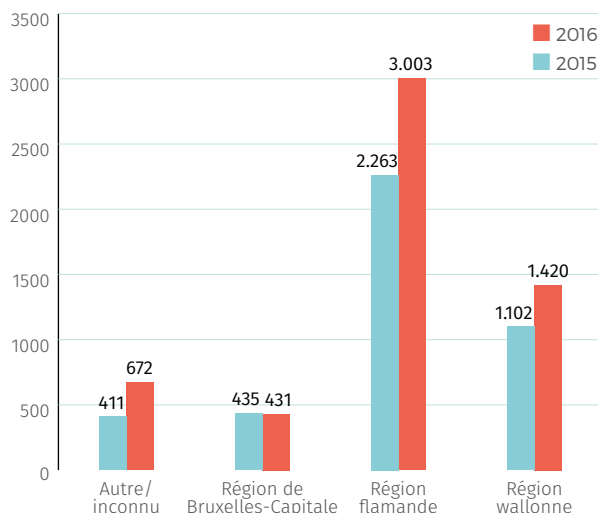
À l'exception de l'arrondissement de Bruxelles-Capitale, le nombre de plaintes augmente dans toutes les provinces. La plupart des plaintes viennent de la province d'Anvers, suivie par la province de Flandre Orientale. Ce sont également les provinces qui comptent le plus grand nombre d'habitants.

Les provinces d'où viennent le moins de plaintes sont le Luxembourg, le Brabant wallon et Namur. La même tendance à la hausse par province peut être aussi constatée au niveau régional.



### D. Nombre de plaintes par région

La plupart des plaintes reçues par le Service de Médiation étaient déposées par des habitants de la Région flamande (plus de 54%), suivie par les habitants de la Région wallonne avec près de 26%. Dans la Région Bruxelles-Capitale, le pourcentage de plaintes recule de 10 à 8%. Dans 12% des cas, soit l'adresse était inconnue soit le plaignant était situé à l'étranger.

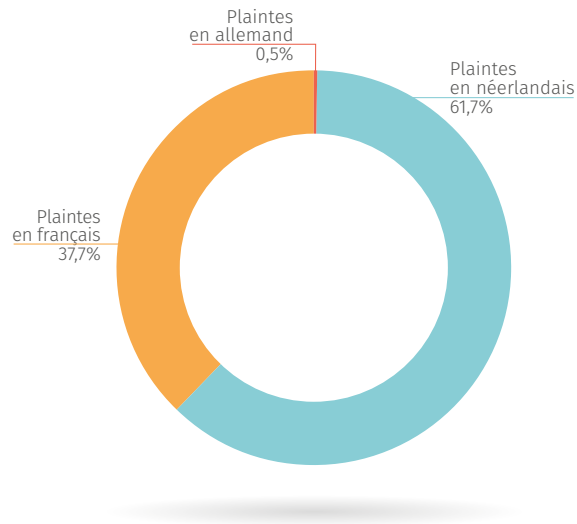


## E. Nombre de plaintes par rôle linguistique

La répartition des plaintes par rôle linguistique en 2016 est la suivante:

- 61,7% de plaintes en néerlandais (3.412 plaintes);
- 37,7% de plaintes en français (2.084 plaintes);
- 0,5% de plaintes en allemand (30 plaintes).

Pour les plaintes germanophones, le Service de Médiation collabore avec la Verbraucherschutzzentrale asbl ([www.verbraucherschutz.be](http://www.verbraucherschutz.be)) d'Eupen, une organisation des droits des consommateurs soutenue par la Communauté germanophone. Elle assure la traduction des plaintes et le transfert des plaintes vers le Service de Médiation qui, par la suite, traite les plaintes en totale autonomie en français.



## F. Nombre de plaintes par entreprise d'énergie

Le Service de Médiation de l'Énergie est compétent pour traiter les plaintes des clients finals contre les entreprises d'énergie. En 2016, le Service de Médiation comptait 4.623 plaintes contre les fournisseurs d'énergie et 836 plaintes contre les gestionnaires du réseau de distribution.

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

Les clients peuvent, par exemple, introduire une plainte à l'encontre d'un fournisseur alors que

le problème trouve son origine dans le relevé, la validation ou l'estimation des données de comptage par le gestionnaire du réseau de distribution. Mais l'inverse est également possible: les clients peuvent introduire une plainte contre leur gestionnaire de réseau de distribution, alors que c'est leur fournisseur qui a traduit erronément ou tardivement les données de comptage dans la facturation. Dans cet aperçu, vous voyez donc seulement les plaintes telles que formulées par les clients finals à l'encontre d'une entreprise d'énergie, même si le Service de Médiation a constaté que le fondement de la plainte résidait chez une autre partie.



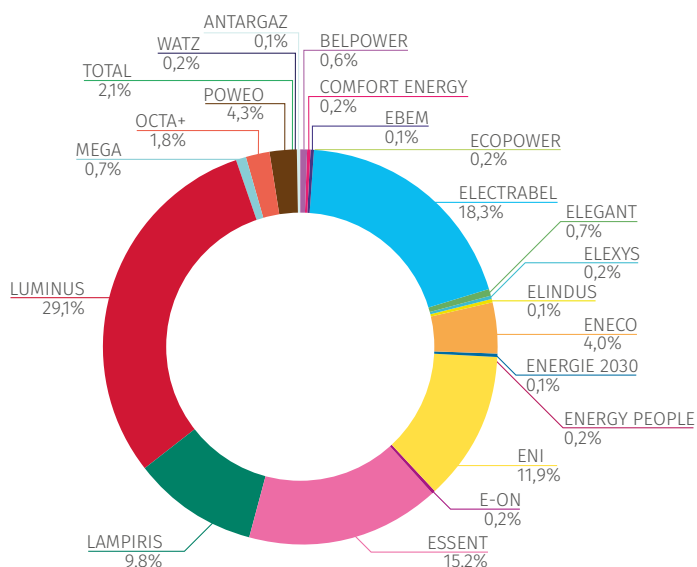
## I. Nombre de plaintes par fournisseur

Pour certains fournisseurs d'énergie, le Service de Médiation n'a reçu aucune plainte. Le nombre de clients à qui ces derniers fournissaient de l'énergie en 2016 sur le réseau de distribution belge était en

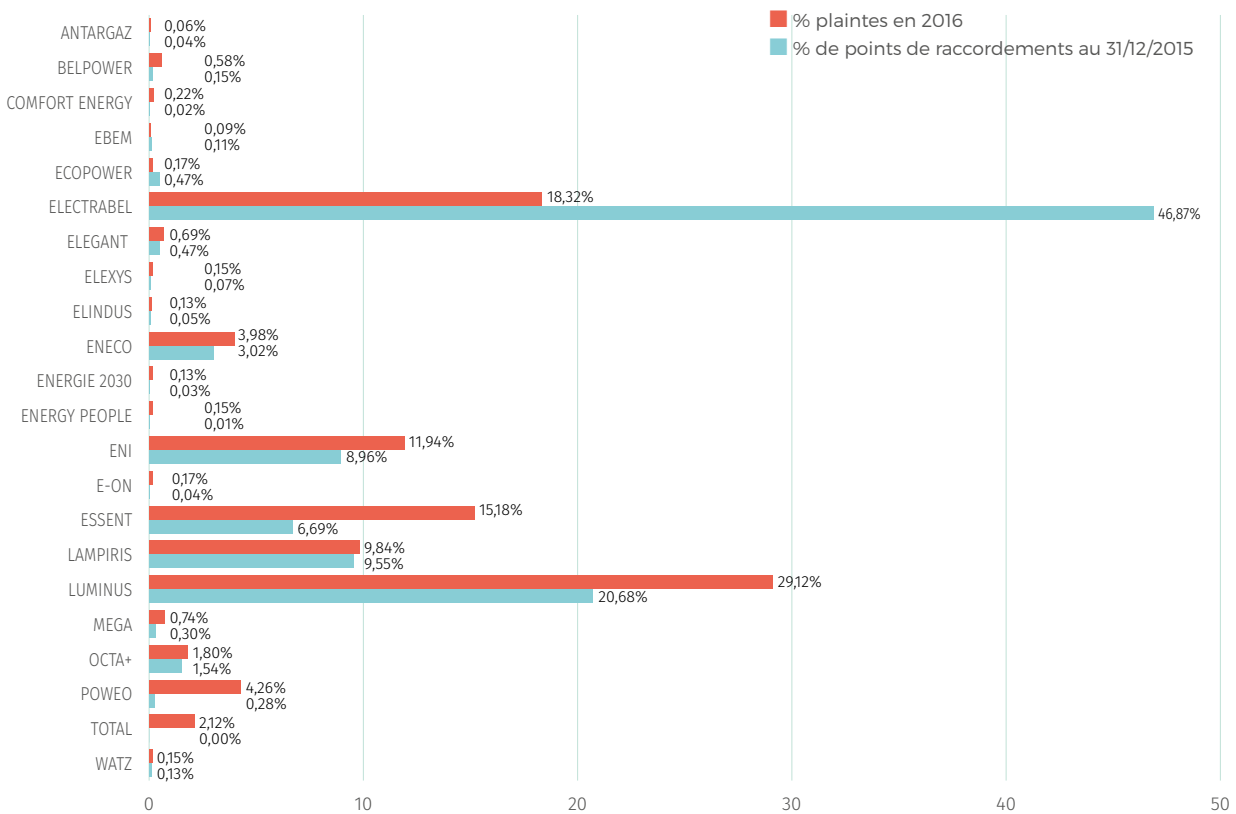
effet minime et ces petits fournisseurs réussissent en effet à ne pas générer des plaintes auprès du Service de Médiation.

	2012	2013	2014	2015	2016
ANTARGAZ	-	-	1	1	3
BELPOWER	37	33	32	18	27
COMFORT ENERGY	-	-	-	1	10
EBEM	7	10	6	3	4
ECOPOWER	3	12	2	8	8
ELECTRABEL	3.251	1.565	1.278	763	847
ELEGANT	6	8	8	17	32
ELEXYS	1	2	3	1	7
ELINDUS	-	-	-	-	6
ENECO	81	166	186	120	184
ENERGIE 2030	-	-	-	-	6
ENERGY PEOPLE	-	-	-	1	7
ENI	1.123	955	600	448	552
ENOVOS	-	-	-	1	-
E-ON	-	-	3	1	8
ESSENT	367	473	366	509	702
LAMPIRIS	423	558	486	414	455
LUMINUS	1.383	1.553	904	964	1.346
MEGA	-	-	1	18	34
OCTA+	77	86	101	89	83
POWEO	-	-	1	39	197
TOTAL	-	-	1	11	98
WATZ	-	-	3	5	7
WINGAS	-	-	-	1	-
<b>Total</b>	<b>6.759</b>	<b>5.421</b>	<b>3.982</b>	<b>3.433</b>	<b>4.623</b>

### TOTAL PAR FOURNISSEUR (2016)



Comparaison de la proportion de plaintes en 2016 avec le nombre de points d'accès sur le réseau de distribution au 31 décembre 2015.



## II. Nombre de plaintes par gestionnaire de réseau de distribution

Un gestionnaire de réseau de distribution (GRD) se porte garant pour la distribution de l'électricité et du gaz naturel jusqu'aux installations individuelles, donc à partir du réseau de haute tension (électricité) ou le réseau haute pression (gaz naturel) jusqu'à l'habitation ou l'entreprise. Le GRD est aussi responsable pour la mise en service ou hors service des raccordements, le placement des compteurs d'électricité et de gaz, le relevé des compteurs... Enfin, le GRD est chargé de l'entretien et du développement de réseaux fiables et sécurisés. Les gestionnaires de réseau de distribution, jadis appelés des intercommunales, disposent d'un monopole sur

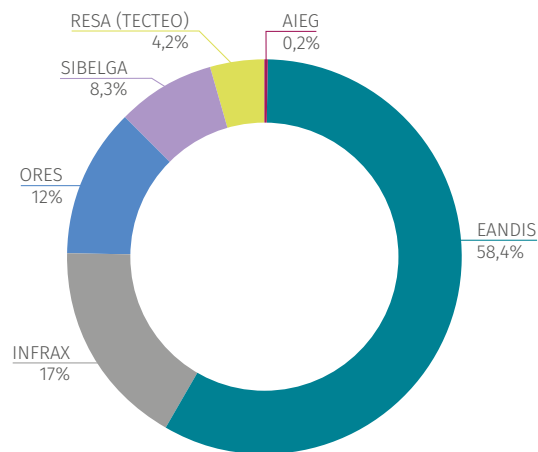
leur territoire, afin que tous les utilisateurs du réseau jouissent d'une qualité identique de l'électricité et du gaz naturel distribués quel que soit le fournisseur.

Certains gestionnaires de réseau sont gérés par des opérateurs comme EANDIS et INFRAX en Région flamande et ORES et RESA en Région wallonne. SIBELGA est le gestionnaire de réseau de distribution en Région de Bruxelles-Capitale. En Région wallonne, il reste quelques gestionnaires de réseau de distribution qui ne font pas partie d'une société opérateur de réseau, notamment l'AIEC, l'AIESH et la Régie de Wavre.



	Plaintes 2012	Plaintes 2013	Plaintes 2014	Plaintes 2015	Plaintes 2016
<b>Flandre</b>					
EANDIS	732	588	483	384	488
INFRAX	362	302	128	108	142
<b>Total</b>	<b>1.094</b>	<b>890</b>	<b>611</b>	<b>492</b>	<b>630</b>
<b>Bruxelles</b>					
SIBELGA	140	133	108	116	69
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>133</b>	<b>108</b>	<b>116</b>	<b>69</b>
<b>Wallonie</b>					
AIEG	1	2	0	1	2
AIESH	1	3	0	0	0
ORES	189	190	113	82	100
REGIE DE WAVRE	1	1	1	0	0
RESA (TECTEO)	61	56	52	34	35
<b>Total</b>	<b>253</b>	<b>252</b>	<b>166</b>	<b>117</b>	<b>137</b>
<b>Total</b>	<b>1.487</b>	<b>1.275</b>	<b>885</b>	<b>725</b>	<b>836</b>

#### NOMBRE DE PLAINTES PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU (GRD) (2016)





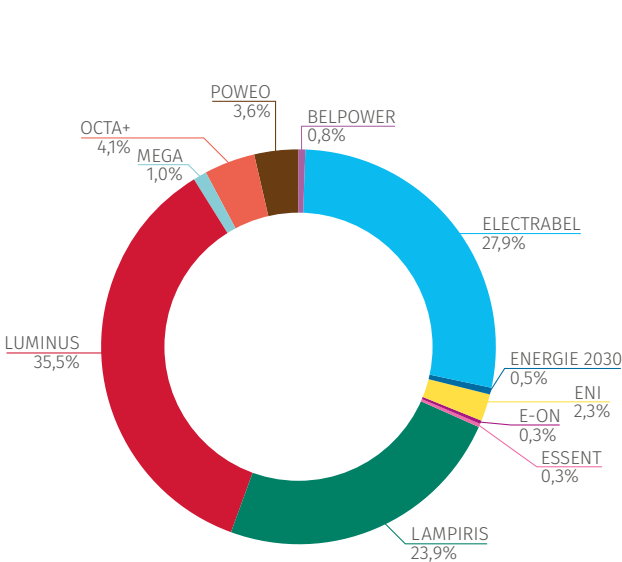
## G. Nombre de plaintes par fournisseur d'énergie et par région

Ci-dessous est reprise une répartition du nombre de plaintes par fournisseur et par région.

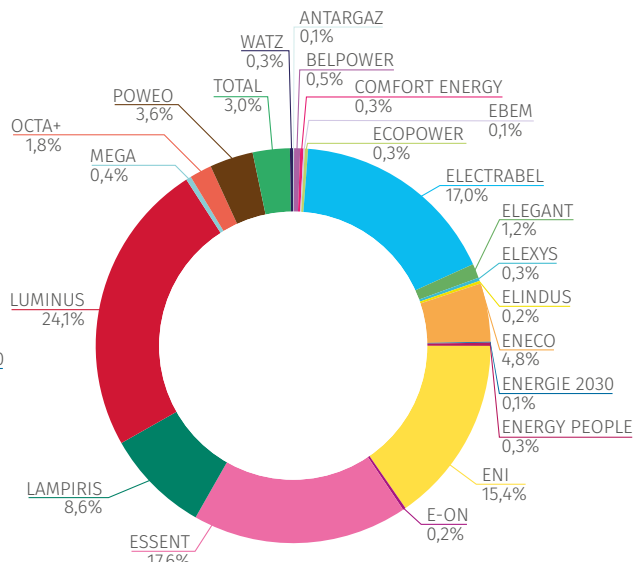
Dans la comparaison par région, il faut bien sûr tenir compte de l'organisation et du fonctionnement du marché régional de l'énergie ainsi que des fournisseurs qui sont actifs sur ledit marché

tant pour les clients résidentiels que professionnels. Pour les gestionnaires de réseau de distribution, cette répartition par région n'est pas effectuée vu que ces entreprises ou gestionnaires de réseau de distribution précises qui se trouvent en majeure partie à l'intérieur des frontières géographiques des régions.

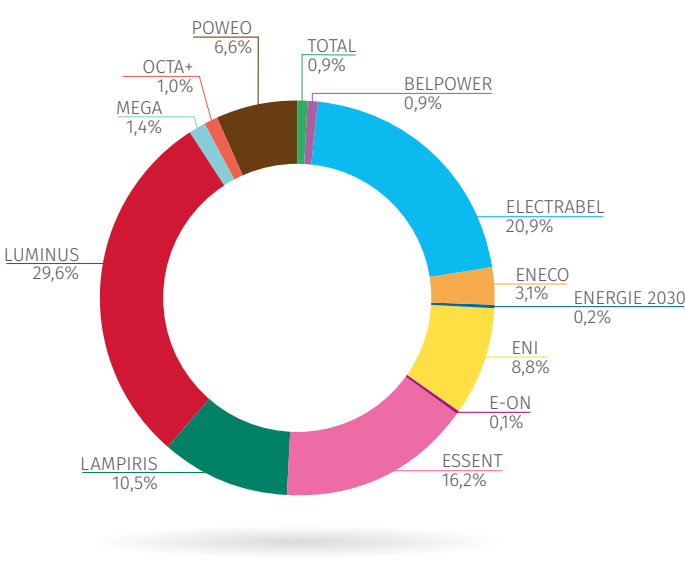
RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE (2016)



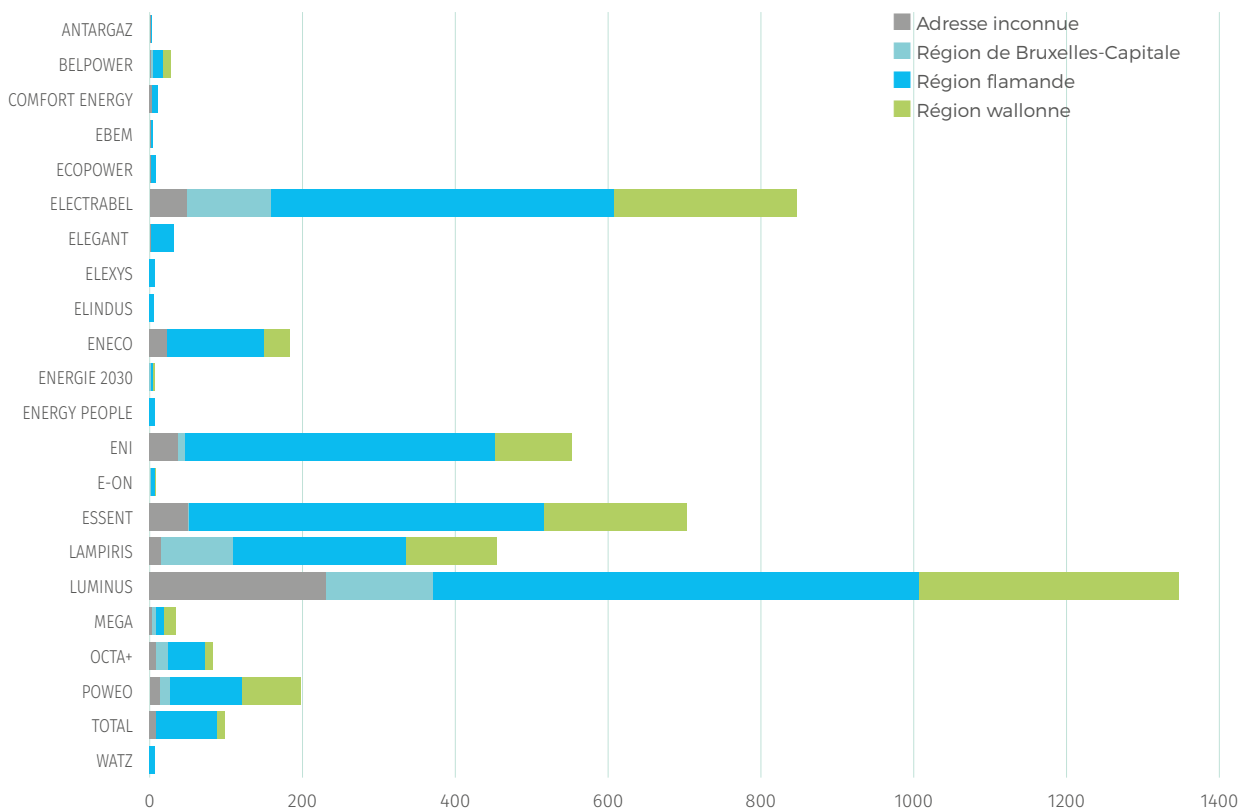
RÉGION FLAMANDE (2016)



RÉGION WALLONNE (2016)



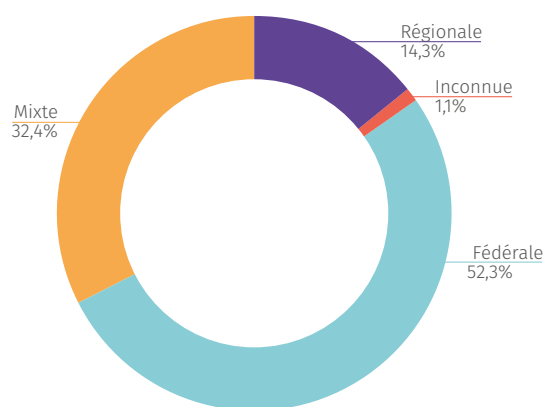
## NOMBRE DE PLAINTES PAR FOURNISSEUR D'ÉNERGIE ET PAR RÉGION (2016)



## H. Nombre de plaintes par domaine de compétence

2.890 plaintes (52,3%) avaient trait au domaine de la compétence fédérale, contre 789 plaintes (14,3%) relevant du domaine de la compétence régionale. 1.788 plaintes (32,4%) relevaient de la compétence à la fois du pouvoir fédéral et des instances régionales. Pour 59 plaintes (1,1%), aucun domaine de compétence spécifique n'a été défini concernant le marché de l'électricité ou du gaz naturel, car les plaintes n'avaient pas trait au marché de l'énergie mais à d'autres types d'énergie comme les produits pétroliers ou d'autres produits ou services tels que l'eau, la télédistribution, le système d'égouts...

## NOMBRE DE PLAINTES PAR DOMAINE DE COMPÉTENCE (2016)



### I. Compétence fédérale exclusive

2.890 plaintes (52,3%) avaient trait au domaine de la compétence fédérale. Nous classons dans cette catégorie toutes les plaintes qui ont trait:

- à la qualité de la prestation de services du fournisseur d'énergie (par exemple, une réponse tardive, insuffisante ou inexistante à une plainte);
- au paiement des factures (acomptes, factures de régularisation et de clôture, etc.);
- au manque de clarté de la facture (par exemple sur le plan des prix de l'énergie, des tarifs, des prélèvements et des taxes);
- à la contestation du montant de la facture ou du contrat tarifaire (par exemple des tarifs pour les clients professionnels ou des tarifs sociaux).

En bref, les plaintes relevant du domaine de la compétence fédérale ont trait aux domaines suivants:

- prix de l'énergie, tarifs (sociaux), tarifs de transport, prélèvements fédéraux et taxes (cotisation sur l'énergie et TVA);
- pratiques du marché et protection du consommateur, plus précisément le respect de l'Accord «Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz»;
- droit économique, notamment les règles de concurrence et le droit des contrats.

### II. Compétence exclusivement régionale

789 plaintes (14,3%) sortaient du domaine de compétence du Service de Médiation, étant donné qu'elles avaient trait exclusivement à la compétence régionale.

Il s'agissait principalement des compétences régionales suivantes:

- **Pour la Flandre:**
  - plaintes au sujet des Obligations de Service Public d'ordre social ou environnemental;
  - plaintes contre les gestionnaires de réseau de distribution au sujet des aspects techniques (par exemple le respect des règlements techniques);

- plaintes concernant les tarifs du réseau de distribution;
- plaintes contre des redevances régionales, telle la cotisation au Fonds Énergie flamand, portée, depuis le 1<sup>er</sup> mars 2016, à un montant de 100 euros pour une consommation d'électricité faible et moyenne.

#### - Pour la Wallonie:

- plaintes contre les gestionnaires de réseau de distribution au sujet des obligations qui leur ont été imposées par la législation wallonne, plus précisément des plaintes sur les aspects techniques (par exemple les conditions de raccordement) ou l'enregistrement et la validation des données de comptage;
- plaintes relatives au respect des Obligations de Service Public régionales imposées aux gestionnaires de réseau et aux fournisseurs;
- plaintes contre les fournisseurs ou les gestionnaires de réseau au sujet de contestations découlant d'une demande d'indemnisation n'ayant pas été accordée.

#### - Pour Bruxelles:

- plaintes contre les gestionnaires de réseau de distribution au sujet des aspects techniques (par exemple les conditions de raccordement);
- plaintes contre les fournisseurs commerciaux ou sociaux au sujet des Obligations de Service Public pour la livraison d'électricité ou de gaz naturel.
- plaintes concernant les tarifs du réseau de distribution.

### III. Compétence fédérale et régionale

Des factures d'énergie contestées qui concernent à la fois la compétence fédérale et la compétence régionale, sont traitées également par le Service de Médiation. En 2016, il s'agissait de 1.788 plaintes au total (32,4%).



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

### I. Par type d'énergie

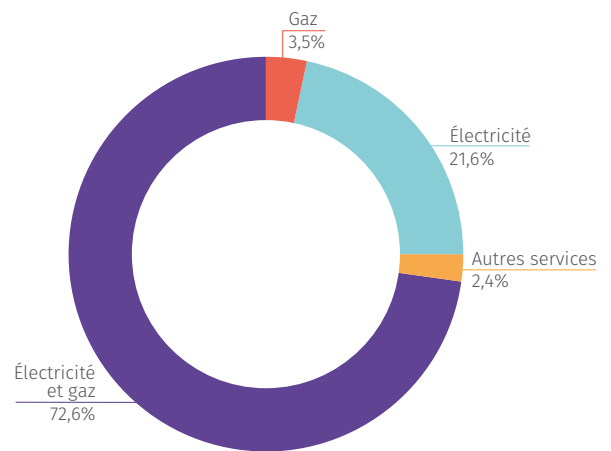
La majorité des plaintes (72,6%) avaient donc trait à des factures d'énergie pour l'électricité et le gaz naturel. 3,5% concernaient seulement le gaz naturel et 21,6% uniquement l'électricité.

130 plaintes (2,4%) n'avaient pas trait à l'électricité ni au gaz naturel, mais à d'autres biens et services comme l'eau, les produits pétroliers ou la prestation de services en matière d'économie d'énergie, l'entretien ou la réparation des appareils de chauffage.

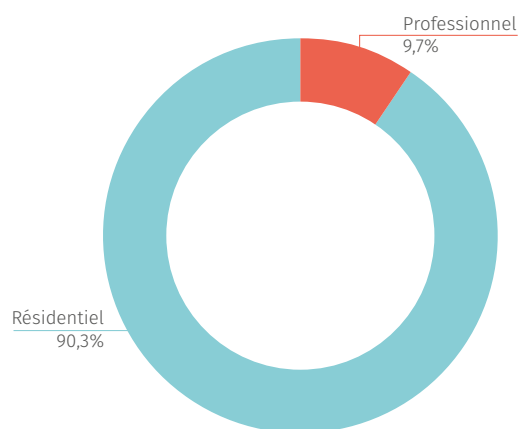
### II. Par client final

La compétence du Service de Médiation n'est pas limitée aux clients résidentiels ou aux particuliers. Les clients professionnels des entreprises d'énergie peuvent également déposer plainte au Service de Médiation. En 2016, 9,7% des plaintes (537 plaintes au total) concernaient des clients finals professionnels comme des indépendants, des sociétés et des associations.

PAR TYPE D'ÉNERGIE (2016)



PAR CLIENT FINAL (2016)



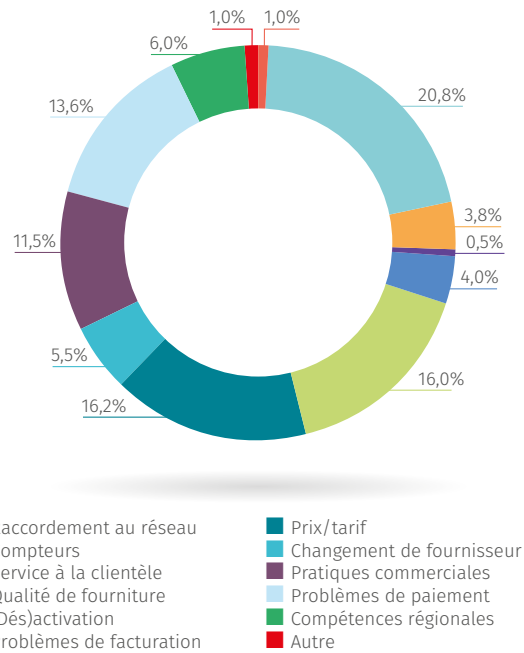
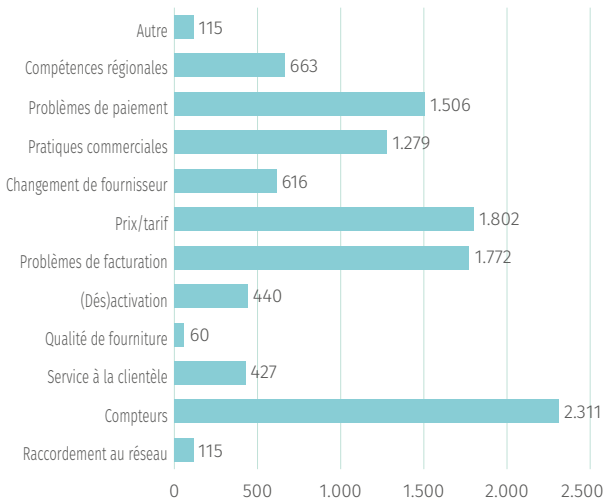
## J. Nombre de plaintes par type de plainte et entreprise d'énergie

### I. Par type de plainte

Le Service de Médiation utilise pour ce rapport un système de classification des plaintes des consommateurs, qui est basé sur une méthode recommandée par le « Council of European Energy Regulators » (CEER). Ce système constitue également un complément au système recommandé par la Commission

européenne pour la classification des plaintes et questions des consommateurs (cf. Recommandation de la Commission du 12 mai 2010 relative à l'utilisation d'une méthode harmonisée pour le classement et le rapportage des plaintes et des demandes des consommateurs – C(2010)3021 définitive).

## TYPE DE PLAINTE (2016)



Les plaintes reçues par le Service de Médiation en 2016 avaient principalement trait à des contestations au sujet :

- du **traitement des données** de comptage à l'occasion entre autres du relevé annuel, d'un déménagement, d'un décès, de l'inoccupation d'une habitation, de l'installation de panneaux solaires... (20,8%);
- de la **transparence des prix** ou la clarté des prix et tarifs (sociaux) appliqués (16,2%);
- de **problèmes de facturation** comme l'absence de factures, la facturation tardive ou l'envoi tardif des factures, le manque de clarté du processus de facturation suite à des factures de correction successives et/ou notes de crédit et la lisibilité des factures d'énergie (16%);
- des **problèmes de paiement des factures**, par exemple les plans de paiement, les remboursements (tardifs), les paiements par domiciliation, les régimes de garantie... (13,6%).
- **pratiques de vente et de marché** des fournisseurs d'énergie (11,5%).

Les autres plaintes avaient trait :

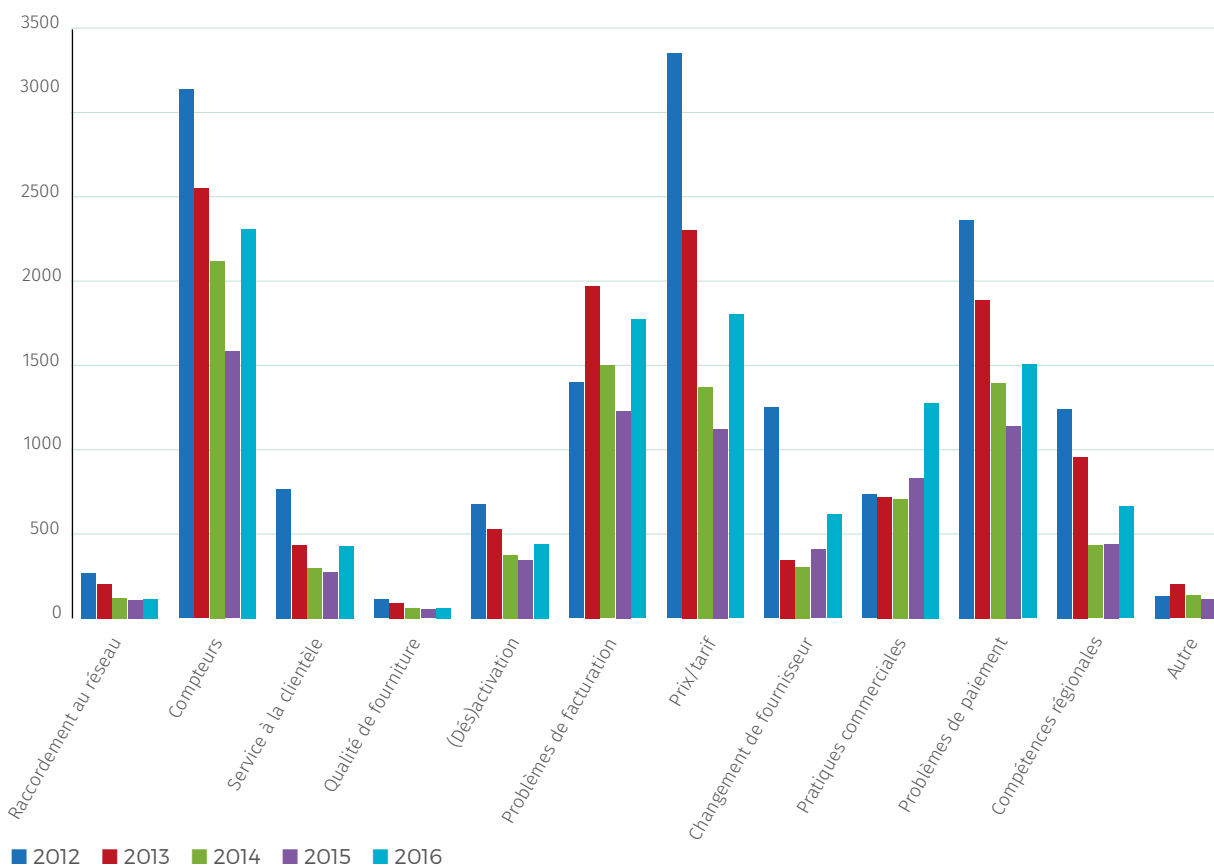
- aux **changements de fournisseurs** (5,5%);
- aux **compétences régionales** (autres que les données de comptage) comme les Obligations de Service Public d'ordre social et environnemental (6%), les raccordements au réseau (1%), la qualité de la fourniture (0,5%), et la coupure ou le drop suite à un défaut de paiement (4%);
- la **qualité de la prestation de services** entre autres par téléphone et par e-mail (3,8%).

1% des plaintes n'ont pu être intégrées au système de classement car elles n'avaient pas trait au fonctionnement du marché de l'électricité et du gaz naturel, mais à d'autres types d'énergie comme les produits pétroliers et d'autres biens ou services tels que l'eau, la télédistribution, le système d'égouttage...

Nous vous présentons, ci-dessous, un aperçu de l'évolution des principaux types de plaintes pour la période 2012-2016.



## ÉVOLUTION DE 2012 À 2016: CATÉGORIE DE PLAINTES



### II. Par entreprise d'énergie

Vous trouverez ci-dessous les principaux litiges ou types de plaintes auxquels le Service de Médiation a été confronté. Nous faisons état des plaintes telles que formulées par le plaignant contre l'entreprise d'énergie. Certaines données statistiques ne sont pas affichées parce que l'échantillon dont nous disposons n'est pas suffisamment représentatif.

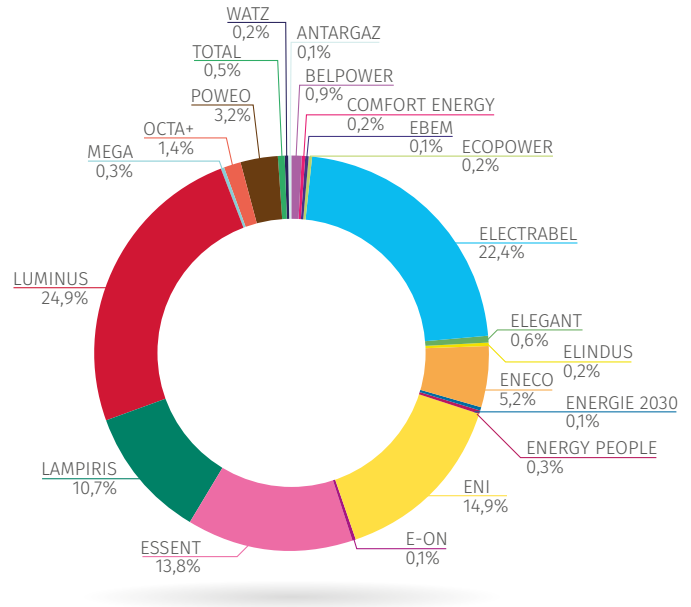
### PROBLÈMES DE COMPTAGE

(20.8% DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

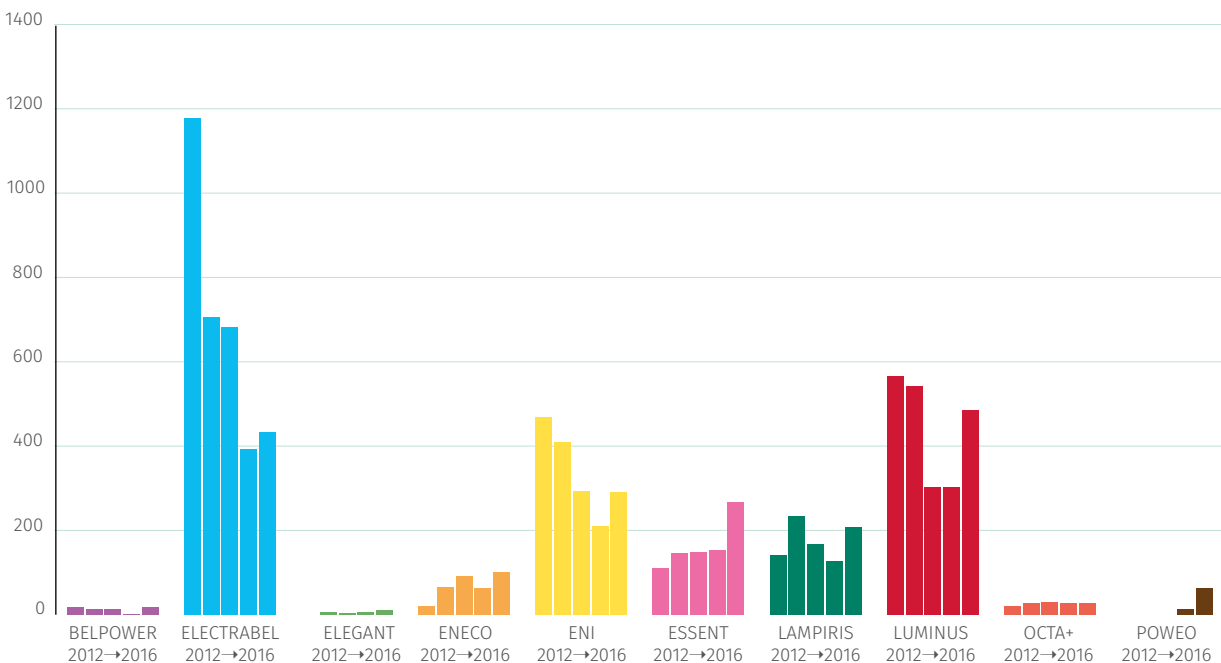
On entend par problèmes de comptage les plaintes qui ont trait à la consommation facturée après un relevé de compteur (ou en l'absence de relevé de compteur), ou en cas de dysfonctionnement d'un compteur, d'une inversion de compteur, d'un changement de compteur, d'un déménagement, d'un décès ou d'une modification d'affectation d'un logement.

PROBLÈMES DE COMPTAGE PAR FOURNISSEUR (2016)

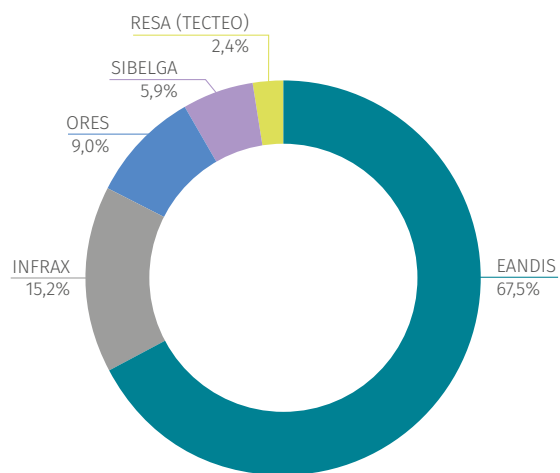
	2016
ANTARGAZ	1
BELPOWER	18
COMFORT ENERGY	3
EBEM	2
ECOPOWER	3
ELECTRABEL	434
ELEGANT	11
ELINDUS	3
ENECO	101
ENERGIE 2030	2
ENERGY PEOPLE	5
ENI	290
E-ON	1
ESSENT	268
LAMPIRIS	207
LUMINUS	484
MEGA	5
OCTA+	27
POWEO	62
TOTAL	10
WATZ	4



ÉVOLUTION DE 2012 À 2016: PROBLÈMES DE COMPTAGE PAR FOURNISSEUR

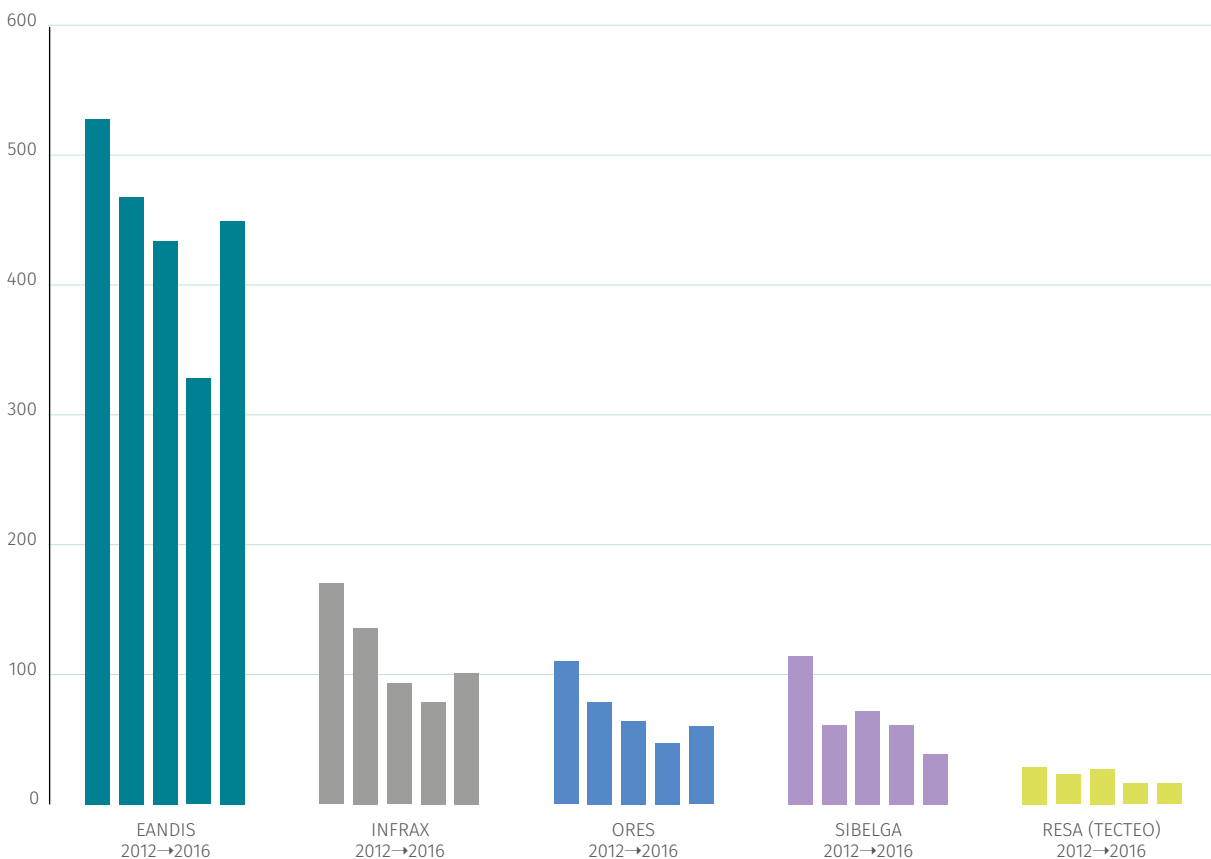


**PROBLÈMES DE COMPTEUR PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2016)**



	2016
EANDIS	449
INFRAx	101
ORES	60
SIBELGA	39
RESA (TECTEO)	16

**ÉVOLUTION DE 2012 À 2016: PROBLÈMES DE COMPTAGE PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION**





## TRANSPARENCE DES PRIX ET DES TARIFS

### (16,2% DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

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

- les prix de l'énergie comme facturés par les fournisseurs de l'énergie;
- les tarifs de réseau de distribution qui sont dus au gestionnaire de réseau de distribution et qui sont facturés après approbation par le régulateur pour le transport et la distribution (raccordement et utilisation) de l'électricité et du gaz naturel;
- les taxes et redevances des différentes autorités.

**LES PRIX DE L'ÉNERGIE:** les fournisseurs offrent librement des prix libéralisés de l'énergie et les facturent au consommateur final.

Depuis 2013, le mécanisme du «filet de sécurité» est en vigueur pour les contrats à prix variables et les formules de prix des fournisseurs. Le contrôle trimestriel des paramètres d'indexation de la part de la Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz (CREG) constitue une amélioration importante au chef de la transparence des prix de l'énergie.

**TARIFS DES RÉSEAUX:** les coûts de transport et de distribution ont été approuvés par le régulateur fédéral (CREG), mais à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2014 la compétence concernant les tarifs de distribution a été transférée de l'autorité fédérale vers les régions à l'occasion de la sixième réforme de l'État. À partir du 1<sup>er</sup> juillet 2014, les régulateurs régionaux sont

compétents pour les tarifs de distribution (le VREG pour la Région flamande, BRUGEL pour la Région Bruxelles-Capitale et la CWaPE pour la Région wallonne).

**TAXES ET CONTRIBUTIONS:** différentes taxes et redevances sont répercutées via la facture énergétique, aussi bien par le gouvernement fédéral (la cotisation fédérale, la cotisation sur l'énergie et la TVA), que par les autorités régionales (p.e. le coût pour l'électricité verte et la cogénération, la redevance de raccordement au réseau électrique, la cotisation pour les obligations de services publiques, la redevance pour le Fonds Énergie).

Les différents tarifs de réseau de distribution mais aussi les tarifs de comptage, les tarifs de distribution et de transport, la cotisation Énergie, la cotisation fédérale, la cotisation Fonds Énergie (en Région flamande seulement), la redevance de raccordement (seulement en Région wallonne), et la redevance pour les Obligations de Service Public (seulement en Région Bruxelles-Capitale), et qui sont valables par zone de distribution - peuvent être consultés auprès des différents régulateurs régionaux:

Wallonie: <http://www.cwape.be>

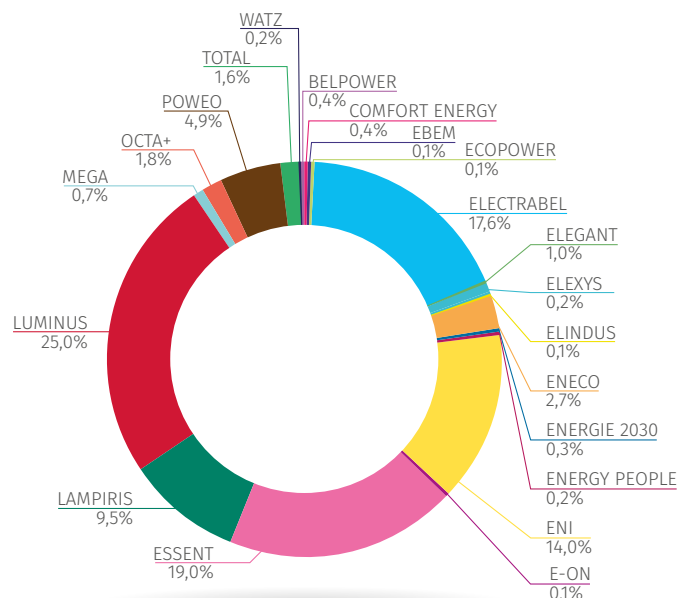
Flandre: <http://www.vreg.be>

Bruxelles-Capitale: <http://www.brugel.be>

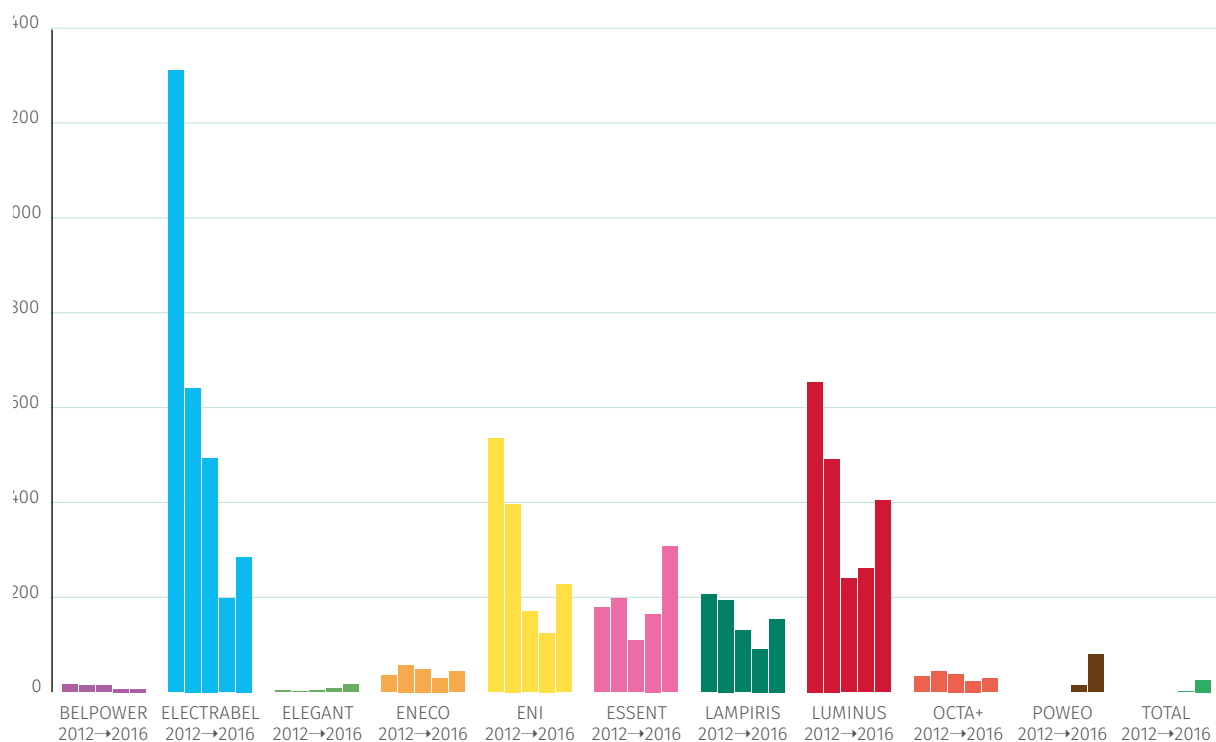


## TRANSPARENCE DES PRIX ET DES TARIFS PAR FOURNISSEUR (2016)

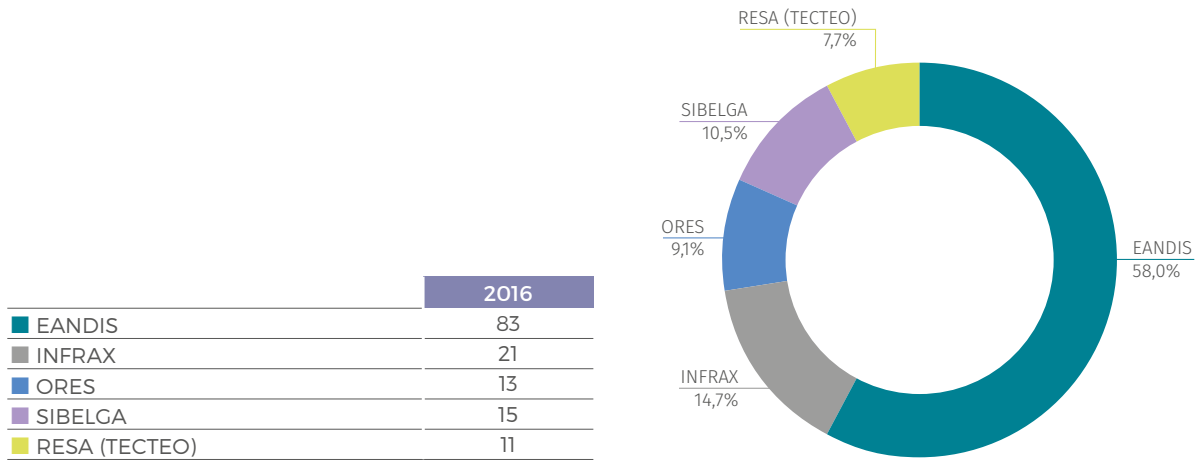
	2016
BELPOWER	7
COMFORT ENERGY	6
EBEM	1
ECOPOWER	2
ELECTRABEL	285
ELEGANT	16
ELEXYS	4
ELINDUS	1
ENECO	44
ENERGIE 2030	5
ENERGY PEOPLE	3
ENI	227
E-ON	1
ESSENT	307
LAMPIRIS	154
LUMINUS	404
MEGA	12
OCTA+	29
POWEO	79
TOTAL	26
WATZ	4



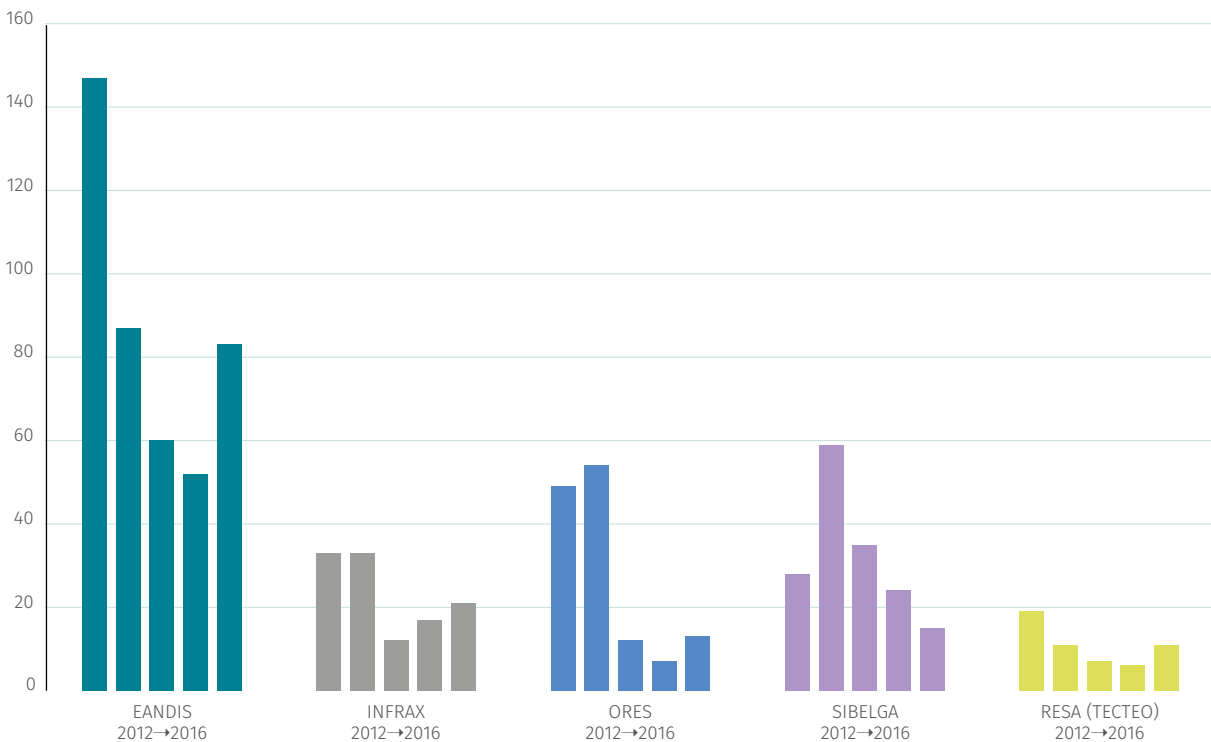
## ÉVOLUTION DE 2012 À 2016: TRANSPARENCE DES PRIX ET DES TARIFS PAR FOURNISSEUR



TRANSPARENCE DES PRIX ET DES TARIFS PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2016)



ÉVOLUTION DE 2012 À 2016: TRANSPARENCE DES PRIX ET DES TARIFS PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION



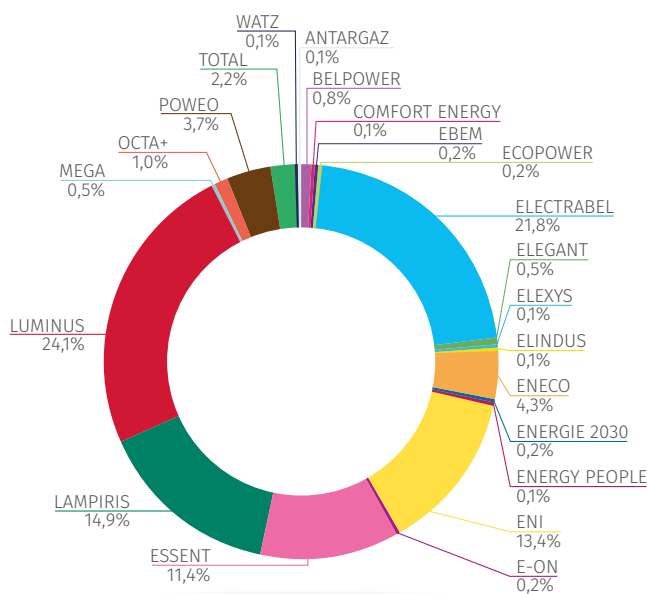
## PROCESSUS DE FACTURATION

(16% DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

Ces plaintes concernent un flou dans la facturation parce qu'il n'y a pas d'envoi de facture ou la facture est tardive ou parce que le processus de factures successives et de remboursements et/ou de paiements est devenu imprécis ou incompréhensible pour le consommateur.

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

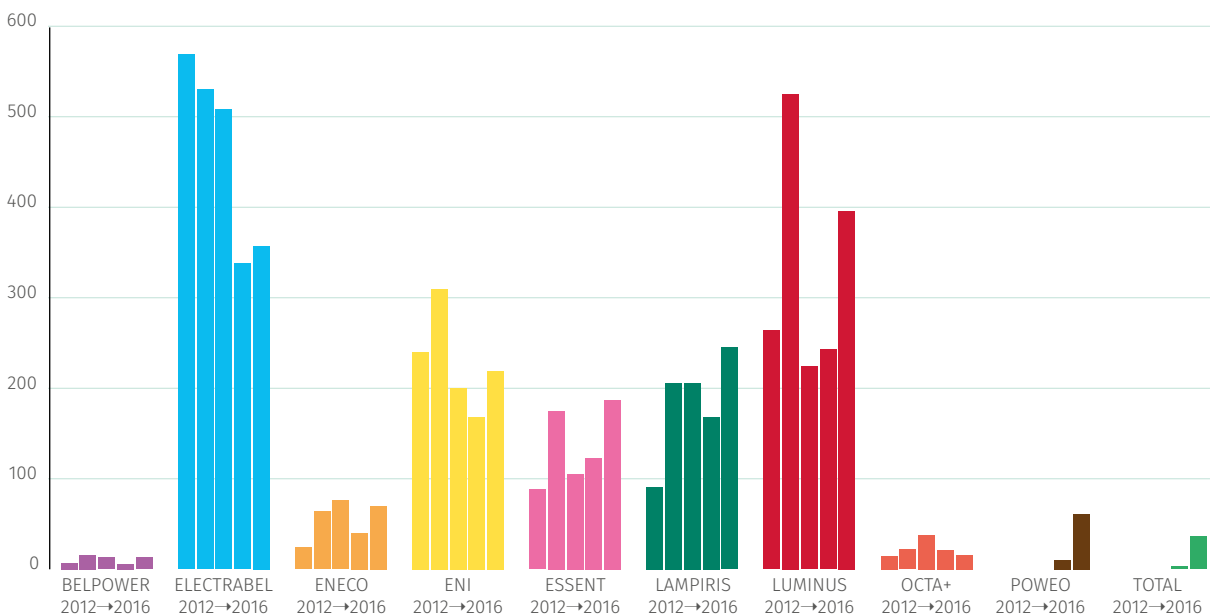
## PROCESSUS DE FACTURATION (2016)



	2016
ANTARGAZ	1
BELPOWER	13
COMFORT ENERGY	2
EBEM	3
ECOPOWER	3
ELECTRABEL	357
ELEGANT	9
ELEXYS	1
ELINDUS	2
ENECO	70
ENERGIE 2030	3

	2016
ENERGY PEOPLE	2
ENI	219
E-ON	3
ESSENT	187
LAMPIRIS	245
LUMINUS	396
MEGA	9
OCTA+	16
POWEO	61
TOTAL	36
WATZ	2

## ÉVOLUTION DE 2012 À 2016: PROCESSUS DE FACTURATION

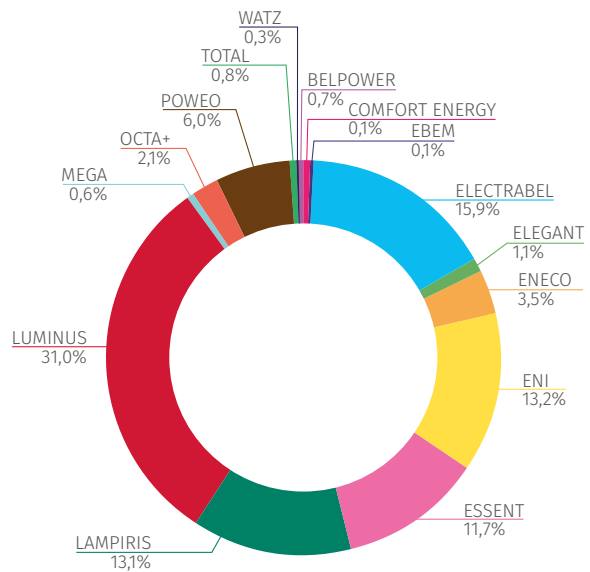


**PROBLÈMES DE PAIEMENT**

(13,6% DE TOUS TYPES DE PLAINTES)

Les plaintes relatives à des problèmes de paiement avaient principalement trait à des plans de paiement échelonnés, à des domiciliations bancaires, à l'imputation de frais administratifs, à des problèmes relatifs à des notes de crédit, à des garanties bancaires et à des remboursements tardifs.

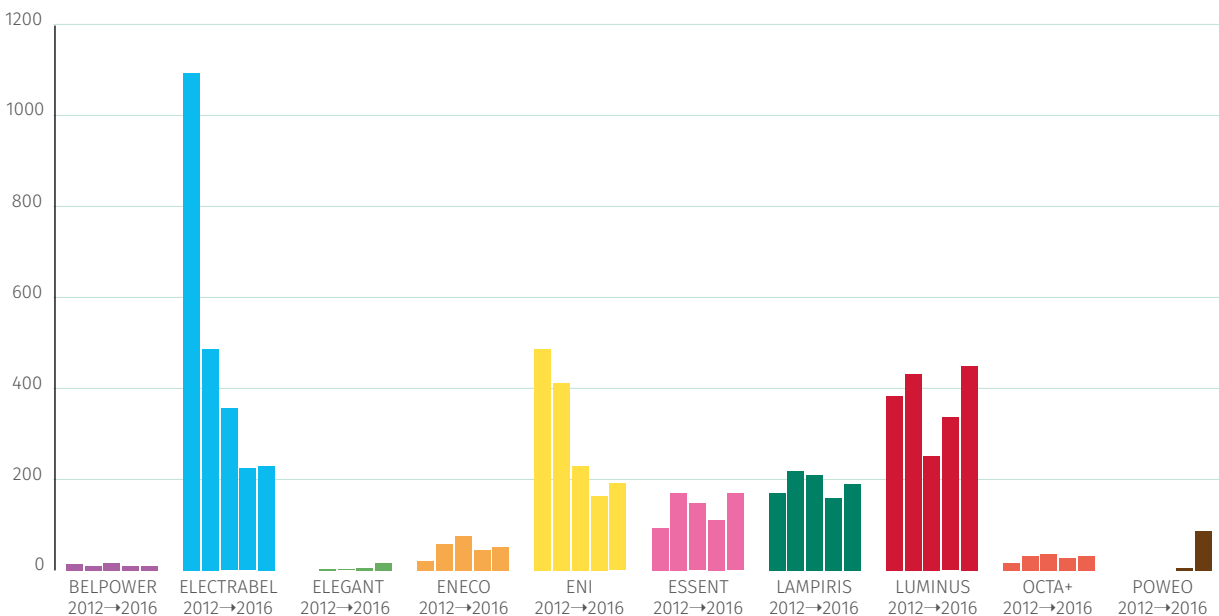
**PROBLÈMES DE PAIEMENT PAR FOURNISSEUR (2016)**



	2016
BELPOWER	10
COMFORT ENERGY	1
EBEM	2
ELECTRABEL	230
ELEGANT	16
ENECO	51
ENI	191
ESSENT	169

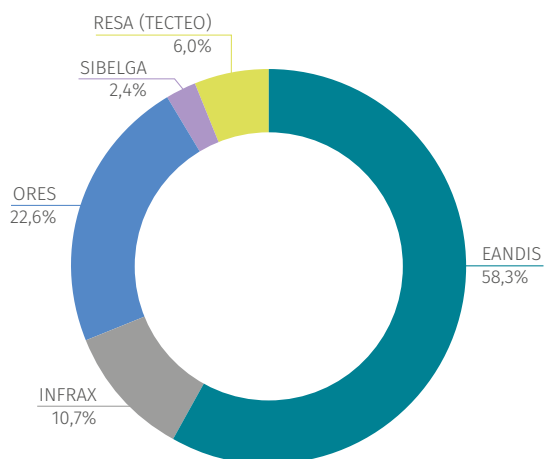
	2016
LAMPIRIS	190
LUMINUS	449
MEGA	8
OCTA+	31
POWEO	87
TOTAL	11
WATZ	4

**ÉVOLUTION DE 2012 À 2016: PROBLÈMES DE PAIEMENT PAR FOURNISSEUR**

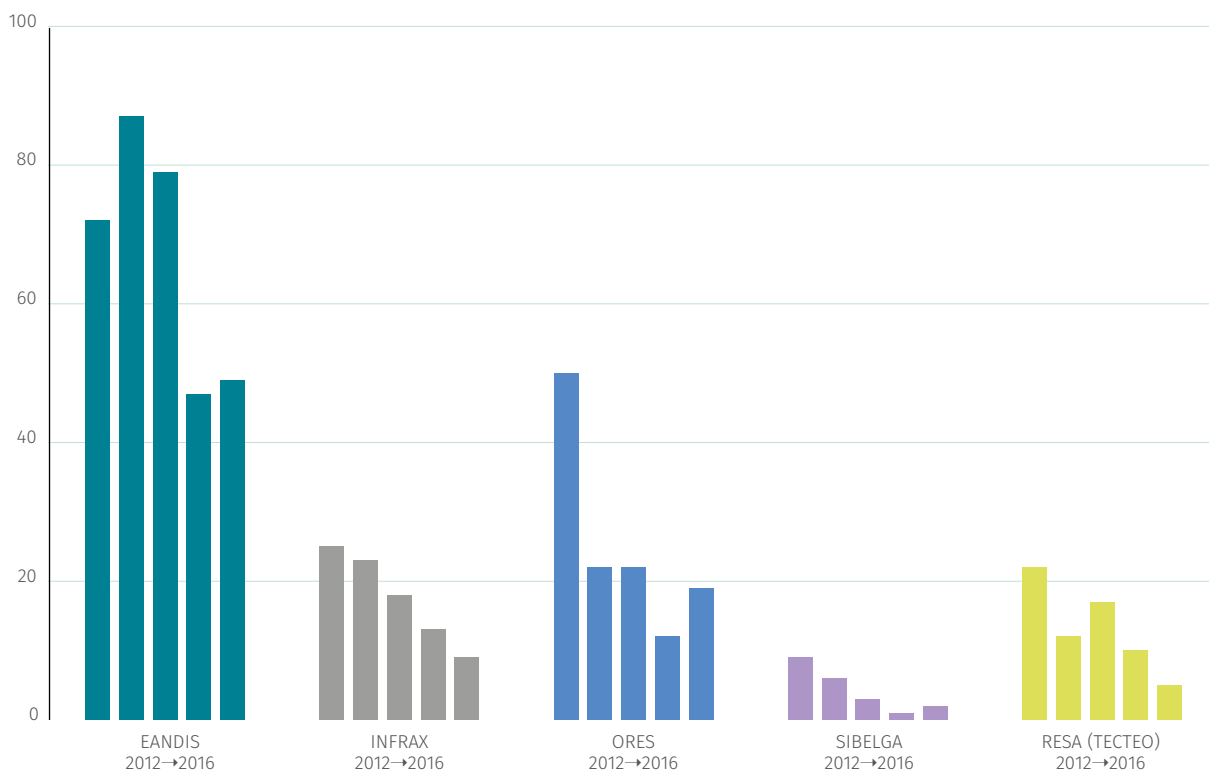


PROBLÈMES DE PAIEMENT PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2016)

	2016
EANDIS	49
INFRAX	9
ORES	19
SIBELGA	2
RESA (TECTEO)	5



ÉVOLUTION DE 2012 À 2016: PROBLÈMES DE PAIEMENT PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

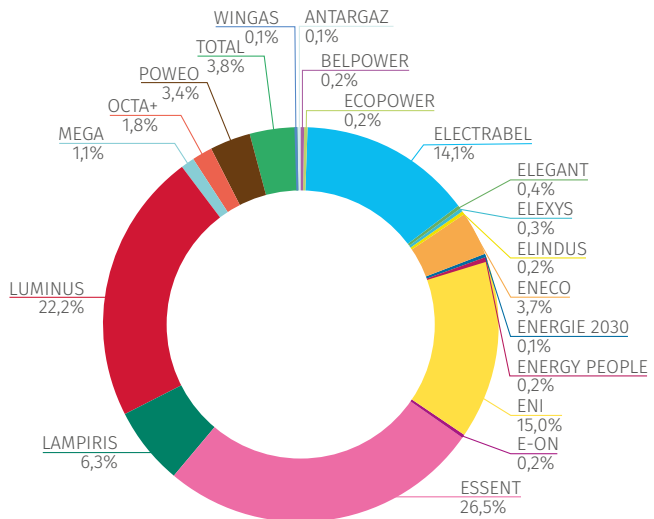


**PRATIQUES DE VENTE ET DE MARCHÉ**  
(11,5% DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

L'objet de ces plaintes concerne la référence à d'éventuelles pratiques commerciales déloyales ou trompeuses de la part de certains fournisseurs d'énergie. Ces plaintes concernent l'information ou la publicité précontractuelle, les pratiques commerciales relatives à la vente et le marketing et le respect des conditions contractuelles ou leur conformité avec l'Accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz ».

Quand le Service de Médiation, dans le cadre de l'analyse d'une plainte, constate qu'il y a potentiellement infraction à la réglementation économique relative aux pratiques de marché ou à la protection du consommateur, il transmet également ces dernières pour suite utile à la Direction générale de l'Inspection économique du SPF économie.

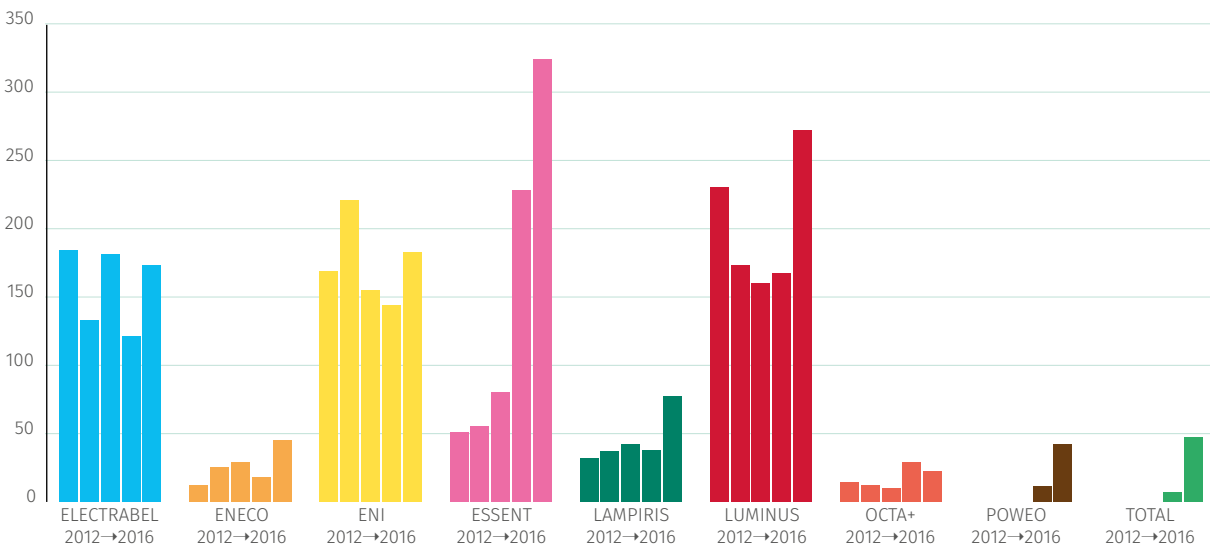
**LES PRATIQUES DE MARCHÉ (2016)**



	2016
ANTARGAZ	1
BELPOWER	3
ECOPOWER	2
ELECTRABEL	173
ELEGANT	5
ELEXYS	4
ELINDUS	2
ENECO	45
ENERGIE 2030	1
ENERGY PEOPLE	3

	2016
ENI	183
E-ON	3
ESSENT	324
LAMPYRIS	77
LUMINUS	272
MEGA	14
OCTA+	22
POWEO	42
TOTAL	47
WINGAS	1

**ÉVOLUTION DE 2012 À 2016: PRATIQUES DE VENTE ET DE MARCHÉ**





Malgré le renforcement de l'Accord du consommateur en 2014, le Service de Médiation constate une augmentation annuelle de ce type de plaintes (de 8 % en 2014 jusqu'à 11 % en 2015 et 11,5 % en 2016). Nous allons approfondir cette problématique au chapitre 3, mais il est clair que principalement la communication de la prolongation ou du renouvellement des contrats d'énergie et la poursuite contractuelle lors de procédures de déménagement est insuffisamment garantie chez certains fournisseurs. Certains fournisseurs essayent aussi de facturer des indemnités de rupture cachées aux clients qui résilient leur contrat avant la fin du contrat (voir aussi plus loin).

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

Le Service de Médiation constate que le nombre de plaintes concernant le changement de fournisseur avait diminué sérieusement de 14 % en 2011 (1.854 plaintes) à 8 % en 2012 (1.250 plaintes), 3 % en 2013 (347 plaintes) et 3,5 % en 2014 (318 plaintes). Cette baisse était due principalement à la suppression de l'indemnité de rupture lors du changement de fournisseur mais, à partir de 2015, on constate de nouveau une augmentation à 5 % ou 409 plaintes en 2015 et 5,5 % ou 616 plaintes en 2016. Cette augmentation est surtout due à des changements de

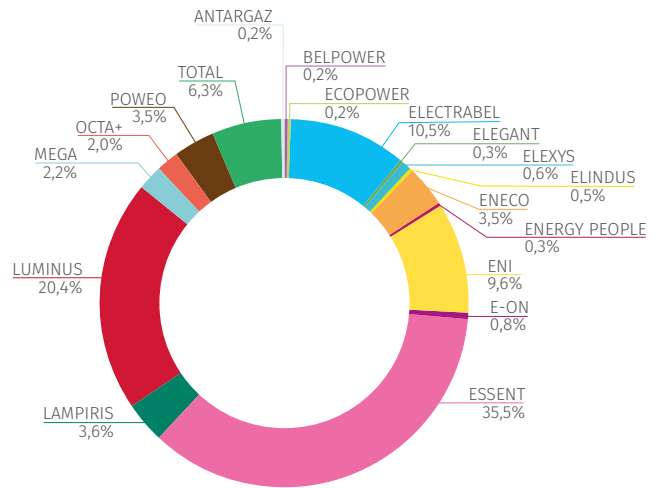
fournisseur non voulu par le biais des pratiques de vente de certains fournisseurs. Ils offrent des contrats, directement, via un comparateur de prix ou via des agents commerciaux, selon des pratiques qui ne sont pas conformes au code de conduite pour « Vente en dehors de l'établissement » et « Vente à distance ». De plus, un certain nombre de fournisseurs essaye tout de même de facturer une indemnité de rupture aux clients qui partent prématurément vers un autre fournisseur et qui résilient leur contrat. Ce type d'indemnité est par exemple appliqué en réclamant dans la facture de clôture la redevance pour l'année entière à la place de la facturation de cette redevance pour la portion de l'année comme mentionnée sur la facture de clôture. Une autre pratique consiste à offrir une réduction au moment de la conclusion du contrat, alors que cette réduction n'est accordée en réalité qu'à la fin de la période contractuelle, de sorte que la réduction ne soit pas accordée en cas de départ prématuré ou de résiliation prématurée.

Le Service de Médiation tente d'assurer une médiation dans ces litiges en attirant l'attention des fournisseurs au fait que la disposition légale stipule 'qu'aucune indemnité' ne peut être facturée lors d'un changement de fournisseur pour les clients résidentiels et les PME moyennant un préavis d'un mois (art.18§2/3 de la Loi fédérale).

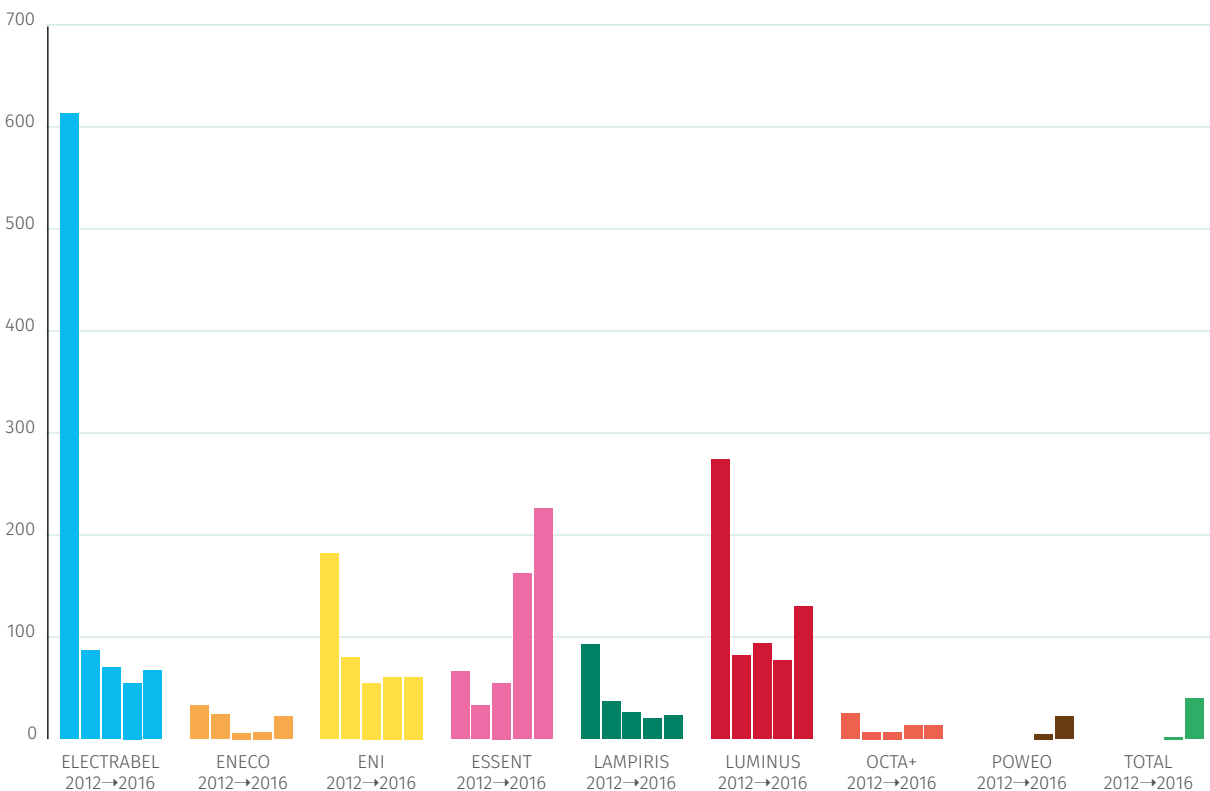


CHANGEMENT DE FOURNISSEUR (2016)

	2016
ANTARGAZ	1
BELPOWER	1
ECOPOWER	1
ELECTRABEL	67
ELEGANT	2
ELEXYS	4
ELINDUS	3
ENECO	22
ENERGY PEOPLE	2
ENI	61
E-ON	5
ESSENT	226
LAMPIRIS	23
LUMINUS	130
MEGA	14
OCTA+	13
POWEO	22
TOTAL	40



ÉVOLUTION DE 2012 À 2016: CHANGEMENT DE FOURNISSEUR



## COMPÉTENCES RÉGIONALES, AUTRES QUE LES DONNÉES DE COMPTAGE

### (11,5% DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

En plus des obligations des gestionnaires de réseau de distribution concernant le traitement, la validation et la communication des données de comptage, un certain nombre de mesures régionales spécifiques entre également dans les compétences régionales, comme :

- les Obligations de Service Public d'ordre social et environnemental qui sont imposées aux fournisseurs et aux gestionnaires de réseau. C'est ainsi que l'on prévoit dans chaque Région la protection sociale des clients finals résidentiels lorsqu'ils rencontrent des problèmes pour payer leur facture d'énergie et que les coûts de l'électricité verte et de la cogénération sont répercutés dans le prix facturé par les fournisseurs en raison des obligations régionales en matière d'énergie renouvelable.
- les raccordements au réseau de distribution comme les délais de raccordement, temps d'attente voire même refus de raccordement ;
- la qualité de la fourniture, comme les pannes de courant et les éventuelles demandes de compensations financières pour les dommages qui en découlent ;
- les réglementations concernant la coupure du réseau et le « drop », par lequel l'utilisateur final résidentiel est repris par le fournisseur social ou le gestionnaire de réseau suite à un défaut de paiement au fournisseur commercial.

Il existe pour les clients résidentiels des mesures de protection en cas de défaut de paiement vis-à-vis d'un fournisseur et des règles existent lors de la coupure et du raccordement pour l'alimentation en électricité et en gaz naturel après un déménagement, en cas de fraude, dans le cas d'une maison vide et en période hivernale.

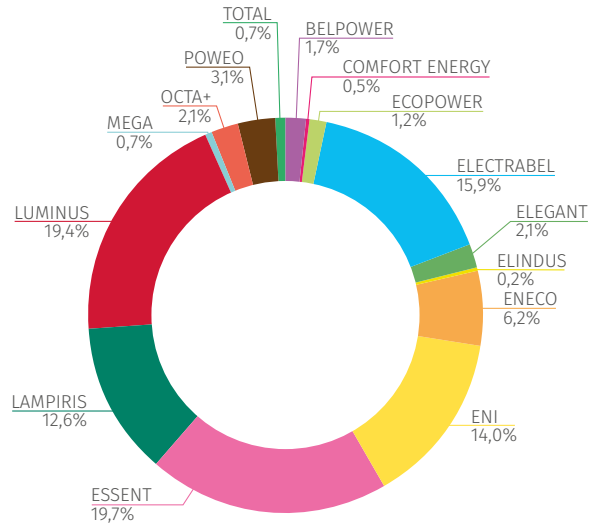
Le Service de Médiation constate que des problèmes se posent fréquemment à cet égard avec les résiliations de contrats professionnels. Des clients professionnels qui sont confrontés à des problèmes financiers ne bénéficient en effet pas de la même protection que les clients finals résidentiels.

De telles plaintes sont transmises en général par le Service de Médiation aussi bien au fournisseur qu'au gestionnaire de réseau de distribution vu que le fournisseur, en cas de défaut de paiement ou de paiement tardif, donne l'ordre du « drop » (contrats résidentiels) ou de coupure (contrats professionnels), et que le gestionnaire de réseau de distribution assure ensuite la reprise de la fourniture, l'installation d'un limiteur de puissance ou d'un compteur à budget ou la coupure effective.

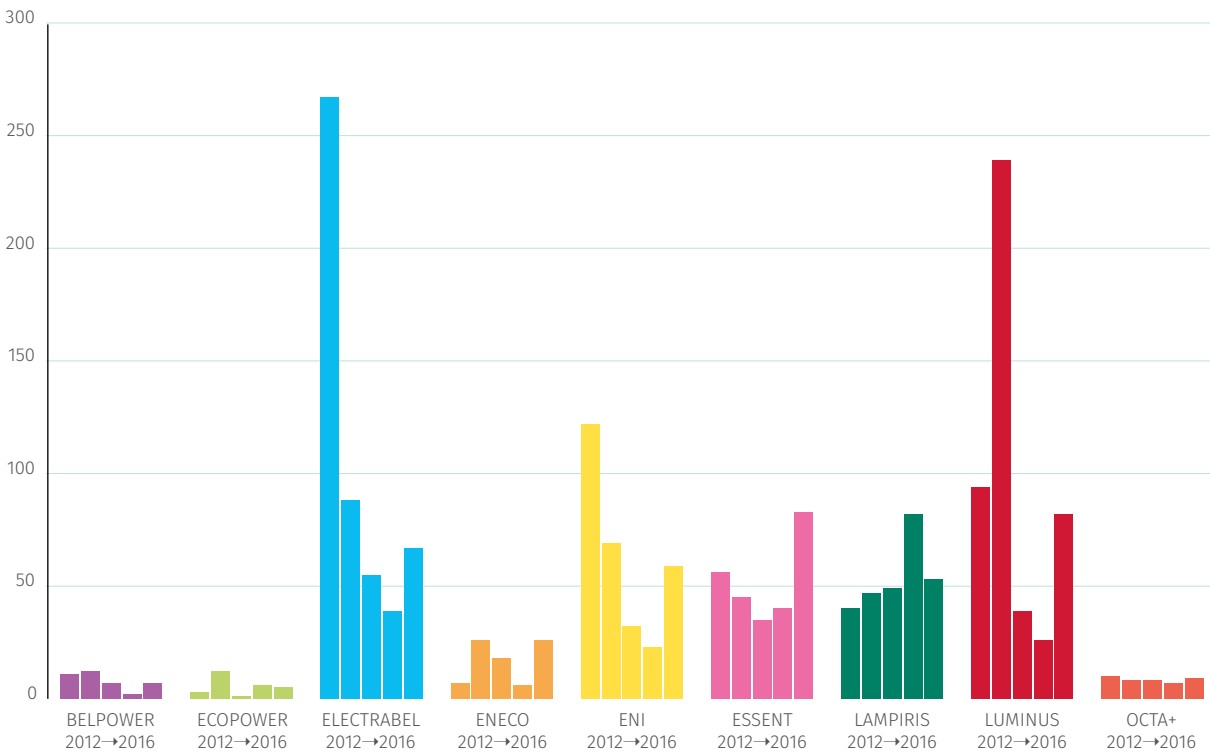
OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC SOCIALES  
ET ENVIRONNEMENTALES  
(6% DE TOUTES LES PLAINTES)

	2016
BELPOWER	7
COMFORT ENERGY	2
ECOPOWER	5
ELECTRABEL	67
ELEGANT	9
ELINDUS	1
ENECO	26
ENI	59
ESSENT	83
LAMPIRIS	53
LUMINUS	82
MEGA	3
OCTA+	9
POWEO	13
TOTAL	3

OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC SOCIALES  
ET ENVIRONNEMENTALES (2016)



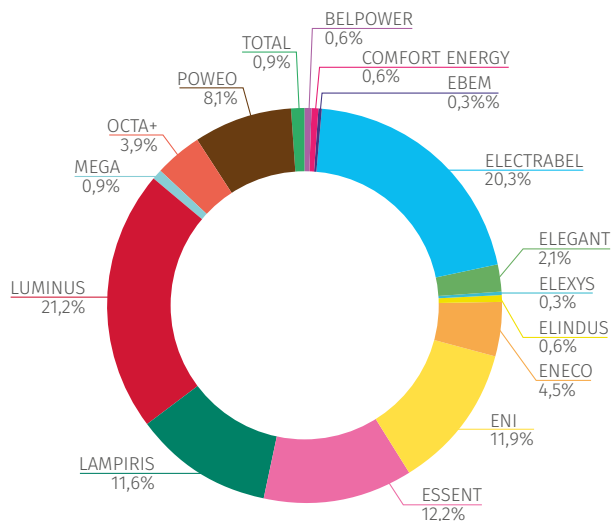
ÉVOLUTION DE 2012 À 2016: OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC SOCIALES ET ENVIRONNEMENTALES



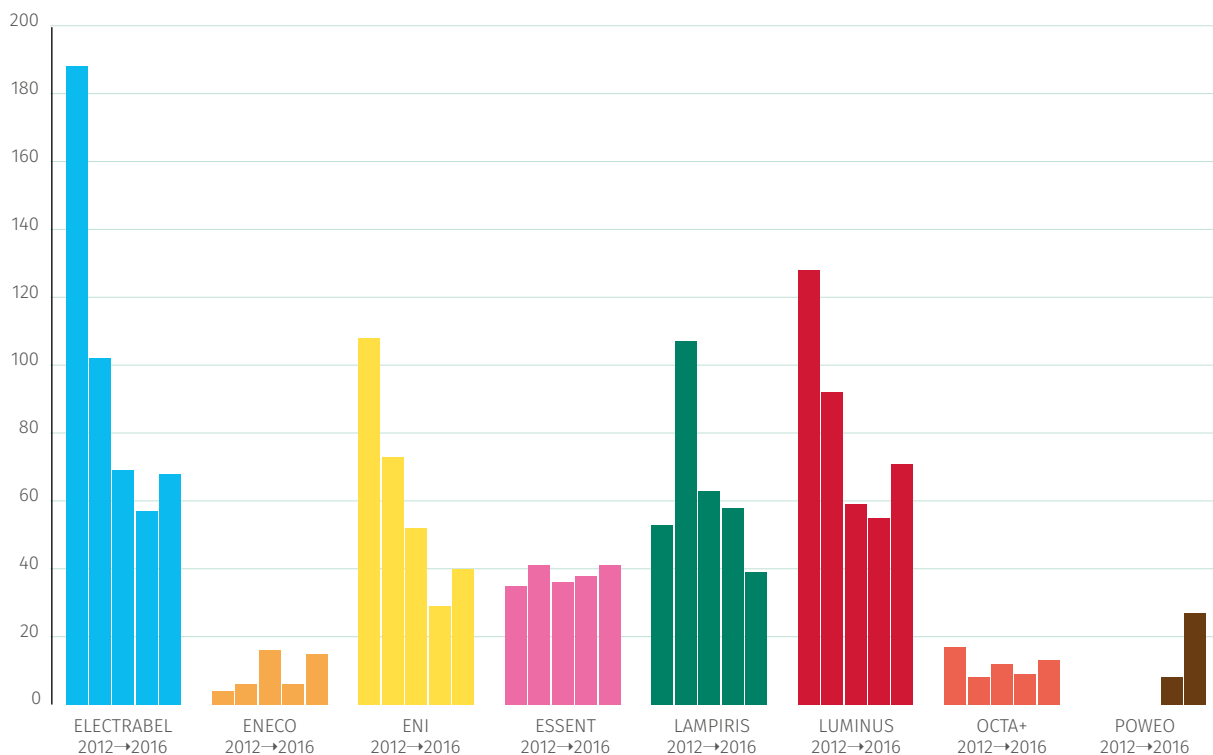
**DÉCONNEXION/DROP**  
(4% DE TOUTES LES PLAINTES)

	2016
BELPOWER	2
COMFORT ENERGY	2
EBEM	1
ELECTRABEL	68
ELEGANT	7
ELEXY	1
ELINDUS	2
ENECO	15
ENI	40
ESSENT	41
LAMPIRIS	39
LUMINUS	71
MEGA	3
OCTA+	13
POWEO	27
TOTAL	3

**DÉCONNEXION / DROP PAR FOURNISSEUR (2016)**

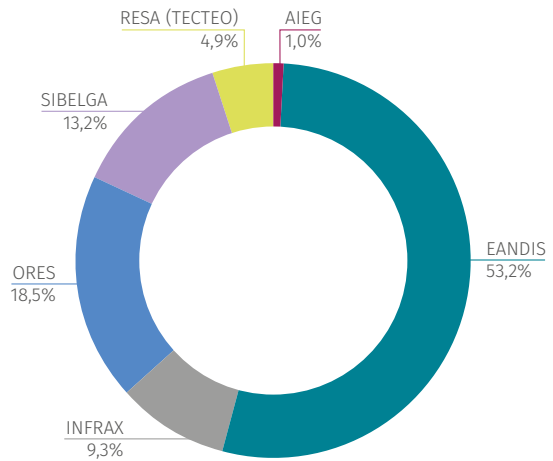


**ÉVOLUTION DE 2012 À 2016: DÉCONNEXION / DROP PAR FOURNISSEUR**

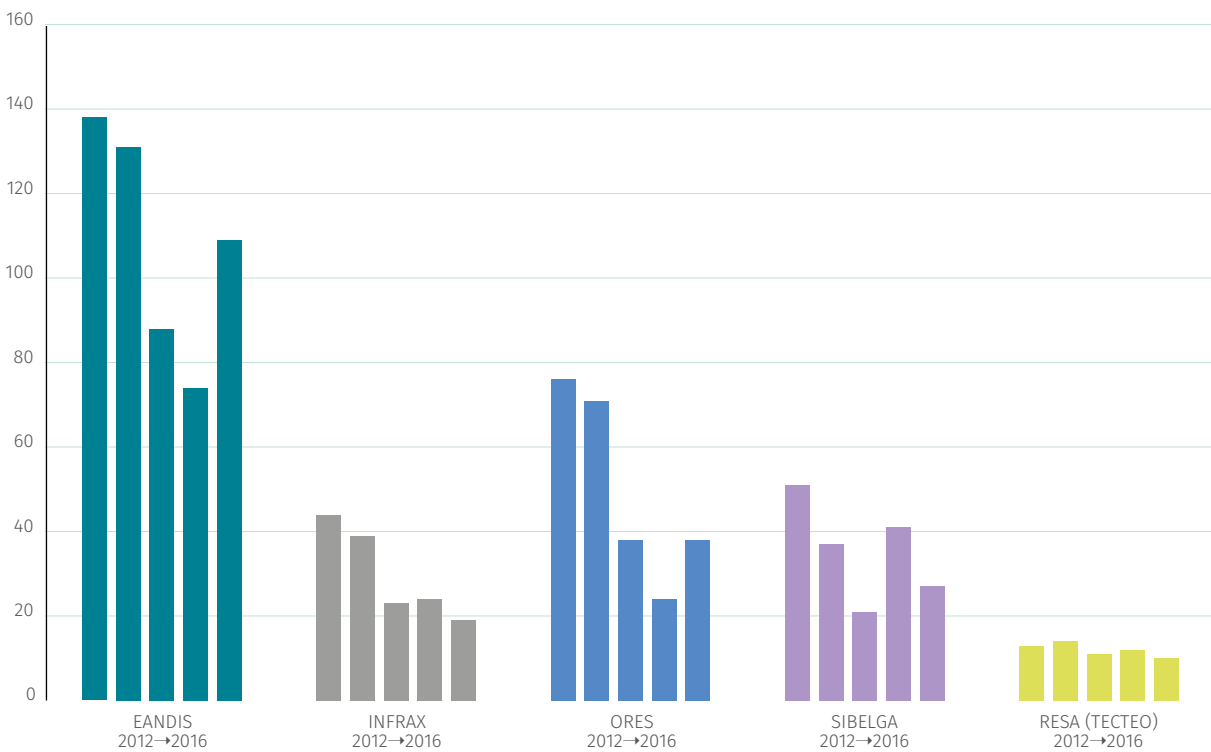


DÉCONNEXION/DROP PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2016)

	2016
AIEG	2
EANDIS	109
INFRAX	19
ORES	38
SIBELGA	27
RESA (TECTEO)	10

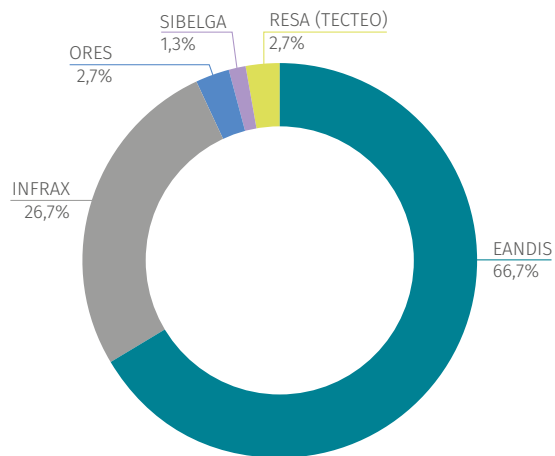


ÉVOLUTION DE 2012 À 2016: DÉCONNEXION/DROP PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION



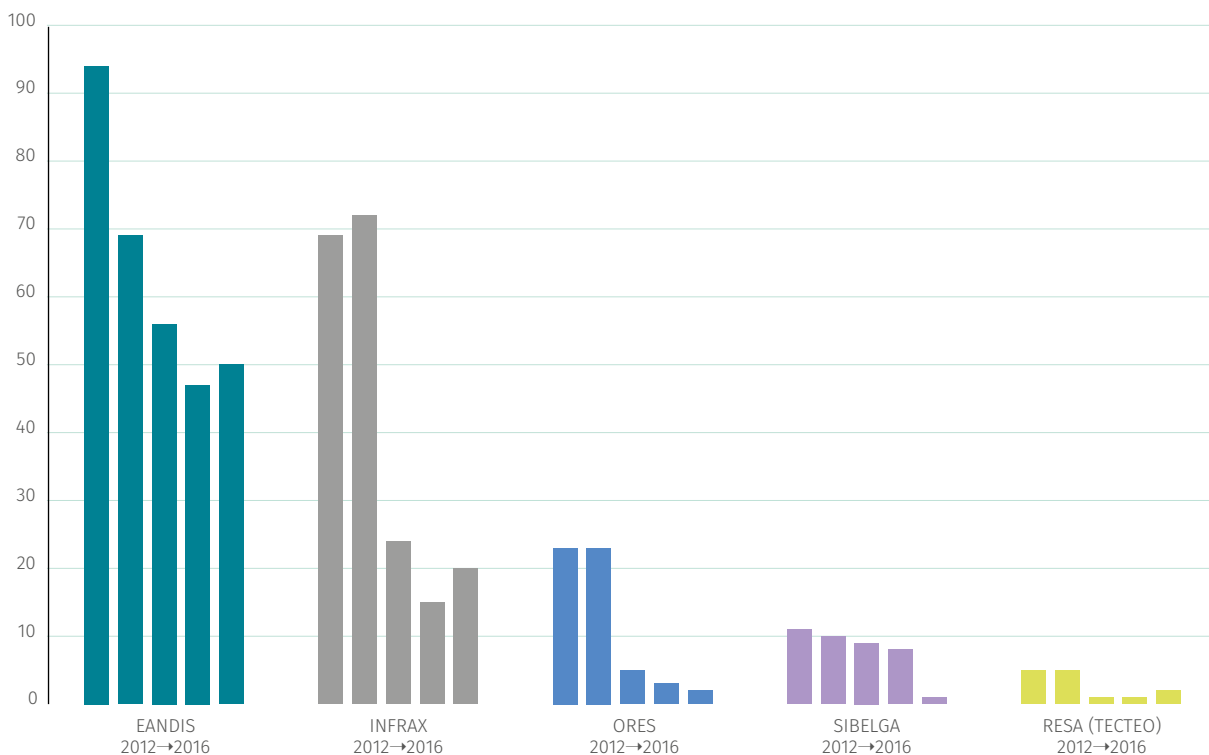
**RACCORDEMENTS AU RÉSEAU**  
(1% DE TOUTES LES PLAINTES)

**RACCORDEMENTS AU RÉSEAU (2016)**



	2016
EANDIS	50
INFRAX	20
ORES	2
SIBELGA	1
RESA (TECTEO)	2

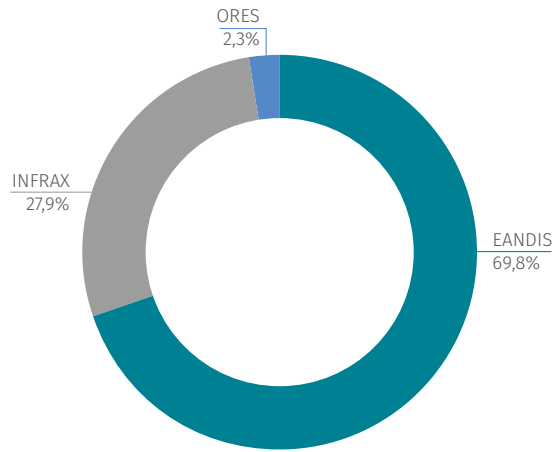
**ÉVOLUTION DE 2012 À 2016: RACCORDEMENTS AU RÉSEAU**



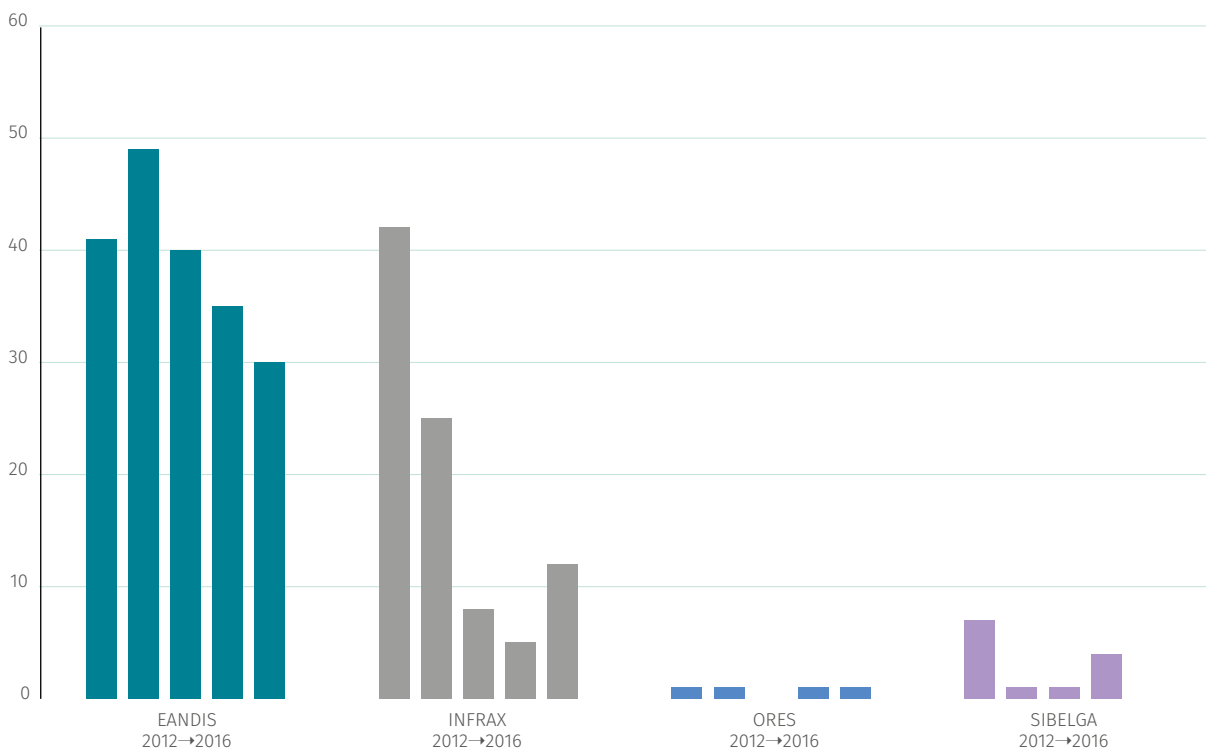
QUALITÉ DE LA FOURNITURE  
(0,5% DE TOUTES LES PLAINTES)

QUALITÉ DE LA FOURNITURE (2016)

	2016
EANDIS	30
INFRAx	12
ORES	1



ÉVOLUTION DE 2012 À 2016: QUALITÉ DE LA FOURNITURE



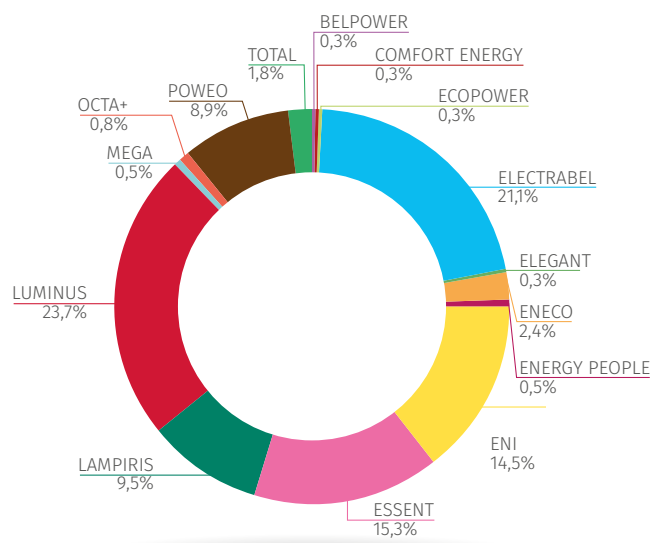
## SERVICE À LA CLIENTÈLE

(3,8% DE TOUS LES TYPES DE PLAINTES)

Le Service de Médiation enregistre aussi les plaintes concernant la prestation de services des fournisseurs d'énergie. Il s'agit ici de l'enregistrement des plaintes qui sont formulées à l'égard du service clientèle au niveau des appels téléphoniques (call-center), du traitement électronique de l'information et des plaintes introduites d'une autre façon comme par une visite à un bureau de plaintes.

Après une période d'amélioration, le Service de Médiation constate une nouvelle dégradation concernant les plaintes qui ont trait au service à la clientèle des fournisseurs d'énergie (380 plaintes en 2016 contre 249 plaintes en 2015).

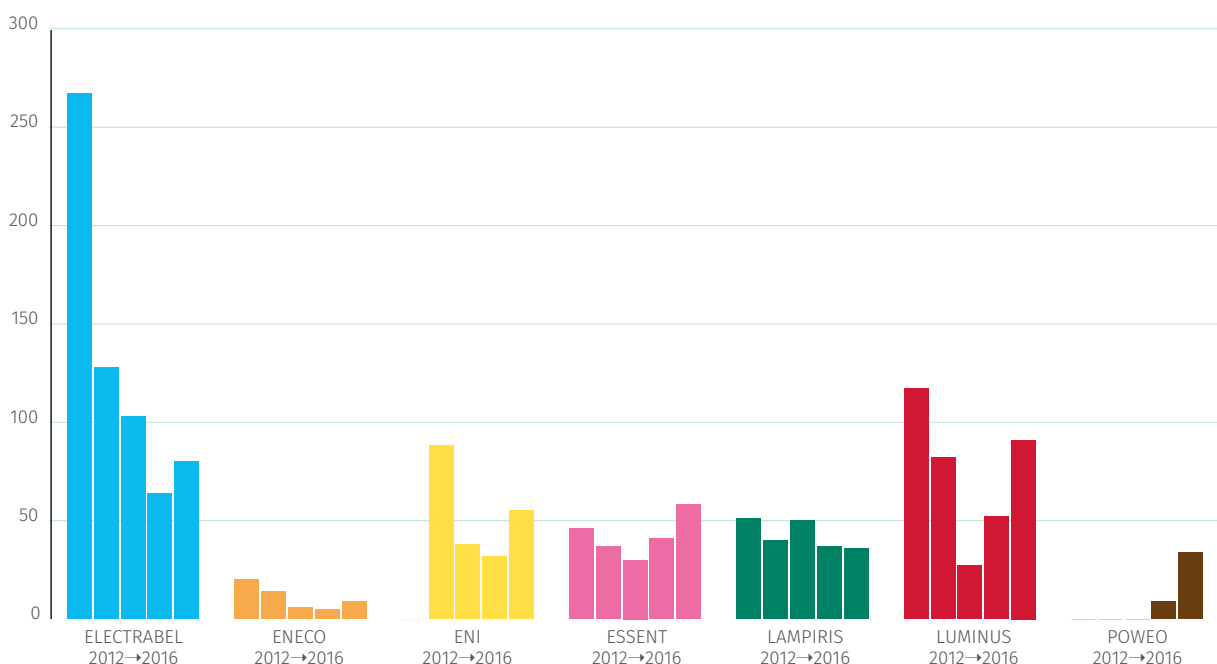
## SERVICE À LA CLIENTÈLE PAR FOURNISSEUR (2016)



	2016
BELPOWER	1
COMFORT ENERGY	1
ECOPOWER	1
ELECTRABEL	80
ELEGANT	1
ENECO	9
ENERGY PEOPLE	2
ENI	55

	2016
ESSENT	58
LAMPIRIS	36
LUMINUS	90
MEGA	2
OCTA+	3
POWEO	34
TOTAL	7

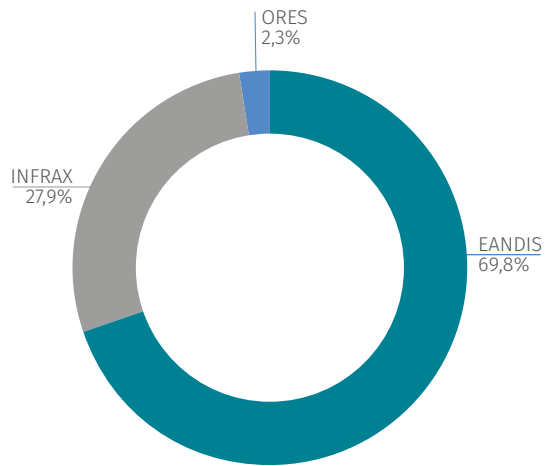
## ÉVOLUTION DE 2012 À 2016: SERVICE À LA CLIENTÈLE PAR FOURNISSEUR





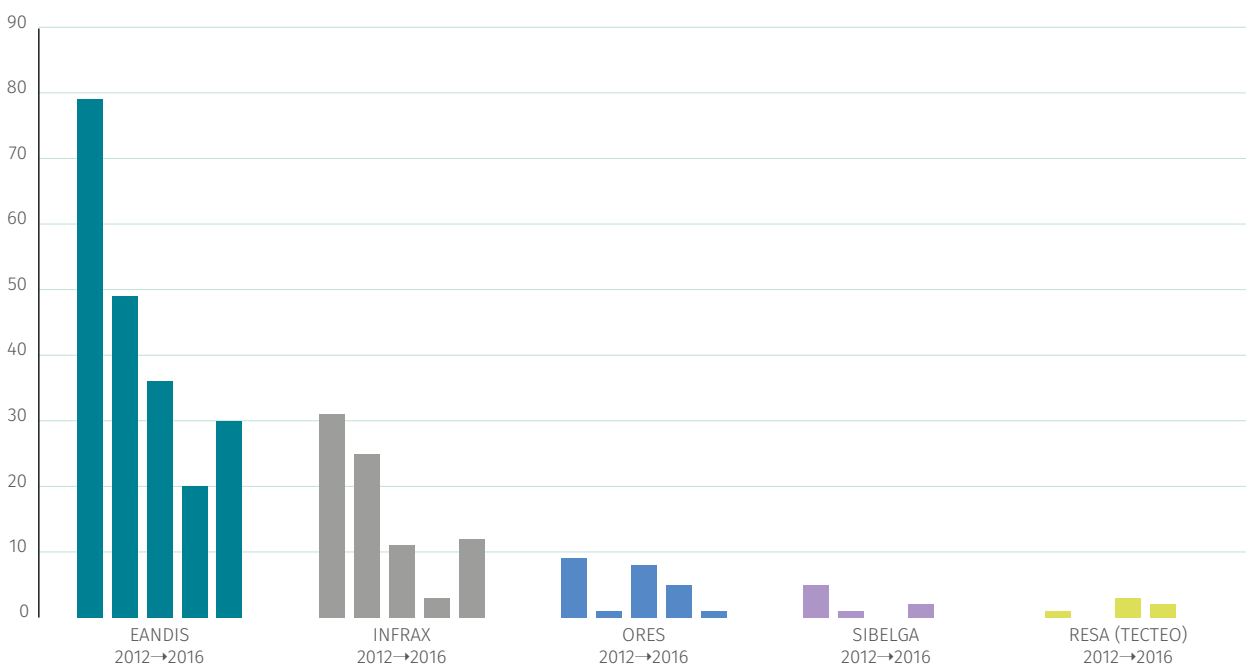
Chez les gestionnaires de réseau de distribution, on ne constate pas de différence notable concernant le service à la clientèle (125 plaintes en 2012, 76 plaintes en 2013, 58 plaintes en 2014, 32 plaintes en 2015 et 43 plaintes en 2016), bien qu'ils ne soient pas soumis à l'Accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz ». Certains gestionnaires de réseau de distribution ont néanmoins signé la « Charte en faveur de la clientèle » du SPF Économie.

**SERVICE À LA CLIENTÈLE PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION (2016)**



	2016
EANDIS	30
INFRAx	12
ORES	1

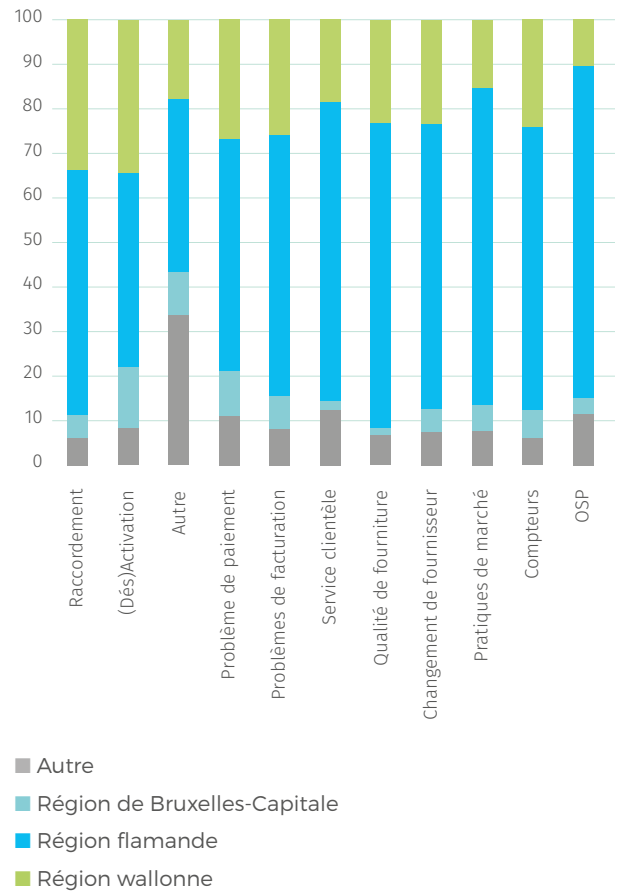
**ÉVOLUTION DE 2012 À 2016: SERVICE À LA CLIENTÈLE PAR GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION**





## K. Types de plaintes par Région

Pour les types de plaintes précitées, le Service de Médiation a rédigé une subdivision par Région qui se rapporte à l'adresse du plaignant. Cette subdivision par type de plaintes suit normalement la subdivision régionale des plaintes, mais l'analyse dévoile que certains types de plaintes apparaissent d'avantage dans une région que dans une autre. En Région flamande, il y a plus de problèmes de pratiques de marché et l'application des Obligations de Service Public que dans les autres régions, tandis qu'en Région wallonne, il y a davantage de problèmes de facturation et de problèmes de coupure et de «drop». Enfin, nous constatons en Région bruxelloise proportionnellement plus de plaintes ayant trait à des coupures et à des problèmes de paiement.



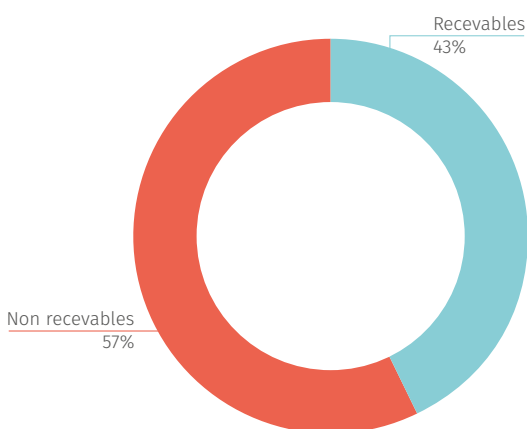


# Plaintes pour médiation (plaintes recevables)

## A. Nombre de plaintes recevables

Le Service de Médiation a reçu 1.967 plaintes recevables en 2016. Cela représente 43% des plaintes qui relèvent des compétences du Service de Médiation.

### NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES (2016)



## B. Nombre de plaintes irrecevables

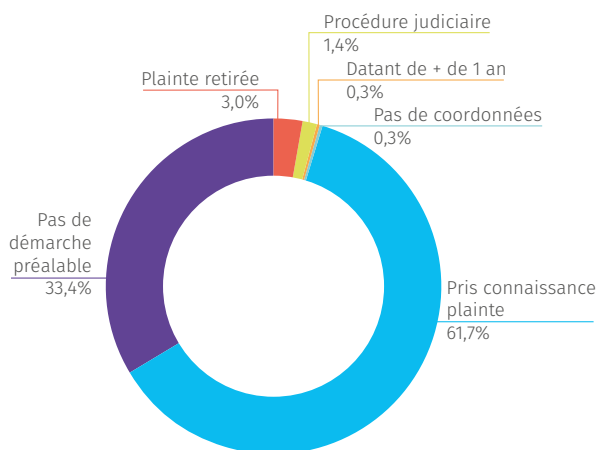
Les 2.627 autres plaintes (57%) n'étaient pas recevables pour les motifs suivants:

- Le Service de Médiation a été informé de plaintes adressées pour la première fois à l'entreprise d'énergie (61,7% des plaintes irrecevables);
- Le plaignant n'avait pas entrepris de démarches préalables auprès de l'entreprise d'énergie pour arriver à une solution ou il n'avait pas fourni de preuves ou pas suffisamment de preuves (33,4% des plaintes irrecevables);
- La plainte faisait déjà l'objet d'une procédure en justice (1,4% des plaintes irrecevables),

- La plainte avait déjà été introduite il y a plus d'un an auprès de l'entreprise d'énergie (0,3%), les données d'adresses n'ont pas été communiquées (0,3%) ou la plainte a été retirée parce qu'une solution avait été trouvée entre-temps (3% des plaintes irrecevables);



**NOMBRE DE PLAINTES IRRECEVABLES (2016)**



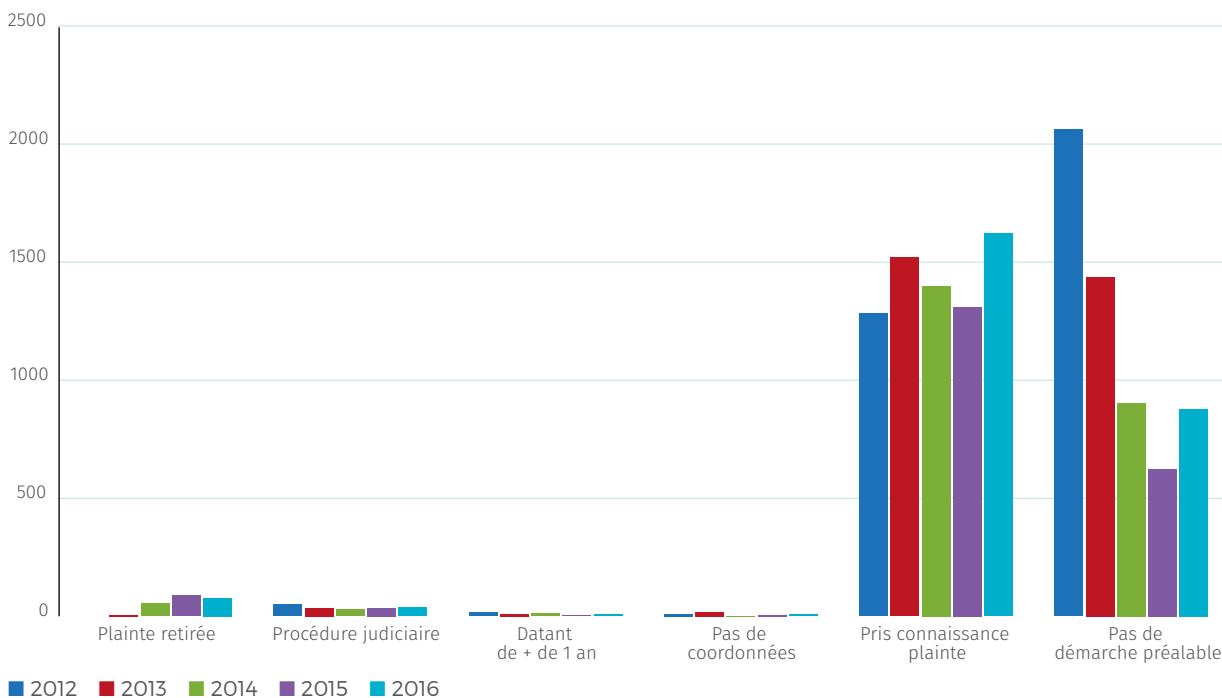
Ci-après se trouve une évolution des motifs qui justifient le caractère irrecevable des plaintes à partir de 2012. Il apparaît clairement que le Service de Médiation constitue un point de contact direct pour les clients finals qui ont un problème ou un litige avec une entreprise d'énergie. Même si ces plaintes irrecevables ne relèvent pas de la mission légale du Service de Médiation, elles sont quand même suivies par celui-ci. Ces plaintes sont, en effet, transmises à l'entreprise d'énergie avec la demande d'aider davantage les clients finals et de fournir une réponse au Service de Médiation. S'il ressort de cette réponse que le problème ou le litige ne reçoit pas de suite, de solution



ou n'en reçoit que de manière insatisfaisante, le Service de Médiation donne au(x) client(s) final(s) à nouveau la possibilité d'introduire une plainte recevable auprès du Service de Médiation. Cette procédure s'avère particulièrement utile pour

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

#### ÉVOLUTION NOMBRE DE PLAINTES IRRECEVABLES 2012-2016



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

Pour 932 plaintes (16,9%), le Service de Médiation n'était pas compétent, car l'objet de la plainte concernait:

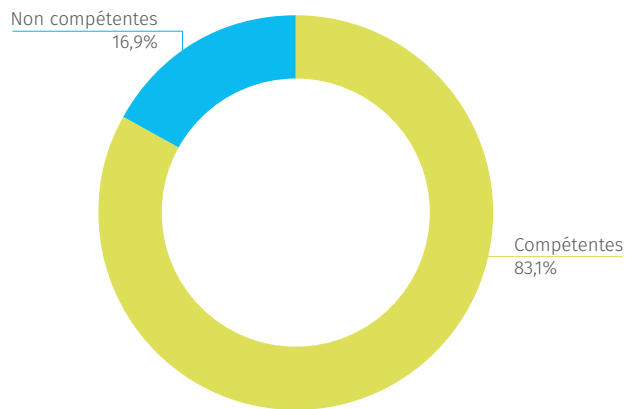
- les compétences exclusivement régionales en matière d'électricité et de gaz naturel. Les plaintes ont alors été envoyées au Service Régional de Médiation pour l'Énergie en Wallonie (SRME), créé par le Régulateur wallon CWaPE (217 plaintes) ou ont été traitées et clôturées par le Service de Médiation avec renvoi au Régulateur flamand de l'énergie VREG (276 plaintes) ou le Régulateur bruxellois de l'énergie BRUGEL (17 plaintes);
- les compétences du régulateur fédéral CREG comme l'approbation des tarifs de transport et de distribution et/ou le monitoring des prix et marchés de l'énergie (3 plaintes);
- les pratiques de marché de certains fournisseurs. Ces plaintes ont été renvoyées à la Direction

générale de l'Inspection économique du SPF Économie, PME, Classes Moyennes et Énergie (16 plaintes);

- la compétence d'autres services de médiation fédéraux ou régionaux (40 plaintes) dont 23 ont été renvoyées au Service de Médiation des Consommateurs;
- des demandes d'information (187 dossiers) concernant le marché du gaz et de l'électricité, mais aussi à propos d'autres produits et services (pétrole, installation de panneaux solaires, eau, évacuation des eaux usées, problèmes de location...) ainsi que des plaintes qui n'étaient pas à l'encontre d'une entreprise d'énergie mais plutôt des griefs contre certains procédés du marché ou décisions, et où le Service de Médiation a tenté de formuler une réponse en renvoyant vers les services ou régulateurs compétents (108 dossiers).

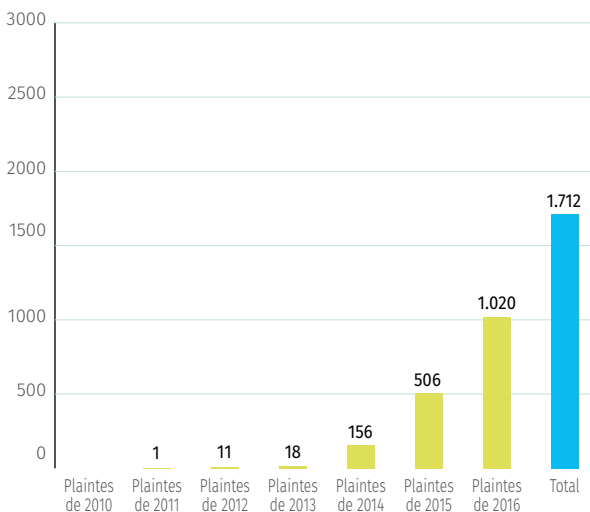
Le Service de Médiation a également traité 68 procédures dites d'urgence. Ces procédures ont pour objectif de clarifier rapidement la situation du client pour éviter une coupure injustifiée ou rétablir l'absence de raccordement dans les trois jours.

#### NOMBRE DE PLAINTES NON COMPÉTENTES (2016)



## D. Nombre de plaintes clôturées

#### NOMBRE DE PLAINTES CLÔTURÉES 2010 - 2016



Le Service de Médiation a pu mener à bien et clôturer 1.712 dossiers de plaintes recevables au total en 2016.

- 1 dossier clôturé concernait encore une plainte introduite en 2011;
- 11 dossiers clôturés concernaient des plaintes introduites en 2012;
- 18 dossiers clôturés concernaient des plaintes introduites en 2013;
- 156 dossiers clôturés concernaient des plaintes introduites en 2014;
- 506 dossiers clôturés concernaient des plaintes introduites en 2015;

- 1.020 dossiers clôturés concernaient des plaintes introduites en 2016.

Pour 2016, cela signifie que le résultat de clôture des plaintes recevables est de plus de 60 % si l'on considère le nombre des plaintes clôturées en 2016 (1.712) par rapport au nombre des plaintes ouvertes recevables à la fin de 2015 (853) et le nombre des plaintes recevables, reçues en 2016 (1.967). Ainsi, 1.128 dossiers devaient encore être traités au 31 décembre 2016. Sur un total de 16.723 plaintes recevables reçues depuis la mise en place du Service de Médiation, cela veut dire que 6,75 % des plaintes recevables sont encore à traiter.

En outre, le Service de Médiation continue à offrir ses services pour des plaintes qui en principe relèvent des compétences exclusives des Régulateurs d'énergie de la Région flamande (VREG) et de la Région de Bruxelles-Capitale (BRUGEL).

Enfin, le Service de Médiation assure également le suivi de plaintes qui sont considérées comme non recevables. Il envoie ces plaintes à l'entreprise d'énergie et analyse les réponses. Il communique également au plaignant qu'il peut introduire une plainte au Service de Médiation s'il n'est pas d'accord avec la réponse de l'entreprise d'énergie. En tenant compte des plaintes non recevables et

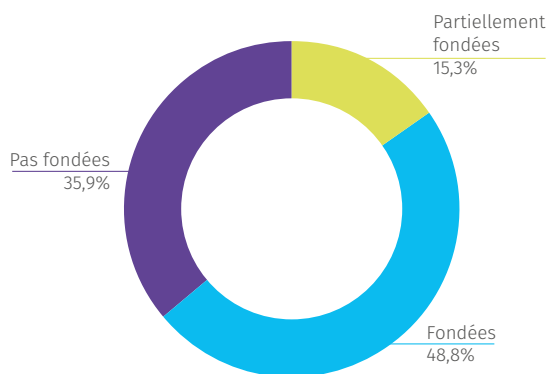


celles dont le Service n'est pas compétent mais pour lesquelles le Service de Médiation assure cette prestation de service, plus de 97% des plaintes reçues depuis la mise en place du Service de Médiation ont

été finalisées. En pratique, cela signifie que sur un total de 42.216 plaintes reçues, 1.128 dossiers étaient encore en cours de traitement par le Service de Médiation au 31 décembre 2016.

## E. Nombre de plaintes fondées (ou non-fondées)

### NOMBRE DE PLAINTES FONDÉES (OU NON) (2016)



Sur les 1.712 plaintes recevables clôturées en 2016, le Service de Médiation en a considéré :

- 836 comme fondées (48,83 %);
- 262 comme partiellement fondées (15,3 %);
- 614 comme non fondées (35,86 %).

Le Service de Médiation évalue le bien-fondé d'une plainte sur la base du respect de la législation et de la réglementation fédérale et régionale. S'il considère une plainte comme partiellement fondée ou non fondée, cela ne signifie pas pour autant que la plainte ne repose pas sur un problème effectif. Cela veut seulement dire qu'aucune irrégularité n'a été constatée pour cette plainte à l'égard de la législation ou réglementation fédérale ou régionale

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

Une bonne description d'une plainte est « l'expression de l'insatisfaction d'un consommateur ». D'autres services de règlement alternatif des litiges se basent également sur cette définition. Il s'agit alors de plaintes par lesquelles le consommateur exprime ses attentes implicites ou explicites d'une réponse ou d'une solution. Dans le cas d'une attente explicite, le consommateur indique qu'il souhaite certaines actions en réponse à son problème. Il n'est toutefois pas toujours en mesure d'identifier et de déterminer ces actions.

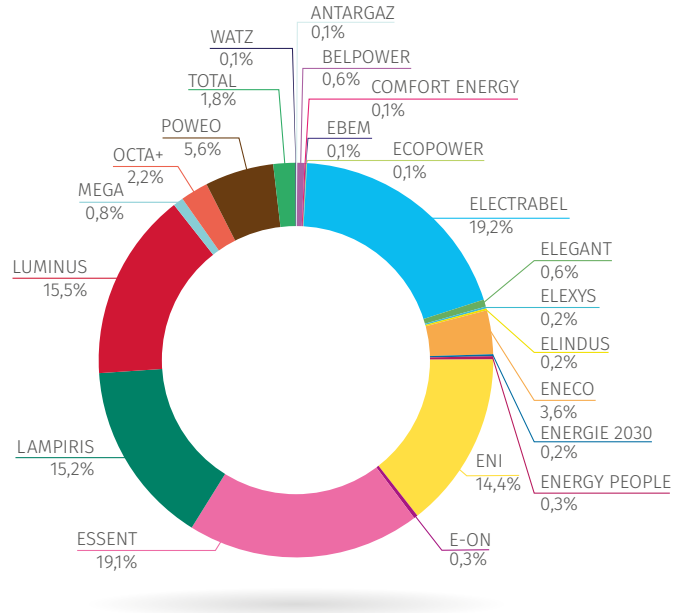
Dans le cas d'une attente implicite, le consommateur compte sur le fait que le Service de Médiation va reconnaître que le prestataire de services doit prendre des mesures pour résoudre le problème.



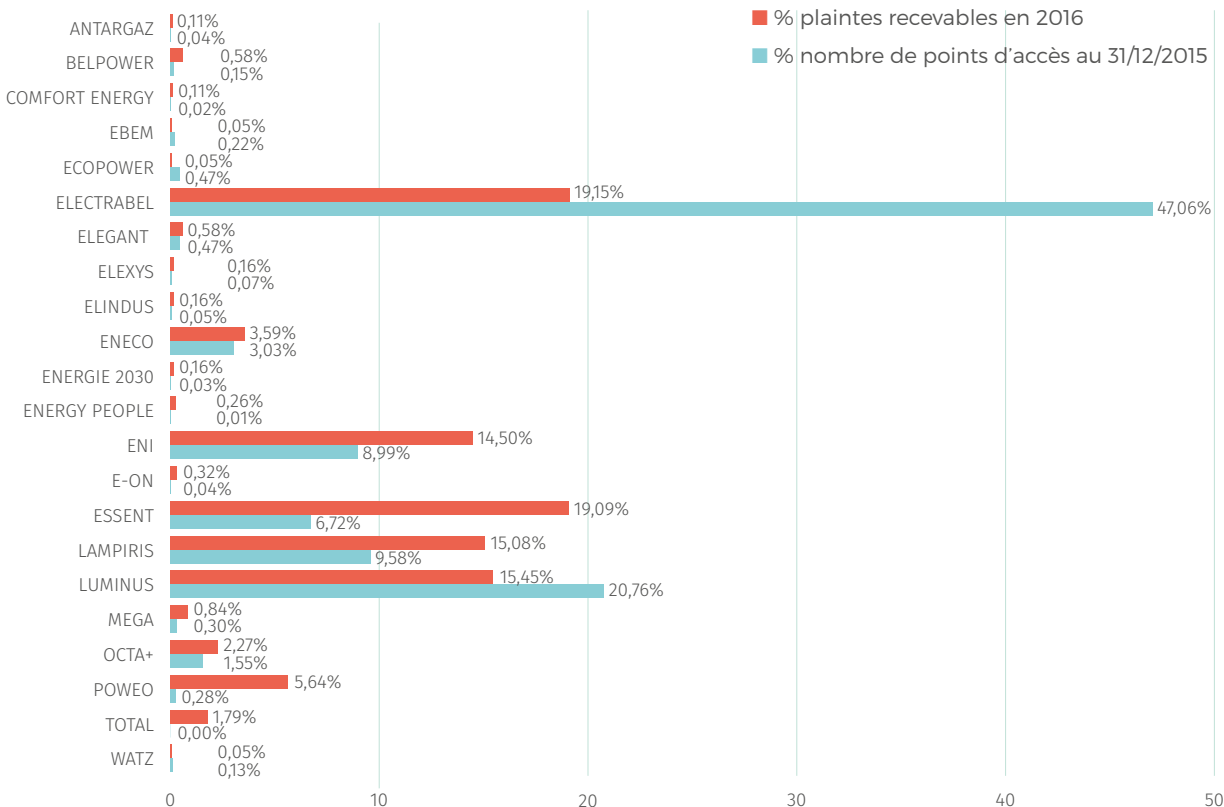
## F. Plaintes recevables par fournisseur d'énergie

Parmi les 1.967 plaintes reçues en 2016, plus de 95 % avaient trait aux fournisseurs d'énergie. Il s'agit de plaintes formulées par les consommateurs envers les fournisseurs d'énergie, même si la cause ou l'origine du contentieux a trait à d'autres fournisseurs d'énergie (par exemple lors d'un changement de fournisseur non voulu ou erroné), à des gestionnaires de réseau de distribution (par exemple lors d'un relevé, d'une validation ou d'une communication de données de comptage) ou à des composantes de la facture d'énergie qui sont imposées par les instances fédérales ou régionales (TVA, cotisation sur l'énergie,...).

POURCENTAGE DE PLAINTES RECEVABLES PAR FOURNISSEUR EN (2016)



La comparaison du nombre de plaintes recevables en 2016 avec le nombre de points d'accès au réseau de distribution au 31 décembre 2015.





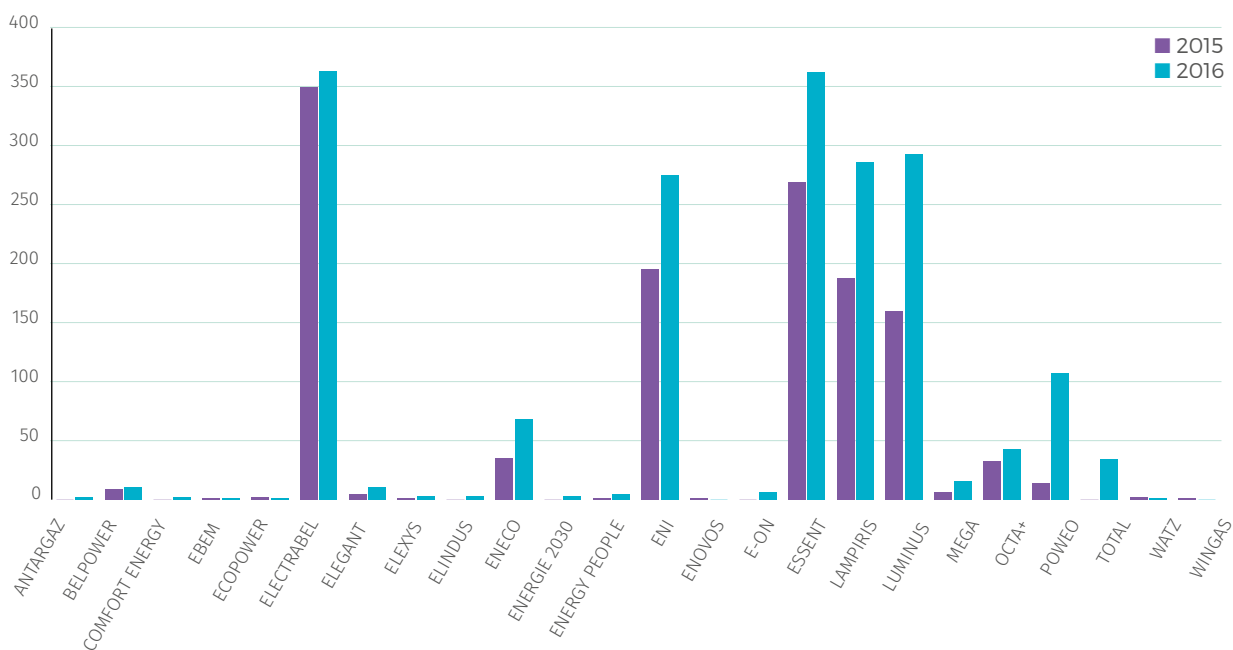
En comparant ces données avec le nombre total des plaintes en 2016 (avec non seulement les plaintes recevables mais aussi les plaintes irrecevables et celles pour lesquelles le Service de Médiation n'est pas compétent) avec le nombre de points d'accès au réseau de distribution au 31 décembre 2015, on constate des différences dans le pourcentage total des plaintes par fournisseur et le nombre de plaintes recevables par fournisseur.

Pour certains fournisseurs on constate relativement plus de plaintes recevables alors que pour d'autres fournisseurs le pourcentage total des plaintes est plus élevé. Selon le Service de Médiation cela veut

dire que pour ces derniers (les fournisseurs avec un pourcentage de plaintes plus élevé) des efforts supplémentaires sont possibles pour améliorer la qualité de service en première ligne. Le Service de Médiation constate en effet que beaucoup de plaintes non recevables arrivent à tort auprès du Service de Médiation parce que le fournisseur concerné a développé insuffisamment son service de clientèle ou de plainte ou a communiqué insuffisamment les données de contact.

Enfin, nous reproduisons également l'évolution du nombre de plaintes recevables par fournisseur pour les années 2015 et 2016.

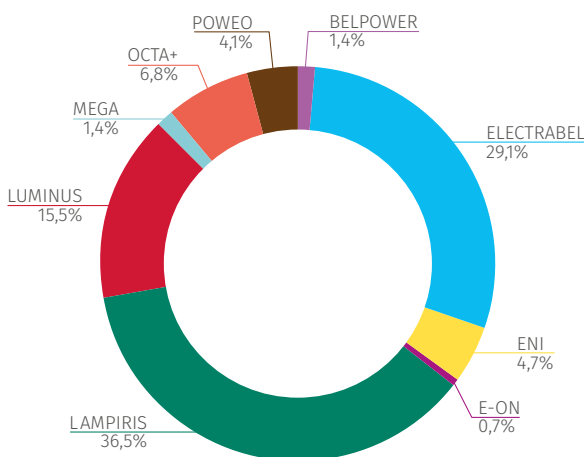
#### ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES 2015-2016



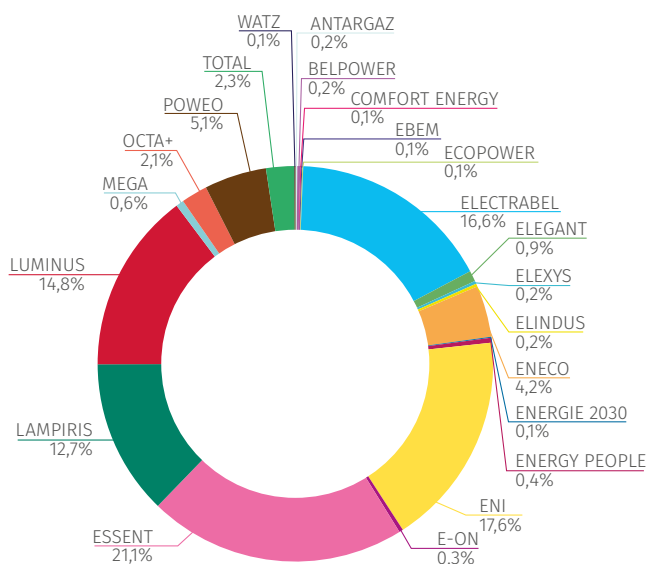
### G. Plaintes recevables par région et par fournisseur d'énergie

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 la présence et les parts de marché des fournisseurs d'énergie dans chaque région. En Région flamande, la plupart des fournisseurs d'énergie sont actifs sur le marché résidentiel d'énergie, tandis qu'en Région de Bruxelles-Capitale, moins de fournisseurs sont actifs. Le suivi du nombre des plaintes recevables par fournisseur et par région est en même temps une source d'information pour les régulateurs régionaux. En Région flamande, cette information est utilisée pour les « service check » par lesquels la qualité de service des différents fournisseurs d'énergie en Région flamande est comparée par le biais d'un indicateur de plaintes.

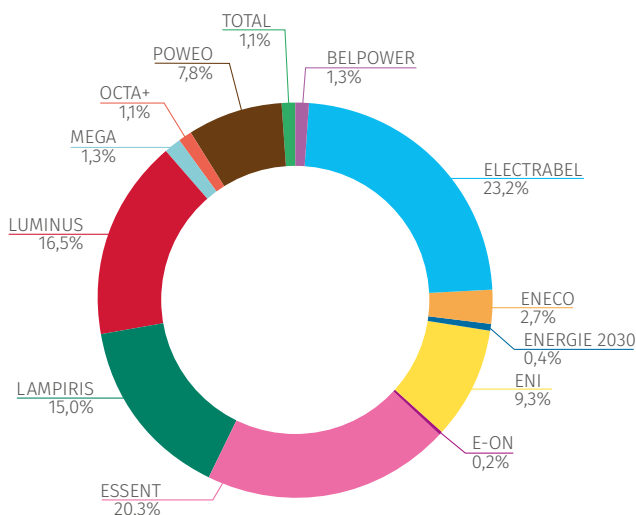
RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE (2016)



RÉGION FLAMANDE (2016)

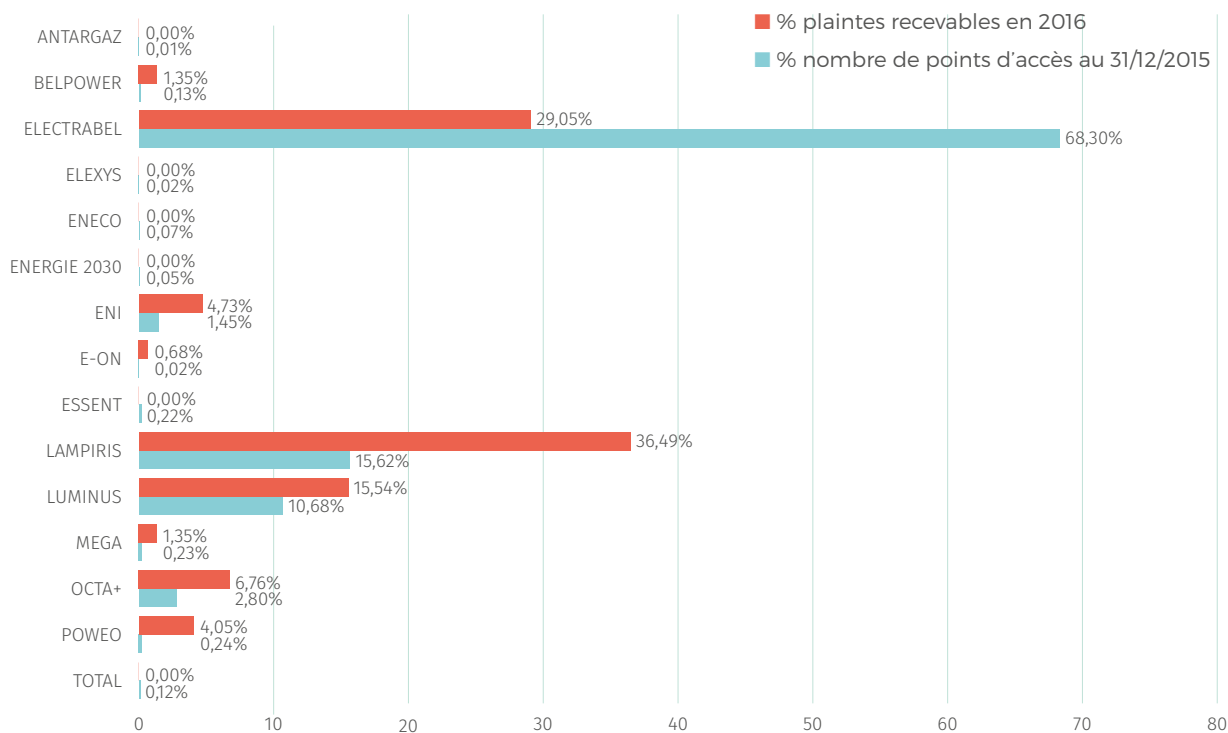


RÉGION WALLONNE (2016)

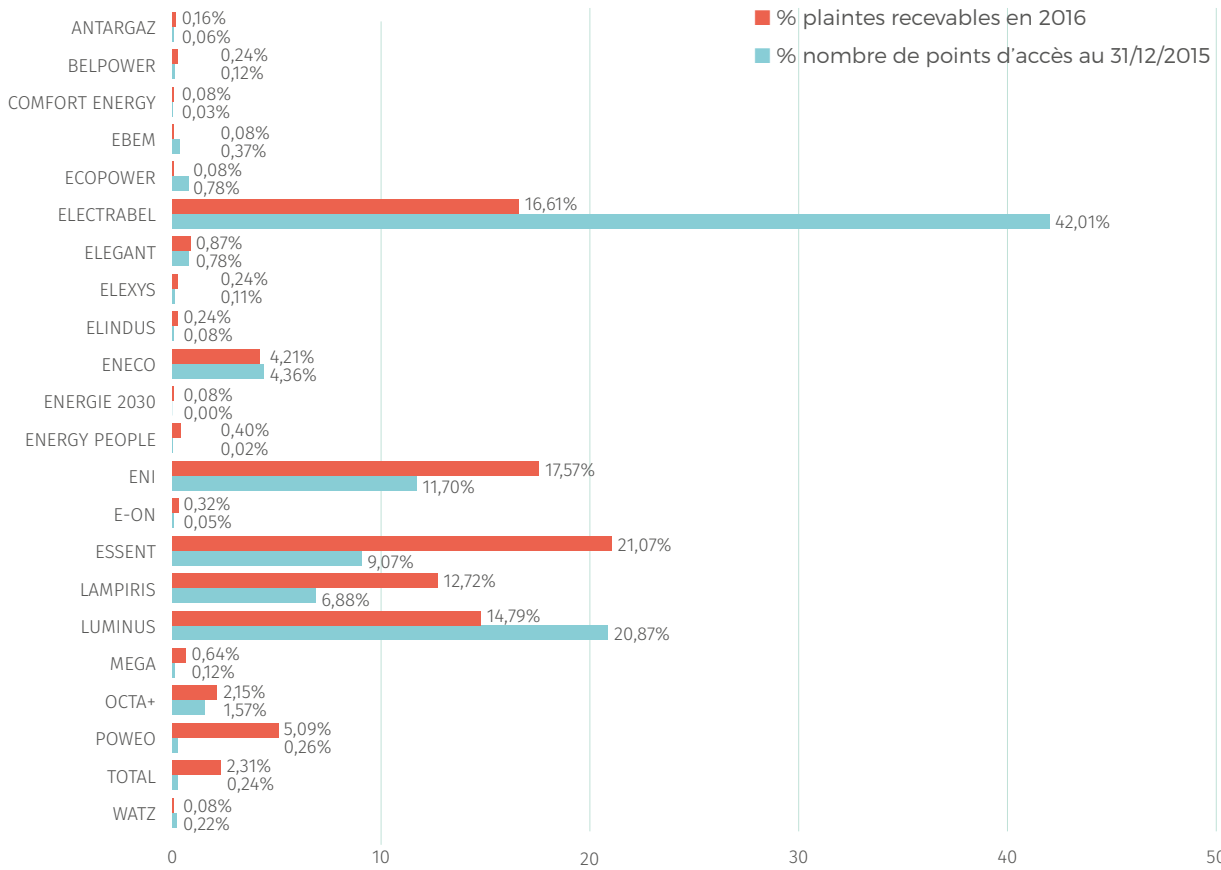


Comparaison par région du nombre de plaintes recevables en 2016 avec le nombre de points d'accès au réseau de distribution au 31 décembre 2015 (en %).

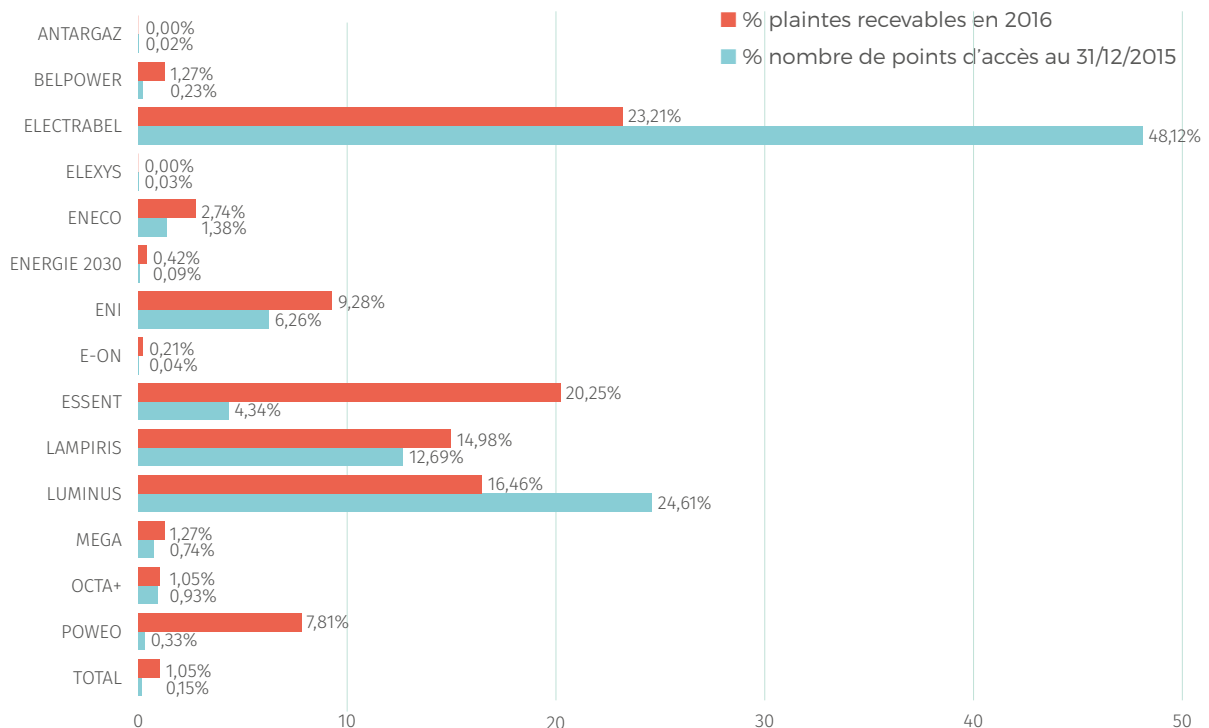
### RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE



RÉGION FLAMANDE



RÉGION WALLONNE

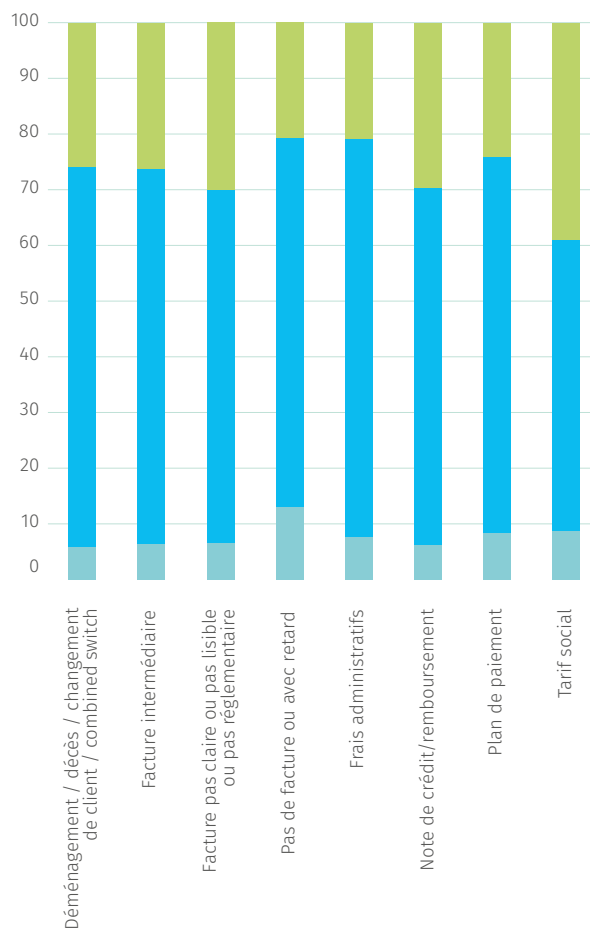
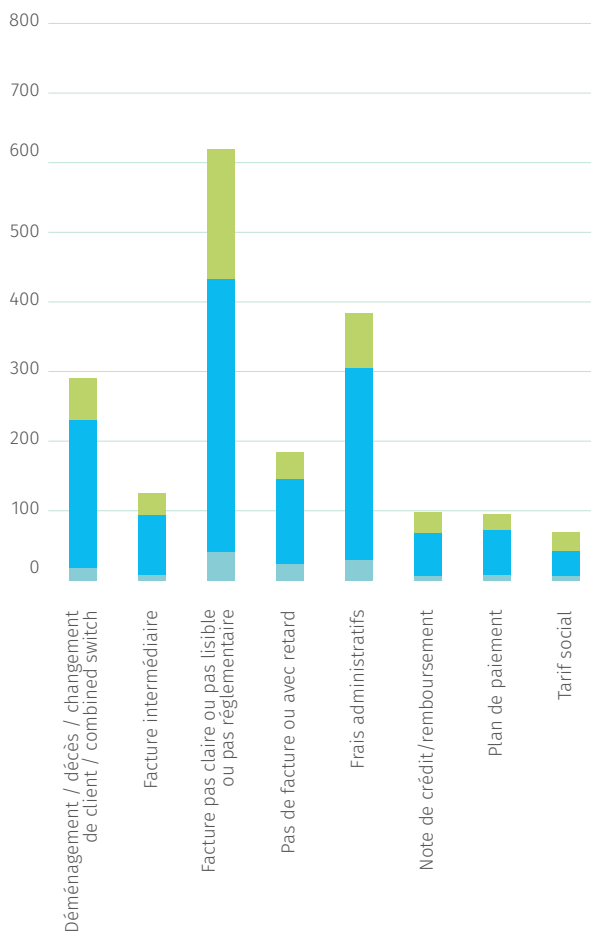




## H. Types de plaintes par région

Pour un certain nombre de type de plaintes, le Service de Médiation a fait une comparaison selon la région de l'adresse de consommation du plaignant. Cette comparaison par type de plaintes suit normalement la répartition régionale des plaintes mais l'analyse confirme que certains types de plaintes sont plus présents dans une région que dans une autre. Ainsi, il y a relativement plus de problèmes de changements de résidences, de facturations tardives et de facturation de frais d'administration en Région

flamande que dans les autres régions tandis que les problèmes d'application du tarif social sont plus fréquents en Région wallonne. Dans la Région de Bruxelles-Capitale, on rencontre plus de problèmes relevant de non-facturation ou de facturation tardive. Dans les rapports annuels des régulateurs régionaux se trouve plus d'information concernant les pratiques de marché des fournisseurs et le respect des obligations de service publique qui leur sont imposées par les autorités régionales.



■ Région de Bruxelles-Capitale  
 ■ Région flamande  
 ■ Région wallonne

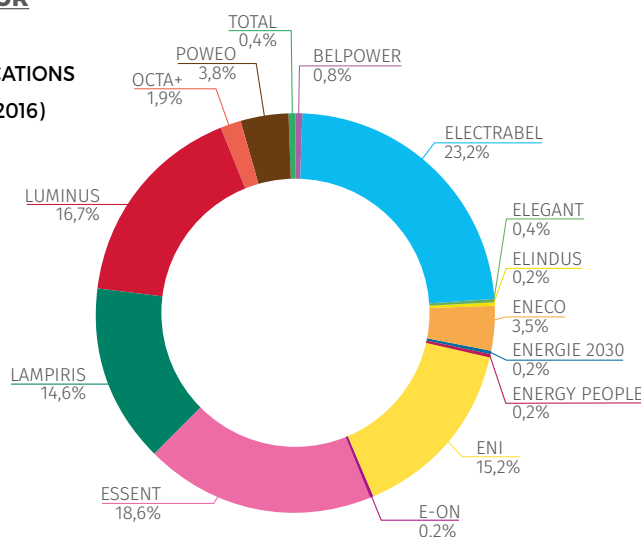
## I. Plaintes recevables par type de plainte et par entreprise

Nous attirons l'attention ici sur quelques types de plaintes spécifiques constatées par le Service de

Médiation en 2016 dans le cadre du règlement alternatif des litiges portant sur des plaintes recevables.

### PROBLÈMES DE COMPTEUR

#### RELEVÉ DES INDEX ET RECTIFICATIONS DES DONNÉES DE COMPTAGE (2016)

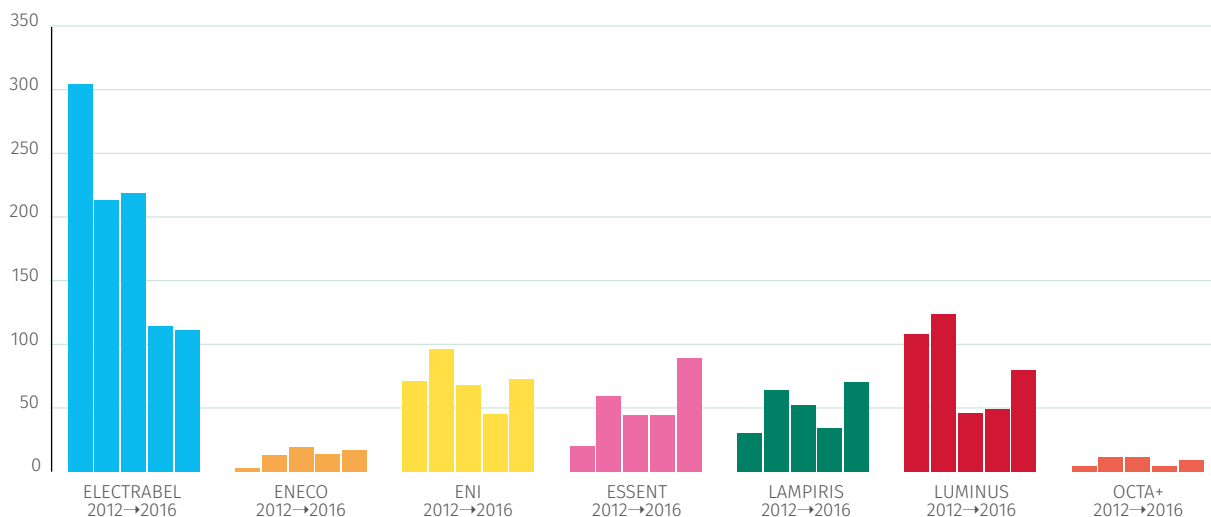


Les données de comptage forment, avec les prix et les tarifs, la base de la facture énergétique. Dès qu'une discussion apparaît sur ce point, cela signifie généralement que le gestionnaire de réseau de distribution doit également être interrogé. Cela se fait soit par le fournisseur, soit par le client final voire le Service de Médiation si le consommateur ne trouve pas une solution à des problèmes de compteur suite à un relevé de compteur, une rectification des données du compteur après un changement de compteur, etc. Le gestionnaire de

réseau de distribution est, en effet, responsable de la gestion des compteurs, telle que le relevé de compteur, la validation et la transmission des données du compteur au fournisseur.

Des discussions sur les données de compteurs et surtout sur la rectification de celles-ci suite à un mauvais fonctionnement du compteur, une modification du compteur, un changement de compteur ou une estimation des données de comptage représentent une charge de travail importante pour le Service de

#### ÉVOLUTION 2012 À 2016





Médiation. Les règles qui s'appliquent en la matière sont décrites dans les règlements techniques des autorités régionales et leur respect est contrôlé par le régulateur régional concerné: le VREG en Flandre, la CWaPE en Wallonie et BRUGEL à Bruxelles. Une bonne coopération entre le Service de Médiation et les organismes de régulation régionaux était donc nécessaire. Le développement de celle-ci a déjà produit des résultats dans la résolution des litiges.

Dans les rares cas où le Service de Médiation ne peut parvenir à une solution ou à un arrangement avec le gestionnaire de réseau de distribution, la réglementation régionale prévoit la possibilité d'un règlement spécial des litiges par le régulateur régional. En Flandre, à Bruxelles et en Wallonie, des services ou chambres des litiges spéciaux sont créés au sein des instances de régulation (respectivement VREG, BRUGEL et CWaPE) dans le cadre de ce que l'on appelle le troisième paquet énergie. Ils permettent un règlement alternatif des litiges pour ce qui concerne les obligations des gestionnaires de réseau de distribution en matière de gestion des compteurs et de respect des obligations de service public. En Wallonie, il existe même à cet effet un Service régional de médiation (SRME) spécial créé au sein de l'organisme de régulation wallon CWaPE. Le Service de Médiation envoie directement à ce Service de médiation régional les litiges qui ont exclusivement trait aux obligations régionales des gestionnaires de réseau de distribution. Dans les cas où les litiges concernent également d'autres compétences que les compétences régionales, le Service de Médiation fédéral de l'Énergie reste l'organe de règlement alternatif des litiges avec le soutien approprié de l'organisme de régulation wallon pour la partie des litiges relative à la gestion des compteurs et aux autres obligations des gestionnaires de réseau.

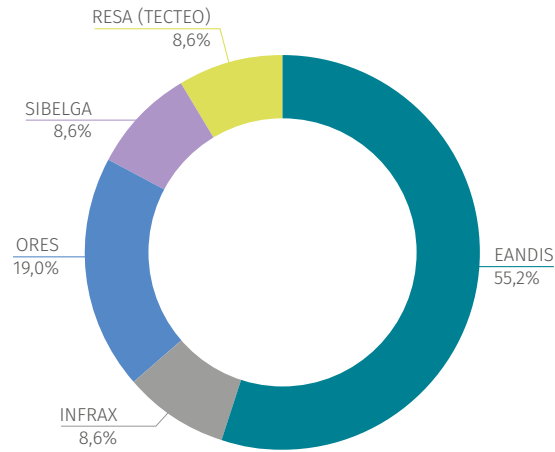
En Wallonie, le gestionnaire de réseau ORES, lors de la mise en route de son nouveau programme informatique Mercure a rencontré des problèmes dans la transmission des données de comptage aux fournisseurs. Quand ces plaintes comportaient des aspects de compétences fédérales, le Service de Médiation a traité ces plaintes. Dans le cas contraire, elles ont été transférées au Service de Médiation régional de la CWaPE.

On trouvera ci-après un certain nombre spécifiques de types de plaintes relatives aux obligations des gestionnaires de réseau de distribution en termes de gestion des compteurs.

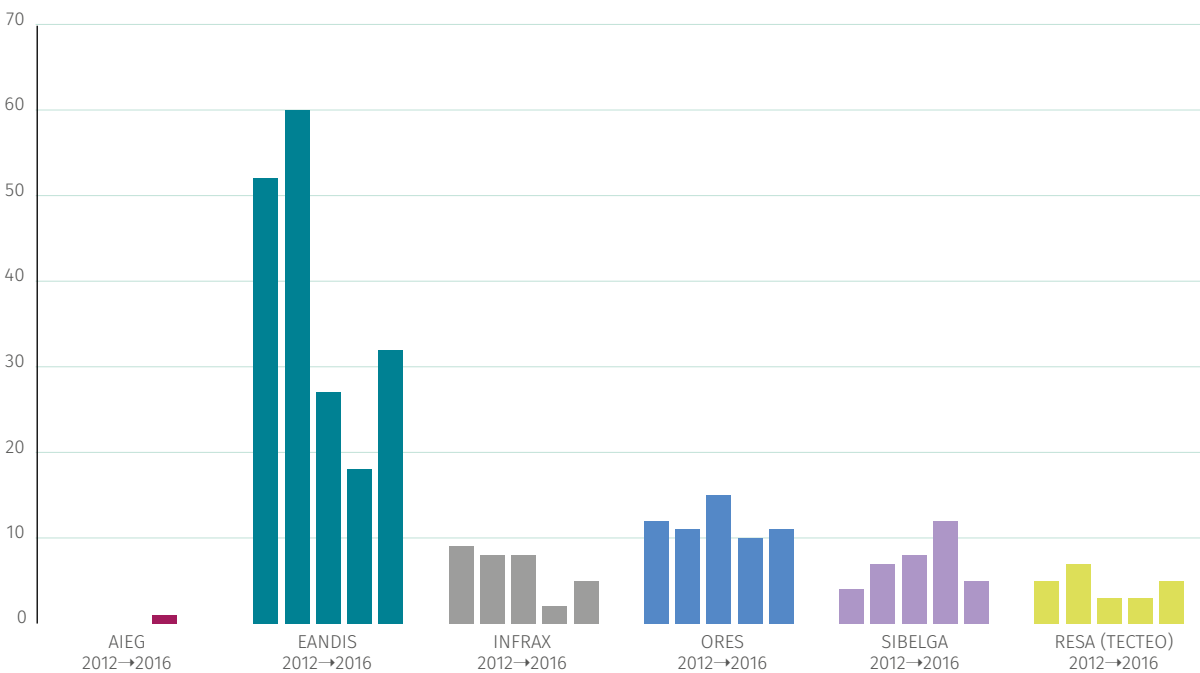
Il ne s'agit ici que des litiges portant sur des données de comptage qui étaient directement adressées au gestionnaire de réseau de distribution lui-même. La plupart des plaintes portant sur des données de comptage sont adressées aux fournisseurs d'énergie. Ils constituent, en effet, le point de contact pour les litiges de clients portant sur leurs factures d'énergie, même si ces litiges trouvent leur origine dans les matières qui relèvent de la responsabilité des gestionnaires de réseau de distribution. Certains clients finals contactent le gestionnaire de réseau de distribution de leur propre initiative ou sur les conseils du fournisseur d'énergie. Dans ces litiges portant sur la gestion des compteurs, des résultats importants sont dès lors obtenus au bénéfice du consommateur en sa qualité d'utilisateur de réseau ou de client final. Par les différentes rectifications de données de comptage, le Service de Médiation a contribué aux corrections de factures d'énergie de fournisseurs en faveur du client final. Cela donne également lieu à des discussions orientées vers l'obtention d'un résultat, menées avec les organismes de régulation régionaux sur l'interprétation juridique et factuelle des règles de rectification.



RELEVÉ DES COMPTEURS (2016)

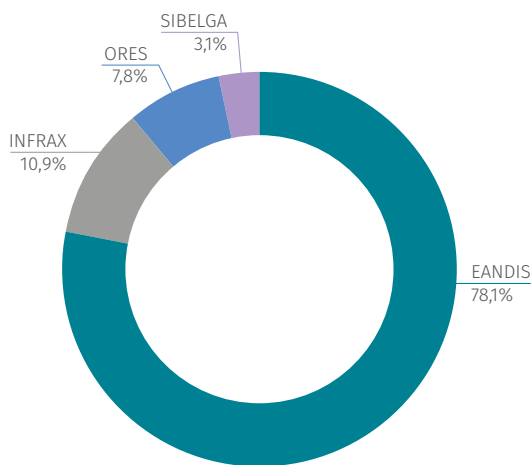


ÉVOLUTION 2012 À 2016

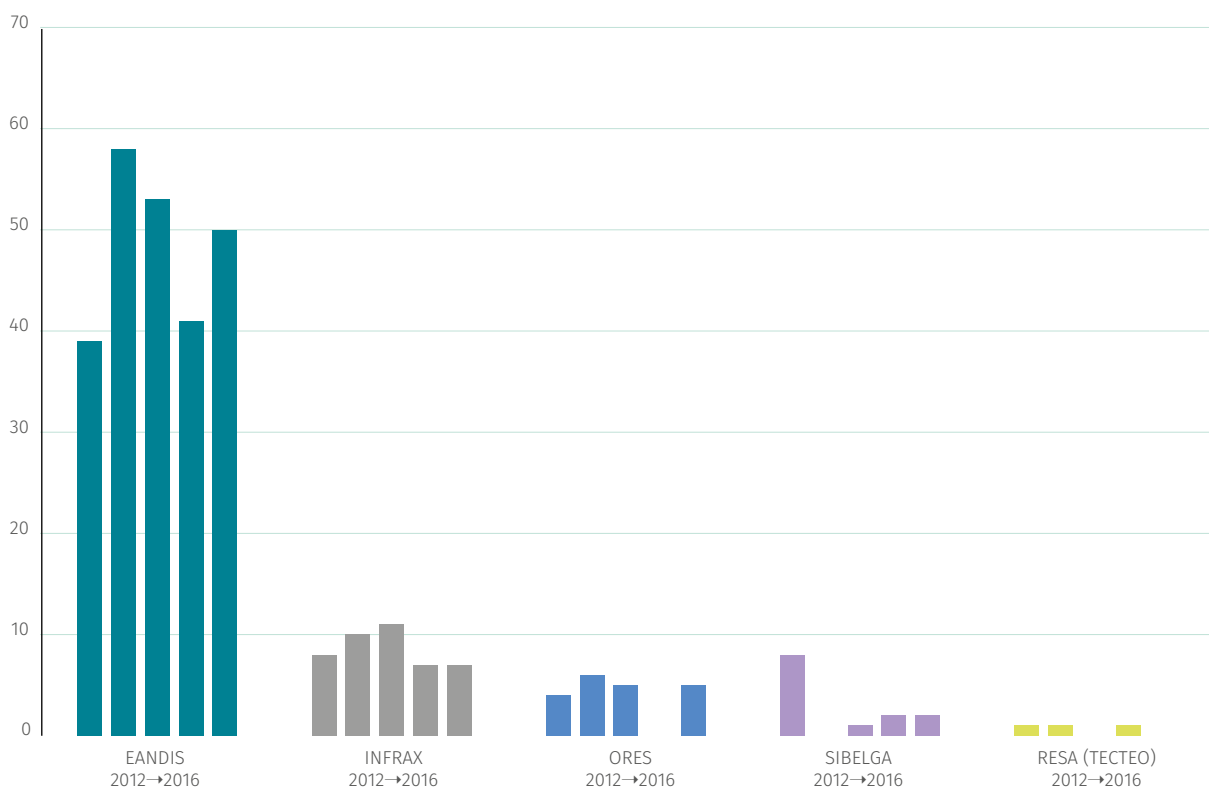




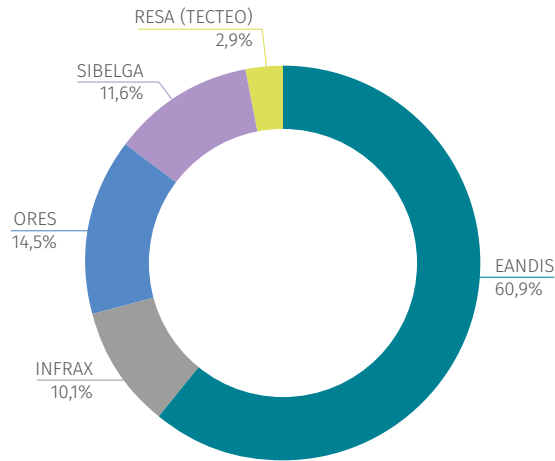
### RECTIFICATIONS DES DONNÉES DE COMPTAGE (2016)



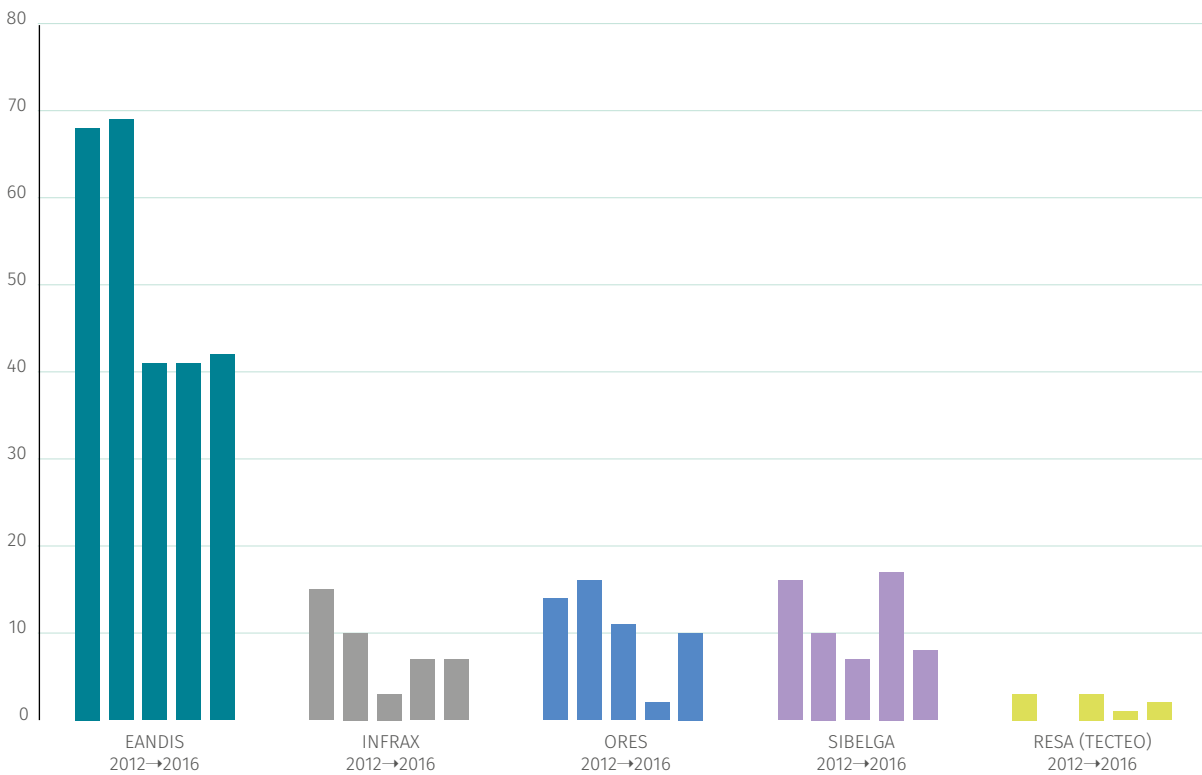
### ÉVOLUTION 2012 À 2016



FONCTIONNEMENT / CHANGEMENT DE COMPTEUR (2016)

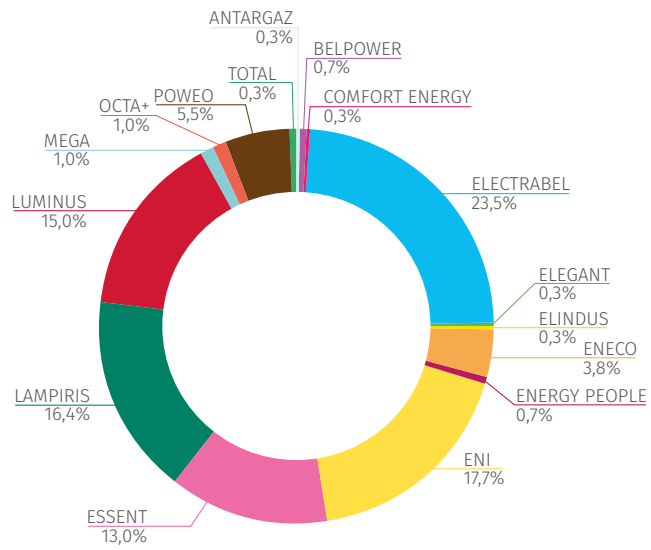


ÉVOLUTION 2012 À 2016

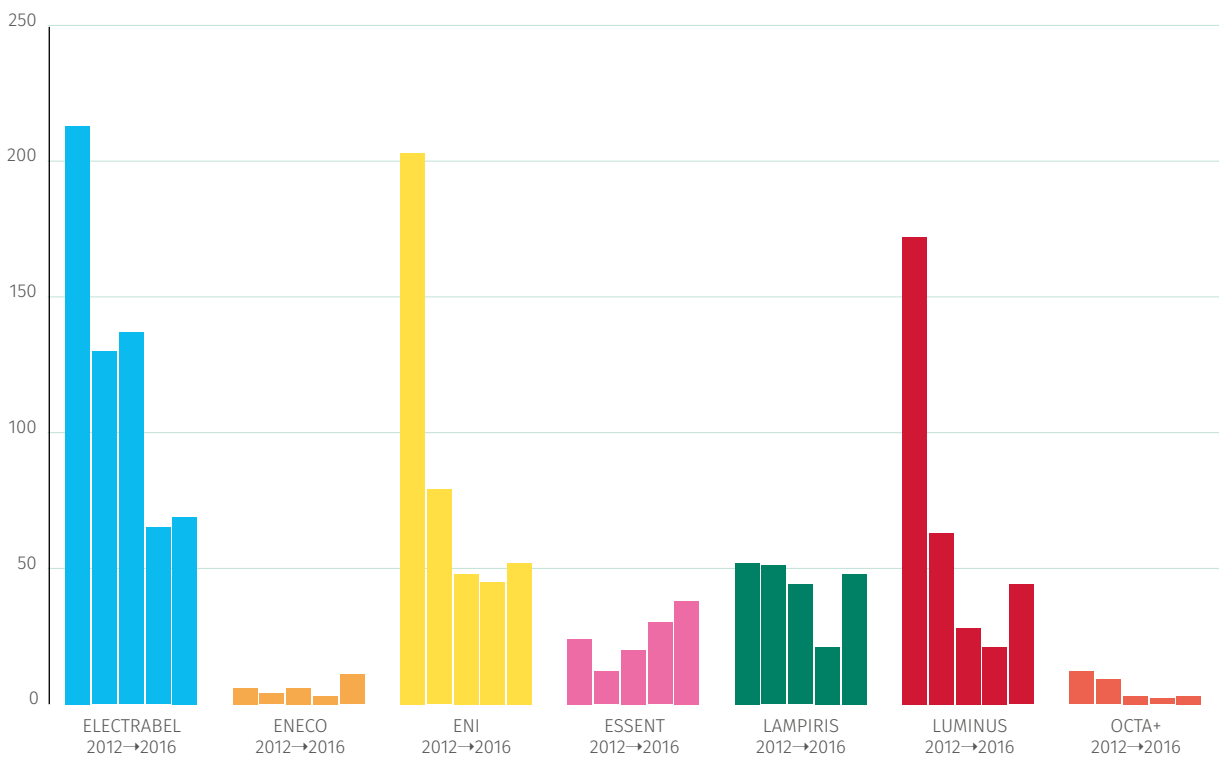




## DÉMÉNAGEMENT (2016)



## ÉVOLUTION 2012 À 2016



Des problèmes de compteur apparaissent régulièrement aussi lors de déménagements, notamment lors de la constatation des index corrects à la date du déménagement. Depuis 2014, on observe une amélioration sensible attribuable à l'Accord du consommateur « Le consommateur dans le marché libéralisé d'électricité et de gaz » grâce auquel une procédure de déménagement améliorée et plus accessible est en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2014. Le Service de Médiation est aussi satisfait du document unifié de reprise d'énergie émanant des régulateurs régionaux et qui est mis à la disposition des consommateurs par les fournisseurs pour communiquer un déménagement et les index au moment du déménagement.

Pour les litiges restants concernant un changement d'habitant dans un logement à la suite d'un déménagement, une vente de maison, un décès, etc., il est difficile pour le Service de Médiation de trouver une solution satisfaisante. De nombreux ménages fragilisés communiquent le déménagement par téléphone. Si par la suite aucune trace n'est trouvée et si ces ménages n'ont pas communiqué leur index de compteur au fournisseur, les problèmes surgissent lorsque le propriétaire ou le nouvel occupant du logement n'a pas conclu un contrat de fourniture. Dans ce cas, le fournisseur du locataire continue de facturer la fourniture d'énergie et ce n'est qu'au moment où le propriétaire ou le nouvel occupant/locataire conclut un contrat pour ce point de raccordement que la facturation au nom du locataire précédent peut être arrêtée, mais sans que la consommation d'énergie puisse être facturée au propriétaire ou au nouvel occupant. Le fournisseur ne dispose pas d'un contrat avec le propriétaire ou le nouvel occupant. Il est donc indispensable qu'en cas de communication téléphonique d'un déménagement, il existe une confirmation écrite de cette communication et qu'ensuite les index

de compteur à la date du déménagement soient communiqués au fournisseur.

Un autre problème concerne la facturation au nom de « l'occupant/propriétaire ». Après qu'un occupant ait communiqué son déménagement d'un logement, différents fournisseurs démarrent la facturation au nom de « l'occupant/propriétaire » et souvent même au nom précis du nouveau locataire ou propriétaire si ce nom a été transmis par l'occupant précédent.

Les nouveaux occupants ne sont pas d'accord avec ces factures. Ces factures ont été faites sans contrat de fourniture valable et sur la base de tarifs dont le client n'a jamais été mis au courant, ni transmis son consentement. Les fournisseurs s'approprient le droit de facturer n'importe quel tarif de prix d'énergie et de redevance annuelle.

Le nouvel occupant ou propriétaire a le droit de choisir son fournisseur. De plus, il appartient au gestionnaire de réseau de distribution, dans le cas d'une procédure MOZ (Move Out Zonder Afspraak) de rechercher l'utilisateur de réseau de distribution pour un point de raccordement spécifique quand cet utilisateur n'a pas encore conclu un contrat de fourniture avec un fournisseur. Il n'appartient pas au fournisseur de l'occupant précédent d'exécuter cette tâche et de facturer une consommation pour laquelle il n'existe aucun contrat d'énergie valable au nom d'un occupant/propriétaire.

Le fournisseur de l'occupant précédent doit, en effet, lancer une procédure MOZ par l'intermédiaire du gestionnaire de réseau de distribution quand, en cas d'un déménagement, aucun nouveau client ne se manifeste auprès de lui ou auprès d'un autre fournisseur.





Conformément au Règlement technique de l'Autorité flamande, une fois reçues les données du gestionnaire du réseau, un fournisseur dispose de six semaines pour établir la facturation de la consommation. Il arrive cependant, pour diverses raisons, que le fournisseur ne parvienne pas à respecter ce délai. La réglementation wallonne prévoit un délai de 60 jours. À Bruxelles, aucun délai n'est par contre prévu pour l'établissement d'une facture.

En attendant, le consommateur a versé au fournisseur, durant plusieurs mois, et jusqu'à une année, des avances pour la facturation de cette consommation, afin de la couvrir financièrement. Dès l'expiration du délai prévu dans les réglementations régionales et si la facturation de la consommation est inférieure aux avances versées, on peut considérer que le fournisseur a une dette envers le consommateur. Dans ce cas, le Service de Médiation tente de proposer une compensation financière égale aux intérêts de retard, au taux légal, conformément à l'Accord du consommateur, si le consommateur a droit à un paiement de la part du fournisseur, en raison de sa facturation tardive ou fautive.

Le Service de Médiation reçoit régulièrement des plaintes liées aux factures de décompte qui ne sont envoyées qu'après une longue période, parfois des années. L'impact de cette pratique n'est pas négligeable. Une facture tardive accroît de manière inattendue les dettes énergétiques du consommateur qui doit entre-temps continuer à payer les factures en cours. Cette pratique va complètement à l'encontre de l'intention du système actuel de facturation qui présuppose une répartition optimale des obligations de paiement des dettes d'énergie.

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

Depuis un certain temps, il existe une incertitude quant au délai de prescription applicable en cas de créances visant des fournitures d'énergie. Jusqu'à récemment, il semblait exister un consensus assez général pour convenir que le délai de prescription

abrégé de cinq ans (article 2277 du Code Civil) était d'application. Cette notion était basée sur la jurisprudence de la Cour constitutionnelle (arrêt du 19 janvier 2005 relatif à l'eau du robinet et celui du 17 janvier 2007 relatif à la téléphonie mobile) et de la Cour de Cassation (arrêt du 25 janvier 2010 portant sur la téléphonie mobile). Ces arrêts traitaient d'autres installations d'utilité publique mais le même principe pouvait être appliqué pour la livraison périodique et la facturation de l'électricité et du gaz.

Quelques juges de fond ont bien appliqué le délai de prescription d'un an aux créances liées à la fourniture d'énergie mais cette jurisprudence n'a assurément pas été généralement suivie. La disposition sur laquelle se fonde le délai de prescription parle de créances «de marchands, pour les marchandises qu'ils vendent aux particuliers non marchands» (art. 2272, alinéa 2 du Code Civil). L'opinion dominante en conclut qu'en ce qui concerne ce délai de prescription, il s'agit de créances qui ne sont pas établies par un écrit, telles que, par exemple, la vente au détail, et lorsqu'une présomption de paiement est de mise. Comme il est d'usage, en ce qui concerne les fournitures d'énergie, d'utiliser un contrat écrit et des factures, l'opinion générale voulait que cette disposition ne s'y applique pas.

Dans un arrêt du 8 janvier 2015, la Cour de Cassation a toutefois accepté le délai de prescription d'un an dans le cas d'une créance liée à une fourniture d'énergie. Le prononcé concernait une décision de la Cour d'appel de Mons qui, dans le litige soumis, avait admis un délai de prescription d'un an, lequel était contesté par le fournisseur d'énergie. La Cour a rejeté l'affirmation du fournisseur selon laquelle la créance pour la fourniture périodique d'énergie d'un fournisseur d'énergie contre un consommateur en vertu de l'article 2277 du Code civil (délai de prescription de cinq ans) était caduque pour la raison qu'il y a habituellement une preuve écrite du contrat de fourniture d'énergie et que des factures sont envoyées par le fournisseur au consommateur. On peut en déduire que le délai de prescription d'un an pour des créances liées à des fournitures d'énergie ne peut être exclu mais que, dans la pratique, ce jugement semble avoir une portée assez limitée.



Un projet du gouvernement vise à fixer à cinq ans le délai de prescription notamment pour des factures d'énergie (*Projet de loi relatif à la simplification, l'harmonisation, l'informatisation et la modernisation de dispositions du droit civil et du droit civil procédural ainsi que du notariat et relatif à diverses dispositions en matière de justice, Doc. parl. Chambre 2016-17, n° 54 2259/001*). Le projet de loi ne laisse subsister aucun doute sur le fait que le changement de loi proposé soit une réponse à l'arrêt de la Cour de Cassation du 8 janvier 2015. L'exposé des motifs fait valoir que le délai de prescription d'un an dans la fourniture d'eau et d'énergie conduirait à des situations déraisonnables tant chez les fournisseurs que chez leurs clients.

Le Conseil supérieur de la Justice s'est penché sur le projet de loi et, dans un avis du 17 octobre 2016, a plaidé pour un délai de prescription de deux ans. Le Conseil a reconnu que le délai d'un an était trop court, compte tenu de la méthode de calcul et du mode de facturation appliqués. Le délai de cinq ans a semblé trop long au Conseil: «Proposer ce délai comme étant dans l'intérêt du consommateur ne correspond pas à la réalité du terrain. Actuellement, il n'est pas rare de voir que l'assignation ne se fait que juste avant l'expiration du délai de cinq ans pour une consommation qui remonte souvent à beaucoup plus que 5 ans et les factures ne sont souvent établies qu'un certain nombre de mois ou d'années après le moment de la consommation elle-même.»

Le projet de loi de l'article 2277 du Code Civil se complète d'un nouveau deuxième alinéa qui étend le champ d'application tant aux biens qu'aux services par un «réseau physique» et avec une facturation périodique. Le délai de prescription de cinq ans s'appliquerait de la sorte aux «*créances pour fourniture de biens et services par l'entremise de réseaux de distribution d'eau, de gaz ou d'électricité ou la fourniture de services de communication électroniques, services de radiodiffusion et transmission de radiodiffusion par des réseaux de communication électroniques.*»

La disposition proposée ne contient pas de limitation en ce qui concerne la qualité du créancier ou du débiteur. Il est donc sans importance que le

débiteur soit un consommateur, un marchand ou un professionnel. En ce qui concerne le créancier, l'exposé des motifs du projet déclare que l'intention vise à voir le délai de prescription de cinq ans s'appliquer également aux factures de consommation émanant de gestionnaires de réseau de distribution, au moins quand il s'agit de «fournitures légales» (par exemple, les fournitures effectuées dans le cadre de ce que l'on nomme les obligations de service public). Sur les fournitures à la suite d'une consommation illicite (on peut citer pour exemple la manipulation du compteur et la consommation sans contrat ni obligation légale), le délai de prescription serait alors de dix ans (article 2262bis, § 1, alinéa 1 du Code Civil).

La modification de la loi ne mentionne rien sur le moment où le délai de cinq ans commence à courir. Selon l'exposé des motifs, la règle générale voulant que la prescription ne commence pas à courir avant le jour où la créance vient à échéance (article 2257, paragraphe 4, du Code Civil) suffit. Pour les fournitures d'énergie, ce délai commence donc à courir à partir de la date d'échéance de la facture. L'exposé des motifs renvoie ensuite à l'existence de règles (régionales) qui définissent les délais dans lesquels les factures énergétiques doivent être établies. À cet égard, la question de savoir ce qui doit arriver lorsque, malgré les règles régionales, la facture est établie (très) tardivement, ce qui dans la pratique du traitement des plaintes par le Service de Médiation se présente parfois, est laissée sans réponse. Le Conseil supérieur de la Justice a également souligné que les délais «techniques» pour l'envoi des factures de régularisation semblaient insuffisants pour protéger le consommateur.

En vertu de l'Accord du consommateur, les conditions générales des fournisseurs prévoient cependant que chaque année un décompte final soit établi à moins que le fournisseur n'ait pas reçu les données de comptage. Toutefois, ces mêmes conditions générales ne contiennent habituellement pas la moindre disposition spéciale précisant ce qui doit arriver lorsque cette obligation n'a pas été respectée.

Compte tenu de ce qui précède, le Service de Médiation dans son avis politique 16 009 (voir



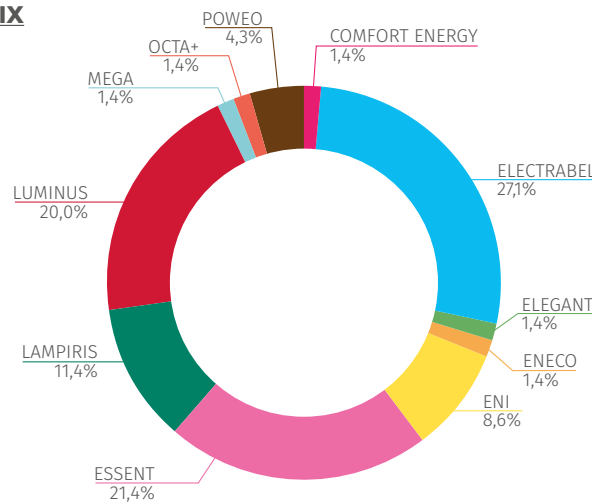
chapitre 6) a proposé de prévoir dans l'Accord du consommateur que les factures de décompte, de clôture et de correction en défaveur du consommateur soient établies dans les 12 mois, à défaut de quoi il y a prescription. Une seule et même réglementation est d'application en France. Dans la Loi n° 2015-992 du 17 août 2015 relative à la transition énergétique dans le cadre de la croissance renouvelable

(Journal officiel RF n° 0189 du 18 août 2015), un délai de facturation limite est prévu dans l'article 202 de la Loi, entendant en cela que le délai de 12 mois est étendu à 14 mois.

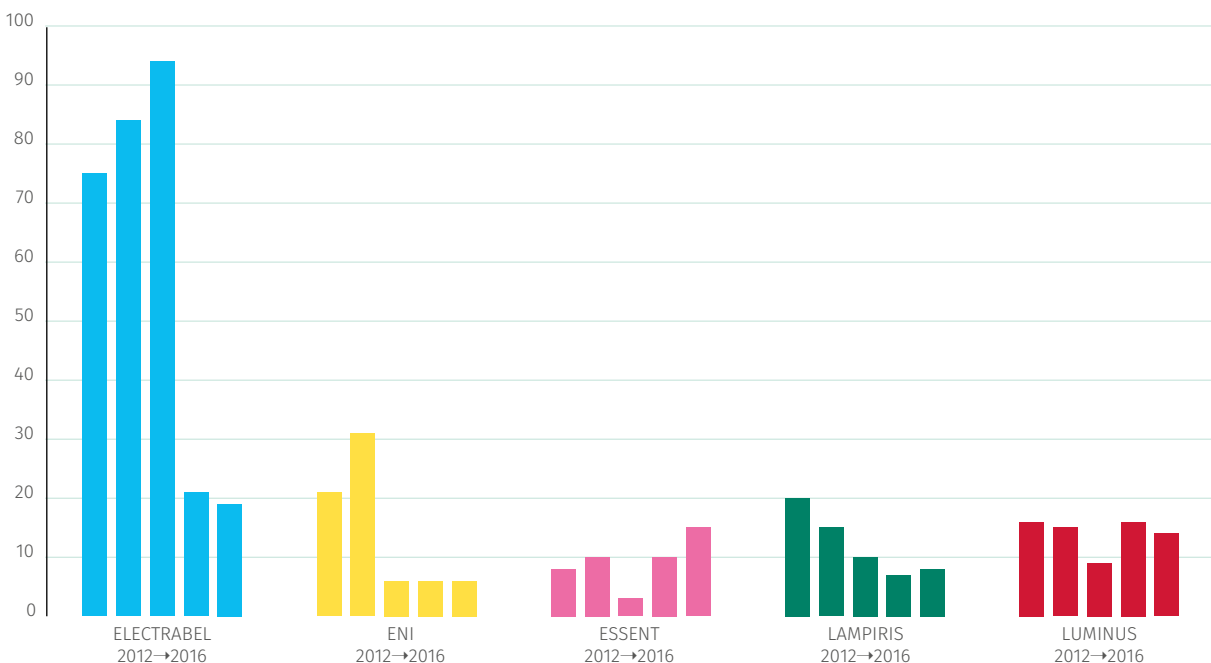
Au moment de l'impression du présent rapport annuel, le projet de loi FR.54K2259 est en discussion à la Commission de la Justice de la Chambre.

**TRANSPARENCE DES PRIX**

**TARIF SOCIAL (2016)**



**ÉVOLUTION 2012 À 2016**





Le nombre de litiges portant sur les tarifs sociaux a baissé ces dernières années chez la plupart des fournisseurs d'énergie. Cela s'explique par l'automatisation améliorée de ces tarifs de sorte que les clients protégés doivent demander leur droit au tarif social auprès de leur fournisseur de moins en moins souvent sous la forme d'attestations papier. Le Service de Médiation continue toutefois à constater un certain nombre de problèmes dans l'application des tarifs sociaux.

On constate l'existence de problèmes dans le cadre de l'octroi des tarifs sociaux avec effet rétroactif, où, selon le Service de Médiation, une distinction doit être établie entre deux périodes, celle située avant et celle située après l'entrée en vigueur de l'arrêté royal du 29 mars 2012 fixant les règles de détermination du coût de l'application des tarifs sociaux par les entreprises d'électricité et les règles d'intervention pour leur prise en charge (Moniteur Belge du 30 mars 2012), qui prévoit en annexe les attestations que doivent utiliser les institutions de paiement à partir du 1<sup>er</sup> avril 2012.

Dans la période antérieure au 1<sup>er</sup> avril 2012, aucune condition ni exigence de forme n'était prévue pour les attestations délivrées et le Service de Médiation argumentait donc que toutes les autres preuves (telles qu'une attestation générale de handicap et une confirmation écrite de la condition de revenu par le SPF Sécurité sociale, DG Personnes handicapées) suffisaient pour bénéficier du tarif social, où une rectification remontant à 5 ans dans le passé était raisonnable et juste. Ainsi, il est possible de procéder encore à des rectifications dans le passé pour des familles ayant une personne handicapée sous leur toit, pour laquelle aucune attestation électronique automatique n'est envoyée et pour lesquelles des documents papier ont encore été reçus qui ont valeur de force rétroactive pour les années concernées.

Pour la période postérieure au 1<sup>er</sup> avril 2012, un problème subsiste en ce qui concerne les attestations officielles, où le tarif social n'est attribué qu'à partir du premier jour du trimestre de la décision prise par le SPF Sécurité sociale, DG Personnes handicapées

plutôt qu'à partir de la date à laquelle est attribué le droit à une intervention avec effet rétroactif. Un exemple le montre clairement: suite à une décision du SPF Sécurité sociale de mai 2015, en vertu d'un jugement du Tribunal du travail, une intervention est accordée au bénéficiaire à partir du 1<sup>er</sup> mars 2013. Selon l'attestation, le bénéficiaire n'a droit à un tarif social qu'à partir du 1<sup>er</sup> avril 2015 (soit le premier jour du trimestre à compter de la date de la décision). Selon le Service de Médiation, cette attestation n'est ni légale ni réglementaire et il est donc recommandé au fournisseur d'accorder le droit au tarif social à partir du 1<sup>er</sup> mars 2013. Cette problématique est également signalée par le Service de Médiation aux collègues du Service de Médiation fédéral. Ils ont formulé dans leur rapport annuel de 2012 déjà une recommandation adressée au SPF Sécurité sociale DG Personnes handicapées et au SPF Économie, DG Énergie, demandant l'application du droit au tarif social à partir de la date d'entrée en vigueur de la décision actant le droit aux interventions et donc pas à partir de la date de la décision même. À ce jour, aucune solution n'a été apportée.

#### **Tarif social dans les systèmes de chauffage collectifs**

Un problème pour lequel aucun accord n'a été trouvé en 2016 est celui de l'application du tarif social pour les résidents d'appartements raccordés à un système de chauffage collectif. Le Service de Médiation prend souvent connaissance de plaintes déposées par des consommateurs d'énergie qui peuvent effectivement prétendre à une intervention de tarif social mais ne peuvent en bénéficier parce que leur appartement est chauffé par un système de chauffage collectif et que le bailleur n'est pas une société de logement social. L'entreprise qui facture cette consommation d'énergie et qui, par exemple, peut être un fournisseur d'énergie fait valoir dans ce cas qu'elle ne vend pas du gaz mais qu'il s'agit de vente de chaleur.

Les bénéficiaires du tarif social sont déterminés par arrêté ministériel. En ce qui concerne la fourniture de gaz, il s'agit de « *l'arrêté ministériel du 30 mars 2007 portant fixation de prix maximaux sociaux pour la fourniture de gaz naturel aux clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire* »

L'article 2 de l'arrêté donne un récapitulatif des catégories de clients qui y ont un droit et se conclut par le point C :

*«C. Le tarif social est applicable aux locataires qui habitent dans un immeuble à appartements dont le chauffage au gaz naturel est assuré par une installation collective, lorsque les logements sont donnés en location à des fins sociales par une société de logement.»*

La mention de «logements donnés en location (...) à des fins sociales par une société de logement» est à cet égard invoquée pour ne pas appliquer le tarif social lorsque des appartements sont donnés en location par des sociétés de location commerciale et des CPAS. Il s'ensuit que ce taux avantageux est refusé, même si ces clients énergétiques se trouvent déjà dans une situation qui est tout à fait comparable à celle des locataires d'appartements de logements sociaux (habitations/appartements en location chauffés au gaz naturel au moyen d'une installation collective).

Le Service de Médiation conteste cette situation discriminatoire et plaide pour que des solutions soient développées – sur le plan politique ou en concertation avec les parties concernées – permettant de répercuter pour ces bénéficiaires du tarif social un avantage correspondant dans leur facture de chauffage.

### Signature d'attestations pour tarif social par le CPAS

Depuis un certain nombre d'années, le tarif social est appliqué automatiquement. Les bénéficiaires pour lesquels ce tarif n'est, à tort, pas appliqué à la facture ont la possibilité de présenter une attestation papier chez leur fournisseur. Depuis 2012, ces attestations sont établies selon un modèle, établi par arrêté royal (il s'agit de deux arrêtés royaux du 29 mars 2012, publié au Moniteur Belge du 30 mars 2012). C'est ainsi que trois modèles d'attestations sont établis, en fonction de l'institution chargée de la prestation, à savoir les CPAS, le SPF Sécurité sociale, Direction générale Personnes handicapées et le Service fédéral des pensions. Ces

attestations ont la particularité de ne s'appliquer qu'au tarif social pour l'électricité et le gaz (donc pas pour d'autres avantages auxquels les bénéficiaires peuvent prétendre) et ne valent à chaque fois que pour une année civile donnée.

L'an dernier, il a été signalé au Service de Médiation que les fournisseurs d'énergie refusaient les attestations papier du CPAS lorsque celles-ci n'étaient pas (parfaitement) conformes au modèle imposé. Les fournisseurs sont réticents face à des attestations qui ne seraient pas valables car ils ont besoin de ces documents pour justifier la demande d'intervention dans les coûts du tarif social qu'ils soumettent à l'organisme de régulation fédéral CREG.

C'est ainsi que le modèle d'attestation des CPAS prévoit, outre notamment le logo, la mention de la commune et l'adresse administrative du CPAS, également la signature de son secrétaire ainsi que de son président. Dans la pratique, il arrive cependant que le certificat ne soit signé que par un seul employé.

Fin 2016, un échange d'information sur ce problème a eu lieu entre les différentes parties concernées (fournisseurs d'énergie, CPAS, VVSC, SPF Économie et SPF Intégration sociale). Il est important de noter à cet égard, il y a eu renvoi à la compétence de délégation qui est prévue explicitement dans la législation relative au CPAS. Dans le modèle d'attestation, on trouve du reste en note de bas de page le renvoi explicite suivant : «*Les 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> alinéas de l'article 28 § 2 de la loi organique sur les CPAS du 07/08/1976 précisent la délégation de la compétence de signature au sein des CPAS. Pour les CPAS de la Région flamande, conformément à l'article 183 du décret relatif au CPAS du 19 décembre 2008, la compétence de signature de cette attestation peut du reste être déléguée de la façon telle que décrite dans le règlement d'ordre intérieur*»

Le président comme le secrétaire peuvent donc déléguer leur compétence. En ce qui concerne la Région flamande, le règlement d'ordre intérieur du CPAS peut, du reste, préciser par qui et de quelle manière les documents sont signés et, si nécessaire,





cosignés. Il en a été conclu conjointement qu'il est possible que tant le président du CPAS que le secrétaire puissent déléguer leur compétence et qu'ils peuvent même la déléguer à la même personne. Dans ce dernier cas, cette personne peut agir seule et sa seule signature suffit.

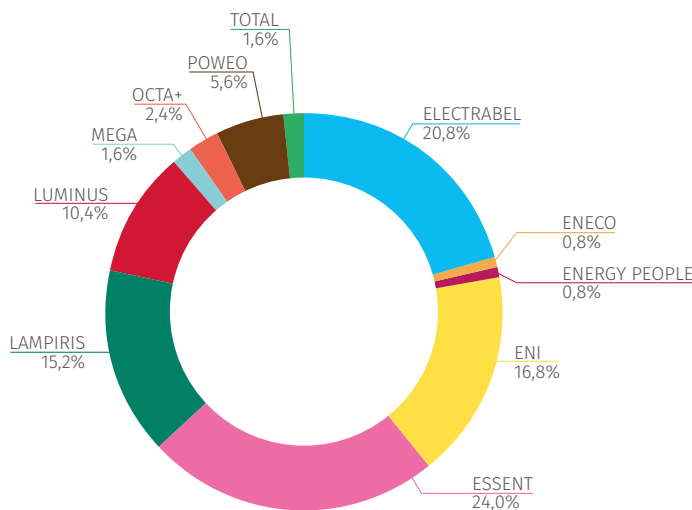
### Élargissement de l'accès au tarif social pour l'électricité et le gaz naturel

Enfin, l'avis politique (mémoire) sur les tarifs sociaux que le Service de Médiation a formulé en 2014 reste d'actualité. Dans cet avis politique, le Service de Médiation propose d'étendre les tarifs sociaux de l'électricité et du gaz à tous les bénéficiaires d'une intervention majorée dans l'assurance-maladie et aux personnes qui bénéficient d'un règlement collectif de dettes ou d'un service agréé d'assistance

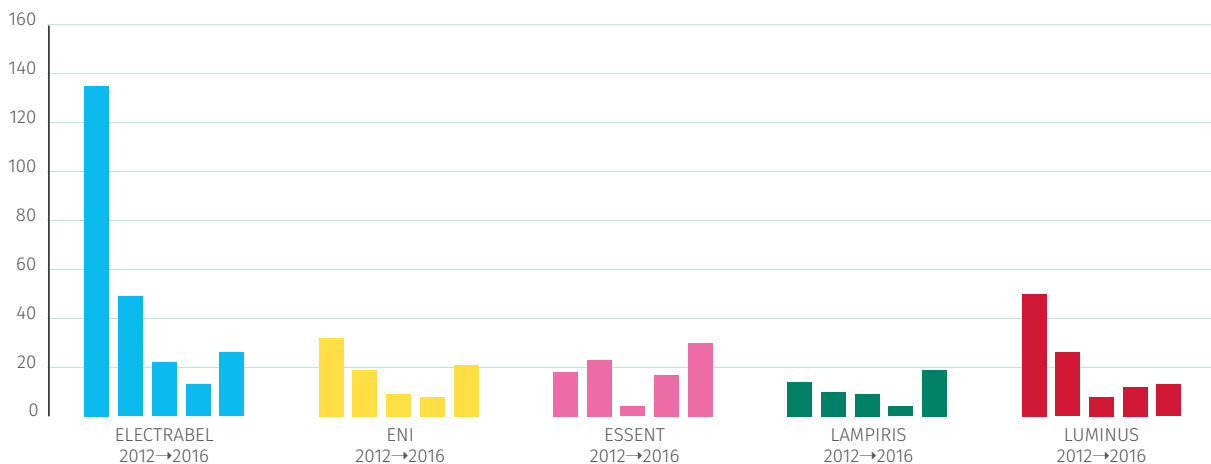
face à l'endettement. À l'heure actuelle, ce droit est réservé aux personnes handicapées sous la forme d'une intervention, aux retraités sous la forme d'une indemnité de garantie de revenu et aux familles sous la forme d'un salaire décent. Cela concerne près de 10 % de toutes les familles (485.906 familles ont droit au tarif social, dont 289.423 familles pour le gaz naturel).

L'accès élargi du droit au tarif social pourrait permettre à environ un million de familles en situation précaire de bénéficier d'un prix énergétique abordable au tarif social, ce qui correspond au nombre de familles qui doivent vivre en Belgique en situation de risque de pauvreté (20 % des familles en Belgique).

### TRANSPARENCE DES PRIX DE L'ÉNERGIE (2016)



### ÉVOLUTION 2012 À 2016



Le nombre de litiges ayant trait au manque de clarté des prix de l'énergie a connu une nouvelle hausse. Cela s'explique notamment par le fait qu'un certain nombre de fournisseurs n'offrent pas toujours le tarif le plus avantageux à leurs clients. Pourtant, l'Accord du consommateur stipule qu'à partir de 2014 le fournisseur informe annuellement le client de manière claire et visible du tarif le meilleur marché pour les contrats à prix fixe et pour les contrats à prix variable sur base du profil de consommation du client et cela éventuellement en ajoutant les particularités du contrat (vert/gris, online ou pas,...).

Dans une étude de la CREG du 17 décembre 2015 il apparaît que 63% des clients résidentiels d'électricité et 44% des clients résidentiels de gaz naturel jouissent du contrat le plus cher chez leur fournisseur d'énergie. Seulement 3% des clients d'électricité et 5% des clients de gaz naturel jouissent du produit le meilleur marché.

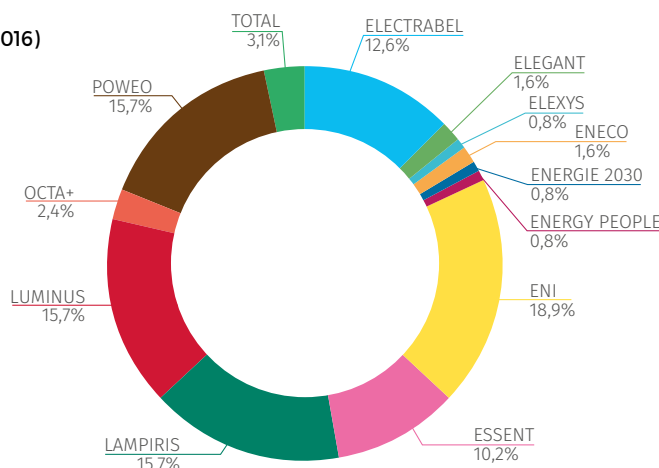
Ce fait doit être souligné au regard du haut degré de switch en Belgique et du fait que l'Accord du consommateur stipule que les fournisseurs doivent informer annuellement le client de la formule tarifaire la plus avantageuse sur la base de son profil de consommation.

On peut en déduire entre autres que la communication du tarif le plus avantageux par le fournisseur :

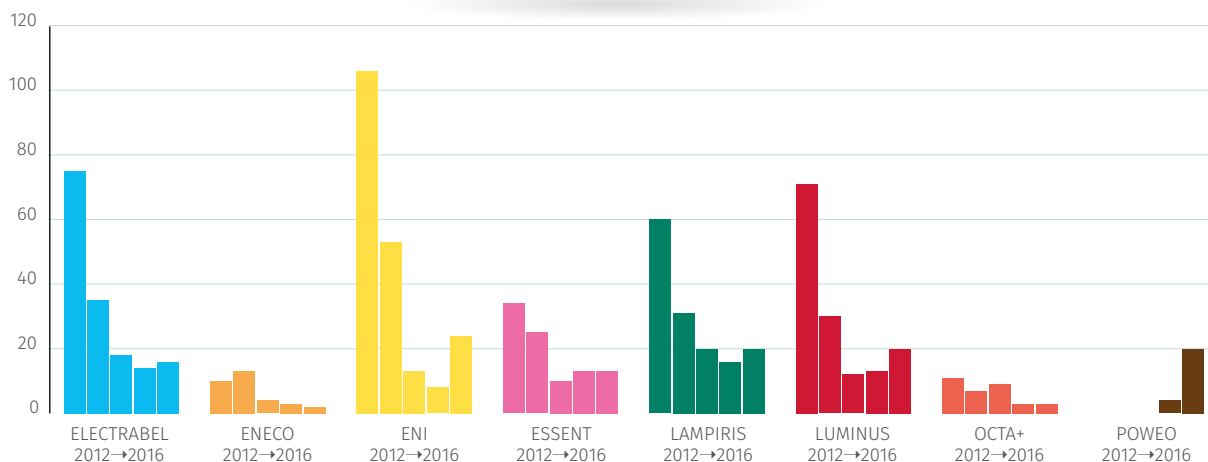
- n'est pas claire pour le consommateur parce qu'elle est occultée dans la facture ou n'est même pas communiquée;
- n'est pas forcément la plus avantageuse pour le client. Un tarif online ne serait par exemple pas communiqué par le fournisseur parce que les conditions de ce tarif ne correspondent pas à celles du plan tarifaire actuel et des services concomitants (la domiciliation, la facturation online,...).

Le manque de transparence des prix de l'énergie concerne également la manière dont les contrats d'énergie sont prolongés ou renouvelés.

**FACTURES INTERMÉDIAIRES (2016)**



**ÉVOLUTION 2012 À 2016**





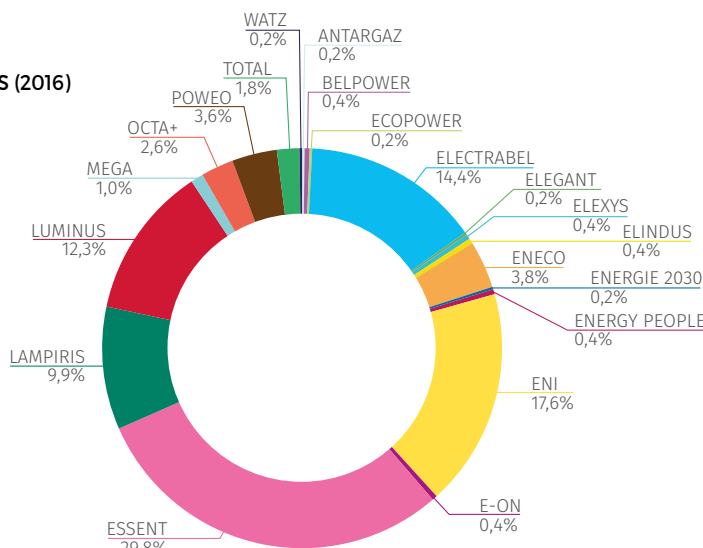
Le nombre de litiges portant sur des factures d'acompte augmente aussi. Cette hausse est surtout imputable à la répercussion sur la facture d'acompte d'un certain nombre de mesures politiques qui ont fait sensiblement augmenter la facture d'électricité en 2015 et 2016, comme la hausse de la tva à 21% à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2015, la suppression de l'électricité gratuite en Flandre, la hausse de la cotisation flamande au Fonds énergétique à 100 euros (pour une consommation moyenne) à partir du 1<sup>er</sup> mars 2016 et l'évolution des tarifs de distribution.

Un certain nombre de problèmes ont trait à la communication de l'augmentation des factures d'acompte et à l'imputation des factures d'acompte sur les factures de décompte ou les factures de clôture lors de changements de fournisseurs.

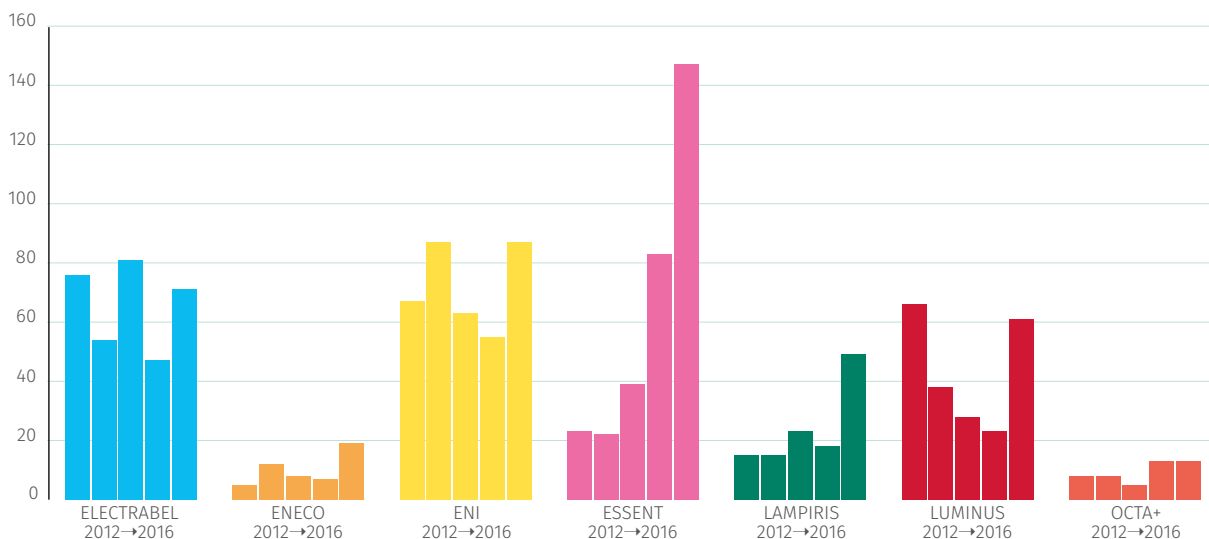
D'autres problèmes ont trait à l'absence ou au retard d'envoi des estimations de consommation par ORES lors de changements de fournisseurs à la suite de l'implémentation de leur nouveau programme informatique Mercure.

## PRATIQUES DE MARCHÉ

CONDITIONS CONTRACTUELLES (2016)



ÉVOLUTION 2012 À 2016



Les litiges concernant les conditions contractuelles des contrats d'énergie à durée (in)déterminée à prix fixes ou (semi-)variables restent une source de nombreuses discussions, surtout lors de la reconduction tacite et/ou des modifications de contrats.

À partir du 1<sup>er</sup> janvier 2014 dans l'accord sectoriel du consommateur, les stipulations suivantes concernant la prolongation et/ou la reconduction des contrats sont en vigueur :

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

*Une reconduction tacite implique la continuation du contrat pour un nouveau délai, sans aucune modification au détriment du consommateur.*

*Un fournisseur ne souhaitant pas procéder à une reconduction tacite, soumet une nouvelle proposition de contrat de fourniture au consommateur au moins deux mois avant la date de la fin du contrat en cours. De plus, il explique, de manière claire, non équivoque et spécifique, sur quels points les nouvelles conditions proposées diffèrent du contrat en cours.*

*Le fournisseur demande au consommateur de confirmer expressément ou bien son accord sur*

*la nouvelle proposition, par lettre ou sur un autre support durable, ou bien de changer de fournisseur.*

*Si, à la date finale du contrat en cours, le consommateur n'a pas donné suite à cette demande, le fournisseur s'engage à continuer à lui fournir le produit équivalent à durée déterminée<sup>1</sup> le moins cher qu'il offre en vente à ce moment. Le fournisseur en informe explicitement le consommateur par lettre ou sur un autre support durable. Cette confirmation n'est pas exigée si le fournisseur a confirmé, lors de la nouvelle proposition et de façon claire et non équivoque, que le produit équivalent proposé correspond au tarif le moins cher.»*

Certains fournisseurs en déduisent qu'il n'y a pas besoin de confirmation expresse de la part du client si le fournisseur informe le consommateur que le renouvellement du contrat portera sur le produit équivalent le meilleur marché. Ils informent le client donc de la manière suivante : « afin de prolonger votre contrat, aucune action de votre part est requise. »

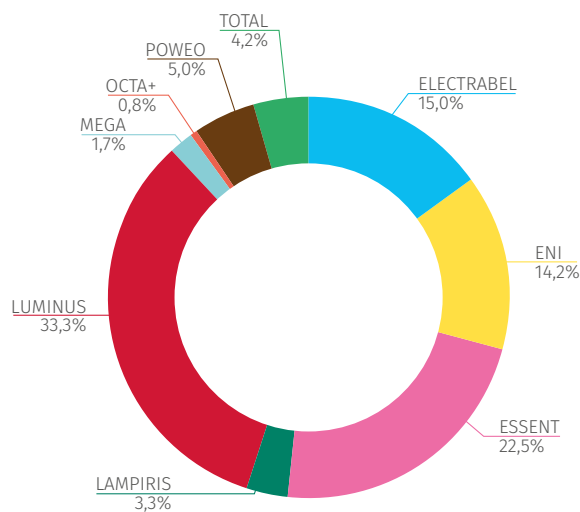
Aussi arrive-t-il que la nouvelle proposition de contrat est communiquée de façon confuse et « en petites lettres » dans une facture mensuelle, ce qui peut susciter l'irritation du consommateur qui n'analyse pas intensément chaque facture mensuelle.

<sup>1</sup> Les critères suivants sont utilisés pour déterminer si un produit est équivalent ou non au contrat en cours : contrat online exclusivement ou non, énergie verte ou grise, prix fixe ou variable, services compris dans le contrat et durée du contrat.

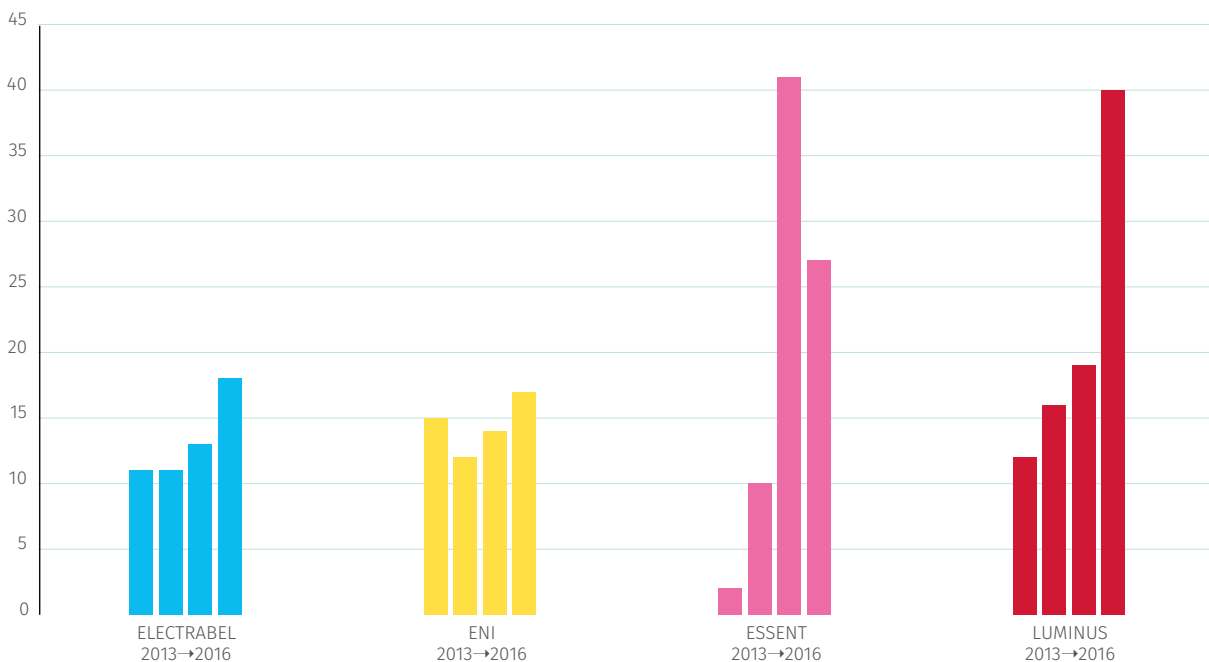




## PRATIQUES COMMERCIALES (2016)



## ÉVOLUTION 2013 À 2016



Les pratiques de vente de certains fournisseurs restent un problème tenace qui a encore augmenté en 2016. Sous l'effet d'un durcissement de la concurrence sur le marché de l'énergie, certains fournisseurs sollicitent des clients de manière plus active et parfois même plus agressive. Le Service de Médiation continue dès lors d'insister sur le respect du code de conduite de la « Vente en dehors de

l'établissement » et de la « Vente à distance ». Si ce n'est pas possible, le Service de Médiation plaide pour une interdiction de certaines pratiques de vente, certainement dans le cas de ventes porte-à-porte auprès de consommateurs fragilisés comme les personnes âgées, les moins-valides et les personnes défavorisées.

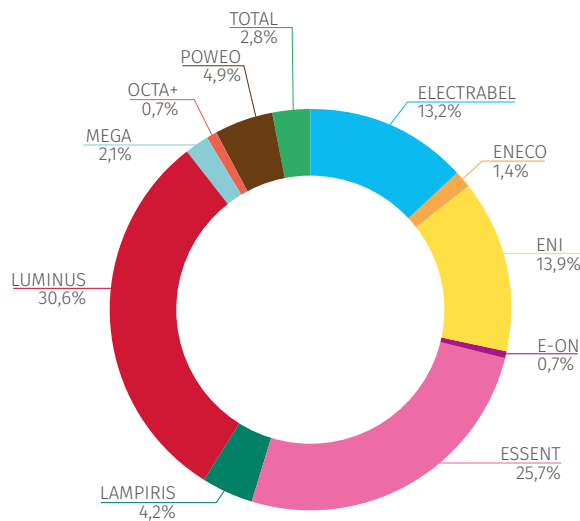


**CHANGEMENT DE FOURNISSEUR**

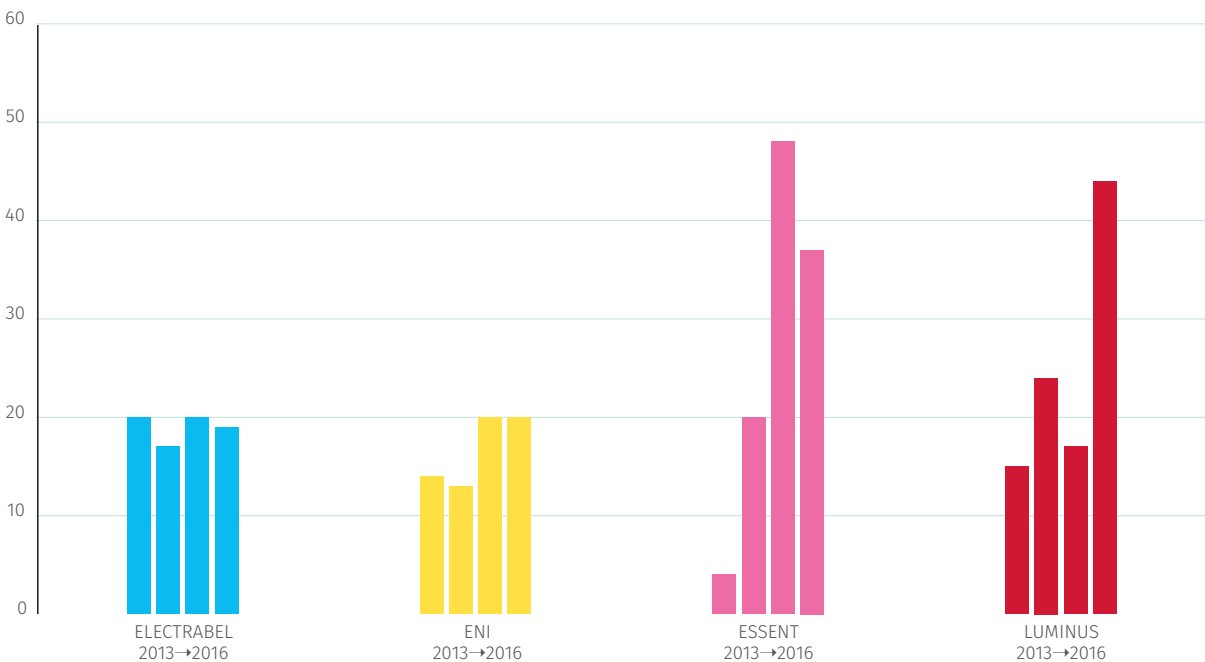
Un autre problème embarrassant de pratiques de vente trompeuses porte également sur le changement non souhaité de fournisseur auquel se trouve confronté le client. Cela se produit, par exemple, lorsque, pour des contrats d'énergie résidentiels, le délai de rétractation de 14 jours calendrier n'est pas

respecté par le nouveau fournisseur ou lorsqu'aucun contrat sous-jacent n'est effectivement signé ou confirmé par le client final. De tels changements non souhaités se produisent régulièrement dans les contrats énergétiques professionnels.

**SWITCH NON DÉSIRÉ (2016)**



**ÉVOLUTION 2013 À 2016**





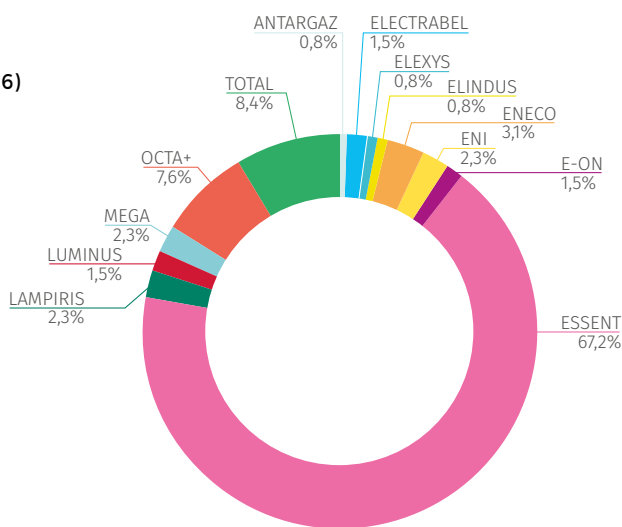
En cas de changement de fournisseur, les consommateurs et les PME ayant une consommation annuelle s'élevant jusqu'à 50 MWh d'électricité et 100 MWh de gaz naturel ne sont redevables d'aucune indemnité de résiliation si le délai de préavis d'un mois est respecté. Le Service de Médiation constate quand même que des litiges subsistent à cet égard. Il existe des discussions portant sur la consommation totale de tous les points de raccordement au réseau d'une PME.

Mais pour les contrats d'énergie résidentiels aussi, on constate qu'un certain nombre de fournisseurs tentent furtivement de facturer une indemnité de résiliation lorsque leurs clients partent prématurément vers un autre fournisseur et résilient prématurément leur contrat d'énergie. Une telle indemnité est imputée, par exemple, en facturant une redevance fixe

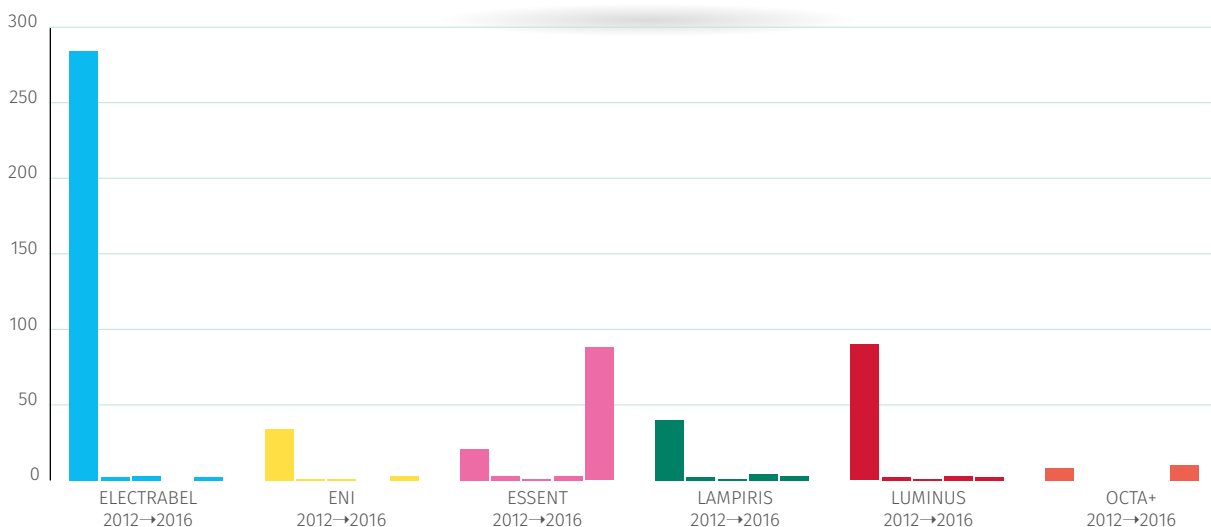
pour une année complète sur la facture finale au lieu d'imputer uniquement cette redevance fixe pour la durée de la fourniture réelle d'électricité et/ou de gaz naturel comme indiqué dans la facture finale. Une autre pratique consiste à offrir des rabais lors de la signature du contrat d'énergie où ces réductions ne sont accordées qu'à l'expiration du contrat d'énergie de sorte que le rabais n'est pas accordé en cas de départ anticipé ou de résiliation anticipée.

Le Service de Médiation tente de servir d'intermédiaire dans ces litiges en indiquant aux fournisseurs d'énergie que la disposition légale en la matière prévoit que « Lorsque le client résidentiel ou la P.M.E. change de fournisseur en respectant un délai de préavis d'un mois, aucune indemnité ne peut lui être portée en compte » (article 18 § 2/3 de la Loi relative à l'organisation du marché de l'électricité).

#### INDEMNITÉS DE RUPTURE (2016)

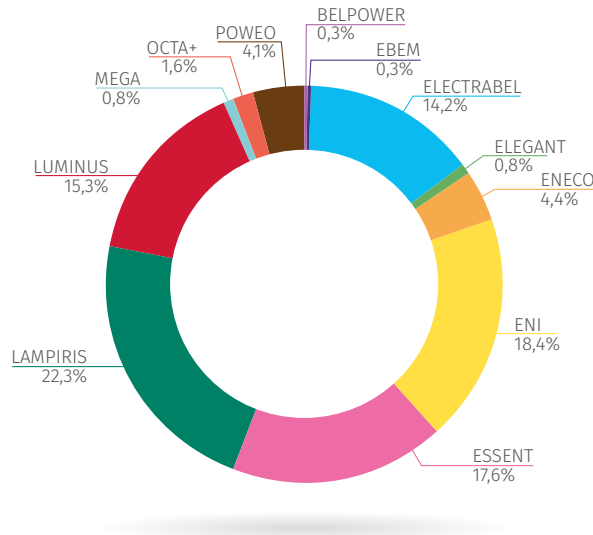


#### ÉVOLUTION 2012 À 2016

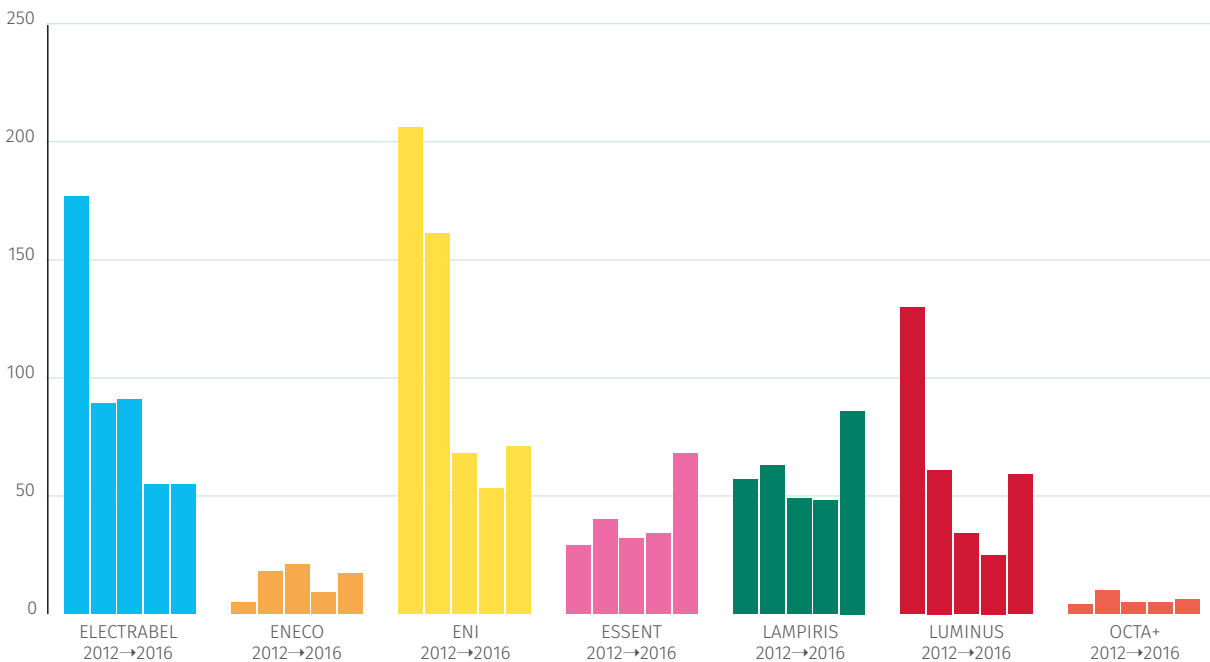


**PROBLÈMES DE PAIEMENT**

**FRAIS ADMINISTRATIFS (2016)**



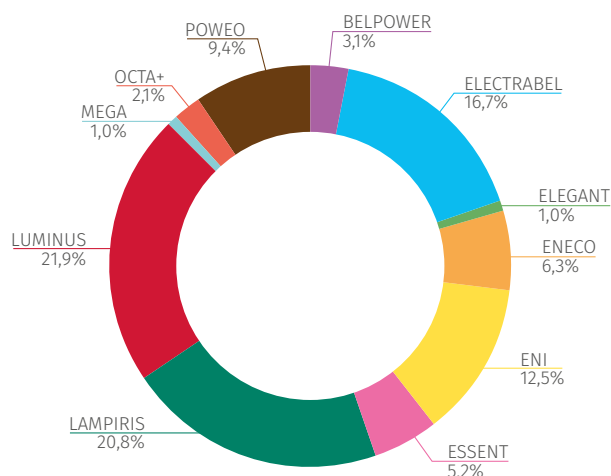
**ÉVOLUTION 2012 À 2016**



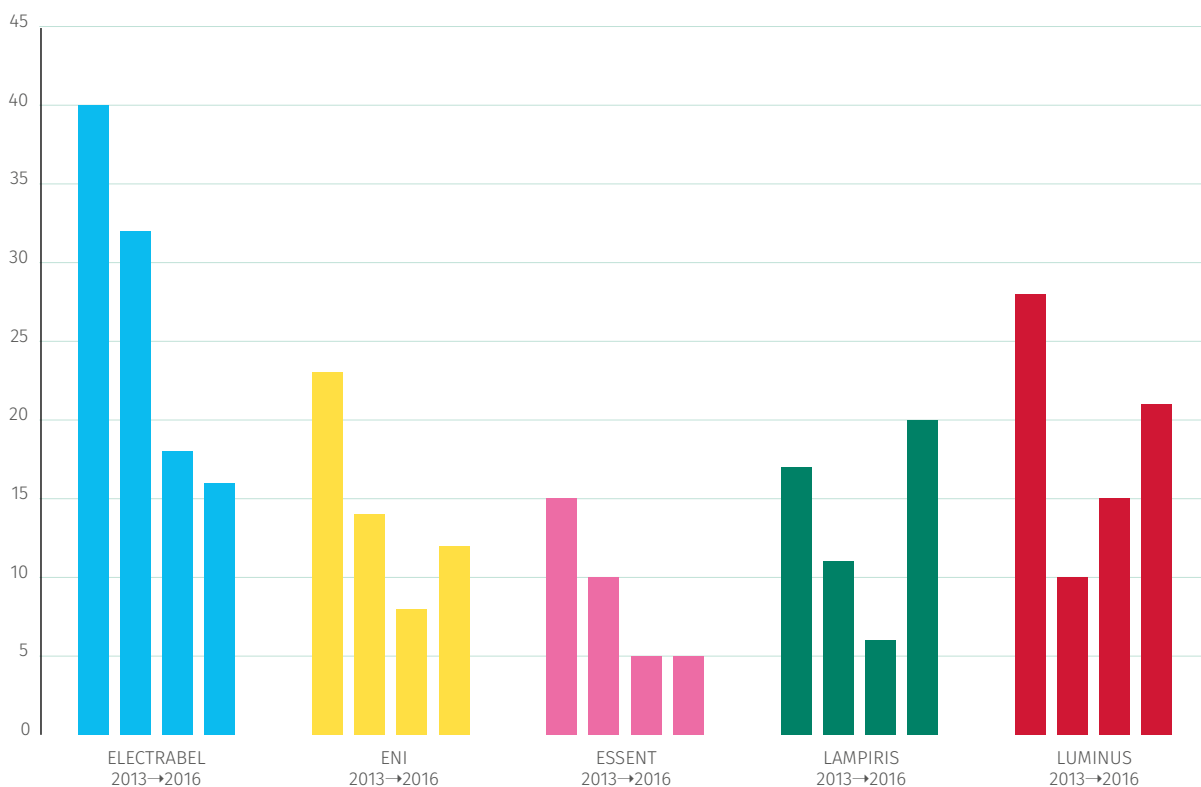
Le nombre de litiges liés à l'imputation de coûts administratifs est à nouveau en augmentation. Comme sur le plan des règles régionales il n'y a aucun changement à noter à ce sujet, le Service de Médiation suppose que cette problématique

est imputable à l'incapacité d'un certain nombre de clients finals à payer leurs factures d'énergie en hausse. Cette constatation est confirmée par le nombre croissant de litiges liés aux plans de paiement..

## PLAN D'APUREMENT (2016)



## ÉVOLUTION 2013 À 2016



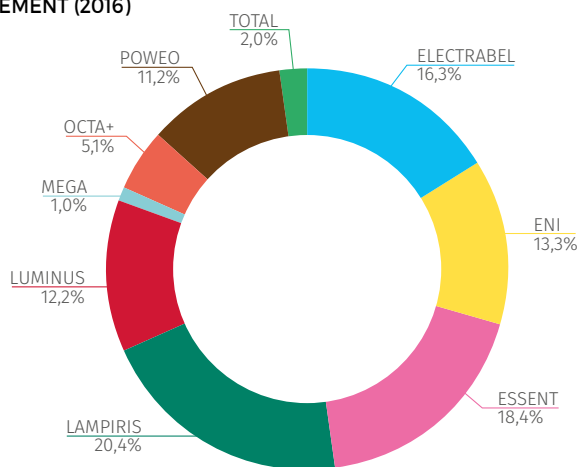
Des initiatives sont prises par les régulateurs et les pouvoirs régionaux afin de recommander voire d'imposer des plans de paiement raisonnables et équilibrés auprès des fournisseurs d'énergie commerciaux dans le cadre des obligations de service public social. Le Service de Médiation continue de recevoir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

faisabilité financière des plans de paiement et aux frais administratifs qui les accompagnent. En règle générale, le Service de Médiation parvient à convenir avec les fournisseurs des plans de paiement gratuits et abordables. Au besoin, il est proposé à la personne concernée de demander au CPAS de sa commune un plan de remboursement de sa dette d'énergie.

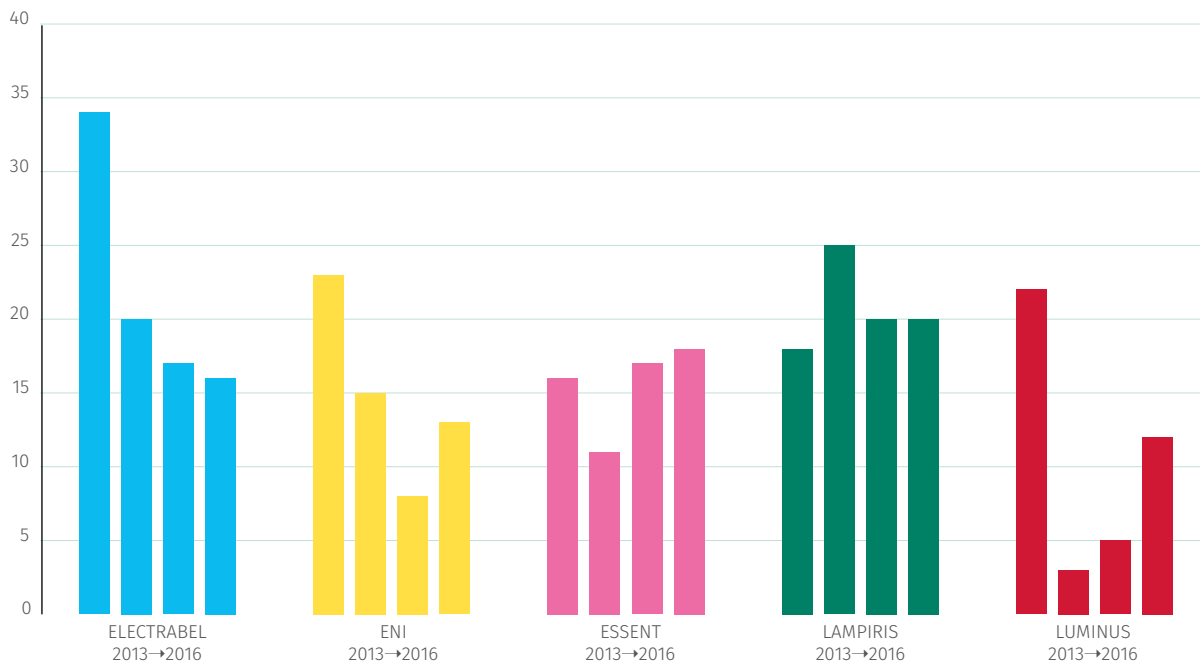
Une question épineuse se pose au niveau du recouvrement des créances d'énergie du fait que les créances sont revendues à des tiers, en particulier à des recouvreurs de dettes professionnels. Cette situation se révèle très problématique lorsque le consommateur estime qu'il y a lieu de contester la facture. En règle générale, il s'avère que celui qui reprend la créance ne dispose pas des informations

et de l'expertise nécessaires pour répondre aux objections du consommateur et trouver une solution adéquate. Le Service de Médiation continue dans ce cas à interpellier le fournisseur d'énergie afin qu'il livre les informations nécessaires sur les factures non payées et les arriérés afin que le litige puisse être traité ou réglé avec les informations appropriées.

**NOTE DE CRÉDIT / REMBOURSEMENT (2016)**



**ÉVOLUTION 2013 À 2016**



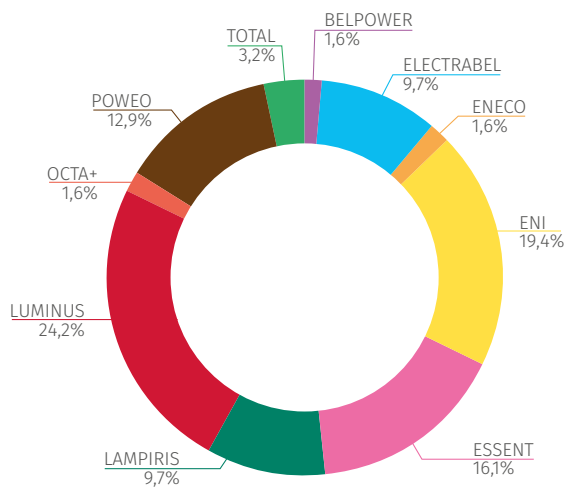
Le Service de Médiation reçoit toujours plus de plaintes portant sur des remboursements de crédits visant certains fournisseurs, surtout concernant des retards de remboursements de décomptes en

faveur du consommateur. À partir du 1<sup>er</sup> avril 2014, les fournisseurs d'énergie sont pourtant tenus de payer des intérêts de retard au cas où ils sont eux-mêmes la cause d'un retard de remboursement.

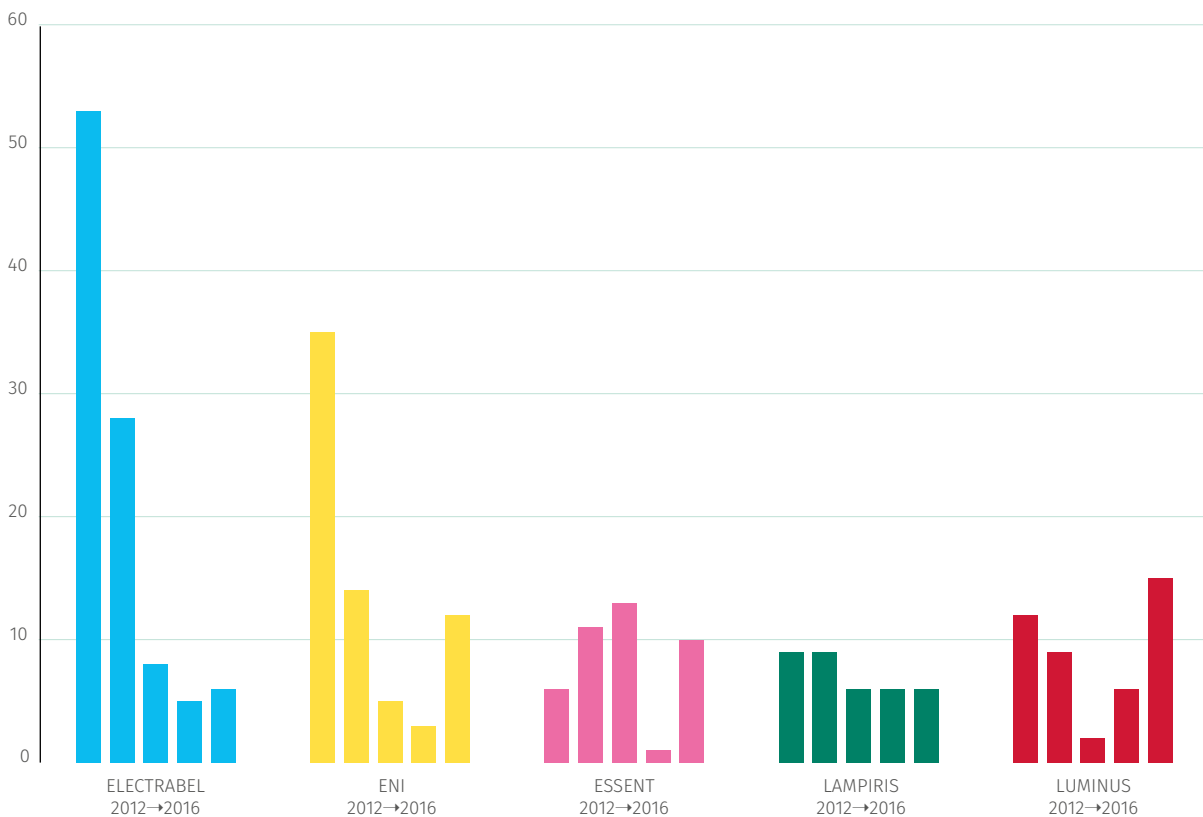




## DOMICILIATION (2016)



## ÉVOLUTION 2012 À 2016



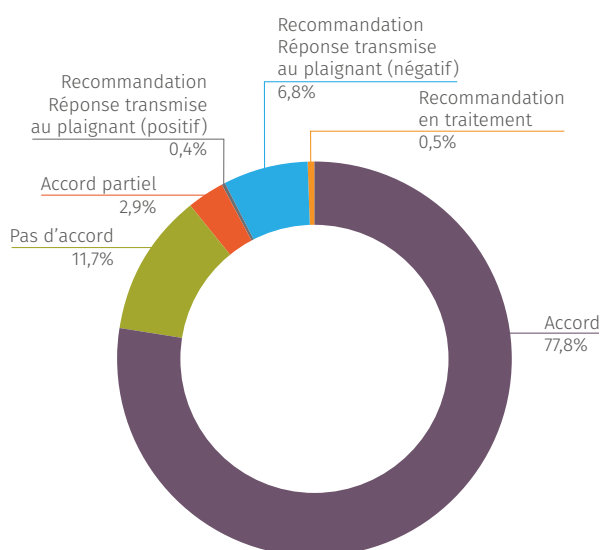
Les plaintes liées aux domiciliations bancaires connaissent elles aussi une courbe ascendante sans que l'on y trouve une explication claire.

## J. Nombre de plaintes selon le résultat

La durée moyenne de règlement des litiges pour les dossiers qui ont été introduits à partir du 01/01/2016 auprès du Service de Médiation est de 116 jours calendrier à compter du jour où une plainte est déclarée complète et recevable.

Les 1.712 plaintes recevables clôturées en 2016 se sont soldées par les résultats suivants :

### RÉSULTATS DES PLAINTES RECEVABLES CLÔTURÉES (2016)



#### I. Accord avec règlement à l'amiable

1.334 plaintes (77,9%) ont été clôturées avec un résultat favorable grâce à un règlement à l'amiable. Le plaignant a, dans ces cas, obtenu entière satisfaction.

#### II. Accord partiel

Pour 49 plaintes (3,9%) un accord partiel a été obtenu par le biais d'une proposition de règlement à l'amiable. Pour la plupart des plaintes, le fournisseur d'énergie a procédé aux rectifications et régularisations appropriées, mais sans attribuer aucune compensation ou indemnisation (financière) ni remboursement au plaignant pour le préjudice moral subi. Il n'existe pas de système réglementaire d'indemnisation de compensation au niveau fédéral de sorte qu'il appartient aux entreprises d'énergie elles-mêmes de décider de l'un ou l'autre geste

commercial éventuel dans certains cas (facturation manquant de clarté, rectifications tardives, service à la clientèle déficient...).

En Région wallonne et en Région de Bruxelles-Capitale, il existe bien des règlements de compensation comme par exemple :

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

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

#### III. Nombre de recommandations

Le Service de Médiation a formulé 122 recommandations en 2016 parce qu'il y avait, selon le Service de Médiation, suffisamment d'éléments juridiques et factuels dans le dossier. Dans 123 dossiers de plaintes, le Service de Médiation a reçu en 2016 une réponse des entreprises d'énergie à une recommandation formulée antérieurement. Seulement 7 recommandations ont été suivies par les entreprises, tandis que 116 recommandations n'ont pas été suivies par l'entreprise d'énergie. Même dans ces cas, le Service de Médiation ne peut que clôturer le dossier, mais le plaignant dispose de la possibilité de faire usage utile d'une recommandation dans une procédure judiciaire à l'égard de l'entreprise d'énergie concernée. Dans le cas de 8



recommandations le Service de Médiation n'avait pas encore reçu de réponse en 2016 et étaient donc encore en traitement.

#### IV. Absence d'accord

Finalement, absolument aucun accord n'a été trouvé pour 200 plaintes (11,7%). Les raisons principales en sont les suivantes:

- La plainte elle-même n'était pas fondée étant donné qu'aucune irrégularité n'a été constatée à l'égard de la réglementation fédérale ou régionale. Même si la facture d'énergie ou la procédure de facturation, d'encaissement ou de recouvrement n'est pas toujours assez transparente pour le consommateur, le Service de Médiation constate cependant que dans certains dossiers de plaintes, le gestionnaire de réseau de distribution et/ou le fournisseur a suivi les règles au niveau fédéral et régional, de sorte qu'il appartient dans de tels cas aux entreprises d'énergie de décider d'éventuelles compensations complémentaires pour le règlement de la plainte introduite. Ce type de règlement de compensation commerciale consiste par exemple en l'attribution d'un plan de paiement avec ou sans facturation d'intérêts de retard ou de frais administratifs, l'attribution d'une réduction ou d'un bonus complémentaire. Toutefois, ces

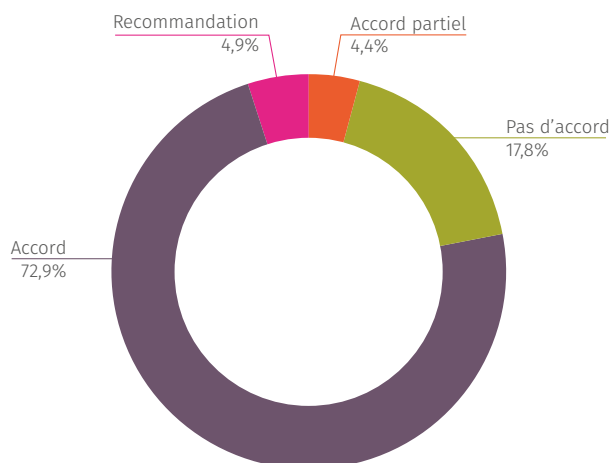
compensations, même quand elles sont consenties par l'entreprise d'énergie, ne mènent pas toujours à une résolution satisfaisante du litige parce que le consommateur considère le montant de la compensation insatisfaisant au regard de la hauteur de son mécontentement et qu'il reste persuadé du bien-fondé de la plainte. Dans ces dossiers de plaintes, le Service de Médiation essaie dès lors de fournir l'information pertinente relative à la réglementation fédérale et/ou régionale qui est d'application au sujet de la plainte et en indiquant les services ou régulateurs qui sont compétents pour la réglementation applicable aux entreprises d'énergie.

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

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

### FOURNISSEURS D'ÉNERGIE

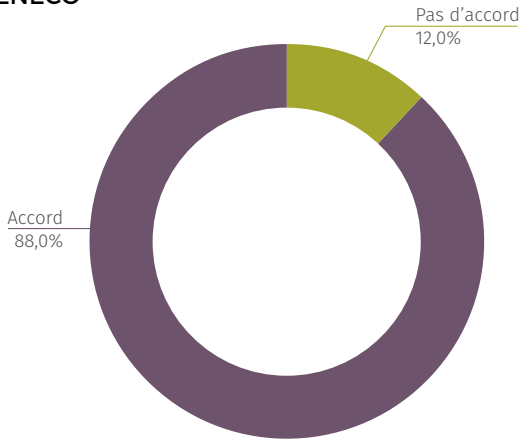
#### ELECTRABEL



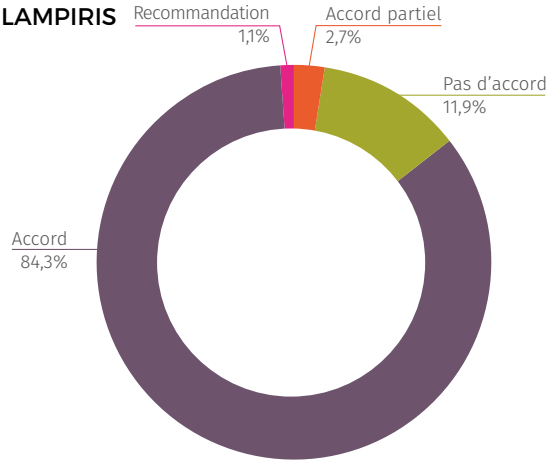


FOURNISSEURS D'ÉNERGIE

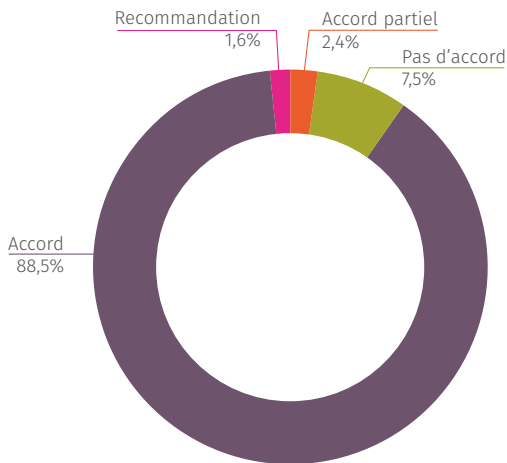
ENECO



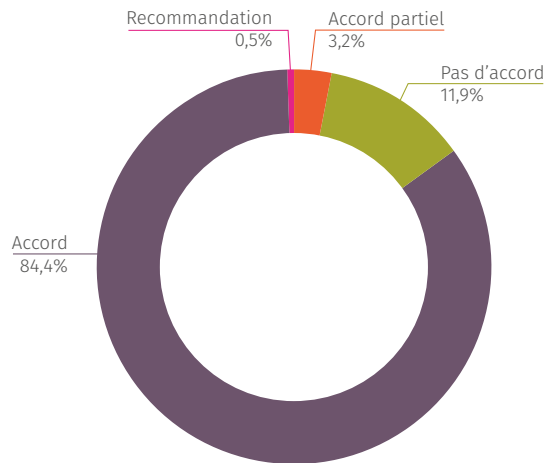
LAMPIRIS



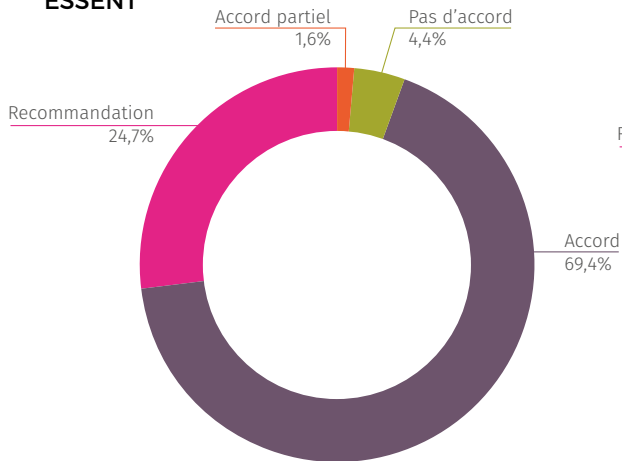
ENI



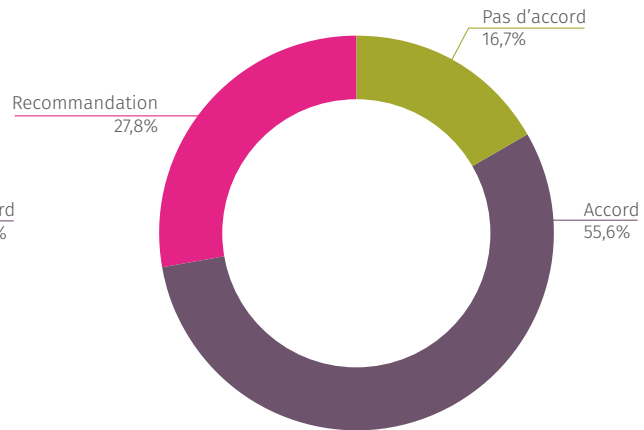
LUMINUS



ESSENT

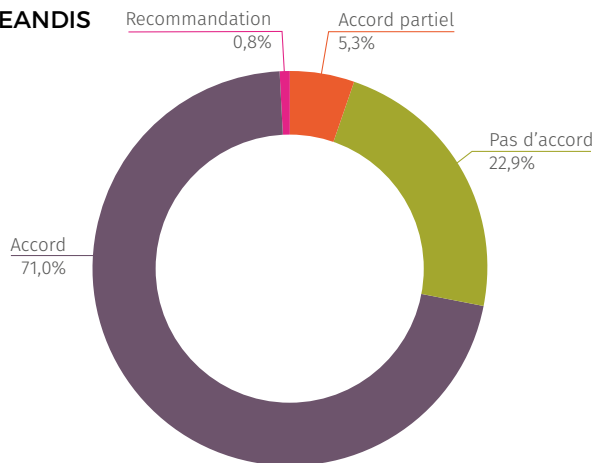


OCTA+

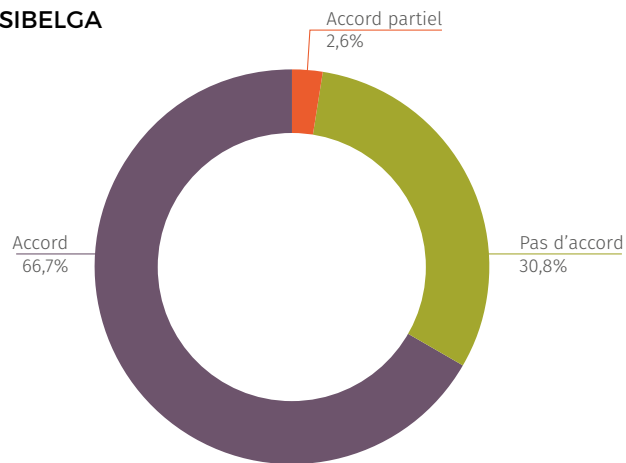


## GESTIONNAIRES DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

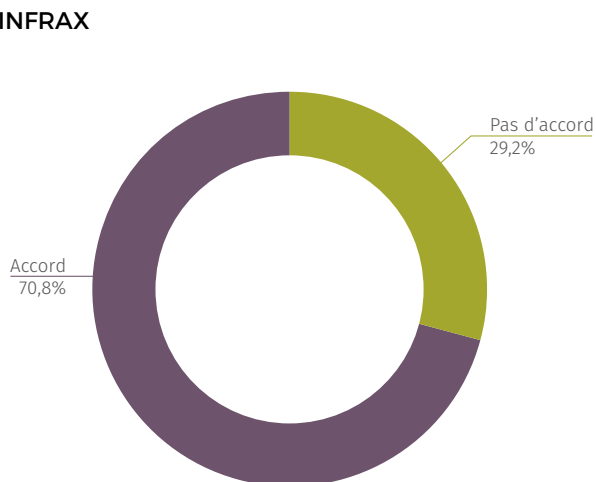
**EANDIS**



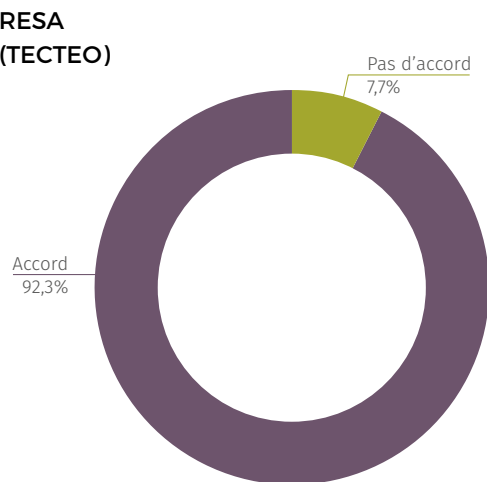
**SIBELGA**



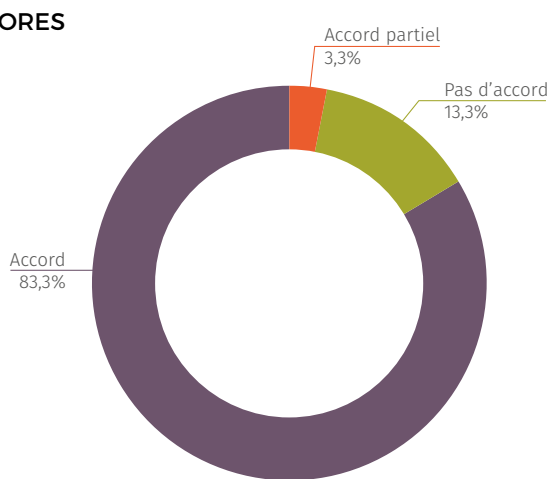
**INFRAx**



**RESA  
(TECTEO)**



**ORES**



### V. Compensations financières

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

Pour les 1.712 plaintes recevables clôturées en 2016, il s'agissait d'un montant total de 383.581 euros, équivalant à une compensation moyenne de 224 euros par plainte clôturée en 2016.



# Exemples d'accords à l'amiable

## CORRECTION DES DONNÉES DE COMPTAGE

### Relevé de compteur

#### DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur V. est client pour l'approvisionnement en énergie d'une caravane sur une parcelle de terrain. Cette caravane est inoccupée depuis 2013. En 2016, le client reçoit deux décomptes très élevés pour un montant total de 19.924,05 euros sur lesquels une consommation de 85.860 kWh est facturée.

Une perte sur l'installation intérieure semble exclue, étant donné qu'à ce moment-là, aucune consommation n'est enregistrée sur le compteur. Des contacts avec le fournisseur et le gestionnaire du réseau ne permettent d'arriver à aucune rectification. Le gestionnaire du réseau propose un étalonnage du compteur.

#### RÉSULTAT

À la suite de la plainte, le gestionnaire du réseau a contrôlé les consommations. Les index ont toujours été estimés de 2013 à 2015. Le relevé de compteur annuel de 2016 a révélé une consommation importante. Le gestionnaire du réseau a alors adapté l'index estimé de 2015 en fonction du relevé de 2016.

Lors du traitement de la plainte, le gestionnaire du réseau a décidé de planifier un nouveau relevé afin de contrôler la consommation annuelle.

Il est ressorti de ce contrôle que les index avaient été incorrectement relevés. Ce compteur se compose de 7 chiffres dont le dernier représente le chiffre après la virgule. Étant donné qu'un cadre rouge était estompé autour de ce chiffre, le releveur a



initialement noté l'index comme étant 100.715 kWh. En réalité, l'index était de 10.071,5 kWh.

Les index et les consommations ont alors été corrigés, et le fournisseur a adapté le décompte. Le montant de la facture a alors diminué de 19.936,82 euros et seule une consommation de 1.215 kWh a été facturée.

### Relevé de compteur

#### DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Monsieur A n'est pas d'accord avec la facture d'environ 2.500 euros qu'il a reçue de son fournisseur d'énergie.





## RÉSULTAT

Le fournisseur indique que les index du 13/03/2015 ont été estimés, après quoi le client a reçu une facture de -17,56 euros pour la période du 13/02/2014 au 13/03/2015. Après réception des index du 25/01/2016 de Monsieur A., l'index du 13/03/2015 a été revu par le gestionnaire du réseau, ce qui fait que le fournisseur a établi une nouvelle facture de 2.513,61 euros. Pour la période du 13/03/2015 - 25/01/2016, une facture d'un montant de 2.140,75 euros a été établie.

Le Service de Médiation a demandé l'avis du gestionnaire du réseau et celui-ci a confirmé que la consommation électrique avait fortement augmenté à partir du 13/02/2014, sans pouvoir l'expliquer.

Il est probable qu'un index erroné ait été consigné sur la carte de relevé du 25/01/2016. À la demande du gestionnaire du réseau, le Service de Médiation a demandé à Monsieur A. de transmettre une photo des index actuels. Après réception, cette photo a été transmise au gestionnaire du réseau qui a adapté l'index du 25/01/2016 de **54.470 kWh** à **24.470 kWh**. Deux nouvelles factures ont été établies par le fournisseur pour un montant de 6,21 euros (période du 13/02/2014 - 13/03/2015) et de 24,32 euros (période du 13/03/2015 - 25/01/2016).





## DÉMÉNAGEMENT

### Rectification de la consommation (en Région flamande)

#### DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Le 15/01/2009, Madame T. a emménagé dans une location avec son partenaire. Elle a conclu un contrat chez son fournisseur avec les index de départ suivants: simple tarif: 49.423 kWh et exclusif nuit: 58.262 kWh. Après le départ de son partenaire, Madame a rencontré des problèmes financiers. Son fournisseur a mis un terme à son contrat et Madame T. s'est retrouvée chez le fournisseur social (le gestionnaire du réseau). Madame T. avoue ne jamais avoir communiqué aucun index au gestionnaire du réseau. Le 22/01/2015, Madame T. déménage et les index finaux suivants sont notés: 70.700 kWh pour le compteur simple tarif et 76.282 pour le compteur exclusif de nuit. Madame reçoit un décompte final de plus de 7.000 euros du gestionnaire du réseau.

#### RÉSULTAT

Le gestionnaire du réseau indique prendre la fourniture en charge depuis le 26/08/2011 en tant que fournisseur social. Initialement, les index du 22/01/2015 ont été estimés à 60.899 (compteur simple tarif) et 27.082 (compteur exclusif nuit). Après une notification du fournisseur, ces estimations ont été adaptées et la facture initiale de 511,20 euros a été remplacée par la facture de 7.194,78 euros.

Étant donné que les index entre 2010 et janvier 2015 ont tous été estimés trop bas, une répartition uniforme de la consommation a été effectuée conformément au Règlement technique de la Région flamande et seule la consommation des deux dernières périodes de relevé a été facturée. Une nouvelle facture de clôture de 864,82 euros a alors été établie.

### Relevé de compteur dans le cadre d'un bail (en région flamande)

#### DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Madame L. informe son fournisseur, par courrier recommandé, que son appartement est loué depuis

le 01/05/2015. Le 23/01/2016, Madame reçoit une facture à son nom de son fournisseur dans laquelle la consommation pour la période entre le 05/01/2015 et le 01/12/2015 est facturée. Sur cette facture sont comptabilisés les index suivants: électricité 42.493 - 43.535 (1.042 kWh) et gaz naturel 11.606 - 11.714 (1.065 kWh).

#### RÉSULTAT

Le fournisseur n'aurait pas été informé de l'arrêt du contrat par Madame L., ce qui fait que la facturation s'est poursuivie à son nom jusqu'au 01/12/2015. Le Service de Médiation n'a pu retrouver aucun bail dans la plainte, mais bien un courrier adressé au fournisseur qui mentionne qu'une copie du bail est jointe. Après réception du bail du fournisseur, le Service de Médiation a demandé au gestionnaire du réseau de remplacer les index estimés en date du 01/12/2015 par les index du 01/05/2015 (électricité 42.501 et gaz naturel de 11.627) de sorte que Madame soit facturée selon les index finaux corrects conformément au bail selon le Règlement technique de la Région flamande. Le gestionnaire du réseau a modifié les index et le fournisseur a ensuite adapté la facturation. Sur la nouvelle facture sont comptabilisés les index suivants: électricité 42.493 - 42.501 (8 kWh) et gaz naturel 11.606 - 11.627 (208 kWh).

## PRATIQUES DU MARCHÉ

### Informations précontractuelles redevance

#### DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Lors de la conclusion de son contrat, il a été promis à un client que le fournisseur ne lui facturerait aucune redevance.

Le client constate sur sa facture de décompte que le fournisseur n'a pas tenu sa promesse.

#### RÉSULTAT

Le fournisseur informe le Service de Médiation qu'une erreur humaine a été faite par un collaborateur. Le fournisseur ne dispose en effet d'aucune formule tarifaire dans laquelle aucun frais d'abonnement n'est facturé.

Toutefois, le fournisseur a souhaité rectifier l'erreur et créditer les redevances facturées pour un montant de 165 euros.

## Prolongation du contrat d'énergie

### DESCRIPTION DE LA PLAINTÉ

Un client a signé un contrat chez un fournisseur dans le cadre d'un achat groupé. Après la première année de contrat, il constate sur son décompte que ses tarifs ont augmenté de 25%. Il refuse cette hausse de prix et estime que les fournisseurs ne peuvent attirer des clients avec des tarifs bon marché pour ensuite leur facturer des prix beaucoup plus élevés l'année suivante.

### RÉSULTAT

Les points VI.5 et VI.6 de l'Accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » stipulent ce qui suit :

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

*6. Une reconduction tacite implique la continuation du contrat pour un nouveau délai, sans aucune modification au détriment du consommateur.*

*Un fournisseur ne souhaitant pas procéder à une reconduction tacite soumet une nouvelle proposition de contrat de fourniture au consommateur au moins deux mois avant la date de la fin du contrat en cours. De plus, il explique, de manière claire, non équivoque et spécifique, sur quels points les nouvelles conditions proposées diffèrent du contrat en cours.*

*Le fournisseur demande au consommateur de confirmer expressément son accord sur la nouvelle proposition, par lettre ou sur un autre support durable, ou de changer de fournisseur.*

*Si, à la date finale du contrat en cours, le consommateur n'a pas donné suite à cette demande, le fournisseur*

*s'engage à continuer à lui fournir le produit équivalent à durée déterminée le moins cher qu'il offre en vente à ce moment. Le fournisseur en informe explicitement le consommateur par lettre ou sur un autre support durable. Cette confirmation n'est pas exigée si le fournisseur a confirmé, lors de la nouvelle proposition et de façon claire et non équivoque, que le produit équivalent proposé est celui au tarif le moins cher.»*

Les fournisseurs ont, dès lors, la possibilité d'adapter les prix s'ils respectent les dispositions précitées.

Le Service de Médiation a, toutefois, indiqué que le fournisseur n'a pas respecté ces dispositions. De plus, il n'a pas été expliqué au client, de manière claire, non équivoque et spécifique, sur quels points les nouvelles conditions proposées diffèrent du contrat en cours.

Le fournisseur n'a pas non plus demandé l'accord formel sur la nouvelle proposition. Le fournisseur a été prié de continuer d'appliquer le tarif du contrat initial.

Le fournisseur a marqué son accord et établi une note de crédit afin de compenser la différence entre les tarifs.

## Réduction précontractuelle

### DESCRIPTION DE LA PLAINTÉ

Un client a signé un contrat auprès d'un fournisseur d'énergie sur un site de comparaison de prix. Lors de la signature de ce contrat, une promotion de 20% de réduction pour l'électricité et de 10% pour le gaz naturel était appliquée.

Le fournisseur a uniquement accordé cette réduction sur les prix de l'énergie facturés et pas sur les tarifs de distribution et sur les taxes et surcharges. En effet, le fournisseur estime que le site de comparaison de prix n'a pas correctement formulé la promotion et que celle-ci s'appliquait uniquement aux prix de l'énergie facturés.

Le fournisseur renvoie le client au site de comparaison de prix étant donné que ce dernier est responsable de la mention erronée de la réduction.



## RÉSULTAT

Le Service de Médiation a indiqué au fournisseur que le Code de conduite pour la «vente en dehors de l'entreprise» et la «vente à distance» stipule ce qui suit:

*«Ce Code de conduite s'applique aux fournisseurs et aux agents commerciaux désignés par les fournisseurs et à leurs préposés [...] associés à la «vente à distance» ou à la «vente en dehors de l'entreprise» d'électricité ou de gaz naturel (ci-après: fournisseurs et vendeurs).*

*Les fournisseurs veillent à ce que ce code de conduite soit respecté par leurs vendeurs indépendants et prennent les mesures nécessaires à cet effet.»*

La responsabilité du client ne peut être engagée pour des informations erronées sur le site de comparaison de prix. Il s'agit d'un litige entre le fournisseur et le site de comparaison de prix.

Il a également été rappelé au fournisseur que le client a signé le contrat en supposant qu'il obtiendrait 20% et 10% de réduction sur toute la facture, respectivement pour l'électricité le gaz naturel. Le client n'aurait peut-être pas signé le contrat si cette réduction ne lui avait pas été accordée.

Le Code de conduite stipule également ce qui suit: *«Sans préjudice des sanctions prévues dans les différentes lois et arrêtés d'exécution et de toutes les autres formes de dédommagement, toute infraction aux dispositions de l'accord et du code de conduite, à constater par la Direction générale Contrôle et Médiation dénommée aujourd'hui Direction Générale de l'Inspection Économique en rapport avec la vente conclue en dehors de l'entreprise du vendeur et une vente par téléphone, donne lieu:*

- **au remboursement immédiat au consommateur de toutes les factures qu'il a payées. En outre, aucune consommation ne lui est plus facturée.**
- **au rétablissement immédiat du consommateur dans son ancienne relation contractuelle. L'ancien fournisseur reprend le consommateur gratuitement, aussi rapidement que les possibilités techniques le permettent.»**

Si le fournisseur continue à estimer que la réduction promise ne s'applique pas et que le contrat est par conséquent non valable, il devrait rembourser au client la consommation déjà facturée.

À la suite de ces remarques, le fournisseur a finalement accepté d'accorder au client les réductions initialement prévues et lui a remboursé un montant de 101,53 euros.

## Réduction précontractuelle

### DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Lors de la signature de son contrat d'énergie, un client a obtenu une réduction de 15% sur le prix de l'énergie, et ce, tant qu'il reste client chez le fournisseur.

Après être resté client pendant un an, la réduction a toutefois été supprimée, car il ne s'agissait, selon le fournisseur, que d'une réduction temporaire. Le client refuse cette situation et dépose une plainte auprès du Service de Médiation.

### RÉSULTAT

Le fournisseur signale qu'une collaboratrice avait à l'époque erronément informé le client que la réduction était valable pour une durée indéterminée. Compte tenu de cette erreur, le fournisseur est toutefois prêt à prolonger la réduction pendant deux ans.

Le client fait preuve de compréhension pour l'erreur humaine et marque son accord sur la proposition du fournisseur.

## Réduction conditions contractuelles

### DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Sur sa facture de clôture, le client constate que la réduction de 100 euros obtenue à la signature du contrat n'a pas été octroyée.

Le fournisseur l'informe que les conditions de la réduction stipulent que toutes les factures doivent être payées avant la date d'échéance. Étant donné que la première facture intermédiaire du client a



été payée en retard, la réduction n'a par conséquent pas été octroyée.

Toutefois, le client estime qu'il n'a jamais reçu la première facture intermédiaire.

#### RÉSULTAT

Après examen complémentaire, le fournisseur confirme que la première facture intermédiaire n'a jamais été envoyée. Le fournisseur a présenté ses excuses et octroyé la réduction de 100 euros au client.

### Entrée en vigueur d'un contrat d'énergie

#### DESCRIPTION DE LA PLAINTÉ

Un client signe un contrat chez un fournisseur avec une date d'entrée en vigueur au 01/08/2015. Toutefois, les factures envoyées par le fournisseur mentionnent le 26/06/2015 comme date de début. Le client reçoit également une facture pour juillet 2015, qu'il conteste.

#### RÉSULTAT

Le fournisseur a pensé injustement que le client emménageait immédiatement dans l'habitation après le déménagement de l'ancien occupant le 26/05/2016. Étant donné que le client était inscrit avec les relevés de compteur initiaux corrects, le fournisseur a établi une note de crédit afin de créditer la redevance fixe trop perçue pour la période du 26/06/2015 au 01/08/2015.

### Conditions tarifaires contractuelles

#### DESCRIPTION DE LA PLAINTÉ

Monsieur D. conteste le contrat variable appliqué par son fournisseur d'énergie, alors qu'il avait accepté le contrat fixe « E-billing » (contrat souscrit et avec facturation via internet).

Le fournisseur d'énergie affirme que Monsieur D. a reçu une offre par e-mail pour le contrat E-billing le 23 mars 2016 sur la base des prix du mois de mars. Les prix proposés étaient fixes pendant trois ans. Le 29 mars 2016, le service « Ventes » a toutefois envoyé une note interne au fournisseur afin de ne pas activer le contrat.

Le contrat a donc été annulé le 11 avril 2016.

Monsieur D. a ensuite eu un contact avec un collaborateur du service Ventes qui lui a expliqué que le contrat E-billing n'existait plus depuis le 1<sup>er</sup> avril 2016 et qui lui a proposé le contrat qui le remplace, à savoir le contrat à un prix variable.

#### RÉSULTAT

Après l'intervention du Service de Médiation, le fournisseur a accepté d'appliquer le tarif fixe E-billing au prix de mars 2016 (prix tel que proposé et accepté par le client).

### Contrat de fourniture conclu par un mineur

#### DESCRIPTION DE LA PLAINTÉ

Un assistant social d'un CPAS a déposé une plainte au nom d'un client qui a conclu un contrat de fourniture d'énergie alors qu'il était mineur d'âge (un mois avant la majorité).

#### RÉSULTAT

En vertu de la loi, les mineurs sont en effet inaptes à conclure des contrats. Toutefois, cette règle n'est pas aussi drastique dans la pratique que sa formulation peut le laisser penser, mais doit être considérée comme une mesure de protection du mineur. Dans la pratique juridique, un contrat conclu par un mineur possédant la capacité de discernement n'est pas caduc par définition et peut bel et bien avoir des conséquences juridiques.

La règle veut dès lors que lorsqu'un mineur, pour autant qu'il possède un « discernement » suffisant, a conclu un contrat (sans intervention de son représentant légal), il peut en invoquer la nullité dans le cas d'un « désavantage simple ». Pour pouvoir en juger, il convient d'examiner la situation du mineur. Il peut par exemple être question de désavantage si le mineur s'est désavantagé lui-même en concluant le contrat, étant donné qu'il a engagé des frais trop élevés par rapport à ses ressources financières.

Cette plainte pose comme problème que le client a respecté ses engagements après sa majorité de sorte que la nullité ne peut être réclamée.





## Consentement contrat de services

### DESCRIPTION DE LA PLAINTE

En contrôlant son compte bancaire, un client constate qu'un montant annuel de 83,40 euros est prélevé de son compte par domiciliation pour un service « Comfort ».

Le client n'est pourtant plus client depuis bien longtemps chez le fournisseur qui facture ce service et affirme qu'il n'a jamais conclu de contrat pour ce service.

### RÉSULTAT

Le fournisseur informe le Service de Médiation que le service Comfort a été conclu par téléphone avec le client. Étant donné qu'il ne s'agit pas d'une fourniture d'électricité ou de gaz, le fournisseur estime que le « Code de conduite pour la vente hors de l'entreprise et la vente à distance » ne s'applique pas et qu'aucune confirmation du client n'est requise. Le fournisseur estime donc qu'étant donné qu'il n'a jamais reçu aucune protestation du client précédemment et que le client a payé ses factures depuis 2009, le service est légitimement apparu.

Le fournisseur fait aussi référence au livre VI du code de droit économique qui stipule à l'article VI.45 que le fournisseur ne doit communiquer que quelques informations (notamment le prix, les caractéristiques des biens et services, le droit de rétractation, etc.) avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance.

Le Service de Médiation a toutefois rappelé au fournisseur l'article VI.62 de la section 3 de ce même chapitre stipule qu'il « *incombe à l'entreprise de fournir la preuve qu'elle a satisfait aux obligations concernant l'information du consommateur, le respect des délais, le consentement du consommateur à la conclusion du contrat et, le cas échéant, à son exécution pendant le délai de rétractation.* »

Sur la base de cette argumentation, le fournisseur a accepté de rembourser au client les montants pour le service Comfort pour un total de 500,40 euros.

## Contrat de services pour appareils électriques

### DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Un client a conclu un contrat de service chez son fournisseur d'énergie afin de réparer ou de remplacer des appareils électriques lorsque ceux-ci tombent en panne. Lors d'une panne de sa machine à laver, il fait alors appel à son fournisseur d'énergie pour la réparer.

Selon le fournisseur, les coûts estimés pour la réparation de sa machine à laver en panne étaient toutefois trop élevés. Le fournisseur lui propose un nouvel appareil d'une valeur de 600 euros.

Le client refuse arguant que les caractéristiques techniques de ce nouvel appareil ne sont pas identiques à son appareil et fait référence aux conditions du contrat qui stipulent que « *... le Client peut faire remplacer son appareil par un appareil avec les mêmes caractéristiques techniques, sans qu'il s'agisse du même modèle ou de la même marque.* »

### RÉSULTAT

Le fournisseur a proposé un autre appareil avec des caractéristiques techniques similaires à l'appareil du client et d'une valeur de 899,99 euros.

## CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

### Changement non souhaité de fournisseur

### DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Lors d'un déménagement, le client décide de conclure un contrat à sa nouvelle adresse avec le fournisseur d'énergie de son ancienne habitation, le fournisseur Y.

Le fournisseur de l'ancien occupant, le fournisseur Z, a toutefois envoyé spontanément des offres au client et même repris la fourniture d'électricité sans y être invité.

Le client signale cette reprise fautive à son fournisseur, mais celui-ci ne peut rien faire parce que le fournisseur Z refuse de collaborer et continue à assurer la fourniture d'énergie.

Étant donné que le client ne parvient pas à être entendu par le fournisseur Z, il dépose une plainte auprès du Service de Médiation.

#### RÉSULTAT

Le fournisseur Z confirme que le client n'a jamais signé de contrat chez eux. Le point de fourniture est retransféré chez le fournisseur du client et le fournisseur Z crédite un montant de 563 euros pour la consommation facturée pour la période durant laquelle il a indûment repris la fourniture.

### Indemnités de rupture contrat professionnel

#### DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Une société conteste l'amende réclamée par le fournisseur A après la signature simultanée d'un autre contrat chez le fournisseur B. En 2013, la société signe une offre indicative pour la fourniture de haute tension chez le fournisseur A entre le 1<sup>er</sup> janvier 2016 et le 31 décembre 2017. Mais en 2015, elle signe un contrat chez le fournisseur B pour la même période. Le fournisseur A réclame une amende de 33.672,13 euros (30.000,00 euros + 3.672,13 euros de frais).

#### RÉSULTAT

Le gestionnaire de réseau est interpellé dans ce dossier.

Après enquête, il s'avère que le fournisseur B a été le premier à faire une demande pour un Supplier Switch (changement de fournisseur), à savoir en date du 24/07/2015. Selon le gestionnaire du réseau, il avait donc priorité.

Le 01/01/2016, le point de fourniture était donc chez le fournisseur B. Le fournisseur A n'a donc aucun droit sur ce point étant donné que toutes ses demandes ont été rejetées.

À la suite de ces informations transmises par le Service de Médiation au fournisseur A, l'amende a été réduite à 20.000 euros.

De son côté, la société a proposé d'indemniser le fournisseur A pour un montant de 13.672,12 euros

(10.000 euros pour la perte contractée + 3.672,13 euros pour les frais de résiliation).

Le fournisseur a finalement accepté la proposition de la société, à savoir le montant de 13.672,13 euros. La procédure de médiation s'est clôturée avec cet accord.

### Indemnité de rupture PME

#### DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Un client professionnel s'est vu facturer des indemnités de rupture par son ancien fournisseur pour la résiliation de son contrat. Le fournisseur facture ces indemnités de rupture, parce que le client consomme plus de 100 MWh de gaz naturel par an et ne relève dès lors pas de la définition d'une P.M.E.

En effet, les indemnités de rupture sont supprimées pour les consommateurs résidentiels et les P.M.E., comme le stipule l'article 15/5bis §11/3 de la loi sur le gaz:

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

La définition d'une P.M.E. est définie à l'article 1, 63° de cette loi:

*« Pour l'application de la présente loi, il y a lieu d'entendre par:*

*« PME »: les clients finals présentant une consommation annuelle de moins de 50 MWh d'électricité et de moins de 100 MWh de gaz pour l'ensemble, par client final, de leurs points de raccordement au réseau de transport et/ou de distribution;*

Le client conteste ces indemnités de rupture étant donné que sa consommation annuelle est inférieure à 100 MWh. Étant donné que le fournisseur n'est pas disposé à annuler les indemnités, il dépose une plainte auprès du Service de Médiation de l'Énergie.

#### RÉSULTAT

Le Service de Médiation de l'Énergie a pris contact avec le gestionnaire du réseau et demandé un



historique de la consommation. Il est ressorti de cet historique que, pour les périodes annuelles précédentes, le client n'a en effet jamais consommé plus de 100 MWh de gaz naturel.

Nous avons attiré l'attention du fournisseur sur ce fait et l'avons informé que les données qu'il utilise pour le calcul de la consommation annuelle ne correspondent pas à la réalité.

Après concertation interne, le fournisseur a accepté d'annuler les indemnités de rupture facturées d'un montant de 3.389 euros. Le fournisseur définira également une marge afin d'éviter que pareille discussion ne se reproduise.

### Indemnités de rupture contrat professionnel

#### DESCRIPTION DE LA PLAINTÉ

Un client professionnel a changé de fournisseur. Étant donné que ce changement n'a pas eu lieu à la date de fin de son contrat d'énergie, son fournisseur précédent lui facture une indemnité conformément aux conditions générales du contrat.

Le client conteste cette indemnité étant donné qu'il estime que le gestionnaire du réseau a informé le fournisseur plus de trois mois avant la date d'échéance du contrat que le client allait changer de fournisseur.

Selon le client, les conditions générales conclues avec l'entreprise d'énergie sont respectées.

#### RÉSULTAT

Le Service de Médiation a pris contact avec le gestionnaire du réseau. Il s'est avéré que le gestionnaire du réseau n'a reçu une demande du nouveau fournisseur que 39 jours avant le changement effectif et non pas trois mois comme le client l'affirme.

Malgré le fait que les indemnités de rupture légitimes ont été facturées par le fournisseur, ce dernier a toutefois accepté de créditer 673,60 euros du montant total de 1.938,6 euros.

### Indemnité de rupture PME

#### DESCRIPTION DE LA PLAINTÉ

Lors de son passage chez un autre fournisseur, des indemnités de rupture de 2.401,10 euros ont été facturées à une P.M.E.

Le client conteste cette indemnité, car les consommateurs résidentiels et les P.M.E. peuvent changer de fournisseurs sans frais moyennant le respect d'un délai de préavis de 1 mois.

La législation relative à l'électricité et au gaz naturel définit une P.M.E. comme un consommateur avec une consommation annuelle inférieure à 50 MWh d'électricité et 100 MWh de gaz naturel.

Étant donné que le client ne consomme que 24 MWh d'électricité par an, il conteste par conséquent les indemnités de rupture facturées.

#### RÉSULTAT

Le fournisseur informe le Service de Médiation que, à la suite d'un changement de contrat du client, la consommation annuelle dans leur système a été comptabilisée deux fois et qu'il a été considéré comme un «grand consommateur» au lieu d'une P.M.E.

En raison de cette erreur, le fournisseur a crédité les indemnités de rupture facturées pour un montant de 2.401,10 euros.

### PRIX/TARIFS

#### Redevance

#### DESCRIPTION DE LA PLAINTÉ

Madame P. conteste la facture de clôture établie après le décès de sa mère (feue Madame D.). La contestation concerne une redevance fixe comptabilisée par le fournisseur.

Le fournisseur d'énergie a indiqué qu'il a décidé de facturer entièrement la redevance sur la facture de décompte/clôture. Pour lui, la redevance comprend

les coûts engendrés principalement au début du contrat ou lors de la prolongation annuelle du contrat.

Ce tarif est facturé à tous les clients, également aux clients qui souhaitent passer chez un autre fournisseur.

#### RÉSULTAT

Le Service de Médiation a repris contact avec le fournisseur d'énergie et l'a informé que feu Madame D. est décédée en novembre 2015, soit quelques jours à peine après l'envoi du courrier qui l'informait des nouveaux tarifs et des redevances. Par conséquent, il n'y a pas eu acceptation de cette dernière sur les nouveaux tarifs. Après ces remarques, le fournisseur a procédé à l'annulation de la redevance fixe pour 2016.

#### **Tarif le moins cher**

##### DESCRIPTION DE LA PLAINTÉ

Une cliente appelle son fournisseur afin d'obtenir plus d'informations sur son contrat. Le fournisseur confirme pendant l'entretien qu'elle profite déjà de la formule la plus avantageuse.

Lorsqu'elle reçoit son décompte annuel, elle constate que les tarifs facturés ne sont pas les plus avantageux que le fournisseur propose. La cliente prend à nouveau contact avec le fournisseur. Celui-ci l'informe qu'elle peut modifier son type de contrat, mais que ce n'est pas possible de manière rétroactive.

La cliente conteste cette situation, étant donné qu'elle a été informée qu'elle profitait déjà de la formule tarifaire la plus avantageuse. Elle dépose par conséquent une plainte auprès du Service de Médiation.

#### RÉSULTAT

Le fournisseur confirme au Service de Médiation qu'un problème s'est produit lors du prolongement du contrat de la cliente et que le tarif le plus avantageux ne lui a pas été octroyé automatiquement.

Le fournisseur a appliqué rétroactivement le tarif le moins cher, ce qui fait que la cliente a profité d'un avantage de 44,71 euros. Le fournisseur a également accordé une compensation de 25 euros en guise de geste commercial.

## **PROBLÈMES DE PAIEMENT**

#### **Retard de remboursement**

##### DESCRIPTION DE LA PLAINTÉ

Madame F. conteste le remboursement tardif de son paiement erroné à son fournisseur d'énergie. Le 04/01/2016, Madame F. verse un montant de 1.542,86 euros au lieu de 152,86 euros. Elle en informe immédiatement son fournisseur qui lui assure faire le nécessaire pour effectuer le remboursement de 1.390 euros le 15/01/2016.

#### RÉSULTAT

Le remboursement n'est finalement effectué que le 15/02/2016. Le fournisseur a accepté d'appliquer les intérêts légaux en vigueur sur le retard de paiement dans les transactions commerciales. Le fournisseur a calculé les intérêts de 8,5% sur 42 jours de retard (période du 04/01/2016 au 15/02/2016). Finalement, une indemnité de 13,59 euros a été payée à Madame F.

#### **Plan de paiement**

##### DESCRIPTION DE LA PLAINTÉ

Madame L. souhaite obtenir un plan de paiement de 10 euros pour la somme de 574,23 euros. Le fournisseur accepte d'accorder un plan de paiement, mais n'est pas disposé à accepter un montant mensuel de 10 euros.

#### RÉSULTAT

Le fournisseur est disposé à réexaminer la situation, mais uniquement à condition d'obtenir une garantie du service de médiation de dettes qui accompagne Madame L. et que le plan de paiement soit respecté. Le fournisseur demande également que le service de médiation de dettes garantisse un suivi optimal de la situation.





Le service de médiation de dettes a accepté de prendre ce rôle et le fournisseur a, par conséquent, accordé un plan de paiement de 25 mensualités de 23 euros.

### Recouvrement de dettes du partenaire

#### DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Madame H. reçoit des mises en demeure pour le paiement de factures du passé, provenant du gestionnaire du réseau de distribution dans son rôle de fournisseur social.

#### RÉSULTAT

Après examen du dossier, il s'avère que cette dette d'énergie a été uniquement contractée par et au nom du partenaire de Madame H. à l'époque. Ils n'ont cependant jamais été mariés ni fait de déclaration de cohabitation légale. Contrairement à ces formes de cohabitation, il n'existe aucune règle pour les cohabitants de fait selon laquelle les dettes contractées par un des partenaires au profit de la communauté engageraient individuellement l'autre cohabitant.

Face à cette constatation, le gestionnaire du réseau de distribution a informé Madame qu'elle n'était plus partiellement responsable de la dette en souffrance.

## COMPÉTENCES RÉGIONALES

### Tarif « prosumer » (en Région flamande)

#### DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Le client emménage dans une habitation située en Région flamande et que l'ancien propriétaire avait équipée de panneaux solaires. Sur son décompte final, le nouvel occupant constate que le tarif « **prosumer** » est encore facturé bien qu'il n'ait plus de panneaux solaires.

Le client contacte le gestionnaire du réseau. Celui-ci constate que ses données sont incorrectes et envoie une correction au fournisseur. Le client reçoit une nouvelle facture corrigée.

Un an après, le client change de fournisseur d'énergie. Sur la facture de clôture, le tarif « **prosumer** » est toutefois à nouveau appliqué. Le client dépose une plainte auprès du Service de Médiation.

#### RÉSULTAT

Le fournisseur a facturé indûment le tarif « **prosumer** ».

Il a accepté de rectifier l'erreur et a crédité le tarif « **prosumer** » facturé.

### Panneaux solaires et relevé périodique après changement de fournisseur

#### DESCRIPTION DE LA PLAINTE

Le client possède des panneaux solaires. Il constate sur ce décompte final que sa facture est subdivisée en deux périodes de consommation, 01/05/2015-20/05/2015 et 20/05/2015-30/04/2016. Le 01/05/2015, il devient client chez son fournisseur actuel et communique ses index. Le relevé annuel des compteurs a lieu le 20/05/2015.

Durant la première période de consommation, le compteur jour du client a tourné à l'envers, enregistrant une consommation négative de 871 kWh, de l'index 52.878 le 01/05/2015 à l'index 52.007 le 20/05/2015. Étant donné qu'il a démarré la deuxième période de consommation avec un index de 52.007, le client « perd » un avantage de 871 kWh.

Durant la période de consommation 20/05/2015-30/04/2016, le client a une consommation de 818 kWh. Si la période de consommation n'avait pas été scindée, la consommation aurait été nulle.

Le client dépose une plainte auprès du Service de Médiation.

#### RÉSULTAT

Le Service de Médiation a demandé une adaptation des index au gestionnaire du réseau. L'UMIG (un manuel qui décrit les modes de communication entre les fournisseurs et les gestionnaires de réseau) stipule ce qui suit: « - *Un relevé périodique prévu*

*30 jours calendrier avant une demande de changement annoncé et 60 jours calendrier après cette demande de changement ne sera pas effectué.»*

Le gestionnaire du réseau a accepté de rectifier l'erreur et compensé l'index du 20/05/2015 par l'utilisation d'un index le 21/05/2015 égal à l'index du 01/05/2015. L'index du 20/05/2015 n'a pas été pris en compte.

Le fournisseur a adapté la facturation en conséquence. Le montant de 201 euros, payé en trop par le client, a été crédité.

### Compteur à budget défectueux en Région flamande

#### DESCRIPTION DE LA PLAINTÉ

Madame O. est raccordée à un compteur à budget pour l'électricité depuis 2006. Le gestionnaire du réseau de distribution constate, seulement dans le courant 2016, que le compteur à budget est défectueux. Il semble qu'une consommation sans recharge était possible pendant toutes ces années. Il semble que la cliente ait rechargé le compteur à budget au fil des ans, mais cela n'était absolument pas suffisant pour couvrir la consommation.

#### RÉSULTAT

Lorsque Madame O. reçoit une facture de clôture pour toute la période 2006 - 2016, d'un montant de 7.513,22 euros, elle dépose une plainte auprès du Service de Médiation. À la suite de cette plainte, le gestionnaire du réseau de distribution indique que seule la consommation depuis 2014 pouvait être facturée. De ce fait, 6.175,25 euros sont crédités et seul un montant de 1.337,97 euros reste exigible.

### Tarif déplacement inutile gestionnaire du réseau de distribution

#### DESCRIPTION DE LA PLAINTÉ

Monsieur P. appelle son gestionnaire du réseau de distribution à propos de perturbations répétitives de l'alimentation en électricité (lumière clignotante). Un jour et une heure d'intervention sont convenus.

Monsieur P., qui travaille à proximité de son domicile, demande expressément à être appelé avant l'arrivée du technicien afin de pouvoir lui ouvrir la porte. Le jour convenu, il ne reçoit aucun appel, alors que le technicien trouve porte close. Après avoir pris un nouveau rendez-vous, cette fois avec succès, le gestionnaire du réseau de distribution facture à Monsieur P. des frais pour déplacement inutile lors du premier rendez-vous. L'entreprise d'énergie refuse de tenir compte des objections de Monsieur P.

#### RÉSULTAT

Monsieur P. dépose une plainte auprès du Service de Médiation. Après un nouvel examen et après avoir entendu le technicien, le gestionnaire du réseau de distribution décide d'annuler la facture.

### Compteur à budget en Région wallonne

#### DESCRIPTION DE LA PLAINTÉ

Monsieur E. a déposé une plainte auprès de son fournisseur, parce que son décompte annuel ne tient pas compte d'une série de rechargements du compteur à budget. Ce décompte, qui calcule la consommation pour la période du 19 novembre 2014 au 18 novembre 2015, tient uniquement compte des rechargements qui ont eu lieu entre le 6 décembre 2014 et le 12 août 2015 pour un montant total de 960 euros. Monsieur E. affirme que les deux derniers rechargements, qui ont eu lieu entre le 12 août 2015 et le 10 novembre 2015 pour un montant total de 280 euros, n'ont pas été pris en compte.

#### RÉSULTAT

Le fournisseur confirme que, à la suite d'un problème informatique chez lui, des rechargements effectués sur le compteur à budget sont effectivement manquants sur la facture de décompte. Un nouveau décompte a donc été établi qui tient compte des rechargements manquants.



# Résumés des recommandations

Face aux litiges, le Service de Médiation tâche de parvenir aussi souvent que possible à des solutions ou des arrangements à l'amiable. Dans certains cas, ce n'est toutefois pas possible et des recommandations sont alors rédigées. Le Service de Médiation les formule lorsqu'un litige est fondé et lorsqu'il ressort des éléments juridiques et factuels du dossier qu'une solution légale ou équitable du litige est possible.

En 2016, le Service de Médiation a formulé un total de 122 recommandations portant sur les thèmes suivants:

- Imputation d'une redevance fixe en tant qu'indemnité de rupture (dissimulée) (75 recommandations, dont 72 adressées à Essent, 2 à OCTA+ et 1 à MEGA).
- Conditions contractuelles et/ou information pré-contractuelle (21 recommandations, dont 7 adressées à OCTA+, 7 à ESSENT, 3 à ENI, 3 à POWEO et 1 à ELECTRABEL).
- Déménagements (7 recommandations, dont 4 adressées à ELECTRABEL, 2 à LAMPIRIS et 1 à OCTA+).
- Gratuité de l'électricité en Flandre (5 recommandations, adressées à ELECTRABEL).
- Facturation tardive de données de comptage reçues (6 recommandations, dont 5 adressées à ELECTRABEL et 1 à BELPOWER).
- Rectification d'index (3 recommandations, dont 2 adressées à ELECTRABEL et 1 au gestionnaire du réseau de distribution EANDIS).
- Tarif social (2 recommandations, dont 1 adressée à ELECTRABEL et 1 à LUMINUS).
- Pratiques de vente (2 recommandations, adressées à ELECTRABEL).
- Résiliation/abandon de contrat (1 recommandation, adressée à LAMPIRIS).



## → SUIVIE PAR L'ENTREPRISE D'ÉNERGIE

### CLÔTURE

#### Résiliation irrégulière

##### DESCRIPTION

Monsieur B. reçoit de LAMPIRIS une lettre de résiliation de son contrat de fourniture d'énergie. La lettre se réfère à un montant non apuré d'une facture de 205,16 euros.





Les deux parties conviennent toutefois que cette facture a bien été payée. LAMPIRIS semble toutefois avoir remboursé le montant peu de temps après le paiement de celui-ci.

#### POSITION DU FOURNISSEUR

En réponse à la plainte déposée auprès du Service de Médiation, l'entreprise donne à ce propos l'explication suivante:

*« La preuve du paiement contesté de 205,16 euros, que nous avons reçue le 26 janvier 2013, porte une communication structurée erronée. Le paiement a donc été associé à la facture portant cette communication, facture qui appartient à un autre client.*

*Ce montant a été remboursé le 22 avril 2010 sur (...) le numéro de compte de Monsieur B. »*

#### RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation constate tout d'abord que LAMPIRIS a agi en violation des règles de la diligence. En supposant que, lors du paiement, le client a utilisé une communication mal structurée, le fournisseur aurait dû vérifier si le client payeur n'avait pas de dette non réglée, en l'espèce une dette du même montant.

Le Service de Médiation renvoie aux règles de la compensation (article 1289 et suivants du Code Civil). En effet, même si nous devons suivre le





raisonnement de LAMPIRIS selon lequel le virement effectué par Monsieur B. était un paiement erroné (car indu) que l'entreprise devait rembourser, il n'en demeure pas moins que la facture de Monsieur B restait dans ce cas en souffrance. Il y aurait alors deux créances réciproques. La règle de la compensation a pour résultat que lorsque deux personnes sont mutuellement débitrices, les deux dettes s'annulent à concurrence du montant réciproque. C'est ce qui se fait du reste de plein droit et même à l'insu des débiteurs.

Nous supposons que la procédure de résiliation engagée par LAMPIRIS résulte d'une erreur qui est imputable partiellement au moins à l'entreprise d'énergie. Cette erreur a eu comme conséquence que Monsieur B. a été temporairement approvisionné par le gestionnaire du réseau de distribution.

Pour cette raison, le Service de Médiation a recommandé que LAMPIRIS rembourserait à Monsieur B la différence entre les coûts énergétiques dont Monsieur B. était redevable auprès du gestionnaire du réseau de distribution et le montant que LAMPIRIS aurait facturé si elle avait approvisionné Monsieur B. durant la même période.

#### RÉPONSE DU FOURNISSEUR

LAMPIRIS a reconnu son erreur: « *Le client avait, en effet, déjà reçu à l'époque une mise en demeure portant sur la facture litigieuse pour laquelle il nous avait transmis une preuve de paiement. La situation aurait donc dû être déjà rectifiée à ce moment. Nous allons, dès lors, donner suite à la recommandation du Service de Médiation.* »

## RECTIFICATIONS DES RELEVÉS DE COMPTEURS

### Relevé de compteur lors d'un changement de fournisseur

#### DESCRIPTION

Lors du passage à un nouveau fournisseur, Madame H. a reçu un décompte final élevé de son ancien fournisseur à l'adresse de son entreprise. Elle reçoit une facture d'électricité de 6.745,83 euros (TVA comprise)

pour une consommation totale couvrant une période allant du 05/04/2012 au 16/08/2012. Les relevés de compteur lors du changement de fournisseur ont été surestimés de sorte qu'elle s'est vu imputer une consommation proportionnellement trop élevée par le fournisseur précédent.

En 2013 déjà, de nombreux contacts avaient été pris entre les fournisseurs, le gestionnaire de réseau et une médiatrice locale qui représentait la plaignante. Lors de ces contacts, EANDIS a confirmé que le relevé de transfert semblait invraisemblable. Toutefois, EANDIS a reçu une confirmation du nouveau fournisseur qu'aucun ajustement du relevé de compteur ne devrait être effectué. On ne trouve aucune indication dans les contacts attestant que cela a été confirmé par la plaignante.

#### POSITION DU GESTIONNAIRE DU RÉSEAU DE DISTRIBUTION

À la réception de la plainte, EANDIS reconnaît que le relevé de compteur peut être erroné mais qu'à l'époque elle n'a reçu aucune contestation. C'est la raison pour laquelle l'entreprise ne veut procéder à aucune adaptation.

Après l'explication du Service de Médiation qui démontre qu'il y a bien eu de telles contestations précédemment, adressées directement à EANDIS, ce dernier refuse toujours d'adapter le relevé de compteur pour le motif que le délai de rectification a expiré.

Le Service de Médiation demande le point de vue du régulateur d'énergie flamand, le VREG. Ce dernier confirme que le relevé de compteur aurait déjà dû être adapté en 2013 conformément au Règlement technique.

#### RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Comme le relevé de transfert du 16/08/2012 a été effectué et que celui-ci a été calculé à un index trop élevé, le plaignant a reçu de son fournisseur précédent un décompte final élevé.

Ce relevé de compteur a déjà été contesté le 12/02/2013 auprès du fournisseur précédent et plus tard, en 2013, des contacts ont clairement eu lieu avec EANDIS à propos de la contestation de l'index.

Lors de cette contestation, il est apparu clairement que le relevé de compteur effectué n'était pas correct.

EANDIS a omis d'adapter les index relevés conformément au Règlement technique.

EANDIS ne s'est fondé que sur une notification du nouveau fournisseur selon laquelle le relevé de compteur ne devait pas être adapté mais a ignoré le fait que le gestionnaire de réseau devait adapter les index s'il estimait que l'index n'était pas fiable.

Comme EANDIS a omis d'adapter l'index après la première contestation, le délai de rectification est maintenant arrivé à expiration. La position qui a été demandée par le Service de Médiation auprès du VREG confirme que l'index aurait dû être adapté.

Bien que le délai de rectification soit limité à 2 périodes de relevé de compteur périodiques dans le passé, le Règlement technique offre effectivement la possibilité, en cas de circonstances exceptionnelles, d'étendre à 5 ans le délai de rectification en faveur de l'utilisateur du réseau de distribution.

Le Service de Médiation recommande qu'EANDIS verse à la plaignante une compensation correspondant à la différence de 1 848,15 euros vu qu'il s'agit du montant que le fournisseur précédent a imputé en trop suite à un relevé trop élevé. Vu que la rectification à cinq ans dans le passé ne peut se faire qu'en faveur de l'utilisateur du réseau, le montant trop faiblement facturé par le nouveau fournisseur ne peut alors plus être compensé.

#### RÉPONSE DU GESTIONNAIRE DU RÉSEAU DE DISTRIBUTION

Bien qu'EANDIS ne trouve pas déterminant les arguments avancés par le Service de Médiation pour conclure que le gestionnaire de réseau a commis une faute, EANDIS adopte quand même la recommandation vu que la cliente, selon EANDIS, ne peut continuer à supporter le poids d'un litige persistant et d'une vision divergente des différentes parties du marché.

EANDIS établit le geste commercial, proposé par le Service de Médiation.

## PROBLÈMES DE FACTURATION

### Facturation tardive

#### DESCRIPTION

Monsieur R. conteste le montant facturé par ELECTRABEL suite à un problème « technique » qui a bloqué l'établissement de la facture de régularisation pendant 4 ans.

#### POSITION DU FOURNISSEUR

Le fournisseur d'énergie ELECTRABEL a indiqué qu'il s'agissait bien d'une facturation tardive. ELECTRABEL veut à cet égard procéder à une compensation commerciale pour non-respect de ses conditions générales, à savoir 10% de réduction sur la facture envoyée tardivement.

#### RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a considéré les faits suivants:

- 1) le fait que le point de fourniture au mercredi 10 décembre 2014 a été facturé pour la période du 13/07/2010 au 01/01/2013;
- 2) le fait qu'avant la date du 10 décembre 2014 aucune facturation annuelle n'a été effectuée pour le point de fourniture
- 3) le fait que l'accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » (V. 1, 19 °) stipule que:

*« À cet effet, les fournisseurs s'engagent, en ce qui concerne leurs conditions générales/particulières avec le consommateur, à respecter ce qui suit: Prévoir que chaque année une facture finale est dressée sauf si le fournisseur n'a pas reçu les éléments de mesure. En aucun cas, le fournisseur ne peut effectuer sa propre estimation de la consommation. »*

- 4) Le fait que l'article 7 § 3 de l'Arrêté du gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité prévoit que:

*« Au minimum une fois par an, le fournisseur établit, pour chaque client final, une facture de*





*régularisation. Cette facture doit être établie au plus tard dans les soixante jours suivant la date ultime de transmission au fournisseur des données relatives au relevé de compteurs effectué par le gestionnaire de réseau et prévu dans le règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution.»*

- 5) le fait que l'article 219 du Règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité en Région wallonne et l'accès à celui-ci stipule que:

*« Une éventuelle rectification des données de mesure et de la facturation qui en résulte portera au maximum, et sauf en cas de mauvaise foi, sur une période de deux années comprise entre le dernier relevé (s'il échet, la dernière estimation par le gestionnaire de réseau de distribution) des compteurs et le relevé effectué deux ans auparavant. Si cette période est inférieure à vingt-deux mois ou supérieure à vingt-six mois, une estimation à vingt-quatre mois est effectuée. »*

- 6) le fait que la facturation tardive limite le droit du consommateur à contester les relevés du compteur et à les corriger dans la limite de deux ans qui est imposée par le Règlement technique.

Le Service de Médiation a donc recommandé pour ces raisons d'annuler la consommation facturée pour la période du 13/07/2010 au 01/03/2012.

#### RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ELECTRABEL a suivi cette recommandation parce qu'elle n'a pas respecté le délai légal pour répondre à la recommandation, à savoir 30 jours calendrier. Le fournisseur d'énergie ELECTRABEL a donc annulé la période de consommation du 13/07/2010 au 01/03/2012. Une note de crédit de 311 euros a été établie en faveur de Monsieur R.

## CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

### Redevance fixe pour une année complète

#### DESCRIPTION

Lors du changement de fournisseur, un client reçoit une facture finale d'OCTA+. À l'examen de cette

facture finale, il constate qu'une redevance fixe lui est facturée pour 365 jours, soit pour la période du 01/07/2014 au 30/06/2015. Le client conteste cette redevance fixe vu qu'il n'est resté client que jusqu'au 30/04/2015. Il estime dès lors que la redevance fixe ne peut être calculée que jusqu'au 30/04/2015.

Le Service de Médiation partage cet avis. Comme OCTA+ n'était toujours pas disposé à créditer la redevance fixe surfacturée après la tentative de médiation du Service de Médiation, ce dernier lui a adressé une recommandation.

#### RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation estime qu'une telle imputation de la redevance fixe constitue une forme dissimulée d'indemnité de rupture, quel que soit le nom qu'on lui donne, quelle que soit la manière dont ces redevances sont communiquées, sont établies dans les conditions contractuelles ou sont calculées dans la facture finale. Nous renvoyons ici à l'Accord du consommateur qui détermine en cas de changement de fournisseur ce qui suit:

*Les fournisseurs veillent à ce que les objectifs suivants soient rencontrés en fonction des cas de figure:*

« ...

*Dans le cas de l'ancien fournisseur:*

...

*- éviter les frais administratifs requis par le fournisseur à l'occasion de la cessation du contrat.*

...

*À la cessation du contrat, l'ancien fournisseur du client transféré s'engage à:*

...

*3. Ne facturer au consommateur transféré, à l'exception du seul décompte final, aucun coût en raison de la cessation du contrat. » (souligné par le Service de Médiation)*

L'article 18 § 2/3 de la Loi relative à l'organisation du marché de l'électricité est également clair et n'est pas susceptible d'interprétation:

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

délai de préavis d'un mois. Toute clause contractuelle qui porte préjudice à ce droit, est nulle de plein droit.

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

Lorsque le client résidentiel ou la P.M.E. utilise le droit qui lui est conféré en vertu du premier alinéa, aucune indemnité ne peut lui être portée en compte à cet effet. » (souligné par le Service de Médiation)

Le Service de Médiation établit donc que cette pratique est contraire à la loi. Les indemnités de rupture imputées aux consommateurs et aux P.M.E. ont été, en effet, supprimées pour que les clients finals puissent changer plus rapidement et plus facilement de fournisseur.

L'imputation d'une redevance fixe par année de fourniture entamée assure à nouveau un seuil financier lors du changement de fournisseur d'énergie. En effet, si après quelques mois un client reçoit une proposition intéressante d'un autre fournisseur, cette indemnité vise à le dissuader de changer de fournisseur dans la mesure où il doit payer de toute façon la redevance fixe pour une année complète à son fournisseur précédent.

Pour ne subir alors aucun désavantage lors du changement de fournisseur, le client ne peut donc changer de fournisseur qu'à la date finale de son contrat. À défaut, il devra payer une partie de redevance fixe pour une période durant laquelle il n'en a pas eu l'usage. En outre, il doit éventuellement payer à nouveau une redevance fixe pour cette période à son nouveau fournisseur d'énergie.

Le Service de Médiation a, dès lors, recommandé à OCTA+ de calculer le pro rata de la redevance fixe pour le nombre de jours pendant lesquels le client a été approvisionné par OCTA+.

#### RÉPONSE DU FOURNISSEUR

OCTA+ a suivi la recommandation vu que dix douzième de la durée du contrat du client avaient déjà expiré et que le client était un bon payeur.

## CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

### Redevance fixe pour une année complète

#### DESCRIPTION

Lors du changement de fournisseur, une cliente reçoit une facture finale de MEGA. À l'examen des factures finales, elle constate que des redevances fixes lui sont facturées pour une année complète. La cliente conteste ces redevances fixes étant donné que seule une période allant du 08/10/2015 au 27/11/2015 pour le gaz naturel et au 20/12/2015 pour l'électricité doit être comptée. Elle estime dès lors que les redevances fixes ne peuvent être calculées que jusqu'à ces dates.

Le Service de Médiation partage cet avis. Comme MEGA n'était toujours pas disposée à créditer la redevance fixe surfacturée après la tentative de conciliation du Service de Médiation, ce dernier a formulé une recommandation.

#### RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation estime qu'une telle imputation de la redevance fixe constitue une forme dissimulée d'indemnité de rupture, quel que soit le nom qu'on lui donne, quelle que soit la manière dont ces redevances sont communiquées, sont établies dans les conditions contractuelles ou sont calculées dans la facture finale.

Nous renvoyons ici à l'Accord du consommateur qui détermine en cas de changement de fournisseur ce qui suit:

« Les fournisseurs veillent à ce que les objectifs suivants soient rencontrés en fonction des cas de figure:

...

Dans le cas de l'ancien fournisseur:

...

- éviter les frais administratifs requis par le fournisseur à l'occasion de la cessation du contrat.

...

À la cessation du contrat, l'ancien fournisseur du client transféré s'engage à:

3. Ne facturer au consommateur transféré, à l'exception du seul décompte final, aucun coût en raison





de la cessation du contrat. » (souligné par le Service de Médiation)

L'article 18 § 2/3 de la Loi relative à l'organisation du marché de l'électricité est également clair et n'est pas susceptible d'interprétation :

*« Le client résidentiel ou la P.M.E. a le droit de mettre fin à tout moment à un contrat de fourniture continue d'électricité, qu'il soit à durée déterminée ou à durée indéterminée, à condition de respecter un délai de préavis d'un mois. Toute clause contractuelle qui porte préjudice à ce droit, est nulle de plein droit.*

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

*Lorsque le client résidentiel ou la P.M.E. utilise le droit qui lui est conféré en vertu du premier alinéa, aucune indemnité ne peut lui être portée en compte à cet effet.* » (souligné par le Service de Médiation)

Le Service de Médiation établit donc que cette pratique est contraire à la loi. Les indemnités de rupture imputées aux consommateurs et aux P.M.E. ont été, en effet, supprimées pour que les clients finals puissent changer plus rapidement et plus facilement de fournisseur.

L'imputation d'une redevance fixe par année de fourniture entamée assure à nouveau un seuil financier lors du changement de fournisseur d'énergie. En effet, si après quelques mois un client reçoit une proposition intéressante d'un autre fournisseur, cette indemnité vise à le dissuader de changer de fournisseur dans la mesure où il doit payer de toute façon la redevance fixe pour une année complète à son fournisseur précédent.

Pour ne subir alors aucun désavantage lors d'un changement de fournisseur, le client ne peut donc changer de fournisseur qu'à la date finale de son contrat. À défaut, il devra payer une partie d'indemnité fixe pour une période durant laquelle il n'a pas consommé de l'électricité. En outre, il doit éventuellement payer à nouveau une redevance

fixe pour cette période à son nouveau fournisseur d'énergie.

Le Service de Médiation a dès lors recommandé à MEGA de calculer le pro rata de la redevance fixe pour le nombre de jours pendant lesquels la cliente a été approvisionnée par MEGA.

#### RÉPONSE DU FOURNISSEUR

MEGA a suivi la recommandation et a imputé le pro rata de la redevance fixe.

## → NON SUIVIE PAR L'ENTREPRISE D'ÉNERGIE

### CLÔTURE

#### Réouverture après fermeture

##### DESCRIPTION

Madame M., gestionnaire d'une entreprise immobilière, conteste les frais d'ouverture et de fermeture d'un compteur, qui ont été facturés aux propriétaires d'un appartement et payés par ceux-ci (Monsieur et Madame V.).

Selon la propriétaire, Madame M., après le départ du locataire, un contrat a bel et bien été demandé auprès de LAMPIRIS par celle-ci.

##### POSITION DU FOURNISSEUR

LAMPIRIS a fait observer qu'après le départ du locataire, un document de reprise des énergies a été établi et télécopié à leur service. Ce document a mentionné les données des repreneurs, à savoir les propriétaires (Monsieur et Madame V.), dans l'attente d'un nouveau locataire.

Ce document mentionnait également l'adresse de contact de Monsieur et Madame V., située en Wallonie.

LAMPIRIS a traité le formulaire de reprise des énergies le 14 juillet 2015 et a, le même jour encore, envoyé une première lettre aux repreneurs à l'adresse de fourniture à 1080 Bruxelles, au lieu de l'envoyer à l'adresse de contact en Wallonie.

En l'absence d'une réponse d'un repreneur, une procédure MOZA a été lancée par LAMPIRIS le 29 juillet 2015. En l'absence d'un contrat, les compteurs ont été scellés le 5 août 2015 par le gestionnaire du réseau de distribution SIBELGA. LAMPIRIS reconnaît l'erreur humaine qui a été faite lors de l'envoi de la lettre à l'adresse de fourniture.

Selon ce dernier, le traitement répétitif d'un déménagement peut parfois faire en sorte que les lettres sont envoyées à l'adresse de fourniture plutôt qu'à l'adresse de facturation. Selon LAMPIRIS, les repreneurs étaient les propriétaires du point et avaient accès à la lettre. LAMPIRIS ne contribue donc pas aux frais de fermeture et de réouverture.

#### RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a considéré les faits suivants:

- 1) le fait que les propriétaires (Monsieur et Madame V.) ont fait le nécessaire pour assurer la continuité de l'approvisionnement en télécopiant le 29 juin 2015 le document de reprise des énergies;
- 2) le fait que les services de LAMPIRIS ont envoyé à la date du 14/07/2015 une lettre à l'adresse de fourniture et non à l'adresse qui était mentionnée sur le document de reprise des énergies;
- 3) le fait que LAMPIRIS a reconnu qu'il s'agissait d'une erreur humaine;
- 4) le fait que la procédure MOZA a été lancée le 29/07/2015 et que cela a eu pour conséquence la fermeture du compteur le 05/08/2015;
- 5) le fait que, sans cette erreur humaine, les propriétaires auraient reçu la lettre datée du 14/07/2015 et la demande de contrat aurait été confirmée;
- 6) le fait que cela a engendré un désavantage pour les propriétaires et que le Code Civil prévoit ce qui suit (article 1382 du Code Civil):

*« Tout fait quelconque de l'homme, qui cause à autrui un dommage, oblige celui par la faute duquel il est arrivé, à le réparer. »*

C'est pourquoi le Service de Médiation a demandé le remboursement des frais d'ouverture/fermeture du compteur.

#### RÉPONSE DU FOURNISSEUR

LAMPIRIS n'a pas suivi la recommandation parce qu'aucun frais n'a été facturé aux plaignants. Les frais ont été portés au compte du nouveau contractant (Monsieur X). Dès lors, LAMPIRIS ne souhaite pas indemniser les propriétaires (Monsieur et Madame V.).

Selon LAMPIRIS, c'est la société immobilière qui n'a pas pris les mesures nécessaires pour assurer la continuité de l'approvisionnement au point de fourniture. Elle n'a pas averti les propriétaires que le document de reprise des énergies ne faisait pas office de contrat alors que cette information est clairement mentionnée sur le document.

#### COMMENTAIRES DU SERVICE DE MÉDIATION

Nous avons souligné que la réponse de LAMPIRIS ne peut pas apporter de nouveaux éléments susceptibles de modifier notre position. Les coûts sont, en effet, transférés au nouveau locataire (Monsieur X.) mais les propriétaires (Monsieur et Madame V.) les lui ont remboursés par l'intermédiaire de l'agence immobilière et ont donc réclamé cet argent en retour vu que le nécessaire avait été fait lors du départ du locataire précédent.

Le dossier a donc été clôturé et il a été communiqué à Madame M. que, si elle n'avait pas obtenu satisfaction et si elle le jugeait utile et approprié, il lui était toujours possible de s'adresser aux instances judiciaires compétentes.

## DÉMÉNAGEMENT

### Facturation de la consommation d'énergie au nom du résident-propriétaire sans contrat de fourniture valide

#### DESCRIPTION

Les clients finals ont introduit une plainte auprès du Service de Médiation parce qu'ils ont reçu des factures d'ENI adressées au nom de « résident/propriétaire » pour une propriété qu'ils venaient de louer/acheter. Les clients finals n'ont toutefois



jamais signé de contrat auprès d'ENI et contestent dès lors les factures.

Comme ENI n'était pas disposée à créditer la facturation au nom du résident/propriétaire, le Service de Médiation a formulé une recommandation.

#### RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a tenu compte dans sa recommandation des éléments suivants:

1) ENI a lancé la facturation au nom du résident/propriétaire à la suite de l'avis de déménagement du résident précédent.

ENI soutient à cet égard que l'Accord du consommateur « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » n'implique pas que le nouveau locataire/propriétaire de l'immeuble ne doive pas prendre en charge la consommation à partir de la date du déménagement ainsi que les coûts de gestionnaire de réseau de distribution et les taxes, prélèvements et surcharges.

ENI confirme bien qu'il n'est pas question d'un contrat établi avec du résident/propriétaire. On peut donc en conclure qu'ENI a dressé les factures sans qu'ENI dispose d'un document juridiquement valable ou probant.

L'Accord du consommateur stipule dans l'article III bis 4 ce qui suit:

*« La signature par le consommateur d'un document constatant les relevés de compteur à l'occasion d'un déménagement ou la communication par le consommateur, dans ce cadre, d'un relevé de compteur, ne peut jamais être considérée comme la demande ou l'acceptation d'un contrat auprès d'un fournisseur. »*

2) Le client final n'a jamais été informé des tarifs facturés par ENI. ENI se donne donc pleine liberté pour facturer à n'importe quel tarif. Cela peut notamment être déduit du fait que, pendant le traitement de la plainte par le Service de Médiation, ENI a proposé d'adapter le tarif calculé sur la facturation au tarif le moins cher.

3) ENI est d'avis que, comme de l'énergie a été consommée, celle-ci doit également être réglée auprès d'ENI. L'arrêté du Gouvernement flamand portant des dispositions générales en matière de la politique de l'énergie du 19 novembre 2010 stipule à l'article 5.5.1 ce qui suit:

*« § 1. Après qu'un client final domestique a informé son fournisseur de son déménagement et lorsque ce fournisseur n'a pas reçu d'avis de changement de client et de fournisseur du fournisseur du nouvel occupant, le fournisseur en informe, au plus tard dans les trente jours calendaires, le gestionnaire du réseau de distribution qu'il veut terminer sa fourniture à l'ancienne adresse du client domestique au plus tard dans les trente jours calendaires. À partir de la date de déménagement de l'ancien occupant, tous les frais résultant de la fourniture d'électricité ou de gaz naturel sont à charge du nouvel occupant ou du propriétaire en attendant un nouvel occupant. »*

Le Service de Médiation considère par conséquent qu'ENI ne tient pas compte du fait que le marché de l'énergie en Flandre a été libéralisé le 01/07/2003 de sorte que les entreprises et les particuliers sont libres de choisir leur fournisseur d'énergie et que les clients ont donc le droit de choisir un fournisseur de leur choix pour payer leur consommation à partir de la date du déménagement.

ENI ne tient pas compte non plus du fait qu'elle n'était pas obligée de lancer la facturation au nom du résident/propriétaire. C'est, en effet, au gestionnaire de réseau qu'il incombe de régulariser un point de fourniture lorsque aucun contrat valide n'est conclu chez un fournisseur d'énergie.

Le Service de Médiation a dès lors recommandé de créditer les factures au nom du résident/propriétaire.

#### RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ENI a transmis son argumentation au Service de Médiation:

• ENI a traité l'avis de déménagement du résident précédent et a mis fin à leur contrat à partir de la date du déménagement, conformément aux dispositions de l'Accord du consommateur;



- l'arrêté sur l'énergie précise qu'à l'occasion d'un déménagement, seul le gestionnaire du réseau de distribution peut arrêter l'approvisionnement et que le Règlement technique garantit la fourniture d'énergie après un déménagement;
- ENI a invité le consommateur à exercer son droit de choisir le fournisseur, ce que le client n'a pas fait, selon ENI;
- Il n'est pas contesté que l'adresse de consommation ait été approvisionnée en énergie par ENI de sorte que la consommation est à la charge du nouvel occupant;
- ENI est légalement tenue de livrer et ne peut pas procéder elle-même à la fermeture du point d'accès concerné, raison pour laquelle il ne saurait être question d'une vente forcée.

ENI a également fait savoir que « *les arguments avancés du Service de Médiation ne tiennent ni en droit ni en fait* » et qu'en conséquence ENI ne suivra pas la recommandation.

#### COMMENTAIRES DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation constate qu'ENI interprète la recommandation d'une manière personnelle et très large. Cette interprétation est dès lors contestée par le Service de Médiation.

ENI conclut qu'« *il est légalement obligatoire de livrer suite à un déménagement.* » Cet argument a déjà été discuté au cours de la procédure de conciliation et a également été utilisé pour étayer la recommandation. ENI ne donne cependant pas suite aux autres articles évoqués de la réglementation et ne réagit même pas ici dans sa réponse (par exemple, au fait que le client n'a jamais été informé des tarifs pratiqués par ENI).

Le fournisseur ENI déclare qu'« *Il a invité le consommateur à exercer son droit de choisir son fournisseur. Dans une lettre qui a été envoyée au résident, il est expliqué que ENI est le fournisseur à l'adresse de raccordement aussi longtemps que le consommateur n'a pas résilié son contrat.* »

Nous faisons remarquer que cela va à l'encontre de la réglementation relative à la clôture de contrats d'énergie, comme prévu dans l'Accord du

consommateur et la législation relative aux pratiques de marché et à la protection des consommateurs.

Conformément au Code de conduite visant « la vente en dehors de l'entreprise » et « la vente à distance », les fournisseurs doivent veiller à ce que le consommateur ait bien compris:

- qu'il a signé un contrat;
- avec quel fournisseur il a conclu un contrat;
- quel est le prix tout compris appliqué dans son contrat;
- qu'il dispose d'un droit de rétractation.

Dès lors, le Service de Médiation reste d'avis qu'ENI ne dispose pas d'un contrat de fourniture valide avec le client final et donc que les factures établies au nom du « résident/propriétaire » ont été dressées illégalement.

## PROBLÈMES DE FACTURATION

### Facturation tardive

#### DESCRIPTION

Monsieur C., qui loue un immeuble à Bruxelles, est client chez ELECTRABEL à Bruxelles à partir du 02/02/2007, lors de la libéralisation du marché de l'énergie. Cependant, depuis cette date, Monsieur C. n'a reçu ni factures intermédiaires ni décomptes annuels. Ce n'est que le 19/11/2008 que Monsieur C a reçu sa première facture intermédiaire.

En avril 2009, Monsieur C. a changé de fournisseur mais, cette fois encore, n'a reçu aucune facture finale. En avril 2010, un remplacement de compteur a ensuite été effectué en raison d'une défectuosité de l'appareil. Toujours à l'occasion du remplacement de compteur, aucun décompte ni aucune rectification n'ont été effectués. Le 31/03/2011, la facture finale a finalement été dressée dans laquelle la consommation pour la période du 02/02/2007 au 09/04/2009 était facturée, produisant un solde de 8 359,35 euros. Ce n'est que le 21/09/2011 que la facture a ensuite été envoyée à Monsieur C.





Le 02/10/2011, Monsieur C. a demandé plus d'explication sur la facturation mais n'a pas obtenu de réponse, à l'exception d'une mise en demeure le 09/10/2011 et, le 20/07/2012, cette dernière envoyée par une agence de recouvrement de créances.

#### POSITION DU FOURNISSEUR

ELECTRABEL confirme que les factures intermédiaires n'ont pas été établies et envoyées suite à un problème interne et que la facturation de la consommation a été établie tardivement. Toutefois, le fournisseur estime que la consommation a été correctement facturée au tarif convenu. En outre, le fournisseur n'a reçu les données de consommation pour la facturation qu'en 2011 de sorte qu'il n'a pu, selon ses propres dires, effectuer la facture plus tôt. Outre une proposition de plan de paiement et la suspension du dossier de recouvrement, le fournisseur n'était toutefois pas disposé à accorder une compensation.

#### RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a considéré les éléments suivants :

Le 06/04/2010, le gestionnaire du réseau de distribution SIBELGA a remplacé le compteur de Monsieur C. suite au constat d'une défectuosité de l'appareil. Ce remplacement a eu lieu 1 an et 6 mois après que, selon SIBELGA « le système ait indiqué le 26/08/2008 qu'aucune consommation ne figurait au registre LOW ». Ce n'est qu'en 2011 que, pour la première fois depuis 2007, ELECTRABEL aurait reçu les données de consommation de SIBELGA pour la facturation de la consommation de Monsieur C. ELECTRABEL a pris cela comme étant la cause expliquant la raison pour laquelle aucune facturation annuelle n'a été dressée. Ce n'est que le 21/09/2011 que Monsieur C. a reçu la facture finale qui a été établie le 31/03/2011 et dans laquelle est facturée la consommation couvrant la période du 02/02/2007 au 09/04/2009. Malgré le fait qu'ELECTRABEL n'ait reçu les premières données de consommation qu'en 2011, les relevés de compteurs périodiques étaient enregistrés annuellement depuis 2007, selon les données de SIBELGA. Ces relevés sont bien entendu à la fois évalués et enregistrés.

Lorsque Monsieur C. reçoit la facture finale, il n'a plus la possibilité de contester la consommation

facturée. C'est ce qui est défini dans l'article 245 du Règlement technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci :

*« Une éventuelle rectification des données de comptage et de la facturation qui en résulte portera au maximum, et sauf en cas de mauvaise foi, sur la période de deux ans précédant le dernier relevé de compteur. »*

D'autre part, ce même article stipule que la facturation ne peut également porter que sur la consommation remontant à deux ans maximum avant le dernier relevé de compteur. Comme le dernier relevé de compteur pour l'envoi de cette facture date du 03/07/2011, le Service de Médiation estime que cette facture ne pouvait pas être envoyée. Le fait qu'à cet égard aucune facture antérieure ne devait être rectifiée n'a, selon le Service de Médiation, aucune incidence sur le fait que ces données de comptage ont été transmises à l'occasion d'une rectification.

En ce qui concerne la facturation annuelle, le Service de Médiation a renvoyé le fournisseur ELECTRABEL à ses conditions générales de l'époque, et qui, selon le Service de Médiation, n'ont pas été respectées. L'article 7.2. stipule, en effet, qu'ELECTRABEL devrait établir chaque année un décompte de la consommation et que le fournisseur, à l'époque, pouvait, sans les données de consommation de SIBELGA, établir des décomptes annuels sur la base de ses propres estimations :

*« Si nous ne disposons pas de vos données de consommation à la date de facturation, nous utilisons une consommation calculée pour la période complète. Cette consommation calculée sera réglée dans votre prochaine facture de consommation sur la base de votre consommation réelle. »*

En outre, le Service de Médiation estime que le client ne peut pas être victime de problèmes de communication entre le fournisseur et le gestionnaire du réseau de distribution. En effet, suite à la facturation tardive, Monsieur C. peut encore difficilement se faire rembourser ces coûts auprès des locataires. Sur la base de ces éléments, le Service de

Médiation a recommandé à Electrabel l'annulation complète de la facture finale datée du 31/03/2011 et s'élevant à 8.359,35 euros.

#### RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ELECTRABEL ne donne pas suite à la recommandation. Selon ELECTRABEL, l'absence de la facturation n'était pas imputable au fournisseur mais à une erreur dans la transmission des données de SIBELGA à ELECTRABEL au moment de la libéralisation du marché de l'énergie. Ce n'est qu'en novembre 2008 que ce problème a pu être réglé par l'intervention de SIBELGA, après quoi la facturation d'ELECTRABEL a été relancée. Comme ELECTRABEL a facturé les données qui ont été reçues tardivement de SIBELGA, la facturation est considérée comme correcte. L'absence prolongée d'envoi de la facture était imputable au solde élevé, qui exigeait que l'on procède encore à un certain nombre de contrôles afin de s'assurer que le décompte était correct.

## PROBLÈMES DE FACTURATION

### Facturation tardive

#### DESCRIPTION

Monsieur D. indique qu'il est client chez ELECTRABEL depuis le 01/01/2010. Il conteste la facture d'acompte d'un montant de 1.080,00 euros qu'il a reçue le 05/10/2010. Il déclare ensuite ne plus rien avoir reçu jusqu'au 28/10/2013, date à laquelle ELECTRABEL a envoyé une facture qui couvre une période de plus de 3 ans.

#### POSITION DU FOURNISSEUR

Le fournisseur d'énergie d'ELECTRABEL a fait remarquer que le client avait reçu en date du 28/10/2013 une facture couvrant la période 2010-2013. Il s'agit en effet ici d'une facturation tardive pour laquelle ELECTRABEL souhaite faire un geste commercial en raison du non-respect de ses conditions générales, à savoir 10% sur la facture envoyée tardivement.

#### RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a considéré les faits suivants:

1) le fait que le point de fourniture au lundi 28 octobre 2013 a été facturé pour la période du 01/01/2010 au 25/10/2013;

2) le fait que l'Accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz » (V, 1, 19 °) stipule que:

*« À cet effet, les fournisseurs s'engagent, en ce qui concerne leurs conditions générales/particulières avec le consommateur, à respecter ce qui suit:*

*...*

*Prévoir que chaque année une facture finale est dressée sauf si le fournisseur n'a pas reçu les éléments de mesure. En aucun cas, le fournisseur ne peut effectuer sa propre estimation de la consommation. »*

3) Le fait que l'article 7 § 3 de l'Arrêté du gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité prévoit que:

*« Au minimum une fois par an, le fournisseur établit, pour chaque client final, une facture de régularisation. Cette facture doit être établie au plus tard dans les soixante jours suivant la date ultime de transmission au fournisseur des données relatives au relevé de compteurs effectué par le gestionnaire de réseau et prévu dans le règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution. »*

4) le fait qu'il y a un retard dans la facturation des services d'ELECTRABEL;

5) le fait que l'article 219 du Règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité en Région wallonne et l'accès à celui-ci stipule que:

*« Une éventuelle rectification des données de mesure et de la facturation qui en résulte portera au maximum, et sauf en cas de mauvaise foi, sur une période de deux années comprise entre le dernier relevé (s'il échet, la dernière estimation par le gestionnaire de réseau de distribution) des compteurs et le relevé effectué deux ans auparavant. Si cette période est inférieure à vingt-deux*



«*ELECTRABEL diminue de moitié la dette non acquittée de Madame V. concernant la période du 01/03/2010 au 25/02/2011 et échelonne le remboursement du solde restant sur 36 mois.*»

#### RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ELECTRABEL renvoie à la prescription quinquennale conformément à l'article 2277 du Code Civil et n'est pas d'accord avec la recommandation.

## PROBLÈMES DE FACTURATION

### Facturation tardive

#### DESCRIPTION

Depuis le mois d'octobre 2010, Monsieur M. est client chez BELPOWER et leur a dès lors payé les factures d'acomptes.

À partir du mois de janvier 2011, BELPOWER n'a cependant plus envoyé de factures d'acompte à Monsieur M. Comme ce dernier possède des panneaux solaires, il a pensé que l'énergie produite suffisait pour couvrir sa consommation d'énergie annuelle.

Ce n'est qu'en date du 11 juin 2015 que BELPOWER a, pour la première fois établi à nouveau des factures de consommation qui prenaient en compte la consommation couvrant la période du 04/09/2012 au 27/04/2014.

Comme la période imputée remontait à un passé lointain, Monsieur M. n'a plus de possibilité de contrôler la consommation imputée sur les factures. Il conteste dès lors l'établissement tardif des factures.

Comme BELPOWER n'est toujours pas disposée, après la tentative de médiation, à créditer la consommation imputée tardivement, le Service de Médiation a formulé une recommandation à son intention.

#### RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a tenu compte dans sa recommandation des éléments suivants:

BELPOWER n'a pas respecté les dispositions du Règlement technique en sa version du 15/05/2012 qui stipule ce qui suit en matière de facturation des données de comptage:

«*Après réception des données de comptage pour un point d'accès, le fournisseur doit, dans le cas d'un relevé de compteur périodique, d'un changement de clients, d'un changement de fournisseur ou d'un changement combiné, d'une mise hors service du point d'accès ou d'un remplacement du compteur, à l'exception du remplacement du compteur en un point d'accès pourvu d'une production décentralisée en compensation à l'initiative du gestionnaire du réseau de distribution établir une facture dans un délai de six semaines, sur la base des données de comptage telles que transmises par le gestionnaire du réseau de distribution et transmettre celle-ci à l'utilisateur du réseau de distribution.*» (souligné par le Service de Médiation)

En outre, le client a également été privé de certains de ses droits. Le Règlement technique stipule, en effet, que les données du compteur peuvent être contestées jusqu'à deux ans après un relevé de compteur. Suite au caractère tardif de la facturation établie par BELPOWER, le client n'a plus la possibilité de demander une adaptation complète des données de consommation.

BELPOWER n'a pas davantage observé ses propres conditions générales qui déterminent ce qui suit: «*Chaque année, le consommateur recevra au moins une facture de décompte, sauf si BELPOWER n'a pas reçu les données de comptage de votre gestionnaire de réseau de distribution.*»

Le Service de Médiation a donc également recommandé à BELPOWER de créditer les factures établies tardivement.

#### RÉPONSE DU FOURNISSEUR

BELPOWER a déclaré que le Service de Médiation n'avait pas abordé le dossier objectivement et que, depuis le début de la procédure de médiation, il avait continué à adopter un point de vue erroné.



La société BELPOWER annonce ensuite que, comme elle n'a reçu du gestionnaire de réseau des données de comptage adaptées que le 17/03/2015, il lui était impossible de facturer plus tôt la consommation.

#### COMMENTAIRES DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation regrette que BELPOWER remette en cause l'impartialité et l'objectivité du Service de Médiation.

Le Service de Médiation a motivé à chaque fois sa position et ses commentaires sur la base de la réglementation en vigueur. En revanche, BELPOWER a omis de motiver juridiquement ses réponses.

En outre, la réponse de BELPOWER à la recommandation formulée comporte à nouveau des irrégularités. BELPOWER annonce qu'elle n'a pu établir de factures plus tôt parce que le gestionnaire de réseau n'a fourni des relevés de compteur corrigés que le 17/03/2015. BELPOWER ignore à cet égard le fait que le gestionnaire de réseau a également envoyé en 2012, 2013 et 2014 à BELPOWER des données de comptage pour lesquelles aucune facture de consommation n'a davantage été établie et envoyée au client.

Le Service de Médiation constate dès lors que la réponse de BELPOWER ne comporte aucun argument qui puisse modifier sa position et ce pour les raisons exposées dans la recommandation.

## **PRIX/TARIFS**

### **Tarif social à effet rétroactif**

#### DESCRIPTION

Madame D. découvre en 2014 qu'elle peut déjà prétendre depuis 2009 à l'application du tarif social pour l'électricité et le gaz naturel grâce à une allocation pour aide aux personnes âgées en faveur de sa mère qui loge sous son toit. Elle demande donc à son fournisseur, LUMINUS, d'adapter également la facturation pour la consommation passée.

#### POSITION DU FOURNISSEUR

Au cours du traitement de la plainte, LUMINUS se dit disposée à satisfaire partiellement à cette demande, notamment à revoir les factures qui reprennent la

consommation énergétique depuis le 17 novembre 2011. Elle justifie le fait que l'entreprise ne remonte pas plus loin dans le temps pour cette révision de la façon suivante:

*« Il nous est impossible de procéder à une rectification jusqu'en 2009. Cela s'explique par le fait que notre système archive automatiquement toutes nos factures de plus de cinq ans et bloque définitivement à cet égard toute possibilité de traitement de celles-ci. Le délai de prescription pour les factures d'énergie est de 5 ans. »*

#### RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation recommande à LUMINUS d'appliquer le tarif social pour la facturation de la consommation à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2009.

En premier lieu, il faut, en effet, vérifier la date à partir de laquelle le client consommateur d'énergie peut ou aurait pu prétendre au tarif social en vertu des règles applicables. Dans ce cas, il s'agit du 1<sup>er</sup> septembre 2009. Cette même réglementation ne prescrit cependant aucune restriction dans le temps.

Pour le Service de Médiation, il va de soi que le fait que le système de facturation d'un fournisseur d'énergie n'autorise pas d'appliquer le tarif social avant une date déterminée ne peut être accepté comme raison pour refuser à un ayant droit l'application de ce tarif pour une consommation du passé.

En outre, la prescription quinquennale, comme visée dans l'article 2277, 4<sup>e</sup> alinéa du Code civil, ne peut être invoquée ici. Cette prescription réduite n'est d'application, que pour « tout ce qui est payable dans l'année ou à délais plus brefs » ou, comme en l'espèce, que pour l'indemnité visant la fourniture d'énergie sur une base continue et dans le cadre d'un paiement périodique. Cependant, l'exigence de Madame D. a trait au remboursement de sommes versées en trop, ce qui ne relève pas du champ d'application de la disposition précitée.

#### RÉPONSE DU FOURNISSEUR

La recommandation n'a pas été suivie par l'entreprise d'énergie.

## PRIX/TARIFS

### Tarif social: absence d'une attestation «valable»

#### DESCRIPTION

Madame H. conteste le fait que son fournisseur a envoyé quatre rectifications parce qu'elle aurait prétendument bénéficié indûment du tarif social. Le handicap de son fils a, du reste, été reconnu par le SPF Sécurité sociale à partir du 01/09/2009.

#### POSITION DU FOURNISSEUR

Le fournisseur d'énergie LAMPIRIS a indiqué à cet effet qu'il était disposé à rectifier les régularisations de 2009 à 2011 en faveur de la cliente mais qu'à ce jour la première attestation de tarif social qu'il a reçu ne commence qu'à partir du 01/07/2011.

Pour l'octroi du tarif social, LAMPIRIS déclare avoir besoin de l'attestation spécifique. L'entreprise d'énergie ne peut pas accepter l'attestation générale parce qu'elle est tenue de justifier l'octroi du tarif social auprès du régulateur fédéral de l'énergie, la CREG, selon les prescriptions appliquées par cette dernière.

#### RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a considéré les faits suivants:

- 1) le fait que le tarif social n'a pas été appliqué par LAMPIRIS pour les années 2009 à 2011;
- 2) le fait que Madame H. appartient à l'une des catégories de clients résidentiels protégés au sens:
  - les articles de 3 à 12 de la loi-programme du 27 avril 2007, ci-après nommée «loi-programme»;
  - l'Arrêté ministériel portant fixation de prix maximaux sociaux pour la fourniture de gaz aux clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire, ci-après nommé «l'arrêté ministériel du 30 mars 2007».
- 3) le fait que le droit de bénéficier du tarif social ne peut être retiré à Madame H. en vertu de la loi-programme et de l'arrêté ministériel du 30 mars 2007 parce que cet arrêté ne stipule pas que le droit au tarif social est d'application à partir

de la «date de décision» ou à partir du «premier jour du trimestre au cours duquel la décision du SPF Sécurité sociale a été prise»;

- 4) le fait que cet arrêté ne prévoit, en outre, aucune attestation comme condition d'application. Il suffit de fournir la preuve du caractère bénéficiaire de la décision d'octroi;
  - 5) la confirmation que Madame H. bénéficie depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2009 d'une indemnité et qu'une attestation lui a été délivrée le 6 novembre 2012;
  - 6) Le point V. VI - 5 de l'Accord du consommateur qui stipule «*Ne pas reprendre des clauses qui prévoient un délai de plus de douze mois à partir de la date ultime de paiement, pendant lequel le fournisseur peut rectifier des erreurs de facturation, sauf si cette rectification est due à des parties tierces*». Dans ce cas, il s'agit d'une rectification due à des tierces parties. Le délai de rectification est par conséquent celui de la réglementation en vigueur;
- Le Service de Médiation a donc demandé d'appliquer le tarif social à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2009.

#### RÉPONSE DU FOURNISSEUR

Selon LAMPIRIS, la recommandation va à l'encontre des obligations exigées par la CREG.

LAMPIRIS regrette qu'il en soit ainsi pour Madame H. mais explique que, sans attestation spécifique, elle ne peut attribuer le tarif social sous peine de risquer de se voir infliger une amende. LAMPIRIS veut respecter les règles qui s'appliquent à tous les fournisseurs d'énergie commerciaux dans le marché de l'énergie.

Selon LAMPIRIS, la recommandation créerait un précédent et remettrait complètement en cause l'octroi du tarif social chez les fournisseurs d'énergie commerciaux. Par conséquent, LAMPIRIS n'a pas suivi la recommandation transmise.

#### COMMENTAIRES DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a rappelé qu'il n'existait aucune règle décisive quant à la forme de l'attestation pour la période pour laquelle le tarif social a été



demandé. Le droit au tarif social est garanti par des dispositions légales et il existe donc une obligation légale pour les fournisseurs de respecter ce droit.

Il est uniquement fait référence aux réglementations en vigueur au sein du secteur et à un vade-mecum au niveau administratif. Tout cela ne peut porter atteinte au droit au tarif social d'un client consommateur d'énergie qui n'a pas participé à ces réglementations ou pratiques administratives.

Le dossier a donc été clôturé et il a été indiqué à Madame M. que si elle n'avait pas obtenu satisfaction et si elle le jugeait utile et approprié, il lui était toujours possible de s'adresser aux instances judiciaires compétentes.

## PRIX/TARIFS

### Tarif social en cas de systèmes de chauffage collectifs

#### DESCRIPTION

Madame V. vit dans un immeuble d'une société de logement social équipé d'un système de chauffage collectif. Elle conteste la consommation qui lui a été facturée et ne fait pas confiance aux lectures du compteur parce qu'elle ne peut les contrôler elle-même. Dans l'immeuble, il y aurait, en outre, des irrégularités au niveau de la consommation commises par les résidents.

#### POSITION DU FOURNISSEUR

ELECTRABEL fournit plus d'informations sur la consommation de chaleur imputée et donne davantage de détails sur la consommation de chaleur individuelle pour l'appartement, la consommation d'eau chaude sanitaire et les pertes de chaleur collectives partagées qui sont imputées. Suite aux rigueurs de l'hiver en 2013, la consommation au cours de cette période est plus élevée.

ELECTRABEL indique qu'elle n'est responsable que de la facturation et renvoie la plaignante au gestionnaire de l'immeuble pour les questions techniques qui concernent le compteur et pour obtenir plus d'information sur le relevé des compteurs.

Le Service de Médiation a demandé plus d'information à ELECTRABEL sur les prix énergétiques imputés. Comme il s'agit de l'immeuble d'une société de logement social, chaque résident a automatiquement droit à un tarif social pour la facturation de sa quote-part dans le chauffage collectif.

ELECTRABEL indique finalement que, comme il s'agit d'une fourniture de chaleur et non de gaz, le tarif social ne peut pas être appliqué. Selon l'entreprise d'énergie, c'est la raison pour laquelle elle a, en concertation avec la CREG, régulateur de l'énergie fédéral, élaboré une réglementation en vertu de laquelle l'occupant est autorisé à bénéficier d'une réduction sociale.

#### RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Selon le Service de Médiation, Madame V. a droit au tarif social conformément aux règles actuelles en matière de tarif social pour le gaz naturel, qui disent que les locataires d'appartements équipés d'un chauffage collectif ont accès à ce tarif « lorsque les logements sont donnés en location à des fins sociales par une société de logement » (article 2 C de l'Arrêté ministériel du 30 mars 2007 portant fixation de prix maximaux sociaux pour la fourniture de gaz aux clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire).

ELECTRABEL refuse toutefois d'appliquer directement le tarif social maximum, tel qu'il est établi par la CREG pour la raison qu'elle livre de la chaleur et non du gaz. ELECTRABEL parle de « réduction sociale » qu'elle attribue aux clients qui résident dans un immeuble appartenant à une société de logement social. À cet égard, un coût est imputé sous la forme d'une redevance fixe.

ELECTRABEL établit une distinction entre les bénéficiaires du tarif social qui consomment du gaz livré individuellement et ceux qui en consomment par l'intermédiaire d'un système de chauffage collectif. ELECTRABEL justifie l'indemnité fixe complémentaire qu'elle facture aux consommateurs dans un système de chauffage collectif en se référant aux coûts du gestionnaire du chauffage collectif (comptage, hébergement des données, accès à la plateforme en



ligne pour le suivi des consommations) et aux coûts encourus pour la facturation individuelle.

Cependant, selon la CREG la redevance fixe se compose uniquement des coûts de facturation et de rappels d'ELECTRABEL. La vraie nature de cette redevance fixe n'est donc pas claire.

La loi relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations du 12 avril 1965 déclare, en outre, ce qui suit:

*CHAPITRE IV quater. - Tarification, obligations de service public, comptabilité.*

*Art. 15/10*

*« § 2. Après avis de la commission et concertation avec les régions, le ministre fédéral qui a l'économie dans ses attributions peut, après délibération en Conseil des Ministres, fixer des prix maximaux par kWh, valables sur l'ensemble du territoire, pour la fourniture de gaz naturel à des clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire. Ces prix maximaux ne comprennent aucun montant forfaitaire ni aucune redevance. »*

Le Service de Médiation formule la recommandation suivante:

*« ELECTRABEL applique le tarif social pour la consommation facturée totale (18 539 kWh) lors de l'imputation de la redevance pour la livraison de « chaleur » à Madame V., sans imputation de redevance fixe; »*

#### RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ELECTRABEL ne donne pas suite à la recommandation. Elle donne pour raison qu'à partir du 1<sup>er</sup> août 2016, un ajustement du tarif existe pour les locataires d'un logement en immeubles d'appartements dont le chauffage s'effectue au moyen d'une installation collective et lorsque l'habitation est donnée en location par une société de logement social agréée.

Ce nouveau tarif serait équivalant au tarif social pour le gaz naturel mais ne sera toutefois pas adapté rétroactivement.

La facturation reste inchangée et ELECTRABEL se réfère une fois encore aux informations portant sur

la consommation imputée et renvoie au gestionnaire de l'immeuble si le client souhaite vérifier le compteur et les relevés de compteurs.

## PRIX/TARIFS

### Augmentation des prix à la suite d'une prolongation ou d'un renouvellement du contrat énergétique

#### DESCRIPTION

Les clients concernés signent un contrat à tarifs fixes pour une durée déterminée auprès du fournisseur d'énergie ESSENT.

Au terme de la durée du contrat (de 1, 2 ou 3 ans), ESSENT a prolongé le contrat mais d'autres tarifs ont été appliqués lors de ces reconductions. Il s'agit dès lors vraiment d'un renouvellement du contrat. Le renouvellement du contrat a été communiqué par ESSENT en plaçant l'information afférente sur une facture intermédiaire qui a été envoyée quelques mois avant le renouvellement.

Les clients concernés n'étaient pas d'accord avec ces tarifs adaptés vu qu'ils n'ont jamais donné leur accord à cet ajustement tarifaire.

Le Service de Médiation estime qu'il existe suffisamment d'éléments qui doivent inciter le fournisseur à recalculer la facturation aux tarifs contractuels d'origine. Étant donné que l'entreprise ESSENT n'y était pas disposée, le Service de Médiation a émis des recommandations.

#### RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a tenu compte des éléments suivants:

Le Service de Médiation considère qu'en cas de reconduction tacite d'un contrat, celui-ci se poursuit aux mêmes prix et mêmes conditions. Si un changement est apporté aux conditions essentielles ou aux prix de l'énergie, il n'est pas question d'une reconduction tacite mais d'un renouvellement du contrat.





C'est ce qui est défini expressément aussi dans l'Accord du consommateur à l'article VI. 6:

*« Une reconduction tacite implique la continuation du contrat pour un nouveau délai, sans aucune modification au détriment du consommateur.*

*Un fournisseur ne souhaitant pas procéder à une reconduction tacite soumet une nouvelle proposition de contrat de fourniture au consommateur au moins deux mois avant la date de la fin du contrat en cours. De plus, il explique, de manière claire, non équivoque et spécifique, sur quels points les nouvelles conditions proposées diffèrent du contrat en cours.*

*Le fournisseur demande au consommateur de confirmer expressément son accord sur la nouvelle proposition, par lettre ou sur un autre support durable, ou de changer de fournisseur.*

*Si, à la date finale du contrat en cours, le consommateur n'a pas donné suite à cette demande, le fournisseur s'engage à continuer à lui fournir le produit équivalent à durée déterminée le moins cher qu'il offre en vente à ce moment. Le fournisseur en informe explicitement le consommateur par lettre ou sur un autre support durable. Cette confirmation n'est pas exigée si le fournisseur a confirmé, lors de la nouvelle proposition et de façon claire et non équivoque, que le produit équivalent proposé est celui au tarif le moins cher.»*

Le Service de Médiation constate qu'une modification de prix est effectuée par ESSENT et qu'il n'est donc pas question d'une reconduction du contrat mais d'un renouvellement de celui-ci. Dans ce cas, ESSENT doit:

- 1) Expliquer clairement, sans équivoque et de manière spécifique où les nouvelles conditions proposées diffèrent du contrat existant. Une simple communication en deuxième page de la facture d'acompte ne suffit pas ici.
- 2) Demander au consommateur de confirmer expressément son accord avec la nouvelle proposition par lettre ou sur un autre support durable. Le fait de renvoyer à la possibilité de changer de

fournisseur ou à la résiliation du contrat par le client ne suffit pas.

Le Service de Médiation a dès lors recommandé de recalculer la facturation à partir du renouvellement du contrat aux tarifs qui sont d'application sur le contrat initial.

#### RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ESSENT déclare que le client a été informé à temps et conformément à la réglementation applicable sur la poursuite du contrat et sur le fait qu'aucune disposition juridique n'exige une confirmation expresse du client.

#### COMMENTAIRES DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a déjà renvoyé dans sa recommandation à la réglementation qui stipule que le fournisseur doit demander une confirmation explicite des prix proposés.

La position du Service de Médiation reste dès lors inchangée.

## CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

### Redevance fixe pour une année complète

#### DESCRIPTION

Lors du changement de fournisseur, un client reçoit une facture finale d'OCTA+.

À l'examen de cette facture finale, il constate qu'une redevance fixe de 365 jours lui a été facturée, pour la période du 01/12/2014 au 30/11/2015. Le client conteste cette redevance fixe vu qu'il n'est resté client que jusqu'au 30/06/2015. Il estime, dès lors, que la redevance fixe ne peut être imputée que jusqu'au 30/06/2015.

Le Service de Médiation partage cet avis. Comme OCTA+ n'était toujours pas disposée à créditer la redevance fixe surfacturée après la tentative de conciliation du Service de Médiation, ce dernier a formulé une recommandation.

#### RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation estime qu'une telle imputation de la redevance fixe constitue une

forme dissimulée d'indemnité de rupture, quel que soit le nom qu'on lui donne, quelle que soit la manière dont ces redevances sont communiquées, sont établies dans les conditions contractuelles ou sont calculées dans la facture finale.

Nous renvoyons ici à l'Accord du consommateur qui en cas de changement de fournisseur détermine ce qui suit :

« Les fournisseurs veillent à ce que les objectifs suivants soient rencontrés en fonction des cas de figure :

...

Dans le cas de l'ancien fournisseur :

...

- éviter les frais administratifs requis par le fournisseur à l'occasion de la cessation du contrat.

...

À la cessation du contrat, l'ancien fournisseur du client transféré s'engage à :

3. Ne facturer au consommateur transféré, à l'exception du seul décompte final, aucun coût en raison de la cessation du contrat. » (souligné par le Service de Médiation)

L'article 18 § 2/3 de la Loi relative à l'organisation du marché de l'électricité est également clair et n'est pas susceptible d'interprétation :

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

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

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

Lorsque le client résidentiel ou la P.M.E. utilise le droit qui lui est conféré en vertu du premier alinéa, aucune indemnité ne peut lui être portée en compte à cet effet. » (souligné par le Service de Médiation)

Le Service de Médiation établit donc que cette pratique est contraire à la loi. Les indemnités de rupture imputées aux consommateurs et aux P.M.E. ont été, en effet, supprimées pour que les clients finals puissent changer plus rapidement et plus facilement de fournisseur.

L'imputation d'une redevance fixe par année de fourniture entamée assure à nouveau un seuil financier lors du changement de fournisseur d'énergie. En effet, si après quelques mois un client reçoit une proposition intéressante d'un autre fournisseur, cette indemnité vise à le dissuader de changer de fournisseur dans la mesure où il doit payer de toute façon la redevance fixe pour une année complète à son fournisseur précédent.

Pour ne subir alors aucun désavantage lors du changement de fournisseur, le client ne peut donc changer de fournisseur qu'à la date finale de son contrat. À défaut, il devra payer une partie de redevance fixe pour une période durant laquelle il n'en a pas eu l'usage. En outre, il doit éventuellement payer à nouveau une redevance fixe pour cette période à son nouveau fournisseur d'énergie.

Le Service de Médiation a, dès lors, recommandé à OCTA+ d'imputer le pro rata de la redevance fixe pour le nombre de jours pendant lesquels le client a été approvisionné par OCTA+.

#### RÉPONSE DU FOURNISSEUR

L'entreprise OCTA+ n'était pas disposée à suivre la recommandation parce qu'elle « n'est pas le seul fournisseur qui applique ce mode de calcul et qu'il serait déraisonnable de demander à OCTA+ d'imputer la redevance fixe au prorata alors que d'autres fournisseurs pourraient facturer la redevance fixe pour une année entière ».

OCTA+ déclare que nulle part la loi ne mentionne qu'il est interdit de facturer aux clients une redevance fixe complète. Selon OCTA+, la redevance fixe est facturée en toute circonstance et ne constitue donc en rien une indemnité de rupture.





## CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

### Redevance fixe pour une année complète

#### DESCRIPTION

Lors du changement de fournisseur, une cliente reçoit une facture finale d'ESSENT.

À l'examen de cette facture finale, elle constate qu'une redevance fixe lui est imputée pour une année entière, soit pour la période à partir du 01/01/2015. La cliente conteste cette redevance fixe vu qu'elle n'est restée cliente que jusqu'au 01/05/2015. Elle estime, dès lors, que la redevance fixe ne peut être imputée que jusqu'au 01/05/2015 et dépose une plainte auprès du Service de Médiation.

Le Service de Médiation partage le point de vue de la cliente. Comme ESSENT n'était toujours pas disposée après la tentative de conciliation du Service de Médiation à créditer la redevance fixe surfacturée, ce dernier a formulé une recommandation.

#### RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation estime qu'une telle imputation de la redevance fixe constitue une forme dissimulée d'indemnité de rupture, quel que soit le nom qu'on lui donne, quelle que soit la manière dont ces redevances sont communiquées, sont établies dans les conditions contractuelles ou sont calculées dans la facture finale.

Nous renvoyons ici à l'Accord du consommateur qui détermine en cas de changement de fournisseur ce qui suit:

*« Les fournisseurs veillent à ce que les objectifs suivants soient rencontrés en fonction des cas de figure:*

...

*Dans le cas de l'ancien fournisseur:*

...

*- éviter les frais administratifs requis par le fournisseur à l'occasion de la cessation du contrat.*

...

*À la cessation du contrat, l'ancien fournisseur du client transféré s'engage à:*

*3. Ne facturer au consommateur transféré, à l'exception du seul décompte final, aucun coût en*

*raison de la cessation du contrat.» (souligné par le Service de Médiation)*

L'article 18 § 2/3 de la Loi relative à l'organisation du marché de l'électricité est également clair et n'est pas susceptible d'interprétation:

*« Le client résidentiel ou la P.M.E. a le droit de mettre fin à tout moment à un contrat de fourniture continue d'électricité, qu'il soit à durée déterminée ou à durée indéterminée, à condition de respecter un délai de préavis d'un mois. Toute clause contractuelle qui porte préjudice à ce droit, est nulle de plein droit.*

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

*Lorsque le client résidentiel ou la P.M.E. utilise le droit qui lui est conféré en vertu du premier alinéa, aucune indemnité ne peut lui être portée en compte à cet effet.» (souligné par le Service de Médiation)*

Le Service de Médiation établit donc que cette pratique est contraire à la loi. Les indemnités de rupture imputées aux consommateurs et aux P.M.E.'s ont été, en effet, supprimées pour que les clients finals puissent changer plus rapidement et plus facilement de fournisseur.

L'imputation d'une redevance fixe par année de fourniture entamée constitue à nouveau un seuil financier lors du changement de fournisseur d'énergie. En effet, si après quelques mois un client reçoit une proposition intéressante d'un autre fournisseur, cette indemnité vise à le dissuader de changer de fournisseur dans la mesure où il doit payer de toute façon la redevance fixe pour une année complète à son fournisseur précédent.

Pour ne subir alors aucun désavantage lors du changement de fournisseur, le client ne peut donc changer de fournisseur qu'à la date finale de son contrat. À défaut, il devra payer une partie de redevance fixe pour une période durant laquelle il n'en a pas eu l'usage. En outre, il doit éventuellement payer à nouveau une redevance fixe pour cette même période à son nouveau fournisseur d'énergie.



Le Service de Médiation a dès lors recommandé à ESSENT d'imputer le pro rata de redevance fixe pour le nombre de jours pendant lesquels le client a été approvisionné par ESSENT.

#### RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ESSENT déclare qu'il n'est pas question d'une indemnité de rupture parce qu'«une indemnité de rupture a été imputée pour indemniser des coûts encourus à la suite de la résiliation du contrat. L'imputation de la redevance fixe ne se fait pas à la suite de la résiliation mais est ordinairement effectuée lors du premier décompte.»

ESSENT justifie l'imputation de la redevance fixe par année d'approvisionnement entamée parce qu'«aucune disposition juridique ne l'interdit. La tarification libre constitue l'un des fondements importants de la libéralisation européenne et la Commission européenne a déjà clairement indiqué à plusieurs reprises que la régulation des prix était contraire aux directives européennes de l'énergie.»

ESSENT considère également dans sa réaction que «les clients sont adéquatement informés avant la résiliation du contrat que la redevance fixe est intégralement due au début de chaque année de livraison vu que cela figure en toute transparence sur la fiche tarifaire.»

#### COMMENTAIRES DU SERVICE DE MÉDIATION

En ce qui concerne la remarque selon laquelle il n'existe pas de disposition légale qui interdit une telle imputation, nous regrettons cette position d'ESSENT car ce dernier tente en cela de contourner les dispositions légales existantes. Nous restons, dès lors, sur notre position selon laquelle une telle imputation de la redevance fixe constitue une forme dissimulée d'indemnité de rupture, quel que soit le nom qu'on lui donne, quelle que soit la manière dont ces indemnités sont communiquées, sont établies dans les conditions contractuelles ou imputées dans la facture finale.

Toutefois, nous tenons à souligner que les dispositions légales autorisent effectivement ESSENT à imputer dans la première facture de décompte la redevance fixe pour une année de consommation complète. Toutefois, si le client part plus tôt - et donc

n'est pas client chez ESSENT durant toute l'année de consommation - ESSENT doit alors déduire dans la facture finale le montant surfacturé.

En ce qui concerne la remarque d'ESSENT selon laquelle les consommateurs sont adéquatement informés et le mode d'imputation figure de manière transparente sur la fiche tarifaire, le Service de Médiation peut constater que les fiches tarifaires/lettres de reconduction auxquelles ESSENT se réfère ne mentionnent que les éléments suivants:

#### COMPTEUR UNIQUE

	1 an	Formule (hors TVA)
Abonnement (en euros/année de livraison entamée)	19,99	
Prix de l'énergie (en centimes d'euro par kWh)	6,14	0,1* Endex (20d1,0,3) + 0,444

Nous remarquons que les lettres de reconduction, les fiches tarifaires ou les conditions générales ou particulières ne donnent aucune autre information sur le mode d'imputation de la redevance fixe. Le Service de Médiation estime, dès lors, que la seule mention «année de livraison entamée» ne peut être considérée comme une communication transparente.

En ce qui concerne la référence à la Commission européenne qui indiquerait que la régulation des prix est contraire aux directives européennes, le Service de Médiation déclare que:

- le dernier forum de l'énergie de Londres des 23 et 24 février 2016, organisé par la Commission européenne, appelle à supprimer les seuils qui entravent le changement de fournisseur, y compris les redevances indues.
- le Service de Médiation a donné à la Commission européenne, DG Énergie, au travers du réseau européen NEON, un aperçu de la situation en Belgique à l'occasion de la suppression de l'indemnité de rupture afin de promouvoir auprès des États membres l'impact positif de celle-ci sur le fonctionnement du marché.





## PRATIQUES DE MARCHÉ

### Réduction contractuelle

#### DESCRIPTION

Le Service de Médiation a adressé 7 recommandations à OCTA+ pour des dossiers dans lesquels les parties concernées avaient introduit une plainte parce qu'elles n'avaient pas reçu dans leur facture de décompte annuelle une réduction de 100 euros alors que celle-ci leur avait été effectivement promise lors de la souscription de l'achat groupé.

OCTA+ ne veut pas accorder de réduction pour les dossiers concernés parce que les acheteurs n'avaient pas satisfait à la condition consistant à payer toutes les factures intermédiaires dans le délai de paiement établi.

Il ressort toutefois des dossiers de plainte qu'il existe différentes raisons pour lesquelles les clients avaient payé une facture tardivement. La facture intermédiaire en question n'avait pas du tout été reçue ou l'avait été tardivement, l'on avait déduit soi-même 100 euros dans la douzième et dernière facture intermédiaire ou l'on était en congé au moment où la facture avait été reçue.

Comme l'entreprise OCTA+ n'était toujours pas disposée après la tentative de médiation à accorder la remise, le Service de Médiation a formulé des recommandations.

#### RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a formulé des recommandations sur la base du fait que la proposition de contrat ne respectait pas les dispositions de l'Accord du consommateur et le Code de conduite et était mensongère en matière de transparence tarifaire.

Sur la proposition que les clients ont pu recevoir on ne trouve clairement mentionnées nulle part les conditions imposées pour obtenir une réduction. Les clients en ont déduit que la remise pourrait être accordée à tout moment.

Le Service de Médiation s'est également posé la question de savoir si la suppression d'une réduction de 100 euros peut être considérée comme

bien raisonnable et proportionnée compte tenu du préjudice subi par OCTA+. En cas de défaut de paiement, des dispositions spécifiques sont déjà reprises dans l'arrêté sur l'énergie du 19/11/2010 du gouvernement flamand. En outre, les conditions générales d'OCTA+ stipulent que des coûts de 7,5 euros sont imputés pour l'envoi d'une lettre de rappel et de 15 euros pour une lettre recommandée.

Le Service de Médiation a dès lors recommandé à OCTA+ d'attribuer une réduction de 100 euros.

#### RÉPONSE DU FOURNISSEUR

OCTA+ déclare que la condition d'attribution du bonus se trouvait décrite sur la fiche tarifaire qui pouvait être consultée à la réception de la proposition. OCTA+ fait également valoir que les clients ont coché lors de la signature du contrat qu'ils acceptaient les conditions générales. OCTA+ rappelle qu'il ne s'agit pas de dommages subis mais qu'elle ne souhaite pas accorder la réduction en raison de l'application stricte de ses conditions contractuelles.

## PRATIQUES DE MARCHÉ

### Pratiques de ventes

#### DESCRIPTION

Un client reçoit la visite d'un vendeur de porte à porte d'ELECTRABEL et signe un contrat. Lorsque le client d'ELECTRABEL reçoit la lettre de confirmation du contrat, il constate que les tarifs mentionnés par ELECTRABEL ne correspondent pas aux tarifs qui étaient mentionnés dans le contrat signé avec le vendeur de porte à porte.

Le client conteste ces tarifs et demande à ELECTRABEL d'appliquer les tarifs proposés initialement. ELECTRABEL n'y est pas disposée et résilie le contrat du client. Le client n'accepte pas cette décision et introduit une plainte auprès du Service de Médiation.

Comme ELECTRABEL n'est toujours pas disposée à inscrire le client aux tarifs proposés initialement, le Service de Médiation a formulé une recommandation.

### RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

ELECTRABEL n'est pas disposé à appliquer les tarifs mentionnés par le vendeur parce que ces tarifs ne correspondent pas à ses tarifs officiels, parce qu'aucune unité n'a été mentionnée en regard des tarifs mentionnés par le vendeur et parce qu'il s'agit d'une erreur commise par le vendeur.

Le Service de Médiation fait remarquer à ce propos que le vendeur d'ELECTRABEL a noté les tarifs délibérément sur le contrat.

Les tarifs qui ont été notés par le vendeur d'ELECTRABEL sont également des prix « tout inclus », comme ils doivent être mentionnés en vertu du Code de conduite et sont donc TVA incluse et l'on peut en déduire que l'unité a été exprimée en centimes d'euro par kWh comme c'est également le cas pour les prix indiqués sur les fiches tarifaires. Le Service de Médiation recommande, dès lors, à ELECTRABEL d'accorder une compensation qui est égale à la réduction qui a été également promise au client s'il devenait client chez ELECTRABEL, soit 70 euros pour l'électricité et 50 euros pour le gaz naturel.

### RÉPONSE DU FOURNISSEUR

En réponse à la recommandation, ELECTRABEL reprend simplement sa réponse qu'elle avait communiquée lors de la tentative de médiation.

## PRATIQUES DE MARCHÉ

### Pratiques de ventes

#### DESCRIPTION

Monsieur S., un germanophone, a demandé à un représentant d'ENI de lui fournir de la documentation en allemand. Le représentant lui a demandé de signer un document rédigé en français de sorte qu'ENI a pu examiner si l'offre était également valable pour lui. Monsieur S. a signé le document. Lorsqu'il a reçu une facture d'ENI, il a pris contact par téléphone avec le service à la clientèle afin de contester la facture et le soit disant contrat mais en vain.

#### POSITION DU FOURNISSEUR

Le contrat, signé le 21/11/2014, prévoit explicitement que le client a pris connaissance des conditions

générales et de la carte tarifaire. Monsieur S. a indiqué sur le document de satisfaction qu'il a signé qu'il l'avait lu et approuvé. Cela implique notamment qu'il avait bien compris que ENI serait son nouveau fournisseur d'énergie. Le vendeur a noté la remarque disant que le client souhaitait recevoir ses factures en allemand, ce qui était impossible chez ENI. Vu le contrat et le document de satisfaction signé par Monsieur S., ENI n'annulera ni le contrat ni les factures pour la période de livraison. Sur le contrat se trouve explicitement mentionné que toutes les communications standard se feront par courrier électronique. Une confirmation du contrat a donc été envoyée par courriel. Ces courriels sont envoyés automatiquement.

### RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a considéré les faits suivants:

- 1) le fait qu'un contrat a été conclu avec Monsieur S. à l'occasion de la visite d'un agent;
- 2) le fait que Monsieur S. s'exprime en allemand et qu'il voulait simplement une information sur ENI;
- 3) le fait qu'il s'agit d'une vente aux consommateurs en dehors de l'entreprise;
- 4) le fait que le point I.3. du Code de conduite pour la « vente en dehors de l'entreprise » et la « vente à distance » prévoit que:

*« Les fournisseurs et les agents commerciaux n'abusent pas de la faiblesse du consommateur. C'est ainsi, par exemple, qu'il n'existe pas de contrats offerts ou conclus avec des consommateurs qui ne sont manifestement pas en mesure d'évaluer la portée du contrat proposé. Ils agissent de manière particulièrement réservée envers des personnes âgées, des personnes handicapées et de personnes défavorisées. »*

- 5) le fait que le point II du Code de conduite oblige l'entreprise d'énergie à informer le consommateur sur les divers éléments du contrat au cours d'une vente aux consommateurs en dehors de l'entreprise. Il dispose que:

*« Les ventes au consommateur conclues en dehors de l'entreprise du vendeur doivent faire l'objet*





*d'un contrat écrit et signé. Le vendeur transmet au consommateur un exemplaire original du contrat signé par les deux parties.*

***Le fournisseur confirme ensuite le contrat par une lettre adressée personnellement au consommateur ou - moyennant l'accord exprès du consommateur - par un autre support durable.***

La confirmation mentionne notamment, de manière claire et lisible, différents éléments spécifiques ainsi qu'une copie du contrat signé par le fournisseur, y compris les conditions générales et les éventuelles conditions particulières et enfin le fait que le consommateur a le droit de renoncer au contrat dans les 14 jours ouvrables suivant la réception de la confirmation du fournisseur.

- 6) le fait que la confirmation a été envoyée par courriel;
- 7) le fait que ces courriels sont automatiquement envoyés et que ENI n'est pas en mesure de nous fournir une copie exacte du message électronique envoyé;
- 8) le fait que le contrat contient une disposition qui est le contraire de ce que prévoit le Code de conduite parce que la confirmation envoyée directement par la poste au consommateur est l'exception au lieu d'être la règle générale.

Selon ENI, l'Accord concernant le consommateur dans le marché de l'électricité et du gaz stipule qu'il existe deux possibilités pour confirmer le contrat: par lettre ou par un autre support durable. Si le fournisseur opte pour une confirmation au moyen d'un support durable, le consentement préalable et exprès du client est nécessaire à cette fin.

ENI estime, en effet, que la mention indiquée dans le contrat *« Les factures d'acompte et annuelles, les confirmations et reconductions de contrat sont envoyées par courrier électronique. Cochez ci-dessus la case si vous souhaitez recevoir ces documents par la poste gratuitement »* avec l'indication de l'adresse de courrier électronique constitue un consentement préalable et exprès du client.

Le Service de Médiation a donc demandé la résiliation du contrat de Monsieur S.

#### RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ENI ne peut pas répondre favorablement à la recommandation. Compte tenu de certains éléments présents dans le dossier tels que la signature d'un formulaire contractuel, la signature près du mot imprimé en caractères gras « contrat », la mention d'un numéro de compte bancaire et la signature d'un avis de domiciliation, la signature du document de satisfaction avec la mention « Lu et approuvé » etc., ENI trouve très douteux que Monsieur S. voulait seulement recevoir des informations sur ENI et qu'il n'était manifestement pas en mesure de se rendre compte qu'il avait signé un contrat avec ENI.

Néanmoins, ENI était disposée à prendre à son compte les coûts du recouvrement engagé par son agence de recouvrement externe. ENI a envoyé la confirmation du contrat par courriel et ce conformément à l'accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz ».

#### COMMENTAIRES DU SERVICE DE MÉDIATION

Le dossier a été clôturé et a indiqué à Monsieur S. que, s'il n'avait pas obtenu satisfaction et s'il le jugeait utile et approprié, il lui était toujours possible de s'adresser aux instances judiciaires compétentes.

## PROBLÈMES DE PAIEMENT

### Recouvrement de dette énergétique

#### DESCRIPTION

En mars 2010, Madame V. a acheté une maison avec son partenaire. Après plusieurs mois de travaux de transformation, leur relation a pris fin et en mars 2014 ils ont vendu la propriété. En dehors des transformations, cette propriété n'a connu qu'une consommation énergétique limitée pour préserver le bâtiment du gel.

La facture finale de LAMPIRIS s'élevait pourtant à 837,67 euros. Apparemment, le montant élevé du décompte s'expliquait par le fait que les index de compteur étaient évalués depuis 2008. Comme ces estimations étaient calculées à un index trop bas,



Madame V. s'est vu facturer depuis 2008 une partie de la consommation. Après concertation avec le gestionnaire du réseau de distribution, EANDIS a établi une proposition de compensation conformément aux dispositions du Règlement technique. Dans ce contexte, après accord de la plaignante, EANDIS a remboursé à Madame V. un montant de 881,95 euros.

La plaignante a utilisé le montant de l'indemnisation pour apurer le solde impayé auprès de LAMPIRIS. Toutefois, LAMPIRIS avait déjà revendu ce solde à une agence de recouvrement. Le Service de Médiation a demandé d'abandonner les intérêts et les frais.

#### POSITION DU FOURNISSEUR

Par le versement, le dossier est clôturé auprès de l'agence de recouvrement. LAMPIRIS n'intervient pas dans les intérêts ou les frais.

#### RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le 24/08/2011, Madame V. a déjà fait savoir par écrit à LAMPIRIS qu'elle n'était pas d'accord avec le décompte final. Le 26/08/2011, LAMPIRIS a répondu par courrier recommandé que la plaignante devait contacter le gestionnaire de réseau vu que les relevés de compteur initiaux étaient évalués par le gestionnaire de réseau. La plainte était fondée vu que le gestionnaire de réseau a versé une indemnisation à la plaignante le 02/06/2015.

Le Règlement technique prévoit ce qui suit:

« Article V.3.11.3

§1 Un utilisateur du réseau de distribution peut, jusqu'à deux ans après un relevé de compteur, contester les données de mesure de ce relevé auprès du gestionnaire du réseau de distribution ou par le biais de son fournisseur auprès du gestionnaire du réseau de distribution. »

Lampiris a donc indûment clôturé la plainte en 2011 et a omis de demander au gestionnaire de réseau une rectification des relevés de compteur initiaux évalués. Il appartient au fournisseur, en sa qualité de point de contact unique du consommateur, de demander les informations nécessaires auprès de tiers, en l'espèce du gestionnaire du réseau de distribution.

LAMPIRIS a revendu le solde impayé à une agence de recouvrement étrangère le 31/05/2014;

Le point VIII b de l'Accord du consommateur prévoit ce qui suit en ce qui concerne la contestation de factures:

« b) Contestation de factures

*Si la réclamation concernant une facture est fondée ou doit encore être examinée, le recouvrement par le fournisseur des montants en souffrance et contestés est suspendu immédiatement après la réception de la réclamation. La réponse du fournisseur au consommateur le mentionne clairement. Elle indique le montant non contesté et la date à laquelle ce montant doit être payé par le consommateur. En aucune manière, des frais ne peuvent être facturés pour le traitement de réclamations. »*

Le Service de Médiation a formulé la recommandation suivante:

« LAMPIRIS prend en charge tous les frais qui ont été payés par la plaignante à l'agence de recouvrement, à l'exception du montant principal de 1.852,08 euros. Ces coûts comprennent la clause d'indemnité de 185,21 euros et tous les intérêts qui ont été imputés jusqu'à la date du paiement par Madame V. »

#### RÉPONSE DU FOURNISSEUR

Selon LAMPIRIS, la simple mention de la plaignante qui stipule qu'elle n'est pas d'accord avec le décompte ne suffit pas pour parler d'une contestation. Par conséquent LAMPIRIS a renvoyé la plaignante vers le gestionnaire de réseau.

La plaignante n'a pris contact à ce propos ni avec le gestionnaire de réseau ni avec LAMPIRIS pour demander une rectification. LAMPIRIS disposait, selon ses propres dires, de données insuffisantes pour demander un ajustement au gestionnaire de réseau.

LAMPIRIS ne donne donc pas suite à la recommandation et ne prendra pas les frais à son compte.



# Avis politique

Le Service de Médiation a envoyé le 15 avril 2016 au ministre fédéral de l'Énergie un avis politique n°16.009 sur « Proposition de modification et d'amélioration de l'Accord du consommateur ».

L'Accord du gouvernement fédéral prévoit, en effet, que l'accord sectoriel intitulé « *Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz* », qui existe depuis plus de 10 ans et a été revu pour la dernière fois en 2013, serait évalué au plus tard en 2016.

Ces propositions du Service de Médiation résultent :

- des constatations faites par le Service de Médiation dans le cadre du règlement alternatif de litiges, dont les données relatives aux plaintes et les recommandations se trouvent dans les rapports d'activité annuels de 2014 et 2015;
- de l'avis politique n°14.007 sur le Mémoire du Service de Médiation (voir <http://www.ombudsmanenergie.be/nl/publicaties/advies-14007-van-24-november-2014>);
- des recommandations tirées du rapport bienal 2014-2015 que le Service interfédéral de lutte contre la pauvreté a publié en janvier 2016 (<http://www.armoedebestrijding.be/tweejaarlijks-verslag8.htm>). En tant que service public, le Service de Médiation de l'Énergie a également participé à la concertation et à l'établissement du rapport qui est axé sur le rapport entre les services publics et la pauvreté et qui souligne également l'importance de l'énergie dans cette problématique.



Ces propositions concernent la protection du consommateur dans le secteur de l'énergie, qui relève du Ministre en charge de la protection des consommateurs et, pour ce qui concerne la lutte contre la précarité énergétique, du Secrétaire d'État à la lutte contre la pauvreté. C'est la raison pour laquelle les médiateurs demandent que les instances et les organisations actives dans le marché de l'énergie et la lutte contre la précarité énergétique aux niveaux fédéral et régional, telles que les régulateurs, les administrations, les agences, les organisations de consommateurs et de lutte contre la pauvreté, soient associées autant que possible à l'examen des propositions d'amélioration de l'Accord du consommateur.



## PROPOSITIONS D'ADAPTATION ET D'AMÉLIORATION DE L'ACCORD DU CONSOMMATEUR

**Facturation d'une redevance fixe sur la facture finale pour l'ensemble de l'année du contrat en cas de résiliation anticipée ou de départ**

### DESCRIPTION DU PROBLÈME

Certains fournisseurs essaient de facturer une indemnité de rupture déguisée lorsque leurs clients partent anticipativement chez un autre fournisseur et rompent leur contrat d'énergie avant terme. Cette indemnité est par exemple imputée par la

facturation d'une redevance fixe pour une année entière sur la facture finale au lieu de facturer uniquement cette redevance fixe pour la durée de la fourniture effective d'électricité et/ou de gaz naturel indiquée sur la facture de clôture. Ce mode opératoire va à l'encontre de l'article 18 § 2/3 de la loi relative à l'électricité qui dit ceci :

*« § 2/3. Le client résidentiel ou la P.M.E. a le droit de mettre fin à tout moment à un contrat de fourniture continue d'électricité, qu'il soit à durée déterminée ou à durée indéterminée, à condition de respecter un délai de préavis d'un mois.*

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





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

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

Les indemnités de rupture en cas de résiliation anticipée du contrat sont supprimées depuis le 13 septembre 2012 pour que les consommateurs puissent changer plus rapidement et plus simplement de fournisseur. En outre, la loi indique qu'« aucune indemnité » ne peut être portée en compte, ce qui vaut pour toutes les indemnités découlant de la rupture du contrat, indépendamment, de la manière dont l'indemnité serait prise en compte ou facturée. La facturation d'une redevance fixe par année de livraison commencée incite à nouveau le consommateur à changer moins rapidement de fournisseur d'énergie. Si, après quelques mois, les clients reçoivent une proposition intéressante de la part d'un autre fournisseur, ils auront en effet moins tendance à en profiter car ils seront de toute façon redevables de la redevance pour une année entière auprès de leur fournisseur précédent.

Pour ne pas être désavantagés lors d'un changement de fournisseur, ces clients ne pourront donc changer de fournisseur qu'à la date de fin de l'année de livraison ou de leur contrat. S'ils n'attendent pas cette date, ils devront payer le reste de leur redevance annuelle pour une période durant laquelle ils n'utiliseront pas les services du fournisseur.

Par ailleurs, les clients ne sont pas au courant de ce mode opératoire appliqué par le fournisseur. Les cartes tarifaires ou le renouvellement du contrat indiquent seulement la mention « année de livraison commencée » sous les frais d'abonnement sans autre explication.

#### PROPOSITION DE MODIFICATION DE L'ACCORD DU CONSOMMATEUR

Le Service de Médiation propose d'ajouter les parties soulignées dans le point III.2.1. actuel :

*« En cas de résiliation/cessation d'un contrat de fourniture en cours, il n'est jamais porté en compte au consommateur un dédommagement ou une indemnité de rupture, quel qu'en soit le nom. La restitution d'une quelconque réduction de prix définitivement acquise n'est pas exigée. Ces règles valent également en cas de switch effectif avant l'expiration du délai légal de résiliation d'un mois. Les coûts ou les indemnités déjà facturés sont remboursés au prorata de la période de fourniture non utilisée. »*

Une autre solution possible est l'interdiction de la facture d'une redevance fixe pour que cette indemnisation des frais de dossier ne soit plus traitée que par l'intermédiaire des prix de consommation ou des tarifs par kWh appliqués par le fournisseur. Cela augmente la transparence et, surtout, la possibilité de comparer les prix.

#### **Renouvellement des contrats d'énergie par le biais de documents séparés et à la condition de demander expressément au consommateur d'approuver le nouveau contrat**

##### DESCRIPTION DU PROBLÈME

Les litiges relatifs à des conditions contractuelles de contrats d'énergie d'une durée (in)déterminée à prix fixes ou (semi-)variables restent une source de nombreuses discussions, surtout en cas de reconduction tacite et/ou de modification des contrats. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2014, les dispositions suivantes du point VI.6 de l'accord du consommateur s'appliquent à la reconduction de contrats :

*« Une reconduction tacite implique la continuation du contrat pour un nouveau délai, sans aucune modification au détriment du consommateur. Un fournisseur ne souhaitant pas procéder à une reconduction tacite, soumet une nouvelle proposition de contrat de fourniture au consommateur au moins deux mois avant la date de la fin du contrat en cours. De plus, il explique, de manière claire, non équivoque et spécifique, sur quels points les nouvelles conditions proposées diffèrent du contrat en cours. Le fournisseur demande au consommateur*

de confirmer expressément son accord sur la nouvelle proposition, par lettre ou sur un autre support durable, ou de changer de fournisseur.

Si, à la date finale du contrat en cours, le consommateur n'a pas donné suite à cette demande, le fournisseur s'engage à continuer à lui fournir le produit équivalent à durée déterminée le moins cher qu'il offre en vente à ce moment. Le fournisseur en informe explicitement le consommateur par lettre ou sur un autre support durable. Cette confirmation n'est pas exigée si le fournisseur a confirmé, lors de la nouvelle proposition et de façon claire et non équivoque, que le produit équivalent proposé est celui au tarif le moins cher.»

Certains fournisseurs tirent la conclusion que, s'ils indiquent au consommateur que la reconduction du contrat implique la fourniture du produit équivalent le moins cher, ils n'ont pas besoin de l'accord exprès du client. Ils en informent alors le client selon la formule suivante : « pour prolonger votre contrat, vous n'avez absolument rien à faire. »

Par ailleurs, la nouvelle proposition de contrat est formulée de manière illisible en petits caractères sur une facture intermédiaire, ce qui n'est pas pratique pour le consommateur qui, bien sûr, ne va pas lire l'entièreté de toutes les factures mensuelles.

#### PROPOSITION DE MODIFICATION DU POINT IV.6 DE L'ACCORD DU CONSOMMATEUR

« Une reconduction tacite implique la continuation du contrat pour un nouveau terme, sans aucune modification, au détriment du consommateur. Un fournisseur ne souhaitant pas procéder à une reconduction tacite, soumet une nouvelle proposition de contrat de fourniture au consommateur, par le biais d'un document séparé, au moins deux mois avant la date de la fin du contrat en cours.

Sur ce document séparé, le fournisseur demande au consommateur de confirmer expressément son accord sur la nouvelle proposition, par lettre ou sur un autre support durable, ou de changer de fournisseur. Si, à la date de fin du contrat en cours, le consommateur n'a pas donné suite à cette demande,

le fournisseur s'engage à continuer à l'approvisionner au tarif le plus bas offert à ce moment-là par le fournisseur pour un produit équivalent à durée déterminée. Le fournisseur en informera explicitement le consommateur par courrier ou tout autre support durable. Cette confirmation n'est pas requise si, au moment de la nouvelle proposition, le fournisseur a clairement et explicitement confirmé qu'il s'agissait du tarif le plus bas pour le produit équivalent. »

### **Reconduction/renouvellement de contrats uniquement à l'aide de contrats actifs disponibles également pour les nouveaux clients afin d'éviter que certains clients se retrouvent coincés dans des relations fixées par des contrats plus chers que ceux offerts au marché**

#### DESCRIPTION DU PROBLÈME

Si les consommateurs ont conclu un contrat avantageux auprès d'un fournisseur d'énergie (par exemple par le biais d'un achat groupé), le fournisseur a la possibilité, après la date de fin du contrat et à défaut d'une approbation expresse du client concernant une nouvelle proposition de contrat de livraison (voir point précédent), de reconduire le contrat en utilisant le produit équivalent le moins cher. Il suffit au fournisseur alors de retirer ce contrat particulier de son offre. Ainsi, le fournisseur a la garantie qu'il ne devra pas respecter le contrat avantageux pendant des années (pour le client).

Par contre, si les consommateurs ont conclu un contrat désavantageux (pour eux), le fournisseur a bel et bien la possibilité de reconduire tacitement ce contrat. Comme pour le renouvellement du contrat, ce message de reconduction est souvent flou et écrit en petits caractères sur une facture intermédiaire.

Les fournisseurs ont donc intérêt à maintenir le plus longtemps possible un contrat plus cher que ce qu'ils proposent au marché (en général à des clients inactifs qui n'ont jamais changé de fournisseur). Ces contrats ne sont parfois même plus proposés aux nouveaux clients parce que non concurrentiels.





Les clients qui n'ont donc jamais changé de fournisseur et dont les factures appliquent toujours les tarifs du contrat initial, paient donc parfois depuis des années un tarif trop élevé.

#### PROPOSITION DE MODIFICATION DE L'ACCORD DU CONSOMMATEUR

Ajout de ce qui suit au point VI.6:

*« Une reconduction tacite implique la continuation du contrat pour un nouveau délai, sans aucune modification au détriment du consommateur. Cela signifie notamment que les conditions et les prix du contrat reconduit ne peuvent pas être moins avantageux que les conditions et les prix qui sont offerts aux nouveaux clients. Si les produits concernés par la reconduction sont quand même désavantageux, il n'est plus question d'une reconduction tacite. »*

#### **Formulaire type de rétractation**

##### DESCRIPTION DU PROBLÈME

Le Service de Médiation est régulièrement confronté à ces fameux switches non souhaités de fournisseur à la suite de pratiques de vente de fournisseurs qui posent des problèmes de rétractation d'un contrat, que le client ait approuvé ou pas ce contrat. Bien sûr, c'est au fournisseur qu'il appartient de démontrer que le consommateur a signé un contrat ou a accepté le contrat d'énergie proposé, mais il y a également des problèmes relatifs à la rétractation de contrat dans le délai de quatorze jours calendaires. Surtout si le fournisseur affirme n'avoir aucunement connaissance d'une demande de rétractation du contrat et que le consommateur n'est pas en mesure de prouver cette demande.

##### PROPOSITION DE MODIFICATION DE L'ACCORD DU CONSOMMATEUR

Le Service de Médiation propose de prévoir, dans le code de conduite, que le fournisseur, lorsqu'il confirme un contrat, n'indique pas uniquement un délai de rétractation d'au moins quatorze jours calendaires, mais annexe également un formulaire type de rétractation basé sur le modèle en annexe 2 du Livre VI du Code de droit économique.

#### **Factures au nom de l'habitant/du propriétaire après une procédure de déménagement**

##### DESCRIPTION DU PROBLÈME

Une fois qu'un habitant a signalé son déménagement, différents fournisseurs commencent à envoyer la facturation au nom de l'« habitant/propriétaire » et parfois même au nom spécifique du nouvel habitant ou du nouveau propriétaire si le précédent occupant l'a communiqué.

Toutefois, les nouveaux habitants ne sont pas d'accord avec cette facturation et ils ont raison. En effet, ces factures ont été rédigées sans contrat de livraison valable et selon des tarifs qui n'ont pas été communiqués au client ou, en tout cas, qu'il n'a jamais acceptés. Les fournisseurs s'octroient donc ainsi le droit d'appliquer un tarif arbitraire pour le prix de l'énergie et de facturer une redevance annuelle.

Les fournisseurs invoquent l'arrêté du gouvernement flamand relatif à l'énergie dont l'article 5.5.1 dit ce qui suit:

*« Dès la date de déménagement de l'ancien habitant, tous les coûts relatifs à la livraison d'électricité ou de gaz naturel sont à la charge du nouvel habitant ou du propriétaire en l'attente de l'installation d'un nouvel habitant. »*

Le nouvel habitant ou le nouveau propriétaire a toutefois le droit de choisir le fournisseur auquel il souhaite payer la consommation. En outre, il appartient au gestionnaire de réseau de distribution, dans le cadre des procédures MOZA, de contacter l'utilisateur du réseau de distribution d'un point de livraison précis si cet utilisateur n'a pas conclu de contrat de livraison avec un fournisseur. Ce n'est pas au fournisseur de l'ancien habitant de prendre sur soi cette charge et de facturer une consommation pour laquelle aucun contrat d'énergie valable n'a été conclu au nom de l'habitant ou du propriétaire. Le fournisseur de l'ancien habitant doit, en effet, lancer une procédure MOZA si aucun nouveau client ne fait appel à lui ou à un autre fournisseur à la suite d'un déménagement.

Certains propriétaires, comme les sociétés de logements sociaux, concluent également des contrats auprès de leur fournisseur lorsqu'un déménagement a lieu dans un logement social. Si ce fournisseur de la société de logements sociaux traite le déménagement après que le fournisseur de l'ancien habitant ne l'ait fait, ce dernier a déjà initié un switch et la consommation facturée ne peut pas être introduite dans la comptabilité de la société de logements sociaux.

#### PROPOSITION DE MODIFICATION DE L'ACCORD DU CONSOMMATEUR

Le point IV. Déménagement peut être complété comme suit:

*« 6. Le déménagement ne peut donner lieu à la facturation de consommation au nouvel habitant ou au nouveau propriétaire par l'ancien fournisseur sans que ce dernier ait conclu un contrat de livraison valable avec le nouvel habitant ou avec le nouveau propriétaire. »*

### **Rédaction et envoi d'une facture avec un formulaire de virement et une note de crédit par la poste si les clients ne choisissent pas les contrats en ligne par facturation et paiement électronique**

#### DESCRIPTION DU PROBLÈME

Certains fournisseurs n'envoient plus de formulaire de virement pré rempli avec les factures intermédiaires pour inciter leurs clients à recevoir leurs factures par e-mail ou à payer par domiciliation. Les clients qui ne sont pas habitués à utiliser Internet ou qui ne souhaitent pas payer par domiciliation doivent constamment téléphoner pour demander des formulaires de virement. Pendant ces conversations téléphoniques, les opérateurs les incitent toujours à établir une domiciliation bancaire.

Certains fournisseurs envoient bel et bien leurs factures par la poste mais n'envoient pas de notes de crédit (en cas de factures de rectification). Les consommateurs ne peuvent consulter celles-ci qu'en accédant au portail client sur le site Internet

du fournisseur. Par ailleurs, les fournisseurs n'indiquent pas aux clients que des notes de crédit ont été rédigées. C'est très déroutant pour les consommateurs de recevoir une facture couvrant une période sans recevoir de note de crédit pour cette même période. En outre, si le consommateur n'est plus client, il n'a plus accès au portail client, il ne pourra alors plus jamais consulter les notes de crédit.

#### PROPOSITION DE MODIFICATION DE L'ACCORD DU CONSOMMATEUR

*« V.1.14. Prévoir plusieurs possibilités de paiement parmi lesquelles au moins la domiciliation et le virement. Une opération de paiement par virement, envoyé avec la facture à payer, ne donne pas droit à des frais supplémentaires. Ces deux possibilités de paiement sont garanties à ces conditions pour chaque formule tarifaire offerte par le fournisseur. Les notes de crédit sont envoyées au client par le même canal que les factures qu'elles remplacent ou corrigent. »*

### **Date des documents émis**

#### DESCRIPTION DU PROBLÈME

Certains fournisseurs postdatent les factures et les lettres qu'ils envoient. Ils datent les documents non pas à la date d'envoi réelle, mais à la date supposée de réception par le client. Il arrive donc qu'un client reçoive sa facture le jour même de la date mentionnée sur le document (voire même un jour plus tôt), ce qui n'est pas réaliste.

Un second problème: certains fournisseurs ne tiennent pas suffisamment compte de la date de réception supposée d'une facture. Par exemple, le fournisseur date ses factures intermédiaires au premier jour du mois et exige, comme échéance de paiement, le quinzième jour du mois. Le fournisseur ne tient pas suffisamment compte du délai à compter entre l'envoi d'une facture et sa réception par le client. Le client devrait, par exemple, avoir jusqu'au dix-huitième jour du mois pour payer. La date d'envoi réelle varie de trois jours à un jour avant le premier jour calendrier du mois parce





que l'accord du consommateur détermine qu'une facture est réputée reçue trois jours calendaires après son envoi.

**Par exemple :**

Une facture est envoyée le 31/03/2016 et est datée au 01/04/2016. La date de paiement reprise sur la facture est le 15/04/2016.

La facture envoyée le 31/03/2016 est toutefois réputée reçue le 03/04/2016. Le client devrait donc avoir jusqu'au 18/04/2016 pour payer.

PROPOSITION DE MODIFICATION DE L'ACCORD DU CONSOMMATEUR

Le point VI.3 existant peut être complété comme suit :

« 3. Toutes les pièces émanant du fournisseur sont datées de la date effective de leur envoi. »

**Les factures de décompte, les factures finales et les factures de correction établies au désavantage du consommateur doivent être rédigées dans les douze mois ; dans le cas contraire, elles seront prescrites conformément à l'arrêt de cassation du 8 janvier 2015**

DESCRIPTION DU PROBLÈME

Conformément à l'accord du consommateur (point V.1., 19), les conditions générales des fournisseurs prévoient que, tous les ans, un décompte annuel sera rédigé, à moins que le fournisseur n'ait pas reçu les données des compteurs. Le plus souvent, ces mêmes conditions générales ne contiennent toutefois pas de disposition particulière prévoyant ce qui se passe si cette obligation n'est pas respectée.

Le Service de Médiation reçoit régulièrement des plaintes relatives à des factures qui ne sont envoyées qu'après une longue période, parfois après plusieurs années. L'impact de cette facturation tardive peut être lourd. Une facture tardive augmente soudainement les frais liés à l'énergie du consommateur qui est sommé entre-temps de payer les factures en cours. Du reste, cette pratique va complètement

à l'encontre de l'objectif du système actuel de facturation qui implique une répartition optimale des obligations de paiement des dettes liées à la consommation d'énergie.

En outre, une facturation tardive réduit les possibilités du consommateur de contester certains éléments de la facture, comme la révision éventuelle des données de mesure mentionnées.

Il est également tenu compte de l'arrêt de la Cour de cassation du 8 janvier 2015 qui a conclu ce qui suit :

- La prescription par an prévue par l'article 2272 CC se base sur une présomption de paiement.
- En découle directement : la prescription d'un an concerne les créances qui n'ont pas été établies par écrit.

Les principes de base de la prescription par an avaient déjà été acceptés par la jurisprudence et la doctrine depuis longtemps. Ce qui est nouveau, c'est que la Cour de cassation a confirmé ces principes dans une affaire concernant une créance de paiement de fournitures d'énergie. Jusqu'ici il était traditionnellement de mise que l'objectif de la loi, ce qu'on appelle le « ratio legis », s'oppose à l'application de cette règle de prescription dans les contrats de livraison d'énergie. La règle serait établie pour les cas où aucune convention écrite n'existe (comme l'achat dans un magasin détaillant, sur le marché, etc.). C'est pour éviter que le vendeur ne vienne prétendre après un an qu'un achat n'a pas été payé que l'on a voulu créer une présomption de paiement. Comme il y a généralement un écrit pour les contrats de livraison d'énergie, la prescription après un an ne serait pas d'application selon ce principe.

Depuis quelques années, il est généralement admis que le délai de prescription de cinq ans s'applique sur les réclamations relatives à des fournitures d'énergie. Les bases juridiques en sont les décisions de la Cour constitutionnelle et de la Cour de cassation relatives à la prescription de créances en matière de contrats de télécommunications et



de livraison d'eau. Il est intéressant que la Cour ait rejeté expressément le principe du fournisseur selon lequel le délai de prescription soit toujours de cinq ans pour les livraisons d'énergie. La Cour dit ce qui suit à ce sujet :

Ce n'est que quand la créance

- est confirmée par un écrit et
- payable tous les ans ou selon un terme plus court que les factures impayées sont sujettes à prescription après un délai de cinq ans, conformément à l'article 2277 du Code civil.

La formulation choisie par la Cour laisse entendre, pour le moins, que, dans le cas de créances liées à des frais énergétiques, est appliquée en principe d'abord d'une prescription d'un an et, seulement en deuxième instance, pour autant que certaines conditions soient respectées, une prescription de cinq ans.

Dans l'affaire dont il s'agissait, la Cour a refusé le principe du fournisseur selon lequel un délai de cinq ans était toujours d'application sur les créances relatives à des livraisons périodiques d'énergie parce qu'en principe, une preuve écrite du contrat de livraison d'énergie était toujours disponible et parce que des factures étaient envoyées au consommateur.

Le même principe est d'application en France. Dans la loi no 2015-992 du 17 août relative à la transition énergétique dans le cadre d'une croissance renouvelable (Journal officiel RF n° 0189 du 18 août 2015), le même principe est prévu à l'article 202 de la loi, étant entendu que le délai de douze mois est élargi à quatorze mois.

#### PROPOSITION DE MODIFICATION DE L'ACCORD DU CONSOMMATEUR

Le Service de Médiation propose que les fournisseurs adaptent les dispositions relatives à la facturation annuelle dans le sens où, si, dans les douze mois, l'obligation n'est pas respectée et la facture rédigée tardivement affiche un solde dû par le consommateur, ils ne procéderaient plus au recouvrement de la somme. Ainsi, le point V.1.5 de l'accord du consommateur peut être modifié comme suit :

*« Ne pas reprendre des clauses qui prévoient un délai de plus de douze mois à partir de la date ultime de paiement, pendant lequel le fournisseur peut rectifier des erreurs de facturation au désavantage du consommateur, même si cette rectification est due à des parties tierces. Dans ce dernier cas, un délai de rectification est d'application, comme défini dans la réglementation applicable. »*

*« Ne plus prévoir également une période de plus de douze mois à partir de la réception des données du compteur par le gestionnaire de réseau de distribution pendant laquelle le fournisseur peut encore facturer une consommation. »*

### **Compensations financières pour les facturations tardives émises au moins six semaines après le relevé du compteur**

#### DESCRIPTION DU PROBLÈME

Conformément au Règlement technique du gouvernement flamand, un fournisseur dispose d'un délai de six semaines à compter de la réception du relevé du compteur du gestionnaire de réseau pour rédiger la facture de consommation. Toutefois, il arrive que le fournisseur, pour l'une ou l'autre raison, ne parvienne pas à respecter ce délai. La réglementation wallonne prévoit un délai de soixante jours et la réglementation bruxelloise ne prévoit aucun délai pour la rédaction d'une facture.

Par ailleurs, le consommateur a payé des acomptes au fournisseur pour payer cette consommation pendant plusieurs mois à un an. Dès que les délais prévus dans les réglementations régionales sont atteints et si la facturation de consommation conduit à un surplus en faveur du consommateur, il est permis de partir du principe que le fournisseur a un arriéré auprès du consommateur. Pour l'instant, il est déjà prévu un intérêt légal au point V.I.12 de l'accord du consommateur :

*« Prévoir, en faveur du consommateur, les indemnités régionales ou, à défaut, des intérêts de retard au taux légal, lorsque le consommateur a droit à un paiement de la part de son fournisseur suite à une*





*facturation erronée ou à un remboursement tardif, occasionné par le fournisseur.*»

Mais il n'y a toujours pas d'équilibre complet dans les relations contractuelles entre les fournisseurs et les consommateurs parce qu'en cas de paiement tardif, sont déjà prévus également des frais de rappel et de mise en demeure.

#### PROPOSITION DE MODIFICATION DE L'ACCORD DU CONSOMMATEUR

Pour rétablir cet équilibre, le Service de Médiation propose de mettre à la charge du fournisseur des frais administratifs équivalant aux frais de mise en demeure indiqués dans les conditions générales du fournisseur en cas d'envoi tardif d'une facture de décompte ou d'une facture finale et pour chaque mois (entamé) qui dépasse la règle des six semaines et en plus des intérêts de retard existants. En optant pour le délai de six semaines, les délais compris dans les réglementations régionales sont respectés. En effet, ce délai est le même que celui fixé en Région flamande et est plus court que dans les autres régions. Le fournisseur respecte donc également ces réglementations. Ainsi, le point V.I.19 de l'accord du consommateur peut être modifié comme suit:

*«Prévoir que chaque année une facture finale est dressée sauf si le fournisseur n'a pas reçu les éléments de mesure. En aucun cas, le fournisseur ne peut effectuer sa propre estimation de la consommation. Si la facture de décompte ou la facture finale est rédigée plus de six semaines après la réception du relevé de compteur, chaque mois entamé au-delà de ces six semaines donnera lieu à une indemnité équivalente au coût d'une mise en demeure comme indiquée dans les conditions générales du fournisseur.*»

### **Règlement relatif à la caution**

#### DESCRIPTION DU PROBLÈME

Les fournisseurs demandent souvent aux consommateurs qui font face ou ont fait face par le passé à des problèmes de paiement une caution.

Cette caution est conservée jusqu'au moment où le consommateur change de fournisseur ou jusqu'au moment où le contrat est interrompu pour mauvais paiement. Si un consommateur reste client pendant longtemps, il doit faire appel à la bonne volonté du fournisseur pour récupérer sa caution. Contrairement au règlement en vigueur en Région de Bruxelles-Capitale, le consommateur ne peut pas compter sur l'obtention des intérêts générés par cette caution.

Normalement, un nouveau fournisseur ne connaît pas l'historique d'un consommateur auprès des autres fournisseurs. Pourtant, il arrive souvent qu'une caution soit demandée. Il est possible que cela vienne de l'honnêteté d'un consommateur lors de son inscription. Lorsque les consommateurs prennent contact avec un nouveau fournisseur, ils doivent être traités comme tout autre nouveau client et doivent avoir la chance de repartir à zéro au sein d'une relation fournisseur-client chaleureuse.

#### PROPOSITION DE MODIFICATION DE L'ACCORD DU CONSOMMATEUR

Un fournisseur ne peut imposer une caution lors d'un nouveau contrat de livraison que si le consommateur a toujours un solde restant dû dans le cadre d'un ancien contrat ou si le dossier de client du consommateur présente des problèmes de paiement dans l'année qui précède l'introduction de sa demande d'inscription. Lors du remboursement de cette caution, le fournisseur a l'obligation de payer également les intérêts générés par celle-ci au consommateur. Si, au terme de la première année de son contrat, le consommateur n'a pas de retard de paiement, la caution lui sera remboursée.

Le point V.I.13 de l'accord du consommateur pourrait donc être modifié comme suit:

*«Prévoir, au cas où il serait demandé au consommateur de fournir une garantie assurant le paiement des montants dus, une description précise et objective des conditions applicables à cette demande de garantie, ainsi que les bases et les modalités de calcul du montant de la garantie. Le fait que le consommateur désire conclure un contrat est à ce moment client auprès du gestionnaire du réseau*

*de distribution, ne peut constituer un motif pour une garantie. Le fournisseur ne peut pas non plus demander de caution aux consommateurs qui n'ont pas de dettes relatives à la fourniture d'énergie chez ce fournisseur. La caution ne peut pas être supérieure à deux acomptes mensuels et doit être remboursée automatiquement si le consommateur ne présente pas de défauts de paiements ou de paiements tardifs pendant une période de douze mois. Le montant est majoré des intérêts au taux légal à compter de la date à laquelle le consommateur a versé la caution.»*

### **Sur la facture de décompte annuelle et sur la facture finale, toujours indiquer les soldes en souffrance et mentionner qu'un relevé de compteur est effectué**

#### DESCRIPTION DU PROBLÈME

• Indication des soldes ouverts:

Le Service de Médiation constate que la situation est encore trop floue concernant la fonction de la facture de décompte et la facture finale annuelle et l'influence qu'elles exercent sur le compte client du consommateur.

Il arrive souvent que les consommateurs interprètent les factures de décompte comme si c'était des factures finales soldant tous les comptes. Les consommateurs sont souvent perdus entre les factures de décompte et les factures finales. Les factures d'acompte, même celles qui ne sont pas payées, sont déduites de la consommation facturée, ce qui donne souvent l'impression qu'il ne faut plus rien payer pour cette consommation.

La situation est floue, surtout lorsqu'une facture de décompte implique un surplus. Les fournisseurs promettent alors un remboursement aux consommateurs et leur demandent leur numéro de compte, mais les petits caractères indiquent que ce remboursement aura lieu à condition qu'aucun solde ouvert n'existe. Certains fournisseurs renvoient également, de manières diverses, aux factures impayées et tous renvoient à la possibilité d'un solde ouvert en dehors de la facture de décompte ou de la facture finale.

Cela pose d'autant plus de problèmes lors de la réception d'une facture finale. Généralement, c'est la dernière facture que le client reçoit, il peut donc penser qu'il s'agit du solde total restant dû. Lorsqu'après le paiement de celle-ci, il reste encore un solde dû, le fournisseur n'est plus dans l'obligation de sommer le client pour qu'il paie. En effet, les obligations de service public servent principalement à protéger le consommateur pendant la durée du contrat de livraison. Il arrive souvent que le consommateur ne se rende compte qu'après la sommation par un bureau d'huissier qu'un solde est resté impayé.

• Indication des données estimées:

Lorsque le relevé de compteur n'a pas été communiqué au gestionnaire de réseau par l'utilisateur ou n'a pas été repris par le gestionnaire de réseau de distribution lors du relevé annuel, d'un changement de client et/ou de fournisseur, alors le gestionnaire de réseau de distribution est obligé d'estimer la consommation selon la méthode prévue dans les règlements techniques régionaux. Ces données estimées sont alors validées et communiquées au fournisseur qui facture ensuite la consommation estimée. Toutefois, lorsque le consommateur ne sait pas qu'il s'agit de données estimées, il part du principe que sa facture est correcte. Cela peut engendrer des problèmes si, lors d'un relevé ultérieur, il apparaît que les données ont été sous-estimées, que la consommation était en fait sensiblement supérieure à celle-ci et que la facture de consommation doit donc être rectifiée au désavantage du consommateur.

Pour mieux informer le consommateur/l'utilisateur du réseau de distribution concernant l'intérêt d'un relevé précis, il est donc adéquat d'indiquer sur la facture de consommation qu'il s'agit de données estimées. En effet, dans ce cas, le consommateur peut demander une rectification auprès du fournisseur sur la base d'un relevé récent et réduire ainsi le risque d'être confronté à des factures de correction en son désavantage.





## PROPOSITION DE MODIFICATION DE L'ACCORD DU CONSOMMATEUR

### • Indication des soldes ouverts:

Sur la première page du décompte annuel ou de la facture finale, sont indiqués le résultat de la facturation de consommation ainsi que la situation du compte client au moment de la rédaction du décompte ou de la facture finale. Ensuite, il est renvoyé, sur une des pages suivantes, à un détail des soldes encore dus.

### • Indication des données estimées:

Si les données de consommation ont été estimées par le gestionnaire de réseau de distribution, le Service de Médiation propose d'indiquer, après les termes « relevé du compteur », une mention indiquant qu'il s'agit de données estimées.

Modification du point VI.11 de l'accord du consommateur comme suit:

*1. Dans la perspective d'une meilleure lisibilité et comparaison réciproque de leurs factures, les fournisseurs d'énergie regroupent les données qu'ils mentionnent sur les factures dans les rubriques suivantes:*

*Sur la première page:*

#### *A. Données relatives au client:*

- 1) nom*
- 2) adresse de facturation*

#### *B. Données relatives au point de fourniture:*

- 1) adresse de fourniture*
- 2) code(s) EAN correspondant(s)*

#### *C. Données relatives au fournisseur:*

- 1) généralités:*
  - a. nom / dénomination sociale*
  - b. siège social*
  - c. numéro d'entreprise*
- 2) service à la clientèle:*
  - a. numéro de téléphone et de télécopieur (conformément aux dispositions de l'article 43 de la loi du 6 avril 2010 relative aux*

*pratiques du marché et à la protection du consommateur)*

- b. adresse postale de correspondance*
- c. adresse électronique ou url vers le formulaire de plaintes ou le questionnaire sur le site web du fournisseur*

#### *D. Données relatives au gestionnaire du réseau de distribution:*

- 1) nom / dénomination sociale*
- 2) numéro de téléphone en cas de panne d'électricité et/ou d'odeur de gaz*

#### *E. Données relatives à la facture:*

- 1) généralités:*
  - a. date de facturation*
  - b. numéro de facture*
  - c. numéro de client*
  - d. le cas échéant, le numéro tva du client*
- 2) montant et date de paiement butoir*
  - a. le montant total à payer ou le remboursement auquel le consommateur a droit*
  - b. le cas échéant, le montant total des acomptes qui ont été facturés et des acomptes payés*
  - c. le montant total des soldes impayés*
  - d. le numéro de compte sur lequel la facture doit être payée ou sur lequel le remboursement sera reversé; si le fournisseur ne dispose pas d'un numéro de compte du consommateur, ce numéro sera demandé*
  - e. la référence à mentionner lors du paiement*
  - f. la date butoir (format xx/xx/xxxx) pour le paiement ou le remboursement*
  - g. les éventuels frais de rappel ou d'administration en cas de paiement tardif*
  - h. le cas échéant, la mention que le paiement s'effectue par domiciliation et la date à laquelle ou à partir de laquelle l'ordre de paiement est présenté à l'organisme financier*

*Sur les pages suivantes:*

- A. Le détail des montants facturés en cas de facture de décompte ou facture finale (par type d'énergie):*

- 1) Relevé du compteur\* en début de période et date de relevé
  - 2) Relevé du compteur\* en fin de période et date de relevé
  - 3) Numéros de compteurs correspondants
  - 4) ~~Éventuellement, la consommation estimée entre la date de relevé et la date de facturation~~
  - 5) La date de début et de fin de la période facturée
  - 6) La consommation totale facturée pour la période de facturation
  - 7) La décomposition des montants facturés pour la période de relevé (voir le point 10) subdivisée dans les rubriques suivantes
    - a. Le coût de l'énergie: sous cette rubrique figurent entre autres:
      - les coûts de l'énergie verte lorsqu'ils sont mentionnés séparément
      - les coûts cogénération
      - l'énergie gratuite en indiquant le nombre de kWh, le tarif et le montant total à déduire
    - b. Les coûts d'utilisation des réseaux, pour ce qui concerne l'électricité, subdivisés en transmission et distribution, avec indication des tarifs
    - c. les prélèvements perçus par l'ensemble des pouvoirs publics en les globalisant selon les catégories
  - 8) Un aperçu détaillé des acomptes portés en compte, leurs montants, date de facturation ou date de paiement
- B. Traitement des plaintes:
- 1) le déroulement de la procédure dans la mesure où le consommateur conteste une facture
  - 2) la mention qu'en cas de litige, le consommateur peut s'adresser au Service de Médiation de l'Énergie avec indication de données de contact

C. Soldes encore ouverts:

Le fournisseur d'énergie qui le souhaite, peut faire mention des soldes encore ouverts en distinguant les factures correspondantes des frais administratifs.

\* si les données de consommation ont été estimées par le gestionnaire de réseau de distribution, le relevé de compteur est suivi de l'indication « ces données ont été estimées par la société de comptage ».

#### Facture d'acompte:

- pas de facture d'acompte après la date de fin du contrat ou pendant le mois au cours duquel la facture de décompte ou la facture finale est rédigée;
- aperçu sur la facture des factures d'acompte émises et payées (voir proposition de modification de l'accord du consommateur au point précédent);
- ne pas facturer de consommation entre le relevé de compteur et la date de facturation (voir proposition de modification de l'accord du consommateur au point précédent).

#### DESCRIPTION DU PROBLÈME

Les factures d'acompte rédigées dans le courant du même mois que la facture de décompte créent presque systématiquement une incompréhension chez les consommateurs. Différents fournisseurs appliquent une règle interne pour la réduction ou la non-réduction de la facture d'acompte mais le Service de Médiation constate que ce principe n'est pas repris dans les conditions générales. Lorsque des consommateurs contestent cette situation, le fournisseur renvoie à cette règle interne. En outre, cette facture d'acompte peut ajouter une pression supplémentaire sur le budget mensuel qui doit éventuellement déjà supporter le paiement de la facture de décompte.

Le plus souvent, la facture finale est également rédigée lorsque le consommateur est déjà client depuis au moins un mois chez un autre fournisseur ou habite à une autre adresse de consommation. Certains fournisseurs facturent encore des acomptes entre la date de fin du contrat et la rédaction de la facture finale. Toutefois, ces factures d'acompte sont souvent contestées pour les raisons expliquées ci-dessus mais également parce que, pendant ces mois-là, le consommateur se retrouve avec deux



factures d'acompte à payer, l'une étant émise par le nouveau fournisseur, l'autre l'étant par l'ancien.

Le Service de Médiation constate enfin que les estimations entre le relevé du compteur et la date de facturation confrontent souvent, même les consommateurs attentifs, aux risques qu'implique l'estimation de la consommation. La facturation de cette consommation estimée peut augmenter les factures de décompte de manière inutile et infondée. En outre, le plus souvent, cela n'est pas repris dans le détail de la facture, ce qui réduit la transparence pour le consommateur qui, dès lors, a plus de difficultés à contester la facture.

#### PROPOSITION DE MODIFICATION DE L'ACCORD DU CONSOMMATEUR

La facturation des acomptes mensuels est interrompue dès la date de fin du contrat. Aucune facture d'acompte n'est émise le mois dans le courant duquel une facture annuelle est émise.

Dans le point V.I « Conditions générales équilibrées et équitables », le Service de Médiation propose de rajouter le point suivant :

*« Prévoir expressément quelles factures d'acompte ne seront émises que pendant et avant les périodes effectives de livraison. Dans un même mois calendaire, il est interdit d'envoyer à la fois une facture d'acompte ou une facture intermédiaire et une autre facture concernant le même contrat, comme le décompte annuel ou le décompte final. »*

Lors de la rédaction d'une facture de décompte, toutes les factures d'acompte émises depuis la précédente facture de décompte (ou, à défaut, depuis le début du contrat) sont déduites de la consommation facturée (voir proposition d'adaptation accord du consommateur au point précédent). L'interdiction imposée aux fournisseurs d'effectuer des évaluations pour la facturation de données de consommation est étendue aux estimations de consommation entre la date du relevé et la date de facturation (voir proposition d'adaptation accord du consommateur au point précédent).

#### **Frais administratifs :**

- **pas de facturation de frais administratifs ou d'intérêts de retard lors d'un étalement de paiement ;**
- **limitation des frais administratifs par l'instauration d'un montant maximal.**

#### DESCRIPTION DU PROBLÈME

Lorsque des consommateurs ayant des problèmes de paiement demandent un étalement de paiement, souvent, le fournisseur n'est pas le seul créancier. Les coûts forfaitaires et les intérêts facturés peuvent donc peser lourdement sur le budget familial déjà soumis à de fortes pressions, d'autant plus pour les frais de sommation facturés à la suite de paiements tardifs. En cas de petits problèmes de paiement à la suite d'une ou de deux factures payées tardivement, les procédures de sommation des différents fournisseurs sont standardisées, comme prévu dans les obligations de service public sociales des gouvernements régionaux. Toutefois, dès que des problèmes de paiement plus lourds apparaissent, les procédures de sommation des fournisseurs d'énergie et les frais de recouvrement croissant se diversifient.

Si un fournisseur envoie les sommations séparément pour chaque facture impayée, le pourcentage du solde dû relevant des frais de sommation peut alors augmenter fortement, allant jusqu'à plus de 50 % du montant restant dû. Un autre fournisseur, quant à lui, envoie, outre les rappels et les sommations obligatoires, d'autres sommations sous une autre dénomination. Le Service de Médiation a déjà constaté des cas où, en moins d'un mois, cinq sommations et mises en demeure étaient envoyées, le consommateur perdait alors de vue le solde ouvert et la procédure perdait de son sens.

#### PROPOSITION DE MODIFICATION DE L'ACCORD DU CONSOMMATEUR

Lors de l'envoi de sommations et de mises en demeure, un fournisseur doit indiquer l'intégralité du solde ouvert en faisant la distinction entre les factures étant arrivées à échéance et les factures n'y étant pas arrivées. Pour éviter une montagne de coûts, le délai de quinze jours calendrier doit être le délai minimal entre deux étapes de la procédure de

recouvrement. En effet, les consommateurs doivent avoir suffisamment de temps pour conclure un accord de paiement avec le fournisseur ou pour contester la créance. Ces envois à répétition raccourcissent ce délai parce que les frais restent impayés.

Comme cela se fait dans l'exemple bruxellois (art. 25 sexies, §2 de l'Ordonnance relative à l'organisation du marché de l'électricité dans la Région de Bruxelles-Capitale), les frais facturés ne doivent dépasser 7,5€ pour une sommation et 15€ pour une mise en demeure. Ensuite, afin de ne pas contribuer aux problèmes de paiement du consommateur, les frais préjudiciaires ne peuvent pas dépasser un total de 55€.

Dans le point V.I « Conditions générales équilibrées et équitables », le Service de Médiation propose d'ajouter le point suivant :

*« Prévoir expressément que les étalements peuvent être convenus sans frais et sans intérêts de retard et que tous les frais administratifs et de recouvrement de toutes les factures, dont les factures non payées par client, ne peuvent pas dépasser 7,50€ pour un rappel et 15€ pour une sommation, étant entendu que le total des frais administratifs et de recouvrement ne peut pas dépasser la somme de 55€. »*

### Limite du transfert de dette en cas de contestation

#### DESCRIPTION DU PROBLÈME

Un point important lors du recouvrement de dettes liées à la consommation d'énergie est leur vente (cession). Il arrive de plus en plus que les créances soient revendues à des tiers, en particulier des bureaux de recouvrement professionnels. C'est très problématique lorsque le consommateur estime qu'il y a matière à contestation dans la facture. En général, le repreneur ne dispose pas des informations et de l'expertise nécessaires pour répondre aux critiques du consommateur et pour trouver une solution. Parfois, il lui manque même les compétences et les possibilités nécessaires, comme la relation avec les gestionnaires de réseau de distribution

(surtout pour l'échange de données de consommation et de données relatives à l'utilisateur du réseau de distribution), avec les régulateurs, etc.

#### PROPOSITION DE MODIFICATION DE L'ACCORD DU CONSOMMATEUR

On propose que les fournisseurs d'énergie reprennent dans les conditions générales une mention disant que, en cas de vente des créances découlant de la fourniture d'énergie, ils restent responsables vis-à-vis du consommateur du traitement du litige, que le consommateur ait émis sa contestation avant ou après le transfert de la créance. Cette proposition s'appuie également sur les constats des services régionaux compétents pour la médiation de dette.

Dans le point V.I « Conditions générales équilibrées et équitables », le Service de Médiation propose d'ajouter le point suivant :

*« Prévoir expressément que, lorsque le fournisseur décide, en qualité de créancier, de confier le recouvrement à l'amiable à un tiers, même lorsqu'il y a transfert de la créance, le fournisseur reste le point de référence du consommateur/débiteur. »*

**Les gestionnaires de réseau de distribution (GRD) signent également l'accord du consommateur pour les matières qui s'appliquent également à eux (informations précontractuelles, switch, déménagement, communication, etc.), en leur qualité de GRD ou de fournisseur social (par exemple, décompte annuel en cas de présence d'un compteur à budget)**

#### DESCRIPTION DU PROBLÈME

L'accord du consommateur n'est signé que par les fournisseurs d'énergie parce que cet accord a été négocié à la suite de la libéralisation du marché de l'énergie et visait à maîtriser certaines pratiques qui, comme ce fut constaté, pouvaient devenir excessives sous l'effet de la concurrence entre les fournisseurs d'énergie. Des parties importantes de l'accord ne concernent donc pas ou peu le gestionnaire de réseau de distribution.





Toutefois, le Service de Médiation de l'énergie doit parfois constater que des plaintes concernent directement un problème entre un gestionnaire de réseau de distribution et un consommateur. Certes, ce problème pourrait trouver une solution dans l'accord du consommateur, mais cette solution ne s'applique pas à la relation entre le client et ce genre d'entreprises.

Nous proposons donc d'inviter les gestionnaires de réseau de distribution à s'engager à respecter certaines parties de l'accord du consommateur qui les concernent. Cela ne permettrait pas uniquement d'apporter plus de clarté dans la relation entre ces entreprises d'énergie et leurs clients, mais cela éviterait également que les droits des clients soient différents en fonction de la nature de la société d'énergie à laquelle ils sont confrontés.

Selon la jurisprudence récente, les gestionnaires de réseau de distribution sont, malgré leur situation de monopole sur le marché et leurs activités qui relèvent généralement des pouvoirs régionaux, également soumis à la législation relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur.

#### PROPOSITION DE MODIFICATION DE L'ACCORD DU CONSOMMATEUR

Concrètement, soit sont déterminées avec les gestionnaires de réseau de distribution, les parties de l'accord du consommateur qui s'appliquent à eux, soit un accord séparé et similaire est conclu avec ces entreprises. Dans ce dernier cas, il convient de faire attention à ce que les obligations correspondent au maximum à celles des fournisseurs d'énergie et ne soient formulées différemment que lorsque cela est nécessaire sur le plan pratique.

Nous pensons que les gestionnaires de réseau de distribution devraient respecter l'accord du consommateur, surtout en ce qui concerne les parties suivantes.

- Les dispositions relatives au passage d'un fournisseur à un autre se basent principalement sur une relation contractuelle avec deux fournisseurs d'énergie (l'ancien et le nouveau). Toutefois, il serait

opportun que certaines obligations imposées à l'ancien fournisseur soient également respectées par le fournisseur social lorsque le consommateur d'énergie retourne vers un fournisseur commercial. Par exemple : éviter une accumulation de décomptes et de frais administratifs, l'envoi de la facture finale dans les six semaines après la réception du relevé du compteur par le gestionnaire de réseau de distribution, le remboursement des surplus éventuels dans les quinze jours qui suivent la réception du décompte final, l'absence de frais supplémentaires à la fin de l'alimentation en énergie.

- Les GRD's sont également concernés en cas de déménagement. Lors de la rédaction du décompte final pour l'ancienne habitation, le fournisseur utilise en effet le relevé, pris à la date de déménagement, qui lui est transmis par le consommateur, à moins qu'une enquête du gestionnaire de réseau indique que ce relevé n'est pas correct.

En cas de discussion relative au relevé, le GRD a donc un rôle capital à jouer dans l'évaluation des relevés lors des déménagements. Il semble également normal que les GRD's respectent les dispositions de l'accord du consommateur qui ont trait à ces matières, notamment les dispositions suivantes :

*« Le fournisseur peut demander au consommateur de lui transmettre ces relevés sous forme écrite ou sur support durable, à l'aide du formulaire de déménagement établi en commun par les régulateurs régionaux et signé tant par le consommateur que par le nouvel habitant ou le propriétaire.*

*Le fournisseur met le formulaire de déménagement uniformisé à disposition du consommateur tant en version papier que sous format électronique ; ce dernier l'utilise de préférence pour la communication d'un déménagement et du relevé du compteur.*

*Le consommateur peut informer son fournisseur par un autre moyen de son déménagement et du relevé du compteur au moment du déménagement. Les documents tels que le document de déménagement, signés par le consommateur qui part et le*



repreneur, fixent les relevés de façon définitive, sauf rectification de fautes matérielles.

*Bien que la cosignature d'une communication par une tierce partie soit recommandée, son absence ne peut pas être considérée comme une communication de déménagement non valable.*

*En aucun cas, le fournisseur ne dresse une facture finale en se basant sur sa propre estimation de l'index.»*

Il revient donc finalement au GRD d'émettre une estimation de ces relevés en cas de discussion lors d'un déménagement. Assez souvent, le GRD refuse de le faire lorsqu'il n'y a pas de documents de reprise d'énergie signés par les deux parties. Pourtant, l'accord du consommateur le permet. Les relevés ne doivent pas nécessairement être transmis avec un document de reprise d'énergie et le document ne doit pas nécessairement être signé par les deux parties. En effet, ce n'est pas toujours possible dans la pratique, par exemple lorsque le propriétaire se trouve à l'étranger, lorsque l'habitant précédent a disparu ou a été expulsé, lorsque le compteur n'est plus accessible pour le propriétaire ou pour l'habitant, etc.

- Le volet «Conditions générales» réfère aux dispositions contractuelles. Certaines de ces conditions ne concernent, à première vue, pas directement la relation entre le gestionnaire de réseau de distribution et le client. Pour d'autres dispositions, il semble souhaitable que les gestionnaires de réseau de distribution respectent les mêmes règles dans la relation qu'ils entretiennent avec leurs clients (protégés), même si cela ne concerne pas une relation contractuelle. Pour ce dernier point, nous pensons en particulier aux cas de fourniture par le gestionnaire de réseau de distribution, au délai au cours duquel une facture peut être révisée et à l'obligation d'envoyer une facture annuelle, même pour les repreneurs finaux qui ont un compteur à budget. Une solution possible serait un début similaire à celui des dispositions relatives aux clauses reprises dans la législation relative aux pratiques du marché (actuel article VI.83 du Livre VI du Code de

droit économique), dans lequel il est question des « clauses et conditions ou [des] combinaisons de clauses et conditions », ce qui indique clairement qu'il ne s'agit pas uniquement de dispositions contractuelles, mais, par exemple, également de dispositions réglementaires.

- En termes de communication envers le consommateur, il est souhaitable que les principes et les indications obligatoires relatives à la facturation soient également applicables aux factures que les gestionnaires de réseau de distribution émettent. Concrètement, il s'agit donc des indications obligatoires sur les factures visées au point VI.1 (exception faite de la durée du contrat et des modalités de résiliation), 9, 10, 11 et 12 de l'accord du consommateur.

- Pour autant que les clients paient par domiciliation, il convient de respecter les règles relatives à ces matières reprises dans l'accord du consommateur.

- Le client du gestionnaire de réseau de distribution doit, enfin, avoir les mêmes possibilités de contestation des factures émises par ce dernier (point VIII).

- Nous avons identifié les parties suivantes comme moins ou pas pertinentes pour les gestionnaires de réseau de distribution :

- > la transparence des prix, dont les clauses sont concernées par la concurrence, alors qu'on utilise un prix réglementé ou régulé chez les gestionnaires de réseau de distribution.
- > le marketing et les techniques de vente.
- > les indemnités de rupture.

Enfin, il est permis également de choisir une formulation générale dans l'introduction d'une application de l'accord du consommateur aux gestionnaires de distribution :

*« Le respect des dispositions du présent accord constitue des pratiques commerciales loyales envers les consommateurs, conformément aux dispositions de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur, ci-après la LPMC. Les parties signataires (les fournisseurs*





d'énergie et les gestionnaires de réseau de distribution) s'engagent à un respect strict des dispositions de cet accord et à l'exécution stricte des dispositions applicables à leurs activités.»

## Élargir l'accord du consommateur / le code de conduite aux PME sur le plan de l'énergie

### DESCRIPTION DU PROBLÈME

Les PME et les petits indépendants (boutiquiers, exploitants de friteries, boulangers, etc.), ne bénéficient pas de la même protection que les consommateurs car ils sont considérés comme des consommateurs finals professionnels. En effet, ce sont les conditions contractuelles, ainsi que le Code civil, qui s'appliquent en cas de litige.

La pratique nous indique que ces petites PME et ces petits indépendants, qui sont considérés comme des professionnels par la loi et par l'accord du consommateur, souvent, ne disposent pas des connaissances utiles et nécessaires pour se pencher sur les problèmes auxquels ils sont confrontés.

Les factures qu'ils reçoivent sont souvent simplement transférées à un comptable. Toutefois, le comptable ne les aide pas à rechercher un fournisseur plus avantageux ou n'est pas en mesure de les aider lorsqu'ils sont confrontés à, par exemple, une facturation tardive du fournisseur.

La loi du 25/08/2012, qui interdit également la facturation d'une indemnité de rupture de contrat en cas de rupture anticipée, illustre bien ce principe. Cette loi ne protège pas uniquement le consommateur résidentiel, mais également le consommateur professionnel.

### PROPOSITION DE MODIFICATION DE L'ACCORD DU CONSOMMATEUR

Comme cela a déjà été proposé dans le memorandum du Service de Médiation par l'intermédiaire de l'avis politique 14.006, le Service de Médiation de l'énergie plaide donc pour une protection équivalente pour les PME (les consommateurs non résidentiels ayant une

consommation annuelle de maximum 100.000 kWh de gaz et de maximum 50.000 kWh d'électricité), selon la législation relative à l'électricité et au gaz, en appliquant également l'accord du consommateur et le code de conduite pour la vente en dehors de l'entreprise et à distance à ces consommateurs.

Dans l'introduction de l'accord du consommateur et du code de conduite, le Service de Médiation propose d'ajouter donc le texte suivant :

« Par « consommateur », il faut entendre tout consommateur final résidentiel et toute PME (utilisateur non résidentiel ayant une consommation maximale de 100.000 kWh de gaz et de 50.000 kWh d'électricité). »

## Facture uniforme et compréhensible

### DESCRIPTION DU PROBLÈME

Actuellement, il y a autant de modèles de facture que de fournisseurs. Ces factures contiennent énormément d'informations qui sont partiellement obligatoires.

Au niveau fédéral, l'arrêté royal du 3 avril 2003 relatif aux factures de fourniture d'électricité et de gaz fixe les informations minimales qu'une facture de décompte doit contenir. L'accord du consommateur fixe également les informations qui doivent figurer sur les factures, la méthode dont certaines données doivent être rassemblées sur la facture de décompte et les termes qui doivent être utilisés pour les perceptions, les cotisations, les taxes et les tarifs nets obligatoires. Les différentes régions indiquent, elles aussi, dans leurs réglementations respectives, les informations qui doivent obligatoirement figurer sur les décomptes.

Ces informations apparaissent bel et bien, mais pas de manière uniforme. Les différences existantes entre les différentes manières d'indiquer les informations rendent la comparaison des prix, tarifs, coûts et réductions convenus et facturés difficile pour le consommateur. Assez souvent, les consommateurs (fragiles) ont déjà des difficultés à comprendre les informations reprises sur les factures.

### PROPOSITION

Comme cela a déjà été proposé dans le mémorandum par l'intermédiaire de l'avis politique 14.006, le Service de Médiation plaide pour une facture simplifiée et uniforme. Le modèle de facturation pourrait se baser sur le modèle déjà recommandé par la Commission européenne, DG SANCO (aujourd'hui DG JUSTICE).

Lorsque tous les fournisseurs affichent les données de la facture de la même manière, un consommateur peut faire facilement des comparaisons avec d'autres fournisseurs et, en cas de changement, il peut facilement retrouver les mêmes informations chez un nouveau fournisseur. À cette fin, il conviendrait de noter, au moins, sur la première page de la facture, le prix à l'unité par kWh.

Il convient, dans le cadre de l'identification des informations qui doivent apparaître sur le décompte, de trouver un équilibre entre, d'une part, les informations essentielles pour la lisibilité des factures, le paiement et la contestation et, d'autre part, les informations complémentaires nécessaires pour le consommateur en termes de tarification (prix de l'énergie, tarifs nets, précomptes, taxes), de consommation d'énergie (comparaison et origine), de conditions contractuelles, etc. Il est possible d'imaginer que certaines informations comme le prix de l'énergie, les coûts d'utilisation des réseaux et les précomptes soient encore indiquées, mais pas (ou plus) de manière détaillée sur les décomptes et que le fournisseur s'engage, par contre, à fournir, sur simple demande et dans les vingt-quatre heures, le détail de ces données.

Pour l'élaboration d'une facture simple et uniforme, une concertation préalable est clairement recommandée, par exemple avec le SPF Économie, la DG Énergie, la DG Réglementation économique et la DG Inspection économique, les régulateurs fédéraux et régionaux, les organisations de consommateurs, les organisations de lutte contre la pauvreté, le Service de Médiation de l'énergie et, bien sûr, les fournisseurs d'énergie.

### Indication du tarif le plus avantageux au client

#### DESCRIPTION DU PROBLÈME

Le 17 décembre 2015, la CREG a publié une étude qui indique que 63% des consommateurs d'électricité et 44% des consommateurs de gaz naturel achètent leur énergie au tarif le plus élevé. Par contre, seuls 3% des consommateurs d'électricité et 5% des consommateurs de gaz bénéficient du produit le moins cher.

Il faut le souligner vu le haut taux de switch et puisque l'accord du consommateur détermine que les fournisseurs doivent tous les ans communiquer leur formule tarifaire la plus avantageuse au client en fonction de sa consommation.

On peut en déduire que l'indication par le fournisseur:

- n'est pas clair pour le consommateur, notamment parce que noyée dans les informations contenues par la facture, voire même parce que pas communiquée du tout;
- ne renvoie pas forcément au tarif le plus avantageux pour le client. Par exemple, le fournisseur ne communique pas un tarif en ligne parce que les conditions inhérentes à ce tarif ne correspondent pas au tarif actuel du client (domiciliation, contact uniquement sur Internet, etc.).

En cas de vente à distance ou en dehors de l'entreprise, il n'est pas possible non plus de savoir clairement quelles informations les fournisseurs communiquent au consommateur et quelles informations ils ne communiquent pas. Les consommateurs qui acceptent de changer de fournisseur ne se rendent pas toujours compte qu'ils ne bénéficient pas du produit le moins cher chez leur nouveau fournisseur.

C'est pourquoi l'accord du consommateur peut être clarifié pour obliger les fournisseurs à communiquer les tarifs les moins chers par profil d'utilisateur sur la base des différentes caractéristiques du produit (prix fixe ou variable, courant gris ou vert, en ligne ou pas, etc.). Ainsi, le client voit également les produits





que le fournisseur offre et lequel est le plus intéressant pour lui. Pour inciter les clients à comparer, le fournisseur doit également renvoyer le client vers le test V du VREG.

#### PROPOSITION DE MODIFICATION DU POINT VI.14 DE L'ACCORD DU CONSOMMATEUR

*« 14. Une fois par an, par cycle de 12 mois, le fournisseur d'énergie communique à chaque consommateur client la formule tarifaire la moins chère du moment suivant sa consommation sur la base du profil de consommation du client. Cette communication adressée au consommateur individuel se fait de manière claire et apparente et ne peut pas être altérée par d'autres messages commerciaux. Le fournisseur peut indiquer la formule tarifaire la moins chère pour les contrats à prix fixe et pour les contrats à prix variable. doit donner au consommateur, en fonction de sa consommation, une simulation de ce qu'est le prix all-in par produit que le fournisseur offre. Il peut compléter cette information par les caractéristiques du produit concerné. Cette communication se fait par écrit ou, pour autant que le consommateur y ait consenti préalablement, sur un autre support durable. Le consommateur qui le souhaite peut passer sans frais à la formule tarifaire la moins chère. Le fournisseur envoie cette communication une fois par an, par cycle de douze mois, et sur un document séparé d'une facture ainsi qu'après chaque contact avec le client dans le cadre d'une vente conclue en dehors des espaces de vente ou à distance. »*

#### **Indication d'un déménagement**

##### DESCRIPTION DU PROBLÈME

Assez souvent, les familles (fragiles) indiquent encore leur déménagement par voie téléphonique. S'il n'y a pas de trace de cet appel et que ces familles n'ont pas transmis leur relevé au fournisseur,

cela peut créer des problèmes si le propriétaire de l'habitation ou le nouvel habitant ne conclut pas de contrat d'énergie. Dans ce cas, le fournisseur du locataire continue à facturer la consommation et ce n'est que lorsque le propriétaire ou le nouvel habitant/nouvel locataire conclut un contrat pour ce point de livraison que la facturation au nom de l'ancien habitant ou locataire cessera, mais sans que la consommation puisse être facturée au propriétaire ou au nouvel habitant. En effet, le fournisseur n'a pas de contrat avec le propriétaire ou le nouvel habitant. Il est donc indispensable que, lors d'une signification de déménagement par téléphone, une confirmation de cette signification soit émise et qu'ensuite, le relevé à la date du déménagement soit communiqué au fournisseur.

#### PROPOSITION DE MODIFICATION DU POINT VIII DE L'ACCORD DU CONSOMMATEUR

Pour éviter les plaintes lors des procédures de déménagement, qui touchent en outre principalement les consommateurs fragiles, le Service de Médiation propose de compléter le texte au point VIII sous le traitement des plaintes.

*« Le consommateur choisit librement la voie par laquelle il adresse une question au fournisseur ou par laquelle il introduit une plainte auprès de celui-ci. Les fournisseurs s'engagent à confirmer les accords passés oralement avec les consommateurs par courrier, courriel ou SMS, selon la nature de ce qui a été convenu, afin d'éviter tout malentendu. Ceci concerne plus spécifiquement les accords qui ont une portée financière ou contractuelle pour les consommateurs, en particulier pour les indications et les accords relatifs à un déménagement. Le but est que les consommateurs disposent d'une preuve de ce qui a été décidé, convenu ou promis lors du contact au sujet de l'exécution d'un contrat ou du paiement d'une facture. »*



# Traitement des plaintes et interaction avec les services fédéraux et régionaux

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

Vous trouverez ci-dessous un aperçu du nombre et du type de plaintes reçues et traitées en 2016 par tous les services fédéraux et régionaux compétents pour l'énergie.

Le Service fédéral de Médiation utilise ces données également pour le reporting à la Commission européenne relatif aux plaintes des consommateurs sur l'électricité et le gaz en Belgique.

Voici la liste exhaustive de ces instances de plaintes:

le Service de Médiation de l'énergie;

- la Direction générale de l'Inspection économique du SPF économie, PME, Classes moyennes et énergie;

- la Commission de Régulation de l'électricité et du Gaz (CREG);

- le régulateur flamand du marché de l'électricité et du Gaz (VREG);

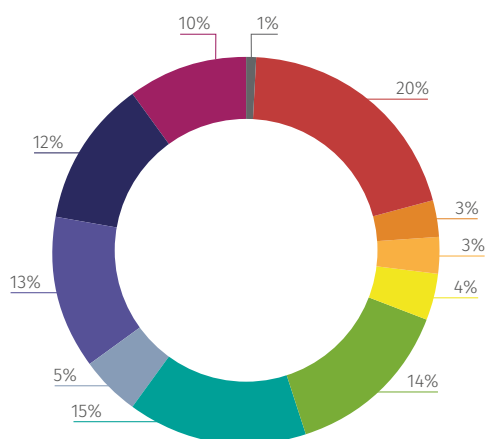
- la Commission de Régulation bruxelloise du Gaz et de l'électricité (BRUGEL);



- le Service régional de Médiation pour l'énergie (SRME), créé au sein de la CWaPE (Commission Wallonne pour l'Énergie).

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

Les différentes instances de plaintes ont traité 7.550 plaintes de consommateurs relatives au marché de l'électricité et du gaz naturel. Vous trouverez ci-dessous la subdivision par type de plainte:



- Raccordement au réseau
- Compteurs
- Service à la clientèle mauvais ou déficient
- Qualité de fourniture
- (Dés)Activation
- Problèmes de facturation
- Prix/Tarif
- Switch fournisseur
- Pratiques de marché
- Problèmes de paiement
- Obligations de services publics sociales et environnementales

## B. Nombre de demandes d'information

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

Le Service de Médiation reçoit néanmoins régulièrement des demandes d'information et de renseignements par écrit et par téléphone. En 2016, ces demandes, orales et écrites, étaient au nombre de 2.500, ce qui signifie en moyenne dix demandes ou appels par jour ouvrable.



Le Service de Médiation essaie d'y répondre lui-même dans la mesure du possible ou à tout le moins d'orienter, au minimum, la personne vers les services fédéraux ou régionaux.

Les demandes d'information concernaient:

- la procédure de traitement des plaintes;
- les procédures dites d'urgence ou les appels de ménages ou d'entreprises qui sont menacés de coupure d'accès au réseau de distribution ou les demandes pour être raccordé (ou de nouveau raccordé au réseau);
- les compétences des services fédéraux ou régionaux comme l'évolution des prix de l'énergie et des tarifs du réseau de distribution, la comparaison des prix entre les fournisseurs, les indemnités de rupture, les pratiques commerciales des fournisseurs, les tarifs sociaux...

La réglementation européenne, et plus précisément le Troisième Paquet énergie, stipule que chaque état membre doit créer un guichet informatif unique. Dans le contexte belge, ce rôle est actuellement rempli par les différents acteurs fédéraux et régionaux parmi lesquels le Service de Médiation de l'Énergie dans le cadre du traitement des plaintes.

### C. Service de Médiation pour le Consommateur

Au niveau fédéral, depuis le 1<sup>er</sup> juin 2015, le Service Fédéral de Médiation pour le Consommateur est opérationnel. Les deux médiateurs de l'énergie sont membres du Comité de Direction du Service fédéral de Médiation pour le Consommateur et garantissent, en commun avec les collègues des services de Médiation pour les télécommunications, pour le secteur des Postes, des chemins de fer, des services

financiers et des assurances, la gestion du Service Fédéral de Médiation pour le Consommateur au niveau du personnel, des missions publiques, du budget, des finances, du TIC, du traitement des plaintes, etc.

Le Service de Médiation pour le Consommateur est reconnu comme entité qualifiée pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et est chargé des tâches suivantes:

- 1° informer les consommateurs et les entreprises de leurs droits et obligations, en particulier des possibilités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation;
- 2° recevoir toute demande de règlement extrajudiciaire et de la transférer aux autorités compétentes, soit de le traiter lui-même;
- 3° agir en sa propre qualité pour toute demande extrajudiciaire d'un litige de consommateur, pour lequel aucune autre entité serait compétente;

Les consommateurs peuvent porter plainte via le formulaire en ligne sur [www.mediationconsommateur.be](http://www.mediationconsommateur.be). Le consommateur peut obtenir toute information via le numéro de téléphone 02/702.52.00. Il est possible de déposer une plainte sur place ou par lettre au: North Gate II, Boulevard du Roi Albert II, 8, bte 6 à 1000 Bruxelles.



## Service de Médiation pour le Consommateur





# Autres activités du Service de Médiation de l'Énergie

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

## A. À l'échelle européenne et internationale

• Diverses réunions du « Working Group Consumers as Energy Market Agents » de la DG Justice et Consommateurs et du « Vulnerable Consumers Working Group » de la DG Énergie de la Commission européenne. Les résultats de ces groupes de travail ont été présentés au London Citizens Energy Forum 2016.



• Network 'National Energy Ombudsman Network - NEON'

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

NEON est un réseau européen indépendant, non marchand, constitué de médiateurs et de services de médiation dans le secteur de l'énergie, reconnu comme une entité de résolution alternative de litiges indépendant dans les différents pays. Les membres de NEON satisfont les conditions contenues dans

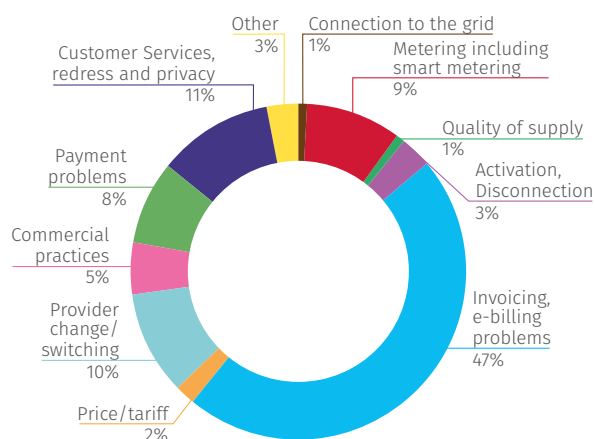


les Directives européennes 2009/72 et 73 (Troisième Paquet Énergie), et la Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et le Règlement (UE) 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation.



Étaient membres du NEON au 1<sup>er</sup> janvier 2016, les Services de Médiation autonomes et indépendants de la Belgique, de la France, du Royaume uni, de la République tchèque et de la région de Catalogne en Espagne. Le Service italien de traitement des litiges a rejoint NEON le 30 septembre 2016.

Le « National Energy Ombudsman Network » (NEON) s'est réuni trois fois en 2016: les 9 et 10 février et le 15 juin 2016 à Bruxelles et le 30 septembre 2016 à Milan. Au total, les membres de NEON ont reçu 92.335 plaintes en 2015.





La majorité des plaintes concernait des litiges portant sur les factures (électroniques) (47%), le service clientèle, la réparation et la vie privée (11%) et les changements de fournisseur (10%).

Le 10 février 2016, NEON a organisé dans les locaux du CEER à Bruxelles une conférence sur un « code de la consommation » dans le secteur de l'énergie, avec la collaboration de la Commission européenne (DG Énergie et DG de la Justice et des Consommateurs). Outre les ménages, ce code de la consommation protégerait également les indépendants et les PME, que ceux-ci produisent ou génèrent leur propre énergie. Ce code de la consommation entend aussi stimuler l'engagement des divers acteurs du secteur de l'énergie, à savoir les médiateurs, les régulateurs, les fournisseurs, les gestionnaires de réseau de distribution et les nouveaux acteurs tels que les intermédiaires et les coopératives.

Dans le cadre de la Semaine européenne de l'Énergie durable, NEON a organisé à Bruxelles l'événement « New market, new consumers, new challenges - let's explore energy consumer needs! », dans l'objectif d'approfondir le débat avec les différents partenaires.

Le Service de Médiation, en tant que membre de NEON, a participé les 23 et 24 février 2016 à la huitième rencontre du Citizens Energy Forum organisée par la Commission européenne. Ce Forum annuel se focalise sur le rôle du consommateur dans le marché de l'énergie. Monsieur Lewis Shand Smith, président de NEON, y a présenté la position des médiateurs concernant l'accord du consommateur. Il a, en outre, mis l'accent sur le fait que la collaboration entre les différents acteurs est essentielle pour rétablir la confiance sur le marché.

En plus d'un aperçu de ses activités, NEON a également publié deux exposés de principes en 2016 (février et décembre 2016), l'un afin de présenter son code de la consommation et l'autre en réaction à la présentation du paquet « Clean Energy » de la Commission européenne.

NEON a publié 7 communiqués de presse sur son site web [www.neon-ombudsman.org](http://www.neon-ombudsman.org), qui a été entièrement renouvelé en 2016.

#### LES OBJECTIFS DE NEON

- Promouvoir le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation en Europe en accord avec les recommandations de la Commission et les Directives de l'UE;
- Favoriser et renforcer la protection et les intérêts du consommateur d'énergie;
- Représenter les membres au niveau européen et faire le lien avec les intervenants européens dans les domaines de l'énergie et de la consommation;
- Faciliter l'échange d'informations, l'expérience et les bonnes pratiques entre les membres.

#### LES VALEURS DE NEON

- **Indépendance**: les services sont complètement indépendants des entreprises dont les plaintes sont traitées; les entreprises n'ont pas de contrôle sur les activités des membres de NEON, ce qui garantit leur impartialité;
- **Transparence**: Les membres publient des rapports annuels, des recommandations, des détails sur notre financement et des indicateurs de performance;
- **Respect** des principes d'équité;
- **Efficacité**;
- **Prise en considération** de toute législation, contrat et réglementation et des codes de conduite ou de pratiques pertinentes.

#### LES ACTIVITÉS DE NEON

Les membres de NEON traitent les litiges du consommateur, sans discrimination en tenant compte de la régulation nationale et de la législation, et ils accordent une attention particulière aux consommateurs vulnérables.

Leur service est gratuit pour le consommateur.

Les membres de NEON acceptent les plaintes qui ont été traitées dans un premier temps avec l'entreprise d'énergie concernée mais qui n'ont pas été résolues de manière satisfaisante ou pour lesquelles il n'y a pas eu de réponse dans le délai imparti.

Les membres de NEON utilisent différents processus de résolution des litiges incluant l'arrangement à l'amiable, les recherches de solutions et les recommandations. Les membres de NEON collaborent avec les autorités nationales et les régulateurs afin d'améliorer

l'expérience de la protection des consommateurs des clients du secteur énergétique.

Informations complémentaires et contact via l'adresse e-mail: [neon@ombudsman-services.org](mailto:neon@ombudsman-services.org) et le site web <http://www.neon-ombudsman.org>.

NEON a été invitée à présenter sa vision sur la médiation à une cinquantaine de conférences et événements européens et a été représentée aux événements suivants:

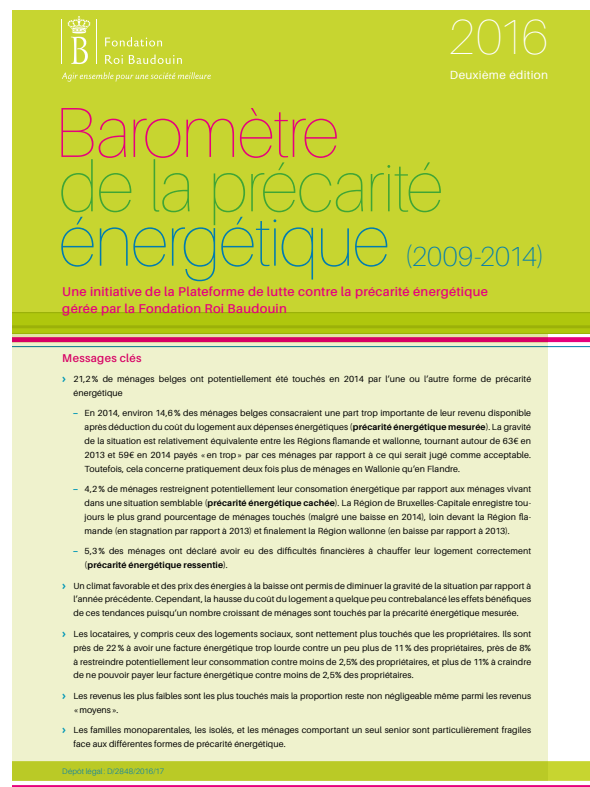
- Participation au London Citizens Energy Forum les 23 et 24 février 2016.
- Participation et organisation d'un événement dans le cadre de la semaine européenne de l'énergie durable de la Commission européenne du 16 juin 2015.
- Participation au sommet européen des consommateurs du 17 octobre 2016 organisé par la Commission européenne et à la journée européenne du consommateur du Comité économique et social européen le 10 mars 2016.
- Participation à différentes conférences et tables rondes du CEER (Council of European Energy Regulators), notamment à la conférence des consommateurs du 11 juillet 2016, à un atelier tenu le 6 avril 2016 sur l'évolution du marché de détail à l'horizon 2025 et à la présentation du rapport annuel de monitoring du marché interne de l'énergie (9 novembre 2016).
- Participation au congrès annuel du CEDEC (European Federation of Local Energy Companies) le 18 octobre 2016 et au congrès Eurelectric le 27 octobre 2016.
- Participation à des rencontres bilatérales avec des représentants de NEON notamment avec la direction marché de détail de la DG Énergie de la Commission européenne les 29 janvier et 24 mai 2016.
- Participation et interventions dans des événements internationaux sur les formes alternatives de règlement des conflits pour les litiges avec les consommateurs, notamment à l'Université d'Oxford du 18 au 20 avril 2016, à Dublin les 13 et 14 juin 2016 (Ombudsman Association) et à Madrid le 3 novembre 2016 (Forum

européen sur l'accès des consommateurs au règlement alternatif des litiges, organisé par l'organisation de consommateurs ADICAE, avec le soutien du ministère espagnol de la Santé publique, des Services sociaux et de l'Égalité), et rencontres avec des collègues européens et internationaux tels que la médiatrice géorgienne et le médiateur de l'énergie allemand.

- Au total, NEON a été représenté à 30 conférences européennes et à 4 groupes de travail de la Commission européenne. NEON a tenu 5 réunions bilatérales avec la Commission européenne, le Parlement européen et d'autres institutions européennes.

## B. À l'échelle fédérale

- Le médiateur néerlandophone a participé, le 12 janvier 2016, à la conférence de presse sur le rapport biennal 2014-2015 « Publieke diensten en armoede » du Point d'appui pour la Lutte contre la pauvreté, l'Insécurité d'existence et l'Exclusion sociale ([www.armoedebestrijding.be](http://www.armoedebestrijding.be)). En tant que service public, le Service de Médiation pour l'Énergie a participé à cette concertation et à la réalisation du rapport.





En effet, ce rapport met l'accent sur la relation entre les services publics et la pauvreté, tout en soulignant l'importance de l'énergie dans cette problématique. La Plateforme belge de Lutte contre la Précarité énergétique a publié en 2016 le deuxième baromètre de la précarité énergétique. Il ressort de cette publication que, en 2014, 21% des ménages belges couraient le risque d'être touchés par l'une ou l'autre forme de précarité énergétique.

- Le médiateur néerlandophone a participé, les 15 janvier, 29 février, 11 mai, 29 juin et 4 octobre 2016 au groupe de travail « Simplification de la facture énergétique » dans les locaux de la Fondation Roi Baudouin, à l'invitation du comité d'experts de la Plateforme belge de Lutte contre la Précarité énergétique. Le 29 février 2016, le Médiateur a donné une présentation sur les obligations en matière de facturation aux niveaux européen, fédéral et régional.
- Le Service de Médiation a également été représenté le 7 décembre 2016 au colloque « Jaarboek 2016 – Blik op energiearmoede » à l'invitation de l'Université d'Anvers – OASeS.
- Participation à une réunion le 27 mai 2016 avec l'agence internationale de l'énergie dans les locaux et à l'invitation du SPF économie, direction générale de l'énergie.

**Ombudsman.be**  
ÉCOUTER, RAPPROCHER, AMÉLIORER

- Participation le 27 mai 2016 à l'assemblée générale de la Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans (CPMO) à Puurs avec un exposé du professeur Didier Caluwaerts sur « Le médiateur dans un monde en mutation ». Le 25 novembre 2016, une assemblée générale du CPMO, à l'occasion de laquelle une enquête sur la notoriété des médiateurs, s'est également tenue à Courcelles. Les internautes trouveront sur le nouveau portail [www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be) des informations au sujet de tous les médiateurs et services de médiation membres de la CPMO. Tous ces médiateurs ont également convenu de réorienter si nécessaire les consommateurs vers le médiateur compétent de la CPMO.



- Divers contacts visant au suivi de la plate-forme Belmed. Belmed est la plateforme en ligne de règlement des litiges de consommation ([www.belmed.fgov.be](http://www.belmed.fgov.be)). Le Service fédéral de Médiation de l'Énergie a été parmi les premiers partenaires de Belmed. Cette plateforme offre à la fois un espace d'information sur ce qui se fait en matière de règlement amiable de litiges en Belgique et un espace sécurisé et confidentiel pour tenter une médiation neutre avec un tiers neutre. Le Médiateur de l'Énergie a reçu, via Belmed, plus de 50 plaintes depuis sa création.
- Les médiateurs participent chaque année aux séminaires et congrès organisés par le SPF Économie. En 2016, c'était le cas pour la présentation le 19 mai du rapport final « IDR Belgium » par l'Agence internationale de l'Énergie, et le 24 novembre pour une conférence à l'occasion des 25 ans d'existence d'ENOVER.

Les 9 mai et 16 décembre 2016, le Service de Médiation a participé au comité de pilotage de la recherche 2GENDERS. 2GENDERS (Generation and Gender Energy Deprivation: Realities and Social Policies). C'est un projet de recherche qui se focalise sur la précarité énergétique en Belgique. La précarité énergétique est l'impossibilité de garantir un approvisionnement énergétique suffisant dans le logement. Le projet veut décrire le phénomène et identifier les couches de la population affectées. Il veut clarifier les relations entre la pauvreté énergétique et les relations sociales, la mobilité et l'état de santé auto-rapporté. Le projet veut discuter et proposer des actions concrètes avec une série de personnes concernées notamment avec les gens affectés par la pauvreté énergétique. Une attention spécifique portera sur les aspects liés au genre et aux rapports entre générations de la pauvreté énergétique. Le but final est de présenter aux décideurs politiques un panel d'options politiques et de recommandations, fondées de façon théorique et empirique, afin de faire reculer la pauvreté énergétique et ses conséquences. Le projet envisage ainsi de faire des recommandations politiques et se cadre dans une collaboration multidisciplinaire et internationale entre l'Université

catholique de Louvain, Universiteit Antwerpen, l'Université de Mons et l'University of Birmingham. Il est financé pendant quatre ans (2014-2017) par l'administration de la politique scientifique fédérale belge.

- Participation à l'événement annuel de FEBEG le 1<sup>er</sup> Juin 2016, à la suite à l'Assemblée générale FEBEG.
- Participation à la journée des Stakeholders organisée par ELIA le 18 novembre 2016.
- Participation à une réunion de travail le 13 avril 2016 avec les représentants des entreprises de démarchage au cabinet du Ministre fédéral en charge de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs et chargé du Commerce extérieur.
- Participation à une session de travail dont le thème est « protéger le consommateur marocain » organisée conjointement par le Royaume du Maroc et la Commission européenne le 12 octobre 2016.

## C. À l'échelle régionale

Le Service de Médiation a également participé à plusieurs initiatives régionales organisées par le secteur de l'énergie.

### I. En Région flamande :

- Présentation du plan d'entreprise 2016 du VREG le 29 janvier 2016;
- Participation au groupe de travail Énergie et Pauvreté le 14 mars 2016 au CPAS de Gand et le 8 septembre 2016 dans les locaux du Service de Médiation, en présence de représentants du cabinet du ministre flamand compétent pour l'Énergie, des gestionnaires de réseau flamands Eandis et Infrax, du VREG, du VEA, du Point d'appui Lutte contre la Pauvreté, des CPAS d'Anvers, de Gand et de Sint-Katelijne-Waver, du VVSG, de l'Université d'Anvers et de Samenlevingsopbouw Vlaanderen. Lors de la réunion du 8 septembre 2016, le médiateur a présenté le rapport 2015 du Service de Médiation.
- Participation à la présentation du rapport annuel de médiation du gestionnaire de réseau de distribution EANDIS le 30 mai 2016;

- Participation à la présentation du rapport d'activités 2015 du Service de Médiation du gestionnaire de réseau de distribution Infrax le 5 juillet 2016;
- Participation le 16 décembre 2016 à la réunion « De stroom versnelt » à l'invitation de Samenlevingsopbouw Vlaanderen, Project Energie en Armoede.

### II. En Wallonie :

- Participation aux rencontres de la CWAPE sur le thème des « Systèmes énergétiques du futur ». Présentation, le 5 octobre 2016, de la méthodologie; les 11 mars et 15 avril 2016, de la vision des gestionnaires de réseau et des acteurs soumis à la concurrence (producteurs, fournisseurs, agrégateurs, entreprises ESCO); et le 13 mai 2016 de la vision des utilisateurs de réseau (acheteurs ménagers et professionnels, consommateurs vulnérables, consommateurs industriels).
- Participation à la préparation et la rencontre avec le gestionnaire de réseau de distribution ORES sur les problèmes liés au transfert électronique de données aux fournisseurs (Mercure) les 16 février et 8 mars 2016.
- Présentation à l'attention des travailleurs sociaux sur la vente en porte à porte à Liège le 1<sup>er</sup> mars 2016 et à Charleroi le 19 mars 2016.
- Participation à la formation des travailleurs sociaux organisée par Énergie Info Wallonie le 20 mai 2016 à Namur, le 24 mai 2016 à Charleroi et le 7 juin 2016 à Liège.
- Participation au Village de l'énergie à Liège les 7 et 8 octobre 2016.
- Participation à une matinée thématique sur le rôle de la justice de paix dans la sécurisation de l'accès de chacun à l'énergie, organisée par le RWADE le 20 octobre 2016.

### III. À Bruxelles :

- Présentation du Service de Médiation pour les délégués des sociétés de logement social en Région de Bruxelles-Capitale le 20 juin 2016.
- Participation aux différentes réunions du Réseau de Vigilance du contentieux en énergie.



# Diffusion du rapport d'activités



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

- aux membres du gouvernement fédéral;
- aux membres du Sénat;
- aux membres belges du Parlement européen ;
- aux membres des gouvernements régionaux compétents en matière d'énergie;
- aux membres du Parlement flamand, du Parlement wallon et du Conseil de la Région de Bruxelles-Capitale;
- aux services de la Commission européenne DG Énergie et DG Justice et protection des Consommateurs;
- à la Direction générale de l'Énergie, la Direction générale de l'Inspection Économique et de la Direction générale de la Réglementation Économique du SPF Économie, PME, Classes Moyennes et Énergie;





- à la Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz (CREG), au régulateur flamand du marché de l'Électricité et du Gaz (VREG), à la Commission de régulation de l'Énergie en Région de Bruxelles-Capitale (BRUGEL) et au Service régional de Médiation pour l'énergie (SRME), créé au sein de la CWaPE (Commission Wallonne pour l'Énergie);
- aux fournisseurs d'énergie, aux gestionnaires de transport et de distribution;
- à la presse.

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

[www.mediateurenergie.be](http://www.mediateurenergie.be)

# Coordonnées du Service de Médiation de l'Énergie



## PLAINTES EN NÉERLANDAIS

Ombudsdienst voor Energie  
De heer Eric Houtman, Ombudsman  
Koning Albert II-laan 8 bus 6  
1000 Brussel  
Tel: + 32 (0) 2 211 10 60 – Fax: + 32 (0) 2 211 10 69  
[http://www.ombudsmanenergie.be/nl/  
klacht-indienen](http://www.ombudsmanenergie.be/nl/klacht-indienen)

## PLAINTES EN FRANÇAIS ET EN ALLEMAND

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

Des brochures sur les missions et le fonctionnement du Service de Médiation sont disponibles gratuitement et sur simple demande en français, en néerlandais et en allemand ou dans les deux langues nationales.



# L'alternative pour vos litiges en énergie

SERVICE DE MÉDIATION DE L'ÉNERGIE

Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 6  
B-1000 Bruxelles  
[www.mediateurenergie.be](http://www.mediateurenergie.be)